

CONECTIVIDAD SOCIAL: REFLEXIONES SOBRE LOS CONCEPTOS DE COMUNIDADES VIRTUALES Y PORTALES CIUDADANOS DESDE UNA VISION SOCIAL SOBRE INTERNET¹

Rubén Araya Tagle²

Resumen.

El presente artículo busca aportar a una reflexión y debate acerca de los *usos y apropiaciones sociales posibles y deseables para los portales y comunidades virtuales, entendidos como instrumentos de infocomunicación en el contexto ciudadano*. En su perspectiva de análisis toma como base el enfoque denominado “*visión social sobre Internet*”³, integrando algunos de los planteamientos realizados por diversas organizaciones de la sociedad civil en los procesos preparatorios para la *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información*⁴, y en la Campaña por los derechos a la Comunicación en la Sociedad de la Información (CRIS)⁵, así como las propias experiencias y lecciones aprendidas en Chile a partir de los procesos de gestación de algunas comunidades virtuales y portales desde la sociedad civil. En su desarrollo, realiza una breve deconstrucción de dos aproximaciones presentes en el debate actual en torno al tema de la *brecha digital*, explorando sus planteamientos en relación a la *infoestructura social*, con énfasis en sus implicaciones a nivel de diseño de políticas públicas. A partir de ello, se propone una definición sobre los *portales y comunidades virtuales ciudadanas* y se plantean algunos requerimientos para que estas herramientas puedan *servir al empoderamiento y el desarrollo humano*. Por último, se plantean algunas reflexiones acerca de la gobernabilidad digital y la participación ciudadana y sus requerimientos para avanzar en la construcción de sociedades más inclusivas y democráticas.

¹ Este artículo está basado en una contribución presentada para la publicación "Perspectivas Latinoamericanas y del Caribe ante la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información: el otro lado de la brecha", editada por la *Red sobre el Impacto Social de las Tecnologías de Información y Comunicación (RISTIC)*.

² Investigador Social, Desarrollador de Software y Director de Multimedia. Coordinador Ejecutivo de los portales ciudadanos *sociedadcivil.cl* y *ong.cl*, Gerente de proyectos de KoalaWeb, Investigador y docente de la Universidad Bolivariana de Chile y C.E.O. del Programa de software colaborativo “*Interacción Virtual*”. E-mail: ruben@sociedadcivil.cl.

³ La “*visión social de Internet*” constituye un enfoque alternativo desarrollado en forma colectiva por múltiples investigadores y activistas de Latinoamérica y el Caribe, en el marco de un proceso de reflexión sobre el tema de la brecha digital, la sociedad de la información y el impacto social de Internet. Este alternativo sostiene que *para que las TIC e Internet puedan contribuir al desarrollo social y a reducir las demás brechas sociales se requiere avanzar simultáneamente tanto en el acceso equitativo como en el uso con-sentido y la apropiación social de estas tecnologías*, y no sólo en el incremento de la conectividad. Ver “*Trabajando la Internet con una visión social*”, Documento colectivo de la Comunidad Virtual MISTICA (Metodología e Impacto social de las TIC en América) para el proyecto OLISTICA.

⁴ Se ha utilizado como referencia la “*Declaración de la sociedad civil a la Prepcom 2 sobre la visión, principios, temas y procesos para la CMSI*”. Documento propuesto por el Grupo Coordinador Cívico - diciembre de 2002.

1. Introducción.

Durante los últimos años el *World Wide Web* ha experimentado un explosivo crecimiento, como consecuencia en gran medida de la influencia ejercida por el sector comercial, y en menor escala por los esfuerzos realizados por entidades gubernamentales, instituciones del sector académico, y por las propias organizaciones y redes de la sociedad civil para aprovechar las oportunidades y beneficios que puede ofrecerles este nuevo medio.

En este contexto, no ha sido de extrañar la aparición y desarrollo de una multiplicidad de experiencias que se instalan en la web bajo la forma de portales y servicios en línea orientados hacia lo que podemos llamar el *mundo “social” o “ciudadano”*. Muchas de estas iniciativas han surgido en el marco de políticas educativas y de modernización del Estado, otras han sido impulsadas por organismos internacionales o multilaterales, fundaciones sin fines de lucro y agencias de cooperación en el contexto de diferentes proyectos y programas, mientras otras han sido el resultado del trabajo de organizaciones de la propia sociedad civil que buscan articular sus redes y coordinar sus acciones en torno a causas comunes.

Los portales y comunidades virtuales, tal y como los conocemos hoy, constituyen entidades de reciente data dentro de la web. En efecto, hasta antes del auge comercial de la Internet los portales se reducían prácticamente a las páginas informativas ofrecidas por los ISPs y los *índices y buscadores* que servían como espacios integradores de la información disponible en el web, mientras que las comunidades virtuales se desarrollaban principalmente como flujos en redes de comunicaciones con un alto nivel de segmentación y diferenciación a través de los *foros de noticias* y las *listas de discusión*. Sin embargo, con el progresivo incremento de usuarios e información disponible, y principalmente como resultado de la expansión de los servicios comerciales en el web, los portales han ido proliferando y diversificándose adoptando diferentes *modelos comunicacionales y de servicios*, e integrando además algunos elementos vinculantes que anteriormente eran propios de las comunidades en línea.

2. ¿Por qué preguntar por los portales y comunidades virtuales ciudadanas?

La popularización de este nuevo concepto de portales como *organizadores infocomunicacionales orientados a constituir comunidades virtuales*, ha tenido también una gran influencia en los discursos y acciones predominantes en el ámbito de la denominada *“Internet ciudadana”*⁶.

⁵ El sitio web de la *“Campaña por los Derechos de Comunicación en la Sociedad de la Información”* (CRIS) se encuentra en <http://www.crisinfo.org>.

⁶ Entendemos en términos genéricos a la *“Internet ciudadana”* como el conjunto de usos y apropiaciones sociales de la Internet orientados a intervenir en los asuntos públicos de las sociedades, a nivel local, nacional, regional y global.

De hecho, en forma análoga a lo que ha sucedido en las iniciativas que promueven el *acceso universal*, donde los *infocentros* y *telecentros comunitarios* se suelen concebir como instrumentos estándar, los *portales ciudadanos* han pasado a ocupar también un lugar preponderante en los discursos y acciones que buscan dar respuesta a lo que muchos han considerado el segundo problema clave a resolver luego de la conectividad: el “*déficit en la infoestructura social pública*”.

Sin embargo, el gran entusiasmo despertado por estos instrumentos, impregnado de un cierto *determinismo tecnológico*, que suele confundir las características tecnológicas con sus posibles formas de uso e implementación, pareciera olvidar que tras las computadoras y sistemas de telecomunicaciones hay actores concretos y estructuras de poder y exclusión social. Es en este contexto que desde la sociedad civil han surgido visiones críticas que cuestionan ciertos aspectos de la concepción y diseño de algunas de estas herramientas, planteando la necesidad de subordinar cualquier consideración acerca de su pertinencia y relevancia a un *análisis previo sobre los resultados, efectos e impactos sociales que se puede lograr con ellos*, así como de *los requerimientos, condiciones y supuestos bajo los cuales esto se considera factible, viable y deseable*.

De esta forma, la pregunta por las comunidades y portales ciudadanos aparece enmarcada en una discusión más global acerca del sentido de las iniciativas y políticas públicas donde ellos se insertan, lo que lleva a plantear interrogantes como: *¿Cuáles son las necesidades y propósitos hacia los cuales estos portales sociales o ciudadanos contribuyen y/o podrían contribuir? ¿De qué manera podrían convertirse en herramientas útiles para apoyar acciones y procesos infocomunicacionales concretos en el ámbito ciudadano? ¿Cómo y en qué condiciones podrían ayudar a mejorar la inclusión digital y con ello aportar al desarrollo social y al fortalecimiento de la democracia?*

3. ¿Brecha informacional o derecho a la información y la comunicación?

Para situar estas interrogantes en un plano de *análisis de políticas públicas*, conviene realizar una mirada más general sobre la *infoestructura social pública* y las formas como ésta puede ser concebida como objeto de políticas, considerando tanto los principios como las acciones involucrados en ello. Para esto adoptamos como piedra angular las premisas de la denominada “*visión social de Internet*”, en la cual se cuestiona el concepto de *brecha digital* afirmando que *el problema de fondo en la exclusión tecnológica se encuentra en las brechas sociales, económicas, políticas y culturales existentes tanto dentro como entre las sociedades*.

