.UBAsociales
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Repositorio Digital Institucional

DOCUMENTOS DE TRABAJO

Documentos de Trabajo N° 23

Nuevos paradigmas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación

Susana Finquelievich, Pablo Baumann, Alejandra Jara

Instituto de Investigaciones Gino Germani, Buenos Aires, 2001

Documento disponible para su consulta y descarga en el Repositorio Digital Institucional de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.
Para más información consulte: http://repositorio.sociales.uba.ar/

Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Argentina.
Atribución-No comercial-Sin obras derivadas 4.0 (CC BY 4.0 AR)
La imagen se puede sacar de aca: https://creativecommons.org/choose/?lang=es_AR

Documentos de Trabajo

n° 23

Nuevos paradigmas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación

Susana Finquelievich
Pablo Baumann
Alejandra Jara

Marzo de 2001

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES GINO GERMANI
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES
ARGENTINA

Los DOCUMENTOS DE TRABAJO son elaboraciones de investigadores del Instituto. Previo a su publicación, estos documentos son evaluados por dos especialistas en el tema y luego discutidos en un Seminario, con la presencia de los autores/as y de investigadores del Instituto.

Asesora Editorial: Mabel Kolesas

Gráfica: Ana Piaggio

ISBN 950-29-0645-4

Fecha: marzo de 2001

Instituto de Investigaciones Gino Germani
Facultad de Ciencias Sociales. UBA
Uriburu 950, 6º piso
(C1114AAB) Buenos Aires. Argentina
Teléfono: (5411) 4508-3815; Fax: (5411) 4508-3822
e-mail: iigg@mail.fsoc.uba.ar
Centro de Documentación e Información
e-mail: cdi@mail.fsoc.uba.ar
http://www.fsoc.uba.ar

Resumen

La primera parte de este trabajo describe el rol de la informática comunitaria y la importancia de su desarrollo para las tareas de las organizaciones de la sociedad civil y la conformación y desarrollo de redes comunitarias.
La segunda parte delinea algunos elementos que deberán ser tenidos en cuenta para el diseño institucional de la Sociedad de la Información y el rol que en éste último deberán tener las redes ciudadanas. El fortalecimiento de una política democrática depende de la institucionalización de estos espacios asociativos en tanto ámbitos de participación consultiva y no de participación resolutiva. Se trata de encauzar la participación ciudadana como medio para mejorar la representación social y la formación de la voluntad política. En este sentido, Internet es un medio ideal para organizar procesos de comunicación política.

Susana Finquelievich

Arquitecta egresada de la Universidad Nacional de Rosario. Postgrado en Planeamiento Urbano y Regional en la Universidad Politécnica de Szceszcin, Polonia. Maestría en el Institut d´Urbanisme de l´Académie de Paris, Université Paris VIII. Doctorado en Sociología Urbana en la Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales. Becada por la Universidad de Lund, Suecia, por el gobierno de Canadá y por la Fundación Fulbright.

Es miembro de la Carrera de Investigación del CONICET e investigadora del Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, UBA, donde coordina el Area de Estudios Urbanos. Es docente en la Carrera de Sociología, en la Maestría de Comunicación de la Fundación Walter Benjamin y en la Maestría Sociedad e Instituciones de la Universidad Nacional de San Luis. Es Directora de Investigación en el Programa Aldea XXI de la Universidad Nacional de Quilmes.

Pablo Baumann

Licenciado en Sociología, Facultad de Ciencias Sociales, UBA. Investigador del Area de Estudios Urbanos del Instituto de Investigaciones Gino Germani Es docente en el Campus Virtual de la Universidad de Quilmes. Se especializa en comunidades virtuales. Es realizador y productor de documentales en video.

Alejandra Jara

Licenciada en Sociología, Facultad de Ciencias Sociales, UBA. Participa en proyectos de investigación en el Area de Estudios Urbanos del Instituto de Investigaciones Gino Germani, en las áreas vinculadas con las tecnologías de la sociedad de la información (TSI), innovación tecnológica y sociedad, y estudios de género.

Introducción

En Argentina, el 2000 es el año de la explosión de Internet. Las áreas más evidentes son las de las finanzas, el comercio y la educación, pero eso no es todo. Se está revelando una necesidad emergente en todos los sectores de la sociedad de hallar los medios y las maneras de optimizar las oportunidades que presentan las Tecnologías de la Sociedad de la Información (TSI). La investigación y desarrollo en sistemas informáticos y tecnología (IT) ha implementado un modelo de funcionamiento en el que el individuo interactúa directamente con la computadora, y a través de ella, con otros individuos y grupos. La IT, entonces, tiene la potencialidad, ya demostrada, de facilitar y ampliar en forma continua las capacidades de los individuos en el contexto de las instituciones, empresas, organizaciones y gobiernos en los que trabajan.

La TSI también se usa en todo el mundo para apoyar a **las comunidades y a las organizaciones comunitarias** en sus tareas en pos del desarrollo social y económico. La **informática comunitaria (IC)** es una estrategia o disciplina que combina tecnología y organización social, y que pone en red los esfuerzos comunitarios por el desarrollo socioeconómico en áreas como las redes comunitarias y cívicas, los telecentros, la democracia electrónica, la participación comunitaria en la gestión de la ciudad, el comercio electrónico, los grupos virtuales de ayuda mutua, el desarrollo de la cultura, y otras. La IC puede definirse como los estudios sobre las aplicaciones de IT y sus logros en las comunidades para alcanzar objetivos sociales, políticos, económicos y culturales.

Este documento de trabajo muestra los avances de la investigación "Nuevos paradigmas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación". El proyecto (PIP CONICET, 1997-2000), dirigido por Susana Finquelievich y co-dirigido por Hilda Herzer, se desarrolla en el Area de Estudios Urbanos del Instituto de Investigaciones Gino Germani,

Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires. Los objetivos fundamentales de este trabajo son:

- Proponer un sistema innovador de participación ciudadana en la gestión urbana, utilizando las tecnologías de información y comunicación. Para ello, es necesario:
    - ♦ actualizar y profundizar el estudio del desarrollo y difusión de nuevos sistemas de información y comunicación en la ciudad;
    - ♦ estudiar las comunidades virtuales generadas a través de estos sistemas;
    - ♦ efectuar una propuesta para utilizar estas nuevas formas de comunicación a fin de generar una mayor participación en la gestión de la ciudad;
    - ♦ implementar herramientas organizacionales y tecnológicas para posibilitar este mecanismo de participación.

Los objetivos particulares son los siguientes:

- Investigar la percepción que los *legisladores y previamente los concejales y los* funcionarios del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires poseen sobre las tecnologías de información y comunicación (TICs), su implementación en la gestión urbana y la comunicación con los ciudadanos. Estudiar los usos que hacen de las TICs para estos propósitos.
- Identificar las organizaciones ciudadanas que trabajan sobre temas urbanos, la percepción que los directivos y miembros de estas organizaciones poseen sobre las tecnologías de información y comunicación (TICs), su implementación en la gestión urbana y la comunicación con el Gobierno de la Ciudad. Estudiar los usos que estas organizaciones hacen de las TICs para estos propósitos.
- Identificar y estudiar las redes ciudadanas sostenidas por medios electrónicos en la ciudad de Buenos Aires y su área de influencia.

