

# Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el Desarrollo Local: gobierno electrónico y redes ciudadanas

*Information and Communication Technologies (ICT) in Local Development:  
electronic government and citizen webs*

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no Desenvolvimento Local:  
governo eletrônico e redes cidadãs

Susana Finkelievich, Pablo Baumann e Alejandra Jara  
Universidad de Buenos Aires

Contato: [sfinkel@ciudad.com.ar](mailto:sfinkel@ciudad.com.ar)

**Resumen:** El artículo consta de dos partes: la primera, "La informática al servicio de los ciudadanos", describe el rol de la informática comunitaria y la importancia de su desarrollo para las tareas de las organizaciones de la sociedad civil y la conformación y desarrollo de redes comunitarias. La segunda, "E-government y redes ciudadanas", delinea algunos elementos que deberán ser tenidos en cuenta para el diseño institucional de la Sociedad de la Información y el rol que en éste último deberán tener las redes ciudadanas. El fortalecimiento de una política democrática depende de la institucionalización de estos espacios asociativos en tanto ámbitos de participación consultiva. Se trata de encauzar la participación ciudadana como medio para mejorar la representación social y la formación de la voluntad política. Internet es un medio ideal para organizar procesos de comunicación política: foros de debate, espacios de reflexión y de información aplicados a la discusión de planes estratégicos locales, presupuesto participativo, procesos de descentralización, consejos consultivos de gobierno, y otros. "Internet es más voz que voto".

**Palabras claves:** Gobierno electrónico; Redes ciudadanas; Gestión local.

**Abstract:** The first part of the article, "Information at the service of citizens", describes the role of community data processing and analyses the importance of this development for the tasks of the Organisations of civilian society as well as for the configuration and development of community networks. The second part, "E-government and citizen networks", outlines some elements which should be considered for the institutional designing of the Information Society, as well as the role which the citizen networks should play. The strengthening of a democratic strategy depends on the institutionalisation of these associative spaces in instances of consultative participation. It is a question of guaranteeing citizen participation as a way of improving the social representation and the formation of political desire. The Internet is an ideal way of organising processes of political organisation: forums for debate, spaces for reflection and government consultative councils, and others.

**Key words:** Electronic government; Citizen networks; Local administration.

**Resumo:** A primeira parte do artigo, "A informática a serviço dos cidadãos", descreve o papel da informática comunitária e analisa a importância de seu desenvolvimento para as tarefas das organizações da sociedade civil assim como para a conformação e o desenvolvimento de redes comunitárias. A segunda parte, "Governo eletrônico e redes cidadãs", esboça alguns elementos que deverão ser considerados para o desenho institucional da Sociedade da Informação, assim como o papel que deverão exercer as redes cidadãs. O fortalecimento de uma política democrática depende da institucionalização desses espaços associativos em instâncias de participação consultiva. Trata-se de caucionar a participação cidadã como forma de melhorar a representação social e a formação da vontade política. A Internet é um meio ideal para organizar processos de organização política: fóruns de debate, espaços de reflexão e de informação aplicados à discussão de planos estratégicos locais, de orçamentos participativos, de processos de descentralização, de conselhos consultivos de governo, entre outros. "A Internet é mais voz do que voto".

**Palavras-chave:** Governo eletrônico; Redes cidadãs; Gestão local.

## Consideraciones iniciales

En Argentina, el 2000 fue señalado como el año de la explosión de Internet. Las áreas más evidentes son las de las finanzas, el comercio y la educación, pero eso no es todo. Se está revelando una necesidad creciente en todos los sectores de la sociedad de hallar los medios y las maneras de optimizar las oportunidades que presentan las Tecnologías de la Sociedad de la Información (TSI). La investigación y desarrollo en sistemas informáticos y tecnología (IT) ha implementado un modelo de funcionamiento en el que el individuo interactúa directamente con la computadora, y a través de ella, con otros individuos y grupos. La IT, entonces, tiene la potencialidad, ya demos-

trada, de facilitar y ampliar en forma continua las capacidades de los individuos en el contexto de las instituciones, empresas, organizaciones y gobiernos en los que trabajan.

La TSI también se usa en todo el mundo para apoyar a las comunidades y a las organizaciones comunitarias en sus tareas en pos del desarrollo social y económico. La informática comunitaria (IC) es una estrategia o disciplina que combina tecnología y organización social, y que pone en red los esfuerzos comunitarios por el desarrollo socioeconómico en áreas como las redes comunitarias y cívicas, los telecentros, la democracia electrónica, la participación comunitaria en la gestión de la ciudad, el comercio electrónico, los grupos virtuales de ayuda mutua, el desarrollo de la cultura, y

otras. La IC puede definirse como los estudios sobre las aplicaciones de IT y sus logros en las comunidades para alcanzar objetivos sociales, políticos, económicos y culturales. Este artículo muestra los avances de la investigación "Nuevos paradigmas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación". El proyecto, dirigido por Susana Finqueliévich y co-dirigido por Hilda Herzer, se desarrolla en el Área de Estudios Urbanos del Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.

### **La informática al servicio de los ciudadanos**

#### **1. Informática comunitaria: recursos y herramientas para el desarrollo local**

La informática comunitaria (IC), el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), también llamada Tecnologías de la Sociedad de la Información (TSI) para fines sociales, es a la vez una estrategia y una disciplina tecno-científica. Plantea que "la tecnología de Información y la Comunicación proporciona recursos y herramientas que las comunidades y los individuos que viven en ellas pueden usar para conseguir sus metas en áreas como desarrollo económico local, desarrollo cultural, activismo cívico, salud física y mental de la comunidad y medio ambiente, entre otras" (Gurstein, 2000). La IC se focaliza sobre las necesidades y objetivos de comunidades y grupos sociales, para diseñar las tecnologías, instrumentos y aplicaciones que refuercen y promuevan respuestas a esas necesidades y objetivos. Incluye a la vez preocupaciones por la tecnología TSI y por los usuarios y los usos; está tan preocupada por los procesos de la comunidad, la accesibilidad de los usuarios a las TSI y la utilidad de tecnología como por el análisis de los sistemas, el hardware y el software. La IC tiene en cuenta el sistema social dentro del cual se aplica la tecnología, tanto como el sistema de tecnología con el que interactúa; su propósito es lograr eficacia en las acciones de la comunidad.

