

La tendencia de conectividad del ciudadano a la información pública y académica a través del Internet y del Web 2.0

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ
Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

Desde hace varios miles de años, en el pasado lejano, cuando el hombre inventó el lenguaje oral para establecer una comunicación con sus semejantes y para intercambiar sus ideas con otros, la información dio inicio al tránsito entre un sujeto a otro distinto; se pasó de una forma no verbal, con gestos y señas, a la utilización de sonidos con un significado común entre un núcleo de personas, primitivas en sus inicios, pero más evolucionadas posteriormente, con la aparición del lenguaje.

En esta cultura oral o de oralidad primaria,¹ en la cual no se conocía la escritura, se puede decir que las estructuras mentales de los seres humanos se conformaban de una forma distinta a la actual, ya que la transmisión de las ideas que se pretendía que perduraran se tenía que hacer a

1 W. J. Ong (1987), *Oralidad y escritura: tecnología de la palabra*, p. 20.

través de la repetición verbal. Se crearon herramientas mnemotécnicas para que esas ideas fueran transmitidas de una persona a otra en, por ejemplo, los cantos rítmicos, las historias, las leyendas o los mitos,² que eran contados numerosas veces y así pasaban de una generación a la siguiente. La información producida, sin embargo, no era exacta, ya que no era igual a la se había generado por los antecesores, y se requería que ésta perdurará en el tiempo. Pero este tipo de trasmisión, por lo menos, garantizaba que la idea perdurara. La llegada del soporte donde esas ideas pudieran permanecer en el tiempo surgió después.

No fue hasta la aparición de la escritura cuando el hombre realizó un cambio en esa estructura mental, ya que con la información registrada en un soporte, sea cual fuere (papiro, pergamino, etcétera), se podía reflexionar sobre una idea de una forma diferente a la oral, porque la escritura tiene la ventaja de perdurar en el tiempo, tal como estuvo registrada la primera vez. Así, aparece la oralidad secundaria, como la menciona Ong: “[surge] la actual cultura de alta tecnología, en la cual se mantiene una nueva oralidad mediante el teléfono, la radio, la televisión y otros aparatos electrónicos que para su existencia y funcionamiento dependen de la escritura y la impresión.”³

De este modo se llega a la “alta tecnología”, por llamarla de una forma, ya que la evolución de la comunicación entre los seres humanos continuará su marcha, hasta la aparición de Internet y su utilización para la comunicación entre las personas y, por lo tanto, para el intercambio y búsqueda de información que necesita un ciudadano integrante de una colectividad o de forma individual e independiente.

2 *Ibid.*, p. 41.

3 *Ibid.*, p. 20.

Con la llegada de los dispositivos móviles, como las laptop, los teléfonos celulares, las iPad (o tabletas) y la posibilidad de conexión a Internet sin tener que usar cables, aumentaron exponencialmente los accesos y, por tanto, el flujo de información que circula en este medio. Ya no es necesario depender de un cable o de un lugar donde éste se pueda conectar a un enchufe. Esto aumentó el grado de comunicación entre los ciudadanos que conforman un Estado o país. Así es como la tecnología está unida a la comunicación entre personas que se encuentran distantes, por lo cual dice Martín: “[...] podemos afirmar que las personas y las organizaciones de personas son las que modifican y diseñan los usos de la comunicación para adaptarlas a sus hábitos, a sus intereses, a sus valores y a sus aspiraciones.”⁴

Así, Internet y su fácil acceso, casi desde cualquier lugar (y ahora sin cables), abren una puerta a la comunicación y al intercambio de información, ya sea ésta de orden general o académico y desde cualquier punto donde se encuentre el ciudadano.

EL ACCESO A INTERNET

El acceso, palabra ahora tan utilizada por los ciudadanos, y el acceso a la información, sobre todo si ésta es gratuita y está libre en el ciberespacio, es un término referido innumerales veces. Cuando se menciona lo relativo a conectarse a una red, se entiende que hay un enlace que utiliza las ondas electromagnéticas y no el cableado que se usa normalmente. Una red inalámbrica permite que cierta tecnología, es decir, diversos dispositivos remotos, puedan conectarse a

⁴ Leónidas Martín (2009), “Expresiones políticas del Internet social. Vdevienda: un estudio de caso”, p. 72.

la misma sin dificultad y, por supuesto, sin cables, ya sea desde muy cerca o a muchos kilómetros de distancia. La implementación de las redes inalámbricas no requiere de un cambio significativo en la infraestructura existente, como pasa en las redes cableadas; razón por la cual el acceso a Internet y diferentes redes se extienden con bastante rapidez. Hay que recordar que el cableado implica material físico y, por tanto, muchas veces, cambios en instalaciones físicas de un lugar.

