



ESPACIOS PÚBLICOS DIGITALES EN MÉXICO Y CANADÁ. UN ESTUDIO COMPARATIVO

GT3: Comunicación Política y Medios

Dr. Salvador De León Vázquez,
Universidad Autónoma de Aguascalientes, México.
sdeleon@correo.uaa.mx

Resumen

Se presentan resultados de investigación de un análisis comparativo de la gestión tecnológica de la comunicación pública de las ciudades de Aguascalientes, México y de Quebec, Canadá. El planteamiento considera que ambas ciudades tienen una base territorial y demográfica similar pero con un contexto sociocultural y político diferente, lo que permite practicar un análisis comparativo respecto a las características de los sitios web oficiales en función de la posibilidad de sus usos ciudadanos, tomando en cuenta el ambiente tecnológico de cada ciudad. Se realizó un análisis de los contenidos y recursos contenidos en ambos portales, mismo que se complementó con entrevistas semiestructuradas a los desarrolladores de dichos sitios. Se realizó también un taller de recursos web para organizaciones ciudadanas como una estrategia de 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.

Dos contextos diferenciados para la gestión de la comunicación pública

Este trabajo consiste en el análisis de la comunicación pública gestionada tecnológicamente por los gobiernos de las ciudades de Aguascalientes, México y Quebec, Canadá, a partir de su sitio oficial de internet. Los resultados mostraron una predominancia en los rubros informativo y transaccional, pero una muy baja proporción de recursos que permitieran a los ciudadanos apropiarse de los portales institucionales de internet y expresarse desde ellos, lo 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. Por lo que el argumento que orienta el estudio plantea que los portales institucionales de internet deben ampliar hacia la esfera digital esa garantía del ejercicio ciudadano permitiendo la participación de la gente. Limitar las posibilidades comunicativas de los ciudadanos al no dotarlos de los recursos pertinentes para un ejercicio ciudadano más denso a través de la web significa limitar el empoderamiento de la ciudadanía usuaria de la tecnología. Con el objetivo de contrastar esta realidad, se decidió realizar un estudio comparativo entre una sociedad en transición democrática (Aguascalientes, México) y una sociedad con una democracia avanzada (Quebec, Canadá).

La ciudad de Aguascalientes, con una población de 797 mil habitantes (INEGI, 2013), es una región que se presenta como un sitio de privilegio en el contexto mexicano, pues forma parte de las cinco entidades con mejores niveles de bienestar¹ en la República Mexicana (INEGI, 2009). Sin embargo, existen zonas

¹ Corresponde a una clasificación de las zonas geográficas de acuerdo con sus características socioeconómicas a través de la medición de los niveles de bienestar con relación a la vivienda, la salud, la educación y el empleo. Existen siete niveles de los cuales el primero representa el bienestar menor y el séptimo el mayor.

de exclusión, inequidad y precariedad en diferentes sentidos: de economía, de seguridad pública, de asistencia social, de nivel educativo, de acceso al bienestar. Por ejemplo, Salazar (2009) da cuenta de las diferencias entre colectivos juveniles de clase popular que habitan un contexto de marginación, mientras que Bénard (2004) muestra la segregación y marginación de los sectores pobres a través del ordenamiento urbano. En el plano político, Aguascalientes al igual que todo México, muestra ya la instalación de una alternancia partidista en el poder, principalmente en los Ayuntamientos, aunque todavía no sea posible hablar de una democracia fortalecida.

Respecto a la conformación social, Aguascalientes se ha configurado como una ciudad diversa. Bénard y Sánchez (coords. 2009) reúnen reportes de investigación empírica respecto a la migración, la religión, las identidades urbana y la presencia de esas identidades en el espacio público para mirar la diversidad. Aún así, Aguascalientes sigue siendo un territorio más bien homogéneo: no constituye un escenario multicultural, la mexicana es asumida como identidad nacional dominante y otras presencias étnicas o culturales corresponden a minorías que por lo regular se encuentran invisibilizadas del espacio público a causa de diversas determinaciones (cfr. Padilla, 2012).

