

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Gómez, R. y Camacho, K. (2009). ¿Comunicación para el desarrollo o para el entretenimiento? *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 2 (1), Artículo 6. Disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones/>

**¿COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO
O PARA EL ENTRETENIMIENTO?
COMMUNICATION FOR DEVELOPMENT OR FOR ENTERTAINMENT?**

GÓMEZ, Ricardo. Profesor e investigador de la Universidad de Washington (EEUU)
rgomez@u.washington.edu

CAMACHO, Kemly. Profesora e investigadora de la Universidad de Costa Rica
kemly@sulabatsu.com

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

RESUMEN

Este informe presenta resultados parciales de una investigación global sobre lugares de acceso público a Internet, en particular bibliotecas públicas, telecentros y cibercafés. Como parte de una iniciativa más grande del Centro para la Información y Sociedad (CIS) de la Universidad de Washington, analizamos las necesidades, usos y oportunidades para fortalecer el acceso público a Internet como herramienta de inclusión digital. Los resultados que presentamos tienen que ver con el tipo de usuarios, el tipo de atractivos que les llevan a visitar uno u otro tipo de centro, y algunos de los factores más comunes que contribuyen al éxito de las iniciativas de acceso público a Internet.

Palabras Clave: Internet / Usuarios / Telecentros / Inclusión Digital / Acceso

Recibido: 18 de mayo de 2009

Aceptado: 28 de junio de 2009

ABSTRACT

This paper presents partial results of a global research program about public access venues to computers and other information and communication technologies (ICT). As part of a larger initiative by the Center for Information and Society at the University of Washington, we analyze the needs, uses and opportunities to strengthen public access to ICT as a tool for digital inclusion. The results we present touch on the types of users, what motivates them to go to one type of venue or another, and some of the most common factors that contribute to the success of public access ICT initiatives around the world.

Keywords: Internet / Users / Public access / Digital inclusion

Submission date: May 18th 2009

Acceptance date: June 28th 2009

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

1. Acceso Público a Internet

A dónde va la gente cuando busca conectarse a Internet en un lugar público? Qué buscan, qué encuentran, y qué sucede en esos espacios? Éstas son algunas de las preguntas que tratamos de responder en un trabajo colectivo de investigación impulsado por el Centro para la Información y Sociedad de la Universidad de Washington en 25 países alrededor del mundo¹. Nuestra intención es ahondar la comprensión del rol transformador que pueden jugar las tecnologías de información y comunicación (TIC), especialmente en las vidas de los grupos marginados en la sociedad.

La llamada brecha digital es una expresión de brechas sociales, económicas y políticas en nuestras sociedades. El acceso, uso y apropiación de las TIC pueden ayudar a reducir estas brechas, pero pueden también contribuir a profundizarlas, si éstas se limitan a reproducir los factores de exclusión y marginación existentes en la sociedad. El acceso público a las TIC ofrece una alternativa viable para ampliar el uso de estas herramientas tecnológicas por personas y grupos sociales que de otro modo no tendrían acceso a ellas. En la última década en América Latina, y en casi todos los países del mundo, se ha dado una inmensa proliferación de puntos de acceso público a TICs: miles de lugares que ofrecen acceso público a computadoras, con tecnologías y servicios relacionados: acceso a Internet, impresión de documentos, juegos electrónicos y juegos en línea, llamadas telefónicas, búsqueda de información, capacitación en uso de computadores, entre otros. Muchos de estos puntos de acceso público tienen una misión social que busca mejorar las condiciones de vida de la población, muchos otros lo hacen como un negocio que busca ser económicamente rentable. Algunas experiencias son exitosas haciendo las dos cosas a la vez, contribuyendo al desarrollo humano de manera rentable.