Las señales inalámbricas, sin cables, permiten el acceso con mayor facilidad y la tecnología actual lo permite sin mayores complicaciones para el usuario. Es así como aparece el acceso a estas redes e Internet, que abarcan un amplio rango geográfico y que se encuentran en los teléfonos celulares, como por ejemplo el llamado GSM. Asimismo, están los dispositivos que parecen una USB y que, conectados a la laptop o a la misma PC, tienen ese acceso extendido a una red y, por tanto, a un proveedor de Internet. De igual manera, la existencia de empresas que se dedican a brindar este acceso va en aumento, y con una mejor calidad de conexión conforme se desarrolla e implementa la tecnología apropiada.

Cuando el usuario de esa tecnología usa una red inalámbrica, nos indica que dos o más dispositivos (como puede ser una notebook, una laptop, una tableta, teléfonos celulares, agendas electrónicas, por mencionar sólo algunos dispositivos actuales) se pueden comunicar. Entonces, el Internet puede ser accesado desde cualquier dispositivo móvil sin la necesidad de un cable. Así, con un iPhone o un teléfono celular de última generación, o con una laptop, se puede tener acceso desde cualquier parte del mundo donde se tenga una señal y se tenga contratado el servicio, es decir, donde se cubra el costo por tener el acceso a Internet;

por otro lado, los ciudadanos de un país pueden tener este acceso desde casi cualquier parte de forma gratuita y que ese servicio sea proporcionado por el Estado. Los países democráticos con un valor innegable por la información, están permitiendo que este acceso sea posible desde cualquier lugar público sin costo para el ciudadano; de esta forma el acceso a la información también estará disponible para que pueda ser consultado por cualquier persona.

EL USO DE INTERNET Y LAS HERRAMIENTAS DEL WEB 2.0 POR LOS CIUDADANOS

Como lo señala Graham, con la Web 2.0 Internet ha llegado a su fase de crecimiento y finalmente, en la actualidad, está siendo utilizado como originalmente estaba pensado, es decir, para poner en contacto a la gente, para comunicarse con sus congéneres, para compartir información que necesitan unos y otros, y representar un medio de expresión de la inteligencia colectiva de la humanidad donde todos tienen el poder o el derecho de participar.⁵

Efectivamente, el uso de Internet ha favorecido que la información fluya de una persona a otra, de un ciudadano a otro y de un colectivo a otro, con una rapidez que antes no era posible pensar, cuando se usaba el correo postal o cuando la voz era el único aspecto al usar el teléfono.

Con el crecimiento de los medios de acceso y la facilidad de no ir a un lugar en específico para entrar a Internet, aumentan sus posibilidades de utilización por una gama mayor de sectores sociales. Precisamente, los países democráticos se benefician de una mayor transparencia, del acceso a los datos del sector público y de un creciente impulso

5 P. Graham (2005), *Web. 2.0* [en línea].

de las iniciativas de un gobierno abierto, diseñado para que los ciudadanos ejerzan el poder, reduzcan la corrupción y fortalezcan la gobernabilidad a través de las tecnologías de acceso abierto y gratuito. Así lo señala la IFLA en sus cinco tendencias, y en específico en la número cuatro: las sociedades interconectadas escucharán y empoderarán nuevas voces y grupos.⁶

FACILIDADES A LOS CIUDADANOS PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DESDE CUALQUIER CONEXIÓN A INTERNET

Los ciudadanos, en los países con una democracia establecida, permiten, o mejor dicho, propician que tengan acceso a la información, sobre todo la gubernamental, no sólo con fines de transparencia, sino de que esa información sea de utilidad al ciudadano para desarrollar sus actividades y tomar decisiones.

El acceso a Internet en cualquier lugar –como un restaurante, la sala de espera del aeropuerto, el hotel, la cafetería, el bar, las terminales de autobuses o los campus– es una actividad que ya se ha vuelto cotidiana en las personas, principalmente en los jóvenes, que cuentan con un teléfono celular de última generación, una laptop, una notebook o un iPad o tableta.

