

Nueva Sociedad Separatas

Rodrigo Araya Dujisin
Internet, política y ciudadanía

Artículo aparecido en Nueva Sociedad 195, enero-febrero 2005, pp
56-71.

Internet, política y ciudadanía

La reflexión y el debate sobre gobierno y democracia electrónica usualmente han ido por caminos separados e incluso contrapuestos, donde el primero se reduce a aspectos informáticos de gestión y el segundo a un sistema utópico de relación política entre Estado y ciudadanía. Este trabajo enfatiza en las vinculaciones e interdependencia de estos ámbitos para acceder a una perspectiva general de los impactos de internet en la política.

Rodrigo Araya Dujisin

Introducción

¿Están cambiando las relaciones entre gobiernos y ciudadanos con la incorporación de internet en las prácticas cotidianas? Esta es la pregunta que se hacen muchos hoy en día y se fundamenta en la observación de importantes cambios vinculados a la vida cotidiana de individuos, organizaciones e instituciones, a partir de ese momento. La mirada política de internet no es la prolongación mecánica de las discusiones clásicas sobre la democracia, puesto que hay diferencias sustantivas en los supuestos. El problema de las mayorías y de las elites, por ejemplo, tiene una fisonomía completamente diferente en la red, dada la igualdad teórica y la horizontalidad técnica que hay dentro de quienes están conectados. Las preguntas sobre el poder también toman un tono distinto, en tanto internet puede ser vista como una posibilidad de empoderamiento para el ciudadano o, por otro lado, como fábrica de hegemonía para las instituciones, empresas y gobiernos. En cualquiera de las perspectivas, surge la imagen del

Rodrigo Araya Dujisin: antropólogo social; magíster en Ciencia Política; investigador de Flacso-Chile.

Palabras clave: internet, brecha digital, empoderamiento, gobierno electrónico, democracia electrónica.

«príncipe electrónico» (Ianni) como símbolo contemporáneo del poder. No obstante lo anterior, queda planteada la interrogante fundamental de esta discusión, a saber, si efectivamente hay empoderamiento de las personas o, acaso, solo una fuerte ilusión de poder.

La posibilidad tecnológica de una democracia directa y deliberativa, como una gran conversación, plantea un nuevo espacio para investigar y debatir en las ciencias sociales. En paralelo a las discusiones optimistas se levantan interrogantes básicas respecto a la imposibilidad social de pensar en el mediano plazo un sistema político inclusivo basado en el uso de las tecnologías de información. Concebir una democracia mediatizada por computadores aún presenta muchas dificultades e interrogantes, incluso más allá de la barrera del acceso. ¿Qué tipo de participación política posibilitan las tecnologías de información? Una de las preguntas inquietantes que se hacía Giovanni Sartori al respecto –antes de la etapa de masificación de internet– se refería a la intensidad de esa participación. Robert Putnam lo plantea como banalización del compromiso cívico. Otros investigadores (v. Castells; Coleman/Gotze Rheingold; Wellman et al.) han puesto el foco en las potencialidades que ofrecen las tecnologías de información en los dilemas políticos contemporáneos.

Sabemos que internet transforma la manera en que nos comunicamos y, en consecuencia, en que nos vinculamos. Por otro lado, los distintos actores políticos han incorporado su uso en sus prácticas cotidianas, en diversos grados e intensidades. Progresivamente la red se convierte en una herramienta para la actividad política, desde informar y organizar grupos hasta reclutar voluntades o incluso actuar colectivamente sobre determinados ámbitos.

Las redes abiertas de América Latina: brecha y exclusión digital

La revolución tecnológica ha traído dos noticias importantes al ámbito de la política, una buena y una mala. La buena es que todo indica que la tecnología puede significar más poder para los ciudadanos y puede hacer más eficiente la labor de las instituciones públicas. La mala es que la buena no llega a todos y es, por el momento, una buena nueva exclusiva para quienes acceden a los privilegios de ese advenimiento. La principal amenaza que plantea internet es proporcional a las oportunidades que se le asignan en los distintos planos. Si efectivamente acerca las instituciones a las personas y fortalece las redes ciudadanas aumentando sus capacidades operativas y de influencia, ¿qué efectos políticos pueden esperarse en sociedades divididas por la «brecha digital»? Esta

***¿Qué tipo
de participación
política
posibilitan
las tecnologías
de información?***

pregunta es aún más significativa si consideramos los efectos acumulativos de la exclusión social. Es decir, la digital se suma a las exclusiones económicas, políticas y culturales que la preceden. No son pocos quienes argumentan que

***El ciudadano
 de módem
 queda fuera
 de la ciudad
 digital***

internet incluso profundiza esas dimensiones de la exclusión, en tanto aumenta las distancias entre incluidos y excluidos.

A fin de que internet pueda ser una herramienta eficaz para la inclusión social al servicio del desarrollo y de la calidad de vida, su uso debe estar al alcance de todos. La

inequidad en el acceso es precisamente lo que hoy se conoce en el mundo como «brecha digital», concepto que tiene dos dimensiones claras de aplicación: una entre países y otra intra países. La brecha entre países es categórica en señalar la gran concentración global que hay, por ejemplo, en la creación de tecnologías. Un 66% de las licencias y *royalties* tecnológicos en el mundo va a Estados Unidos y Japón. El 79% de los usuarios de internet vive en países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). En el contexto mundial el porcentaje de usuarios es de aproximadamente un 12%, mientras que en América Latina el promedio es del 6%. Las referencias en el ámbito de países nos señalan también una gran disparidad. Mientras que en naciones como Canadá, EEUU y Suecia más del 50% de la población accede a internet, en otros de la región como Colombia, Venezuela, Brasil y México lo hace aproximadamente un 6% de los habitantes. En Argentina, Perú y Uruguay el porcentaje de usuarios no supera el 14% (International Telecommunication Union). Respecto a la generación de contenidos, surgen otras brechas y exclusiones.

