

## ESTUDIO COMPARATIVO DE ESPACIOS PÚBLICOS EN LÍNEA: AGUASCALIENTES Y QUEBEC

Salvador de León Vázquez\*

### Resumen

El texto presenta resultados de investigación de un análisis comparativo de la gestión tecnológica de la comunicación pública en las ciudades de Aguascalientes, México y Quebec, Canadá. Se plantea que ambas ciudades tienen una base territorial y demográfica similar, pero un contexto sociocultural y político diferente, lo que permite practicar un análisis comparativo con respecto a las características de los sitios web oficiales, en función de sus posibles usos ciudadanos, tomando en cuenta el ambiente tecnológico de cada ciudad. Se realizó un análisis de los contenidos y recursos de ambos portales; análisis que se complementó con entrevistas semiestructuradas a los gestores de dichos sitios. Se realizó también un taller de recursos web para organizaciones ciudadanas, como una estrategia reflexiva, para indagar sobre los usos de los sitios web gubernamentales. Los resultados muestran cómo se gestiona la comunicación pública en línea para dos contextos diferenciados en lo local, pero integrados a través de la ideología que orienta el uso de la tecnología a nivel global.

### Palabras clave

Información, Comunicación, Internet, Gobierno, Ciudadanía, Empoderamiento

### DOS CONTEXTOS DIFERENCIADOS PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN PÚBLICA

Este trabajo consiste en el análisis de la comunicación pública que gestionan tecnológicamente los gobiernos de las ciudades de Aguascalientes, México y Quebec, Canadá, a partir de su sitio oficial de internet y tomando en cuenta el ambiente tecnológico de la ciudad.<sup>1</sup> El estudio se presenta como la continuación de una investigación previa en la que se realizó una medición de los recursos con que cuentan los portales institucionales de internet del estado de Aguascalientes y sus

---

\* Profesor-investigador de tiempo completo adscrito al Departamento de Comunicación de la Universidad Autónoma de Aguascalientes.

<sup>1</sup> Agradezco la invaluable participación de Norma Medina Mayagoitia, investigadora adjunta; Citlalli González Ponce, asistente de investigación, y Angélica Contreras, becaria, para el desarrollo de este proyecto. Asimismo, valoro el acompañamiento y asesoría del grupo de investigación *Pratiques Novatrices en Communication Publique*, de la Universidad Laval de Quebec, principalmente de su coordinador François Demers.

posibilidades de uso ciudadano.<sup>2</sup> Los resultados mostraron un predominio de los rubros informativos (ofrecer datos) y una muy baja proporción de recursos que permitieran a los ciudadanos apropiarse de los portales institucionales de internet y expresarse a través de ellos: una condición de la *web 2.0* que constituiría su transformación en verdaderos espacios públicos digitales.

De acuerdo con Marshall (2005), las instituciones forman parte de los elementos constituyentes de la ciudadanía, puesto que son ellas las garantes de su ejercicio. Bajo esta premisa, el argumento que orienta tanto éste como el estudio previo antes mencionado es que los portales institucionales de internet deben ampliar esa garantía del ejercicio ciudadano hacia la esfera digital en pro de la participación de la gente. Limitar las posibilidades comunicativas de los ciudadanos, privándolos de los recursos pertinentes para un ejercicio más denso a través de la web, significa limitar el empoderamiento de la ciudadanía usuaria de la tecnología. Con el objeto de contrastar esta realidad en la ciudad de Aguascalientes con lo que ocurre en una sociedad que ha avanzado sustancialmente en su democracia y un contexto más tecnologizado, se realiza un estudio comparativo con la ciudad de Quebec.

Por un lado, la ciudad de Aguascalientes, con una población de 797 mil habitantes (INEGI, 2013), es una región supuestamente privilegiada en el contexto nacional, pues está entre las cinco entidades con mejores niveles de bienestar<sup>3</sup> en la República Mexicana (INEGI, 2009); sin embargo, existen zonas de exclusión, inequidad y precariedad en diferentes aspectos: economía, seguridad pública, asistencia social, nivel educativo, acceso al bienestar. En este sentido, Salazar (2009) da cuenta, por ejemplo, de las diferencias entre colectivos juveniles de clase popular

---

<sup>2</sup> El estudio está próximo a publicarse en un libro colectivo entre cuerpos académicos de diversas universidades mexicanas (Universidad Autónoma Metropolitana, Universidad Autónoma del Estado de México, Universidad Autónoma de Aguascalientes, Universidad de Guadalajara, Universidad Iberoamericana). Se realizó en el año 2010 y consistió en un análisis de contenido, con base en tres categorías de comunicación: *informativa*, que refiere el otorgamiento de datos pertinentes a los usuarios; *expresiva*, para identificar los recursos para el contacto e interacción con los funcionarios; *comunicativa*, respecto a las posibilidades de apropiación de los portales institucionales para que los ciudadanos pudieran producir información y colocarla en ellos a través de blogs, plataformas de redes sociales, etc. En ese momento se identificó una preponderancia de la presentación de datos frente a una marginación de recursos que permitieran la expresión ciudadana (*web 2.0*), situación que fue interpretada como una visión autoritaria en la que se privilegia el punto de vista oficial y se evitan las expresiones ciudadanas como un rasgo de las sociedades en transición a la democracia. Se revisaron 59 portales (criterio censal), considerando 118 indicadores repartidos en las tres categorías mencionadas.

<sup>3</sup> Una clasificación de las zonas geográficas, según sus características socioeconómicas, conforme a la medición de niveles de bienestar en los rubros de vivienda, salud, educación y empleo. Hay siete niveles de los cuales el primero representa el bienestar menor y el séptimo el mayor.

que habitan un contexto de marginación, y Bénard (2004) muestra la segregación y marginación de los sectores pobres a través del ordenamiento urbano.

En el plano político, Aguascalientes, como todo México, muestra ya una alternancia partidista en el poder, principalmente en los ayuntamientos, aunque todavía no es posible hablar de una democracia fortalecida. Por lo que respecta a la conformación social, la entidad se ha configurado como una ciudad diversa. Bénard y Sánchez (2009) dan cuenta de ello mediante reportes de investigación empírica con respecto a la migración, la religión, las identidades urbanas y la presencia de esas identidades en el espacio público; no obstante, Aguascalientes sigue siendo un territorio más bien homogéneo: no constituye un escenario multicultural, la identidad mexicana es asumida como la identidad nacional dominante, mientras otras presencias étnicas o culturales corresponden a minorías, que por lo regular se encuentran invisibilizadas del espacio público a causa de numerosas determinaciones (Padilla, 2012).

