

Enl@ce: Revista Venezolana de Información,
Tecnología y Conocimiento
ISSN: 1690-7515
Depósito legal pp 200402ZU1624
Año 4: No. 2, Mayo-Agosto 2007, pp. 29-41

La cultura y el poder en las redes electrónicas¹

*Raimundo Frei Toledo*²

Resumen

El siguiente ensayo reflexiona sobre el gobierno electrónico a partir de las investigaciones realizadas en el último Informe de Desarrollo Humano del PNUD en Chile. Se argumenta que toda implementación de políticas públicas en el ámbito de gobierno electrónico requiere tomar en cuenta el factor cultural y los intereses de poder que anteceden a las nuevas tecnologías. La investigación muestra que en el caso de Chile, factores como la centralización y la debilidad de la sociedad civil condicionan las estrategias y los resultados del e-government chileno. También se analizó cómo factores de desigualdad pueden modificar las prácticas de algunos representantes del Estado a la hora de usar estas nuevas herramientas comunicacionales, por ejemplo, el valor de un apellido de clase alta. En este sentido, para poder desarrollar estrategias de impacto a partir de las nuevas tecnologías, un factor clave será neutralizar elementos históricos que acusan las sociedades latinoamericanas.

Palabras clave: internet, cultura, poder, estado, centralismo.

Recibido: 15-01-07 Aceptado: 17-05-07

¹ Este texto se basa en las investigaciones realizadas para el sexto Informe de Desarrollo Humano en Chile (2006) del PNUD (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo) titulado: *Las nuevas tecnologías: ¿un salto al futuro?*, en especial la parte VI: *Estado y Ciudadanía: ¿Estamos conectados?* El autor, miembro del Equipo de Desarrollo Humano, agradece al Coordinador del informe, Pedro Güell, y a sus colegas María Luisa Sierra, Daniel Flores y Felipe Ruz, sus valiosos comentarios. Las inexactitudes de trabajo final son, sin embargo, de la exclusiva responsabilidad del autor.

² Licenciado en Sociología. Universidad de Chile. Consultor del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Santiago de Chile. Correo electrónico: raimundo.frei@undp.org

Culture and Power on Electronic Networks

Abstract

The following essays take into consideration the electronic government from the investigations making in the last Report of Human Development of PNUD in Chile. It argues that all implementation of politics public require take in consideration the cultural factor and the power interest that go before the new technologies. The investigation show that, in the case of Chile, factors as the centralization and the weakness of civil society, carry weight in the time of evaluation the strategy of e-government. Also it analyze as factors of inequality, for example, the value of name of someone of high class, can alter the practices of some representatives of State, when they use this news communication tools. In this sense, for can development strategy of impact on new technologies, a key factor will be to neutralization historic element that charges the Latin-American society.

Key words: internet, culture, power, state, centralism

Introducción

A pesar de las esperanzas que los gobiernos latinoamericanos ponen en la ingeniería social y los agentes técnicos para propulsar las políticas públicas, éstas tienden a tener una difícil relación con la sociedad en un punto clave: la cultura y el poder que antecede y condiciona a cualquier proyecto de desarrollo social.

La implementación de estrategias públicas depende de una lógica de relaciones entre el Estado y la ciudadanía, que tiene sus antecedentes primarios en la historia y tradiciones de cada Estado-Nación. En esta relación, la cultura es la forma en que se interpretan y comprenden las posiciones de los agentes políticos y los ciudadanos; y el poder, reconociendo su carácter amorfo y ambivalente, es el peso de los actores y sus intereses que influye en la toma de decisiones de cualquier política.

Las políticas de gobierno electrónico no están exentas de las dificultades del poder y la cultura de cada sociedad. Las últimas reflexiones sobre sociedad del conocimiento levantan especialmente este punto, por ejemplo, en los trabajos de Ilka Tuomi. Si se piensa que el gobierno electrónico es sólo un asunto tecnocrático, que sólo implica instalación de redes, software y andamiaje electrónico, se estará evadiendo un punto central que atañe a esta política pública: el poder y el sentido con el cual se utilizan estas nuevas herramientas.