En esta investigación hemos agrupado los puntos de acceso público a TICs en tres tipos de espacios:

- **Bibliotecas**, en particular bibliotecas públicas, entendidas como lugares que poseen una colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella el público en general, sin ningún tipo de discriminación. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los usuarios, y cuentan

¹ Argelia, Argentina, Bangladesh, Brasil, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, Ecuador, Egipto, Georgia, Honduras, Indonesia, Kazakstán, Kirgizstan, Malaysia, Moldova, Mongolia, Namibia, Nepal, Perú, Filipinas, Sur África, Sri Lanka, Turquía, Uganda.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

con algún tipo de financiación por parte del Estado. Además de libros, muchas bibliotecas públicas ofrecen acceso a computadoras y, con creciente frecuencia, éstas están conectadas a Internet. En su mayoría, las bibliotecas públicas no cobran por el uso de los recursos electrónicos. Esta investigación no incluye las bibliotecas escolares o bibliotecas especializadas, ya que estas ofrecen servicios únicamente a la población estudiantil y no están abiertas al público en general.

- **Telecentros**, entendidos como lugares que ofrecen acceso público a computadoras e Internet como parte de un programa social de desarrollo comunitario. Se los conoce por muchos nombres, por ejemplo centros rurales de conocimiento, infocentros, centros de tecnología comunitaria, o centros multimedia comunitarios. Con frecuencia tienen personal encargado de operar el centro y dar capacitación o apoyo a los usuarios para ayudarles a hacer uso de los recursos tecnológicos que se ofrecen. Algunos cobran por los servicios, otros no.
- **Cibercafés** o cafés Internet, entendidos como lugares abiertos al público que ofrecen uso de computadoras y servicios conectados a Internet (correo, web, llamadas, juegos, chat, entre otros). Los cibercafés con frecuencia ofrecen también servicio de bar, restaurante o tienda, y cobran tarifas por hora o por servicio prestado. Rara vez ofrecen programas de capacitación, y en general funcionan como pequeños negocios independientes.

En algunos países existen otros tipos de centros que ofrecen servicios comparables (por ejemplo, oficinas gubernamentales, centros religiosos), por lo que a veces incluimos una cuarta categoría para “otros”, cuyas características varían de un lugar a otro.

En general, las bibliotecas y los telecentros tienen, al menos en su misión formal, una misión de apoyo a la educación o el desarrollo social y económico de la población, o más explícitamente, buscan contribuir a la inclusión digital o la reducción de la brecha digital. La mayoría de los cibercafés operan como pequeños negocios, individuales o en cadena, sin proponerse, al menos formalmente, un propósito de desarrollo social.

La investigación que da sustento a los hallazgos que aquí presentamos fue conducida por investigadores de la Universidad de Washington durante 2008 y 2009, en colaboración con equipos de investigación local en cada uno de los países estudiados. La selección de los países respondió a una lógica de concentrarse en países en diferentes regiones del mundo que contaran con programas nacionales de bibliotecas. Se excluyeron los países más desarrollados

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

y los más pobres, los más grandes y los más chicos, y de la franja intermedia restante se excluyeron aquellos cuyas condiciones políticas, sociales o de libertad de expresión no permitieran realizar investigación de campo de manera independiente. Por último, definimos parámetros de “necesidad” y “preparación” en materia de información, basados en información estadística existente (desigualdad, uso de TIC, costo de TICs para determinar “necesidad”, y políticas, capacidades e infraestructura para determinar “preparación”. Más detalles en Gómez et.al., 2009). Una vez seleccionados los países se identificaron investigadores locales en cada país mediante un llamado a concurso, y los investigadores seleccionados fueron reunidos en al menos dos ocasiones, una al inicio y otra a mitad de camino, para conversar sobre el diseño metodológico y los hallazgos preliminares. Cada equipo local realizó trabajo investigativo analizando documentos y publicaciones, entrevistando especialistas y operadores de cada tipo de centro de acceso público, y visitando y encuestando usuarios de centros de cada tipo, tanto urbanos como rurales. Los informes finales de cada país reúnen información sobre el país, las decisiones metodológicas, y los hallazgos en cada tipo de lugar estudiado. Todos los informes finales por país se encuentran disponibles en el sitio web del proyecto, www.cis.washington.edu/landscape.

2. Principales Hallazgos

Los resultados de investigación que compartimos aquí ofrecen una ventana única sobre el fenómeno del acceso público a las TIC, ya que dan cuenta de algo que no se había hecho nunca antes: analizan diferentes tipos de puntos de acceso público, incluyendo bibliotecas, telecentros, cibercafés y otros, y permiten un análisis comparativo de un país a otro, de una región del mundo a otra, ya que fueron hechos basados en una metodología y un marco conceptual compartido entre los diferentes equipos locales de investigación en cada país. Presentamos aquí una breve reseña de algunos de los hallazgos más sorprendentes en esta investigación. Otros hallazgos importantes se analizan en publicaciones diferentes.

