

Desde los aportes de la comunicación. Gobierno electrónico local: idealizaciones y realidades

UCA SILVA

SUR Corporación

2004

Santiago Chile

1.	LOS VÍNCULOS ENTRE LA CIUDADANÍA Y EL ESTADO: COMUNICAR ES COMPARTIR SIGNIFICADOS	5
a)	La implementación de la participación	8
b)	La importancia del espacio local	10
2.	UNA MIRADA A LA COMUNICACIÓN COMUNITARIA: PARTICIPAR ES COMPARTIR LA ACCIÓN	13
a)	Difusión (vertical) de hechos u opiniones	13
b)	Los eventos	14
c)	La necesidad de información	15
3.	LA LECTURA DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA CONSTRUCCIÓN DE SENTIDOS Y SIGNIFICADOS	16
a)	Las TIC como vía de integración	16
b)	El discurso colectivo sobre las TIC	18
4.	LAS SALIDAS POSIBLES: LA PARTICIPACIÓN ES COMPARTIR SIGNIFICADOS	18
a)	Un replanteamiento del concepto de comunicación	19
b)	El reconocimiento del derecho a la comunicación	21
5.	BIBLIOGRAFÍA	23

Las nuevas tecnologías están dando cuenta de una revolución mundial, una revolución centrada en la información. Esto ha significado la instalación de nuevos instrumentos, nuevos lenguajes, nuevas relaciones, nuevas articulaciones, nuevos contratos sociales. Este es un proceso vivo y en continua transformación, que al mismo tiempo que ha ofrecido grandes beneficios, también puede implicar costos significativos. Que a la vez que se mueve en un mundo de realidades, por su condición genera la ilusión de respuestas a las diversas necesidades siempre presentes en el contexto de desigualdad social, económica y cultural que se sostiene y mantiene como marca indeleble del contexto que se inserta.

Sostenemos que la introducción en la sociedad de un aparato de impacto monumental, como es el caso de las TIC, ha abierto un espacio para ser cubierto con nuevas experiencias, y que estas experiencias portan diversos sentidos y significados. O sea, no son sólo hechos, sino que también ideas; no sólo tienen impacto en las dimensiones económicas, sino también culturales. Así, abren un mundo simbólico que renueva los componentes de los imaginarios sociales. Sostenemos que, en caso de las TIC, el significado de ese espacio simbólico ha sido articulado a partir de las necesidades de los actores interesados en las necesidades y beneficios económicos, políticos, ideológicos que no se generan desde las TIC, sino que estaban instaladas antes de que estas arribaran y responden a otras realidades. Sin embargo, muchos actores desean voluntariamente colocar las soluciones globales en el desarrollo de las TIC. No es nuestro interés desvalorizar las posibilidades y oportunidades que realmente ofrecen las tecnologías de información y comunicación; por el contrario, en esta reflexión queremos identificar, por un lado, los productos, beneficios que realmente se han logrado en esta área, pero también deseamos mencionar las ilusiones e idealizaciones también productos del mismo fenómeno.

El hilo que articula esta reflexión es lo comunicacional: cómo ello (se) instala, modifica y transforma los nuevos tratos sociales entre ciudadanía y Estado a través de la implementación de las TIC. Si bien las TIC son instrumento de información y comunicación, la reflexión sobre los vínculos e impacto comunicacionales establecidos por ellas son temas que pueden y necesitan continuar analizándose

Consideramos que ahí están algunas de las claves para transformaciones de las relaciones sociales. O sea, no sólo saber cómo se ha comunicado el Estado con la ciudadanía, sino conocer sobre las significaciones que adquiere la información para ambas partes. El no tener un acabado conocimiento sobre ello ha limitado la posibilidad de optimizar la implementación de las TIC para responder a las ilusiones tanto del Estado como de la ciudadanía.

La información ha adquirido un nuevo sentido en la evolución de los sistemas de comunicación. En este nuevo panorama, la formación es un bien que se identifica como parte esencial de la democracia, pero que aún no se asume plenamente. De allí la importancia de analizar el nivel

de conciencia y valoración de las comunicaciones a través de la apropiación de la comunicación e información, específicamente el desarrollo de las TIC y los sentidos que la ciudadanía atribuye a la información.

Sostenemos que, a pesar de que las TIC son herramientas comunicacionales, su utilización e implementación desde la gestión de gobierno no responde a la lógica de las políticas comunicacionales, como algunos estudios señalan; por el contrario se han desarrollado en una lógica que está fuera de la acción comunicacional, con énfasis esencialmente en el desarrollo técnico-administrativo¹. Consideramos que para que exista un desarrollo pleno de las TIC, que pueda generar un vínculo real y participativo, holístico, con y desde la ciudadanía, es necesario que se integre la noción de comunicación en su implementación.

Desde esta orientación, habría que relacionar el concepto de comunicación a la noción de participación. De acuerdo con Martín Barbero, comunicar es compartir la significación y participar es compartir la acción. Desde nuestra reflexión, sostenemos que la incorporación de las TIC transforma el concepto de participación, y que en este nuevo contexto comunicacional, la participación se debe entender como la acción de compartir la significación. Esta nueva concepción modifica los vínculos entre la ciudadanía y el Estado, y abre toda una nueva visión sobre las líneas de acción y trabajo en conjunto.

El espacio local es central cuando hablamos de ciudadanía, pues ahí se plasman las relaciones entre Estado y ciudadanía. En el actual contexto social, y desde distintas perspectivas, se ha dado una revalorización del espacio local. En especial, los avances en la consolidación de la democracia y modernización de la sociedad se han materializado en múltiples iniciativas realizadas a través de los gobiernos regionales y locales. De esta forma, “las personas reconocen el espacio local como algo importantes en sus vidas. Los problemas y necesidades del contorno más inmediato pasan a ser una de las preocupaciones importantes para la ciudadanía” (Tolosa 1999). A este nuevo mapa se agrega un crecimiento vertiginoso del desarrollo tecnológico en el ámbito comunicacional, todo lo cual exige un replanteamiento de las comunicaciones en el espacio local.

Finalmente, se considera necesario ver de qué forma esta reflexión nos lleva a propuestas que puedan ser un aporte en la presente discusión, y permita introducir nuevos elementos tanto en las políticas públicas como en los quehaceres del mundo local.

Este trabajo presenta los siguientes contenidos.

- Las oportunidades que las TIC le ofrecen al Estado para generar y renovar sus vínculos con la ciudadanía.

¹ Me estoy refiriendo especialmente al caso de Chile, donde los ministerios que conforman la comisión tecnológica son los de Economía, Educación y Transportes (Obras Públicas y Transportes), y no hay vínculo con las secretarías comunicacionales existentes.

- La lectura que hace la ciudadanía, desde sus propias experiencias, respecto de la construcción de sentidos y significados.
- El rol articulador, de bisagra, que tiene el gobierno local en este proceso tecnológico, y los reales obstáculos que tiene que superar para optimizar la implementación de las TIC en la mira de generar vínculos con la ciudadanía.
- Las salidas posibles frente a la tensión entre las condiciones de oportunidad y realidades.