Para el caso de América Latina, este punto es central ya que la implementación de políticas de gobierno electrónico, a veces se acompaña de cierta mitología de eficacia y orden espontáneo que traerían estas nuevas formas de comunicación.

Con respecto a gobierno electrónico, también existe una promesa que es necesario *desmitologizar*. Una de las creencias es, por ejemplo,

que Internet es visto como una herramienta revolucionaria para el acercamiento del Estado al ciudadano. El gobierno electrónico podría ayudar a cumplir las promesas de transparencia y horizontalidad, aumentando la eficacia en los servicios públicos. Las nuevas tecnologías servirían como una herramienta que potenciaría los movimientos ciudadanos y la coordinación entre los actores de la sociedad civil. Sin embargo, ¿cuántas promesas se han evaluado? y ¿cuánta realidad asumimos a la hora de hablar de nuevas tecnologías?

Nuevas tecnologías instrumentos no neutrales

Tomando como base las investigaciones realizadas para el Informe de Desarrollo Humano 2006 del PNUD en Chile, se intentará mostrar algunos antecedentes que sirven para reflexionar sobre las condiciones políticas y culturales que tienen las políticas de gobierno electrónico. Si bien el estudio se localiza en Chile, puede servir para ejemplificar otros contextos institucionales.

Distinciones de la observación

El Estado chileno ha sido un claro impulsor del uso de las herramientas digitales en el marco de su modernización y ello le ha traído muy buenos resultados a nivel mundial. En el estudio de Naciones Unidas “*World Public Sector Report*”, Chile apareció en 6° lugar (entre 191 países miembros de Naciones Unidas) en el desarrollo de portales de gobierno y ministerios sociales, seguido dentro de la región por México en el lugar N°11, Argentina en el 22° y Colombia en el 23°.

Ahora bien, en este mismo informe se publicó un ranking que consideró la preparación del país para tener un e-gobierno, donde Chile bajó al lugar N°22, pero continuó manteniendo la punta latinoamericana. El informe también presentó un índice de participación electrónica, tomando en cuenta la utilidad y relevancia de la oferta de las páginas analizadas desde la perspectiva del ciudadano. Ahí Chile obtuvo el 11° lugar, luego del 6° y 10° lugar de México y Colombia respectivamente (Naciones Unidas, 2003)

Estos índices poco dicen de la forma en que estos gobiernos electrónicos se han instalado. La implementación de una política digital implica manejo de diversas estrategias y líneas de desarrollo.

La implementación en Chile ha suscitado una serie de “agendas digitales” que hasta ahora han tenido tres características centrales: 1) Una vinculación bastante fuerte entre el Estado y la empresa, 2) una fuerte conexión entre las políticas de implementación y programas de capacitación, donde existen proyectos de acceso universal que se trabajan a nivel local, como la formación de *infocentros* comunales y programas de alfabetización digital; y por último, 3) la focalización de acceso a todas las escuelas del país a través del programa Enlaces llevado a cabo por el Ministerio de Educación.

El informe de Desarrollo Humano en Chile del PNUD, investigó diversos modos de utilización de las nuevas tecnologías: en la vida personal, con los amigos, en la escuela, en el trabajo, en el estado y en la sociedad civil. Se utilizaron encuestas, grupos de discusión, entrevistas con expertos y fuentes secundarias.

Una de las líneas de investigación para indagar sobre el gobierno electrónico, fue el análisis de contenido de las páginas Web a través de las cuales diversos actores intentan vincularse con los ciudadanos. Se evaluaron páginas de órganos del ejecutivo, legislativo, coaliciones y partidos políticos, centros de pensamiento y actores de la sociedad civil. Para ello se construyó una matriz basada en cuatro áreas:

- **Información a institucionalidad básica:** Se intenta acceder a información sobre quienes son los miembros participantes de la institución y sus objetivos, así como antecedentes sobre actividades, ubicación y teléfonos.
- **Acceso a información pública:** Se busca la disponibilidad de información específica que haga más transparente el funcionamiento de la institución (auditorías públicas, memorias, licitaciones, etc.).
- **Interacción:** Se investiga sobre las herramientas o mecanismos que permiten la comunicación y una relación más expedita con distintas personas y organizaciones, ya sea a través de reclamos o consultas sobre temas de interés
- **Servicios:** Se considera la posibilidad de realizar transacciones o recibir prestaciones específicas.

