

**Nuevas tecnologías de  
la información para la  
democracia participativa  
y la ciudadanía digital.  
La propuesta de  
los telecentros.**

Francisco Sierra y Javier Moreno  
(COMPOLÍTICAS)

## Introducción

Las nuevas formas mediáticas digitales han modificado y redefinido conceptualmente el sistema convencional de medios articulando nuevas formas de producción y organización de la mediación informativa. Las mutaciones que introduce la “galaxia Internet” en la nueva morfología social se manifiestan con especial intensidad en las perturbaciones e irrupciones de la actividad social que afectan a la cultura. Transformaciones reticulares y centrífugas de la nueva ecología cultural que hoy permiten sobremanera al sujeto de la posmodernidad permear la realidad misma, personalizar el mundo, apropiarse con la imaginación de mundos posibles y reales de interacción, y proyectar nuevas lógicas de participación y desarrollo local.

En esta línea, se presentan a continuación algunas ideas para la promoción del uso y apropiación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC) en la programación del desarrollo sociocultural de la ciudadanía en las políticas públicas de las autoridades locales.

En el primer apartado, se exponen los principales modelos de comunicación para el desarrollo, distinguiendo en ellos las formas de acceso y apropiación ciudadana que propician, poniendo especial atención a las posibilidades que se abren para el desarrollo social y comunitario al utilizar herramientas comunicativas desde el enfoque de la comunicación alternativa para el desarrollo democrático.

El segundo capítulo se centra en las transformaciones que para el ecosistema comunicativo ha tenido la denominada revolución de las tecnologías de la información y la comunicación. La implantación y desarrollo de nuevas tecnologías ha tenido un efecto sobre las formas de organización urbana y social, coincidiendo con una crisis de legitimación de la participación democrática. La virtualidad que caracteriza las nuevas mediaciones tecnológicas nos obliga a repensar las formas de acción y participación política en contextos urbanos y rurales, pues con lo digital se abren nuevos espacios donde ejercer los derechos de ciudadanía y unas oportunidades para el desarrollo local y comunitario. Se trata en este apartado de justificar la necesidad de que en los nuevos programas de participación ciudadana la tecnología pase de ser una herramienta pensada para satisfacer necesidades de conexión y consumo de los usuarios a un instrumento de empoderamiento de la ciudadanía y del Tercer Sector, en virtud de un modelo de creatividad social inspirado en la investigación-acción, con el fin de reconstruir espacios comunitarios, de participación y encuentro, de diálogo y de cooperación que fortalezcan la democracia local.

El tercer apartado desarrolla los ejes de acción y metodológicos que deben regir la puesta en marcha de experiencias locales de apropiación y desarrollo aplicado de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para el gobierno y la participación ciudadana. Se pone especial atención en los actores y principios de organización en red que deben regir el entorno social mediado tecnológicamente.

Para sintetizar los diferentes planteamientos expuestos en los anteriores apartados, el cuarto capítulo desarrolla la propuesta del telecentro como un espacio tecnológico, físico y virtual, que sirva para dinamizar la participación ciudadana y el desarrollo comunitario. En este sentido, se exponen las principales características, funciones y servicios que ha de presentar un programa de implantación de telecentros dentro de un plan más amplio de intervención y desarrollo local centrado en la dinamización y participación de la ciudadanía.

## 1. Fundamentos de comunicación y desarrollo social

En las últimas décadas, las experiencias de comunicación y desarrollo han contribuido a favorecer la aplicación de la estructura informativa en procesos de cambio social, aportando diferentes estrategias, modelos y metodologías de implementación. La perspectiva de la comunicación para el desarrollo es la investigación aplicada que tiene por fin el estudio, análisis y planificación de las políticas y modelos de comunicación para el cambio social mediante la integración de los sistemas de información y comunicación públicos, así como los recursos tecnológicos y las culturas populares, en la acción y gestión comunitaria local socializando los recursos de expresión e identificación grupales y colectivos entre las redes sociales.

El conocimiento teórico-metodológico y la evaluación práctica de este campo científico y de intervención comprenden:

- Las políticas de intervención y su impacto en los procesos de integración y desarrollo sociocultural.
- Las formas de vertebración solidaria y equilibrada de la cultura local a través de los medios y mediaciones informativas.
- La participación y democracia cultural en la construcción de la ciudadanía.
- La planificación de redes sociales y de comunicación participativa para el desarrollo endógeno.
- La comunicación alternativa y la organización de medios comunitarios para la movilización y apropiación colectiva del hábitat social.
- La comunicación y educación popular.
- La apropiación de las tecnologías y los medios convencionales de comunicación para los movimientos sociales.
- La planificación estratégica de la comunicación para el cambio social.

Según el Programa Internacional de Naciones Unidas (PNUD), las estrategias de comunicación para el desarrollo pueden cumplir al menos cuatro funciones:

- Permite consultar y promover la participación de los ciudadanos en la planificación del desarrollo social.
- Contribuye a favorecer el protagonismo de la sociedad civil.
- Es el mejor medio de diagnóstico y reconocimiento de los problemas comunitarios.
- Favorece la coordinación colectiva y el apoyo institucional en materia de desarrollo social.

Los modelos y estrategias de intervención en materia de comunicación y desarrollo son diversos. Podemos distinguir varias tipologías de comunicación aplicada en procesos de desarrollo y cambio social en función del modelo de comunicación del que se parta, así:

1. Se puede favorecer una comunicación subordinada, en la que el vínculo que se genera favorece una relación de sometimiento de una parte respecto a la otra. Estamos ante lo que se denomina "comunicación bancaria" (Beltran, 2001; Kaplún, 1987), una concepción en la que son los medios masivos quienes tienen la capacidad de crear una atmósfera pública favorable al cambio, considerada indispensable para la modernidad de las sociedades tradicionales por medio del progreso tecnológico y el crecimiento económico. Estamos pues ante un modelo de comunicación que pone el énfasis en los contenidos, estableciendo entre los participantes en el proceso comunicativo una relación asimétrica, vertical, autoritaria, que informa pero no forma, equiparable al modelo de educación tradicional basado en la transmisión de conocimientos por parte de un profesor que lo sabe todo y lo enseña al ignorante, el que no sabe. En este modelo, el comunicador, mediante un monólogo unidireccional, por medio de un medio de comunicación masivo, envía un mensaje a un receptor pasivo. La excesiva valoración de los datos que se transmiten y la poca importancia que se le da al diálogo y a la participación en el fenómeno comunicativo tiene como consecuencia la formación de un receptor pasivo, con poca capacidad de razonar y poca conciencia crítica para cuestionar los mensajes. No se produce por tanto ningún proceso de reapropiación o incorporación subjetiva de los conocimientos porque no existe un proceso de esfuerzo en reflexionar sobre los contenidos.

