

---

# Sociedad de la información y participación ciudadana: la experiencia de la UE

Francisco Sierra Caballero  
*Universidad de Sevilla*

## 1. INTRODUCCIÓN

En la era digital, la globalización desdibuja las fronteras nacionales por el incesante intercambio comercial y la libre circulación de capitales. Como resultado, la planeación de las políticas culturales está cada vez más condicionada por los procesos de deslocalización y globalización económica, por la apertura y mutaciones tecnológicas a escala planetaria, *que traspasan el marco tradicional de los Estados nacionales*. En este proceso, la recomposición de los servicios públicos ha redefinido el rol intervencionista del Estado moderno rearticulando las relaciones entre comunicación, cultura y gobierno en virtud de una filosofía de la libre competencia que reduce el aparato del Estado a una función básicamente evaluadora, mientras se acentúan las contradicciones entre *medios globales, cultura nacional y prácticas sociales con el paulatino proceso de subsunción de la sociedad entera por el Capital*.

*Como consecuencia de los procesos intensivos de modernización y transformación económica y los devastadores efectos del nuevo espíritu del capitalismo, en las dos últimas décadas se han profundizado las crisis de legitimidad en el gobierno y la Administración. No es casual que en la era Internet los politólogos se centren hoy en discutir los problemas de gobernabilidad y confianza mientras se radicalizan los procesos de reestructuración económica de los territorios y las culturas locales. En respuesta a este reto, los poderes públicos han comenzado a experimentar diversas ini-*

ciativas de participación y regeneración democrática asignando a las nuevas tecnologías de la información una función estratégica de movilización y acomodamiento social. Los estudios sobre ciberdemocracia demuestran, en efecto, que los nuevos medios de comunicación ofrecen posibilidades no exploradas de gobernabilidad, potenciación y desarrollo cultural y socioeconómico descentralizadas, y estrategias alternativas de construcción solidaria de una nueva ciudadanía que apenas hemos comenzado a pensar. En algunas experiencias internacionales, la participación a través de Internet ha ampliado de hecho los márgenes de intermediación con la articulación de redes cívicas en las que el ciudadano participa de una "comunidad de productores de medios y mediaciones" pasando de consumidor y audiencia a sujeto de procesos de capitalización del desarrollo económico y la creación cultural autóctona. El célebre principio "hazlo tú mismo" de los medios alternativos digitales apunta en esta dirección al reivindicar la posibilidad efectiva de formas de producción y difusión informativa participadas, así como la alternativa real de nuevas lógicas de representación y decisión política basadas en la acción ciudadana y la definición pública del espacio local conforme a un proceso cooperativo de recolección, análisis y edición de información.

Con el cambio de soporte material de la cultura (de los medios analógicos a los sistemas digitales) y su apropiación por el tejido social, la ciudadanía cuenta ciertamente con un amplio abanico de recursos de expresión y representación informativa dispuestos para explorar y vivir la democracia de forma creativa y abierta a la experimentación para el *empoderamiento* y *autoorganización social*. Ahora bien, ¿las políticas públicas en materia de Sociedad de la Información tratan de progresar en esta dirección? ¿Cómo es definida y practicada realmente la ciberdemocracia? Veamos el caso de la UE para situar, en sus justos términos, el discurso y panoplia de argumentos que visualizan un nuevo renacimiento democrático en tiempos del *libre mercado* y de reconstrucción del Estado Social de Derecho.

## 2. BRUSELAS Y EL DESCUBRIMIENTO DE LA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

Hace más de una década que desde la Unión Europea se viene promoviendo la utilización de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC) en la Administración Pública, con la convicción de que el nuevo entorno informativo exige un mayor esfuerzo de transparencia, accesibilidad y participación pública al servicio de las necesidades y demandas de la población. En esta línea, las declaraciones del Consejo de Estocolmo (2001) y de Barcelona (2003) apuntan la necesidad de impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información para facilitar la participación y comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y la realización de trámites administrativos, y, desde luego, facilitar las consultas ciudadanas. Como útiles herramientas de intercambio, se sostiene en Bruselas, las NTIC pueden multiplicar los espacios de comunicación, facilitando el derecho de acceso y la representación plural de las identidades diversas que conviven y pueblan nuestros

---

países con herramientas y técnicas que permiten una nueva configuración de las mediaciones sociales. Más aún, las nuevas tecnologías de la información reúnen, hoy por hoy, las características apropiadas para facilitar las condiciones de vinculación e interdependencia con las que los actores sociales pueden aprender a definir mejor sus estrategias y participar activamente en la vida pública estrechando los vínculos recíprocos de sociabilidad. El ciberespacio representa en este discurso institucional de la UE una prolongación posmoderna de las formas tradicionales de ciudadanía que amplía e intensifica las condiciones de reflexividad social del desarrollo económico orientando la acción de los poderes públicos a la interpelación social. La individualización de la sociedad posmoderna y el consumo posesivo de información y cultura coincidiría de este modo con la demanda de formas participativas y de compromiso social. El ciudadano de la sociedad-red reclama además en el espacio público información de calidad y fácilmente accesible y de paso el reconocimiento a su derecho a informar, a informarse y ser informado por la Administración. Desde el punto de vista de la comunicación, ello presupone que la Administración Pública debe procurar por todos los medios:

- La apertura de espacios públicos.
- La formación ética de la ciudadanía.
- La participación social.
- El *empoderamiento* ciudadano.
- Y el desarrollo de una nueva cultura del diálogo.

Los criterios para el desarrollo social de las NTIC deben, en este sentido, ajustarse a los objetivos de:

- Apropiación social por la comunidad.
- Generación de contenidos locales.
- Usos y aplicación productivos de las tecnologías apropiadas.
- Convergencia tecnológica de viejos y nuevos medios de participación.

La emergencia de la sociedad-red exige, en definitiva, la reinención del gobierno implementando las nuevas tecnologías de la información para una efectiva reingeniería de la Administración Pública que facilite los flujos de información y las transacciones y descentralice los sistemas de control y capital simbólico, garantizando la voluntad de interpelación y cogestión ciudadanas. En las iniciativas consideradas a este respecto por la Comisión Europea, y los gobiernos de la UE, la planificación y control de los nuevos espacios de interacción telemática tienden a reproducir, sin embargo, el modelo regulador y de mediación de los medios convencionales (prensa, radio, televisión), excluyendo o marginando del proceso el potencial creativo de la ciudadanía y el tejido social organizado que hacen factible, en la praxis, las nuevas tecnologías digitales.