A través de estas cuatro áreas, se crearon 28 indicadores (ver Anexo N° 1) que se agregan para construir lo que se denominó un “índice de e-contenidos ciudadanos”. Este índice es aditivo y

tiene un puntaje en cada dimensión que va de 0-|, según la cantidad de indicadores presentes y aplicables en cada sitio Web. De este modo, se pudo estandarizar el análisis de los sitios Web revisados y comparar sus dimensiones. Si cada dimensión tiene un puntaje máximo de 1 (que significa la presencia de cada indicador evaluado), el sitio Web ideal tendría un puntaje 4, equivalente al logro máximo en cada una de las cuatro dimensiones.

La gran limitante de este análisis de portales es que se describe sólo la página en revisión y no toma en cuenta la cantidad potencial de vínculos o de redes que podría generar. En el caso del gobierno central chileno hay páginas que funcionan como coordinadoras de servicios (por ejemplo, la página del ministerio de interior de Chile: <http://www.interior.gov.cl>) cuales enfatizan la función de circulación en la red.

No todo lo que brilla es oro

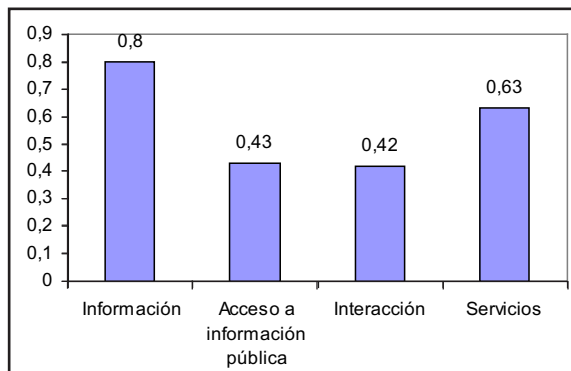
Con la revisión efectuada a las páginas Web se quiso ir más allá de las estrategias generales y profundizar en la apropiación que realiza el Estado de estas nuevas herramientas para relacionarse con los individuos.

Los resultados del análisis del contenido de las páginas del Estado se pueden sintetizar en cuatro puntos:

1) Experiencias exitosas. En Chile se ha logrado desarrollar una primera fase de implementación de servicios en red con bastante éxito, enfatizando los aspectos de información general y de servicios. En el **gráfico 1**, para el caso de los ministerios de gobierno, estas dos dimensiones

obtienen muy buenos resultados. Esto refleja que a nivel de gobierno central existen experiencias exitosas como las páginas de recaudación de impuestos (www.sii.cl) o las del registro civil (www.registrocivil.cl), que se muestran como referentes del gobierno electrónico.

Gráfico 1
Índice de e – contenidos ciudadanos – Ministerios (promedio por dimensión)



Fuente: Informe de Desarrollo Humano 2006. PNUD, Chile.

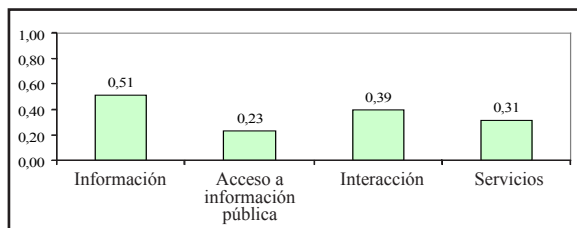
2) El Individuo como cliente de servicios. En la dimensión de acceso de información pública y en la de interacción se obtienen resultados bastante dispares. Luego de la revisión general de estas páginas, se pudo concluir que se tienden a subvalorar esas áreas potenciando el aspecto instrumental y de eficiencia en la red, en lugar de la creación de redes horizontales y transparencia en las instituciones. Dicho de otra forma, la implementación no ha resaltado el carácter ciudadano

que podrían tener los portales de Internet, sino más bien han puesto especial énfasis en la visión del individuo como cliente de servicios, como aquel que sólo recibe beneficios y no puede interactuar con los sistemas públicos. En palabras de Manuel Castells, replicando este fenómeno a nivel mundial: “*lo que se observa es que los gobiernos, las administraciones, los partidos políticos han confundido Internet con un tablón de anuncios*” (Castells 2000).