2. Se puede favorecer también una comunicación fragmentada, basada en el vínculo competi-

tivo y una relación basada en la rivalidad. Este enfoque se define como “comunicación manipuladora” (ídem) y consistiría en concebir la comunicación planificada y organizada -sea o no masiva- como un instrumento clave para el logro de las metas prácticas y proyectos específicos de instituciones que propician el desarrollo. Se trataría de un modelo que pondría el énfasis en los efectos, con la estrategia de condicionar al receptor para que adopte conductas e ideas que han sido planificadas previamente. La comunicación estaría destinada a persuadir a los receptores para que hagan lo que se establece como idóneo para su desarrollo pues se parte además de que aquellos no saben lo que es mejor para su desarrollo. En este modelo, muy extendido a través de los medios de comunicación de masas, la publicidad o la propaganda política, se da una apariencia de pseudoparticipación, de feedback, aunque no hay reflexión ni análisis de los contenidos, que están definidos previamente. Así, la participación se reduce a las respuestas que informan sobre si se han conseguido los objetivos planificados, entreviéndose de nuevo la pasividad de un receptor que es guiado por un programador que no deja espacio para la creatividad, la conciencia crítica ni la conexión global de las ideas.

3. Finalmente, se puede favorecer también una comunicación solidaria, basada en la cooperación y la corresponsabilidad, que se define como “comunicación alternativa para el desarrollo democrático” (ídem) y que se fundamenta en una concepción del proceso comunicativo donde se expande y equilibra el acceso y la participación de la ciudadanía en el proceso de comunicación, tanto a niveles de medios masivos como a los interpersonales de la base. Se fomenta así un desarrollo que debe asegurar, además de beneficios materiales, la justicia social, la libertad para todos y el gobierno de la mayoría. Este enfoque pone el énfasis en el proceso de acción-reflexión-acción, donde ya no se trata de informar, sino de formar para transformar con un sujeto que descubre, elabora, reinventa, se reapropia del conocimiento y que no se encuadra en un esquema de relaciones jerárquicas entre individuos.

Estamos ante un modelo de comunicación participativo, sustentado en el diálogo y en el significado etimológico de la palabra “comunicación” de reciprocidad e intercambio. Frente al modelo de comunicación unidireccional, que domina las relaciones en las sociedades contemporáneas (no sólo entre los medios de masas y los receptores, también entre jefes y subordinados, padre de familia y mujer e hijos, grandes potencias y países del denominado tercer mundo, etc.), se reivindica un papel más activo en la participación política, el derecho a participar de una sociedad más democrática. Al igual que se reclaman los derechos a la salud, a la educación o al trabajo, cobra cada vez más protagonismo el derecho a la participación más allá del voto, un derecho que es también a la comunicación, porque ya no se trata sólo de escuchar sino de ser escuchados.

La elección del modelo de comunicación también se convierte en un indicador del tipo de sociedad en que queremos vivir. Los modelos basados en la simple transmisión de información reproducen una sociedad concebida como poder de una minoría sobre la mayoría. El modelo de comunicación participativa es la condición para una sociedad más horizontal, solidaria, comunitaria, empoderada y cooperativa, en definitiva, más democrática.

La metodología de investigación-acción participativa es una condición indispensable para la asunción del modelo de comunicación participativa así como un requisito para la planificación de programas de solidaridad e igualdad social en materia de información y comunicación. White (1994) destaca cinco aspectos fundamentales que son modificados dentro de este nuevo esquema de interpretación del problema de la comunicación y el desarrollo, basado en la participación transformadora de la cultura popular:

- Las organizaciones populares son quienes definen necesidades y problemas a partir de sus modos de percepción cultural, sin la privilegiada mediación de una estructura burocrática situada por encima del nivel local.
- Aunque se reconoce la importancia de la comunicación y los medios en la definición cultural de toda comunidad, las clases populares y sus organizaciones construyen sus propios medios informativos como alternativa.

- Los sistemas de educación y los medios masivos, además de otras instituciones culturales, reformulan su papel renunciando a los objetivos de control cultural en favor de una perspectiva más articuladora, que tome en cuenta la intervención de los diferentes grupos sociales en la política y la planificación cultural al servicio del desarrollo.
- Los servicios públicos, por otra parte, reorientan sus modos de organización y sus políticas ante la presión de las organizaciones locales, desplazando el ejercicio burocrático del poder centralizado por la creciente descentralización y participación de los distintos colectivos sociales.
- La progresiva descentralización política y la participación social llevan aparejada una reorganización significativa de los conceptos de desarrollo, abriendo nuevas alianzas que, en el plano de la comunicación educativa, debería representar una metodología de trabajo en red, abierta y democrática, capaz de construir identidades en movimiento y discursos plurales en una producción material equilibrada.

Si pensamos en un desarrollo alternativo, este modelo es el más apropiado para un proceso de integración solidaria, compartida y de amplia participación. Se trata de la comunicación alternativa, dialógica, grupal, participativa, popular. Pero, ¿qué entendemos por comunicación alternativa?. La alternatividad no es una cuestión de discurso sino de organización social, de modelos de mediación, de acceso y democratización de los medios informativos. En este último modelo, la estrategia de comunicación solidaria es definida por la participación, esto es, por una metodología coherente con cuatro condiciones definitorias:

- La captación compartida de información sobre acciones, opiniones y estructura social participada.
- La formación de debates entre los grupos formales del territorio de actuación en torno a los problemas concretos de intervención.
- La discusión entre la ciudadanía y los comunicadores o líderes de opinión de sectores informales para construir democracia desde los estereotipos locales.
- La toma de decisiones ejecutiva entre la democracia delegada y la democracia directa.

## 2. Nuevas tecnologías de la información y transformación de las mediaciones sociales

El punto de partida de la democracia participativa con las nuevas tecnologías de la información es el reconocimiento de la existencia de un nuevo ecosistema informativo. En la nueva cultura mediática, el proceso de comunicación se ha liberado por completo de las coordenadas espaciotemporales descritas por Descartes en los albores de la modernidad con formas ampliadas de experiencia que trascienden el horizonte local de los acontecimientos. Más aún, la espacialización del tiempo en la red anticipa una nueva conceptualización de lo local.

Castells habla en este sentido de una nueva lógica espacial basada en flujos de información frente a la lógica de la organización social arraigada en la historia de los lugares y territorios locales inmediatos. El nuevo modelo de configuración urbana, el espacio de los flujos inmateriales de organización de las prácticas sociales disocia la experiencia del espacio físico haciendo posible la simultaneidad virtual y el espacio fragmentado atemporal. Tales transformaciones se manifiestan y repercuten con especial intensidad en la planeación urbana.

