

Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales



Maestría en Comunicación

Convocatoria 2008 – 2010

**e- gobiernos, usos, consumos, prácticas y
miradas tecnológicas...**

Curso: Comunicación por Internet

Profesora: Belén Albornoz

Alumna: Narcisa E. Camacho O.

Quito, 15 de marzo 2010

e-gobierno, usos, consumos, prácticas y miradas tecnológicas...

“Si observamos cómo los sistemas interconectados de la tecnología moderna han moldeado a fondo nuestras vidas, la intensidad con sentimos su influencia, respetamos su autoridad y participamos de su funcionamiento, comenzamos a entender que nos guste o no, nos hemos convertido en miembros de un nuevo orden en la historia de la humanidad... al observar las estructuras y proceso de estos vastos sistemas, comenzamos a concebir una forma de poder claramente moderna: los cimientos de una cultura tecnopolita” (Langdon Winner, 2008:27)

Introducción

Cuando pensamos en un celular, posiblemente nos remitimos al modelo, a la operadora, o a la simple forma de comunicarnos por medio de ese aparato tecnológico. De hecho, no nos detenemos a pensar aspectos como: ¿por qué? y ¿para qué? se pensó ese artefacto tecnológico, es decir no nos preocupamos por cosas que al parecer están demasiado explícitas, como el hecho de que este medio sirve para comunicarnos.

Desde nuestra forma cotidiana de pensar las tecnologías, podríamos creer que son “herramientas neutrales que pueden ser usadas bien o mal, para el bien, para el mal o para algo entre medias de los dos. Pero por lo general, no nos detenemos a pensar si un artefacto dado podría haber sido diseñado y construido de manera tal que produzca una serie de consecuencias lógicas y temporalmente previas a cualquiera de sus usos declarados” (Winner, 2008: 63). De hecho, estamos viviendo en una época en la que, a los medios tecnológicos, se les considera como protagonista de cambios, y desarrollos en la vida del sujeto.

Sin embargo, esta visión determinista no es la más acertada al momento de analizar a la tecnología *per se*. Si miramos las prácticas y las dinámicas desarrollista, que se establecen alrededor de los nuevos medios tecnológicos, podremos ver que tal acotación, no encierra elementos artefactuales. En este sentido, no podemos pensar a la tecnología en sí misma, puesto que ésta, está estrechamente vinculada, al usuario y viceversa.

Sobre lo mencionado, el presente trabajo desea realizar una lectura crítica a la tecnología desde los usos, prácticas e interacciones, que establecen los actuales medios tecnológicos TIC, el usuario y su entorno. De hecho, se toman los presupuestos que devienen de los modelos e-gobierno, que actualmente están siendo implementados por los diversos gobiernos a nivel de Latinoamérica, con el objeto de crear un vínculo e interacción entre Estado y ciudadano. Desde esta perspectiva, lo que se desea mirar es ¿cómo la idea determinista sostiene que la tecnología democratiza?; y en su defecto ver en ¿qué medida el ciudadano se siente parte de ese nuevo modelo y/o paradigma tecnológico?.

Para dar respuesta a estas preguntas he considerado importante utilizar categorías como: tecnología, e-gobierno, participación, interacción y usos. Y, para que el planteamiento central sea sustentado, creo pertinente recurrir a los presupuestos conceptuales de Langdon Winnwer, Hernán Thomas, Susan Finquilievich, Montserrat Fernández entre autores, quienes me permitirán abrir camino a este análisis, para entender los modelos de e-gobierno desde las prácticas deterministas y no deterministas mediadas por el Internet. Esta entrada ayudará a construir un espacio de diálogo, el mismo que permita conocer los procesos mediáticos que se establecen entre Estado y ciudadano.

Últimamente, se ha concebido a los modelos tecnológicos como un “instrumento democrático [el mismo que] depende de la apetencia de un número significativo de ciudadanos por aprovechar las extraordinarias nuevas herramientas para incorporarse a la formulación de un discurso político significativo, por transformarse en electores mejor informados y por ser partícipes de la vida cívica”(Corrado/Firestone, 1996:29, en Finquilievich). Sin embargo, al estudiar y hacer referencia a ciertos paradigmas que devienen de los modelos tecnológicos, y en especial, los que se implementan como e-gobierno, podremos ver que no todas las acotaciones se cumplen. Tal mención será abordada a medida en que se aborde las categorías antes mencionadas.

Una vez que he definido la propuesta central de este ensayo, me parece pertinente contextualizar el proceso, en el cual la tecnología (artefacto), el sujeto y las TICs son actores primordiales para este análisis. El citar aspectos como; la dinámica desarrollista, la

convergencia Estado y ciudadano más los procesos democratizadores que subyacen de los elementos de e-gobiernos, se podrá construir dicho planteamiento.

La idea “artefactual”

A finales del siglo XIX y principios del XX Winner (2008) menciona que “se daba habitualmente por sentado que los únicos medios confiables para mejorar la condición humana provenían de las nuevas máquinas, técnicas y productos químicos”. Sin embargo, a medida que se avanzaba esta etapa, nacen nuevos paradigmas y se va cuestionando tal mención desde su carga simbólica. Es por eso que se lo empieza a analizar desde: los hábitos, las percepciones, el concepto de uno mismo, las ideas de espacio y tiempo, las relaciones sociales y los límites morales y políticos.