Por otro lado, Quebec es el nombre de la provincia más grande de Canadá (1.7 millones de km<sup>2</sup>), con casi 8 millones de habitantes. La ciudad de Quebec, centro político-administrativo de la provincia, está conformada por una zona metropolitana que ha integrado 13 municipalidades en seis delegaciones. Para 2011, contaba con una población total de poco más de 516 mil habitantes (Ville de Québec, 2013).

De acuerdo con Hamelin y Provencher (2003), el desarrollo de la provincia de Quebec ha sido complejo. La dominación inglesa y su posterior anexión al estado-nación de Canadá (en el cual domina la cultura anglosajona) promovieron un avance desigual respecto a las provincias anglófonas. Varios autores (Turgeon, 2003; Monière, 2003; Hamelin y Provencher, 2003) coinciden en que el evento denominado “Revolución Tranquila” corresponde a un momento de transición en la historia de Quebec. Diversas causas políticas, sociales y económicas, entre las décadas de 1950 y 1960, generaron una serie de transformaciones en la sociedad quebequense, principalmente entre las clases medias urbanas, que entre otras cosas se manifestaron en la búsqueda de su reconocimiento constitucional como una nación diferente en el contexto de la federación canadiense; un proceso de laicidad de la propia sociedad; una creciente participación económica y la consolidación de una identidad nacional quebequense, de carácter intercultural.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Según Gagnon y Iacovino (2003), la identidad quebequense pasó de considerarse primero canadiense-francófona, estableciendo una diferencia lingüística con respecto a la Canadá anglófona, a adoptar el término “francocanadiense”, que ponía de realce su herencia cultural francesa a través de la lengua, para asumir

En las últimas décadas, la región de Quebec se ha caracterizado por su intención de participación global sin renunciar a su conformación multicultural. Según Turgeon (2003), a partir de la “Revolución Tranquila”, Quebec entró de lleno a la modernidad y al capitalismo mundial; con ello se han generado también movimientos antiglobalización que denuncian los efectos nefastos del capitalismo global, en cuya escala planetaria la experiencia de Quebec ha llamado la atención (Lemire, 2003).

Ahora bien, las ciudades de Aguascalientes y Quebec presentan escenarios diferenciados por factores históricos, políticos, económicos y socioculturales, aunque coincidentes en aspectos tales como su espacio territorial y sus características demográficas; las aspiraciones de participación global por parte de las élites política y económica, y la tendencia de ciertos procesos sociotécnicos a estandarizarse debido a las tensiones globalizadoras.

A pesar de las evidentes diferencias socioculturales, políticas y económicas, es posible que la racionalidad que orienta la implementación de políticas públicas, relacionadas con el uso de las tecnologías de información y comunicación para interactuar con la ciudadanía, tenga similitudes en ambos casos. El análisis comparativo puede dilucidar la cuestión y contribuir a la comprensión de las ideologías en relación con el uso de las tecnologías. En resumen, este ejercicio comparativo se fundamenta en tres cuestiones:

1. La existencia de similitudes demográficas (tamaño de la población, extensión territorial, estructura social) que ofrecen una base comparable entre ambas ciudades.
2. Una diferenciación sociocultural por motivos históricos y políticos, así como de desarrollo, que permite a Quebec situarse como una sociedad democrática avanzada, mientras que Aguascalientes aparece como una sociedad de transición.
3. La estandarización propia de la dinámica de la globalización, que impone ideologías de desarrollo a nivel planetario, como las que orientan las políticas de operación de las tecnologías de información y comunicación en el ámbito público. Este razonamiento alimenta la hipótesis de esta investigación.

---

finalmente la identidad quebequense, que busca reunir a la mayoría francófona con las diversas minorías étnicas y culturales (aborígenes, anglófonos y migrantes de otros territorios) en una nación intercultural asentada en la región de Quebec.

## LA TECNOLOGÍA Y LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

El impacto de los avances en las tecnologías de información y comunicación en las sociedades contemporáneas es innegable. Las democracias actuales y los procesos de integración de los mercados globales generan una tensión en la que se defienden los valores y los rasgos culturales construidos en lo local, pero se participa en el intercambio global de bienes materiales y culturales. El uso de los avances tecnológicos en materia de comunicación, con el desarrollo de Internet a la cabeza, ha posibilitado que el conocimiento de las diferencias socioculturales y las opciones de participación desde lo local en lo global sean una realidad al alcance de más personas, conforme se desarrollan nuevas herramientas de intercambio material y simbólico.

El estudio de los portales institucionales como herramientas de interacción entre gobiernos y ciudadanos ha sido poco abordado. En nuestro país, a partir de la puesta en marcha del Sistema e-México, en 2001, se generaron análisis críticos (Robinson, 2003; Crovi, 2004) que cuestionaban la forma en que se conceptuaba esa política pública. En ese tenor, apenas a mediados de la década de 2000 se realizaron estudios sistemáticos relacionados con el desarrollo del *e-gobierno* (Martínez y Micheli, 2005; Sour-Vargas, 2007). Esta actividad académica tan reciente revela también lo tardío que las instancias gubernamentales han incorporado herramientas tecnológicas de este tipo en el ejercicio de su gestión. Destaca el estudio de caso del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA) durante el gobierno foxista (Hernández, 2002), debido a que muestra una experiencia exitosa de uso de un portal *web* para la participación ciudadana.

En América Latina, los esfuerzos por aproximarse a la producción institucional de portales también son pocos. Destacan trabajos realizados en Chile (Porrás y Araya, 2003; Porrás, 2003), Argentina (Cao y Vaca, 2003), Colombia (Rueda, 2007) y Venezuela (Silva, 2007). A nivel internacional, las investigaciones también son pocas. Hay estudios sobre portales de las legislaturas, las municipalidades, los gobiernos federales y las asociaciones civiles, en contextos como Estados Unidos (Ferber, Foltz y Pugliese, 2005), Suecia (Wiklund, 2005), Europa del Este (Bruszt, Stark y Vedres, 2005), Estambul (Karakaya, 2005), el Pacífico Asiático, entre otros. En todos ellos se revela una tendencia al uso informativo y orientado a la realización de trámites, y no a la participación activa de la ciudadanía en las acciones de discusión pública y de gobierno.