Hoy por hoy, las tecnologías de la información son consideradas por las autoridades comunitarias el sector estratégico para la modernización de las estructuras, los procesos y la formación de recursos para un mejor gobierno y una cultura cívica más demo-

---

crática a partir de los modelos de mediación y organización tradicionales. Si bien desde el año 2001, la UE ha progresado considerablemente respecto a otras potencias como EE.UU. mejorando los procedimientos de representación y gestión pública y ampliando, relativamente, las formas de interlocución y participación social, la prioridad, aún siendo en el discurso público la apropiación social de las tecnologías de la información y la participación activa de la ciudadanía en el e-Gobierno a todos los niveles para conformar un nuevo modelo de democracia basado en la confianza, hoy por hoy continúa concentrando sus esfuerzos en la modernización administrativa. En esta visión política priman los principios de eficacia y transparencia. Se trata de implementar un proceso de reorganización según cuatro exigencias fundamentales:

- La adaptación de los servicios a las necesidades ciudadanas.
- La accesibilidad.
- La participación de sectores tradicionalmente excluidos de la gobernación.
- Y la máxima información pública o transparencia de la Administración.

Ello implica por supuesto que los poderes públicos integren los procesos telemáticos en la gestión y administración local, proyectando el e-Gobierno mediante la formación y capacitación no sólo de los funcionarios públicos sino también de las organizaciones vecinales y de los ciudadanos. Sin embargo, las líneas maestras de las políticas públicas de Sociedad de la Información y del Conocimiento, con una clara primacía del mercado, están ralentizando y, con frecuencia, limitan el alcance, de las medidas de democratización, convergencia y desarrollo integral de los sistemas de gestión pública de información (Sierra, 2006). Transcurrida más de una década de las iniciativas comunitarias y nacionales, los procesos de transformación fundamentales de la democracia digital continúan siendo en Europa:

- La transformación de los procedimientos administrativos en la gestión, información y acceso público.
- La participación e intercambio de información y conocimiento en redes de apoyo mutuo.
- La producción y acceso de contenidos.
- Y la organización y gestión inteligente del conocimiento de las instituciones y organizaciones locales.

En definitiva, el gobierno en línea continúa necesitando más conocimiento, orientarse al usuario y articular redes distribuidas de conexión y colaboración social, si consideramos desde luego que el gobierno electrónico depende de las estructuras y procesos administrativos tanto como de su gente y cultura deliberativa (Centeno/Van Bavel/Burgelman, 2004). En este escenario, cabe destacar dos problemas centrales de la gobernanza electrónica: el reconocimiento jurídico de los derechos de titularidad pública y la definición del concepto cultural, sociopolítico, de ciudadanía en el ciberespacio, problemas ambos que remiten a la visión epistémica, política, de la participación a la que antes nos referíamos y que en el discurso público de la Comisión Europea, se limita por el momento a una concepción extensiva y de acomodación

---

instrumental al nuevo espacio público que emerge con el uso y desarrollo de las nuevas tecnologías informativas.

Así, la UE identifica tres niveles básicos de investigación y análisis del e-Gobierno:

**NIVEL TECNOLÓGICO:**

- a. El acceso para todos a las TIC's.
- b. Las tecnologías específicas para las redes.
- c. Los modelos de armonización.
- d. *Los recursos de software libre y sus aplicaciones al desarrollo.*
- e. La calidad de las herramientas.

**NIVEL SOCIOECONÓMICO:**

- a. Los nuevos modelos de gobierno electrónico.
- b. El rol de los intermediarios en el e-Gobierno.
- c. La comprensión de las necesidades de los usuarios individuales.
- d. Las herramientas y métodos para garantizar la seguridad.
- e. La resistencia al cambio en el sector público.

**NIVEL INSTITUCIONAL COMUNITARIO:**

- a. El gobierno electrónico en la UE.
- b. La creación de valor público.

A partir de estos tres ejes, la UE plantea una visión del e-Gobierno como una herramienta para una mejor gobernabilidad mejorando la eficiencia administrativa, la transparencia pública, la apertura institucional y la participación democrática. Se prima de este modo más el conocimiento y difusión de información accesible al usuario que el conocimiento distribuido y la cultura deliberativa, relegando a un último término el lenguaje de los vínculos o la cultura red. Como consecuencia, el uso de las NTIC se ha centrado generalmente en el e-Gobierno en mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos pero no en la mejora de los procesos democráticos en términos de participación política de la ciudadanía.

En línea con algunas de las más significativas consideraciones del "Libro Verde sobre la Información del Sector Público en la Sociedad de la Información" (1998), la Comisión Europea se ha ocupado de atender problemas como la dispersión de información en bases de datos de las administraciones locales, tratando de facilitar el acceso y máxima transparencia. Como resultado de la visión restrictiva de las nuevas tecnologías según una concepción jerárquica y difusionista que domina la política de Bruselas, el vínculo entre e-Gobierno y mejor gobernanza no ha logrado cuajar nuevas dinámicas ni cumplir los objetivos previstos, incluyendo desde luego la formulación de nuevas formas cooperativas de interacción entre políticos, ciudadanos y organizaciones sociales, y la implementación de políticas participativas rigurosas que hicieran realidad la promesa de una mayor permeabilidad de las administra-

---

ciones locales a las iniciativas de acción pública de la población. Si bien experiencias como el programa eEurope2005 ha sido muy positivo para extender la Sociedad de la Información a regiones periféricas y ciudades subdesarrolladas como hoy sucede en Andalucía ([www.ciudadanos2055.net](http://www.ciudadanos2055.net)) el avance en esta materia se ha limitado en la práctica totalidad de los casos al acceso público a los nuevos servicios avanzados de información electrónica, descartando los procesos de participación ciudadana.

Katherine Reilly observa al respecto que, en las políticas públicas de los gobiernos, prevalecen, por lo general, cuatro enfoques principales del gobierno electrónico:

- Modernización y mejora de la gestión pública administrativa.
- Provisión de servicios.
- Transparencia de la gestión local.
- Participación ciudadana.