En particular, nos interesa profundizar el concepto de “*inclusión digital*”⁷ en el nivel referido al *uso y apropiación social de los medios de información y comunicación*.

Examinando las principales experiencias y debates en relación a este tema, encontramos que al igual como ocurre en torno a las definiciones sobre la *brecha digital*⁸, es posible distinguir aquí dos corrientes o visiones principales⁹:

- Una **visión dominante** que considera que, superada la cuestión del acceso, el principal desafío que queda por resolver es lo que puede denominarse como la *brecha informacional*, que se manifiesta como un *déficit en el desarrollo de la infoestructura social de carácter público*. De allí que su prioridad se centre en *promover el desarrollo y producción de contenidos, servicios y aplicaciones social y culturalmente relevantes para la población*, teniendo como principio rector la “*universalización del acceso a la información pública y los servicios ciudadanos*”, con énfasis en *los sectores más vulnerables o excluidos de la sociedad*. El supuesto que hay detrás de esta aproximación es que, una vez generada la *infoestructura social pública*, estarán dadas las condiciones para que las personas puedan aprovechar equitativamente las ventajas y beneficios que involucra el acceso a la Internet, mejorando sus posibilidades de acceder a la educación, la información y el conocimiento, incrementando sus oportunidades laborales y económicas, y facilitando su participación en los asuntos públicos de sus comunidades.
- Una **visión alternativa** que señala que detrás de esta *brecha informacional* existe una *situación estructural de dependencia y subordinación* cuyas causas sociales, económicas, políticas y culturales son las mismas que originan la *brecha digital*.

⁷ La “*inclusión digital*” promueve el uso y apropiación social de las tecnologías digitales para atender las necesidades de las comunidades, y para promover la formulación de políticas públicas, la creación de conocimientos y contenidos apropiados, y el fortalecimiento de las capacidades de las personas. De esta manera, la inclusión digital contribuye a mejorar las condiciones económicas, sociales, políticas y personales de la inmensa mayoría, particularmente de los sectores más pobres y marginados de la sociedad. Op. Cit. en “Telecentros... ¿Para qué? Lecciones sobre Telecentros Comunitarios en América Latina y el Caribe”. Ricardo Gómez, Karin Delgadillo, Klaus Stoll, 2003. Pan Américas - Fundación Chasquinet - IDRC.

⁸ En relación a la *brecha digital*, las visiones dominantes apuestan al acceso universal bajo el lema “Internet para todos”, asumiendo en la práctica que la conectividad constituye una condición necesaria y suficiente para avanzar hacia el desarrollo, de manera similar al argumento que señala que el crecimiento económico por sí mismo permitirá una mejor redistribución de la riqueza. Por su parte, las propuestas alternativas que se suscriben en este análisis enfatizan que la conectividad es importante pero no es suficiente para contribuir al desarrollo, postulando que para lograrlo se requiere situar el foco en la apropiación social de esta herramienta para hacer posible que responda a los requerimientos y visiones particulares de las comunidades y actores sociales concretos.

⁹ Este análisis adopta y amplía el desarrollo propuesto por Juliana Martínez en: “Visión social de la Internet y políticas públicas: Ideas para debatir estrategias de incidencia desde la sociedad civil”, Fundación Acceso, Agosto 2000.

Esta situación se expresa en desigualdades sociales a nivel de las *capacidades de acceso, uso y apropiación de los medios de información y comunicación*, las que a su vez conducen a que el desarrollo de las TIC, de la información y las comunicaciones en general resulte *hegemonizado por los intereses y perspectivas de los grupos dominantes* que concentran su propiedad y control.

De allí que la prioridad deba ser *propiciar el acceso participativo, universal, democrático e inclusivo a la información y a las tecnologías y medios de comunicación*, teniendo como principio rector la *“universalización de los derechos a la información y la comunicación”*, con énfasis en la *protección y ampliación del dominio público*. Bajo este enfoque se asume así que la *brecha informacional* debe ser atacada en forma conjunta con las demás brechas que impiden el *acceso, uso y apropiación social equitativa y solidaria de estas tecnologías y medios*, para así romper este círculo vicioso.

Al contrastar ambos enfoques queda de manifiesto que, aunque la *universalización de la información pública y de los servicios ciudadanos* sea un aspecto relevante para lograr que la *infoestructura social pública pueda responder a las necesidades, intereses, aspiraciones y expectativas del conjunto de la sociedad*, no se trata de un principio en sí mismo sino sólo de un medio.

Resulta evidente además que la mera disponibilidad de contenidos y servicios “para” la población no es ni puede ser suficiente para lograr transformaciones significativas en la situación de desigualdad en materia de *apropiación social de los medios y tecnologías de información y comunicación*, de manera que el enfoque de desarrollo de la *infoestructura social “desde arriba”*, tal y como está definido actualmente, en último término sólo reproduce la *brecha informacional*, y no garantiza su carácter *democrático, participativo, inclusivo y universal*.

A partir de esta diferencia a nivel del problema y de los principios enunciados, estos enfoques siguen consecuentemente caminos diferentes a la hora de proponer **acciones** para abordarlos:

- Para la **visión dominante** las principales acciones a emprender se relacionan con el *desarrollo de servicios electrónicos orientados a los/as ciudadanos/as por parte de aquellos organismos e instituciones que administran, gestionan y proveen información y/o servicios de carácter público* (entidades gubernamentales, servicios públicos, instituciones académicas y educativas, y sector privado con fines públicos). En forma complementaria, se plantea también la necesidad de llevar a cabo *acciones de comunicación educativa orientadas a facilitar el acceso y uso masivo de la población a los contenidos y servicios disponibles*, así como de *promover el desarrollo de portales y otros medios digitales con contenidos y servicios locales que permitan dotar a los telecentros, infocentros y demás iniciativas de infocomunicación comunitaria de una infoestructura social básica acorde con las necesidades e intereses de sus comunidades*.

- Desde la perspectiva de la **visión alternativa**, estas acciones no son ni pueden ser suficientes para resolver los problemas de fondo. Así, mientras en la visión dominante los medios y tecnologías de información y comunicación son concebidos como *recursos para que las personas puedan acceder a la información y los servicios públicos*, asumiendo roles como *receptores, beneficiarios, clientes o consumidores*, en la visión alternativa en cambio se asume que **para que estos instrumentos puedan servir para el empoderamiento y el desarrollo humano, es necesario que ellos mismos puedan ser objeto de intervención por parte de quienes los utilizan.**

De allí que los esfuerzos deban orientarse a asegurar *condiciones para que las diversas personas, grupos y comunidades puedan participar activamente en la gestión y control de las tecnologías, medios y recursos de información y comunicación, asumiendo roles como emisores, productores y desarrolladores, tanto en forma individual como colectiva.*

Para ello se hace necesario delinear estrategias más integrales de intervención que, además de preocuparse por los contenidos y servicios electrónicos universales, incorporen un conjunto amplio de acciones, entre las que pueden señalarse:

- Fortalecimiento del dominio público mediante la creación de bienes colectivos globales que garanticen el acceso universal a la información y la comunicación.
- Fomento de redes y colectivos electrónicos sin fines de lucro que aseguren la producción y circulación abierta, plural y diversa de información pública y contenidos relevantes para el desarrollo humano.
- Promoción de iniciativas de participación “desde” y “hacia” la comunidad que incluyan el uso tradicional e innovador de la comunicación y de herramientas de gestión de información, especialmente a nivel local.
- Acciones educativas y de capacitación que permitan superar las barreras técnicas, culturales y lingüísticas para el uso y apropiación social de las tecnologías y medios de información y comunicación, y contribuyan a desarrollar nuevos imaginarios tecnológicos y capacidades sociales desde identidades y perspectivas culturales locales, regionales y nacionales.
- Fomento al desarrollo de tecnologías de información y comunicación alternativas, abiertas y libres, que permitan recoger e integrar los saberes tecnológicos y prácticas comunicacionales de las diversas comunidades y grupos, con énfasis en el ámbito comunitario.