Pero esta conectividad que se tiene en la actualidad puede ser vista desde un aspecto netamente económico, ya que este acceso alguien lo paga. Puede ser el establecimiento comercial que brinda el acceso, como un servicio más que ofrece a su clientela, o bien, cubrirlo el propio usuario, ya

⁶ IFLA (2013), *¿Surcando las olas o atrapados en la marea? Navegando el entorno en evolución de la información. Percepciones del IFLA Trend Report* [Tendencia número 4] [en línea].

La tendencia de conectividad del ciudadano a la información...

que el empleo del dispositivo conectado a Internet es lo que se cobra, como por ejemplo un teléfono celular; asimismo, puede que el servicio de acceso a Internet sea brindado por el Estado, sin costo alguno para el ciudadano.

Pero también esto puede reflexionarse desde otro punto de vista, como el acceso a la información y su aprovechamiento para desarrollar actividades de trabajo, como las empresariales, las académicas o las de investigación. Este punto puede ser valorado contra el costo económico que tiene el acceso a Internet desde un dispositivo, como puede ser el teléfono celular o el uso de la USB, que conectados a la laptop o a la PC permiten el acceso a Internet desde casi cualquier parte del planeta.

También, el ciudadano en sus actividades cotidianas, como las de entretenimiento o las de mantenerse informado de lo que acontece en alrededor, conformaría otro punto de vista sobre el cual puede aprovecharse el acceso a la información de forma libre y expedita, es decir, ya no sólo de información generada por el gobierno, sino por otras instituciones o entidades dirigidas a un público más amplio y general.

SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS CIUDADANOS QUE ACCESAN A INTERNET

El acceder a Internet y utilizar cualquiera de sus recursos permiten rastrear la información que necesita el ciudadano. Esa utilización puede requerir de pocos minutos o de un tiempo más largo; todo va a depender de la información que se esté buscando y de las estrategias de búsqueda lle-

vadas a cabo para obtener la información que satisfaga las necesidades informativas.

En el momento en el que a un ciudadano le surja una necesidad de información, la facilidad de acceder a Internet desde cualquier punto permitirá que ésta sea satisfecha. Así, si cuenta con un dispositivo que se conecte a Internet en ese momento, podrá iniciar la búsqueda de la información que necesita utilizando algún buscador, como Google, Copérnico, etcétera, o bien, teniendo acceso a un catálogo colectivo o biblioteca digital de alguna universidad, como RedUNAM (RIU),⁷ y de ahí a la Biblioteca Digital (BiDi),⁸ a LIBRUNAM⁹ o a las revistas electrónicas en texto completo y libre, como podría ser *Investigación Bibliotecológica*.¹⁰ También podrá ingresar a una página web del gobierno para consultar una información o llevar a cabo un trámite de forma electrónica en algunas de las dependencias del Estado.

Por otro lado, cuando la información que busca un ciudadano la tiene una persona, el acceso a Internet le permitirá ponerse en contacto con esa persona, ya sea por correo electrónico o por medio de una red social rápida como Facebook, la cual es utilizada por millones de personas y, sobre todo, por jóvenes. Por cierto, se considera que:¹¹

- Los jóvenes son usuarios habituales de Internet.
- Es fácil llegar a ellos si se usa este medio.
- Necesitan recibir información para poder llegar a interesarse en un tema concreto.

7 RedUNAM [en línea].

8 BiDi (Biblioteca Digital UNAM) [en línea].

9 LIBRUNAM [en línea].

10 *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* [en línea].

11 Magdalena Albero Andrés (2010), *Internet, jóvenes y participación cívica: límites y oportunidades*, p. 40.

- Esperan que Internet les dé la información actualizada sobre temas que les interesan.

A través de los resultados de diversas investigaciones que conforman el proyecto “Usuarios 2.0 de la información audiovisual y textual” que está en proceso en el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información de la UNAM, con apoyo del programa PAPIIT (Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica),¹² se ha encontrado que los adolescentes escolarizados usan ampliamente las redes sociales, principalmente Facebook, no sólo para una comunicación cotidiana de sus vidas, sino también para el intercambio de información escolar y académica, ya que a través de esta red social se tiene acceso al intercambio de archivos, partes de libros, presentaciones en power point, videos sobre temáticas educativas (en YouTube) y para aclarar dudas sobre temas vistos en clase. Asimismo, utilizan alguna información de origen gubernamental que introducen en sus perfiles de Facebook para compartir con los que mantienen conectividad en esa red social.