Adicionalmente, lo que este nuevo orden buscaba es, entender los procesos tecnológicos, que se construye alrededor de este, puesto que, a medida que la tecnología iba evolucionando, y se ponían en uso sus funcionamientos, ésta producía alteraciones significativas en los patrones de la actividad y de las instituciones humanas. Así lo menciona Langdon Winner, en su texto “*La Ballena y el Reactor*”. Y, partiendo de esa acotación, se puede ver que lo tecnológico no queda rezagado a un simple estudio artefactual.

Lo que se desea es ver es cómo las actividades humanas se entrelazan directamente con los diversos medios tecnológicos, puesto que éstas se encuentran imbricadas y cómo esos fenómenos convergen en los diversos entornos sociales, políticos, económicos, ideológicos, culturales, técnicos, etc.

Si miramos los discursos hegemónicos de poder, el término “tecnología” se instaure como el eje articulador de varios espacios sociales. Frente a esta mirada, surge la necesidad de examinar las lógicas sociales de la tecnología desde su lugar de enunciación. Y, para explicar esto, partimos de aquella idea “determinista” en la cual, la tecnología se inscribe como un instrumento artefactual, que genera progreso y desarrollo a los pueblos.

Este “supuesto”, nos conduce a pensar, que la tecnología no necesariamente debe ser entendida como una visión artefactual de la máquina *per se*, más bien deberíamos pensarla como una herramienta que permite interactuar al sujeto, en varios escenarios sociales, y a modo de ejemplo podríamos citar a los modelos e-gobierno¹, los mismos que posiblemente podrían estar pensados desde el estereotipo del “artefacto tecnológico”.

Por otro lado hablar de ¿cómo? se ha venido instaurado los medios tecnológicos (TIC) en los entornos sociales puede resultar desbordante. Sin embargo, es preciso empezar a entender que no podemos pensar a la tecnología en sí misma. Y, para desligarnos de esa idea “determinista” es necesario analizar los nuevos medios tecnológicos acogiendo los presupuestos que nos brindan los estudios de Ciencia, Tecnología y Sociedad (CTS)².

En las últimas dos décadas, los medios tecnológicos han sido estudiados desde el orden de las Ciencias Sociales, puesto que en él, se encuentran otros elementos como la apropiación de la cultura, los usos sociales de la comunicación y su forma de interactuar en los distintos espacios y/o campos, en los cuales permea la tecnología como base de la “actividad cotidiana” del sujeto en sociedad.

Pensar que, la tecnología está vinculada con nuevos modos de percepción, lenguaje, sensibilidades y escrituras... [y que éste], deja de convertirse en instrumental y llega a ser considerada como [algo] estructural... [En la cual], se configuran y transfieren nuevos saberes y un nuevo modo de comunicar [los presupuestos sociales], podría ser un nuevo modo de explicar varios procesos tecnológicos, así lo señala Jesús Martín Barbero. Esta apreciación nos conduce a entender la forma en cómo, el sujeto transfiere, comparte y construye, información y conocimiento mediado por el artefacto tecnológico.

¹ Más adelante podremos ver cómo este modelo puede ser analizado no necesariamente desde el modelo artefactual.

² Los estudios de CTS constituyen un campo de trabajo en los ámbitos de la investigación académica, la educación y la política pública... trata de entender los aspectos sociales del fenómeno científico-tecnológico, tanto en lo que respecta a sus condicionantes sociales como en lo que atañe a sus consecuencias sociales y ambientales ... es de índole interdisciplinar, concurriendo en él disciplinas de las ciencias sociales y la investigación académica en humanidades como la filosofía y la historia de la ciencia y la tecnología, la sociología del conocimiento científico, la teoría de la educación y la economía del cambio técnico.

Para entender el mencionado proceso, citamos a autores como Bijker y Pinch (constructivistas sociales), quienes manifiestan que la construcción social de la tecnología se plasman como aquellas prácticas sociales y culturales, que obligadamente surgen cuando los actores humanos interactúan con los dispositivos técnicos (Callon, 1991). Sin pretender caer en un “determinismo tecnológico”, se puede decir que, muchos de nosotros, nos hemos visto “tentados o atraídos”, por algún tipo de aparato tecnológico (televisión, radio, celular, ordenador, etc.) que precisamente vincula algún tipo de actividad cotidiana como es comunicarnos, informarnos o algo más simple, como es el hecho de que éste:

“...nos [deslumbró hasta poseerlo. De hecho, un] nuevo modelo de computador, de televisor o de reloj multiusos se convierte en un fetiche, en un objeto admirable que comentamos desde nuestra ignorancia en los mismos términos en los que lo describen los avisos publicitarios. Pero quizás la tecnología nos asombra porque estamos resignados a ella, [o] porque no consideramos ser una parte activa en relación al artefacto como tal: somos usuarios que se limitan a comprender como manejar el artefacto que ha puesto el mercado en venta”. (Ronderos y Valderrama, et al 2002)

Lo mencionado, con el paso del tiempo ha cambiado paulatinamente, y desde, el momento en que decidimos indagar sus rizomas sociológicos, podemos mirar que esas ideas artefactuales, no encarnan la tecnología *per se*. En este sentido, y tomando un presupuesto de Langdon Winner se podría pensar que, “por sí mismas, las tecnologías³ nunca mejorarán la vida humana si no hay antes un proceso de asimilación social,... de las mismas.... [Y, como lo expone Javier Bustamente, Winner] “nos abre la mente a la consideración de la tecnología como un fenómeno humano que debe ser tratado como tal, en su complejidad y su carácter holístico, y no como un simple saber especializado” (Winner, 2008:14, 16). Es preciso comprender y explorar el significado de la tecnología en nuestra vida cotidiana, puesto que de ahí parten nuestras diversas prácticas sociales, así como los uso que hacemos de los actuales medios tecnológicos.