"Informática comunitaria" es, en resumen, el estudio de la aplicación de ICT

al logro de metas sociales, económicas, políticas o culturales. Pero para que estas metas se alcancen, resulta fundamental el acceso de los miembros de la comunidad a la TSI. Michael Gurstein (2000) cita a Clemente e Regan, quienes identifican un "Arco iris de Acceso" que incluye siete niveles: Gobernabilidad/formulación de políticas; facilitación de alfabetización tecnológica y organización social; proveedores de Servicio; contenidos/servicios; herramientas de software; dispositivos, y medios de transporte. Se incluyen en esta área problemas de acceso técnico (conexiones de teléfonos y computadoras), acceso económico (el costo de usar y mantener estos sistemas), acceso social (cultural, conocimientos tecnológicos, y barreras sociales que limitan uso de los sistemas), y acceso físico (se refiere a los discapacitados).

Se plantean algunas cuestiones relevantes: a) Cómo identificar o crear la institución u organización a través de las cuales se proporciona a la comunidad el acceso a las TSI. B) Cómo administrar a esta organización o institución. C) Cómo organizar el contexto tecnológico (institucional, orgánico, formación, etc.) para optimizar su uso y las oportunidades que ofrece. D) Cómo articular las oportunidades de acceso comunitario a las TSI con servicios no técnicos u otras estructuras organizacionales, como por ejemplo, el caso en que el uso de sitios web públicos podría articularse con equipamientos comunitarios existentes. E) Cómo articular las oportunidades de acceso comunitario a las TSI con organizaciones ya existentes en la Sociedad Civil.

#### **2. Breve historia de la IC**

Internet se desarrolló en los Estados Unidos en la década de los 1960s, concebida originalmente como una red privada para facilitar la comunicación entre pequeñas comunidades científicas, en especial aquellas que trabajaban en investigaciones concernidas con la defensa nacional. Estas conexiones se extendieron a lo largo de varios años entre otros científicos de diferentes disciplinas y ciudades, primero a lo largo de los Estados Unidos, luego del mundo. Los estudiantes que usaron este tipo de

comunicación la extendieron a su vez a la comunidad no científica. Hacia principios de los años 1980, unieron varios miles de computadoras en una red que interactuaba usando las redes telefónicas.

En Estados Unidos algunos técnicos y entusiastas de la informática instalaron y participaron en los primeros BBS (Fejler, 2000). Los temas de discusión eran por lo general técnicos: se discutía cómo y para qué usar las máquinas y los BBS en sí. Hubo una excepción: un BBS llamado CommuniTree que, a diferencia de los restantes, estaba específicamente enfocado a la idea de crear comunidades. Se proponían conceptos de discusión como la reciprocidad, la solidaridad, y la idea de armar algo socialmente contenedor entre todos. Este proyecto no prosperó, por la misma razón que no lo hicieron otros tantos: mucha gente aprovecha los medios libres de expresión para agredir impunemente, y para expresar más su disgusto social que para tratar de construir algo alternativo (Fejler, 2000).

Gradualmente, se fueron fundando Freenets, redes mantenidas por voluntarios que extendieron los recursos de Internet de las universidades a las comunidades y al público en general. La primera fue la Cleveland Freenet, creada en 1986 en la Case Western Reserve University. Ofrecía acceso dial-up gratis a un server de la Universidad a miembros de la comunidad local que poseían computadoras y querían conectarse a Internet. Algunos Freenet evolucionaron hacia organizaciones que mantienen el principio del acceso público y gratuito a las redes informáticas. Otras se transformaron en "redes comunitarias" que cobran por el servicio, a la vez que ocupan un rol fundamental para el desarrollo de la comunidad. El cambio de "Free" Net (red gratuita y/o libre) a "redes comunitarias" también ha significado una importancia mayor otorgada al desarrollo comunitario. Schuler (1997) plantea que las Redes Comunitarias pueden accionar, y lo hacen, en cualquier cuestión en la que las TSI se intersecten con lo que considera "valores centrales" de la comunidad: educación, cultura, comunicación, democracia, salud y bienestar, y equidad económica y de oportunidades.

### 3. El acceso comunitario a las TSI

¿Cómo puede implementarse el acceso de los miembros de las comunidades locales a las TSI? Las políticas varían según los países. En Canadá, por ejemplo, el acceso telefónico ha sido casi universal desde hace décadas. Para mejorar el acceso de las áreas rurales y remotas a Internet, el gobierno canadiense lanzó el *Community Access program* (CAP) (Programa de acceso comunitario) para asegurar un acceso de bajo costo a todas las localidades, hasta a las más remotas. En el primer año, los proveedores de Internet (ISP) del país se dieron cuenta de que podían proveer Internet a bajo costo a todos los canadienses. El CAP evolucionó, de proveer acceso técnico a Internet, a proveer acceso social, incluyendo a los desempleados, a los que carecen de computadoras y de formación en su uso, y a los físicamente discapacitados. Existen desarrollos similares en otras regiones del mundo, como Europa, EE.UU., África y América Latina, a través de programas de telecentros.

Los telecentros, según Robinson (2000) son "una nueva figura en el panorama institucional inducido por la revolución digital que vivimos." De los primeros años de la década de los 90, representan los esfuerzos de varios países para crear lugares de acceso público que facilite el acceso a Internet. En general, son lugares públicos que pueden ser o no gratuitos, equipados de cierto número de computadoras y otros equipamientos informáticos, donde se puede navegar Internet, usar el correo electrónico y las cámaras digitales, y en algunos de ellos, asistir a cursos de formación en los usos de la tecnología informática. Estos telecentros difieren de los cibercafés, dado que "permiten y fomentan la construcción del dominio público y la oferta de cursos de capacitación en los oficios digitales, además de la educación a la distancia con el apoyo de los tutores en los respectivos temas. Un telecentro es un compromiso para ofrecer información y un adiestramiento en el manejo de la misma, más allá de los temas mercantiles. Una red nacional e internacional de telecentros es el anexo lógico de las bibliotecas públicas en nuestro tiempo, y

es una propuesta para atenuar la división digital que ahora marca la condición poscolonial" (Robinson, 2000).

