



Perspectivas de

Comunicación y Ciudadanía

Una comunidad virtual para construir ciudad

Recepción: 16/05/14 / Aceptación: 11/07/14

Carlos Fernando Valencia Peñuela
Universidad Pontificia Bolivariana
carlosfernando.valencia@upb.edu.co

Comunicador Social – Periodista, Especialista en Administración de Empresas, Magíster en Comunicación Digital, Director Programa de Publicidad de la Universidad Pontificia Bolivariana - Seccional Palmira.

Resumen: Palmira, población elegida para el desarrollo de la investigación, está ubicada a 15 minutos de Cali, capital del Valle del Cauca. Es una ciudad intermedia en la que los jóvenes adultos entre 20 y 35 años de edad constituyen el 15% de la población y conforman un sector influenciado por la movilidad digital, que con frecuencia usa conexiones a Internet a través de dispositivos móviles. Como resultado de la investigación, se establece el modo en el que pueden participar de la iniciativa los adultos jóvenes de 20 a 35 años de edad y se indaga de forma conceptual, cuáles son las características que debe tener la propuesta modelo de una comunidad virtual que se enfoque en la construcción de cultura ciudadana.

Palabras clave: Comunidades virtuales, cultura ciudadana, ciberciudadanía, adulto joven, Palmira digital.

Abstract: Palmira is a city located 15 minutes from Cali city that is the capital of Valle del Cauca. It is an intermediate city in which young adults between 20 and 35 years old represent 15% of the population, this population is influenced by digital mobility since they often use connections to Internet through mobile devices. As a result of this academic work is established the way in which young adults from 20 to 35 can take part of the initiative and it is also conceptually investigated which are the characteristics that the proposal model of a virtual community that focuses on building civic culture should have.

Keywords: Virtual communities, cultural citizenship, cyber citizenship, young adult, Palmira digital.

Introducción

La incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la vida cotidiana del ser humano ha permitido la construcción de nuevos espacios de encuentro y uso social, en los que la interacción entre los individuos traspasa fronteras

temporales y espaciales, apoyadas en plataformas digitales y dispositivos móviles. En este sentido, las TIC también han dado vida al desarrollo de comunidades virtuales que encuentran en la red un espacio de interacción y comunicación en medio de la diferencia social, espacio que se ha popularizado con la llegada de Internet.

Como punto de partida en el proceso investigativo se hizo necesario indagar el concepto de comunidad virtual, su definición, características, antecedentes y evolución; y conocer las posturas teóricas de investigadores en el tema como Castells, Rheingold, Bauman y Lévy, entre otros. Esta búsqueda revela también posiciones encontradas: por un lado, entre lo que en una primera mirada, parecen dos términos opuestos: "comunidad" y "virtual", pero que unidos dan lugar a una nueva forma de socialización del individuo; y por otro lado, lo que expresa Tomás Maldonado, citado por Francisco Javier Valiente en un artículo de 2004, quien plantea que los miembros de este tipo de comunidades solamente comparten intereses comunes y la interacción es débil, debido a su baja incidencia en la sociedad.

Sin embargo, ya se evidencia cómo las nuevas prácticas ciudadanas en Internet, basadas en estrategias digitales, han transformado el concepto tradicional de ciudadanía y estimulan el ejercicio de prácticas democráticas que indaguen, exploren y permitan la participación del sujeto en las decisiones públicas que afecten su entorno. Aparece entonces la ciberciudadanía como otro concepto objeto de análisis, el cual encuentra en las TIC el espacio ideal para el ejercicio y consolidación de movimientos sociales que luchen por intereses comunes y exijan la inclusión de temas de ciudad en las agendas públicas de los

políticos de turno. Lo anterior, sumado a los hallazgos encontrados gracias a la metodología aplicada al público objetivo, lo que permite al investigador fijar una postura conceptual para la formulación de una comunidad virtual, la cual no tiene antecedentes en el municipio de Palmira y, mucho menos, en este tipo de estrategias de comunicación digital para el desarrollo social.

Los esfuerzos del sector público también deben destacarse. En Colombia, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación emprendió, desde 2011, el programa presidencial "Vive Digital", un plan de tecnología del gobierno de Juan Manuel Santos, que busca que Colombia dé un gran salto tecnológico mediante la masificación de Internet y el desarrollo del ecosistema digital nacional. A enero de 2013, por ejemplo, estudiantes e instituciones educativas urbanas y rurales de Palmira (Valle del Cauca), lugar donde se desarrolló el estudio, ya se habían beneficiado del programa con 2.435 equipos de cómputo, de los cuales 1.850 son portátiles y 585 tabletas digitales; y un Punto Vive Digital, con 32 computadores portátiles para el beneficio de la comunidad.