En este enfoque se entiende además como una necesidad prioritaria la participación activa, tanto en la ejecución de acciones como en el propio diseño y evaluación, de diversos actores que en la visión dominante asumen un rol más bien secundario o subordinado, como son: las organizaciones de la sociedad civil, los gobiernos locales, los micromedios y radios comunitarias, los telecentros e infocentros, los sectores académico y educacional y el sector privado sin fines de lucro, entre otros.

4. Portales y comunidades virtuales para una Internet ciudadana.

Aunque en la discusión precedente no se haya desarrollado explícitamente el tema de las *modalidades y metodologías* para llevar a cabo las acciones relevantes relacionadas con la *infoestructura social*, los aspectos que han sido tematizados resultan suficientemente esclarecedores como para retomar la pregunta inicial acerca de los portales y comunidades ciudadanas, y proporcionar algunas pistas interpretativas acerca de su sentido y potencial aporte desde una visión social sobre Internet.

Existen muchas definiciones y descripciones diferentes acerca de lo que son los portales y comunidades virtuales, la mayoría de las cuales se centran en enunciar y tipificar los contenidos y servicios que éstos ofrecen a sus usuarios. Las aproximaciones más teóricas suelen enfatizar las nuevas dimensiones de usos e interacciones que se hacen posibles gracias a la tecnología empleada, resaltando aspectos como la *integración de medios y servicios* derivada de la *digitalización de la información*, las *capacidades de selección de información y personalización* posibilitadas por el *procesamiento informático*, la *interactividad remota* y la *globalización del tiempo y el espacio* facilitadas por las *redes electrónicas*, entre otros. No obstante, lo que la mayoría de estas definiciones pasa por alto es que **los portales y comunidades virtuales efectivamente existentes son medios electrónicos de intermediación social, que, más allá de las potencialidades teóricas de la tecnología, han sido deliberadamente diseñados y modelados como aplicaciones para ciertos fines. Esto significa que no son neutros ni transparentes, pues llevan implícitas en sus concepciones diferentes modelos de organización e interacción social, los cuales definen estructuras de roles, normas y mecanismos de control, que a su vez se enmarcan y vinculan a diversas tramas de relaciones sociales entre actores sociales del mundo real**¹⁰.

¹⁰ En relación a este punto, en la mayoría de los discursos se suele analizar a la tecnología enfatizando su *dimensión material y objetivada*, pasando por alto que ésta es, en sí misma, un *entramado simbólico* y una *relación social*. Por ello, la adopción de una *definición multi-dimensional sobre el concepto de tecnología* resulta de gran valor analítico para comprender integralmente el fenómeno, en la medida en que permite distinguir cuatro niveles o esferas entrelazadas: los *objetos tecnológicos* propiamente tales; los *saberes tecnológicos* que median entre las personas y los objetos (know how); los *imaginarios tecnológicos* (representaciones sociales sobre la tecnología y nuestras relaciones con ella); y las *relaciones sociales implicadas en dicha tecnología* (sus procesos de producción, aplicación, uso, administración y control).

Numerosas experiencias que no han logrado los resultados que esperaban, han cometido precisamente el error de trasplantar actividades humanas al mundo digital sin considerar la compleja relación existente entre el mundo social y el espacio virtual, pretendiendo en gran medida subordinar el primero al segundo.

Del igual forma, las discusiones -y muchas veces confusiones- comúnmente planteadas acerca de lo que debería o no incorporarse dentro de los portales de carácter social o ciudadano, tienen que ver generalmente con una sobrevaloración de estos artefactos como si fueran “portadores” de las relaciones sociales, olvidando que se trata sólo de un medio para dinamizarlas.

De esto se concluye que el enfoque y las opciones que se adopten, implícita o explícitamente, para comprender y organizar los espacios sociales donde se apliquen estas herramientas, tendrá profundas implicaciones y consecuencias tanto en la concepción y desarrollo mismo de los artefactos tecnológicos y sus saberes e imaginarios asociados, como en los resultados, efectos e impactos sociales que se podrá lograr con ellos, acotando la utilidad que podrán tener en relación a determinadas políticas o estrategias.

El enfoque prevaleciente en los portales comerciales tiene una estrecha relación con el paradigma liberal y la lógica de mercado, enfatizando la implantación de modelos de negocio desde una concepción individualista sobre lo social (los públicos como multitudes de individuos atomizados), un enfoque que privilegia lo cuantitativo sobre lo cualitativo (atraer a la máxima audiencia posible), con un marcado sesgo racionalista (segmentar, diferenciar e identificar a los usuarios con contenidos y servicios específicos) y una visión instrumentalista de la acción (retener y fidelizar a los usuarios entregándoles algo a cambio).

Muchas comunidades y portales que abordan aspectos relacionados con el desarrollo social y el interés público han buscado hacer explícita su diferenciación respecto del enfoque anterior, proponiendo la noción de una “Internet ciudadana”, como espacio alternativo a la “Internet comercial”. En esta línea encontramos tanto experiencias estatales como del amplio espectro de la sociedad civil, además de una gran cantidad de pequeños proyectos e iniciativas a nivel comunitario. No obstante, la pluralidad de modelos y la misma polisemia del concepto de *ciudadanía* dificultan la posibilidad de encontrar elementos y sentidos comunes entre ellas.

Ante ello cabría preguntar: ¿Qué conceptos, valores y prácticas acerca de “lo social” y/o “lo ciudadano” están implicados en ellos? ¿Cómo se constituyen y organizan las estructuras funcionales y de poder en sus modelos de gestión? ¿Qué capacidades de incidencia tienen sus diferentes participantes sobre la información y sobre los propios medios y tecnologías utilizados?

En la mayoría de los portales del sector estatal predominan los enfoques *asistenciales* y *universalistas*, centrados en la provisión de servicios públicos electrónicos a los/as ciudadanos/as y, en menor escala, en aspectos como la entrega de información pública orientada a la transparencia y la rendición de cuentas, y la generación de canales cerrados de comunicación individual entre ciudadanos/as y gobierno¹¹. Estos modelos suelen enfatizar la noción de *e-gobierno* por sobre la de *e-democracia*, combinando modalidades de organización interna basadas en la constitución de redes intergubernamentales (el *Estado-Red*), con modalidades tradicionales y burocráticas de relación con los usuarios que se basan en estructuras jerárquicas y esquemas centralizados del control y comunicación. Este enfoque comparte en gran medida con el de los portales comerciales la adopción de una concepción individualista de las personas entendidas más como *clientes* que como *ciudadanos*, lo que se traduce en una lógica “prestador-usuario”.

Por su parte, en el ámbito de la sociedad civil existe una gran variedad de experiencias en torno a portales y comunidades virtuales que han desarrollado algunos modelos alternativos, donde se destacan los usos para construir comunidades de práctica, crear canales mediáticos alternativos y organizar campañas políticas, entre otros¹². Los enfoques utilizados han sido diversos, pero en general tienen como denominador común el empleo de una lógica cooperativa, que se orienta a generar estructuras más horizontales y esquemas descentralizados y distribuidos de comunicación y control, con modalidades colectivas y flexibles de relación que combinan la interdependencia con la autonomía de cada una de sus partes.

Mención especial en tal sentido merecen las llamadas *redes ciudadanas* o *community networks*, que constituyen nuevas formas asociativas donde se articulan múltiples actores sociales que buscan utilizar en forma creativa las nuevas tecnologías para una renovación de sus comunidades, con el propósito de generar transformaciones sociales, sea en forma de desarrollo económico, de participación ciudadana o de menor exclusión social¹³. Entre las características que tienen en común estas diversas experiencias pueden señalarse las siguientes¹⁴:

¹¹ Un análisis sobre este tema se encuentra en: "El Papel del Ciudadano y de las OSC en el e-Gobierno: Un estudio de gobierno electrónico en ocho países de América Latina y el Caribe". Katherine Reilly - Raúl Echeverría. APC, 2003.

¹² Una caracterización de algunas de estas experiencias se encuentra en: "Comprender los portales de la sociedad civil: contenidos en línea y modelos comunitarios para el sector de OSC", Mark Surman. APC, 2002.

¹³ Descripción extraída del Documento de convocatoria para el II Congreso Mundial de Redes Ciudadanas - Global Citizens Networks, Buenos Aires, Argentina, 2001.

¹⁴ Caracterización tomada de Sanromá, M. "Las Redes Ciudadanas", 1999.