Una segunda dimensión de la exclusión parece tener relación con distintos tipos de discriminación en el uso y acceso entre diferentes grupos dentro de un país. La discriminación más obvia, y al mismo tiempo la más dramática, es la socioeconómica, en la medida que empieza a consagrar lo que se denomina la «sociedad de dos velocidades»: una para ricos y otra para pobres. Con todo, esta no es la única vía de exclusión, ya que existen otras como la brecha entre lo urbano y lo rural, la generacional, la de género, e incluso la de raza. El hecho de que quienes acceden a internet sean principalmente hombres, urbanos, jóvenes, blancos y angloparlantes es significativo. En EEUU, por ejemplo, las minorías de negros y latinos acceden menos que los blancos y asiáticos en las mismas condiciones socioeconómicas y de acceso. Esto reafirma la idea del efecto acumulativo de la exclusión, y la tecnología no resuelve por sí misma estas desigualdades: más bien se superpone a las dimensiones tradicionales de la exclusión, esto es, ingresos, educación y redes de apoyo o capital social.

El tema de la exclusión en el acceso a internet es visto desde dos perspectivas principalmente: la de la brecha digital, por un lado, y la del «acceso universal», por el otro. Desde los gobiernos y organismos internacionales se habla usualmente de la primera y se pone el énfasis en la línea divisoria. Desde los organismos no gubernamentales y grupos ciudadanos se habla del segundo y el acento recae en la figura de un nuevo derecho, el derecho a no ser excluidos de la sociedad de la información. Hoy en día nadie es indiferente a este nuevo rostro de la exclusión, como lo demuestran las agendas de muchos gobiernos, organismos internacionales, grupos ciudadanos y empresas. Constatamos que la exclusión en el acceso a internet se suma y superpone a las otras exclusiones entre países y dentro de cada país.

Para hacer más complejo este panorama, la propia tecnología está produciendo nuevos aspectos de la exclusión. Dentro de quienes tienen acceso a internet está surgiendo un nuevo tipo de diferenciación con características de exclusión, referida al tipo de conectividad del que se dispone. Si bien esto puede parecer una distinción estrictamente tecnológica, tiene consecuencias sociales. Poseer una conexión telefónica o una conexión con banda ancha va más allá de lo técnico, puesto que las aplicaciones sociales y políticas de la tecnología se vinculan directamente con las posibilidades que determina el dispositivo de acceso. Por ejemplo, un ciudadano conectado vía módem difícilmente podrá realizar trámites en línea, debido a la lentitud y limitación de su conexión. Un ciudadano de banda ancha, en cambio, puede efectuar varias operaciones simultáneamente. Mientras realiza su declaración de impuestos, puede estar efectuando operaciones bancarias, bajando música, libros y revisando la prensa de cualquier lugar del mundo. El ciudadano de módem queda fuera de la ciudad digital o, dicho de otro modo, es como tener derecho a voz, pero no a voto. Se pueden mirar los portales, pero no se puede hacer mucho con ellos.

Vemos entonces que la exclusión, además de ser acumulativa, se autorreproduce dentro de los propios grupos exclusivos. Algo similar se puede observar en las dinámicas urbanas, donde tales grupos se van moviendo permanentemente para diferenciarse de otros. Con la tecnología pasa algo parecido, en tanto su constante y veloz evolución va generando nuevos grupos exclusivos. Si bien la innovación tecnológica tiene su propia lógica y no se moviliza en función de la diferenciación, desde el punto de vista de sus aplicaciones se puede decir que favorece las dinámicas de la exclusión social, de acuerdo con la formulación de Bill Jordan sobre grupos exclusivos. El concepto de exclusión social fue usado inicialmente para aludir a los nuevos problemas sociales y económicos asociados con la globalización, tales como el empleo precario, el desempleo, la inser-