- Difundir los conocimientos generados a la comunidad académica y a la comunidad en general mediante una Jornada Internacional, artículos en publicaciones especializadas, en Internet, y ponencias en eventos académicos.

El presente documento, en el que se dan cuenta de los avances paricales del trabajo, consta de dos partes: la primera, “La informática al servicio de la sociedad civil”, escrita por Susana Finquelievich, describe el rol de la informática comunitaria y la importancia de su desarrollo para las tareas de las organizaciones de la sociedad civil y la conformación y desarrollo de redes comunitarias. La segunda, “E-government y redes electrónicas comunitarias. entre la mercantilización y la politización de las relaciones sociales”, redactada por Pablo Baumann y Alejandra Jara, delinea algunos elementos que deberán ser tenidos en cuenta para el diseño institucional de la Sociedad de la Información y el rol que en éste último deberán tener las redes ciudadanas. El fortalecimiento de una política democrática depende de la institucionalización de estos espacios asociativos en tanto ámbitos de participàción consultiva y no de participación resolutiva. Se trata de encauzar la participación ciudadana como medio para mejorar la representación social y la formación de la voluntad política. En este sentido, Internet es un medio ideal para organizar procesos de comunicación política: foros de debate, espacios de reflexión y de información aplicados a la discusión de planes estratégicos locales, presupuesto participativo, procesos de descentralización, consejos consultivos de gobierno, etc. ”Internet es más voz que voto”

La informática al servicio de la sociedad civil

Susana Finquelievich

1. Informática comunitaria: estrategia + disciplina tecno-científica

La informática comunitaria (IC), el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), también llamada Tecnologías de la Sociedad de la Información (TSI) para fines sociales, es a la vez una estrategia y una disciplina tecno-científica. Plantea que

" la Tecnología de Información y la Comunicación proporciona recursos y herramientas que las comunidades y los individuos que viven en ellas pueden usar para conseguir sus metas en áreas como desarrollo económico local, desarrollo cultural, activismo cívico, salud física y mental de la comunidad y medio ambiente, entre otras" (Gurstein, 2000).

La IC se focaliza sobre las necesidades y objetivos de comunidades y grupos sociales, para diseñar las tecnologías, instrumentos y aplicaciones que refuercen y promuevan respuestas a esas necesidades y objetivos. Incluye a la vez preocupaciones por la tecnología TSI y por los usuarios y los usos; está tan concernida por los procesos de la comunidad, la accesibilidad de los usuarios a las TSI y la utilidad de tecnología como por el análisis de los sistemas, el hardware y el software. La IC tiene en cuenta el sistema social dentro del cual se aplica la tecnología, tanto como el sistema de tecnología con el que interactúa; su propósito es lograr eficacia en las acciones de la comunidad.

"Informática comunitaria" es, en resumen, el estudio de la aplicación de ICT al logro de metas sociales, económicas, políticas o culturales. Pero para que estas metas se alcancen, resulta fundamental el acceso de los miembros de la comunidad a la TSI. Michael Gurstein (2000) cita a Clemente & Regan, quienes identifican un "Arco iris de Acceso" que incluye siete niveles: *Gobernabilidad / formulación de políticas; facilitación de alfabetización tecnológica y organización social; proveedores de Servicio;*

contenidos/servicios; herramientas de software; dispositivos, y medios de transporte. Se incluyen en esta área problemas de acceso técnico (conexiones de teléfonos y computadoras), *acceso económico* (el costo de usar y mantener estos sistemas), *acceso social* (cultural, conocimientos tecnológicos, y barreras sociales que limitan uso de los sistemas), *y acceso físico* (se refiere a los discapacitados).

Se plantean algunas cuestiones relevantes:

- Cómo identificar o crear la institución u organización a través de las cuales se proporciona a la comunidad el acceso a las TSI.
- Cómo administrar a esta organización o institución
- Cómo organizar el contexto tecnológico (institucional, orgánico, formación, etc.) para optimizar su uso y las oportunidades que ofrece.
- Cómo articular las oportunidades de acceso comunitario a las TSI con servicios no técnicos u otras estructuras organizacionales, como por ejemplo, el caso en que el uso de sitios web públicos podría articularse con equipamientos comunitarios existentes.
- Cómo articular las oportunidades de acceso comunitario a las TSI con organizaciones ya existentes en la Sociedad Civil

3. Breve historia de la IC

Internet se desarrolló en los Estados Unidos en la década de 1960, concebida originalmente como una red privada para facilitar la comunicación entre pequeñas comunidades científicas, en especial aquéllas que trabajaban en investigaciones concernidas con la defensa nacional. Estas conexiones se extendieron a lo largo de varios años entre otros científicos de diferentes disciplinas y ciudades, primero a lo largo de los Estados Unidos, luego del mundo. Los estudiantes que usaron este tipo de comunicación la extendieron a su vez a la comunidad no científica. Hacia principios de los años 1980, unieron varios miles de computadoras en una red que interactuaba usando las redes telefónicas.

En Estados Unidos algunos técnicos y entusiastas de la informática instalaron y participaron en bs primeros BBS (Fejler, 2000). Los temas de discusión eran por lo general técnicos: se discutía cómo y para qué usar las máquinas y los BBS en sí. Hubo una excepción: un BBS llamado CommuniTree que, a diferencia de los restantes, estaba específicamente enfocado a la idea de crear comunidades. Se proponían conceptos de discusión como la reciprocidad, la solidaridad, y la idea de armar algo socialmente contenedor entre todos. Este proyecto no prosperó, por la misma razón que no lo hicieron otros tantos: mucha gente aprovecha los medios libres de expresión para agredir impunemente, y para expresar más su disgusto social que para tratar de construir algo alternativo (Fejler, 2000).

Gradualmente, se fueron fundando *Freenets*, redes mantenidas por voluntarios que extendieron los recursos de Internet de las universidades a las comunidades y al público en general. La primera fue la *Cleveland Freenet*, creada en 1986 en la *Case Western Reserve University*. Ofrecía acceso dial-up gratis a un server de la Universidad a miembros de la comunidad local que poseían computadoras y querían conectarse a Internet. Algunos *Freenet* evolucionaron hacia organizaciones que mantienen el principio del acceso público y gratuito a las redes informáticas. Otras se transformaron en "redes comunitarias" que cobran por el servicio, a la vez que ocupan un rol fundamental para el desarrollo de la comunidad. El cambio de *"Free"* Net (red gratuita y/o libre) a "redes comunitarias" también ha significado una importancia mayor otorgada al desarrollo comunitario. Schuler (1997) plantea que las Redes Comunitarias pueden accionar, y lo hacen, en cualquier cuestión en la que las TSI se intersecten con lo que considera "valores centrales" de la comunidad: educación, cultura, comunicación, democracia, salud y bienestar, y equidad económica y de oportunidades.

4. El acceso comunitario a las TSI

¿Cómo puede implementarse el acceso de los miembros de las comunidades locales a las TSI? Las políticas varían según los países. En Canadá, por ejemplo, el acceso telefónico ha sido casi universal desde hace décadas. Para mejorar el acceso de las áreas rurales y remotas a Internet, el gobierno canadiense lanzó el *Community Access* program (CAP) (Programa de acceso comunitario) para asegurar un acceso de bajo costo a todas las localidades, hasta a las más remotas. En el primer año, los proveedores de Internet (ISP) del país se dieron cuenta de que podían proveer Internet a bajo costo a todos los canadienses. El CAP evolucionó, de proveer acceso técnico a Internet, a proveer acceso social, incluyendo a los desempleados, a los que carecen de computadoras y de formación en su uso, y a los físicamente discapacitados. Existen desarrollos similares en otras regiones del mundo, como Europa, EE.UU., África y América Latina, a través de programas de telecentros.

