

Organizaciones de la sociedad civil
Usos y apropiaciones de TICs
en la región capital
(La Plata, Berisso y Ensenada)¹

Por Anaís Ballesteros

Licenciada en Comunicación Social. Docente de la Cátedra “Comunicación y Medios” de la Facultad de Periodismo y Comunicación Social, UNLP.

1 El siguiente artículo se generó en el marco de la Investigación: “Usos sociopolíticos de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) de la Sociedad de la Información (SI) aplicadas en los procesos políticos en ámbitos locales. Estudio de casos en la Región Capital: municipios de La Plata, Berisso y Ensenada”, que se desarrolla en la FPyCS de la UNLP. Por cuestiones de espacio el mismo no incluye los apartados relativos al análisis de los espacios virtuales creados por las organizaciones de la sociedad civil.

2 Ver cita anterior.

Como lo expresáramos en parte del marco teórico del Proyecto en que se inscribe este artículo², “desde mediados de los setenta, la expansión de las entonces llamadas Nuevas Tecnologías de Comunicación e Información se produjo a la par de la crisis del modelo de Estado de Bienestar que en líneas generales estuvo vigente en los países desarrollados y subdesarrollados desde principios de la década del cuarenta. El modelo keynesiano se fundaba en la idea de un desarrollo estado-céntrico marcado por límites muy precisos en cuanto a las soberanías político-nacionales. Las fronteras del mercado interno eran fundamentales para la supervivencia y desarrollo de un modelo que tenía su eje en el pleno empleo, en la cobertura universal de las necesidades sociales básicas y en un intervencionismo estatal en la regulación de la política económica. A mediados de los setenta, una serie de factores políticos y económicos y un conjunto de transformaciones tecnológicas emergentes del desarrollo técnico-científico produjeron el surgimiento de un nuevo modelo de acumulación de capital y desarrollo en el que las potencias mundiales reconvierten a partir de un nuevo eje tecnológico-comunicacional el modelo productivo. Este nuevo modelo de desarrollo recibió de un sinnúmero de autores diferentes denominaciones. El sociólogo francés Alain Touraine (1969) lo llamó la *Sociedad Programada*, el cientista político

norteamericano Daniel Bell (2003) lo denominó la *Sociedad Post-Industrial* y para la socióloga argentina Alcira Argumedo (1987) se trataba del advenimiento del *Proyecto Transnacional*.

Más allá de las diferentes perspectivas, la mayor coincidencia entre estos autores es la de señalar la significación fundamental que tienen las transformaciones info-comunicacionales que permitieron la expansión de la economía, el desarrollo de nuevos y descentralizados sistemas productivos y el surgimiento de un mercado financiero global, que hizo cada vez más difícil, sino imposible, la restricción de las economías a los mercados nacionales. Este proceso, que en las ciencias sociales se conoce como neoliberalismo, y que fuera liderado por las dos potencias centrales en esta reconversión ideológica de los noventa, es decir, Estados Unidos e Inglaterra, tuvo en los avances científicos un complemento fundamental en sus dos dimensiones clave. En primer lugar, como soporte material de estas transformaciones en cuanto a la capacidad de multiplicar casi hasta el infinito las posibilidades de transportar información en grandes paquetes y anular de algún modo las distancias, provocando grandes y significativos procesos de modificación de las estructuras productivas clásicas del fordismo (producción de masas, concentración industrial de las empresas, mercados internos, etc.). En segundo lugar, como soporte ideológico en la transformación de los imaginarios sociales necesarios para producir esta reconversión, que tendría alto impacto en vastos sectores sociales que fueron perdiendo lentamente su participación en la distribución de la riqueza. Paradójicamente, de un modo muy preciso, las Tecnologías de Comunicación e Información fueron asociadas por sus más reconocidos apólogos a un ideario democratizador y antiautoritario desde sus comienzos. Repitiendo las viejas consignas de Marshall McLuhan, autores de diversas formaciones científicas promovieron la idea de que detrás del desarrollo de estas nuevas formas y posibilidades de comu-

nicación se construiría una sociedad más igualitaria, más abierta, más democrática. De este modo, las TICs fueron investidas de un aura mágica, que detonaría de por sí transformaciones profundas con un alto significado histórico.

