

Global ECN 2000
Barcelona, 2-4 de noviembre de 2000

"De este lado del muro de cristal. Redes electrónicas comunitarias en Argentina y Uruguay: potencialidades y obstáculos"

*Susana Finkelievich, Alejandra Jara, Silvia Lago Martínez, Alén Pérez Casas, María de los Ángeles Sola Álvarez,
 Marina Tesone, Martín Zamalvide*

La sociedad civil entra en la era digital

La sociedad civil latinoamericana, como la de todo el planeta, está atravesando por un período de reconformación. Las tecnologías de la sociedad de la información (TIS), permean todas las actividades de producción, consumo, intercambios, administración, gobierno, recreación las finanzas, el comercio y la educación, pero eso no es todo. Las organizaciones de la sociedad civil no escapan a este fenómeno. 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 TIS para tejer y reforzar redes comunitarias, para ingresar en forma proactiva a la Sociedad de la Información. 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 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.

Las TIS también se usan 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 trabajo analiza la conformación de redes electrónicas comunitarias en Argentina y Uruguay, el uso que le dan las organizaciones de la sociedad civil a la informática comunitaria y la importancia de su desarrollo para conformación de la emergente sociedad de la información.

El caso de la Argentina

Para comprender a las redes electrónicas comunitarias (REC) argentinas, es necesario comenzar por describir brevemente el perfil de las organizaciones comunitarias (organizaciones de la sociedad civil, u OSC) del país y su relación con el Estado, usen o no medios electrónicos en su accionar. Según Filmus, Arroyo y Estebánez (1997) la organización social en Argentina, a través de sindicatos, clubes de barrio, bibliotecas populares, cooperadoras escolares y asociaciones vecinales y de fomento no es nueva: tiene una larga historia, que en algunos casos remite a finales del siglo XIX. Actualmente, el número total ronda las 70.000. La mayor parte de las ONG está localizada en Capital Federal, seguida de las Provincias de Buenos Aires, Mendoza, Córdoba y Santa Fe, las más prósperas del país. Le sigue la provincia de Salta, y más lejos, Chaco, Jujuy y Tucumán (ver mapa adjunto).

El panorama que presentan las OSC es variado; según datos del CENOC (1997), el 26% de las ONG son asociaciones civiles. Siguen los grupos comunitarios, un 25% del total de ONG, seguidos por las cooperadoras, las cooperativas y las fundaciones (8% cada una). Cuando se consideran los modos de intervención de estas organizaciones, la mayoría (43%) caracteriza sus intervenciones como de promoción y desarrollo, seguida por asistencia directa (42%). El tercer lugar, según Filmus *et al* (1997) es ocupado por actividades de capacitación (31%). Actividades más especializadas, como investigación, asistencia técnica y financiera, se registran entre el 3 y 10% de los casos.

En cuanto a la población objetivo, la mayoría de las ONG definen a la población en general como destinatarias de su accionar, pero la niñez y los jóvenes aparecen como los grupos etarios que más atención reciben por parte de las organizaciones comunitarias. Con respecto a temas de interés, la mayoría de las ONGs se concentra en la difusa área "social y humana", seguida de temas como salud, educación y trabajo. En los últimos años ha aparecido otro interés que nuclea al sector asociativo: la prevención de la violencia y la inseguridad urbana.

Relaciones con el Estado

En lo que se refiere a sus relaciones con el Estado, una de las líneas clave de este trabajo, el estudio de Filmus *et al* (1997) revela características diferenciales en diversas zonas geográficas. Las ONG localizadas en Capital Federal tienen como interlocutor directo al Municipio (actualmente Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, o GCBA) y a diversos organismos nacionales, lo que las distingue de otros distritos analizados. Existe una gran dependencia de los subsidios municipales, para el sostenimiento de los servicios de tipo asistencialista que brindan estas organizaciones, aunque la actitud de éstas es "comúnmente hostil hacia ambos niveles (del Estado)". Las críticas de las

ONGs hacia el gobierno local abarcan razones como el clientelismo político, la burocratización, la poca certeza respecto de la continuidad del financiamiento y el atraso en el envío de los fondos comprometidos. También se le reprochan la falta de planificación, la inexistencia de políticas respecto de las ONGs, la dispersión de esfuerzos y la falta de transparencia en el accionar público.

En el Conurbano Bonaerense, la gestión municipal no cumple un rol tan articulador de la acción de las ONGs, como sucede en las localidades más pequeñas del interior de la Provincia. Esto se debe a que en general el gobierno provincial interviene directamente en la ejecución de políticas sociales. Esto genera cierta tensión entre el gobierno provincial y los municipios, que dificulta el acceso de las ONGs a informaciones y recursos.

