

Gobierno Electrónico como Tecnología de Inclusión Social. Reflexiones desde el Trabajo Social.

Dr. Helder Binimelis-Espinoza
Departamento de Trabajo Social
Universidad Católica de Temuco

hbinimelis@uct.cl

El gobierno electrónico es una herramienta de política pública aparentemente inevitable que transforma la acción del gobierno y la práctica profesional del trabajo social. Sobre la base del desafío ético y político que implica la práctica profesional del trabajo social, se presenta un análisis crítico sobre las interpretaciones del gobierno electrónico como una herramienta neutral o ideológicamente determinada. También se discute su relación con el poder y sus efectos negativos sobre la ciudadanía. Finalmente, se propone como alternativa para el trabajo social pensar el gobierno electrónico como una tecnología social orientada a la inclusión social y a la formación de una ciudadanía socio-técnica capaz de comprender los efectos de la tecnología en la sociedad y en su vida.

Desde fines del siglo XX, y particularmente desde la publicación del Informe del Milenio (ANNAN; NACIONES UNIDAS, 2000), la utilización de tecnologías de información y comunicación (TIC) se ha convertido en una tendencia gubernamental asociada con la mejora de procesos administrativos y nuevas formas de vinculación con la ciudadanía. Se conoce como gobierno electrónico al conjunto de políticas públicas orientadas a la utilización de TIC en diversos ámbitos de acción gubernamental, con una creciente presencia en Latinoamérica y el resto del mundo (CONFERENCIA IBEROAMERICANA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y REFORMA DEL ESTADO, 2007; NACIONES UNIDAS, DEPARTAMENTO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y SOCIALES, 2003; 2004; 2005; 2008; 2010; 2013). En este contexto, los objetivos planteados aquí son desarrollar una interpretación crítica respecto a la comprensión social del gobierno electrónico como tecnología y distinguir los desafíos que ello implica para el trabajo social en su relación con la ciudadanía y la permanente necesidad de democratizar la sociedad.

Las perspectivas teóricas respecto al gobierno electrónico lo sitúan como un campo de estudios interdisciplinar, siendo difícil establecer una definición consensuada del término. Gil-García y Luna-Reyes (2006, p. 637-638) plantean que existen al menos tres aproximaciones para definir al gobierno electrónico. La primera es la distinción de los tipos de actividad que pueden efectuarse electrónicamente, donde Cuhna y Miranda (2013, p. 545) mencionan la administración, los servicios, y la democracia electrónica. La segunda aproximación es a partir de los actores involucrados, en que se identifican cuatro interacciones clave: gobierno-ciudadanos; gobierno-empresas; gobierno-otros gobiernos y gobierno-empleados (Gil-García y Luna-Reyes, p. 637). La última aproximación es a partir de la evolución en su implementación, es decir, el grado de avance respecto al tipo de

actividades que se pueden desarrollar con la información gestionada electrónicamente, la que va del simple catalogamiento de información hasta procesos complejos de integración vertical y horizontal entre servicios públicos.

Sin embargo, estos enfoques resultan insuficientes para abordar las diversas tensiones en los procesos de implementación de políticas públicas de gobierno electrónico, tales como: barreras administrativas desarrolladas tanto por gobiernos como por funcionarios (AIKINS; KRANE, 2010); deficiencias administrativas y de gestión en la interacción con la ciudadanía (BIGDELI; KAMAL; DE CESARE, 2013); y limitados efectos sobre participación ciudadana y la democracia (SANDOVAL-ALMAZAN; GIL-GARCIA, 2012)(RAUPP; PINHO, 2013). A lo anterior se suma la exclusión tecnológica y la brecha digital en la medida en que las diferencias sociales, culturales, y de integración económica, producen distinciones en el impacto que las TIC tienen sobre los diversos grupos sociales (BINIMELIS, 2008) .

Es por ello que para plantear una evaluación en este ámbito de política pública, y su vinculación con el trabajo social parece relevante dar un paso previo, esto es, distinguir las concepciones de tecnología que subyacen tras la implementación de políticas de gobierno electrónico, y cómo a partir de ellas es posible (o no) reducir la tensión entre avances tecnológicos y exclusión social.

Se acotará la discusión a partir de los aportes de la teoría crítica de la tecnología (FEENBERG, 2012), y algunas de las propuestas más relevantes en el área planteadas desde América Latina: la adecuación sociotécnica y su discusión sobre tecnología social (DAGNINO; CRUVINEL; TAHAN, 2004; THOMAS, 2009a). A partir de ello, es qué se propone el desafío de pensar el gobierno electrónico desde el trabajo social como una tecnología social, y el aporte que puede hacer el trabajo social en relación a la construcción de una ciudadanía socio-técnica, proponiendo una discusión sobre las siguientes preguntas: ¿cuál es el papel de análisis crítico que le corresponde al trabajo social en relación a las políticas públicas de gobierno electrónico? ¿puede asumir el trabajo social el desafío de la formación digital de la ciudadanía?

Se propone que un nuevo espacio de reflexión disciplinar y acción profesional para el trabajo social debe estar orientado a la búsqueda de ampliación de las necesidades sociales e intereses que se vinculan con el gobierno electrónico. En un campo de acción vinculado con la acción gubernamental, la política y el ejercicio de la ciudadanía, esas necesidades e intereses se asociarán con la búsqueda de ampliación de derechos sociales y políticos, donde el aporte del trabajo social puede ser fundamental. Se distinguen a continuación algunos desafíos para la investigación y el desempeño profesional.