En este contexto, el discurso neoliberal acuñó el concepto de globalización, intentando demostrar así que se trataba de otro de los procesos inexorablemente civilizatorios en los que la modernidad impulsaba un proyecto universal. Sin embargo, desde latitudes ideológicas y geográficas distintas, una serie de pensadores comenzó a dudar de los beneficios igualitarios del proceso. Renato Ortiz (1997) distinguió entre globalización económica y mundialización cultural, para describir las diferencias entre uniformidad y fragmentación de unos procesos que no correspondían a una misma lógica. Néstor García Canclini (1995) se preguntaba si había una sola forma de globalizarse, en referencia al modelo neoliberal de hacerlo en el que se globalizan los beneficios para los países centrales de la desregulación de las políticas macroeconómicas en los países pobres, mientras ejercen en sus propios países el más frío proteccionismo.

Simultáneamente al debate Norte-Sur, se desarrolló otro en torno al concepto mismo que definía el proceso. Para los norteamericanos se trataba fundamentalmente de una concepción instrumental definida por las vías y autopistas de comunicación que permitían los nuevos dispositivos técnicos, mientras que para la Unión Europea se trataba de la transformación del entorno de las sociedades en su conjunto. Detrás de la lucha por las denominaciones, estaba la competencia geopolítica entre las potencias. Hoy en día, en el contexto latinoamericano se ha convalidado la acepción europea Sociedad de la Información (Becerra, 2003) como el proyecto de una sociedad fuertemente mediatizada por los procesos de comunicación. Se trata de pensar de qué forma y cómo los procesos tecnológicos modifican sustancialmente las relaciones sociales y los procesos sociopolíticos y culturales”.

Las organizaciones de la sociedad civil en nuestra región

Siguiendo las tendencias nacionales y provinciales, las organizaciones sociales de la región capital (La Plata, Berisso y Ensenada) se presentan en continua expansión y diversificando, no sólo sus modalidades organizativas (centros, fundaciones, foros, etc.) sino, también, sus estrategias de intervención social y sus herramientas de comunicación hacia el público destinatario y hacia la comunidad. Por ejemplo, los registros oficiales, si bien dan cuenta de las organizaciones existentes, no pueden, por su esencia y carácter, expresar el dinamismo de una sociedad que a través de distintas formas de organización recoge, para su tratamiento, problemáticas diversas y resuelve sus modos de funcionamiento bajo modalidades muy particulares y difíciles de ubicar bajo las categorías tradicionales.

Así, como parte de nuestra tarea de reconstrucción de un “registro viviente”, es decir, de un registro que pudiera aportarnos información cualitativa, en relación con los objetivos de nuestra investigación y de reconocer preliminarmente algunas de sus estrategias de visualización, utilizamos diversas fuentes, entre ellas, la base de datos del Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad (CENOC), que nos permitió contar con datos sólidos respecto a la vida de las organizaciones de la sociedad civil en La Plata, Berisso y Ensenada. Para las organizaciones, la inscripción en el CENOC es voluntaria, y el carácter abierto y no restrictivo, en términos de que componen el registro de organizaciones muy disímiles en cuanto a entramados y ordenamientos institucionales, resultó ser muy valioso para este punto de la investigación. Como dato -ya que el abordaje de las organizaciones de la sociedad civil con relación al uso de TICs se planteó como estudio de casos- podemos mencionar que en la mencionada base de datos, en abril de 2005, se contabilizaron: para La Plata 155 organizaciones,

para Berisso 18 y para Ensenada 15. También se consultaron fuentes gubernamentales. Para el caso de La Plata, al 2004 las entidades listadas por la Municipalidad ascendían a 736 y para Ensenada -según publica el Municipio en su sitio- las organizaciones era 142. Cabe aclarar que, en su mayoría, se trata de organizaciones de base.

También se realizó la búsqueda a través de Internet, no sólo porque muchas organizaciones utilizan sus sitios web para la difusión de sus actividades y para marcar su presencia en la Red, sino también porque el análisis de los usos y apropiaciones de las tecnologías de información y comunicación por parte de las organizaciones de la sociedad civil forma parte de los objetivos de nuestro proyecto, como así también el análisis de sus sitios web. Con Internet hemos podido ampliar nuestro registro, encontrando organizaciones cuya existencia no se veía reflejada en las fuentes anteriores. Por último, también se realizó el seguimiento de las actividades de las organizaciones difundidas por los medios de comunicación locales, como otra de las modalidades para conocer la vida de las organizaciones de nuestra región.