El grado de convergencia entre el medio tecnológico, y el ser humano, ha venido permeando varios órdenes de la vida social de éste (político, económico, ideológico,

³ Dentro del texto del mismo Winner (2008:68), nos muestra que “los objetos que denominamos <<tecnologías>>constituyen maneras de construir orden en nuestro mundo. Muchos artefactos y sistemas técnicos que son importantes en la vida cotidiana contienen posibilidades para ordenar la actividad humana de maneras muy diversas. Ya sea de forma directa consciente o inconsciente, deliberada o involuntaria, las sociedades eligen estructuras tecnológicas que influyen en la forma de trabajar de la gente, en su forma de comunicarse, de viajar, de consumir, etcétera, durante mucho tiempo”.

cultural, etc.). Como diría Hernán Thomas (2008) dentro de su propuesta “*La dimensión tecnológica atraviesa la existencia humana*”, la idea de correlación de lo humano y lo no humano se perfila “desde la producción hasta la cultura, desde las finanzas hasta la política, desde el arte hasta el sexo”. (Thomas y Buch, 2008) Es decir, los seres humanos estamos constantemente interactuando con algún medio tecnológico, y, sin querer, olvidamos su origen, su funcionamiento, y aún más, olvidamos reflexionar el ¿por qué?, de su presencia entre nosotros, y, sólo le prestamos atención, cuando este falla en alguno de sus procesos o porque simplemente dejó de funcionar.

La interacción y acceso a ciertos aparatos tecnológicos, se nos ha presentado a partir de un conocimiento codificado (manuales, instructivos, etc.) para facilitar su uso, y mientras estos permeaban nuestros espacios cognitivos a partir de cierta “destreza”, su uso, poco a poco, se va convirtiendo en conocimiento tácito (experiencia) y, ya no, nos es necesario, saber o recordar su proceso inicial, puesto que ya estaba intrínseco la utilización de este, es decir naturalizamos la forma en cómo funciona el artefacto tecnológico.

Por otro lado, no sólo nos hemos remitido a generar un imaginario desarrollista, sino que también hemos naturalizado sus procesos, y jerarquizado, los potenciales ejes de cambio en sociedad, como diría Thomas (2008), “usted está tecnológicamente construido... las sociedades están tecnológicamente configuradas exactamente en el mismo momento y nivel en que las tecnologías son socialmente construidas y puestas en uso”. Entender cómo la tecnología imbrica los espacios de la sociedad, es parte de los procesos de su construcción social.

Si miramos y nos fijamos en nuestros espacios académicos, políticos, laborales, etc., podemos ver que cada actividad involucra la aplicación de un modelo (software, programas, internet, etc.). Sin embargo, para que estas sean ejecutadas, planteadas y aplicadas a nuestra vida cotidiana, debieron haber pasado por un proceso de debate, negociación y consensos, para que puedan ser utilizadas en sociedad. Pero, cabe preguntarnos, si la sociedad en general ¿fue partícipe para aceptar o no de tal o cual

modelo?, la respuesta puede atravesar varios campos heterogéneos (sociales, culturales, políticos, técnicos, etc.) y, mostrarnos diversos análisis y factores coyunturales.

A lo mencionado, podemos acotar que ciertos modelos y medios tecnológicos fueron pensados desde las entradas del “determinismo tecnológico”, puesto que desde su carga discursiva, explicitaban los beneficios, cambios y progresos que estos medios provocarían en la sociedad. Tal acotación era criticada por Heilbroner, cuando analizaba los presupuestos de Marx, puesto que el primero, culpaba a Marx de ser uno de los grandes deterministas tecnológicos, ya que sus concepciones giraban alrededor del impacto de la máquina en los procesos de producción⁴. Desde ese enfoque, podemos ver que esos, acontecimientos van contenían y permeaban el discurso “desarrollista” basado en la idea del artefacto tecnológico.

Era necesario citar lo mencionado puesto que esos acontecimientos son parte de una trayectoria histórica y social, la misma que nos conduce a entender cómo, se dan los primeros vínculos e interpretaciones entre el sujeto y la tecnología. De hecho, muchas veces hemos creído que ciertos modelos tecnológicos van a cambiar y mejorar nuestro entorno, y sin embargo, esto no ha sido del todo cierto, puesto que autores como Bijker, Pinch y Heilbroner, nos han mostrado que los cambios y progresos sociales, no radican en la fuerza artefactual *per se*, sino que estos evolucionan y se han construido conjuntamente con los procesos y prácticas de los actores humanos y no humanos.