3) El acceso a los servicios ha logrado instaurar una lógica de la especialización del servicio público, enfatizando una lógica clientelar. Por ejemplo, para poder acceder a información sobre algún subsidio, el ciudadano debe pertenecer a un tipo específico de programa antes de poder realizar la consulta. En otras páginas, antes de hacer cualquier requerimiento se solicita entregar el número de RUT (documento de identificación chilena). En una lógica ciudadana, cualquier sujeto podría consultar al Estado sobre los programas que se llevan a cabo.

4) La centralización. Si se comparan los índices obtenidos por los ministerios gubernamentales y los portales de las municipalidades, los puntajes bajan considerablemente (**Gráfico 2**). Una política de gobierno también podría introducir formas de descentralización a base de la red, que no están siendo utilizadas. En el contexto nacional, esto se explica también porque las comunas con mayor accesibilidad son aquellas con mayores recursos, reproduciendo el uso desigual que tienen las nuevas tecnologías en la población: A mayor ingreso, mayor conexión.

Gráfico 2
Índice de e – contenidos ciudadanos –
Municipalidades (promedio
por dimensión)



Fuente: Informe de Desarrollo Humano 2006. PNUD, Chile.

Los resultados muestran algunas tendencias bien claras: En las dimensiones funcionales, instrumentales y de eficacia, el gobierno electrónico muestra todo su potencial (todo el brillo del oro se podría decir), mientras que las dimensiones de interacción y acceso de información pública, sumado al centralismo, muestran la reproducción de una cultura política anterior a la instalación de las nuevas tecnologías.

A partir de estos datos analizados, se puede establecer que en la relación entre Estado y ciudadanía se ha tendido a privilegiar una lógica centralista y clientelar. De modo más general, se podría sugerir que este tipo de apropiación reproduce y fortalece ciertas prácticas que han marcado la historia de las sociedades latinoamericanas.

El tema del centralismo tiene una larga tradición en este continente. La historia de la cultura de esta región tiende a favorecer las decisiones desde el centro y construir un tipo de ciudadanía exclusivamente basada en la jerarquía de la admi-

nistración burocrática (para este punto, véase la excelente obra de Véliz, 1980 y 1994).

A la par, la predilección por formas de funcionamiento vertical, con una imagen del ciudadano como cliente, reproduce la debilidad de una sociedad civil para hacer partícipe de las decisiones y de la deliberación colectiva de los organismos centrales. En la medida en que el Estado acentúa una forma de relación instrumental, disminuye la posibilidad de retomar una ciudadanía fuerte para la democracia (Güell, P., 2004).

La consideración de estos procesos históricos ayudaría a disentir frente al determinismo tecnológico que suele primar en ciertos análisis (Cfr. Pérez, C., 2004). Pero a la vez, con esto no se quiere expresar un determinismo histórico de la cultura frente a las formas de apropiación de estas herramientas. Ciertamente las nuevas tecnologías de la comunicación pueden cambiar (y han cambiado) las relaciones entre la ciudadanía y estado. Sin embargo, no se puede pretender ver en el uso de éstas tecnologías una lógica exenta de historia cultural y neutral a las relaciones sociales que anteceden a los propios cambios tecnológicos.

Reafirmando la ambigüedad: El nombre es lo que importa

Para profundizar el punto anterior, se mostrará un segundo ejercicio de investigación, con el fin de evaluar los antecedentes socio-culturales del uso de estas nuevas tecnologías.

Una de las capacidades que se han atribuido a la utilización de estas nuevas herramientas, es el acercamiento de los representantes políticos

a los ciudadanos. Con las nuevas tecnologías se acortaría esta distancia a través de una comunicación más rápida y eficaz.

Actualmente, en Chile todos los diputados y senadores cuentan con una dirección de correo electrónico personal, publicada en el sitio Web del congreso (www.congreso.cl). En teoría, cualquier ciudadano podría enviarle un mail a su representante por algún motivo que sea pertinente para su localidad o de interés público nacional.