Las unidades de análisis

Como casos de estudio se tomaron 16 organizaciones, cuya selección final obedeció a los objetivos específicos planteados en nuestro proyecto en relación con el uso y apropiación de las TICs por parte de las organizaciones de la sociedad civil, y de la intervención de éstas en la temática del desarrollo local y la participación en las cuestiones públicas. De esta manera, podemos afirmar que los criterios fueron dos: el primero, de índole temático o de la problemática de incumbencia de las organizaciones, en función de que nuestro proyecto se planteó focalizar su indagación en aquellas organizaciones cuyos temas y modalidades de intervención resultaran más representativos de los

espacios de participación ciudadana en las cuestiones públicas, y el desarrollo local. Así, entre las áreas podemos mencionar: ciudadanía y participación, producción, economía y desarrollo regional, medio ambiente, servicios públicos y derechos del consumidor, derechos humanos, cultura, acción social y género. En términos de las tipologías aceptadas para la clasificación de las organizaciones de la sociedad civil, podemos decir que nuestras unidades de análisis pertenecen mayoritariamente a las categorías de organizaciones de apoyo y, minoritariamente, a redes y foros.

De este modo, quedaron excluidas las organizaciones de tipo "tradicional" (u organizaciones de base), como los clubes sociales y deportivos, las agrupaciones tradicionalistas, las cooperadoras escolares y de otras instituciones, los centros de jubilados, las organizaciones eclesiásticas, las asociaciones de fomento, y otras cuyo accionar se desarrolle subsidiariamente de instituciones mayores que limitan su autonomía funcional, aquellas que tengan actividades lucrativas -es decir, que distribuyen sus ganancias y/o recursos entre sus miembros y no hacia fuera de la organización- y, por último, aquellas que desarrollan actividades exclusivamente para partidos, dirigentes políticos y/o cámaras empresariales -como la producción de conocimiento-.

El segundo criterio se asocia con el uso y apropiación de las TICs: como mínimo, las organizaciones seleccionadas debían contar con una PC con conexión a Internet o una dirección electrónica para uso de la organización.

Técnicas, análisis de la información y metodología de análisis

La elección y desarrollo de las técnicas de investigación se efectuó en función de un conjunto de categorías básicas que fueron materializadas para la realización y análisis de las entrevistas en profundidad. Ellas son:

1- Acceso a TICs

Se buscó indagar el acceso de las organizaciones a TICs en sus posibilidades materiales (cantidad de líneas telefónicas, PC y conexiones a Internet, correo electrónico, desarrollo de sitios web, foros, listas de correo, etc.; cantidad de años que las organizaciones vienen utilizando estas tecnologías, y cómo las solventan).

2- Usos y apropiaciones

Se intentó obtener información respecto de las tecnologías más usadas, los usos primordiales establecidos, como así también las apropiaciones y resignificaciones de los usos "aceptados o establecidos" de cada una de las tecnologías.

3- Las tecnologías de comunicación y su lugar en las actividades de las organizaciones

A través de esta categoría se intentó averiguar en qué grado las acciones están, o no, mediatizadas por las tecnologías de comunicación, y en qué medida las tecnologías son tenidas en cuenta a la hora de elaborar estrategias o proyectos.

4- El imaginario de las organizaciones en relación con las TICs

Se buscó establecer las diferencias entre el uso real que las organizaciones hacen de las tecnologías y lo que significan para ellas las tecnologías "potencialmente", como así también las ideas respecto a su carácter socio-cultural (apertura / globalización / democratización / horizontalidad, etc.).

5- Modificaciones operadas en las organizaciones por el uso de TICs

Nos propusimos indagar cómo han afectado a las actividades de la organización las tecnologías (interna y externamente) esto es en el trabajo interno, como así también en relación con el público destinatario de sus acciones y otras instituciones en las que incluiremos al municipio.

6- Desarrollo propio de *www*, *IRC*, *INTRANET*, etc.

Los datos que se obtengan en este punto nos permitirán contar con información acerca de cuántas y cuáles de las organizaciones seleccionadas desarro-

llan portales propios u operan redes internas o servicios de mensajería.

Acceso a TICs

- Líneas telefónicas: la mitad de las organizaciones cuenta con una línea telefónica institucional, 4 poseen más de una, 4 utilizan líneas personales y, de todas ellas, sólo el 25% cuenta con fax.

- PC con conexión a Internet: 6 cuentan con más de una PC con conexión, 7 sólo con una y en 3 casos las conexiones se realizan desde computadoras personales en los hogares de alguno de sus miembros

- Desarrollo de sitios propios: 14 cuentan con sitios propios, 4 han desarrollado foros y/o grupos de discusión y 3 poseen Intranet.