Obviamente, prevalece el primer y segundo rubro y, en congruencia, una visión de la cibercultura en la que el ciudadano es imaginado como simple receptor o cliente, como un usuario potencial beneficiario de los servicios accesibles en la red y objeto por tanto de las estrategias de modernización tecnológica. Así, cuando la relación gobierno/público de las políticas de Sociedad de la Información se centra en la eficacia, la eficiencia y la oferta, el derecho de acceso se traduce en un simple proceso de vinculación individual y la transparencia en un proceso vertical de control y evaluación restringida que anulan y cercan las posibilidades de acción pública y participación con los nuevos medios de representación e interacción social. Esta lógica de implementación de las nuevas tecnologías informativas en el gobierno puede ser calificada como tecnocrática en la medida que "la participación y la consulta social aparecen como meras concesiones a la democracia y no como necesidades objetivas de una acción política. Esta cultura promueve la separación entre pensadores y reformadores, por una parte, y ejecutantes e implementadores, por otra, tanto a escala nacional como a escala mundial global. Reafirma la tradición de reducir los problemas en el espacio de su aplicación e implementación, y nunca en el espacio de quienes diagnostican, planifican y formulan políticas" (VV.AA., 2003: 18). Los portales ciudadanos demuestran no obstante que las TIC's pueden ser catalizadoras de las formas alternativas de cooperación social y acción colectiva, activando y transformando significativamente el capital social en tramas o redes complejas de autoorganización, en "capital social interconectado". Ahora bien, si el grado de interconexión, la extensión y calidad de la redes, el lenguaje de los vínculos, es indicativo de la calidad y complejidad de la participación, un indicador, en suma, de la calidad democrática, el balance de las experiencias europeas no puede resultar más deficiente.

Las políticas de la Sociedad de la Información comunitarias, basadas en el principio de transparencia, no favorecen una mayor representatividad ni una participación activa a través de Internet y los nuevos medios. En otras palabras, la rendición de cuentas, la gobernabilidad electrónica eficiente en nada ha cambiado la lógica y jerarquía de la representación, los desniveles en el acceso a la información y la decisión políti-

---

ca. Igual sucede con la idea corporativa de las empresas al apelar a la responsabilidad social corporativa en su gestión. En realidad, la vocación de términos como responsabilidad o rendición de cuentas "implica el vaciamiento de la representatividad democrática y la reducción del concepto a una operación técnica que lo relega al campo de la contabilidad (...) Las nociones de rendición de cuentas y de gobernabilidad en esas propuestas van muy claramente encaminadas a asegurar la eficacia económica y la estabilidad, no a construir una forma representativa de control democrático" (Negri y Hardt, 2004: 334). En definitiva, la lógica de este modelo de e-Gobierno responde básicamente a la inercia propia de la cibernética de primera generación. "Los procesos de participación política (...) pueden explicarse a partir de un sistema cibernético cuyo término inicial o de entrada (input) se halla representado por los programas de los partidos políticos (P). Dichos programas serían procesados y divulgados por medio de las distintas aplicaciones de las NT, que los transmitirían, en el proceso de salida del sistema (output), a la opinión pública (OP)" (Pérez Luño, 2004: 63). Ahora bien, el problema de la comunicación directa y el acceso público a la información por parte de la ciudadanía es que constituye más bien un reto estratégico para la vida pública y la democracia que los poderes públicos deben aprender a pensar y definir no sólo como un problema de rendición de cuentas y transparencia de la gestión pública sino especialmente en tanto que proceso de radicalización de la democracia y la autonomía de las redes ciudadanas organizadas, física y simbólicamente, a través de las tecnologías de la información. De lo contrario, no podrán acometer sus compromisos de futuro. Un futuro que está ya presente y que se puede observar en prácticas sociales y actividades de interacción política como:

- La conectividad dentro de los movimientos sociales a través de las TIC's como herramientas instrumentales de organización y difusión interna.
- La conexión entre movimientos y grupos sociales trazando nodos y macro-redes conectadas incluso internacionalmente.
- Los movimientos virtuales de netactivismo en red.

### **3. REDES, AUTONOMÍA Y POLÍTICA DE LO COMÚN**

Como advierte Castells, además de máquinas telemáticas las tecnologías de la información son medios de organización e ingeniería social. La estructuración de redes distribuidas de comunicación, organización y acción educativa garantiza no solo la constitución democrática de espacios de autonomía, además –en la medida que corresponde a las nuevas formas de producción económica y social– facilita estrategias de movilidad, capacidad de oposición y flexibilidad organizativa en los procesos de cambio que deben acometer los poderes públicos y las comunidades en el nuevo entorno competitivo de la globalización, lo que hace necesario y posible un nuevo lenguaje y otras formas de pensar y organizar la acción del Estado y la Administración Pública más potentes y complejas precisamente por su articulación reticular.

Definimos aquí las redes institucionales de gobernanza como las "estructuras de interdependencia que involucran a múltiples organizaciones o partes de ellas y en las cuales cada unidad no es una subordinada formal de las otras en arreglos de tipo jerárquico, exhiben algún grado de estabilidad estructural y se extienden más allá de los vínculos formalmente establecidos y de los lazos legítimos de las políticas. La noción de redes excluye (aquí) las jerarquías profesionales y los mercados perfectos, pero incluye un amplio rango de estructuras intermedias. En ellas, los administradores no pueden esperar ejercer una influencia decisiva en virtud de su posición formal" (Kaufman, 2005: 33). Desde este punto de vista, la cibercultura impugna la filosofía política de la modernidad desbordando las marcas institucionales del gobierno para explorar las posibilidades de la democracia participativa y la creatividad social como ejes de un nuevo gobierno y modelo de Estado más complejo y poroso. "Los media interactivos, las comunidades virtuales desterritorializadas y el auge de la libertad de expresión que permite Internet abren un novedoso espacio de comunicación, inclusivo, transparente y universal, llamado a renovar profundamente los diversos aspectos de la vida pública en el sentido de un mayor incremento de la libertad y la responsabilidad de los ciudadanos" (Lévy, 2002: 9). En este sentido, la red Internet puede ampliar la conciencia colectiva sobre los márgenes y leyes de la democracia. Al permitir mayor autonomía, garantiza una potente reflexividad pública sobre el poder y la ley, que apunta, en cierto modo, hacia una reformulación radical de la democracia y la política contemporánea.