Desde el punto de vista técnico estos avances son importantes, pero falta una mayor infraestructura en el municipio para conectar la ciudad con la era de la globalización. Desde el punto de vista social, ese 15% de la población activa de Palmira son jóvenes entre 20 y 35 años, ciberciudadanos en potencia, quienes encontrarán en la formulación de la comunidad virtual la oportunidad de ejercer nuevas prácticas ciudadanas, las cuales contribuyan al fortalecimiento de su entorno. Allí radica la esencia y el impacto de la presente propuesta, y para ello el investigador formuló como objetivo general proponer un modelo de comunidad virtual que permita la construcción de cultura ciudadana, con la participación de adultos jóvenes de 20 a 35 años del municipio de Palmira.

Para alcanzar el objetivo fue necesario establecer las características que debe tener una comunidad virtual que permita la construcción de cultura ciudadana en el municipio; establecer el modo en que deben participar los adultos jóvenes de 20 a 35 años de edad en la comunidad virtual e identificar el nivel de interacción que debe tener una comunidad virtual que permita la construcción de cultura ciudadana.

Revisando el concepto de comunidad virtual

El trabajo de investigación inició con la revisión del estado del arte de comunidades virtuales o portales web en el ámbito local, nacional e internacional, filtrando y enfocando la búsqueda en aquellas comunidades que trabajen la construcción de cultura ciudadana, desde los ámbitos público o privado. Los criterios para el análisis de cada portal web se establecieron teniendo en cuenta los puntos de encuentro conceptual sobre las características de una comunidad virtual, expresados por autores como Lévy, Rheingold y Castells.

Parafraseando a Lévy (1996) hoy en día las comunidades virtuales son espacios con características especiales, en los que sus miembros comparten conocimientos, trabajan conjuntamente e intercambian informaciones e iniciativas (p 36). Lo anterior se puede evidenciar formulando variables que den cuenta de la interactividad con y por el usuario, la periodicidad en la actualización de contenidos propios o contruidos por los miembros de la comunidad, los recursos disponibles que se ofrezcan en línea y la usabilidad del sitio. Cada variable se analizará en una escala de bajo - medio - alto, determinándose también el enfoque de cada portal o comunidad: informativo, educativo, periodístico.

Cabe anotar que en el rastreo documental y cibergráfico, realizado entre el cuatro de septiembre y el once de diciembre de 2012, no se encontró en la ciudad de Palmira una comunidad virtual que cumpla con los criterios anteriormente definidos y, mucho menos, con un enfoque similar o igual al planteado en este trabajo de investigación. La mayoría de las propuestas digitales son sitios o portales informativos y/o con baja interactividad, dedicados a noticias locales, regionales o del sector oficial, temas de actualidad, eventos comerciales o educativos. A pesar de que el Gobierno local desarrolla las jornadas de capacitación gratuitas del programa Ciudadano Digital, iniciativa estatal para capacitar a los colombianos en el desarrollo de e-competencias que permitan acceder a la red, los esfuerzos no se han orientado a la construcción de comunidades virtuales, ni a la generación de nuevas prácticas ciudadanas en Internet sino a la creación de espacios informativos con baja interacción por parte del ciudadano. Sin embargo, el investigador considera importante contextualizar desde lo local hasta lo global la situación actual como punto de partida.



El ejercicio de una nueva ciudadanía

Internet abre múltiples posibilidades para el desarrollo de estrategias de comunicación digital que fortalezcan las redes de cooperación ciudadana y mejoren la participación del sujeto en las decisiones públicas. Gracias a esto el concepto de ciudadanía ha evolucionado del escenario tradicional, en el que la decisión sobre lo público estaba mediado por el más poderoso, a un escenario de ciberciudadanía, en el que “presenciamos la constitución de grupos organizados de la sociedad civil que luchan por hacer oír su voz y que han encontrado en las redes sociales y en las Tecnologías de la Información y la Comunicación, su vía de mediación para el ejercicio de prácticas ciudadanas”. (Pineda, 2010, p. 14)

En esas nuevas prácticas ciudadanas, la comunicación continúa siendo el factor estructural para la creación de un clima democrático que hace posible la tolerancia, la opinión, el acuerdo, pero también el disenso, elementos fundamentales cuando se trata de organizar movimientos sociales (Pineda, 2010). Por ello, frente a la crisis de valores que se vive en gran parte del mundo es necesario recomponer el concepto de ciudadanía, haciendo uso de las TIC y de una serie de ventajas que ofrece la comunicación digital, para así formular estrategias que propendan por una sociedad civil más activa y dialogante.