- Un reconocimiento de derechos básicos a la información y comunicación para todos los ciudadanos.
- El establecimiento de foros de discusión e interés para la comunidad a la que sirven.
- El fomento a la participación de los ciudadanos en la organización y gestión de la Red, sostenidas en gran medida por el trabajo y la colaboración voluntarias.
- La promoción de la facilidad de uso: la tecnología no es un fin sino un medio.
- El Desarrollo de relaciones con la administración local, de modo de insertarse en su contexto geográfico - social - democrático.

¿Dónde podemos situar entonces el ámbito de “lo ciudadano”? Es indudable que en el contexto epocal que vivimos, marcado por la creciente globalización político-económica y la fragmentación socio-cultural, no es posible continuar definiendo a la *ciudadanía* exclusivamente en relación a los conceptos de Estado y nación, como tampoco puede ser reducida al *espacio formal de los derechos, deberes, regulaciones, procedimientos y prestaciones sociales*. En su configuración actual, el *ámbito ciudadano* abarca todos los espacios y dimensiones donde se *construyen las agendas públicas* y se *adoptan las decisiones sobre los asuntos públicos*, cruzando los escenarios local, nacional, regional y global, e implicando en diversas esferas y niveles a todos los actores sociales concretos de los diferentes sectores que intervienen en este dominio (sector estatal, sector privado y sociedad civil).

Desde esta aproximación, podemos definir en términos genéricos a los portales y comunidades virtuales ciudadanas como espacios virtuales colectivos constituidos socialmente con el propósito de intervenir en las esferas públicas. La finalidad de estos espacios sería así contribuir a la generación de efectos sociales y/o políticos en el mundo real, por lo que un aspecto central es que quienes participen en ellos sean ciudadanos/as y actores concretos con relaciones e intereses en él, para que así sus interacciones virtuales puedan traducirse en concertaciones, prácticas y acciones en espacios no virtuales.

De acuerdo a esto, no todos los portales y comunidades virtuales adscritos a la llamada “Internet ciudadana” serían en estricto sentido “ciudadanos”. Y hay también muchos otros que quedarían incluidos dentro de esta categoría, aunque desde un enfoque tradicional sobre la *esfera pública* parecerían acercarse más al ámbito de lo privado por abordar necesidades e intereses de minorías y sub-grupos. **El elemento clave para definir un portal o comunidad virtual como “ciudadano” se encuentra en la conectividad social que estos medios promueven y/o posibilitan a través de sus modelos de gestión, entendida como la capacidad de articulación colectiva de actores sociales para la incidencia en sus realidades concretas.**

Bajo esta definición, y desde una visión social sobre Internet, los *portales y comunidades virtuales ciudadanas* se perfilan como herramientas con un gran valor estratégico potencial para *propiciar el desarrollo de una infoestructura social pública democrática, participativa, inclusiva y universal*, en la medida en que puedan *contribuir a coordinar acciones y articular conversaciones sociales que respondan a las necesidades, expectativas, intereses y aspiraciones de las diferentes personas, actores, grupos y comunidades, en diferentes niveles y esferas del espacio público*.

Sin embargo, para hacer posible que estas herramientas sirvan a dichos propósitos y puedan desarrollarse de manera sostenible, es necesario dotarlas de un marco adecuado que rompa el círculo vicioso de apropiación y control de las tecnologías y medios de información y comunicación actualmente imperante, requiriéndose orientar y movilizar voluntades, acciones, decisiones y recursos en torno a algunos aspectos clave, entre los que pueden mencionarse los siguientes:

- La promoción y desarrollo de estos *espacios virtuales ciudadanos* debe constituirse un aspecto prioritario en las políticas de desarrollo de la *infoestructura social pública*. En este sentido, se requiere utilizar una perspectiva integral sobre el problema, considerando las necesidades de avanzar tanto en el *empoderamiento social y tecnológico* como en el *fortalecimiento de los derechos sociales a la información y la comunicación*, impulsando reformas legislativas y políticas específicas de apoyo.
- Por otro lado, los *espacios y medios de infocomunicación ciudadana* necesitan disponer de recursos y marcos regulatorios que respeten y preserven su *autonomía e independencia de los gobiernos y las corporaciones comerciales*. En este sentido, una responsabilidad que cabe a los estados es *garantizar el acceso público a estas tecnologías y medios otorgándoles un status de bienes comunes universales*.
- Pero el desarrollo de la *Internet ciudadana* no será posible en los términos planteados si los/as propios/as ciudadanos/as no cuentan además con *capacidades de acceso y control sobre medios y recursos técnicos significativos*. En esta materia, la posibilidad de *acceder, gestionar y administrar servicios y aplicaciones de calidad y de apropiarse de estándares técnicos abiertos y libres*, constituyen aspectos de particular importancia.

Pero tal vez más importante que todo lo anterior, está la cuestión de la *voluntad política*. En efecto, nos encontramos en un tránsito histórico donde por primera vez tenemos la oportunidad de informarnos y deliberar a escala global sobre las bases y procesos que están definiendo el nuevo orden mundial. En este marco, todo lo que se ha señalado no será más que una ilusión si no asumimos en forma responsable la necesidad de *construir una sociedad informacional abierta e inclusiva, basada en los principios de transparencia, diversidad y justicia social y económica, e inspirada en una visión de igualdad de género, culturas y regiones*.

La próxima *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI)*, que se llevará a cabo en Ginebra (en diciembre del 2003) y en Túnez (en el 2005), constituye una importante oportunidad para poder colocar en el debate los principios y prioridades relevantes para que las TIC e Internet puedan servir como herramientas para el desarrollo humano. Sin embargo, no hay que ser ingenuos/as pensando que las visiones alternativas y sus imperativos ético-sociales lograrán ganar terreno fácilmente entre los poderosos intereses económicos y políticos en juego. Pero sí podemos estar esperanzados/as pensando en que paralelamente a la globalización económica han comenzado a levantarse con fuerza múltiples voces en todo el mundo que abogan también por una globalización de los derechos humanos –incluyendo en ello el tema de los derechos a la comunicación en la sociedad de la información-, donde los propios movimientos sociales de alcance global que trabajan y se movilizan por estas causas nos enseñan además en los hechos cómo una misma tecnología puede ser utilizada exitosamente para apoyar fines tan distintos.

5. Gobernabilidad digital: ¿hacia una nueva democracia?

Otro tema que no podemos dejar de tocar en estas reflexiones sobre Internet y ciudadanía es el de la llamada *gobernabilidad digital*, entendida en términos genéricos como *el uso de las TIC e Internet como herramientas para reconfigurar y optimizar los procesos relacionados con la determinación, asignación y uso de bienes y servicios públicos en las comunidades*. Mucho se ha hablado en el último tiempo acerca de las posibilidades que pueden ofrecer las TIC como herramientas para profundizar la democratización de la sociedad y promover la participación ciudadana en los asuntos públicos. Existe una abundante literatura en torno a estos temas, con una gran diversidad de planteamientos que van desde enfoques que enfatizan las oportunidades para mejorar la gestión de las políticas públicas, hasta aproximaciones que plantean nuevas formas para articular las relaciones entre las instituciones democráticas y la ciudadanía. A nivel de modelos de gestión, algunas propuestas se centran en el perfeccionamiento de los mecanismos y procedimientos de la democracia representativa, mientras otras se orientan al desarrollo de modalidades más directas de participación y protagonismo social en las decisiones públicas, especialmente en el nivel local. Sin embargo, la mayoría de las iniciativas concretas y de las definiciones prácticas existentes acerca de estas materias en América Latina y El Caribe han sido desarrolladas *por y desde la perspectiva de los gobiernos*, con propuestas centradas principalmente en apoyar los procesos de modernización del Estado y diseñadas en torno al concepto de *Gobierno electrónico*¹⁵.

¹⁵ El Banco Mundial, organismo altamente influyente en el impulso y desarrollo de estas estrategias, define el Gobierno electrónico como el conjunto de “Iniciativas intergubernamentales para ofrecer servicios transaccionales y contenidos dinámicos a Funcionarios, Ciudadanos y Empresas a través de Internet”.

