

# Ciudadanía en la pantalla. Información y acción colectiva a través de Internet

Alejandro RAMOS CHÁVEZ  
Universidad Nacional Autónoma de México  
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información  
aramos@iibi.unam.mx

Recibido: Septiembre 2015  
Aceptado: Noviembre 2015

**Resumen:** Los acelerados cambios en las tecnologías de la información y la comunicación han traído consigo otro tipo de cambios que abren la posibilidad de analizar y entender la realidad de otras formas. Uno de esos cambios es la forma en la que los individuos obtienen y generan información para actuar ante diversas situaciones, ya sean de carácter individual o social. En este sentido particularmente interesa, en este documento, la necesidad de entender y debatir esas formas en las que los individuos, mediante la utilización de las tecnologías, obtienen y generan información, se organizan e interactúan para generar acción colectiva y cómo estos mecanismos de interacción van moldeando una nueva forma de ciudadanía, denominada por algunos autores como “ciudadanía digital”. Las conclusiones apuntan a que, si bien existe un consenso relativamente amplio sobre las virtudes y oportunidades que representa el uso de las tecnologías para facilitar la obtención y generación de información, así como consolidar la participación ciudadana y mejorar el afianzamiento democrático, existen ciertas problemáticas que frenan considerablemente la extensión y el logro de los éxitos.

**Palabras clave:** Acción colectiva; Ciudadanía digital; Información; Internet; Tecnologías de la información y comunicación.

## Screen citizenship. Information and collective action through the Internet

**Abstract:** The rapid changes in information and communication technologies have resulted in other changes that have opened the possibility of analysing and understanding reality in other ways. One of these changes is the way in which individuals obtain and generate information to act in a range of situations, be these of an individual or social nature. In this context, this article is particularly concerned with the need to understand and debate the way in which individuals, by using these technologies, obtain and generate information; organize and interact to generate collective action; and how these interaction mechanisms mould a new type of citizenship, coined by some authors as “digital citizenship”. The article concludes that – while there is relatively wide consensus on the virtues and opportunities that the use of technology represents to facilitate obtaining and generating information, as well as consolidating citizenship participation and strengthening democracy – certain problems considerably hinder their extent and success.

**Keywords:** Collective action; Digital citizenship; Information; Information and communication technologies; Internet.

## 1 INTRODUCCIÓN

La noción de ciudadanía ha sufrido importantes cambios conceptuales en cuanto a su utilización y entendimiento. En este sentido, ha pasado de ser un concepto que sólo atribuía derechos a los individuos, a uno polisémico que incluye en la actualidad una visión más participativa de la actividad y vinculación de los individuos en los asuntos públicos. Este cambio está estrechamente relacionado, a su vez, con las transformaciones democráticas, en donde se ha argumentado que para mejorar los niveles de la propia democracia es necesario pasar de una democracia representativa, caracterizada principalmente por la capacidad de elección de representantes públicos, a una democracia activa, en la cual los ciudadanos participen constantemente en los asuntos públicos.

En este escenario, para que esta participación esté bien fundamentada, resulta necesaria la información, con objeto de lograr una buena aparición en la esfera pública, caracterizada por la calidad de la argumentación y por la claridad en la transmisión de ideas. En este sentido, destacan la importancia de la propia información y por supuesto de la biblioteca pública en su carácter democrático (Meneses, 2008) de posibilitar el acceso a la información y al conocimiento, como elementos esenciales en la conformación de una ciudadana más participativa.

Por otro lado, el surgimiento y posterior masificación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), principalmente Internet<sup>1</sup>, han modificado no sólo las formas en las que interactúa la sociedad y ésta con el gobierno, sino también las formas en las que la propia sociedad se informa, organiza, participa y genera acción colectiva con miras de atender necesidades específicas o bien para mostrar su aprobación o repudio a las formas en las que se atienden los asuntos públicos. De igual forma el gobierno, con estas tecnologías, tiene una nueva ventana para acercarse a la sociedad, ya sea para la rendición de cuentas y una mayor transparencia, o bien para generar modelos de gobierno más abiertos en términos de participación ciudadana<sup>2</sup> y gobernanza. Estos elementos van generando nuevas formas de abordar el estudio de la información, lo social y lo político.

El presente documento tiene por objetivo reflexionar y destacar los aportes del concepto de ciudadanía digital, así como diferenciarlo de las otras formas clásicas de ciudadanía. Por tanto, resulta pertinente en un primer momento brindar algunas nociones generales de lo que se ha venido entendiendo por ciudadanía, para

---

<sup>1</sup> La Internet puede ser definida, según Castells (2001) como la red de redes, ya que no sólo conecta computadoras, sino redes de computadoras interconectadas entre sí.

<sup>2</sup> Según Merino (1997) la participación ciudadana es la acción de los individuos tendiente a la solución de problemas o a la forma en la que son tratados los asuntos públicos, la cual puede ser delegativa, mediante la participación en los procesos electorales mediante la emisión del voto, o activa, que va más allá de esos procesos coyunturales y se relaciona con una intervención constante en los asuntos públicos.

posteriormente conocer las novedades, la utilidad y las problemáticas específicas a las que se enfrenta la ciudadanía digital.

Partiendo de una primera definición, desde la construcción semántica del concepto de “ciudadanía digital”, se puede mencionar que ésta se refiere a un tipo de individuo que ejerce sus derechos, obligaciones y en gran medida lleva a cabo su participación social, todos estos elementos enmarcados en la concepción de ciudadanía, mediante la utilización de las TIC como lo es Internet. La construcción de este concepto corre de forma paralela con los postulados teóricos enmarcados en las denominadas “era de la información” y “sociedad del conocimiento”; sin embargo, también acarrea ciertas problemáticas que ya se han puesto a consideración en el análisis de estos otros conceptos, como por ejemplo la existencia de un desigual acceso a las tecnologías, definido por algunos autores como brecha digital. Lo anterior presupone que para que se dé la ciudadanía digital, es necesaria en primer lugar la disponibilidad a las TIC, e Internet de forma específica, así como los conocimientos y habilidades para utilizar dichas tecnologías; por lo que para acceder a esa categoría de ciudadano digital, dependería en gran medida “de ser o no usuario de Internet” (Robles, 2009:8). En este sentido, el ciudadano digital puede ser definido como aquel individuo “...capaz de ejercer su ciudadanía bajo un panorama de interactividad ofrecido por una plataforma digital” (Arcila, 2006: 18).

Tomando en consideración estas discusiones, el presente documento está dividido en tres partes. En la primera de ellas, se aborda el debate del concepto de ciudadanía, brindándose algunas definiciones clásicas, así como las recientes tendencias que se le han venido incorporando a su estudio. De igual forma, en este apartado, se incluirá el análisis del surgimiento y las características específicas de la noción “ciudadanía digital”. En el segundo apartado, se desarrolla el estudio de las formas en las que el “ciudadano digital” obtiene, reproduce y crea información mediante la utilización de las TIC, y cómo esa información genera acción colectiva enmarcada en la era de la información. En la tercera parte del documento se aborda la discusión de las principales problemáticas que se deberían tener en consideración en el estudio del concepto de ciudadanía digital. Por último, se darán algunas reflexiones finales sobre las tendencias y la utilidad del concepto.

## **2 DE LA CIUDADANÍA A LA CIUDADANÍA DIGITAL, DEBATES Y PERSPECTIVAS TEÓRICAS**

En el presente documento no se pretende hacer una revisión teórica exhaustiva sobre el concepto de ciudadanía, pues la riqueza de perspectivas que se le han venido agregando a su estudio es muy amplia. Sin embargo, se considera pertinente abordar una serie de elementos que se resultan esenciales para su comprensión, con objeto de analizar de mejor forma el concepto específico considerado en este trabajo, el de ciudadanía digital.

