



COMPOLÍTICAS

Grupo interdisciplinario de Estudios en **Comunicación, Política y Cambio Social**

Francisco SIERRA CABALLERO

Daniela FAVARO GARROSSINI

NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN E INCLUSIÓN DIGITAL

**Análisis de redes y procesos de empoderamiento social en localidades
periféricas y subdesarrolladas**

**Grupo Interdisciplinario de Estudios en Comunicación, Política y
Cambio Social**

(COMPOLITICAS-SEJ456)

FACULTAD DE COMUNICACIÓN

Calle Américo Vespucio, s/n

Isla de la Cartuja 41092 SEVILLA

www.compoliticas.org

E-mail: fsierra@us.es

+34 676 692 764



COMPOLÍTICAS

Grupo interdisciplinario de Estudios en **Comunicación, Política y Cambio Social**

NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN E INCLUSIÓN DIGITAL

Análisis de redes y procesos de empoderamiento social en localidades periféricas y subdesarrolladas

Francisco Sierra Caballero, Universidad de Sevilla, fsierra@us.es,

Daniela Favaro Garrossini, Universidade de Brasilia, Brasil, garrossini@unb.br

RESUMEN

Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTIC) son catalizadoras de las formas alternativas de cooperación social y acción colectiva, activando y transformando significativamente el capital social en capital social interconectado. El grado de interconexión, la extensión y calidad de las redes, el lenguaje de los vínculos, es indicativo de la calidad y complejidad de la participación. La "apropiación social" de las NTIC exige, en este sentido, el pleno desarrollo de la capacidad individual y colectiva de interconectar realidades presentes en el nuevo entorno informativo y mediatizado tecnológicamente desde la estructura cognitiva y modos de vida concretos y particulares, para un uso pragmático y creativo de los nuevos ecosistemas de interacción y transformación cultural. El problema, en este punto, es cómo evaluar o definir indicadores para las políticas públicas locales 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, y en general, por medio de sistemas dialógicos de comunicación. En este sentido, el presente estudio sistematiza los principales conceptos relacionados con la formulación y análisis de redes sociales en las políticas de democratización de la Sociedad de la Información, a fin de evaluar el impacto y condiciones de articulación democrática de la ciberdemocracia.

Metodológicamente, la investigación basada en Análisis de Redes Sociales permite estructurar el marco de diagnóstico y análisis de las políticas y dinámicas de participación ciudadana, contribuyendo a la visualización e integración horizontal a través de la mediación de canales que realmente contemplen una apertura mayor para demandas específicas de la población.

Palabras Clave

Análisis de Redes; Procesos de empoderamiento social; Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación; Inclusión Digital



1. INTRODUCCIÓN

Si el capital social, de acuerdo con Putnam, puede ser definido como una de las características de la organización social vinculada a la cooperación en beneficio mutuo, la confianza y participación cívica y las normas de reciprocidad, el problema de la participación con las NTIC es cómo articular redes, cuando, como es perceptible, son un factor de aculturación, y socavan el capital social, pues el tiempo destinado a la interacción mediada tecnológicamente puede empobrecer las relaciones sociales y la cohesión colectiva limitando la participación ciudadana. 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. La “apropiación social” de las TICs exige, en este sentido, el pleno desarrollo de la capacidad individual y colectiva de interconectar realidades presentes en el nuevo entorno informativo y mediatizado tecnológicamente desde la estructura cognitiva y los propios mundos de vida para un uso pragmático y creativo de los nuevos ecosistemas de interacción y transformación cultural en cada municipio. Este reto no es solo un problema de dotación física de equipamientos e infraestructura pública. Antes bien, cabe distinguir a este respecto entre Capital Social (lo que en este informe hemos denominado Capital Informacional) y Cultivo Social (la cultura, y desarrollo de redes ciudadanas articuladas en las comunidades, más allá de las condiciones objetivas o materiales) (Vizer, 2003). Ambos componentes deben ser considerados en la extensión de las nuevas tecnologías para una ciudadanía activa, especialmente el Cultivo Social, por cuanto constituye la trama expresiva de formaciones de sentido en la vida social que permiten formas organizativas de calidad y complejidad superior, transformando a los actores sociales en agentes activos del cambio del entorno.

En otras palabras, el problema de las políticas locales hoy día es cómo evaluar y definir la participación como apuesta por una democracia radical y pluralista, máxime 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. Las posibilidades abiertas por las nuevas tecnologías a la construcción colectiva del desarrollo local plantean como necesaria a este respecto la interacción ciudadana con los sistemas modernos de comunicación, la cooperación y organización de redes cívicas y, sobre todo, el



COMPOLÍTICAS

Grupo interdisciplinario de Estudios en **Comunicación, Política y Cambio Social**

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. En otros términos, el reto de la cultura digital es pasar de una concepción reactiva de los procesos de participación fundados en prácticas ocasionales y de protesta al diseño de planes estratégicos que contribuyan a definir sistemas complejos de información para el cambio social y el desarrollo comunitario. Por supuesto, este empeño significa ir más allá de propiciar el acceso a la red. Se trataría más bien de procurar experimentar con la creación y autoorganización de la ciudadanía de acuerdo a los principios de la democracia radical participativa.

El punto de partida es determinante. Sabemos que en todo proceso de participación ciudadana se dan dos lógicas que atraviesan y *performan* la experiencia de los sujetos en el proceso de información, diálogo y decisión colectiva: La discreta o instrumental (lógica de los fines) y la continua o expresiva (acción comunicativa). "Participar significa tener parte en una cosa o corresponderle algo la misma a alguien. Si se busca una definición actual aplicable al universo de las ciencias sociales, puede decirse que la participación es el conjunto organizado de acciones tendientes a aumentar el control sobre los recursos, decisiones o beneficios, por personas o grupos sociales que tienen niveles de injerencia relativamente menores dentro de una comunidad u organización" (Prince, 2005: 63). Ello presupone un conjunto de acciones coordinadas y organizadas para tramar redes de información, ecosistemas culturales de diálogo y generación productiva, articulación de espacios de deliberación y construcción colectiva. Por ello no basta con realizar materialmente la apropiación de equipamientos públicos y sistemas materiales de interconexión y comunicación. Antes bien, es preciso tomar en cuenta la dimensión expresiva o subjetiva de la acción comunicativa. Además de la lógica de los fines, las políticas públicas de participación deben atender las formas expresivas de sentir y representar la democracia que los ciudadanos requieren y demandan individual y colectivamente. Por otra parte, se hace necesario pensar la triple dimensión determinante de la participación a través de los nuevos canales de interacción local: el tiempo, el espacio y la sociabilidad que articulan las nuevas formas de mediación, entre lo local y lo global, de lo individual a lo colectivo, y viceversa.



2. Redes políticas: la construcción de espacios de participación

La red es, probablemente, una de las formas más antiguas de organización social, dada la simplicidad de su operación y la adaptabilidad para ambientes y contextos diferentes (Porrás, 2003). Pero, con la modernidad, en las sociedades complejas, la red, en cuanto estructura organizativa, fue remplazada por nuevas formas de reproducción social, por las dificultades de coordinación de las funciones y recursos implicados en el proceso, en favor de estructuras organizacionales más adecuadas a la nueva realidad centralizadora de la sociedad industrial. En su lugar, cobró forma paulatinamente la estructura burocrática basada en la coordinación y racionalización de la división social del trabajo y sus diferentes procesos y actores, a partir de los principios de integración jerárquica y centralizada, según la funcionalidad mecanicista y ordenada y la especialización funcional marcada, básicamente, por reglas objetivas y formales de integración (Porrás, 2003). Desde entonces, en el diseño y operatividad de los sistemas sociales, todas las organizaciones públicas y privadas se ajustan a la reglas marcadas por dicho modelo.

Ahora bien, con la galaxia Internet la articulación rizomática se torna de nuevo una forma idónea de reorganización e ingeniería social. Al contrario que el modelo burocrático, el diseño de redes hoy se nos antoja más conveniente en la sociedad líquida por su flexibilidad, la horizontalidad y la autonomía exigida por los nodos, propiedades estas características de la estructura organizacional fluída y con alto nivel de autodeterminación en la era de la sociedad de riesgo y el conocimiento distribuido.

Hoy por hoy, la cultura organizacional se distingue, sobre todo, por la suposición de la vulnerabilidad de la organización para el cambio social, lo que se traduce, a priori, en una disposición a asumir riesgos, dedicar esfuerzos en el aprendizaje constante y aceptar la incertidumbre de las relaciones con los actores internos o externos a la organización.

Otra característica primordial, en este sentido, es la ausencia de una división rígida del trabajo basada en la especialización fucional, lo que hace posible la coordinación de diversos componentes de la estructura organizativa, resultando más productiva, dinámica y con capacidad creativa de respuesta global ante los retos y demandas del entorno mudable e inestable de la nueva cultura emergente.

A partir de la emergencia del paradigma de las redes como nuevo modelo de organización, Manuel Castells observa tres procesos determinantes de articulación social en la



Sociedad Informacional. Por un lado, la necesidad de flexibilidad económica en la gestión ante la globalización del capital, la producción y el comercio. Por otro, las demandas de una sociedad en la que los valores de libertad individual y comunicación abierta se tornan un fundamento básico indiscutible de la convivencia democrática. Y, finalmente, los avances tecnológicos que dieron lugar a las nuevas tecnologías con la galaxia Internet que marca el predominio del trabajo inmaterial y la cooperación como base del nuevo modelo de desarrollo (Castells, 2003).

Paradójicamente, pese a la constatación de este nuevo entorno, las organizaciones políticas han quedado durante mucho tiempo al margen de las transformaciones estructurales que apunta y sugiere el nuevo paradigma reticular de organización social. El concepto de redes políticas no puede sin embargo ser considerado desconocido o novedoso. Desde los años cincuenta, el análisis de las políticas públicas ha desarrollado conceptos similares para identificar el mapa de relaciones interpersonales, las interconexiones y dependencias entre actores y fuerzas de gobierno, a la hora de representar e intervenir en el proceso de planificación y cambio social (Parsons, 1955). A diferencia, no obstante, de las primeras formulaciones sistémico-funcionalistas, hoy la proliferación de las redes políticas representa, inevitablemente, un cambio sustancial, más que determinante, en la forma de concebir las políticas públicas y el papel del Estado como centro de decisión de toda forma de agenciamiento, pues supone una ruptura con la concepción monolítica y/o napoleónica que ha prevalecido, históricamente, en el desarrollo del Estado-nación moderno (Bonafont, 2004). El concepto de red política, implícita en la obra de Porras (2003), presupone, por ejemplo, una estructura configurada por vínculos, más o menos estables, que mantienen entre sí un determinado número de actores políticos, tanto de la esfera pública como privada, por medio de los cuales tiene lugar un intercambio de recursos materiales e inmateriales, y de configuración significativa de la agenda pública. Desde otro punto de vista, Bonafont (2004) desarrolla el concepto de redes políticas¹ como “un conjunto de relaciones relativamente estables entre actores públicos y privados que se integran por medio de una estructura no jerárquica e interdependiente para alcanzar objetivos comunes en relación a la política”. El principio de interdependencia supone, en este punto, un proceso relativo a la necesidad de mantener relaciones estables entre los diversos actores sociales, independientemente del tipo que sean – miembros del gobierno, funcionarios públicos, grupos de interés, medios de comunicación, especialistas, etc. . – con el fin de alcanzar objetivos políticos específicos (Bonafont, 2004). En otras palabras, toda comunidad de actores se

¹ Término que en inglés se conoce y populariza como policy network. .



transforma hoy paulatinamente en un foro especializado donde tiene lugar un intercambio de recursos e informaciones, y se elaboran y discuten propuestas, a partir de la negociación y transacción consustanciales a toda materialización política, en este caso, de acuerdo al principio de diversidad y complejidad sistémica, que requiere, directa o indirectamente, la participación ciudadana.

Ahora bien, para comprender el papel del ciudadano y sus posibilidades de actuación en una red política es preciso destacar las diversas tipologías de redes políticas analizando el potencial de permeabilidad que dicha red muestra en la construcción de la realidad social.

2.1 Tipologías de las redes políticas

Las redes políticas pueden ser tipificadas según diversas lógicas de mediación. Podemos destacar: i) tipologías que utilizan la teoría del Estado tradicional para identificar sus modelos ideales (Atkinson e Coleman, 1989; y Van Waarden, 1992); ii) o tipologías que utilizan conceptos nuevos, cuyo análisis más influyente por Rhodes e Marsh (1992) en Gran Bretaña, parte de la distinción entre comunidad política y red temática.

La comunidad política se caracteriza por ser un tipo de red con número restringido de participantes, que frecuentemente intercambian informaciones y recursos acerca de un interés común sobre el cual se tiene un elevado grado de consenso en torno a las normas que articulan la intermediación de intereses entre los actores envueltos en el proceso. El consenso permite determinar los problemas que son tratados, su contenido, así como la forma como deben ser tratados. Como todos los participantes poseen escasos recursos en el proceso de elaboración de las políticas a partir de la negociación, tiene lugar un ajuste de poder. La red se basa pues en la consulta y en la negociación. Pero los bajos niveles de cohesión existentes entre los actores de la red favorecen la ausencia de consenso y la presencia de conflicto. El Estado, en este marco, queda reducido al papel de garante de las reglas formales, abstractas y universales que cada cual debe respetar en tanto en cuanto persigue sus propios objetivos.

