

**“Capital informacional y apropiación social de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.
Análisis de los usos ciudadanos de Internet en el espacio local de Jerez de la Frontera”**

Víctor Manuel Marí Sáez¹

victor.mari@uca.es

RESUMEN:

La presente comunicación es un resumen de la tesis doctoral que, con el mismo título, ha llevado al autor a analizar los procesos de apropiación social de Internet llevados a cabo en la ciudad de Jerez de la Frontera (Cádiz, España). En dicho estudio se han analizado los usos de Internet desde una doble perspectiva: por un lado, su dimensión material, el acceso a las redes e infraestructuras que dan acceso a la Sociedad de la Información. En segundo lugar, siguiendo a Mosco (2005), Flichy (2003) y otros autores, se han explorado los imaginarios desde los que los agentes sociales piensan los procesos de apropiación tecnológica.

Frente a la hegemonía del concepto de *capital social*, desde la perspectiva de Robert Putnam, se ha utilizado el concepto de *capital informacional* (Hamelink, 1999,2000) para medir el aprovechamiento del potencial de Internet para la construcción colectiva del conocimiento, para la participación interactiva de la ciudadanía y para la dinamización y densificación de redes sociales orientadas al cambio social. Los resultados de la investigación apuntan a un mayor aprovechamiento de los movimientos sociales de este potencial, frente a la infrautilización de la administración local y de las entidades del Tercer Sector.

PALABRAS CLAVE- DESCRIPTORES: Sociedad de la Información – Internet - apropiación sociotecnológica – imaginarios.

¹ Profesor de la Universidad de Cádiz. Licenciado en Comunicación Audiovisual (Universidad Complutense, 1993) y Doctor en Periodismo (Universidad de Sevilla, 2009). Este trabajo forma parte del proyecto de I+D+i del Ministerio de Ciencia e Innovación (CSO2008-02206/SOCI) “Nuevas Tecnologías de la Información y participación ciudadana. Formas de mediación local y desarrollo comunitario de la ciudadanía digital” (2008-2011) dirigido por Francisco Sierra Caballero.

INTRODUCCIÓN

Después de una etapa de eclosión y popularización de Internet, que podríamos situar, en el contexto español, a mediados de la década de los noventa del pasado siglo XX, se ha venido produciendo un uso social intensivo y progresivo de la Red. Asistimos, en la actualidad, a una fase de acceso masivo (Sádaba, 2005), que se traduce en una utilización creciente – aunque no universal – de Internet a nivel privado, así como en una incorporación progresiva de esta herramienta en las organizaciones sociales y en las administraciones públicas locales. Se puede afirmar que, tanto en el plano nacional como en el regional y local, hay una práctica de utilización de Internet lo suficientemente amplia como para disponer de un extenso bagaje de experiencias susceptibles de ser analizadas, sistematizadas y evaluadas.

Junto a este nivel empírico, circunscrito en nuestra investigación a la ciudad de Jerez de la Frontera, en nuestro trabajo queremos explorar el imaginario social que acompaña a este proceso tecnológico de expansión de Internet (Cabrera, 2006; Flichy, 2003; Mosco, 2005; Stefik, 2002, Trejo Delarbe, 1996). Como ha sucedido en anteriores oleadas tecnológicas, surgen discursos míticos que anticipan los usos deseables de estas herramientas en el terreno personal y social. Las visiones de Internet anteceden y acompañan a las prácticas, y dado su papel performativo, requieren de una mirada analítica que permita explicitar y problematizar las utopías tecnológicas que prometen. Por lo tanto, en continuidad con el enfoque propuesto por Vincent Mosco (2005), hace falta analizar la Sociedad de la Información (en general) e Internet (en particular) desde una doble mirada: desde su dimensión material (infraestructuras disponibles para el acceso) y desde su dimensión mítica (los imaginarios que acompañan a la extensión del uso de Internet).

Así, los objetivos de nuestra investigación se van a centrar en:

1. Observar y analizar los usos de Internet que se están llevando a cabo en la ciudad de Jerez de la Frontera (Cádiz) por parte del poder local municipal, las entidades solidarias (ONG, asociaciones del Tercer Sector y movimientos sociales) y la ciudadanía.
2. Analizar el impacto de ciertas visiones míticas de Internet sobre los usos tecnológicos y comunicativos de estos sectores sociales enunciados.
3. Comparar las visiones, los usos y las estrategias de apropiación de Internet por parte de los tres grupos establecidos (administración local, organizaciones sociales y ciudadanía) con el objetivo de evaluar su nivel de innovación y aprovechamiento de las posibilidades que ofrece Internet para la comunicación, la participación, el desarrollo y el cambio social.

HIPÓTESIS DE TRABAJO

Las hipótesis de trabajo sobre las que vamos a articular nuestra investigación son las siguientes:

1. **El predominio en la difusión de los usos de Internet liderados por el poder institucional local, y el desplazamiento a un segundo plano de los usos y visiones alternativas, impulsados por los movimientos sociales y la ciudadanía activa, conduce a un empobrecimiento de los diagnósticos, las visiones y las posibles prácticas tecnocomunicativas transformadoras.**

Bajo distintos términos (movimientos sociales, Tercer Sector, ciudadanía activa) en la segunda mitad del siglo XX se ha ido consolidando la voz de un nuevo actor social diferente al Príncipe y al Mercader enunciados por Marc Nerfin (1988). La voz de la ciudadanía ha pasado a ser tomada en cuenta en las diversas cumbres que, a nivel mundial, debaten sobre los principales retos y problemas de la Humanidad. Así, desde la Cumbre de Río (1992) sobre Medio Ambiente, se inaugura un formato de encuentro en el que se reconoce la importancia de la voz de los ciudadanos en estas reuniones multilaterales². En relación con nuestro objeto de estudio, la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI) (Ginebra, 2003 – Túnez, 2005) ha mantenido esta constante, mediante la incorporación de la voz de la sociedad civil a los debates. Aunque no precisamente en igualdad de condiciones respecto al poder económico y político, esta incorporación supone un avance en cuanto al reconocimiento y legitimación de las organizaciones sociales de la sociedad civil³.

2. **Los imaginarios hegemónicos de Internet favorecen la reproducción del orden social existente.**

El análisis de las visiones y de los usos tecnocomunicativos de Internet requiere de la aplicación de metodologías cualitativas de investigación que permitan aprehender cuestiones tan importantes como son los estereotipos, el sentido, las esperanzas y los miedos que preceden, subyacen y orientan las prácticas tecnológicas personales y colectivas.