En Europa, el proyecto EPITELIO (1996-1998), uno de los más exitosos hasta ahora, se planteó en principio el desarrollo de una plataforma telemática como medida contra la exclusión social ([www.epitelio.org](http://www.epitelio.org)) (Serra, 2000). EPITELIO persigue dos metas fundamentales: generar, no sólo una plataforma telemática, sino una comunidad; y además, una NUEVA comunidad. Consideraba que, al igual que Internet consiste en una nueva infraestructura de información, diferente a las ya conocidas (telecomunicaciones y medios gráficos y verbales), esta infraestructura podría generar una estructura social innovadora, diferente a las actuales. El resultado excedió los propósitos iniciales. Sus logros no sólo han sido crear una plataforma telemática, o un grupo de servicios de Internet, sino desarrollar un grupo de nuevas organizaciones barriales (como en el caso de Ravalnet), organizaciones de la ciudad (Rete Ciudadana) y organizaciones europeas (la Asociación Europea para Comunidad), lo que permite materializar la innovadora Sociedad de la Información. A raíz de estos proyectos, se ha creado la organización internacional Global Community Networks, una iniciativa desarrollada por el Global CN Partnership, la alianza internacional de organizaciones de redes ciudadanas de Europa, USA, Canadá, en colaboración con las redes comunitarias en los Estados Unidos, Argentina, Chile, Brasil, Uruguay, Australia, México, Costa Rica, República Dominicana, Nueva Zelanda, Japón, Rusia, India y África. En diciembre del 2001 se celebrará en Buenos Aires un Congreso Global de redes ciudadanas, el Global 2001, que se orienta sobre todo a fomentar la construcción de redes ciudadanas en todo el mundo, sobre la base de alianzas estratégicas con las diferentes organizaciones de la sociedad civil, el Estado, las empresas y las universidades. Estas alianzas están dirigidas a la construcción de la nueva comunidad de la Sociedad de la Información. Esta comunidad se construye por medio de la articulación de las iniciativas de los sectores involucrados, el intercambio de metodologías, programas,

procesos, y la elaboración de nuevos conocimientos.

En América Latina se multiplican los proyectos de telecentros. En realidad, se está desarrollando un verdadero movimiento de creación de estos nuevos equipamientos comunitarios ([www.tele-centros.org.ar](http://www.tele-centros.org.ar)). A pesar de que la entrada de la mayoría de la población a la Sociedad de la Información no es aún una prioridad para numerosos gobiernos latinoamericanos, en algunos países se están implementando experiencias importantes a nivel nacional. En el Perú, la Red Científica Peruana ha implementado las Cabinas Públicas, desde donde los habitantes navegan Internet, buscan trabajo, leen los diarios y se comunican entre sí y con el extranjero. En El Salvador se lanza en estos momentos una red de telecentros que parte de una iniciativa estatal ([www.infocentros.org.sv](http://www.infocentros.org.sv)), y en México está en marcha un proyecto para implementar telecentros usando conexiones a Internet a través de satélites o ISP locales ([www.idrc.ca/pan/telecentros.html](http://www.idrc.ca/pan/telecentros.html)) (Robinson, 2000).

La Informática Comunitaria se vuelve más significativa en Argentina a partir de la implementación de diversos programas de telecentros. En 1999, mediante el decreto N° 1018/98 se creó el Programa para el Desarrollo de las Comunicaciones Telemáticas [argentin@internet.todos](mailto:argentin@internet.todos), a través del cual el gobierno se proponía estimular el desarrollo de redes nacionales y regionales para favorecer el acceso a la mejor tecnología disponible en este campo. Básicamente, los CTC son redes informáticas locales conectadas a INTERNET con contenidos y desarrollos de web comunitarias, localizadas en conglomerados humanos de nivel bajo socioeconómico. Se integran en un sistema general de CTC con subsistemas autónomos de capacitación y desarrollos de contenidos, cuya gestión puede ser realizada en forma centralizada primero por la Secretaría de Comunicaciones, y a partir del cambio de gobierno nacional, de la Secretaría de Tecnología, Ciencia e Innovación productiva (SETCIP). Su objetivo es fomentar el uso de Internet, promover la igualdad de oportunidades en el acceso a las tecnologías de información, impulsar nuevas herramientas pedagógicas mediante la utilización de redes

informáticas, y promover la generación de contenidos locales útiles y autorreferenciados por parte de las comunidades y conglomerados humanos huéspedes de CTC.

La cuestión del acceso a las TSI es mucho más amplia que el mero acceso técnico. El problema consiste en cómo proporcionar un acceso público en los países en los que escasean los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para apoyar los objetivos de la sociedad civil. Este problema está siendo debatido en los países en los que el costo del acceso individual es prohibitivo, ahondando aún más la división digital. También se lo discute en contextos en los que puede haber razones para tener acceso comunitario a Internet en vez del tradicional acceso hogareño. En ambos casos, la provisión de un acceso físico alternativo a la red es un primer paso significativo. Una vez implementado el mecanismo para proveer el acceso comunitario, es necesario determinar cómo administrar y mantener la organización que servirá de proveedora de acceso. También será necesario organizar el equipamiento para optimizar el uso de la tecnología y los usos que proporciona, así como reflexionar sobre cómo se articularán las posibilidades de acceso comunitario a Internet con los servicios sociales existentes. Por ejemplo, cómo relacionar los trámites electrónicos con las oficinas municipales.

#### 4. ¿Para qué sirve la informática comunitaria?

Los usos y aplicaciones que permite la IC son variados. Nos ocuparemos aquí de aquellos relacionados con los que articulan las TSI con los intereses y objetivos de la sociedad civil. Según Gurstein (2000), los usos y aplicaciones son los siguientes:

##### **a) Acceso comunitario a las TSI**

El acceso público a la TSI, como se ha mencionado más arriba, puede ser implementado a través de una variedad de sitios de acceso, tanto en organismos gubernamentales, como no gubernamentales, como los CGPs, telecentros, cibercafés, bibliotecas públicas, locutorios telefónicos, escuelas, etc. Es necesario tener en cuenta que no basta con proveer el equipamiento

físico e informático, ni es suficiente con proporcionar conexiones a Internet. Lo realmente fundamental es proporcionar en los telecentro, o en cualquier otro lugar de acceso público a Internet, las condiciones de formación básica para que los usuarios que tienen conocimientos insuficientes en el uso de las herramientas informáticas puedan aprender a usarlas a full. También es necesaria la presencia de instructores que puedan auxiliar a los usuarios cuando éstos experimenten dificultades.

