



Espacio Abierto Cuaderno Venezolano de Sociología
ISSN 1315-0006 / Depósito legal pp 199202ZU44
Vol. 16 No. 2 (abril-junio, 2007): 291 - 311

Necesidades de Información de los ciudadanos y su dinámica en el ámbito municipal*

*Nelly Primera Mendoza***, *Dionnys Peña Ocando***
*y Sabrina Espina***

Resumen

Este trabajo busca analizar las necesidades de información del ciudadano y su dinámica en el Municipio Maracaibo. La metodología consistió en una revisión teórica y la aplicación de un cuestionario semi-estructurado a 400 sujetos correspondientes a 14 de las 18 parroquias que integran el municipio. Los resultados revelan poca valoración hacia la información y por tanto baja demanda de la misma; carencia de medios efectivos para detectar dichas necesidades por parte de la Alcaldía, ejerciendo un papel pasivo como fuente de contenidos públicos. En conclusión la expresión de las necesidades de información de los ciudadanos conforman una dinámica limitada por dimensiones cognoscitivas, afectivas y situacionales que conducen a la insatisfacción y desinformación impidiendo su participación activa en el municipio.

Palabras clave: Necesidades de información, demandas de información, gestión municipal, satisfacción de necesidades de información.

* Este artículo es un avance del proyecto: Portafolio de Productos y Servicios basados en tecnologías de Información para la consolidación de los consejos locales de planificación pública en Estado Zulia, financiado por FONACIT y registrado en el Consejo de Desarrollo Humanístico y Científico (CONDES-LUZ).

** Centro de Estudios de la Empresa. Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela.
E-mail:nellyprimeramendoza@yahoo.com

Citizens' Information Needs and Their Dynamic in the Municipal Sphere

Abstract

This work sought to analyze the information needs of the citizen and their dynamic in the Municipality of Maracaibo. Methodology consisted of a theoretical review and the application of a semi-structured questionnaire to 400 subjects corresponding to 14 of the 18 parishes in the municipality. Results revealed little value placed on information and therefore, a low demand for the same, as well as lack of effective means for detecting the aforementioned needs by the Mayor's Office, which plays a passive role as a source of public content. In conclusion, the expression of citizens' needs for information constitutes a dynamic limited by cognitive, affective and situational dimensions that lead to dissatisfaction and lack of information, thereby impeding their active participation in the municipality.

Key words: Information needs, demands for information, municipal management, satisfaction of information needs

1. Introducción

El ambiente donde todo ciudadano se desenvuelve está saturado por gran cantidad de información escrita, sonora y visual relacionada con sus actividades diarias y con oportunidades para el mejoramiento de su calidad de vida; de allí que la carencia o falta de ésta se convierta en una necesidad. En opinión de Wei Choo (1999:47), la búsqueda de información es importante para muchos sistemas sociales y en la actualidad, ésta se ha convertido en un componente fundamental en cualquier área de estudio a través del tiempo y el espacio, siendo múltiples las variables que determinan de que manera y hasta que punto es útil la información que se recibe.

Según el referido autor, en la formación de dichas necesidades intervienen dimensiones cognoscitivas y afectivas, las cuales en conjunto con las situacionales, crecen y se desarrollan con el tiempo, y al ser expresadas por el ciudadano se convierten en demandas, cuya satisfacción resulta importante para el desarrollo de sus actividades humanas. Esto permite entender

–en cierta medida– porque encontramos ciudadanos que según el mayor o menor grado de importancia otorgado al potencial informativo que circula en su contexto cercano, pueden estar conscientes de la necesidad de contar con información como insumo diario o no percibir su valor práctico.

Ahora bien, esas demandas pasan a ser un referente para la formación de políticas públicas en materia informacional y le corresponde al gobierno –en especial a las Alcaldías– ejercer el liderazgo en cuanto a la formulación y ejecución de aquellas que conlleven a la satisfacción de las necesidades detectadas, según queda implícito en el artículo 52 de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2005), el cual señala “es competencia de los municipios, el gobierno y la administración de los intereses propios de la vida local, la gestión de las actividades y servicios que requiera la comunidad municipal (Asamblea Nacional, 2005).

No obstante, en la realidad municipal se puede advertir la poca preocupación por parte de autoridades locales hacia la detección, procesamiento y satisfacción de este tipo de necesidades, al igual que una dimensión pasiva de los individuos en cuanto a expresar demandas informacionales, lo cual pudiera estar relacionado con la carencia de conocimientos y medios para expresarlas.

Lo antes señalado, motiva a analizar las necesidades de información del ciudadano y su dinámica en el ámbito municipal, específicamente en el municipio Maracaibo del estado Zulia-Venezuela. La investigación se identifica como descriptiva, con un diseño de campo que asumió una muestra representada por 400 personas entre 20-64 años¹, correspondientes a 14 de las 18 parroquias que integran el referido municipio: Luis Hurtado Higuera, Francisco E. Bustamante, Idelfonso Vásquez, Manuel Dagnino, Raúl Leoni, Antonio Borjas Romero, Caracciolo Parra Pérez, Bolívar, Chiquinquirá, Coquivacoa, Olegario Villalobos, Santa Lucía, Juana de Ávila, Cacique Mara. Para la muestra se aplicó una selección intencional atendiendo a criterios de heterogeneidad en cuanto a los oficios o profesiones que desempeñan y la recolección de los datos se obtuvo mediante la aplicación de un instrumento (cuestionario) diseñado para tal fin, en el período comprendido de octubre 2004 a marzo 2005.

Para los efectos de esta investigación, se partió de la conceptualización del individuo como ciudadano, las necesidades de información, su relación con las demandas y el papel del gobierno en la satisfacción de las mismas

1 Asumiendo parte de la categorización por edades (adultos) establecida por el Censo Nacional (2001) en censo de personal por grupos de edades.

como categorías básicas implicadas en el estudio. Por su parte, la revisión teórica comparada con la realidad, permitió plantear la dinámica de las necesidades de información en el ámbito municipal.

