

## IMAGINARIOS DE LA GESTIÓN DIGITAL EN CIUDADES DE RANGO MEDIO

**Ana Silva y Ariel Gravano**

Universidad Nacional del Centro de la Provincia  
de Buenos Aires (Argentina)

### Resumen

En este trabajo analizamos la relación entre los imaginarios identitarios urbanos y la implementación del llamado “gobierno electrónico” o gestión digital en una ciudad de rango medio. Abordamos cuatro dimensiones: 1) la dialéctica del sistema y espacio urbano; 2) la articulación con las *otredades* y el *palimpsesto* histórico de los imaginarios locales; 3) el isomorfismo entre los modelos ideológicos homeostáticos de lo urbano y sus sistemas institucionales; 4) la hegemonía del imaginario metropolitano sobre el local y la especificidad de la escala.

**Palabras clave:** gestión, imaginarios urbanos, tic, ciudad de rango medio, gobierno electrónico.

### 1. Introducción

En este trabajo exponemos las principales líneas conceptuales con las cuales analizamos la relación entre los imaginarios identitarios urbanos y la implementación, mediante Técnicas de la Información y la Comunicación (TIC), del llamado “gobierno electrónico”, o gestión digital, que –se supone– tiene un efecto sobre los hábitos arraigados de gestión pública, en una ciudad de rango medio (ciento veinte mil habitantes).

A partir de avances logrados en investigaciones e intervenciones desarrolladas en los últimos veinte años sobre imaginarios urbanos en escala metropolitana (textos citados de Gravano), focalizamos en esta ocasión en ciudades de rango medio a partir de varios proyectos sobre la articulación entre imaginarios urbanos, planificación y participación y los trabajos sobre el caso (de Silva). Nos basamos en la relativa vacancia de estudios antropológicos de esta escala y en su recurrencia en la realidad urbana argentina. Hegemónicamente se suele preconcebir lo urbano de acuerdo con modelos de dimensión metropolitana, tanto a nivel teórico como de sentido común y, sobre todo, en la perspectiva preponderante de la gestión político-institucional.

El caso tomado es el de la implementación de la gestión virtual en una ciudad de rango medio en el sudeste de la provincia de Buenos Aires, Argentina (1).

#### 1.1. Sistema urbano, imaginarios y otredades

Definimos al sistema urbano como el conjunto de aparatos y de dispositivos institucionales para la provisión

pública de consumos colectivos, en su dimensión espacial y su consecuente valoración material y simbólica. No es un mero contexto o recipiente de problemáticas generales (sociales, económicas, políticas), sino un *sistema de sistemas* satisfactores de servicios ciudadanos de infraestructura, equipamientos, vivienda, comunicación, regulación espacial, educativos, judiciales, de salud, empleo, mediáticos, etcétera. Pero, a la vez, es el producto de transformaciones y luchas permanentes a nivel estructural y en una dimensión conformada por imaginarios e identidades que se enmarcan en desafíos crecientes y notorios de la agenda contemporánea. Los dos flancos de esta agenda se componen de la notoriedad y de la recurrencia de la problemática urbana, que se configuran como consumos urbanos insuficientes, inefectivos o ausentes y como procesos de segregación y marginación respecto al *valor de uso de la ciudad* misma.

Entronca esto con la definición de Manuel Castells de lo urbano como “*producción social de formas espaciales*” (Castells, 1974:26), producto histórico de aglomeración funcional y social interdependiente y un sistema de relaciones estructuralmente asimétricas, a partir de la apropiación desigual del “excedente urbano” (Gravano, 2013: 43; Harvey, 2008: 17).

El concepto de imaginarios urbanos lo tomamos de Armando Silva (1992), quien lo define como el conjunto de imágenes construidas colectivamente, producto del “uso e interiorización de los espacios y sus respectivas vivencias dentro de la intercomunicación social” (Silva, *op. cit.*: 15). Como antecedentes tomamos el concepto de “*imaginabilidad*” de Kevin Lynch y la sistematización clásica de la “*imaginación espacial*” de David Harvey (1977) (2).

Ante la disyuntiva de tener en cuenta o no las agencialidades, representaciones y decisiones de las otredades sociales y recluirse exclusivamente en el análisis de las estructuras, cual si fueran “*ciegas y mudas*” (al decir de Jean Lojkin, 1979), optamos por el desafío interpretativo de la relación dialéctica entre los componentes que se definan como estructurales y las representaciones de los actores, en términos del espacio vivido por estos.

Las identidades sociales se construyen en general a partir de conflictos de base (estructurales o derivados de contradicciones secundarias) y en el espacio urbano toman la forma de *otredades* precisamente en contraste con marcas emblemáticas de la ciudad como un todo (3).

Esta aproximación nos encamina en nuestro caso hacia la relación entre los imaginarios, la estructura y el manejo del sistema urbano.

## **1.2. Informatización de los sistemas de servicios en la ciudad media**

Los procesos de creciente informatización añaden complejidad a la articulación entre los distintos sistemas satisfactores de servicios ciudadanos que componen el sistema urbano. Estas transformaciones operan básicamente en dos dimensiones: por un lado, *hacia adentro* de la administración –el denominado *Back Office*– y por otro, hacia los actores externos –el *Front Office*– (Kaufman, 2007; Reilly, 2004). La ciudadanía se constituye en destinatario mediato, mientras que el destinatario inmediato es la propia gestión, sobre la

base de cuya mejora se vería beneficiado aquel. Kaufman y Piana señalan que es posible introducir “una tercera dimensión vinculada con las políticas de acceso o reducción de la brecha digital, esto es, aquellos programas que buscan incentivar y crear las condiciones de acceso, uso y apropiación de las TIC” (Kaufman, 2007: 23) (4).