Recientemente se ha conformado una tendencia a la investigación en diferentes países relacionados con el cruce entre ciudadanía e internet. Ejemplos de ello son los trabajos realizados por las instancias Nordicom<sup>5</sup> en los países escandinavos, el Centro sobre e-Democracia en Suiza (*e-Democracy Center*),<sup>6</sup> la Red sobre Democracia Electrónica en Francia (*Réseau Démocratie Electronique*).<sup>7</sup> Tal tendencia muestra la importancia que los estudiosos otorgan al uso de las tecnologías de comunicación para incidir en la vida democrática.

La pregunta de investigación que guía este trabajo es la siguiente: *siendo el internet una herramienta de comunicación global, ¿en qué consisten las posibles diferencias de lógicas de producción de los portales institucionales de Internet y qué implicaciones tienen para la participación ciudadana en dos contextos específicos: una sociedad en transición a la democracia (Aguascalientes) y una sociedad con una democracia fortalecida (Quebec)?*

Para esta investigación se ha decidido centrarse en el análisis de los procesos de producción de los portales oficiales de Internet en las ciudades de Aguascalientes y Quebec con fines comparativos. Mediante este recorte teórico-metodológico, se utiliza tres dimensiones para la definición del problema de investigación:

- 1 El acceso a la participación ciudadana en línea como eje principal del estudio;
- 2 Los procesos sociopolíticos (y no únicamente técnicos) que orientan la configuración de los portales gubernamentales e institucionales de Internet, como parte de las estrategias de comunicación pública;
- 3 Aguascalientes y Quebec como territorios político-administrativos, interesados en desarrollar portales de internet para interactuar en línea con la ciudadanía.

La investigación también se rige por tres ejes conceptuales fundamentales: la ciudadanía (Marshall, 2005), la globalización (Appadurai, 2001; Castells, 2006) y las ideologías con respecto a las innovaciones tecnológicas (Wolton, 2000; Sfez, 2005). Dichos ejes son abordados en diálogo con las perspectivas teóricas que abordan la comunicación pública (Demers y Lavigne, 2007) y la democracia deliberativa (Habermas, 2006).

La estrategia metodológica se formuló en tres etapas. La primera consistió en realizar un análisis de los recursos que cada ciudad ofrece a través de sus portales,

---

<sup>5</sup> <http://www.nordicom.gu.se/> <http://certop.fr/DEL/>

<sup>6</sup> <http://www.edemocracycentre.ch/index.php>

<sup>7</sup> <http://certop.fr/DEL/>

considerados como herramientas para la interacción con la ciudadanía; la segunda, en entrevistas semiestructuradas a los responsables del desarrollo y mantenimiento de los portales; la tercera, en un taller sobre el uso de recursos web, dirigido a organizaciones ciudadanas en Aguascalientes con la finalidad de reflexionar, con sus representantes, sobre el uso que éstos hacen de los sitios gubernamentales.

La hipótesis argumentativa que orientó el estudio plantea que, a pesar de las diferencias socioculturales entre las ciudades de Aguascalientes y Quebec, los portales de Internet de las instituciones públicas e instancias gubernamentales presentan rezagos similares con respecto a las posibilidades de Internet para la participación ciudadana plena, a través de la deliberación de asuntos de interés colectivo y del acceso a la información. Suponemos que en Aguascalientes será más evidente que en Quebec, debido a su rezago en el proceso de democratización. Consideramos que existe una tendencia a la homogenización, vinculada a una ideología sobre el uso de la tecnología y los procesos globalizadores, que ofrecerán similitudes respecto a portales con orientación informativa y de ejecución de trámites (funciones operativas), pero muy pocos recursos orientados a un ejercicio más denso de la ciudadanía, como la deliberación y la apropiación ciudadana de esos portales.

Al ingresar a las instituciones para entender las lógicas y procedimientos, tanto técnicos como de toma de decisiones y de orientaciones ideológicas y políticas, prevemos la presencia de lógicas verticales, arbitrarias y autoritarias para la toma de decisión con respecto al diseño y colocación de recursos en los portales, sostenidas en imaginarios de usuarios que realizan trámites y no de ciudadanos con necesidades civiles, políticas, sociales y económicas, que requieren espacios para la discusión, la participación y la búsqueda de soluciones.

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se presentan los hallazgos de investigación organizados en cuatro incisos. En primer término, una exposición descriptivo-comparativa entre los portales oficiales de ambas ciudades. En segundo lugar, las características de los equipos de trabajo que desarrollan los portales y sus contextos de referencia. En tercer lugar, los desafíos reconocidos por los responsables de gestionar los portales. Finalmente, los resultados del ejercicio reflexivo en el taller de usos de herramientas web, dirigido a organizaciones ciudadanas.

### A) Resultados del análisis comparativo de los portales

*Identidad institucional:* desde su identificación inicial, el portal del Municipio de Aguascalientes<sup>8</sup> ([www.ags.gob.mx](http://www.ags.gob.mx)) tiene un carácter marcadamente institucional. Se presenta como el portal del “H. Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Aguascalientes 2011-2013”, con lo que demarca claramente la distinción entre gobernantes y gobernados, y enfatiza que el portal pertenece al gobierno de la ciudad y no a la ciudadanía.

Por su parte, el portal de la ciudad de Quebec ([www.ville.quebec.qc.ca](http://www.ville.quebec.qc.ca)), se muestra principalmente como espacio comunitario, propiedad de la ciudad y no de su gobierno. En Quebec, se pretende generar una identidad más ciudadanizada y menos institucional, con lo que es patente la intención de establecer empatía, haciendo más fácil la apropiación del sitio por parte de la ciudadanía. De hecho, los segmentos institucionales permanecen en un segundo nivel de visibilidad en la navegación, es decir, que hay que “hacer *click*” en algún enlace para acceder a la sección institucional del gobierno de la ciudad, no destaca en primera instancia.