En las dos últimas décadas, se ha iniciado un proceso contradictorio de transformación urbana en torno a las redes tecnomediáticas y comunicacionales de la revolución digital reorganizando las bases de articulación de las ciudades y megalópolis modernas que trasciende las formas históricas conocidas de territorialidad. La reformulación informacional de lo urbano nos plantea a este respecto significativos in-

terrogantes sobre las lógicas de planificación y gestión comunicacional en las políticas de ordenación del territorio apenas explorados en el campo de la Comunicología. Pero sobre todo nos sitúa ante un problema ideológico fundamental de legitimación y fundamentación del contrato social.

Sobre las formas convencionales del lazo social, sobre las prácticas y representaciones simbólicas modernas, el ciberespacio introduce nuevos hábitos y relaciones. Como bien señala Echevarría, los problemas técnicos de acceso, circulación o transmisión rápida y segura de la información a través de Internet son importantes, pero resulta mucho más urgente reflexionar sobre la conformación de la red como nuevo espacio ciudadano. La conformación de una nueva telépolis constituye a este respecto el principal reto que debe afrontar la agenda de investigación en comunicación. La ruptura de los límites internos y externos de la ciudad y de los territorios, la integración y confusión de los ámbitos público y privado, tradicionalmente concebidos en el discurso y en la comunicación política moderna separadamente, no sólo apunta nuevas pautas culturales de organización y socialidad humanas, sino también, a través de las diversas formas electrónicas de interacción e intercambio de información, la constitución de un nuevo espacio de identidad y participación política.

La metáfora de la red aquí más que un juego lingüístico da cuenta de un proceso imaginario que trata de convertir a los actores sociales en tejedores de sueños, en artífices de los procesos materiales, simbólicos y político sociales de la ciudad. Se trata de desplegar una cultura de investigación generativa que contribuya, como resultado, a desarrollar procesos colectivos de apropiación de las tecnologías y saberes comunicacionales, ampliando la cultura de información vigente mediante una concepción comunicativa dialógica, emancipadora y productiva de la cibercultura.

Para ello, debemos comenzar a preguntarnos cómo se articula la red, qué niveles de análisis y de qué modo se pueden comprender los procesos comunicativos a través de estas redes, más allá de la polarización entre el individuo y la red global. Y definir al mismo tiempo una nueva política de la representación, pues, como advierte Jameson, no hay proyecto de investigación sin racionalidad social e histórica, ni intervención cultural sin proyecto político.

Por lo mismo, todo programa de participación ciudadana y desarrollo local con las nuevas tecnologías no debe tratar sin más de dotar de herramientas accesibles a la población para cubrir una demanda de consumo o conexión a la red, en línea con algunas de las líneas maestras definidas hasta la fecha por la Unión Europea, que identifica por lo general el proceso de construcción de la Sociedad de la Información con los medios de difusión digital en manos del Estado y, en la mayoría de los casos, según las necesidades y posibilidades del mercado. En las iniciativas consideradas a este respecto por la Comisión Europea, y los gobiernos de la Unión, la planificación y control de los nuevos espacios de interacción telemática reproducen, como consecuencia, el modelo regulador y de mediación de los medios convencionales (prensa, radio, televisión, etc.), excluyendo o marginando del proceso el potencial creativo de la ciudadanía y el tejido social organizado.

Frente a esta lógica, la creación de infraestructuras y redes tecnológicas (como los telecentros) debe ser concebida como una apuesta por el empoderamiento del Tercer Sector y de la ciudadanía, como una decidida voluntad de configuración de las condiciones propicias para una comunicación no burocratizada, ni mercantilizada, en virtud de un modelo genuino y diferente de creatividad social que se inspira en la investigación-acción y la capacidad de comunicación de las organizaciones no gubernamentales y los sectores tradicionalmente excluidos del proceso de modernización tecnológica, con el fin de reconstruir espacios comunitarios, de participación y encuentro, de diálogo y cooperación, que pueden sin duda contribuir al fortalecimiento de la gobernabilidad e instituciones de la ciudad.

En esta línea, la apuesta por la Comunicación Participativa con la cultura del ciberespacio participa de una idea compleja de comunicación según la cual la extensión de redes telemáticas, la promoción de grupos autónomos de intervención y el diseño de proyectos comunitarios a partir del lenguaje de los vínculos debe ser la base de cooperación productiva para construir comunicación local democrática multiplicando tres formas estratégicas de la comunicación alternativa:

- La reflexividad colectiva y liberadora sobre las prácticas de comunicación.

- La cultura dialógica de construcción del consenso.
- Y el reconocimiento de la multiplicidad y la diferencia.

La política de redes de pensamiento e intervención social en la comunicación constituye, en este sentido, otra forma de hacer cultura, otra forma de organizar la comunicación y la participación ciudadana:

- Articulando dinámicas de consenso e integración de los diferentes actores sociales de la ciudad en la discusión del modelo organizativo de la comunicación pública.
- Garantizando la cobertura y acceso de todos los usuarios.
- Observando el principio de igualdad en la participación pública del sistema cultural organizado por las industrias de la comunicación.
- Facilitando la multiplicidad de emisores y el pluralismo real en la estructura de la información local.
- Y promoviendo el uso creativo y crítico de los medios, a partir de una pedagogía de la comunicación transformadora.

Concebida como una dimensión estratégica para reconstruir la ciudad y dinamizar la ciudadanía y la gobernabilidad local, la aplicación de las nuevas tecnologías para la democracia participativa local procura partir de los espacios de convivencia que las redes sociales construyen en los barrios y los distritos de la ciudad para definir un nuevo marco de relaciones sociales que, desde una mirada ecológica, haga posible el espacio público local como un complejo entorno de participación pluralmente constituido en el reconocimiento de las múltiples voces y actores que lo conforman, y así poder rescatar la palabra, las prácticas comunicativas que se generan desde los propios ciudadanos, en la definición de un nuevo modelo de desarrollo basado en la confianza ciudadana por manifestarse, por hacer propuestas y llegar a acuerdos, en definitiva, por transformar la participación en la vida política como un compromiso con la comunidad y la convivencia. De acuerdo a esta filosofía, la política de innovación y creatividad social con los nuevos medios se sustenta en un plan de trabajo y de Investigación Acción Participativa como programación de proyectos barriales descentralizados, donde la comunicación se vincula de forma directa al desarrollo local en todas las fases del mismo, de forma transversal, tratando en todo momento de observar qué posibilidades hay de codeterminación, de proyección y cambio histórico, de definición y afirmación del deseo de una política de autogobierno de la comunicación en la red global.