En este horizonte, los poderes públicos han de hacer frente a cuatro tipos de cambios estratégicos, según el Instituto de Prospectiva Tecnológica de la Comisión Europea, a saber:

#### **CAMBIOS ESTRUCTURALES:**

- La necesidad de trabajar con diferentes estructuras y culturas administrativas, poderes y estrategias de distribución de poder.
- La regulación de estructuras, procesos, útiles, culturas y lógicas organizacionales diversas.
- La necesidad de desarrollar recursos específicos a nivel de la política de personal.
- La necesidad de diseñar procesos de colaboración y coordinación de iniciativas a nivel del gobierno y diferentes actores.
- La necesidad de rediseñar socios públicos y privados coordinando ambos intereses.

#### **CAMBIOS SOCIALES:**

- La necesidad de comprender y dirigir la diversidad de necesidades y usuarios de servicios (a nivel local, regional, nacional y transeuropeo) logrando la personalización y usabilidad de los canales.
- Asegurar la inclusión de los ciudadanos y negocios.
- Asegurar la seguridad de la infraestructura y datos de protección.

---

### CAMBIOS TECNOLÓGICOS:

- El riesgo de bloque agravado por implementaciones tecnológicas a gran escala.
- La necesidad de prever contraefectos generados por el desarrollo de aplicaciones tecnológicas.
- La necesidad de desarrollar servicios funcionales particularmente para negocios y necesidades de las pequeñas y mediana empresas.
- La necesidad de útiles y métodos de aplicación de las TIC's para mayor eficiencia y efectividad en las transformaciones estructurales frente a la resistencia al cambio.
- La necesidad de gestión y conocimientos específicos sobre la complejidad de los procesos informativos a gran escala en organizaciones altamente estructuradas.
- La necesidad de dirigir el conocimiento sobre las consecuencias de procesos de consulta democrática.

### CAMBIOS REGULADORES:

- La necesidad de mayor armonización, coordinación o integración de marcos legales para la interoperatividad y provisión de servicios para garantizar la seguridad y protección.
- La necesidad de armonizar marcos legislativos y normas de reglamentación.

De todos ellos destacaríamos el papel de los ciudadanos en las políticas públicas. Si el gobierno electrónico ha de aportar nuevos valores a la democracia es por su complejidad y capacidad de adaptarse a las demandas ciudadanas. En otras palabras, porque permitiría el *empoderamiento* ciudadano. En la UE, es preciso pasar por lo mismo del paradigma de la eficiencia y transparencia del gobierno a una visión de las TIC's orientada a la participación directa y al gobierno de todos innovando los procesos democráticos que la Administración y, en general, los poderes públicos llevan a efecto en materia de Sociedad de la Información.

## 4. CAPITAL INFORMACIONAL Y DERECHO DE LA COMUNICACIÓN

Toda forma de ciudadanía se manifiesta en tres planos de la vida pública: La política, la economía y la cultura. El *capital informacional*, en palabras de Cees Hamelink, es la capacidad financiera para pagar la utilización de redes electrónicas y servicios avanzados de información pero también la habilidad técnica para manejar las infraestructuras de estas redes y la capacidad intelectual para filtrar y evaluar contenidos, así como la motivación activa para buscar información y aplicarla a las situaciones sociales, considerando tanto la dimensión económica, como desde luego la política y cultural. La adquisición de estas competencias y del capital socialmente necesario presupone en este sentido:

- 
- a. La dotación de equipamiento y el acceso a las redes electrónicas: infraestructura computacional instalada, conectividad a Internet y conexión de red interna.
  - b. La utilización de la tecnología y de los instrumentos y servicios disponibles en el mercado con criterio.
  - c. La apropiación tecnológica e informativa. Disposición organizativa para integrar recursos y usos, recursos humanos; formación y desarrollo de destrezas, para procesar información al igual que motivaciones para buscar información y utilizarla en situaciones concretas.
  - d. El funcionamiento en red de los flujos informativos y las dinámicas organizativas tanto internas como externas.
  - e. El diseño de políticas y estrategias de comunicación con capacidad para generar y difundir información propia, facilitar la presencia pública, e identificar democráticamente las políticas de medios, y las prioridades socialmente necesarias.

El problema, en este punto, es cómo definir políticas públicas en materia de inversión en lo social y cultural, que garanticen la democratización y desarrollo de nuevas formas de gobierno a través de las nuevas tecnologías por medio de sistemas dialógicos de comunicación como apuesta por una democracia radical y pluralista, cuando la definición de la cultura como recurso viene condicionada por las políticas internacionales de desarrollo en la gestión, almacenamiento, distribución y organización del acceso a los bienes simbólicos sujeta a las condiciones de circulación y valorización transnacionales del capitalismo. Ciertamente, los procesos de explotación capitalista del campo cultural en el Capitalismo Cognitivo tiende a limitar las lógicas rizomáticas y multipolares de empoderamiento comunitario en el desarrollo social constituyendo "archipiélagos" y unidades de valorización para una más eficaz especialización productiva en la adaptación local de los territorios que explota la diversidad cultural de sus recursos en función de las necesidades del proceso globalizador. Otro tanto sucede con el uso participativo de las nuevas tecnologías. "El proceso de desterritorialización de la ciudadanía que auspicia Internet y su contribución a forjar una ciudadanía planetaria tiene como contrapunto negativo la supeditación de la política a los intereses económicos. Por eso, la ciudadanía como participante en el poder político puede hoy ser sustituida por un mero contrato de disfrute de bienes y servicios en la Red a escala planetaria" (Pérez Luño, 2004: 90).

Parece preciso por tanto comenzar a pensar la participación ciudadana y reflexionar sobre las mediaciones y las distancias que gobiernan el desarrollo de la Sociedad de la Información transformando las prácticas culturales y los marcos cognitivos de reflexividad e imaginación política. Las posibilidades abiertas por las nuevas tecnologías en la construcción colectiva del desarrollo social plantean como necesaria la interacción ciudadana con los sistemas modernos de comunicación, la cooperación y organización de redes cívicas y, sobre todo, el diseño de la organización del cambio social basado en la creatividad individual y grupal. Pues como nunca antes, hoy es el ciudadano quien, de consumidor a creador cultural, protagoniza las transformaciones del nuevo ecosistema

---

mediático. Un estudio prospectivo de la Comisión Europea señala en la misma línea tres tipos de necesidades, desde el punto de vista ciudadano que deben ser priorizadas:

#### NECESIDADES RELATIVAS A LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:

- Servicios personalizados y efectivos dirigidos a diferentes grupos.
- Servicios de gobierno proactivos.
- Acceso a información pública.
- Espacios de participación ciudadana y de ONG's.
- Servicios de atención ciudadana.