- Cantidad de años de uso de correo electrónico e Internet: ninguna lo hace desde hace menos de 2 años, entre las pioneras se contabilizan 10 y 11 años, el resto lleva entre 3 y 5 años (cabe aclarar que el acceso a Internet para distintos fines -incluida la actualización de los sitios- se realiza para 3 de las organizaciones desde conexiones particulares de sus miembros y/o en algunos casos desde cibercafé).

- Solvencia de gastos por equipamiento, alojamiento del sitio y/o conexión: 7 son solventadas con aportes personales de sus miembros, una por el dictado de cursos arancelados, una por el subalquiler de espacios físicos dentro de la organización, una por convenios con instituciones del exterior, 2 por las cuotas a los asociados y 4 con trabajos que realiza la misma organización.

Usos y apropiaciones

Con relación a las modalidades de comunicación y los usos primordiales, encontramos que la totalidad define al correo electrónico como modalidad predominante, tanto para la comunicación entre sus miembros, como con los usuarios, con otras entidades y para la realización de intercambios de material, solicitudes del público y, en general, para

la difusión. No obstante, el e-mail no es excluyente de otras modalidades de comunicación, ya que se menciona el teléfono y también los portales, especialmente en aquellas organizaciones que los utilizan como plataformas exclusivas para la difusión de sus actividades: "Usamos todas, pero el uso de Internet es mayoritario porque ofrece infinidad de posibilidades a bajo costo" (ADESO); "Internet, porque es más económica" (Foros de Opinión); "La página para actualizar la agenda y el mail para poder llegar a todos lados" (CC. Estación provincial); "Internet, por economía y rapidez" (Fundación CEPA).

Así, para la totalidad de las organizaciones consultadas, el uso prioritario del e-mail está vinculado a la comunicación interpersonal (entre los miembros) e interinstitucional (con otras organizaciones). Asimismo, destaca la difusión de noticias, el intercambio informativo con otras entidades, el establecimiento de relaciones con organizaciones públicas y privadas -incluidos los medios de comunicación- y la respuesta a solicitudes provenientes de la comunidad.

En lo que respecta a Internet, los usos más citados corresponden a comunicaciones interpersonales e institucionales a través de la Red, a la búsqueda de información vinculada a las áreas de interés de las organizaciones y para la actualización de los sitios. También se menciona la investigación y la difusión de actividades a través de los sitios y sólo una mencionó las compras on-line.

En cuanto a la existencia de *foros virtuales, listas de correo o grupos de discusión*, como nuevos espacios de encuentro e interacción, éstos han sido objeto de apropiaciones muy disímiles. Dos organizaciones cuentan con foros de ingreso libre en sus sitios web, una presenta un foro con ingreso restringido -ya que funciona como tutorial para los cursos que dicha organización realiza- y una cuarta presenta un grupo de discusión a través de los grupos *yahoo*. No obstante las distintas modalidades, esto expresa cómo las organizaciones -aunque de manera incipiente- proponen a través de entornos

virtuales espacios para la participación y el intercambio. En otros casos encontramos expresiones a futuro para la instrumentalización de foros, o referencias a que éstos forman parte de los objetivos de desarrollo de los mismos sitios.

La no existencia de foros "institucionales" que funcionen dentro de los sitios de las organizaciones no quiere decir que sus miembros -en carácter de representantes de las organizaciones a las que pertenecen-no participen en otros foros, o que no se haya detectado la presencia de pequeñas redes entre las organizaciones consultadas. Los resultados de nuestras visitas sucesivas a los sitios de las organizaciones, como así también las entrevistas, nos han posibilitado detectar dos circunstancias: la creación de foros para proyectos generados o de los que participan las organizaciones (por ejemplo, educación a distancia o herramientas de comunicación para poblaciones aisladas), como así también el acceso a foros a través de links en los sitios, que si bien derivan a otras instituciones -a veces muy diferentes en cuanto a las problemáticas- expresa cierta preocupación de las organizaciones por generar, aunque indirectamente, nuevos espacios de participación y diálogo.

Entre las organizaciones que han desarrollado sitios dinámicos las motivaciones expresadas se relacionan con: la agilidad para la comunicación y el ahorro, las necesidades propias que llevaron a la creación de espacios virtuales y el avance de la tecnología. En este sentido, desde Red Ciudadana expresan: "Nos reunimos y empezamos a ver las posibilidades de difusión y el grupo yahoo resultó ser muy interesante. Ninguno de nosotros lo conocía, empezamos a ver cómo funcionaba y resultó práctico. Como todos trabajamos no nos sirve un Chat, porque no estamos nunca a la misma hora en la computadora, así, en cambio, mandamos los mensajes, que son moderados y no recibimos una vorágame de mensajes. Es lo más práctico para la gente que trabaja".