La satisfacción de las necesidades de información de diversos sectores sociales, a través del acceso casi ilimitado a Internet y a sus múltiples recursos utilizados en la Web 2.0, ha propiciado lo que podría ser considerado como una nueva fase de desarrollo social, ya que la información que necesita un ciudadano o un colectivo se puede obtener de una forma casi inmediata. Lo anterior se da con la ayuda del acceso a Internet de una forma sin límite geográfico, ya que desde un teléfono celular o una tableta se puede obtener la información que se necesita; así, se puede establecer conexión, desde el dispositivo tecnológico, a una biblioteca,

¹² Proyecto colectivo donde participan tres universidades españolas: Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Extremadura y Universidad de Zaragoza.

hacer una pregunta o buscar en su acervo y obtener el envío o el acceso a la información que satisficará la necesidad informativa de algún ciudadano. Cabe señalar que las bibliotecas ya han incursionado en el diseño de blogs, cuentas en Facebook (y otras redes sociales similares) y participan de los wikis. Lo anterior permite que su información pueda llegar a más ciudadanos que la requieren, permitiendo una hiperconectividad con una amplia gama de recursos de información. Y lo mismo puede ocurrir al entrar a los sitios de oficinas de gobierno, ya que el ciudadano tendrá el acceso a una gran cantidad de información del Estado.

Lo anterior no sólo permite la satisfacción de la necesidad de información del ciudadano, sino que establece una nueva forma de comunicación utilizando dicha conexión y la tecnología disponible; con ello, se puede hablar de una revolución social en cuanto a la forma de comunicación con otras personas, entidades o fuentes de información que se requieran en un momento dado, sin importar el espacio y el tiempo, pues aun estando al otro lado del planeta, a través de las señales satelitales o de la utilización de ondas de radio para dicha conexión, ésta se puede llevar a cabo casi de forma inmediata.

Lo anterior se ve de esta forma, como lo menciona Clercq: “[...] la revolución social se sitúa en los efectos democratizadores de los servicios y aplicaciones Web 2.0 que funcionan como micromedios y ofrecen a los individuos las mismas posibilidades de publicación como un periódico, una revista o incluso como un canal de televisión.”¹³

El acceso al Internet y, por lo tanto, a los recursos del Web 2.0 permite que exista una interacción social, ya que no sólo se trata de ver la información contenida, por ejemplo en un blog, sino que la persona que está en contacto

13 Lize De Clercq (2009), “¿Qué es la Web 2.0?”, p. 25.

con esa información puede comentar, criticar, repudiar o aceptar lo que esta leyendo y, por lo tanto, puede incluir un texto propio en ese blog para, de esta forma, interactuar con otras personas que están siguiendo esa misma información. Esta forma de comunicación y de retroalimentación de ideas, información y conocimiento, es realmente lo innovador del acceso a Internet y de algunas herramientas del Web 2.0. Así, los recursos electrónicos ofrecen una voz global a muchos ciudadanos para aprobar o condenar las iniciativas políticas y escuchar a los actores para, en algún momento, poder interactuar fácilmente con ellos.¹⁴

La facilidad de este acceso a los ciudadanos no sólo se limita al texto o las imágenes, sino a todo un contexto audiovisual, del cual You Tube puede ser el ejemplo mas representativo, ya que desde un celular o tableta de última generación, un ciudadano en Lagos de Moreno o en Arandas (Jalisco, México) puede tener acceso a Internet y buscar información audiovisual sobre los templos o iglesias construidos en el lugar; lo anterior puede hacerlo sin acudir a la biblioteca pública o a la dirección de cultura, dependiente del gobierno de la localidad, a pesar de que ahí se halle la información audiovisual que requiere el ciudadano.

Los servicios públicos centrados en los ciudadanos, como las bibliotecas públicas, pueden tener más comunicación y contacto con los usuarios si se involucran y utilizan estos medios electrónicos de acceso abierto; lo pueden hacer construyendo blogs, tener un perfil en el Facebook, teniendo un lugar en un Wiki, etcétera.