Por otro lado, la ciudad de Quebec está conformada por una zona metropolitana que ha integrado 13 municipalidades en seis delegaciones. Para el 2011 se contabilizaba una población total de poco más de 516 mil habitantes (Ville de Québec, 2013). De acuerdo con Hamelin & Provencher (2003), el desarrollo de la provincia de Quebec ha sido complejo. La dominación inglesa y la 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 & Provencher, 2003) coinciden en que el evento denominado la “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 del 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, intercultural. 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).

A pesar de las diferencias evidentes es posible que, en ambas ciudades, la racionalidad que orienta la implementación de políticas públicas relacionadas con el uso de las tecnologías de comunicación e información para la interacción con la ciudadanía tenga similitudes.

Antecedentes. La tecnología y las instituciones públicas

El estudio de los portales institucionales como herramientas de interacción entre gobiernos y ciudadanos ha sido poco abordado. En México, a partir de la puesta en marcha del Sistema e-México en 2001 se generaron análisis críticos (Robinson, 2003; Covi, 2004) en los que se cuestionaba la forma en la que estaba conceptualizada esa política pública. Apenas a mediados de la década del 2000

se realizaron estudios sistemáticos relacionados con el desarrollo del *e-gobierno* (Martínez & Micheli, 2005; Sour-Vargas, 2007). Sobresale, el estudio de caso del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes durante el gobierno foxista (Hernández, 2002) debido a que muestra una experiencia exitosa del 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 & Araya, 2003; Porrás, 2003), Argentina (Cao & 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 & Pugliese, 2005), Suecia (Wiklund, 2005), Europa del Este (Bruszt, Stark & 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 trámites, y no a la participación activa de la ciudadanía en las acciones de discusión pública y de gobierno.

Estrategia metodológica

La pregunta de investigación plantea: 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 portales oficiales de Internet de las ciudades de Aguascalientes y Quebec con fines

comparativos. Mediante este recorte teórico-metodológico se orientan tres dimensiones en la definición del problema de investigación:

1. El acceso a la participación ciudadana en línea mediante los recursos disponibles en los portales *web* 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 con interés de 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 respecto de las innovaciones tecnológicas (Wolton, 2000; Sfez, 2005). Dichos ejes son abordados en diálogo con las perspectivas teóricas que abordan a la comunicación pública (Demers & Lavigne, 2007) y la democracia deliberativa (Habermas, 2006).

La estrategia metodológica se formuló en dos etapas. La primera consistió en realizar un análisis de los recursos que cada ciudad ofrece a través de sus portales 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 hipótesis argumentativa plantea: 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 respecto de las posibilidades que Internet permite para la participación ciudadana plena a través de la deliberación de asuntos de interés colectivo y del acceso a

información. Consideramos que existe una tendencia de homogenización vinculada con una ideología del uso de la tecnología y los procesos globalizadores con orientación informativa y de ejecución de trámites, pero muy pocos recursos orientados a la deliberación y la apropiación ciudadana de esos portales.

Resultados de la investigación

A continuación se presentan los hallazgos de investigación organizados en tres incisos. En primer término una exposición descriptiva 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.

A) Resultados del análisis comparativo de los portales

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

Por su parte, el portal de la ciudad de Quebec (www.ville.quebec.qc.ca), se muestra principalmente comunitario, propiedad de la ciudad y no del gobierno de la ciudad. En Quebec, se pretende generar una identidad más ciudadanizada y menos institucional, haciendo más fácil la apropiación del sitio para la gente. 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 poder acceder a ellos.