En el año 2001, Claudio Orrego y Rodrigo Araya realizaron el siguiente ejercicio: Enviaron a cada parlamentario un e-mail con el seudónimo “Juan Pérez”, solicitando información propia de su trabajo en el Congreso. En esa ocasión, sólo 9 de los 120 diputados respondieron. Para los autores, el correo electrónico no era aprovechado de modo significativo por los representantes (Araya y Orrego, 2002)

En el año 2005, el equipo del informe realizó un nuevo intento. Seis meses antes de una elección parlamentaria, envió el siguiente mensaje:

Estimado diputado:

Soy nuevo en esto de Internet y me conseguí su dirección. La razón por la cual le escribo es para conocer sus prioridades para votar en el Parlamento de aquí a fin de año. Esto es importante para mí, ya que mi voto lo pienso mucho y, si tengo esta oportunidad de preguntar, la aprovecho. Espero pueda responderme.

Atentamente, Pedro González

Fuente: Informe de Desarrollo Humano 2006. PNUD, Chile.

Si bien los resultados mejoraron respecto del año 2001, la tasa de respuesta siguió siendo bastante baja: 21 de los 120 diputados (menos del 18%) respondieron a Pedro González.

Uno de los comentaristas del estudio señaló que los representantes no pueden contestar todos los mails que reciben y que el hecho de que todas las personas inquirieran a sus delegados personalmente podría saturar un sistema de democracia. Sin embargo, en Chile y probablemente en toda Latinoamérica, la distancia entre ciudadano y representante es muy lejana, y en general existe mayor apatía y desconexión frente a la política oficial, que entusiasmo y sobre participación.

La segunda parte del ejercicio consistió en enviar un correo electrónico similar, pero esta vez con otro nombre y apellido, con el fin de encontrar otras variables que podrían ayudar a comprender las bajas tasas de respuesta. El texto fue el siguiente:

Estimado diputado:

Dado que tengo intereses particulares en la zona que usted representa, me gustaría saber cuáles son los temas prioritarios que usted piensa impulsar en los próximos años para el desarrollo de la zona. Me interesa, porque quiero tener una opinión informada antes de la próxima elección. Muchas gracias, le saluda atentamente,

José Errázuriz H.

Fuente: Informe de Desarrollo Humano 2006. PNUD, Chile.

El apellido del remitente tiene relación con los grupos socio-económicos altos tradicionales de Chile, es fácil ver la correspondencia entre apellido y grupo socioeconómico en un país con altas desigualdades.

Los resultados fueron bastante inesperados. De 120 diputados, 31 dieron respuesta a la solicitud. Catorce de ellos también respondieron al correo de Pedro González, pero el tiempo de respuesta fue significativamente menor, disminuyendo de 5 a 3,3 días.

Sin embargo, lo que más sorprendió fue la diferencia en el tipo de respuestas, siendo las del segundo ejercicio más directas y largas y dejando ver un interés del parlamentario por atender al sujeto en cuestión. Una cantidad importante de parlamentarios ofrecieron contacto directo con el aristocrático remitente e incluso lo invitaron a tomarse un café y enviaron el número de su teléfono móvil.

Este ejercicio se completó utilizando otros medios de acceso para ubicar a los representantes. Durante dos semanas se investigó qué posibilidad tiene un ciudadano común y corriente de obtener el e-mail personal o el número del teléfono móvil de sus diputados, para poder establecer canales de comunicación más cercanos con sus representantes.

Los resultados muestran una tendencia bien clara: Para la gente en común no es fácil relacionarse directamente con los representantes, más allá de la facilidad que introducen los medios de comunicación. Un tercio de la Cámara (43 diputados) no figuraba con ningún tipo de teléfono

de contacto en Internet. Incluso entre aquellos diputados que cuentan con algún tipo de teléfono, fue imposible llegar a contactarse directamente con ellos.

Lo anterior podría ser replicado en otros lugares de Latinoamérica, como un medio de evaluación y fiscalización a la vez. El punto interesante es comprender cómo medios profusamente globalizados se insertan en puntos localizados; porque, más allá de una homogenización cultural producto de la globalización por las nuevas herramientas, hay que entrever como cada cultura se apropia e inserta de distinto modo en las nuevas formas de comunicación. Cómo cada Pedro González y José Errázuriz se abren de distinto modo a este nuevo mundo.