Los telecentros, según Robinson son "una nueva figura en el panorama institucional inducido por la revolución digital que vivimos." De los primeros años de la década de los 90, representan los esfuerzos de varios países para crear lugares de acceso público que facilite el acceso a Internet. En general, son lugares públicos que pueden ser o no gratuitos, equipados de cierto número de computadoras y otros equipamientos informáticos, donde se puede navegar Internet, usar el correo electrónico y las cámaras digitales, y en algunos de ellos, asistir a cursos de formación en los usos de la tecnología informática. Estos telecentros difieren de los cibercafés, dado que "permiten y fomentan la construcción del dominio público y la oferta de cursos de capacitación en los oficios digitales, además de la educación a la distancia con el apoyo de los tutores en los respectivos temas. Un telecentro es un compromiso para ofrecer información y un adiestramiento en el manejo de la misma, más allá de los temas mercantiles. Una red nacional e internacional de telecentros es el anexo lógico de las bibliotecas públicas en nuestro tiempo, y es una propuesta para atenuar la división digital que ahora marca la condición poscolonial" (Robinson, 2000).

En Europa, el proyecto EPITELIO (1996-1998), uno de los más exitosos hasta ahora, se planteó en principio el desarrollo de una plataforma telemática como medida contra la exclusión social. (http://www.epitelio.org) (Serra, 2000). EPITELIO persigue dos metas fundamentales: generar, no sólo una plataforma telemática, sino una comunidad; y además, una NUEVA comunidad. Consideraba que, al igual que Internet consiste en una nueva infraestructura de información, diferente a las ya conocidas (telecomunicaciones y medios gráficos y verbales), esta infraestructura podría generar una estructura social innovadora, diferente a las actuales. El resultado excedió los propósitos iniciales. Sus logros no sólo han sido crear una plataforma telemática, o un grupo de servicios de Internet, sino desarrollar un grupo de nuevas organizaciones barriales (como en el caso de Ravalnet), organizaciones de la ciudad (Rete Cuidadana) y organizaciones europeas (la Asociación Europea para Comunidad), lo que permite materializar la innovadora Sociedad de la Información.

En ciertos países de África, como Nigeria, se asumen tareas de construcción de una sociedad civil usando las TIC. Después de décadas de dictadura militar, es esencial reconstruir la ciudadanía y convencer a los habitantes de que la información es un derecho más. En 1999, la *African Information Society Initiative* hizo un llamado a otros países del continente para establecer asociaciones para integrar a esa región del mundo al ciberespacio (Agada y Hale, 2000).

En América Latina se multiplican los proyectos de telecentros. En realidad, se está desarrollando un verdadero movimiento de creación de estos nuevo equipamientos comunitarios (www.tele-centros.org.ar). A pesar de que la entrada de la mayoría de la población a la Sociedad de la Información no es aún una prioridad para numerosos gobiernos latinoamericanos, en algunos países se están implementando experiencias importantes a nivel nacional. En el Perú, la Red Científica Peruana ha implementado las Cabinas Públicas, desde donde los habitantes navegan Internet, buscan trabajo, leen los diarios y se comunican entre sí y con el extranjero. En El Salvador se lanza en estos

momentos una red de telecentros que parte de una iniciativa estatal (www.infocentros.org.sv), y en México está en marcha un proyecto para implementar telecentros usando conexiones a Internet a través de satélites o ISP locales (www.idrc.ca/pan/telecentres.html) (Robinson, 2000).

La Informática Comunitaria se vuelve más significativa en Argentina a partir de la implementación de diversos programas de telecentros. En 1999, mediante el decreto Nº 1018/98 se creó el Programa para el Desarrollo de las Comunicaciones Telemáticas argentin@internet.todos, a través del cual el gobierno se proponía estimular el desarrollo de redes nacionales y regionales para favorecer el acceso a la mejor tecnología disponible en este campo. Basicamente, los CTC son redes informáticas locales conectadas a INTERNET con contenidos y desarrolos de web comunitarias, localizadas en conglomerados humanos de nivel bajo socioeconómico. Se integran en un sistema general de CTC con subsistemas autónomos de capacitación y desarrollos de contenidos, cuya gestión puede ser realizada en forma centralizada primero por la Secretaría de Comunicaciones, y a partir del cambio de gobierno nacional, de la Secretaría de Tecnología, Ciencia e Innovación productiva (SETCIP). Su objetivo es fomentar el uso de Internet, promover la igualdad de oportunidades en el acceso a las tecnologías de información, impulsar nuevas herramientas pedagógicas mediante la utilización de redes informáticas, y promover la generación de contenidos locales útiles y autorreferenciables por parte de las comunidades y conglomerados humanos huéspedes de CTC.

Por supuesto, la cuestión del acceso a las TSI es mucho más amplia que el mero acceso técnico. El problema consiste en cómo proporcionar un acceso público en los países en los que escasean los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para apoyar los objetivos de la sociedad civil. Este problema está siendo debatido en los países en bs que el costo del acceso individual es prohibitivo, ahondando aún más la división digital. También se lo

discute en contextos en los que puede haber razones para tener acceso comunitario a Internet en vez del tradicional acceso hogareño. En ambos casos, según Gurstein (2000), la provisión de un acceso físico alternativo a la red es un primer paso significativo. Una vez implementado el mecanismo para proveer el acceso comunitario, es necesario determinar cómo administrar y mantener la organización que servirá de proveedora de acceso. También será necesario organizar el equipamiento para optimizar el uso de la tecnología y los usos que proporciona, así como reflexionar sobre cómo se articularán las posibilidades de acceso comunitario a Internet con los servicios sociales existentes. Por ejemplo, cómo relacionar los trámites electrónicos con las oficinas municipales.

5. ¿Qué usos para la informática comunitaria?

Los usos y aplicaciones que permite la IC son variados. Nos ocuparemos aquí de aquéllos relacionados con los que articulan las TSI con los intereses y objetivos de la sociedad civil. Según Gurstein (2000), los usos y aplicaciones son los siguientes:

A) Acceso comunitario a las TSI

El acceso público a la TSI, como se ha mencionado más arriba, puede ser implementado a través de una variedad de sitios de acceso, tanto en organismos gubernamentales, como no gubernamentales, como los CGPs, telecentros, cibercafés, bibliotecas públicas, locutorios telefónicos, escuelas, etc. Es necesario tener en cuenta que no basta con proveer el equipamiento físico e informático, ni es suficiente con proporcionar conexiones a Internet. Lo realmente fundamental es proporcionar en los telecentro, o en cualquier otro lugar de acceso público a Internet, las condiciones de formación básica para que los usuarios que tienen conocimientos insuficientes en el uso de las herramientas informáticas puedan aprender a usarlas en todo su potencial. También es necesaria la presencia de instructores que puedan auxiliar a los usuarios cuando éstos experimenten dificultades.