2.1 Lugares

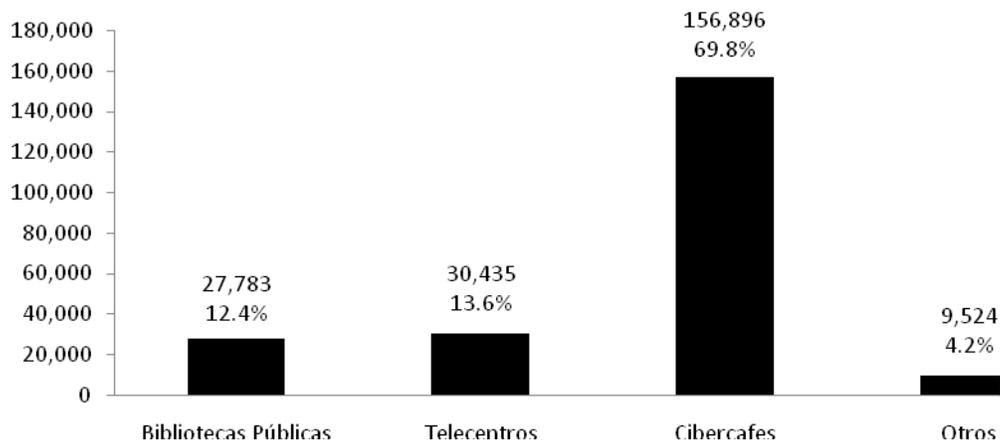
Tras analizar los números y los usos de los diferentes tipos de lugares públicos que ofrecen acceso a computadoras e internet, es innegable que los cibercafés son, hoy día, los lugares donde más gente hace uso de estos servicios. En términos de acceso masivo, las bibliotecas públicas y los telecentros sumados no son más de una cuarta parte del acceso público, aún cuando son los que ofrecen servicios a bajo costo a sin ningún costo, y en el caso de los telecentros,

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

son los que están ubicados al interior de otras organizaciones de desarrollo comunitario.

Figura 1: Distribución de los lugares de Acceso Público (224,638 total)



Un aspecto que merece un análisis más detallado tiene que ver con la institucionalidad de los diferentes tipos de lugares de acceso público: las bibliotecas públicas suelen tener un fuerte apoyo institucional, aunque éste no se expresa siempre en recursos suficientes. Los telecentros han sido en general un producto de las organizaciones no gubernamentales y las agencias de desarrollo internacional, y tienden a tener una institucionalidad instrumental y más limitada. Los cibercafés, por su parte, tienden a ser iniciativas independientes, pequeños negocios sin ninguna institucionalidad propia. Investigar las implicaciones de estas diferencias es un terreno fértil para nuevas ideas sobre cómo fortalecerlas y cómo afianzar la colaboración entre ellas.

2.2 Perfil de Usuarios

Contrario a todas las expectativas, encontramos muy poca diferencia de género entre los usuarios. Sin embargo, constatamos que la mayoría de los usuarios de lugares de acceso público, sin mayores variaciones entre bibliotecas, cibercafés y telecentros, provienen de estratos económicos medios y bajos, son jóvenes entre 15 y 35 años de edad, y tienen niveles educativos avanzados (escuela secundaria, vocacional o universitaria).