1. LOS VÍNCULOS ENTRE LA CIUDADANÍA Y EL ESTADO: COMUNICAR ES COMPARTIR SIGNIFICADOS

El gran desarrollo de los sistemas mediales durante las últimas décadas ha permitido que los medios de comunicación, y especialmente la televisión, se hayan instalado como el principal punto de convergencia al cual todos quieren acceder poder comunicar y difundir información pública dirigida hacia la ciudadanía. De esta forma se ha creado un nuevo espacio, el cual identificamos como “formalmente público”, ya que para tener realmente acceso a él se tiene que cumplir una serie de exigencias. En este panorama el Estado ha quedado relegado y ha tenido que competir con otros actores sociales para instalar sus discursos en este espacio. Desde una lectura de las necesidades comunicacionales del Estado, las TIC han arribado ofreciendo una oportunidad de insertarse en “un nuevo espacio público”, que posibilita renovar y crea otros vínculos con la ciudadanía. Así, desde los sueños de los gobiernos, el desarrollo de las TIC viene a resolver el empobrecimiento en el uso de información pública en que se encontraba el Estado, debido a la apropiación de esta esfera por parte de los medios de comunicación. Sostenemos que las TIC se plantean como una alternativa a esta “proletarización informacional”, permitiendo desarrollar un sistema de información que coloca al Estado en una nueva posición social, lo cual no sólo significaría una renovada representación simbólica del Estado, sino también una posibilidad de fortalecer su presencia frente a la comunidad.

Numerosos estudios, abocados a observar y analizar el impacto que el desarrollo de los medios de comunicación tiene en las formas de organizarse e interrelacionarse sobre los actores sociales, concluyen postulando, en su mayor parte, que vivimos en un nuevo mundo mediatizado lo cual implica que las prácticas sociales —modalidades de funcionamiento situaciones, mecanismos de toma de decisiones, hábitos de consumos, conductas más o menos ritualizadas, etc.— se transforman por el hecho que hay medios (Verón;1995). Así, se afirma que debido el rol protagónico que juegan los medios, estos se han transformado no sólo en el nuevo escenario político sino también el principal referente de productos simbólicos de la cotidianidad e las personas.

Desde los intereses políticos sociales, esta situación ha sido altamente cuestionada, porque se reconoce que el mundo medial está regido principalmente por un modelo dominante neoliberal, donde es el mercado el que define y lidera la lógica comunicacional, lo cual ha dejado fuera a una serie de actores sociales, sus discursos, propuestas y puntos de vista.

Debido a esta situación, a estos espacios mediales las más de las veces se les ha exigido que asuman la importante tarea de representar a la comunidad en la esfera pública. Esto significa dar espacio a los grupos que puedan garantizar intervenir en la conversación sobre los asuntos que interesan a la comunidad, cruzando el umbral de la representación de los intereses privados (Brunner, 1994). Los medios por su parte, continúan respondiendo principalmente a las lógicas

de mercado, y al mismo tiempo afirmando que si representan los intereses de la comunidad. Podemos pensar que esto si sucede pero desde sus propios intereses mediales, los cuales no necesariamente, ni siempre, coinciden con las necesidades de información para gobernar ni para la construcción de ciudadanía. Estos excluyen temáticas, puntos de vistas, interpretaciones, opiniones de amplios sectores sociales que generalmente están fuera de los circuitos de los discursos hegemónicos. Lo cual es especialmente concreto cuando se trata de incorporar las temáticas e información que se genera en la vida cotidiana en los espacios locales.

Esta postura cuestiona la noción de comunicación democrática a través de la cual se sostiene que los medios deben representar adecuadamente la diversidad de intereses, símbolos culturales, preferencias políticas y grupos sociales de la esfera pública. En este sentido ha existido desde grupos interesados una permanente demanda a que los medios representen apropiadamente el pluralismo de nuestra sociedad, incluyendo a todos los sectores.

Así, los Estados latinoamericanos han estado insertos en un panorama medial que se define por la propiedad privada, la des-regularización, el libre mercado de mensajes y contenidos y se han transformado en un actor más, que no sólo tiene que “ponerse a la fila” para estar en este espacio, sino que además, ha sido desplazado a los últimos lugares ya que generalmente son los discursos sobre la farándula y sobre la seguridad ciudadana los que están ocupando los primeros sitios.

Desde la época de los 80 podemos identificar que se ha acelerado la mediatización de lo político y la televisión constituye el principal soporte. Ese momento coincide con el cuestionamiento de la legitimidad de los políticos que lleva hacerse grave en este último decenio. Aquí más que ver si la televisión y/o los medios han sido responsables de esta crisis, nos interesa recalcar dos indicadores como causa de esta crisis. Una es el descenso de los votantes y el otro, es el factor es la evolución de la comunicación misma. (Veron, 1995). Esto significa que en la mediatización de lo político es lo político lo que ha perdido terreno en relación con los medios: tratando de lograr el dominio de los medios a toda costa los políticos perdieron el dominio de su propia esfera.

Este sistema medial ha demandado una constante negociación entre el poder enunciativo de los medios y la necesidad de distribución de información desde el Estado. En este proceso la enunciación política se ha transformado extremadamente frágil. Y la relación entre política e información ha implicado la intervención de un intermediario, generalmente un periodista o un punto de vista en la presentación de información.

En este escenario, se ha estado corriendo el riesgo de que todas las energías comunicacionales y de información pública del Estado se estuvieran dirigiendo específicamente a los medios de comunicación y que la relación con la ciudadanía se transformara en dirigir un eslogan perfecto en el momento adecuado. Este proceso de vaciamiento de contenidos ayudó al empobrecimiento informacional no sólo de la ciudadanía, sino también del Estado. Los

intereses del mercado ha estado absorbiendo la esfera pública. El punto de vista que colocan los medios deja fuera la visión de los intereses del Estado por lo tanto no lo empobrece sólo en términos de competencia sino también sobre la visión y punto de vista con que se presentan los hechos. La política ha tenido que entablar complejas relaciones de negociación en pleno momento de desarrollo de la información.

El Estado chileno ha sido particularmente pionero en asumir lo político mediatizado. En ese sentido podemos decir que la “Campaña del No”² marca esa fascinación de lo político de izquierda por lo visual televisivo. Desde ese instante se selló un compromiso que dejaba fuera la comunicación alternativa, que era el sistema con el cual contaban los grupos contrarios a la dictadura, y se inició una etapa que al mismo tiempo entrampaba a los próximos gobiernos, obligándolos a competir con las reglas de mercado medial, a transformar sus discursos en formas mediáticas espectaculares, a cumplir directrices definidas desde esta lógica y reglas que al final lograban intensificar su debilidad en la relación con la ciudadanía, sin desarrollar otros canales para sobrepasar esta situación. Desde los intereses comunicacionales, es comprensible que la bienvenida e interesada apertura hacia las TIC por parte del Estado, tiene mucho que ver con la urgencia de recuperar otro espacio informacional y con la necesidad de anular la relación mediatizada de la ciudadanía con el Estado. El intenso desarrollo de las TIC no sólo responde a una gran necesidad de estar en el concierto internacional, sino también la necesidad de recuperar un vínculo directo que se había debilitado con la ciudadanía.