B) Información comunitaria

¿Qué tipo de información interesa a las organizaciones de la sociedad civil y al público en general? La llamada "información comunitaria" incluye temas tan variados como guías telefónicas, guías de trámites municipales, una agenda de eventos urbanos o barriales, bolsas de trabajo y de estudio, cursos y actividades barriales y urbanas, noticias sobre espectáculos y telecompra de entradas, noticias políticas locales, foros de discusión, etc. Es importante que los gobiernos locales proporcionen información sobre planes y proyectos urbanos y otros. También puede contener una base de datos sobre la comunidad local, o una web-page comunitaria. En ocasiones, ofrece información respecto al trabajo de organizaciones comunitarias locales, nacionales o internacionales. Algunas iniciativas privadas pueden publicitar bienes y servicios.

C) Participación cívica y comunitaria en línea

¿Para qué se usan las TSI en la sociedad civil? En general, se utilizan para alentar procesos de participación social y política a través de proyectos de democracia electrónica, de foros de discusión partidarios y de consultas gubernamentales al público en asuntos de interés local. Este tipo de usos permite la expresión en línea de opiniones, críticas y propuestas relacionadas con planes y problemas locales y la participación en la planificación y gestión urbana. El conocimiento, por parte de los habitantes, de los planes y proyectos urbanos, la administración del presupuesto, el uso de los impuestos y otras cuestiones relativas a la gestión urbana y provincial, es una cuestión clave para la gobernabilidad. Pero la participación no se limita a estas cuestiones: municipalidades que comparten intereses o problemáticas similares pueden conformar redes de intercambio de información y experiencias, como en el caso de la Red de Municipios Mariano Moreno. O bien, diversos barrios en la misma ciudad o en ciudades diferentes pueden construir redes que les ayuden a resolver sus problemáticas y a optimizar el uso de sus recursos. Estos tipos de información y de articulaciones permiten la expresión, ya sea en reuniones presenciales, en foros o en redes electrónicas, de opiniones y propuestas

relativas a planes y proyectos urbanos, y alienta una mayor participación pública en las cuestiones urbanas.

D) Servicios en línea

Las TSI se usan en la IC para proveer servicios públicos, incluyendo tramites municipales, información sobre impuestos, información y registros en lo que se refiere a certificados y otros documentos, información y consejos sobre salud física y mental, informaciones sobre catastros, así como sobre empleos y sobre micro emprendimientos, incluyendo un tutoreo de estos últimos. Algunos centros de Gestión y Participación (CGPs) de Buenos Aires ya están proporcionando este tipo de informaciones a sus ciudadanos. La provisión directa de servicios a individuos en sus barrios, pueblos o ciudades, o en sus hogares, en Argentina, está aún en pañales. No obstante, se espera que crezca drásticamente en el futuro cercano. Puede ser muy económico para algunos sectores, en especial en áreas que usan intensivamente información.

E) Comercio electrónico comunitario

Actualmente, el auge del comercio electrónico no puede ser ignorado. La publicidad nos informa de los esfuerzos que se hacen por poner el e-commerce al alcance de las comunidades geográficas y virtuales, a través de páginas web, portales, shoppings virtuales, etc. En todo el mundo se están implementando iniciativas para articular el comercio local con los mercados globales, a través del comercio electrónico. La publicidad nos informa de los esfuerzos que se hacen para poner el comercio electrónico al alcance de las comunidades geográficas y virtuales, a través de web pages, portales, shoppings virtuales, etc. En todo el mundo se están llevando a cabo aceleradas iniciativas para articular el comercio local con los mercados globales, a través del comercio electrónico.

En Argentina, el informe de Roxana Bassi "Informe 1999, E-commerce en Argentina" indica progresos significativos en esta área. Actualmente, se vive una verdadera explosión: en marzo de 2000, los usuarios del e-commerce gastaron 3 millones de pesos sólo en CD (Diario Clarín, 17-05-2000). Según la

consultora Prince & Cook, el número de navegantes en la Red crece a un ritmo del 4% mensual, y estima la facturación del sector para el presente año en 150 millones, y en 355 millones para el 2001. El auge del comercio electrónico bien puede ser usado por organizaciones comunitarias o emprendimientos locales para vender sus bienes y servicios prescindiendo de intermediarios. Las comunidades geográficamente aisladas, o simplemente muy alejadas de los mercados representados por las grandes ciudades pueden llegar de esta manera al mercado global, siempre que cuenten con la necesaria formación, no sólo en herramientas tecnológicas, sino en gestión de microempresas. Los telecentros o equipamientos similares pueden así constituirse en lugares donde se impartan cursos sobre administración de microempresas, emprendimientos comunitarios y comercio electrónico, alentando de esta manera las economías locales.

F) Teletrabajo

Las TSI pueden ser muy útiles para las economías locales facilitando el teletrabajo, sobre todo en ciudades pequeñas o remotas, o para ciertos individuos con dificultades para alejarse de su hogar, como madres de niños pequeños, ancianos o personas con impedimentos físicos. Se están multiplicando las clases de trabajos que pueden ser realizados a distancia. Un reciente ECATT Survey (1999), referido a Europa, muestra que el teletrabajo móvil es el más extendido. Alrededor de 14% de las empresas europeas utiliza esta forma de trabajo.

En la del año 2000, las compañías empiezan a considerar seriamente la posibilidad de alentar el teletrabajo. Los teletrabajadores provienen de diferentes profesiones y oficios: miembros de profesiones liberales, profesores secundarios y universitarios, programadores informáticos, investigadores, publicistas, artistas gráficos, administrativos, empleados de compañías de marketing, periodistas, etc. (Finquelievich, 1998 y 2000).

Existen condiciones favorables para el teletrabajo. Una de ellas es que aproximadamente una tercera de la población del país habita en la ciudad de Buenos Aires y su área metropolitana, por lo cual el trabajo en casa contribuiría a aliviar la congestión vehicular en la zona y a mantener a raya la contaminación. La extensión del teletrabajo va de la mano con una nueva tendencia urbana: la emigración de familias de clase media alta y alta a country clubs y barrios privados de los suburbios que les garantizan un ambiente agradable y seguridad a menos de 100 Km., de la Capital. Para estos nuevos habitantes suburbanos, el teletrabajo serán una herramienta indispensable para su estilo de vida que les permitirá reducir sus viajes a la Capital a algunos días por semana y disfrutar una vida de la comunidad local mejor. En estos casos, los telecentros facilitan el trabajo a distancia mientras evitan el aislamiento del trabajador solitario frente a su computadora.

G) Educación, formación y redes de aprendizaje

La educación y la formación permanente son áreas que emergen rápidamente en la IC. Áreas crecientes de educación y enseñanza a todos los niveles serán proporcionadas en línea, incluyendo la distribución a localidades remotas de material escrito, CDs de sonido y videos, además del material interactivo que se envía por Internet. A pesar de que en Argentina están surgiendo universidades virtuales, como la Universidad Nacional de Quilmes o la Universidad de Buenos Aires, recién se está aprendiendo a manejar las técnicas y contenidos específicos a la educación virtual. También se están desarrollando metodologías para articular facilidades educativas en línea con las necesidades de formación continua, y con las estructuras educativas tradicionales existentes en las ciudades y barrios, con el objeto de integrar al mayor número posible de población a la Sociedad de la Información y sus nuevas formas de trabajo.