Si bien las respuestas han sido positivas con relación a los objetivos de desarrollo de los sitios, los espacios virtuales creados por las organizaciones para la discusión o el intercambio han tenido distintas repercusiones: “Como no tenemos fondos la página se hizo a pulmón, y por integrantes de la asociación que fueron contribuyendo, así que no pudimos hacerlo de una forma estudiada como para tener impacto. Pero con el mínimo conocimiento que teníamos igual parece que los buscadores llegaban” (Red Ciudadana); “Sí, han tenido bastante impacto. Muchas consultas llegan a través de la página web” (ADESO); “Sí, absolutamente. Nuestro sitio tiene alrededor de 3.000 visitas por mes. Tenemos contadores que no son nuestros, sino externos” (Fundación Biosfera); “El único espacio virtual es el sitio web, que es muy visitado por el público” (Fundación CEPA).

Del mismo modo, las organizaciones también fueron consultadas respecto a la utilidad de las TICs con relación a acciones vinculadas a la política local, tales como peticionar, realizar consultas, intervenir en proyectos, entre otras, y se les pidió que relataran sus experiencias. Si bien estas experiencias difieren entre ellas, la totalidad se expresó positivamente: “En cierta medida sí, con el tema de las movilizaciones contra el CEAMSE”³ (Nuevo Ambiente); “Sí, con el tema del PCB, que se logró con distintas organizaciones una ordenanza, peticiones, denuncias” (AMBO); “Aunque se diga que no, se toman decisiones por las presiones que hacemos por vía informática. Por ejemplo, pudimos difundir la figura de ‘mayor contribuyente’ a nivel municipal, y ahí se ven en el apriete de contestar qué se hace con las finanzas públicas...” (Red Ciudadana); “Sí, sirven. En los casos del Foro del Buen Aire, del Foro del Bosque, Ciudad Sustentable” (Fundación Biosfera); “Sí, en cierta manera. ‘Amparo moral’, un proyecto de legislación sobre inmigración, donde pusimos a disposición de todo el mundo una nueva figura de amparo, nos permitió ver el impacto que

tenía la propuesta, que fue positivo” (Foros de Opinión).

Respecto de las valoraciones en general, la totalidad las define positivamente y asocia tales estimaciones a:

- *La superación de la distancia*: “Podemos acceder a mucha gente a cualquier distancia” (Fundación Biosfera).

- *Los objetivos de la organización*: “Uno de nuestros objetivos es reducir la brecha digital para los dirigentes de las ONG” (Asoc. Civil Brisa Social).

- *La posibilidad de existencia de la misma organización*: “Sin ellas no hubiera sido posible realizar la red” (Red Ciudadana).

- *La difusión*: “Nuestra capacidad de impactar en la sociedad está directamente ligada a los medios de comunicación y las TICs cumplen una función central para generar esa relación con los medios” (VPB); “Junto a la folletería, es la única promoción de la Fundación...” (Fundación CEPA).

- *Las facilidades para la comunicación y la información*: “Nos dimos cuenta de que podemos contactarnos muy fácilmente” (Red Solidaria).

Las tecnologías de comunicación y su lugar en las actividades de las organizaciones

Como ha quedado expresado, si bien las acciones de comunicación se encuentran fuertemente mediatizadas, cabe aclarar que a la hora de la planificación de proyectos y acciones las TICs son consideradas una herramienta más de las que pueden utilizarse para alcanzar los objetivos que la organización se ha propuesto, pero que de ninguna manera las acciones se planifican en base a ellas. Así, excepto una organización que manifestó que “no ocupan ningún lugar”, para las restantes las TICs contribuyen positivamente en sus actividades, como así también a la definición y ejecución de sus proyectos. Las respuestas ofrecen diferentes matices: “Son una herramienta más, no es-

³ Esta organización, junto a otras y a diferentes grupos de vecinos, ha llevado a cabo distintas denuncias contra el CEAMSE, solicitando el no ingreso de basura proveniente de otros distritos a la planta que el mencionado organismo opera en Ensenada.

tamos contruidos alrededor *de*” (Foros de Opinión); “Son fundamentales en la relación con Norteamérica y Europa, un ejemplo es el foro de observadores del cambio climático de la ONU. Pero en otros proyectos que tenemos, relacionados con lugares de difícil acceso a las Tics, es diferente” (Fundación Biosfera); “Un lugar fundamental, primordial” (ADESO); “Ocupan el segundo lugar, primero está el trabajo propio de la organización” (Ateneo Popular).

