

# Escenarios para pensar la ciudadanía digital

Delia Covi Druetta

El presente artículo analiza los cambios que se están produciendo en los mecanismos para la construcción de ciudadanía, así como las causas que propician la emergencia de nuevos temas y reclamos ciudadanos. Las reflexiones tienen como eje las innovaciones tecnológicas, que tanto propician novedosos escenarios de interacción como dan lugar a exclusiones de nuevo cuño. La revisión del concepto de ciudadanía y su evolución permite proponer algunos parámetros para reflexionar acerca de la existencia de una cultura digital (de sus principales características y repercusiones en actividades sociales y culturales diversas, entre las que destacan las luchas por antiguas y nuevas reivindicaciones ciudadanas). Este análisis reivindica a la ciudadanía como un proceso multifactorial e interdisciplinario que debe partir de los desarrollos teóricos existentes, visitarlos y actualizarlos.

Palabras clave: ciudadanía, digitalización, jóvenes, comunicación.

This article analyzes the changes that are occurring in the mechanisms for the development of citizenship, and the events that lead to the emergence of new issues and citizen complaints. These reflections have like axis technological innovations that foster innovative interaction scenarios, as give rise to newly minted exclusions. The review of the concept of citizenship and its evolution lets propose some parameters for reflect about the existence of a digital culture (its main features and impact on various social and cultural activities, among which highlight the struggles for old and new citizen demands). This analysis claims the citizenship as a multifactorial and interdisciplinary process that must start from existing theoretical developments, revisit and update them.

Key words: citizenship, digitalization, youth, communication.

<sup>1</sup> Comunicóloga y latinoamericanista. Profesora e investigadora de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México. Investigadora nacional nivel 3, Sistema Nacional de Investigadores, Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, Conacyt. Es autora de diez libros sobre temas de comunicación; ha coordinado siete obras colectivas y ha publicado más de 150 capítulos en libros y memorias, artículos en revistas especializadas y medios digitales sobre temas de comunicación y nuevas tecnologías. Actualmente coordina la investigación "Jóvenes y cultura digital. Nuevos escenarios de interacción", financiada por el programa de Ciencia Básica del Conacyt. Es vicepresidenta de la Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación, Alaic, y directora científica de la ULEPICC, Unión Latina de Economía Política de la Información, la Comunicación y la Cultura. Coordina el Grupo de Estudios en Comunicación Educativa (GECE) [croidelia@gmail.com].

LA DIGITALIZACIÓN, TAL COMO HA SIDO ANALIZADA por diversos autores, constituye un fenómeno cuyo impacto se manifiesta en diversas esferas sociales. Para el campo de conocimiento de la comunicación ha sido particularmente importante debido al surgimiento de nuevos medios; nuevas estrategias y sistemas de producción, distribución y consumo de contenidos; así como al reposicionamiento de la circulación de información como un insumo fundamental del paradigma de la sociedad de la información o sociedad de la información y el conocimiento.

Estos cambios, además de cuestionar el aparato teórico y metodológico del campo que hoy resulta insuficiente para analizar los nuevos fenómenos comunicativos propiciados por la digitalización, crean novedosos conceptos y categorías que redimensionan las fuentes originales. Tal es el caso de algunos conceptos fundacionales como ‘medio de comunicación’, ‘información’, o binomios históricos como ‘comunicación política’, ‘comunicación educativa’, ‘comunicación organizacional’, que a partir de las innovaciones tecnológicas se modifican. Algo similar ocurre con los instrumentos metodológicos provenientes de las ciencias sociales, que deben ser adaptados para investigar fenómenos de nuevo cuño.

Entre estas nuevas categorías que logran ocupar un lugar destacado en los discursos circulantes, incluyendo los académicos, se encuentra la de ‘ciudadanía digital’, tema de estas reflexiones. Pero, en sociedades donde el acceso a los recursos digitales es desigual, ¿es posible pensar en esta dimensión de la ciudadanía?, ¿es viable acaso sostener que el acceso a lo digital constituye uno de los elementos a reivindicar en las luchas ciudadanas?, ¿es la ciudadanía digital garantía de participación democrática? Éstas y otras preguntas configuran un panorama a analizar, para lo cual es necesario establecer de antemano algunas premisas:

1. conceptualizar la ciudadanía digital es un proceso interdisciplinario que debe partir de los desarrollos teóricos existentes para revisitarlos y actualizarlos;
2. las tecnologías, más allá de la importancia de su impacto social y de que propician la existencia de un nuevo espacio social (el ciberespacio), deben ser entendidas sólo como recursos de apoyo a las interacciones ciudadanas;
3. existen aún enormes brechas de carácter digital y cognitivas que propician exclusiones en el acceso, uso y apropiación del ciberespacio;

4. las exclusiones generadas por los procesos de digitalización conllevan el riesgo de que el ejercicio de la ciudadanía digital quede en manos del grupo con mayor acceso tecnológico y cultural, que puede ser el que establezca y oriente la agenda de reivindicaciones en materia ciudadana.