H) Relocalizaciones urbanas

Las TSI facilitan tanto a los teletrabajadores, a los habitantes de las nuevas urbanizaciones como a empresas de todo tamaño, la posibilidad de elegir la localización física de sus vidas y actividades, siempre y cuando se mantengan "conectados". Los servicios bancarios, las universidades virtuales, la telecompra, los supermercados digitales, los siguen dondequiera que vayan. Pero estas relocalizaciones (y los consecuentes cambios en la estructura urbana y en las infraestructuras y servicios que deben acompañarlos) implican la necesidad de un trabajo intensivo de planificación urbana. Los Sistemas de Información Georeferenciados (GIS), adecuadamente utilizados, permiten informar a la población sobre los proyectos que los conciernen y también posibilitan que los ciudadanos se expresen con respecto a sus necesidades y preocupaciones, como el uso del suelo, la conservación del medio ambiente, los servicios educativos y de salud que les resultan necesarios, etc.

6. Contenidos para la informática comunitaria

El acceso físico del público a las herramientas informáticas o a Internet, sea gratuitamente o a un precio bajo, es sólo un primer paso. Como se ha expresado más arriba, la siguiente cuestión clave se refiere a los contenidos que se colocan en la Red, los tipos de información y servicios que se proporcionan a los ciudadanos. Los que navegamos Internet sabemos que hay allí una inmensa masa crítica de información, servicios, propuestas del interactividad, foros de debates, etc., Sin embargo, como señala Gurstein (2000), sólo poco de este material es utilizable o apropiable en contextos que difieren de los países del Norte, y principalmente de los USA, donde se produce un alto porcentaje de esta información. Esto se hace más evidente cuando se consideran los problemas de los países del sur en esta área: falte de recursos financieros y tecnológicos, falta de la formación en el uso de herramientas informáticas, resistencias culturales, falta de interés gubernamental, barreras idiomáticas, etc.

Para que los servicios online sean realmente, es necesario desarrollar dos elementos:

- La capacidad de discernimiento de los usuarios con respecto a la masa de información encontrada, por medio de ofertas de formación permanente.
- La capacidad de los proveedores de información (como los administradores de telecentros) para que diseñen la oferta de información y servicios que contemplen la diversidad de circunstancias, contextos y capitales culturales de los usuarios.

Referencias Bibliográficas

Agada, John and Hale, Marha. "Using Cyberspace to Nurture Civil Society in Nigeria and the USA: An Educational Partnership model", Conferencia Internacional DIAC 2000. *Shaping the network Society: The Future of the Public Sphere in Cyberspace*. Seattle, USA: Mayo 20-23, 2000.

Baumann, Pablo. "Usos sociales de las TIC. Gobiernos locales y participación ciudadana" En: Finquelievich, Susana (coord). ¡*Ciudadanos, a la Red!*. Buenos Aires: La Crujía, 2000.

Bassi, Roxana. "1999 Repport on E-commerce in Argentina" (http://www.cacenet.com.ar) (http://planeta.gaiasur.com.ar)

Cisler, S. En Serra, Artur, *"The civic nets What they are, how do they work?"* 1995.

Finquelievich, Susana: "*Redes electrónicas comunitarias en la prevención de la salud mental*". [http://www.enredando.com]

Finquelievich, Susana, y Schiavo, Ester (coord) *La ciudad y sus TICs*, Buenos Aires: Universidad de Quilmes. 1998.

Finquelievich, Susana (coord). ¡*Ciudadanos, a la Red*!. Buenos Aires, La Crujía: 2000.

Finquelievich, Susana y Alejandra Jara: "Community Informatics in Argentina. Act II, SHAPING THE NETWORK SOCIETY, The Future of the Public Sphere in Cyberspace", A Computer Professionals for Social Responsibility Symposium, [http://www.scn.org/cpsr/diac-00], May 20 - May 23, 2000. University of Washington HUB, Seattle, Washington, USA.

Gurstein, M. and Dienes, B. *Community enterprise networks: Partnerships for local economic development.* Paper presented at the Libraries ace Leaders in Community Economic Development conference, Victoria, BC. [http://ccen.uccb.ns.ca/flexnet/CENs.html] [June 1998].

Gurstein, M. (ed.) *Community Informatics: Using Technology to Enable Community Processes.* Group Publishing, Hershey PA, Devises *1999.*

Gurstein, M. *Applying the Concept of Flexible Networks to Community Access Computing.* [http://ccen.uccb.ns.ca/flexnets] [1998, May 31].

Jara, Alejandra. Las redes comunitarias en el ciberespacio. El caso de la Argentina. En: Finquelievich, Susana (coord.): *¡Ciudadanos, a la Red!.* Buenos Aires: La Crujía, 2000.

Rheingold, H., *Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier,* Reading, MA.: Addison-Wesley, 1993.

Robinson, Scott. "Telecentros en Mexico: desafíos y posibilidades". En: Finquelievich, Susana (coord.) ¡*Ciudadanos, a la Red*!. Buenos Aires: La Crujía, 2000.

E-government y Redes Electrónicas Comunitarias. Entre la mercantilización y la politización de las relaciones sociales

Pablo Baumann y Alejandra Jara

Introducción

El *e-government* (o gobierno electrónico) y las redes electrónicas comunitarias parecen ubicarse en los extremos de la tensión existente entre dos tendencias encontradas: la mercantilización y la politización de la relaciones sociales. En la primera de las prácticas, se enfatiza auspiciosamente la profusión de canales de comunicación entre el gobierno y los ciudadanos bajo la impronta de la eficacia y eficiencia de la gestión estatal. Se fortalece la visión del ciudadano en tanto beneficiario y consumidor de servicios públicos. En la segunda, los canales de comunicación entre ciudadanos y gobierno están orientados a fomentar la deliberación pública como fundamento de la participación política, y a maximizar las posibilidades de satisfacción de las demandas. O sea que mientras la primera tiende a socializar la política, esto es, llevarla al terreno de la sociedad civil, asimilándola al mercado, la segunda tiende a politizar a la sociedad, recuperando el sentido de la acción y el discurso tal y como lo entiende Hannah Arendt, como "espacio de aparición"[1].

El concepto moderno de ciudadanía, en tanto status legal otorgado por el Estado, con un fuerte anclaje territorial, está en crisis, porque el propio Estado.Nación, tal y como surgió y se consolidó en las sociedades modernas, es un Estado en crisis. "Ser ciudadadano no tiene que ver sólo con los derechos reconocidos por los aparatos estatales a quienes nacieron en un territorio, sino también con las prácticas sociales y culturales que dan sentido de pertenencia y hacen sentir diferentes a quienes poseen una misma lengua, semejantes formas de organizarse y satisfacer sus necesidades"[2]. De este modo las redes electrónicas comunitarias aparecen como los nuevos escenarios de recreación de lo público y revalorización del *status* político de la ciudadanía,

[1] Arendt, H. (1974)

introduciendo en dicha idea fuertes componentes culturales identitarios y localistas, poniendo en juego a los mismos, articulando sus discursos, más allá de la relación individuo-Estado.

En general, los usos detectados hasta el momento por parte de los gobiernos locales ponen énfasis en la relación con el ciudadano-usuario-consumidor-cliente y no tienen en cuenta que éstos interactúan activamente en redes de relaciones diferenciadas. Lo cual termina agudizando los problemas de gobernabilidad, dado que en vez de articular demandas, las agrega estadísiticamente.