Bajo la apariencia de la puesta en marcha de procesos de innovación y cambio que auguran la entrada en nuevos mundos mejores, los usos de Internet dominantes, impulsados desde la administración local, no suelen aprovechar el potencial de participación e interactividad de Internet. Unas posibilidades tecnológicas que pueden conducir no sólo a nuevas prácticas tecnocomunicativas, sino que pueden permitir la

² Precisamente, con la reciente Cumbre de Copenhague (2009) sobre el Cambio Climático se ha visibilizado la ruptura de esta tendencia, que se venía fraguando desde el ascenso del protagonismo del movimiento altermundialista.

³ MARÍ SÁEZ, Víctor Manuel (2004) "La Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información: desafíos para la sociedad civil". Revista Pueblos (edición electrónica: <http://www.revistapueblos.org/spip.php?article109>)

construcción de nuevos vínculos entre el poder municipal y los movimientos sociales que construyen tejido social en la ciudad.

3. La perspectiva cualitativa en la investigación de los usos sociales de Internet es más adecuada para analizar cuestiones como la apropiación tecnológica y el sentido que los usos tecnocomunicativos tienen para los ciudadanos.

Los informes sobre el diagnóstico de la Sociedad de la Información (S.I.) elaborados a escala local, regional, nacional o internacional suelen presentar, desde nuestro punto de vista, dos grandes limitaciones. Por un lado, son estudios que no relacionan suficientemente la implantación de la S.I. con el proceso de globalización capitalista. Dicho de otra manera, omiten el establecimiento de las debidas conexiones entre Tecnología y Sociedad y rehúsan hacer una lectura de las tecnologías desde la perspectiva de la Economía Política de la Comunicación. En segundo lugar, son estudios que no acaban de abordar las cuestiones relacionadas con el sentido que tiene el acceso a Internet para los ciudadanos y las organizaciones sociales. La desviación *cuantitofrénica* de estos informes desplaza cuestiones de carácter más simbólico y significativo. Nuestro planteamiento busca una mirada menos tecnocrática, y a la vez más política y humana, hacia el uso y apropiación de tecnologías de la información y de la comunicación como Internet.

MARCO TEÓRICO

Ciudad, ciudadanía y TIC

Los procesos de globalización intensiva que se vienen produciendo desde el último tercio del siglo XX afectan decisivamente a la configuración de lo local. La glocalización (Robertson, 1995) dibuja un escenario en el que lo local se ve afectado por unas dinámicas globales de flujo y concentración en las que juegan un papel decisivo las redes de telecomunicaciones. En palabras de Saskia Sassen (2003), estas dinámicas han contribuido a producir una espacialidad urbana que depende de redes desterritorializadas y transfronterizas y de localizaciones territoriales con concentraciones masivas de recursos. Estas dinámicas no son un rasgo específico de nuestro periodo histórico; desde el trabajo enciclopédico de Lewis Mumford (*Técnica y Civilización*) se han analizado las influencias de las técnicas y las máquinas en la vida urbana. Lo novedoso del proceso actual es la intensidad, complejidad y el alcance global de estas redes, así como su utilización y apropiación por parte de amplios sectores de la sociedad civil, que en otros periodos históricos habían quedado excluidos de los usos tecnológicos.

Jordi Borja y Manuel Castells (1997), en sus estudios sobre las nuevas relaciones entre lo local y lo global, sugieren un doble proceso de análisis. Al mismo tiempo que las ciudades se sitúan en la economía global, deben integrar y estructurar a su sociedad local. Una integración que pasa por la puesta en marcha de procesos intensivos

de democratización política, descentralización administrativa y participación ciudadana en la gestión municipal. Por utilizar su terminología, es necesario articular las lógicas propias del espacio de los flujos con las correspondientes lógicas de los espacios de los lugares. Esto es, acceder a los circuitos de acumulación del capital, integración de mercados, de reorganización de la producción industrial (espacio de los flujos) a la vez que se proyectan las nuevas formas territoriales de organizar la cotidianeidad y la experiencia de los ciudadanos (espacio de los lugares). Si Michel de Certeau habló hace décadas de la invención de lo cotidiano, hoy en día es necesaria su reinención, desde las mismas claves humanistas, pero en un nuevo contexto tecnológico, económico y político.

Las reconfiguraciones que tienen lugar en la esfera económica y en la esfera tecnológica afectan, en el plano político, a la cuestión de la gobernabilidad. Este término, en los años setenta, hacía referencia al papel del Estado en cuestiones como la eficacia administrativa y, en sentido amplio, a su capacidad para la gerencia del Estado. En la actualidad, la gobernabilidad incorpora otras variables, como la interacción estatal con la sociedad civil y con el mercado. Ha sido, precisamente, la crisis de la gobernabilidad y confianza en los municipios y administraciones locales la que ha propiciado la puesta en marcha de diversas iniciativas de participación y regeneración democrática.

En este contexto, las tecnologías de la información y de la comunicación se presentan como herramientas (no exploradas suficientemente) de gobernabilidad, desarrollo socioeconómico y cultural, así como de construcción de nuevos modelos de ciudadanía solidaria y participativa. Términos como *redes ciudadanas*, *gobierno electrónico*, *ciudades digitales*, remiten a nuevas formas de interacción entre ciudadanos y gobernantes locales, a nuevas concepciones de la política urbana, utilizando medios electrónicos. Para Susana Finkelievich (2005) la cuestión de la gobernabilidad local (*local governance*) coloca en el centro del debate la interdependencia entre el Estado y la sociedad civil. Plantea esta autora que, si no se tienen en cuenta las perspectivas y los intereses de la sociedad civil, va a ser imposible anticipar el éxito de la gobernabilidad.

En los años setenta Nerfin publicó un texto fundacional en el que se reconocía el papel emergente de la ciudadanía. Junto al Príncipe (Estado) y al Mercader (Mercado) está el Ciudadano, el emergente Tercer Sector, con sus lógicas, visiones e intereses propios. Precisamente en este terreno – los usos ciudadanos de las tecnologías de la información - las organizaciones de la sociedad civil están siendo altamente innovadoras. A diferencia de otros procesos tecnológicos de los que se vieron excluidos, o ante los que manifestaron posturas tecnofóbicas, el nacimiento de Internet tiene, entre sus múltiples “paternidades”, a los movimientos sociales. Estos se constituyen, hoy, como uno de los grupos que más y mejor están aprovechando el potencial de las tecnologías de la información para anticipar modos de relación y de participación social basados en la descentralización y en la horizontalidad

(ALAI, 2001; Atton, 2002; Downing, 2001; Rodríguez, 2001; Sampedro, 2006). Son ellos quienes han visibilizado más y mejor el prometedor futuro de las TIC en la gestión y mejora del gobierno local con participación ciudadana.

Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC). Imaginarios, mitos y proyectos de sociedad.

Como afirmaba Michel de Certeau, las narraciones marchan por delante de las prácticas sociales para abrirles camino. Desde nuestra perspectiva de investigación, la exploración de los usos ciudadanos de Internet tiene que incluir, necesariamente, una búsqueda de los imaginarios que alimentan las prácticas y las teorizaciones que realizan los agentes sociales implicados en estos procesos.