### Ideas germinales en torno a la ciudadanía

En sus orígenes la participación ciudadana estuvo relacionada con el concepto de virtud, ya que ésta era la condición esencial de todo buen ciudadano, vinculándose prontamente con los objetivos fundamentales de todo ser humano: la felicidad y el placer (Robles, 2009). La propia dinámica social mostraría, con el correr de los años, no sólo una realidad alejada de la virtud, sino otras interpretaciones de lo que serían los ideales a alcanzar por la humanidad.

Una noción más moderna de ciudadanía se funda en la idea *rousseauuniana* referida a la búsqueda de un bien común mediante la acción conjunta de fuerzas institucionales y de la sociedad (Horne, 2005). Y aunque allí puede ubicarse el germen de lo que posteriormente sería un concepto largamente discutido, es a finales de la década de los 40 del siglo pasado cuando Thomas Marshall (1998) retoma el debate. Sus reflexiones tienen origen en el surgimiento del Estado benefactor de posguerra, definiendo entonces a la ciudadanía como estatus que se otorga a los que son miembros de pleno derecho en una comunidad. Para Marshall, sin embargo, no se trata de un estado dado sino construido a lo largo de la historia y materializado en tres dimensiones: civil, política y social.

Ubica a los derechos civiles en el primer lugar histórico (siglo XVIII) y los relaciona con el ejercicio de libertades individuales, como igualdad ante la ley, derechos de propiedad, derechos de trabajo y algunos referidos a la comunicación por los cuales aún se discute: libertad de palabra y de conciencia. Según el propio Marshall (1998), estos tipos de derechos son los que permiten integrar un desarrollo individual pleno mediante el cual se forman los rasgos identitarios de cualquier comunidad, los que luego se proyectarán en otro tipo de acciones, como las políticas.

En un segundo peldaño histórico coloca a los derechos políticos (siglo XIX), que comprenden las garantías para intervenir en el ejercicio político. Mediante ese



ejercicio los ciudadanos adquieren una doble posibilidad de participación: como representantes políticos ante las decisiones del gobierno o como electores de los representantes de la autoridad que atenderán los problemas locales (Marshall, 1998).

Finalmente, sitúa en el siglo xx la emergencia de los derechos sociales, años en los que los individuos se enfrentan a cualquier limitación que les impida acceder a ellos. Para Marshall todo ciudadano, por el solo hecho de serlo, tiene derechos sociales; que se respeten o no es una discusión que nos ocupa hasta ahora, pero en su planteamiento los visualiza como ineludibles.

En este contexto y para este autor, la ciudadanía plena existe sólo cuando el individuo posee estos tres tipos de derechos (civiles, políticos y sociales). Tal concepción encierra un ideal político liberal y lo hace dentro de una perspectiva temporal que supone una lucha por parte de los ciudadanos a lo largo de los siglos que les permite ganar y ejercer esos derechos. Esta concepción implica el reconocimiento de acciones y conquistas que, partiendo de derechos mínimos, se van desarrollando con el fin de alcanzar una igualdad idealizada. Supone también dejar de lado muchos derechos que existen fuera de los tres ejes señalados y que pueden ser igualmente importantes para los individuos según sus circunstancias.

En suma, para Marshall la ciudadanía es un ideal a conquistar. Y ya que su propuesta surge con el Estado de bienestar, la ciudadanía implica también contar con un Estado que, mediante instituciones sólidas y políticas públicas, sea capaz de garantizar esos derechos.

Conviene recordar que el surgimiento del Estado benefactor fue un proceso que alcanzó a buena parte de los países occidentales y que buscaba asegurar una protección social básica (salud, educación, empleo, vivienda, servicios sociales, entre otros beneficios). Claus Offe (1990), quien tiene una visión crítica sobre este tipo de Estado, lo considera resultado de la combinación de diversos factores que establecen un nuevo tipo de relación política. Entre estos factores menciona el reformismo socialdemócrata, el socialismo cristiano y élites políticas y económicas conservadoras ilustradas. Hace también referencia al papel que juegan los sindicatos, a partir de cuyas gestiones se lograron esquemas más completos sobre seguros obligatorios, leyes para la protección del trabajo, salario mínimo, expansión de servicios sanitarios y educativos subvencionados por el Estado. Asimismo, reconoce en los sindicatos a los representantes económicos y políticos legítimos del trabajo.

Por su parte, el propio Thomas Marshall define al Estado de bienestar como una combinación especial de democracia, bienestar social y capitalismo, lo que explica su concepción de una ciudadanía basada en los tres ejes ya referidos. Para entonces seguramente existía entre algunos la visión de un Estado capaz de responder a las conquistas históricas de los ciudadanos (civiles, políticas y sociales), a las cuales se agregó la inclusión de nuevos actores e instancias de intermediación que, en una sociedad cada vez más masificada, permitían gestionar determinadas reivindicaciones ciudadanas. La concentración mediática no era visible y mucho menos lo era el impacto social que apenas unos lustros más tarde tendrían las tecnologías de información en las actividades básicas.