##### **b) Información comunitaria**

¿Qué tipo de información interesa a las organizaciones de la sociedad civil y al público en general? La llamada "información comunitaria" incluye temas tan variados como guías telefónicas, guías de trámites municipales, una agenda de eventos urbanos o barriales, bolsas de trabajo y de estudio, cursos y actividades barriales y urbanas, noticias sobre espectáculos y telecompra de entradas, noticias políticas locales, foros de discusión, etc. Es importante que los gobiernos locales proporcionen información sobre planes y proyectos urbanos y otros. También puede contener una base de datos sobre la comunidad local, o una web-page comunitaria. En ocasiones, ofrece información respecto al trabajo de organizaciones comunitarias locales, nacionales o internacionales. Algunas iniciativas privadas pueden publicitar bienes y servicios.

##### **c) Participación cívica y comunitaria en línea**

¿Para qué se usan las TSI en la sociedad civil? En general, se utilizan para alentar procesos de participación social y política a través de proyectos de democracia electrónica, de foros de discusión partidarios y de consultas gubernamentales al público en asuntos de interés local. Este tipo de usos permite la expresión en línea de opiniones, críticas y propuestas relacionadas con planes y problemas locales y la participación en la planificación y gestión urbana. El conocimiento, por parte de los habitantes, de los planes y proyectos urbanos, la administración del presupuesto, el uso de los impuestos y otras cuestiones relativas a la

gestión urbana y provincial, es una cuestión clave para la gobernabilidad. Pero la participación no se limita a estas cuestiones: municipalidades que comparten intereses o problemáticas similares pueden conformar redes de intercambio de información y experiencias, como en el caso de la Red de Municipios Mariano Moreno. O bien, diversos barrios en la misma ciudad o en ciudades diferentes pueden construir redes que les ayuden a resolver sus problemáticas y a optimizar el uso de sus recursos. Estos tipos de información y de articulaciones permiten la expresión, ya sea en reuniones presenciales, en foros o en redes electrónicas, de opiniones y propuestas relativas a planes y proyectos urbanos, y alienta una mayor participación pública en las cuestiones urbanas.

#### **d) Servicios en línea**

Las TSI se usan en la IC para proveer servicios públicos, incluyendo trámites municipales, información sobre impuestos, información y registros en lo que se refiere a certificados y otros documentos, información y consejos sobre salud física y mental, informaciones sobre catastros, así como sobre empleos y sobre micro emprendimientos, incluyendo un tutorio de estos últimos. Algunos centros de Gestión y Participación (CGPs) de Buenos Aires ya están proporcionando este tipo de informaciones a sus ciudadanos. La provisión directa de servicios a individuos en sus barrios, pueblos o ciudades, o en sus hogares, en Argentina, está aún en pañales. No obstante, se espera que crezca drásticamente en el futuro cercano. Puede ser muy económico para algunos sectores, en especial en áreas que usan intensivamente información.

#### **e) Comercio electrónico comunitario**

Actualmente, el auge del comercio electrónico no puede ser ignorado. La publicidad nos informa de los esfuerzos que se hacen por poner el e-commerce al alcance de las comunidades geográficas y virtuales, a través de páginas web, portales, shoppings virtuales, etc. En todo el mundo se están implementando iniciativas para articular el comercio local con los mercados globales, a través del comercio electrónico.

En Argentina, el informe de Roxana Bassi (1999) indica progresos significativos en esta área. Actualmente, se vive una verdadera explosión: en marzo de 2000, los usuarios del e-commerce gastaron 3 millones de pesos sólo en CD (Diario Clarín, 17-05-2000). Según la consultora Prince e Cook, el número de navegantes en la Red crece a un ritmo del 4% mensual, y estima la facturación del sector para el año 2000 en 150 millones, y en 355 millones para el 2001. El auge del comercio electrónico bien puede ser usado por organizaciones comunitarias o emprendimientos locales para vender sus bienes y servicios prescindiendo de intermediarios. Las comunidades geográficamente aisladas, o alejadas de los mercados representados por las grandes ciudades pueden llegar de esta manera al mercado global, siempre que cuenten con la necesaria formación, no sólo en herramientas tecnológicas, sino en gestión de microempresas. Los telecentros o equipamientos similares pueden así constituirse en lugares donde se impartan cursos sobre administración de microempresas, emprendimientos comunitarios y comercio electrónico, alentando de esta manera las economías locales.

#### **f) Teletrabajo**

Las TSI pueden ser muy útiles para las economías locales facilitando el teletrabajo, sobre todo en ciudades pequeñas o remotas, o para ciertos individuos con dificultades para alejarse de su hogar, como madres de niños pequeños, ancianos o personas con impedimentos físicos. Se están multiplicando las clases de trabajos que pueden ser realizados a distancia. Un reciente ECATT Survey (1999), referido a Europa, muestra que el teletrabajo móvil es el más extendido. Alrededor de 14% de las empresas europeas utiliza esta forma de trabajo, y las compañías empiezan a considerar seriamente la posibilidad de alentar el teletrabajo. Los teletrabajadores provienen de diferentes profesiones y oficios: miembros de profesiones liberales, profesores secundarios y universitarios, programadores informáticos, investigadores, publicistas, artistas gráficos, administrativos, empleados de compañías de marketing, periodistas, etc. (Finquelievich, 1998, 2000).

### **g) Educación, formación y redes de aprendizaje**

La educación y la formación permanente son áreas que emergen rápidamente en la IC. Áreas crecientes de educación y enseñanza a todos los niveles serán proporcionadas en línea, incluyendo la distribución a localidades remotas de material escrito, CDs de sonido y videos, además del material interactivo que se envía por Internet. A pesar de que en Argentina están surgiendo universidades virtuales, como la Universidad Nacional de Quilmes o la Universidad de Buenos Aires, recién se está aprendiendo a manejar las técnicas y contenidos específicos a la educación virtual. También se están desarrollando metodologías para articular facilidades educativas en línea con las necesidades de formación continua, y con las estructuras educativas tradicionales existentes en las ciudades y barrios, con el objeto de integrar al mayor número posible de población a la Sociedad de la Información y sus nuevas formas de trabajo.

### **h) Relocalizaciones urbanas**

Las TSI facilitan tanto a los teletrabajadores, a los habitantes de las nuevas urbanizaciones como a empresas de todo tamaño, la posibilidad de elegir la localización física de sus vidas y actividades, siempre y cuando se mantengan "conectados". Los servicios bancarios, las universidades virtuales, la telecompra, los supermercados digitales, los siguen dondequiera que vayan. Pero estas relocalizaciones (y los consecuentes cambios en la estructura urbana y en las infraestructuras y servicios que deben acompañarlos) implican la necesidad de un trabajo intensivo de planificación urbana. Los Sistemas de Información Georeferenciados (GIS), adecuadamente utilizados, permiten informar a la población sobre los proyectos que los conciernen y también posibilitan que los ciudadanos se expresen con respecto a sus necesidades y preocupaciones, como el uso del suelo, la conservación del medio ambiente, los servicios educativos y de salud que les resultan necesarios, etc.