En éste artículo pretendemos delinear algunos elementos que deberán ser tenidos en cuenta para el diseño institucional de la Sociedad de la Información y el rol que en éste último deberán tener las redes ciudadanas. El fortalecimiento de una política democrática depende de la institucionalización de estos espacios asociativos en tanto ámbitos de participàción consultiva y no de participación resolutiva. Porque se trata de encauzar la participación ciudadana como medio para mejorar la representación social y la formación de la voluntad política. En este sentido, Internet es un medio ideal para organizar procesos de comunicación política: foros de debate, espacios de reflexión y de información aplicados a la discuasión de planes estratégicos locales, presupuesto participativo, procesos de descentralización, consejos consultivos de gobierno, etc. En este sentido podemos decir que"Internet es más voz que voto"[3].

Ciudadanía digital

La noción clásica de ciudadanía en tanto en tanto status legal otorgado por parte del Estado, hace referencia a los derechos y obligaciones que posee todo individuo en tanto miembro de una comunidad. El derecho a la igualdad es la piedra angular en la relación individuo-sociedad, ya que se es portador

---

[2] García Canclini (1995)

[3] Esta expresión le pertenece a Javier Villate, quien desarrolla ésta idea en la publicación electrónicaEn.red.ando, bajo el título "Qué democracia con Internet? O.1", publicado el 07-03-00 http://www.enredando.com

de derechos y deberes en tanto participe de una comunidad de iguales. La ciudadanía como proceso histórico, posee un desarrollo evolutivo, que va de los derechos civiles en el siglo XVIII, a los derechos políticos en el siglo XIX, y en el siglo XX aparece la cuestión de los derechos sociales y de las minorías. La problemática de la ciudadanía aparece en cada momento particular relacionada a contextos históricos, política, social y materialmente diferentes.

Cuando hablamos de Sociedad Informacional-SI-, nos referimos a un proceso de redefinición histórica de las relaciones de producción, de poder, y de experiencia[4] que deriva de la convergencia e interacción de tres procesos, hasta cierto punto, independientes. Por supuesto, la revolución de la tecnología es uno de ellos. Pero no podrían comprenderse cabalmente los cambios sociales a que asistimos sin tener en cuenta la crisis económica y subsiguiente reestructuración del capitalismo en los ´70, por un lado, y por el otro la crisis de las instituciones políticas y el surgimiento de los nuevos movimientos sociales.

Actualmente la noción de ciudadanía, en tanto status legal otorgado por parte del Estado, con fuerte anclaje territorial, está en crisis, porque el Estado-Nación, tal y como surgió y se consolidó en las sociedades modernas, es un Estado en crisis. Como dice Castells, "los ciudadanos aún son ciudadanos, pero dudan de qué ciudad y de quién es la ciudad[5]". Contemporáneamente ser ciudadano supone también, reivindicar el derecho a acceder y pertenecer al sistema socio-político, el derecho a la diversidad en la igualdad, el derecho de acceder, de influir, de constituirse en actor del escenario social.

Diversos autores han teorizado acerca de los derechos de los ciudadanos en la SI. Entre ellos Ester Schiavo[6] reflexiona sobre los requisitos necesarios para ser un ciudadano en la SI, y menciona cuatro requisitos: la presencia, otorgada por la dirección electrónica provista al ciudadano por el gobierno local, el acceso universal provisto por entidades privadas o comunitarias, el capital que implica un proceso de aprendizaje para incorporar los saberes

[4] Castells (1998).
[5] Castells (1998). Op. Cit.

necesarios para actuar en la plataforma digital, y el habitus que posibilita incorporar los conocimientos (el capital) a los modos de percibir pensar y actuar en la vida cotidiana. Esta autora alude a las posibilidades de multiplicación del espacio publico social, porque coexisten él, territorio urbano presencial y entorno telemático.

Susana Finquelievich[7] especula acerca de los derechos de los ciudadanos en la SI. Enuncia una serie de derechos entre los cuales aparecen: el derecho a participar de la SI, a disponer de medios de aprendizaje de las técnicas y saberes tecnológicos y organizacionales asociados a la informática, el derecho de participar comunitariamente en el uso de las herramientas tecnológicas (acceso comunitario), derecho a establecer redes electrónicas comunitarias, al acceso a la información publica, el derecho a ser consultados por los gobiernos sobre las decisiones y planes que conciernen a la ciudad y la calidad de vida de sus habitantes, entre otros.

Nuestra propuesta es reflexionar sobre el ejercicio de la ciudadanía en la SI. El ejercicio de la ciudadanía en tanto relación social, entendida como el derecho a acceder y participar del sistema socio-político, el derecho de definir socialmente aquello en lo cual queremos ser incluidos. Y nos preguntamos ¿Qué instituciones se promueven para incorporar a los ciudadanos a la SI? ¿Como se ejercita la ciudadanía en la SI? ¿Podemos hablar de formas innovadoras de la acción colectiva? ¿Cuáles serían sus características?

La ciudad como encuentro

La ciudad se transforma, la acepción clásica de ciudad como lugar, cede ante la noción de "la ciudad como encuentro, como organización institucionalizada de comunicación entre grupos e individuos deferentes"[8]. La idea de ciudad como espacio de organización, defensa y fomento de la comunicación es el lugar de redescubrimiento del ágora, de fortalecimiento de la democracia y de reinvención del espacio político. De este modo, la ciudad moderna, con sus

[6] Schiavo (2000).
[7] Finquelievich (1999)

límites geográficos y políticos bien definidos se superpone con la ciudad informacional, la ciudad-red, cuyos límites son sólo los límites de la comunicación.

En un estudio anterior[9] tomamos contacto con experiencias concretas acerca de cómo los ciudadanos organizados en diferentes expresiones de la sociedad civil utilizaban la comunicación mediada por computadoras - CMC- en función de sus objetivos y para alcanzar sus propias metas. Un sitio web, la participación en una lista de discusión o simplemente una dirección de correo electrónico les permitió innovar en la gestión de sus recursos y en el establecimiento de redes electrónicas comunitarias. Estos grupos lograron incrementar sus posibilidades mediante la CMC, pudiendo acceder a información, darse a conocer, informar a la comunidad en general sobre sus objetivos y formas de trabajo, fortalecer el vínculo con los beneficiarios de sus actividades, ganar respaldo y sobre todo reposicionarse en las estructuras de poder locales y regionales.

Así es como, por ejemplo, un grupo que actualmente supera los ciento cincuenta webmasters, han conformado un Circuito de Ciudades Argentinas (http://www.argenguide.com.ar) utilizando la red como medio para difundir las noticias comunitarias, los emprendimientos productivos locales, promocionar los diferentes circuitos turísticos y brindar un espacio de debate y encuentro a los miembros de cada comunidad. Estos sitios web son emprendimiento privados, financiados mediante el esfuerzo y los recursos de sus creadores, se trata de iniciativas locales que se llevan adelante en la mayoría de los casos sin el apoyo de las instituciones locales y que en muchos casos brinda acceso a información publica y servicios comunitarios generando aportes al desarrollo local, y realizando un esfuerzo de resultado incierto en la promoción y difusión de las tecnologías de información y comunicación -TICs-, que los propios municipios no ofrecen a los ciudadanos.