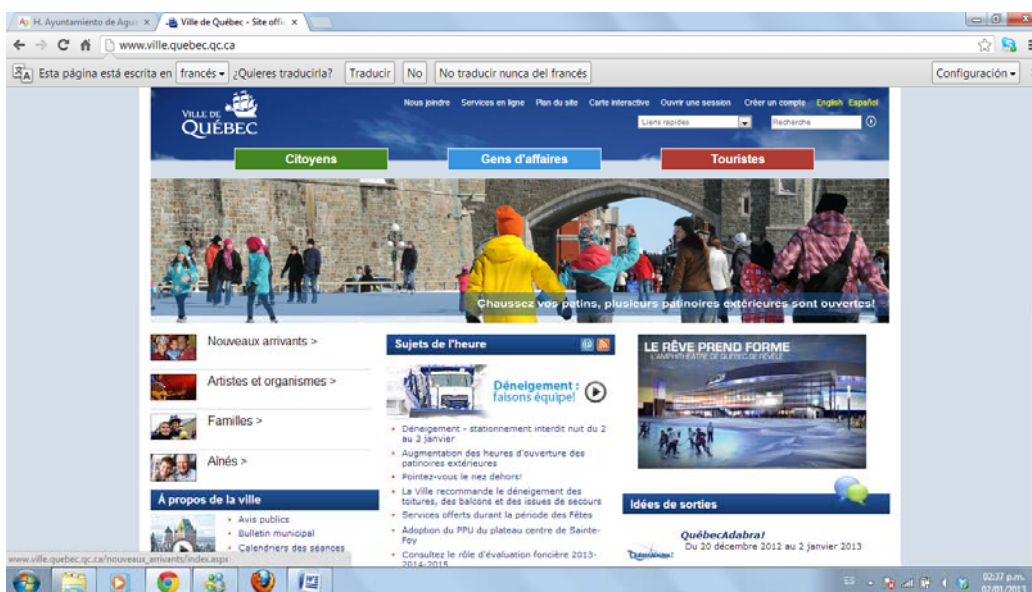
Imagen 1.

Página de inicio del portal del Municipio de Aguascalientes.



Imagen 2.

Página de inicio del portal de la Ciudad de Quebec



Usabilidad. El sitio de Aguascalientes es de fácil navegación por su simplicidad. Su diseño es lineal y básico; fácilmente pueden identificarse las diferentes secciones de las que se compone el sitio. Sin embargo, el diseño del portal no es limpio. El texto, las imágenes y los enlaces saturan el espacio de la página. El diseño está basado 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 existen otros vínculos colocados en diferentes partes de la página de inicio que nos llevan al interior de un sitio con una arquitectura más compleja, lo que hace necesarias mayores competencias tecnológicas y un conocimiento básico de la estructura de la ciudad para encontrar información específica. No obstante, el diseño visual es más cuidado por lo que la navegación puede ser agradable a pesar de su complejidad.

Personalización. La construcción del portal de Aguascalientes tiene una estrategia de difusión evidente: se concentra en la imagen del alcalde en turno, quien aparece como el elemento discursivo que articula la comunicación entre gobierno municipal y ciudadanía. Se plantean los contenidos como logros personales, exacerbando el paternalismo político. Las acciones de las diferentes áreas del gobierno municipal mantienen bajo perfil para que sobresalga la presencia del alcalde.

Caso contrario sucede en el portal de Quebec, en donde todos los funcionarios municipales, incluido el alcalde, permanecen de perfil bajo para dar realce a la información útil para los ciudadanos y los visitantes. Los funcionarios aparecen en un enlace secundario, para dar conocimiento del organigrama, sus trayectorias, y el alcalde en particular con un mensaje a los internautas.

Nivel informativo. El portal de Aguascalientes ofrece, en primera instancia, información periodística, 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 que consideran importante un asunto. Los micrositos de cada dependencia son alimentados por ellas mismas. Algunos contenidos, sobre todo los videos que se difunden a través de las cuentas de *Youtube* vinculadas al portal, son realizados por empresas productoras independientes.

Para el portal de Quebec, lo que aparece en primera instancia es información de la vida en la ciudad, siempre actualizada a la estación del año y a las actividades que se realizaran en diferentes espacios de la ciudad y de diferente naturaleza (cultural, artística, de esparcimiento, política, económica, etc.). La principal barra de información contiene tres grandes secciones: ciudadanos, negocios y turismo. Los diferentes departamentos que componen a la Dirección de Comunicación de la ciudad participan en el otorgamiento de información que será colocado 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 incluyen los contenidos *web*.

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 y de esta manera interactuar con el gobierno municipal y buscar satisfactores a los problemas cotidianos específicos.