Hablar de una participación implícita y explícita de actores humanos y no humanos en ciertos modelos o proyectos tecnológicos puede resultar complejo. Sin embargo, trataremos de aproximar y tener una mirada crítica de tales prenociones con la finalidad de conocer el propósito de estos en sociedad y para qué fueron creados, es decir para ¿qué? o para ¿Quiénes? fueron pensados dichos modelos. Desde esta apreciación, se desea conocer si estos modelos tecnológicos contemplan elementos que proporcionen vínculos

⁴ Cabe señalar que a Marx, no le interesaba el poder de la máquina sino el sistema de producción capitalista, pero ese es otro asunto, sin embargo, Heilbroner hace sus aproximaciones teóricas en base a los procesos industriales y capitalista. Esto se puede apreciar de mejor forma en los textos de Marx Karl (1977). Maquinaria y gran industria. En: “*El capital. Crítica de la economía política*”. Y, en Heilbroner, Robert L (1966). ¿Son las máquinas el motor de la historia? *Historia y determinismo tecnológico*.

democratizadores desde sus prácticas funcionales, de modo que no nos veamos tentados a sólo mirar el medio como tal, sino que también debemos ver, el rol y el involucramiento que ciertas tecnologías mantiene en las actividades del sujeto.

Después, de haber realizado un breve recorrido a los presupuestos del determinismo tecnológico, y a su grado de convergencia con los diversos actores sociales (humanos y no humanos). Creemos válido analizar cómo esos presupuestos se vislumbran, y entrelazan, con las prácticas que permean el tema los e-gobiernos. De hecho, se pretende ver cómo este modelo tecnológico se inserta desde la idea de participación, interacción, integración y democratización, entre Estado y ciudadano, a través de los nuevos medios de comunicación e información.

Los nuevos medios tecnológicos y sus decisores

Si miramos las prácticas y las dinámicas desarrollista que han permeado los nuevos medios tecnológicos, posiblemente estaríamos tentados a naturalizar la retórica determinista, pero ese no es nuestro objetivo. De hecho, lo que se desea en este acápite es tener una visión más próxima e interpretativa, de aquellos usos, y prácticas, que imbrican los nuevos medios tecnológicos en los espacios sociales. Por ejemplo, uno de los medios que está en completo auge y que ha “revolucionado” diversos espacios de la vida cotidiana del sujeto, ha sido el ordenador y el Internet⁵. Varios estudiosos, y críticos de éste fenómeno socio-técnico, lo consideran como una suerte a los procesos de la información y a la comunicación. Este nuevo instrumento comunicacional, se muestra como una entrada a las nuevas prácticas de la información y el conocimiento.

⁵ Mucho se ha cuestionado la presencia de la Internet entre nosotros sin embargo, vale la pena recordar que la presencia de este medio es los diversos entornos sociales deviene aquel: “mercado de las telecomunicaciones...[de] aquellos pocos proveedores mundiales, los carriers internacionales, los dueños de la redes son los que fijan el funcionamiento de Internet. Son los dueños de una estructura que nació centralizada en las Universidades y el Departamento de Defensa de los Estados Unidos, y que luego se descentralizó cuando comenzó a crecer pero siempre dependiendo de una estructura jerárquica con roles de poder bien definidos.” (“¿Quiénes son los dueños de Internet?”, binario, 18/03/2005, <http://www.canalar.com.ar/binario/Notas/NotaMuestra.asp?Id=52> en Fernández, 2007).

Autores como Montserrat Fernández (2007) sostienen que, “Internet tiene un impacto profundo en el trabajo, el ocio y el conocimiento. Gracias a la web, millones de personas tienen acceso fácil e inmediato a una cantidad extensa y diversa de información en línea. La Red ha permitido una descentralización repentina y extrema de la información y de los datos.” (Fernández, 2007:). Por otro lado, los presupuestos de Vicente Mora en su obra “*Internet, blogs y comunicación en un nuevo mundo*”, sostiene que: “Internet hoy en día, [es] uno de los instrumentos políticos más importantes” (Mora 2006:33, en Fernández, 2007).

En cambio hay quienes desde una idea determinista como la de Castell señalan que “el internet es el corazón de un nuevo paradigma socio-técnico que constituye en realidad la base material de nuestras vidas y de nuestras formas de relación, de trabajo y de comunicación. Lo que hace Internet es procesar la virtualidad y transformarla en nuestra realidad, construyendo la sociedad red, que es la sociedad en que vivimos” (Castell, et al 2001)

Sobre esas acotaciones, podemos ver que tanto el ordenador y el Internet, han sido instrumentos tecnológicos configuradores de actividades en la vida social del sujeto. Su dinámica entrelazan espacios que van desde los sistemas políticos hasta las actividades de la vida cotidiana, según su mediación artificial. Esta visión, Winner (2008) lo señalaría como un nuevo medio artificial que ha venido a moldear los sentidos y las prácticas del ser humano. El ingreso a estos nuevos medios tecnológicos nos conducen a pensar en cómo fueron formulados y bajo que instancias políticas lograron su consolidación en sociedad.