Desde una perspectiva clásica se ha entendido por ciudadanía a un conjunto de derechos y obligaciones de los individuos que viven en un Estado-Nación, es decir, como un “estatus jurídico y político mediante el cual el ciudadano adquiere unos derechos como individuo” (Meneses, 2008: 98), en este sentido, algunos de los derechos a los que se hace referencia, según la perspectiva marshalliana, estarían relacionados con tres elementos generales: en primer lugar un elemento civil vinculado con los derechos que garanticen la libertad individual; en segundo con un elemento político en el que se asegure la capacidad de los individuos de participar en el ejercicio político; y finalmente, con un elemento social que permitan y aseguren unos estándares mínimos civilizados de vida, así como a un mínimo bienestar económico (Marshall, 1997). Por otro lado, la idea de ciudadanía ha atravesado las fronteras de su entendimiento circunscribiéndolo en una nación o territorio bien definido, al sumársele leyes y normas de carácter universal como los contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948.

Derivado de esto, es oportuno señalar que el uso de la noción de la ciudadanía ha ido acompañada con una condición que garantice, en primer lugar, una igualdad mínima entre todos los individuos. De lo anterior se desprende el carácter homogeneizador que se le suele vincular al concepto. Sin embargo, otras posturas han criticado a esa concepción clásica de la ciudadanía, sobre todo por sus implicaciones racionalistas, individualistas, universalistas y homogeneizadoras, pues se menciona que éstas no permiten reconocer las diferencias sociales sustanciales de los individuos (Bolos, 2008). En este sentido,

Más allá de la definición formal (membresía, pertenencia, derechos y obligaciones), nos referimos a la ciudadanía como una construcción y una práctica (siempre conflictiva en relación con las instituciones y el poder), ambas orientadas por valores, a partir de derechos, que se dirigen a la inclusión en el proceso de definición y toma de decisiones sobre los asuntos públicos (Bolos, 2008: 39).

A partir de la segunda mitad del Siglo XX, surgen nuevos enfoques para analizar al concepto de ciudadanía. Uno de ellos es precisamente el que hace mención a que la ciudadanía ya no puede sólo referirse a una igualdad entre los individuos, sino la de entender al concepto a partir del surgimiento de nuevas identidades y la necesidad de su reconocimiento y visibilidad, es decir, con un principio de derecho a ser diferente. Partiendo de este análisis surgen grupos específicos del análisis de las necesidades específicas de las diversas formas de ser

ciudadano<sup>3</sup>, tales como grupos de mujeres, ancianos, jóvenes, discapacitados e indígenas, entre otros.

Otro enfoque que también apuntó a la necesidad de entender al concepto de ciudadana de una forma más amplia, tiene que ver con el análisis de las problemáticas y transformaciones de la relación entre los ciudadanos con el gobierno. En este punto es importante mencionar el descrédito y la falta de credibilidad y participación en los canales clásicos y tradicionales para el ejercicio político de los individuos, que tuvo vigencia durante muchos años, de forma específica en los partidos políticos y sindicatos (Lechner, 2000), lo que originó que la sociedad civil de forma organizada tuviera la posibilidad de exigir cuentas y proponer alternativas en las formas de atención de los asuntos públicos. Lo anterior no significó un cambio menor, pues modificó el entendimiento y percepción que se tenía relacionada con que el gobierno era el único actor capacitado para generar mecanismos para la atención de los problemas y los asuntos públicos, mismo mecanismos que daban origen a las líneas de acción gubernamental y puesta en marcha de políticas.

Ahora bien, algunos otros aportes más recientes en el desarrollo del concepto están vinculados a la necesidad de superar una visión pasiva de la ciudadanía, al comprenderla ahora por su capacidad activa en la participación constante en la gestión de los asuntos públicos y la actividad de gobierno. En este contexto, para que esta participación ciudadana se dé de forma correcta, resulta necesaria información que fundamente, con conocimientos de causa, el proceso deliberativo de la aparición de los individuos en la esfera de lo público (Sennett, 1978).

Con lo anterior, como apuntan Beck y Beck-Gernsheim (2003), se deja de lado el entendimiento de la noción de ciudadanía como un acto de nominación voluntarista, al pasar a una dimensión políticamente productiva de la cultura y participación para la acción social. En este sentido, las TIC y especialmente Internet, proporcionan nuevos elementos para poder llevar a cabo esa dimensión política y de participación social de los individuos mediante el ejercicio ciudadano.

En este punto ha surgido una nueva forma de definir al ciudadano que utiliza esas tecnologías tanto para informarse, como para participar en los asuntos públicos, denominada como ciudadanía digital, también denominada como ciberciudadanía o e-ciudadanía; la cual ha sido definida como

...el conjunto de prácticas políticas y ciudadanas que de una forma u otra tratan de modificar y/o incidir en las instituciones, a través del uso de medios y tecnologías que tienen como característica la

---

<sup>3</sup> Meneses, rescatando los aportes aristotélicos del concepto, menciona que el ciudadano es "...un sujeto libre, un ser con razón, un animal político... puesto que es o puede ser dueño de ocuparse, tanto personal como colectivamente, de los intereses comunes, por lo que tiene una importante participación en los asuntos inherentes al poder público" (2008: 97).

digitalización de sus mensajes y contenidos, como por ejemplo Internet, pero también con otras tecnologías de información y comunicación (las llamadas TIC) como el teléfono celular (Natal, Benítez y Ortiz, 2014: 9).

Por lo anterior se aprecia que las TIC, y en específico Internet, han posibilitado una reorientación de las formas y los mecanismos por los cuales los ciudadanos se informan, participan y actúan colectivamente, generando con ello, a su vez, nuevos procesos y mecanismos en los que se fundamentan sus opiniones y su vinculación con los asuntos públicos, su actuación colectiva y su relación con el gobierno (o con los distintos niveles de gobierno). De igual forma, se abre la posibilidad del surgimiento de novedosas formas de expresión, interacción, análisis y debate de lo público (Merino, 1997), que permiten el surgimiento o la consolidación de grupos y actores sociales que encuentran en estos medios su mejor canal para su organización y participación en temas que les son trascendentales.

Estas nuevas formas de informarse e interactuar van consolidando, de igual forma, una democracia más deliberativa. Retomando lo mencionado por Manin (1987), en el sentido de que los individuos son actores reflexivos capaces de modificar sus deseos, preferencias y actitudes políticas, pues estas no son inamovibles, el proceso de obtención y utilización de información por estas nuevas vías permiten también una reflexión más amplia de los asuntos abordados y discutidos, por lo que el proceso deliberativo tendrá, por consecuencia, mejores elementos participativos y posiblemente permitirá la llegada a acuerdos más fácilmente. Sin embargo, a la par de estas posibles ventajas, es necesario también tomar en consideración las posibles limitantes o problemáticas encontradas en la teoría deliberativa que podrían tener una réplica en el uso de Internet para llevar a cabo el proceso deliberativo.

En este sentido, Gamuza encuentra tres problemáticas generales de la teoría deliberativa, en primer lugar se cuestiona hasta qué punto el proceso deliberativo puede asegurar los principios de igualdad e inclusión en la participación en un procedimiento político. Lo anterior llevado al plano digital tendría que abrir el debate sobre qué tanto la participación mediatizada, en este caso por Internet, tomando en consideración la infraestructura necesaria para llevarla a cabo (computadora, teléfono, tableta y acceso a la red), garantiza esa inclusión e igualdad de participación. En segundo lugar se pregunta hasta dónde el proceso deliberativo puede convertir la argumentación en un eje real para la acción política, para lo cual retoma parte de los *efectos positivos* de la deliberación, relacionados con que permite: “a) el aprendizaje o adquisición de conocimiento por parte de los individuos; b) el cambio de opinión de aquellos; y c) los efectos sobre las actitudes cívicas de los individuos que deliberan” (Gamuza, 2012: 36). En este mismo sentido se ha dejado de manifiesto que mediante la deliberación, sea esta de forma física o virtual, los individuos aprenden (Andersen y Hansen,

2007) y esos conocimientos pueden generar una opinión consensuada (Barabas, 2004) que a su vez puede repercutir en una implicación política más amplia de los individuos (Mendelberg, 2002). Finalmente, una tercera limitante está relacionada con el valor real de las decisiones que pueden ser alcanzadas mediante el proceso deliberativo, es decir, un problema de legitimización de la teoría deliberativa, pues según para algunos autores (Gutman y Thompson, 2004) para que la deliberación funcione, se debe garantizar de forma previa el principio de la reciprocidad, mismo que sólo puede ser alcanzado si se asegura que todo individuo tenga garantizadas un mínimo de libertades y oportunidades básicas, así como la existencia de una equitativa distribución de la riqueza.