En este entorno, aparecen las comunidades virtuales como una nueva forma de socialización para el ejercicio de la nueva ciudadanía. Y ese nuevo uso debe conllevar

a la construcción colectiva de lo que se comprende como cultura ciudadana; una de las pocas soluciones efectivas para vivir en entornos socialmente agradables. Pero para entender lo que es una comunidad virtual es necesario comprender, desde la mirada de Ferri (1999) citado por Valiente (2004), el concepto del sustantivo “comunidad” como un conjunto de personas unido por factores de diversa índole que les llevan a relacionarse e interactuar entre ellos más que con miembros de otros grupos. Y es necesario también revisar la propuesta del antropólogo Ugo Fabietti que en 1999 afirmó que para que se pueda hablar de comunidad deben verificarse las características de sentido de pertenencia, de exclusión y de identidad. Dependiendo del contexto y de connotaciones diferentes, que esas características puedan adquirir, las comunidades serán diversas.

Junto a esa definición se debe analizar también la del término “virtual” que se asocia con lo opuesto a lo real, entendiéndose como falso o ilusorio. Pero cuando se pone el adjetivo a la palabra comunidad y se habla en el contexto de “comunidad virtual” ya no se puede entender bajo esta premisa, sino como plantea Lévy (2001), citado por Valiente (2004), considerándolo como una posibilidad o extensión de lo real, en este caso como una forma distinta de hacer comunidad, que se logra gracias a la tecnología de la comunicación que se utiliza para ponerse en relación con los otros. Al hablar de las comunidades virtuales no se habla de la sustitución de las comunidades tradicionales que se organizan fuera del ciberespacio (p.11).

Castells (2001) plantea que ese nuevo tipo de socialización es permitido gracias a los avances tecnológicos y aunque sea diferente en cuanto al uso de espacio y tiempo, "no por ello es inferior a las formas anteriores de interacción social existentes" (p.42). Para Valiente (2004) la diferencia se presenta en la memoria, que en el caso de las comunidades virtuales es una memoria sin espacio ni tiempo; el espacio es anulado pues lo que cuenta es la posibilidad de conexión que depende de la velocidad y que determina el tiempo.

Para el investigador, el rompimiento de las fronteras espacio – temporales, que otorgan las comunidades virtuales, facilita la creación de la inteligencia colectiva planteada por Lévy (1996). Por eso la velocidad con que las sociedades hoy desarrollan sus procesos marca la diferencia entre una comunidad tradicional de contacto directo y de linderos, y una comunidad virtual que ofrece nuevos lugares sin territorio para la formación y el compartir del saber.

Uno de los autores que se ha atrevido a clasificar las comunidades virtuales es el investigador Francisco Javier Valiente, quién ya se ha referenciado debidamente en este trabajo, profesor de la Universidad de San Pablo (Madrid – España), quien muestra la diversidad y amplitud de este fenómeno mundial. Valiente (2004) clasifica las comunidades en cuatro géneros, a saber:

Comunidades de debate y discusión en tiempo real:

A las cuales pertenecen muchos sujetos y son las más visitadas. Se enmarcan aquí todos los canales de discusión o chat en tiempo real; desde el correo electrónico hasta las aplicaciones que permiten cámaras web y micrófono. El tipo de relación que se establece es muy efímero, flexible en el que cualquiera entra, permanece y abandona cuando quiera.

Comunidades de socialización, información, discusión o juego:

Respecto a las anteriores tienen características técnicas más avanzadas relacionadas con la multimedia; las relaciones son un poco más estables y para pertenecer a ellas es necesario inscribirse, dar algunos datos personales o aceptar un código de conducta. Este tipo de comunidades es más estructurado y organizado, las relaciones que se establecen son más duraderas y exigen mayor compromiso del individuo para interactuar en comunidad.

Comunidades temáticas de investigación o acción política: Se diferencian de las anteriores porque reúnen a sus miembros en torno a temas en concreto

o una actividad de investigación. Por su enfoque el nivel de compromiso es mayor y la confrontación entre personas de diferentes lugares del mundo suele ser muy enriquecedora para sus miembros. Dentro de este grupo el autor incluye a las comunidades de acción política o con ideologías afines.

Comunidades de organizaciones e instituciones:

Valiente (2004) incluye dentro de éstas a las comunidades que surgen paralelas a instituciones del Estado, políticas o sociales, es decir, redes internas que operan al servicio de cada institución. Suelen tener posibilidades de acceso restringido para cualquier navegante que quiera ingresar y se limitan a manejar relaciones con el grupo de empleados o con los grupos de interés para la organización (p.16).

Teniendo en cuenta esta clasificación, la Comunidad Virtual que se propone en el presente trabajo tiene un corte específico, relacionado con el uso y direccionamiento hacia actividades que construyan cultura ciudadana y podría enmarcarse en las comunidades temáticas de investigación o acción política.

Es importante también reconocer que uno de los aspectos más importantes en la construcción de comunidades virtuales es el diseño de las dinámicas de interacción, de tal manera que se pueda garantizar la participación activa de los usuarios. Cumplir con los objetivos y propuestas de valor de la comunidad planteada implica, desde el punto de vista teórico y práctico, que el diseño de actividades debe permitir integrar, enriquecer y socializar las experiencias desarrolladas alrededor del trabajo colaborativo que se da en la misma comunidad, y que se fundamenta en el fomento a la interacción y la activa participación entre sus miembros y procesos de aprendizaje social.