### Imagen 1

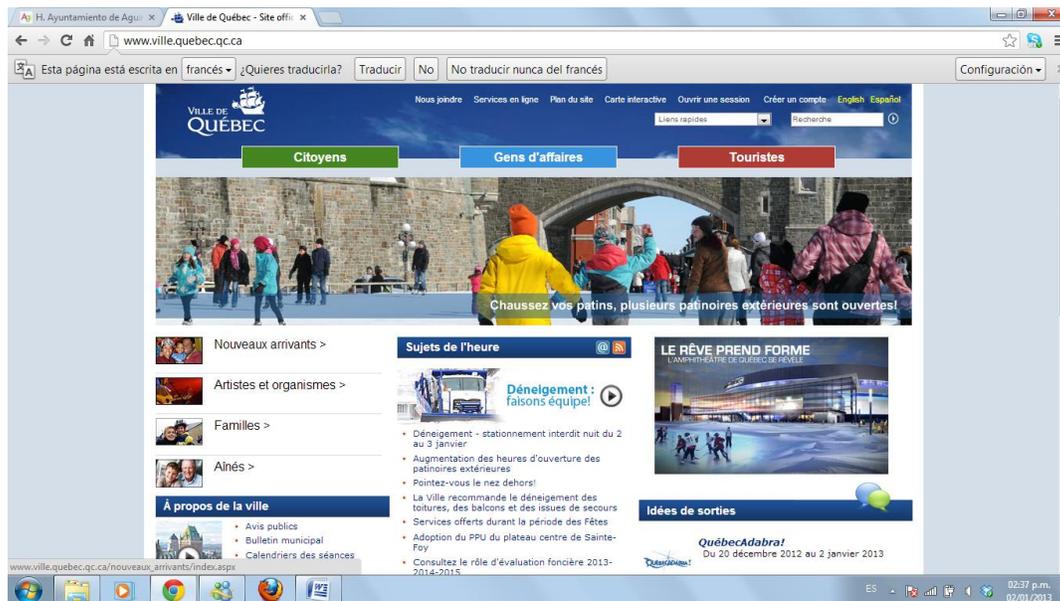
#### Portal del Municipio de Aguascalientes. Página inicial



<sup>8</sup> Es importante hacer notar que el Municipio de Aguascalientes incluye algunas comunidades rurales separadas de la ciudad-capital del Estado. Sin embargo, es en la ciudad en donde se concentran los servicios y la imagen del municipio, debido a que en ella se localiza también la mayor cantidad de la población, no sólo del municipio, sino de la totalidad del Estado (70%).

## Imagen 2

### Portal de la Ciudad de Quebec. Página de inicio



- *Usabilidad*

El sitio de Aguascalientes es de fácil navegación, debido a su simplicidad. Su diseño es lineal y básico; fácilmente pueden identificarse las diferentes secciones de las que se compone. Sin embargo, el diseño del portal no es del todo limpio. El texto, las imágenes y los enlaces saturan el espacio de la página. El diseño se debe, en conjunto, al Departamento de Desarrollo de Sistemas y a la Coordinación de Comunicación Social, con base en el manual de identidad gráfica del Municipio de Aguascalientes.

En el caso del portal de la ciudad de Quebec, el diseño no es lineal, sino que, además del menú de enlaces, en diferentes partes de la página hay otros vínculos de inicio que llevan al usuario hacia el interior de un sitio con una arquitectura más compleja, lo que dificulta la navegación y hace necesarias mayores competencias tecnológicas y un conocimiento básico sobre la estructura de la ciudad para encontrar información específica. No obstante, el diseño visual es más cuidadoso, de modo que la navegación puede resultar agradable a pesar de su complejidad.

- *Personalización*

La construcción del portal de Aguascalientes tiene una estrategia de difusión evidente: se concentra en la imagen de la alcaldesa Lorena Martínez, quien aparece

como el elemento discursivo que articula la comunicación entre gobierno municipal y ciudadanía. Se plantean los contenidos como logros personales de ella. Las acciones de las diferentes áreas del gobierno municipal mantienen un bajo perfil para que sobresalga la presencia de la alcaldesa.

Caso contrario sucede en el portal de Quebec, en donde todos los funcionarios municipales, incluido el alcalde, mantienen un bajo perfil, con la finalidad de dar realce a la información útil para los ciudadanos y visitantes (tanto de negocios como con fines recreativos) de la ciudad. Los funcionarios aparecen en un enlace secundario, para dar conocimiento del organigrama de la ciudad y de sus trayectorias políticas y académicas; el alcalde en particular, con un mensaje a los internautas.

- *Nivel informativo*

Ya se ha dicho anteriormente que el portal de Aguascalientes mantiene como particularidad su simplicidad. Ofrece, en primera instancia, información periodística, procedente de la coordinación de comunicación social de la presidencia municipal; en segunda instancia, se presenta información sobre las dependencias municipales. No hay una rutina establecida para el manejo de la información que se publica; las secretarías o departamentos envían información cada vez que consideran importante un asunto. Un criterio que hay que tomar en cuenta, de acuerdo con las entrevistas realizadas, es la revisión de la información de las dependencias municipales, por parte de la Coordinación de Comunicación Social, así como la autorización del Departamento de Desarrollo de Sistemas para su publicación en el portal. Los microsítios de cada dependencia son alimentados por ellas mismas. Algunos contenidos, sobre todo los videos que se difunden a través de cuentas de Youtube vinculadas al portal, son realizados por empresas productoras independientes.

Por lo que toca al portal de Quebec, lo que aparece en primera instancia es información siempre actualizada de la vida en la ciudad, según la estación del año y las actividades, de distinta naturaleza (cultural, artística, de esparcimiento, política, económica, etc.), que se llevarán a cabo en los diferentes espacios ciudadanos. La principal barra de información contiene tres grandes secciones: ciudadanos, negocios y turismo; en cada una se ofrecen datos importantes para cada esfera. De acuerdo con los desarrolladores del portal, los diferentes departamentos que componen la Dirección de Comunicación de la ciudad —instancia responsable del

sitio, como veremos más adelante— aportan información que será compartida en el sitio.

El proceso para dotar de contenido al portal consiste en la identificación de los proyectos que la Ciudad quiere dar a conocer a los ciudadanos; acto seguido, la Dirección de Comunicación ejecuta el proyecto de difusión, en donde se incluye los contenidos web que se presentará, para su autorización, a los órganos de autoridad correspondientes. Para la realización de algunos materiales (animaciones, videos, etc.), en ocasiones se contrata a firmas externas, por lo que el *outsourcing* es una práctica común en el desarrollo de la comunicación pública a través de internet en Quebec.

- *Nivel expresivo*

El sitio del municipio de Aguascalientes presenta de manera directa, en su página de inicio, un menú especial de tipo transaccional, es decir, diferentes recursos por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a la realización de trámites (ventanilla electrónica), así como a cuadros de diálogo y correo electrónico, e interactuar con el gobierno municipal y buscar satisfactores a los problemas cotidianos.