En la siguiente tabla, se presentan las principales características de las dos tipologías presentadas, en relación a las dimensiones de la red, y cómo se torna operativa, con sus especificidades, la comunidad política y la red temática.



DIMENSIÓN	COMUNIDAD POLÍTICA	RED TEMÁTICA
Miembros		
Número de participantes	Restringido.	Abierto
Tipo de intereses	Dominio de un número limitado de intereses.	Amplia gama de intereses afectados.
Integración		
Frecuencia de interacción	Frecuente, alta cualidad, interacción de todos los grupos sobre todas las materias vinculadas con las políticas de referencia.	Los contactos fluctúan en frecuencia e intensidad.
Continuidad	Miembros, valores básicos y resultados persisten a lo largo del tiempo	Aceso fluctuante (inconstante).
Consenso	Todos los participantes comparten valores básicos y aceptan la legitimidad de los resultados.	Cierto grado de consenso, pero el conflicto está presente.
Recursos		
Distribución de recursos dentro de la red	Todos los participantes poseen recursos. La relación básica es una relación de intercambio.	Algunos participantes poseen recursos, pero son limitados. La relación básica es la consulta.
Distribución de recursos dentro de las organizaciones participantes	Jerarquía, los líderes pueden deliberar con los miembros.	Variada, distribución variable y capacidad para regular de los miembros.
Poder	Equilibrio de poder entre los miembros. Aunque un grupo pueda dominar, debe tratarse de un juego de resultado positivo para que la comunidad persista.	Poderes desiguales que reflejen recursos y acceso desiguales: juego de resultado nulo.

Tabla 1: Redes políticas: comunidades políticas.
Fuente: Adaptado de (Marsh Y Rhodes, 1992 apud Porras, 2003)

La tipología propuesta por Atkinson y Coleman (1989), identifica seis tipos ideales de redes políticas a partir de tres dimensiones distintas: i) concentración del poder dentro del Estado; ii) autonomía del Estado con relación a los grupos sociales; iii) grado de movilización de los grupos sociales. A partir de las tres variables, se identifican seis tipos de redes, que se configuran como estructuras políticas distintas. Por ejemplo, una red de carácter pluralista se caracteriza por la competencia continuada de los grupos de interés, ninguno de los cuales tiene poder para monopolizar la representación de los intereses privados frente al Estado. El grado de concentración de poder es bajo y existe competencia entre las agencias estatales, lo que facilita el acceso a la arena política de los grupos de interés. Una red corporativista, por el contrario, se caracteriza por el carácter cerrado de las negociaciones entre Estado y algunos grupos de interés que integran entre sí una formulación, en la decisión y en la gestión de políticas públicas.

La tipología presentada por Atkinson y Coleman enfatiza el carácter estructural de la relación de poder entre Estado y grupos sociales e incluso va más allá; pues en su propuesta



presentan hipótesis concretas sobre el tipo de red y la dimensión del estilo y formalización, a nivel procedimental, de las políticas públicas. Para los críticos de este modelo, la principal carencia teórico-metodológica de este marco conceptual es la falta de diferenciación de las dimensiones aplicadas al definir las relaciones Estado-sociedad, así como las consecuencias de un determinado tipo de relación.

Para Van Waarden, es necesario, en el análisis de redes, ofrecer una versión sistemática y organizada de las dimensiones a ser consideradas para definir una red política. En otras palabras, para una concepción integral del análisis de las redes políticas, es preciso incluir todas las variables que determinan el proceso de elaboración de políticas públicas, superando el carácter conciso de las tipologías antes reseñadas. Van Waarden nos plantea, en este sentido, un enfoque alternativo a las versiones anteriores al proponer un modelo de análisis en el que se detallan de forma sistemática las dimensiones y las propiedades de cada red política, para que se puedan explicar las relaciones y establecer las comparaciones entre sí (Van Waarden *apud* Bonafont, 2004).

La tipología propuesta por Van Waarden presenta siete dimensiones esenciales, aunque casi imposibles de aplicar en los estudios empíricos de red. De las siete dimensiones, el autor selecciona tres que considera especialmente relevantes para la comprensión del tipo de red. La primera dimensión es el número y el tipo de participantes (agencias gubernamentales, grupo social dominante, grupos en conflicto, partidos políticos, número ilimitado de participantes). La segunda dimensión remite a las funciones que la red realiza en la implementación de las políticas públicas. Y, por último, la dimensión de las relaciones de poder Estado-sociedad.



DIMENSIÓN	CARACTERÍSTICAS
Actores	<p>Número: tamaño de la <i>policy network</i>;</p> <ul style="list-style-type: none">• Tipo: individuos u organizaciones, públicas o privadas;• Características: necesidades e intereses, recursos y tipo de actuación; grado de profesionalismo, formación.
Funciones	<ul style="list-style-type: none">• Canalizar el acceso al proceso decisorio;• Consulta e intercambio de informaciones;• Negociaciones y movilización de recursos;• Coordinación de las actuaciones independientes;• Cooperación en la formulación, implementación y legitimación de la política pública.
Estructura	<p>Tipos de relaciones entre los actores definidos por:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tamaño;• Límites: abiertos, fluidos, cerrados o monopólicos;• Afiliación: voluntaria u obligatoria;• Tipo de relación: caótica u ordenada; duración, intensidad, simetría y reciprocidad de la interligación;• Grado de centralización;• Tipo de coordinación: jerárquica, horizontal, consulta, negociación;• Naturaleza de las relaciones: conflictivas, cooperativas, competitivas;• Estabilidad relativa de los participantes y las relaciones entre ellos.
Institucionalización	<p>Carácter formal o informal de la estructura y de la estabilidad a lo largo del tiempo.</p>
Normas de conducta	<p>Reglas básicas que gobiernan los intercambios de la <i>policy network</i>. Las percepciones, actitudes, intereses, la formación intelectual y social, crean una cultura específica. Por lo que debe tomarse en cuenta en este sentido:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tipo de relación que prevalece entre grupos rivales (oportunismo, negociación entre intereses conflictivos o de consenso y compromiso entre visiones diferentes);• El objetivo de los participantes se centra en la búsqueda de interés general y bienestar social, o en procurar el interés particular;• Las decisiones son tomadas en un ambiente de secretismo, opacidad o transparencia;• Grado de politización;• Segmentación de la naturaleza pragmática o ideológica.
Relaciones de poder	<p>La distribución de poder depende de los recursos y necesidades de los participantes, y en el caso de la estructura organizacional – del tamaño, grado de centralización y fragmentación de la representación. Las relaciones de poder pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Captura o colonización del Estado por parte de los grupos de interés (clientelismo);• Autonomía del Estado frente a los grupos empresariales (Estatismo);• Instrumentación de los grupos de interés por parte del Estado (Corporativismo);• <i>Simbiosis</i> o equilibrio de poder (Pluralismo)
Estrategias de los actores	<ul style="list-style-type: none">• Acceso de los grupos privados al proceso de elaboración de políticas públicas;• Ventajas comparativas para ciertos grupos, con acceso privilegiado;• Dependencia del Estado sobre los recursos de grupos privados;• Voluntad de creación de estructuras estables que reduzcan la incertidumbre del proceso.

Tabla 2: Tipología de la red de Van Waarden

Fuente: Adaptado de BONAFONT, 2004



Las tipologías desarrolladas y presentadas a este respecto por los estudios de redes políticas son instrumentos útiles y efectivos para describir el proceso de elaboración de políticas públicas. A partir de la definición de variables específicas (de cada modelo) podemos describir la diversidad de procesos de intermediación de intereses en áreas de actuación concretas como las nuevas tecnologías y la inclusión digital a nivel municipal. Como instrumento metodológico de partida, tales modelos o tipologías contribuyen a identificar el tipo de red, los actores involucrados, las relaciones y factores que condicionan su posición y articulación social.

El objetivo central de sistematización del Análisis de Redes es, en suma, definir un conjunto de variables a partir de las cuales se describen las formas de interacción entre organizaciones y actores sociales. El conocimiento sobre las tipologías de redes políticas abre en este sentido un espacio para nuevas concepciones y estrategias en el uso de las redes sociales como instrumentos de formulación de políticas públicas.

3. La estructuración y análisis de redes en la construcción de las políticas públicas.

La estructuración de redes distribuidas de comunicación, organización y acción social garantiza no sólo 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 las ciudades en el nuevo entorno competitivo de la globalización que hace necesario y posible un nuevo lenguaje y otras formas de pensar y organizar la acción de las autoridades locales más potentes y complejas precisamente por su articulación reticular.

Las redes institucionales de gobierno son “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).



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. El objeto, en cualquier caso, es el mismo: 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. 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. Sabemos que "la democracia se fundamenta en lo local. Si, por lo demás, su origen está en la ciudad y no en el imperio es porque la comunidad vecindario supone en cierto sentido la escala natural a partir de la cual entendemos que determinados asuntos concernientes al conjunto de la comunidad deben regularse y decidirse colectivamente" (Lévy, 2002: 65). Ahora bien, la realidad local está siendo alterada y definida por dinámicas externas no controlables y de difícil y compleja comprensión por la red de intereses y la creciente afluencia de culturas y formas de ser y estar cosmopolitas que colonizan los espacios de vida, y las formas urbanas de intercomunicación.

Si algún sentido tiene por tanto reconocer y apostar por la participación como principio rector de la democracia y el desarrollo local, es porque se concibe la comunicación, como contexto y como horizonte de progreso, para favorecer las relaciones anticipatorias y liberadoras, porque se aspira a promover relaciones de cooperación y formas de ciudadanía activa, en suma, se apuesta por activar las relaciones de confianza y el interés público a partir de los contextos locales. Esto presupone una mirada transversal sobre la participación ciudadana, procurando organizar y comprender la dinámica de intervención como un proceso de apertura y de comunicación. El problema de la intermediación es aquí estratégico, pues expresa la posibilidad el problema del control de la comunicación que liga o vincula a los pares en una red, las distancias y proximidad de los actores o nodos de un conjunto social dado (Velázquez e Aguilar, 2006).

4. Redes de participación y nuevas tecnologías de conectividad social

El papel de las NTIC en la democracia local puede 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 comunitario. Pero para ello, antes es preciso reformular los principios de filosofía política que rigen la democracia representativa para facilitar el concurso activo de la ciudadanía en el gobierno local, y desde luego regular la participación a través de las tecnologías informativa y el ciberespacio como lugar común de interés público.

El derecho a la participación no es definido cualitativamente 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. Esta visión política de la democracia y del gobierno es, sin lugar a dudas, 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/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/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, las autoridades locales, y en general la Administración, se ve impelida a reinventar la democracia local y la representación a escala global, reeditando no obstante 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 restringe, de acuerdo al paradigma de la representación, las formas de acceso y control social, y ello de forma intensiva en territorios periféricos como España (movimiento 15M) o Brasil (Telecentros).

En este sentido, el Análisis de Redes Sociales nos permite trascender la concepción al uso de la inclusión digital como integración o participación individual por un modelo de mediación y construcción compartida y compleja – imbricada y solidaria – de ciudadanía aún por explorar. Desde el punto de vista de la comunicación, ello presupone: apertura de espacios públicos, formación ética de la ciudadanía, participación social, *empoderamiento* ciudadano y desarrollo de una nueva cultura del diálogo.



La complejidad y posibilidades de la democracia participativa en el uso y gestión urbana de los sistemas de información públicos deben por ello ser consideradas en coherencia para el diseño de un entorno inteligente y abierto de interacción desde un enfoque sistémico y sociotécnico, pensando la conectividad de los movimientos sociales y los grupos sociales a través de las TIC's como herramientas de organización y difusión interna, trazando nodos y macro-redes conectadas incluso internacionalmente.

La circunscripción por tanto del ser ciudadano en un espacio, en un territorio cerrado, como las infraestructuras o telecentros como equipamientos aislados parece cuando menos inoportuno en un tiempo que vuelve más porosas y diluye las fronteras que traspasan los flujos transversales de comunicación. El gobierno electrónico exige en esta línea una recomposición integral del modelo de mediación promoviendo lógicas transversales de *agenciamientos* productivos entre sistemas de información, Administración Pública Local y mapas urbanos translocales, interurbanos y comunitarios. Ahora bien, esta participación política en el ciberespacio viene determinada por la cultura política cívica dominante y las limitaciones jurídicas, jurisdiccionales, e instituidas en las formas convencionales de ordenamiento político y social. Por otra parte, como hemos señalado en la descripción de las tipologías de redes, la participación social con las nuevas tecnologías no es un problema de método ni instrumental sino esencialmente un dilema conceptual, con implicaciones, claro está, metodológica. Cuando afirmamos que la inclusión digital ha de plantearse como un problema de Derecho a la Comunicación que contemple como derechos de ciudadanía estratégicos es que precisamos pensar la transversalidad en la planeación de políticas públicas de Sociedad de la Información a nivel subestatal.