Ahora bien, resulta pertinente señalar que a partir de las recurrentes vinculaciones conceptuales que, desde un plano no virtual, se hacen en la ciencia política y la sociología con los términos ciudadanía, gobierno y democracia<sup>4</sup>; igualmente el concepto de ciudadanía digital se relaciona de forma directa con otros conceptos que se han generado a partir de las características específicas y particulares que van adquiriendo en su desarrollo en el mundo digital, tal es el caso de la democracia digital<sup>5</sup> (Siedschlag, 2005), que desde una perspectiva aglutinadora

...recoge una visión de las TIC en su conjunto como nuevas vías facilitadoras de participación en un sistema de democracia representativa de mayor profundidad y versatilidad. Así, desde las instituciones se fomentan y exploran canales más eficientes de participación para generar respuestas ciudadanas individuales y colectivas, así como la posibilidad de influir en la configuración de la agenda política (Campos y Silván, 2012).

En otras palabras, por democracia digital se entendería a la utilización de Internet y las tecnologías con fines de participación política e intervención de los individuos, en este caso ciudadanos digitales, en los asuntos públicos.

Por otro lado el gobierno digital (Bertucci, 2005), el gobierno electrónico (Lenk y Traummüller, 2002), y su versión más extendida y generalizada: el e-gobierno (Layne y Lee, 2001), se define como el mismo uso de las TIC, pero esta vez por parte de los gobiernos, para ofrecer servicios públicos y gubernamentales, los cuales abren nuevas formas en la gestión de la administración pública y en sus ámbitos específicos de información, comunicación, atención y prestación de

---

<sup>4</sup> Según Galán la democracia es "...aquella idea mediante la cual se fueron acotando los poderes del soberano, como un componente esencial del Estado moderno en donde existe un sistema de equilibrios entre los diversos poderes que lo componen" (2003: 26)

<sup>5</sup> Concepto que ha tenido una evolución desde la denominada teledemocracia, la democracia electrónica y la ciberdemocracia.

servicios públicos del gobierno para los ciudadanos (Reilly y Echeberría, 2003). Inclusive Moon argumenta que el e-gobierno es una adopción de las ideas y prácticas de las *e-business* y *e-commerce* provenientes de la iniciativa privada y adoptadas por la administración pública, con objeto de facilitar “la diaria administración del gobierno” (Moon, 2002: 425). Sin embargo, como se puede apreciar en el concepto de e-gobierno, se hace una mayor referencia a las actuaciones y decisiones unilaterales (verticales) del gobierno para con la ciudadanía, destacando en todo caso la transparencia de los procesos, la rendición de cuentas y la simplificación de los servicios burocráticos, sin tomar en consideración la vinculación, la reciprocidad y la gobernanza que puede llegar a existir entre gobierno y ciudadanía.

En este punto el concepto de ciudadanía digital toca más esos elementos participativos y de interacción que no se quedan sólo en el ámbito de las decisiones gubernamentales, sino que al contrario de ello, surgen entre la acción colectiva de los ciudadanos que ejercen su *ciudadanía en la pantalla* de algún dispositivo conectado a Internet<sup>6</sup>. En el siguiente apartado se abordará de forma más puntual, esas formas de información, participación y acción colectiva que lleva a cabo la ciudadanía digital.

### **3 USOS DE LOS RECURSOS QUE OFRECE INTERNET PARA LA ACCIÓN COLECTIVA DE LA CIUDADANÍA DIGITAL**

Existen diversos medios tanto para la obtención de información, como para la participación mediante la argumentación de ideas, opiniones y posturas que tiene el ciudadano digital. La utilización de herramientas, plataformas y redes que van desde los más populares como los *Wikis*, *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* y *You Tube*, hasta otros, que aunque no tan famosos van aumentando de forma importante en número de usuarios, como lo son *Reddit*, *Appgree*, *Titan Pad*, *Loomio* y *Agora Voting System*; cada vez más adquiere importancia para el análisis político y social, pues se están perfilando como “lugares” de encuentro social, además de que se van constituyendo como “espacios” importantes de debate, de intercambios de opinión pública y de “sitios” de presión política y gubernamental, lo que a su vez puede dar origen a la movilización social y acción colectiva.

---

<sup>6</sup> Turkle (1997) ha realizado un interesante trabajo relacionado con el desarrollo de la vida cotidiana en la pantalla, refiriéndose a los usos y a las posibilidades de la red, así como la construcción de la propia identidad en la era de Internet. En este sentido el término pantalla se relaciona con cualquier dispositivo conectado a Internet que pueden ser desde las computadoras y los teléfonos móviles, hasta las televisiones de última generación que cuentan también con esa conectividad.



En este sentido, autores como Natal, Benítez y Ortiz (2014) han propuesto una serie de características específicas que diferencian el uso de Internet en relación con otros medios de información y comunicación y que impactan la construcción de nuevas formas de ejercer la ciudadanía; estas características son la inmediatez, la interactividad, la multiautoría, la accesibilidad y la libertad de expresión. En primer lugar la “inmediatez en la producción, transmisión y recepción de mensajes” (Natal *et al.*, 2014: 10), se constituye como una característica fundamental en este escenario de intercambios e información digital, pues modifica las percepciones espacio-temporales de los individuos, además de que revoluciona las formas en las que se relacionan los individuos y derrumba las barreras temporales y físicas (Monfort, 2013). Lo anterior “permite a los usuarios de las TIC tener una relación mucho más directa con otros usuarios y con la información misma” (Natal *et al.*, 2014: 11).

Por otro lado, la interactividad permite posibilidades más amplias, en términos tanto cuantitativos como cualitativos, en cuanto a la interacción entre las personas que usan Internet, pues no se limita al intercambio de información en texto, sino que se expande, por ejemplo, al sonoro, de imágenes y al audiovisual (Cabero, 2007). De igual forma esta interactividad tiene la potencialidad de convertir a los usuarios en actores activos dentro del desarrollo de los intercambios de información, así como en las posturas y puntos de vista en la forma de entender los asuntos, lo que coadyuva, de cierta forma, a la superación del problema de la pasividad de los ciudadanos en cuanto a su involucramiento en los asuntos públicos (Kymlicka y Norman, 1997). Lo anterior no representa un cambio menor, pues “ha trastocado el modelo clásico de comunicación mediática al pasar de un modelo *uno-a-muchos* a otro de *muchos-a-muchos*” (Natal, *et al.*, 2014: 11).

La multiautoría se relaciona con la capacidad de cualquier usuario a ser también productor y enriquecedor de la información disponible en Internet; es decir, la información ya no se entiende, como se mencionó en el párrafo anterior, como inamovible o realizada de una o unas personas para el resto de individuos, sino que ahora varios autores pueden colaborar y enriquecer la información, editando, por ejemplo, las páginas denominadas como *Wikis*. En este escenario la información se ve reforzada y robustecida, pues a la par de que permite la incorporación de distintos puntos de vista, también puede permitir los intercambios interculturales (Dezuanni y Monroy, 2012). De lo anterior ha surgido el concepto de *prosumidores*, que algunos autores definen como “los consumidores o usuarios que paralelamente son productores de contenidos en línea” (Natal *et al.*, 2014: 11). Inclusive se ha argumentado que “los prosumidores articularán nuevos ambientes comunicativos a través de las inevitables remediaciones sobre el conjunto de dispositivos que acompañan el desarrollo de las comunicaciones digitales” (Islas, 2011: 69), lo que permite vislumbrar ambientes más participativos y plurales en la forma en la que se desarrolla la información.

La accesibilidad, según Natal, Benítez y Ortiz, se relaciona con “el costo relativamente bajo de Internet” lo que “permite el acceso a individuos que de otra forma no tendrían manera de comunicarse con grupos amplios de población” (Natal *et al.*, 2014: 11). Lo anterior choca, de cierta forma, con el fenómeno de la brecha digital, el cual será abordado posteriormente de forma más amplia, así como, para el caso de algunos países de Latinoamérica, con la pérdida de posiciones en los rankings internacionales que tienen por objetivo medir la conectividad a Internet. Lo que aparentemente es verdad, es que esta accesibilidad permite la consulta de información que de otro modo sería muy costosa de obtener, debido, por ejemplo, al acceso a información y documentos de bibliotecas internacionales, así como a las bases de datos de museos, entre otros.