2. Necesidades de información del ciudadano. Elementos intervinientes

Las necesidades en el individuo, es un tema estudiado por muchos autores (Maslow, citado por Robins 1998, Monchón 1992, Barroso 1998), quienes coinciden en definir las como carencia de algo o sentimiento de ausencia. Si partimos de esta definición, las necesidades de información se hacen presentes cuando cualquier persona en su afán de saber, cuestionarse, tomar decisiones, solucionar problemas y participar en la sociedad requiere de ciertos insumos informativos, los cuales al no estar disponibles en el momento preciso, crean un estado de insatisfacción-frustración denominado necesidad informativa.

Sanz (1994) considera que este tipo de necesidades figuran como mensajes significativos dentro del sistema humano, que se transforman en fuerzas dinámicas encargadas de crear un estado de inestabilidad que conduce a un ciclo de comportamientos con el fin de corregirlo y coincide con Wei Choo (1999) al señalar que las necesidades de información son parte importante del proceso creativo y en algunas ocasiones no pueden ser especificadas claramente, porque el individuo no es capaz de expresar lo que necesita o simplemente no sabe lo que quiere.

Indica asimismo el mencionado autor que estas necesidades surgen de problemas, incertidumbre y ambigüedades encontradas en situaciones y experiencias específicas; por lo tanto se constituyen como contingentes y multifacéticas, cuyo estudio resulta interdisciplinario por la diversidad de campos que intervienen en las mismas, a saber: la psicología cognitiva, la comunicación, la difusión de innovaciones, la economía, la teoría organizacional, entre otros. Además la búsqueda y uso de información es dinámico en el modo en que interactúan con elementos cognoscitivos, afectivos y situacionales implicados en el medio ambiente.

Siguiendo la idea de Wei Choo (1999), el demandante de la información es una persona sensible y cognoscente, para quien la búsqueda de este recurso constituye un proceso dinámico que se extiende a través de tiempo y el espacio con un propósito determinado, traducido en pasar de un estado actual a uno final deseado. Pero este proceso puede resultar problemático si se carece de conocimientos o medios para hacerlo, por cuanto en él intervienen: el modo en que se le confiere significado y energía a la información, las restric-

ciones de tiempo, recursos disponibles, grado de acceso, orientaciones para su uso, las normas, convenciones y prácticas definidas por el contexto.

De hecho, las necesidades de información están en relación directa con el conocimiento y la capacidad del individuo, sin embargo cabe destacar que tradicionalmente éstas se han encontrado determinadas por el contenido de la actividad fundamental que realiza la persona, la estructura típica de la misma, sea de estudio, recreación y laboral entre otras, así como de las características organizativas y las condiciones de realización (Núñez, 1992).

Cuando las necesidades se abordan desde el ámbito de la ciudadanía, –ejercida según Hopenhayn (2001)– no sólo por la titularidad de derechos, sino también por mecanismos de pertenencia, capacidad de interlocución en el diálogo público y en las prácticas de consumo simbólico (de información, conocimiento y comunicación), el ciudadano deja de ser un mero depositario de derechos y busca participar en espacios de empoderamiento que van definiendo su capacidad de gestión. No obstante, en el marco del ejercicio ciudadano prevalece la “cultura del yo” (privatización de actitudes y conductas) que conforman ciudadanos-consumidores o ciudadanos espectadores, apartados en espacios bien demarcados en sus intereses pasivos en el juego de poder (Calderón y Lecher citado por Camacho, 2003).

Sobre este fenómeno, Hopenhayn (2001) plantea que hay una brecha de expectativas, pues por una parte la población joven latinoamericana tiene ahora más información, conocimiento y expectativas que sus padres, haciéndolos más capaces de ejercer la ciudadanía activa; pero por otra parte, los problemas de desempleo, exclusión y poca respuesta a sus reclamos sobre derechos sociales, terminan por opacar su actuación.

Desde la perspectiva del referido autor, en América Latina el ejercicio de la ciudadanía sufre los efectos de una sociedad de información basada en redes donde las demandas dependen menos del sistema político y más de los actos comunicativos que logran fluir por las mismas; por ello es lógico que las necesidades de información se basen en prácticas cotidianas como la interlocución a distancia, logro de conquistas personales o grupales, redefinición de consumidores y uso del espacio mediático para transformarse en actor frente a otros actores. En esta nueva trama de la sociedad civil, los temas que se convierten en asuntos de interés de la ciudadanía son los relacionados con viejos problemas culturales de género, etnia, sexualidad, consumo y otros, que buscan el debate en el procesamiento de las diferencias, reclamo de derechos e interpelación ante poderes centrales.

Este fenómeno genera como resultado un ciudadano desinformado, pues carece de los suficientes argumentos para opinar sustentadamente, apoyar la definición e implementación de acciones de carácter colectivo que afecten su calidad de vida, controlar socialmente a las autoridades que los

representan, debatir sobre problemas comunes y tomar decisiones, sin duda, ejercer poder ciudadano inteligente (Camacho 2003). De lo anterior se deduce, que si el ciudadano medio no está lo bastante informado para tomar decisiones y pensar globalmente, y si no hay mecanismos para proveerle de este recurso, no podrá participar planteando sus necesidades de manera que le sean satisfechas (Gomá y Font, 2001).

Todo lo señalado hace innegable la presencia de un ciclo que gira alrededor de la expresión, uso/aprovechamiento de la información y satisfacción del ciudadano con los insumos recibidos. Este ciclo es por demás dinámico si se considera que la información adquiere valor en tanto revela un estado de satisfacción individual y colectiva en la población, además del papel activo de las organizaciones que generan, difunden y transfieren este recurso en un contexto determinado.

El carácter dinámico y sistémico de las necesidades de información, puede abordarse desde el modelo presentado por Wei Choo (1999) el cual comprende tres propiedades: a) *el uso de la información se construye*, pues el modo en que confiere forma y propósito a la información depende de las estructuras cognitivas y afectivas del individuo; b) *el uso de la información es situacional*, ya que la pertenencia del individuo a un grupo, más la estructura, problemas y condiciones de tal grupo se combinan para crear un contexto de uso de la misma; y c) *el uso de la información es dinámico*, en el modo en que interactúan los elementos cognitivos, afectivos y situacionales con las diferentes fuentes disponibles.