Lo que hace y permite el arribo de las TIC es transformar el panorama informacional y generar otra vía que ya está permitiendo neutralizar los medios, especialmente la televisión, como principal forma de comunicación. La Internet se ha presentado como una oportunidad, en tanto abre la posibilidad de retomar una relación “directa” entre la ciudadanía y el Estado, permitiéndole a este generar estrategias que no consideran un tercero para relacionarse entre sí. Sin embargo, la relación con la ciudadanía aquí tampoco está asegurada, ya que las limitaciones que presentaba la mediación medial se desplazan hacia la necesidad de superar las exigencias que contienen intrínsecamente las TICS, tales como la infraestructura, conectividad, condiciones cognitivas.

El Estado ha interpretado y asumido estas condiciones principalmente desde las dimensiones materiales y cuantitativas de estas tecnologías, y desde ahí ha definido sus políticas públicas y el desarrollo de estas. Es así que sus principales acciones en relación con la instalación y expansión de las nuevas tecnologías de comunicación e información se establecen en la conectividad. Esta es respaldada con una serie de orientaciones públicas para el desarrollo de Internet, materializadas en acciones, comisiones, instructivos, declaraciones y convenios, y

² Campaña comunicacional televisiva para las primeras elecciones libres que marcaron el fin de dictadura militar en Chile.

sostenidas en una estrategia que el gobierno —en este caso, de Chile— ha implementado a través de cinco líneas de desarrollo: i) Fomento al acceso; ii) Gobierno electrónico; iii) Incorporación de las TIC en las empresas, formación de recursos humanos; iv) Información y participación ciudadana; y v) Marco legal.

La política pública de acceso a las TIC se ha implementado principalmente a través de cuatro programas nacionales: Proyecto Enlace, que instala Internet en las escuelas; Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, que implica desarrollo de infraestructura a nivel nacional; Programa de Infocentros, orientado a la promoción de estos espacio para apoyar especialmente a las micro y medianas empresas; y la Red de Bibliotecas Públicas, que equipa a bibliotecas públicas con computadores y conexión a Internet a nivel nacional. Considerando este conjunto de definiciones, nos interesa resaltar dos dimensiones. Una es el tema del acceso a la información, relacionado a las posibilidades de participación de la ciudadanía a través de la implementación de las TIC, aspecto en el cual nos interesa la posibilidad de generar y propiciar un nuevo movimiento de participación de la ciudadanía. La segunda dimensión se refiere al refuerzo del rol que desempeña el espacio local en estas materias, en consideración a que muchas de las iniciativas de acceso a las TIC se plasman en ese ámbito.

La implementación de la participación

En relación a la primera dimensión, donde se establece la implementación de las TIC como instrumentos que permiten la participación ciudadana, en esta propuesta se sostiene la idea de que ser usuario permite y facilita el acceso a la información, a los servicios, a los beneficios, y principalmente optimiza la participación en las distintas instancias desarrolladas por el Estado para incorporar la opinión de los ciudadanos. Esto es, la infohabilitación ciudadana, entendida como el acceso y manejo de información pública relevante para los usuarios mediante el empleo de las TIC, aseguraría información y participación ciudadana. Siguiendo esta línea, el Estado de Chile establece que la universalización del acceso ofrece una inestimable oportunidad de profundizar la democracia y la participación. Al proporcionar un acceso expedito a mayores volúmenes de información, estimula la participación de los ciudadanos. Al posibilitar una vasta gama de nuevos medios de difusión interactivos amplía la libertad de expresión. Sobre la base de mejores servicios y mayor transparencia, permite al Estado relacionarse de nuevas formas con el ciudadano y reducir las diferencias regionales y sociales.

El desarrollo de la información pública con miras a la participación y la democracia implica:

- i) Construir una infraestructura descentralizada de medios de acceso para todos los chilenos y acelerar el desarrollo de servicios de información pública y servicios electrónicos orientados al ciudadano.

- ii) Ampliar el uso y aplicación de las tecnologías y redes de información existentes. La profundización democrática es un proceso permanente, dinámico y perfectible. Si la sociedad industrial acuñó el principio de sufragio universal, a la sociedad de la información le compete ampliar los espacios y dimensiones de la democracia, la participación y el ejercicio de los derechos ciudadanos. Y para ello se requiere explorar nuevas prácticas (el voto electrónico, por ejemplo), facilitar el acceso a la información pública y simplificar el accionar del Estado a través de una mayor transparencia en su gestión.

Si bien todo esto que se señala y a lo cual se aspira tiene grandes posibilidades de materializarse y ciertos montos de realidad, también es cierto que algunas lecturas han sido demasiado optimistas y, las más de las veces, parciales. Y ello por diversas razones, de las cuales podemos mencionar tres.

En primer lugar, el sistema comunicacional que sigue imperando es el de los medios de comunicación. Éstos continúan siendo las fuentes de información cotidiana de hombres y mujeres y son los principales espacios donde la ciudadanía se informa sobre condiciones financieras, servicios, se entretiene, o sea estos medios continúan ocupando un lugar central en los espacios de información pública. La conectividad a las TIC es aún insuficiente como para declararnos cercanos al acceso universal; queda aún mucho camino por recorrer, y mucho más aún para dejar de hablar de la brecha digital.

En segundo lugar, aunque el desarrollo de las tecnologías ha sido acelerado y ha habido grandes éxitos en ese campo, la reducción de las diferencias en el plano del acceso a las TIC no se ha dado de manera paralela en las diferencias existentes fuera de la red informática. Los grupos más vulnerables, las comunas más lejanas, los países más pobres y los continentes con menores recursos tienen menor desarrollo y presentan grandes desigualdades con los lugares de mayores recursos (PNUD, Informe sobre desarrollo humano 2000)³ Y estas desigualdades no sólo se manifiestan en el acceso material a la infraestructura, sino también como desigualdad en la producción de contenidos, de datos y de decisión sobre la validez de éstos.

El tercer punto al que me refiero es la importancia del mercado en la producción misma de las TIC. Si bien es cierto que lo público ha tomado y desarrollado la oportunidad que ofrecen las nuevas tecnologías informacionales, no es menos cierto que son el mercado y la industria privada los que mayormente se han beneficiados de estos nuevos sistemas, y que muchos elementos de la cadena de producción de ellos pertenecen a las empresas de este sector. Los programas, los contenidos de diversa orden, los juegos y entretenimientos que las personas están utilizando, son producidos en las lógicas de beneficios privados más que beneficios

públicos. Y en este sentido, los usuarios se acercan más a las lógicas de las audiencias que a las lógicas de beneficiarios de servicios públicos, esto es, de ciudadanos.

Lo anterior da cuenta de ese carácter mitológico con que se ha rodeado a las TIC, al homologar su desarrollo con la instauración de una democracia más participativa (Paquete et al. 2002; Wollton 2002). Considerar el acceso a Internet como un mecanismo mágico para el establecimiento de una democracia participativa y deliberativa, es otorgar demasiada importancia a la capacidad de la tecnología disponible y olvidar —o hacer olvidar— la muy diversa condición de los usuarios de esa tecnología. El acceso a las TIC no asegura una participación intensa, tampoco una redistribución equitativa simbólica y de productos. Así, se indica que diversos países con democracias establecidas no son optimistas, “al menos en el sentido de esperar que [el acceso a las TIC] transforme automáticamente la masa de gente en activistas sociales y políticos” (Bonder; 2002).