Si las TIC's pueden fortalecer la capacidad de autogobierno de las comunidades locales superando las diferencias económicas y sociales mediante la contribución a la creación de espacio público y dinámicas de participación igualitarias en los planes de desarrollo local, es por ello a condición de que los movimientos sociales y la sociedad civil organizada lideren un papel activo en la lucha por la defensa de los derechos culturales, esto es, a partir de redes flexibles, informales y dinámicamente articuladas a partir de la pertinencia y del reconocimiento de los derechos colectivos a la comunicación, a expresarse, a informar y ser informado, a dialogar y tramar redes ciudadanas a través de los nuevos sistemas de mediación.



Sólo las redes críticas de acción colectiva pueden desplegar la capacidad necesaria de movilización y extensión de vínculos sociales que precisa el desarrollo creativo para la participación de las nuevas tecnologías, si de configurar otro espacio público local se trata como nuevo horizonte cognitivo de democratización.

5. CONCLUSIONES

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 ciudadanía 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: i) Del Estado-nación a la comunidad virtual, ii) Del territorio local al ciberespacio como espacio público cosmopolita, iii) De la noción decimonónica de ciudadanía a la idea emergente del sujeto-cyborg, iv) Y de la comunidad al mercado global.

Sabemos que la emergencia de la 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. Pero las políticas públicas no han avanzado considerablemente en esta dirección, observándose una inadecuación notoria entre praxis y economía moral de las multitudes y lógicas institucionales de articulación social. Si 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: de las técnicas y tecnologías experimentales a las comunicaciones informales - las instituciones continúan estableciendo procesos jerarquizados, centralistas y unidireccionales de planeamiento de las políticas de modernización tecnológica.

Por ello, partimos de la hipótesis de que sólo con la óptima resolución de las nuevas exigencias del sujeto o ciudadano-cyborg será posible la constitución de una nueva sociedad civil y una nueva lógica sistémica de vertebración del espacio local, utilizando los nuevos sistemas de información electrónica mediante su adaptación a las formas de participación que en



cada situación y escenario público 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.

De acuerdo con el Manifiesto por el Ejercicio de una Ciber ciudadanía Activa, Responsable y Comprometida, debería tratarse de impulsar desde las autoridades locales las condiciones institucionales necesarias, desde el punto de vista de las políticas públicas, para realizar la libertad e igualdad en el ciberespacio, el fortalecimiento de la cultura cívica en Internet y las estrategias de tutela y soporte político de la participación activa de los grupos locales. En otras palabras, una buena práctica de participación ciudadana presupone, por un lado, la producción de relaciones y vínculos sociales en red, el despliegue de flujos horizontales de información y diálogo, pero también, por otro lado, el desarrollo de la capacidad institucional de los ayuntamientos de abrir el poder de determinación y gobierno autónomo al conjunto de actores sociales.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

- Bonafont, C. Laura (2004): *Redes de políticas públicas*. Madrid: CIS; Siglo XXI.
- Castells, Manuel.(2006): *A Sociedade em Rede. A era da informação: economia, sociedade e cultura*. v.1. 9. ed. São Paulo: Paz e Terra
- Cury, Antonio (2000): *Organização e métodos: uma visão holística*. 7. ed. São Paulo: Atlas
- Guattari, Félix (2004): *Plan sobre el planeta. Capitalismo mundial integrado y revoluciones moleculares*, Madrid: Traficantes de Sueños.
- Hagen, Guy; KILLINGER, Dennis K.; STREETER, Richard B. (1997) *An analysis of communication networks among Tampa Bay economic development organization*. University of South Florida: Technology Deployment Center.
- Kaufman, Esther (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.
- Lévy, Pierre (2002): *Ciberdemocracia. Ensayo sobre filosofía política*, Barcelona: Editorial UOC.
- Parsons, W. (1995). *Public Policy*. Aldershot: Edward Elgar,.
- Puig, Toni (2004): *La comunicación municipal, cómplice con los ciudadanos*, Barcelona: Paidós.



- Scott, J. (2000): *Social Network Analysis: A Handbook*. 2. ed. London: Sage Publications
- Sierra, Francisco (1999): *Elementos de Teoría de la Información*, Sevilla: MAD.
- Sierra, Francisco (2006a): *Políticas de comunicación y educación. Crítica y desarrollo de la Sociedad del Conocimiento*, Barcelona: Gedisa.
- Sierra, Francisco (2006b): *Final Report: New Information Technologies, participation and active citizenship, URBACT NETWORK CITIZ@MOVE*, Urbact Secretariat, European Commission.
- Sierra, Francisco (2006c): *Nouvelles technologies, participation citoyenne et développement local. Une perspective critique du changement social*, Actes du Colloque International Démocratie Participative en Europe, Laboratoire de Études et de Recherches Appliquées en Sciences Sociales, IUT, Université de Toulouse.
- Turk, Herman (1977) : *Organizations in Modern Life*. San Francisco: Jossey-Bass
- Van Bavel, René et al. (2003) : *ICTs and social capital in the Knowledge Society*, Technical Report Series, EUR 21064, Seville: IPTS.
- Vizer, Eduardo (2003): *La trama invisible de la vida social*, Buenos Aires: La Crujía.
- Yúdice, George (2002): *El recurso de la cultura. Usos de la cultura en la era global*, Barcelona: Gedisa.

Artículos en revistas científicas

- Blumler, Jay G. and S. Coleman (2001): "Realizing Democracy Online. A Civic Commons in Cyberspace", *IPPR/Citizens: Online Research Publications*, número 2, March (www.ippr.org.uk).
- Freeman, Linton C.; ATÄOV, Türröz (2006): "Invalidity of indirect and direct measures of attitude toward cheating". *Journal of Personality*, Syracuse, v. 28, n 4, p. 443-447
- Freeman, Linton C. (1982): "Centered graphs and the structure of ego networks". *Mathematical Social Sciences*, Amsterdam, v. 3, n. 3, p. 291-304.

Publicaciones en internet

- Álvarez, A.; Aguilar, N. (2005): "Manual Introductorio al Análisis de Redes Sociales: Medidas de Centralidad" En. Redirish[http://revistaredes.rediris.es/webredes/talleres/Manual_ARS.pdf.]
- Porrás, José I. (2007): "Individualidad, Racionalidad y Redes". En [<http://www.gobernabilidad.cl/>]



COMPOLÍTICAS

Grupo interdisciplinario de Estudios en **Comunicación, Política y Cambio Social**

Van BAVEL, René; Yves Punie; Ilkka TUAMI (2004): "Cambios en el capital social, posibilidades por las TIC". En IPTS, número 85, Sevilla [www.jrc.es/home/report]

Usos y apropiaciones en el ciberespacio. El caso de los adolescentes en España

Antonio García Jiménez, Carmen Gaona Pisonero y Flávia Gomes Franco
Universidad Rey Juan Carlos

Resumen: el presente trabajo tiene como objetivo analizar las implicaciones políticas y ciudadanas en lo que se refiere a los adolescentes. Tras revisar la literatura sobre las prácticas políticas y la participación ciudadana de los adolescentes y jóvenes en el contexto digital, se dibujan algunas claves culturales y comunicativas que se presentan como base para poder entender los usos del ciberespacio, en sus diferentes dimensiones. Por último, se extraen algunas conclusiones de carácter teórico, a partir de la combinación de las experiencias analizadas y de los datos empíricos de los trabajos orientados a los usos y riesgos que se sustentan en el ciberespacio.

Palabras clave: adolescentes, Internet, usos, ciudadanía

1. Introducción

Son muchas las investigaciones centradas, por un lado, en los usos que los menores y los jóvenes hacen de Internet y, por otro, los riesgos que este tipo de prácticas, también culturales, pueden comportar. Estas aproximaciones, algunas de carácter cuantitativo y otras de naturaleza cualitativa, se interesan por las percepciones de este grupo de personas en el marco de diferentes contextos: social, educativo, familiar y lúdico.

Este texto se sitúa en el contexto de una investigación¹, de ámbito nacional, continuadora de esta tendencia, al mismo tiempo que pone especial énfasis en aspectos relacionados con la cultura audiovisual, las divergencias entre población autóctona y la de origen inmigrante, el

¹ Esta comunicación se encuentra en el contexto del Proyecto Nacional de I+D+I "Análisis de uso y consumo de medios y redes sociales en Internet entre los adolescentes españoles. Características y prácticas de riesgo" (CSO2009-09577), Ministerio de Ciencia e Innovación. Secretaría de Estado de Investigación. Dirección General de Investigación y Gestión del Plan Nacional de I+D+I.

impacto de las nuevas lógicas derivadas de las redes sociales y, como es el factor aquí tratado, las implicaciones para la participación y la construcción de un nuevo espacio social y mediático.

En este trabajo, nos preocupa aproximarnos a esta realidad a partir de las implicaciones políticas y ciudadanas en una franja de edad digital que, cada vez más, se construye virtualmente. A tal efecto, se hace un repaso, en primer lugar, de aquellas investigaciones centradas en las prácticas políticas y la participación ciudadana de los adolescentes y jóvenes en el contexto digital. A continuación, se presentan algunas claves, culturales y comunicativas, que nos pueden permitir adentrarnos en esta auténtica forma de identidad. En tercer lugar, hacemos un breve semblante de los modos de usos a partir de algunas investigaciones. Finalmente, se intenta extraer algunas conclusiones de carácter teórico a este respecto, a partir de la combinación de las experiencias delimitadas y de los datos empíricos.

2. Los estudios sobre prácticas políticas, participación y ciudadanía

Partiendo de la clasificación propuesta por Padilla y Flores (2011), podemos hablar de cuatro tipos de estudios cuyo objeto de análisis es la participación de jóvenes:

a) Análisis de la comunicación política en Internet dirigida a los jóvenes

Se alude al conjunto de investigaciones que están dirigidas a los efectos de la comunicación política en el marco del ciberespacio. Son trabajos orientados, por ejemplo, a la participación de los jóvenes en los sitios web en términos de promoción de partidos políticos, de actividades en foros, y en actuaciones políticas relacionadas. En definitiva, se pretende estudiar las acciones dirigidas a la juventud al objeto de involucrarla en la acción política.

b) Participación política y ciudadana de los jóvenes en Internet

A continuación, se agrupan aquellos estudios más orientados a los diversos modos de participación política y ciudadana por parte de la adolescencia y la juventud, en un plano de continuo cambio. En estos trabajos se alude a facetas como las aspiraciones de los jóvenes alrededor de la realidad política, la transformación del hecho político, un mayor cosmopolitismo, los cambios en los procesos y dinámicas electorales, o bien las fórmulas que permiten evitar el desinterés por la política.

Aquí surgen propuestas de carácter imaginativo relacionadas con el empoderamiento cívico de los jóvenes y los cambios que sufren los conceptos de participación y ciudadanía. También se

incluye el empuje que las mujeres suponen en tanto que protagonistas de nuevos modos de activismo. En definitiva, interesan las motivaciones de los jóvenes en conexión con la vida cotidiana, la ideología, los contextos sociales o con sus “compromisos emocionales”. Incluida la “fan democracy”, frente al resto de formas de integración política.

c) Jóvenes y brecha digital

El tercer grupo de reflexiones se configura en conexión con los trabajos preocupados por las desigualdades, incluso las que existen en las sociedades más enriquecidas e inscritas en la cultura digital. Temas propios de esta categoría son la alfabetización mediática, las diferencias de acceso al ciberespacio, la formación digital, el impacto en los desfavorecidos, etc.

d) Los sentidos que otorgan los jóvenes a las prácticas en Internet

Son muchos los estudios que abordan esta cuestión mediante diversas clasificaciones. Incluso en las edades más cercanas a nuestros estudios (en concreto de 10 a 12 años), se han observado los siguientes usos simbólicos: “a) mediación de información, práctica y mensajes; b) mediación de intereses y pasatiempos; c) búsqueda de contacto con otros; d) comunicación con fuerte contenido emocional y simbólico; e) comunicación con el sexo opuesto y f) comunicación para intimidar y acosar” (Padilla y Flores, 2011).

e) Producción de espacios a través de las prácticas de Internet

Este apartado es francamente interesante a pesar de que en la literatura sobre el particular, por lo menos en el contexto latinoamericano, es poco tratado. Hace referencia a los espacios virtuales que se crean en el ciberespacio, con un sentido estratégico propio. Aluden, por ejemplo, a los espacios offline (como la habitación propia), que surgen como base de las diferentes formas de interacción y que devienen en la propia construcción identitaria. Y, por ende, las relaciones entre los espacios físicos y virtuales también se presentan como un objeto de estudio relevante.