Con referencia a las fuentes –entendidas como cualquier documento impreso o electrónico, personas, medios o instituciones que genere información útil para la actuación del individuo en la sociedad– su disponibilidad y acceso resultan fundamentales para la dinámica si consideramos que en palabras de López (1997), nuestra vida transcurre entre torrentes informativos que se moldean entre la información de actualidad y de nuestro trabajo, para convertirnos en receptores de mensajes radiofónicos, televisivos, de correo electrónicos, de consulta en archivos y biblioteca entre otros. Ahora bien, cada sujeto buscará de modo diferente, según sus conocimientos, experiencias, preferencias las fuentes que le proporcione información pertinente además que su selección depende de la accesibilidad y calidad que el usuario perciba de la misma (Wei Choo, 1999).

En el marco de la ciudadanía, Hopenhayn, (2001) plantea que para defenderse de los efectos de la globalización, los sujetos tendrán que ir más allá de la titularidad de derechos para perfeccionarse en las prácticas de consumo simbólico (información, conocimiento y comunicación), que se dan entre ellos y los medios de la industria cultural como la radio, la televisión, el video y las redes de información/telecomunicación; es decir, habrá de ir más

allá de las fuentes tradicionales para asociarse con organizaciones o instituciones de la administración pública que movilizan información.

Ciertamente, la administración pública se caracteriza por ser la más importante fuente de información de interés para el ciudadano, dada la avalancha de contenidos que se desprenden de sus diversas funciones, especialmente en los entes cuyos objetivos centrales están dirigidos a satisfacer necesidades de los propios integrantes de la comunidad, como es el caso de las Alcaldías.

3. Expresión y detección de las necesidades de información en el municipio

El municipio como espacio de interacción donde las formas de comunicación con la comunidad se hacen más dinámicas y participativas, está en capacidad de atender sus necesidades de información y utilizar diversos mecanismos para satisfacerlas. En este sentido, Gómez (1999:9) señala que

... las personas, individual o colectivamente suelen tener necesidades de información relativas a cualquier ámbito de vida para lo cual los poderes públicos deben promover políticas de información y programación informativa que doten a la sociedad de mecanismos apropiados para expresar este tipo de necesidades en el ciudadano.

Tal vez el problema en materia de la expresión de necesidades es que no todos los ciudadanos siguen un mismo patrón de comportamiento, ante las bondades informacionales que puedan ofrecer las instituciones municipales; en consecuencia, siempre coexistirán los denominados usuarios potenciales de información que pudiendo hacer uso de este recurso en su comunidad, no le asignan el valor práctico; y los usuarios reales, formados por sujetos concientes de contar con información útil para la acción y al no poseerla recurren a diferentes medios para obtenerla, reflejando con ello una necesidad por satisfacer.

El reconocimiento de necesidades de información en ambas dimensiones (potencial y real) se considera entonces como una de las cuestiones básicas por abordar en el municipio a objeto de ofrecer información adaptada a las particularidades de cada individuo, tratando de hacerlo más consciente y participativo en los asuntos que le afectan individual y socialmente (Gómez, 2003). Con ello se busca la creación y fortalecimiento de una ciudadanía activa, que acrecienta el poder de influencia sobre la agenda política y amplía el espacio público de representación.

De tal manera que se pone de manifiesto el tema de la calidad de la información para lograr los efectos esperados, ya que en muchos casos las dependencias públicas se orientan más hacia la dotación de infraestructuras, que a la generación y gestión de contenidos informacionales, aún cuando la administra-

ción pública dispone de una cantidad ingente de información diversa sobre una pluralidad de aspectos sociales, científicos, técnicos, entre otros, los cuales pueden ser explotados para beneficio de las comunidades (Gómez, 1999).

Es obvio, que los gobiernos locales, con sus planes de modernización pretenden responder a nuevos tiempos y adecuarse a las exigencias de ciudadanos más dinámicos, más formados y concientes de sus derechos. Usuarios que han modificado su comportamiento hacia la administración pública, la cual se traduce en el interés por participar en el desarrollo de procesos y servicios que les afectan, por priorizar sus necesidades y exigir servicios personalizados de calidad (Pinto y Gómez, citadas por Gómez, 2003).

Camacho (2003) habla de una oferta informativa de calidad necesaria para la formación de ciudadanía, la cual debe ser absoluta, normativa u objetiva que permita describir/predecir este mundo, es decir llenar vacíos y darle sentido a la realidad de los individuos que hacen vida en la sociedad. Citando a Soria, el autor deduce que una de las particularidades más relevantes de la información es la formación del hombre en su dimensión social para hacer la comunidad, por lo tanto el fin de los mensajes informativos es ofrecer al hombre el conocimiento adecuado y continuo de los acontecimientos, que le resulte necesario o útil para contribuir eficazmente al bien común y procurar el progreso de la sociedad.

Obviamente, para lograr el cometido anterior se han de experimentar nuevas formas de acceder a información pública de calidad, siendo los medios tecnológicos una de las más efectivas para romper con paradigmas tradicionales de hacer llegar la información al ciudadano, basados en publicaciones oficiales, medios impresos (diarios, boletines, revistas, hojas informativas) y otras publicaciones de contenido especializado (Gómez, 1999). De igual modo Sánchez (2001) resalta la condición de interactividad que ofrece el ciberespacio para ser aprovechado por las instituciones públicas en la promoción de su potencial informativo, pese al poco acceso a Internet de la mayoría de la población.

Más que el uso de los medios tecnológicos, el desafío fundamental para los gobiernos consiste en desarrollar mecanismos modernos que garanticen una participación social inteligente, informada, relevante y oportuna, para lo cual es necesario promover una democratización de la información sobre servicios públicos, sobre el quehacer del estado y sus instituciones (Mora, 2000).

En el plano municipal, Carucci (1997) plantea que los gobiernos pueden informar a la comunidad sobre sus políticas y programas a través de mecanismos fluidos de comunicación, inculcando al mismo tiempo valores de responsabilidad y compromiso que sustituyan gradualmente actitudes pasi-

vas y conformistas, que caracterizan a algunos sectores de la sociedad. La idea es dirigirse hacia la satisfacción de necesidades informacionales que le otorguen al ciudadano, la seguridad necesaria para influir en su contexto.