### **Hacia un concepto amplio de ciudadanía**

Para algunos el Estado de bienestar permitía vislumbrar la culminación de aspiraciones históricas, debido a que garantizaba el acceso a derechos básicos y creaba mecanismos de intermediación para lograrlos y mantenerlos, situación propicia para el consenso e integración social. No obstante, su hegemonía culminaría a finales de los años 70, con motivo de la crisis capitalista de entonces, lo que llevaría a reorientarlo dentro de los cánones del modelo neoliberal que lo reduce a un Estado mínimo. En un marco de relaciones globalizadas, la reconstrucción del aparato estatal hace de la privatización, la flexibilización y la desregulación los ejes del cambio. Los sistemas de comunicación no quedaron al margen de estas transformaciones, mediante la interrelación de esos tres ejes se formaron grandes consorcios mediáticos que ofrecen una lectura de la realidad comprometida con sus propios intereses, obviando toda contextualización e implicaciones históricas de los mensajes transmitidos. Esta situación, más las consecuencias propias del modelo neoliberal, serían más tarde el germen de reclamos ciudadanos en todo el mundo.

Para América Latina la transición hacia un Estado de nuevo cuño implicó primero un ajuste estructural que, ante sus escasos resultados, dio lugar a una segunda generación de transformaciones en busca de eficiencia. Democracia, crecimiento económico y reducción de la desigualdad social fueron las metas compartidas en el proceso de reconstrucción, las cuales tuvieron como resultado una perspectiva distinta sobre lo que es y debe

ser el ciudadano. En paralelo, el proceso de informatización de la sociedad haría eclosión en la sociedad instalándose poco a poco en las prácticas sustantivas y situándose en el centro de un paradigma: la creación de una sociedad de la información.

Vista desde los tiempos que corren, hay limitaciones que pueden señalarse a la propuesta de Marshall, pues en el modelo neoliberal, hoy dominante en casi todo el mundo, el Estado está lejos de garantizar derechos básicos en los tres ámbitos clásicos anteriormente mencionados (civil, político y social). Además, hay reclamos ciudadanos que van emergiendo incluso como resultado del propio modelo; porque surgen necesidades nuevas y por una retracción de derechos ya consagrados (como los casos de Grecia, España e Italia).

En este contexto, es posible afirmar que la conquista de los derechos ciudadanos en la actualidad constituye una lucha, una confrontación con el poder dominante, contexto en el cual la digitalización es al mismo tiempo un recurso novedoso para apoyar el proceso, pero también una nueva fuente de exclusión y, por lo tanto, un derecho a reivindicar. Como canales alternativos, los recursos digitales permiten expresar puntos de vista diferentes a los defendidos por los grupos de poder, entre los cuales destacan los grandes consorcios mediáticos que laceran con sus contenidos dos derechos civiles fundacionales de la ciudadanía: libertad de conciencia y libertad de expresión.

Por otro lado, al observar la realidad desde los parámetros propuestos por Marshall para definir la ciudadanía tradicional, vemos que ésta ha alcanzado diferentes grados de desarrollo. Una mirada global muestra un escenario ciudadano desigual, en donde ciertos derechos, que a todas luces resultan incuestionables, todavía no han sido reconocidos en algunos países. Es el caso específico de la comunicación que, como producto de la aplicación del modelo neoliberal, ha restringido el ejercicio ciudadano mediante acciones: escasa pluralidad en las ideas difundidas; limitaciones en el ejercicio de la libertad de expresión y el acceso a la información; desprotección de la secrecía sobre datos personales; promoción de legislaciones inequitativas; imposición de estructuras monopólicas que perjudican la existencia de otros medios y prácticas comunicativas, entre otras.

El concepto –imperfecto si se quiere– de una ciudadanía conquistada a través del tiempo, que encierra a los derechos ciudadanos en un repertorio determinado, ha sido la fuente de luchas diversas, las cuales son todavía

más encarnizadas en países con democracias débiles o inexistentes. Y es que la idea de una ciudadanía realizable en el tiempo se ha topado con gobiernos de diferente sentido y países de desarrollo desigual que imprimieron a ese derecho características también desiguales. Mientras para algunas naciones los derechos básicos han sido alcanzados logrando una versión cercana a la ciudadanía plena, en otras están aún muy lejos de alcanzarse. Se trata de comparaciones inevitables ya que para las primeras existe igualdad de oportunidades y posibilidades de ejercer los derechos conquistados, aun cuando queden al margen y alrededor otras desigualdades ignoradas o soslayadas por esos derechos básicos, y porque las otras naciones tienen el desafío de seguir luchando por conquistar tanto los derechos básicos como los considerados subsidiarios o menores y, por supuesto, de ejercerlos. La calidad democrática de una nación está íntimamente relacionada con haber o no alcanzado y garantizado esos derechos; no obstante, por tratarse de un proceso desigual existen diferencias tanto en el concepto de democracia como en el ejercicio de la ciudadanía.

El modelo neoliberal implantado en casi todo el mundo a partir de los años 80 ha provocado nuevas zozobras para la conquista de la ciudadanía, porque muchos de los avances quedan en el fangoso terreno de los intereses económicos que desconocen uno a uno los derechos planteados por Marshall: derechos civiles que aseguran las libertades individuales; derechos políticos garantes de la participación directa o indirecta, que permiten el ejercicio de la organización social de carácter político, y derechos sociales que avalan el acceso al trabajo, la educación y la salud. Esta crisis se materializa en paralelo a dos hechos importantes del campo de la comunicación: una mediatización creciente de las relaciones sociales con predominio de los grandes consorcios mediáticos en el ámbito de la información y el entretenimiento, y el desarrollo de innovaciones tecnológicas que abren la posibilidad de que los ciudadanos (o al menos un grupo destacado de ellos) expresen sus necesidades, intercambien informaciones, puntos de vista diferentes, se organicen y actúen.