3. Culturas

Tomamos aquí la idea de juventud en un sentido amplio, en el que le da Feixa y Nilan (2009) en su trabajo “¿Una juventud global? Identidades híbridas, mundos plurales”. Los factores de análisis de la juventud global serían:

a) Culturas híbridas. Preocupados por la construcción social de la identidad, hay que tener en cuenta que los jóvenes se configuran identitariamente en diversos modos y con diferentes influencias. La sociedad digital está llena de mestizaje y sincretismos, y se vertebra con las diversas interacciones y caracteriza por la movilidad, la incertidumbre y la multiplicidad. Nos encontramos con juventud que se renueva continuamente y que se encuentra, como concepto, en expansión, alcanzando una mayor edad por abajo y por arriba. Esta es una de las bases de nuestra exposición. Al mismo tiempo, se produce la probable desaparición de los jóvenes como sujetos.

b) Cultural global. Ese proyecto vital e identitario de cada adolescente-joven emerge con la globalización económica como telón de fondo, y asiste/participa de la ruptura de algunas fases vitales tradicionales, manteniendo una proyección local. Una cultura donde se amplía la gama de identidades y de estilos de vida legitimados.

c) Cultura de consumo. Una de las características de la adolescencia-juventud es la avidez por el consumo, en general, y por el de productos y servicios procedentes de la industria cultural, en particular. En este sentido, se podría afirmar que el posicionamiento de los jóvenes se realiza en términos de aproximación o rechazo. Y, de igual modo, llevan a cabo diversos procedimientos de síntesis o de transformación de prácticas culturales diversas (moda, lengua, música, redes...), influido por el nivel sociocultural, el origen étnico, la identidad religiosa, etc.

d) Resistencia. Son muchos los autores que subrayan como una de las características culturales la identidad alternativa y de resistencia frente a la visión adultocéntrica en los diversos espacios cotidianos. Los impulsos de los jóvenes divagarán alrededor del desafío o la conformidad: los skinhead (ante el sistema de valores, un grupo social), las redes antiglobalización (ante las multinacionales), los hacktivistas (antes las grandes corporaciones), etc.

e) Transnacionalismo. Los movimientos transnacionales, que suponen una seña de identidad de la juventud (sabiendo que tienen las más diversas motivaciones y los más variados grados de institucionalización) son una realidad palpable en nuestro mundo. Pero también se mueven, chocan, se mezclan, se intercambian los diversos universos simbólicos.

f) Digitalismo. Las redes sociales, las acciones políticas y movilizaciones, las ciberculturas se proyectan como un eje básico en la vida juvenil con un impacto radical en la vida cotidiana.

Un trabajo que nos da una idea de los cambios que se producen en este contexto es el de Urresti (2008). Este autor destaca cinco elementos propios de las ciberculturas juveniles:

1. El nuevo sistema de los objetos. Todo el conjunto de aparatos tecnológicos digitales a los que los jóvenes tienen mejor acceso por su adiestramiento desde niños y que les permiten el consumo de los bienes culturales tradicionales (música, libros, revistas...) como intangibles.

2. Los géneros confusos de la comunicación. Los tres géneros comunicativos tradicionales (periodismo, comunicación audiovisual y publicidad) se mezclan (*infotainment*, *advertainment* o *infopublicidad*), dando lugar al 'zapping mental', en el que realidad y virtualidad, en cierta medida, se confunden.

3. El nuevo paradigma del 'prosumidor'. Un consumidor altamente productivo y poco pasivo (Alvin Toffler). Para los jóvenes, Internet significa 'prosumidores' y *multitaskind*.

4. Las transformaciones de la intimidad. Se ha producido la ciberdesinhibición, la combinación de intimidad y anonimato, que proviene del cambio de valores tradicionales (preservación de la intimidad personal, familiar...).

5. Las nuevas formas de comunidad. En el caso de los jóvenes, las comunidades virtuales ayudan a la aparición de microculturas que terminan saltando a la vida cotidiana, especialmente las que propugnan estilos de vida radicales muy distintos a los de la mayoría.

Tal como presenta Urresti, aparecen nuevos parámetros que se deben tomar en consideración al analizar el modo de *estar* en el mundo por parte de los jóvenes y adolescentes. Recordemos que poseen una formación y acceso a la tecnología a la que ninguna generación anterior ha tenido acceso y que, además, que el propio mundo de los adultos cambia vertiginosamente. Consecuentemente, se trastocan las relaciones familiares, así como las formas de emancipación y de búsqueda de la identidad individual propia de esa edad; son distintas a las que se daban hasta ahora. La mezcla de los géneros comunicativos y la desinhibición, así como su adiestramiento desde la infancia, han sido variables que hemos tenido en cuenta en nuestro estudio.

4. Los usos de Internet parte de los adolescentes

4.1. El panorama español

Los primeros años del siglo XXI han dado lugar a un acelerado avance de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). De manera progresiva, han ido conformando una importante fracción del universo comunicativo e interactivo de la juventud española. Más en concreto, las redes sociales acaparan la atención de los adolescentes, nativos digitales, que no ven en la tecnología un obstáculo, sino una herramienta útil y muchas veces imprescindible para crear y mantener sus relaciones personales. Según Alexa, Facebook y Tuenti ocupan el segundo y el decimoséptimo puesto, respectivamente, del listado de páginas web más visitadas en España durante el mes de octubre de 2011, con un público mayoritariamente joven y con estudios avanzados.

El trabajo de Garmendia, Garitaonandia, Martínez y Casado (2011), que se está llevando a cabo en el ámbito de EU Kids Online, corrobora los datos divulgados por Alexa. El 56% de los adolescentes entrevistados afirman tener cuenta activa en, por lo menos, una red social. La media europea alcanza la cifra de los 59%. El aumento de visitas a las páginas citadas crece proporcionalmente al incremento del número de hogares españoles con conexión a Internet. De acuerdo con los datos más recientes publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), el 88,4% de las viviendas españolas disponen de acceso a la Red.

Por su parte, el número de perfiles activos en las redes sociales incluye a los niños que aún no han alcanzado la edad mínima legal –que, en España, es de 14 años–. En el estudio comentado de EU Kids Online, se destaca el incumplimiento de la ley cuando revela que el 40% de los menores entre 9 y 13 años poseen y manejan cuentas en Facebook y demás redes sociales. Sin embargo, pese a la edad de los internautas en cuestión, es notable la conciencia de la privacidad, ya que el 67% tienen perfiles privados, contrastando con la media europea que se sitúa alrededor del 43%. Al mismo tiempo, las chicas demuestran un mayor interés por la creación de perfiles en las redes sociales (un 76%) frente a los chicos (un 59%).

Además, llama la atención sobre todo la precocidad con que los menores inician su trayectoria por Internet. En 2010, el INE indicaba que el 78% de los adolescentes españoles accedieron por primera vez al ciberespacio antes de los 13 años de edad. Un 17,5% lo hicieron antes de 6 y 8 años. Los datos de octubre de 2011 ratifican el creciente uso de Internet por un colectivo cada

vez más joven: el 87,1% de los niños entre 10 y 15 años se han conectado en los últimos tres meses. La edad de la primera conexión, conforme los resultados de los estudios de Garmendia et. al. (2011), ha ido descendiendo de manera rápida y notable, situándose en los 9 años en el caso europeo y en los 11 si se trata de España.

En octubre de 2011, el INE divulga el porcentaje de personas, de 16 a 74 años, que han utilizado Internet en los últimos tres meses: un 67,1%. Sin embargo, si se considera solamente la población joven, de entre 16 y 24 años, el número de accesos al ciberespacio crece considerablemente, alcanzando los 95,3%. De igual modo, el 81,1% se conecta diariamente o al menos cinco días a la semana.

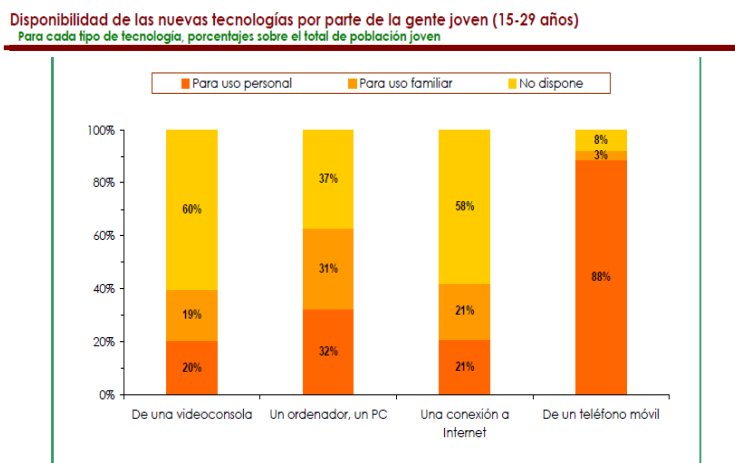
Varias investigaciones se han centrado en el desarrollo de la tecnología en pos de la comunicación (Cárcamo y Nesbel Montecinos, 2008). Algunas, en concreto, en el acceso a Internet impulsado por la búsqueda rápida de información y como una alternativa para emplear el tiempo libre. En este sentido, en el trabajo de Rubio (2009), donde se profundiza en el impacto de Internet en la vida cotidiana de los jóvenes de entre 15 y 25 años, destaca algunas ideas: la juventud valora principalmente de Internet la posibilidad que ofrece para difundir sus opiniones, y la mayor facilidad para la comunicación bidireccional con las administraciones, los partidos y los agentes sociales. Además, con un 67,3%, también se observa que se emplea para aprender de forma regular.

Parece evidente que Internet permite ejercer la comunicación de manera horizontal, configurándose también como una vía de acceso a los representantes políticos, gracias a un cambio en las prácticas comunicativas características de los medios tradicionales, como la televisión y la prensa escrita. En el mismo trabajo, dirigido por Rubio (2009), se puede advertir que una gran parte de los jóvenes (66%) había desarrollado un sentimiento de pertenencia en relación a su implicación en las redes sociales, trasladando sus relaciones offline a la modalidad virtual. Se hace especial hincapié, además, en el crecimiento progresivo de la utilización de las diferentes facetas comunicativas que permite el ciberespacio.

Años antes, en 2004, cuando aún no se podía prever del todo el alcance que tendría el flujo de información mediante las nuevas TIC, el Injuve divulgaba los datos de una investigación sobre juventud y tecnología (gráfico 1) en los que se mostraba que un 58% de los jóvenes de 15 a 29

años aún no disponía de conexión a Internet, si bien se declaraban claramente abiertos al uso tecnológico en forma de videoconsola, Internet o teléfono móvil.

Gráfico 1



Fuente: Informe Juventud en España (Injuve, 2004)

Los cinco años que separan ambos estudios (2004-2009) revelan claramente la tendencia de la generalización del uso de Internet por parte de los adolescentes y los jóvenes, adelantando consecuentemente su iniciación en el ciberespacio. De hecho, en la actualidad, la mayoría de los menores disponen de acceso a Internet desde casa y, en un 49% de los casos, desde su propia habitación. El 59% comparten el ordenador con otro/s miembro/s de la familia. A continuación, vendría el centro de estudios como lugar de conexión. Por otra parte, el 58% de los jóvenes se conecta todos o casi todos los días, frente a un 34% que accede a Internet solamente una o dos veces por semana. El estatus económico condiciona, en este caso, el aumento del consumo de la Red.

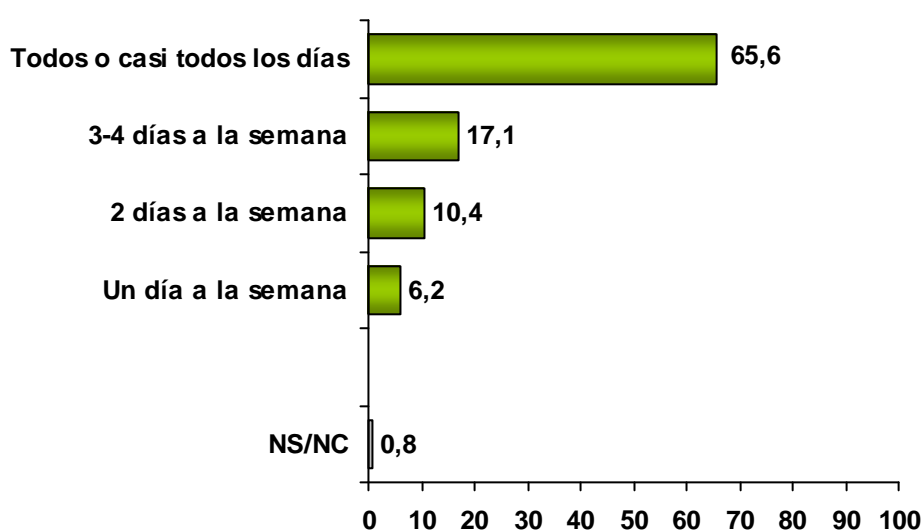
Una vez conectados, las diez principales actividades realizadas online son: a) usar Internet para tareas escolares (83%); b) jugar en Internet solo o contra el ordenador (80%); c) ver videoclips (78%); d) usar la mensajería instantánea (68%); e) visitar perfiles en redes sociales (59%); f) enviar o recibir correos electrónicos (62%); g) descargar archivos de música o película (47%); h) colgar fotos, música o vídeos para compartir con los demás usuarios (44%); i) leer y/o ver noticias en Internet (36%); j) jugar en red con otras personas (32%).

4.2. El contexto autonómico

Los datos anteriormente destacados están en consonancia, en gran medida, con los obtenidos a partir de la investigación que sirve de antecedente más cercano al proyecto base de este trabajo. El estudio, financiado por la Comunidad de Madrid, llevaba por título "Estudio sobre los usos de Internet entre los menores de la Comunidad de Madrid. Riesgos y características", y se ocupaba de los menores y adolescentes entre los 12 y los 17 años (García Jiménez, 2010a y b). El estudio, desarrollado en 2009, combinó los métodos cuantitativo y cualitativo, lo que permitió el acercamiento global a los usos que los adolescentes le dan a un ordenador con acceso a Internet en términos de intereses, prácticas habituales, páginas visitadas, etc. Una de sus claves de análisis eran los riesgos potenciales que existen, si bien este enfoque queda fuera del presente texto.