Gobierno Electrónico es la *categoría social en uso* (Rockwell, 1987) con la que se suele designar el proceso de incorporación de las TIC a la administración pública. Proviene del paradigma del *New Public Management* o “modelo gerencial” (Raventós, 2008) que se desarrolló en Estados Unidos en los años noventa sobre la base de las ideas neoliberales de achicamiento del Estado y del Estado-empresa en la búsqueda de respuestas a los crecientes cuestionamientos hacia la in-eficacia de los servicios públicos, así como a la crisis más general de confianza en la democracia de base representativa. La gestión digital también sería reivindicada desde lo que Ciska Raventós (*op. cit.*) ha denominado el modelo “democrático participativo”, que recuperaba reclamos y reivindicaciones de larga data de distintos movimientos sociales y convocaba al fortalecimiento de instancias participativas de las comunidades locales en los procesos de toma de decisiones, lo cual pone en evidencia que en ocasiones el uso de un vocabulario compartido (como “participación”, “transparencia” o el propio “gobierno electrónico”) opaca tensiones significativas entre perspectivas antagónicas.

A partir de algunas investigaciones más recientes se propone relativizar la denominación de “gobierno electrónico”, en la medida en que

No se piensa en el desarrollo institucional de TIC sino en cuál es la manera más efectiva de brindar el servicio. Entonces, *ya no importa si estamos en el ‘Gobierno Electrónico’ o dónde estamos*. Las formas de entrega de los servicios son respuestas prácticas a necesidades no inventadas (Kaufman, 2010: web).

Kaufman prefiere hablar de “canales”, antes que caracterizar a un modo de gestión por el medio técnico que utiliza. En este trabajo mantendremos la denominación “gobierno electrónico” las veces que sea pertinente, en tanto categoría social en uso tal como aparece en nuestros registros.

En Argentina, el Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE) comenzó a implementarse formalmente con la aprobación del Decreto N.º 378 (24/04/05) (5), dando encuadre normativo e impulso oficial a distintos procesos de incorporación de las TIC a la administración pública. El texto del Plan destaca el uso intensivo de las TIC con la finalidad de

... ofrecer mejores servicios al ciudadano/habitante, optimizar la gestión pública, garantizar la transparencia de los actos de gobierno, reducir los costos de tramitaciones, generar nuevos espacios de participación, incluir a personas, empresas y comunidades menos favorecidas y

favorecer la integración de nuestra producción al mercado global (PNGE).

En el marco del PNGE, los gobiernos provinciales y municipales fueron reglamentando e implementando en forma paulatina sus propios programas de incorporación de las TIC a la gestión pública. En Tandil, el programa de gobierno electrónico fue anunciado oficialmente en coincidencia con el lanzamiento del Plan Nacional y formalizando desarrollos que se venían dando desde años anteriores de manera diferencial en distintos ámbitos de la gestión municipal. Presentaba una serie de objetivos de impacto progresivo, que podemos sintetizar en: mejora de la comunicación interna, mayor transparencia de los actos de gobierno y ejecuciones presupuestarias y, en general, "más y mejores servicios a la ciudadanía" (pago de impuestos a través de la web, canalización de reclamos y realización de distintos tipos de trámites). El PNGE, y también los programas locales, suponen el paulatino reemplazo de los trámites "en persona" por su resolución por vía electrónica, de manera que la interacción directa con los agentes municipales que tiene lugar en diferentes espacios de atención al público (con las consiguientes colas, tiempos de espera y modos específicos de sociabilidad que se tejen en esos ámbitos) aparecería mediada cada vez más por la tecnología informática. En ese proceso, la implementación de un modelo de gestión "globalizado" se entrama con las redes de sociabilidad y fragmentación socio-espacial del medio local, en su dialéctica con la circulación y reproducción de los imaginarios identitarios urbanos.

### **2.1. Palimpsesto urbano y gestión de espacialidades**

De nuestras investigaciones en la ciudad de Olavarría, que luego extendimos a otras localidades de la región, proviene la hipótesis del *palimpsesto* histórico-urbano como matriz de la actualización de identidades (Gravano, 2005; Silva, 2010 y 2011). En estas ciudades coexisten distintas imágenes de sí mismas superpuestas, procedentes de diferentes períodos históricos y con base en distintas fuentes, que se componen a la manera de la sobreescritura en el papiro antiguo, que no lograba borrar del todo la escritura anterior. Esa huella opera como una textura de significados que puede actualizarse de acuerdo con impulsos y restricciones de sentido de cada nuevo contexto.

Se escalona así una primera imagen de "ciudad de frontera", que el imaginario hegemónico local (6) sitúa como "punta de lanza de la civilización contra el indio", al que, sin embargo, las investigaciones históricas no colocan "fuera", sino nítidamente *dentro de la ciudad misma* (Mandrini, 1988), conviviendo, interactuando y comerciando con el blanco. Esa oposición que concibe a la ciudad como polo civilizador no deja de discriminar simbólicamente al otro componente (el "salvaje"), ya que lo supone como *urbanamente anómalo*, por ser preconcebido como extraño de por sí a esa identidad. Por eso hemos proyectado que ese imaginario que expulsa ideológicamente al indio de la identidad urbana del pasado opera en el presente para discriminar a los "negros de los barrios", en un isomorfismo imaginario contundentemente revitalizado en lo que hemos llamamos la "ciudad manchada" (Gravano, 2005: 81-101) y, también, la ciudad de las

fronteras interiores en el caso de Tandil (Silva, 2009). A pesar de no existir los indicadores de la segregación y marginalidad urbana de tipo metropolitano, como la villa miseria, en la ciudad media la idea de una *frontera* entre lo central-normal y lo "otro" se nutre de este imaginario de espacialidades *manchadas* por el estigma.