Los argumentos, presentados por Winner, sobre los enfoques tecnológicos nos muestran que la tecnología desde el campo de la política tiene gran peso social, ya que:

“...lo que importa no es la tecnología misma sino el sistema social o económico en el que se inserta... [el abordaje que se concibe desde], la teoría de la política tecnológica hace hincapié en el ímpetu de los sistemas socio-técnicos a gran escala, en la respuesta de las sociedades modernas a determinados imperativos tecnológicos y en la manera en que los objetivos humanos son poderosamente transformados a media que se adaptan a los medios técnicos... la teoría de la política tecnológica sugiere que prestemos atención a las características de los objetivos técnicos y al significado de esas características... este abordaje identifica a ciertas tecnologías como fenómenos políticos por derecho propio” (Winner, 2008:59)

Crear que el Internet es *per se*, no significa que este medio funcione por sí mismo. Por lo pronto es preciso pensar en los grados de influencia que se extienden en los entramados políticos, económicos, sociales y culturales. Desde este sentido “nuestro lenguaje moral y político para evaluar la tecnología [no] incluye solamente categorías relacionadas con herramientas y usos, si no incluye cierta atención al significado de los diseños y a las disposiciones de nuestros artefactos, [puesto que mucha de las veces]... estamos ciegos a [varias aspectos] que son intelectual y prácticamente cruciales”⁶, y sólo nos limitamos a que, esos medios sean usados, y por consiguiente no reflexionamos sobre la participación y toma de decisiones que nosotros como sujetos sociales hacemos de éstos.

Los actuales medios de comunicación tecnológica son constantemente analizados, sin embargo, esto no implica, que exista un espacio de deliberación y participación entre Estado y ciudadano, ya que quienes siguen ejerciendo esas prácticas son nuestros representantes (poderes: ejecutivo, legislativo, parlamentario, etc.) y quienes ejercen algún tipo de poder hegemónico entre estos. Bajo esta premisa Winner manifestaría que:

“en los procesos de toma de decisiones estructurales distintas personas ocupan distintas posiciones y poseen grados desiguales de poder y niveles desiguales de conciencia. Sin lugar a dudas, la amplitud de elección es mayor cuando un instrumento, sistema o técnica se introduce por primera vez. Debido a que las elecciones tienden a fijarse firmemente en los equipos materiales, las inversiones económicas y los hábitos sociales, la flexibilidad original desaparece para todos los propósitos prácticos una vez que hacen los compromisos iniciales”⁷

A lo argumentado, se podría pensar que sólo ciertos grupos están llamados a participar en la toma de decisiones, y hacen que ciertos proyectos o modelos tecnológicos se institucionalicen. Poco se habla de sus procesos, y de la manera en que esos medios fueron introduciéndose y permeando entre nosotros hasta llegar a formar parte de nuestra vida cotidiana. Estos procesos se han visibilizado muy poco, así como sus espacios deliberativos. Podríamos creer y pensar que esos espacios que son limitados o que en la práctica no existen o están a disposición del ciudadano común.

⁶ Idem, pp. 63

⁷ Idem, pp. 68

Desde luego, la acotación mencionada, puede ser sometida a varias opiniones y críticas. No estamos generalizando o especificando algún tipo de modelo tecnológico en particular. Lo que deseamos con lo mencionado es mirar justamente, las formas y las prácticas coyunturales en las que estos modelos se legitiman en sociedad. Posiblemente muchos de estos proyectos fueron consensuados y, otros fueron totalmente excluyentes⁸, por quienes mantienen vínculos de poder de orden político, económico y social, los mismos que fueron aplicados dependiendo las necesidades o intereses del Estado para el ciudadano.

Sobre lo mencionado, hacemos referencia a la preguntada planteada por Winner: “¿es el estado de la cosas el resultado de una respuesta social inevitable a las propiedades ingobernables en las cosas mismas, o es en cambio un patrón impuesto de forma independiente por un ente gobernante, la clase en el poder o alguna otra institución social o cultural, para lograr sus propios propósitos?”. Esta pregunta nos lleva a pensar en nuestros representantes del poder, puesto que son ellos, quienes deliberan, tal o cual modelo o proyecto tecnológico y ejecutarlo en sociedad.

Sin embargo, esta connotación puede resultar “inconmensurable” puesto que, alrededor de está, subyacen otras interrogantes como: ¿acaso ellos cuentan con el capital simbólico necesario, para tratar aspectos técnicos, estructurales, funcionales, etc., de un determinado medio tecnológico?, o son el conjunto de intereses, que hacen que cierto modelo sea aprobado para que sea implementado?, frente a esto, la tarea que se propone es, pensar en que los nuevos modelos tecnológicos no sean considerados como una somera visión artefactual, sino que sean pensados como eje de participación deliberativa entre quienes harán uso de éstos.

Pues bien, se ha mencionado varios presupuestos que subyacen de la tecnología y su vinculación social. Y, para relacionar todo lo que se ha venido hablando, hemos creído necesario tomar como caso práctico el modelo tecnológico de los gobiernos electrónicos. El

⁸ Un caso muy particular, que en principio se lo pensó como un modelo de desarrollo, cambio y progreso social fue el proyecto de ARAMIS. Este modelo tecnológico fue deliberado por quienes “poseían” el capital simbólico, técnico y hegemónico para pensar que un nuevo modelo de transporte iba a funcionar en una ciudad pequeña como la de (<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=154380>)

mismo, que debe, empezarse a pensar no sólo como un modelo artefactual, sino como la herramienta que permite la total y plena participación de actores (humanos y no humanos), en las diversas áreas sociales (política, economía, salud, educación, cultura, etc.). A continuación se hará una breve aproximación crítica, al modelo como tal, y a sus premisas establecidas, en las cuales se fomentan la generación de espacios democratizadores, entre Estado y ciudadano, por medio de la participación y la interacción conjunta del modelo tecnológico.

e- gobiernos, tecnología o modelo democratizador???