### **La ciudadanía desde una mirada amplia e incluyente**

Las desigualdades en los procesos de construcción de ciudadanía y el surgimiento de otros derechos

indispensables para el ser humano hicieron que recientemente la discusión sobre el concepto se ampliara. Este proceso permitió ir más allá de la ciudadanía política, que en muchas ocasiones monopoliza el debate, posicionando a la ciudadanía cultural como una categoría incluyente que sintetiza y a la vez hace más complejo su análisis (Padilla y Flores, 2010).

Renato Rosaldo (1999) reivindica el derecho a ser diferente, en términos de raza, etnicidad o lengua nativa, frente a las normas aceptadas por una comunidad nacional dominante; una reivindicación que, sin embargo, no debe comprometer el derecho de pertenecer a esa comunidad nacional y a participar en los procesos democráticos del Estado-nación. Agrega:

Desde el punto de vista de las comunidades subordinadas, la ciudadanía cultural ofrece la posibilidad de legitimar las demandas surgidas en el esfuerzo por emanciparse. Dichas demandas pueden variar desde temas legales, políticos o económicos, hasta problemas de dignidad humana, bienestar y respeto [Rosaldo, 1999: 242].

Esta apertura conceptual permite abrir la discusión hacia nuevos temas y a multiplicar el número de defensores de los derechos ciudadanos. Es a raíz de ello que en el presente asistimos a reivindicaciones puntuales, tanto por los temas planteados como por los espacios que ocupan.

En efecto, ante el cuestionamiento de la existencia de un Estado-nación de signo clásico, en materia de ciudadanía cultural emergen nuevas concepciones espaciales, surgidas de la globalización, que afectan el concepto clásico. Desde el punto de vista del derecho, la ciudadanía está concebida como un estatus que otorga beneficios y obligaciones; desde el punto de vista conceptual, tradicionalmente se la había relacionado tanto con los derechos individuales como con el sentido de pertenencia a una comunidad territorial particular. A partir de la globalización la comunidad, el pueblo, la ciudad, como espacios acotados, generan una apertura económica y política transnacional que origina nuevas demandas, nuevos derechos que se relacionan con esos lugares y permiten prácticas ciudadanas novedosas (Fuentes, 2010).

La ciudad global, como espacio de lucha entre las fuerzas locales y las reivindicaciones transnacionales (generalmente desnacionalizantes), se transforma en una suerte de nueva zona fronteriza que puede dar lugar a

reclamos y formas de participación de nuevo cuño. Es por ello que la concepción tradicional de ciudadanía cambia por efecto de la evolución de los derechos ciudadanos y por el peso de factores ligados a la globalización, entre los cuales las redes sociales (carentes de límites espacio-temporales) ocupan un lugar preponderante.

Pensada desde la amplitud de la cultura, la ciudadanía es mucho más abarcadora que el simple hecho de participar en votaciones, ya que lo más importante es poder intervenir en las deliberaciones de los asuntos públicos y ejercer una función de observación y vigilancia de la actuación de los gobernantes; función que los nuevos medios digitales (en especial Internet y más recientemente la telefonía celular) cumplen con eficacia creciente. La síntesis conceptual propuesta por la ciudadanía cultural permite asumir y aceptar su diversidad; reconocer las luchas llevadas a cabo para conseguirla; admitir los distintos niveles alcanzados en los que subsisten restricciones de diferente orden y nivel; identificar los medios para llevar a cabo esas luchas. También permite reconocer nuevos sentidos en las prácticas políticas fuertemente ligadas a la identidad, a las culturas locales o regionales y al uso de los recursos digitales para promover la expresión, organización e intercambio de contenidos.

Las diferencias y las exclusiones generadas por el proceso neoliberal alimentaron esta renovación de la mirada, pues aunque no se consigan todas las metas, sus causas y fuentes se tornan cada vez más evidentes y se transparentan en los discursos de los nuevos medios. Y es en este contexto que la reivindicación de los nuevos derechos ciudadanos se convierte en una parte esencial de la transformación estructural exigida por la sociedad, en la que la ciudadanía se ubica como un eje de las protestas sociales y el discurso alternativo, entendido éste como impugnación y contestación. En este proceso, no obstante, la tecnología será siempre un apoyo para la expresión, mas no la expresión misma.

Desmantelamiento del Estado de bienestar, décadas perdidas, adelgazamiento paulatino del sentido de identidad, migraciones, tensiones multiculturales, generaciones apáticas en cuanto a la participación en procesos electivos o de menor rango (como la resolución de problemas acotados a una comunidad pequeña, por ejemplo, individuos que comparten un edificio o un conjunto de edificios o casas, elecciones para procesos de participación institucional) suman un conjunto de elementos cuyo resultado es la búsqueda de un nuevo orden en materia de derechos y obligaciones. Entre

los muchos derechos, históricamente postergados, que van alcanzando un nuevo estatus reivindicatorio se encuentran los de la juventud; con su protagonismo en la cultura digital, su falta de oportunidades laborales y educativas, su aparente apatía y la rebeldía propia de su generación cobran fuerza en el debate público.