Y se erigen luego las imágenes de ciudad que toman significados relacionados con el modo de producción (de industria primaria, minera y cementera), las identidades migrantes de Europa, a las que dimos en llamar los "tribalismos blancos" (siguiendo la terminología de la antropología de la urbanización de la Escuela de Manchester), y valores acordes con épocas de esplendor y progreso productivo y laboral. La "ciudad del cemento" y la "ciudad del trabajo" son las imágenes emblemáticas del proceso de acumulación y brillo identitario por varias décadas. Luego de la crisis política y económica 1995-2001, estas imágenes de pujanza declinaron y las segregaciones y estigmatizaciones se auparon en la imagen revivida de la *ciudad de frontera*.

Nuestra hipótesis afirma que la reconstrucción del *palimpsesto* urbano de la ciudad media resulta clave para comprender la gestión urbana contemporánea, que conforma la proyección del futuro de la ciudad, gobernada a partir de esas mismas matrices de significación.

## 2.2. Imaginarios y otredades de la "ciudad pujante"

En el caso de Tandil, el perfil turístico y la valencia mítica del paisaje serrano (Silva, 2011) condensada en la metáfora del "paraíso" tuvieron cierta efectividad desde la década de 1980 en la sustitución del perfil industrial en receso, con una expansión y diversificación progresiva del área de bienes y servicios destinados al turismo, especialmente de cabañas para alojamiento, diseminadas por toda la ciudad, incluso en los barrios estigmatizados de la llamada "medialuna pobre" de la ciudad (7), así como por una proliferación de pequeños y medianos productores de la industria alimenticia (especialmente de quesos y del salamín *tandilero*, que recibió recientemente la denominación de origen y que le ha valido a la ciudad el mote de "capital del salamín", con monumento incluido). Esa diversificación favoreció una reconversión del perfil productivo vivida como más "exitosa" que en otras localidades vecinas, y que viene abonando desde entonces la imagen que llamaremos de la *ciudad pujante*, reconocible en el discurso de diversos actores locales.

De acuerdo con nuestros relevamientos, en los imaginarios sobre el uso de las TIC en la gestión de los servicios públicos en Tandil se actualizan distintos aspectos del palimpsesto antes mencionado(s), especialmente la *ciudad de frontera* y la *ciudad de tribalismos blancos*, que se condensan hoy en la convivencia de la pujanza con la ciudad *de la naturaleza* (Silva, 2011) en tanto sendas expresiones hegemónicas de la identidad tandilense. Como sostén de esas imágenes, puede identificarse la vigencia del eje axiológico (8) que se articula en torno del *trabajo* como valor y anclaje simbólico de la frontera que – quizás ya no materializada en fortines y mangrullos, pero sí inscripta en discursos amurallados y prácticas

vigilantes y referenciada en las “manchas urbanas”– pretende separar a tandilenses “emprendedores” y “laburantes” de “vagos” o “mantenidos”, o, en clave del "reconocimiento" pueblerino de apellidos y alianzas vinculares, a los "conocidos" y “reconocidos” de quienes no lo son (Silva, 2013).

Por su parte, la *ciudad de tribalismos blancos* recuperaba entre otros aspectos la noción de trabajo como valor asociado a ciertas identidades y ejemplarizado en ciertas individualidades de inmigrantes “emprendedores” como por ejemplo Juan Fugl, danés creador del primer molino de trigo de la localidad, o Ramón Santamarina, comerciante español que llegaría a ser uno de los grandes terratenientes de la zona. Estas figuras, asociadas a una valoración positiva del trabajo, se oponen al otro no blanco, elemento “atrasado”, no adherente a la ética de trabajo sostenida desde la visión europeizante como correlato del imaginario del progreso y la empresa civilizatoria. Esta genealogía selectiva de los “grandes nombres” de la historia local se mantiene y alimenta hoy con otras figuras como Santiago Selvetti (fundador de Metalúrgica Tandil en 1947), a quien suele presentárselo en los siguientes términos:

... el más grande emprendedor tandilense de todos los tiempos [...]. En mayor o menor medida todos le debemos algo, porque [...] él y quienes lo acompañaron culturizaron tres generaciones de tandilenses sobre la importancia de la producción industrial, forjando el perfil de una ciudad en la que por suerte nos tocó vivir (9).

Desde distintos actores y sectores, en especial las “fuerzas vivas” de la ciudad, se sostiene que hoy Tandil es lo que es y tiene el potencial que se le atribuye gracias a la pujanza y carácter emprendedor de (algunos) tandilenses, del sector privado que trabaja “a la par” del sector público. En esta trama ideológico-simbólica, como un hilván que atraviesa las distintas capas del palimpsesto, puede reconocerse el eje del *progreso*, del "crecimiento", que, de acuerdo con nuestras hipótesis, estaría tensando valorativamente la actualización y la apropiación de las distintas *capas* del palimpsesto en la que se inscriben los procesos de digitalización estudiados, y se condensa en expresiones como estas:

... El futuro se llama un Estado Municipal moderno a través del uso de las nuevas tecnologías; se llama cooperación permanente entre lo público y lo privado [...] creatividad, innovación; se llama conocimiento, cultura y educación como motores del desarrollo y la integración social (10).

... Tandil sigue posicionándose en el mundo como un referente en nuevas tecnologías y en el desarrollo de la industria informática, a partir del trabajo conjunto del sector público y privado, esto es las empresas informáticas, el Municipio y la Universidad Nacional del Centro (11).

La modernización de la gestión a través de las TIC aparece, de este modo, invocada como corolario actual de aquel paradigma del progreso, al tiempo que en sus implementaciones concretas afloran las tramas y

prácticas de la sociabilidad "pueblerina" (Silva, 2013), sobre lo que volveremos al problematizar la cuestión de la especificidad de la escala media.

