

LAT 846



INFOBILA

ORGANIZACION DE LOS ESTADOS AMERICANOS (OEA)

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR, CAFAM
(Bogotá, Colombia)

PROGRAMA MULTINACIONAL DE NUEVAS
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
(Puntos de Información Ciudadana PICs)

Por: José Arias Ordoñez
María Auxiliadora Consuegra
Antonio Sarmiento Ballesteros

BOGOTA - COLOMBIA
NOVIEMBRE DE 1.990

INFOBILA



TABLA DE CONTENIDO

1.	MARCO CONCEPTUAL	1
1.1	ASPECTOS GENERALES SOBRE LAS NECESIDADES Y PROBLEMAS DE LAS COMUNIDADES	1
1.1.1	Necesidades de Educación	1
1.1.2	Necesidades de trabajo	2
1.1.3	Necesidades de Salud	2
1.1.4	Necesidades de Recreación	2
1.1.5	Necesidades de Vivienda	3
1.1.6	Necesidades de Seguridad Social	3
1.2	CARACTERISTICAS Y NECESIDADES DE LOS BARRIOS MARGINADOS	4
1.3	LA INFORMACION PARA LAS COMUNIDADES MARGINADAS	6
2.	MARCO DE REFERENCIA PARA LA ACCION	8
2.1	CATEGORIAS DE INFORMACION	8
2.2	INFORMACION Y NECESIDADES DE LA COMUNIDAD	9
2.3	ACCIONES EDUCATIVAS PARA LA EVALUACION DE LAS SOLUCIONES	9
2.3.1	Preactividad Educativa	9
2.3.2	Acción Educativa Permanente	11
2.4	AUTONOMIA Y CONTROL DE LAS SOLUCIONES	11
2.5	MANTENIMIENTO, ACTUALIZACION Y NUEVOS DESARROLLOS	12
2.6	PARTICIPACION INSTITUCIONAL A NIVEL NACIONAL	12
3.	PROGRAMA MULTINACIONAL DE NUEVAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	13
3.1	DEFINICION DEL PROGRAMA "PUNTOS DE INFORMACION CIUDADANA" (PICs)	13
3.2	OBJETIVOS DEL PROGRAMA	13
3.3	ESTRATEGIAS	13
3.4	COMPONENTES ORGANIZATIVOS DEL PROGRAMA	16



3.5	ESTRUCTURA DEL PROGRAMA	17
3.6	ORGANIZACION DEL PROGRAMA	17
4.	PRIMERA ETAPA DE DESARROLLO DEL PROGRAMA	17
5.	ETAPAS PARA EL DISEÑO DE UN PROTOTIPO DE BASE DE DATOS PARA LOS PICs	17
5.1	SUPERTIPOS DE INFORMACION	17
5.2	CICLO DE VIDA DE LA INFORMACION	25
5.3	ETAPAS PARA EL DESARROLLO DE PROTOTIPOS	25
6.	CONCLUSIONES	29
7.	BIBLIOGRAFIA	30
	ANEXO 1: GUIA DE OBSERVACION DE UNA COMUNIDAD	31

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1 ASPECTOS GENERALES SOBRE LAS NECESIDADES Y PROBLEMAS DE LAS COMUNIDADES

El trabajo, la salud, la nutrición, la educación, la vivienda, la recreación y la seguridad social son, entre otros, las necesidades fundamentales que debe satisfacer una comunidad para alcanzar su desarrollo.

El Estado, ya sea directamente o a través de la empresa privada, busca el bienestar comunitario e individual por medio de organismos encargados de prestar servicios. En los países pobres, las necesidades de la población son tantas que no alcanzan a ser satisfechas por el Estado.

Cuando los servicios que prestan los organismos del Estado no llegan a todas las comunidades, aparecen los problemas entendidos estos como el conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de un fin. Por consiguiente, los problemas impiden que las comunidades alcancen sus metas de desarrollo y el bienestar colectivo. Los problemas, por lo general, generan nuevas dificultades. Es decir, un problema se convierte en causa de otro problema. Así, cuando las condiciones de vida rural no son buenas, los campesinos emigran a las ciudades. Tales migraciones, muchas veces pueden ocasionar problemas individuales, familiares y sociales.

Ya en la ciudad, el emigrante sufre dificultades de adaptación. Los pocos ahorros se acaban rápidamente. Tiene que vivir en un barrio alejado. No consigue trabajo. La familia se desintegra. Aparece la miseria con sus consecuencias de vagancia, alcoholismo, vicio, prostitución.

Al estudiar una comunidad debemos, pues, identificar sus necesidades y problemas. Esto nos permite analizar sus causas y buscar soluciones.

1.1.1 Necesidades de Educación

La educación es el medio más efectivo para desarrollar la persona. Sin educación, el ser humano es un marginado de la sociedad y la cultura. La educación no solo capacita al individuo para desempeñarse con éxito en el conglomerado social, sino que mejora notablemente sus condiciones de vida.

Los problemas educativos de una comunidad pueden ser de diversa índole: analfabetismo, bajos niveles educativos de la población en general, falta de cupos escolares, falta de aulas, o de dotación, falta de maestros, falta de centros de capacitación en artes y oficios, deficientes condiciones higiénicas de los planteles, alta deserción escolar, elevado número de repitentes,

entre otros.

1.1.2 Necesidades de trabajo

El trabajo es el esfuerzo que realizan las personas para producir bienes y servicios. Los bienes son los productos agropecuarios y los productos industriales.

Los servicios son educación, el comercio, la luz, el transporte, el teléfono, la televisión y las labores que realizan los profesionales y los técnicos.

Cuando un país tiene buena producción de bienes y servicios también hay abundante trabajo (empleo). Si hay trabajo, las familias reciben mayores ingresos. Estos permiten mejorar las condiciones de vida porque la gente puede adquirir bienes y tener acceso a los servicios.

Los problemas laborales más graves son, entre otros, el desempleo, la falta de centros de capacitación, la falta de personal calificado, la falta de seguridad social, los bajos salarios, falta de transporte, etc.

1.1.3 Necesidades de Salud

La salud no es solamente la ausencia de enfermedad, sino el bienestar general como resultado del equilibrio físico, mental y social de la persona. La salud de una comunidad está relacionada estrechamente con dos factores: la nutrición y la higiene.

La buena nutrición es el resultado de consumir alimentos variados, ricos en cinco clases de sustancias nutritivas: proteínas, carbohidratos, grasas, vitaminas y minerales. La falta de tales sustancias en la alimentación diaria ocasiona desajustes orgánicos y enfermedades.

La higiene ayuda a precaver las enfermedades mediante el aseo, la provisión de agua potable, el uso de vacunas, la eliminación de fuentes de contaminación, la formación de hábitos de limpieza, etc.

Los problemas de salud de una comunidad son de muchas clases: desnutrición, alta mortalidad infantil, falta de agua potable, falta de alcantarillado, presencia de basuras, criaderos de moscas y roedores (reconocidos agentes transmisores de enfermedades), falta de centros de salud, falta de hospitales, falta de vacunas, falta de drogas o de instrumental en los centros de salud, falta de médicos, etc.

1.1.4 Necesidades de Recreación

El ser humano necesita emplear el tiempo libre de manera creativa. Los programas de recreación sirven de medios de integración social y de formación de la personalidad a través del juego, la competencia, el desempeño en grupo, el conocimiento de las personas, el respeto de las reglas, el seguimiento de instrucciones etc.

Los juegos, deportes, competencias, caminatas; formación de clubes deportivos, musicales, artístico, de teatro, y la organización de talleres de artes y oficios, son entre otros, varias de las actividades que puede realizar una comunidad para distraerse, utilizar el tiempo libre y descansar del trabajo habitual.

Los principales problemas de recreación de una comunidad son: la falta de campos deportivos, la falta de centros culturales, la falta de bibliotecas, la falta de instructores de recreación y deportes, el expendio de bebidas embriagantes, el funcionamiento de juegos de azar, etc.

1.1.5 Necesidades de Vivienda

La casa de habitación cumple dos funciones básicas. Por una parte, sirve de elemento de protección contra los fenómenos naturales (lluvia, frío, etc); por otra parte, brinda al individuo la seguridad psicológica de tener un hogar donde la familia comparte la compañía, el amor y la alegría.

La casa ideal debe tener buenas condiciones de sanidad, seguridad y comodidad. La amplitud dependerá del número de residentes. Debe tener luz, ventilación y servicios higiénicos. Los niños y los adultos deben tener cuartos diferentes. Ni la construcción ni los enseres deben ofrecer peligro alguno para la salud. En una palabra, la casa debe ser agradable.

Los problemas relacionados con la vivienda son variados: falta de servicios públicos (de agua, energía eléctrica, alcantarillado, recolección de basuras), falta de transporte, en la construcción, piso no adecuado, materiales de mala calidad, espacio reducido para el número de personas, falta de zonas verdes, presencia de elementos contaminantes (fábricas, aeropuertos, etc.), altas cuotas de amortización, etc.

1.1.6 Necesidades de Seguridad Social

El sentido de seguridad colectiva solo se alcanza cuando han sido satisfechas las necesidades de salud, educación, vivienda, recreación y trabajo.

La seguridad social se manifiesta en dos sentidos: El bienestar colectivo como resultado de favorables condiciones económicas, políticas y sociales, y la certeza de sentirse protegidos contra

los riesgos presentes y futuros.

1.2 CARACTERISTICAS Y NECESIDADES DE LOS BARRIOS MARGINADOS

No todos los barrios populares se hallan en el mismo estado de desarrollo. Si atendemos a la clasificación de necesidades básicas del ser humano que presenta Maslow (1954) encontramos que las primeras necesidades básicas se sitúan en el plano de la supervivencia. Son necesidades de alimento, abrigo, techo. Esta supervivencia física hace que el comportamiento de gentes sea de una lucha constante por el pan de cada día, y el techo, sin una proyección futura, y sin conciencia de lo que acontece más allá de la esfera de sus desempeños y sus satisfacciones inmediatas.