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, de acuerdo con 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 de *Facebook* es más útil por la posibilidad de interactuar con los usuarios y sobre todo utilizar recursos visuales (fotografías, video) sin que les genere trabajo extra pues el área cuenta con el personal que hace este trabajo. *Twitter* lo utilizan 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) con 5,516 seguidores, *Twitter* (@Ags_CiudadTodos) con 3,173 seguidores, y *Youtube* (www.youtube.com/agslaciudaddetodos) con 55 suscriptores y más de 3 mil reproducciones de su video más visto².

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

² Cifras al 15 de agosto de 2013.

medido qué es lo más visitado. El portal ags.gov.mx tiene aproximadamente seis mil usuarios, según los desarrolladores del portal.

Imagen 3.

Enlaces a las redes sociales del Municipio de Aguascalientes



Respecto 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 de la ciudad tiene una cuenta en *Twitter* (@villequebec) 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) con 414 suscriptores y con videos que alcanzan más de 72 mil reproducciones³. Los responsables del portal señalaron que han renunciado al uso de *Facebook* porque requiere a un

³ Cifras al 15 de agosto de 2013.

administrador de tiempo completo únicamente dedicado a esa plataforma, ya que exige contenidos más amplios y, dada la poca cantidad de personas designadas para la comunicación web de la ciudad, resulta difícil hacer ese manejo. Una situación peculiar consiste en que, a pesar de todo el despliegue tecnológico con la finalidad de tener herramientas de contacto sobre las plataformas de internet con los ciudadanos, en la sede del gobierno de la ciudad (*L'Hôtel de Ville*) existen restricciones para que los empleados municipales accedan a sitios como *Youtube* y otros, alimentando el prejuicio de la baja productividad si se tiene acceso abierto a medios sociales, aunque 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 respecto a la rendición de cuentas. Consiste en una herramienta que pretende dar acceso a todos los documentos que se consideran públicos, generados por las dependencias gubernamentales, sin necesidad de realizar registros previos ni solicitudes a través de un sistema especial, pues se considera que el derecho a la información pública implica su acceso directo sin algún 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. 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 personas con distintos lenguajes. En Aguascalientes, por otro lado, se asume la homeogeneidad cultural y a pesar de usar una herramienta que trasciende el territorio y podría dar presencia allende las



fronteras, la estrategia comunicativa del portal es cerrada hacia el 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 mantener funcionando y actualizar diariamente el portal. También colaboran en algunas tareas la Coordinación de Comunicación Social y el departamento de Atención ciudadana . 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, pasando 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 que tiene a su cargo a cuatro programadores. Además, estas instancias también coordinan las actividades de intranet del gobierno municipal. A diferencia de la organización de Aguascalientes, el hecho de que en Quebec la instancia responsable del portal y otras estrategias sea la Dirección de Comunicación que emplea programadores bajo la supervisión de una comunicadora, muestra que se valora principalmente como una herramienta social/comunicativa, que tiene que resolverse técnicamente, lo técnico como la vía, pero no como la determinación principal.