Tal dinámica presupone, en consecuencia, una intervención en red, con otras ciudades, experiencias y programas de trabajo nacionales e internacionales, tratando en todo momento de pensar los macroprocesos de configuración de la sociedad global de la información con las dinámicas locales, próximas y concretas de la ciudadanía, en línea con proyectos marco estratégicos como los Presupuestos Participativos.

### 3. Ejes de acción y cultura metodológica

Las experiencias locales de apropiación y desarrollo aplicado de las nuevas tecnologías para el gobierno y la participación ciudadana constituyen el capital intelectual y social que debe ser tomado en cuenta a partir del denominador común de una filosofía praxiológica de la comunicación basada en cuatro principios de actuación pública:

- El liderazgo y capitalización del proceso por el Tercer Sector y la ciudadanía, conformando un modelo de organización, planeación y gestión de la red con participación pública y autonomía social.
- La definición de un modelo reticular de organización y concepción del proyecto inspirado en la lógica de desterritorialización que, aún siendo un proyecto de base local, amplía las estrategias

de cooperación, intercambio de información y conocimiento; e intervención con otros grupos, iniciativas y programas europeos, latinoamericanos o africanos que actualmente vienen trabajando en esta dirección.

- La apuesta por un modelo de participación con énfasis también en la economía social. La democracia participativa con los nuevos medios electrónicos no debe limitarse sólo a ofrecer un servicio público y un espacio para la ciudadanía. Además de la prestación de esta función vertebral estratégica para la Sociedad de la Información y la gobernabilidad local, todo proyecto de articulación tecnomediática de la creatividad social debe aspirar a promover sinergias productivas, dinámicas de innovación y reconducción económica, con impacto en el territorio (con programas de formación sobre nuevas tecnologías, asesoramiento en innovación digital, estrategias de dinamización de la economía social, etc.)
- El diseño de un programa de investigación-acción dirigido a:
- Sistematizar las experiencias, resultados y modelos de participación política y social de la ciudadanía con y en materia de nuevas tecnologías de la información.
- Conocer los usos, obstáculos y factores de incorporación de las NTIC en la vida cotidiana y el espacio público de la ciudad.
- Definir los procesos de apropiación y praxis comunicativa con las herramientas de mediación digital por los ciudadanos.
- El objetivo, desde el punto de vista metodológico, debe ser tratar, de este modo, de realizar tres objetivos estratégicos de intervención:
- La promoción de una nueva cultura del ocio participativa y democrática, favorecedora de sinergias y procesos de configuración del espacio público y la gobernabilidad local.
- La generación de contenidos electrónicos en la red, bien como resultado de las iniciativas de creación de los grupos sociales involucrados en el proyecto, como en forma de servicios profesionales de apoyo a pequeños empresarios y comerciantes, de cada distrito y unidad barrial, así como forma de difusión de nuevas ofertas de información, comunicación y cultura local.
- La integración y cooperación con colectivos sociales especialmente marginados del proceso de innovación tecnológica y desarrollo de la nueva economía de la información y la comunicación.

#### **4. Telecentros como espacios públicos para la participación ciudadana y el desarrollo local**

Las nuevas tecnologías, específicamente las tecnologías informativas, introducen sustanciales modificaciones en las formas de organización, en las tácticas de intervención y cooperación social, condicionando indirectamente la dialéctica de participación, movilización e influencia política de la ciudadanía. De tal suerte que la autonomía cultural que promueven y facilitan objetivamente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación abre la posibilidad de realización de las aspiraciones colectivas articulando espacios de libertad a partir de nuevas lógicas de mediación y expresión ciudadanas.

“Las NT permiten dinamizar y flexibilizar los cauces de la representación política, que habían mantenido una rígida estructura anclada en el modelo decimonónico en el que comenzó el ejercicio del sufragio universal” (Pérez Luño, 2004: 61). Redes como los telecentros expanden y, paradójicamente, contraen el espacio público de interlocución y diálogo, favoreciendo experiencias cosmopolitas de apertura y el reconocimiento comunitario de la ciudadanía con las que se conforman las redes sociales ahora en función de nuevas reglas originales de operatividad y conexión local que promueven un redimensionamiento de las culturas autóctonas así como de la representación de las formas de vida y proximidad. Entre otras modifi-



caciones significativas, las fronteras estables entre lo político, lo social y lo económico se ven hoy alteradas. La revolución digital plantea en este sentido un reto a las ciudades, que deben ampliar sus capacidades de dinamización sociocultural y atender eficazmente la resolución de demandas ciudadanas de información pública. La descentralización de las políticas de información y comunicación es en este punto una tarea estratégica en un escenario de crisis del Estado-nación y de emergencia de actores globales que ha renovado el protagonismo de los municipios y entidades locales y el papel regulador de la Administración Pública Local.

Si las tecnologías de colaboración (blog, correo electrónico, wiki, etc.) y código abierto, al igual que las redes de interacción telemática, son una conquista de la libertad de expresión, pero además nodos de productividad intensiva y de creatividad social compartida colectivamente por la población que accede a estos recursos, parece lógico pensar que el desarrollo de la sociedad de la información apunte en Europa la necesidad de una Administración Pública eficaz, equitativa y porosa, capaz de asimilar y promover las formas horizontales de gestión y participación de la ciudadanía, especialmente a nivel local, donde los municipios requieren, desde el punto de vista del desarrollo, de un sistema de medios plural, democrático y productivo, repensando la participación ciudadana y la cultura local a partir de nuevos protocolos de “confianza” en el gobierno y gestión de la cosa pública; entre otras razones, porque el nuevo ecosistema informativo, la lógica de la desintermediación de Internet, ha modificado las formas, géneros y modos de acceso cultural, cuestionando el modelo predominante de mediación e, indirectamente, redefiniendo las estrategias de organización y desarrollo local.

Los novedosos desarrollos de estas tecnologías de ordenación territorial proveen formas y complejas estrategias de organización que hacen posible ecosistemas basados en la información y la creatividad social, nuevas configuraciones de orden y visión del desarrollo local, que se alimentan de la diversidad y la participación ciudadana. Ahora bien, “las redes electrónicas pueden facilitar algunos tipos de comunicaciones, pero sólo son un instrumento cuando funcionan otro tipo de redes (...) Las relaciones entre las redes virtuales y las redes cara a cara, tienen que contar con otros espacios-tiempos flexibles, donde ejercer unos ritos nuevos que sean potenciadores de las aperturas” (Villasante, 2002: 185). Los telecentros pueden poner en juego, en esta línea, factores endógenos y variables exógenas determinantes para el desarrollo y participación local de las comunidades, al imprimir un proceso de innovación social capaces de alterar la dialéctica del cambio comunitario, en buena medida porque estos equipamientos públicos contribuyen como servicio e institución social a modificar los patrones habituales de información y comunicación de las comunidades vinculando a los diferentes grupos y actores sociales del territorio en un sistema complejo de organización y desarrollo local con la intención de constituir círculos virtuosos de información, representación y participación pública.