Marginación es para ellos realmente una ruptura o una incomunicación con el resto de la sociedad en todos los eventos económicos, políticos, sociales, culturales, para encerrarse en la búsqueda de subsistencia.

La investigación realizada por Sarmiento Landinez (1983) en un barrio de Bogotá, nos describe este tipo de comunidad.

En cuanto a sus condiciones de vida: viven en tugurios, hacinados en unas cuantas habitaciones. Viven de la venta callejera, de pequeñas industrias artesanales, de venta de comestibles. Algunos pocos trabajan como jornaleros por contratos cortos en albañilería, plomería, pintura de casas. Su falta de educación no les permite desempeñarse con eficiencia, ni llevar cuentas de ventas, ni negociar con ventaja. Por eso casi nunca son contratados en forma permanente, ni trabajando en forma independiente logran superar su situación de miseria. La mujer es la que lleva el mayor peso en la búsqueda de la supervivencia pero es maltratada y subvalorada por el marido. Sus condiciones psicológicas y sociales, son como consecuencia de esto, muy difíciles. Son solidarios en la tragedia y en la protesta social, pero en la vida cotidiana mantienen rencillas por individualismo, egoísmo, envidias, en la lucha por buscar la subsistencia.

El liderazgo generalmente lo ejercen en beneficio propio, aprovechando la ignorancia de la gente. Es por esto muy importante que se eleve el nivel educativo de la comunidad a fin de que puedan interactuar con los líderes con sentido crítico.

Se observa mucha desconfianza entre unos y otros pero a medida que participan en actividades comunitarias y en procesos de desarrollo superan estas actitudes y se proyectan en un sentido más humano y solidario. No hay preocupación por la higiene ambiental, ni prácticas higiénicas personales ni prevención de enfermedades. La educación no tiene valor para ellos. En general son analfabetas absolutos. Pocos niños asisten a la escuela, pero

los padres los estimulan al estudio y casi ninguno termina la primaria. Es la madre la que muestra un poco de preocupación. El niño es tratado con dureza y los padres si bien se preocupan por ellos no saben expresar su afecto al niño. No existe atención a la recreación de los niños, solo el hombre tiene derecho y lo hace jugando al fútbol o al tejo y embriagándose. Las fiestas, debido al abuso del alcohol, degeneran usualmente en riñas y agresión a la familia.

En lo socio-político no conocen ni sus derechos ni sus deberes. No tienen el concepto del Estado, ni leyes que regulen la sociedad. No conocen los canales de comunicación establecidos para que el ciudadano participe y se manifieste. Muchos ignoran los sitios históricos y las instituciones gubernamentales. No ven la importancia de participar en las Juntas de Acción Comunal y después no se sienten ni representados ni interpretados por ellas.

En lo familiar, la madre y los hijos sufren la violencia del marido machista o borracho, así como la irresponsabilidad de aportar lo poco que gana para la subsistencia familiar.

Un servicio de información básica no tendría cabida en una comunidad con características de marginación absoluta, como se ha descrito, pues su lucha por la subsistencia de cada día cierra la mente hacia una aspiración para insertarse a la sociedad por medio de la información.

En estos casos, deberán adoptarse primero programas de desarrollo básico para su supervivencia y de apoyo institucional para el mejoramiento de las condiciones de vida.

En contraste con este tipo de comunidades, se encuentran aquellas con proyección hacia un desarrollo humano y social. Retomando la escala de Maslow, éstas comunidades se encuentran por encima de los niveles de subsistencia en categorías que representan necesidades de orden psicológico y social. Necesidades tales como pertenencia, reconocimiento, aspiraciones, etc., surgen por la conciencia que toma el ser de sí mismo como persona, en la medida en que se coloca en relación con los demás y se proyecta más allá de su medio ambiente.

Surgen entonces necesidades de logro, que según Mc Clelland (1954) son aquellas que permiten el máximo desarrollo personal y social, puesto que despiertan aspiraciones que motivan a trazarse y alcanzar nuevas metas. Cuando se da esta situación, es la falta de información para resolver necesidades de orden social, económico, político, cultural, la que margina a la comunidad.

En entrevistas realizadas con cientos de participantes y evaluaciones periódicas del Programa de Educación Continuada de

CAFAM, participantes estos que vienen de mas de 300 barrios marginados y de clase media de Bogotá, se ha podido confirmar este hecho. Con edades que van desde 18 hasta 70 años, todos buscan en la educación el crecer como personas, el obtener el respeto social, el tener preparación suficiente para ayudar a sus hijos en las tareas escolares, y para comprenderlos y orientarlos mejor. Descubren que con los conocimientos pueden entender y encontrar significación a muchas cosas que antes eran incomprensibles o que no podían resolver.

Entre las características de estas comunidades que afloran en los testimonios, se pueden destacar, una preocupación muy fuerte por la educación de los hijos, y una aspiración de terminar la educación secundaria de parte de los adultos. Hay también preocupación por la sanidad ambiental y la salud de los hijos, aspectos estos que son ajenos a las comunidades totalmente marginadas. Se perciben sentimientos humanitarios y de ayuda mutua entre ellos, así como una necesidad de defender los valores familiares en la comunidad. Hay interés en mantener buenas relaciones humanas, tanto en el pequeño grupo familiar como en el vecindario. Establecen la relación entre nivel de educación y mejores oportunidades de trabajo, por lo cual se muestran motivados por adquirir mayores conocimientos. Si bien las familias, en general son de escasos recursos económicos, destinan sus ingresos no solo a la satisfacción de sus necesidades primarias, sino que hacen previsión para satisfacer necesidades de tipo social, intelectual y religioso.

En un trabajo realizado (1989) con participantes del Programa de Educación Continuada de CAFAM, pertenecientes a 55 comunidades de Bogotá, las necesidades planteadas están en relación con la categoría social del barrio. Así en barrios populares las necesidades prioritarias son salud, escuelas y colegios de bachillerato, educación para padres, educación de adultos, alcantarillado, servicios de teléfono, pavimentación, organizaciones de juntas comunales, creación de tienda comunal, integración de la comunidad, centros recreativos, saneamiento ambiental. En tanto que en los barrios de clase media se presentan problemas de inseguridad, organización de bibliotecas, parques y centros recreativos, construcción de iglesias y supermercados.

1.3 LA INFORMACIÓN PARA LAS COMUNIDADES MARGINADAS

El concepto de información es igualmente válido para cualquier ser humano, de cualquier situación social y desarrollo intelectual, es decir, información para todos es: "Todo aquello que provea conocimiento".

La función de la información varía de acuerdo al desarrollo social y al desarrollo intelectual, de ahí que existan claramente definidos niveles de información y porque no decirlo, de

complejidad de información.

Mientras para un académico y un científico la información le va a resolver en la mayoría de los casos, un problema de su trabajo intelectual o quizás de una aplicación práctica en su campo de trabajo, para el habitante de una comunidad marginal ella le va a proporcionar seguramente, conocimientos para resolver un problema de su vida cotidiana, de subsistencia, de orden económico, psicológico o social.

Ha sido tradicional que las bibliotecas públicas provean a las comunidades la información que ellas requieren, apoyándose fundamentalmente en los materiales bibliográficos que en su colección se encuentran. Pero todos estamos sintiendo que si bien esta cubre necesidades académicas, la información seguramente no calma las verdaderas necesidades de estas comunidades. Si a lo anterior le sumamos la escasa cobertura de las bibliotecas y el limitado uso que se hace de ellas, podríamos seguramente afirmar que amplios sectores de la población de nuestros países, están marginados y desprovistos de los servicios de información.

De otra parte, el crecimiento de programas de educación masiva, alfabetización, educación de adultos, promoción de hábitos de lectura, entre otros, están exigiendo que existan organizaciones que provean una amplia información. Ellos están generando una alta demanda que no es satisfecha y que pone en grave riesgo los esfuerzos que se hacen con programas como los anteriormente mencionados.

Es igualmente oportuno observar, que las nuevas tecnologías de la información han traído una bonanza para los medios masivos de comunicación que estas las han capitalizado fundamentalmente en una comercialización de servicios, orientados al consumo de productos y en otro plano en la manipulación ideológica. Lo cierto es que las tecnologías de información, están ahí, y que si hubiera voluntad política y conciencia de servicio, bien podrían ser utilizadas en beneficio de las comunidades que requieren información para lograr ese desarrollo.

Si llegamos a la conclusión de que la información académica no es la única, ni quizás la más importante para las comunidades marginadas; que las tecnologías de la información son un medio eficaz para lograr una cobertura más amplia para proveer servicios de información; que se deben utilizar con un sentido de servicio social y que es necesario hacer un esfuerzo por construir nuevos productos que le den solución a las necesidades y problemas reales de las comunidades, quizás nos estemos acercando a un nuevo concepto de información que bien podríamos enunciar: como información para mejorar la calidad de la vida, para el ejercicio de los derechos humanos y para el cumplimiento de los deberes ciudadanos.

Si aceptamos estos conceptos tendríamos que dar respuesta a cuatro interrogantes que consideramos fundamentales:

- a) Qué información es la que interesa a estas comunidades?

La información para cada comunidad estará determinada por el grado de desarrollo y las necesidades que esta tenga, lo cual exigirá un estudio previo en cada una de ellas. No obstante, existirán franjas de información, que bien se podrían definir como de beneficio común para diferentes tipos de comunidades.

- b) Cómo poner a disposición este tipo de información con una amplia cobertura?

Si se desea llegar a las comunidades con un alto grado de eficiencia, es necesario utilizar las nuevas tecnologías de la información con un amplio sentido social, sin intereses políticos y comerciales, utilizando sitios de difusión en el seno y la organización de las mismas comunidades.