Ir tras el objetivo de la satisfacción de necesidades de los ciudadanos representa para los gobiernos municipales una tarea ardua y muchas veces inconclusa si se consideran los indicadores expuestos por Seaton y Bresó (2001): a) observación de diferentes escenarios de actuación del ciudadano, b) detección de requerimientos a través de la sociedad organizada, c) generación de políticas de información que beneficien al ciudadano, d) conexión con plataformas comunicacionales y unidades informacionales, e) construcción de redes comunitarias para el aprendizaje y la informatización, f) almacenamiento de información para seguimiento de demandas, g) búsqueda de soluciones para alfabetizar al ciudadano en manejo de tecnologías que favorezcan su participación social.

Aun siguiendo rígidamente los criterios anteriores hay que considerar la enorme influencia de fenómenos mundiales como la postmodernidad y globalización, donde las promesas de interacción a distancia e infinita, contrastan con la exclusión social, la pérdida de cohesión y la desigualdad en el seno de las sociedades nacionales, haciendo que los derechos sociales y económicos resulten más difíciles de traducir y satisfacer (Hopenhayn, 2001).

En este contexto, las pretensiones de satisfacción de necesidades informacionales en el ciudadano pueden aparecer como utópicas, más aún cuando se piensa en los fines que persigue esta labor:

... propiciar capacidades para la participación directa de los procesos de consulta y decisión, recuperación del interés en situaciones de participación política y declinación, acceso directo a informaciones y servicios, reducción de la discrecionalidad administrativa con incremento de la igualdad en el tratamiento de los ciudadanos (Rodotá, 2000:57).

No obstante, la construcción cultural de la ciudadanía democrática es una prioridad que lleva la satisfacción de necesidades informacionales como estandarte, sólo así será posible que las masas cuenten con los conocimientos para fines de alto alcance como los descritos por Hopenhayn (2001), como son el tocar ámbitos diversos como la justicia, los servicios sociales, el debate político informado, además de emitir opiniones en los medios de comunicación. Para ello la actitud de los ciudadanos ha de ser de recepción crítica de los mensajes e imágenes audiovisuales, de manera que sean capaces de utilizar estos elementos para crear la propia subjetividad y comunicarse con los otros.

De tal manera que aunque el acceso a determinados datos puede ser necesario para cualquier persona por múltiples razones, lo más importante es que le sirva para controlar desde todos los ámbitos de la sociedad, la regularidad y eficacia de la gestión de los funcionarios, en tanto la información es una condición fundamental para el éxito del control social (Chumbita, 2000; CLAD, 2000), además de permitir que los miembros de la sociedad se sientan plenos, en tanto miembros de la misma y con capacidades para intervenirla en los momentos que sea necesario hacerlo.

4. Dinámica sistémica de las necesidades de información en el Municipio Maracaibo

El análisis de las necesidades de información del ciudadano y su dinámica en el ámbito del Municipio Maracaibo del estado Zulia-Venezuela se realizó con base a los siguientes aspectos:

Características de los ciudadanos

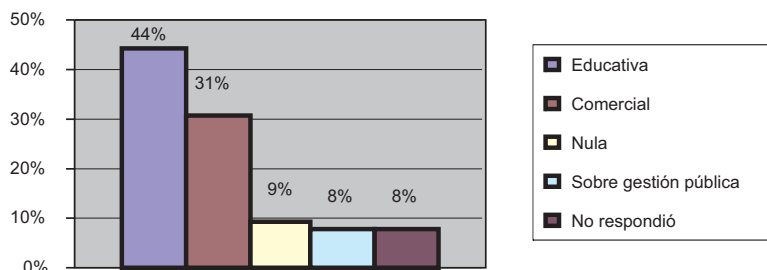
Del total de la muestra seleccionada (personas entre 20 y 64 años) se procedió a definir un perfil de la misma resultando, que un 69.5% estuvo representada por personas con edades comprendidas entre 20 a 44 años², de los cuales el 34% tienen un grado de instrucción en niveles universitarios y un 33.5% en educación media (bachilleres). Un 42.5% corresponde al sexo masculino y 57.5% al femenino. Esto permite observar que el conjunto que integra la ciudadanía posee rasgos personales heterogéneos, que deben ser considerados en su conjunto a la hora de distinguir sus necesidades de información, en tanto Wei Choo (1999) establece que el demandante de información es una persona sensible y cognoscente, para quien la búsqueda y uso de información es dinámica e intencional e implica interactuar con elementos cognoscitivos, afectivos y situacionales presentes en el medio ambiente.

Información que el ciudadano requiere para sus actividades diarias

Este ítem presentó diversas alternativas que distinguen el tipo de información requerida por los informantes; el resultado favoreció con los más altos porcentajes de respuestas a la información educativa en un 44%, seguida de la comercial con un 31%, quedando los más bajos porcentajes para la información sobre la gestión pública con un 8% (Gráfico 1).

2 Resultó el sector más representativo de la muestra seleccionada que se utilizó para establecer el perfil de los ciudadanos, no así para el resto de los aspectos donde se trabajó con la totalidad de los informantes.

Gráfico 1
Información requerida por los ciudadanos



Este comportamiento revela que prevalecen requerimientos de información determinados por el contenido de la actividad fundamental que realiza el informante, sea de carácter educativo, recreativo o laboral, es decir, se imponen las condiciones individuales de realización (Núñez, 1992) y el predominio de lo que Calderón y Lecher citado por Camacho (2003) definen como la "cultura del yo" que conforma individuos consumidores-espectadores, con pocos o nulos intereses colectivos.