En las Ciencias Sociales hemos asistido a un progresivo protagonismo de la exploración de los imaginarios sociales y de su papel en las construcciones teóricas. *La institución imaginaria de la sociedad*, de Cornelius Castoriadis (1983), es un jalón imprescindible en este reconocimiento del papel central del imaginario social en la comprensión de las sociedades modernas. Para este autor, lo imaginario puede tener una doble vertiente: puede verse alimentado por el horizonte dominador del desarrollo capitalista o, por el contrario, puede alimentarse desde una perspectiva autónoma, con el fin de liberar nuevos significados.

George Lakoff y Mark Johnson (1980) sugieren que la mayor parte de nuestro sistema conceptual ordinario es de naturaleza metafórica; para estos autores, las categorías de nuestro pensamiento cotidiano son metafóricas, y nuestros razonamientos cotidianos ponen en juego implicaciones e inferencias metafóricas, por lo que se hace necesario, en el análisis apelar a una racionalidad de carácter imaginativo. La dimensión racional del pensamiento científico no consigue desvelarnos toda la realidad; es entonces cuando la mirada metafórica nos invita a utilizar imágenes que capten otros niveles de la realidad. La metáfora nos permite imaginar otros futuros posibles a partir de lo que está ya de un modo incipiente en la realidad.

En relación con las tecnologías de la información y de la comunicación, Javier Bustamante (1993) plantea que éstas tienen, junto a su carácter instrumental, una segunda cualidad: la capacidad de proponer imágenes y modelos de lo que el ser humano y la sociedad son y deberían ser. Las tecnologías de la información son artefactos social e históricamente contruidos. Frente a la visión ahistórica y neutral de la tecnología, que pretende ocultar los intereses y fuerzas que han llevado a su gestación, creemos que para nuestra reflexión es más fructífera la visión constructivista de las TIC. Desde esta segunda perspectiva, las TIC se pueden contemplar como un proyecto social, en el que se proyecta lo que una sociedad, y los intereses en ella dominantes, tiene el propósito de hacer con los hombres y con las cosas (Marcuse). Como sugiere Langdon Winner (1987), planteamos que las tecnologías tienen política, debido a que éstas deber ser analizadas no sólo por sus contribuciones sociales, políticas o económicas, sino también por el modo en que encarnan ciertas formas de poder y autoridad.

En *Lo imaginario de Internet* (2003), Patrice Flichy aborda varias cuestiones de un interés central para nuestra investigación. En primer lugar, que lo imaginario está en el centro de la concepción y de los usos de Internet. No se trata de una dimensión periférica ni aséptica, sino que influye decisivamente en los diseños y prácticas tecnológicas. Para él, la dimensión imaginaria de las técnicas tiene siempre dos funciones: construir la identidad de un grupo social o de una sociedad y suministrar recursos que puedan ser reinvertidos directamente en la preparación y en la ejecución de proyectos. En nuestros días, el imaginario dominante está siendo construido desde los intereses de las fuerzas económico-políticas que protagonizan el proceso de globalización capitalista. Detrás del proyecto dominante de Sociedad de la Información se puede identificar, siguiendo a Mattelart, la tecnoutopía de una Modernidad carente de proyecto, que ha barrido el sueño emancipador del proyecto moderno, deseoso de acabar con las desigualdades y con las injusticias. El espacio que debería ocupar un verdadero proyecto social lo usurpa el determinismo mercantil, que instituye la comunicación sin fin como heredera del progreso ilimitado.

El análisis del imaginario de Internet – los mitos en torno a los mundos posibles que ofrece esta herramienta – es el punto de entrada a nuestro trabajo, pero la Economía Política está siempre presente como subtexto, en referencia a la cultura. En torno a los ordenadores y a Internet hay un folclore (Roszak), unas fantasías de poder y bienestar que han crecido alrededor de la máquina. Estos mitos de Internet, contruidos y difundidos por parte de las empresas de telecomunicaciones, medios de comunicación y gobiernos, necesitan ser analizados críticamente. Como ya apuntara Roland Barthes en *Mitologías* (1980), los mitos son mecanismos mediante los cuales las representaciones ideológicas llegan a ser aceptadas como de sentido común. Estas construcciones, al naturalizar la realidad, la vacían de su componente histórico y político. Conectan, de este modo, con el pensamiento tecnocrático y gerencialista de autores como Daniel Bell, en la década de los sesenta, y Francis Fukuyama, en los ochenta y noventa, que vienen anunciando la muerte de la historia y de la política, así como el éxito irreversible del capitalismo. Del mito de la tecnología se pasa, así, al mito del sistema social. Por lo tanto, el trabajo de desmitificación de nuestra investigación pretende explicitar, también, estas conexiones entre tecnología y sociedad, entre Internet y globalización capitalista.

Capital social, capital informacional y TIC

Convertido en un lugar de paso necesario a la hora de abordar estas temáticas, el *capital social* de la impresión, desde los primeros momentos, de ser un concepto camaleónico. Lo encontramos en discursos y escenarios de lo más diverso. El caso es que se ha convertido, como apuntamos, en un lugar común para hablar, hoy, de la importancia de los vínculos y de las redes sociales.

A la hora de problematizar el concepto de capital social, Stephen Smith y Jessica Kulinich (2002) siembran dudas sobre los beneficios de pensar lo social en relación con el concepto de capital, esto es, a abrir las puertas de la reflexión teórica para que entren determinados conceptos del pensamiento económico capitalista. Las resistencias al uso indiscriminado del término *capital social* vienen motivadas, principalmente, porque lleva a aceptar como naturales e inevitables las relaciones sociales, políticas y económicas que caracterizan al capitalismo, y a minimizar las referencias a los contextos históricos en los que se desenvuelven estas relaciones. En este mismo sentido, Viçens Navarro (2002) observa la omisión del contexto social en los usos habituales del concepto, así como la sustitución de términos como *clase*, *raza* y *género* por el de capital social. La evaporación de la historia se introduce en el campo del conocimiento, omitiendo la necesaria tarea de reconstruir la genealogía de los conceptos desde los cuales se piensa la realidad.

Aunque en los orígenes del concepto de *capital social* se encuentran, entre otros, teóricos de la talla de Pierre Bourdieu (1980), no será hasta la llegada de Robert Putnam (1995, 2000) cuando el término se popularice en los discursos sociales. Para el sociólogo francés, el concepto de capital social aparece estrechamente unido a otro término de amplias resonancias en su producción científica como es el concepto de *campo*. El capital social se apoya en una concepción del espacio social entendido como un espacio multidimensional, unión abierta de campos relativamente autónomos, es decir, más o menos abiertos y subordinados, en su funcionamiento en sus transformaciones sociales, al campo de la producción económica.