- c) Cómo lograr una disminución de los costos en los servicios de información?

Es necesario emprender acciones educativas encaminadas hacia la organización comunitaria, que active soluciones de información acordes a sus necesidades y que conduzcan al auto-control y la participación en el manejo de sus propios servicios.

- d) Cómo lograr la integración del Estado y el sector privado con las necesidades de información de cada comunidad?

Son los organismos del Estado, y en algunos casos, organismos del sector privado, quienes generan y poseen la información que las comunidades requieren. Pero esta información realmente no llega a las comunidades marginadas por las razones que ya se han expuesto. Se plantea con este proyecto una organización que oriente acciones para estructurar la información, adecuarla, transformarla y brindarle a la gente acceso a ella. Con ello se conseguiría que no sólo se utilizará en las comunidades, sino que pudieran activarse mecanismos que aseguraran índices de satisfacción, para quien la consumiera y para quienes la generan.

2. MARCO DE REFERENCIA PARA LA ACCION

Es necesario definir algunos principios que le den soporte a las acciones que se desean desarrollar, que sean válidos en las comunidades que potencialmente son objeto del Proyecto.

2.1 CATEGORIAS DE INFORMACION

Existen necesidades de información, que pueden considerarse comunes a toda comunidad. Estas las podemos agrupar en cuatro (4) categorías (Cuadro No. 1) Las áreas y sus contenidos pueden variar pero las estructuras del manejo de la información serán aplicables para casos similares.

2.2 INFORMACION Y NECESIDADES DE LA COMUNIDAD

Es necesario confrontar las soluciones de información propuestas (cuadro No. 1), con la realidad de las comunidades. Por tanto los prototipos a desarrollar desde el nivel de diseño, deben ser evaluados por la gente que vive la realidad y enriquecidos con sus experiencias, en trabajo grupal y personal.

Las soluciones o sea, los prototipos deben, por tanto deben responder, en lo posible, a los siguientes criterios:

- Las soluciones deben ser de la mayor cobertura de acción para la comunidad, es decir, no deben ser soluciones a problemas individuales.
- El problema que se resuelva no debe ser coyuntural, pasajero, sino que responda a una respuesta continua. Lo coyuntural debe aprovecharse solo como punto de partida para reflexionar sobre el problema o como motivación para una acción educativa posterior.
- La solución que se les presenta debe ser sentida y vivida por ellos, o que a través del trabajo que se realice en el análisis y diseño, la comunidad, tome conciencia sobre ello.
- La solución dada debe ajustarse a su condición social y que reafirme sus valores culturales.
- La acción que se lleve a cabo debe tener una apertura a la problemática social vivida a nivel nacional.
- Las metas de solución deben estar al alcance de los habitantes de la comunidad.

2.3 ACCIONES EDUCATIVAS PARA LA EVALUACION DE LAS SOLUCIONES

En la evaluación de los prototipos deben cumplirse dos etapas educativas:

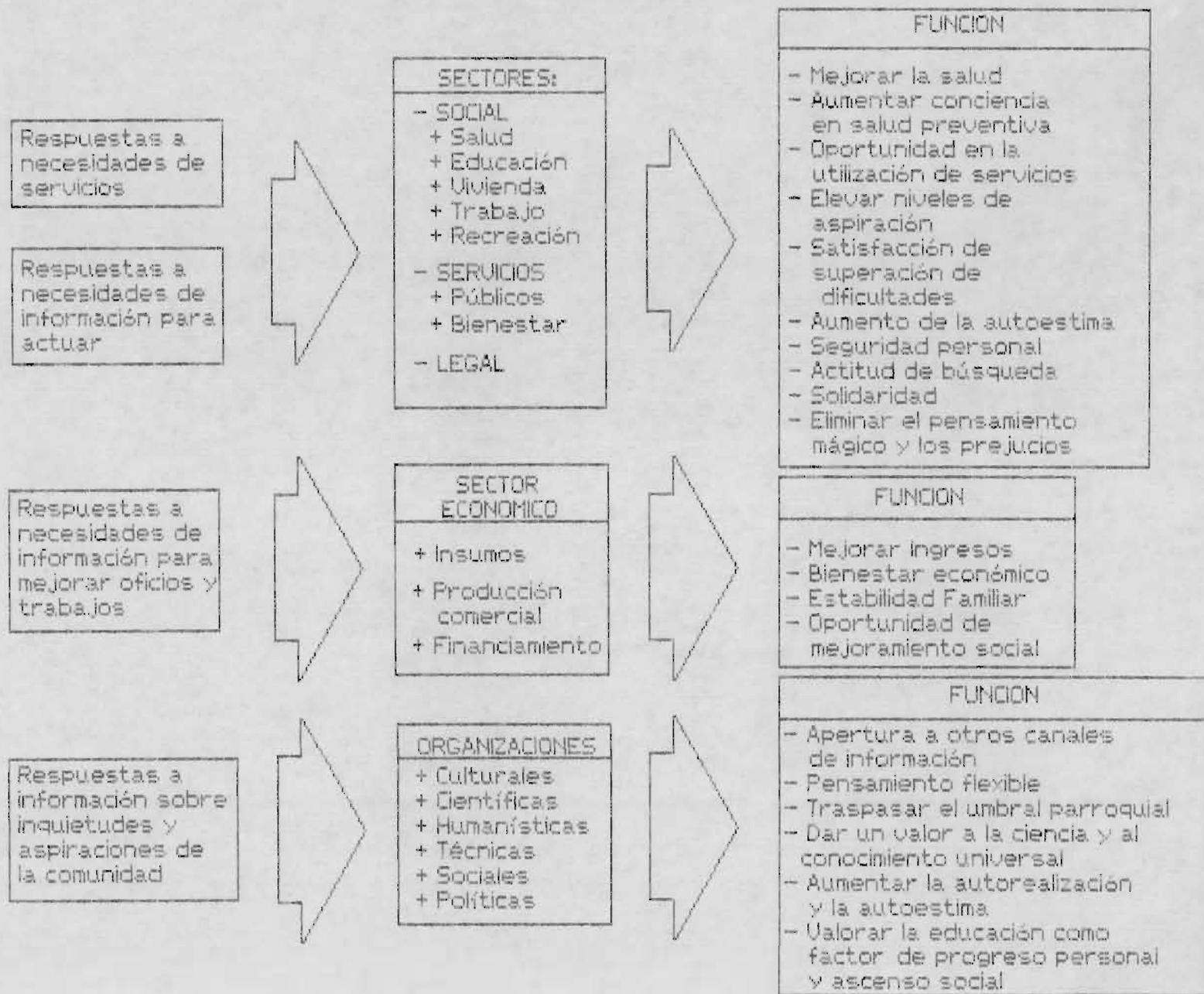
- Una preactividad educativa, para cada solución.
- Una acción educativa permanente.

2.3.1 Preactividad Educativa

Consiste en realizar con la comunidad, antes de tener la solución total, un ensayo, un remedo o tanteo de lo que se desea entregarles. Esta preactividad debe realizarse en un momento oportuno para la comunidad y para el proyecto, buscando que los habitantes participen, se entrenen, motiven e intervengan activamente en conocer la propuesta. El equipo de trabajo del proyecto debe recibir los comentarios, las opiniones para

CUADRO No. 1

CATEGORIAS DE INFORMACION



incorporarlos en la realización final de la solución y en la acción educativa. Con este paso se busca preparar el terreno, anticipándose a posibles fallas o problemas en el contenido de la solución o en su implementación.

2.3.2 Acción Educativa Permanente

La implementación de cada solución debe tener su propia campaña educativa y el programa en general debe tener una campaña educativa permanente.

Esta campaña educativa debe tener igualmente como requisitos:

- Utilizar todos los medios posibles: videos, charlas cortas, películas, actos culturales, socio-dramas, etc.
- Quien las imparta debe tener amplia solvencia intelectual y afectiva
- Debe encaminarse la acción educativa a crear alrededor del programa un apoyo de la comunidad que vislumbre en su acción un cambio social de la comunidad.
- Debe buscarse crear un liderazgo responsable, que aspire a elevar su nivel de conocimientos y destrezas mentales haciendo que las acciones de la comunidad sean cada vez más el producto de una toma de conciencia progresiva de la importancia de la información y el desarrollo de su pensamiento en la solución de los problemas.

2.4 AUTONOMIA Y CONTROL DE LAS SOLUCIONES

La comunidad debe lograr comprensión y destreza en la aplicación de la información para la solución de sus problemas comunitarios. En esta forma se logrará autonomía en la toma de decisiones para superar dificultades de orden familiar y comunitario.

En el desarrollo de las acciones es necesario que se logre identificar a la comunidad con las acciones y procesos del proyecto. Que aprenda a hacer suya la información, los equipos y los servicios y que la acción educativa pueda ser sostenida y apoyada con sus propias fuerzas, convirtiéndose así en auto-gestores, agentes de cambio personal y comunitario.

Para lograr esta autonomía, es necesario no solo brindarles entrenamiento en la operación manual, utilización de la información, utilización y manejo de equipos, sino crear en la gente un contenido ideológico y una metodología que se integre a su propia experiencia, y que le permita vincularse con otros grupos (bibliotecas, programas de educación de adultos, etc.), que los refuerce, los sostenga y los motive para romper su marginación social y psicológica y encontrar otras fuentes de información.

La autonomía exige:

- La participación directa de los miembros del equipo de trabajo debe ser de asesoría, orientación y capacitación.
- La función organizativa del Programa, debe adecuarse no al nivel legal, sino adaptarse al nivel de desarrollo y necesidades de la comunidad y por tanto, que estén al alcance de la gente.
- La capacitación debe hacerse a todo nivel y en forma indiscriminada a los miembros de la comunidad, con énfasis en las áreas de educación y organización.
- El acercamiento de los habitantes de la zona de influencia a otros grupos en donde se estén realizando acciones similares para estimular el deseo de superación y el intercambio.