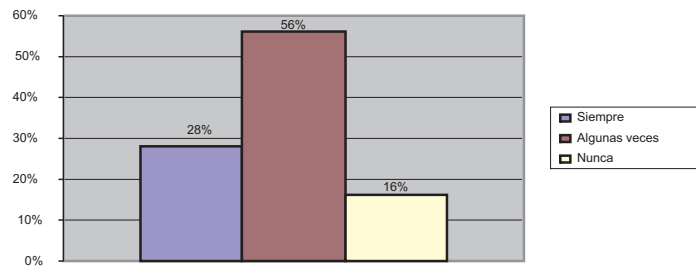
De igual modo los resultados confirman la tesis de Hopenhayn (2001) para quien el ejercicio de la ciudadanía en América Latina está sufriendo los efectos de una sociedad donde las necesidades de información se basan en prácticas cotidianas y conquistas personales o grupales. En consecuencia, los sujetos carecen de argumentos para ejercer poder ciudadano inteligente (Camacho, 2003).

Al comparar este resultado con el anterior, llama la atención que encontrándose la mayoría de los sujetos en edad productiva (20-44 años), expresen tan poca motivación hacia los contenidos públicos. En tal sentido, Hopenhayn (2001) plantea que hay una brecha de expectativas, pues aunque la población joven latinoamericana tiene ahora más información y conocimiento para ejercer la ciudadanía activa, los problemas de desempleo, exclusión y poca respuesta a sus reclamos sobre derechos sociales, terminan por opacar su actuación y volverlos pasivos.

Frecuencia de los requerimientos de información en el ciudadano

En este aspecto, los resultados indican que un 56% de la población encuestada requieren información (sin discriminar el tipo) sólo algunas veces, seguido en un 28% por la categoría siempre y un 16% nunca (Gráfico 2). El resultado más significativo habla de la influencia de las tres propiedades que le confieren el carácter dinámico y sistémico a las necesidades de información; según Wei Choo (1999), tales propiedades refieren que *el uso de la in-*

Gráfico 2
Frecuencia de la información requerida



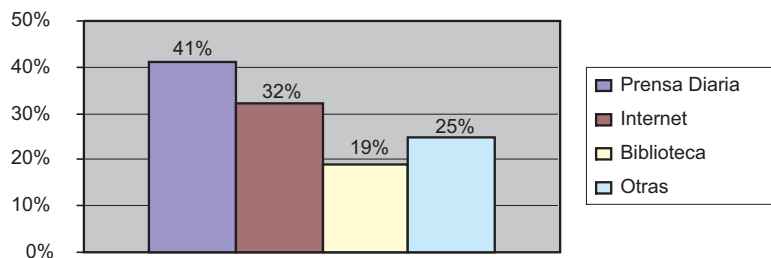
formación se construye según características del individuo, es situacional y es dinámico, por ello resulta muy difícil que un ciudadano pueda expresar en un momento dado, la frecuencia de sus requerimientos.

Por otra parte, llama la atención el índice de respuestas nulas, las cuales revelan el parcial reconocimiento de la importancia de la información, para apoyar las acciones que realiza el ciudadano, es decir como un elemento determinante y permanente en las acciones y decisiones del quehacer diario.

Fuentes utilizadas para obtener la información requerida

En las fuentes utilizadas por el ciudadano para la búsqueda de información se indicó la prensa diaria con 41% de las respuestas, la Internet con 32%, las bibliotecas con 19% y otras, donde se agruparon amigos, comunidad, programas televisivos con 25% (Gráfico 3).

Gráfico 3
Fuentes Utilizadas



No es de extrañar que los resultados favorezcan la prensa como fuente principal de consulta, si consideramos que esta es un medio de información accesible a cualquier ciudadano, transferible entre personas y que puede ser leído aun con desactualización. Esto corrobora lo planteado por Wei Choo (1999) al expresar que cada individuo buscará las fuentes de más fácil acce-

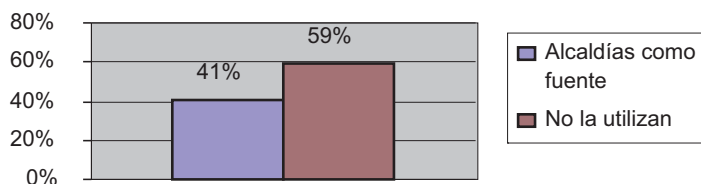
so para satisfacer sus necesidades de información, según sus conocimientos, experiencias y preferencias. Las fuentes se vuelven útiles y pertinentes para el individuo o grupos, dependiendo de la accesibilidad y calidad que perciba de la misma en primera instancia.

No obstante, en el marco de la ciudadanía y para defenderse de los efectos de la globalización, los sujetos tendrán que perfeccionarse en las prácticas de consumo simbólico que se dan entre ellos y los medios de comunicación; es decir, habrá de ir más allá de las fuentes tradicionales, para asociarse con organizaciones o instituciones que movilizan e impactan la opinión pública (Hopenhayn, 2001). De lo contrario, será imposible optar a la satisfacción de necesidades ciudadanas en cuanto tales.

La Alcaldía como fuente de información sobre la administración pública

Para esta investigación la Alcaldía constituye una fuente valiosa en el suministro de información pública, por lo tanto se indagó si ésta se utilizaba como tal, resultando la alternativa NO con un 59% (Gráfico 4).

Gráfico 4
Alcaldías como fuente de información

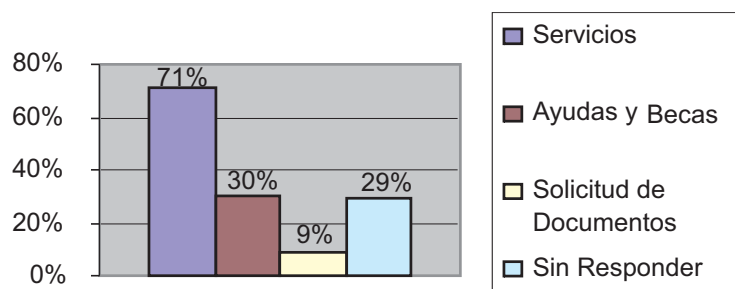


Ese 59% que no recurre a la Alcaldía en busca de información, forma parte de la población potencial que pudiendo utilizar esta fuente no lo hace, lo cual permite inferir que la mayoría de los informantes no reconoce a ésta como fuente generadora de información pública. Este comportamiento es recurrente aun cuando según Gómez, (2003) las administraciones públicas, con sus planes de modernización de la gestión y los servicios, pretenden responder a nuevos tiempos y adecuarse a las exigencias de ciudadanos más dinámicos, más formados y más concientes de sus derechos, que priorizan sus necesidades y exigen servicios personalizados de calidad.