Por otra parte, desde el enfoque de capital social de carácter comunitarista, cuyo máximo representante es Robert Putnam, la comunidad es vista como el agente que promueve el desarrollo armónico de las organizaciones y de la sociedad, como un catalizador normativo y organizacional que sirve para revitalizar la democracia. El capital social, desde esta perspectiva, es entendido como la confianza y las normas de reciprocidad que surgen de las conexiones entre los individuos y las redes sociales, aspectos que permiten construir comunidades y generar sentimiento identitarios.

Capital informacional y apropiación tecnológica.

En la literatura académica sobre la relación entre capital social y uso de las TIC asistimos a una especie de actualización de los viejos debates de Umberto Eco en torno a la disyuntiva entre *apocalípticos* e *integrados*. El uso intensivo de las TIC, ¿une o separa más? ¿Invita a la participación social o aísla a los individuos en burbujas de cristal? ¿Sirve para el cambio social o perpetúa el status-quo? Para Chris Atton (2002), el uso intensivo de Internet por parte de los movimientos sociales puede conducir al *boom* o al *doom*. Puede llevar a la materialización de las utopías tecnológicas de un mundo igualitario o, por el contrario, en Internet se pueden reproducir los desequilibrios de poder que existen ya en la realidad social. Para Valerie Frissen (2003), las TIC pueden aumentar el compromiso

cívico o, por el contrario, pueden conducirnos hacia procesos de “balcanización” de la sociedad. En un trabajo anterior (Marí, 2005) hemos planteado la posibilidad de que Internet sirva para *enredarse* (para la construcción de redes orientadas al cambio social) o para *liarse* (para la fragmentación social y la dispersión respecto a las estrategias de cambio).

Anabel Quan-Haase y Barry Wellman (2004) se preguntan si el uso de Internet incrementa, disminuye o complementa el capital social existente. Sus investigaciones empíricas indican que el uso de Internet complementa el capital en red, extendiendo los niveles existentes en el cara a cara o en el contacto telefónico. Para ellos, las personas que más utilizan Internet y que realizan actividades políticas online son, a su vez, quienes más están comprometidos en organizaciones y actividades políticas offline. A similares conclusiones llegan Fabien Granjon y Benoit Lelog (2006), para quienes las TIC, en relación con el capital social, son un estrato sociotécnico complementario, que permite mantener las relaciones sociales ya existentes en los diversos espacios sociales.

Se puede hablar de diversos niveles de complejidad a la hora de analizar el proceso de apropiación de las TIC. Para ello, un concepto fundamental es el de *capital informacional* (Hamelink, 1999, 2000). Éste comprende

La capacidad financiera para pagar la utilización de redes electrónicas y servicios de información, la habilidad técnica para manejar las infraestructuras de estas redes, la capacidad intelectual para filtrar y evaluar la información, como también la motivación activa para buscar información, y la habilidad para aplicar la información a situaciones sociales (Hamelink, 2000: 91).

A partir de esta definición, se pueden establecer distintos niveles de apropiación de las TIC:

1. En primer lugar estaría el acceso a las herramientas, es decir, la dotación de las infraestructuras necesarias (energía eléctrica, líneas telefónicas, ordenadores, software). En este sentido, no podemos obviar que, para millones de personas del planeta, aún no es una realidad cotidiana el acceso a la electricidad o a unas líneas telefónicas con la suficiente calidad y estabilidad.
2. Un segundo nivel de apropiación implica la formación necesaria para manejar los equipos y los programas informáticos. Sería el nivel instrumental de la formación tecnológica, que asegura el manejo de los dispositivos tecnológicos.
3. El tercer nivel de la apropiación tecnológica, permite:

- a. Situar el acceso a las TIC en un marco de reflexión y actuación más amplio. La comunicación y el acceso tecnológico deben relacionarse con los procesos de cambio social, verdadero eje vertebrador de las políticas de comunicación de los movimientos sociales.
- b. Descubrir las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información para el trabajo en red. La reflexión en materia de comunicación tiene que ir unida a la reflexión sobre los modelos organizativos de los movimientos sociales. Se produce un mayor aprovechamiento de las TIC cuando las organizaciones sociales cuentan con modelos de organización en red: horizontales, participativos, flexibles.
- c. Construir herramientas e impulsar dinámicas de trabajo que se adapten a las necesidades y a los estilos de los movimientos sociales, y no a la inversa.

En este último nivel del capital informacional se sitúan las prácticas más innovadoras de los movimientos sociales. Permiten superar la simple circulación de información, para entrar en la construcción del conocimiento colectivo mediante las tecnologías digitales. Frissen (2003) hace referencia a estos dos niveles de uso de Internet bajo el nombre de *enfoque instrumental* y *enfoque orgánico*. El primero de ellos – el enfoque instrumental – supone un uso de Internet como herramienta, en función del trabajo de la organización. Este uso no tiene un especial impacto en la entidad, ni consigue transformar su modo de funcionar. Por el contrario, el enfoque orgánico lleva a utilizar Internet como una plataforma en la que iniciar nuevas actividades y relaciones. En este caso sí se produce una transformación significativa en los modos de organización y de funcionamiento en red.

MEDIR CUALITATIVAMENTE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y LOS USOS DE INTERNET EN EL ESPACIO LOCAL.

La triangulación metodológica que hemos llevado a cabo en nuestra investigación pone el énfasis en las técnicas cualitativas, aunque no por ello descuida las aportaciones de las técnicas cuantitativas. Si hemos optado por un análisis, preferentemente cualitativo, de los usos y apropiaciones de Internet en Jerez, ha sido, en primer lugar, porque es precisamente desde esta perspectiva como se pueden identificar mejor los usos, prácticas e imaginarios sociales de los actores implicados en estos procesos tecnocomunicativos. En segundo lugar, la selección viene motivada por el déficit de estudios sobre la Sociedad de la Información y los usos de Internet desde esta perspectiva cualitativa.

En otro orden de cosas, también hemos incorporado a nuestra investigación el papel activo que juegan el Tercer Sector y los movimientos sociales. Prácticamente la totalidad de los informes consultados se centra en analizar los usos de Internet de los otros dos “sectores” (El Estado y el Mercado), descuidando las aportaciones del Tercer Sector. Y, en las escasas excepciones en las que los estudios exploran los usos de estos actores sociales, quedan agrupados bajo el término “usos ciudadanos”, destinados a medir, básicamente, el consumo tecnológico individual en los hogares. Se omiten, por tanto, los usos sociales de los ciudadanos, así como el uso y apropiación de Internet en la ciudadanía organizada en asociaciones pertenecientes al Tercer Sector o a los movimientos sociales.