Por una parte, la necesidad de alfabetizar digitalmente a los propios trabajadores sociales en la medida en que el vínculo con las TIC y con el gobierno electrónico adquiere cada día una presencia más relevante, constituyéndose en un desafío profesional que no puede enfrentarse

adecuadamente sin las adecuadas mediaciones teóricas, éticas y políticas en torno a las consecuencias de la acción técnica. Ello permitiría una mayor injerencia en las políticas de gobierno electrónico, tanto en relación a su planificación y evaluación, como al rol preponderante que le corresponde al trabajo social en su implementación.

A partir de esa base, es posible asumir el desafío de la alfabetización digital de una ciudadanía socio-técnica, para afrontar las desiguales condiciones culturales, políticas y económicas, que excluyen de las TIC a una parte significativa de la sociedad, y en relación al complejo proceso de re-aprender a usar tecnologías buscando la ampliación de las opciones democráticas en vez de un uso centrado en el control y el consumo.

Solo trabajadores sociales y ciudadanos alfabetizados para un uso democrático del gobierno electrónico podrán colaborar efectivamente en la ampliación de las necesidades e intereses que se tomen en cuenta en la política pública. Surge como desafío desarrollar metodologías de acción profesional que permitan involucrar a los ciudadanos en las diversas etapas de planificación, implementación y evaluación de políticas públicas de gobierno electrónico. Si no es así, los ciudadanos están condenados a un rol de clientes pasivos y los trabajadores sociales, a un ejercicio mecánico de su profesión.

Finalmente, es relevante destacar que experiencias exitosas de gobierno electrónico y ciudadanía socio técnica en otras partes del mundo (CASTELLS; HIMANEN, 2002), muestran que deben ampliarse las relaciones de interacción entre los diversos actores sociales involucrados en el ejercicio de la ciudadanía. No basta con un vínculo, habitualmente vertical entre ciudadanos y gobiernos, sino además debe procurarse la utilización de TIC para promover relaciones autónomas entre ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil. El trabajo social puede contribuir en la creación y dinamización de plataformas digitales de comunicación e interacción entre diversos actores sociales.

Referencias

AIKINS, S. K.; KRANE, D. Are Public Officials Obstacles to Citizen-Centered E-Government? An Examination of Municipal Administrators' Motivations and Actions. **State & Local Government Review**, v. 42, n. 2, p. 87–103, 1 ago. 2010.

ANNAN, K.; NACIONES UNIDAS. **Nosotros los Pueblos. La función de las Naciones Unidas en el siglo XXI.** Organismo Internacional. Disponible en: <http://www.un.org/es/events/pastevents/millennium_summit/sg_report/full.htm>. Acceso en: 10 mayo. 2014.

- BIGDELI, A. Z.; KAMAL, M. M.; DE CESARE, S. Electronic information sharing in local government authorities: Factors influencing the decision-making process. **International Journal of Information Management**, v. 33, n. 5, p. 816–830, publicado. 2013.
- BINIMELIS, H. Sociedad Civil y Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación. In: **Gestión de las Organizaciones: Una mirada innovadora**. Santiago ed. [s.l: s.n.]. p. 173–215.
- CASTELLS, M.; HIMANEN, P. **La sociedad de la información y el estado de bienestar. El modelo finlandés**. Madrid: Alianza, 2002.
- CONFERENCIA IBEROAMERICANA DE MINISTROS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y REFORMA DEL ESTADO. **CARTA IBEROAMERICANA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO**, 2007. Disponible en: <<http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf/view>>
- CUNHA, M.; MIRANDA, P. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. **Organizações & Sociedade**, 20(66), 543–566. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/S1984-92302013000300010>
- DAGNINO, R.; CRUVINEL, F.; TAHAN, H. Sobre o marco analítico-conceitual da tecnologia social. In: **Tecnologia Social. Uma estratégia para o desenvolvimento**. 1. ed. Brasília: Rede de Tecnologia Social, 2004. p. 15–64.
- FEENBERG, A. **Transformar la tecnología: una nueva visita a la teoría crítica**. 1. ed ed. Bernal: Univ. Nacional de Quilmes, 2012.
- GIL-GARCIA, R.; LUNA-REYES, L.F. Integrating Conceptual Approaches to E-Government. En M. Khosrow-Pour (Ed.), **Encyclopedia of E-Commerce, E-Government, and Mobile Commerce**. IGI Global, 2006, p. 637-638. Disponible en: <http://www.igi-global.com/>
- RAUPP, F. M.; PINHO, J. A. G. DE. Accountability em câmaras municipais: uma investigação em portais eletrônicos. **Revista de Administração (São Paulo)**, v. 48, n. 4, p. 770–782, dic. 2013.
- SANDOVAL-ALMAZAN, R.; GIL-GARCIA, J. R. Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of e-government among municipalities. **Government Information Quarterly**, Government Information Networks. v. 29, Supplement 1, p. S72–S81, ene. 2012.
- THOMAS, H. **De las tecnologías apropiadas a las tecnologías sociales. conceptos / estrategia / diseños / acciones**, 2009a. Disponible en: <http://inti.gob.ar/bicentenario/documentoslibro/pdf/anexo_4/jornadas_tecno_soc_hernan_thomas.pdf>

Dr. Helder Binimelis Espinoza
Departamento de Trabajo Social
Universidad Católica de Temuco
Chile

**Campus San Francisco, Universidad Católica de Temuco, Edificio C, Oficina 503
Manuel Montt, 56.
Ciudad de Temuco, Araucanía, Chile.**

Correo Electrónico: hbinimelis@uct.cl