### 3.1. Isomorfismos ideológico-institucionales del valor de uso de la ciudad

El gobierno urbano (preferimos no usar la palabra en boga "gobernanza") es mucho más que la simple administración de servicios y flujos. Representa un límite al desate aparentemente anárquico del proceso de apropiación privada de lo público en la ciudad moderna, pero un coto relativo dentro de las contradicciones del capital que genera ese poder de regulación e intervención como necesario para su propia competencia interna. El espacio público, marca emblemática de lo urbano, se torna objeto de control por razones del Estado liberal o más propiamente por el "Estado razón" (Foucault, 1987: 383), y profundiza así su función disciplinaria sobre individuos y territorios, desplazada casi en forma inercial al ser mismo de la ciudad. Ese poder de control es necesariamente un poder de gestión, de gobierno en el sentido del *hacer ciudad* no solo de limitar: de servir al capital y a su reproducción. Es el sistema urbano, entonces, el que reviste a la ciudad de este valor positivo, por lo que *hace* y produce para –a su vez– ser consumida y *usada*. Y necesita, en consecuencia, distribuir y segmentar sus funciones de acuerdo con el disciplinamiento de los saberes positivos: urbanística, arquitectura, ingeniería, sanitarismo, y la dimensión espacial de los otros sistemas de reproducción, control y transformación: vivienda, educación, justicia, vigilancia y represión, circulación y transporte.

¿De qué manera aporta la ponderación conceptual del sistema urbano, como organizador y sostén organizacional de la provisión de consumos colectivos en su dimensión espacial, en relación con los distintos subsistemas institucionales que actúan como satisfactores de esos consumos? Básicamente dentro del interjuego entre la regulación que modela lo urbano y lo urbano como modelo sobreentendido como coherencia, integración y equilibrio, en términos *homeostáticos*, orgánicos –la típica metáfora de la ciudad como "organismo vivo", que se extiende a otras como "el cuerpo de la ciudad", al que corresponderían un "alma" y unos "ropajes" (12)–, valores idealizados como premisas y a la vez proyectados hacia un *deber ser* sin conflicto.

Las relaciones entre el sistema urbano y los sistemas de servicios que lo componen en su dimensión espacial, social e institucional, se articulan también con los imaginarios. Y en este punto vale distinguir entre los isomorfismos y contradicciones de los distintos niveles de relaciones entre sistemas con base en la oposición entre la universalidad de derechos modernos a la vida urbana y la apropiación particular de espacios institucionales y manejo de dispositivos y aparatos.

Desde esta apoyatura, enunciamos nuestra hipótesis de los isomorfismos entre los modelos ideológicos de concebir lo urbano y lo institucional, como *homeostasis múltiple*, porque supone y preconice un equilibrio ahistórico para representarse tanto el objeto y campo de cada sistema como la misma ciudad y sus actores. Este modelo ideológico está en la base de las racionalidades hegemónicas y se proyecta hacia la gestión

institucional en forma de dispositivos del sistema policial, judicial y de control del espacio público, con efectos estigmatizantes, socio y etnocéntricos. Se esgrimen a partir de *modelos de normalidad* urbana sobre la base de una categoría abstracta (“la gente”) que resulta de la proyección de la visión de la clase media. Se abonan desde aquí posturas culturalistas y propias del individualismo y empirismo metodológico de raíz inductiva –cuyo antecedente científico es la producción de la Escuela de Chicago–, hoy reinantes en prejuicios de sentido común, típicos de la segregación urbana, que también se trasladan hacia los modos con los que se planifica y gestiona la ciudad.

### 3.2. Homeostasis y conflicto en la gestión con TIC

La presunción homeostática se expresa, también, en los imaginarios de eficiencia, transparencia y democratización que en los discursos de la planificación (no solo a nivel local, sino también provincial, nacional e internacional) aparecen de manera recurrente con referencia a las TIC:

... el empleo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y especialmente Internet, está transformando las relaciones entre las personas y las organizaciones públicas y privadas, resultando un instrumento idóneo para facilitar el acceso a la información y a los servicios del Estado, integrar los distintos niveles de la Administración Pública Nacional, dotar de transparencia a la actividad del Estado [...]” (PNGE); “Las acciones instrumentadas por el Municipio [...] para el desarrollo del llamado gobierno electrónico, la innovación y la utilización de la tecnología, apuestan a fortalecer la participación de los vecinos y el control ciudadano, hacer más eficiente la administración y reducir los procesos burocrático (13).

Las referencias a situaciones concretas interpelan estos imaginarios, invocan otros –como el estereotipo del o la empleada pública “ineficiente”– y dan cuenta de experiencias que son tanto de “puentes” tecnológicos (convalidando por lo tanto lo previsto desde la planificación), como de “barreras”, que antes que facilitar obstaculizarían la provisión del servicio:

... no está instalada la cultura del trámite por Internet [...]. La cultura de ir a perder tiempo, a hacer cola, es muy difícil desarraigarla... encima con esos personajes que te encontrás en las oficinas públicas, que les encanta traerte problemas en lugar de soluciones [...] si no les hinchás personalmente no te dan bola, ni siquiera te responden (docente universitario, 65 años).

Imaginate, es el Hospital de Tandil, ¿qué te van a atender por internet? [...]. Si apenas te atienden por teléfono, cuantas más cosas en el medio peor, hay que ir a mirarles la cara para que te lleven el apunte (ama de casa, 42 años).



Así, cuando las “nuevas” tecnologías se tornan barrera burocrática, se reivindica la “vieja” negociación de cuerpos presentes.