Desde el especial énfasis realizado en las técnicas cualitativas, hemos querido situar nuestra investigación en el marco de las perspectivas estructural y dialéctica apuntadas por Jesús Ibáñez (1989). Las dos perspectivas apuntadas son las que permiten abordar mejor las dimensiones desde las que hemos construido nuestro objeto de estudio. Por ello son las que ocupan un lugar protagónico en nuestra investigación. Dentro de la perspectiva estructural se encontrarían los cinco grupos de discusión⁴, las seis entrevistas cualitativas⁵ y el análisis de las tres páginas web seleccionadas⁶. El taller EASW⁷ (*European Awareness Scenario Workshops*) se encuadra en la perspectiva estructural y dialéctica, como una herramienta que forma parte del catálogo de la Investigación- Acción- Participativa (IAP).

Finalmente, en el diseño de nuestra investigación, hemos incluido la perspectiva distributiva, aunque con un menor protagonismo que las perspectivas anteriores. En este sentido, la técnica que hemos incorporado es una encuesta de evaluación de las páginas web de los tipos de organización seleccionados (Ayuntamiento, ONG y movimiento social) realizada a los usuarios de estas páginas.

⁴ Dos grupos de discusión dedicados a explorar los discursos de los jóvenes sobre sus usos de Internet, un grupo dedicado a las organizaciones del Tercer Sector de Jerez, otro grupo dedicado a los movimientos sociales de Jerez y, finalmente, un quinto grupo de discusión destinado a explorar los usos de Internet de uno de los grupos de infoexcluidos: las mujeres mayores de 55 años, amas de casa con formación académica básica o inexistente.

⁵ Las seis entrevistas cualitativas se han realizado a técnicos intermedios de diversas Delegaciones del Ayuntamiento de Jerez desde las que se impulsan proyectos con TIC.

⁶ Las tres páginas web seleccionadas representan a otros tantos actores sociales de Jerez en los que se centra nuestro estudio: Administración Local (www.jerez.es) el sector de la ONG (www.madrecoraje.org) y el portal de los movimientos sociales de Jerez (www.patalata.net).

⁷ Este taller para la prospección participativa para el cambio y la innovación consistió en la realización conjunta, por parte de técnicos municipales de Jerez, representantes de organizaciones sociales y ciudadanía activa, de un diagnóstico de los usos sociales de Internet en Jerez, así como del diseño de líneas de acción de futuro.

TÉCNICAS APLICADAS EN LA INVESTIGACIÓN

TÉCNICAS	Grupo de discusión (5)	Entrevistas en profundidad (6)	Taller EASW (1)	Análisis páginas web (Interactividad) (3)	Encuestas web (150)
Perspectiva investigación	estructural	estructural	dialéctica	estructural	distributiva
Actores sociales	Jóvenes 3er. Sector Mov. Sociales Amas de casa	Técnicos y políticos municipales Directivo operador cable	Técnicos y políticos municipales Tercer Sector Movimientos sociales Ciudadanía	Administración Tercer Sector Movimiento Social	Usuarios de las webs analizadas
Papel de la técnica en la investigación	Identificación de los discursos de grupos sociales especialmente activos en la apropiación de Internet (jóvenes), de las organizaciones sociales de interés para nuestra investigación (Tercer Sector, movimientos sociales) y de uno de los grupos infoexcluidos más significativos (amas de casa).	Recabar información personalizada de técnicos y políticos municipales de Jerez relacionados directamente con políticas de participación y de expansión de la Sociedad de la Información	Conocer directamente los diagnósticos y las estrategias de acción futuras propuestas por los actores sociales prioritarios de nuestra investigación (gobierno local, organizaciones sociales, ciudadanía). Identificación, comparación y síntesis de sus visiones y propuestas.	Identificación de los dispositivos diseñados en las webs analizadas para favorecer la interactividad entre la organización y los usuarios. La interactividad entendida como un mecanismo privilegiado que permite verificar la presencia de modelos comunicativos y de modelos de democracia horizontales y participativos	Recabar datos de los usuarios habituales de las páginas webs analizadas en torno a cuestiones como la accesibilidad a la información, utilidad del contenido y posibilidades para la participación.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Entrevistas cualitativas

A modo de síntesis, para ajustarnos al espacio de esta comunicación, pasamos a ofrecer los resultados de nuestra investigación, que presentamos en relación con las técnicas utilizadas. Comenzamos, así, por los resultados obtenidos con las entrevistas cualitativas:

1. El entrevistado número uno (E1) insistió, preferentemente, en el diseño, por parte del Ayuntamiento de Jerez, de un *back-office*, el denominado "Gran Hermano", la herramienta que conecta informaciones de diversas áreas municipales que son "centros de ingresos", esto es, que generan dinero para las arcas municipales. Asimismo, destaca la puesta en marcha de unos modelos de gestión que refuerzan la reducción del ciudadano a la categoría de "cliente" y de "tributador". Los proyectos actuales y de futuro en el campo del uso de las TIC se sitúan en el horizonte de la Modernización Administrativa.
2. E2 hace referencia, en la conversación, a actividades tecnológicas al servicio de las entidades sociales de Jerez, que denotan una falta de integración en proyectos estratégicos globales, mínimamente articulados y

de amplio alcance. A modo de ejemplo, cita las ventajas de Internet para agilizar los trámites burocráticos de las asociaciones. Otro elemento significativo de la conversación con E2 es la correlación que, en su discurso, hay entre las categorías de *ciudadano*, *administrado* y *contribuyente*. Predomina en su visión un modelo tecnocrático y populista en relación con los usos de Internet para el fomento de la participación ciudadana.

3. En la conversación con E3 predomina una visión comercial de Internet. Los usos a los que remite, así como sus referentes bibliográficos, estarían dentro del enfoque mercantil y comercial de las TIC. Una visión que se refuerza al hablar de los proyectos actuales y de futuro, que pasan por potenciar acciones que desarrollen el espíritu comercial y restrictivo de la LSSI. A pesar de todo, al hablar de proyectos de formación impulsados desde su área, apunta a una serie de elementos decisivos que hay que tener en cuenta para que tengan éxito (sensibilización, formación, soporte técnico y financiación).
4. Los entrevistados E4 Y E5 rompen con el mito del acceso universal a Internet, y apuntan una serie de limitaciones tecnológicas, geográficas y económicas, que manifiestan la existencia de una Brecha Digital en Jerez. Por otra parte, adoptan una actitud defensiva hacia el potencial que ofrecen algunas herramientas comunicativas interactivas (como los blogs, foros o wikis) para la relación de los políticos con su ciudadanía. Su visión de las TIC se sitúa en el horizonte de la Modernización Administrativa, sin llegar a apuntar acciones en otros horizontes con un mayor índice de participación social y de colaboración con las redes ciudadanas.
5. A diferencia de otros entrevistados, E6 plantea un buen nivel de integración de las TIC en las acciones de su área de actuación. En el mismo sentido, la oferta formativa que llevan a cabo está adaptada al nivel y características de los usuarios de sus servicios. Pero, al igual que otros entrevistados, las posibilidades de las TIC dentro del Ayuntamiento de Jerez las ubica casi exclusivamente en el campo de la Administración Virtual.
6. Finalmente, en la conversación con E7 destacan, principalmente, tres aspectos. Por un lado, la visión de "regate corto" y la visión de "regate largo" que tienen los políticos en relación con las políticas de telecomunicaciones. Mientras que unos (la mayoría) tienden a ver estos asuntos desde una rentabilidad política a corto plazo, otros ponen en marcha proyectos de largo alcance. En segundo lugar, a la hora de analizar a quien compete la inversión en infraestructuras, delega en las administraciones públicas esta responsabilidad. Y, en tercer lugar, en referencia a los usos de Internet de la población, apunta la existencia de una brecha generacional, que lleva a unos usos más intensivos por parte de la población juvenil.