La introducción de una *perspectiva de análisis centrada en la sociedad civil* hace necesario replantear los enfoques y conceptos sustentados por las visiones dominantes, enfatizando los roles que pueden asumir los diversos actores ciudadanos dentro de la esfera pública para asegurar una efectiva gobernabilidad democrática. En este sentido, podemos distinguir tres dimensiones o ámbitos diferentes para comprender la gobernabilidad digital y analizar las relaciones entre Estado y sociedad civil mediatizadas por las TIC¹⁶:

- ***e-government o gobierno electrónico***: es el concepto predominante, asociado fundamentalmente al área de la *governabilidad del Estado*, y que en un sentido estricto se refiere al uso de las TIC para la modernización de la administración pública bajo un *modelo gerencial*, orientándose a mejorar *la gestión del gobierno por parte del gobierno*, con énfasis en maximizar la eficiencia, reducir costos en la prestación de servicios y propiciar la cohesión interna entre los diferentes componentes del Estado¹⁷. A este ámbito corresponden todas las mejoras relacionadas con la automatización de procesos administrativos, la coordinación intergubernamental, la digitalización e integración de sistemas de información, la simplificación de procesos, y la innovación y flexibilidad en la administración del Estado. Estas acciones se traducen en una creciente provisión de servicios en línea bajo modelos G2G (gobierno a gobierno), G2C (gobierno a ciudadanos), G2B (gobierno a empresas) y G2E (gobierno a empleados), todos ellos basados en un esquema de flujos verticales y unidireccionales de comunicación desde el gobierno hacia sus diversos interlocutores. Desde el punto de vista estructural este modelo no implica cambios sustantivos en la intervención estatal, como tampoco en las orientaciones, formas y contenidos de las políticas, sino sólo a nivel de los instrumentos utilizados para gestionar y proveer los servicios.
- ***e-governance o gobernancia electrónica***: este concepto se asocia a lo que suele llamarse la *governabilidad de la acción pública*, refiriéndose específicamente al uso de las TIC para *mejorar la capacidad del gobierno para la conducción política del Estado*.

¹⁶ Un marco teórico que examina el uso de la Internet por parte de los gobiernos desde la perspectiva de la sociedad civil se encuentra en el estudio: "Gobierno, Tecnologías de Información y Comunicaciones y Sociedad Civil en América Central: El uso de tecnologías de información y comunicaciones por parte del gobierno nacional ¿contribuye a una mayor democratización del estado?", Katherine Reilly (2002). Complementariamente, en el artículo "De Internet, la Sociedad Red y la Política: La Emergencia de la Gobernabilidad Digital", de José Ignacio Porras (2003), se proporciona una tipología para describir los modelos de desarrollo de la gobernabilidad digital que resulta consistente con estas distinciones.

¹⁷ En su definición de este concepto, el Banco Mundial precisa que: "Para el Gobierno, el Gobierno electrónico es el medio para modernizar la gestión pública a través de las TIC, en busca de mejores prácticas, mayor control y transparencia, y más agilidad. En definitiva, una mejor prestación de servicios al país en su conjunto. Para los usuarios del Gobierno Electrónico, es la oportunidad para acceder y participar activamente en los servicios públicos, de forma más flexible y sin acudir a las dependencias del Estado. También significa más información, más puntual y a cualquier hora".

A este ámbito corresponden las acciones orientadas a mejorar la calidad de las políticas públicas a través de su ajuste a las necesidades de sus destinatarios, a incrementar la legitimidad del gobierno a través del acceso a la información pública, la promoción de la transparencia y la participación consultiva. Si bien existen flujos bidireccionales de comunicación entre el gobierno y sus interlocutores, ellos tienen lugar en un marco de relaciones jerárquicas entre ellos. Como ejemplos de acciones en esta área pueden mencionarse los foros de gobierno, las encuestas electrónicas y la información en línea sobre proyectos y programas sociales. Desde un punto de vista estructural, este concepto involucra algunos cambios en el nivel de las orientaciones y contenidos específicos de las políticas, pero no ocurre lo mismo a nivel de modalidades de intervención estatal, pues en este modelo no se consideran ni el diálogo deliberativo ni la participación vinculante de los actores colectivos.

- ***e-democracy o democracia electrónica:*** este concepto está relacionado más directamente con la *governabilidad democrática* propiamente tal, y se refiere en particular al uso de las TIC para *facilitar la participación de los/as ciudadanos/as en procesos democráticos que les permitan defender y ejercer sus derechos, definir los temas de las agendas públicas, proponer y demandar soluciones, y establecer controles sobre el cumplimiento y resultado de los compromisos adquiridos por el Estado.* En este ámbito el foco no está en el gobierno en sí, sino en la relación entre ciudadanos/as y la esfera pública, bajo una lógica de construcción democrática donde lo central es la transferencia de recursos, competencias y responsabilidades políticas hacia los diferentes actores y componentes de la sociedad, promoviendo su capacidad de autogobierno. Bajo este modelo se constituyen flujos discursivos y complejos desde el gobierno hacia sus interlocutores y viceversa, y desde éstos entre sí, lo que implica el establecimiento de relaciones no jerárquicas entre gobierno y sociedad civil. A este ámbito corresponden las acciones orientadas a facilitar la participación de todos los actores sociales en la gobernabilidad del Estado, involucrando aspectos como la co-gestión, la rendición de cuentas, el control ciudadano y la autogestión. A nivel estructural, este modelo supone una transformación profunda en la concepción y funcionamiento de la gobernabilidad, requiriendo de la generación de estructuras, mecanismos y canales de coordinación y cooperación horizontal, donde el gobierno actúe como una suerte de “facilitador” y el Estado asuma un rol “garante” de la inclusión social y la concertación entre los diversos actores en la esfera pública.

Al examinar las iniciativas y acciones concretas en materia de gobernabilidad digital impulsadas hasta ahora por los diferentes gobiernos nacionales y locales, queda claramente de manifiesto que las prioridades se han concentrado hasta ahora en la dimensión que hemos definido como *gobierno electrónico* en su acepción más restringida.

Las acciones gubernamentales han enfatizado la promoción de la conectividad y la generación de servicios electrónicos de información y trámites en línea, mientras que el tema de la *participación ciudadana en la gestión de las políticas públicas* ha quedado relegado a un segundo plano, subordinado a un enfoque instrumental desde la perspectiva del propio gobierno. Si bien hay casos donde existen mecanismos y canales de participación ciudadana, en su mayoría suelen acotarse a una participación de carácter consultivo e individual y a la atención de inquietudes inmediatas. Aunque hay numerosas iniciativas que se plantean en un horizonte de progresivo incremento en la utilización de la Internet como herramienta de gestión pública, en general se entiende a estos procesos como el paso desde usos con fines esencialmente informativos hacia usos intensivos en materia de transacciones y prestaciones electrónicas, profundizando en los niveles de entrega de servicios en línea más que en el desarrollo de modelos alternativos de *e-democracia*.

Resulta paradójico que a pesar de haberse producido avances significativos en los debates teóricos y políticos acerca de la gobernabilidad democrática, y de existir un amplio consenso en reconocer que la participación ciudadana constituye un requisito fundamental para el desarrollo sostenible, ello no se haya traducido aún con la claridad deseable en el diseño e implementación de modalidades e instrumentos que permitan incorporar a las organizaciones de la sociedad civil en el debate y formulación de políticas, y que a su vez hagan posible aprovechar el potencial interactivo que ofrecen las TIC e Internet para esta tarea.