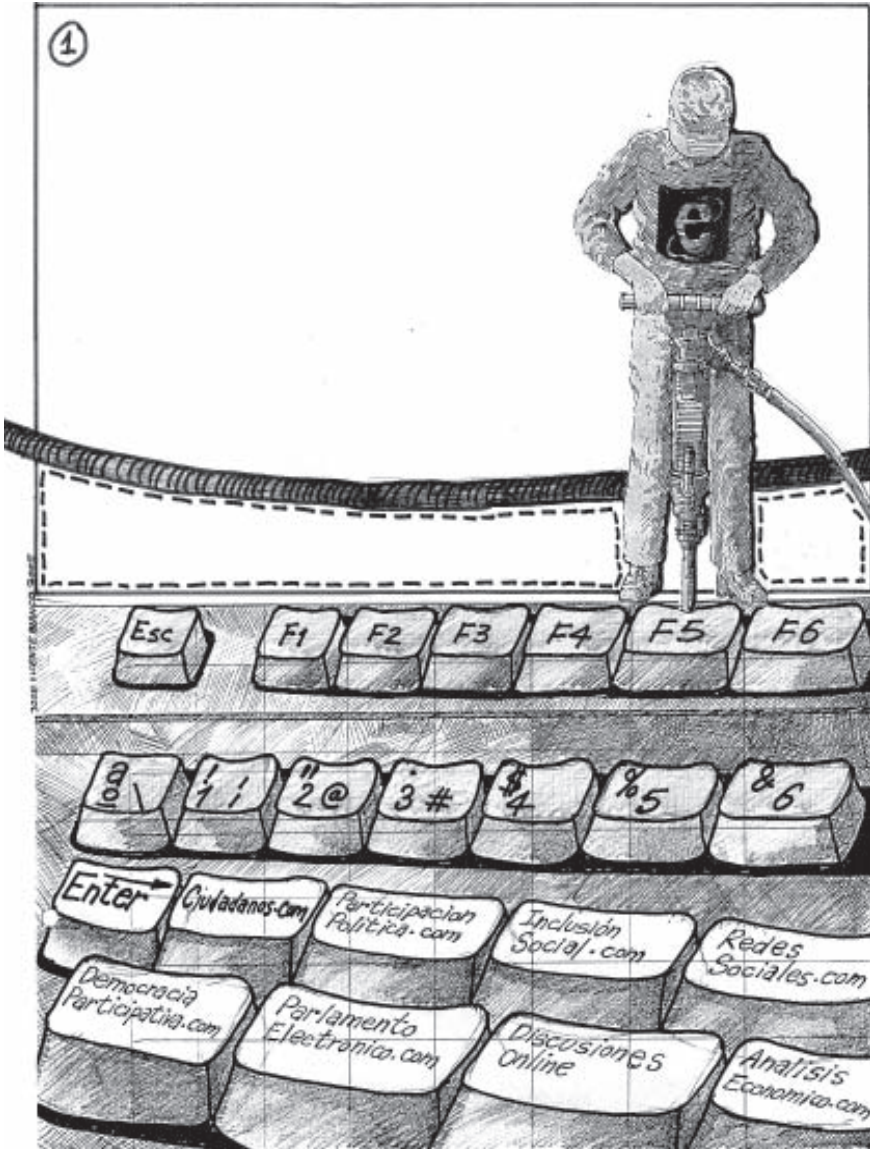
***Los desconectados
 están cada vez
 más desconectados
 y excluidos***

ción de inmigrantes o la desintegración social a partir de diferencias étnicas. Se le define como los mecanismos a través de los cuales se niega a las personas y grupos la participación y los derechos sociales (v. Gacitúa/Sojo). En este sentido, la perspectiva de la exclusión social es más amplia que el concepto de pobreza, en tanto se relaciona con las instituciones sociales, culturales y económicas; sin reemplazar el concepto, permite ir más allá de los análisis basados en los ingresos económicos.

En América Latina el concepto de exclusión social ha sido utilizado con algunas variaciones para explicar la persistente marginalización y pobreza de la región, así como los procesos que incrementan la vulnerabilidad y riesgo de ciertos grupos sociales. Se trata de un fenómeno multidimensional que considera al menos tres áreas –económica, política y cultural– que tienen un efecto acumulativo en los grupos sociales e individuos, limitando las capacidades de modificar su posición en la sociedad. La dimensión económica es comprendida en términos de privación material y de acceso a mercados y servicios que aseguran la satisfacción de necesidades básicas. La dimensión política e institucional refiere a la falta de derechos civiles y políticos que garantizan la participación ciudadana. La dimensión cultural remite a la negación de derechos culturales y necesidades particulares de los grupos sociales, con base en cuestiones de género, edad, identidad étnica y creencias religiosas. Se trata de un proceso acumulativo donde los diferentes factores interactúan y afectan las capacidades de controlar tales riesgos en el ejercicio de ciertos derechos. La perspectiva de la exclusión social permite comprender los factores que contribuyen a la generación de pobreza e inequidad social. Es un marco que habilita para entender las vinculaciones e interacciones entre los diferentes factores de riesgo.

Desde la perspectiva de las redes sociales, Larissa Adler nos señala que ante los factores de riesgo y vulnerabilidad se establecen mecanismos informales de seguridad social o redes sociales de apoyo. Por otro lado, como ya se mencionó, Jordan sostiene que la propia exclusión puede ser comprendida en términos de la acción colectiva de grupos «exclusivos», y desarrolla un análisis para explicar cómo la globalización y la transformación de los Estados están afectando las condiciones de vida de individuos, grupos y comunidades más vulnerables. La formulación de los grupos exclusivos de Jordan se expresa en la amenaza de una democracia basada en antagonismos entre tales grupos; esto es particularmente relevante cuando hablamos de las potencialidades democráticas a partir del uso de internet, puesto que se trata precisamente de comu-

nidades exclusivas (abiertas o cerradas) en los términos planteados por el autor. Tanto desde la perspectiva de las redes sociales de apoyo (Adler) como de la de las comunidades exclusivas (Jordan), es necesario dar cuenta de los esquemas de vinculación social basados en internet y su relación con los dilemas políticos. Asumiendo que se trata de dinámicas simultáneamente inclusivas y



exclusivas, en América Latina tenemos un panorama donde los conectados lo están cada vez más y los desconectados cada vez más desconectados y excluidos.

Gobierno electrónico para la democracia

Desde la irrupción de internet se ha generado todo tipo de expectativas respecto a su impacto en el ejercicio de la política y la democracia. Por un lado se habla de las potencialidades y ventajas para el Gobierno, principalmente debido a que aumenta la eficiencia en la gestión mediante la automatización de procesos y la integración informática de distintos servicios, generando en el mediano plazo importantes ahorros, mayor transparencia y mayor cercanía a la ciudadanía. En cuanto a las expectativas asociadas a la democracia, se habla de una nueva relación política con los ciudadanos, como la posibilidad de participar en el diseño de políticas públicas, poder comunicarse directamente con autoridades, generar reclamos y fiscalizar la labor pública, entre otros. De allí las denominaciones de «gobierno electrónico» y «democracia electrónica» para referirse a los impactos de la incorporación de internet en los respectivos ámbitos.