Estos pasos deben llevar a la comunidad a una organización de sus propios recursos y servicios, a tomar conciencia de que lo que se les ha entregado les pertenece, convirtiéndolos en actores permanentes del Servicio de Información, en beneficio de toda la comunidad.

2.5 MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y NUEVOS DESARROLLOS

Las acciones descritas en los pasos anteriores, en asocio con la organización que se cree en la comunidad, deben conducir a un mantenimiento permanente de los desarrollos existentes, a una actualización e incorporación de nuevos desarrollos, siempre teniendo en cuenta la acción educativa y la participación activa de sus pobladores.

2.6 PARTICIPACION INSTITUCIONAL A NIVEL NACIONAL

La acción debe desarrollarse en cada país y en cada sitio con instituciones y organismos del orden nacional y privado.

La información que la comunidad requiere (cuadro No.1), debe ser coherente con la organización de las instituciones de cada sector, por ejemplo: salud, bienestar familiar, administración pública, etc., por tanto el Programa debe:

- Establecer relación formal y permanente con la institución o instituciones responsables, haciéndolas partícipes de la acción.
- Aprovechar al máximo todos los desarrollos, productos, equipos y recursos que posean estas instituciones.
- Tener un contacto permanente a fin de lograr un control por parte del Programa y de la comunidad de la información

suministrada con el ejercicio de la acción en el momento que la comunidad requiera servicio. Con ello se logra que la institución precise las acciones en favor del usuario y seguramente tenga que revisar sus procesos, para que el servicio al usuario sea de una alta eficiencia.

- Integrar a la institución en el trabajo comunitario, haciéndolos participes de las etapas de: desarrollo, evaluación, instalación, mantenimiento y actualización.
- Contribuir a que las soluciones acordadas sean vehículo de cambio e innovación en las propias instituciones nacionales participantes.
- Los resultados del programa deben ser generosamente compartidos entre las instituciones participantes y su beneficio debe extenderse progresivamente a todas las comunidades del país.

3. PROGRAMA MULTINACIONAL DE NUEVAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

3.1 DEFINICION DEL PROGRAMA "PUNTOS DE INFORMACION CIUDADANA" (PICs)

El programa de nuevas tecnologías de información de la DEA a la comunidad, es un proyecto multinacional que busca coordinar actividades entre instituciones de servicio a poblaciones marginadas, para desarrollar prototipos de estructuras de manejo de información, que permitan crear los Puntos de Información Ciudadana (PICs), en los barrios marginados de ciudades y zonas rurales.

3.2 OBJETIVOS DEL PROGRAMA

3.2.1 Objetivo General

Proporcionar a adultos y jóvenes de zonas marginadas, urbanas y rurales, conocimientos para el manejo e interpretación de la información mediante el uso del computador, para que aplicándolos en la solución de los problemas de la vida diaria logren una mejor calidad de vida, en áreas de salud, mejoramiento de la vivienda, utilización de los servicios públicos, bienestar de la familia, legislación, recreación, etc.

3.3 ESTRATEGIAS

3.3.1 Las comunidades seleccionadas deben responder a los siguientes criterios:

- a) Infraestructura general
 - Que tenga un desarrollo urbano mínimo: calles organizadas, servicio de acueducto y energía eléctrica.
- b) Nivel de desarrollo de la comunidad
 - Que tenga organiza-

3.2.2 Objetivos Específicos

3.2.2.1 Desarrollar prototipos de información correspondientes a las distintas áreas de desempeño social que estén en relación con los niveles de desarrollo y necesidades de la comunidad.

3.2.2.2 Crear nuevos diseños de estructuras de información con base en las experiencias que posee la comunidad y en las demandas que hace para satisfacer inquietudes y aspiraciones específicas.

3.2.2.3 Diseñar estructuras de información que muestren los procesos en la realización de oficios, a fin de favorecer una mayor productividad en su actividad laboral.

3.2.2.4 Desarrollar prototipos para capacitación a trabajadores activos y agentes de servicios a la comunidad, con el fin de familiarizarlos con las nuevas tecnologías de la información y desarrollarles destrezas para su uso.

ción comunal

- Que haya adquirido aceptación de normas de convivencia ciudadana.
- Que tengan medios de subsistencia y techo

3.3.2 Adquirir información básica sobre la comunidad mediante las siguientes estrategias:

3.3.2.1 El especialista del programa establecerá contacto con líderes de la comunidad y los motivará hacia las ideas del proyecto. Recibe igualmente información sobre la comunidad.

3.3.2.2 En compañía de estos líderes visita informalmente el barrio para observar y dialogar con vecinos (ver anexo 1)

3.3.2.3 Analiza la información observada, la comenta con los líderes y escribe el informe final sobre necesidades.

3.3.2.4 Con base en esta información se deciden las estructuras de información necesarias (ver 2.1 y 2.2)

3.3.2.5 Con base en estas decisiones se confronta la programación con la comunidad (ver 2.3; 2.4; 2.5; 2.6)

3.3.2.6 Se abre el servicio de los PICs a la comunidad

3.3.3 Se invitará a los líderes y agentes de servicio de la comunidad a observar el funcionamiento de los PICs.

3.3.3.1 En horarios acordados con los líderes y agentes de

servicio se les proporcionará inducción, paso a paso en el manejo de los equipos y de las estructuras de la información.

3.3.3.2 Se proporcionará entrenamiento en el uso de información para resolver problemas de la comunidad, categorizándolos así:

- a) Información sobre servicios a los cuales puede acceder
- b) Información para ser aplicada directamente y en forma inmediata.
- c) Información que los remita a otras agencias del sector público o privado.
- d) Información que le enseñe como trabajar o ejercer oficios
- e) Información que le satisfaga intereses y aspiraciones

3.3.3.3 Se les ofrecera información complementaria que amplie la información teórica, a través de:

- Películas
- Videos
- Socio-dramas
- Impresos
- Diálogos
- Seminarios

3.3.3.4 El proceso anterior será replicado por los líderes y agentes de servicio a grupos comunitarios, a fin de lograr que la comunidad adquiera autonomía en la acción del programa.

3.2.2.5 Interesar a organismos del Estado, a entidades particulares, a organizaciones comunitarias y a entidades de beneficio social en el desarrollo, mantenimiento y difusión de aplicaciones computarizadas y bases de datos de

3.3.4 Presentación del programa multinacional a instituciones nacionales. Deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

información para comunidades marginadas.

- a) Realizar presentaciones del Programa para grupos de instituciones públicas y privadas afines.
- b) Elaboración de planes de trabajo con cada institución en particular sobre su participación en el Programa.
- c) Realización de convenios para formalizar el desarrollo de las actividades acordadas. Estos convenios incluirán la información que se comprometen a proporcionar de acuerdo a los servicios que estas instituciones prestan, una definición de los procedimientos que el usuario debe seguir para tener acceso al servicio y el apoyo que en recursos humanos, físicos y financieros la institución pueda brindar al Programa.
- d) Visitas conjuntas a las comunidades objeto del Programa
- e) Seguimiento y evaluación para ajustar la información que proporcionan y el cumplimiento de las metas acordadas.

3.2.2.6 Integrar mediante el uso de la información a estas comunidades al desarrollo social, económico y cultural de la localidad, de la región y del país.

3.3.5 Realización, por parte del Programa y de las instituciones nacionales vinculadas de una evaluación de impacto para medir el grado de progreso que alcanzó la comunidad en un período determinado utilizando la información que le proporcionan los FICs.

3.4 COMPONENTES ORGANIZATIVOS DEL PROGRAMA

Los componentes del Programa son:

- a) Un organismo coordinador del Programa.

- b) Instituciones en los países participantes de servicio a poblaciones marginadas.
- c) Instituciones y organismos del Estado y del sector privado a nivel de cada país.
- d) Las comunidades que las instituciones nacionales seleccionen.

3.5 ESTRUCTURA DEL PROGRAMA (Gráfica No. 1)

3.6 ORGANIZACION DEL PROGRAMA

- a) Nivel Regional (Gráfica No. 2)
 - b) Nacional (Gráfica No. 3)
 - c) A nivel de comunidad (Gráfica No. 4)
4. PRIMERA ETAPA DE DESARROLLO DEL PROGRAMA (Gráfica No. 5)
5. ETAPAS PARA EL DISEÑO DE UN PROTOTIPO DE BASE DE DATOS PARA LOS PICs