#### NECESIDADES RELATIVAS AL MEDIO:

- Calidad y usabilidad.
- Simplificación de procedimientos y procesos.
- Integración de canales.
- Personalización.
- Interfaces accesibles para todos.
- Seguridad.

#### NECESIDADES RELATIVAS AL ACCESO:

- Provisión de acceso multicanales.
- Infraestructura básica.
- Provisión de servicios accesibles.
- Asegurar la inclusividad considerando la diversidad de necesidades para aportar útiles y educación adecuados para superar la brecha digital.

Satisfechas estas necesidades, las NTIC pueden ser el servomotor de formas innovadoras de participación y gobierno que favorezcan la diversidad y calidad de la intervención ciudadana en el marco de un nuevo círculo virtuoso de mejora y desarrollo social. Pero para ello es preciso reformular los principios de filosofía política que rigen la democracia representativa para facilitar el concurso activo de la ciudadanía en el gobierno, y desde luego regular la participación a través de las tecnologías informativas y el ciberespacio como lugar común de interés público. Y en este empeño debemos comenzar a pensar sin Estado, o más allá de la nación y los límites del modelo moderno de mediación.

El primer problema con el que nos encontramos en esta tesitura es que el derecho a la participación no es definido radicalmente en el conjunto genérico de derechos y deberes del Estado moderno. Tampoco la ciudadanía digital tiene el reconocimiento jurídico y de facto preciso para incidir en dinámicas deliberativas y de participación a través de la red, salvo como iniciativa de voluntarismo político del gobierno o administración local de turno. El compromiso democrático con el acceso al gobierno en el Estado social de derecho es la única realización histórica significativa en el marco de la democracia formal representativa. Pero esta visión política de la democracia y del

---

gobierno es en exceso restrictiva y limita la calidad y márgenes expresivos de la democracia pues "la representación es una síntesis disyuntiva (que) conecta y aleja, une y separa al mismo tiempo" (Negri y Hardt, 2004: 279). Puede decirse que el pensamiento republicano es una suerte de cercamiento y control de la democracia absoluta que, históricamente, ha tratado por todos los medios posibles de domesticar el gobierno del pueblo de sí mismo a fin de evitar los llamados "excesos radicales" de la multitud. "Rousseau ilustra esta relación de unidad, trascendencia y representación mediante la distinción que establece entre pueblo y multitud" (Negri y Hardt, 2004: 280). Hoy sin embargo, se da la paradoja que, ante la crisis de la representación y la gobernanza al calor de los procesos intensivos de transformación global del capitalismo, la Administración se ve impelida a reinventar la democracia local y la representación a escala global, reeditando la idea republicana de Madison cuando la democracia más requiere innovación, creatividad, una nueva ciencia basada en la participación creativa, en la autonomía social, sin la mediación instrumental y limitada de la comunicación como dominio que hoy restringe, de acuerdo al paradigma de la representación, las formas de acceso y control social, emprobeciendo la calidad democrática y las posibilidades creativas de las "multitudes inteligentes". En esta paradoja, podemos situar también la crítica a las deficiencias del modelo representativo ante la intensificación a escala geométrica de los procesos de globalización y sus efectos colaterales en el plano local, entre ellos la desconexión de los ciudadanos, la falta de compromiso cívico o la negación directa a participar de los tradicionales modelos patriarcales de domesticación, claramente inadecuados en la cultura y formas de interacción de la era digital.

Podemos por tanto concluir que las formas de trabajo cooperativo en las redes telemáticas y la propia naturaleza del Capitalismo Cognitivo hacen necesario reformular radicalmente los preceptos de la democracia representativa descentralizando los sistemas de información y decisión pública más allá de los modelos de extensión y organización basados en la racionalidad eficiente típicos del paradigma modernizador y de la topología cartesiana del Estado-nación (Sierra, 1999). En la medida que la ciberdemocracia proyecta un nuevo escenario o espacio público, nuevos métodos y posibilidades democráticas para la participación activa de la ciudadanía, y sobre todo una nueva concepción del espacio y de la mediación con el concurso activo de la población desde el punto de vista social y cultural, las políticas públicas deben tratar de responder con inteligencia a los retos que plantean cuatro desplazamientos fundamentales en nuestro tiempo:

- Del Estado-nación a la comunidad virtual.
- Del territorio local al ciberespacio como espacio público cosmopolita.
- De la noción decimonónica de ciudadanía a la idea emergente del sujeto-cyborg.
- De la comunidad al mercado global.

Todos estos desplazamientos apuntan retos estratégicos en materia de gobierno electrónico y participación ciudadana:

- De la política formal a la participación cívica.
- De la regulación para el control a la regulación para la promoción de la ciudadanía activa.
- De la administración y la racionalidad burocrática al servicio público desde los mundos de vida.
- De la burocracia a la responsabilidad y de los derechos a las responsabilidades colectivas.
- Del gobierno de la mayoría al acceso de las minorías.
- De un enfoque vertical a un enfoque horizontal de la administración local.
- De una noción funcional a una nueva ética pública.

La visualización de esta nueva *cultura política molecular* anuncia la constitución de una nueva subjetividad política, una nueva ciudadanía dispuesta al diálogo y al debate, a la deliberación y decisión colectiva. Stephen Coleman habla de democracia "directa en colaboración": De la información, la consulta y las elecciones en línea a la participación activa en la red en un doble flujo: de la participación institucional y las comunicaciones formales y los técnicos y tecnologías tradicionales a los ciudadanos y actores locales y sus formas expresivas de interlocución, y viceversa.

Ahora bien, el alcance y contenido de tales cambios plantean numerosos problemas a abordar por los poderes públicos, entre otros:

- La resistencia de los políticos a abordar los cambios y cuestiones fundamentales de la democracia telemática reduce la galaxia Internet a un problema de computarización.
- La conflictiva política de transparencia para diferentes actores plantea una tensión quizás irresoluble entre gobierno público y privacidad y protección de los datos.
- La conflictiva definición política de la democracia en línea por los diferentes actores, lo que requiere integrar, de forma específica, en cada contexto, tanto modelos participativos como lógicas tradicionales de representación.
- La necesidad de una comprensión mejor de cómo las instituciones públicas y el e-Gobierno pueden contribuir a conocer el desarrollo, a innovar y desarrollar la economía competitiva.