La tecnología, siempre actuando como recurso de apoyo, ha jugado esta vez a favor de las reivindicaciones juveniles por varias razones. Por un lado y como rara vez ocurre, ellos invierten en reiteradas ocasiones la lógica del poder ejercido por los adultos (parental, cultural y de instituciones hegemónicas), lo cual ha permitido que esas nuevas generaciones sean las que mejor se apropien de los nuevos medios digitales. Por otro, una mirada renovada sobre la realidad, producto justamente de la carencia de políticas incluyentes hacia el sector juvenil, les ha permitido reconocer deficiencias históricas y presentes que deben formar parte de las luchas por una ciudadanía cultural amplia.

A pesar de las advertencias formuladas hace años por la Unesco en el sentido de recuperar la creatividad de los jóvenes, reconociendo con ello su capacidad innovadora, son pocos los gobiernos que han desplegado políticas incluyentes hacia ese sector cada vez más golpeado por el modelo político económico vigente que no le ofrece un espacio laboral o estudiantil para labrar su presente y futuro. El desempleo, la falta de acceso a posibilidades educativas, las migraciones o la violencia son signos del presente. Esas carencias se conjugan con el acceso a las redes, siempre limitado, como sabemos, pero también un espacio que amplía el discurso social y recoge las demandas de una ciudadanía cultural incluyente reflejada en la variedad de formas de indignación y reclamo protagonizadas de manera notoria por los más jóvenes.

### **Perspectivas para explicar la ciudadanía digital**

Robles define al ciudadano digital como "... aquel individuo, ciudadano o no de otra comunidad o Estado, que ejerce la totalidad o parte de sus derechos políticos o sociales a través de internet, de forma independiente o por medio de su pertenencia a una comunidad virtual" (2009: 55). Cabría agregar a esta definición preliminar, ámbitos específicos de acción (local, regional, nacional, global), así como el tipo de recursos digitales que pueden ser empleados por la ciudadanía. Recordemos, por ejemplo, la telefonía celular, cada vez más usada para el ejercicio

ciudadano, no sólo mediante los aparatos con acceso a redes sino a través de aquellos que no son convergentes, puede emplearse para la multiplicación de mensajes donde se convoca a participar en eventos políticos, sociales e incluso de entretenimiento.

Sin embargo, el concepto 'ciudadanía digital', asimilado a veces a 'ciberciudadanía' o 'e-ciudadanía' y usado frecuentemente en discursos diversos, no posee un sentido unívoco. Por ello y de manera general, la ciudadanía digital ha sido explicada a partir de algunas de las siguientes perspectivas básicas:

1. el acceso a la infraestructura tecnológica;
2. el desarrollo de habilidades digitales para manejar recursos de ese tipo;
3. la e-ciudadanía;
4. y un ejercicio ciudadano emplazado dentro del concepto de ciudadanía cultural y canalizada mediante recursos digitales.

La primera lectura se vincula con el acceso a tecnologías claves para el proyecto de sociedad de la información, a través de las cuales se garantizarían otros derechos básicos supuestamente incluidos en ese modelo emergente (trabajo, estudio, ejercicio de derechos humanos, intercambio de información, etcétera). Este proyecto reconoce en su formulación la existencia de una brecha digital entre los individuos, por lo que los gobiernos impulsados por organismos internacionales comienzan a diseñar y poner en marcha programas para ampliar el acceso digital en toda su geografía. Es bien conocido que estas aspiraciones han sido alcanzadas en pocos países y que en el mejor de los casos se han cubierto aquellas regiones con mayor dinamismo económico y más población. Siguiendo los cánones neoliberales, los gobiernos desarrollaron esta infraestructura al cobijo del sector privado que guió sus inversiones según criterios económicos. La realidad es que en países como los latinoamericanos la infraestructura para telecomunicaciones ha resultado ser hasta ahora territorialmente parcial y regionalmente desigual. Por ello éste es un aspecto que ha sido reivindicado para el ejercicio de una ciudadanía plena: sin infraestructura digital es imposible emplearla y, por consiguiente, acceder por su intermedio a otros recursos fundamentales ofrecidos por la sociedad de la información. La ausencia de equidad en el desarrollo de infraestructura tecnológica ha creado exclusiones que afectan el ejercicio ciudadano.

La segunda interpretación asimila la ciudadanía digital a la alfabetización digital. Se trata de un desprendimiento de la primera lectura o una actualización de la misma cuya fuente está en el señalamiento que hace la Unesco respecto a la existencia de una brecha cognitiva que acompaña a la digital. Con esta advertencia se recupera para la sociedad de la información la importancia de la educación o, en términos de P. Bourdieu, del capital cultural de los usuarios. Debido a que sólo se sitúa en el desarrollo de habilidades concretas, esta mirada ofrece una dimensión desprovista del contexto social global que debería poseer. Sin embargo, advertidos sobre tal ausencia, muchos países comienzan a llevar a cabo, desde los inicios de este siglo o finales del anterior, costosos programas que buscan alfabetizar a sus ciudadanos para las nuevas tecnologías, algunos de los cuales tuvieron un éxito limitado. Recordemos, por ejemplo, en México los programas e-México y Enciclomedia que en su desarrollo se enfocaron a ofrecer habilidades digitales sobre una base cognitiva desigual. Todos estos casos buscaron, sin conseguirlo, alcanzar la meta del acceso universal (tecnológica y cognitiva) impuesta de manera global por organismos internacionales como el camino idóneo para insertar a los ciudadanos en el paradigma de la sociedad de la información. Si en algo puede relacionarse este tipo de iniciativas con la ciudadanía digital, es que en muchos casos los usuarios tuvieron por primera vez acceso a recursos convergentes, creando con ello tanto alfabetas que siguieron su camino hasta la apropiación, como analfabetas funcionales que no pudieron después profundizar esas habilidades.