El núcleo de organización de estos procesos de articulación con las NTIC puede ser, como decimos, el telecentro, espacio físico dotado de la infraestructura telemática necesaria para la realización de las actividades relacionadas con cuatro ejes estratégicos de actuación a fin de:

- Facilitar el acceso a Internet de la ciudadanía, con especial empeño en el caso de los colectivos más marginados.
- Dinamizar la cultura local, promocionando las formas de expresión y memoria popular con los nuevos soportes digitales.
- Contribuir a la integración de la población inmigrante, apoyando su acceso a los medios de interconexión con las redes de pertenencia en sus poblaciones de origen y asentamiento.
- Organizar nuevas redes ciudadanas y alianzas entre movimientos y plataformas sociales, fortaleciendo el tejido asociativo y el cambio cultural en las formas de relación y organización interna de las organizaciones no gubernamentales.

## 4.1. Telecentro como servicio público en el espacio local

A continuación expondremos las características, funciones y servicios que ha de desarrollar un programa de implantación de telecentros en el marco de un plan más amplio de intervención y desarrollo local centrado en la dinamización y participación de la ciudadanía. Aunque a continuación se va a tomar como modelo de referencia el funcionamiento de una red de telecentros en una ciudad de tipo medio, la propuesta es adaptable a diferentes realidades locales.

En primer lugar, el programa de intervención debe contemplar la creación de una unidad central de base para la producción, dirección y coordinación del proyecto, y una red de telecentros alojada en cada uno de los barrios de la ciudad, adaptando su ubicación a espacios reconocibles por la población (centros cívicos, sedes de asociaciones de vecinos, organizaciones no gubernamentales o casas de la juventud). En estos espacios de convivencia social se articulan las redes de generación de cultura y ciudadanía, las lógicas proactivas de participación local, los espacios plurales y deliberativos de información, comunicación y decisión colectiva, con la misión de rearticular en el ciberespacio los viveros de ciudadanía y los espacios de interlocución.

A nuestro entender, las nuevas redes telemáticas abren un escenario potencial de múltiples sinergias productivas de cooperación, organización y autonomía comunitaria que debe ser explorado y conocido para un mejor desarrollo de la comunicación local en las lógicas globales de la nueva sociedad de la información. Las redes cívicas, los telecentros comunitarios o plataformas públicas que generan formas innovadoras de apropiación y uso de las NTIC, deben por lo mismo ser revitalizadas en los procesos creativos de organización y desarrollo social. En este sentido, podemos decir que las comunidades locales en el ciberespacio están en condiciones de articular procesos constituyentes de inteligencia colectiva para el cambio social a partir de las necesidades radicales de los sujetos y conjuntos humanos. Al favorecer diversas formas de interacción, cooperación e intercambio basadas en la participación activa, las comunidades locales disponen con las nuevas plataformas digitales una herramienta poderosa de organización y desarrollo endógeno, favoreciendo además “la democratización de la creación cultural y la ruptura de la barrera histórica entre productores y consumidores de objetos culturales” (Abril, 1998: 72).

### a) Concepto y modelo de organización.

No existe una definición o concepto unívoco de telecentro. Ni en su configuración física ni en sus funciones o concepción pública podemos establecer un modelo universal o prototipo válido para diferentes contextos o políticas municipales. De hecho, la diversidad de denominaciones, incluso entre los organismos internacionales, es notoriamente amplia. Podemos referirnos a realidades o experiencias similares con denominaciones tan distintas como cybercafés, cibercentros, centros multimedia o teleclubs. Desde las cabinas telemáticas de la India y los “contenedores LINCOS”, pasando por los Centros Comunitarios Multipropósitos auspiciados por el PNUD, las experiencias, modalidades y formas de organización de los telecentros son diversas y, en ocasiones, contradictorias en sus funciones y lógicas de estructuración. Todas ellas designan, no obstante, equipamientos públicos dotados de infraestructura de telecomunicaciones para la conexión y acceso público a Internet y a servicios y tecnologías avanzadas de información y comunicación. Así, por ejemplo, en Europa, los telecentros son, básicamente, unidades de acceso público a Internet que integran servicios de formación, dinamización sociocultural, desarrollo comunitario y, ocasionalmente, de actuación económica. De acuerdo a esta idea, el concepto de telecentro se utiliza para designar un espacio físico en el que se pone a disposición de la ciudadanía una serie de equipamientos que se encuadran dentro de lo que se han venido en llamar nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, con el objetivo de fomentar y facilitar el uso social de estas herramientas de interacción.

Evidentemente, dentro de esta descripción tan genérica caben múltiples modelos de telecentro que vendrán definidos por cuestiones que van desde lo puramente tecnológico – el material con el que esté equipado el centro – hasta los usos que de esas tecnologías se fomenten – por ejemplo, la educación en materia de comunicación.

Si tuviéramos que identificar un denominador común es quizás el hecho de que los telecentros, con independencia de su forma y desarrollo institucional, constituyen estructuras dinamizadoras de las experiencias y programas de desarrollo local desde una visión participativa de la democracia en la medida que son concebidos como servicio público. En tanto que equipamiento o espacio público, los telecentros son lugar de encuentro y articulación de las voces plurales y la comunicación global en el municipio. “El centro comunitario multimedia, combina el contacto de ámbito regional e internacional, con los contenidos locales y mundiales, y al integrarlos ofrece a la comunidad nuevas posibilidades de participar en su propio desarrollo. El valor añadido del centro comunitario multimedia está en el flujo continuo de información y de comunicación que establece entre cultos y analfabetos, entre lenguas locales, nacionales e internacionales, así como entre la palabra escrita y la hablada” (UNESCO, 2000).