Muchas veces la reflexión y el debate se hacen en forma separada: gobierno electrónico y democracia electrónica como campos distintos e incluso contrapuestos, donde el primero se reduce a aspectos informáticos de gestión y el segundo a un sistema utópico de relación política entre Estado y ciudadanía. Lo cierto es que están íntimamente vinculados y es en su interdependencia donde encontramos una perspectiva global de los impactos de internet en la política. Paralelamente observamos que las instituciones públicas y políticas están siendo presionadas por una ciudadanía que ha comenzado a cuestionar la forma tradicional de hacer las cosas. Antes que internet lo permitiera, nadie habría imaginado acceder a los archivos de la votación o asistencia de los parlamentarios, hacer trámites en línea o reclamar por un mal servicio desde la casa u oficina. Esta creciente comunicación entre Estado y ciudadanos por medios electrónicos ha sido un componente novedoso del proceso de modernización del Estado. Lo nuevo, sin embargo, no es el uso de la tecnología en sí, sino la posibilidad de abrir canales de comunicación cada día más directos para acercar a autoridades, funcionarios y ciudadanos. Es una nueva forma de mediación que afecta los esquemas tradicionales de representación.

Sin rumbo y sin mouse: los partidos políticos se quedan atrás. El rol de los partidos políticos como mediadores entre ciudadanos y Estado se pone en tensión, se cuestiona y en algunos casos se debilita, dada la creciente habilitación de canales directos de comunicación entre las personas y las instituciones. En este con-

texto, las organizaciones políticas quedan en una situación incómoda y vemos una baja capacidad de reacción. Su rol de mediador de intereses se ve cuestionado y amenazado; no obstante, lo cierto es que hoy en día no encontramos en el panorama latinoamericano partidos que hayan hecho de este tema un motivo de reflexión o de agenda. Se han limitado a repetir lo que dicen los organismos internacionales sobre la brecha digital o el gobierno electrónico, sin ir más allá. Aquí hay una tremenda oportunidad si se tomara en serio. Los partidos podrían vigorizar su rol de mediador de intereses si aplicaran una profunda modernización de sus estructuras partidarias. Para empezar deberían transformar sus sitios *web* (que casi todos tienen) para que sean sistemas dinámicos de información, en lugar de simples depositarios estáticos de propaganda. Foros, listas de correo, *news groups*, *chats*, *weblogs*, solo por nombrar las herramientas más conocidas que en la actualidad están disponibles. En términos de contenido habría que pasar de los estatutos partidarios o el frío organigrama a temas de interés de los ciudadanos: actualidad, debates parlamentarios, asuntos controvertidos, locales y globales. Hoy en día la ciudadanía y los electores son más sofisticados y no les basta el color de la bandera para decidir sus preferencias en las urnas.

En segundo lugar, los partidos podrían transformar sus sedes territoriales en puntos de acceso público –como telecentros–, lo que permitiría que sus militantes se comuniquen entre sí, y con sus parlamentarios y dirigentes, mitigando el sesgo de quienes tienen acceso y quienes no. Las organizaciones políticas podrían ser redes vivas de personas e ideas y no solo maquinarias electorales. Imaginemos un partido que se toma en serio este tema y decide hacer una base de datos con el correo electrónico de sus miembros. Podría establecer canales permanentes de consulta, comunicación y participación. Quienes no tienen acceso a internet podrían acudir a la sede partidaria. Lo mismo podrían hacer los parlamentarios con sus electores, habilitando canales permanentes de comunicación. Nada de esto está pasando; a lo más vemos correos no deseados de tono propagandístico cuando hay elecciones. La modernización del Estado no ha alcanzado a los partidos, y los ciudadanos se distancian de ellos progresivamente. Los movimientos sociales, en cambio, han aprendido hace bastante tiempo que la presente acción colectiva se moviliza por distintos canales. No basta con la televisión y la asamblea donde un orador se dirige a la masa que le ovaciona. En la actualidad los recursos para la movilización colectiva son mucho más variados y los ciudadanos mucho más exigentes.

El Gobierno en su pantalla. El gobierno electrónico como tema y como práctica ha ido ocupando un importante espacio en el ámbito de la modernización del

Estado, ya sea en la gestión pública, la relación Estado/ciudadanía o la labor parlamentaria. Como concepto comenzó a ser utilizado desde la segunda mitad de los años 90 para dar cuenta de las transformaciones que produce la incorporación de tecnologías de información en el quehacer de las instituciones públicas. El debate al respecto está vinculado a las tendencias globales y a las controversias relativas al rol del Estado. Se entiende al gobierno electrónico como una de las formas de expresión de la sociedad de la información que establece el uso estratégico e intensivo de las tecnologías informáticas, tanto en las relaciones dentro del propio sector público, como de los órganos del Estado con los ciudadanos, usuarios y empresas del sector privado.

Los objetivos y expresiones del gobierno electrónico se han planteado en términos de promesas, al igual que la mayoría de los impactos atribuidos a las tecnologías de información. Desde el punto de vista del Gobierno, sus promesas se pueden agrupar en tres principales. Primero, *mayor eficiencia*: se sostiene que la incorporación de tecnologías de información produce mayor eficiencia en la gestión pública mediante la automatización de procesos, la eliminación del papel y la integración informática de distintos servicios públicos. Además se le asigna la propiedad de generar ahorros de acuerdo con las economías de escala que favorece. También se plantea que produce una expansión del giro tradicional de los servicios públicos, generando nuevas posibilidades operacionales y estratégicas, tales como nuevos servicios. En segundo lugar tenemos *la transparencia en la gestión*: la presión ciudadana e internacional por gobiernos transparentes encuentra una especial acogida en este ámbito. Los recurrentes escándalos de corrupción que frecuentemente sacuden las democracias latinoamericanas han contribuido a una sustantiva pérdida de confianza ciudadana en las instituciones políticas y en el Estado. Las demandas de fortalecimiento de la probidad han planteado la importancia de usar las tecnologías de información para incrementar la transparencia en la gestión pública. En tercer lugar, *cercanía con los ciudadanos*: desde la perspectiva del Gobierno se asume que internet tiene un gran potencial para establecer una nueva relación política con los ciudadanos: la posibilidad de participar en el diseño de políticas públicas, generar reclamos, recibir retroalimentación, mejorar la comunicación con las autoridades y fiscalizar la labor pública.