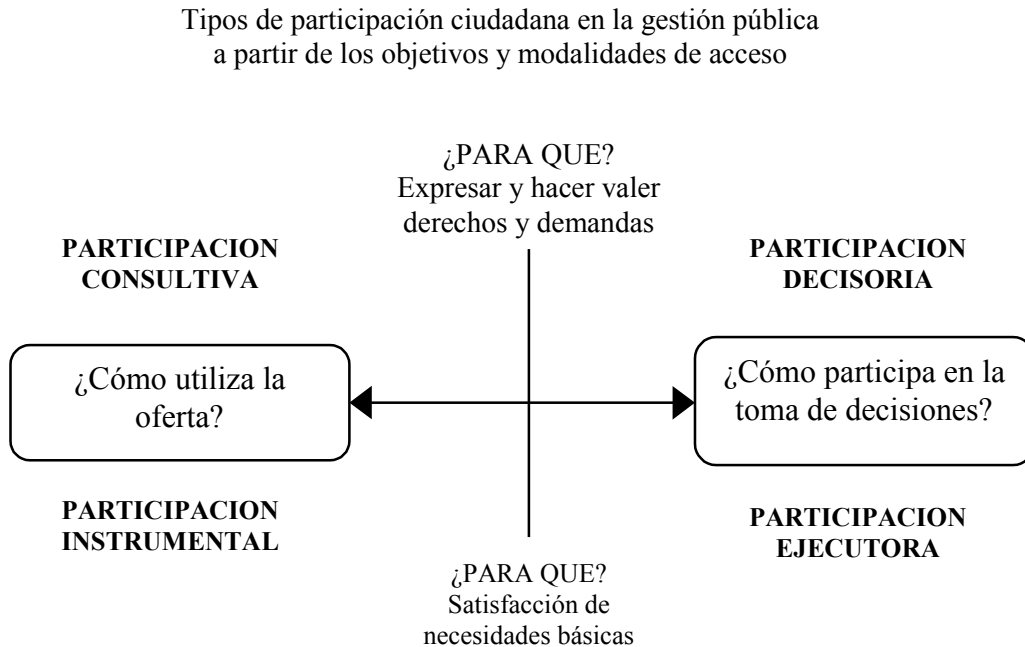
En este contexto, es posible afirmar que las actuales iniciativas de gobernabilidad digital, tal y como han sido definidas y llevadas a la práctica, no sólo no estarían contribuyendo significativamente a profundizar el desarrollo de una gobernabilidad democrática, sino que incluso podrían convertirse a mediano plazo en un riesgo o un obstáculo para tal propósito, en la medida en que se continúe otorgando una baja prioridad y atención al uso de las tecnologías como herramientas para el fortalecimiento de las organizaciones y redes ciudadanas y para el desarrollo de capital social.

Si la incorporación de la Internet a las políticas públicas tiene lugar en escenarios donde la ciudadanía no tiene voz y voto en la definición acerca de dónde, cuándo, cómo y para qué incorporar las tecnologías en dichas políticas, lo más probable es que la capacidad transformadora que ellas pueden proporcionar queden minimizadas o neutralizadas, o peor aún, que sean aprovechadas por las personas, grupos y organizaciones que cuentan con mayores recursos y conocimientos para utilizarlas, agudizando con ello las brechas y desigualdades sociales que se pretende revertir mediante su uso.

6. Participación ciudadana en la gestión pública: un desafío pendiente.

En el punto anterior enunciamos los diferentes modelos conceptuales que permiten caracterizar el desarrollo de la gobernabilidad digital, y señalamos cuán lejos estamos aún de lograr las grandes transformaciones que pregonan sus impulsores. En gran medida esta situación se explica por el desfase existente entre la introducción de las tecnologías y los cambios sociales, culturales, políticos e institucionales necesarios para poder avanzar en estos procesos. Si bien las TIC e Internet hacen posible una comunicación multidireccional e interactiva a distancia sin precedentes en la historia humana, donde todos sus usuarios pueden ser a la vez receptores y emisores dentro de la red, sus formas actuales de utilización en la gestión pública no han derivado en saltos cualitativos en los modelos de interacción entre Estado y sociedad civil ni tampoco en la adopción de nuevas prácticas de participación ciudadana. Esto no quiere decir que no haya avances importantes, pues de hecho los hay, sino que las transformaciones ocurridas no necesariamente están contribuyendo a un mayor protagonismo ciudadano en las decisiones públicas.

Para precisar las dimensiones y ámbitos donde aún es necesario avanzar, resulta útil tomar como referencia la matriz operacional enunciada en el estudio base para la formulación del proyecto de ley sobre participación ciudadana en la gestión pública en Chile¹⁸, y que se esquematiza en la figura siguiente.



¹⁸ La elaboración de este documento estuvo a cargo de la Corporación Participa y contó con la revisión y aportes del Consejo Consultivo del Proyecto de Ley de Bases para la Participación.

En este diagrama se combinan dos dimensiones de análisis: el *grado de influencia* que tienen los usuarios o la comunidad sobre las políticas públicas y su administración (eje horizontal), con los *objetivos de la ciudadanía* frente al proceso de participación (eje vertical). La influencia se entiende en una escala que va desde una activa participación en la toma de decisiones, hasta una acción no deliberativa ni decisoria que se limita al acceso y uso de los mecanismos que ofrece la oferta pública. Los objetivos ciudadanos se expresan también en polos diferenciados según el tipo de beneficios que reporta el proceso participativo, y que van desde el ejercicio de los propios derechos y el fortalecimiento del capital social, tejido organizacional y redes sociales, hasta un extremo opuesto de carácter instrumental, donde los beneficios se relacionan con los bienes y servicios otorgados por las políticas y programas para satisfacer necesidades básicas. En cada uno de los cuatro cuadrantes definidos por la intersección entre estas dimensiones es posible identificar modalidades diferentes de participación y articulación con la administración pública:

- ***Participación consultiva:*** combina la expresión de derechos y demandas ciudadanas con un bajo nivel de influencia en las decisiones. Es un tipo de participación donde las autoridades públicas establecen canales y mecanismos para recoger las opiniones de la sociedad civil en torno a acciones y políticas específicas, con el objeto de velar por el adecuado cumplimiento de los objetivos y las reglas del juego preexistentes, aunque no necesariamente tengan un carácter vinculante. Un prerequisite para esta modalidad es el acceso a la información por parte de la ciudadanía.
- ***Participación decisoria:*** combina la participación en la toma de decisiones con la expresión de los derechos y demandas ciudadanas. Es un tipo de participación en la cual la sociedad civil actúa con un sentido de identidad e intereses propios, logrando proponer temas al Estado, influir directamente en la toma de decisiones e incrementar su capacidad de negociación e interlocución con el sector público. Corresponde a un tipo de participación más cercana a la participación política que con objetivos meramente administrativos, en la cual los/as ciudadanos/as se conciben como co-productores y veladores en relación a la toma de decisiones de la administración pública, y donde las decisiones y acuerdos tienen un carácter vinculante.
- ***Participación ejecutora:*** combina la participación asociada a la toma de decisiones en la gestión pública con la satisfacción de necesidades básicas. Esta modalidad considera a los beneficiarios como gestores de programas públicos para dar a respuesta a problemas que los afectan. Supone también que exista liderazgo social e información para actuar como interlocutor de las agencias estatales. Este tipo de intervención ciudadana constituye un incentivo para una gestión pública eficiente y eficaz, incluyendo desde la participación en el diagnóstico hasta la ejecución y evaluación de las políticas públicas.

- **Participación instrumental:** combina una baja influencia en la toma de decisiones con una acotada satisfacción de necesidades básicas. Este tipo de participación se orienta a utilizar la oferta pública tal y como viene definida desde los canales institucionales correspondientes, donde los/as ciudadanos/as actúan fundamentalmente como usuarios-clientes.

Al cruzar estas definiciones con los conceptos anteriormente señalados sobre gobernabilidad digital, se hace evidente que **a nivel del gobierno electrónico las modalidades de participación ciudadana están fundamentalmente acotadas al ámbito instrumental; a nivel de la gobernanza electrónica, dichas modalidades se amplían tanto hacia el ámbito consultivo como hacia el ejecutor; mientras que la participación decisoria aparece más vinculada al concepto propuesto de democracia electrónica.**

En un horizonte de profundización democrática, es precisamente en este último nivel donde se hace más necesario y a la vez difícil avanzar, y es allí además donde la Internet puede contribuir en forma más decisiva a diseñar y poner en práctica modalidades innovadoras de participación y acción colectiva, facilitando la interacción virtual y el establecimiento de lazos entre actores que tal vez de otro modo o no podrían participar o difícilmente establecerían una interlocución cara-a-cara en el mundo concreto, permitiendo superar restricciones espaciales y temporales y configurar redes ciudadanas para la gobernabilidad democrática de alcance local, regional y nacional. Evidentemente, para que esto sea posible no basta sólo con proveer más y mejores servicios electrónicos interactivos. Por el contrario, el aspecto crucial en todo ello se encuentra en promover la generación de procedimientos, instrumentos, canales y prácticas sociales e institucionales no virtuales que hagan viable y den sentido a estas nuevas modalidades de participación, y produzcan además efectos concretos y compromisos vinculantes que se expresen en las decisiones y acciones gubernamentales.