También es necesario, en este marco conceptual, delimitar el significado de los términos que se emplean con mayor frecuencia y sobre los cuáles el investigador basa su proceso de observación, descripción y explicación a lo largo del presente trabajo.

Comunidad: Es el concepto base de análisis en la investigación, pues la interacción del ser humano exige un "otro" y se da en comunidad. Según Ferri (1999), citado por Valiente (2004), la comunidad se entiende como un conjunto de personas unidas por factores de diversa índole como lengua, etnia, religión, territorio y otros, que les llevan a relacionarse e interactuar entre sí más que con miembros de otros grupos.

Virtual: Se suele entender como lo opuesto a lo real, aquello que no tiene presencia física sino mediante el uso de tecnología. Turke (1997) lo define como “Espacios metafóricos que emergen solamente a través de la interacción con el computador, donde la gente navega con un hardware particular”. Para efectos de este trabajo de investigación, se usará la definición de virtual como la tecnología utilizada para que la comunidad opere y que en palabras de Castells (2001) “permite un nuevo tipo de socialización diferente, pero no por ello inferior a las formas anteriores de interacción social”.

Comunidad virtual: Teniendo en cuenta las definiciones de “comunidad” y “virtual”, se evidencia un punto de encuentro interesante en medio de dos términos que parecen contrapuestos: la comunidad virtual como una nueva forma de socialización. Varios autores han definido el término, por ejemplo Rheingold (2011) considera la comunidad virtual como una nueva forma de evolución para el autor “las comunidades virtuales son agregaciones sociales que emergen de la red cuando un número suficiente de personas entablan discusiones públicas durante un tiempo lo suficientemente largo, con suficiente sentimiento humano, para formar redes de relaciones personales en el espacio” (p.18).

Otro concepto se encuentra en Lévy (1996) quien define la comunidad virtual como el lugar en donde los miembros comparten sus conocimientos, trabajan conjuntamente, intercambian informaciones e iniciativas y ponen en común las propias adquisiciones. Allí nace para este autor “una inteligencia que está distribuida entre todos, que se coordina en tiempo real utilizando la red y que aprovecha las competencias de cada individuo”; planteado por Lévy como inteligencia colectiva.

Lee et al. (2002) también define comunidad virtual como un espacio soportado por la tecnología, centrado en la comunicación y la interacción de los participantes y que tiene como resultado las relaciones entre ellos. En estas definiciones de comunidad virtual aparece una antítesis planteada por Maldonado (1997) citado por Valiente (2004), quien pone de manifiesto “la precariedad de las relaciones en las comunidades virtuales, pues son formas de interacción débiles y se basan sólo en compartir intereses comunes”.

Así, para el presente trabajo de investigación se comprenderá como comunidad virtual un grupo de

personas, que participan en actividades, comparten experiencias y conocimientos, funcionando como una red interdependiente entre sí, en un periodo de tiempo ilimitado utilizando la tecnología para superar la barrera del tiempo y el espacio, y comunicándose unos con otros como se haría de forma presencial, con el objetivo de profundizar en sus prácticas ciudadanas para construir ciudad.

Cultura ciudadana: Mockus (2005) la define como un “Conjunto de valores, actitudes, comportamientos y reglas mínimas compartidas que generan sentido de pertenencia, impulsan el progreso, facilitan la convivencia y conducen al respeto del patrimonio común y al reconocimiento de los derechos y deberes ciudadanos”. Para Calderón, Hopenhayn y Ottone (1993), una cultura de ciudadanía no se construye por decreto o programa, sino que es producto de un proceso abierto y de una continua resignificación de nuestra identidad. Así, la formación para una cultura ciudadana se caracteriza por las visiones y tensiones propias de la educación en valores, una nueva manera de enfrentar los conflictos y estar presente transversalmente en todos los esfuerzos educativos de la sociedad, sean estos formales, no formales o informales.

La construcción de cultura ciudadana que se pretende generar a través de la interacción de los jóvenes, en la comunidad virtual propuesta, busca re-conceptualizar en el habitante de Palmira el amor por su entorno y la construcción de procesos sociales que aporten al fortalecimiento de valores ciudadanos.

Adulto joven: Según la Organización Mundial de la Salud, a este grupo pertenecen las personas entre 21 y 24 años de edad y corresponde con la consolidación del rol social. Sin embargo, para efectos de inclusión del proyecto se amplía esta caracterización a edades entre los 20 y 35 años, época de participación activa del ciudadano en la toma de decisiones de su entorno. Lo anterior no excluye de participar en la comunidad virtual al resto de la población Palmirana, simplemente busca estimular la fuerza social en red que pueden tener estos jóvenes como punto de partida para posicionar la estrategia de comunicación digital en la población.