Cabe destacar que, por ser deterministas, las dos primeras perspectivas referidas dejan importantes aspectos fuera del análisis de lo que debemos considerar como ciudadanía digital. Entre ellos está la autodeterminación de algunos individuos para quedar fuera del proceso de cambio tecnológico, así como aquellos que no tienen condiciones culturales para sumarse a él, que van más allá del simple hecho de desarrollar habilidades concretas. En ambos casos, se trata de programas para superar diferencias estructurales, pero están desprovistos de intereses mayores como el fomento a la creatividad, la expresión y la crítica mediante los medios digitales.

La tercera perspectiva es más reducida y se ubica dentro del plano de las obligaciones, ya que identifica a la ciudadanía digital con el cumplimiento de ciertos deberes y el ejercicio de algunos derechos. Remite a la idea de una e-ciudadanía como contraparte del e-gobierno,

cuyo desarrollo es aún desigual entre las naciones debido a que depende de su conectividad, del desarrollo de programas con ese fin y de las posibilidades tanto tecnológicas como cognitivas de los ciudadanos para acceder a ellos. Como ejemplo de esto podemos mencionar sistemas informatizados para el pago de impuestos; informes, evaluaciones y dictámenes de carácter obligatorio; sistemas de transparencia de información; licitaciones; concursos diversos, entre otros trámites que deben concretarse en el ámbito digital. Su carácter ineludible los ha dotado de cierta eficiencia, al tiempo que han generado recursos profesionales de apoyo para asesorar esos trámites ante la incapacidad de muchos ciudadanos de hacerlo de manera personal, institucional o empresarial y la presión de que por ser perentorios se deben realizar. En estos casos las brechas digitales de acceso o cognitivas para el uso y la apropiación no han sido consideradas, colocándose en un primer nivel de importancia su obligatoriedad, lo que como sistemas digitales les ha permitido un éxito y permanencia que otros menos perentorios no han podido lograr. Su éxito en realidad deviene de la obligatoriedad y en algunos casos de la intermediación de profesionales, dos condiciones que limitan el libre y personal ejercicio de lo digital como parte de una ciudadanía plena.

Son mucho más ricos los entramados que pueden identificarse en la cuarta interpretación de ciudadanía digital, en especial entre los jóvenes. Como ya mencionamos, la juventud es la que mejor se ha apropiado de esas innovaciones conformando en México y en otros países un panorama desigual: mientras un grupo todavía reducido en términos globales ha intensificado el uso de las redes sociales y demás recursos convergentes, otro ha pasado a formar parte de los excluidos. La telefonía celular, por su parte, muestra un panorama diverso ya que, a pesar de su acceso masificado, decanta tal diversidad por las características de los aparatos empleados y los sistemas de contratación, que limita a algunos usuarios al empleo de recursos básicos (hablar, mandar mensajes, usar un calendario o un reloj, tomar fotos).

Es al grupo juvenil a quien le ha tocado protagonizar como usuario el surgimiento de las pantallas múltiples (computadoras, tabletas, celulares, aparatos de videojuegos, reproductores de videos, entre otros), que se han transformado en vehículos de organización y aprendizaje de nuevas prácticas sociales. La fase de multiplicidad de la oferta fue concebida en sus inicios para analizar los mercados televisivos y posteriormente se extendió con

el mismo fin para tratar la radio (Brittos y Schneider, 2011). Después, este concepto se comienza a aplicar a encadenamientos mediáticos que ligan al conjunto de sectores comunicacionales diferentes, ya que dan lugar a una importante y sustantiva ampliación de la cantidad de productos puestos a disposición de los consumidores. Es así como la fase de las pantallas múltiples puede identificarse con la disponibilidad de una oferta diversificada a partir de los nuevos recursos digitales.

Notoriamente los usuarios de las redes de telecomunicaciones pasaron de una pantalla dominante, la de la televisión, a las pantallas múltiples, que son fuente de interrogantes y preocupaciones pero también del que quizá es el logro más visible de la sociedad de la información: la multiplicación de datos y el acceso a información diversificada. Esto, sumado a la ruptura espacio-temporal clásica que es reemplazada por un mundo sin fronteras, que puede ser sincrónico o asincrónico, devela a los usuarios temas novedosos, reivindicaciones singulares y reclamos globales que se reflejan en sus realidades particulares. Las agendas temáticas se multiplican, se confrontan con las de otros lugares y en ese contexto cobran un mayor sentido.