Finalmente, la libertad de expresión se ve favorecida por la utilización de las TIC, pues facilita a los individuos la capacidad de generar de forma inmediata mensajes que pueden contener tanto texto, pero también imágenes, audios y videos (Natal *et al.*, 2014). En este sentido, se ha argumentado que a la par de una libertad de expresión, relacionada con la capacidad de difundir y diseminar las posturas, ideas, opiniones y perspectivas individuales, también es esencial, en un entorno democrático, una libertad de información que garantice a los individuos la obtención de la verdad, en un contexto de rendición de cuentas y de transparencia. En este punto, se ha considerado que tanto la libertad de expresión, como la de información, “tienen una doble vertiente: individual e institucional. En virtud de la primera son derechos subjetivos que otorgan ciertos poderes a personas concretas. A consecuencia de la segunda son elementos básicos para la construcción de la opinión pública, elemento esencial para un régimen democrático” (Fernández, 2004: 36).

Ahora bien, estas características permiten la generación de acción colectiva por parte de los ciudadanos, con vistas a que sean atendidas sus demandas y puntos de vista sobre temáticas comunes o del bien público. En este sentido, en el presente documento se toma en consideración al concepto de acción colectiva más allá de su definición a partir de las motivaciones individuales que hacen participar a las personas para obtener beneficios directos, propuesta puesta a consideración en las teorías del *rational choice* individualista (Coleman y Fararo, 1992). A la par de ello, se considera fundamental en el propio entendimiento del concepto de acción colectiva, la propuesta relacionada con la “racionalidad superior” de los individuos mencionada por Ostrom (1998), en cuanto a la capacidad de actuar y cooperar con vistas a perseguir fines de beneficio más amplio (colectivo), no circunscribiéndose con exclusividad a las ganancias inmediatas e individuales. En este sentido se define a la acción colectiva en la esfera digital como a aquellas interacciones y mecanismos de cooperación que se da entre los individuos para perseguir tanto beneficios individuales como colectivos, que se da mediante la utilización de las TIC y de forma específica Internet.

En este contexto, existen diversos casos en los que el uso de las TIC ha servido de herramienta de articulación de acciones colectivas que se han llevado a cabo en el plano físico. Quizá uno de los primeros registros de lo anterior, nos lleve al recuento de la manifestación antisistema en contra de la Organización Mundial del Comercio (OMC) en su reunión del año 1999 en la ciudad de Seattle, en Estados Unidos de América, en donde la movilización más emblemática, conocida como “la batalla de Seattle”, así como las manifestaciones previas y posteriores, tuvieron como eje articulador para la coordinación de los manifestantes precisamente el uso de las tecnologías, en específico Internet, para difundir de forma inmediata y masiva los puntos de encuentro, las rutas y los horarios de las convocatorias a manifestarse (Crilley, 2001). En ese movimiento se abre el paradigma de una nueva forma de acción colectiva, mediante la utilización de herramientas digitales, que desde entonces se planteó como el futuro de los movimientos sociales (Smith, 2001), y que llegó a denominarse como el *new media and Internet activism* (Kahn y Kellner, 2004).

Casos más recientes, pero que han retomado mucha importancia en los análisis de los usos de Internet para la acción colectiva, son los denominados Movimiento 15-M y el Movimiento #Yo soy 132, el primero de ellos en el contexto español, y el segundo en el mexicano. Para el caso específico del Movimiento 15-M<sup>7</sup>, también conocido como movimiento de los indignados, se han desarrollado diversos estudios que vinculan su trascendencia a la importancia que cobraron el uso de Internet y las redes sociales (Haro y Sampedro, 2011; Ferreras, 2011; Romero, 2011). En este sentido se ha argumentado de forma específica, “que es como manifestaciones de una nueva esfera y un nuevo paradigma biopolíticos dominantes como los movimientos españoles del 15-M ejercen, lideran y autodefinen la emergencia y cristalización de un cambio, no solo en el uso de las tecnologías, sino también en las nociones de lo político” (Romero, 2011: 1). Por lo tanto, el 15-M se puede considerar como un caso de *ciberactivismo político*, donde las TIC y de forma específica las redes sociales sirvieron como eje organizador y difusor de las protestas (Ferreras, 2011).

De igual forma en el Movimiento #Yo soy 132<sup>8</sup>, el uso de las TIC, Internet y las redes sociales fueron claves en la forma de organización y de difusión tanto de

---

<sup>7</sup> A grandes rasgos el Movimiento 15-M fue un movimiento dirigido principalmente por jóvenes, que a partir del año 2011, proponían la organización de manifestaciones pacíficas con objeto de generar una mayor concientización sobre la democracia participativa en España, que fuera más allá de los partidos dominantes (PSOE y PP). De igual forma, criticaban la importancia que cobraban las recomendaciones de las corporaciones internacionales y la banca en el desarrollo de la política social del país, además de proponer una auténtica división de poderes y otras demandas que apuntaban, de forma general, a una mejora del sistema democrático español.

<sup>8</sup> Igualmente el Movimiento #Yo soy 132 fue un movimiento que congregaba principalmente a jóvenes, en el contexto electoral mexicano de la presidencia de la República que se efectuó en el año 2012. Los manifestantes se autodefinían como apartidistas y su principal inconformidad se centraba

las movilizaciones, así como de las actividades y protestas de los manifestantes que se oponían, principalmente, a la opacidad y falta de imparcialidad y transparencia de los medios de comunicación masiva, específicamente la televisión y las grandes empresas que tienen su dominio. Autores como Jorge Alonso, destacaron el uso “como herramienta de organización y difusión” (2013: 32) de las redes sociales en este movimiento, además de la necesidad de profundizar en el análisis de “la dinámica horizontal e interactiva de las redes, en que Internet posibilita un instrumento de autonomía” (2013: 32).

En el plano político destaca, entre muchos otros procesos electorales, la contienda electoral por la Casa Blanca del año 2012, entre el candidato del partido demócrata Barack Obama y el del partido republicano Mitt Romney. En esas elecciones se llegó a argumentar que aparte de resultar victorioso Obama, “hubo claramente otro ganador: Twitter, que de red social pasó en un segundo a ser el más potente medio de comunicación” (Monfort, 2013: 270), superando por mucho a las personas que utilizaron la radio y la televisión como medios para seguir el desarrollo de esa contienda electoral. En este mismo sentido, se han realizado diversos estudios que han tenido como común denominador, el impacto de la utilización de las redes sociales e Internet en el plano coyuntural de procesos electorales (Farnsworth y Owen, 2004), e inclusive se ha llegado a considerar que “los efectos de las nuevas tecnologías de la comunicación en las campañas electorales, así como la eficacia de las estrategias de campaña centrada en los medios de comunicación de manera más amplia, siguen siendo temas de debate en curso en la ciencia política” (Hong y Nadler, 2012).

Para el caso de México destacan las elecciones intermedias del año 2015, en donde el uso de estas herramientas digitales sirvió tanto para llevar a cabo el marketing político, así como una eficaz vía de diálogo entre los candidatos y los electores. Como casos destacables en esta contienda electoral, se encuentra el triunfo del primer candidato independiente (sin partido político) en ganar la gubernatura de un Estado como lo fue la de Nuevo León. Según el propio candidato<sup>9</sup>, su campaña política, plataforma electoral y acercamiento con la población, no hubiesen sido posibles sin el uso cotidiano de las redes sociales e Internet. Inclusive en su mensaje de agradecimiento al conocer los resultados de la contienda mencionó en su cuenta de *Facebook*: “...sé que para muchos es difícil de creer, pero la red social usada por todos ustedes, venció la barrera de los medios de comunicación...” (Rodríguez, 2015).

Otro caso a destacar, en ese mismo proceso político, se dio en el municipio de Zapopan en el Estado de Jalisco, en donde de igual forma el candidato independiente, José Pedro Kumamoto Aguilar, y con recursos económicos muy

---

en el manejo de la información transmitida por las televisoras, relacionadas con el mismo proceso electoral.