La encuesta ofreció datos sobre cuestiones ya reveladas a nivel nacional. Así, el 64,9% de los menores madrileños accede a Internet desde su propio dormitorio y un 33,1%, desde el salón. Los demás indican tener acceso al ciberespacio desde otra habitación que no es la suya: el cuarto de estar, un despacho o el dormitorio de sus padres (15%). Además, más de la mitad de los adolescentes se conecta todos o casi todos los días, principalmente por la tarde (72,5%) y por la noche (25%), precisamente cuando no se encuentran en horario de clase. Si comparamos estos datos con los del INE (2011), referidos a los menores de esta Comunidad, se observa un aumento en el acceso desde la vivienda propia (90,9%).

Gráfico 2: Frecuencia de conexión semanal



Fuente: Elaboración propia

El tiempo diario dedicado a Internet está relacionado con el hecho de ir o no al centro educativo. El 35,8% afirma que permanece conectado a Internet durante dos o tres horas los fines de semana. Sin embargo, en los días de clase, el tiempo de conexión es considerablemente inferior: un 50,5% se conecta menos de dos horas.

Los sitios más visitados por los menores están relacionados, en la línea de lo expuesto en un nivel nacional, con las herramientas comunicativas, como la mensajería instantánea y el correo electrónico. Los datos sobre el acceso a las redes sociales contradicen lo que divulga Alexa respecto a la edad de los usuarios, seguramente por la suplantación de la edad real del adolescente a la hora de crear un perfil en cualquier red social: mensajería instantánea ((89,8%); redes sociales (86,3%); sitios de vídeos compartidos (82,6%); y correo electrónico (70,5%).

El cruce de variables resalta un importante matiz respecto a la frecuencia de uso de la mensajería instantánea y de las redes sociales: aquellos que utilizan más habitualmente ambas herramientas (en un porcentaje que muestra una tendencia pero que requiere de un estudio más profundo) declaran tener una relación más compleja en el seno familiar. Otros canales de entretenimiento y comunicación citados por los adolescentes, pero con menor adhesión, son: a) chats, 66,4%; b) foros, 62,1%; c) blogs, 54,2%; d) juegos en red, 48,8%.

Además, los principales motivos por los que los menores de la Comunidad de Madrid se conectan a Internet son: escuchar música (92,6%), conversar con los amigos (86,7%), y descargar archivos musicales (81,1%). El 81,7% accede cuando se aburre. Por otro lado, en un 76% de los casos, los adolescentes se conectan con mucha frecuencia o en ocasiones para buscar información específica para los deberes del colegio o instituto y, también, para ver películas, series o programas de televisión que están disponibles a través de los podcasts en las páginas web de las emisoras (75,7%).

En resumen, la mayoría de los adolescentes utiliza Internet para comunicarse, sobre todo a través de las redes sociales, como Facebook y Tuenti. Otros usos de la Red están relacionados con el entretenimiento y la búsqueda de información. Actividades como el e-commerce en España aún no han logrado alcanzar un puesto relevante entre los principales usos de Internet. El INE revela que sólo un 12,3% de los jóvenes de entre 16 y 24 años realizaron alguna compra por Internet durante el mes de septiembre de 2011. En total, un 16,6% de los internautas (de 16 a 74 años) llevaron a cabo el e-commerce en ese mismo periodo. Específicamente en la

Comunidad de Madrid, un 48,8% de los usuarios de Internet declaran nunca haber efectuado una compra online.

Conocer los usos implica acercarse a los potenciales peligros que afrontan los menores en la Red. Por ejemplo, la posible adicción a Internet causada por su uso excesivo. Los datos, sin embargo, son alentadores, teniendo en cuenta que sólo un 12% de los jóvenes han intentado dedicar menos tiempo a Internet sin conseguirlo. Otro riesgo potencial es el acceso, voluntario o no, a contenidos inapropiados. El 11% de los menores, en su mayoría chicos, afirma haber visualizado imágenes sexuales a través de Internet. Otros aspectos relevantes son los casos de ciberbullying a los que se hace referencia (un 5%), el contacto con desconocidos (un 21%, de los cuales un 17% se vio en una situación incómoda) y el acceso a contenidos peligrosos, como mensajes de odio, información relacionada con desórdenes alimenticios, drogas, etc. (un 19%).

5. Conclusiones

Internet se configura continuamente como un nuevo, o quizá ya no tan reciente, espacio social y mediático, y por ende, político. Dada nuestra inicial apuesta por la relevancia de la participación en los asuntos públicos, es necesario tener presente varias cuestiones: en primer lugar, los usos que hacen los adolescentes y los jóvenes del ciberespacio. En segundo lugar, los sentidos que ellos conceden a esos usos. Y en tercer lugar, las formas de apropiación, y también de representación, de Internet. Por otra parte, las investigaciones realizadas hasta el momento, tanto en el caso de España como en el ámbito europeo, revelan que conocer los hábitos juveniles en Internet es una de las claves fundamentales para entender el desarrollo social y cognitivo de los menores.

Así, tras revisar los diferentes grupos de estudios que hay sobre este particular, nos hemos detenido en algunas realidades vinculadas a las implicaciones políticas y ciudadanas en una franja de edad digital que cada vez más se construye virtualmente. Podemos destacar algunas ideas. La adolescencia-juventud se configura como una forma más de identidad. Una identidad que cada vez más amplía la franja de edad de las personas que se sienten implicadas. En cualquier caso, traspasada por otras identidades (micro y macro), culturas y subculturas típicas de las sociedad transcultural en la que nos situamos. Y también se puede constatar un sentido de pertenencia, de identificación con un conjunto de prácticas y modelos vitales. Esto afecta directamente, y también se deriva, al comportamiento digital.

Se advierte la construcción de nuevos espacios de comunicación, nuevos productos comunicativos, en ambos casos paralelos a modos culturales, a veces muy distantes, en ocasiones simultáneos, que van desde la cultura del consumo, a la de la resistencia o la de la movilización social. En este sentido, y en el marco de una realidad global e híbrida, se deberá estar atento a las diferentes formas de participación social y política, de implicación, de resolución de problemas como las brechas digitales (por tanto, también sociales) que surgen bajo la apariencia de igualdad.

Recordemos que Internet está presente en la mayoría de los hogares españoles. Y, en más de la mitad de las ocasiones, es en la habitación de los menores y jóvenes desde donde se accede cotidianamente para emplear instrumentos tecnosociales como la mensajería instantánea, las redes sociales, las páginas de vídeos compartidos o el correo electrónico. Su uso es, cada vez más, de carácter intensivo, lo que puede hacer predecir cambios todavía más profundos que los que ya están teniendo lugar.

Hay que profundizar, en un plano académico, en la detección de los sentidos que se confieren a las prácticas digitales habituales, a los intereses que conllevan, a las actitudes y a los contenidos que leen o difunden los adolescentes y los jóvenes. También hay que abordar la relación entre los espacios digitales, su apropiación, y el correlato en los espacios públicos, mediáticos y físicos. Hasta el momento, podríamos hablar de una apropiación (en términos de representación y creación de contenidos) baja en relación con otras actividades en red. También se constata la existencia de brechas, que tienen su origen en componentes educativos, económicos y culturales. A esto hay que añadir la falta de vinculación social/política frente al entretenimiento en red y las relaciones sociales cotidianas. Y, por último, los bajos porcentajes de implicación ciudadana son evidentes así como la desmovilización continuada, frente a la movilización puntual.

Bibliografía

- Alexa. Top Sites by Countries. Spain [<http://www.alexa.com/topsites/countries/ES>, consultado el 9/10/11].
- Cárcamo Ulloa, L. R. y Nesbel Montecinos, L. R. (2008): "Nativos Digitales Chilenos: Los jóvenes, al sur de la Internet". *Revista Latina de Comunicación Social*, 63

- [http://www.ull.es/publicaciones/latina/_2008/03_Carcamo_y_Nesbet.html, consultado el 18/10/11].
- Espinar Ruiz, E. y González Río, M. J. (2008): "Jóvenes conectados. Las experiencias de los jóvenes con las nuevas tecnologías". *RES. Revista Española de Sociología*, 9, pp. 109-122 [<http://www.fes-web.org/publicaciones/res/archivos/res09/06.pdf>, consultado el 10/10/11].
- Feixa Pàmpols, Carles y Nilsan, Pam (2009): "¿Una juventud global? Identidades híbridas, mundos plurales". *Educación social: Revista de intervención socioeducativa*, 43, pp. 75-92.
- Fundación Pfizer (2009): "La Juventud y las Redes Sociales en Internet. Informe de resultados de la encuesta" [<http://www.fundacionpfizer.org>, consultado el 9/10/11].
- García Jiménez, A. et al. (2010a): "Los menores y los usos de Internet: Riesgos y características". Presentado en el congreso AE-IC 2010 Comunicación y desarrollo en la era digital, Málaga 2010 [<http://www.aeic2010malaga.org/upload/ok/315.pdf>, consultado el 1/10/11].
- García Jiménez, A. (coord.) (2010b): *Comunicación y comportamiento en el ciberespacio. Actitudes y riesgos de los adolescentes*. Barcelona: Icaria.
- Garmendia, M. et. al. (2011): "Riesgos y seguridad en Internet: los menores españoles en el contexto europeo" [<http://www.ehu.es/eukidsonline>, consultado el 10/09/11].
- Injuve (2004): "Disponibilidad de las nuevas tecnologías por parte de la gente joven (15-29años)" [<http://www.injuve.es/contenidos.downloadatt.action?id=1127452247>, consultado el 20/09/11].
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2011): "Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares" [<http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=%2Ft25%2Fp450&file=inebase&L=0>, consultado el 18/09/11].
- Padilla de la Torre, M^a R. y Flores Márquez, D. (2011): El estudio de las prácticas políticas de los jóvenes en Internet. *Comunicación y Sociedad*, 15, pp. 101-122 [http://www.comunicacionsociedad.cucsh.udg.mx/pdf/cys15_10/6Padilla.pdf, consultado el 07/09/11].
- Rubio, A. (dir.) (2009): "Adolescentes y jóvenes en la red: factores de oportunidad". Injuve [<http://www.injuve.migualdad.es:80/injuve>, consultado el 18/07/11].
- Urresti, M. (ed.) (2008): *Ciberculturas juveniles. La jóvenes, sus prácticas y sus representación en la era de Internet*. Buenos Aires: La Crujía.

Discursos políticos sobre nuevas tecnologías y participación ciudadana en el ámbito local. El caso de Fuenlabrada (Madrid)

José María García de Madariaga
Manuel Martínez Nicolás
Universidad Rey Juan Carlos

Resumen

La implantación de la Sociedad de la Información se encuentra atravesada por discursos políticos e institucionales cargados de ideas relacionadas con la modernización, el desarrollo, la integración o la igualdad de oportunidades en prácticamente todos los campos de la actividad humana: la economía, el trabajo, el ocio, la cultura, la gobernanza o la participación política. En este último ámbito, estos discursos de amplia vocación axiológico-normativa (esto es, orden del deber ser) contrastan con la ausencia de políticas y actuaciones públicas sostenidas para propiciar un verdadero empoderamiento de la sociedad civil. En este trabajo exploramos estas cuestiones tomando como caso de estudio el del municipio de Fuenlabrada (Madrid), para lo que reconstruimos este discurso político y las acciones que lo acompañan con los datos obtenidos en 13 entrevistas semi-estructuradas realizadas a responsables políticos y técnicos del mismo.

Palabras clave

Nuevas tecnologías de la comunicación, participación ciudadana, empoderamiento, políticas locales

1. El discurso sobre las NTIC y la participación ciudadana

El advenimiento de la Sociedad de la Información (SI) y la implantación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC) en prácticamente todos los procesos sociales (políticos, económicos, laborales, culturales, etc.) viene acompañada de unos discursos promisorios que configuran algo así como el territorio *normativo* que orienta (o debiera orientar) la actuación de los diversos agentes comprometidos en el desarrollo de la SI y la promoción social de las NTIC (Wolton, 2000). Estos discursos pueden polarizarse en las dos posiciones más identificables en el debate académico sobre el papel político que cabría atribuir a las NTIC y que se reconocen con los términos de *ciberpesimismo* y *ciberoptimismo* (Norris, 2001; Coleman, 2001). La primera cuestiona de partida la capacidad de los dispositivos digitales para estimular la participación y la deliberación ciudadanas a los procesos democráticos. La segunda, por el contrario, tiende a ver en las NTIC una *estructura de oportunidades* para la renovación democrática por el potencial que ofrecen para impulsar la movilización política y el compromiso activo de los ciudadanos.

Según el discurso entusiasta, las NTIC estarían contribuyendo al *empoderamiento* ciudadano, es decir, a la *eficacia política* de la ciudadanía. Esta asunción del poder liberador de las tecnologías digitales se asienta, en primer lugar, en las expectativas que promete una de las principales características de la digitalización: la *interactividad*, es decir, la aptitud para romper la asimetría en la interacción mediada de tipo tradicional y la restitución de una mayor equidad en el reparto del *poder comunicativo*. En segundo lugar, esta pretensión se basa en las innumerables muestras de *apropiación cívica* de las NTIC en los diferentes ámbitos de la vida social; multitud de experiencias recogidas, especialmente en el nivel local, sobre prácticas políticas apoyadas o facilitadas por estas tecnologías, con las que se justifica el potencial de renovación democrática que traerían consigo (Finkelievich, 2000 y Marí Sáez, 2004 y 2007).