---

[8] Touraine (1998)

[9] Proyecto PIP-CONICET "Las nuevas formas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación", dirigido por Susana Finquelievich e Hilda Herzer, IIGG, FCS-UBA.

Así es como también, un grupo de vecinos del barrio de Saavedra, movilizados por el problema de la inseguridad en poco más de un año se ha convertido en una fuerte red con presencia en gran parte del Area Metropolitana, nutriéndose de experiencias de distintas partes del mundo. O es también el caso de la Red del Trueque, que nuclea a miles de personas que en poco tiempo han constituido una red productiva y de intercambio alternativa al mercado. O el de la Comunidad de Indios Quilmes, en Tucumán, que afirman su identidad y sus derechos, convocando solidaridades de diversos lugares del planeta, dando a conocer su milenaria cultura y su mirada sobre el mundo.

Los casos comienzan a multiplicarse, la trama de las redes comienza a tejerse...

Sin embargo, en general y como contrapartida, los usos de TICs detectados hasta el momento por parte de los gobiernos locales, ponen énfasis en la relación con el ciudadano-usuario-consumidor-individuo y no tienen en cuenta que estos interactúan activamente en redes de relaciones diferenciadas. Lo cual termina agudizando los problemas de gobernabilidad, dado que en vez de articular demandas, las agrega estadísticamente. Esta misma perspectiva acerca de la participación en la SI en tanto ciudadano-individuo-usuario-cliente, es la que a nuestro criterio prevalece, por ejemplo, detrás de la línea de crédito blando para la compra de equipamiento informático implementada por el gobierno nacional, donde se facilita el acceso a la adquisición de equipamiento únicamente a los particulares, favoreciéndose el uso privado e individual de las tecnologías teleinformáticas, y no propiciando el acceso comunitario y fortaleciendo a las organizaciones del tercer sector[10], beneficiándolas también con esta línea de créditos.

Retomando la idea inicial acerca de la ciudad como organización institucionalizada de comunicación y su relación con los usos sociales de las TICs, son los ciudadanos organizados y no los gobiernos quienes están dando

[10] Denominamos primer sector a lo concerniente a la esfera de lo público estructurado en torno al Estado y sus funciones, el segundo sector estaría conformado por lo privado o el mercado y el tercer sector estaría formado por las organizaciones de la sociedad civil.

los primeros pasos para articular, organizar, y facilitar la creación de espacios colectivos de comunicación y fortalecimiento de la participación ciudadana.

Redes electrónicas comunitarias

Al hablar de comunicación y política democrática, hacemos referencia a los discursos que convergen, de modo contradictorio y no excluyente, en la esfera de producción del discurso político y "los actores que tienen legitimidad para expresarse sobre este tema: los políticos, los periodistas y la opinión publica que se expresa a través de los sondeos de opinión[11]" y, agregamos, las **redes electrónicas**. En los sondeos de opinión pública los ciudadanos pueden expresarse en tanto sean consultados, por científicos y técnicos, que re-elaboraran las opiniones emitidas en un discurso que refleje de la mejor manera posible la realidad social. Con el acceso a las tecnologías teleinformáticas se genera un nuevo canal de expresión a la opinión publica, cualitativamente diferente porque los ciudadanos pueden participar activamente en la difusión de sus opiniones, debates y cuestiones de interés y podríamos decir que se trata de opinión pública sin mediaciones aunque no por ello menos socialmente elaborada.

Las redes electrónicas comunitarias aparecen como los nuevos escenarios de recreación de lo público y revalorización del status político de la ciudadanía, facilitando el acceso a la información pública, y el debate como fundamento de participación política. Permitiendo no solo un ida y vuelta entre actores políticos y ciudadanos, sino fortaleciendo los lazos de relación horizontal entre estos últimos.

La participación de los ciudadanos en el sistema socio-político a través de la opinión pública, que se expresa en las redes electrónicas comunitarias, es un modelo deseable de perfeccionamiento de la representación social, de formación de la voluntad política y de articulación de intereses en la Sociedad

[11] Wolton, D. "La Comunicación Política: Construcción de un Modelo". En "*El nuevo Espacio Público*".

de la Información (SI). El diseño institucional de las redes electrónicas comunitarias, aunque todavía embrionario en su desarrollo, funciona en base a relaciones horizontales, descentralizadas, multipartidarias, y no acotadas geográficamente, que trasciende los límites del sistema de representación tradicional, partidario o parlamentario, y que puede favorecer en su desarrollo el fortalecimiento de una democracia representativa con fuerte participación social; un modelo capaz encauzar la participación ciudadana propiciando instancias de deliberación social propias del sistema democrático.

La participación de los ciudadanos en las cuestiones de interés publico a través de las redes telemáticas no se traduce necesariamente en la intervención directa de los ciudadanos en las decisiones colectiva. El televoto, cada vez mas factible dada la rápida difusión de las TICs en la población, entraña posibles peligros. Sartori[12] nos advierte acerca de los peligros si se toma a la red como instrumento de acción política, porque se anulan los sistemas de contrapesos y balances propios del sistema representativo y se facilita la instauración de un principio mayoritario absoluto que puede violar el principio de respeto a la minoría. La experiencia americana entre 1898 y 1918 demuestra que los instrumentos de la democracia directa pueden servir tanto a promover los derechos de las minorías como a lesionarlos. Abundan los ejemplos de discriminación racial, sexual, de género etc. promovidas a través de iniciativas populares y referéndum, al punto que se ha sostenido que han sido un efectivo facilitador de prejuicios[13].

Las redes electrónicas comunitarias son mucho más que el hardware y el software que las sustentan; reflejan el acceso a un nuevo espacio de vinculación que permite la aparición de distintos tipos de organización social asociados al uso de las herramientas informáticas[14]. Tal como menciona Douglas Schuler[15] "las redes electrónicas comunitarias ofrecen una

[12] Sartori, G. (1998). "Homo Videns".
[13] Cunil Grau, N. "Repensando lo público a través de lo social" CLAD, Ed. Nueva Sociedad.
[14] Carceglia, D y Quiroga, S.: "Municipios on-line. Los panópticos de fin de milenio. ALAS XXII – Concepción 10-99. Disponible en www.enredada.net
[15] Shuller, D. (2000). "Nuevas comunidades y nuevas redes comunitarias. Construir nuevas instituciones para enfrentar los desafíos". En Finquelievich, S. *"Ciudadanos, a la red!"*. Ed. Ciccus – La Crujía, Bs. As., 2000.

oportunidad importante y excepcional para que las comunidades desarrollen y administren y una tecnología democrática".

Municipios on-line

Los gobiernos municipales y locales son actores fundamentales en esta nueva geografía mixta (virtual y territorial), por varias cuestiones En primer lugar, por una cuestión estratégica y geopolítica: en tanto los Estados-nación se ven inmersos en redes variables de poderes y contrapoderes globalizadas frente a las cuales pierden soberanía y autonomía, delegando cada vez más responsabilidades en los niveles inferiores de gobierno, descentralizando tareas y funciones para descomprimir los crecientes niveles de demandas y garantizar la gobernabilidad de los sistemas políticos, los gobiernos locales asumen cada vez más funciones y autonomía (esto último no siempre se da, dependiendo de la capacidad de obtención de recursos propios que estos tengan). Estos pueden implementar estrategias propias de desarrollo, estableciendo alianzas con otros municipios dentro y por fuera de los propios estados, conformando redes, buscando nuevos mercados para sus producciones, innovando y promoviendo el surgimiento de nuevas actividades rentables, promoviendo sus recursos, etc.