A partir de la óptima resolución de tales exigencias, será posible comenzar a plantear la constitución de una nueva sociedad civil y una nueva lógica sistémica de vertebración del espacio público utilizando los nuevos sistemas de información electrónica mediante su adaptación a las formas de participación que en cada situación y escenario social tienen lugar de acuerdo a variables estructurales del contexto, y a los programas y motivaciones que originan tales procesos de acuerdo a las condiciones organizativas e institucionales de partida.

En este marco, no debemos olvidar que la revolución digital apunta en dirección a una nueva lógica de interacción, que en correspondencia exige nuevas políticas de la vida cotidiana en los ámbitos institucionales de proximidad socializando el poder

---

de informar, pues sin información no hay participación posible: El principio de accesibilidad y transparencia es una condición para la participación real, efectiva e igualitaria. Ahora bien, la participación siempre tiene una concreción histórica y cultural, vinculada a prácticas sociales inmediatas y modelos de organización y acción colectiva específicas. Hoy por ejemplo, en los nuevos modelos de socialización, la participación cívica está determinada por la fragmentación, la despolitización y atomización de los movimientos sociales y la acción colectiva. Este proceso tiene lugar en el contexto de la dialéctica de producción y modificación del espacio, la creciente e intensiva acumulación y concentración territorial de capital y la proyección simbólica del campo cultural como espacio de mediación y resolución de conflictos, como recurso del desarrollo local, luego como ámbito privilegiado de valorización, de acuerdo con Yúdice. En este marco, si queremos garantizar la democratización y participación social igualitaria de los actores sociales con las nuevas máquinas de información es preciso, como recordara Masuda, cumplir al menos seis condiciones básicas:

1. La distribución equitativa de los bienes, beneficios y cargas en la vida social.
2. El reconocimiento a todos los ciudadanos del derecho efectivo a participar directamente en la toma de decisiones que les conciernan.
3. El acceso libre a la información.
4. El acuerdo participativo y la resolución consensuada de los conflictos y problemas sociales.
5. La cooperación y la solidaridad voluntaria y altruista para la búsqueda del bien común.
6. La cooperación ciudadana en la aplicación de los programas e iniciativas acordados públicamente (Masuda, 1984).

Estas condiciones deben ser realizadas a partir de tres líneas de acción estratégicas:

- El desarrollo de las capacidades humanas (físicas, cognitivas, sociales y culturales).
- La disposición organizacional (formas de acción conjunta, reingeniería institucional).
- El desarrollo del espacio público y la cultura cívica.

El desarrollo de iniciativas de articulación en estas tres direcciones debe hacer frente a numerosos obstáculos, en especial las barreras habituales de todo proceso de participación (coste del proceso, complejidad, recelo ciudadano, distancias en el lenguaje de técnicos y población, percepciones negativas del proceso, limitado protagonismo de las asociaciones de intermediación local, etc...). Pero por lo pronto podemos constatar problemas aún no resueltos y que habitualmente pasan por alto los expertos al hablar de la socialización de las nuevas tecnologías y su apropiación social, y es la inexistencia de políticas públicas para la participación ciudadana. Pérez Luño advierte que la extensión en sí de Internet y los nuevos canales electrónicos de interacción no garantizan en modo alguno la plena realización de los derechos ciudadanos:

---

Las NT y, sobre todo, Internet, al proyectarse al ámbito jurídico-político en forma de teledemocracia, suscitan un dilema básico e ineludible, de cuya alternativa depende el porvenir de la ciudadanía: en su polo positivo, pueden afirmar un nuevo modo más auténtico, profundo e instalado en los parámetros tecnológicos del presente, para una participación política con vocación planetaria; pero, como contrapunto, se vislumbra un polo negativo de estos procesos, que pueden incubar una indeseable ciudadanía.com, cuyo titular queda degradado a mero sujeto pasivo de la manipulación de poderes públicos y privados (Pérez Luño, 2004: 100).

## 5. CONCLUSIONES

Lograr la conectividad social, articular tejido y masa crítica para el cambio, trenzando redes cívicas de autonomía y autoorganización popular que puedan realizar la democracia directa y efectiva sin intermediarios, con la transformación, lógicamente, de la cultura política, exige definir nuevas políticas culturales. "La difusión capilar de las redes comunicativas puede (ciertamente) conducir a la producción de reglas jurídicas consuetudinarias sobre su uso, en las que la dimensión coactiva de las normas basadas en la autoridad de un poder centralizado deje paso a códigos de conducta cuya eficacia se basa en la convicción de los usuarios y en su responsabilidad solidaria" (Pérez Luño, 2004: 83). Pero solo a condición de que cultiven el germen de una nueva ética solidaria, guiada por la lógica del don y la vinculación cooperativa características de una ciudadanía responsable y socialmente activa. Y ello presupone una política, una recuperación del momento privilegiado de la articulación política, de la lucha antagonista contrahegemónica, recuperar la palabra y la centralidad de la política en el espacio social centrándose en los problemas de la vida y la generación de nuevas formas de enunciación. En este sentido, la ciberdemocracia en el Capitalismo Cognitivo plantea no sólo un problema de método o meramente instrumental sino esencialmente un dilema conceptual que nos revela la necesidad de definir y realizar el Derecho a la Comunicación y los derechos de ciudadanía:

- La formación en el uso creativo de las tecnologías informativas.
- La inclusividad y usabilidad de las TIC's para incluir a aquellos sectores tradicionalmente excluidos.
- La equidad entre géneros.
- La integración y convergencia digital.
- El acceso a la información pública.
- El derecho de acceso a los medios y su planeación.
- La libertad de expresión.
- La participación en las políticas de información y comunicación, así como en general en las políticas culturales para el desarrollo local.

---

De acuerdo con Javier Echeverría, un programa para la acción en el ciberespacio exigiría en esta línea civilizar, humanizar y democratizar el tercer entorno a fin de construir una verdadera sociedad democrática de la información. La socialización de las nuevas tecnologías telemáticas plantea en este sentido la necesidad de cumplir con:

- La accesibilidad y universalización según capacidades y cultura de los usuarios.
- La libertad de movimientos en el espacio electrónico.
- La interactividad igualitaria.
- La seguridad y dignidad de las personas.
- La educación.
- La supresión de las barreras económicas, lingüísticas y semióticas en el acceso y uso de los nuevos medios.
- La existencia de espacios privados e íntimos.
- La urbanidad.
- El equilibrio igualitario frente a la brecha digital.
- El cultivo de las artes y la expresión simbólica.
- La actualización de los derechos y deberes.
- Y la democratización frente a los propietarios de los nuevos canales y distribuidores de información.