En otro sentido –que complejiza al anterior–, vemos aparecer el fundamento homeostático en los imaginarios que ponderan las bondades del “pueblo” por oposición a los aspectos no deseados de la “ciudad” identificada con el orden metropolitano –en particular, la ciudad de Buenos Aires– que oficia de medida comparativa y valorativa entre los polos del crecimiento ansiado y deseado, por un lado, y el “caos” urbano de la gran ciudad, por otro. Se naturalizan así los problemas que serían “propios” de la metrópolis (la inseguridad, la peligrosidad, el desorden, los problemas de tránsito y de provisión de servicios públicos) cuanto los lazos de solidaridad, la “gauchada” del buen vecino, que en la ciudad media se asumen como garantizados porque “nos conocemos todos”.

En el acceso a los servicios del sistema público urbano (el *valor de uso* de la ciudad), esté o no mediado por TIC, se activan las redes de pertenencia e identificación (la ciudad en su *valor de cambio*), y ese *conocerse todos* permite entrever su espesor ideológico, pivote entre la distinción (producción de jerarquías) y la reproducción (producción de equivalencias), entrando en tensión la universalidad de derechos con la particularización de su ejercicio.

Quizás una de las manifestaciones más extremas de esa *frontera invisible*, al decir de Linhart (2003: 11), pero bien tangible para quienes no reúnen las credenciales para franquearla, la enunciaba un entrevistado mientras contaba que ante un problema de salud por el que necesitaba internarse solo pudo conseguir cama porque su yerno “tenía contactos”: “acá hay que tener acomodo para no morirse [exagera], es lamentable, pero es así. [...] y no me refiero al Hospital solamente, las clínicas privadas también, si no sos conocido de... o no vas de parte de... no conseguís nada”.

Entre la “gauchada” y el “acomodo” oscilan las valoraciones respecto de prácticas que aparecen naturalizadas como modos de gestión, maneras de hacer:

... qué sé yo, es esa cosa de la ciudad chica, de la gauchada, de tener a alguien conocido ahí adentro” (maestra de nivel medio, 33 años).

Sí, yo tengo una amiga [en el banco] y siempre algún privilegio te trae... cuando tengo que ir le digo que me avise y me manda un mensajito cuando hay poca gente para que no tenga que esperar, o directamente le digo lo que necesito y me lo resuelve ella... (trabajadora social, 37 años).

... sé que el Hospital tiene página [web] y todo eso, podés sacar turno por internet inclusive, eso está, pero lo cierto es que una termina haciendo lo que le queda más cómodo, yo le mando mensajito a la pediatra de mi hijo y ella me anota el turno con el secretario... aunque me salga más caro, ¿no? Porque si lo hiciera por internet me ahorraría el mensaje... (docente terciaria, 36 años).

La interacción con los efectores de servicios aparece entonces mediatizada tanto por las TIC cuanto por las redes de la sociabilidad “pueblerina”, circuito de “favores” (“privilegios”) que obtienen pequeñas ventajas, ahorran tiempos de espera, saltean turnos, agilizan un trámite, obtienen una respuesta favorable ante un pedido. ¿Revés de la trama de aquel imaginario de “pueblo chico, infierno grande”?

#### 4.1. ¿Especificidad de la ciudad media?

La categorización de *rango medio* tiene una base relativa de indicadores estandarizados como tamaño, cantidad de habitantes, volumen productivo o de intercambio, contrastantes con una perspectiva cualitativa y ampliamente problematizable (Boggi y Galván, 2008). Situar la ponderación del sistema urbano en sus determinaciones, sus imaginarios histórico-identitarios y la gestión institucional dentro de las brechas reales entre la escala metropolitana y los poblados rurales, podría ayudar a definir la eventual especificidad en el seno de esas relaciones. ¿Cómo actúa la diferencia entre escalas con la propia identidad local extensa (que incluye localidades menores) y con el funcionamiento del sistema urbano y sus imaginarios como un todo y en sus partes?

Es imposible ubicar este interrogante fuera de la relación entre lo universal y lo local y, sobre todo, en el contexto de la globalización, donde la hegemonía de un modelo abstracto universal moderno de sistemas específicos entra en tensión con particularismos no solo locales, sino propios de cada sistema y su campo disciplinar. Asimismo, esto es proyectable para la comprensión de las identidades locales y aún en sus posibilidades de ruptura con perspectivas y políticas que se trasladan mecánicamente a las ciudades medias con mensajes mesiánicos de recetas “enlatadas”, dictadas por centros de poder académico-financiero, con el espejismo de una “competitividad para el desarrollo” con características clonadas de lo que hoy se pone en duda y ha entrado en crisis en sus mismas regiones de origen.

La especificidad del rango medio urbano aparece también en la conjunción de intereses entre la burguesía industrial local y la concepción del sistema público de servicios como un emprendimiento privado, sobreentendido de por sí como ventajoso para el universo local y regional, pero organizacionalmente pensado desde intereses particulares que invisibilizan a los mismos destinatarios de esos servicios, aunque paradójicamente conciben para ellos los espacios institucionales “participativos”. Esto ocurre tanto en ámbitos metropolitanos cuanto de rango medio, pero con diferencias particularizadas e indagar en cuanto a cómo la dimensión de la ciudad puede incidir en las alianzas tácitas o explícitas y el manejo más personal de las instancias de gobierno.