Trabajar intencionalmente el impacto del orden social preexistente

Una de las formas de aprehender de estas investigaciones es la proposición práctica de soluciones. Con este fin, el Informe de Desarrollo Humano propuso algunas condiciones sociales que se requieren para potenciar un uso completo y democrático de estas nuevas herramientas.

Una de estas condiciones dice que la sociedad debe trabajar intencionalmente sobre del impacto del orden social preexistente. Esto tendría dos connotaciones, por un lado, neutralizar ciertos fenómenos para lograr una adecuada apropiación y por otro, equilibrar los diversos intereses que están en juego en este fenómeno.

Neutralizar el orden social preexistente

Si se desea implementar un programa de gobierno electrónico que fortalezca la democracia se deben neutralizar ciertas relaciones anteriores a su instalación.

Por ejemplo, sí se desea utilizar la red como un espacio de horizontalidad –teniendo como objetivo un régimen democrático participativo– se necesita debilitar el centralismo en la forma de operar los servicios públicos, movilizandolos canales locales de participación o posibilitar mecanismos de transparencia pública que legitimen los distintos tipos de servicios. Esto claramente es un desafío para gobiernos democráticos que tengan como objetivo fortalecer estos canales. Dentro de una democracia autoritaria –o en la expresión clásica para los regímenes latinoamericanos de los años noventa– en una democracia delegativa (O’Donnell, 1995) esto no tiene sentido.

Ahora bien, esto no se trata sólo de un asunto del entramado público o del Estado, sino que también de un tema de prácticas culturales que afectan a toda la sociedad. Entre los hallazgos del Informe de Desarrollo Humano en Chile 2006, sobre el uso que dan las empresas a estas nuevas tecnologías, se encontró que éstas en vez de utilizarlas como formas de coordinación en la organización privada, las utilizaban para “vigilar y castigar” a los empleados, grabando conversaciones, utilizando cámaras, revisando los correos, etc. Si la empresa tenía una fuerte estructura vertical las herramientas se utilizaban para reforzar esas conductas (Véase especialmente parte V del Informe de Desarrollo Humano 2006, PNUD Chile).

En la medida en que más investigaciones (véase Carr, N., 2003 y Avgerou, C., 2003) se publican sobre la relación entre el mundo laboral y las nuevas tecnologías, se confirma que la relación entre ellos no es lineal y que el aumento de la tecnología no asegura un aumento en la productividad, si es que no se revisan las prácticas de uso y las orientaciones que se dan a ella.

En este mismo sentido, las políticas de gobierno electrónico deben detallar los fines con los que se movilizan las tecnologías y situar su uso. Es muy distinto dirigir el uso a la eficiencia y el control de los servicios del Estado, que orientar el uso para reforzar un “accountability horizontal” en el cual todas las instituciones puedan revisar y controlar los servicios de otras entidades públicas. Como se mostró al inicio, es importante tener un equilibrio entre todas las dimensiones que puede potenciar la red. Esto puede ser obvio, pero no lo es tanto cuando se escuchan repetidas voces que anuncian que las nuevas tecnologías por sí solas traerán los grandes movimientos hacia el progreso de las naciones atrasadas. La imaginé de traer como ejemplo a Finlandia, Irlanda, Singapur en políticas de integración tecnológica, no da cuenta del espesor cultural que antecede a este continente y el modo en que se estructuran las prácticas.

Equilibrar los diversos intereses

El Informe de Desarrollo Humano en Chile 2006 propuso la necesidad de establecer una crítica política de la red, que muestre los actores que están en juego y cómo ellos se relacionan.

En este punto, el equilibrio no es sólo una metáfora proveniente del espacio físico o químico, sino es una figura que representa el hecho de que las nuevas tecnologías no son neutrales a cierto tipo de desarrollo. Por más grande que sea el desacople del espacio virtual frente a la geografía local, la utilización de la red puede implicar varios desafíos en su realidad con las sociedades nacionales.