Las CMC o TICs, permiten establecer nuevas formas de cooperación. Este es el caso de la Red de Municipios Mariano Moreno, el de la red de Webmasters Municipales o la red URB-AL. En segundo lugar, por una cuestión política, al permitir una mayor integración en la medida en que, más que agregar demandas, permiten desagregarlas y articularlas, promoviendo espacios de encuentro para la creación de consensos en las localidades. En este sentido, si bien no se ha extendido su uso aún, las CMCs constituyen una herramienta ideal para la elaboración de presupuestos participativos, planes estratégicos, referendums y consultas populares, permitiendo una mayor gobernabilidad a nivel local. Sin embargo, la utilización de CMC por parte de los gobiernos locales, hasta este momento, se ha limitado en la mayoría de los casos al desarrollo de intranets, con el fin de lograr una mayor eficiencia en el procesamiento de las demandas, y a una escasa utilización (o subutilización) de las posibilidades de Internet, empleada más como una "cartelera" virtual,

como un push media, que como una herramienta para la participación ciudadana.

En pocos casos, se ha utilizado Internet para transparentar las cuentas públicas y en muy pocos casos para ofrecer servicios on-line (cobro de impuestos, reclamos, etc). En este sentido, la utilización de las CMC podemos decir que está siendo implementada basándose en una concepción estrecha del concepto de gobernabilidad, que se limita a plantear como centrales y excluyentes los objetivos de eficacia, eficiencia y transparencia (en el sentido de accountability) y en un concepto de "ciudadano" restringido al de individuo - consumidor (abstraído de su real situación en la sociedad) frente al Estado, dejándo de lado la idea de participación real en los debates y en la toma de decisiones.

Si bien en muchos casos es mucho lo que se ha hecho, no es suficiente. Los desafíos son grandes y la velocidad de respuesta necesaria debe ser rápida. Por ejemplo, en el caso del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, si bien frente a lo que existía anteriormente, el sitio www.buenosaires.gov.ar resulta novedoso e innovador, son todavía escasas las posibilidades de interacción, a no ser por el formulario para enviar mails al jefe de gobierno y las direcciones de e-mail de las distintas secretarías. Uno puede consultar información, pero no puede iniciar on-line ningún trámite. No hay espacios para los debates ni los reclamos. Una excepción a destacar, sin embargo es el foro de debate específico del portal educativo.

En la página de los Centros de Gestión y Participación, el vecino puede consultar cuál es el que corresponde a un domicilio determinado y qué trámites pueden realizarse en ellos, no pudiéndo hacer más que eso desde el sitio.

Una vuelta de tuerca más ha dado la Legislatura, con su renovado sitio. Cualquier ciudadano o grupo de ciudadanos puede enviar un mail a cualquier legislador o participar con alguno de ellos en un foro de debate. Esta última iniciativa sería prometedora y realmente innovadora, si funcionara correctamente. Hasta el momento no hemos podido participar en ningún foro, porque la página está en permanente construcción.

Conclusión

En un sistema en que el Estado Nación pierde soberanía y se torna cada vez más impotente para resolver los problemas concretos de la gente, en el que los sistemas políticos están en crisis poniendo en juego su propia credibilidad ante los ciudadanos, y en última instancia afectando ala misma democracia, se vuelve cada vez más visible el rol fundamental de los gobiernos locales como embriones de una nueva política democrática.

En primer lugar, porque la tendencia es al crecimiento de una autonomía en la elección de autoridades locales, respecto a las lealtades o al voto para autoridades nacionales, como ha quedado demostrado en las últimas elecciones nacionales. En segundo lugar porque el control ciudadano sobre sus gobernantes se hace más efectivo a nivel local, lo cual redunda en la construcción de una nueva legitimidad política en dichos niveles. En tercer lugar, porque los gobiernos regionales y locales están tendiendo a implementar procesos de descentralización y participación ciudadana.

Y, por último, porque, como observa Castells[16]: "Cuando se suman los medios electrónicos (la comunicación a través del ordenador o las emisoras de radio y T.V. locales) para extender la participación y consulta a los ciudadanos (por ejemplo en Amsterdam o en la Prefectura de Fukuoka), las nuevas tecnologías contribuyen a aumentar la participación en el gobierno local. Las experiencias de autogestión local, como la desarrollada por la municipalidad de Cuiaba en el Mato Grosso brasileño (y, agregamos nosotros, las incipientes experiencias de Benito Juárez - Laprida y La Carlota), muestran la posibilidad de reconstruir vínculos de representación política para compartir (si no controlar) los desafíos de la globalización económica y el carácter impredecible de la política".

El otro pilar fundamental en la recreación de la democracia son las redes electrónicas comunitarias. Nuevos movimientos sociales, organizaciones del tercer sector, voluntariados, organizaciones no gubernamentales, utilizando y organizándose a través de redes electrónicas, y telecentros adquieren cada vez

[16] Castells, M. (1998).

más una significación política. Por un lado van ocupando los lugares de los cuales el Estado de bienestar va desertando. Por el otro van tejiendo una nueva trama de solidaridades y lazos sociales. Se conforman y actúan en red porque saben que de esa manera tienen mayor velocidad de reacción, porque pueden compartir recursos y porque intuyen que es la única manera de hacer frente a un poder globalizado, concentrado y disperso a su vez en redes de flujos de poder y riqueza. Municipios on-line, redes electrónicas comunitarias. Quizás a partir de ellas se esté recreando un nuevo concepto de ciudadanía global. En la cual todos puedan ser ciudadanos, sujetos de derechos y a sentirse integrados política y socialmente en la Sociedad de la Información.

Referencias bibliográficas

Arendt, Hannah. *La Condición Humana.* Barecelona: Alianza, 1974.

Carceglia, Daniel y Quiroga, Sol. *Municipios on-line. Los panópticos de fin de milenio*. ALAS XXII – Concepción 10-99. [http//:www.enredada.net]

Castells, Manuel. *La Era de la Información*. Barcelona: Siglo XX1, 1998.

Cunil Grau, N. *Repensando lo público a través de lo social.* CLAD, Nueva Sociedad.

Finquelievich, S *Los Derechos Ciudadanos en la Sociedad de la Información* http://www.enredando.com, 1999.

García Canclini, S. *Consumidores y Ciudadanos*. Buenos Aires: Grijalbo,1995. p.19

Sartori, Giovanni *Homo Videns*. Buenos Aires: 1998.

Schiavo, Ester. "Los Ciudadanos de la Sociedad de la Información: entre los Señores del Aire y el Pueblo Natal". En: Finquelievich, Susana (ed.) *Ciudadanos, a la Red!*. Buenos Aires: Ciccus – La Crujía, 2000.

Schuler, Douglas. "Nuevas comunidades y nuevas redes comunitarias. Construir nuevas instituciones para enfrentar los desafíos". En: Finquelievich, Susana (ed.) *Ciudadanos, a la red!*. Buenos Aires: Ciccus – La Crujía, 2000.

Touraine, Alan "La Transformación de las Metrópolis". En: Revista *La Factoría* http://www.lafactoriaweb.com/ Nº 6, 1998.