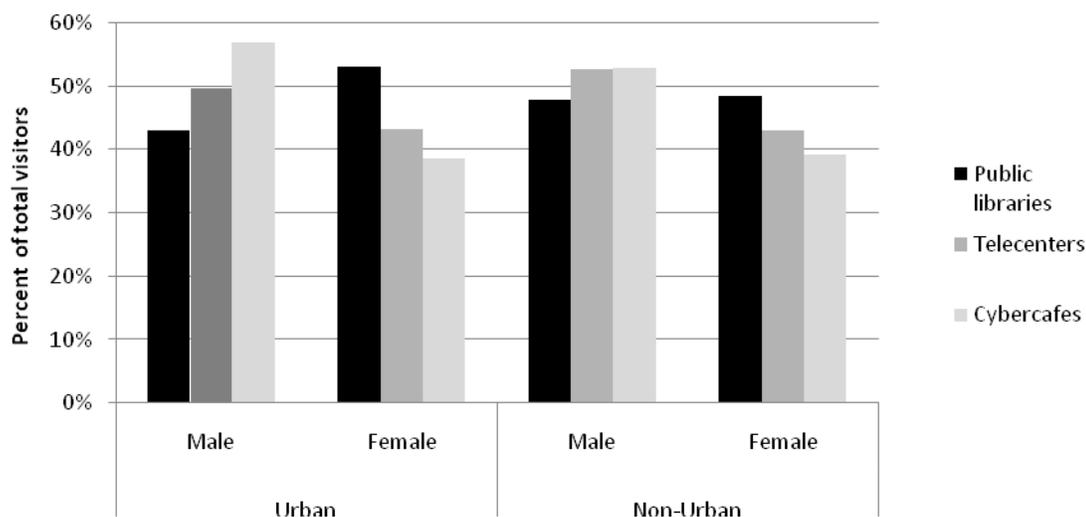
Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Estas constataciones nos hacen pensar que si se quiere atender las necesidades de la población más marginada y excluida, especialmente los sectores más pobres, los menos educados, o los adultos mayores, la simple oferta de acceso a computadoras e Internet en lugares públicos no es suficiente. Se necesitan acciones concretas encaminadas a estimular el uso de estos recursos por parte de estos grupos de población. Lo mismo podrá decirse de otros sectores excluidos en razón de lengua, religión, etnia, o discapacidad, por ejemplo.

Igualdad de género: Contrario a lo que se encuentra en la literatura reciente (Sey & Fellows, 2009), no encontramos mayor variación en la proporción de uso de los lugares de acceso público a Internet entre hombres y mujeres. La única diferencia remarcable es que los hombres tienden a visitar más los cibercafés y las mujeres más las bibliotecas, especialmente en el ámbito urbano.

Figura 2: Diferencias de género entre los usuarios de lugares de acceso público a Internet

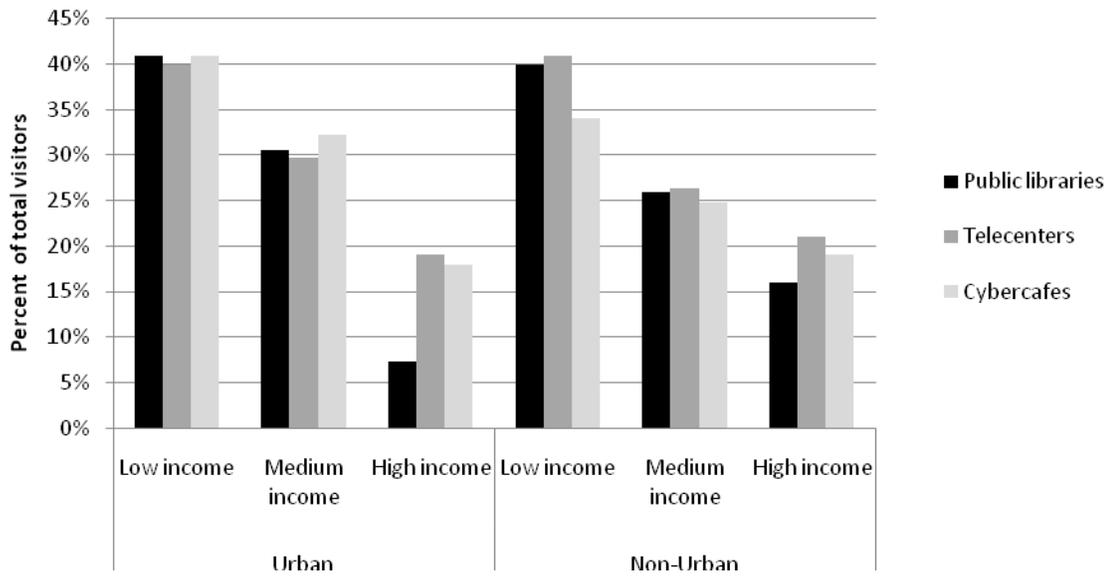


Más usuarios de estratos bajo y medio: Confirmamos la idea que los lugares de acceso público a internet ofrecen una alternativa de acceso para personas de más bajos recursos, dada la mayor concentración de usuarios provenientes de estratos bajos y medios de la sociedad. Es más probable que las personas de estratos altos no frecuentan tanto los lugares de acceso público, especialmente en bibliotecas, ya que tienen su propio equipo y acceso en casa o en el trabajo. Sin embargo, una excepción notoria se da en Perú, donde la mayoría de acceso en el país se da en Cabinas Públicas, cibercafés que se encuentran muy fácilmente aún