Por ejemplo, como ciertos autores han indicado, la red puede servir para el desarrollo de la integración de actores altamente globalizados, produciendo una desigualdad mayor en los que están anclados localmente sin poder actuar en el circuito de las redes electrónicas. No hay que olvidar que más del 60% de la región no tiene conexión a la red de Internet y muchos no tienen las capacidades básicas para utilizar estas herramientas.

Es el caso de las organizaciones de la sociedad civil. En Chile, al menos, no es cierto que Internet haya revolucionado las herramientas de empoderamiento que la sociedad civil tiene para movilizar sus recursos y posicionar sus interpretaciones. Lo que ha ocurrido más bien es que han surgido ciertas organizaciones altamente profesionalizadas y conectadas que han usado la red con el fin de empoderar a la ciudadanía. Pero son las menos. En general, el resto se ha supeditado a cumplir un rol pasivo, determinado por los canales que el estado da a la participación y otras, como juntas de vecinos y organizaciones de menos capacidad, se han visto supeditadas a un uso mínimo por falta de recursos y de capacidades para apropiarse de estas tecnologías.

Se argumenta que la red mueve una nueva forma de conexión social, que se caracteriza por ser fragmentaria y dispersa, que no se estructura a partir de los contenidos del estado nación, sino más bien levanta problemas de globalización (como el medio ambiente y el tema indígena), y muchas veces no reúne una organización básica sino que más bien son conexiones individuales que tienen pocas manifestaciones institucionales.

En caso que esto fuera efectivo (aunque hay pocas investigaciones que respalden eso) no quita el hecho que la observación de las actuales organizaciones de la sociedad civil no presenta un alto uso de las herramientas, su coordinación a través de la red es baja y presentan muchas veces un rol pasivo frente a las iniciativas del Estado. Incluso, grandes problemas que se han tratado de resolver con ayuda de las comunicaciones tecnológicas y que han generado debate en la opinión pública, finalmente no han movilizado una gran adhesión.

La red hasta ahora ha sido un espacio de poder que sirve para potenciar ciertos actores y para deshabilitar otros. La función de una política de gobierno electrónico, también debe tomar en cuenta este aspecto, equilibrando las fuentes de poder, llevando a cabo políticas que desarrollen potencialidades para todos los posibles actores. Y no dar por descontado nunca que siempre será un espacio de posicionamientos.

Conclusiones

La tecnología puede traer tantas esperanzas como desilusiones, oportunidades como amenazas con cuales se debe lidiar. Los estudios del

Informe PNUD demostraron que ante el esplendor de la comunicación, la rapidez, la nueva sociabilidad, existen diversos fantasmas de deshumanización, del reemplazo del orden por la máquina y las nuevas desigualdades.

En la evaluación del gobierno electrónico, se percibe que hay grandes oportunidades y potencialidades que el uso de estas nuevas herramientas puede dar para fortalecer la democracia y sus instituciones. Puede servir para empoderar a la ciudadanía de herramientas de empoderamiento, crear mayor eficiencia en los servicios estatales, ayudar al *accountability* horizontal y transparentar los procesos de las entidades públicas.

Pero también las tradiciones culturales pueden pesar más que el adelanto tecnológico. Las prácticas centralistas del Estado Latinoamericano o el hecho de tratar al ciudadano sólo como cliente, no pueden ser vistas como elementos sin importancia para las políticas de gobierno electrónico, sino como factores centrales que condicionan la implementación de éste y que, muchas veces, se fortalecen con la implementación de las nuevas tecnologías.

Lo mismo pasa al denotar la conducta de los parlamentarios (los congresistas). Se puede brindar a todas las autoridades nacionales de procesadores y correos electrónicos, pero sino se trabaja culturalmente en los canales de participación y no se visualizan las fuentes de discriminación y poder, el ciudadano José Errázuriz (el referente chileno del ciudadano de clase alta) tendrá más posibilidades de utilizar la red por su poder nominativo.

Se repite la tesis nuevamente: el problema se puede resumir en visibilizar los antecedentes socio-culturales que dan forma a la apropiación social de las nuevas tecnologías y trabajar intencionalmente en su solución. No darlos por alto, ni tratar de evitarlos como secundarios al cambio tecnológico.