De acuerdo con el profesor Manuel Chaparro, “la apuesta multimedia está orientada a corregir que los municipios no renuncien a posibilitar la participación ciudadana en los medios de comunicación contribuyendo a un discurso más plural y alternativo que el que ofrecen proyectos privados de carácter meramente especulativo” (Chaparro, 2004: 144). Por ello, los usuarios no son identificados tanto individualmente, como es habitual en cibercafés y otras dependencias comerciales de este tipo. Antes bien, en este equipamiento se procura impulsar nexos y atender a los usuarios colectivos, grupales u organizacionales. El objetivo básicamente es articular la conectividad local intracomunitaria, tratando de trascender la lógica informacional (la difusión, registro y recepción de contenidos) por una estrategia de la mediación: en el diálogo, la convivencia, la conectividad social y el desarrollo humanos. Al vincular ocio y cultura, entretenimiento y aprendizaje, los centros de medios pueden jugar, en este sentido, la función de espacio cultural para la coordinación de las acciones colectivas de organizaciones ciudadanas y los movimientos sociales. Como equipamiento público contribuye de este modo a ampliar la visión de la democracia representativa para, a través del ocio y las nuevas tecnologías, contribuir a configurar nuevos espacios públicos más participativos y dialógicos. Tal y como señala la UNESCO, “el concepto del centro multimedia comunitario (o telecentro) consiste en vincular los medios de comunicación locales, especialmente la radio, operados por profesionales del lugar que transmiten en lengua vernácula, con aplicaciones de la tecnología de la información y de la comunicación, para tratar una amplia gama de temas en los ámbitos social, económico y cultural. El principio interactivo y de participación colectiva de este programa, convierte a las TIC en un instrumento idóneo para la capacitación de todos los miembros de la comunidad” (UNESCO, 2000). En tanto que servicio público, los telecentros procuran en este sentido contribuir a definir una estructura de oportunidades para la población adaptando y construyendo redes en función (y desde) el contexto geográfico, económico, demográfico y de servicios local.

Los telecentros constituyen por lo mismo centros satélites de impulso de la producción flexible y el desarrollo local. Uno de los objetivos de esas unidades o equipamientos públicos es fomentar procesos de innovación tecnológica local a partir del fortalecimiento del capital social y cognitivo locales, considerando las necesidades y participación de la ciudadanía. “La creación de mediatecas y cibertecas interactivas (...) obedece (en esta línea) al convencimiento de la capacidad potencial de los ciudadanos en la construcción de la memoria histórica, el fortalecimiento de su identidad y la creación de nuevos y enriquecedores mensajes, que contribuyan al equilibrio de los flujos informativos, y a una mentalidad socializadora de nuevos hábitos en la gestión y administración de los recursos” (Chaparro, 2004: 147). Como herramienta para la participación y desarrollo local, las nuevas tecnologías informativas pueden, en efecto, contribuir a reconstruir el capital social, cultural e intelectual de una comunidad dada:

“Con el centro multimedia los miembros de la comunidad llegan a ser protagonistas del proceso de adquisición de conocimientos. La población puede crear su propia base de datos comunitaria, un amplio archivo sonoro y una buena biblioteca, mediante la compilación de información local y externa, con fines educativos, informativos y de desarrollo. Incluso los analfabetos tienen la posibilidad de participar activamente, mediante la identificación del tipo de información que necesitan o reaccionando a los programas de “radio-búsqueda”, en los cuales el locutor procura en Internet los datos que su audiencia le solicita. Además, pueden beneficiarse de los programas multimedia especialmente diseñados para ellos. Cuanto más una comunidad se responsabilice del acceso e intercambio de información, mayor sentido tendrá para

ella el conocimiento que haya adquirido por este medio” (UNESCO, 2000).

Conforme a estos principios de mediación y racionalidad, un telecentro puede ser definido, en resumen, básicamente como una unidad telemática de comunicación y acceso a las redes y sistemas de información, comunicación y conocimiento caracterizada por:

- La participación de los usuarios.
- El carácter público y/o comunitario.
- La vocación dinamizadora y de estructuración social.

De acuerdo a la diversidad de denominaciones que hemos señalado, es posible reconocer una amplia diversidad formal de tipologías. Existen telecentros organizados en torno a las bibliotecas municipales, modelos de telecentros integrados en los centros culturales, iniciativas de centros tecnológicos en las escuelas y centros educativos e incluso proyectos piloto liderados por las cámaras de comercio y las conferencias del empresariado local. Todas estas formas de organización responden en la mayoría de los casos a una misma estructura común.

Como sistema comunitario de equipamiento cultural de un municipio, un telecentro comprende:

- Una infraestructura tecnológica.
- Un equipo de mediadores especializados en comunicación participativa y desarrollo local.
- Un programa de actividades de formación, dinamización, gestión del conocimiento, planeación del desarrollo territorial y de la economía del municipio.
- Un sistema económico de financiación que garantice la realización y sostenibilidad de los objetivos y funciones públicas para los que fue diseñado.
- Un grupo motor de voluntarios y emprendedores que facilite la sostenibilidad y lidere el proceso de implantación y participación social para la apropiación tecnológica.
- Desde el punto de vista institucional, cuando menos un telecentro debe disponer como sistema o equipamiento público de:
- Cliente servidor con una base de datos relacional y computadoras equipadas con todo el sistema necesario de periféricos (impresora, webcam, puertos de entrada, USB, etc.) conectadas en red.
- Contenidos locales.
- Sistemas de edición de materiales audiovisuales y recursos de software.
- Acceso a sectores excluidos (discapacitados, grupos minoritarios, colectivos depauperados, etc.).

La organización tecnológica de este servicio puede ser vía red por cable o inalámbrica. La red por cable tiene un alto coste por punto y limita, de momento, los servicios, en función del ancho de banda, mientras que la red inalámbrica, al dotar un solo punto por red permitiría incrementar el ancho de banda por punto y hacer un mejor uso adaptado del mismo, además del abaratamiento del servicio y la diversidad y autonomía de conexión que permite. Las redes tipo wifi son una alternativa para el diseño de estrategias públicas de desarrollo de las nuevas tecnologías de la información al adaptarse mejor a los recursos locales. En las experiencias internacionales, se ha demostrado que los telecentros concebidos como kioscos electrónicos conectados a antenas wifi o autobuses itinerantes que dan conexión móvil a bajo coste, combinando sistemas de conexión digital asincrónica, constituyen, en la práctica, una modalidad sugerente y productiva de articulación de amplia aceptación entre la población beneficiaria de estos servicios.

De cualquier forma, y con independencia de la estructura adoptada, todo proyecto de construcción de un telecentro debe prever:

- El equipamiento e instalaciones de transportes de datos, integrando una infraestructura de servicios de telecomunicaciones, redes inalámbricas (si es preciso), servicios de telecomunicaciones y satélites de conexión.
- Los protocolos de gestión y procesamiento de los servicios de información.
- Los servicios de contenido estructurados por áreas.
- Los recursos locales de infraestructura comunitaria.
- El personal técnico.
- El diseño de un marco y protocolo de regulación (financiera, gubernativa e instrumental para el personal técnico responsable del servicio).

### **b) Modelos de planificación e integración.**

De forma sintética, podemos agrupar las políticas públicas de organización y desarrollo de las infraestructuras y equipamientos de telecentros según tres modelos:

- Público.
- Privado.
- Mixto.