En esta línea, el estudio de los vínculos estructurales entre Estado, corporaciones multimedia, procesos de concentración industrial y desarrollo económico es, más que un reto científico, una prioridad práctica. Pues sólo a partir de un análisis económico-político de los proyectos de construcción de la SGI, y de las implicaciones sociopolíticas de la modernización tecnológica de las nuevas formas de gobierno en línea, es posible conocer los límites y alternativas culturales en el Capitalismo Cognitivo. Sin duda alguna, de la capacidad de mapeo y descripción de las cartografías y mediaciones de la industria cultural dependerá el proyecto de universalización democrática de la información y del conocimiento y la aspiración emancipadora de las fuerzas de progreso en su apuesta por la construcción de una Sociedad Global de la Información inspirada en la utopía del espíritu McBride: Un solo mundo, voces múltiples.

Al fin y al cabo, las nuevas tecnologías de la información, toda innovación social puede ser subvertida y rediseñada a voluntad, según los propósitos de quien imagina los escenarios y horizontes de futuro. Este y no otro es el sentido y principio de toda democracia. El alfa y omega de la democracia participativa.

Como escribiera Wright Mills, lo pragmáticamente posible no está fijado con independencia de nuestra imaginación, sino configurado por nuestras visiones. Esto y no otra cosa es la ciencia de la política: el arte de lo posible.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALFONZO, A. (1997): "A la ciudad para el ciudadano por la comunicación" en Diálogos de la Comunicación, número 47, Lima, FELAFACS.
- APPLE, M.W. (1996): *Política cultural y educación*, Madrid, Ediciones Morata.
- BECERRA, Martín (1999): "El proyecto de la Sociedad de la Información en su contexto", en Anàlisi, número 23, Universidad Autónoma de Barcelona.
- BOHMAN, J. (1996): *Public Deliberation: pluralism, complexity and democracy*, Cambridge, MIT.
- BORJA, J. y CASTELLS, M. (1998): *Local y global. La gestión de las ciudades en la era de la información*, Madrid, Taurus.
- BLUMLER, J. G. y COLEMAN, S. (2001): *Realizing Democracy Online. A Civic Commons in Cyberspace*, IPPR/Citizens Online Research Publications, número 2, March ([www.ippr.org.uk](http://www.ippr.org.uk)).
- BURGELMAN, J. (2003): "A New Paradigm for eGovernment", IPTS Report, Issue October, 2003 ([www.jrc.es/home](http://www.jrc.es/home)).
- BUSTAMANTE, Enrique (1986): "Políticas de comunicación: un reto actual" en MORAGAS, M. (Ed.): *Sociología de la comunicación de masas. Nuevos problemas y transformaciones tecnológicas*, Barcelona, Gustavo Gili.
- CATTANEO, G. (2004): "Building eGovernment: European Regions Alternative Strategies" ([www.databank.it](http://www.databank.it)).
- CENTENO, C., VAN BAVEL, R. y BURGELMAN, J.C. (2004): *eGovernment in the EU in the next decade: The vision and key challenges*, Sevilla, IPTS/European Commission.
- COLLINS, R. y MURRONI, C. (1996): *New Media. New Policies*, Cambridge, Polity Press.
- COMUNICACIÓN COMISIÓN EUROPEA (2004): *Challenges for the European Information Society beyond 2005*, 19 November 2004.
- DEL GUIZZO, F. y ROZENGARDT, A. (2005): "La sociedad civil y la sociedad de la información: lo local como eje de convergencia" en FINQUELIEVICH, Susana (Coord.): *Desarrollo local en la sociedad de la información. Municipios e Internet*, Buenos Aires, La Crujía.
- DOWNING, J. D.H. (2001): *Radical Media. Rebellious Communication an Social Movements*, Londres, Sage.
- DUTTON, W. (Ed.) (1996): *Information and Communication Technologies: Visions and Realities*, Oxford University Press.
- ECHEVERRÍA, Javier (2004): *Nuevas tecnologías, sociedad y democracia*, Vitoria, HEGOA.
- EUROPEAN COMMISSION (2003): *Communication. The Role of eGovernment fo Europe's Future*, COM (2003) 567 of 26 Sep. 2003.
- EUROPEAN INSITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION (2003): *eGovernment in Europe: The State of Affaire*, EIPA ([www.eipa.nl](http://www.eipa.nl)).
- FERNÁNDEZ BEAUMONT, J. (2005): "Una sociedad de la comunicación construida sobre las buenas prácticas" en TELOS, Abril-Junio, número 63, Madrid, Fundación Telefónica.
- FINQUELIEVICH, S. (Coord.) (2005): *Desarrollo local en la sociedad de la información. Municipios e Internet*, Buenos Aires, La Crujía.