Igualmente, el resultado concuerda con el planteamiento de Goicoechea (2001) que permite entender las consecuencias de que el ciudadano no use la Alcaldía como fuente de información permanente, las cuales se traducen en que ésta no le da el carácter de demanda a sus necesidades y de hecho no genera mecanismos para satisfacerlas mediante políticas respectivas.

Ahora bien, al analizar en profundidad el grupo que afirmó utilizar la Alcaldía como fuente de información (el 41%), observamos que el tipo de información solicitada ha sido sobre servicios (vivienda, catastro, salud, entre otros) con un 71%; ayudas y becas en un 30%, documentos con un 9% y sin responder un 29% (Gráfico 5).

Gráfico 5
Los que la Utilizan



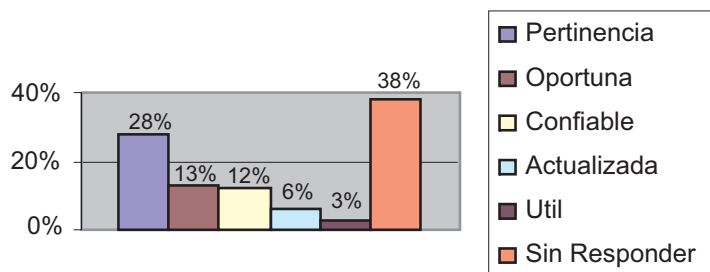
Tal como puede observarse en el resultado, los que han usado la Alcaldía alguna vez, no han aprovechado al máximo el potencial informativo para su participación en asuntos de interés, detectar oportunidades y beneficiarse de los recursos que dispone para su comunidad. Ello corrobora el planteamiento de Hopenhayn (2001) que en la trama social los temas de interés para la ciudadanía siguen centrados en viejos problemas culturales, que sólo buscan el reclamo de derechos e interpelación ante poderes centrales.

Calidad de la información suministrada por la Alcaldía del municipio Maracaibo

Un 62% de los ciudadanos estudiados, encuentra en la información transmitida por la Alcaldía las siguientes características: 28% pertinencia con su solicitud, 13% oportunidad, 12% confiabilidad, 6% actualización y 3% utilidad. Mientras que un 38% dejó de responder a esta pregunta (Gráfico 6).

Los índices obtenidos en atributos como oportunidad, confiabilidad, actualización y utilidad, hablan de bajos niveles de calidad de la información transmitida por la Alcaldía, lo cual se explica por el planteamiento de Gómez (1999), quien aduce que al no existir una planificación global en la mayoría de las dependencias públicas, estas se orientan a resolver otras cuestiones que aparecen como más importantes que la generación y gestión de contenidos informativos. De igual modo, se refuerza la urgencia de una oferta informativa de calidad, útil para la formación de ciudadanía activa, que según Soria citado por Camacho (2003) es la que permite formar al hombre en su

Gráfico 6
Calidad de la Información suministrada por la Alcaldía

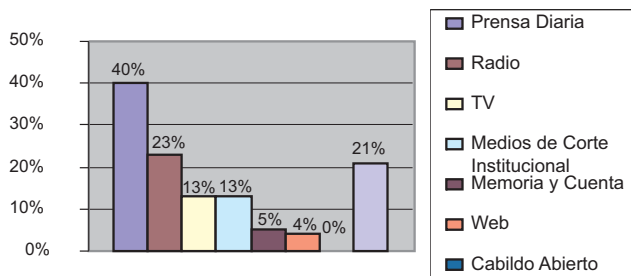


dimensión social para hacer la comunidad, es decir, ofrecerle el conocimiento adecuado y continuo de los acontecimientos que le resulte necesario o útil para contribuir eficazmente al bien común y procurar el progreso de la sociedad.

Medios utilizados por los ciudadanos obtener de información de la Alcaldía

Los medios que utilizan los ciudadanos para obtener la información relativa a los asuntos públicos y satisfacer este tipo de necesidad informativa, se concentraron en el siguiente orden: 40% prefieren la alternativa prensa diaria, 23% radio y 13% televisión. Para otros medios de corte institucional el resultado fue: hojas y volantes informativos (13%), memoria y cuenta (5%), página Web (4%). Cabe destacar que la alternativa cabildo abierto obtuvo 0% y no contestaron un 21%. (Gráfico 7).

Gráfico 7
Medios para obtener la información



Resulta interesante observar que los individuos obtienen la información relativa a las actividades realizadas por la Alcaldía, sus logros de gestión y otros asuntos de interés para la comunidad, mediante anuncios publicitarios, programas de opinión, prensa diaria (como revela el resultado sobre fuentes genéricas, utilizadas para obtener información) y en menor proporción, a través de los recursos informativos particulares de la propia Alcaldía. Esto puede obedecer al bajo impacto que puedan estar teniendo dichos recursos para atraer la atención de los ciudadanos, presentarle facilidades de acceso o simplemente que aún se siguen utilizando los medios tradicionales.

En relación al uso de medios convencionales, Gómez (1999) al señala que la Administración Pública se ha valido para hacer llegar sus informaciones al ciudadano de publicaciones como diarios, boletines oficiales, revistas, hojas informativas y otras de contenido especializado, sin tener en cuenta que las nuevas tecnologías de información y el Internet, tienden a convertirse en la mejor arma contra la opacidad informativa que caracteriza los anteriores medios.

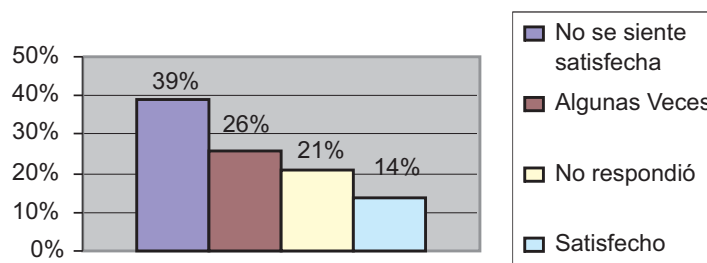
Los resultados permiten apoyar la tesis de Mora (2000) según la cual el desafío fundamental es el desarrollo de mecanismos modernos, que garanticen una participación social inteligente, informada, relevante y oportuna para el ciudadano, que permita lograr lo que Carucci (1997) denomina mecanismos fluidos de comunicación, que inculquen valores de responsabilidad y compromiso para sustituir actitudes pasivas y conformistas.