En el sitio de Quebec no existe un menú así de explícito; sin embargo, los desarrolladores manifiestan esta actividad transaccional como una de las importantes con las que el portal de la ciudad debe contar para atender a la ciudadanía. Los enlaces para estas funciones son más discretos y están distribuidos en diferentes secciones del sitio, según la naturaleza de los trámites (ciudadanos, de negocios, turísticos, de migración, entre otros).

- *Nivel comunicativo*

El portal del municipio de Aguascalientes tiene enlaces a cuentas institucionales en plataformas de redes sociales en internet. Las redes sociales están a cargo de la Coordinación de Comunicación Social, una persona es la encargada de administrarlas. Según los responsables del portal, en Aguascalientes se utiliza más Facebook que Twitter, aunque ya muchas personas están migrando a este último. Los desarrolladores consideran que la plataforma del Facebook es la más útil, por la posibilidad de interactuar con los usuarios y, sobre todo, por utilizar recursos visuales directos (fotografías, videos), sin que ello les genere trabajo extra, pues el área cuenta con personal que hace este trabajo. Twitter se utiliza sobre todo para

dar información rápida (cierres de calles o recordatorios de actividades). Cada dependencia municipal tiene sus propias cuentas, pero la principal es la que condensa la actividad de todo el Ayuntamiento bajo la leyenda “La ciudad de todas y todos”, con sus respectivas inscripciones en Facebook ([www.facebook.com/agslaciudaddetodos](http://www.facebook.com/agslaciudaddetodos)), con 5 516 seguidores, Twitter ([@Ags\\_CiudadTodos](https://twitter.com/Ags_CiudadTodos)), con 3 173 seguidores, y Youtube ([www.youtube.com/agslaciudaddetodos](http://www.youtube.com/agslaciudaddetodos)), con 55 suscriptores y más de 3 000 reproducciones de su video más visto.<sup>9</sup> La herramienta que utilizan para tener el control de visitas es Google Analytics. Con esto no pueden saber qué tipo de usuarios acceden al portal; sólo se tiene medido qué es lo más visitado. El portal [www.ags.gov.mx](http://www.ags.gov.mx) tiene aproximadamente 6 000 usuarios, según los desarrolladores del portal.

### Imagen 3

#### Enlaces a las redes sociales del Municipio de Aguascalientes



En cuanto a Quebec, existen publicaciones periódicas a las cuales la ciudadanía puede suscribirse, para que le lleguen en formato PDF, o entrar directamente al sitio para descargarlas. Son publicaciones comunitarias orientadas a cada delegación de las 6 que componen la ciudad. Asimismo, el gobierno local tiene una cuenta en

<sup>9</sup> Cifras correspondientes al 15 de agosto de 2013.

Twitter ([@villeguebec](https://twitter.com/villeguebec)) con 14 815 seguidores, por medio de la cual se dan avisos rápidos y se interactúa con la ciudadanía, así como una cuenta de Youtube ([www.youtube.com/user/QuebecVille](http://www.youtube.com/user/QuebecVille)) con 414 suscriptores y video, que alcanza más de 72 000 reproducciones<sup>10</sup>. Los responsables del portal señalaron que han renunciado al uso de Facebook, porque requiere a un administrador de tiempo completo que esté únicamente dedicado a esa red social, ya que exige contenidos más amplios y, dada la escasa cantidad de personas designadas para la comunicación web de la ciudad, resulta difícil hacer ese manejo.

Una situación peculiar en este caso es que, a pesar de todo el despliegue tecnológico para tener herramientas de contacto con los ciudadanos en las plataformas de internet, en la sede del gobierno de la ciudad (*L'Hôtel de Ville*) hay restricciones para que los empleados municipales accedan a sitios como Youtube y otros, lo que alimenta el prejuicio sobre la baja productividad si se tiene acceso abierto a las redes sociales, aun cuando formen parte de la estrategia de comunicación pública del gobierno de la ciudad.

El portal de Quebec también ha incorporado un enlace que se ocupa de un asunto importante en el debate político de Canadá con respecto a la rendición de cuentas. Consiste en una herramienta que pretende dar acceso a todos los documentos generados por las dependencias gubernamentales, que se consideran públicos, sin necesidad de realizar registros previos ni solicitudes a través de un sistema especial, pues se piensa que el derecho a la información pública implica su acceso directo sin ningún tipo de filtro.

- *Idiomas*

El portal de Quebec está construido principalmente en francés, aunque tiene información de interés general disponible en español y en inglés. El de Aguascalientes está disponible solamente en español y, puesto que el gobierno de Quebec asume la interculturalidad como una característica propia de la conformación de su sociedad, y reconoce la presencia que tiene a nivel internacional como destino turístico, de negocios e incluso para emigrar, se preocupa por dar acceso a hablantes de distintos idiomas. En Aguascalientes, por lo contrario, se asume la homogeneidad cultural y, a pesar de usar una herramienta que trasciende el

---

<sup>10</sup> Cifras al 15 de agosto de 2013.

territorio y podría dar presencia allende las fronteras, la estrategia comunicativa del portal se limita al interior de la ciudad.

*B) Desarrolladores de los portales institucionales de internet*

En el municipio de Aguascalientes, la Dirección de Administración tiene a su cargo el manejo del portal web. De esta dirección se desprende la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, que a su vez tiene a su cargo el Departamento de Desarrollo de Sistemas, en el que cinco personas son las encargadas de actualizar diariamente y mantener en funcionamiento el portal. También colaboran en algunas tareas, la Coordinación de Comunicación Social (una persona) y el Departamento de Atención Ciudadana (tres personas). Es importante hacer notar que, en este caso, los profesionales responsables del portal web son los expertos en informática, lo que implica que para el municipio de Aguascalientes la gestión de esta herramienta es principalmente técnica, delegando lo social/comunicativo a un segundo plano.

En el caso de Quebec, la responsabilidad sobre el portal recae sobre la Dirección de Comunicación, a la cual pertenece el Departamento de Comunicaciones Web, dirigido por una profesional de la comunicación a cuyo cargo están cuatro programadores, aunque toda la dirección de comunicación contribuye a dotar de contenido al sitio. Adicionalmente, estas instancias coordinan las actividades del gobierno municipal en intranet. A diferencia de la organización de Aguascalientes, el hecho de que en Quebec la instancia responsable del portal y de otras estrategias sea la Dirección de Comunicación, que emplea programadores bajo la supervisión de una comunicadora, muestra que la herramienta se valora principalmente como estrategia social/comunicativa que debe resolverse técnicamente, es decir, lo técnico es la vía, no la determinación principal.