Tanto el *determinismo tecnológico* como el *voluntarismo político* que caracterizan a este discurso ciberentusiasta quedan compensados por el eficaz argumento de que las NTIC están actualizando de facto ese potencial renovador al irrumpir en un contexto socio-político atravesado por la insatisfacción de los ciudadanos con el funcionamiento de las democracias representativas, es decir, el *déficit democrático* que tanta presencia ha tenido en el debate académico (Martínez Nicolás, 2010 y 2011).

El discurso crítico sobre el impacto político de las NTIC defiende que la restitución de una ciudadanía políticamente activa, participativa y eficaz sólo podrá realizarse en la medida en que ésta *pueda y sepa* aprovechar el potencial renovador que aquéllas parecen ofrecer. Además, cualquier aspiración para tal aspiración debe asumir que la tecnología únicamente activa a los que ya eran activos y estaban sensibilizados en términos políticos o de participación (Norris, 2001; Díez, 2003,

Martínez Nicolás et al., 2006; Marí, 2007; García de Madariaga, 2007). A partir de las condiciones necesarias para que ese potencial acabe actualizándose en términos de *poder* y *saber* en relación con las NTIC, este discurso sitúa en el centro de la reflexión la problemática del *acceso* a las tecnologías de la comunicación. En este sentido, la reflexión académica y la acción política en torno a las NTIC tienen como principal aspiración la denuncia teórica y el estrechamiento práctico de la llamada *brecha digital*, es decir, la visibilización y la reducción de las desigualdades en el acceso a infraestructuras, competencias y servicios que mantienen a individuos, sociedades y territorios a uno u otro lado de las promesas de la SI. Sin embargo, si el acceso a las tecnologías y su correlato de la brecha digital son cuestiones del todo pertinentes, son también insuficientes para incrementar la eficacia política de la ciudadanía a la hora de aprovechar el potencial renovador de las NTIC. Además del *acceso* es necesario promover la *participación* a través de las herramientas digitales, de forma que una política pública eficaz debería atender ambas cuestiones.

En este sentido, resulta idóneo estudiar el ámbito local para comprender las limitaciones que encuentran los poderes públicos a la hora de concebir, diseñar y aplicar políticas dirigidas a promover el acceso, desarrollar competencias, construir infraestructuras, ofrecer servicios y estimular la participación efectiva. Por ello centramos nuestro análisis en el estudio del caso de Fuenlabrada, en Madrid.

2. La acción política en el municipio de Fuenlabrada

Si los *discursos* remiten al ámbito del deber-ser, las *políticas* hacen referencia a la acción efectiva desplegada por aquellos agentes en el diseño de intervenciones dirigidas a esos fines. Comprobar la distancia que pueda existir entre unos y otra, entre los discursos normativos y la acción política efectiva, puede contribuir a desvelar qué hay de mera retórica seductora al uso y qué de empeño realmente tangible cuando hablamos de la SI y de las NTIC. En esta investigación se ha hecho un exhaustivo recorrido por los diferentes aspectos que afectan a la incorporación de las NTIC y el desarrollo de la SI en Fuenlabrada, así como por los que se ven afectados por la digitalización. Como conclusión del análisis socioeconómico de la ciudad, podemos constatar que esta población encaja en el perfil previsto y por el que se escogió como objeto de estudio: como prototipo de ciudad-dormitorio metropolitana de intensivo crecimiento y situación periférica en grandes aglomeraciones urbanas, cuya población, por poder adquisitivo y razones de estructura social, tiene difícil acceso a las nuevas tecnologías, siendo el ayuntamiento el principal proveedor y agente de cambio en el acceso y empoderamiento de la red por parte de la ciudadanía.

2.1. Dispositivo institucional endeble

El consistorio fuenlabreño debería desempeñar una función determinante en la extensión del acceso y uso de las NTIC en la ciudad, pero no podemos catalogar su papel en este sentido de protagónico ni suficiente. La distancia entre los discursos normativos, cargados de promesas de desarrollo humano en todos los órdenes en relación a las NTIC, y la acción política efectiva en esa materia es demasiado grande, y dichos discursos responden más a una lógica de seducción política que a una apuesta clara y reflexionada por un modelo de desarrollo local basado en la promoción de la ciudadanía digital.

En este sentido y a un nivel estructural, el organismo municipal que podría presentar esta apuesta, el Servicio de Innovación y Sistemas y Tecnologías de Información y Comunicación (STIC), es una unidad más técnica que política, con una capacidad limitada, por tanto, para liderar una política municipal ambiciosa en relación con la SI y las NTIC. No cabe duda de la evolución creciente de este departamento en el organigrama consistorial, pasando de ser un mero servicio de informática en los años 80 a uno de los pilares de la Concejalía de Atención Ciudadana, Comunicación e Innovación durante la pasada legislatura, donde ya no era sólo la unidad encargada de informatizar la administración, sino un servicio de aparente vocación política y no meramente instrumental: innovación, comunicación y, sobre todo, atención ciudadana. Se trata de una trayectoria institucional que recoge la intención de hacer de las NTIC un instrumento para facilitar la apertura del ayuntamiento a la ciudadanía, si bien restringiendo el concepto de ciudadanía a la figura de usuarios de la administración pública a quienes se facilita, por medio de las tecnologías digitales, la relación ordinaria con aquélla. Un cambio que expresa claramente el director del STIC (entrevista personal, 23.9.2010):

La utilidad [de los antiguos servicios informáticos] se mide en que al funcionario le sea útil; el ciudadano está en un segundo plano aquí. Esa concepción cambia precisamente con el tema de los sistemas abiertos [promovidos por el nuevo STIC], que permiten una cosa muy importante y que lo va a ser cada vez más, y que es la teleoperabilidad, que es lo que se pretende ahora: que la información esté donde esté, esté al alcance de quien la necesite, que normalmente es el ciudadano. Esta concepción va cambiando y se van pensando ya en aplicaciones que, aunque satisfagan también las necesidades del funcionario, no están ya orientadas a él. El funcionario es una vía para dar servicio al ciudadano. Esa concepción ha ido cambiando y ahora es la que se tiene; es la que debemos tener.

El nuevo estatuto que alcanza el STIC desde los antiguos servicios informáticos del Ayuntamiento es, en definitiva, la traslación al plano institucional del nuevo discurso sobre el potencial de las NTIC para modernizar la administración haciéndola no solo más eficaz internamente, sino

también más accesible para el ciudadano. Una trayectoria que se mantiene de forma más visible aunque también menos ambiciosa en su nueva ubicación dentro de la nueva Concejalía de Economía, Hacienda, Régimen Interior y STIC. Sería deseable que el ayuntamiento dotara a este servicio de los recursos y autonomía suficientes para que el discurso promisorio que ofrece el gobierno municipal acerca de las NTIC y la SI se tradujera en medidas concretas y coherentes con un plan de desarrollo local claro y realista.

2.2. Actuaciones promovidas externamente

Concentrado en el desarrollo de servicios municipales en red (página web, portal ciudadano, sede electrónica, Geoportal, Sistema de Información para la Mejora de la Comunidad Escolar, lectores de tarjetas inteligentes), especialmente durante los últimos años por la necesidad de adaptarse a la ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, el STIC deja en segundo plano tanto el acceso a las infraestructuras como el de la formación en competencias de uso. El STIC no actúa como órgano rector de una política municipal amplia y coherente en materia de SI y NTIC por falta de una directriz política clara al respecto por parte de los máximos responsables políticos del municipio. Se trata de un servicio dedicado a satisfacer las necesidades, iniciativas y demandas funcionales que surgen de las concejalías, otras entidades municipales o entidades privadas colaboradoras. Eso sí, en esta labor descoordinada y carente de directrices claras, destaca su valiosa función como captador de oportunidades generadas por instituciones públicas como el Estado o la Comunidad de Madrid, o por instituciones privadas, que han supuesto un notable impulso en el desarrollo de la SI en Fuenlabrada.

Iniciativas de las concejalías y otras entidades municipales

Dentro de sus competencias, son muchas las concejalías y otras entidades del consistorio que incluyen entre sus actuaciones iniciativas relacionadas con las NTIC, fundamentalmente encaminadas a propiciar el acceso a equipamientos informáticos y a la impartición de cursos de alfabetización digital, bien primarios (cómo usar las máquinas), bien más sofisticados (cómo usar los servicios). Las actuaciones de las entidades municipales no están coordinadas por unidad alguna dentro del consistorio, y no responden, por tanto, a un diseño político sistemático. El STIC se limita, en estos casos, a recibir la demanda de asesoramiento e intervención técnica por parte de la entidad solicitante, y a poner a su disposición el equipamiento necesario (*hardware* o *software*). Así, conocer qué se hace en el municipio en relación con la SI y las NTIC requiere prácticamente deambular de concejalía en concejalía, y casi de organismo en organismo dependientes de ellas, para reconstruir el mapa de las actuaciones. Y este es el procedimiento de actuación, así es como se hace la política sobre SI y NTIC

en el municipio: un conjunto de esfuerzos descoordinados que no responden a un plan preestablecido. Cada concejalía atiende a su parcela competencial (en general, en relación con un determinado sector de la población), y entre los servicios que oferta incluye algo relacionado con la promoción de las NTIC. O no lo incluye, porque no existe una orientación política claramente establecida al respecto.

Programas del Gobierno español

A falta de esta capacidad compulsiva para integrar a las diversas instancias del consistorio en proyectos y propuestas surgidas del propio servicio, el STIC ha tenido éxito en la explotación de otro de los procedimientos a su alcance: el aprovechamiento para el municipio de cuanto plan estatal de promoción de la SI y las NTIC se ponga a su alcance. Cabría decir incluso que si el impulso estatal en esta dirección ha podido repercutir en el municipio de Fuenlabrada ha sido por la existencia de este dispositivo de *captación de oportunidades*, el STIC. El elenco de actuaciones estatales en las que ha participado el municipio de Fuenlabrada es amplio. Ha colaborado en la campaña de divulgación de internet denominada *Todos.es*, organizada por el organismo público estatal Red.es; ha concurrido a las subvenciones y préstamos del Plan Avanza (2005) del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en el desarrollo de sistemas informáticos y de telecomunicaciones para pequeñas y medianas empresas, entidades sin ánimo de lucro o la propia administración local; ha participado en el programa *e-Model* del Ministerios de Administraciones Públicas para la modernización de las entidades locales.

De este modo, los planes generales del Estado se han convertido en el impulso necesario para el desarrollo de propuestas de amplio calado relacionadas con la SI en el municipio. No ha sucedido lo mismo, en cambio, con la Comunidad de Madrid, gestora, mientras estuvieron en funcionamiento, de los cuatro Centros de Acceso Público a Internet (CAPI) que llegara a haber en el municipio, en los que la participación del Ayuntamiento de Fuenlabrada se limitó a la cesión de los locales, sin capacidad de intervención alguna. A eso se ha limitado la contribución de la Comunidad de Madrid, y en esas condiciones de desplazamiento institucional del ayuntamiento al estatuto de mero suministrador de unos cuantos locales.

Convenios con entidades privadas

Otro de los procedimientos de actuación municipal en este ámbito es la firma de convenios de colaboración con entidades privadas, habitualmente a iniciativa de éstas, y en donde la intervención del Ayuntamiento se limita prácticamente a la cesión de locales, y, en algún caso, al mantenimiento de los equipos. Se trata, pues, de convenios auspiciados por las propias entidades como parte bien sea de su estrategia comercial, bien de ciertas obligaciones que contrae estatutariamente. En Fuenlabrada, el primero es el caso de la denominada *aula Vodafone*, promovida por esta empresa de telefonía móvil,

operativa en el distrito de Loranca, el más reciente y probablemente receptivo a este tipo de iniciativas de los que conforman el municipio de Fuenlabrada. Y el segundo, el de los equipamientos informáticos disponibles en la biblioteca de Caja Madrid, también en el mismo distrito, como parte de la inversión en "obra social" a la que están obligadas este tipo de entidades financieras.

Desde el punto de vista de la política municipal en el campo de la SI y de las NTIC, lo más significativo de este procedimiento de actuación es su carácter casual, o circunstancial. Es una vía de generación de recursos de aprovechamiento municipal que no se explota sistemática y voluntariamente, sino que surge por iniciativa de entidades privadas que buscan una cierta rentabilidad en términos de marketing. No siendo esto objetable, sí lo es en cambio que estas iniciativas vía convenio no respondan a un plan decididamente diseñado desde el propio ayuntamiento para buscar activamente este tipo de convenios con empresas privadas interesadas y para decidir las condiciones de ese tipo de colaboración (qué equipamientos, para qué, dónde serían más rentables socialmente para el municipio, dirigidos a quién, etc.).