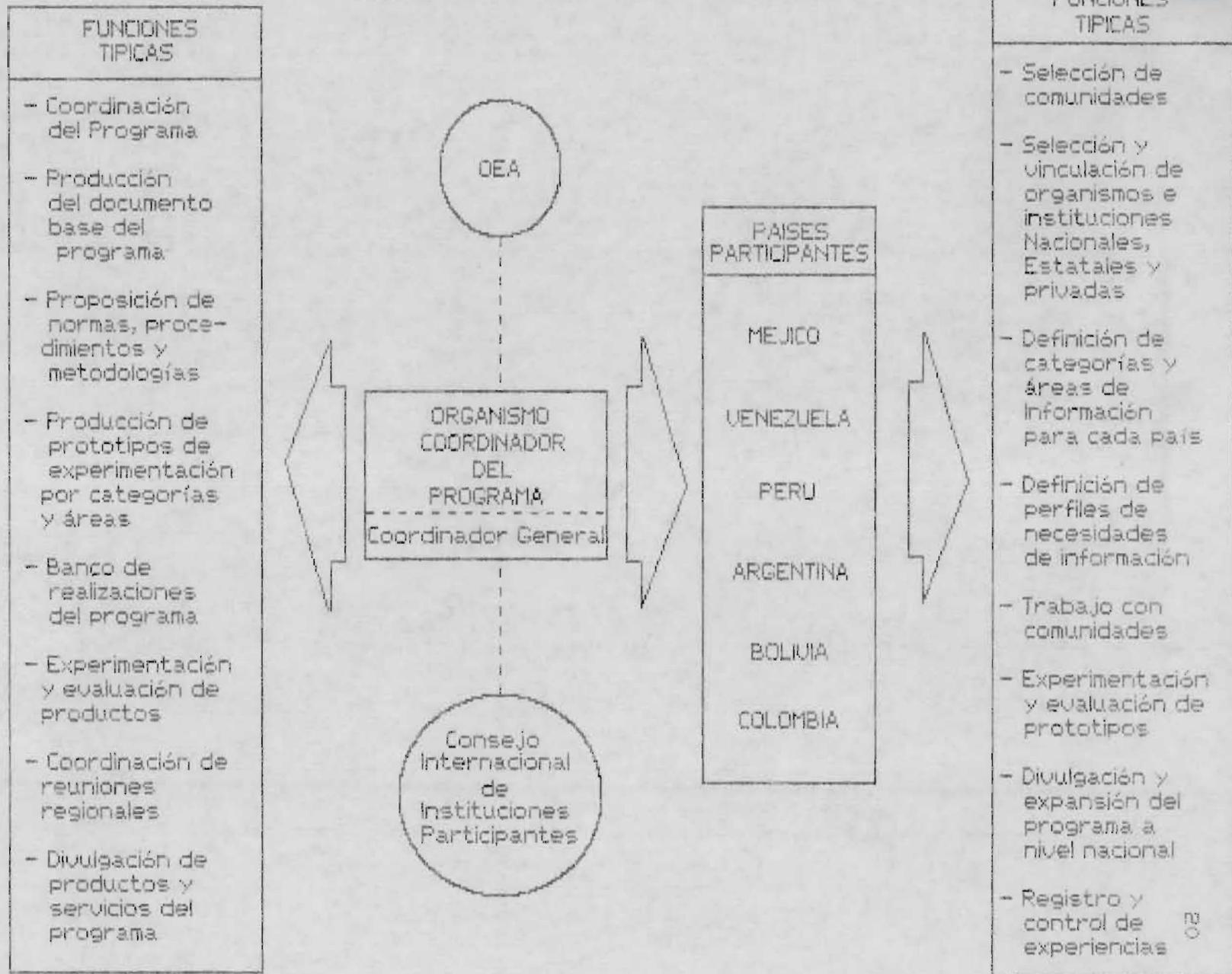
5.1 SUPERTIPOS DE INFORMACION

Las estructuras de manejo de la información que sean definidas para ser usadas en los prototipos del Programa, requieren de un análisis que globalice y generalice las categorías de información (Ver cuadro No. 1), en grupos que se han denominado supertipos (Gráfica No. 6). Estos grupos permitirán clasificar la información seleccionada de acuerdo con las necesidades detectadas en las comunidades. Para el desarrollo de los prototipos se han definido cuatro supertipos:

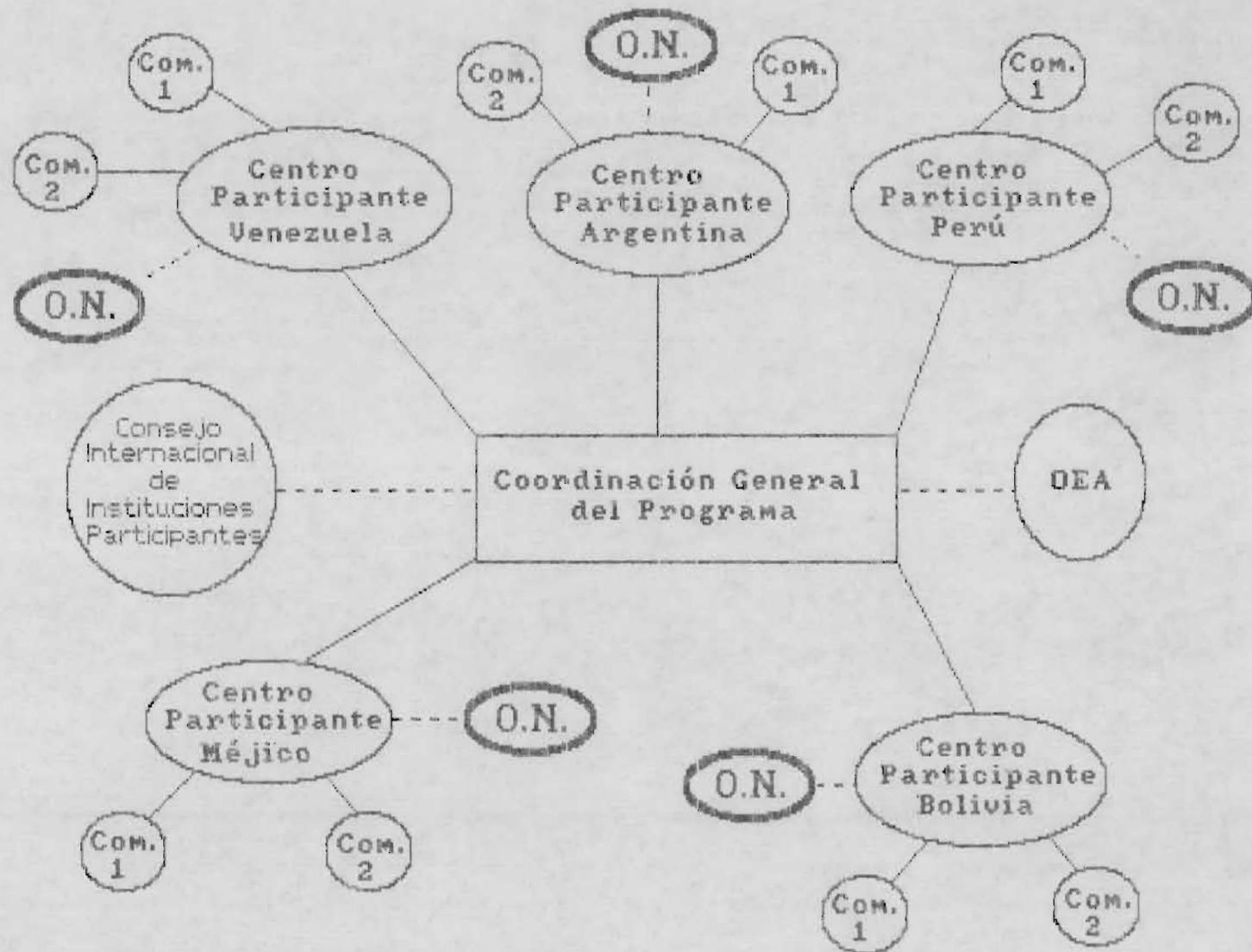
- Sectores: Identifica y agrupa a todos los sectores que proveen la información a la comunidad (Ej: sector social, sector industrial, etc).
- Areas: Contiene la información de las áreas sobre las cuales podrán realizarse las operaciones de consulta en los diferentes puntos de información -PICs- (Ej: Educación, Asistencia legal, ect).
- Establecimientos: Agrupa la información de todas las fuentes de información del Programa (Ej: Farmacias, Establecimientos educativos, Organizaciones políticas, etc).
- Soluciones: Contempla toda la información que va a ser materia de consulta por parte de los usuarios; se ha subdividido en tres tipos:

- Soluciones de tipo procedimental: aquella que provee al usuario la información que le indica qué hacer frente a una situación, cómo desarrollar una labor, y en general qué pasos debe seguir para satisfacer sus necesidades.
- Soluciones de tipo referencial: indican al usuario dónde se encuentran y cuáles son las fuentes de información que puedan ampliar la solución de sus inquietudes.
- Soluciones que proveen conocimientos: información que puede consultar el usuario para ampliar sus conocimientos acerca de un tema específico (Ej: conocer la legislación existente en los aspectos matrimoniales).