### **5. Contenidos para la informática comunitaria**

El acceso físico del público a las herramientas informáticas o a Internet, sea gratuitamente o a un precio bajo, es sólo un primer paso. Como se ha expresado más arriba, la siguiente cuestión clave se refiere a los contenidos que se colocan en la Red, los tipos de información y servicios que se proporcionan a los ciudadanos. Los que navegamos Internet sabemos que hay allí una inmensa masa crítica de información, servicios, propuestas de interactividad, foros de debates, etc. Sin embargo, como señala Gurstein (2000), sólo poco de este material es utilizable o apropiable en contextos que difieren de los países del Norte, y principalmente de los USA, donde se produce un alto porcentaje de esta información. Esto se hace más evidente cuando se consideran los problemas de los países del sur en esta área: falta de recursos financieros y tecnológicos, falta de la formación en el uso de herramientas informáticas, resistencias culturales, falta de interés gubernamental, barreras idiomáticas, etc.

Para que los servicios online sean realmente, es necesario desarrollar dos elementos:

- La capacidad de discernimiento de los usuarios con respecto a la masa de información encontrada, por medio de ofertas de formación permanente.
- La capacidad de los proveedores de información (como los administradores de telecentros) para que diseñen la oferta de información y servicios que contemplen la diversidad de circunstancias, contextos y capitales culturales de los usuarios.

### **E-government y redes ciudadanas**

El *e-government* (o gobierno electrónico) y las redes electrónicas comunitarias, también llamadas redes ciudadanas, parecen ubicarse en los extremos de la tensión existente entre dos tendencias encontradas: la mercantilización y la politización de la relaciones sociales (Baumann y Jara, 2001). En la primera de las prácticas, se enfatiza la creación de varios canales electrónicos de comunicación entre el

gobierno y los ciudadanos bajo la impronta de la eficacia y eficiencia de la gestión estatal y de la democratización y transparencia de los procesos de administración. Se fortalece la visión del ciudadano en tanto beneficiario y consumidor de servicios públicos. En la segunda, los canales de comunicación entre ciudadanos y gobierno están orientados a fomentar la deliberación pública como fundamento de la participación política, y a maximizar las posibilidades de satisfacción de las demandas. La primera tiende a socializar la política, esto es, llevarla al terreno de la sociedad civil, asimilándola al mercado. La segunda tiende a politizar a la sociedad, recuperando el sentido de la acción y el discurso tal y como lo entiende Hannah Arendt, como “espacio de aparición”.

El concepto moderno de ciudadanía, en tanto status legal otorgado por el Estado, con un fuerte anclaje territorial, está en crisis, porque el propio Estado-Nación, tal y como surgió y se consolidó en las sociedades modernas, es un Estado en crisis:

“Ser ciudadano no tiene que ver sólo con los derechos reconocidos por los aparatos estatales a quienes nacieron en un territorio, sino también con las prácticas sociales y culturales que dan sentido de pertenencia y hacen sentir diferentes a quienes poseen una misma lengua, semejantes formas de organizarse y satisfacer sus necesidades” (García Canclini, 1995).

Las redes ciudadanas, apoyadas en herramientas electrónicas, aparecen a la vez como nuevos actores y como los escenarios innovadores de recreación de lo público y revalorización del *status* político de la ciudadanía, introduciendo en dicha idea fuertes componentes culturales identitarios y localistas, poniendo en juego a los mismos, articulando sus discursos, más allá de la relación individuo-Estado.

En general, los usos detectados hasta el momento por parte de los gobiernos locales ponen énfasis en la relación con el ciudadano-usuario-consumidor-cliente y no tienen en cuenta que éstos interactúan activamente en redes de relaciones diferenciadas, lo cual termina agudizando los problemas de gobernabilidad, dado que en vez de articular demandas, las agrega estadísticamente.

## Ciudadanos de la era digital

La noción clásica de ciudadanía en tanto en tanto status legal otorgado por parte del Estado, hace referencia a los derechos y obligaciones que posee todo individuo en tanto miembro de una comunidad. El derecho a la igualdad es la piedra angular en la relación individuo-sociedad, ya que se es portador de derechos y deberes en tanto participe de una comunidad de iguales. La ciudadanía como proceso histórico, posee un desarrollo evolutivo, que va de los derechos civiles en el siglo XVIII, a los derechos políticos en el siglo XIX, y en el siglo XX aparece la cuestión de los derechos sociales y de las minorías. La problemática de la ciudadanía aparece en cada momento particular relacionada a contextos históricos, política, social y materialmente diferentes.

La Sociedad Informacional-SI- puede definirse como un proceso de redefinición histórica de las relaciones de producción, de poder, y de experiencia (Castells, 1998) que deriva de la convergencia e interacción de tres procesos, hasta cierto punto, independientes. Por supuesto, la revolución de la tecnología es uno de ellos. Pero no podrían comprenderse cabalmente los cambios sociales a que asistimos sin tener en cuenta la crisis económica y subsiguiente reestructuración del capitalismo en los '70, por un lado, y por el otro la crisis de las instituciones políticas y el surgimiento de los nuevos movimientos sociales. “Los ciudadanos aún son ciudadanos, pero dudan de qué ciudad y de quién es la ciudad” (Castells, 1998). Ser ciudadano supone también, reivindicar el derecho a acceder y pertenecer al sistema socio-político, el derecho a la diversidad en la igualdad, el derecho de acceder, de influir, de constituirse en actor del escenario social.

Schiavo (2000) reflexiona sobre los requisitos necesarios para ser un ciudadano en la SI, y menciona cuatro: *la presencia*, otorgada por la dirección electrónica provista al ciudadano por el gobierno local, *el acceso universal* provisto por entidades privadas o comunitarias, *el capital* que implica un proceso de aprendizaje para incorporar los saberes necesarios para actuar en la plataforma digital, y *el habitus* que



posibilita incorporar los conocimientos (el capital) a los modos de percibir pensar y actuar en la vida cotidiana. Esta autora alude a las posibilidades de multiplicación del espacio público social, porque coexisten en él, territorio urbano presencial y entorno telemático.