Versión PDF para imprimir desde
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

en regiones remotas, y donde hay una cultura de uso de estos espacios públicos mucho más fuerte que en cualquiera de los otros países estudiados.

Figura 3: Estratos económicos de los usuarios de lugares de acceso público a Internet

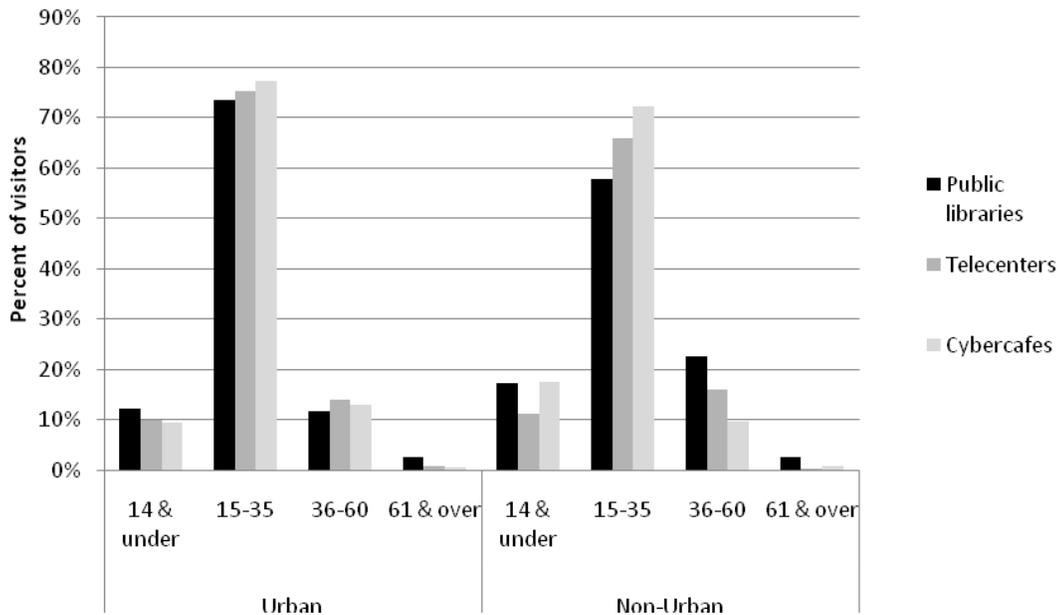


Uso Joven: La tendencia más notoria en nuestro análisis es la de los jóvenes como usuarios principales de los lugares de acceso público. Sin mayor diferencia de un tipo de lugar a otro, los jóvenes son los principales usuarios de todos los espacios de acceso público a Internet: bibliotecas, telecentros y cibercafés².

² Dadas variaciones en las escalas de edad usadas en diferentes países nos resulta imposible diferenciar al interior del grupo entre 15 y 35 años de edad.

Versión PDF para imprimir desde
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Figura 4: Edad de los usuarios de lugares de acceso público a Internet