<sup>9</sup> Jaime Rodríguez Calderón.

limitados para el desarrollo de su campaña, logró ganar una diputación en el congreso local, cambiando con ello la forma de hacer política, pues basó su campaña en el uso casi exclusivo de las redes sociales, lo que le bastó para superar a los candidatos de los partidos más poderosos del país y a sus campañas fincadas principalmente en la utilización de recursos económicos. En la cuenta de *Facebook* de la organización a la que pertenece el candidato, tras su triunfo de éste en los comicios, se mencionó que: "...Ganamos con una candidatura "wiki", colaborativa y transparente... ..De lo que pasó el día de hoy podemos aprender que: podemos hacer política colectiva desde nuestros espacios y que la agenda de ocupar la ciudad tiene un alcance mucho mayor que el de un acto de campaña..." (Wikipoliticajalisco, 2015).

El recuento de estos casos, y de muchos más que se han llevado a cabo por todo el planeta, dan cuenta de estas nuevas formas en las que los ciudadanos se apropian de las tecnologías y las utilizan para la organización y la participación en los asuntos públicos, generando con ello acciones colectivas concretas que han influido, de diferentes formas y con distintos grados de impacto, en las agendas públicas de los gobiernos en donde se han llevado a cabo. De igual forma, estos casos permiten vislumbrar nuevas formas de interacción gobierno-sociedad, en donde la ciudadanía toma un papel más protagónico en la gestión de los asuntos y las políticas públicas, fenómeno que corre más por el plano horizontal de la gobernanza.

Cabe señalar que los elementos analizados, cuando se hace referencia a la noción de ciudadanía digital, no se quedan con exclusividad en un plano positivo y lleno de ventajas, sino que también hay planteamientos muy interesantes que toman en consideración una serie de fenómenos, problemáticas y réplicas en un plano *virtual* (en línea) de las problemáticas que se dan en un plano *real*, mismos que van impactando la construcción de una ciudadanía digital. Algunas de esas problemáticas serán puestas a consideración en el siguiente y último apartado de este documento.

#### **4 PROBLEMÁTICAS Y RETOS DE LA CIUDADANÍA DIGITAL**

Diversos autores han planteado que a la par de que las TIC traen grandes oportunidades y nuevas formas de participación, también conllevan una serie de problemáticas y aspectos negativos que son necesarios tener en consideración en el análisis, con objeto de no quedarnos con exclusividad en el plano idílico del concepto.

La primera problemática encontrada y ampliamente compartida por muchos autores está relacionada con la denominada *brecha digital* (Norris, 2000; Hoffman, Novak, Schlosser, 2001; Castells, 2001), pues se tiene que tomar en consideración que un amplio porcentaje de la población, es decir de ciudadanos, quedan excluidos de las ventajas de las TIC y de Internet ya sea por motivos de ubicación geográfica o bien por motivos socioeconómicos y de alfabetización digital. Lo anterior conlleva al análisis de la problemática, argumentada por Portes

y Landolt (1996), sobre la posibilidad de que las redes (en este caso virtuales) puedan constituirse como mecanismos de exclusión social.

En este sentido una primera definición aportada por Castells (2001), y quizá una de las más sencillas de comprender, nos indica que esa brecha o *divisoria digital* se traduce en la disparidad existente entre los que tienen acceso a Internet y los que no tienen acceso a él. Otra definición nos indica que “la brecha digital puede ser definida en términos de la desigualdad de posibilidades que existen para acceder a la información, al conocimiento y a la educación mediante las TIC. La brecha digital no se relaciona solamente con aspectos exclusivamente de carácter tecnológico, es un reflejo de una combinación de factores socioeconómicos y en particular de limitaciones y falta de infraestructura de telecomunicaciones e informática” (Serrano y Martínez, 2003: 8). De estas definiciones generales de brecha digital, podemos acentuar ese elemento de sesgo o diferenciación entre las personas, pero también entre las comunidades, las regiones y los países, para utilizar de forma cotidiana las herramientas digitales proporcionadas por las TIC, ya sea por incapacidad de acceso o de conocimiento en la utilización de esas herramientas.

En este punto, habría que mencionar otras problemáticas relacionadas con la asimetría existente entre los que tienen o no tienen influencia virtual, para la generación de contenidos en Internet, pues se ha encontrado que inclusive sólo un 1% de los usuarios de Internet generan el 90% de los contenidos existentes en la red (Nielsen, 2006). En este sentido se ha dejado de manifiesto la existencia de sesgos muy importantes relacionados con la edad, la preparación y en general con el perfil socioeconómico de las personas para utilizar Internet, así como para llevar a cabo una participación política mediante la utilización de las TIC. En este sentido, el elemento socioeconómico se relaciona directamente con la brecha digital, pues se vincula en primer lugar con una desigualdad preexistente en cuanto al acceso a los recursos, pero que también profundiza y refuerza la desigualdad entre los que tienen y pueden y los que no.

En este punto se han realizado análisis, como el de Sterrett (2012), que apuntan a destacar esas diferencias socioeconómicas como determinantes en la utilización de Internet como herramienta de participación. Sterrett, basando su análisis en las diferencias socioeconómicas para el caso de Estados Unidos de América, encuentra que aspectos como el de la raza, la edad, el ingreso y la educación de las personas son elementos que influyen en gran medida en la utilización de Internet. En cuanto a raza el autor encuentra que “los negros tienen menos probabilidades que los blancos de usar Internet” (Sterrett, 2012: 120), esta diferencia llega a representar una probabilidad de utilización de Internet del 46% menor al ser de raza negra que de raza blanca.

Por otro lado, la variable de ingresos, como se puede llegar a pensar al haber analizado previamente el fenómeno de brecha digital, también juega un papel muy importante en la utilización o no de Internet. Sterrett encuentra que “los estadounidenses con más riqueza tienen muchas más posibilidades de usar Internet

y consultar las noticias en línea que sus conciudadanos más pobres” (2012: 123). Lo anterior da cuenta de la relación tan estrecha entre la utilización de Internet y la ubicación en el quintil económico en el que se encuentren las personas, siendo por supuesto, más fácil al estar ubicado en el quintil más alto sobre los otros cuatro.

La variable educación también resulta esencial en este análisis, pues como apunta el propio Sterrett: “el nivel de educación tiene un impacto estadísticamente significativo en la probabilidad de que se use Internet y se consulten noticias en línea” (2012: 125). En este punto, hay trabajos como el de Purcell, Rainie, Mitchell, Rosenstiel y Olmstead que muestran que en Estados Unidos de América menos de un 40% de las personas que no terminaron la educación secundaria utilizaban Internet, en comparación con el 84% que lo utilizaban, habiendo terminado ese nivel educativo. El dato es todavía más sorprendente cuando los autores argumentan que con cada nivel de educación más terminado, existía una posibilidad del 65% mayor para la utilización de Internet (Purcell et al., 2010).

Finalmente, una variable que también resulta muy importante tanto para el uso como para la creación de contenidos de Internet, es la de la edad. En este sentido Sterrett menciona que “los estadounidenses más jóvenes tienen muchas más probabilidades de usar Internet, consultar las noticias en línea o participar en blogs que sus conciudadanos de mayor edad” (2012: 126). En este mismo sentido se han recabado datos que indican que el 90% de los estadounidenses de entre 18 a 45 años utilizan el Internet, mientras que sólo lo hace el 54% de personas de 60 años, y que inclusive por cada año mayor a los 60 existe un 7% menos de probabilidades de utilizar el Internet” (Purcell et al., 2010). Lo anterior deja claramente de manifiesto que la edad es una variable fundamental para el uso de Internet.

Estas variables analizadas para el caso de Estados Unidos de América pueden incluso superarse en el análisis de países de Latinoamérica, pues las distancias y diferencias socioeconómicas son mucho más profundas y marcadas en esta región del planeta, misma que ha llegado a ser definida como la región más desigual del mundo (Fleury, 2004; Burchardt, 2012).