Nuestra cuarta hipótesis establece que la escala metropolitana actúa de constructora de un modelo imaginario de lo urbano *universal*, en tanto las particularidades de la ciudad media –como parte de lo “local” – quedarían omitidas u ocultas. Se gestionaría lo local desde un imaginario invocado como universal, pero cuyo modelo es metropolitano. Desde el imaginario massmediático hegemónico se difunde este reduccionismo que –parafraseando a Zygmunt Bauman (2005) –*licúa* lo local. En otras palabras: la

dependencia del imaginario hegemónico mediático metropolitano incide en la especificidad del funcionamiento de los sistemas institucionales de consumos colectivos y el cumplimiento de sus propósitos disciplinares, tanto como el sentido común de la cotidianeidad urbana metropolitana transmitida por los medios masivos hegemónicos de difusión y preconcebida como universal se proyecta hacia la ciudad media (14).

#### 4.2. “Es Tandil... ¿qué te van a atender por internet?”

En el caso de Tandil, registramos algunas referencias a la ciudad de Buenos Aires que adquieren tintes singulares respecto de lo relevado en otras localidades de la región. Por un lado, las imágenes de ciudad “paradisiaca” y “pujante” contrastan con las de Buenos Aires como ciudad “caótica” e “insegura”, y contribuyen a reforzar la identificación de Tandil como un destino apetecible “para los porteños”, tanto para vivir cuanto para hacer turismo y así poder “escapar” de los problemas de la gran ciudad. Por otro lado, ese “caos” atribuido a la vida metropolitana es también identificado con la *gestión* de la ciudad, que viene a oficiar así de contra-modelo, de lo que “no hay que hacer” (“...chocaron la calesita”, expresaba una periodista de unos 35 años refiriéndose a la gestión metropolitana). La búsqueda de ejemplos “exitosos” se desplaza, entonces, a otros centros “desarrollados”:

Un nuevo servicio de atención al vecino está disponible [...] a través de la web oficial [...]. Esta novedosa herramienta [...] es usada en las principales capitales del mundo y tiende a mejorar los tiempos de atención al ciudadano (página web de la empresa desarrolladora de la herramienta informática referida);  
... en España [...] todos hacen los trámites por internet [...] no como acá... (docente universitario, 65 años);  
... en gobierno electrónico los modelos son Barcelona, o algunas ciudades de Brasil (funcionario municipal, 40 años).

Podemos reconocer una modalización de la oposición centro-periferia que parece operar en dos sentidos: por un lado, en torno del eje metropolitano-medio, donde Tandil aparece como ciudad “del interior” pero –en los imaginarios dominantes– con una calidad de vida “del primer mundo” y sin los problemas de la metrópolis porteña. Se trata de un tópico que venimos registrando con recurrencia en el trabajo de campo en distintas instancias. Por otro lado, podemos conjeturar que esa modalización opera en las configuraciones de lo central y lo periférico al interior mismo de la *ciudad de frontera*, tal como la describimos más arriba.

## 5. En síntesis

La incorporación de las TIC en la gestión pública plantea nuevas aristas para abordar los entrecruces entre los imaginarios sociales urbanos, la planificación de base metropolitana-global y la cotidianeidad de las prácticas –también mediatizadas por los imaginarios– de los actores que gestionan en y desde lo local.

Retomemos nuestros interrogantes e hipótesis de partida, ahora como punto de convergencia:

1) En relación con la *articulación entre espacios, imaginarios y otredades*, nos referimos a los modos en que se produce y se expresa esa dialéctica en la implementación de las TIC dentro de la gestión pública desde la perspectiva de las tensiones entre la “mejora” de la gestión y los modos de configuración, reproducción o producción de la desigualdad, que no es solo digital, en la distribución territorial del sistema de sistemas de servicios urbanos.

2) En vinculación con el *palimpsesto histórico de los imaginarios identitarios locales*, vimos cómo los imaginarios hegemónicos de la *ciudad pujante* y la *ciudad de la naturaleza* junto a la segregación de las otredades en la actualizada *ciudad de frontera* mediatizan los procesos de planificación de la gestión que sinonimizan tecnificación con modernización.

3) En cuanto a la hipótesis de la *homeostasis múltiple*, detectamos la recurrencia de la idealización del no conflicto y la presunción del equilibrio como normalidad que se da en otros ámbitos de gestión, lo que deja al conflicto en el lugar de lo inesperado, frente a lo que se actúa *después* y no como una instancia de la planificación misma en términos dialécticos. En esta dimensión ubicamos también aquellos imaginarios acrílicos sobre las ventajas de las TIC según los cuales parecería que el mero contacto de las personas con las computadoras vendría a “solucionar” los problemas y “vicios” de los hábitos arraigados de gestión.

4) Por último, respecto de la proyección de los *imaginarios hegemónicos de lo urbano “universal”-metropolitano-*, identificamos distintos ejes de tensión en los que la imagen de la ciudad de Buenos Aires opera también como modelo de diferenciación, de “lo que no hay que hacer”, y la proyección de modelos a seguir se traslada a otras referencias de lo metropolitano-central, frente a lo cual los modos de sociabilidad *pueblerino*-periféricos aparecen significados en términos de “defensa” de la identidad local y también de “atraso” respecto del adelanto tecnológico en clave progresiva.

Los modos de gestionar el sistema urbano, sobre los que se supone que vienen a intervenir las TIC, se encuentran así entramados con las identidades históricamente configuradas de la ciudad media en sus imágenes superpuestas y redes de sociabilidad definidas principalmente por interacciones cara a cara, de interconocimiento, reciprocidad, pertenencia, compromisos o dones (“gauchadas”) y, también –como parte de esa misma sociabilidad–, enemistades, segregación, exclusiones y “picardías”.

La digitalización de servicios de gobierno vendría, entonces, a superponerse a esa fragmentación, densificando el entramado de efectos de la acción estatal en la vida cotidiana de los habitantes de la ciudad –incluyendo los efectos “no deseados” desde la planificación–, sobre los cuales la perspectiva etnográfica y la articulación dialéctica entre estructura e imaginarios que proponemos pretende brindar una clave de

acceso al abordaje de los procesos de gestión en su complejidad.