Algunas iniciativas comunitarias como la Red de Centros de Acceso Público a Internet de Madrid ([www.capismadrid.org](http://www.capismadrid.org)) son proyectos municipales coordinados regionalmente para ofrecer a los ciudadanos acceso a la red y los recursos de información con apoyo regional y en convenio con la Universidad. Las actividades de este tipo de iniciativas son:

- La formación (alfabetización digital y cursos on line).
- La orientación laboral (búsqueda de empleo, teletrabajo, asesoramiento, etc.).
- Y la igualdad de oportunidades (inclusión digital).

La iniciativa de implementación parte en este caso de la Comunidad Autónoma de Madrid, que dota a los municipios de ayudas y subvenciones procurando articular redes y sinergias en la distribución de recursos y equipamientos. Otras iniciativas parten de forma autónoma de las propias autoridades locales. En la mayoría de experiencias comunitarias de países del Sur, son las entidades locales quienes auspician, procuran y desarrollan la planificación de los telecentros con apoyo de organismos internacionales y organizaciones no gubernamentales de cooperación al desarrollo.

Una tercera opción es la planificación e integración de sistemas públicos o mixtos coordinados comarcalmente, de manera que, con apoyo de los gobiernos regionales o nacionales, y en algunos casos de organismos supranacionales como la UNESCO o la Comisión Europea, se acuerdan planes y proyectos en común entre varios municipios coordinando los esfuerzos y las políticas públicas locales entre municipios de una misma mancomunidad con el fin de aprovechar recursos y compartir los conocimientos disponibles sobre la materia.

Independientemente de la gestión y adscripción institucional de los telecentros, la organización del sistema comunitario de acceso a las nuevas tecnologías puede responder a tres lógicas de mediación alternativas:

- El modelo populista. Un grupo o persona monopoliza el control del sistema o equipamiento público de nuevas tecnologías de la información y las relaciones de los sectores de base con las instituciones externas como único canal de conexión de la comunidad con el exterior, promo-

viendo fórmulas como la votación electrónica o las consultas en Internet.

- El modelo tecnocrático. Las relaciones de conjunto entre varios grupos vienen determinadas por el conocimiento experto de los actores que lideran el proceso, manteniendo los sectores no organizados una relación superficial. Este modelo es habitual en los telecentros dirigidos, controlados y administrados de manera centralista por los técnicos responsables de la gestión y evaluación del proceso, siendo el acceso a las nuevas tecnologías sobredeterminado por las decisiones técnicas de los expertos responsables de la formación y participación ciudadana con las nuevas tecnologías.
- El modelo ciudadano. Las decisiones se adoptan desde los sectores informales y la articulación de las relaciones se planifican de abajo hacia arriba. De tal forma que el telecentro se implementa como dispositivo de dinamización y autoorganización de la ciudadanía, tanto en la apropiación de las nuevas tecnologías mediante la formación y uso social, como en la instrumentación como fuente de poder y recurso de participación democrática en el desarrollo local.

En los tres casos, las experiencias internacionales conocidas hacen aconsejable tratar de dar prioridad en el modelo de integración y planificación de estos equipamientos públicos a las necesidades locales de desarrollo. Por ello es aconsejable que la planificación del telecentro parta de abajo a arriba, a fin de garantizar su mayor efectividad, además de su sostenibilidad y apropiación equitativa.

### **c) Funciones y servicios**

Toda política pública de articulación de equipamientos públicos de telecomunicaciones debe abordar prioritariamente tres ejes:

- 1) Gobierno:
  - Regulación, procedimiento y acceso.
  - Incentivos, subsidios.
  - Plan de comunicación.
  - Políticas de acceso.
  - Transparencia.
  - Servicio Universal.
- 2) Educación:
  - Enseñanza a distancia.
  - Alfabetización tecnológica.
  - Autoformación.
  - Educación cívica.
  - Educomunicación.
- 3) Socialización comunitaria del equipamiento:
  - Apropiación social de las TIC.
  - Participación en el planeamiento tecnológico.
  - Acceso a los medios de comunicación.

Según hemos señalado, las redes comunitarias de telecentros cumplen una función esencial de articulación de la libertad de expresión y los derechos a la comunicación, canalizando formas de acceso y participación descentralizada en el ámbito local. Se trata en definitiva de equipamientos públicos que desarrollan sistemas de intercambio electrónico, interconexión pública, infraestructuras de acceso ciudadano y formación, como por ejemplo la Red CONECTA ([www.redconecta.net](http://www.redconecta.net)). El telecentro es, en este sentido,

un espacio de coordinación de archivos e infoconocimiento para la producción, recreación y distribución cultural entre la ciudadanía, capaz de albergar en su seno experiencias e iniciativas autónomas de aprendizaje y desarrollo cultural.

Las funciones habituales de un telecentro no se limitan al acceso digital. En su seno se organizan foros permanentes sobre problemas locales, sistemas de noticias y de información ciudadana con participación, consultas de documentos, boletines electrónicos y, en general, programas de dinamización cultural. Las propiedades de todo telecentro han de ser por lo mismo la flexibilidad, la integración, la gestión pública relacional, la comodidad en el acceso y la capacidad de creación de redes cívicas y comunitarias. En esta línea, las redes de telecentros contribuyen al trabajo solidario y al afianzamiento de la cultura democrática y participativa a partir de una política cultural basada en un mayor respeto a la diversidad y una lógica sostenible, equitativa y equilibrada del desarrollo local. En virtud de su capacidad de adaptación a situaciones y demandas públicas, además de su efectiva generación de agendas ciudadanas, los telecentros permiten proyectar nuevos modelos de mediación basados en la bidireccionalidad, la inteligencia colectiva y la toma de decisiones conectada, pues no solo amplían las formas de acceso, producción y consumo de información, sino que, dada su flexibilidad y estructura en red, multiplican la capacidad de combinación, conexión y autonomía social necesarios para el desarrollo local.

Los objetivos, en resumen, que ha de cumplir como servicio público un telecentro se ciñen básicamente a seis funciones sociales elementales:

- Facilitar la consulta de fondos, la capacitación comunitaria en nuevas tecnologías y la realización de productos audiovisuales y multimedia de interés social y ciudadano.
- Dotar a la comunidad de un espacio de encuentro no sólo físico sino multiplicado, por la implementación tecnológica de herramientas de consulta, aportando valiosos recursos de educación y socialización cultural.
- Organizar grupos y redes de interés a través de Internet.
- Fortalecer las potencialidades territoriales de la ciudad, las organizaciones e instituciones locales.
- Integrar a distintos miembros de una comunidad (jóvenes, mujeres, inmigrantes, personas mayores, discapacitados, etc.).
- Promover e innovar la cultura local.