GRAFICA No. 1 ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

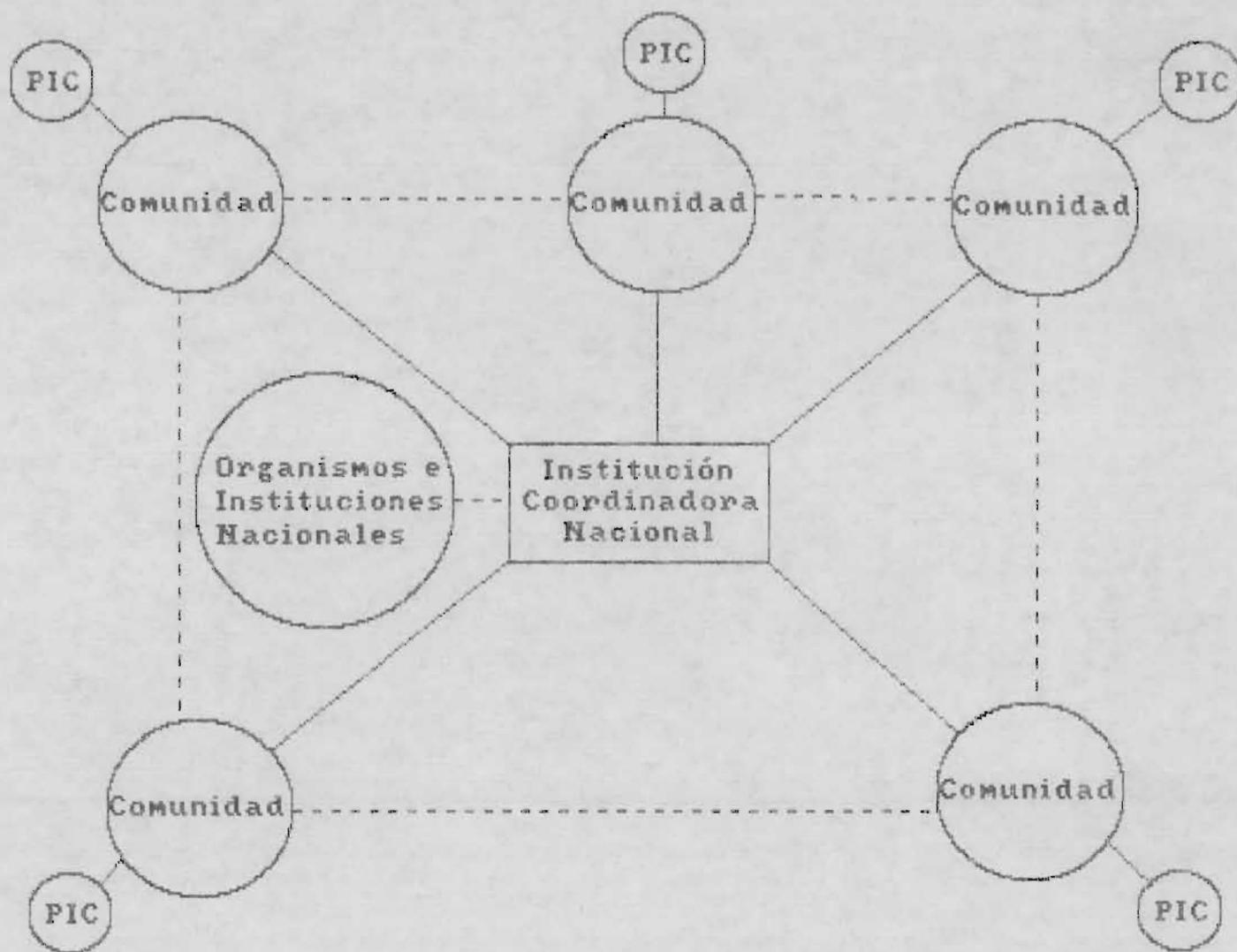


GRAFICA No. 2
ORGANIZACION DEL PROGRAMA A NIVEL REGIONAL

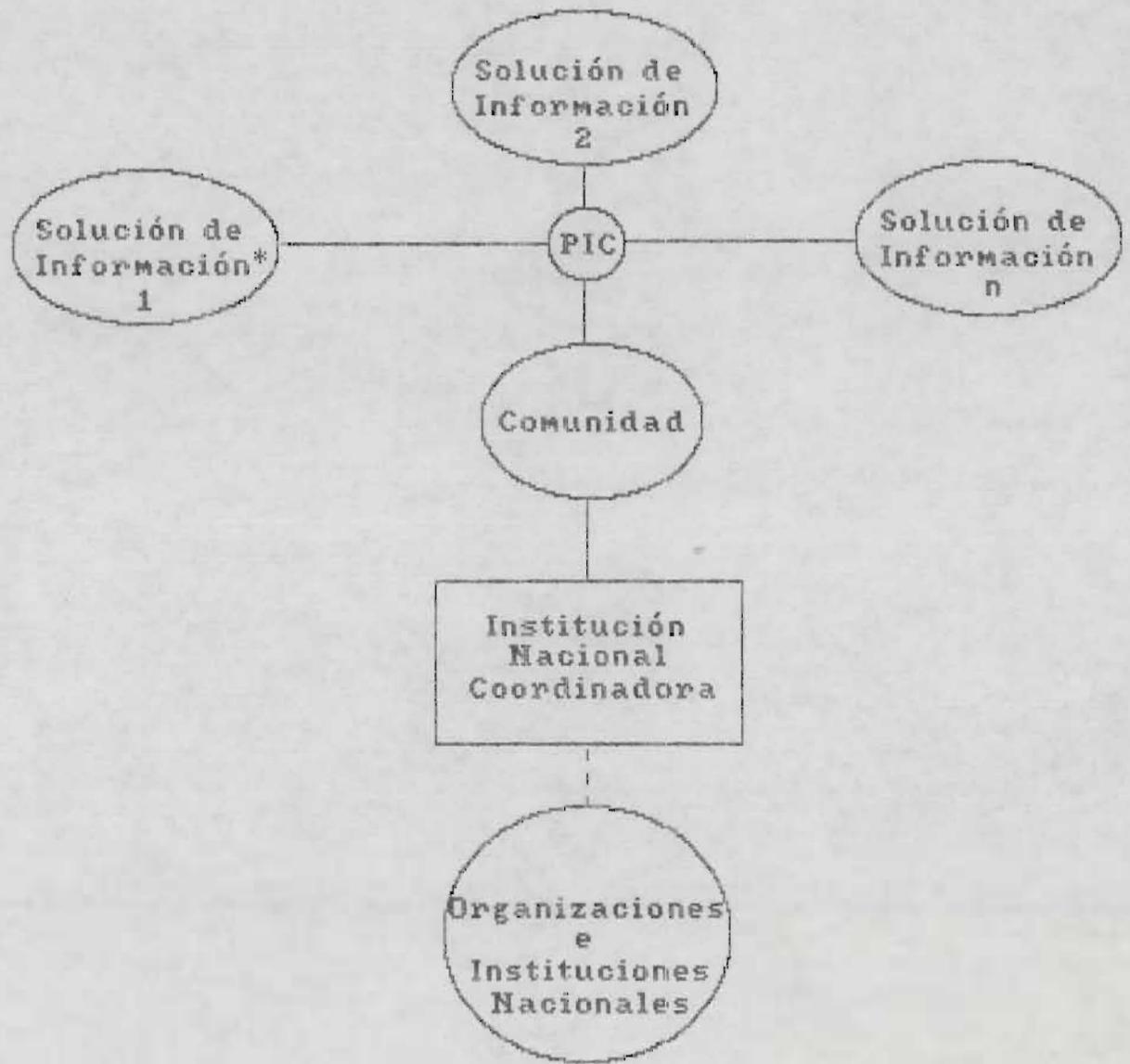


O.N. : Organismos Nacionales
Com.: Comunidad del País

GRAFICA No. 3 ORGANIZACION DEL PROGRAMA A NIVEL NACIONAL

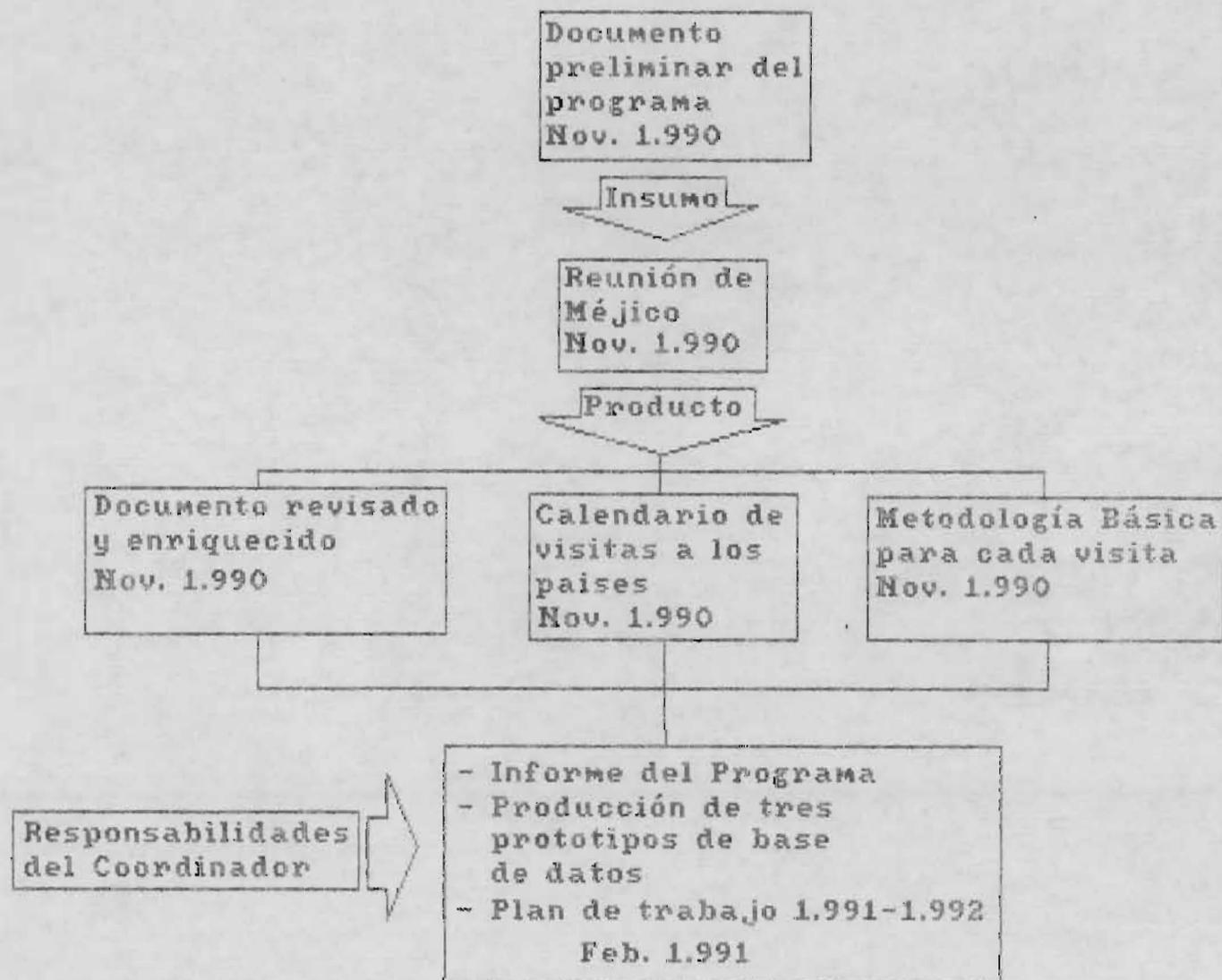


GRAFICA No. 4
 ORGANIZACION DEL PROGRAMA A NIVEL DE LA COMUNIDAD

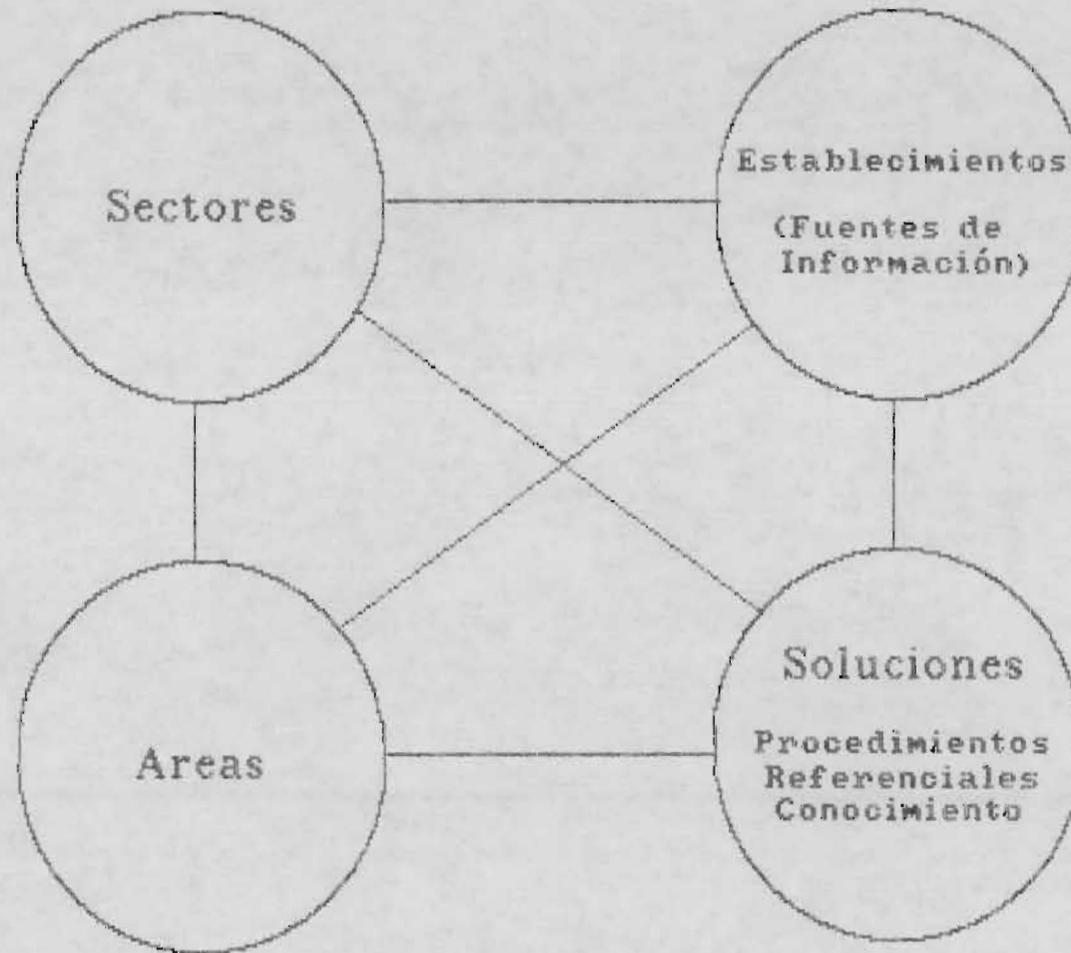


(*): Soluciones de Información = Prototipos

GRAFICA No. 5 PLAN DE TRABAJO 1a. ETAPA



GRAFICA No. 6
 SUPERTIPOS DE INFORMACION



5.2 CICLO DE VIDA DE LA INFORMACION

Los datos e información consignados en las bases de datos que existan en los puntos de información, serán susceptible de cambios y modificaciones que surjan de la interacción con la comunidad. Es ella quien determina si la información que recibe le es útil, suficiente y confiable. Los diferentes estados por los cuales pase la información (ver gráfica No. 7), estarán determinados por las relaciones y los niveles de comunicación que existan entre el usuario final (Habitantes de las comunidades), y el usuario administrador de las bases de