Tomando en consideración esta problemática, han existido iniciativas y esfuerzos gubernamentales en algunos países, que apuntan a la necesidad de ofrecer de forma más amplia los servicios de Internet para que un segmento más grande de sus poblaciones sea beneficiado con los usos de las tecnologías, sin embargo, a pesar de estas iniciativas, aún está lejos de constituirse un derecho de gratuidad y universalidad para el acceso de los ciudadanos a estas herramientas tecnológicas. En este mismo sentido, autores como Vleugels (2010) mencionan la problemática relacionada con una escasa o inexistente legislación que resulte propicia para asegurar y proteger el derecho de los ciudadanos a la información disponible en Internet, lo que puede llegar a redundar en una profundización de las desigualdades y la continuidad de una participación elitista de los que están informados sobre los que no lo están.

Una limitante más, relacionada con la participación política de los ciudadanos mediante el uso de las TIC, apunta a que las personas que utilizan más estas nuevas herramientas son también las que ya mostraban interés y participaban políticamente en los canales tradicionales de participación, mientras que ese gran porcentaje de personas renuentes o apáticas en su participación política, utilizan más las tecnologías para privilegiar cuestiones relacionadas con relaciones personales y el consumo (Griffiths, 2004).

Por otro lado, se ha dejado de manifiesto que muchos políticos utilizan estas nuevas herramientas tecnológicas para utilizarlas como medios de propaganda y difusión, más que para alcanzar realmente una nueva forma de participación, comunicación e interacción con los ciudadanos, lo que genera un cuestionamiento del carácter democrático y participativo de la ciudadanía digital, pues el problema “se traduce en una mera reproducción del esquema actual, de modo que las nuevas tecnologías actúan como una caja de resonancia de las élites políticas” (Campos y Silván, 2012: 79).

Otra problemática no menor está relacionada con la saturación informativa que origina Internet, debido principalmente a la gran disponibilidad de documentos, archivos e información en prácticamente cualquier campo del conocimiento, mucha de la cual carece de un mínimo de calidad, es irrelevante, parcial o directamente engañosa. De forma específica se ha argumentado que “Internet es una valiosa fuente de información que alberga millones de documentos, pero, debido a que cualquiera puede publicar en la red sin pasar ningún tipo de filtro, muchos de ellos son de poca o nula calidad” (Fernández-Ramos, 2015: 2).

Ante esta problemática, se han planteado principalmente dos posibles soluciones, en las que las bibliotecas pueden jugar un importante papel (Fernández-Ramos, 2014). La primera de ellas, en un plano individual y de capital humano<sup>10</sup> de las personas, relacionada con la “necesidad de disponer de suficientes habilidades cognitivas, instrumentales y técnicas” (Campos y Silván, 2012: 78) para lograr una adecuada selección y manejo de la información disponible en Internet, sería la formación en competencias informativas, una labor que cada vez tiene más importancia en las bibliotecas (Chen y Lin, 2011), y que tiene como objetivo capacitar a las personas en la búsqueda, evaluación, selección y uso de la información. La segunda de las alternativas de solución a esta problemática, está relacionada con la revalorización y posicionamiento de los servicios bibliotecarios y de las herramientas que las bibliotecas, las grandes intermediarias entre la información y los usuarios, ponen a disposición de estos para facilitarles

---

<sup>10</sup> Por capital humano se entiende al conjunto de conocimientos, destrezas y habilidades con las que cuenta una persona. Sen (1998) argumenta que el capital humano “se concentra en el carácter de agentes (agency) de los seres humanos, que por medio de sus habilidades, conocimientos y esfuerzos, aumentan las posibilidades de producción.



información de calidad en Internet, principalmente los catálogos de recursos web, las guías temáticas y los directorios temáticos (Fernández-Ramos, 2014: 122).

A estas problemáticas relacionadas con el uso de Internet como herramienta para participar y generar ciudadanía, habría que sumarle aquellas que se hacen al analizar al propio Internet pero ahora desde sus posibilidades para generar acción colectiva. En este sentido Ostrom y Ahn (2003) en su análisis de la acción colectiva y capital social que se da por medio de la utilización de las tecnologías, advierten de la existencia de una serie de inconvenientes y aspectos que, si no limitan las virtudes de la utilización de las TIC, sí por lo menos invitan a la reflexión para tomarlas en consideración en un análisis más amplio de los alcances en la utilización de las herramientas digitales para la construcción de acción colectiva.

Similar al planteamiento anterior, pero enfatizando más el impacto de las herramientas digitales para la generación de capital social, es el realizado por Pruijt (1997). En este sentido, Pruijt menciona que en primer lugar es necesario tener en consideración la posibilidad de que grupos y movimientos antisociales, entre los que se pueden destacar las organizaciones criminales, del narcotráfico, xenofóbicas, racistas, de trata de personas o de redes pederastas, por mencionar algunas, pueden hacer uso de las tecnologías e Internet para potenciar sus actividades criminales, construir capital social negativo, y vulnerar las normatividades y leyes jurisdiccionales tanto de las naciones como las de carácter internacional, poniendo en entredicho la construcción de una ciudadanía digital responsable. Coincidiendo con este punto, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA por sus siglas en inglés), en su reporte de tendencias del año de 2013, argumenta que la utilización de las herramientas digitales, con fines no relacionados para el fortalecimiento de la sociedad y la ciudadanía, pueden derivar en la utilización de las tecnologías para potenciar las actividades de las redes extremistas, terroristas, así como el aumento de los crímenes cibernéticos (IFLA, 2013).

Por otro lado, una segunda limitante encontrada en el análisis de Pruijt, se ubica en la reciprocidad que se ha mencionado que existe entre la apertura de las redes y la generación de confianza que les da a los individuos participar en la propia red. En este punto Ostrom y Ahn (2003) encontraron que entre más exclusivas sean las redes en cuanto a sus requisitos de ingreso y permanencia de sus miembros, existe una confianza más generalizada y ampliamente compartida entre todos ellos; sin embargo, entre más cuestionables sean esos requisitos, también se van reduciendo los propios niveles de confianza. Este problema no resulta menor, pues aunque Internet ofrece muchas posibilidades para ingresar a múltiples espacios y redes para recibir y compartir información, muchas de ellas no pasan un filtro mínimo de confianza por parte de los usuarios, por lo que muchas veces no dan por validera o útil dicha información obtenida en esos espacios; es decir, esa misma apertura que facilita el acceso, muchas veces se logra a costa de una baja confianza por parte de los participantes.

Un tercer problema está relacionado con la posibilidad, encontrada en una primera instancia por Putnam (1995) y reafirmada por Pruijt (1997), de la pérdida de formas tradicionales de participación y acción colectiva debido a que las personas pasan más tiempo conectados a Internet que encontrándose cara a cara. De cierta forma esta problemática ha sido superada debido al análisis de casos, como lo son el del movimiento 15M o el #yo soy 132, en el que esa participación y acción colectiva en línea tiene muchas veces la posibilidad de réplica al organizar a los individuos para actuar de forma física y llevar sus movilizaciones y protestas en un plano real.

Por todos estos elementos mencionados, es necesario tomar con precaución la aplicabilidad real de una noción democrática en la construcción del concepto de ciudadanía digital, pues más allá de sus virtudes y aspectos positivos, que como se vio son muy amplios, también se necesitaría tomar en consideración estos contrapesos que limitan un impacto más amplio de los aspectos positivos y provechosos que trae la utilización de Internet para generar acción colectiva y su utilización como un canal importante para la participación política.

## 5 CONCLUSIONES

Un primer elemento tomado en consideración en este documento fue el de hacer una diferenciación en el entendimiento de la ciudadanía y su aspecto específico de ciudadanía digital. La diferenciación más importante en la utilización de los conceptos radica en la utilización cotidiana de las TIC que lleva a cabo el ciudadano digital, con objeto de realizar tanto sus derechos como sus obligaciones enmarcadas en los estatutos jurisdiccionales referidos tanto a cada una de las naciones, así como en los de ámbito internacional.

En este contexto, con la ciudadanía digital se abre una serie de oportunidades para obtener y generar información mediante la utilización de las TIC, a la par de que se brindan nuevas alternativas y herramientas que permiten el intercambio de opiniones y posturas en temas de interés público, por lo que se amplían las posibilidades de debate social y político mediante la deliberación. Lo anterior representa una gran ventaja pues da oportunidad de participación y voz a muchas personas que no encontraban, en los canales tradicionales de participación política, oportunidad de expresar sus ideas e intervenir en los asuntos de interés general. De lo anterior podemos destacar las dos principales ventajas, que se considera, son las más importantes que ofrece la ciudadanía digital; la primera ventaja relacionada con la simplificación para la obtención y reproducción de información; y la segunda con la apertura de nuevos canales de expresión, debate, participación y opinión en temas de interés público.