Así, asegurar que la implementación de las TIC consolida participación, demanda una profunda reflexión. En el proceso de promoción de las nuevas tecnologías, en el contexto del desarrollo de la sociedad de información, se tiende a postular juicios sobreoptimistas sobre los efectos positivos de la computación al servicio de los sistemas democráticos. Estos juicios albergan los deseos y expectativas de los que planifican los sistemas públicos, en cuyo centro se encuentra la ilusión de la participación.

Finalmente en este sistema de desarrollo de las TIC de parte del Estado, que ha sido ejemplar a nivel nacional, se identifican —desde nuestro análisis— algunas ausencias y trabajos pendientes. Una, es la no medición de las significaciones que esta implementación ha tenido para la gente; otra es la necesidad de repensar y modificar el concepto de participación y la tercera no haber acompañado esta producción de políticas con un sistema que permita reconocer e identificar la importancia de la comunicación como recurso y derecho para el empoderamiento de la ciudadanía.

a) La importancia del espacio local⁴

El lineamiento de desarrollo de las TIC establecido por el gobierno Chile y, por ende, el fortalecimiento de su aparato institucional, coloca como protagonista el espacio local. Es ahí donde se establecen físicamente la mayor parte de las iniciativas antes mencionadas.

El vértice de articulación entre la generación de estas propuestas y la sociedad en su conjunto ha sido el espacio local. El espacio local se ha visto revalorizado en el actual contexto social,

³ El último Censo realizado en Chile (2002) da cuenta que sólo el 20.5 por ciento de los hogares chilenos cuenta con computador, que solo el 10.2% de los hogares cuenta con Internet.

⁴ ⁴ Difícil sería hablar de un solo sistema de implementación de las TIC en los gobiernos locales, ya que existen diversos y distintos contextos económicos sociales que determinan la diferencia entre los distintos gobiernos locales. Nuestro ámbito de trabajo ha sido principalmente en municipios que no tienen grandes recursos económicos.

en tanto lugar estratégico que permite la apertura a la democracia y la solidaridad que trasciende sus propios límites. Ello queda de manifiesto en el hecho de que los avances en la consolidación de la democracia y la modernización se han plasmado en múltiples iniciativas realizadas a través de los gobiernos regionales y comunales. Es ahí donde las instituciones instaladas en el espacio local tales como infocentros, bibliorredes, red Enlace los coloca ha este en el centro del desarrollo tecnológico en el cual su implementación debiera asegurar la producción de una optima vinculación entre las intenciones del Estado y las necesidades de la ciudadanía.

Previos estudios sobre el impacto de las TIC en el espacio local nos dan cuenta de que la puesta en uso de las nuevas tecnologías en el espacio municipal ha sido muy lenta y presenta muchas dificultades, principalmente porque ha sido un proceso inorgánico, incompleto con una grave ausencia de planificación. Además el enfoque y el tipo de implementación se ha limitado a promover los elementos más instrumentales que ofrecen las nuevas tecnologías y no se ha manifestado el mismo interés por desarrollar las nuevas oportunidades que abren. Es se manifiesta en la evolución centrada en dar cuenta de las necesidades internas de los municipios y no en reforzar sus contactos con los usuarios de los servicios que gestionan. Esto ha tenido un impacto negativo en relación con la integración y participación de la ciudadanía a los procesos de comunicación (Silva 2000)

Retomando el enfoque que articula este trabajo nos interesa identificar el contexto comunicacional del espacio local en tanto recipiente y facilitador de la implementación de las TIC. Según Toloza (1999), la comunicación local es aquella que no persigue fines de lucro. Agrega que ella surge a partir de la necesidad de grupos sociales de expresarse y dar a conocer su visión de la realidad. Esta definición contiene los principios fundantes de la comunicación comunitaria; esto es, aquellos principios que sustentan acciones orientadas a que los distintos grupos sociales se capaciten y generen sus propias forma de comunicación.

Ya hemos mencionado las exigencias que demanda una implementación equitativa de las TIC, y como estas desde el Estado tienen aceleradas y positivas respuestas principalmente en el orden de la infraestructura física, técnicas y tecnológicas, pero hay otra dimensión indispensable que incluso es más difícil de lograr que se refiere a las predisposiciones psicológicas, social y cultural que también se demandan en la instalación de las TIC. Como señala Schiller a fin de evitar la repetición de la Historia en lo que se refiere a la acumulación de bienes materiales deberá imponerse una reorganización de la capacidad de producción y distribución de los bienes inmateriales (información-conocimiento) tan característicos y fundamentales en la información, conmutación y el conocimiento (Vidal Beneyto; 2002, 105).

Por esto, nuevas dimensiones se establecen, para la construcción de la ciudadanía, tales como: reconocer el campo comunicacional-informacional como relevante e inseparable de la gestión y acciones este caso comunal e identificar, al mismo tiempo promover una conciencia comunicacional en la ciudadanía que integre la noción de derecho a la comunicación e

información como derechos humanos indispensable para el fortalecimiento de esta. De esta forma podemos corregir y perfeccionar las enormes desigualdades informacionales que son indispensables de corregir para no repetir la historia

El concepto de *conciencia comunicacional* en el contexto de la comunicación pública alude a la importancia que dan a las comunicaciones tanto los hacedores de política pública, funcionarios municipales como la ciudadanía en general, en tanto reconocerla como una dimensión transversal que fortalece su integración y participación en la organización social. Sostenemos que el grado de conciencia comunicacional es proporcional a las posibilidades de apropiación y sustentabilidad de un proyecto social. Hemos operativizado esta relevancia o conciencia comunicacional en ciertos indicadores que conforman los sentidos y significados que puede tener, en este caso, la implementación de las TIC en el espacio local.

La apropiación va más allá del uso. En este sentido, habría que estar atento especialmente en el caso de las TIC, que los gobiernos locales aseguraran la promoción no solamente del uso de las TIC sino que fomentara un proceso de apropiación de todo el sistema que estas impliquen, o sea de la infraestructura y de la información que esta provee. Esta apropiación se puede operativizar midiendo los sentidos de pertenencia y los niveles de conocimiento que puedan adquirir los usuarios de las TIC. Estas condiciones pueden promover un mayor desarrollo de prácticas comunicacionales, en tanto puedan reconocer lo comunicacional como un campo específico desde el cual se pueden resolver necesidades precisas. Esto también permitiría dimensionar las posibilidades reales y concretas que tienen las TIC como instrumentos de resolución social.

El principio del derecho a comunicar contiene el derecho activo y pasivo del receptor, de informar y ser informado. El derecho de comunicación es más amplio que el derecho a información, y lo incluye (Servaes 1998). A la vez, en el derecho de las personas a la comunicación, considerado como uno de los derechos básicos en el campo de lo público y la participación, se incluyen los derechos y responsabilidades tanto individuales como colectivos. De acuerdo a Grandi, hoy cuando se habla de derecho a la información sobre todo dentro del discurso de la comunicación pública se tienen que considerar dos puntos de vistas: En primer lugar el derecho a informar, informarse y a ser informado. Y en segundo lugar, como una especie de pre-condición de la expresión del derecho ciudadano, entendiendo como participación a conciencia e informada del proceso público de decisión. Teniendo estas definiciones como referentes podemos revisar cual es el panorama comunicacional en el espacio local.