En lo referido a los vínculos con otras organizaciones, con el Estado y en la participación en redes, las TICs son valoradas positivamente. La totalidad de las organizaciones consultadas ha expresado cómo a través de la apropiación y uso de la Red se han creado vínculos e intercambios muy valiosos, tanto para la organización en sí, como para el público destinatario de sus acciones. Sin embargo, también se mencionan las limitaciones vinculadas a la disparidad tecnológica y existe coincidencia entre las organizaciones al afirmar que, en términos generales, el acceso a Internet no es mayoritario y esto repercute en la viabilidad de las estrategias de las organizaciones y en la inclusión de las TICs en ellas.

Este último aspecto, junto a otras limitaciones técnicas y humanas -como la falta de personal- resultó más fuerte en las expresiones de las organizaciones con relación a la utilización e impacto de las TICs en la promoción de las mismas organizaciones y en la difusión de sus actividades: “...es limitado”, “tendrían que ocupar un lugar central, pero no lo implementamos por falta de personal”, “poca, porque mucha gente no tiene acceso a Internet, o por ahí tiene pero la utiliza para cualquier otra cosa”, son algunas de las apreciaciones.

El imaginario de las organizaciones en relación con las TICs

Con relación a las tecnologías y su contribución a la resolución de problemas o demandas de la gen-

te desde el punto de vista político las expresiones más recurrentes se ubican en torno a la *desigualdad en el acceso*, como un límite a las posibilidades que ofrecen las TICs para la resolución de problemáticas comunes: “¿De qué te sirven si la mitad no tiene la tecnología?” (Foros de Opinión); “No, por el tema de la accesibilidad. Mucha gente no puede acceder a las TICs” (Fundación Biosfera); “No, porque no todos tienen acceso, entonces no es tan democrático, de hecho se abren brechas cada vez más grandes entre los que tienen acceso y los que no” (Ateneo Popular); “Sí, en un nivel, aunque siempre hay que pensar en el que queda al margen del uso de las TICs, aumentando la brecha entre los que tienen acceso y están dentro del sistema y los que quedan afuera” (Fundación CEPA); “Sí, si son bien utilizadas. Podrían ayudar a resolver problemas o demandas de la gente pero no más que otros medios tradicionales ya que todavía el acceso social es limitado” (Fundación Miguel Bru).

Asimismo, aparecen *referencias de tipo temporal* (“Sí, pero en un futuro...”, Asoc. Civil Brisa Social) o expresiones que aluden al límite representado por la *no existencia de voluntades políticas* (“Por supuesto, lo que pasa es que la computadora sola no contesta. Del otro lado hay un ser humano que tiene que tener voluntad política de cambiar las cosas”, Red Ciudadana).

En tanto, al consultar acerca del lugar de las TICs en la mejora o profundización de los procesos democráticos del país o de la ciudad se obtuvieron respuestas disímiles. En este sentido, las TICs no son asociadas de manera directa con el fortalecimiento de los procesos de participación y profundización democrática, sino que son consideradas herramientas que potencialmente pueden contribuir: “Tendrían que ser herramientas para que la población reciba propuestas alternativas” (Ateneo Popular); “Sí pueden, pero no son primordiales” (Nuevo Espacio); “Depende de otro montón de cosas” (AMBO); “Sí, en parte” (Fundación Biosfera).

También encontramos alusiones a los usos: “Si son bien usadas sí, si hay manipulación, por ejemplo de una encuesta por Internet, no, y eso es común” (Red Solidaria), y a cómo se dinamiza la movilización y la participación social: “No por las TICs. Los procesos democráticos se profundizan con la participación de la gente. Si es a través del teléfono, de Internet o del telegrama no importa...” (Foros de Opinión). En este punto, también se repitieron las respuestas asociadas a la disparidad: “Sí todos tuvieran acceso a Internet sería un avance, de lo contrario sólo se beneficia y un sector” (Fundación Miguel Bru).