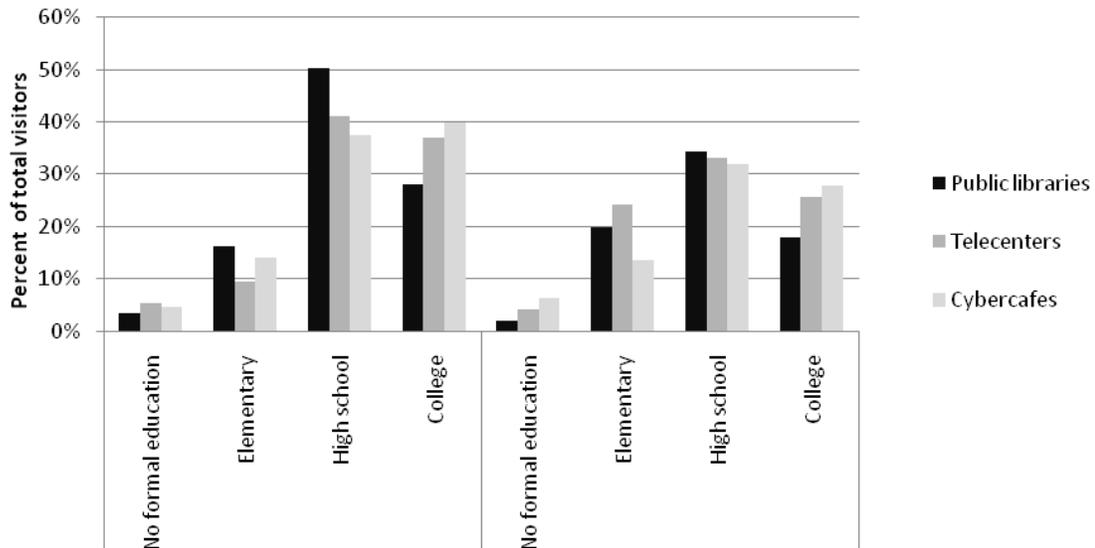


Usuarios Educados: La gran mayoría de los usuarios de los lugares de acceso público a Internet cuentan con niveles de educación más allá de la escuela primaria: ya sea escuela secundaria o educación superior. En la mayoría de los países se reportó una concentración muy alta de estudiantes como usuarios principales de los lugares de acceso público, especialmente de las bibliotecas públicas.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Figura 5: Niveles de educación de los usuarios de lugares de acceso público a Internet



El análisis detallado de estos perfiles de usuarios podrá ayudar a entender mejor cómo fortalecer los lugares de acceso público a Internet con el fin de beneficiar a los sectores más marginados de la sociedad.

2.3 Imanes: percepción, entretenimiento, intermediarios

¿Cuáles son los imanes que atraen a las personas a utilizar los servicios de acceso público a Internet? Encontramos tres pistas importantes para entender esta pregunta, basados en los resultados de esta investigación sobre bibliotecas, telecentros y cibercafés en 25 países del mundo. Las pistas tienen que ver con la percepción que tiene la gente sobre los diferentes lugares, el papel de los operadores o intermediarios, y la preponderancia del entretenimiento sobre la información funcional.

Percepción, o el “factor chévere”: Uno de los factores más importantes que impulsan a las personas a ir a un lugar de acceso público a Internet en lugar de otro, ir a un cibercafé en lugar de una biblioteca, por ejemplo, tiene que ver con la percepción que tienen sobre el lugar en cuestión. No siempre se elige el lugar más cercano o el más barato, sino que se prefiere el que es percibido como el más aceptable, el más popular, o el más “chévere” para pasar un rato con los amigos. En general, las bibliotecas públicas son percibidas como lugares

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

anacrónicos, con información desactualizada, o solo de interés para estudiantes (aunque muchos de los usuarios de lugares públicos sean estudiantes), mientras que los cibercafés son percibidos como lugares atractivos, populares, donde se puede pasar un buen rato. La biblioteca, el cibercafé o el telecentro como lugar de reunión social, independiente del uso que se haga de las computadoras o de Internet, es un tema común en la mayoría de los países estudiados. En algunos países (especialmente los países musulmanes, pero también en algunos países latinoamericanos) se encuentra que las bibliotecas públicas son lugares aceptables para ser visitados por mujeres solas o con niños, lo cual le da un matiz diferente al tema de la percepción y aceptación social de los lugares de acceso público y puede explicar la ligera variación entre hombres en cibercafés y mujeres en bibliotecas públicas indicada anteriormente.