2. UNA MIRADA A LA COMUNICACIÓN COMUNITARIA: PARTICIPAR ES COMPARTIR LA ACCIÓN

Consideramos que en la comunicación comunitaria se establece en el vínculo entre municipio y ciudadanía. La calidad de este vínculo se define por la capacidad de activar las funciones comunicantes de los distintos actores involucrados en esta relación. En este marco, la comunicación comunitaria implica derechos y responsabilidades de información, difusión y otros elementos de comunicación que refuercen los procesos de desarrollo local.

Tradicionalmente la información pública ha sido esquiva con los ciudadanos. Por lo tanto su relación con ellos ha tomado formas institucionalizadas principalmente a través del ingreso a partidos políticos, a organizaciones sociales o a transformarse en usuarios asiduos de los programas de los municipios. Estas son las instancias que han generado una relación de ciertos ciudadanos con la información.

a) Difusión (vertical) de hechos u opiniones

Cuando hay intereses concretos individuales de difusión, de exposición, de estar en agenda; las comunicaciones han sido recurrentemente maltratadas. Múltiples actores sociales se aproximan a la comunicación de una forma instrumental, visualizándola como un medio que puede responder a sus intereses inmediatos. Desde esta perspectiva tradicional, el proceso comunicativo se convierte en unidimensional, jerárquico y horizontal. El mensaje se emite principalmente en función de difundir hechos y opiniones de acuerdo a las necesidades de los funcionarios.

Esta deformación de la comunicación comunitaria ha sido recurrente en las municipalidades. El uso de las comunicaciones ha sido instrumental, definido prioritariamente por las necesidades e intereses del municipio, y sin integración de las multidimensiones de la comunicación. El desarrollo de las comunicaciones en lo local, a pesar de su enorme importancia, ha sido terreno poco innovativo, con escaso desarrollo y subvalorado. Los énfasis han estado puestos en la difusión, la cual ha resaltado la figura del alcalde y las acciones de la municipalidad. Este panorama no es muy alentador pensando desde las nuevas necesidades que establece la implementación de las TIC O sea transformar la lógica de su generación, difusión, acceso a esta.

Otra limitante de la gestión comunicacional comunitaria es la confusión entre comunicación y propaganda. La comunicación como un proceso de información más planificado, como acción comunicativa, no se ha generalizado. Es un concepto que crea resistencias, porque la comunicación lleva necesariamente a generar mecanismos participativos, para los cuales se debe desarrollar otro tipo de gestión. Por eso existe un histórico divorcio entre participación y comunicación en los gobiernos locales; se invierte poco en la comunicación y cuando se invierte, se hace para reforzar la dimensión de la propaganda.

Esta visión no muy alentadora de la experiencia comunicacional ejercida hasta el momento en los espacios locales, se enmarca en lo que se denomina la cultura municipal, la que se caracterizan como burócrata, discontinuidad, parcial y clientelaria. Todos factores que entorpecen una gestión más dinámica y democrática. La comunicación se estaría dando en un sistema de funcionamiento muy centralizado, carente de una real comprensión de lo que ella significa.

b) Los eventos

Los eventos (celebraciones e inauguraciones) son otra manifestación de comunicación comunitaria que forman parte de la misma lógica comunicacional “equivoca” ejercida en los municipios. Los eventos son los actos comunicacionales a través de los cuales frecuentemente la municipalidad convoca a participar a los ciudadanos. entretenimiento. Esto se sostiene sobre la misma lógica de espectáculo que se da en los medios de comunicación formales, observable en cualquier programa de entretenimiento televisiva. Así, los mega eventos mediáticos se desplazan al ámbito local y se mezclan con las acciones políticas, de tal forma que si un municipio quiere asegurar la participación de la gente, tiene que asegurar la diversión. Esta lógica de participación nos aleja de una propuesta política formal; no implica el asumir el sentido de derecho ciudadano, no desarrolla compromiso con la gestión local.

Este “eventismo” coexiste con otros problemas que se manifiestan en los municipios en relación con la comunicación, como son el “inmediatismo” y la falta de planificación a largo plazo. Muchas de las actividades mencionadas son respuestas a necesidades inmediatas, y llevan a establecer un modo de operación que se percibe como exitoso porque logra reunir un número más o menos grande de personas. Algunos de los entrevistados, sin embargo, reconocen que esta fórmula se agota, que esta aproximación ha producido un considerable número de beneficiarios “profesionales”, los cuales recurrentemente asisten a las convocatorias de la municipalidad. Son siempre los mismos asistentes a las diversas actividades que se realizan.

Las modalidades señaladas alejan al municipio de una propuesta comunicacional más democrática y activa, relacionada con la función de respaldar lo hecho, darlo a conocer a través de la información, y permitir de esta forma que las personas se puedan apropiarse de los servicios que la municipalidad ofrece. Tal es uno de los caminos por los que la comunicación pasa a convertirse en un instrumento de participación ciudadana. Y no permite visualizar la comunicación para que se transforme en un recurso indispensable para la participación.

c) La necesidad de información

Un estudio realizado sobre la gestión de la información en el espacio local desarrollado por el departamento para las organizaciones sociales del gobierno de Chile⁵ señala que en general los entrevistados valoran la información como un insumo significativo en la generación de un cambio de actitud en los usuarios de los programas sociales, o sea pueden identificar el impacto que tiene el acceso de la información en la ciudadanía, o de las personas beneficiarias de sus gestiones. (Alderete, s.f.)

También da cuenta que los dirigentes sociales relacionan el acceso a la información más abundante y de mejor calidad con la obtención de determinadas cuotas de poder. Esto se relaciona directamente a que el acceso a la información aumenta las posibilidades de acción, asumen la frase “información es poder” ya que esta permite acceder a los beneficios que provee el Estado. Más allá de que si esto es cierto o no, hay una percepción compartida de que existe una directa incidencia entre la falta de la información y las limitaciones de la obtención de los programas y beneficios sociales. O sea, los actores sociales consultados perciben que muchos beneficios se pierden por falta de información. El estudio confirma y propone la posibilidad de generar una iniciativa centralizada que coordine la entrega de información sobre los diversos beneficios y programas sociales. O sea crear centros de información.

Tres elementos llaman la atención de estos estudios. Uno, es incorporar la información como elemento central de un estudio desde el Estado. Respondiendo a las necesidades del momento estudio percibe la información como un elemento central de la gestión de gobierno y es pionero en su intención de reconocer las necesidades y opiniones de los funcionarios y las organizaciones en esta área. Más allá que solamente enumere situaciones, permite y reconoce situaciones que no son mencionadas en otros estudios en el ámbito de lo local.