TIC: Según la definición expresada en la Ley 1341 de julio 30 de 2009, de la República de Colombia, por la cual se definen principios y conceptos sobre la Sociedad de la Información y la organización de las

Tecnologías de la Información y la Comunicación, se define en su Artículo Sexto que las TIC son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.

Se encuentran también múltiples definiciones recogidas por Cobo Romaní (2009), de las que se destacan para la investigación las siguientes: Las TIC se definen colectivamente como innovaciones en microelectrónica, computación (hardware y software), telecomunicaciones y optoelectrónica - microprocesadores, semiconductores, fibra óptica - que permiten el procesamiento y acumulación de enormes cantidades de información, además de una rápida distribución de la información a través de redes de comunicación. También son definidas como herramientas que las personas usan para compartir, distribuir y reunir información, y comunicarse entre sí, o en grupos, por medio de las computadoras o las redes de computadoras interconectadas. Es decir, que cuando se habla de TIC se trata de medios que utilizan tanto las telecomunicaciones como las tecnologías de la computación para transmitir información.

Interactividad: Abellán (2003), en la búsqueda de un concepto más actual de interactividad, la define como la acción recíproca entre un ser vivo y otra realidad, de manera que ambas resultan afectadas y unidas en beneficio del perfeccionamiento mutuo (p. 26). De acuerdo a este concepto, en una comunidad virtual el grado de interactividad será mayor cuando los actores de la interacción tengan mayor autonomía y sean capaces de realizar operaciones más íntimas, por ello se pretende que los adultos jóvenes ejerzan la interactividad no solamente con la intención de pertenecer a un grupo social en la web, sino en apropiarse de la elaboración de contenidos y la formulación de temas socialmente relevantes para su municipio.

Actualización de contenidos: Más que encontrar una concepción etimológica del término, el investigador aborda la actualización de contenidos como un proceso básico y necesario para que los miembros de la comunidad virtual generen interactividad. La generación periódica de contenidos, en este caso, debe estar orientada a la construcción de cultura ciudadana; es decir, mensajes constructivos, rescate de valores, participación de los ciudadanos en procesos

públicos, debates y foros sobre ciudad, etc. Cualquier miembro de la comunidad virtual podrá generar o actualizar contenidos, pero es necesario que haya un equipo de moderadores que filtre aquellos contenidos lesivos contra algún miembro de la comunidad.

Recursos: Se entiende como todo tipo de herramientas en línea puestas al servicio del usuario y que permiten, al navegante de la comunidad virtual, acceder a enlaces, conexiones y usar la convergencia de medios para trabajar en red.

Usabilidad: Se determina como la rapidez y facilidad con que los usuarios de la comunidad virtual pueden utilizar una herramienta. Para esta investigación se profundiza en el concepto y se toma la definición de Tobarra, Montero y Gallud (2008) quienes la determinan como la efectividad, eficiencia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a un grupo de usuarios concretos en un contexto de uso específico y colaborativo o, en su caso atendiendo al producto, como la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para un grupo de usuarios en condiciones específicas de uso. Una comunidad virtual debe tener un alto grado de usabilidad, que le facilite la participación e interacción al usuario y que éste se sienta cómodo en su acceso. También que tenga una fácil navegación e imagen visualmente agradable.

Ciudad: Ledrut (1974), mencionado por Rizo (2006), apuntó que la ciudad no es una suma de cosas, ni una de éstas en particular. Tampoco es el conjunto de edificios y calles, ni siquiera de funciones. Es una reunión de hombres que mantienen relaciones diversas. Desde la antropología de lo urbano se ha considerado a la ciudad como escenario colectivo de encuentro, de contestación y acomodo, de dominio o subalternidad, de contacto o conflicto de culturas diferentes (Pratt, 1991, citado por Rizo, 2006).

Ciberciudadanía: El concepto de ciudadanía ha evolucionado gracias a las redes sociales y a la presencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Parafraseando a Pineda (2010) se puede definir la ciberciudadanía como las nuevas prácticas ciudadanas mediadas por TIC, que ofrecen la oportunidad al sujeto para el desarrollo de políticas de comunicación participativas, que buscan ejercer una especie de contrapoder y presión para el logro de objetivos comunes de interés social y colectivo. Esos intereses pueden sobrepasar lo político, en el sentido

estricto del término, abarcando preocupaciones más globales que van más allá del ejercicio del voto y de la elección de los gobernantes (p. 22).

Según Cardoso (2008), citado por Pineda (2010), "ese nuevo concepto de ciudadanía necesita de un sujeto no solamente informado sino especialmente dialogante" que interactúe con los demás para definir intereses colectivos. Bajo este aspecto, la ciberciudadanía debe favorecer la construcción de cultura ciudadana, "permitiendo la participación activa en los procesos de cambio social, para lograr crear nuevos escenarios que hagan posible la plena vigencia de la democracia y los derechos de todos los ciudadanos" (Villalobos, 2007, citado por Pineda, 2010).