Estas referencias expresan preocupaciones concretas por parte de las organizaciones y es justamente la variedad de temas y procesos que son asociados a las TICs lo que pone de manifiesto que existe un debate instalado respecto a su utilización; un debate que se ha ido texturizando de acuerdo a las experiencias particulares de las organizaciones y que de alguna forma han configurado su imaginario con relación a las tecnologías. Los usos de las TICs, definidos como posibles y vinculados a las demandas o problemáticas públicas, van desde “ninguno en particular” (Foros de Opinión) o “todavía bajo” (Asoc. Civil Brisa Social), hasta “posicionar problemáticas en la agenda de los medios, siempre y cuando haya equidad en el acceso a Internet, por ejemplo” (Fundación Biosfera), “para hacer reclamos, consultas” (Ateneo Popular), “la promoción del voto responsable” (VPB), “un uso importantísimo, siempre que haya alguien del otro lado que responda” (ADESO), “es enorme, uno puede ir trabajando en diferentes tópicos... en los trámites electrónicos se agiliza todo” (Red Ciudadana).

Respecto de los proyectos sobre Gobierno Electrónico, las organizaciones tienden a volcarse a expresiones muy breves y bastante críticas, vinculadas en algunos casos con la falta de seriedad. Pero, en términos generales, no hemos encontrado respuestas contundentes en torno a una conceptualización

del Gobierno Electrónico, como así tampoco alusiones concretas a su instrumentalización a nivel local. En este caso las respuestas fueron del tipo: “Sería bueno que se implementara seriamente” (Asoc. 1871 M de Berisso); “No se dan las condiciones para hacer ningún tipo de votación electrónica, no les tenemos confianza” (Red Solidaria); “Si se quisiera hacer ya se habría hecho, nosotros nos ofrecimos a colaborar gratuitamente pero se contrata a otras Ong, que en realidad no son Ong, sino que viven de los subsidios del Estado y que hacen lo mismo que habríamos hecho nosotros gratuitamente” (Red Ciudadana); “Creemos que existen otras prioridades antes de este tipo de proyectos” (Fundación CEPA). Sólo en dos casos las valoraciones fueron positivas: “Funciona bastante bien, tenemos una experiencia positiva en un 90%. En lo relacionado con AFIP, pago de impuestos. En el ámbito privado también se ofrecen *buenos servicios*” (ADESO).

Modificaciones operadas en las organizaciones por el uso de TICs

Respecto de los procesos cotidianos de comunicación las tecnologías son valoradas positivamente, al igual que el impacto de las TICs en las actividades externas e internas de las organizaciones: “En lo interno bien, en lo externo el problema es que no se pueden cubrir todas las demandas, por falta de personal la página nunca se actualizó desde que se creó, hace dos años” (Ateneo Popular); “Ayudan siempre, las tecnologías son fantásticas” (Asoc. 1871 M de Berisso); “La Ong ya nació con Internet (Red Solidaria); “Sí, porque la organización creció tanto y con poco tiempo y con pocos recursos gracias a Internet” (Red Ciudadana); “Sí, de manera súper positiva, dando rapidez a todo. Por ejemplo: muchos financiadores exigen constatar la personería jurídica de la Asociación, ese trámite acá lleva cerca de un mes, a menos que pagues. Una vez que tenemos eso, con la contraparte europea soluciona-

mos todo en menos de un minuto con el scanner y la firma digital" (ADESO); "Permitiendo relacionarnos de manera más fluida con actores sociales locales y del Mercosur" (Asoc. Civil Brisa Social); "Sí, en cuanto a los soportes y la velocidad" (Fundación Biosfera); "Sí, nos permite acceder en forma rápida a un público lejano" (Fundación CEPA).

Con relación a los públicos destinatarios de sus acciones la mayoría de las organizaciones consultadas expresó que las TICs han contribuido positivamente: "El impacto es fuerte, se agilizó la comunicación con los usuarios, se les brindó mejores servicios y se contactaron nuevos a través de Internet (Ateneo Popular); "En este momento no podemos medir qué efecto tienen. En Berisso no hay mucho acceso a Internet, ni mucha capacitación tampoco. Pero en el mundo han tenido impacto, hemos recibido a través de la página consultas del exterior. La página de Berisso tiene 47.000 visitantes y la del museo, que es más nueva, alrededor de 20.000" (Asoc.1871 M de Berisso); "Agilizamos la comunicación. Nos permite funcionar como institución, aunque no poseamos un espacio físico" (AMBO); "Brindando fácil y rápido acceso a la información" (ADESO); "Mayor velocidad y ahorro. Más amplitud de receptores" (Fundación Biosfera).