Satisfacción de las necesidades de información del ciudadano, por parte de la Alcaldía

En torno a la satisfacción de las necesidades de información por parte de la Alcaldía, un 39% de los informantes manifestó no haber sentido satisfechas sus necesidades, para un 26% solo alguna vez la Alcaldía atendió sus solicitudes permitiendo en cierta medida su satisfacción, y el 21% se abstuvo de responder. Sólo un 14% señaló haber recibido información y sentirse satisfecho (Gráfico 8).

En la interpretación de estos resultados hay que tomar en consideración los aspectos anteriormente analizados, relacionados con los elementos internos (cognoscitivos y afectivos) o características de los sujetos, la orientación de las necesidades–demandas, y la categorización de los usuarios en potenciales y reales, para usar las fuentes de información disponibles. La conjugación de estos aspectos influye en el comportamiento de los ciudadanos, ante la satisfacción de sus necesidades de información, según lo señalado por Wei Choo (1999).

Gráfico 8
Satisfacción de las necesidades por la Alcaldía



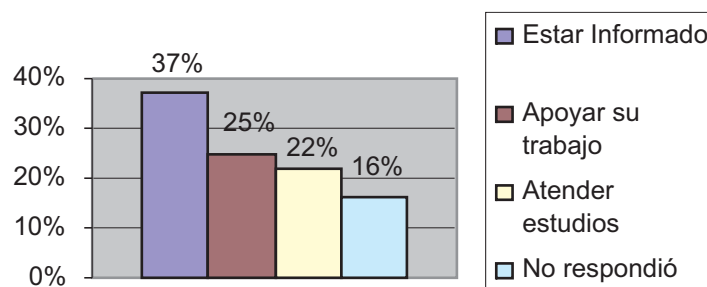
El alto porcentaje de las personas que dijeron sentirse insatisfechas o no respondieron es una consecuencia de resultados anteriores sobre los medios utilizados para obtener información pública y la calidad de la información obtenida, ya que según Seaton y Bresó (2001) y Gómez (2003), si en el seno del municipio no se están generando mecanismos dinámicos para observar los distintos escenarios, detectar las necesidades y ofrecer información adaptada a las particularidades de cada ciudadano, tratando de hacerlo más conciente y participativo en los asuntos que le afectan individual y socialmente, es obvio que no se logre generar un cuerpo articulado de políticas, conectar diferentes plataformas para facilitar el uso de la información disponibles, almacenar información de calidad y finalmente buscar soluciones a todas las demandas recibidas.

De igual manera, es necesario tener presente que el margen de insatisfacción presente puede responder a factores contextuales, que Hopenhayn (2001) atribuye a la postmodernidad y la globalización, los cuales hacen que los derechos sociales y económicos resulten más difíciles de traducir y por lo tanto satisfacer.

Finalidad de uso de la información recibida por los ciudadanos

Al revisar la finalidad de uso que el ciudadano hace de la información, se obtuvo un 37% para la opción "estar informados", 25% "apoyar su trabajo" y el 22% "atender los estudios" (Gráfico 9). Esto indica que desde la perspectiva del ciudadano, el fin atribuido a la información es satisfacer exigencias individuales (de beneficio propio), con nula o baja conciencia de la utilidad de este recurso para resolver problemas de interés colectivo, tomar decisiones y aprovechar oportunidades para el desarrollo del municipio, entre otras utilidades trascendentales que como miembro de una comunidad, le son inherentes, tal como fuera reflejado por el primer resultado.

Gráfico 9
Finalidad del Uso



El uso de la información sin una finalidad definida no concuerda con la idea de "construcción cultural de la ciudadanía democrática" que según Hopenhayn (2001), pasa por dar cabida a las voces de una amplia gama de actores, con capacidad crítica para tocar ámbitos tan diversos como el acceso a la justicia, a los servicios sociales, al debate político y a emitir opiniones en los medios de comunicación, para lo cual el uso y manejo de la información es fundamental.

Los resultados también permiten observar que existen muy pocas razones de peso para el uso de la información en los ciudadanos y menos aún se asoma la más importante que para Chumbita (2000) y CLAD (2000) es servir como medio de control de la gestión y del funcionamiento de la sociedad.

Conclusiones

Bajo un contexto teórico donde se retoma el papel activo de las instituciones municipales y se valoran aspectos esenciales como la inclusión del individuo en asuntos ciudadanos, aunado a la necesidad de enfrentar retos y exigencias de una sociedad basada en información y conocimiento como elementos de desarrollo, el proceso de las necesidades de información, demandas y satisfacción de las mismas se constituye en una dinámica que involucra tres dimensiones fundamentales: las necesidades de información del ciudadano, el comportamiento de la Alcaldía frente a las mismas y el estado de satisfacción del ciudadano, respecto a la información suministrada por el gobierno municipal.

En el plano de la expresión de las necesidades se observó que el énfasis se encuentra atribuido a las exigencias individuales como las de tipo educativo y laboral, más que a los asuntos relacionados con la comunidad, es decir, que las necesidades se tornan individuales y poco dinámicas. Todo indica que los intereses de la sociedad civil de principios de siglo XXI, se en-

cuentran basados en prácticas cotidianas y viejos problemas culturales que responden a inquietudes particulares, sin que se logren traducir en demandas sistemáticas y recurrentes, cuya satisfacción comprenda impactos en el ámbito de la comunidad.

Aunado a la orientación especial que asumen las necesidades de información de los integrantes del municipio Maracaibo, se encuentra la poca frecuencia para la manifestación de sus requerimientos de información y la escasez de fuentes que se emplean para obtener los insumos informacionales de calidad; comportamiento este que permite hablar de un individuo desinformado para participar en la dinámica ciudadana que exige el ámbito municipal y, a la vez, para plantear necesidades reales y significativas, en busca de que sean satisfechas por el órgano gubernamental competente.