Web 2.0: Este es un concepto acuñado en 2003 por Tim O'Reilly, fundador de O'Reilly Media. Término asociado a las aplicaciones web que facilitan el intercambio interactivo de información, interoperabilidad, con diseños centrados en el usuario y que facilitan la colaboración en la red World Wide Web. Se considera como la segunda fase de la WWW y la evolución de las aplicaciones tradicionales hacia aplicaciones web enfocadas al usuario final. "En la Web 2.0 cualquiera puede producir, cualquiera puede consumir. La información está al alcance de todos y cada uno; todos pueden accederla, interpretarla, transformarla y ponerla nuevamente en común" (Sánchez, Botero y Giraldo, 2012).

Según O'Reilly hay siete características que diferencian la Web 2.0: la web como plataforma, el enlace de inteligencia colectiva, la importancia de las bases de datos, la renovación continua de software, la programación simple, la importancia del software sobre el computador y el enriquecimiento de experiencias para los navegantes.

La población objeto de investigación corresponde a adultos jóvenes entre 20 y 35 años de edad, habitantes de diferentes barrios de la ciudad, que se caracterizan por el gusto y dominio de herramientas digitales, el uso frecuente de dispositivos móviles y la participación activa en comunidades como clubes juveniles, organizaciones sociales y deportivas. Para el investigador esta población activa es la llamada a generar procesos de transformación social, para la re-construcción del tejido social del municipio y aprovechando los intereses y gusto de los jóvenes por interactuar en la web, se enfoca en ellos.



Se seleccionó una muestra no representativa de forma aleatoria, convocada a través de Facebook para realizar un Focus Group con el objetivo de indagar sus gustos, hábitos y preferencia de interacción en la web, percepción de los jóvenes con respecto a términos como ciudad, comunidad virtual, cultura ciudadana, entre otros; y conceptualizar ideas sobre la formulación de la comunidad virtual y la participación de éstos en la misma. Después de analizar dichos resultados se diseñó una encuesta para ser aplicada a otros jóvenes y conocer los gustos y preferencias en temas relacionados con la web y las comunidades virtuales.

Los jóvenes opinan

La mayoría de los adultos jóvenes que se presentaron en el grupo focal tienen o han tenido contacto con Internet y todos usan las redes sociales como medio de contacto y comunicación con sus amigos y conocidos. Durante el desarrollo del conversatorio, liderado por el investigador, se evidencia que el grupo en común relaciona los términos de ciudad y urbano como elementos que hacen parte del entorno en el que viven y los asocian con un conjunto de elementos o personas que incluyen el barrio y su comunidad.

El término Cultura lo asocian con las costumbres y creencias arraigadas dentro de su comunidad y como el resultado de un proceso histórico que se transmite de generación en generación, mientras que el término comunidad virtual lo relacionan con tecnología, interacción, contacto con el otro, redes sociales. Coinciden en que esta palabra está muy ligada a las redes sociales y a Internet y todos manifiestan hacer parte de alguna comunidad virtual, en las que sobresalen Facebook y Twitter.

Al dar sus apreciaciones sobre lo que significa para ellos cultura ciudadana, la mayoría del grupo lo relaciona con los hábitos, estilos de vida que lleva una comunidad y las reglas que deben seguir para convivir. Dos de los participantes lo asimilaban a un patrón de conducta o comportamiento que les exige la sociedad.

Una de las inquietudes del investigador durante el Grupo Focal era consultar a los jóvenes asistentes sobre cuáles creen ellos deben ser los mecanismos de participación en la construcción de cultura ciudadana. En este ejercicio definieron grupalmente los siguientes factores de mayor importancia: creación de mesas de participación lideradas por el Gobierno municipal para tratar políticas de inclusión juvenil, impulso a las actividades deportivas, campañas de conciencia ambiental lideradas por jóvenes, a través de foros o comunidades virtuales, y mayores oportunidades en educación e inversión en nuevos empleos para jóvenes de estratos bajos del municipio. Algunos de ellos hacen énfasis en que la creación de este tipo de espacios de participación corresponde a los gobernantes de turno, a la Alcaldía del municipio.

En cuanto al tipo de eventos que los jóvenes consideran que se deben crear para fortalecer la cultura ciudadana mencionan jornadas ambientales, foros con expertos en temas de ciudad, eventos musicales, de baile, arte

y cultura en general; eventos didácticos en donde los jóvenes aprendan, cursos de manualidades y jornadas de desarme a cambio de beneficios sociales o becas para estudiar. Cabe destacar que los adultos jóvenes participantes del Grupo Focal consideran que una Comunidad Virtual que quiera fortalecer la cultura ciudadana en Palmira, debe tener una serie de secciones que informe sobre eventos culturales, temas ambientales, manejo de problemáticas juveniles como el suicidio y la fábmaco dependencia; psicólogos o asesores en línea, foros y chats de participación y mucho apoyo en redes sociales como Facebook y Twitter.