Desde el punto de vista de la ciudadanía, las promesas del gobierno electrónico son: en primer lugar, *mayor y mejor información*. La sola disposición de información de los servicios públicos y su presencia en internet significan un incremento sustantivo de la información de interés a la cual pueden acceder los ciudadanos. Esto tiene diversas consecuencias: hace efectiva la promesa de la transpa-

rencia en la gestión pública y, eventualmente, mejora el servicio público a la ciudadanía. Segundo, *mayor control y espacios de influencia*: el acceso a mayor información se puede expresar en la posibilidad de usarla para fiscalizar la gestión pública. Las áreas sombrias de la gestión, como las compras públicas, ven reducido su ámbito de discrecionalidad por el simple hecho de que son procesos que pueden ser observados por ciudadanos, medios de comunicación o partidos políticos. Además, aumentan las herramientas de uso público para detectar y dar seguimiento a fraudes, ineficiencias o irregularidades. Tercero, *mejor calidad de vida*: los informes y estudios sobre los factores que promueven o limitan el desarrollo humano realizados por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) destacan la importante vinculación entre acceso a información, capital social y calidad de vida. La promesa, en este caso, se fundamenta en la mayor eficiencia del tiempo y los recursos a la que se puede aspirar, el incremento de la confianza en las instituciones, y la posibilidad de ampliar las redes sociales, entre otras.

Las promesas y expectativas del gobierno electrónico a veces chocan con realidades muy distintas. Desde las perspectivas más críticas se señala que las primeras sobrepasan por mucho a las aplicaciones concretas. Se critica la subutilización de las herramientas tecnológicas en el ámbito público: muchos sitios *web* corporativos, muchas fotos de autoridades, mucha pirotecnia gráfica y muy pocos servicios realmente útiles para los ciudadanos. Las voces menos críticas plantean que se trata de un problema de etapas y evolución de la incorporación de herramientas tecnológicas en el ámbito público. Lo cierto es que hay cierto consenso en que tal incorporación es un proceso complejo y requiere de tiempo.

Democracia y participación ciudadana. Respecto a la democracia electrónica, probablemente se ha puesto más énfasis en lo electrónico que en lo democrático que está en juego. Los debates a veces se reducen a controversias sobre los sistemas de seguridad informática, opacando lo sustantivo, en este caso las nuevas relaciones entre ciudadanos e instituciones de gobierno. La argumentación que desarrollan Stephen Coleman y John Gotze plantea que no se trata tan solo de que los ciudadanos puedan pagar los impuestos por internet (ejemplo clásico de gobierno electrónico), sino que además puedan tener una discusión pública acerca de cómo se gastan esos impuestos¹ (democracia electrónica). El desafío es lograr establecer un vínculo entre gobierno electrónico y democracia electrónica a fin de ir más allá de los modelos unidireccionales de servicio y políticas públicas.

1. V. al respecto el artículo de Ignacio Porras sobre presupuesto participativo en esta misma publicación.

Coleman/Gotze identifican cuatro modelos de democracia electrónica que bien podrían mirarse como cuatro niveles de intensidad de la participación. En primer lugar mencionan un modelo de democracia electrónica de opinión pública, donde se consulta a la población a través de testeos de opinión, pero sin ningún compromiso resolutivo. Se trata de utilizar internet para escuchar a la gente. Un segundo nivel es la democracia directa o plebiscitaria, donde se procede a consultar por diversas materias de interés a través de internet, a diferencia de los levantamientos de opinión, con un carácter resolutivo. En tercer lugar los autores señalan un modelo de democracia electrónica basada en comunidades locales, donde las organizaciones de base territorial o funcional adquieren nuevas herramientas para interactuar con el municipio, con el gobierno central o con otras organizaciones. El cuarto modelo es el de compromiso cívico en la deliberación política (*online public engagement in policy deliberation*). Éste es el que los autores presentan como el más complejo y democrático. El énfasis está en los elementos deliberativos de la democracia.