*C) Desafíos identificados por el equipo de trabajo*

En palabras de los desarrolladores, los cambios que están por incorporar al portal de Aguascalientes consisten en la búsqueda de un portal amable, no extenso ni complicado, en el que las personas puedan tener más interacción, conozcan y utilicen las opciones de trámites en línea. Dada su rapidez y alcance, los desarrolladores también están interesados en dar mayor importancia a las redes sociales; enlazarlas por medio de ventanas interactivas a las dependencias, para que

actualicen constantemente la información vía *twitter*, y que dicha información esté a la vista de todos los usuarios del portal, no sólo de los seguidores.

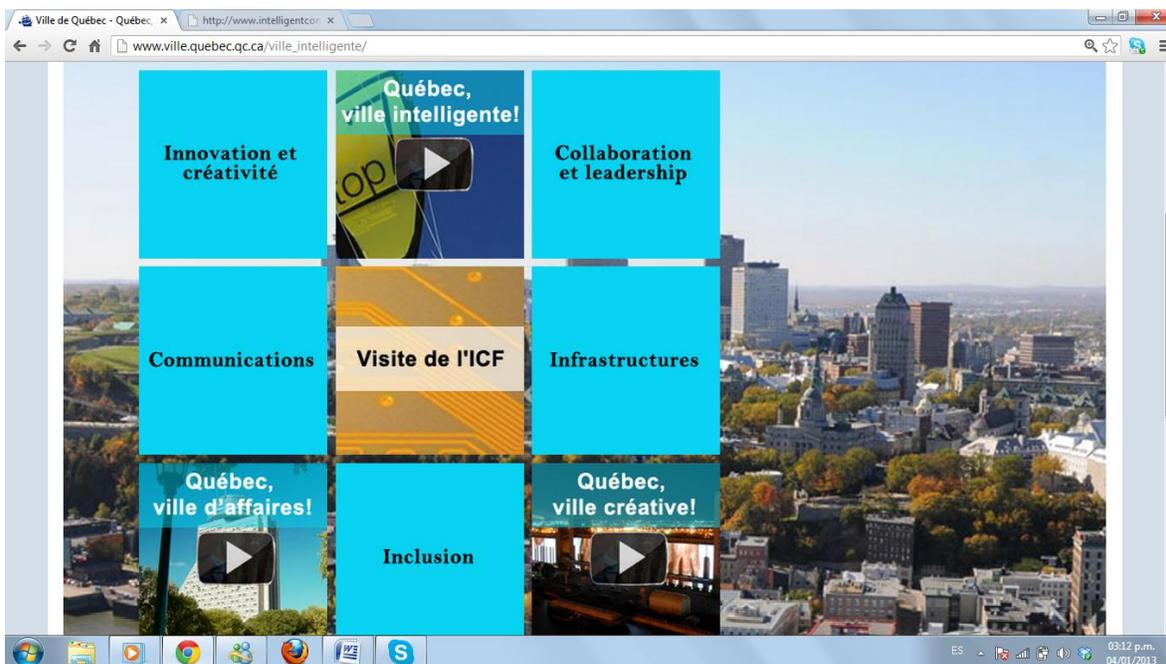
En cuanto a los colores y el diseño, se buscará también hacer un cambio para que no sea visualmente agresivo; se prevé un diseño minimalista, más limpio, tipo blog, que permita al usuario entender la lógica del sitio sin mayor problema. El nuevo diseño será ya en tecnología *HTML 5*, lo que facilita la compatibilidad con dispositivos móviles. La seguridad es un aspecto importante que los desarrolladores quieren reforzar, debido a los datos de la población que se albergan en el portal, para evitar que se haga mal uso de la información. Estos cambios propuestos por la Coordinación de Comunicación Social, involucrará a personal que trabaje más directamente con el Departamento de Desarrollo de Sistemas.

En el caso de Quebec, el desafío que se plantean los desarrolladores es conectar, mediante tecnología inalámbrica (*wi-fi*), a toda la ciudad, y de esta manera hacer más eficiente la comunicación entre gobierno y ciudadanos, principalmente a través de sus dispositivos móviles (*smartphones* y tabletas), para que en cualquier momento los usuarios puedan encontrar información necesaria y pertinente, así como denunciar anomalías cuya atención corresponda al gobierno local. En la actualidad, un porcentaje importante de la ciudad goza de conexión inalámbrica gratuita, y algunas estaciones de autobuses urbanos, e incluso algunos vehículos del transporte público, cuentan con el servicio de internet inalámbrico, gratuito para los pasajeros.

Durante 2012, la ciudad de Quebec compitió por el reconocimiento que otorga la organización *Intelligent Community Forum* ([www.intelligentcommunity.org](http://www.intelligentcommunity.org)) a la Ciudad Inteligente del Año; llegó incluso a ser parte del grupo de las 7 ciudades finalistas. Este proceso fue promovido por el propio gobierno de la ciudad, y consistió en la evaluación de la conectividad y el acceso a diferentes fuentes de producción y difusión del conocimiento, entre otras cosas. De manera que el desafío principal que contempla la Dirección de Comunicación de la ciudad de Quebec, con respecto al uso de la comunicación *web* gubernamental, es disponer, en forma gratuita e inalámbrica, de “internet para todos”.

### Imagen 4

#### “Quebec, ciudad inteligente”, en el portal de la ciudad



#### D) Las organizaciones ciudadanas

La incorporación de la dimensión activa de las organizaciones ciudadanas ha permitido articular, conceptualmente, los contenidos de los portales con el uso concreto que de ellos pueden hacer los ciudadanos atentos y organizados. Las entrevistas exploratorias realizadas a algunas organizaciones ciudadanas de Aguascalientes<sup>11</sup> mostraron que, por parte de ellas, el uso de los recursos que ofrece internet es demasiado limitado, como también es limitado su aprovechamiento de los recursos disponibles en los portales gubernamentales.

A continuación se presenta un cuadro realizado con base en la información obtenida mediante las entrevistas exploratorias, que permite visualizar el uso que hacen las organizaciones ciudadanas de Aguascalientes de los portales gubernamentales.

<sup>11</sup> Es importante referir que el ejercicio reflexivo, con respecto al uso ciudadano de portales con organizaciones ciudadanas, se realizó únicamente en Aguascalientes, debido a dificultades de distancia para realizar el mismo ejercicio en Québec, así como de tiempo para concluir el proyecto en el plazo estipulado.