El grupo coincide en que el diseño de la Comunidad Virtual debe ser muy atractivo, fresco y visual. Se debe manejar un lenguaje juvenil, urbano y usar palabras en segunda persona para que los jóvenes se sientan en confianza y más cercanos a la plataforma. También están de acuerdo en que la Comunidad Virtual brinde la posibilidad de transmitir eventos culturales en vivo e impacte en gran medida en el grupo, la idea de que cualquier ciudadano se convierta en reportero, pueda tomar fotos y elaborar noticias positivas de lo que pasa en su barrio o comuna.

El grupo también plantea un mecanismo para controlar aquellas personas que quieran sabotear la comunidad o publicar palabras soeces o agresivas frente a otros miembros de la comunidad. Por esta razón, si la propuesta pasa a una segunda fase de elaboración, dos de los participantes proponen que el primer acceso del sea dirigido a la visualización de un video introductorio corto que contextualice a la persona y use en su desarrollo música de impacto, para que sea agradable el ingreso a esta comunidad.

Características de una comunidad virtual al servicio de la construcción de cultura ciudadana.

El desarrollo y fortalecimiento de una Comunidad Virtual, con recursos multimedia, debe permitir a sus miembros la construcción de procesos de comunicación orientados a la estructuración de cultura ciudadana y la participación de los adultos jóvenes en la toma de decisiones en el ámbito local. De lo contrario, será un sitio web más de los miles que proliferan en la red. Elementos como la interactividad, elaboración y actualización de contenidos, los recursos disponibles y la usabilidad deben ser características fundamentales para el fomento de la sana convivencia y el sentido de pertenencia por la Comunidad Virtual.

Se debe tener en cuenta un diseño interactivo que permita la apropiación y adecuación de las herramientas web 2.0, tales como el desarrollo de noticias actualizadas sobre actividades culturales, muestra de hechos positivos y de relevancia social, fomento de actos que fortalezcan la apropiación y el ejercicio del periodismo ciudadano, foros que permitan la discusión y el aporte de ideas a la solución de conflictos, conexión con redes sociales como Facebook, Twitter, YouTube, Foursquare e Instagram y visualización a través de videos e imágenes de actividades sociales y sindicación social (RSS).

Es muy importante para cumplir con el objeto de resaltar la actividad ciudadana, en el marco geográfico local, añadir las aplicaciones sociales Foursquare y Waze que ayudarán a tejer red en torno a la comunidad, informar sobre sitios de interés, estado del tráfico en las vías y llevar a la práctica el concepto de la ubicuidad, condición intrínseca de la sociedad digital. Además, la alimentación de la información en línea facilitará el crecimiento del producto y la relación entre los usuarios; para ello la comunidad debe contar con un facilitador o gestor del proyecto, que pueda recepcionar comentarios, noticias o actos ciudadanos que considere como un aporte interesante a la Comunidad Virtual.

También es necesario que existan principios rectores de la Comunidad Virtual, los cuales permitan la autorregulación de contenidos y normas de conducta para que ésta no sea un espacio difícil de habitar, sino una estrategia para romper las fronteras físicas y pasar de lo local a lo global. Todo fundamentado en valores y principios éticos, morales, políticos y administrativos que regirán el desempeño y comportamiento de cada uno de sus miembros como empresa de servicios socialmente responsable. Todo avance que se realice en la Comunidad Virtual tiene como prioridad fundamental fortalecer la dimensión ética del proyecto digital, con base en la exigencia y compromiso de sus miembros.

Conclusiones

Como resultado de lo anterior y los hallazgos recopilados tanto del grupo focal, la encuesta y la revisión de documentos, experiencias, portales web y comunidades virtuales relacionadas con el objeto de investigación, se puede concluir que la formulación de una Comunidad Virtual enfocada en la construcción de cultura ciudadana, es una herramienta significativa para los adultos jóvenes de Palmira, que ven en ella,

una oportunidad de desarrollo personal y de resignificación y valoración de su entorno. La mayoría de los adultos jóvenes con los que se aplicaron las herramientas de investigación muestran interés en participar activamente en la comunidad y no sólo como espectadores, sino como actores en las decisiones de su municipio.

También se concluye que los jóvenes prefieren estar conectados a Internet de forma permanente usando en su mayoría dispositivos móviles, a través de planes postpago, prepago o accediendo a puntos de conexión gratuitos ubicados en sus hogares, universidades, centros comerciales y puntos Vive Digital instalados en la ciudad; y que a pesar de que falta mucho por hacer en infraestructura tecnológica en el Municipio de Palmira, el tema de la movilidad y la conexión ya no es una excusa para decir que los jóvenes no acceden a la Web. En comparación a lo que sucedía en la ciudad hace diez años, hoy ya no es difícil mantener la movilidad en Internet, gracias al mejoramiento en el acceso, la baja de precios por la competencia de las compañías de telefonía móvil y la optimización de los puntos gratuitos de conexión.