Destacamos entonces la comprensión de los diversos modos de *hacer ciudad* dentro de la dialéctica de sentidos y condicionamientos estructurales, como arena de contrastes entre modelos hegemónicos homeostáticos interpelados por resistencias y productividades de las que participan los actores sociales en tanto *ciudadanos*. En su construcción como destinatarios del “gobierno electrónico”, mostramos cómo este es erigido simbólicamente como marca de progreso, bajo la racionalidad de la “mejora”, la “eficiencia” o la “rapidez”, pero entrecruzándose con otredades sustentadas en nutrientes emocionales, morales e identitarias, para poner finalmente en consideración los modos en que la prestación de servicios públicos se mediatiza por la ciudad construida desde los imaginarios.

## Notas

(1) El análisis se basa en un trabajo etnográfico realizado entre los años 2009 y 2013 en la localidad de Tandil, que combinó entrevistas en profundidad y registros de observación con participación en contextos “espontáneos” (más semejantes a una conversación informal que a una entrevista). La muestra resultante es de un total aproximado de 30 varones y mujeres en un rango de edades de 19 a 70 años y diversa extracción socioeconómica, y está conformada por un conjunto de actores seleccionados de distintas maneras: al azar, por su participación en los contextos de observación, por seguimiento de redes sociales y “recomendación” de otros actores. La cifra es una aproximación dado que resulta difícil establecer la cantidad de actores que intervienen, por ejemplo, en un registro de observación en una dependencia municipal de atención al público. A esto sumamos el relevamiento de notas publicadas en medios de la ciudad, de páginas web oficiales y de grupos creados en las redes sociales en Internet por diferentes colectivos de “vecinos” para debatir o proponer acciones en relación con problemáticas urbanas locales. El criterio que seguimos para la selección es que, en principio, la adscripción/participación en estos espacios es convocada a partir de la condición de “tandilenses”. Mantenemos el nombre real de la localidad debido a su relevancia para situar adecuadamente el contexto. Lo mismo sucede en el caso de aquellos actores cuyas palabras han sido pronunciadas de forma pública (por ejemplo, los representantes políticos en actos oficiales o en entrevistas mediáticas). En cambio, sí modificamos los nombres y toda referencia que permita identificar a quienes nos han confiado su palabra en el marco de la relación etnográfica.

(2) Entre los autores más destacados en el estudio de los sistemas de representaciones y significaciones que conforman esos imaginarios urbanos podemos mencionar a Rapoport 1984; Mons, 1992; Martín-Barbero, 1994; García Canclini, 1997; Wetswood & Williams, 1997; Golpe y Bidegain, 1998; Carvalho de Rocha & Eckert, 2005; Lindón, Hiernaux y Aguilar, 2006; Hiernaux, 2007; Márquez, 2007; Lacarrieu, 2007.

(3) Exponemos el concepto de *otredad* desde la Antropología Urbana en Gravano, 2005a y 2013 y Silva, 2011.

(4) En esta dimensión entran, entre otras, la provisión gratuita de conectividad en espacios públicos, escuelas y bibliotecas desarrolladas por el gobierno municipal, así como iniciativas impulsadas desde el Estado nacional o provincial, como el programa *Conectar Igualdad*.

(5) [http://www.jgm.gov.ar/archivos/pme/pnge\\_decreto\\_378\\_2005.pdf](http://www.jgm.gov.ar/archivos/pme/pnge_decreto_378_2005.pdf) [Consultado el 16/04/13].

(6) Este imaginario se expresa en discursos oficiales, institucionales, mediáticos, escolares, eruditos locales y diseminados en el sentido común.

(7) Un vecino de la zona oeste de la ciudad, docente de nivel medio de unos 45 años relataba: “De a poco voy juntando piedras de la sierra. Tengo un terreno y las voy juntando de a poquito para hacer una cabaña y con lo que le saco [de ganancia] a la primera hago la segunda”.

- (8) Lo axiológico, como componente semántico del discurso, opera marcando los valores temáticos (bueno/malo), sea positiva o negativamente, es decir, sobredeterminándolos con las categorías euforia/disforia (Courtés, 1997).
- (9) Fragmento del discurso de un concejal de centroizquierda, en ocasión de la inauguración del monumento a Santiago Selveti en 2011.
- (10) Extracto del discurso pronunciado por el intendente local el 10 de diciembre de 2011, en ocasión de asumir su tercer mandato.
- (11) Declaraciones del intendente en gacetilla de prensa. Consulta a base de datos de prensa del sitio web municipal [www.tandil.gov.ar](http://www.tandil.gov.ar).
- (12) Las expresiones entrecomilladas son extraídas de nuestros registros de campo.
- (13) Declaraciones de un funcionario municipal a un medio local. <http://www.eleco.com.ar/noticias/Pol%C3%ADtica/1078:1/Lunghi-exponer%C3%A1-sobre-el-plan-de-gobierno-electr%C3%B3nico.html> [Consultado el 17/10/13].
- (14) C. Leiro (2005) ha estudiado la incidencia de la meta-imagen metropolitana en los imaginarios de la ciudad media.