En términos generales, los entrevistados tienen como elemento común el hecho de insistir en unos usos y visiones de Internet que potencian la Modernización Administrativa de la estructura municipal. Sin embargo, hay un déficit en casi todos ellos de referencias a acciones y proyectos integrales que refuercen los usos ciudadanos y políticos de Internet por parte de la población jerezana. Con distintas gradaciones en función del entrevistado, la reducción del ciudadano a la categoría de “administrado” y/o “contribuyente” es generalizada. También es común la ausencia de una política global en materia de telecomunicaciones dentro de cada área y en el gobierno local. En este vacío de políticas globales, predomina el liderazgo en las acciones tecnológicas de unos técnicos y gestores con una visión de las TIC y de Internet más propia de la empresa privada que de la Administración Pública.

Grupos de discusión

1. El grupo de discusión número uno (GD1) ha destacado las posibilidades que ofrece Internet para la socialización y para la construcción de su identidad. En este sentido, es sintomática la referencia constante y generalizada al *messenger* como herramienta más utilizada. Además, reconocen la existencia de unas lógicas comerciales en Internet, que les hacen proclamar que ellos, los jóvenes, “son mercado”, mercancías. Finalmente, en su discurso hay una ausencia de referencias a usos sociales y ciudadanos de Internet por su parte, hay un predominio de usos personales.
2. El segundo grupo de discusión (GD2) usa Internet, preferentemente, para la búsqueda de información, bien sea para sus estudios o para sus preocupaciones vitales actuales (búsqueda de trabajo, compra de piso, etc.). Insisten en unos usos de Internet más serios, frente a la informalidad de los usos de quienes son más jóvenes que ellos. Por otro lado, consideran que los adultos (padres y profesores) realizan una infrutilización de las posibilidades de Internet.
3. El tercer grupo de discusión, dedicado a representantes de entidades del Tercer Sector, remite a unos usos de Internet centrados en la lógica administrativa y gestionista que actualmente predomina en la mayoría de las entidades del Tercer Sector. A lo largo de la conversación insisten más en las posibilidades que ofrece Internet para la realización de actividades y para la gestión de la burocracia interna de la asociación que para hacer avanzar un proyecto alternativo de sociedad.
4. El cuarto grupo de discusión, compuesto por miembros de los movimientos sociales de Jerez, manifiesta un alto grado de apropiación social de la herramienta comunicativa que tienen los movimientos sociales de Jerez (el portal Patalata). Además de esta referencia, este grupo pone el énfasis en unos usos de Internet

relacionados con la participación social, con el fortalecimiento de redes, con la construcción colectiva de conocimiento y con el cambio social. Unos usos que remiten a los escalones más altos del concepto de *capital informacional*.

5. Finalmente, el quinto grupo de discusión habla de su uso y visión de Internet desde el rol de madres, más que de otros roles que desempeñan en la sociedad. Cuando se han iniciado en la alfabetización digital, destacan la importancia que tiene la motivación y sus actitudes hacia la tecnología. Asimismo, valoran en los formadores que se tenga en cuenta la capacidad de empalmar con su situación y su forma de aprender. Este grupo realiza un uso ponderado de Internet, que en ningún momento les hace olvidar que tienen las relaciones personales y otras formas de vivir su ocio y tiempo libre.

Así, cada grupo se caracteriza por unos usos y visiones específicas de Internet. A pesar de la existencia de unos matices propios que les diferencia a unos de otros, en la mayoría predominan las referencias a unos usos personales de Internet, especialmente en aquellos grupos de discusión formados por sectores de la ciudadanía (grupos 1, 2 y 5). A otro nivel, el grupo 3 (entidades del Tercer Sector) realiza unos usos de Internet más volcados en la gestión de las tareas burocráticas y en la realización de actividades que en el impulso de acciones cívicas orientadas al cambio social. Solamente el grupo de los movimientos sociales se caracteriza por el protagonismo que tienen en su discurso los usos sociales y políticos de Internet con una vocación transformadora. Asimismo, este es el único grupo que apunta a los niveles más altos de capital informacional.

Talleres EASW

A la vista de los resultados, podemos llegar a las siguientes conclusiones tras la puesta en marcha de este taller. Parece que se han acabado por imponer las necesidades más urgentes y básicas que le surge a la ciudadanía de Jerez en relación con los usos sociales de Internet. Lo primero es acceder a la red, solventar las barreras socioeconómicas y culturales que impiden a un gran porcentaje de la población estar en el mundo digital. Sin este acceso, no es posible plantearse el salto a las etapas superiores del *capital informacional*. Pero éste énfasis en las cuestiones vinculadas al acceso también se puede interpretar como una presencia significativa, en el grupo que realiza el diagnóstico, de un imaginario sobre los usos sociales de Internet en el que priman estas cuestiones, por encima de otras visiones de Internet más orientadas a la construcción colectiva del conocimiento, al cambio social o a la modernización administrativa.

En este sentido, comprobamos que en la propuesta final de iniciativas han quedado desdibujados los diagnósticos y escenarios de futuro de los grupos de "representantes de organizaciones sociales" y de "técnicos/políticos". El resultado final coincide más con la propuesta que el día anterior realizó el grupo de

“ciudadanos”. Puede ser que las propuestas de estos dos grupos estuviesen en un escalón superior que no ha sido percibido por el resto del grupo como útil o necesario, o al menos no tan importante como las iniciativas resaltadas.