## Uso de portales de Gobierno

Nombre de la organización	No hace uso	No hay comunicación con dependencias	Hace poco uso	Usa portales de dependencias federales	Usa redes sociales de las dependencias, pero no el portal
Mujer contemporánea	X				
Consejo Estatal de Personas con Discapacidad		X			
Ciudadanos en Red	X				
Asociación Cactus	X				
Consejo Ciudadano			X		
Credicultura A. C.		X			
Fundación Ahorra				X	
Fundación Amigos Pro Animal					X
Canistan	X				
Grupo Ollin	X				
Logia Masónica			X		
Asociaciones Unidas por el Bien Común					
Centro de Estudios Diferenciados		X			
Fundación Bolo	X				
Fundación Alzheimer	X				

En el cuadro precedente puede observarse cómo la columna correspondiente a “No hace uso” de los portales gubernamentales es la que presenta mayor frecuencia (siete menciones) por parte de las organizaciones ciudadanas. La segunda y tercera columnas (“No hay comunicación con dependencias” y “Hace poco uso”), con cinco menciones en total, prácticamente podrían considerarse también como “No hace uso” de los portales. Esta situación llamó nuestra atención, por lo que nos preguntamos cuál es el motivo de la falta de uso generalizada de los portales gubernamentales. Si se trataba de un problema de acceso a internet (que podría tener diferente naturaleza: falta de equipamiento, limitada infraestructura, carencia

de competencias tecnológicas, etc.) o si se trataba de la poca pertinencia de los contenidos de los propios portales.

Para dilucidarlo, se optó por el desarrollo de un pequeño ejercicio de intervención a través del “Taller del Uso de Internet para Organizaciones Ciudadanas”, que se desarrolló durante la tercera semana de enero de 2012, con cupo para 10 participantes. Con esta estrategia se pudo observar, por un lado, si había modificaciones en las prácticas tecnológicas de los representantes una vez que capacitados, y por otro, de acuerdo con las secciones reflexivas contempladas en cada sesión de clase, si había otros motivos para las limitaciones encontradas.

*Grosso modo*, el hallazgo fue que la brecha digital es un factor importante en el prácticamente nulo aprovechamiento, por parte de las organizaciones ciudadanas de Aguascalientes, de los recursos que proveen los portales de internet. La brecha se manifiesta de diferentes maneras. Su expresión más visible es la edad. La mayoría de los líderes ciudadanos son varones que sobrepasan los 40 años; además, carecen de estudios universitarios y se mantienen alejados del uso de computadoras, dispositivos móviles e internet. El curso ofrecido, en el que se presentaron aspectos básicos como la apertura de una cuenta de correo electrónico y sus implicaciones, distintas formas de aprovechar los motores de búsqueda, uso de blogs y de redes sociales fue considerado enriquecedor. Los participantes manifestaron la importancia de que la universidad apoye la labor de los activistas a través de este tipo de talleres. De tal manera, la reflexión grupal, durante las sesiones, giró en torno a la manera en que pueden ser aprovechadas las herramientas tecnológicas, mismas que hasta ese momento no eran utilizadas.

#### DISCUSIÓN DE CIERRE

Los datos presentados constituyen dos grandes bloques. Por un lado, el análisis de los dispositivos de comunicación, los portales de internet, que las autoridades municipales ponen a disposición de los ciudadanos para tener contacto con ellos y facilitar la actividad de gobierno. Por otro lado, la forma en la que los ciudadanos pueden aprovechar esos portales para atender sus necesidades de información, comunicación y realización de trámites, y con ello empoderarse en un espacio público virtual para discutir con los actores gubernamentales.

El primero de estos bloques muestra las diferencias sustanciales en la gestión tecnológica de la comunicación pública que llevan a cabo los gobiernos de las

ciudades de Aguascalientes y de Quebec, y que se materializa principalmente en su portal oficial. En el análisis comparado se puede apreciar la impronta marcada por la mayor o menor fortaleza democrática de cada una de estas sociedades.

En el caso de Aguascalientes, se reflejan los rasgos de una sociedad en transición democrática, con avances sustanciales en lo procedimental, pero con rezagos en lo sustancial. Así pues, los recursos públicos municipales, en materia de difusión y comunicación, se orientan a la construcción de la imagen personal de la funcionaria en turno, que la inviste con la fuerza institucional del Municipio de Aguascalientes. Se observa claramente la diferencia entre gobernantes y gobernados; de manera paternalista, la presencia total de la alcaldesa ofrece la idea de que la sociedad requiere de un líder que resuelva todo a todos.

Los recursos colocados en el sitio promueven poco la participación densa de la ciudadanía, es decir, su implicación en los debates sobre los temas y las políticas públicas; más bien se orientan principalmente hacia la ejecución de trámites y el otorgamiento de datos, de manera vertical y autoritaria; no toman en cuenta lo que la ciudadanía necesita saber, sino lo que el gobierno municipal quiere informar. En pocas palabras, el uso prioritario del portal de la ciudad de Aguascalientes es de carácter transaccional.

En el caso de Quebec, aparece una vocación más democrática, pues define como actor del portal a la ciudad misma, y no a los funcionarios, quienes mantienen un perfil bajo. Sin embargo, a pesar de la calidad de la información y su ordenamiento cuidadoso en numerosos rubros, su carácter sigue siendo transaccional e informativo; se mantiene limitada la participación de la ciudadanía en esquemas de debates y consultas públicas en línea, y, por lo tanto, se limita el empoderamiento de los ciudadanos capaces de actuar tecnológicamente.

Estas condiciones plantean, de acuerdo con la hipótesis de trabajo, que la gestión tecnológica de la comunicación pública, por parte de los gobiernos, está definida por una ideología global, con respecto al uso de la tecnología, que se orienta por el control como mecanismo de organización social y uso transaccional, de modo que permite el adelgazamiento de los aparatos burocráticos, delegando en la gente la responsabilidad de realizar sus propios trámites mediante ventanillas electrónicas. Los rasgos de esta ideología se integran en lo que Sfez (2005) llama “tecnodiscursos”: el poder circula sobre una ficción de la técnica, la cual permite que las narrativas del capitalismo global y, sobre todo, del poder económico —que parece haber avanzado sobre el poder político—, auspicien una configuración

sociocultural determinada, bajo la concepción de que el camino hacia el progreso avanza de la manera en que la propia técnica lo dicta. En consecuencia, pareciera que debemos someternos a las posibilidades que la tecnología plantea, posibilidades no intrínsecas a la tecnología, sino construidas por quienes la utilizan.