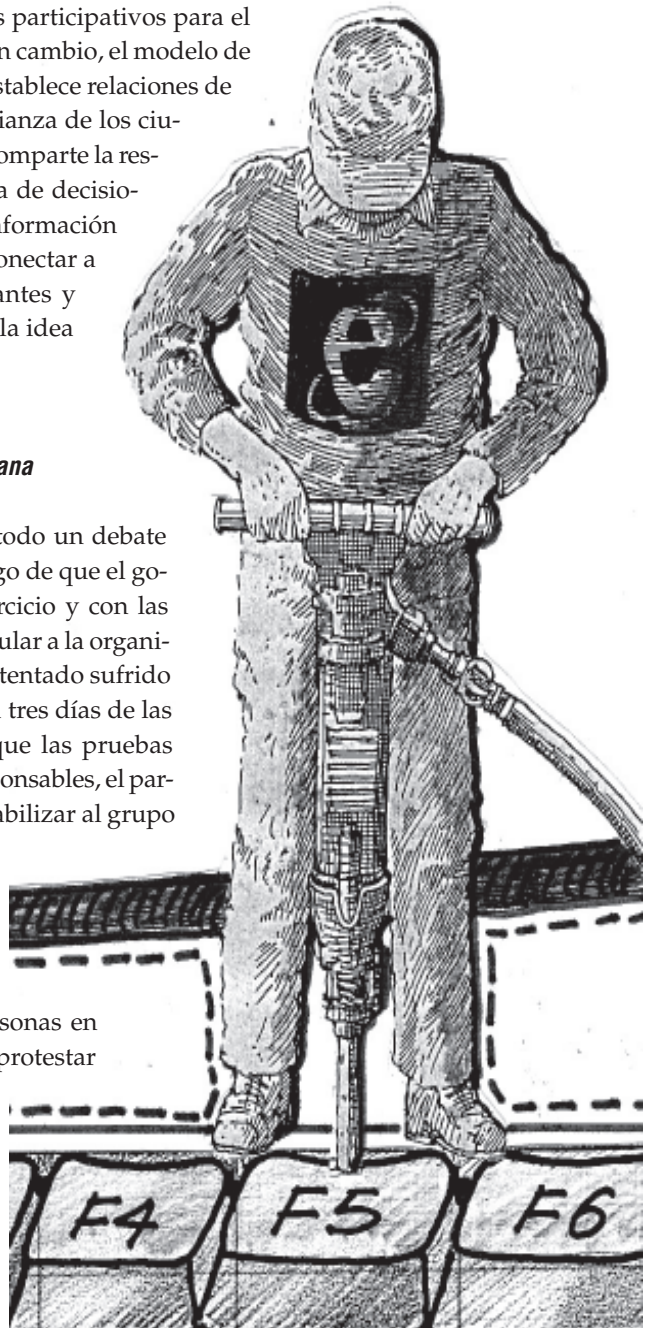
La deliberación pública posee ciertos requerimientos básicos para que se pueda dar el modelo de e-democracia deliberativa. Por ejemplo, que haya acceso a información balanceada: los ciudadanos deben estar debidamente informados antes de ser consultados o involucrados en ejercicios deliberativos. Del mismo modo se requiere la existencia de una agenda abierta, a fin de evitar que se planteen opciones cerradas y no negociables. Es esencial que la participación sea inclusiva y representativa. No pueden quedar fuera los pobres sin acceso a internet, por ejemplo. De allí la importancia de que haya dispositivos públicos como los telecentros. Otro requerimiento fundamental es la existencia de un marco regulatorio para la discusión deliberativa donde se establezca, por ejemplo, un contexto para la libertad de interacción, de manera que sea posible tanto la comunicación entre ciudadano y Gobierno como entre ciudadanos. Aquí lo fundamental es la existencia de canales de ida y vuelta con la autoridad y canales para las relaciones horizontales ciudadano-ciudadano.

Un desafío que plantean Coleman/Gotze para las instituciones de gobierno se refiere a la consideración cuidadosa del impacto del compromiso público *online* en sus propias prácticas, y adaptar tales prácticas a un ambiente político más comprometido y conectado. En esta argumentación, la democracia electrónica no remite a una discusión tecnológica, sino a una esencialmente política sobre los fundamentos de la democracia. El compromiso *online* no sustituye a los representantes electos. Es una forma de abrir canales a otras voces que no siempre son escuchadas en los debates políticos, y para ello resulta imprescindible pasar de un modelo informativo a uno opinable y deliberativo. El modelo de

compromiso público informativo establece una relación unidireccional en la cual el Gobierno produce y distribuye información para uso de la ciudadanía (gobierno electrónico). El modelo consultivo establece una relación bidireccional incompleta, donde los ciudadanos proveen *feedback* al Gobierno. En este tipo de participación se encuentran las encuestas de opinión, los estudios cualitativos de opinión ciudadana (*focus groups*, entrevistas con informantes clave, etc.) o los procesos participativos para el comentario de un proyecto de ley. En cambio, el modelo de compromiso público deliberativo establece relaciones de participación activa basada en la alianza de los ciudadanos con el Gobierno y en él se comparte la responsabilidad en el proceso de toma de decisiones. Para ello las tecnologías de información ofrecen nuevas oportunidades de conectar a los ciudadanos con sus representantes y favorecen la comprensión mutua y la idea de un gobierno de ida y vuelta.

***La revolución que no será televisada:
tecnologías como herramienta ciudadana***

En España se abrió recientemente todo un debate por el aparente vuelco electoral luego de que el gobierno del Partido Popular (en ejercicio y con las encuestas a su favor) tratara de vincular a la organización separatista vasca ETA en el atentado sufrido en Madrid el 11 de marzo pasado, a tres días de las elecciones generales. A pesar de que las pruebas policiales conducían hacia otros responsables, el partido gobernante insistió en responsabilizar al grupo radical vasco, aparentemente tratando de sacar ventaja, de cara a las elecciones que se realizarían en los días siguientes. El 13 de marzo sorpresivamente se comenzaron a concentrar personas en las sedes del Partido Popular para protestar por la manipulación de la información. A pocas horas de la elección no están per-



mitidos los actos de campaña, sin embargo, esta manifestación no fue convocada por ningún partido político ni movimiento social conocido. No hubo un llamamiento por la radio, ni la televisión. Sin embargo, allí estaban centenares de manifestantes presionando al Gobierno por lo que consideraban una manipulación electoral. Posteriormente se supo que el llamado se realizó a través de mensajes de texto telefónicos que circularon a través de las redes personales. La convocatoria no solo se hizo para protestar, sino además para incentivar a que las personas que usualmente no lo hacen, fueran a votar. Más allá del atentado de Madrid y el aparente vuelco electoral, que tiene muchas aristas para el análisis y cuyas consecuencias e impactos aún se debaten, llama la atención esta nueva modalidad de movilización ciudadana.