Susana Finkelievich (1999) especula acerca de los derechos de los ciudadanos en la SI. Enuncia una serie de derechos entre los cuales aparecen: el derecho a participar de la SI, a disponer de medios de aprendizaje de las técnicas y saberes tecnológicos y organizacionales asociados a la informática, el derecho de participar comunitariamente en el uso de las herramientas tecnológicas (acceso comunitario), derecho a establecer redes electrónicas comunitarias, al acceso a la información pública, el derecho a ser consultados por los gobiernos sobre las decisiones y planes que conciernen a la ciudad y la calidad de vida de sus habitantes, entre otros.

### La ciudad como encuentro

La ciudad se transforma. La acepción clásica de ciudad como *lugar*, cede ante la noción de "la ciudad como encuentro, como organización institucionalizada de comunicación entre grupos e individuos diferentes" (Touraine, 1998). La idea de ciudad como espacio de organización, defensa y fomento de la comunicación es el lugar de redescubrimiento del ágora, de fortalecimiento de la democracia y de reinención del espacio político. De este modo, la ciudad moderna, con sus límites geográficos y políticos bien definidos se superpone con la ciudad informacional, la ciudad-red, cuyos límites son sólo los límites de la comunicación.

En el proyecto que da origen a este artículo analizamos experiencias concretas acerca de cómo los ciudadanos organizados en diferentes expresiones de la sociedad civil utilizaban la comunicación mediada por computadoras - CMC - en función de sus objetivos y para alcanzar sus propias metas. Un sitio web, la participación en una lista de discusión o simplemente una dirección de correo electrónico les permitió innovar en la gestión de sus recursos y en el establecimiento de redes electrónicas comunitarias. Estos

grupos lograron incrementar sus posibilidades mediante la CMC, pudiendo acceder a información, darse a conocer, informar a la comunidad en general sobre sus objetivos y formas de trabajo, fortalecer el vínculo con los beneficiarios de sus actividades, ganar respaldo y sobre todo reposicionarse en las estructuras de poder locales y regionales.

Así es como, por ejemplo, un grupo que actualmente supera los ciento cincuenta webmasters, han conformado un Circuito de Ciudades Argentinas ([www.argenguide.com.ar](http://www.argenguide.com.ar)) utilizando la red como medio para difundir las noticias comunitarias, los emprendimientos productivos locales, promocionar los diferentes circuitos turísticos y brindar un espacio de debate y encuentro a los miembros de cada comunidad. Estos sitios web son emprendimiento privados, financiados mediante el esfuerzo y los recursos de sus creadores, se trata de iniciativas locales que se llevan adelante en la mayoría de los casos sin el apoyo de las instituciones locales y que en muchos casos brinda acceso a información pública y servicios comunitarios generando aportes al desarrollo local, y realizando un esfuerzo de resultado incierto en la promoción y difusión de las tecnologías de información y comunicación -TICs-, que los propios municipios no ofrecen a los ciudadanos.

Un grupo de vecinos del barrio de Saavedra, movilizados por el problema de la inseguridad en poco más de un año se ha convertido en una fuerte red con presencia en gran parte del Area Metropolitana, "Plan Alerta", nutriéndose de experiencias de distintas partes del mundo. O es también el caso de la Red del Trueque, que nuclea a miles de personas que en poco tiempo han constituido una red productiva y de intercambio alternativa al mercado. O el de la Comunidad de Indios Quilmes, en Tucumán, que afirman su identidad y sus derechos, convocando solidaridades de diversos lugares del planeta, dando a conocer su milenaria cultura y su mirada sobre el mundo. Los casos se multiplican, se teje la trama de las redes...

Sin embargo, en general y como contrapartida, los usos de TICs detectados hasta el momento por parte de los gobiernos locales, ponen énfasis en la relación con el

ciudadano-usuario-consumidor-individuo y no tienen en cuenta que estos interactúan activamente en redes de relaciones diferenciadas. Esto agudiza los problemas de gobernabilidad, dado que en vez de articular demandas, las agrega estadísticamente. Esta misma perspectiva acerca de la participación en la SI en tanto ciudadano-individuo-usuario-cliente, es la que prevalece, por ejemplo, detrás de la línea de crédito blando para la compra de equipamiento informático implementada por el gobierno argentino, donde se facilita el acceso a la adquisición de equipamiento únicamente a los particulares, favoreciéndose el uso privado e individual de las tecnologías teleinformáticas, en vez de propiciar el acceso comunitario y fortalecer a las organizaciones del tercer sector<sup>1</sup>, beneficiándolas también con esta línea de créditos.

Retomando la idea inicial acerca de la ciudad como organización institucionalizada de comunicación y su relación con los usos sociales de las TICs, son los ciudadanos organizados y no los gobiernos quienes están dando los primeros pasos para articular, organizar, y facilitar la creación de espacios colectivos de comunicación y fortalecimiento de la participación ciudadana.

### **Redes electrónicas ciudadanas**

Al hablar de comunicación y política democrática, hacemos referencia a los discursos que convergen, de modo contradictorio y no excluyente, en la esfera de producción del discurso político y "los actores que tienen legitimidad para expresarse sobre este tema: los políticos, los periodistas y la opinión pública que se expresa a través de los sondeos de opinión" (Wolton, 2000) y, agregamos, las redes electrónicas. En los sondeos de opinión pública los ciudadanos pueden expresarse en tanto sean consultados, por científicos y técnicos, que re-elaboran las opiniones emitidas en un discurso que refleje de la mejor manera posible la realidad social. Con el acceso a las tecnologías teleinformáticas se genera un nuevo canal de expresión a la opinión pública, cualitativamente diferente, porque los ciudadanos pueden participar activamente en la difusión de sus opiniones,

debates y cuestiones de interés y podríamos decir que se trata de opinión pública sin mediaciones, aunque no por ello menos socialmente elaborada.

Las redes electrónicas comunitarias aparecen como los nuevos escenarios de recreación de lo público y revalorización del status político de la ciudadanía, facilitando el acceso a la información pública y el debate como fundamento de participación política, permitiendo no solo un ida y vuelta entre actores políticos y ciudadanos, sino fortaleciendo los lazos de relación horizontal entre estos últimos.