datos (Instituciones y organizaciones participantes a nivel nacional y nivel regional). De tal forma, que debe hacerse posible que las observaciones y recomendaciones que haga la comunidad, sean utilizadas por el administrador para evaluar la información existente y realizar las modificaciones y actualizaciones necesarias.

El estado de la información depende igualmente de la cantidad y calidad de la información consignada en las bases de datos y de las operaciones de consulta que puedan realizar los usuarios.

5.3 ETAPAS PARA EL DESARROLLO DE PROTOTIPOS (Gráfica No. 8)

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, se proponen los siguiente pasos para desarrollar los prototipos del programa:

5.3.1 Necesidades de Información

Elaboración en forma detallada del perfil de necesidades de cada una de las comunidades seleccionadas.

5.3.2 Definición de entidades

Determinar cuáles son las entidades de información necesarias para solucionar las operaciones de consulta que puedan desarrollar los usuarios.

5.3.3 Definición de Relaciones

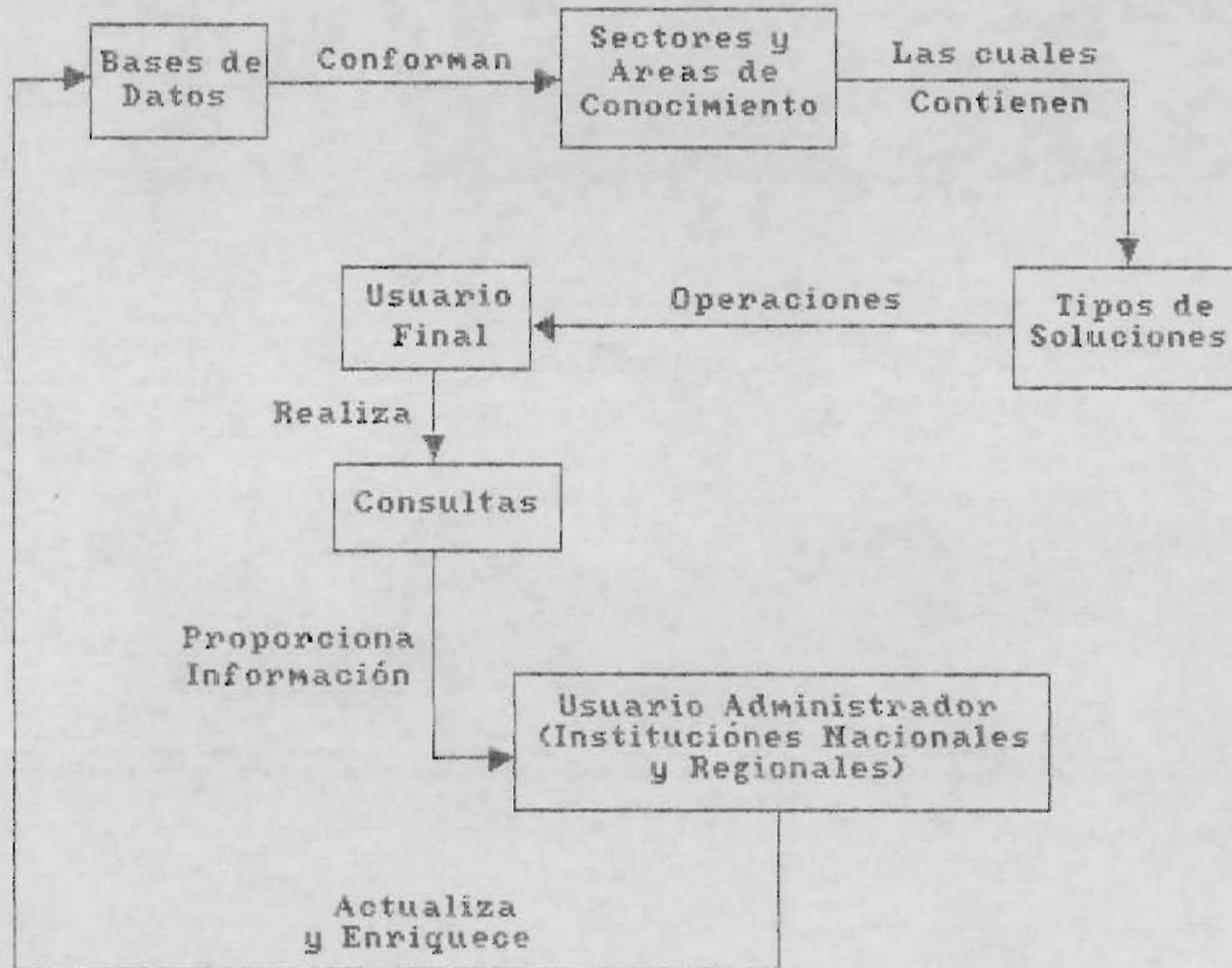
Determinar TODAS las posibles relaciones que puedan existir entre los atributos de información.