Si bien el estudio es una primera aproximación y tiene un enfoque principalmente técnico en tanto evalúa la posibilidad de creación de instalación de centro, también permite discutir la dimensión de la información desde una lógica más global. Por ejemplo la concepción de los dirigentes sociales sobre de información como poder. Desde los intereses de una nueva lógica de trabajo comunicacional, esta concepción se enmarca en un criterio antiguo y jerárquico de la información, que no percibe la información como un derecho democrático y por lo tanto de amplia difusión. Si no que continúa percibiendo el acceso a la información desde un lugar privilegiado en el cual el conocimiento se parcela y solo queda al servicio de unos pocos.

De esta forma, la propuesta de transformación es justamente esa, quitarle la noción de poder a la información, que información no sea poder sino derecho. Esta posición evitaría situaciones

⁵ Con la intención de hacer un diagnóstico y evaluación sobre la factibilidad de implementación de Centros de Información Ciudadana da cuenta sobre la visión que tienen los diversos actores sociales sobre la comunicación comunitaria. Las fuentes de información de este estudio fueron jefes o representantes de los servicios públicos y dirigentes sociales (DOS; s.f.).

relatadas por otros dirigentes comunales, que han tenido acceso a la información porque su posición ideológica coincide con el del encargado de turno, una vez que el encargado es cambiado o pierde la elección, los dirigentes dejan de tener acceso a la información y por lo tanto pierde privilegios y se debilitan en su gestión.

3. LA LECTURA DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA CONSTRUCCIÓN DE SENTIDOS Y SIGNIFICADOS⁶

Diversos estudios sobre las nuevas tecnologías de información y comunicación y su relación con el espacio local, dan cuenta de que su mayor impacto en la ciudadanía no pasa por el municipio, no se da en el espacio público, sino que se cristaliza en el espacio privado. En la práctica, la mayoría de personas desconocen lo que están realizando los municipios en esta área.

En la ciudadanía, la producción de discursos y representaciones opera de manera no sistemática, al producirse en el ámbito de la vida cotidiana, de las conversaciones, entre los sentidos comunes. La ciudadanía establece sus propias relaciones con los discursos circulantes y expuestos a través de los medios de comunicación, transformándolos de acuerdo a sus propias estrategias de organización de sentidos, experiencias, expectativas y valoraciones. De esta manera se generan otras representaciones que, sumadas a las construidas en los discursos provenientes del Estado y el Mercado, se completa la construcción de un imaginario social acerca de las TIC.

a) Las TIC como vía de integración

Un estudio realizado sobre el impacto de las TIC en el espacio local, da cuenta de que la relación que hacen las personas con estas nuevas tecnologías no se refieren a lo colectivo o comunal, sino que se centra en las expectativas sobre las posibilidades que estos nuevos instrumentos pueden tener en su mundo privado, específicamente en el futuro de sus hijos. Es ahí que se construyen los sentidos de la apropiación de las nuevas tecnologías y donde adquieren mayor valor (Silva 2001).

En los casos de los grupos participantes en esta investigación, las nuevas tecnologías no forman parte de su realidad cotidiana, ni laboral o profesional, ni personal. Su discurso se sostiene principalmente en otros relatos que han recibido a través de discursos como el del mercado, el político y el de sus hijos. Las condiciones de pobreza, y también generacionales, los han marginado del circuito y acceso directo y personal a las nuevas TIC. Como consecuencia, la mayor parte de los relatos recogidos no están dando cuenta de experiencias

⁶ Esta información corresponde a la investigación "Impacto social de las TICs en el espacio local", desarrollada con el apoyo de Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (CIID/IDRC) y la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso, Sede Ecuador).

concretas, sino de una representación, una ficción, en tanto idea/imagen ideal de un objeto. Así, los sujetos "están" en un relato de un mundo imaginario, sobre una realidad que observan y elaboran simbólicamente (Chillon s/f). A partir de ahí se construye un territorio complejo donde confluyen las creencias de los entrevistados sobre el tema, sus expectativas e intenciones. La relevancia que estas tecnologías adquieren para los participantes, en tanto instrumentos que indispensablemente sus hijos deben conocer y utilizar en el ámbito educacional, nos remite a las dimensiones de integración y movilización social con que es percibida la educación en nuestros países; esto es, como medio a través del cual es posible salir de las condiciones de pobreza y desigualdad. Esto es especialmente importante y "verdad" para los sectores más desposeídos, ya que no disponen de otros recursos de desplazamiento. En este marco, las nuevas tecnologías pasan a formar parte constitutiva de la educación, y las reconocen como un instrumento nuevo que deben ofrecer a sus hijos para que puedan tener una buena educación. Desde la perspectiva de los participantes en la investigación, las TIC conforman el nuevo escenario educativo y en ellas han depositado un sinnúmero de propiedades que identifican como aseguradoras de una buena educación. Ven a sus hijos como actuales protagonistas de estos cambios, y consideran que a través de las TIC están adquiriendo nuevos elementos que ellos no tienen, ni tuvieron. Expresan que ellos ya quedaron fuera, pero que esto no les puede suceder, ni les está sucediendo a sus hijos.

Así, son las nuevas tecnologías, en su dimensión educativa, las que contienen para este grupo la ilusión de integración y equidad. Saben que sus hijos tienen acceso a las TIC a través de la red de Enlace en los colegios. Esto les basta, porque además no cuentan con otros elementos para evaluar la calidad de tal acceso. Algunos padres han visto a sus hijos utilizar computadoras, y expresan orgullo porque estén adquiriendo nuevas habilidades. Valoran en tal medida esta circunstancia, que no perciben las diferencias existentes con otros sectores sociales cuyo acceso a las nuevas tecnologías es mucho más completo y sofisticado. Como un participante señala, "mi hijo va al Colegio España; todos lo conocen, y tienen computadora. Ése es un colegio municipalizado, pero ya no le pueden decir, 'oye, tú no estás en un colegio pagado y no tenís idea de computación'". Este discurso, en que todos coinciden, no integra la desigualdad presente en las distintas realidades frente a los recursos de las TIC. No da cuenta de que los niños de sectores con mayores recursos tienen acceso a mejores sistemas tecnológicos que los que provee la red Enlace.

Una interpretación de estos discursos nos presenta una re-semantización de la propia experiencia a través de las nuevas tecnologías. Por la presencia de las TIC, el relato sobre la propia vida, signado por la exclusión, se desplaza hacia un relato que contiene expectativas de inclusión a través de otro (los hijos), y que por esta vía neutraliza el discurso de la diferencia y produce una ilusión de igualdad.

b) El discurso colectivo sobre las TIC

El discurso colectivo sobre las TIC presenta, entonces, el siguiente relato: desde el discurso de la experiencia emerge un yo excluido, que con relación a las nuevas tecnologías se percibe en el pasado y finalmente tiene como producto una situación de desigualdad. La fuerte situación de marginación que subyace en este discurso se neutraliza con un relato de expectativas, donde emerge el otro (hijo), en una situación temporal futura, en la cual las TIC le permiten la inclusión y, por lo tanto, acercarse a la igualdad.