## REFERENCIAS

- APPADURAI, A. (2001). *Modernidad desbordada. Dimensiones culturales de la globalización*. Montevideo: Ediciones Trilce.
- BÉNARD, S. M. (2004). *Habitar una ciudad en el interior de México. Reflexiones desde Aguascalientes*. México: CIEMA, Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- BÉNARD, S. M., SÁNCHEZ, O. (Coords.). (2009). *Vivir juntos en una ciudad en transición. Aguascalientes frente a la diversidad social*. México: Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- BRUSZT, L., STARA, D., VEDRES, B. (2005). Organizing technologies: genre forms of online civic association in Eastern Europe. *The annals of the American Academy of Political and Social Science*, 597 (1), pp. 171-188.
- CAO, H., VACA, J. (2003). Diferencias regionales y despliegue de gobierno electrónico en las provincias argentinas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 8 (24), pp. 575-591.
- CASTELLS, M. (2006). *La era de la información* (I, II y III). México: Siglo XXI.
- CROVI, D. (2004). e-México: diversidad cultural y brecha digital. En CROVI, D., HERNÁNDEZ, F. (Coords.), *Internet y televisión. Una mirada a la interculturalidad*. México: Universidad de Guadalajara, Ciudad Zapopan-Universidad Autónoma Metropolitana.
- DEMERS, F., LAVIGNE, A. (2007). La comunicación pública: una prioridad contemporánea de investigación. *Comunicación y Sociedad* (7), Nueva época, pp. 65-87.
- FERBER, P., FOLTZ, F., PUGLIESE, R. (2005). The Internet and public participation: state legislature web sites and the many definitions of interactivity. *Bulletin of science, technology and society* 25 (1), pp. 85-93.

- GAGNON, A.-G., IACOVINO, R. (2003). El proyecto intercultural quebequense: expandiendo los límites de la ciudadanía. En GAGNON, A. (Comp.), *Quebec: Estado y Sociedad* (pp. 391-412). México: Universidad de Guadalajara.
- HABERMAS, J. (2006). Political communication in media society: does democracy still enjoy an epistemic dimension? The impact of normative theory on empirical research. *Communication Theory*, 16 (4), pp. 411-426.
- HAMELIN, J., PROVENCHER, J. (2003). *Breve historia de Quebec*. México: Fondo de Cultura Económica (FCE).
- HERNÁNDEZ, A. (2002). *CONACULTA en Internet: políticas culturales y reproducción institucional*. Tesis de maestría. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente. Guadalajara, Jalisco.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, GEOGRAFÍA E INFORMÁTICA (INEGI, 2009). *Regiones socioeconómicas de México*. Recuperado el 4 de abril de <http://jweb.inegi.gob.mx/niveles/jsp/index.jsp?c=11724>.
- \_\_\_\_\_. (2013). *México en cifras*. Recuperado el 15 de agosto de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?e=1>
- KARAKAYA, R. (2005). The Internet and political participation. Exploring the explanatory links. *European Journal of Communication*, 20 (4), pp. 435-459.
- LEMIRE, M. (2003). Los movimientos sociales ante la globalización. En GAGNON, A. (Comp.), *Quebec: Estado y Sociedad* (pp. 261-286). México: Universidad de Guadalajara.
- MARSHALL, T. (2005). Ciudadanía y clase social. En MARSHALL, T. H., BOTTOMORE, T. (Coords.), *Ciudadanía y clase social* (pp. 11-36). Buenos Aires: Losada.
- MARTÍNEZ, F., MICHELI, J. (2005). Sociedad de la información en México. Los primeros pasos de los gobiernos locales. *El cotidiano*, 20 (130), marzo-abril, pp. 15-23.
- MONIÈRE, D. (2003). *Para comprender el nacionalismo en Quebec y en otras partes*. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA).
- PADILLA, M. R. (2012). *Geografías ciudadanas y mediáticas*. México: Universidad Autónoma de Aguascalientes.

- PORRAS, J. I., ARAYA, R. (Eds.). (2003). *E-Democracia. Retos y oportunidades para el fortalecimiento de la participación ciudadana y la democracia en la sociedad de la información*. Santiago de Chile: Universidad Bolivariana.
- ROBINSON, S. (2003) El reto inmediato: reconfigurar el Sistema e-México. En LEREE, S. (Coord.), *El reto de México ante la cumbre mundial de la sociedad de la información*. México: Fundación Konrad Adenauer-Senado de la República-Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO)-Universidad Iberoamericana-Universidad Autónoma Metropolitana-Asociación Mexicana del Derecho a la Información (AMEDI).
- RUEDA, R. (2007). Ciberciudadanía y cultura política. Ponencia presentada en *Ciencia, Tecnología e Innovación*, XXVI Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. Guadalajara, Jalisco, México.
- SALAZAR, S. (2009). *Espacios de socialidad-sociabilidad en colectivos juveniles urbanos. Idealizar el triunfo. Enfrentar la sobrevivencia*. México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
- SFEZ, L. (2005). *Técnica e Ideología. Un juego de poder*. México: Siglo XXI.
- SILVA, A. (2007). Cibersocialidad, la construcción virtual de lo real social. Ponencia presentada en *Ciencia, tecnología e innovación*, XXVI Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. Guadalajara, Jalisco.
- SOUR-VARGAS, L. (2007). Evaluando al gobierno electrónico: avances en la transparencia de las finanzas públicas estatales. *Economía, Sociedad y Territorio*, VI (23), pp. 613-354.
- TURGEON, L. (2003). Interpretando las trayectorias históricas de Quebec: entre la sociedad global y el espacio regional. En GAGNON, A. (Comp.), *Quebec: Estado y Sociedad* (pp. 61-78). México: Universidad de Guadalajara.
- VILLE DE QUÉBEC (2013). Statistiques. Recuperado el 15 de agosto de [http://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/portrait/quelques\\_chiffres/index.aspx](http://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/portrait/quelques_chiffres/index.aspx)
- WIKLUND, H. (2005). A habermasian analysis of the deliberative democratic potential of ICT-enable services in swedish municipalities. *New Media & Society*, 7 (5), pp. 701-723.
- WOLTON, D. (2000). *Internet y después?: Una teoría crítica de los nuevos medios de comunicación*. Barcelona: Gedisa.