Consultas populares

Un procedimiento lamentablemente inusual en casi cualquier ámbito político es el de consultar directamente a la gente para tomar sobre esa base decisiones cuyo resultado les afecta. Y no nos estamos refiriendo a procedimientos políticos que buscan la decisión vinculante de la ciudadanía, como los referendos, sino a la mera consulta demoscópica. Esta es una forma de proceder que, a iniciativa del STIC, se ensayó en el municipio de Fuenlabrada para incorporar modificaciones a la web del ayuntamiento en función de las demandas, ideas y necesidades percibidas por parte de los usuarios. Con el debido asesoramiento técnico (sociológico, en este caso), se elaboró un cuestionario que quedó accesible en la web durante diez días. Pero al parecer, no con mucho éxito de participación: solo se obtuvieron 100 respuestas en un municipio de 205.000 habitantes.

2.3. Política municipal insuficiente

En definitiva, la política municipal sobre SI y NTIC en el municipio de Fuenlabrada se realiza básicamente a partir de las demandas que plantean las distintas concejalías en relación con su campo estricto de competencias, y en muchas ocasiones impelidas por el aprovechamiento de los planes estatales para la incorporación de las NTIC a los distintos procesos sociales (educativos, de integración de sectores vulnerables, económicos, relativos a la propia modernización de los servicios de la administración). Es una política, insistimos, basada más en el aprovechamiento de la *estructura de oportunidades* de intervención que pueda generarse externamente (el Gobierno español, la Comunidad de Madrid, las mismas empresas privadas), que en un diseño autónomo que propicie no el

aprovechamiento, sino la búsqueda activa de esas oportunidades, que de esta forma quedarían incorporadas como parte de aquel diseño político.

A la hora de valorar cómo se hace la política sobre la SI y las NTIC en municipio hay que tener en cuenta (véase más abajo) los obstáculos que lastran otro tipo de actuación distinto al que efectivamente se acomete. De esta forma podremos alcanzar una comprensión más justa, por equitativa y por ajustada a las posibilidades del municipio, de lo que se hace en este campo. Pero insistimos en que el débil (si bien voluntarioso) dispositivo institucional erigido por el Ayuntamiento de Fuenlabrada para atender las cuestiones relacionadas con la SI y las NTIC es en buena medida responsable de la falta de proactividad de la política municipal en estos temas. Una prueba adicional en favor de nuestro argumento de que las decisiones y actuaciones municipales en este ámbito no responden a una *política* consciente y sistemáticamente diseñada, y que dependen básicamente de oportunidades externamente generadas (aunque bien aprovechadas, es cierto); una prueba adicional de este carácter, decimos, es que aquellas decisiones y actuaciones carecen del armazón heurístico que les daría coherencia; a saber, el análisis previo de las necesidades y demandas de la población en materia de SI y NTIC, y el seguimiento y evaluación de su impacto social.

Hacer política (por ejemplo, política sobre la SI y las NTIC) no es decidir y actuar, sino hacerlo de manera informada. El Ayuntamiento de Fuenlabrada no dispone de más datos sobre el estado de la SI y de las NTIC en el municipio que las que pueda obtener de los observatorios públicos (principalmente el Observatorio de las Nuevas Tecnologías y la Sociedad de la Información, ONTSI, de la entidad pública *Red.es*) y otros documentos generados por entidades externas, y, por tanto, raramente adecuados a las necesidades de conocimiento que puedan tener los gestores municipales para la toma de decisiones concretas en su ámbito específico de actuación. Algo parecido sucede con el "retorno" que reciben esos gestores sobre las acciones emprendidas, su adecuación, impacto, satisfacción, limitaciones, problemas, etc., más allá de la evidencia de que si algo propuesto es utilizado (una web, un espacio informático, un cursillo), la propuesta es válida. Pero el mero uso no debe tomarse como mero aval de la conveniencia o la excelencia de una actuación si no se la evalúa más allá de la constatación de que ha sido usada. La lógica decisional que requiere de una articulación coherente de los sucesivos estadios del conocer, priorizar, decidir, actuar y evaluar son los que otorgan un carácter proactivo, y no meramente reactivo, a un *diseño político* que merezca ser considerado tal. Y no puede hablarse de tal cosa en el municipio de Fuenlabrada con respecto a la promoción de la SI y las NTIC.

Como hemos visto, la promoción de la SI y de las NTIC en el municipio se concentra muy fundamentalmente en el desarrollo de los mencionados servicios digitales orientados al ciudadano, principalmente a través de la web del ayuntamiento, o para la mejora de los procesos de gestión. La

promoción del acceso a las infraestructuras y las competencias de los ciudadanos es muy limitada, y se reduce prácticamente a la instalación de equipamientos (máquinas y conexiones) en algunas bibliotecas y otros espacios mantenidos a través de convenios con empresas privadas, y un número muy reducido de aulas de formación que ofrecen cursos de alfabetización digital y otros algo más sofisticados. La promoción municipal del acceso a las infraestructuras necesarias para el despliegue de la SI y de las NTIC entre la población de Fuenlabrada se limita, como vemos, prácticamente a la oferta de no más de doce puntos de acceso a equipamientos (máquinas y conexiones), entre aquellos que son de exclusiva iniciativa y titularidad pública (5), y aquellos otros que son el resultado de convenios con asociaciones (6) o empresas privadas (1). De esos doce puntos (hablamos de no más de 50 puestos de acceso a Internet para una población de 205.000 habitantes), sólo seis desempeñan, además, funciones de formación en competencias (cuatro aulas de formación promovidas por asociaciones municipales, otra de titularidad privada (Caja Madrid), y una de titularidad municipal, el Espacio Digital Loranca, antigua *Aula Vodafone*). Las labores formativas que en ellas se desarrollan son, sobre todo, de carácter divulgativo, apenas superan los niveles más elementales de alfabetización digital y en sólo dos casos se dirigen a usos específicos como la formación laboral. La intervención pública en este ámbito no va más allá de esto: no hay acción alguna orientada a la promoción de acceso en hogares, o bien dirigidas a asociaciones o empresas.

2.4. Obstáculos y dificultades para las políticas públicas

Lógicamente, esta carencia tanto estructural como agencial de políticas públicas dirigidas al fomento de la SI en Fuenlabrada no puede explicarse sólo en el desinterés de sus gobernantes municipales o, al menos, es necesario conocer los motivos y matices de esa falta de interés.

Encontramos como principal causa la notoria falta de liderazgo o compromiso político en un doble nivel: de un lado, intervenir socialmente promoviendo las NTIC no es una prioridad (probablemente por desconocimiento de las potencialidades de las mismas) de los órganos rectores de las políticas municipales, las concejalías; pero, por otro lado, esa carencia de compromiso no es suplida en una forma que sería muy efectiva: la existencia de una entidad municipal con capacidad política para "comprometer" al conjunto del consistorio en la promoción de las NTIC en los procesos sociales distribuidos entre las diferentes concejalías (bienestar social, integración de grupos vulnerables, educación, fomento del tejido y la acción empresarial, etc.). De manera complementaria, la oposición política del municipio, protagonizada por el Partido Popular, no parece tampoco interesarse por estos menesteres, lo que acaba suponiendo un refuerzo de la espiral de desentendimiento que de hecho ejerce el gobierno municipal en su deseable función de estímulo en el desarrollo de la ciudadanía digital.

Tampoco contribuye a romper esta espiral el escaso compromiso de la Comunidad de Madrid en este sentido, cuya única actuación registrada en Fuenlabrada se limita a la gestión de los cuatro Centros de Acceso Público a Internet (CAPIs), que funcionaron entre 2006 y 2009. La intervención autonómica en Madrid se presenta insuficiente en comparación con otras comunidades como las de Extremadura, Asturias o Andalucía.

Por otro lado, el obstáculo más mencionado tanto por el responsable del STIC como por muchos de los representantes de los telecentros entrevistados es la falta de recursos disponibles para ofrecer a la ciudadanía las infraestructuras y formación necesarias para adentrarse en el mundo digital. En ambos casos, aunque la ausencia de datos y el desconocimiento del estado actual de la SI son palmarias, se reconoce por intuición que la situación de Fuenlabrada en este ámbito está por debajo de su entorno geográfico.

Por último, no parece que la iniciativa privada actúe de manera compensatoria a esta carencia de políticas públicas. Únicamente se tiene constancia de la apuesta pionera de Vodafone en el aula que sirvió de embrión al actual Espacio Loranca Digital, y de la oferta por parte de Caja Madrid (Bankia) de una de sus bibliotecas para el acceso a Internet y la alfabetización digital. Como cierre de este círculo poco virtuoso, los ciudadanos fuenlabreños tampoco parecen ejercer una presión significativa que se traduzca en un mínimo reclamo al que el ayuntamiento pudiera sentirse llamado a atender.

3. Desvinculación de las NTIC con la participación ciudadana

La ausencia de una línea clara y tangible de políticas públicas en el ámbito de las NTIC limitado, como ya hemos visto, a modernizar la administración y mejorar con ello la atención al ciudadano únicamente en su calidad de usuario de la administración, convive sorprendentemente con la pretensión expresa en la web del ayuntamiento de promover la "democracia participativa" y de *empoderar* a la ciudadanía en un agente político activo en los asuntos municipales. Pero también hemos constatado que en la práctica, tal discurso se queda en una retórica tan seductora como vacía. Una señal tangible de tal contradicción se encuentra en la disociación estructural con la que se gestionan las pocas iniciativas del STIC respecto al Servicio de Participación Ciudadana. Aunque la configuración del nuevo gobierno municipal después de las elecciones locales de marzo de 2011 ha supuesto una ubicación más comprensible de este departamento –que hasta hace unos meses estaba extrañamente integrado en la concejalía de Industria y Empresas Públicas y que ahora pasa a otro más coherente, con Recursos Humanos y Seguridad Ciudadana–, su desconexión con el ámbito de las NTIC sigue resultando determinante.

Las competencias relacionadas con la participación ascendieron al rango de concejalía en 1999, cuando hasta entonces no eran sino una especie de subdirección general dentro del Área Social

del consistorio. Ese rango alcanzado a finales de los noventa indica, de entrada, que los temas de participación ciudadana tienen una cierta consideración institucional en el municipio. Para comprender cabalmente esta consideración institucional, hay que apelar a la particular idiosincrasia del municipio, generada en su propia ubicación física en el cinturón urbano que rodea la ciudad de Madrid (junto con Alcorcón, Móstoles, Getafe, Leganés y otras). Lo que era un pueblo con unos pocos miles de habitantes, comienza un espectacular crecimiento demográfico y urbanístico desde la década de los sesenta para acoger a la población inmigrante española desplazada hacia el área de influencia de la capital atraída por el desarrollo económico de la zona. En esa política desarrollista, los hasta entonces pequeños pueblos de los alrededores de Madrid debían cumplir la función de convertirse en meras ciudades-dormitorio, sin planificación alguna en cuanto a servicios y equipamientos municipales:

Al principio, [Fuenlabrada] era una ciudad que estaba pensada para ser una ciudad dormitorio exclusivamente, sin ningún tipo de servicios, donde la idea de las constructoras era crear una ciudad de en torno a medio millón de habitantes, pero sin ningún tipo de servicio; es decir, una ciudad dormitorio donde había un índice de población inmigrante bastante grande, y donde lo que se pretendía eran pisos baratos para que la gente que estuviera aquí, en Fuenlabrada, se dedicara a ir a Madrid a trabajar, y volver aquí a dormir (responsable de participación ciudadana del Ayuntamiento de Fuenlabrada; entrevista personal, 23.9.2010).

Esta situación va creando un caldo de cultivo reivindicativo, a medida que los inmigrantes van asentándose y formando familias que ya no tienen el propósito de volver a sus lugares de origen, sino establecerse en Fuenlabrada. Y la única probabilidad de éxito de la reivindicación es que trate de una reivindicación organizada, y eso comienza a fraguarse con el advenimiento de los ayuntamientos democráticos. A finales de los años 80 había en Fuenlabrada no más de siete asociaciones cívicas; dos décadas después el movimiento asociativo alcanza las 650 entidades ciudadanas registradas, de todo tipo (vecinales, lúdicas, profesionales, etc.). Desde finales de los 80, por tanto, la movilización vecinal ha sido constante, en reclamo de servicios y equipamientos básicos en los distintos barrios. Primero, obviamente, escuelas, y ahí el papel de las asociaciones de padres y madres de alumnos fue fundamental. El último gran reto de la movilización ciudadana fue conseguir la construcción de un hospital, ya en funcionamiento desde comienzos de la década de 2000. El *boom* movilizador de finales de los 80 condujo a la necesidad de institucionalizar la intervención vecinal mediante la promulgación de un reglamento de participación ciudadana, simultáneo a una reordenación de la estructura política

del municipio, reestructuración que volvió a producirse recientemente, en 2008 cuando Fuenlabrada fue reconocida como gran ciudad.

Tendríamos, en definitiva, un dispositivo institucional que permite la participación en tres niveles simultáneos. Un nivel territorial, por así decir, que tiene por referencia los barrios en que se estructura el municipio, siendo ahí el Consejo de Barrio la institución abierta a la participación ciudadana. En segundo lugar, un nivel sectorial, o temático, generado por los distintos consejos sectoriales (de cultura, de la mujer, de la juventud, etc.). Y en tercer lugar, un nivel de intervención directa en el pleno del Ayuntamiento para temas concretos, instituido por la iniciativa popular.