Es así como emerge un nuevo discurso que contiene una ilusión de igualdad de oportunidades. Desde el momento en que el sujeto asume que tiene igual oportunidad, el mismo acceso a las TIC que otros, puede transformar su percepción de sí mismo: el tener se convierte en ser: tengo igual, soy igual. Esta situación reduce inmediatamente, en este ámbito, la sensación de diferencia, y disminuye la distancia social con otros.

Canclini (1997), haciendo referencia a Baudrillard, habla de los distintos tipos de valor en la sociedad. Para salir del limitado esquema marxista del valor de uso y valor de cambio, Baudrillard propone dos formas más de valor: el valor signo y el valor símbolo. Estos dos últimos valores connotan en los objetos, sentidos muy poco relacionadas con los usos prácticos de los mismos. El valor signo tiene una connotación que se asocia al objeto: no es lo mismo una computadora de marca que una armada. Sin embargo, el que más nos interesa acá es el valor simbólico, entendiendo por tal un sentido distinto del valor signo con el cual las personas o grupos de una sociedad cargan al objeto. Estas clasificaciones dan cuenta de las lógicas que organizan la circulación de los objetos en la sociedad. Los dos primeros valores —el valor de uso y el valor de cambio— tienen que ver principalmente con la materialidad de los objetos. Los segundos se refieren a los procesos de significación de éstos.

Para los grupos participantes en este estudio, las nuevas tecnologías no adquieren valor de uso. En su caso, la no-disposición de ellas no hace pertinente tal categoría. Pero estos instrumentos son "cargados" de un potente valor simbólico, pues representan una transcendencia hacia un futuro de acceso a oportunidades e igualdad.

4. LAS SALIDAS POSIBLES: LA PARTICIPACIÓN ES COMPARTIR SIGNIFICADOS

Como salidas se entiende la necesidad de destacar ciertas dimensiones que permiten adecuar las oportunidades que ofrecen las TIC hacia lugares productivos y renovados en la relación comunicacional entre ciudadanía y Estado-espacio local.

Más allá de todos los beneficios, necesidades y exigencias obvias que tienen los gobiernos de integrarse al desarrollo tecnológico global, estos contienen en su propuesta y apuesta, la optimización de la participación e integración ciudadana a este desarrollo. Bajo esta propuesta se recoge una fuerte expectativa sobre las TIC la cual es la posibilidad de participación directa de la ciudadanía a través de estas. Lejos de lo medial se visualiza a las TICS como un medio

interactivo que permite a un supuesto ciudadano autónomo que tiene una serie de capacidades individuales, con lo cual hay una visión exagerada de las capacidades de los individuos. Desde esta lectura fácil se espera que inmediatamente que desde un usuario que se sienta frente a un computador emerja un ciudadano nuevo, o bien desde una lectura nostálgica que desde esta misma situación surja un ciudadano renovado pero que contiene todas las condiciones participativas y comunitarias que pertenecen a antiguos contextos políticos sociales donde el sentido de comunidad y compromisos políticos partidarios no corresponden al actual escenario.

En este imaginario hay una cierta descontextualización que da cuenta más de deseo y necesidades que reales posibilidades porque en estas expectativas no evalúan que pobres condiciones de participación no se deben a la ausencia de un dispositivo tecnológico que permita fortalecer las series de crisis de representatividad existentes, sino también a las transformaciones de organización social donde las jornadas de las personas están siendo sobre exigidas para responder a las demandas económicas, labores y familiares que absorben sus vidas cotidianas.

Este panorama es posible interpretarlo como una gran oportunidad de acceder a un nuevo instrumento tecnológico que permite la participación, sin embargo es necesario considerar que para lograr su óptimo uso es necesario reconocer no sólo sus intrínsecas capacidades virtuales, sino también es urgente desarrollar una profunda reflexión sobre las concretas posibilidades y reales implicancias que tiene la participación ciudadana en el nuevo escenario que produce esta tecnología. O sea, si bien es cierto que las TIC, a través de la información, pueden fortalecer el ejercicio ciudadano, es necesario que desde los gobiernos se perciba una nueva forma de participación que tiene una distinta expresión.

a) Un replanteamiento del concepto de comunicación

Como hemos visto la democracia digital es todavía lejana o más bien el uso democrático de las TIC es pobre. Los esfuerzos públicos en esta área han logrado instalar una plataforma básica que aún presenta grandes limitaciones tales como analfabetismo informacional; acceso desigual, sin un impacto significativo en la brecha digital y la lógica de mercado es la que principalmente controla la infraestructura, tecnologías, servicios y contenidos.

Las TIC se incorporan como objetos que no necesariamente portan una carga histórica de significado conflictivo. Siendo su referente “la tecnología”, están abiertas a ser visualizadas como una posibilidad de cambio y de reorganización de lo establecido; permiten imaginar el surgimiento de un espacio supuestamente regido por leyes “totalmente” nuevas, y crean la ilusión de ofrecer ciertos pasillos a las personas e instituciones para la creación de nuevas posibilidades y nuevos roles. Sin embargo, lo más probable —y ya lo hemos visto— es que las nuevas tecnologías, si bien reorganizan y transforman escenarios, también se insertan en formas estructuradas que arrastran y renuevan antiguos conflictos y desigualdades.

En una reflexión sobre las transformaciones en la construcción de ciudadanía, Jordi Borja sostiene que los derechos que configuran la ciudadanía hoy son más complejos que en el pasado. Por lo cual presenta una evolución desde los derechos simples hacia los derechos más complejos. Entiende los primeros como los derechos heredados por la tradición democrática desde el siglo XVIII que se presentan como insuficientes para dar respuestas a las demandas de nuestra época. Dentro de los nuevos derechos ciudadanos este autor menciona el de igual movilidad y acceso a la información similar a la que poseen los capitales privados y las instituciones públicas. Derecho acceder a todo tipo de información emanada de organismos públicos y de las empresas de servicios de interés general. (Borja;2002)

En este panorama, la iniciativa de la oferta estatal se percibe aún débil por lo cual es necesario que genere sistemas y lógicas distintas de uso de las TIC. Desde la información presentada sugerimos algunas líneas posibles de seguir.

Una, es la necesidad hacer un replanteamiento del concepto de comunicación, lo cual significa generar una mayor reflexión sobre el derecho a la comunicación, que como hemos visto generalmente está ausente en la acción de los gobiernos locales. Esto se relaciona directamente a la necesidad de generar políticas comunicacionales democráticas; que integren la implementación de las TIC en ese campo, y que no la dejen solo en las áreas de capacitación formal y/o técnica económica. o sea, crear un conjunto de prácticas para establecer y proteger los espacios públicos, que promuevan las discusiones y debate.

Como hemos visto, en el espacio local, la principal propuesta de información está al servicio de la difusión de los intereses de los emisores. Por lo tanto es importante desarrollar una reflexión que modifique la función de la información transformándola no sólo en un derecho, sino en una herramienta al servicio de los derechos. La ciudadanía en general, especialmente los sectores con menores recursos de las comunas se reconoce como una población sub-informada, que tiene poco conocimiento sobre las decisiones que las involucran (Silva; 2000). Para un buen ejercicio de ciudadanía, tanto hombres como mujeres deben tener acceso al conocimiento de sus derechos y responsabilidades.