Desde el punto de vista de la Alcaldía, la dificultad para satisfacer las necesidades al ciudadano estriban por una parte en que éste no las expresa o no sabe como hacerlo, y por la otra, que la Alcaldía dispone de limitados mecanismos para detectarlas y tratarlas adecuadamente, a los fines de que ocurra el deseado acercamiento: ciudadano-gestión local. La actuación de la Alcaldía del municipio Maracaibo está condicionada por las presiones y demandas en materia de información, mientras no las reciba, es obvio que no serán tema por discutir en agenda pública, con el fin de formular e implementar sus respectivas políticas, en consecuencia, persisten debilidades para la participación del ciudadano en la gestión pública y en su vida social.

Es posible que la Alcaldía se encuentre a la expectativa de una demanda más especializada y participativa, pero al no existir una conciencia ciudadana en la mayor parte de los integrantes del municipio, siguen formando parte de la población potencial que pudiendo aprovechar las ventajas de este órgano, no la reconocen como fuente de información.

La ausencia de mecanismos efectivos y actualizados para acceder a la información en los ambientes públicos, así como la falta de calidad de la misma, forman parte de los grandes problemas que debe solucionar el gobierno del municipio Maracaibo, de manera que se forme al hombre en su dimensión social para hacer comunidad y provoque la emergencia de ciudadanos más dinámicos, más formados y con necesidades más inteligentes.

Todo el escenario anterior explica el estado de insatisfacción del ciudadano con la información suministrada por la Alcaldía de Maracaibo. Situación que tiende a agravarse por la pasividad asumida ante este importante recurso y por no llevar a cabo las actividades que constituyen este proceso (Observación, detección, análisis y construcción de políticas, entre otras), lo cual termina por impedir la sensibilización hacia el uso efectivo de la información, para participar en finalidades trascendentales como la justicia so-

cial, el funcionamiento de servicios públicos, el debate político y, el control de la gestión local.

En conclusión, la expresión de las necesidades de información de los ciudadanos conforman una dinámica limitada por dimensiones cognoscitivas, afectivas y situacionales que conducen a la insatisfacción y desinformación impidiendo su participación activa en el municipio.

Referencias Bibliográficas

- ASAMBLEA NACIONAL (2005) **Ley Orgánica del Poder Público Municipal**. Disponible en: [HTTP://WWW.ASAMBLEANACIONAL.GOV.VE/NS2/LEYES.ASP?ID=333](http://www.asambleanacional.gov.ve/ns2/leyes.asp?id=333). Consultado el 16.09.2005
- BARROSO, M. (1998) **Autoestima: ecología o catástrofe**. Caracas, Editorial Galac.
- CAMACHO, C. (2003) El derecho a la información como práctica de formación y desarrollo de la ciudadanía comunicativa. **Sala de Prensa**. Vol. 2, no.59. Disponible en [www..saladeprensa.org/art485.htm](http://www.saladeprensa.org/art485.htm). Consultado el 04/03/06
- CARUCCI, F. (1997) **Elementos de gerencia local** (2ED). Caracas: Fundación para el Desarrollo de la Comunidad y Fomento Municipal.
- CHUMBITA, H. (2000) **Nuevas tecnologías de la información y transparencia del Estado**. Buenos Aires. Instituto Nacional de la Administración Pública de Argentina Serie II. Estado y Sociedad. Documento N° 34.
- CLAD Consejo Científico (2000) **La Responsabilización en la nueva gestión pública latinoamericana**. Argentina: CLAD, BID, Eudeba.
- GOICOCHEA, B. (2001) **Información y toma de decisiones en la planificación y gestión locales**. Caracas-Venezuela: Serie mención publicación del CENDES-Universidad Central de Venezuela.
- GOMA, R. y FONT, J. (2001) **La democracia local: Un mapa de experiencia participativa**. En: Font, Joan (Cord). Ciudadanos y decisiones públicas. Barcelona-España: Ariel. 61-76.
- GÓMEZ-CAMARERO, C. (2003) "Las nuevas formas de comunicación de la administración con el ciudadano". **Revista Anales de Documentación**. No. 6, 109-119.
- GÓMEZ FERNANDEZ-CABRERA, J. (1999) **Derecho y Administración Pública en Internet**. Disponible en:<http://www.arraski.es/-amjg/pers10.htm>. Consultado el 12, 10, 2004.
- HOPENHAYN, M. (2001) "Viejas y nuevas formas de la ciudadanía". **Revista de la CEPAL**. No.83. 117-128.
- LOPEZ-YEPEZ, J. (1997) **Los caminos de la información**. Madrid: Editorial Fragua.
- MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO (2001). XIII Censo General de Población y Vivienda. Disponible en www.sisov@mpd.gov.ve. Consultado el Abril 2006. 10 a.m.
- MONCHON, F. (1992) **Economía Básica**. 2da ed. España: Mc Graw Hill.

- MORA, M. (2000) **La Responsabilización en la nueva gestión pública latinoamericana**. Argentina: CLAD, BID, Eudeba.
- NÚÑEZ, I. (1992) "Aspectos socio-psicológicos de los estudios de usuarios de la Información". La Habana-Cuba: **Publicaciones IDICT**.
- ROBINS, S. (1998) **La administración en el mundo de hoy**. México: Prentice Hall.
- RODOTÀ, S. (2000) **Tecnopolítica**. La democracia y las nuevas tecnologías de la comunicación. Buenos Aires: Editorial Losada.
- SEATÓN, M. y BRESÓ, B. (2001) "El Desarrollo de un Sistema de Gestión del Conocimiento para los Institutos tecnológicos". **Revista Espacio** Vol. 22 N° 3 Caracas. 29-45.
- SANZ CASADO, E. (1994) Necesidades Informativas y Estudios de Usuarios. En: **Manual de Información y Documentación**. Madrid. Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- SANCHEZ, J. (2001) Internet como Instrumento de Participación. En: FONT, Joan Coordinador. **Ciudadanos y decisiones públicas**. Barcelona-España: Ariel. 141-152.
- WEI-CHOO, CH. (1999) **La organización inteligente**. México: Oxford University Press.