De igual forma, es oportuno tomar en consideración que al igual que en una concepción general de ciudadanía, el ciudadano digital puede ser definido en función del grado de involucramiento y participación en los temas y asuntos de

interés público; de esta forma se puede llevar a cabo una clasificación del ciudadano digital en dos grandes rubros. En primer lugar el ciudadano digital pasivo, que tiene como características la revisión constante de información por Internet, pero el poco o nulo interés para generar acción colectiva; y en segundo lugar, el ciudadano digital activo, el cual a la par de informarse constantemente, genera y modifica información en línea, así como participa y en algunos casos lleva esa participación a un plano físico de acción, mediante la organización de reuniones, encuentros, manifestaciones o movilizaciones sociales.

Existen una serie de ventajas que algunos autores han ubicado en la construcción de una ciudadanía digital. Características de este tipo de ciudadanía, analizadas en este trabajo, como las de la inmediatez, la interactividad, la multiautoría, la accesibilidad y la libertad de expresión, facilitan y van consolidando nuevas formas de intercambios y acceso a la información, a la par de que posibilitan nuevos escenarios de encuentro, discusión y llegada a acuerdos en las formas en las que se puede generar acción colectiva y participar en el curso de los asuntos de interés público.

A la par de estas ventajas se abordaron una serie de problemáticas o limitantes que de igual forma deben ser consideradas al utilizar el concepto de ciudadanía digital, con objeto de no caer en una visión idílica en su uso. En este sentido, problemáticas que van desde la existencia de una brecha digital, hasta la posibilidad de una saturación informativa, son elementos que no deben dejarse a un lado en la noción de ciudadanía digital.

Sin lugar a dudas el debate del concepto y la construcción de una ciudadanía digital siguen en curso, al tiempo que se abren nuevos derroteros de análisis que pueden enriquecer y fortalecer su entendimiento y aplicación. En este sentido, se considera pertinente ahondar a futuro en elementos como la importancia de la biblioteca y los servicios bibliotecarios en la formación de ciudadanía, tomando en consideración estas tendencias que apuntan al uso de las tecnologías como vías para llevar a cabo actividades y acciones que antes tenían exclusiva viabilidad en un plano físico. De igual forma, cobra relevancia el tema de las acciones gubernamentales para empoderar a los individuos en el surgimiento y consolidación de una ciudadanía digital. En este sentido el análisis de temáticas como las políticas de acceso a, y transparencia de, la información pública, el e-gobierno y las nuevas tendencias enmarcadas en la noción de gobierno abierto, son de nodal importancia en las discusiones de la ciudadanía digital. Finalmente, otro tema relevante para ser tomado en consideración es el de aplicabilidad del concepto de ciudadanía digital en planos territorialmente más reducidos de análisis, pues resulta difícil generalizar, por ejemplo, la infraestructura y la capacidad organizativa que se puede dar tanto en las grandes ciudades como en las pequeñas poblaciones de un país determinado.

## 6 BIBLIOGRAFÍA

- ALONSO, Jorge (2013). “Cómo escapar de la cárcel de lo electoral: el Movimiento #YoSoy132”. *Desacatos*, no. 42, pp. 17-40.
- ANDERSEN, Vibeke y HANSEN, Kasper (2007). “How deliberation makes better citizens: The Danish deliberative poll on the euro”. *European Journal Political Research*, no. 46, pp. 531-556.
- ARCILA, Carlos. (2006). “El ciudadano digital”. *Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación*, no. 93, pp. 18-21.
- BARABAS, Jason (2004). “How deliberation affects policy opinion”. *American Political Science Review*, no. 98-4, pp. 687-701.
- BECK, Ulrich y BECK-GERNSHEIM, Elisabeth (2003). *La individualización. El individualismo institucionalizado y sus consecuencias sociales y políticas*. Barcelona: Paidós.
- BERTUCCI, Guido (2005). “Gobierno digital y valor público”. *Política digital*, no. 23, pp. 12-14.
- BOLOS, Silvia (coord.) (2008). *Mujeres y Espacio Público: construcción y ejercicio de la ciudadanía*. México: Universidad Iberoamericana, Instituto Nacional de las Mujeres.
- BURCHARDT, Hans Jürgen (2012). “¿Por qué América Latina es tan desigual? Tentativas de explicación desde una perspectiva inusual”. *Nueva Sociedad*, no. 239, pp. 137-150.
- CABERO, Julio (2007). “Las necesidades de las TIC en el ámbito educativo: oportunidades, riesgos y necesidades”. *Tecnología y Comunicación Educativas*, no. 45, pp. 4-19.
- CAMPOS, Eva y SILVÁN, Aitor (2012). “Democracia digital. El estado de la cuestión”. En RAMOS, Irene y Eva CAMPOS (coords.) *Ciudadanía en 3D: Democracia digital deliberativa, un análisis exploratorio*. Barcelona: Editorial Edhasa.
- CASTELLS, Manuel (2001). *La Galaxia Internet*. Barcelona: Plaza y Janés.
- CHEN, Kuan-nien y LIN, Pei-chun (2011). “Information literacy in university library user education”. *Aslib Proceedings*, vol. 63 (4), pp. 399-418.
- COLEMAN, James y FARARO, Thomas J. (1992), *Rational Choice Theory. Advocacy and Critique*. Nueva York: SAGE.
- CRILLEY, Kathy (2001). “Information warfare: new battle fields Terrorists, propaganda and the Internet”. *Aslib Proceedings*, vol. 53 (7), pp. 250-264.
- DEZUANNI, Michael y MONROY-HERNÁNDEZ, Andrés (2012). “Prosumidores interculturales: la creación de medios digitales globales entre jóvenes”. *Revista Comunicar*, no. 38, pp. 59-66.
- FARNSWORTH, Stephen J. y OWEN, Diana (2004). “Internet use and the 2000 presidential election”. *Electoral Studies*, vol. 23, (3), pp. 415-429.

- FERNÁNDEZ-RAMOS, Andrés. (2015). "Evaluación de "subject gateways": propuesta metodológica y análisis longitudinal". *Revista Española de Documentación Científica*, no. 38 (2), pp. 1-18.
- FERNÁNDEZ-RAMOS, Andrés. (2014). "El papel de las bibliotecas en el acceso a recursos web de calidad". *Perspectivas em Ciência da Informação*, vol. 19 (1), pp. 115-129.
- FERNÁNDEZ, José Julio (2004). *Lo público y lo privado en Internet. Intimidad y libertad de expresión en la red*. Serie Doctrina Jurídica, no. 154. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas-UNAM
- FERRERAS, Eva María (2011). "El movimiento 15-M y su evolución en Twitter". *Revista Telos (Cuadernos de Comunicación e Innovación)*, no. 89, pp. 1-13.
- FLEURY, Sonia (2004). "Construcción de ciudadanía en entornos de desigualdad". En BINETTI, Carlos y CARRILLO, Fernando (eds.), *¿Democracia con desigualdad? Una mirada de Europa hacia América Latina*. Nueva York: Banco Interamericano de Desarrollo.
- GALÁN, Israel. (2003). *Ciudadanía, base de la democracia*. México: Miguel Ángel Porrúa, Cámara de Diputados LVIII Legislatura.
- GAMUZA, Ernesto (2012). "El desafío deliberativo". En RAMOS, Irene y Eva CAMPOS (coords.), *Ciudadanía en 3D: Democracia digital deliberativa. Un análisis exploratorio*. Barcelona: Edhasa.
- GRIFFITHS, Mary (2004). "E-Citizens: Blogging as democratic practice". *Electronic Journal of E-Government*, no. 2 (3), pp. 155-166.
- GUTMAN, Amy y THOMPSON, Dennis (2004). *Why deliberative democracy?* Nueva Jersey: Princeton University Press.
- HARO, Carmen y SAMPEDRO, Víctor F. (2011). "Activismo político en Red: del Movimiento por la Vivienda Digna al 15M". *Teknokultura, Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales*, vol. 8 (2), pp. 167-185.
- HOFFMAN, Donna, NOVAK, Thomas y SCHLOSSER, Ann (2001). "The evolution of the digital divide: Examining the relationship of race to Internet access and usage over time". En COMPAINE, Benjamin (coord.) *The Digital Divide: Facing a Crisis or Creating a Myth?* Massachusetts; The MIT Press.
- HONG, Souman y NADLER, Daniel (2012). "Which candidates do the public discuss online in an election campaign?: The use of social media by 2012 presidential candidates and its impact on candidate salience". *Government Information Quarterly*, vol. 29 (4), pp. 455-461.
- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (2013). *¿Surcando las olas o atrapados en la marea? Navegando el entorno en evolución de la información*". Percepciones del Reporte de Tendencias de la IFLA. En línea. [http://trends.ifla.org/files/trends/assets/surcando\\_las\\_olas\\_o\\_atrapados\\_en\\_la\\_marea.pdf](http://trends.ifla.org/files/trends/assets/surcando_las_olas_o_atrapados_en_la_marea.pdf) (Consulta: 8/9/2014)