A pesar de todo, se ha conseguido introducir, en tercer lugar, una iniciativa relacionada con los presupuestos participativos, una práctica política que sí se podría situar en los escalones superiores de la apropiación ciudadana de Internet. Las medidas que no han entrado en la selección son las que pertenecen al apartado de servicios municipales y de modernización administrativa. Se puede interpretar esta ausencia como una llamada de atención a la ciudadanía jerezana a los técnicos municipales y a los políticos para que aseguren la universalización de Internet, con el fin de evitar que sea únicamente un grupo reducido de ciudadanos los que adopten las iniciativas de modernización administrativa. Y, del mismo modo, el Tercer Sector de Jerez plantea una llamada de atención para involucrarse en procesos que lleven a superar la Brecha Digital y que, de camino, permitan acercar a la población jerezana sus prácticas ciudadanas y sociales de Internet. Es posible que algunas de sus iniciativas estén en los escalones superiores de la alfabetización digital, pero hace falta una dosis importante de pedagogía política y tecnológica para que estas prácticas sociales e innovadoras de Internet salgan de los círculos cerrados de los que ya pertenecen a asociaciones y a movimientos sociales y alcancen al conjunto de la ciudadanía.

Análisis de páginas web.

Finalmente, a modo de síntesis, presentamos los resultados del análisis de las páginas web del Ayuntamiento de Jerez, de la ONG Madre Coraje y el portal de los movimientos sociales de Jerez. En el caso del Ayuntamiento, su sitio web tiene, como elemento positivo, un buen nivel de desarrollo del entorno gráfico y visual. Sin embargo, la página ofrece un repertorio limitado de herramientas y canales para que los usuarios de su web dispongan de un alto índice de participación interactiva. Tanto el modelo de interactividad como el modelo comunicativo predominantes están orientados más a la transmisión de información que al establecimiento de procesos comunicativos y participativos. Los principales objetivos de esta página son ofrecer algunas informaciones municipales al ciudadano, y facilitarle la gestión online de algunos trámites burocráticos.

En segundo lugar, el análisis de la página web de la ONG Madre Coraje se caracteriza por tener una función predominantemente informativa. Su objetivo es ofrecer información de sus actividades y de la organización al usuario. Por lo tanto, el modelo comunicativo predominante es el bancario. En cuanto a los niveles de interactividad, la página se queda en los escalones más bajos, en el nivel A de la escala de Gutiérrez Martín (2003) y en un tipo de interactividad centrada en la transmisión de información. Además, en la web hay una ausencia de canales y de herramientas comunicativas orientadas al trabajo en red y a la reivindicación. El análisis de la web de Madre Coraje

coincide, en sus resultados, con las conclusiones de trabajos de investigación precedentes (Informe Conectadas, 2002; Erro, 2003) que apuntan a la infrautilización de las posibilidades de la web para el trabajo en red y para la comunicación interactiva.

Finalmente, el sitio web de los movimientos sociales de Jerez se caracteriza por disponer de una estructura de foro, que permite la interactividad entre los webmaster y los usuarios. Hay un amplio repertorio de herramientas al servicio de la interactividad. Además de los aspectos cuantitativos, hay que señalar que en esta página se alcanzan, cualitativamente, los niveles más altos de interactividad. En cuanto a los modelos de comunicación subyacentes, predominan los modelos dialógico (Kaplún, 1998) y sociopráxico (Sierra Caballero, 2002), los más idóneos para el fomento de la participación y el cambio social. Entre los aspectos negativos, hay que señalar que la página en cuestión tiene carencias en la dimensión gráfica y visual. Los tipos de letras son, en ocasiones, demasiado pequeños, y el diseño global de la página resulta demasiado recargado.

CONCLUSIONES

Echamos la vista atrás, a las páginas iniciales de nuestra comunicación, para retomar los objetivos, las problemáticas y las hipótesis de partida a partir de las cuales empezábamos este viaje. La exposición de las conclusiones, que pasamos a realizar a continuación, nos permitirá comprobar en qué medida hemos respondido a las problemáticas e hipótesis de investigación:

1. El análisis de los principales informes de referencia que analizan la Sociedad de la Información y el impacto de Internet a escala mundial, nacional, regional y local reproducen, en la mayoría de las ocasiones, una perspectiva cuantitativa de análisis centrada en medir el acceso a las redes digitales, la compra de equipamientos informáticos y unos usos que pivotan en torno a la extensión de la administración electrónica. En estos informes los usos políticos de Internet ocupan un lugar secundario, y los análisis, prácticas y visiones de las organizaciones sociales (Tercer Sector, movimientos sociales) están ausentes en casi todos ellos.
2. Medir cualitativamente la Sociedad de la Información y los usos de Internet en el espacio local es un reto necesario para superar los frenos identificados en lo que se ha dado en llamar la Segunda Brecha Digital.
3. En los informes referenciales sobre el impulso de la Sociedad de la Información no se subraya suficientemente la importancia que juega el escenario geopolítico en el que se desenvuelven la comunicación y el desarrollo tecnológico.

4. No se termina de aprovechar el potencial comunicativo que aportan tecnologías como Internet, especialmente sus posibilidades en el plano de la interactividad y de la participación comunicativa de los usuarios.
5. Las aportaciones del enfoque de la Comunicación Participativa, dentro del marco de la Comunicación para el Desarrollo y el Cambio Social, sirven como matriz teórica desde la que construir nuevos imaginarios sobre los usos sociales de Internet y como referente teórico que permite analizar las prácticas tecnocomunicativas desde claves más fecundas.
6. Los usos de Internet más frecuentemente realizados por el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera se encuadran en el horizonte de la Administración Electrónica, desplazando de su centro de interés aquellos usos más vinculados a la participación política de la ciudadanía en la toma de decisiones que afectan a la ciudad.
7. Los usos de Internet que, preferentemente, lleva a cabo la ciudadanía jerezana, están relacionados con la posibilidad que ofrece este medio para establecer comunicación entre iguales (amigos, compañeros de estudios) y familiares. Conciben Internet como una herramienta que favorece la socialización, pero sólo al nivel primario indicado. No se llevan a cabo, de un modo estable y generalizado, usos de Internet relacionados con una socialización secundaria o vinculada a la participación en acciones sociales y políticas virtuales a través de la Red. Tampoco se incluyen en su discurso referencias a un proceso de socialización que lleve a participar en las organizaciones del tejido social local.
8. El predominio de un asociacionismo de tipo gestionista y burocrático en las organizaciones del Tercer Sector de Jerez conduce a unos usos reduccionistas de Internet, centrados en la transmisión de información, la gestión eficaz de la comunicación interna, la comunicación virtual con la Administración y la búsqueda de recursos educativos para sus actividades. Aquellos usos vinculados al trabajo en red, al activismo político y a la construcción colectiva de conocimiento son prácticamente inexistentes.
9. Los movimientos sociales de Jerez son los únicos que consiguen establecer interconexiones fructíferas entre los ejes estructurales de la investigación. El uso de herramientas participativas de Internet les permite densificar y dinamizar las redes sociales de Jerez, que se ponen al servicio del compromiso cívico en la ciudad, y permiten recuperar los espacios públicos como lugares de encuentro y de sociabilidad, en una lógica alejada de los intentos de mercantilizar los espacios de socialización de la ciudad.