La participación de los ciudadanos en el sistema socio-político a través de la opinión pública, que se expresa en las redes electrónicas comunitarias, es un modelo deseable de perfeccionamiento de la representación social, de formación de la voluntad política y de articulación de intereses en la Sociedad de la Información (SI). El diseño institucional de las redes electrónicas comunitarias, aunque todavía embrionario en su desarrollo, funciona en base a relaciones horizontales, descentralizadas, multipartidarias, y no acotadas geográficamente, que trasciende los límites del sistema de representación tradicional, partidario o parlamentario, y que puede favorecer en su desarrollo el fortalecimiento de una democracia representativa con fuerte participación social; un modelo capaz encauzar la participación ciudadana propiciando instancias de deliberación social propias del sistema democrático.

La participación de los ciudadanos en las cuestiones de interés público a través de las redes telemáticas no se traduce necesariamente en la intervención directa de los ciudadanos en las decisiones colectiva. El televoto, cada vez más factible dada la rápida difusión de las TICs en la población, entraña posibles peligros. Sartori (1998) previene contra los peligros de tomar a la red como instrumento de acción política, porque se anulan los sistemas de contrapesos y balances propios del sistema representativo y se facilita la instauración de un principio mayoritario absoluto que puede violar el principio de respeto a la minoría. La experiencia norteamericana entre 1898 y 1918 demuestra que los instrumentos de la

democracia directa pueden servir tanto a promover los derechos de las minorías como a lesionarlos. Abundan los ejemplos de discriminación racial, sexual, de género etc. promovidas a través de iniciativas populares y referéndum, al punto que se ha sostenido que han sido un efectivo facilitador de prejuicios (Cunil Grau, 2000).

Las redes electrónicas comunitarias son mucho más que el hardware y el software que las sustentan; reflejan el acceso a un nuevo espacio de vinculación que permite la aparición de distintos tipos de organización social asociados al uso de las herramientas informáticas (Carceglia y Quiroga, 1999). Tal como menciona Douglas Schuler (2000), "las redes electrónicas comunitarias ofrecen una oportunidad importante y excepcional para que las comunidades desarrollen y administren y una tecnología democrática".

### **Los Municipios se suben a la Red**

Los gobiernos municipales y locales son actores fundamentales en esta nueva geografía mixta (virtual y territorial), por varias cuestiones. En primer lugar, por una cuestión estratégica y geopolítica: en tanto los Estados-nación se ven inmersos en redes variables de poderes y contrapoderes globalizadas frente a las cuales pierden soberanía y autonomía, delegando cada vez más responsabilidades en los niveles inferiores de gobierno, descentralizando tareas y funciones para descomprimir los crecientes niveles de demandas y garantizar la gobernabilidad de los sistemas políticos, los gobiernos locales asumen cada vez más funciones y autonomía (esto último no siempre se dá, dependiendo de la capacidad de obtención de recursos propios que estos tengan). Estos pueden implementar estrategias propias de desarrollo, estableciendo alianzas con otros municipios dentro y por fuera de los propios estados, conformando redes, buscando nuevos mercados para sus producciones, innovando y promoviendo el surgimiento de nuevas actividades rentables, promoviendo sus recursos, etc.

Las CMC o TICs, permiten establecer nuevas formas de cooperación. Este es el caso de la Red de Municipios Mariano Moreno,

el de la red de Webmasters Municipales o la red URB-AL. En segundo lugar, por una cuestión política, al permitir una mayor integración en la medida en que, más que agregar demandas, permiten desagregarlas y articularlas, promoviendo espacios de encuentro para la creación de consensos en las localidades. En este sentido, si bien no se ha extendido su uso aún, las CMCs constituyen una herramienta ideal para la elaboración de presupuestos participativos, planes estratégicos, referendums y consultas populares, permitiendo una mayor gobernabilidad a nivel local. Sin embargo, la utilización de CMC por parte de los gobiernos locales, hasta este momento, se ha limitado en la mayoría de los casos al desarrollo de intranets, con el fin de lograr una mayor eficiencia en el procesamiento de las demandas, y a una escasa utilización (o subutilización) de las posibilidades de Internet, empleada más como una "cartelera" virtual, como un push media, que como una herramienta para la participación ciudadana.

En pocos casos, se ha utilizado Internet para transparentar las cuentas públicas y en muy pocos casos para ofrecer servicios online (cobro de impuestos, reclamos, etc). En este sentido, la utilización de las CMC podemos decir que está siendo implementada basándose en una concepción estrecha del concepto de gobernabilidad, que se limita a plantear como centrales y excluyentes los objetivos de eficacia, eficiencia y transparencia (en el sentido de accountability) y en un concepto de "ciudadano" restringido al de individuo - consumidor (abstraído de su real situación en la sociedad) frente al Estado, dejando de lado la idea de participación real en los debates y en la toma de decisiones.

Si bien en muchos casos es mucho lo que se ha hecho, no es suficiente. Los desafíos son grandes y la velocidad de respuesta necesaria debe ser rápida. Por ejemplo, en el caso del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, si bien frente a lo que existía anteriormente, el sitio [www.buenosaires.gov.ar](http://www.buenosaires.gov.ar) resulta novedoso e innovador, son todavía escasas las posibilidades de interacción, a no ser por el formulario para enviar mails al jefe de gobierno y las direcciones de e-mail de las distintas secretarías. Uno puede consultar

información, pero no puede iniciar on-line ningún trámite. No hay espacios para los debates ni los reclamos. Una excepción a destacar, sin embargo es el foro de debate específico del portal educativo.

En la página de los Centros de Gestión y Participación, el vecino puede consultar cuál es el que corresponde a un domicilio determinado y qué trámites pueden realizarse en ellos, no pudiendo hacer más que eso desde el sitio.

Una vuelta de tuerca más ha dado la Legislatura, con su renovado sitio. Cualquier ciudadano o grupo de ciudadanos puede enviar un mail a cualquier legislador o participar con alguno de ellos en un foro de debate. Esta última iniciativa sería prometedora y realmente innovadora, si funcionara correctamente. Hasta el momento no hemos podido participar en ningún foro, porque la página está en permanente construcción.