Pero cabe reflexionar acerca de la medida en la cual los ciudadanos que utilizan el acceso a Internet como un medio para obtener la información que necesitan están satisfechos con lo que obtienen, es decir, si han tenido un alto, medio

14 *Ídem.*

o bajo grado de satisfacción de sus necesidades de información. Parece que aún no se tienen los datos suficientes al respecto. Lo anterior se puede pensar de esa forma ya que mucha de la información que esta en el Internet, con la libertad de subir lo que se quiera, no sirve; además, los motores de búsqueda existentes aún siguen arrojando mucha información que se puede considerar basura, pues no responde a lo que se busca y, por otro lado, se carece de las estrategias de búsqueda de información adecuadas que permitan localizar la información que se necesita.

A MANERA DE CONCLUSIONES

La tecnología seguirá en desarrollo y, cada vez más, mejorará la comunicación y el intercambio de información entre los ciudadanos de un Estado; asimismo, el acceso será más extendido entre los diferentes sectores sociales. Por lo cual se puede llegar a las siguientes reflexiones:

- Conforme avanza la tecnología electrónica, tanto para la comunicación como para el acceso a la información pública y académica, los ciudadanos la utilizarán de manera creciente conforme pasa el tiempo.
- Los flujos de información a través de esta tecnología (Internet y las herramientas Web 2.0) serán cada vez superiores y llegarán a un mayor número de ciudadanos.
- La utilización de las redes sociales conjugada con el acceso libre a Internet por los ciudadanos permitirá ampliar los flujos de información y, por lo tanto, el acceso a ésta de una forma rápida y expedita.
- Asimismo, el uso de la tecnología que permite la conectividad a través de notebook, tabletas y telefonía celular

La tendencia de conectividad del ciudadano a la información...

se extiende ampliamente a diferentes grupos de futuros ciudadanos con todos sus derechos; entre ellos, a adolescentes (e incluso niños), lo cual ocasionará un mayor acceso a la información tanto gubernamental como académica.

- La tendencia hacia las sociedades hiperconectadas permite más acciones colaborativas y la generación de nuevas voces de los ciudadanos; en ese contexto, la gobernabilidad puede centrarse en éstos, además de que el acceso a los datos del sector público permite llegar a la transparencia y a los servicios para la ciudadanía.
- La hiperconectividad de los ciudadanos en los países en vías de desarrollo aún es lenta, pero las generaciones jóvenes se involucran con ella de forma más rápida, lo que debe obligar al Estado a responder a las demandas de un ciudadano que ya maneja las diferentes conexiones a redes de información, tanto académicas como gubernamentales, además de las sociales.
- La cuarta tendencia de la IFLA, “Las sociedades hiperconectadas escucharán y empoderarán nuevas voces y grupos” va sobre un camino muy seguro y de probable desarrollo en la sociedad democrática actual.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albero Andrés, Magdalena (2010), *Internet, jóvenes y participación cívica: límites y oportunidades*, Barcelona, Octaedro.
- Bradley, P. (2007), *How to use Web 2.0 in your library*, London, Facet Publishing.
- Calva González, Juan José (2004), *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, México, CUIB / UNAM.

Análisis sobre tendencias de información propuestas por la IFLA

- Casey, M. E. y Laura C. Savastoni (2007), *Library 2.0: a guide to participatory library service*. Medford, NJ, Information Today.
- Clerq, Lize De (2009), “¿Qué es la Web 2.0?”, en Mariona Grané y Cilia Willem (comp.), *Web 2.0: nuevas formas de aprender y participar*, Barcelona, Leartes.
- Courtney, Nancy (edit.) (2007), *Library 2.0 and beyond: innovative Technologies and tomorrow's user*, Westport, Conn., Libraries Unlimited.
- Evans, W. (2009), *Building library 3.0: issues in creating a culture of participation*, Oxford, Chandos.
- Graham, P. (2005), *Web. 2.0* [en línea], <http://www.paulgraham.com/web20.html>, revisado
- IFLA (2013), *¿Surcando las olas o atrapados en la marea? Navegando el entorno en evolución de la información. Percepciones del IFLA Trend Report* [en línea], http://www.abinia.org/surcando_las_olas_o_atrapados_en_la_marea.pdf
- Machado do Nascimento, José Antonio y Suelil Angelica Do Amaral (2010), *Avaliacao de usabilidade na Internet*, Brasilia, The-saurus.
- Martín, Leónidas (2009), “Expresiones políticas de Internet social. Vdevivienda: un estudio de caso”, en Mariona Grané y Cilia Willem (comp.), *Web 2.0: nuevas formas de aprender y participar*, Barcelona, Leartes.
- Ong, W. J. (1987), *Oralidad y escritura: tecnología de la palabra*, México, FCE.