## Bibliografía

- Bauman, Z. (2005), *Modernidad líquida*, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- Boggi, S. y Galván, N. (2008), "Ni chicha ni limonada. Apuntes reflexivos acerca de las nociones de ciudad media y ciudad intermedia", *IX CAAS*, Misiones, agosto 2008.
- Carvalho de Rocha, A. & Eckert, C. (2005), *O tempo e a cidade*, Porto Alegre, UFRGS editora.
- Castells, M. (1974), *La cuestión urbana*, Madrid, Siglo XXI.
- Courtés, J. (1997), *Análisis semiótico del discurso*, Madrid, Gredos.
- Foucault, M. (1987), "Seguridad, Territorio y Población", *Curso College de France (1978-1979)*, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- García Canclini, N. (1998), *Imaginarios urbanos*, Buenos Aires, EUdeBA.
- Golpe, L. & Bidegain, L. (1998), "Imaginarios urbanos y prácticas migratorias", en Golpe & Herrán, C. (comp.), *Mar del Plata: Perfiles migratorios e imaginarios urbanos*, Buenos Aires, Adip-Tusquets, pp. 119-154.
- Gravano, A. (comp.) (2005), *Imaginarios sociales de la ciudad media. Emblemas, fragmentaciones y otredades urbanas. Estudios de Antropología Urbana*, Tandil, REUN.
- Gravano, A. (2013), *Antropología de lo urbano*, Tandil, Ediciones UNICEN.
- Halbwachs, M. (1909), *Les expropriations et le prix des terrains à Paris (1860-1900)*, París, Corneély.
- Harvey, D. (1977), *Urbanismo y desigualdad social*, Madrid, Siglo XXI.
- Harvey, D. (2008), "La libertad de la ciudad", *Antípoda*, 7, Bogotá, Universidad de los Andes, pp. 15-29.
- Hiernaux, D. 2007, "Los imaginarios urbanos: de la teoría y los aterrizajes en los estudios urbanos", *EURE*, 99, agosto, Santiago de Chile, pp. 17-30.
- Kaufman, E. (2007), *Políticas públicas y tecnologías. Líneas de acción para América Latina*, Buenos Aires, La Crujía.
- Kaufman, E. (2010), "Toronto, la diversidad y el servicio 311" [en línea]. Disponible en: [www.esterkaufman.com.ar](http://www.esterkaufman.com.ar) [Consultado el 17/10/2013].

- Lacarrieu, M. (2007), "La 'insoponible levedad' de lo urbano", *EURE*, 99, agosto, Santiago de Chile, pp. 47-64.
- Leiro, M.C. (2005), "'Esto no es una ciudad...' la meta-imagen mediática como referente", en Gravano (comp.) *op. cit.* pp. 69-78.
- Linhart, R. (2003), *De cadenas y de hombres*, México, Siglo XXI.
- Lindón, A.; Hiernaux, D. y Aguilar, M. (2006), "De la especialidad, el lugar y los imaginarios urbanos: a modo de introducción", en Lindón *et al.*, *Lugares e imaginarios en la metrópolis*. México, Anthropos, pp. 9-25.
- Lojkin, J. (1979), *El Marxismo, el Estado y la Cuestión Urbana*, México, Siglo XXI.
- Lynch, K. (1965), *La imagen de la ciudad*, Buenos Aires, Infinito.
- Mandrini, R. (1988), "La sociedad indígena de las Pampas en el siglo XIX", en Lischetti, M., *Antropología*, Buenos Aires, EUdeBA, pp. 309-336.
- Márquez, F. (2007), "Imaginarios urbanos en el Gran Santiago: huellas de una metamorfosis", *EURE*, 99, agosto, Santiago de Chile, pp. 79-88.
- Martín-Barbero, J. (1994), "Mediaciones urbanas", *Sociedad*, Facultad Ciencias Sociales, UBA, pp. 35-47.
- Mons, A. (1992), *La metáfora social, imagen, territorio, comunicación*, Buenos Aires, Nueva Visión.
- Rapoport, A. (1984), "La cultura y el orden urbano", en Agnew, J.; Mercer, J. & Sopher, D., *The city in Cultural Context* (trad. J. Laucirica), Boston, Allen, pp. 50-75
- Raventós, C. (2008), *Innovación Democrática en el Sur: participación y representación en Asia, África y América Latina*, Buenos Aires, CLACSO.
- Reilly, K. (2004), "Estrategias de E-Gobierno en ocho países de América Latina", en AA. VV., *América Latina Puntogob. Casos y Tendencias en Gobierno Electrónico*, Santiago de Chile: FLACSO Chile-OEA.
- Rockwell, E. (1987), "Reflexiones sobre el proceso etnográfico (1982-1985)", en Rockwell, E. y Ezpeleta, J. (coords.), *La práctica docente y sus contextos institucional y social*, vol. 2, México, DIE.
- Silva, Ana (2009), *Vitrinas de papel. Procesos de mediatización, publicidad de lo privado y hegemonías locales en dos ciudades de rango intermedio del Centro de la Provincia de Buenos Aires*. Tesis doctoral. Inédita.
- Silva, Ana (2010), "¿Ciudadanía electrónica? El gobierno electrónico desde la perspectiva de los usuarios. Una aproximación etnográfica", *IX Cumbre Iberoamericana de Comunicadores*, UNSAM, San Martín.
- Silva, Ana (2011), "Imágenes e imaginarios urbanos en la 'ciudad de las sierras'", *Iluminuras*. Banco de Imagens e Efeitos Visuais NUPECS/PPGAS/IFCH/ILEA/UFRGS, Porto Alegre, Año 2011, vol. 11, pp. 1-22.
- Silva, Ana (2013), "De 'puentes' y 'barreras', interfaces digitales en la gestión pública", en *La Trama de la Comunicación*, UNR, Anuario del Departamento de Ciencias de la Comunicación.

- Silva, Armando (1992), *Imaginarios urbanos. Bogotá y Sao Paulo: cultura y comunicación urbana en América Latina*, Bogotá, Tercer Mundo Editores.
- Simmel, G. (1939), *Sociología, estudio sobre las formas de socialización*, Buenos Aires, Espasa-Calpe.
- Westwood, S. & Williams, J. (edit.) (1997), *Imagining Cities*, London & New York, Routledge.