5.3.4 Definición de los Atributos de las Entidades

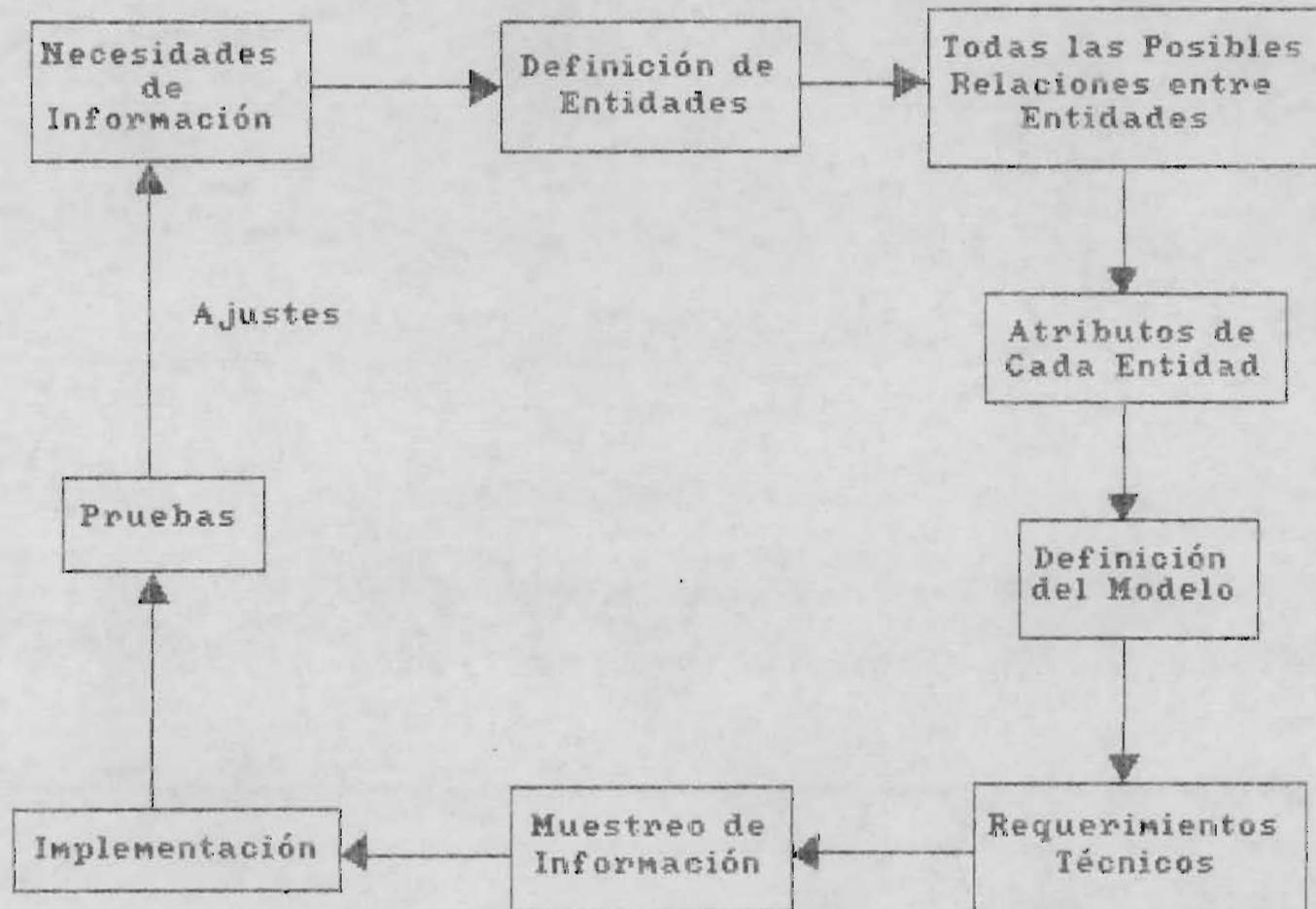
Definir que información de los diferentes tipos de soluciones (procedimientos, referencias, conocimientos), van a conformar las base de conocimientos (Base de datos).

GRAFICO No. 7

CICLO DE VIDA DE LA INFORMACION



GRAFICA No. 8

ETAPAS PARA EL DESARROLLO
DE PROTOTIPOS

5.3.5 Definición del Modelo

Determinar cuál es la forma en que será estructurada la información en las bases de datos (Ej: Modelo entidad-relación si se desean desarrollar aplicaciones de tipos transaccional, o modelo concepto-relación si la información que se maneja es de tipo conceptual).

5.3.6 Requerimientos Técnicos

Establecer las necesidades de hardware y software para lograr el desarrollo de los prototipos.

5.3.7 Muestreo de Información

Con base en los atributos definidos para las entidades y en el perfil de necesidades de la comunidad, realizar un muestreo de información destinado al desarrollo de pruebas de las aplicaciones.

5.3.8 Implementación

Diseñar, desarrollar e implementar las aplicaciones que sean requeridas para dar solución a las necesidades comunitarias.

5.3.9 Pruebas

Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para el desarrollo de pruebas piloto con las comunidades seleccionadas. Los resultados de las pruebas deben registrarse y ser utilizadas para efectuar los ajustes necesarios ya sea en las etapas de conceptualización, diseño y construcción de las aplicaciones o desde la etapa de definición del perfil de necesidades de la comunidad.

6. CONCLUSIONES

6.1 El Proyecto pretende alcanzar el mejoramiento de la calidad de vida mediante estrategias que lo diferencian de otros proyectos de desarrollo comunitario.

6.2 La estrategia fundamental a corto plazo, es la utilización de la información en la solución de problemas inmediatos por parte del usuario y a largo plazo, una toma de conciencia de elevación de sus niveles educativos y de la responsabilidad que le compete a cada uno de los habitantes y grupos comunitarios, en el desarrollo integral de su comunidad.

6.3 Como los PICs proporcionan información en diferentes áreas, se aspira a que el usuario logre interiorizar el concepto de desarrollo integral, factor que permitirá un desarrollo armónico y equilibrado de su familia y su comunidad.

6.4 La coherencia que se presenta entre las necesidades detectadas, los objetivos, las estrategias y los resultados esperados, permiten que el diagnóstico refleje una realidad muy cercana al quehacer cotidiano y de otra parte, los resultados tan estrechamente vinculados a esta cotidianeidad en todos los aspectos de la vida, van a dar fundamento para que se pueda realizar una evaluación de impacto, que mida el progreso integral de la comunidad.

6.5 El Proyecto integra a las instituciones públicas citadas y privadas con los servicios que proyectan para la comunidad, rompiendo las barreras de falta de canales de comunicación hacia las comunidades marginadas. Igualmente se va a conseguir aumentar la eficiencia de las instituciones porque el mejorarán los procedimientos que permitan el acercamiento al usuario.

6.6 Las instituciones participantes del sector público y privado, tendrán importantes economías de escala al incorporar como usuarios a grandes comunidades que antes permanecían ajenas a la utilización de sus servicios.

6.7 El mejoramiento de la calidad educativa será un factor muy importante para utilización de los servicios de Biblioteca de estas poblaciones, pero quienes antes el conocimiento no tenía ninguna significación.

6.8 La estrategia que es dar información en el momento oportuno, permite que la información dada, produzca un refuerzo, una medida y una motivación para nuevas etapas; y así tenga significación en cada situación. De tal forma los cambios y los logros son inmediatos y no hay que esperar a todo el proceso educativo formal de una generación para alcanzarlos.

7. BIBLIOGRAFIA

- CAFAM. Qué es una Comunidad, Bogotá; CAFAM, 1.985. (Sociales módulo 31).
- MASLOW, A.H. A Theory of Human Motivation. New York: Horper and Row, 1.943.
- MASLOW, A.H. Motivation and Personality. Second edition. New York: Harper and Row, 1.970.
- Mc CLELAND, D. and AKINSON, I.K. The Cardievement Motive. New York: Appleton-Century, Crofts, 1.961.
- SARMIENTO LANDINEZ, Isabel e TRIGOS TORRES, Etilia Maritza. Un Enfoque de Acción Comunitaria. En: Encuentros, Vol. 1, pág. 139-188, 1.983.

ANEXO 1: GUIA DE OBSERVACION DE UNA COMUNIDAD

Objetivo:

- a) Detectar las características y necesidades de una comunidad a fin de proveer a los habitantes, mediante el PICs la información necesaria que les permita solucionar, por si mismos, sus propias necesidades.
- b) Mejorar la calidad de vida de la comunidad, mediante la información inteligentemente aplicada.

Recursos Humanos:

- Un especialista del Proyecto
- Líderes de la Comunidad
- Agentes de Servicios Comunitarios

Actividades:

1. Información y motivación a los líderes sobre la importancia de lo que se va a observar y sobre aspectos específicos a observar.
2. La observación será complementada con el diálogo con algunos vecinos.
3. Aspectos a observar (cada país especificará los detalles de observación, según el contexto cultural)

3.1 Condiciones Física

- a) Estado de las calles tanto para su acceso, como al interior del barrio.
- b) Vivienda
 - Qué material de construcción
 - Qué servicios tienen en promedio las casas
 - Estado del área de la vivienda
 - Ventilación de la vivienda
 - Tipo y estado de los servicios sanitarios
 - Promedio de habitaciones por familia
 - Servicios complementarios (cocina, baño, comedor, patio, etc.)
 - Presentación de la vivienda
 - Arborización y jardinería
- c) Organización en el barrio
 - Casa cural
 - Escuelas

- Hospitales
- Iglesia
- Fábricas
- Parques
- Tiendas o abastos

d) Infraestructura física del barrios

- Agua
- Luz
- Alcantarillado
- Teléfono
- Gas

3.2 Aspectos Sociales (niños, jóvenes, adultos)

- Junta de Acción Comunal
- Servicios de Salud
- Servicios Educativos
- Organización Familiar
- Papel de la Mujer y Papel del Hombre en la Comunidad
- Atención a los Niños (niveles y áreas)
- Centros Recreativos
- Grupos Cívicos
- Problemas de Delincuencia (juvenil y adultos)
- Organizaciones y Servicios Religiosos
- Tipos de Liderazgo

3.3 Aspectos Económicos (niños, jóvenes y adultos)

- Cooperativas
- Tiendas Comunes o Familiares
- Industria
- Microempresas
- Vendedores ambulantes
- Crédito a sectores populares
- Casas de Empeño

3.4 Aspiraciones e inquietudes de la comunidad

- Cultural
- Científico
- Humanístico
- Tecnológico
- Político
- Empresarial
- Educativo
- Proyecciones Personales