Si los jóvenes ocupan en este proceso un lugar protagónico, se debe a la falta de políticas específicas para este sector, actualmente desprotegido y, por lo tanto, con un mayor número de reclamos. Además, incide su pertenencia generacional (nativos digitales con tiempo para pasar del juego y la exploración a la apropiación de los nuevos recursos) que les lleva a la réplica, la discordancia e incluso a la rebeldía, por ser factores intrínsecos a esa etapa de la vida cuyo eje es la construcción de su identidad.

Cuando los nuevos medios digitales comenzaron a usarse masivamente fueron llamados *self media*, aludiendo a su dimensión personal e individual. Pero prontamente se les reconoció como multiniveles (interpersonal, grupal, masivo y global), debido a que permitieron la existencia de emisores emergentes cuyas voces no tardaron en hacerse escuchar; primero desde páginas web, blogs, y recientemente desde los otros recursos de las redes sociales (*twitteros*, *fotologgers* y *floggers*). Este suceso, mayormente protagonizado por jóvenes y antes imposible de explorar por la falta de apoyos técnicos adecuados, da lugar a expresiones que alcanzan un nivel viral al contagiarse informativamente a otros usuarios de las redes, pero también al impugnar a las agendas hegemónicas.

Sin embargo, hasta ahora la ruptura del orden informativo establecido, aun cuando las redes pasen al activismo social más allá del ámbito cibernético, no ha recibido la respuesta esperada: la realidad descrita por los grandes medios no parece alterarse aunque esté muy lejos de ser cierta. En este punto vale la pena recordar a Manuel Castells (2009) cuando afirma que las redes ayudan a redefinir al poder pero no a desaparecerlo. El trabajo por alcanzar una ciudadanía cultural más plena e incluyente pasa por agudizar esa redefinición, creando siempre mecanismos de acción novedosos que interpeleen las relaciones de poder existentes.

A partir del reconocimiento de esta situación, compleja e insuficientemente analizada, identificamos actividades predominantes y recurrentes: acceso e intercambio de información; posibilidad de expresarse mediante lenguajes y niveles diferentes; capacidad para organizarse; segmentación de las audiencias que contribuye a la diversificación de contenidos y reivindicaciones. Es por ello que el concepto de ciudadano, considerado sólo en su relación con el Estado, actualmente resulta obsoleto y limitado, en especial frente a las enormes posibilidades de participación e interacción que ofrecen los nuevos recursos digitales. Lo que se entiende como ciudadanía cultural, ampliada a nuevos actores y reclamos, explica con claridad la conformación de grupos que comparten afinidades temáticas o puntos de vista similares. Medios tradicionales, organizaciones políticas o de otra índole pueden ser ignorados al abrir nuevos canales participativos; las organizaciones sociales se potencian con los nuevos medios y alcanzan perfiles novedosos en el mundo digital; los individuos interactúan en red para crear una sinergia que puede ir más allá del ciberespacio. Lo que desde afuera puede percibirse como desorden y dispersión, en realidad constituye la apertura hacia nuevas formas de interacción social donde el manejo de la información adquiere centralidad.

Embarcada en una renovación tecnológica incesante, la digitalización abre puertas a novedosas formas de relación y comunicación, procesos que contribuyen a aumentar la mediatización de diversas actividades sociales, pero también facilita abrir vertientes que potencian procesos de exclusión tecnológica y social. Como expresan Casacuberta y Gutiérrez (2010), introducir nuevas tecnologías de información y comunicación en los procesos de participación no lleva a crear un nuevo tipo de participación, se trata simplemente de ampliar la participación, algo que para crear ciudadanía resulta



fundamental. Pero si no se introducen esas nuevas tecnologías, se cancelan las posibilidades de lograr nuevas participaciones. Lo cual plantea para los ciudadanos dos reclamos básicos ante lo digital: acceso a la tecnología y acceso a la educación y la cultura que permitan tanto el desarrollo de habilidades digitales como la jerarquización y comprensión de la información disponible para procesarla críticamente, creando conocimiento.

### **A manera de cierre**

El modelo comunicativo de los nuevos medios digitales no sólo ha alcanzado el viejo anhelo de lograr una comunicación de doble vía, participativa, con alternancia en los lugares que ocupan emisor y receptor, sino que al obviar la antigua dependencia de los medios tradicionales, crea al margen de ellos circuitos efectivos para comprender y explicar la realidad. Analizar este proceso desde la perspectiva cultural permite ampliar la agenda ciudadana de reflexión y muestra que el Estado no puede ser ya el único referente. Diferentes pertenencias y adscripciones culturales imponen nuevas reivindicaciones, por lo que transitar desde un conjunto básico de derechos civiles, sociales y políticos, hacia procesos de inclusión cultural y digital es ahora el eje de la lucha por ampliar los márgenes del quehacer ciudadano.

A lo largo de 30 años el modelo político económico neoliberal ha dado lugar a normas sociales diferentes; instituciones de nuevo cuño; transformaciones en los lugares y las condiciones en los cuales se ejercen los derechos ciudadanos básicos, y ha promovido el uso intensivo de las tecnologías digitales como parte del paradigma de la sociedad de la información. También ha dado lugar a la emergencia de actores sociales cuyos reclamos en las redes sociales, aunque no acaban por consolidarse del todo, despliegan originales formas de organización. Entre otros, el conjunto de estos elementos lleva a concretar prácticas ciudadanas singulares, mediadas tecnológicamente, que superan en mucho a los pilares básicos de la ciudadanía tradicional resumidos en democracia y participación.