- FORGE, S. (2004): "Hacia una política de la UE para el software de código abierto", IPTS, número 85, Sevilla, IPTS.
- FRANKE, T. y FRÖLICH, F. (2004): "Town Planning and Citizen Participation", German Institute of Urban Affairs, DIFO.
- FRISSEN, V. (2003): "ICTs, civil society and local/global trends in civil participation", Taller ICTS and Social Capital in the Knowledge Society, Sevilla, IPTS.
- GALVAO, A. C. F. (2003): *Regiões e cidades, cidades nas regiões: o desafio urbano-regional*, Sao Paulo, UNESP/ANPUR.
- GARCÍA YRUELA, J. (1995): *Comunicación, tecnología, participación*, Madrid, Editorial Popular.
- GENRO, T. y DE SOUZA, U. (2000): *El Presupuesto Participativo: La experiencia de Porto Alegre*, Barcelona, Ediciones del Serbal.
- GILLESPIE, A. (1992): "Communications technologies and the future of the city" en M. Breheny (Ed.): *Sustainable Development and Urban Form*, Londres, Pion.
- GIROUX, Henry A. (2001a): *El ratoncito feroz. Disney o el fin de la inocencia*, Madrid, Fundación Germán Sánchez Rupérez.
- GIROUX, H. A. (2001b): *Cultura, política y práctica educativa*, Barcelona, Graó Editorial.
- GÓMEZ, M. L. (2003): "Ciudades en Red y Redes de ciudades: a vueltas con la ordenación del territorio en la ciudad digital", Málaga, UMA.
- GRAHAM, S. y MARTIN, S. (1996): *Telecommunications and the city: Electronic Spaces, Urban Spaces*, London, Routledge.
- GRAHAM, S. (1997): "Las telecomunicaciones y el futuro de las ciudades: derribando mitos", *Cities*, Vol. 14, número 1, pp. 21-29.
- GRAHAM, St. (2000): "Constructing Premium network space: reflections on infrastructure networks and contemporary urban development", *International Journal of Urban and Regional Research*, Vol. 24. 1, pp. 183-200.
- GRAMBERGER, M. (2001): *Citizens as Partners. Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy Making*, París, OCDE.
- GROSSMAN, L. (1995): *The Electronic Republic: reshaping democracy in the information age*, New York, Penguin Books.
- GUATTARI, F. (2004): *Plan sobre el planeta. Capitalismo mundial integrado y revoluciones moleculares*, Madrid, Traficantes de Sueños.
- GUMUCIO, A. (2001): *Making Waves: Stories of Participatory Communication for Social Change*, NY, The Rockefeller Foundation.
- GURSTEIN, M. (Ed.) (2000): *Community Informatics: Enabling Communities with Information and Communications Technologies*, Hershey, Idea Group Publishing.
- GURSTEIN, M. (2005): "Uso efectivo: Una estrategia de informática para la comunidad más allá de la brecha digital" en Susana FINQUELIEVICH (Coord.): *Desarrollo local en la sociedad de la información. Municipios e Internet*, Buenos Aires, La Crujía.
- HALLECK, D.D. (2002): *Hand-Held Visions: The Impossible Possibilities of Community Media*, New York, Fordham University Press.

- HIMANEN, P. (2002): *La ética del hacker y el espíritu de la era de la información*, Barcelona, Destino.
- IBÁÑEZ, J. (1986): *Más allá de la sociología*, Madrid, Siglo XXI.
- INNERARITI, D. (2006): *El nuevo espacio público*, Madrid, Espasa-Calpe.
- JAMESON, F. y NIYOSHI, M. (Eds.) (1998): *The Cultures of Globalization*, Dirham, Duke University Press.
- KAUFMAN, E. (2005): "Redes asociativas, TIC y formación de funcionarios", en Susana Finquelievich (Coord.): *Desarrollo local en la sociedad de la información. Municipios e internet*, Buenos Aires, La Crujía.
- KELLER, J. y KAHIN, B. (Eds.) (1996): *Public Access to the Internet*, Cambridge, MIT Press.
- LEFEBVRE, H. (1969): *El derecho a la ciudad*, Barcelona, Península.
- LEÓN, O. et al. (2001): *Movimientos sociales en la red*, Quito, ALAI.
- LÉVY, Pi. (2002): *Ciberdemocracia. Ensayo sobre filosofía política*, Barcelona, Editorial UOC.
- LÓPEZ GARCÍA, X. (1999): "Estrategias locales en tiempos de globalización" en Revista LATINA de Comunicación Social, número 21, Septiembre de 1999.
- LÓPEZ GARCÍA, X. (2004): *Desafíos de la comunicación local. Guía para la práctica de la información en los ámbitos de proximidad*, Sevilla, Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.
- LOVINK, G. (2004): *Fibra oscura. Rastreado la cultura crítica de Internet*, Madrid, Tecnos.
- MASUDA, Y. (1984): *La sociedad informatizada como sociedad postindustrial*, Madrid, Tecnos.
- MATTELART, A. (1998): *La mundialización de la comunicación*, Barcelona, Paidós.
- MEIKLE, G. (2002): *Future active: Media activism and the Internet*, New York, Pluto Press.
- MILLARD, J. (2004): "Las TIC y la gobernación", número 85, Sevilla, IPTS.
- MUSSO, P. (2003): *Critique des réseaux*, París, PUF.
- NEGRI, T. y HARTDT, M. (2004): *Multitud*, Barcelona, Debate.
- OCDE (2003): *eGovernment Imperative*, París, OCDE.
- PARROCHIA, D. (Org.) (2001): *Penser les réseaux*, Seyssel, Champ Vaillon.
- PÉREZ LUÑO, A.E. (2003): *¿Ciberciudadaní@ o ciudadaní@.com?*, Barcelona, Gedisa.
- PUIG, T. (2004): *La comunicación municipal, cómplice con los ciudadanos*, Barcelona, Paidós.
- PRINCE, A. (2005): "E-democracia y desarrollo: límites politológicos" en Susana Finquelievich (Coord.): *Desarrollo local en la sociedad de la información. Municipios e internet*, Buenos Aires, La Crujía.
- SÁDABA, I. (2004): *Del cambio tecnológico al cambio social. Conflictos y protestas globales en la red*, Vitoria, EGOA.
- SIERRA, F. (1999): *Elementos de Teoría de la Información*, Sevilla, MAD.
- SIERRA, F. (2006): *Políticas de comunicación y educación. Crítica y desarrollo de la Sociedad del Conocimiento*, Barcelona, Gedisa.
- SOUSA DE SANTOS, B. (Org.) (2003): *Democratizar a democracia. Os caminhos da democracia participativa*, Río de Janeiro, Civilização Brasileira.

---

VAN BAVEL, R. et al. (2003): "ICTs and social capital in the Knowledge Society", Technical Report Series, EUR 21064, Seville, IPTS.

VAN BAVEL, R., PUNIE, Y. y TUAMI, I. (2004): "Cambios en el capital social, posibilidades por las TIC", IPTS, número 85, Sevilla ([www.jrc.es/home/report](http://www.jrc.es/home/report)).

VIRNO, P. (2003): *Gramática de la multitud. Para un análisis de las formas de vida contemporáneas*, Madrid, Traficantes de Sueños.

VIZER, E. (2003): *La trama invisible de la vida social*, Buenos Aires, La Crujía.

VV.AA. (2003): *Otro lado de la brecha. Perspectivas latinoamericanas y del Caribe ante la CMSI*, Caracas, Redistic.

WASKO, J. y MOSCO, V. (Eds.) (1992): *Democratic Communications in the Information Age*, Toronto, Garamond Press.

YÚDICE, G. (2002): *El recurso de la cultura. Usos de la cultura en la era global*, Barcelona, Gedisa.