- ISLAS, Octavio (2011). "La sociedad de la ubicuidad, los prosumidores y un modelo de comunicación para comprender la complejidad de las comunicaciones digitales". *Revista ALAIC*, no. 7, pp. 68-77.
- KAHN, Richard y KELLNER, Douglas (2004). "New media and Internet activism: from the 'Battle of Seattle' to blogging". *New media & society*, vol. 6 (1), pp. 87-95.
- KYMLICKA, Will y NORMAN, Wayne (1997). "El retorno del ciudadano. Una revisión de la producción reciente en teoría de la ciudadanía". *Ágora*, no. 7, pp. 5-42.
- LAYNE, Karen y LEE, Jungwoo (2001). "Developing fully functional E-government: A four stage model". *Government Information Quarterly*, vol. 18 (2), pp. 122-136.
- LECHNER, Norbert (2000). "Nuevas Ciudadanías". *Revista de Estudios Sociales*, no. 5, pp. 16-24.
- LENK, Klaus y TRAUNMÜLLER, Roland (2002). "Electronic Government: Where are we heading?" *Lecture Notes in Computer Science*, vol. 2456, pp. 1-9.
- MANIN, Bernard (1987). "On legitimacy and political deliberation". *Political Theory*, no. 15, pp. 338-368.
- MARSHALL, Thomas Humphrey (1997). "Ciudadanía y Clase Social". *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, no. 79, pp. 279-334.
- MENDELBERG, Tali (2002). "The deliberative citizen: theory and evidence". En DELLI Michael X., HUDDY Leonie y SHAPIRO Robert Y. (eds.) *Research in micropolitics, volume 6: Political decision making, deliberation and participation*. Londres: CT:JAI Press.
- MENESES, Felipe. (2008). "Bibliotecas y democracia: el caso de la biblioteca pública en la construcción de una ciudadanía activa". *Anales de Documentación*, no. 11, pp. 93-127.
- MERINO, Mauricio (1997). "La participación ciudadana en la democracia". *Cuadernos de Divulgación de la Cultura Democrática*. México: Instituto Federal Electoral.
- MONFORT, Nuria (2013). "Internet: de la rapidez a la inmediatez". *adComunica. Revista Científica de Estrategias, Tendencias e Innovación en Comunicación*, no. 5, pp. 269-271.
- MOON, M. Jae (2002). "The evolution of E-government among Municipalities: Rhetoric or Reality?" *Public Administration Review*, vol. 62 (4), pp. 424-433.
- NATAL, Alejandro, BENÍTEZ, Mónica y ORTIZ, Gladys (2014). *Ciudadanía digital*. México: Editorial Juan Pablos, Universidad Autónoma Metropolitana.
- NIELSEN, Jakob (2006). "Participation inequality: Lurkers vs. contributors in Internet communities". *Nielsen's Alertbox*.
- NORRIS, Pippa (2001). *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*. Nueva York: Cambridge University Press.

- OSTROM, Elinor (1998). "A Behavioral Approach to the Rational Choice Theory of Collective Action (Presidential Address, American Political Science Association, 1997)". *American Political Science Review*, no. 92, pp. 1-22.
- OSTROM, Elinor y AHN, Toh-Kyeong (2003). "Una perspectiva del capital social desde las Ciencias Sociales: capital social y acción colectiva". *Revista Mexicana de Sociología*, vol. 65 (1), pp. 155-233.
- PORTES, Alejandro y LANDOLT, Patricia (1996). "The Downside of Social Capital". *The American Prospect*, no. 26, pp. 18-21.
- PRUIJT, Hans (1997). "Social Capital, Computerization and the Internet: Implications for Work and Education". En JONG Mart-Jan y ZIJDERVELD Anton C. (comps.) *The Gift of Society. Social Capital and Institutions in a (Post) Modern World*. Nijkerk: Enzo Press.
- PURCELL, Kristen, RAINIE, Lee, MITCHELL, Amy, ROSENSTIEL, Tom y Olmstead, Kenny (2010). *Understanding the participatory news consumer*. Washington DC: Pew Research Center.
- PUTNAM, Robert (1995). "Bowling Alone: America's Declining Social Capital". *Journal of Democracy*, no. 6 (1), pp. 65-78.
- REILLY, Katherine y ECHEBERRÍA, Raúl (2003). *El papel del ciudadano y de las OSC en el e- Gobierno. Un estudio de gobierno electrónico en ocho países de América Latina y el Caribe*. Quito: Monitor de políticas TIC y derechos en Internet en América Latina y el Caribe.
- ROBLES, José Manuel (2009). *Ciudadanía digital. Una introducción a un nuevo concepto ciudadano*. Barcelona: Editorial UOC.
- RODRÍGUEZ, Jaime (2015, 8 de junio). ...Raza, simplemente les quiero decir Gracias! Gracias a todos y todas porque hicieron esto posible, siempre dispuestos, apoyando en todo, compartiendo las publicaciones... Recuperado de [hwww.facebook.com/JaimeRodriguezElBronco/posts/855489411184246:0](https://www.facebook.com/JaimeRodriguezElBronco/posts/855489411184246:0) (Consulta:20/7/2015)
- ROMERO, Ana (2011). "Las redes sociales y el 15-M en España". *Revista Telos (Cuadernos de Comunicación e Innovación)*, no. 89, pp. 1-6.
- SEN, Amartya (1998). "Capital humano y capacidad humana". *Revista Cuadernos de Economía*, no. 29, pp. 68-72.
- SENNETT, Richard (1978). *El declive del hombre público*. Madrid: Península.
- SERRANO, Arturo y MARTÍNEZ, Evelio (2003). *La brecha digital. Mitos y realidades*. Baja California: Departamento Editorial Universitaria de la Universidad Autónoma de Baja California.
- SIEDSCHLAG, Alexander (2005). "Digital Democracy and Its Application to the International Arena – From "Deliberation" to "Decision". *1st conference on the "Information Revolution and the Changing Face of International Relations and Security"*, Lucerna: International Studies Association (ISA). En línea: <http://www.esci.at/eusipo/digitaldemocracy.pdf> (Consulta: 12/6/2015).

- SMITH, Jackie (2001). "Globalizing Resistance: The Battle of Seattle and the Future of Social Movements". *An International Quarterly*, vol. 6 (1), pp. 1-19.
- STERRETT, David (2012). "El potencial y las limitantes de Internet para fomentar la deliberación y la democracia en el mundo". En RAMOS, Irene y Eva CAMPOS (coords.) *Ciudadanía en 3D: Democracia digital deliberativa, un análisis exploratorio*, Barcelona: Edhasa.
- TURKLE, Sherry (1997). *La vida en la pantalla. La construcción de la identidad en la era de Internet*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- VLEUGELS, Roger (ed.) (2010). *Fringe special: Overview off all 90 FOIA countries and territories*.
- WIKIPOLITICAJALISCO (2015, 8 de junio). ...Más allá de la victoria electoral, hoy ganamos todos... Recuperado de <https://www.facebook.com/WikipoliticaJalisco> (Consulta: 24/7/2015).