## Conclusión

En un sistema en que el Estado Nación pierde soberanía y se torna cada vez más impotente para resolver los problemas concretos de la gente, en el que los sistemas políticos están en crisis poniendo en juego su propia credibilidad ante los ciudadanos, y en última instancia afectando a la misma democracia, es cada vez más visible el rol de los gobiernos locales como embriones de una nueva política democrática. En primer lugar, porque la tendencia es el crecimiento de una autonomía en la elección de autoridades locales, respecto a las lealtades o al voto para autoridades nacionales, como ha quedado demostrado en las últimas elecciones nacionales. En segundo lugar porque el control ciudadano sobre sus gobernantes se hace más efectivo a nivel local, lo que redundará en la construcción de una nueva legitimidad política en dichos niveles. En tercer lugar, porque los gobiernos regionales y locales tienden a implementar procesos de descentralización y participación ciudadana. Castells (1998) observa:

“Cuando se suman los medios electrónicos (la comunicación a través del ordenador o las emisoras de radio y T.V. locales) para extender la participación y consulta a los ciudadanos (por ejemplo en Amsterdam o en la Prefectura de

Fukuoka), las nuevas tecnologías contribuyen a aumentar la participación en el gobierno local. Las experiencias de autogestión local, como la desarrollada por la municipalidad de Cuiabá en el Mato Grosso brasileño, muestran la posibilidad de reconstruir vínculos de representación política para compartir (si no controlar) los desafíos de la globalización económica y el carácter impredecible de la política”.

El otro pilar fundamental en la recreación de la democracia son las redes electrónicas comunitarias. Nuevos movimientos sociales, organizaciones del tercer sector, voluntariados, organizaciones no gubernamentales, utilizando y organizándose a través de redes electrónicas, y telecentros adquieren cada vez más una significación política. Por un lado van ocupando los lugares de los cuales el Estado de bienestar va desertando. Por el otro van tejiendo una nueva trama de solidaridades y lazos sociales. Se conforman y actúan en red porque saben que de esa manera tienen mayor velocidad de reacción, porque pueden compartir recursos y porque intuyen que es la única manera de hacer frente a un poder globalizado, concentrado y disperso a su vez en redes de flujos de poder y riqueza. Municipios on-line, redes electrónicas comunitarias, quizás a partir de ellas se esté recreando un nuevo concepto de ciudadanía global, en la cual todos puedan ser ciudadanos, sujetos de derechos y a sentirse integrados política y socialmente en la Sociedad de la Información.

## Nota

<sup>1</sup> Denominamos primer sector a lo concerniente a la esfera de lo público estructurado en torno al Estado y sus funciones, el segundo sector estaría conformado por lo privado o el mercado y el tercer sector estaría formado por las organizaciones de la sociedad civil.

Este artículo se basa en el texto de Susana Finqueliévich, Pablo Baumann y Alejandra Jara: Nuevos paradigmas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación, Documento de Trabajo N° 22, Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Febrero 2001.

## Referencias bibliográficas

BAUMANN, Pablo. Usos sociales de las TIC. Gobiernos locales y participación ciudadana. In: Finqueliévich, Susana. *Ciudadanos, a la Red!* Buenos Aires, Ciccus - La Crujía, 2000.

- BASSI, Roxana. Report on E-commerce in Argentina (www.cacenet.com.ar) and Gaiasur (planeta.gaiasur.com.ar). 1999.
- CARCEGLIA, Daniel; QUIROGA, Sol. Municipios online. Los panópticos de fin de milenio. ALAS XXII – Concepción 10-99. Disponible en www.enredada.net
- CASTELLS, Manuel. La Era de la Información. Barcelona, Siglo XXI, 1998.
- CUNIL GRAU, N. Repensando lo público a través de lo social. CLAD, Nueva Sociedad, 2000.
- CISLER, S. In: Artur Serra. The civic nets What they are, how do they work? www.ac.upc.es, 1995.
- FINQUELIEVICH, Susana. Redes electrónicas comunitarias en la prevención de la salud mental. www.enredando.com
- \_\_\_\_\_. Los Derechos Ciudadanos en la Sociedad de la Información. Publicado en En.red.ando, 1999. www.enredando.com
- FINQUELIEVICH, Susana; BAUMANN, Pablo; JARA, Alejandra. *Nuevos paradigmas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación*, Documento de Trabajo N° 22, Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Febrero 2001.
- FINQUELIEVICH, Susana; SCHIAVO, Ester (coords.). La ciudad y sus TICs. Buenos Aires, Universidad de Quilmes, 1998.
- FINQUELIEVICH, Susana (coord.). *¡Ciudadanos, a la Red!* Buenos Aires, La Crujía, 2000.
- FINQUELIEVICH, Susana; JARA, Alejandra. Community Informatics in Argentina. Act II, SHAPING THE NETWORK SOCIETY, The Future of the Public Sphere in Cyberspace, A Computer Professionals for Social Responsibility Symposium, www.scn.org/cpsr/diac-00, May 20 - May 23, 2000. University of Washington HUB, Seattle, Washington, USA
- GARCÍA CANCLINI, S. *Consumidores y Ciudadanos*. Buenos Aires, Grijalbo, 1995.
- GURSTEIN, M.; Dienes, B. (June 1998). *Community enterprise networks: Partnerships for local economic development*. Paper presented at the Libraries ace Leaders in Community Economic Development conference, Victoria, BC. [Online]. ccen.uccb.ns.ca/flexnet/CENs.html.
- GURSTEIN, M. (Ed.) *Community Informatics: Using Technology to Enable Community Processes*, Group Publishing, Hershey PA, 2000.
- JARA, Alejandra. Las redes comunitarias en el ciberespacio. El caso de la Argentina. En: Susana Finquelievich (coord.) *¡Ciudadanos, a la Red!* Buenos Aires, La Crujía, 2000.
- RHEINGOLD, H. *Virtual Community: homesteading on the Electronic Frontier*. Reading, Addison-Wesley, 1993.
- ROBINSON, Scott. Telecentros en Mexico: desafíos y posibilidades. In: Finquelievich, Susana. *Ciudadanos, a la Red!* Buenos Aires, Ciccus – La Crujía, 2000.
- SARTORI, Giovanni. *Homo Videns*. 1998.
- SCHIAVO, Ester. Los Ciudadanos de la Sociedad de la Información: entre los Señores del Aire y el Pueblo Natal. In Finquelievich, Susana. *Ciudadanos, a la Red!* Buenos Aires, Ciccus – La Crujía, 2000.
- SCHULER, Douglas. Nuevas comunidades y nuevas redes comunitarias. Construir nuevas instituciones para enfrentar los desafíos. En Finquelievich, S. *Ciudadanos, a la red!* Buenos Aires, Ciccus – La Crujía, 2000.
- TOURRAINE, Alan. La Transformación de las Metrópolis. *Revista La Factoría*, n. 6 (1998) www.lafactoriaweb.com
- WOLTON, D. La Comunicación Política: Construcción de un Modelo. En *El nuevo Espacio Público*, 2000.