Los principales obstáculos para la participación ciudadana percibidos por los responsables municipales del área son dos, y ninguno relacionado con la falta de un adecuado dispositivo institucional para ello, pues el que acabamos de describir parece suficiente para el ejercicio de la participación. El principal problema tiene que ver con el carácter altamente oneroso de la participación, específicamente en términos de tiempo disponible para ello. La gente trabaja, tiene familia, etc., y no tiene tiempo para participar en la vida municipal (y en cualquier otro ámbito, cabría añadir). El segundo motivo raya en la autosatisfacción política: la gente participa cuando tiene necesidades insatisfechas que se convierten en reivindicaciones. A mayor bienestar, menores serían los estímulos para la participación ciudadana:

Yo creo que el ciudadano participa actualmente cuando tienes necesidades: te asocias, te movilizas y participas, porque estás demandando una serie de servicios esenciales. Cuando tú, actualmente, bajo mi punto de vista, tienes un estado del bienestar, al final participas menos porque tienes cubiertas tus necesidades [...]. Yo lo entiendo así; yo creo que la gente se vuelve muy conforme o porque no tiene realmente... Tendrá problemas, como todo el mundo, pero no realmente con su municipio. Las necesidades las tiene cubiertas (responsable municipal de Participación Ciudadana; entrevista personal, 23.9.2010).

Las NTIC, y aún más con el desarrollo de las posibilidades de interacción facilitadas por la denominada web 2.0, amplían las opciones para una participación de los ciudadanos en los asuntos públicos. Desde el punto de vista de los poderes públicos, la novedad que trae consigo esta nueva situación es que esa participación puede ser no solo *encontrada*, sino activamente *buscada* por aquellos poderes públicos, si tienen realmente intención de hacerla. La participación *encontrada* es aquella que surge espontáneamente del ciudadano que se informa, interpela o delibera (y se organiza, y se moviliza, obviamente). La participación *buscada* es la fomentada activamente por el poder público yendo al encuentro del ciudadano para demandarle información, para interpelarlo, para animarlo a la

deliberación. Y, llegado el caso, para integrarlo también activamente en los procesos decisorios. No es que estas eventualidades estuviesen vedadas para el poder político antes del advenimiento y puesto a punto de las NTIC; pero ahora cuenta con una herramienta capaz de transitar ese camino a un coste bajísimo en recursos públicos (tiempo, dinero, etc.). El paso de la oferta de *servicios* a la oferta de *participación*, de la participación *encontrada* a la *buscada* está resuelto tecnológicamente: no hay "problemas técnicos":

Yo lo que veo difícil es dar ese salto, porque además ahora la tecnología te lo permite perfectamente. Porque yo ahora te pongo para que en una temática dejes tu voto, tu opinión, y te digo que te identifiques primero con tu correo electrónico. Y además, al identificarte una vez, no te voy a dejar hacerlo dos veces, no te voy a dejar que opines dos veces. Quiero decir que hay garantías tecnológicamente para plantear una problemática y poder tomar nota de lo que la ciudadanía piensa. Pero el paso difícil es el otro, el de la cesión que tú dices (responsable de NTIC del Ayuntamiento de Fuenlabrada; entrevista personal, 23.9.2010).

La "cesión que tú dices" es la cesión de poder real del ámbito político al ámbito ciudadano. El problema técnico, no existe; pero persiste el problema político. La invitación activa (valga el pleonismo) a la participación de la ciudadanía, enormemente facilitada por estas herramientas de comunicación, debe ser, como ya hemos dicho, sustantiva; esto es, en asuntos de calado. Como dice de forma muy expresiva el responsable de NTIC del Ayuntamiento de Fuenlabrada, si vamos a un modelo de oferta de participación (un modelo de "presencia 24 horas en Internet" abordando las redes sociales para *buscar* e incitar al ciudadano) y nos limitamos a proponer *procesos deliberativos* para decidir si hacemos un parque aquí o allí y si le ponemos o no una estatua en medio, acabaremos haciendo un uso meramente ritual, cuando no abiertamente propagandístico, de la participación. Participar no es que "nos pregunten de vez en cuando cosas que dan igual para decir que [de esta forma] fomentan la participación" (responsable de NTIC del Ayuntamiento de Fuenlabrada; entrevista personal, 23.9.2010).

Despojado en gran medida de obstáculos el cómo operativo o instrumental de la participación ciudadana mediante los usos permitidos por las NTIC, queda por resolver, sin duda, el por qué político. Los problemas de cómo canalizar la participación no son tanto operativos, como decimos, sino políticos: ¿está o no dispuesto el poder político a "ceder poder" a la ciudadanía en los procesos de decisión, haciendo que los pareceres mayoritarios de ésta sean vinculantes para quienes deben ejecutarlos, o hacemos del principio de la representación política un *cul-de-sac* más allá del cual no es posible cesión alguna de poder decisorio en los asuntos públicos?

Ese paso para mí es lo difícil, el decir: vamos a hacer caso a lo que dice la ciudadanía y lo vamos a llevar a cabo. Pero no cuestiones menores, sino cuestiones de calado, de modelo de sociedad, no si pongo un parque aquí o pongo una estatua u otra. A mí me interesa el verdadero concepto democrático; es decir, en la sociedad nos interesa lo que nos interesa a todos: si sube el IVA, el paro, la formación en los colegios... estas cosas. No que nos pregunten de vez en cuando cosas que dan igual para decir que fomentan la participación [...]. Lo que digo es que lo difícil es dar el salto entre lo que te facilita la tecnología y tú hacerlo tuyo, como dirigente [político] con capacidad para hacerlo (responsable de NTIC del Ayuntamiento de Fuenlabrada; entrevista personal, 23.9.2010).

4. Insatisfacción de los responsables de telecentros

En consonancia con el desentendimiento que de facto ejerce el ayuntamiento en el estímulo de la SI y la participación ciudadana en Fuenlabrada, salvando matices, la mayoría de los testimonios de los representantes de los telecentros sobre la actuación del ayuntamiento la califican de insuficiente y mal orientada. Aunque ya hemos visto que las carencias de la política municipal a este respecto afectan tanto al acceso de las infraestructuras como al de las competencias de los ciudadanos en su uso, se detecta en los telecentros cierta tendencia a poner más el acento en el primero que en el segundo. Parece que no puede pensarse siquiera en un uso efectivo de las NTIC si no se cuenta con buenas y suficientes infraestructuras.

Y sin embargo, encontramos en muchos de estos testimonios matices complacientes que tratan de minimizar la dejación del ayuntamiento en esta materia, bien por las circunstancias de crisis económica o por otras causas. Quizás se deba al tipo de relación que estos centros mantienen con el ayuntamiento, pues ésta parece muy condicionada por la dependencia económica, dado que éste es el principal financiador de sus actividades, por lo que es comprensible que, en general, hablen positivamente de su colaboración y tutelaje. Posiblemente, alguno de estos telecentros sea una muestra del clientelismo que mencionábamos en la introducción de este informe.

A pesar de la buena relación con el ayuntamiento, resulta claro que los entrevistados no tienen la impresión de que el tema de las tecnologías digitales sea muy relevante ni prioritario en la política municipal ni en la de ninguna otra administración, y menos en tiempos de crisis económica. En cuanto a cómo afrontar estas carencias y a qué debería hacerse para mejorar la promoción y el uso de las NTIC en el municipio, la mayoría de los telecentros se limita a reivindicar a las administraciones más recursos e inversiones para el acceso y la formación de la ciudadanía.

En cuanto a las labores de alfabetización digital que se realizan en estos centros, parece que más allá de adaptarse a las necesidades concretas de los diferentes colectivos, estos centros no

instruyen a los usuarios en otro tipo de competencias más sofisticadas o con mayor valor añadido. La mayoría de esas adaptaciones se centra en "aplicaciones o usos" concretos de esas herramientas para cuestiones laborales (confección de currícula vitae), de relación con la administración (uso de servicios), de ocio y entretenimiento, uso de redes sociales, etc., pero no tanto en actividades de dinamización laboral, cultural o de participación ciudadana por medio de las NTIC. Según el testimonio de los propios telecentros, éstos se dedican casi completamente a los que la gente les demanda: iniciarse en el mundo digital por necesidad o presión social y a quitarse el miedo que este les provoca. En cualquier caso, es mucho mayor la demanda de los ciudadanos para iniciarse que para reflexionar y profundizar en determinados usos de las herramientas digitales.

También encontramos varios testimonios en los que se defiende el papel empoderador que Internet puede ofrecer a los ciudadanos como algo mucho más valioso que el aspecto lúdico de sus posibilidades. Vemos, por tanto, la defensa de un uso crítico y comprometido de estas herramientas como promotor de un desarrollo económico, político, administrativo, educativo, social y cultural, principalmente. Esta defensa suele ir acompañada de la visión de que, si bien las NTIC pueden tener un papel de transformación social, no pueden hacerlo de manera determinante y de que, por tanto, es necesario no dejarse deslumbrar por sus potencialidades.

También se observa un sorprendente desconocimiento de la existencia de otros centros similares, llegando a pensar que son los únicos que ofrecen tales servicios. Da la impresión de que la descoordinación conceptual y operativa del ayuntamiento en este campo se proyecta de manera nítida en la atomización que sufren los colectivos y asociaciones que promueven los telecentros. Del mismo modo, los entrevistados no parecen tener datos o indicadores que les permitan valorar el impacto social de la labor que realizan ni los resultados han obtenido con estas actividades. La experiencia del día a día a lo largo de los años es lo que cuenta.

Las personas que acuden a esos centros pertenecen principalmente a colectivos desfavorecidos, principalmente, mayores, adolescentes, inmigrantes, mujeres y personas sin hogar. Atendiendo a la edad, se repiten dos perfiles: niños y adolescentes hasta los 16 años y mayores de 50 años.

5. A modo de conclusión

El STIC es, pues, el dispositivo institucional erigido por el Ayuntamiento de Fuenlabrada para orientar las actuaciones municipales relacionadas con la SI y las NTIC. Pero en un sentido, como hemos visto, muy restringido al ámbito de la administración electrónica, en donde el ciudadano es interpelado como usuario de los servicios municipales. Eso no está mal, obviamente; pero contrasta con un discurso

institucional en el que las NTIC se inscriben retóricamente en una idea de ciudadanía política que rebasa ampliamente esta consideración restrictiva de usuario de la administración. Así, mientras existió hasta mayo de 2011, la página web de la ya extinta Concejalía de Atención Ciudadana, Comunicación e Innovación declaraba abiertamente que

En el campo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, esta concejalía no sólo quiere contribuir a desarrollar y modernizar los sistemas informáticos y de comunicaciones, sino conseguir con estas tecnologías el acercar todavía más las posibilidades de conexión, proximidad, y democracia participativa a los ciudadanos de Fuenlabrada y conectarnos con el Mundo.

Un discurso, por tanto, que señala para el STIC (en su calidad, reiteramos, de dispositivo institucional encargado de llevar a la práctica ese discurso en el municipio de Fuenlabrada) dos cometidos en relación con la SI y las NTIC: modernizar la administración y mejorar con ello la atención al ciudadano en su calidad de usuario de la administración; pero también promover la "democracia participativa", fiando a las NTIC también la capacidad de *empoderar* a la ciudadanía para que devenga en un agente político activo en los asuntos municipales. El discurso es impecable, desde luego; pero la práctica, aquello que efectivamente se hace desde el STIC, lo degrada a una mera pieza de retórica política seductora, sea por falta de voluntad política, sea por falta de imaginación política.

6. Bibliografía

Coleman, Stephen (2001): "The transformation of citizenship?". En B. Axford y R. Huggins (eds.): *New media and politics*. Londres: Sage, pp. 109-126.

Díez Rodríguez, Ángeles (2003): "Ciudadanía cibernética. La nueva utopía tecnológica de la democracia". En J. Benedicto y M. L. Morán (eds.): *Aprendiendo a ser ciudadanos. Experiencias sociales y construcción de la ciudadanía entre los jóvenes*. Madrid: Instituto de la Juventud, pp. 193-217.

Finquelievich, Susana (coord.) (2000): *¡Ciudadanos, a la red! Los vínculos sociales en el ciberespacio*. Buenos Aires: Ediciones CICCUS y La Crujía.

García de Madariaga, José María (2007): "Sociedad civil, nuevas tecnologías y comunicación alternativa". En: R. Aparici, Á. Díez y F. Tucho (eds.): *Manipulación y medios en la sociedad de la información*. Madrid: Ediciones de La Torre.

Marí Sáez, Víctor (2007): "Contra la evaporación de la dimensión política de la comunicación. Movimientos sociales, ONG y usos de Internet". *Zer. Revista de Estudios de Comunicación*, 22, pp. 453-471.

Marí Sáez, Víctor M. (coord.) (2004): *La red es de todos. Cuando los movimientos sociales de apropiación de la red*. Madrid: Editorial Popular.

Martínez Nicolás, Manuel (2010): "Uso político de internet y brecha cívica". En M. Martínez Hermida (coord.): *Ciudad y comunicación*. Madrid: Fragua, pp. 313-332.

Martínez Nicolás, Manuel (2011): "De la brecha digital a la brecha cívica. Acceso a las tecnologías de la comunicación y participación ciudadana en la vida pública". *Telos. Cuadernos de Comunicación e Innovación*, 86, pp. 24-36.

Norris, Pippa (2001): *Digital divide. Civic engagement, information poverty and the internet worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.