Otros casos donde los mensajes de texto han sido utilizados con fines políticos son la caída de Joseph Estrada en Filipinas y la batalla de Seattle en contra de la Organización Mundial del Comercio, ambas documentadas en el libro de Howard Rheingold: *Smart Mobs: The Next Social Revolution*². Según el autor, Estrada es el primer jefe de gobierno derrocado por esa vía. Miles de personas llegaron a la avenida Epifanio de los Santos una hora después del primer mensaje de texto, y después de cuatro días más de un millón de ciudadanos se manifestó. También llamó mucho la atención recientemente la campaña electoral de Howard Dean en las primarias del Partido Demócrata estadounidense, la cual, si bien no se tradujo en un triunfo electoral, generó mucha expectación y cierta leyenda por el uso creativo de las tecnologías de información. La campaña de Dean tuvo un sistema de recaudación de dinero a través de internet que remeció el ambiente político norteamericano por las altas sumas obtenidas a partir de muchas donaciones pequeñas de ciudadanos comunes y corrientes. También se habilitó un sistema de pequeñas comunidades de mensajería de texto vía teléfono móvil para convocar a actos de campaña, avisar de una aparición del candidato en la TV o invitar a fiestas en casas para hacer microcampaña. Cada cual podía sumarse a una comunidad o crear una propia. Se trata de un esquema de pequeñas comunidades basadas en las redes personales, activadas en este caso por un motivo electoral. Dean no resultó electo, pero su campaña difícilmente será olvidada, y sus simpatizantes todavía deambulan por el *weblog* o bitácora de campaña³ que los acogió y movilizó en 2003. La campaña quedó documentada en el libro *The Revolution Will Not Be Televised* publicado por Joe Trippi, jefe de campaña de Dean.

2. V. <www.smartmobs.com>.

3. Sobre *weblogs* y campañas políticas, v. artículo de Pablo Curti en esta misma publicación.

Las campañas humanitarias constituyen un caso especial en la transformación de las dinámicas de los grupos y movimientos ciudadanos. Hoy en día es habitual para los usuarios de internet recibir diversos tipos de convocatorias para las más distintas causas. Un buen ejemplo en este sentido es Médicos Sin Fronteras, ONG que realizó una intensa campaña por la red y medios de comunicación para ejercer presión internacional sobre las 39 empresas farmacéuticas que demandaron al Estado de Sudáfrica por fabricar genéricos baratos para combatir el sida, sin respetar las patentes. No está de más señalar que en Sudáfrica 1 de cada 5 adultos porta o desarrolla el VIH. A

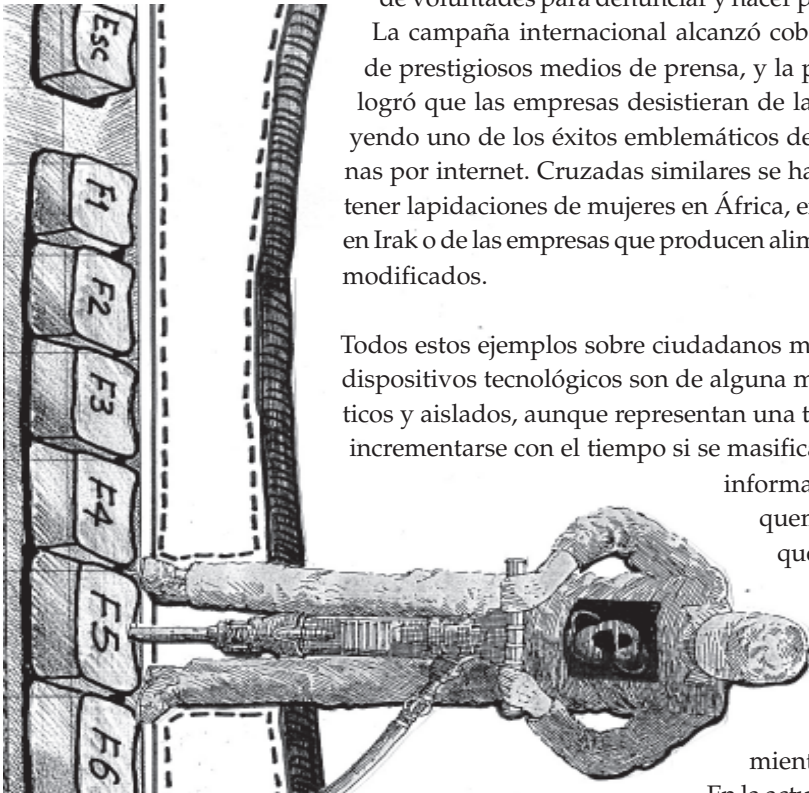
Igualdad en el acceso es una condición necesaria, pero no suficiente

través del correo electrónico, dicha organización juntó miles de voluntades para denunciar y hacer pública esta situación. La campaña internacional alcanzó cobertura en editoriales de prestigiosos medios de prensa, y la presión internacional logró que las empresas desistieran de la demanda, constituyendo uno de los éxitos emblemáticos de campañas ciudadanas por internet. Cruzadas similares se han sucedido para detener lapidaciones de mujeres en África, en contra de la guerra en Irak o de las empresas que producen alimentos genéticamente modificados.

Todos estos ejemplos sobre ciudadanos movilizados mediante dispositivos tecnológicos son de alguna manera casos anecdóticos y aislados, aunque representan una tendencia que podría incrementarse con el tiempo si se masifican las tecnologías de

información. Los nuevos esquemas de comunicación que posibilitan internet y otras tecnologías del área están transformando las formas y dinámicas de agrupamiento y acción colectiva.