Antes de pensar en el modelo tecnológico *per se*, que envuelve a este proyecto de gobierno electrónico, citaré algunos elementos claves, por los cuales atraviesa dicho modelo. Primeramente denotaré el por qué de la “e” que antecede a gobierno. Jorge Yrivarren menciona que “Para muchos puede ser evidente que la «e» que antecede a e-[gobierno] no es otra cosa que el apócope de «electronic»⁹, como en e-mail y muchísimos otros neologismos que nos ha traído la informática... Poco a poco, [la] «e» fue convirtiéndose en la identificación de la presencia de las TIC en muchas actividades: negocios (e-business), comercio (e-commerce), banca (e-banking), enseñanza (e-learning), etc.” (Yrivarren, 2004:110)

Desde esta apreciación, podemos ver que la vocal “e” fue pensada desde del artefacto en sí. En este sentido, se podría decir que su función estaba estrechamente relacionada a actividades de orden tecnológico, y que posteriormente, fue permeando diversas actividades del orden empresarial, mercantil, comunicativo, que brevemente ya fueron mencionadas en el anterior acápite. Ya en el plano, de la e-gobierno esta idea podría ser entendida desde varias subjetividades que aducen a lo tecnológico.

⁹ Se puede señalar que “e “...se originó en IBM cuando, en la segunda mitad de la década del noventa, lanzó una campaña para publicitar, una nueva línea de productos y servicios que denominó «e-Business™». Efectivamente, era una marca registrada que ganó tal difusión que la modesta «e» se fue adosando a toda innovación que provenía del acelerado cambio tecnológico y en particular de las TIC. En su beneficio coincide con la etapa de florecimiento de Internet y el boom de las «.com» o de los negocios de comercio electrónico (e-commerce)”.

Pero ¿Qué es el e-gobierno?, desde una entrada fugaz, podríamos referenciar a algo tecnológico, posiblemente sí, pero no podemos considerarla como tal, puesto que la idea de este trabajo es apartarnos de la categoría del “determinismo-tecnológico”. Esta más bien, “[...]refiere] al uso que [hacen] las instituciones gubernamentales de las TIC, y [su] potencial [forma] de transformar las relaciones entre los gobernantes y los ciudadanos, las empresas, y otros niveles de gobierno” (Finquilievich, 2005).

Hay quienes sostienen que el e-gobierno, “es un compromiso permanente del gobierno para mejorar la relación entre los ciudadanos y la administración pública, mediante el intercambio eficaz y eficiente de servicios, información y conocimiento.”, así lo manifiestan La División de economía y administración pública de Naciones Unidas. Por otro lado, se dice además que, la idea de e-gobierno “...es un gobierno inteligente. [que] Está organizado alrededor de la gestión, y utilización de la información. El gobierno inteligente es esencial en una sociedad donde la información se ha convertido en una pieza esencial.”¹⁰

Además, hay quienes mencionan, el hecho de que el e-gobierno o también llamado gobierno electrónico fue pensado, como parte de un proyecto de potenciales beneficios dirigido a sus usuarios como es:

“incrementar la satisfacción del usuario, mejorar la educación de la población, incrementar la eficacia y eficiencia gubernamental, mejorar la competitividad empresarial y mayor transparencia y apertura. Los objetivos concretos dependerán de las prioridades y los valores de la política aplicada; el ahorro de costes, por ejemplo, puede venir dado por la automatización de tareas y la reducción de personal o por la generación de nuevos servicios. No hay que olvidar que el gobierno electrónico puede producir efectos colaterales negativos, como la ampliación de la brecha digital, el consumo de recursos a gran escala, el aumento de las expectativas ciudadanas y un cambio cultural complejo dentro de la propia burocracia.”¹¹

Desde, esas apreciaciones se puede decir que la idea de e-gobierno tiene varias pretensiones, entre ellas, integrar al ciudadano a través de ciertas prácticas a través del proceso de interacción “usuario e institución”. Por ejemplo: si nos situamos desde el caso Ecuador un modelo que se aproxima a los presupuestos de la e-gobierno es el SRI (Servicio

¹⁰ Idem, pp. 90

¹¹ Idem, pp. 3

de Rentas Internas – Institución perteneciente al Estado). Este organismo ha desarrollado todo un proyecto de interacción e interrelación electrónica entre Estado y Ciudadano, el mismo que, está mediado por un sistema tecnológico a través de la red, con el propósito de que se establezcan las prácticas de orden tributario.

Resulta importante conocer cómo se manejan las dinámicas del Estado y el ciudadano al momento en que se implementa la idea de e-gobierno. Anteriormente, se mencionó que el Estado juega un papel importante dentro de este proceso ya que se convierte en un “estimulador y regulador de los mecanismos de conectividad, [a su vez pone] énfasis en la generación de medios productores de bienes y servicios de la Sociedad de la Información, porque el estímulo al consumo de estos bienes está generado por otros agentes sociales”. (Finkelievich, 2005: 8).

Esta forma de idealizar la interacción entre esos dos actores, está dado por ese modelo de “consumo” y “conectividad”. Esta última, no debe pensarse por sí misma, puesto que, para que la población se integre, y haga uso de este modelo TIC; “se necesita formación de individuos y grupos, agrupamiento de las personas en emprendimientos, instrumentación de las herramientas de la sociedad de la información para el desarrollo humano, entre otros”¹². Y, retomando el modelo presentado por el SRI a nivel Ecuador, en los últimos años ha intentado “integrar e interactuar” el modelo entre el ciudadano y la institución.