Se reconoce también por parte de los jóvenes participantes, que si la Comunidad Virtual propuesta se lleva a una segunda fase de implementación, sería una excelente iniciativa para aprovechar la conexión móvil y poder ejercer el periodismo ciudadano desde el barrio, la comuna, la universidad o cualquier lugar de la ciudad en el que se encuentren. Este gusto va más allá de ser miembro de la Comunidad y se percibe en la intención de participar en la construcción de contenidos, en el debate de temas ciudadanos y en la divulgación de noticias positivas en los que ellos se vean involucrados y se sientan escuchados.

Referencias

- Abellán, A. (2003). Hacia un concepto "distinto actual" de la interactividad. Recuperado de: <http://www.e-aquinas.net/pdf/abellan.pdf>
- Alcaldía del Municipio de Palmira. Plan de Desarrollo 2012 - 2015. Recuperado de: <http://www.palmiraavanza.com/plan-de-desarrollo-2012-2015>
- Bedoya, A. (1997). ¿Qué es interactividad? Revista Electrónica Usuario. Universidad Autónoma de México. Recuperado de: http://blogs.enap.unam.mx/assinatura/francisco_alarcon/wp-content/uploads/2011/06/interactividad.pdf

- Bettetini, G. Colombo, F. (1995). Las nuevas tecnologías de la comunicación. Barcelona, Instrumentos. Ed. Paidós. P. 15 a 39.
- Cámara de Comercio de Palmira. Fundación Progresamos. Anuario Estadístico de Palmira 2011. Extraído el 4 de octubre de 2012 desde <http://www.fundacionprogresamos.org.co/anuario-estadistico-2010/Palmira%202011/02/0201.pdf>
- De Alcázar, M. P. (2010). Las nuevas prácticas ciudadanas en Internet y las oportunidades para políticas de comunicación participativas. Revista Estudios Culturales, (6), 31-46.
- Dursteler Juan. (2005). Visualización del contenido de la web. Artículo en línea. Recuperado de: <http://www.infovis.net/printMag.php?num=175&lang=1>
- Estebanell, M. (2000). Interactividad e interacción. Revista Interuniversitaria de Tecnología Educativa. Universidad de Girona. Oviedo P. 92 a 97. Recuperado de: <http://mc142.uib.es:8080/rid=1HWJQ10J4-Z1Q8SP-3Q9/interactividad%20e%20interaccion.pdf>
- Londoño Monroy, G.M. (2012). Unidad 1: El proceso general de la gestión. Introducción al diseño y a la administración de proyectos multimedia. Notas de clase para el módulo Proyectos Multimedia, de la Maestría en Comunicación Digital (Documento no publicado). Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana, Escuela de Ciencias Sociales, Facultad de Comunicación Social y Periodismo.
- Méndez, C. (1997). Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Segunda Edición. Editorial McGraw – Hill.
- Pierre, L. (1994). Inteligencia Colectiva: Por una antropología del ciberespacio. Traducción de francés a español por Felino Martínez Álvarez. Universidad de la Habana, Cuba. Recuperado de <http://inteligenciacolectiva.bvsalud.org/>
- Rheingold, H. (1996). La Comunidad Virtual: Una Sociedad sin Fronteras. (1ra. Ed.). España: Gedisa.
- Rizo. Marta (2006). Conceptos para pensar lo urbano: el abordaje de la ciudad desde la identidad, el habitus y las representaciones sociales. Artículo publicado en la Revista Bifurcaciones número 6. Otoño 2006.
- Sánchez, M. (2007). 35 Consejos para Mejorar la Usabilidad de sus Páginas Web. Disponible en: <http://www.theinternetdigest.net/es/consejos-de-usabilidad-web.html>
- Sanroma, M. (2001). Las Redes Ciudadanas. Recuperado de: <http://www.oei.es/cultura/laredessanroma.htm>
- Sena Palmira. Portal educativo. Imagen tomada el 8 de diciembre de 2013 de <http://www.senavirtual.edu.co/>
- Silvio, J. (1999). Las comunidades virtuales como conductoras del aprendizaje permanente. Recuperado de: <http://firgoa.usc.es/drupal/files/Las.pdf>
- Tobarra, M. Montero, F. (2008). Artículo Usabilidad Colaborativa: Caracterizando la Usabilidad en Entornos Colaborativos. Grupo de investigación LoUISE. Universidad de Castilla-La Mancha. Albacete (España). Recuperado de <http://www.aipo.es/articulos/2/05.pdf>
- Valiente, F. J. (2004). Comunidades virtuales en el ciberespacio. DOXA Comunicación. Revista. Recuperado de: <http://www.doxacomunicacion.es/es/hemeroteca/articulos?id=108>