El modelo tradicional de los eventos en esta área, como forma de difusión ha restringido el uso de otros modelos comunicacionales y no ha permitido que estos evolucionen hacia los nuevos contextos que ofrecen las TIC. Desde esta lógica, acceso que se tiene a la información en el espacio local está mediado por la participación que ofrecen estos espacios. Esto es uno de los factores que en se continúa percibiendo la participación física como una exigencia implícita para acceder a la información.

Esta práctica modifica la noción básica de derecho y pertenencia que la comunidad debe tener en relación a la información. Así, el que no participa físicamente, de alguna manera es excluido. Esta exigencia crea sólo un grupo selecto de informados, los cuales mantienen su

propio circuito. Esto ocurre especialmente en los sectores populares, donde la participación se ha transformado en una exigencia para obtener derechos básicos.

En el espacio local, se participa generalmente para plantear derechos que debieran ser dados. Cualquier requerimiento en los sectores populares, debe ser solicitado a través de los diversos espacios de participación comunitaria que se generan con la lógica municipal. Condiciones que en otros sectores sociales están dadas y forman parte del derecho básico de las personas, en las municipalidades más pobres requieren mayor exigencia para acceder a ellos. Lo anterior da cuenta de una demanda diferenciada en los municipios, de acuerdo a los sectores sociales.

Esta propuesta de participación se ha agotado. Numerosos indicadores dan cuenta del déficit en cuanto a la participación ciudadana a través de diversas instancias y organizaciones. Un interesante estudio sobre el tema indica que sólo la actividad religiosa congrega como miembros activos a un 28 por ciento de las personas, seguida de la deportiva, con un 16 por ciento (Tolosa 1999).

Usualmente se señala que una población debe tener altos grados de organización y participación para expresarse. Esta lógica presenta una contradicción, si se considera la actual organización de la vida cotidiana. Largas jornadas de trabajo, horas en el desplazamiento por la ciudad, la incipiente incorporación de la mujer al trabajo, la nueva estructura familiar, son condiciones que constituyen un escenario que dificulta el mantenimiento de formas tradicionales de participación, tales como asistir a reuniones, convenciones, etc.

b) El reconocimiento del derecho a la comunicación

El panorama descrito presenta un tipo de vínculo entre municipio y ciudadanía establecido desde lógicas poco democráticas, que no utilizan cabalmente las posibilidades que ofrece la comunicación comunitaria. Ello plantea la necesidad de generar otro tipo de gestión que incorpore una mayor reflexión sobre el derecho a la comunicación, tema ausente en la acción de las municipalidades. Nos referimos específicamente a la actualización del tema del derecho a la comunicación en que se lo identifica como un derecho esencial de la ciudadanía.

El derecho a comunicar como los hemos enunciado nos remite directamente a una nueva comprensión de la comunicación comunitaria, la cual, dependiendo de su calidad, asegura o impide la participación ciudadana. En este marco, la información, parte constitutiva de la comunicación, se transforma en una acción participativa, y debe ser asegurada como un derecho y una responsabilidad de cada uno de los actores participantes en el proceso comunicacional. Este enfoque exige ampliar el concepto de participación, el cual es incompleto y parcial si no asegura o tiene como finalidad una óptima comunicación. Los derechos de la comunicación no son distintos a la participación.

Desde esta propuesta, las nuevas tecnologías asumen una relevancia que exige transformar las lógicas de trabajo y de relación de los participantes del vínculo comunicacional en el

espacio local. Las políticas de participación promovidas por los municipios deberán trascender la exigencia de la presencia física de los participantes para la ocurrencia de la participación, exigencia propia de un tipo de relación ya agotada. En otras palabras, es necesario modificar el enfoque tradicional, aquel que ha llevado a que, en el campo de lo comunicacional, las políticas tendientes a crear espacios participativos se hayan desvirtuado en la promoción de incontables “eventos” que dejan poco espacio para una participación efectiva y reflexiva (Silva 1999).

Esto implica traspasar la apuesta que crea ilusión de que la política de acceso universal por si sola puede eliminar desigualdades y conflictos en las cuales no sólo sus fuentes de problemas están fuera del ámbito de las TIC y por otra lado asegurar que estas políticas, decretos y modelos propuestos en conjunto consideren las condiciones simbólicas culturales en las cuales se están insertando.

Bibliografía

- Alderete, Francisco Javier. Departamento de organizaciones Sociales. DOS. s.f. Santiago.
- Bonder, Gloria. 2002. From acces to apropiation: Women and ICT policies in Latin American and the Caribbean. United Nations. Division for the Advancement of Women (DAW). www.cepal.org
- Borja, Jordi. 2002. Los desafíos del territorio y los derechos de la ciudadanía. La Factoría No.10. w.w.w.lafactoriaweb.org.com (consultado el 9 de octubre de 2003)
- Comisión Presidencial 1999. "Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación". Chile: hacia la Sociedad de la Información. Santiago.
- Chillón, Albert. s/f. El giro lingüístico y su incidencia en el estudio de la comunicación periodística. Barcelona: Facultad de Ciencias de la Comunicación, Universidad Autónoma de Barcelona.
- García Canclini, Néstor. 1997. Cultura y comunicación: entre lo global y lo local. La Plata: Universidad Nacional de la Plata.
- Grandi, Roberto. 2002. Derecho a la información y derechos ciudadanos. En: La ventana global. Bajo la dirección de José Vidal Beneyto. Taurus. España.
- Lahera, Eugenio. 1995. "Comunicación y políticas públicas". En: *Comunicaciones: nuevos umbrales*. Santiago: Departamento de Difusión de la Secretaría de Comunicación y Cultura, Ministerio Secretaría General de Gobierno, Chile.
- Martin-Barbero, Jesús. 2002. Oficio de Cartógrafo. Fondo de Cultura Económica. Santiago.
- MINEDUC. 2002 "Política de Desarrollo de competencias en Nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones (NTIC). Ministerio de Educación. www.subtel.cl (Consultado en octubre de 2003)
- Orrego, C. y R. Araya (2002). Internet en Chile: una oportunidad para la participación ciudadana. Temas de Desarrollo Sustentable N° 7. Santiago. PNUD.
- Paquete de Oliveira. J. M., Barreiros, J.J. y Leitao, G. 2002. Internet como instrumento de participación ciudadana. En: La ventana global. Bajo la dirección de José Vidal Beneyto. Taurus. España.
- Secretaría de Comunicación y Cultura (SECC). 1993. Comunicación y democracia y desarrollo. Exámenes a la política de comunicación y Gobierno. Santiago: Ministerio Secretaría General de Gobierno, Chile.
- Servaes. J. 1998. El derecho a comunicar. Conferencia virtual. Videaz.
- Silva, U. 2000. "Impacto social de las TICs en el espacio local". CIID/IDRC y IFlacso, Ecuador. Ecuador.

- Silva, U. 1999. "Género, comunicación y municipalidad". *Temas Sociales* nº 28. Santiago: SUR Corporación de Estudios Sociales y Educación
- Verón, Eliseo. 1995 Interfaces sobre la democracia audiovisual avanzada. En: El nuevo espacio público. Gedisa ed. Barcelona.
- Vidal Benyto, José. 2002. La ventana Global. Taurus. España.