La sociedad civil con acceso a redes tiene ahora un papel mucho más activo, al margen de un Estado garantizador, y procura abrirse camino (sobre todo entre los más jóvenes) buscando establecer derechos ciudadanos hasta ahora ignorados. Debe ser tarea de la investigación y la observación registrar estas nuevas formas de

articulación, en red o presencial, entre instancias de representación y ciudadanos. Apropiarse de los recursos tecnológicos de la digitalización implica también producir un cambio sobre las prácticas sociales ligadas con lo apropiable; o dicho de otro modo, cuando se produce un proceso de apropiación, quien lo experimenta desarrolla las habilidades necesarias para usar el nuevo recurso que pasa a formar parte de su repertorio cultural. Es este el proceso sobre el cual debemos indagar, porque los caminos adoptados son tan diversos como desiguales.

Para la investigación es importante visualizar el proceso de cambio cultural que se produce ante el uso de las redes, así como examinar a quienes las emplean (hábitos, transformaciones, repercusiones en sus prácticas cotidianas). También es necesario investigar los procesos de exclusión, con el afán de identificar los requerimientos de los excluidos.

Constituyen caras opuestas de un mismo proceso a analizar con urgencia, porque a nivel institucional, administrativo o legal se están llevando a cabo adecuaciones que toman en cuenta sólo al grupo que maneja las redes, todavía limitado, como si el acceso universal ya fuera una realidad. Esto parte de la capacidad que poseen actualmente algunos individuos (sobre todo los más jóvenes) de incorporar como un continuo sin disociaciones los recursos que aportan diferentes pantallas y de integrar ese conjunto de significaciones a su vida cotidiana. Pero mientras en este grupo con acceso digital se produce una suerte de naturalización o apropiación cultural del proceso, con sus consiguientes repercusiones en las prácticas cotidianas, persiste la exclusión en otro conjunto de personas todavía importante.

En suma, la ciudadanía cultural debe recuperar todas las voces, representar a distintos grupos, intereses y temas, más allá de los límites del Estado, y confrontar con sus discursos a los sistemas mediáticos hegemónicos. De manera destacada, debe también propugnar por eliminar inequidades en el acceso tecnológico y cultural a los nuevos medios, ya que de no hacerlo estaría creando espirales de exclusión sobre otros temas y prácticas que incidirán en el ejercicio libre y democrático de la ciudadanía.

## Referencias

- Almond, G. y S. Verba (1970), *La cultura cívica. Estudio sobre la participación política democrática en cinco naciones*. España, Fundación de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada.
- Brittos, V. y N. H. Schneider (2011), “A face da multiplicidade da oferta e a segmentação das audiências” en Badillo, A. y F. Sierra (eds.), *La transición a la televisión digital terrestre en Iberoamérica: diagnóstico y prospectiva*. Ecuador, Ciespal/Quipus.
- Casacuberta, D. y A. Gutiérrez (2010), “E-Participación: de cómo las nuevas tecnologías están transformando la participación ciudadana” en *Razón y Palabra*. Núm. 73, agosto-octubre, México, Tecnológico de Monterrey. Consultado en <http://razonypalabra.org.mx/N/N73/MonotematicoN73/12-M73Casacuberta-Gutierrez.pdf>
- Castells, M. (2009), *Comunicación y poder*. Madrid, Alianza Editorial.
- Fuentes, L. A. (2010), “El concepto de ciudadanía en Internet” en *Ar@cne. Revista Electrónica de Recursos en Internet sobre Geografía y Ciencias Sociales*. Núm. 139, 1 de noviembre, Barcelona, Universidad de Barcelona. Consultada en <http://www.ub.edu/geocrit/ aracne/aracne-139.htm>
- Horne, A. (2005), *El tiempo de Napoleón*. Barcelona, Debate.
- Marshall, T. H. (1998), *Ciudadanía y clase social*. Madrid, Alianza.
- Offe, C. (1990), *Contradicciones en el Estado del bienestar*. Madrid, Alianza.
- Padilla, R. y D. Flores (2010), “El Estudio de las prácticas políticas de los jóvenes en Internet” en *Comunicación y Sociedad*. Consultado en [http://www.comunicacionsociedad.cucsh.udg.mx/pdf/cys15\\_10/6Padilla.pdf](http://www.comunicacionsociedad.cucsh.udg.mx/pdf/cys15_10/6Padilla.pdf)
- Robles, J. M. (2009), *Ciudadanía digital. Una introducción a un nuevo concepto de ciudadano*. Barcelona, uoc.
- Rosaldo, R. (1999), “Ciudadanía cultural, desigualdad, multiculturalidad”. Conferencia magistral sustentada en el seminario *El derecho a la identidad cultural*. UIA-Noroeste, 19 de febrero. Consultado en [http://www.consorcio.org.mx/documentos/ciudadania\\_cultural.pdf](http://www.consorcio.org.mx/documentos/ciudadania_cultural.pdf)