Desde esta apreciación y acogiendo las palabras de Finkelievich, debemos adaptarnos a las prácticas¹³ que se viabilizan en este modelo tecnológico de información y comunicación, y más aún, cuando el internet es el mediador¹⁴, pero, debemos estar conscientes de que este modelo tecnológico, no es en sí un modelo democratizador, sino que son las prácticas y los usos que hace que el usuario materialice ese proceso.

¹² Idem, pp. 36

¹³ Posiblemente e-gobierno sea todo un reto para nuestros países tercermundista. Sin embargo, debemos considerar que la apuesta que ha hecho el modelo del SRI, parte de todo un proceso de años, y que poco a poco se ha convertido en un referente de conectividad, acceso e interactividad, con la finalidad de que el usuario realice gestiones de orden básico como es la tributación de sus impuestos.

¹⁴ Pese a que el autor le da demasiado poder a la tecnología, él busca salirse del determinismo, y es crítico al respecto. Él asegura que las nuevas comunicaciones han ayudado al cambio político de la sociedad, pero no son el único motivo, y tampoco son mágicamente democráticas.

Bajo estas argumentaciones, se podría creer que el rol del Estado es “consiste en adelantarse a las necesidades e intereses de los diversos actores sociales y encontrarse preparado para su legislación y control”¹⁵, a través de la aplicación de este en sociedad. Sin embargo, pensarlo resultaría apocalíptico, puesto que estaríamos hablando de un modelo que debe ser implementado desde la prelación “del deber ser”, y esta, no es la idea del e-gobierno, puesto que va más allá de la instrumentalización y manipulación de herramientas tecnológicas.

Estos nuevos modelos tecnológicos de e-gobierno de comunicación e información, han posibilitado un cambio en lo político y en la participación ciudadana (en este sentido se podría decir que cada persona que “tiene acceso a la web” puede participar, informar o ser parte de la esfera pública sin mediaciones políticas y enfoques políticos que limiten su participación). Cabe recalcar, que el cambio de lo político no puede basarse en este nuevo medio (e-gobierno), sino que, éste se ha dado, a partir de toda una red de relaciones, en donde, los poderes hegemónicos y no hegemónicos, se han entrelazado a través de los discursos sociales.

Además se podría ver, que la carga democrática no estuvo establecida sobre el artefacto como tal, sino que estuvo pensada a través de los procesos de negociaciones, asociaciones y consensos que se establecieron alrededor del nuevo medio tecnológico. En este sentido, “el afán de interpretar los artefactos técnicos utilizando un lenguaje político no es en absoluto propiedad exclusiva de los críticos de sistemas a gran escala y de alta tecnología, [o de los representantes políticos]” sino que también, debería en principio ir acorde a las necesidades de los intereses del ciudadano, puesto que es él, quien hará uso y manejo de ese nuevo medio tecnológico.

En este sentido, no basta sólo mirar, o someternos a nociones desarrollista, que permeen al modelo (e-gobierno), puesto que el medio en sí no posee autonomía. De hecho, quienes participan de su proceso (usuarios, gobernantes, técnicos, ingenieros, etc., todos estos actores humanos) son quienes pueden generar varios aspectos deliberativos, participativos y

¹⁵ Idem, pp. 38

democráticos, a través de su esquema interactivo, entre Estado-ciudadano. De aplicarse esta premisa los modelos de gobierno electrónico no se convertirán en simples modelos artefactuales. La mirada excluyente y poco participativa quedaría de lado, y sólo se pensaría en los procesos participativos y democráticos, entre Estado y ciudadano.

Otro, aspecto a considerar alrededor del gobierno electrónico es que, se lo relaciona mucho con la “sociedad del conocimiento”. Este hace referencia a “la capacidad de sus miembros (personas y organizaciones), de acceder, distribuir, compartir, reproducir, y producir crecientes niveles de información, en tiempo real, de forma ubicua y multimedia”¹⁶. Esta acotación, desde los contextos del modelo e-gobierno, planteados por el SRI a nivel Ecuador, podría creerse que fue pensada así.

Sin embargo, hay que estar consientes que este modelo de gobierno electrónico se ha ido reestructurando en los últimos años, es decir en sus inicios posiblemente era un proceso mecanicista. De hecho, se podría decir que este fue pensado de la forma operativa, con el objeto de optimizar las prácticas, la comunicación, la gestión entre la administración y la ciudadanía. Sin embargo, ésta gestión no implica que éste modelo tecnológico sea una herramienta que genera democracia participativa.

Frente a esta apreciación, se podría decir que la finalidad del gobierno electrónico no es algo, que se pueda extrapolar a todas las sociedades, mucho menos que exista un concepto que por transferencia nos otorgue una mejor democracia, o una mejor administración, ya que, si mencionamos algunas de nuestras gestiones y prácticas administrativas, podemos denotar que, en algunas de nuestras administraciones públicas¹⁷, el equipo humano de esos lugares, tienen edades de 60's, y por defecto, mantienen sus prácticas definidas, y posiblemente para ellos¹⁸ es más complicado la e-administración porque es algo, a lo que no están habituados.