Entretenimiento: más que hacer tareas o encontrar información sobre cosechas, salud o empleo, las personas tienden a ir a los lugares de acceso público a Internet a pasar un buen rato, a entretenerse en compañía de sus amigos o amigas, ya sea en persona o en línea. Esto tiene que ver con la idea anterior del centro de acceso público a Internet como lugar de interacción social, con lo cual se favorece ir al que tiene aceptación social, pero adquiere un carácter propio al considerar los servicios disponibles en cada tipo de centro. En general, las bibliotecas tienden a ser más restrictivas sobre el tipo de servicios que se pueden usar en las computadoras, y la duración de los turnos de cada usuario o usuaria en la terminal. Muchos países indican que en las bibliotecas se limita el uso a una hora (o media, en horas pico), y se limita el uso de juegos, se limita el acceso a redes sociales tipo Facebook, o se restringe el uso de ciertos servidores de correo electrónico, chat o blogs. Además, la mayoría de las bibliotecas impide descargar e instalar archivos en las computadoras. Los cibercafés, por su parte, tienden a ser más amplios en cuanto a usos aceptables, y algunos incluyen secciones o máquinas destinadas exclusivamente a juegos electrónicos (a veces juegos en línea), llamadas telefónicas (con o sin cámara), y hasta ofrecen computadoras en cabinas privadas. El uso de pornografía es rara vez limitado en los cibercafés. Los telecentros, por su parte, en general están en algún lugar intermedio entre estos dos extremos; en algunos casos se limita el acceso a cierto tipo de sitios o servicios, en otros no.

Sabiendo que la mayoría de los usuarios son jóvenes, el entretenimiento y la comunicación con sus redes de amigos y amigas es fácilmente el imán más poderoso para preferir un tipo de centro sobre otro. En algunos casos los usuarios prefieren ir a hacer tareas a la biblioteca porque hay más silencio, pero en general, la preferencia es por el lugar donde la interacción social es más fuerte y más entretenida. Esto tiende a atraer a los jóvenes a los lugares de acceso público a

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Internet donde hay buen ambiente, donde hay juegos, y donde se puede acceder a los servicios y aplicaciones de comunicación y redes sociales.

Intermediarios: el papel de los operadores tiende a ser muy diferente en las bibliotecas, telecentros y cibercafés. Las bibliotecas públicas tienen una larga tradición de bibliotecarios/as con preparación y capacidad para ayudar a usuarios a encontrar información pertinente en la biblioteca. A medida que comienzan a ofrecer acceso a computadoras y otros recursos electrónicos, algunas bibliotecas son más exitosas que otras en transferir ese papel de intermediario y guía de la bibliotecaria hacia las nuevas herramientas tecnológicas. La falta de recursos para formación es uno de los problemas más frecuentemente citados para explicar esta carencia. Los cibercafés tienden a tener operadores que no hacen más que cobrar el dinero y asignar los turnos y las máquinas, aunque en algunos casos ayudan a resolver problemas técnicos o de formación básica. Los telecentros más exitosos son los que han logrado combinar estas dos dimensiones, la del bibliotecario y el cajero, añadiendo una dimensión de sensibilidad y apoyo a las necesidades de los usuarios, especialmente en materia de desarrollo comunitario.

El papel de los intermediarios en los centros de acceso público a Internet es uno de los puntos clave que se pueden fortalecer para un mejor desempeño al servicio de las necesidades de la comunidad. Este rol es convergente con el que analiza Schilderman (2002): capacidad de ofrecer información en un formato accesible, interés por compartir información en lugar de retenerla, capacidad para conseguir información y adaptarla al contexto local, sensibilidad social y capacidad para involucrar a la comunidad, su disposición de ayuda y de fácil acceso, y su liderazgo e influencia en la comunidad. La formación de intermediarios va mucho más allá de la formación técnica en uso de computadoras.

Figura 6: Cuadro esquemático de principales tendencias en los lugares de acceso público a Internet

	Biblioteca	Telecentro	Cibercafé
Percepción	Para estudiantes, información desactualizada	Para comunidad, información de interés local	Para jóvenes, información actualizada
Entretenimiento	Más silencio, menos juegos	Variable	Más juegos, menos control
Intermediarios	Bibliotecarios/as formados, no necesariamente en uso de computadoras	Operadores con sensibilidad a necesidades de la comunidad	Cobradores, poco soporte o conocimiento

Nota: estos no son valores absolutos que describen a algún centro en particular sino tendencias generales.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

2.4 Factores de Éxito

Al hacer un análisis transversal de los diferentes factores que contribuyen al éxito de las iniciativas de acceso público a Internet, especialmente desde una perspectiva de contribución al desarrollo humano, encontramos los siguientes cinco ejes comunes:

Entender y atender las necesidades locales: cualquier intervención en la comunidad local tiene que partir de una comprensión de cuáles son las necesidades y los recursos existentes en la comunidad. Demasiadas experiencias comienzan por proponer una solución en busca de problemas, o una solución que satisface las necesidades de alguien más.