Los servicios que oferta un telecentro para el cumplimiento de estos objetivos son seis básicamente:

- Acceso digital contra la brecha y diferencias de “capital informacional” mediante la alfabetización y prestación gratuita de conexión.
- Dinamización cultural.
- Formación.
- Redes de intercomunicación. Un telecentro es la base de una información compartida por ejemplo del comercio local, organizando bases de datos y sistemas de información pública de acceso público.
- Redes intermunicipales. Los telecentros integran servicios públicos y hacen factible la administración electrónica entre distintos niveles y territorios.
- Ciudad virtual. La organización territorial y el desarrollo de la ciudadanía en red constituye otra prestación de estos programas municipales. Si bien, en muchos municipios, los telecentros solo se limitan a prestar los tres primeros servicios exclusivamente.

## 5. A modo de conclusión

La apuesta, en este sentido, por una perspectiva virtual de las nuevas comunicaciones no debe entenderse en oposición a lo real, sino más bien a lo actual, como potencia, como realidad conceptual, como utopía, pero por lo mismo como una propuesta política de la comunicación para el ámbito local concreto. Pues sin proyecto estratégico y política definida no es posible la realización de la cultura mediática sugerida.

El reto comunicológico de todo proyecto innovador para la democracia participativa con los nuevos medios de interacción electrónica es, en resumen, tratar de realizar la producción y desarrollo de redes ciudadanas y experiencias de sociabilidad y comunidades de vida a partir de los nuevos sistemas y entornos complejos de información. Un reto poco o nada fácil, siguiendo la postura de Artur Serra, sabemos que la ingeniería se basa en el diseño, pero no es lo mismo diseñar un sistema informático que una comunidad social con un sistema informático incorporado. La complejidad del diseño es doble, y los conocimientos necesarios para abordarlo también. Y a ello se añade un problema difícil de tratar: ¿quién diseña una comunidad? ¿Se puede concebir el diseño de una comunidad por una minoría que lo imponga al resto? ¿O, a fin de ser consecuentes con los principios de una sociedad democrática ha de ser un diseño de al menos una mayoría de dicha sociedad? ¿Tenemos metodologías para que las comunidades se autodiseñen a sí mismas?

No tenemos respuesta a estas y otras muchas cuestiones. Sólo sabemos, por el momento, que las condiciones del cambio social hipermediatizado exigen actitudes y competencias sociales de la ciudadanía y las autoridades locales completamente distintas para la innovación y el desarrollo de la nueva cultura mediática. Hablamos por supuesto de una nueva lógica de la mediación social entre la Administración Pública Local y la ciudadanía, o lo que es lo mismo, entre conocimiento de la gestión y dinámicas cooperativas del tejido social.

Para ello, además de hacer frente a las insuficiencias teórico-conceptuales y metodológicas de la investigación en materia de gobierno electrónico, debemos tratar de articular nuevas formas de organización que faciliten la autonomía social y la construcción del conocimiento complejo vinculando física, material y socialmente los nodos de la red de interacción mediática de lo local a lo global, explorando esta dimensión desde una lógica de los vínculos y una visión de la comunicación y la organización social constructiva y compleja.

Parafraseando a Aristóteles, tenemos la certeza de que nuestra tecnología no se justifica por su capacidad de dar respuestas, sino por ser una creación de posibilidades.



## Bibliografía

- Abril, Gonzalo (1998): "Sujetos, interfaces, texturas" en Revista de Occidente, número 206, junio.
- Beltrán Salmón, Luis Ramiro (2001): Estrategias de educación y comunicación para el desarrollo. La Paz, Erbol.
- Bettetini, G. y Colombo, F. (1995): Las nuevas tecnologías de la comunicación. Barcelona: Paidós.
- Chaparro, Manuel (2004): "Mediacentro: la propuesta de comunicación participativa para las ciudades y los barrios de la red EMA RTV". En Marí Sáez, V.: La Red es de todos. Cuando los movimientos sociales se apropian de la red, Madrid: Editorial Popular.
- Gurstein, M. (Ed.) (2000): Community Informatics: Enabling Communities with Information and Communications Technologies. Hershey: Idea Group Publishing.
- Kaplún, Mario (1987): El comunicador popular. Buenos Aires: Humanitas.
- MacBride, Sean y otros (1980): Un solo mundo voces múltiples. Madrid: Paideia
- Marí Sáez, V. (2004): La Red es de todos. Cuando los movimientos sociales se apropian de la red. Madrid: Editorial Popular.
- Pérez Luño, A. E. (2004): ¿Ciberciudadaní@ o ciudadaní@.com? Barcelona: Gedisa.
- Schmucler, H. (1997): Memoria de la comunicación. Buenos Aires: Editorial Biblos.
- Serra, Artur (2005): "Investigación en Internet y nuevos modelos de desarrollo: el proyecto I2CAT". En Finquelievich, S. (Coord.): Desarrollo local en la sociedad de la información. Municipios e Internet, Buenos Aires: La Crujía.
- UNESCO (2000): Centros Multimedia Comunitarios. UNESCO: París.
- Villasante, T. R. (2002): Sujetos en movimiento. Redes y procesos creativos de complejidad social. Montevideo: CIMAS/NORDAN.
- White, S., Nair, S. y Ascroft, J. (Eds.) (1994): Participatory communication. Working for change and development, Londres, Sage.

### Guía de recursos

- Asociación para el Progreso de las Comunicaciones - <http://www.apc.org/>
- Bantaba. Recursos para el desarrollo humano, la educación global y la participación ciudadana <http://www.bantaba.ehu.es/>
- Development Gateway - <http://www.developmentgateway.org/>
- Democracies Online - <http://dowire.org/>
- Fundación Redes y Desarrollo - [www.funredes.org](http://www.funredes.org)
- Eldis – Institute of Development Studies - [www.eldis.org](http://www.eldis.org)
- International Institute for Communication and Development - <http://www.iicd.org/>
- Observatorio para la Cibersociedad - <http://www.cibersociedad.net/>
- Red Conecta - [www.redconecta.net](http://www.redconecta.net)
- Red Guadalinfo - [www.guadalinfo.net](http://www.guadalinfo.net)
- Red de la Iniciativa de la Comunicación - <http://www.comminit.com/la>
- Somos Telecentros - [www.tele-centros.org](http://www.tele-centros.org)
- Telecentre - [www.telecentre.org](http://www.telecentre.org)
- Telecentros Comunitarios de Informática - <http://www.telecentros.org.ar>
- Telecentros Comunitarios de Chile - <http://www.telecentroscomunitarios.cl/>
- UNESCO – Community Multimedia Centers - [www.unesco.org/webworld/cmcc](http://www.unesco.org/webworld/cmcc)