Como se trata de un complejo de procesos en curso, la pregunta que cabe plantear de cara al futuro no es en qué medida las experiencias de gobernabilidad digital proporcionan o no oportunidades para la participación ciudadana, sino más bien cómo pueden y podrán hacerlo, teniendo en cuenta que *las estrategias y modalidades con que se desarrollen los nuevos espacios virtuales de participación tendrán profundas implicaciones y consecuencias en la reconfiguración de las relaciones entre Estado y sociedad civil, y en el propio rol que podrá jugar la Internet como instrumento para mejorar la calidad, oportunidad y transparencia de las políticas públicas.* Indudablemente, ello no dependerá de la utilización de la Internet en sí misma, sino de qué tipo de incidencia real -no virtual- logrará tener la ciudadanía en todas estas materias.

7. La necesidad de avanzar hacia un empoderamiento tecnológico y social.

Retomando en este punto la definición que propusimos acerca de los portales y comunidades virtuales ciudadanas como *espacios públicos electrónicos para la conectividad social*, podemos definir el tipo ideal de **portales ciudadanos para la gobernabilidad digital** –sean éstos gubernamentales o no- como aquellos **espacios y servicios electrónicos públicos que:**

- i) **Se orienten a fortalecer la *interlocución pública entre actores sociales* y a *facilitar el establecimiento de redes para la cooperación y la concertación de compromisos, acciones y decisiones sobre los asuntos públicos*; y**
- ii) **Se organicen en base a *modelos de e-gobernancia y/o e-democracia*, contemplando *modalidades e instrumentos de participación ciudadana electrónica de carácter consultivo y/o decisorio*.**

Desde este punto de vista, no cualquier sitio o portal público dirigido a los/as ciudadanos/as entra en la categoría de “portal ciudadano”, pues la gran mayoría de las experiencias existentes corresponde en un sentido estricto a un perfil de portal informativo y/o de gobierno electrónico.

Muchas posturas que cuestionan la factibilidad y viabilidad de este tipo de espacios públicos electrónicos sostienen como argumento central el tema de la *brecha digital*. Sin embargo, no hay que olvidar que la problemática del acceso constituye un obstáculo igualmente importante tanto para el gobierno electrónico como para la democracia electrónica. Más aún, es muy claro que si el aprovechamiento de las TIC se concibe como condicionado al acceso universal en términos individuales, resulta prácticamente imposible –incluso en los países desarrollados- pensar en ellas como un verdadero aporte a la gobernabilidad democrática. En este sentido, la metáfora del “ágora virtual” y la idea de que “los ciudadanos puedan algún día elegir a sus gobernantes desde sus casas haciendo clic con el mouse” no pasan de ser una retórica poco afortunada.

De allí la importancia de considerar soluciones de conectividad basadas en el acceso comunitario y en la integración de las organizaciones de la sociedad civil que representan, expresan y/o trabajan con los diferentes sectores sociales en un rol de “puentes” respecto de la población que no cuenta con acceso a la red. El aspecto de fondo aquí no es cuantitativo sino fundamentalmente cualitativo, entendiendo que la Internet puede jugar un papel relevante en la medida en que se articule con otros medios, canales y formas de información y comunicación ciudadana no virtuales que sean capaces de llegar al conjunto de la ciudadanía.

Por tal motivo, en el plano del uso de la tecnología, el problema principal no está tanto en ofrecer las oportunidades para su acceso entendida como un servicio, sino más bien en *propiciar el desarrollo de las capacidades de los/as ciudadanos/as y organizaciones de la sociedad civil para apropiarse de ella y emplearla como un medio para incorporar sus propósitos e intereses en las agendas y en el debate público, e incidir de ese modo en la determinación, asignación y uso de los bienes y servicios públicos como recursos para resolver las necesidades y problemas sociales*. El foco de interés no debe estar entonces en *qué puede ofrecer la Internet a los ciudadanos individuales como objetos de las políticas*, sino en *qué pueden hacer los/as ciudadanos/as en forma conjunta utilizando estratégicamente la Internet, como sujetos capaces de intervenir en dichas políticas*.

Existen también otras líneas de argumentación que plantean la necesidad de un desarrollo gradual de los servicios públicos digitales, señalando que la democracia electrónica constituye un horizonte utópico hacia el cual es necesario ir avanzando. Sin poner en duda la honestidad y vocación democrática que puedan inspirar tales aproximaciones, nos parece que si no existe previamente una democracia de carácter participativo, expresada en prácticas sociales, políticas e institucionales concretas, difícilmente podrá lograr avanzarse en esta dirección. Las TIC no generarán más y mejor democracia si no son utilizadas deliberadamente desde un comienzo con tal propósito, y de no existir mecanismos efectivos de participación ciudadana todos los esfuerzos orientados a la accesibilidad de la información pública y a la transparencia serán estériles o meramente simbólicos. Desde este punto de vista, el gobierno electrónico no es ni tiene por qué ser previo a la democracia electrónica, sino que ambos deberían ir de la mano propiciando los cambios sociales, culturales y políticos que permitan consolidar lo que se ha llamado el “nuevo trato entre el Estado y la sociedad civil”.

La Internet, como cualquier otra tecnología, no es ni puede ser neutral, pues está impregnada de valores e intenciones sociales y políticas, tanto más en cuanto su ámbito de acción se encuentra en las comunicaciones humanas, y así como por un lado nos permite crear nuevas posibilidades simultáneamente excluye otras que podrían haber sido realizadas. Es por ello que su verdadero valor en la construcción de una sociedad más democrática dependerá de cómo y para qué sea utilizada, lo que pone de manifiesto la necesidad de que la propia Internet sea asumida por la sociedad civil como un objeto específico de incidencia política.

En este sentido, y para terminar, queremos enunciar tres grandes desafíos que deberían ser abordados por las organizaciones de la sociedad civil con miras a tal propósito¹⁹:

¹⁹ Un análisis de estos desafíos se encuentra en el trabajo de Juliana Martínez en: “Visión social de la Internet y políticas públicas: Ideas para debatir estrategias de incidencia desde la sociedad civil”, Fundación Acceso, 2000.

- En primer lugar, resulta indispensable *vincular las necesidades sociales al rol que puede jugar la Internet para abordarlas*. Un aspecto clave en tal sentido es poder articular los objetivos de incidencia en políticas públicas que se plantean las organizaciones de la sociedad civil con el diseño de las aplicaciones y servicios que puede ofrecer la Internet, de manera que esta tecnología pueda servir efectivamente como apoyo a dichas políticas para responder a los intereses y necesidades sociales.
- En segundo lugar, y paralelamente a lo anterior, es necesario *recoger y articular las experiencias, capacidades, esfuerzos y recursos de las organizaciones y entidades especializadas en temas de TIC con las de aquellas organizaciones que trabajan en el área de incidencia en políticas públicas*. Como resultado de este trabajo conjunto podrá obtenerse una agenda de incidencia y un conjunto de estrategias para promover dicha agenda, vinculando las necesidades sociales y el papel potencial de la Internet para abordarlas.
- Por último, y no menos importante que lo anterior, resulta fundamental también *fortalecer las capacidades de incidencia de las organizaciones de la sociedad civil*, incluyendo tanto las *capacidades técnicas* para la formulación, seguimiento y evaluación de políticas, como las *capacidades sociales* para el establecimiento de alianzas, la negociación, la comunicación estratégica y la movilización social.

8. Epílogo.

En los discursos que escuchamos a diario se nos suele presentar a las TIC e Internet como objetos con valor propio que están transformando nuestras vidas, modificando nuestras maneras de informarnos, comunicarnos, educarnos, entretenernos, trabajar y hacer negocios, e incluso nuestras formas de percibir y de pensar. Si bien es cierto que la revolución tecnológica constituye un hecho innegable, lo peligroso de estos discursos deterministas es que pretenden hacernos creer que las nuevas tecnologías son buenas en sí mismas, y que en la medida en que las utilicemos nos permitirán alcanzar el progreso social y la felicidad de una manera casi inevitable, ocultándonos no sólo sus riesgos y potenciales consecuencias negativas, sino además las opciones políticas que están involucradas, y con ello, gran parte de *la capacidad creadora y del derecho de intervención que tenemos los seres humanos en la propia construcción histórica de estas tecnologías*. En este artículo se han expuesto en forma sinóptica algunas reflexiones que *proponen una mirada alternativa y apuntan a un cambio de foco en los principios y orientaciones de las políticas públicas sobre Internet y ciudadanía, así como en los conceptos y estrategias para avanzar en la construcción de una gobernabilidad digital democrática e inclusiva en nuestras sociedades*.