Formar usuarios y operadores: La capacitación y formación de operadores para dar una atención y servicio relevante y apropiado, y de usuarios/as para sacar mejor provecho de los recursos existentes, es tal vez la tarea que más beneficios duraderos trae a la comunidad.

Construir alianzas con otros lugares de acceso público: cada uno de los lugares de acceso público opera como si fueran los únicos, y esto casi nunca es cierto. Trabajando juntos, bibliotecas, telecentros y cibercafés pueden llegar mucho más lejos que cada uno por su cuenta. Esto implica romper viejos prejuicios y establecer nuevos tipos de alianzas creativas entre organismos radicalmente diferentes.

Tender puentes con otros medios y servicios comunitarios: las radios comunitarias juegan aún un papel clave en el desarrollo comunitario, y pueden ser aliadas importantísimas para fortalecer los lugares de acceso público a Internet. Los teléfonos celulares, y en menor medida, las plazas de internet inalámbrico (Wi-Fi) juegan un papel creciente en materia de información y comunicación, y ofrecen nuevas oportunidades de alianza y expansión para las iniciativas de acceso público a internet.

Fortalecer la sostenibilidad: La sostenibilidad de las iniciativas (tanto financiera como tecnológica y social) ha sido una constante especialmente para los telecentros, que en general comenzaron con fuertes inversiones de agencias donantes que no se pueden sostener en el tiempo. Los cibercafés responden a leyes del mercado, y aparecen y desaparecen en la medida en que son exitosos como negocio. Las bibliotecas públicas, por su parte, frecuentemente han sido víctimas de serios recortes presupuestales en los últimos años, poniendo en peligro su viabilidad. Dado que la gratuidad o el cobro por servicios no parece ser un factor importante en la elección o el uso de los lugares de acceso público a Internet, es posible que las bibliotecas puedan comenzar a cobrar por este servicio

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

como una manera de contribuir hacia su sostenibilidad. Sin embargo, las alianzas estratégicas y el cabildeo político pueden ser más importantes que nunca para la sostenibilidad económica, tecnológica y social de los lugares de acceso público a internet con una misión de desarrollo social.

3. Direcciones futuras

Este informe da cuenta de algunos de los hallazgos en la investigación sobre lugares de acceso público a Internet en 25 países del mundo. Otros hallazgos están siendo relevados en diferentes publicaciones, y el análisis continúa basado en la riqueza de información primaria y secundaria recogida en cada país por los equipos de investigación locales. Este estudio es rico en amplitud, dando un panorama de conjunto y comparativo antes nunca visto. Sin embargo, limitaciones de este estudio incluyen la limitada muestra de países, la reducida muestra de lugares estudiados en cada país, y la reducida muestra de usuarios en cada uno de los lugares. Utilizando el mismo marco conceptual de esta investigación sería posible ampliar la muestra a otros países, o profundizar más en un tipo de centro de acceso público. Igualmente, sería deseable profundizar la comprensión de las motivaciones y los beneficios que trae a los usuarios el servicio público de acceso a computadoras e Internet.

4. Referencias Bibliográficas

1. CIS, Public Access Landscape Study. Center for Information and Society, University of Washington. Documentos primarios recogidos en el marco de la investigación en 25 países, <http://cis.washington.edu/landscape/>.
2. Gomez, R., Ambikar, R. & Coward, C. (2009). Libraries, Telecentres & Cybercafes: an international study of public access information venues. Performance Measurement and Metrics: The International Journal for Library and Information Services, Vol. 10 No. 1, pp. 33-48.
3. Schilderman, T. (2002). Strengthening the knowledge and information systems of the urban poor: Department for International Development.
4. Sey, A. and Fellows, M. (2009). Literature Review on the Impact of Public Access to Information and Communication Technologies. CIS Working Paper No. 6, University of Washington Center for Information & Society, Seattle.