C) Desafíos identificados por el equipo de trabajo

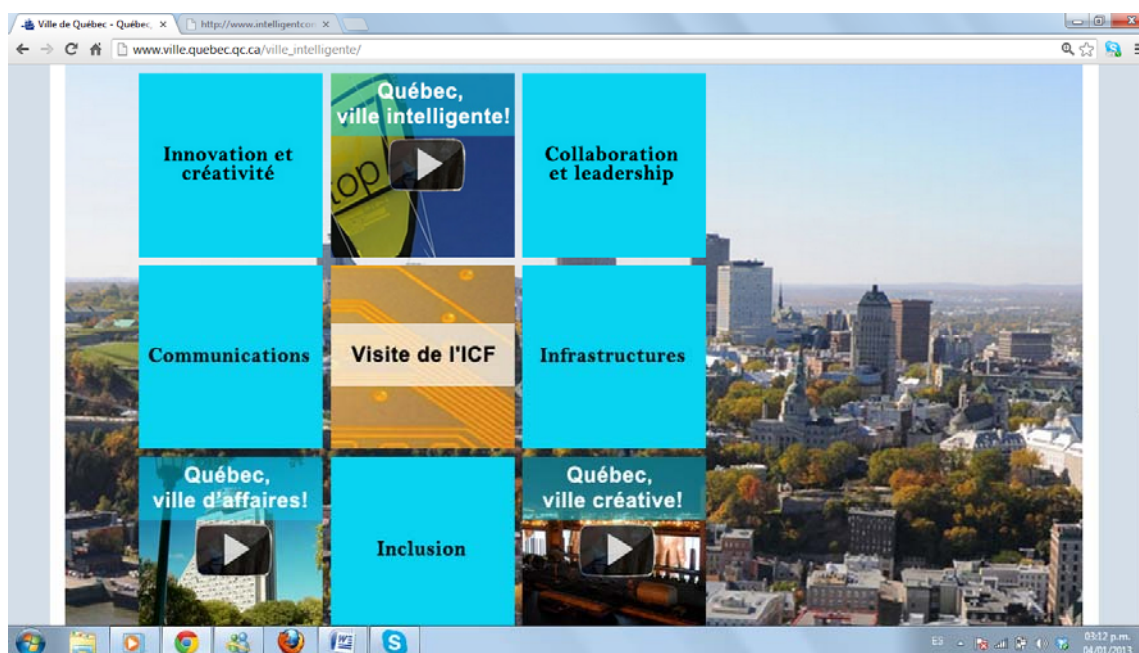
En palabras de los desarrolladores, los cambios que están por realizar en el portal de Aguascalientes consisten en la búsqueda de un portal amable, que no sea largo y complicado, en el que las personas puedan tener más interacción, que conozcan y utilicen las opciones de trámites en línea. También les interesa darle mayor importancia a los medios sociales debido a su rapidez y alcance, mismos que enlazarán por medio de ventanas interactivas a las dependencias para que actualicen constantemente la información vía *Twitter* y que 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, que sea un diseño minimalista, más limpio, de tipo blog, que permita al usuario entender la lógica del sitio sin mayor problema. El nuevo diseño será ya en tecnología *HTML 5* facilitando la compatibilidad con dispositivos móviles. La seguridad es un aspecto importante que quieren reforzar, debido a los datos de la población que se albergan en el portal y así evitar que se haga mal uso de ellos.

En el caso de Quebec el desafío que se plantean es el de tener toda la ciudad conectada a internet por la tecnología inalámbrica (*wifi*), y de esta manera hacer más eficiente la comunicación entre gobierno y ciudadanos, principalmente a través de los dispositivos móviles para que en cualquier momento las personas puedan encontrar información necesaria y pertinente, así como denunciar anomalías que corresponda al gobierno de la ciudad atender. En la actualidad hay un porcentaje importante de la ciudad que goza de conexión inalámbrica gratuita, así como algunas estaciones de autobuses urbanos, e incluso, algunos vehículos del transporte público cuentan con el servicio de internet inalámbrico gratuito para los pasajeros. Durante el año 2012, la ciudad de Quebec estuvo compitiendo por ser reconocida como la ciudad inteligente del año por parte de la organización *Intelligent Community Forum* (www.intelligentcommunity.org), incluso llegó a ser

parte del grupo de 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 respecto al uso de la comunicación *web* gubernamental es el “internet para todos”, gratuito e inalámbrico.

Imagen 4.

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



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 propias necesidades de información, comunicación y trámites y, con ello, empoderarse en un espacio público virtual desde el cual discutir con los actores gubernamentales.

El primero de estos bloques muestra las diferencias sustanciales en la gestión tecnológica de la comunicación pública efectuada por los gobiernos de las ciudades de Aguascalientes y de Quebec, materializada 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. En ese sentido, los recursos públicos municipales en materia de difusión y comunicación se orientan a la construcción de la imagen personal del funcionario en turno, invistiéndolo con la fuerza institucional del Municipio de Aguascalientes. Se visualiza claramente la diferencia entre gobernantes y gobernados de manera paternalista, en la que la presencia total del alcalde ofrece la idea de que la sociedad requiere un líder que resuelva todo a todos.