BIBLIOGRAFÍA

- ALAI (2001) Movimientos sociales en la Red. Quito: Agencia Latinoamericana de Información.
- ATTON, Chris (2002) *Alternative Media*. London: Sage.
- BORJA, Jordi y CASTELLS, Manuel (1997) *Local y global*. Madrid: Taurus.
- BOURDIEU, Pierre (1980) "Le capital social. Notes provisoires". *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 31, pp. 2-3.
- BUSTAMANTE, Enrique et. al. (2008) *Alternativas en los medios de comunicación digitales*. Barcelona: Gedisa.
- BUSTAMANTE, Javier (1993) *Sociedad informatizada, ¿sociedad deshumanizada? Una visión crítica de la influencia de la tecnología sobre la sociedad en la era del computador*. Madrid: Gaia.
- CABRERA, Daniel (2006) *Lo tecnológico y lo imaginario. Las nuevas tecnologías como creencias y esperanzas colectivas*. Buenos Aires: Biblos.
- DOWNING, John (2001) *Radical Media: Rebellious Communication and Social Movements*. London: Sage.
- ERRO, Javier (2002) *El trabajo de comunicación de las ONG del País Vasco*. Bilbao: Hegoa.
- FINQUELIEVICH, Susana (coord.) (2005) *Desarrollo local en la Sociedad de la Información. Municipios e Internet*. Buenos Aires: La Crujía.
- FLICHY, Patrice (2003) *Lo imaginario en Internet*. Madrid: Tecnos.
- GUTIÉRREZ MARTÍN, Alfonso (2003) *Alfabetización digital. Algo más que ratones y teclas*. Barcelona: Gedisa.
- HAMELINK, Cees (1999) "Language and the right to communicate". *Media Development*, XLVI, pp. 14-17.
- HAMELINK, Cees (2000) *The Ethics of Cyberspace*. London: Sage.
- IBÁÑEZ, Jesús (1989) "Perspectivas en la investigación social: el diseño en la perspectiva estructural". ALVIRA, F.; IBÁÑEZ, J. Y GARCÍA FERRANDO, M. (coords.): *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza.
- KAPLÚN, Mario (1998) *Una pedagogía de la comunicación*. Madrid: Ediciones de la Torre.
- LAKOFF, Georges y JOHNSON, Mark (1980) *Les métaphores dans la vie quotidienne*. Paris: Editions de Minuit.
- MARÍ, Víctor Manuel (1999) *Globalización, nuevas tecnologías y comunicación*. Madrid: Ediciones de la Torre.
- MARÍ, Víctor Manuel (2007) "Contra la evaporación de la dimensión política de la comunicación. Movimientos sociales, ONG y usos de Internet". *ZER*, 22, pp. 453-471.
- MATTELART, Armand (2000) *Historia de la utopía planetaria. De la ciudad profética a la sociedad global*. Barcelona: Paidós.
- MATTELART, Armand (2002) *Historia de la Sociedad de la Información*. Barcelona: Paidós.
- MOSCO, Vincent (2005) *The Digital Sublime. Myth, Power and Ciberspace*. Cambridge: MIT Press.
- NERFIN, Marc (1988) *Ni Príncipe ni Mercader, Ciudadano*. Lima: Socialismo y Participación.
- NAVARRO, Viçens (2002) "A critique of social capital". *International Journal of Health Services*, 32 (3), pp. 423-432.

- PUTNAM, Robert (2000) *Bowling Alone. The collapse and revival of American community*. New York: Simon and Schuster.
- QUAN-HAASE, Annabel y WELLMAN, Barry (2004) "How Does the Internet affect social capital?". En HUYSMAN, M. y WULF, V. (eds.): *Social Capital and Information Technology*. Cambridge: MIT Press.
- RODRÍGUEZ, Clemencia (2001) *Fissures in the Mediascape: An International Study of Citizen Media*. New Jersey: Hampton Press.
- ROSZAK, Theodor (1988) *El culto a la información: el folclore de los ordenadores y el verdadero arte de pensar*. Barcelona: Crítica.
- SASSEN, Saskia (2003) *Contra geografías de la globalización. Género y ciudadanía en los circuitos transfronterizos*. Madrid: Traficantes de Sueños.
- SIERRA, Francisco (2002) *Comunicación, Educación y Desarrollo. Apuntes para una historia de la Comunicación Educativa*. Sevilla: Comunicación Social Ediciones.
- SIERRA, Francisco (2006) *Políticas de Comunicación y de Educación. Crítica y desarrollo de la Sociedad del Conocimiento*. Barcelona: Gedisa.
- STEFIK, Mark (2002) *Internet Dreams: Archetypes, Myths and Metaphores*. Cambridge: MIT Press.
- SMITH, Stephen y KULINICH, Jessica (2002) "It may be social, but why is it capital? The social construction of social capital and the politics of language". *Politics&Society*, 30, pp. 149-186.
- TREJO, Raúl (1996) *La nueva alfombra mágica. Usos y mitos de Internet, la Red de Redes*. Madrid: Fundesco.

TÉCNICAS APLICADAS EN LA INVESTIGACIÓN

TÉCNICAS	Grupo de discusión (5)	Entrevistas en profundidad (6)	Taller EASW (1)	Análisis páginas web (Interactividad) (3)	Encuestas web (150)
Perspectiva investigación	estructural	estructural	dialéctica	estructural	distributiva
Actores sociales	Jóvenes 3er. Sector Mov. Sociales Amas de casa	Técnicos y políticos municipales Directivo operador cable	Técnicos y políticos municipales Tercer Sector Movimientos sociales Ciudadanía	Administración Tercer Sector Movimiento Social	Usuarios de las webs analizadas
Papel de la técnica en la investigación	Identificación de los discursos de grupos sociales especialmente activos en la apropiación de Internet (jóvenes), de las organizaciones sociales de interés para nuestra investigación (Tercer Sector; movimientos sociales) y de uno de los grupos infoexcluidos más significativos (amas de casa).	Recabar información personalizada de técnicos y políticos municipales de Jerez relacionados directamente con políticas de participación y de expansión de la Sociedad de la Información	Conocer directamente los diagnósticos y las estrategias de acción futuras propuestas por los actores sociales prioritarios de nuestra investigación (gobierno local, organizaciones sociales, ciudadanía). Identificación, comparación y síntesis de sus visiones y propuestas.	Identificación de los dispositivos diseñados en las webs analizadas para favorecer la interactividad entre la organización y los usuarios. La interactividad entendida como un mecanismo privilegiado que permite verificar la presencia de modelos comunicativos y de modelos de democracia horizontales y participativos	Recabar datos de los usuarios habituales de las páginas webs analizadas en torno a cuestiones como la accesibilidad a la información, utilidad del contenido y posibilidades para la participación.