Finalmente, esta apropiación incluye la manera en que una sociedad piensa el cambio tecnológico. Si se imagina a las tecnologías como un factor externo que modifica a la sociedad en una transformación ciega y discontinua, no hay forma de apropiación porque ellas son un elemento externo que hace dependientes las prácticas de cada sociedad.

Al contrario, si se piensa el cambio tecnológico desde una historia social, donde es posible ver cómo cada sociedad se apropia de este cambio, se podrá visualizar que el control y el enmarcamiento de las nuevas tecnologías dependen de las decisiones públicas que se tomen, tanto para fomentar un uso apropiado como para darle un sentido democrático a las prácticas en red.

Enmarcar a las nuevas tecnologías en una historia social del desarrollo, es nada menos que crear una narrativa del cambio que incluya las prácticas de todos los actores que pueden (y deben) apropiarse la tecnología para el aumento del desarrollo. Narrativas horizontales, sin falsas ilusiones, para políticas públicas conscientes, que buscan soluciones en un mundo con tradiciones, lógicas e intereses que muchas veces rebasan el mundo técnico.

Anexo 1 Índice de e-contenidos ciudadanos

Información	Corporativa	1. Historia y misión
		2. Políticas y programas
		3. Organigrama
		4. Instituciones dependientes
	Interés del usuario	5. Ubicación
		6. Leyes
		7. Estudios/publicaciones/estadísticas
		8. Informaciones regionales o locales
		9. Noticias, boletines, comunicados de prensa
		10. Actualización de información
Acceso información pública	11. Memoria	
	12. Auditorías públicas o financiamiento	
	13. Licitaciones públicas	
	14. Concurso a posiciones de empleo	
	15. Currículos directivos	
Interacción	16. E-mail de contacto	
	17. Oficina de información y reclamos (OIR) virtual	
	18. Encuesta temática	
	19. E-mails de profesionales o autoridades	
	20. Encuesta de funcionamiento	
	21. Foro/chat	
Servicios	Guía básica	22. Mapa sitio
		23. Buscador
		24. Preguntas frecuentes
		25. Links con sitios relacionados
	Orientación	26. Guía de trámites, formularios
	Servicios On line	27. Trámites, pagos o emisión de certificados en línea
		28. Links a trámites en línea

Bibliografía

- Araya, R. y Orrego, C. (2002). Internet en Chile: Oportunidad para la participación ciudadana. *Temas de Desarrollo Humano Sustentable*, PNUD, Chile.
- Avgerou, C. (2003). The link between ICT and Economic Growth in the Discourse of Development'. En Korpela, M., Momtealegre, R., y Poulymenakou, A *Organizational Information Systems in the Context of Globalization*, Boston, Kluwer, pp 373-386.
- Carr, N. (2003). It doesn't matter. *Harvard Business Review*. May, 2003
- Castells, M. (1999). Internet y la Sociedad Red, lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento. Recuperado el 22 de junio del 2007 de la Universtat Oberta de Catalunya. Barcelona, España: (www.uoc.es/web/esp/articles/castells/print.html)
- Güell, P. (2003). ¿Hacer más para obtener menos? Los nuevos desafíos de la participación social. En: *Foro de la sociedad civil Ciudadanizando la democracia*. Santiago de Chile.
- Naciones Unidas (2003). World Public Sector Report. E-government at the crossroads. Nueva York.
- O'Donnell (1995). ¿Democracia Delegativa? En: Grompone, R. Ed; Adrianzén, A., Cotler, J., López, S. comp. Lima: Instituto de estudios peruanos. IEP, 1995
- Pérez, C. (2004). Technological revolutions, paradigm shifts and socio-institutional change. En Reinert, Eric (ed), *Globalization, economic development and inequality: An alternative perspective*. Cheltenham, Edward Elgar.
- PNUD (2006). *Informe de Desarrollo Humano*. Chile.
- Tuomi, I. (2001). From periphery to center: Emerging research topics. *Knowledge Society Technology Review*, N°116. Helsinki, Tekes (National Technology Agency of Finland)
- Véliz, C. (1980). *The Centralist Tradition of Latin America*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.
- Véliz, C. (1994). *The New World of the Gothic Fox. Culture and Economy in English and Spanish America*. University of California Press.