En la actualidad se plantea que la red es una herramienta para el empoderamiento de grupos, comunidades y movimientos sociales, puesto que su incorporación aumenta las capacidades operativas de las diversas agrupaciones. Por otro lado, se observa como una de las tendencias globales el fenó-



meno de la globalización de los ciudadanos⁴. Se globalizan las causas como el medio ambiente y los derechos humanos, así como los adversarios (las instituciones del capitalismo global, la pobreza). Ante la pregunta de si hay algo que comparten todos estos espacios ciudadanos, más allá de una tecnología en común, se remite a una lógica de sociabilidad que está fuertemente ligada a los intercambios que se producen en la red. Se trata de intercambios de información, intereses y valores que dan nuevos significados a la acción colectiva.

Conclusión: los puentes que faltan

Internet llegó a la política. Los gobiernos están cambiando no solo en términos de la gestión interna, sino además en la manera de relacionarse con los ciudadanos. Los distintos actores políticos se ven presionados a modernizar sus estructuras, poner abiertamente a disposición la información que poseen y abrir canales participativos. Por otro lado, los ciudadanos utilizan crecientemente las nuevas tecnologías para movilizar voluntades, ejercer presión, instalar temas y legitimar voces disidentes en las agendas nacionales e internacionales. Constatamos que el uso de internet aumenta las capacidades operativas de los ciudadanos. Permite movilizaciones y despliegue de recursos políticos con mayor facilidad y alcance.

Para que gobierno electrónico y democracia electrónica se encuentren hacen falta algunos puentes. Recordemos que en el contexto mundial el porcentaje de usuarios de internet es de un 12%, y en América Latina de un 6%. En este sentido, las potencialidades y ventajas del gobierno electrónico nos dejan un marco muy limitado de impacto. ¿Cómo romper este cerco socioeconómico de exclusión y darle así sentido social y político a la revolución tecnológica que se está produciendo? Una alternativa de respuesta la encontramos en los telecentros comunitarios que se están creando y reproduciendo a lo largo y ancho de Latinoamérica. Los telecentros son espacios comunitarios donde las personas pueden acceder a las tecnologías de información y además recibir un entrenamiento básico para su uso. Hay distintos tipos en la región. En algunos casos son apoyados por el Estado, en otros por empresas, otros han nacido al alero de ONGs, universidades o por la iniciativa de organizaciones sociales. Independientemente de su sello de origen, son la puerta de entrada para las grandes mayorías que no pueden hacerlo por la vía del mercado. Allí los ciudadanos pueden acceder a los servicios del gobierno electrónico, pero además pueden

4. V. N° 176 de esta misma revista.

expresar sus voces ante distintas materias, y lo más importante quizás es que pueden conectarse con otros telecentros y con otros ciudadanos en lugares distantes que tienen problemas o inquietudes similares. Los telecentros son uno de los puentes para unir gobierno y democracia electrónicos. Sin ellos, el primero solo llegará a las elites y las promesas e impactos se desvanecerán. La igualdad en el acceso es un requisito básico y un punto de partida para hablar del fortalecimiento de la democracia y la participación ciudadana.

Ahora, la igualdad en el acceso es una condición necesaria, pero no suficiente. El otro puente que falta se refiere a que los ciudadanos, además de ser consumidores de información y de servicios, sean productores de información. Ciudadanos con las capacidades y competencias de generar sus propios contenidos y sistemas de comunicación. Junto a democratizar el acceso, se debe democratizar la producción de contenidos. En este ámbito hay auspiciosos avances en el último tiempo. Las herramientas para la generación de contenidos son cada vez más sencillas y accesibles. Hoy en día vemos una floreciente gama de sitios y especialmente *weblogs* o bitácoras digitales donde cualquier persona o grupo presenta al mundo sus ideas, causas y perspectivas. Los puentes que unirán gobierno electrónico y democracia electrónica están en construcción y de ello depende que internet pueda tener impactos sustantivos en el fortalecimiento de la democracia.

Referencias

- Adler, Larissa: *Redes sociales, cultura y poder. Ensayos de antropología latinoamericana*, Flacso-México, 1994.
- Castells, Manuel: *La galaxia internet*, Plaza & Janés, Barcelona, 2001.
- Coleman, Stephen y John Gotze: *Bowling Together: Online Public Engagement in Policy Deliberation*, Hansard Society, Londres, 2001.
- Gacitúa, Estanislao y Carlos Sojo: «Social Exclusion and Poverty Reduction in Latin America and the Caribbean», Banco Mundial / Flacso-Costa Rica, Washington, D.C., 2001.
- Ianni, Octavio: «El príncipe electrónico» en *Revista de Ciencias Sociales* N° 10, Universidad Nacional de Quilmes, Buenos Aires, 1999.
- Jordan, Bill: *A Theory of Poverty & Social Exclusion*, Polity Press, Cambridge, 1996.
- Putnam, Robert: *Bowling Alone*, Simon & Schuster, Nueva York, 2000.
- Rheingold, Howard: *La comunidad virtual. Una sociedad sin fronteras*, Gedisa, Barcelona, 1994.
- Sartori, Giovanni: *Teoría de la democracia*, tomo 2: «Los problemas clásicos», REI, Argentina, 1990.
- Trippi, Joe: *The Revolution Will Not Be Televised*, Harper Collins Publishers Inc., Nueva York, 2004. Disponible en <www.joetrippi.com>.
- Wellman, Barry, Anabel Quan-Haase, James Witte y Keith Hampton: «Does the Internet Increase, Decrease or Supplement Social Capital? Social Networks, Participation and Community Commitment» en *American Behavioral Scientist* 45, 2001.