Consideraciones finales

Ante todo, podemos afirmar que la apropiación y el uso de TICs por parte de las organizaciones de la sociedad civil que hemos consultado en nuestra región resultan heterogéneos en función de los límites en la apropiación de las TICs entre las organizaciones y entre sus públicos destinatarios, incluida la comunidad en general. Una reflexión recurrente entre nuestros interlocutores quizá pueda sintetizarse en la siguiente pregunta: ¿Cómo pueden incluirse las TICs en proyectos o actividades tendientes a la participación, a la movilización, al trabajo en conjunto, en torno a las distintas problemáticas que nos vinculan co-

mo ciudadanos, si estas tecnologías no han podido todavía ser apropiadas, en el sentido más completo del término, por la mayoría ciudadana?

La brecha o la disparidad en relación con las TICs reviste distintos puntos críticos, y el acceso es uno de ellos. Porque la disparidad, la brecha, no se reduce a la posible instrumentalización de puntos de acceso públicos. Las estrategias que sin duda debe generar el Estado -en todos sus niveles- requerirán que se contemple el acceso y el acompañamiento en la capacitación, pero en el marco de principios claros en relación a cómo se enfrenta la ciudadanía a la Sociedad de la Información. Además, si no se garantiza el acceso gratuito y universal, ni se utiliza a las TICs para la difusión de información pública y valiosa para la toma de decisiones de la ciudadanía, la posibilidad de que éstas puedan ser utilizadas para la resolución de problemas públicos queda reducida a mera retórica o a los usos establecidos en la actualidad que tienden, prioritariamente, a la identificación del ciudadano como consumidor-usuario de servicios on-line⁴.

Mencionamos estos aspectos porque ellos se presentan como los límites más sobresalientes a la hora de comprender la dispar utilización de las TICs para el fomento de la participación ciudadana que realizan las organizaciones de la sociedad civil que han sido consultadas en nuestra región. Pero lo mencionado anteriormente no anula el hecho de que se han detectado casos en que las TICs han sido apropiadas como herramientas útiles por las organizaciones a la hora de generar proyectos tendientes a la mejora de determinadas problemáticas que hacen a la vida ciudadana (entre las que podemos mencionar cuestiones medio ambientales y defensa de derechos cívicos y ciudadanos), y que la valoración en general de las TICs por parte de las organizaciones ha sido altamente positiva.

Los servicios a los que puede accederse a través de Internet han resultado ser una herramienta fundamental para las organizaciones consultadas, en

4 Conclusiones desarrolladas en el avance de investigación "Participación ciudadana mediante TICs: los sitios de las administraciones locales. Un análisis preliminar", de Luciano Sanguinetti, Mónica Zapatería y Anís Ballesteros.

términos de posibilidades de información, de establecer vínculos con la ciudadanía y con otras organizaciones, y de crecimiento propio a través de la búsqueda de apoyo para el desarrollo de proyectos, entre otros.

Bibliografía

- "Acerca de la Constitución del Tercer Sector en la Argentina", Ministerio de Desarrollo Social, Presidencia de la Nación, 2003.
- ARGUMEDO, A. *Los laberintos de la crisis*, Editorial Punto Sur, Buenos Aires, 1987.
- BECERRA, M. *Sociedad de la Información: proyecto, convergencia, divergencia*, Norma, Buenos Aires, 2003
- BELL, D. "El advenimiento de la sociedad postindustrial", en Becerra, M. *Sociedad de la Información: proyecto, convergencia y divergencia*, Norma, Buenos Aires, 2003.
- CASTELLS, M. *La era de la información*, Vol. 1, Siglo XXI, México, 1999.
- FINQUELIEVICH, S. *Desarrollo local en la sociedad de la información. Municipios e Internet*, La Crujía, Buenos Aires, 2005.
- _____ *¡Ciudadanos a la Red! Los vínculos sociales en el ciberespacio*, La Crujía, Buenos Aires, 2000.
- _____ *Los impactos sociales de la incorporación de TIC en los gobiernos locales y en los servicios a los ciudadanos. Los casos de Buenos Aires y Montevideo*, Buenos Aires, 2001.
- GARCÍA CANCLINI, N. *Consumidores y ciudadanos. Conflictos multiculturales de la globalización*, Grijalbo, México, 1995.
- *Índice de desarrollo de la Sociedad civil en la Argentina*, PNUD/BID/GADIS, 2004.
- ORTIZ, R. *Mundialización y Cultura*, Alianza Editorial, Buenos Aires, 1997.
- TOURAINE, A. *La sociedad postindustrial*, Alianza, Madrid, 1969.

- WILLIAMS, R. *Historia de la comunicación*, Vol. 2, Bosh, Barcelona, 1992.
- WOLTON, D. *Internet, ¿y después?*, Gedisa, Barcelona, 2000.