Los recursos colocados en el sitio promueven poco la participación ciudadana densa, es decir, su implicación en los debates sobre los temas y las políticas públicas. Se orientan principalmente hacia la ejecución de trámites y el otorgamiento de datos de manera vertical y autoritaria sin tomar en cuenta lo que la ciudadanía necesita saber, sino lo que el Municipio quiere informar. En pocas palabras, el uso principal del portal de la ciudad de Aguascalientes es de carácter informativo y transaccional.

En el caso de Quebec, aparece una vocación más democrática al definir 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, y se sigue manteniendo limitada la participación de la ciudadanía en esquemas de debates y consultas públicas en línea, y por lo tanto, limitando 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 respecto al uso de la tecnología que se orienta por el control como el mecanismo de organización social y el uso transaccional, permitiendo el adelgazamiento de los aparatos burocráticos al pasar a la gente la responsabilidad de realizar sus propias operaciones de trámites mediante ventanillas electrónicas. Los rasgos de esta ideología se integran en lo que Sfez (2005) llama los “tecnodiscursos”: el poder circula sobre una ficción de la técnica que permite que las narrativas del capitalismo global y, sobre todo, del poder económico que parece haber avanzado sobre el poder político, permiten una configuración sociocultural determinada que asume que el camino hacia el progreso avanza de la manera que la propia técnica dicta. Y en consecuencia, parecería que debemos someternos a las posibilidades que la tecnología plantea, posibilidades que no son naturales de la tecnología, sino construidas por quienes la utilizan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Appadurai, A. (2001) *Modernidad desbordada. Dimensiones culturales de la globalización*, Montevideo: Ediciones Trilce.
- 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.
- Bénard, S.M. (2004). *Habitar una ciudad en el interior de México. Reflexiones desde Aguascalientes*. México: CIEMA, 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), 171-188.
- Cao, H. & Vaca, J. (2003). Diferencias regionales y despliegue de gobierno electrónico en las provincias argentinas. *Revista venezolana de gerencia*, 8(24), 575-591.
- Castells, M. (2006). *La era de la información* (volúmenes 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. y Lavigne, A. (2007). La comunicación pública: una prioridad contemporánea de investigación. *Comunicación y Sociedad*, No. 7, nueva época, (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), 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* (págs. 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*, Vol. 16, No. 4. 411-426.

Hamelin, J. & Provencher, J. (2003). *Breve historia de Quebec*. México: Fondo de Cultura Económica.

Hernández, A. (2002). *CONACULTA en Internet: políticas culturales y reproducción institucional*. Tesis de maestría. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, Guadalajara, Jalisco.

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 y Geografía (INEGI, 2009). *Regiones socioeconómicas de México*. Recuperado el 4 de abril de 2009 de <http://jweb.inegi.gob.mx/niveles/jsp/index.jsp?c=11724>.

Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI, 2013). *México en cifras*. Recuperado el 15 de agosto de 2013 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), 435-459.

Lemire, M. (2003). Los movimientos sociales ante la globalización. En Gagnon, A. (comp.) *Quebec: Estado y Sociedad* (págs. 261-286). México: Universidad de Guadalajara.

Marshall, T. (2005). Ciudadanía y clase social. En Marshall y Bottomore, *Ciudadanía y clase social* (pp. 11-36). Argentina: Losada.

Martínez, F. & Micheli, J. (2005, marzo-abril). Sociedad de la información en México. Los primeros pasos de los gobiernos locales. *El cotidiano*, 20(130), 15-23.

Monière, D. (2003). *Para comprender el nacionalismo en Quebec y en otras partes*. México. Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.

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*. 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, UNESCO, Universidad Iberoamericana, Universidad Autónoma Metropolitana, AMEDI.

Rueda, R. (2007). Ciberciudadanía y cultura política. Ponencia presentada en *Ciencia, Tecnología e Innovación*, en XXVI Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. Guadalajara, Jalisco.

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*, en el 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), 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* (págs. 61-78). México: Universidad de Guadalajara.

Ville de Quebec (2013). Statistiques. Recuperado el 15 de agosto de 2013 en:
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-enabled services in Swedish municipalities. *New Media & Society*, 7(5), 701-723.

Wolton, D. (2000). *Internet ¿y después?*. España: Gedisa.