¹⁶ Idem, pp. 44-45

¹⁷ Cabe destacar y rescatar que, no todos las administraciones del sector público existe tal personal, con las características citadas.

¹⁸ En este sentido, no se puede generalizar por completo esta acotación porque, puede existir personal a quienes si se les capacite en la implementación de los nuevos modelos tecnológicos y que presumiblemente se adapten al sistema. De hecho, si se trata, de mirar los sectores públicos, no podríamos hacer una comparación

Sobre esa perspectiva, se citan los presupuestos de Roxana Goldstein quien expresa que:

“...e-gobierno... responde en la actualidad más a la posibilidad de brindar información que a la prestación de servicios vía electrónica o a la participación ciudadana. La incorporación de aplicaciones orientadas al uso social de las TIC responden a iniciativas particulares de los funcionarios de cada área, alcanzando un grado interesante de desarrollo... con una diversidad de programas orientados a integrar a las distintas [esferas sociales] a la Sociedad de la Información...”

En este sentido, y acogiendo lo mencionado por la autora, se podría decir que, para que un proyecto de e-gobierno sea ejecutado, éste primeramente, debería ser analizado desde la lógica de una red, puesto que es un proceso que debe ser localmente situado, para que su implementación sea la más acertada en sociedad.

A modo de conclusiones

Como lo menciona Winner, algunos entusiastas de los ordenadores creen que la llegada de la era de la informática producirá de modo inevitable una sociedad más democrática e igualitaria, y que esta fantástica condición se logrará sin el más mínimo esfuerzo. Sin embargo, hemos visto que tal acotación se desmorona en el momento mismo, en que empezamos a estudiar sus rizomas sociológicos y tecnológicos. Este último, en las últimas décadas ha atravesado varios cuestionamientos puesto que, sus procesos artefactuales estaban alineados al modelo desarrollista. Pero, como lo hemos analizado, tal preunción no cuenta, puesto que el medio tecnológico no es *per se*.

A lo largo de este trabajo, hemos identificado que los modelos tecnológicos por sí mismo no democratizan, puesto que son las prácticas, y las interacciones que el sujeto establece, alrededor de esos medios las que hacen posible esa visión. De hecho, participar y generar espacios de participación democrática, está entre quienes establecen o se conectan al modelo, en este caso el Estado y el ciudadano. Sin embargo, hay que considerar que la relación del Estado con la ciudadanía tampoco está asegurada, ya que pueden existir

de e-gobierno SRI con el modelo e-gobierno que maneja el IESS, porque son instituciones que tienen diferentes lógicas y prácticas administrativas y de personal.

limitaciones dentro de los procesos de mediación tecnológica, estos podrían ser de orden: infraestructural, de conectividad o de condiciones cognitivas, etc.

Finalmente, lo que se desea con este tipo de análisis es revertir la mirada de que la tecnología “soluciona los problemas”. En este sentido las herramientas que ha construido el hombre, no sólo son una tecnología, son una institución social que se relaciona con otras tantas y que posee una historia, donde se diseña y se facilita, una dimensión perceptible y, un uso social (Martín Barbero 1991).

Y, como dice Finkelievich “potenciar el desarrollo sustentable, reducir la pobreza, no se logra con el solo acceso a las TIC, sino que se necesita poder fortalecer las capacidades necesarias para usarlas, apropiarlas y producirlas. Estos aspectos son clave [dentro]... de los procesos de desarrollo humano (Finkelievich et al., 2004). Es decir, el papel que pueden cumplir las TIC al servicio de la democracia, son uno de los elementos mediáticos con los cuales se puede lograr un proceso democratizador entre el Estado y ciudadano.

BIBLIOGRAFÍA

- Barbero, Jesús Martín (1987) *“De los Medios a las Mediaciones”*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Bijker y Pinch. (1987): *“La construcción social de los hechos y de los artefactos”*. Cambridge. The MIT Press).
- Fernández Crespo, Montserrat (2007). *“Internet, blogs y política 2.0”*. Fundación Ortega y Gasset. España
- Finkelievich, Susana (2005). *“E- Política Y E- Gobierno En América Latina”* Buenos Aires, agosto.
- Goldstein, Roxana (2005). *“Sociedad de la información, democracia y desarrollo: las TIC como herramientas para el fortalecimiento de procesos decisivos participativos en la gestión local”*. (en E- Política y E- Gobierno En América Latina)
- Heilbroner, Robert L. (1998). *“¿Son la tecnología el motor de la historia?”*, en Smith, Merritt Roe y Marz, Leo, Eds, *Historia y determinismo Tecnológico*, Alianza, Madrid.
- Thomas Hernan y Buch Alfonso (2008). *“Actos, actores y artefactos”*. Sociología de la Tecnología. Argentina. Editorial UNIV. NAC. DE QUILMES.
- Winner, Langdon (2008). *“La Ballena y Reactor”*. Una búsqueda de los límites en la era de la alta tecnología. Barcelona. Editorial Gedisa.
- _____ (1983). Documentos CTS-OEI: *“¿Tienen política los artefactos?”* por Ciencia, tecnología, sociedad e innovación. Publicación original: "Do Artifacts Have Politics?. En D. MacKenzie et al. (eds.), *The Social Shaping of Technology*, Philadelphia: Open University Press, 1985. Versión castellana de Mario Francisco Villa)