Las consideraciones y perspectivas planteadas nos inducen a asumir una mirada crítica sobre el desarrollo tecnológico y sus impactos sociales, y nos invitan además a dejar de ver a los *portales, comunidades virtuales y servicios electrónicos* como *artefactos del mundo digital*, llevándonos a comprenderlos en su condición de *construcciones sociales* para el mundo concreto, de manera que podamos hacernos cargo de que su uso y aprovechamiento como herramientas útiles en la tarea de transformar entre todos/as nuestras sociedades y construir un mundo mejor, no sólo constituye una posibilidad para el futuro, sino nuestra responsabilidad en el presente.

Bibliografía.

- Adaszko, Dan (1998): "**Redefinición de la esfera pública y privada a partir de la ampliación del uso de la Internet**". En Cafassi, E. (comp.): "Lazos virtuales", Biblos, Buenos Aires - Argentina.
<http://www.hipersociologia.org.ar/papers/adaszkos.html>
- Bumann, Pablo (2000): "**Estado, política e Internet**". Cátedra de Informática y relaciones sociales, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires – Argentina.
<http://www.hipersociologia.org.ar/papers/baumansp.htm>
- Camacho, Kemly (2001): "**Internet, ¿una herramienta para el cambio social? Elementos para una discusión necesaria**". Fundación Acceso, Costa Rica.
<http://www.acceso.or.cr/publica/telecom/conocimiento22.shtml>
- Delgadillo, Karin; Gómez, Ricardo; Stoll, Klaus (2002): "**Telecentros... ¿Para qué? Lecciones sobre Telecentros Comunitarios en América Latina y el Caribe**". Quito, Ottawa: Fundación Chasquinet / IDRC.
<http://tele-centros.org/tcparaque>
- Finkelievich, Susana et al. (2002): "**puntogov: Gobierno electrónico en las ciudades del Mercosur**". Ediciones Quaderns Digitals.
http://www.quadernsdigitals.net/apli/qd.php?accionMenu=biblioteca.LeerLibroIU.leer&libro_id=786
- Finkelievich, Susana; Baumann, Pablo; Jara, Alejandra (2001): "**Nuevos paradigmas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación**". Documento de Trabajo N° 23. Instituto de Investigaciones Gino Germani, Universidad de Buenos Aires, Argentina.
<http://www.links.org.ar/infoteca/iigg,%20Documento%20de%20trabajo.pdf>
- Gómez, Ricardo & Martínez Juliana (2001): "**Internet... ¿para qué?: Pensando las Tecnologías de Información y Comunicación para el Desarrollo en América Latina y El Caribe**". Ottawa, San José. Fundación Acceso / IDRC.
<http://www.idrc.ca/pan/ricardo/publications/Internet%20para%20que/Esp.pdf>
- Gurstein, Michael (2002): "**Comunidades: las posibilidades desconocidas de las TIC**". Documento N°7, Campaña por los Derechos de Comunicación en la Sociedad de la Información (CRIS).
http://www.crisinfo.org/live/issues/7%20community_ict_SP.rtf

- León, Osvaldo; Burch, Sally; Tamayo, Eduardo (2001): **“Movimientos Sociales en la Red”**, Agencia Latinoamericana de Información (ALAI), Quito - Ecuador.
<http://www.alainet.org/publica/msred>
- Martínez, Juliana y equipo Fundación Acceso (2001): **“Internet y políticas públicas socialmente relevantes: ¿Por qué, cómo y en qué incidir?”**. Publicación electrónica del proyecto Democracia Digital, San José - Costa Rica.
<http://www.democraciadigital.org/particip/arts/0106internet.html>
- Martínez, Juliana (2000): **"Visión social de la Internet y políticas públicas: Ideas para debatir estrategias de incidencia desde la sociedad civil"**. Documento preparado para la reunión Panlac 2000, CIID/IDRC, Fundación Acceso.
<http://www.idrc.ca/pan/panlacjulaant.PDF>
- MISTICA (2002): **"Trabajando la Internet con una visión social"**. Documento colectivo de la Comunidad Virtual MISTICA (Metodología e Impacto social de las TIC en América) para el proyecto OLISTICA. Fundación Redes y Desarrollo (FUNREDES), República Dominicana.
http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp_doc_olist2.html
- Márquez, F.; Sanhueza, A.; De Ferrari, M.; Mujica, P.; González, R.; Cáceres, C. (2001): **"Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Marco Conceptual"**, Documento de trabajo Proyecto Ley de Bases para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Corporación Participa / Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Santiago - Chile.
http://www.modernizacion.cl/doc_info/pac_marco_conceptual.pdf
- PNUD (2001): **"Informe Sobre Desarrollo Humano 2001: Poner el Adelanto Tecnológico al Servicio del Desarrollo Humano"**. Ediciones Mundi-Prensa.
<http://www.undp.org/hdr2001/spanish/spidhtod.pdf>
- Porras, José Ignacio (2003): **“De Internet, la Sociedad Red y la Política. La Emergencia de la Gobernabilidad Digital”**. En Revista Polis, vol. 1, N° 4, Universidad Bolivariana, Santiago - Chile.
<http://www.revistapolis.cl/4/porr.htm>
- Reilly, Katherine & Echeverría, Raúl (2003): **"El Papel del Ciudadano y de las OSC en el e-Gobierno: Un estudio de gobierno electrónico en ocho países de América Latina y el Caribe"**. Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC).
<http://katherine.reilly.net/docs/EGOV&OSCEALC.pdf>
- Reilly, Katherine (2002): **"Gobierno, Tecnologías de Información y Comunicaciones y Sociedad Civil en América Central: El uso de tecnologías de información y comunicaciones por parte del gobierno nacional ¿contribuye a una mayor democratización del estado?"**. Proyecto Gobierno, TICs y Sociedad Civil en América Central.
<http://katherine.reilly.net/docs/versioncorta.pdf>
- Sanromá, Manuel (1999): **"Las Redes Ciudadanas"**, en revista electrónica La Factoría, N° 8.
<http://www.lafactoriaweb.com/articulos/sanroma.htm>

- Surman, Mark (2002): "**Comprender los portales de la sociedad civil: contenidos en línea y modelos comunitarios para el sector de OSC**". Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC).
<http://www.itrainonline.org/itrainonline/english/strategic.shtml>
- Valenti, P.; Anta, R.; Bendersky, M. (2003): "**Manual.gob, Estrategias de Gobierno Electrónico en los países de la región: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos**". Banco Interamericano de Desarrollo, Washington DC.
http://www.iadb.org/sds/itdev/doc/manual_gobes.pdf
- Van Oeyen, Víctor (2002): "**La Cumbre Mundial de 2003: la Sociedad Informacional**". Publicado en Chasqui, Revista Latinoamericana de Comunicación, N°77, Marzo 2002, Quito - Ecuador.
<http://www.comunica.org/chasqui/77/oeyen77.htm>
- Vega, Hannia (2001): "**La Comunicación Política Gubernamental: E-gobierno como instrumento de transparencia política**". Publicación electrónica del proyecto Democracia Digital, San José - Costa Rica.
<http://www.democraciadigital.org/particip/arts/0104egobierno.html>
- "**Declaración de la sociedad civil a la Prepcom 2 sobre la visión, principios, temas y procesos para la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información**". Doc. propuesto por el Grupo Coordinador Cívico - diciembre 2002.
http://www.movimientos.org/foro_comunicacion/show_text.php3?key=1262

.....

Palabras clave:

Conectividad social, portales ciudadanos, comunidades virtuales, infoestructura social, derechos a la información y la comunicación, visión social de internet, gobernabilidad digital, ciudadanía digital, participación ciudadana, sociedad civil, gestión pública, gobierno electrónico, gobernanza electrónica, democracia electrónica.

Para citar este artículo:

Araya, Rubén: "**Conectividad social: reflexiones sobre los conceptos de comunidades virtuales y portales ciudadanos desde una visión social sobre Internet**".

En: Porras, I. & Araya, R. (editores); "e-democracia: retos y oportunidades para el fortalecimiento de la participación ciudadana y la democracia en la sociedad de la información", Colección Tecnología y Sociedad, Universidad Bolivariana, Santiago – Chile, 2003.

URL: <http://www.conectividadsocial.cl/doc/conectividadsocial.pdf>