En otras ciudades del país, la situación es variable: en Rosario, las dificultades de acceso a la información de los programas provinciales (por conflictos históricos de orden político y económico con el capital de la provincia, Santa Fe) hacen que muchas ONG desarrollen relaciones más estrechas con la Nación y con algunas fundaciones internacionales, más que con la provincia. En Córdoba, el gobierno provincial implementó un modelo de planificación y ejecución descentralizada de políticas sociales con participación directa de las ONG, sobre todo con las intermediarias. El agotamiento de esta mesa de concertación llevó a algunas organizaciones a un alto nivel de competencia por el acceso a los escasos recursos. En Salta, la relación entre el Estado y las ONG está determinada por las dificultades de acceso a la información por parte de las OSC.

En general, las relaciones entre las ONG y los diferentes niveles del Estado no son continuas ni siempre evaluadas como positivas por las primeras, aunque existen experiencias puntuales de gestión asociada entre determinadas ONG, preferentemente grandes y de alcance nacional o internacional (CARITAS, Cruz Roja, Poder Ciudadano, Fundación Emprender), y el Estado. El abanico ideológico amplio y disperso de las ONG es uno de los factores que determinan su relación con el Estado. Algunas consideran que se debe intensificar la relación entre los sectores público y asociativo y se muestran dispuestas a ocuparse de funciones sociales con fondos estatales. Otras no son proclives a cumplir funciones que le corresponderían al Estado, y opinan que sus actividades deben desarrollarse sólo en el ámbito de lo social y del control.

En general, las ONG le reprochan al Estado el exceso de burocracia, la presencia de un número elevado de oficinas que se encargan de temas similares y superponen tareas, la dispersión de esfuerzos y la falta de transparencia. El alto nivel de exigencias formales del Estado hacia las ONG también aparece como punto de conflicto. También lo es el clientelismo político: las ONG, siempre según el estudio de Filmus et al, consideran que el Estado traspasa información y fondos directamente a las organizaciones afines políticamente. Echan a faltar, asimismo, un programa estatal de fortalecimiento de las OSC; este fortalecimiento se define en términos financieros (recursos para el desarrollo de la propia organización y de sus acciones) y de capacitación (instrumentos de gestión). Este apoyo estatal resulta fundamental para la gran mayoría de las ONG, cuyo accionar está basado fundamentalmente en el voluntariado.

Principales dificultades

Las ONG argentinas se multiplican en números absolutos (de 40.000 estimadas en 1997 a las 70.000 calculadas en 2000), pero presentan problemáticas para su desarrollo. Además de la escasez o carencia de recursos financieros y de capacitación, una de las mayores dificultades encaradas por las ONG es la **falta de información sobre los programas organizados por organismos provinciales, nacionales y/o internacionales**. Esto redundaría en condiciones desiguales de acceso a las fuentes de financiamiento. Se distingue una clara competencia entre las ONG pequeñas y las grandes, y al mismo tiempo, una subordinación muy marcada de las pequeñas hacia las mayores, sobre todo cuando lo que está en juego es el acceso a recursos internacionales. Las OSC de mayor tamaño poseen mayor capacidad técnica, personal rentado y profesionalmente formado, y una red de contactos que les facilita una evaluación positiva de sus proyectos, en perjuicio de las OSC medianas y pequeñas, que carecen de estos recursos.

Por lo demás, la situación geográfica es significativa. **La distancia a los centros urbanos de información y de decisión pública provincial y nacional agrava los efectos de la desinformación en las ONG y en los gobiernos municipales**. El estudio de Filmus et al (1997) muestra claramente la relación directa entre la falta de información y la lejanía geográfica.

La dificultad para conformar redes es otro de los obstáculos para el desarrollo de las ONG. Son muy pocas las que forman parte de redes institucionalizadas, aunque en varios casos se construyen redes informales para el intercambio de información. En algunos casos, las redes creadas han logrado alguna perdurabilidad y han permitido la percepción de, además de las ventajas, de algunos problemas que surgen de las redes, como el hecho de que los principales beneficiados son los individuos o grupos que encabezan las redes, y el hecho de que la superposición de estrategias reduzcan la eficacia del accionar en red.

Otro obstáculo es **la escasa vinculación entre las OSC y las organizaciones empresarias**. Este nivel de relación ha sido muy bajo comparado con otras experiencias en América Latina. Esta situación se relaciona directamente con la legislación nacional, que no favorece la desgravación impositiva a las empresas cuando éstas colaboran con el sector asociativo.

Finalmente, existe otra desventaja: la ausencia de una entidad (federación, foro, etc.) verdaderamente representativo de las ONG del país. Esta situación impide entre otras cosas su representación integral ante autoridades, organismos internacionales, etc., y obstaculiza el intercambio de información y experiencias entre ellas.

Es interesante verificar que las principales dificultades que se manifiestan entre las ONGs son precisamente aquéllas que encontrarían una solución mediante el uso de TIC. Estas pueden obviar las distancias geográficas, nivelar el acceso a la información de organizaciones grandes y pequeñas, facilitar el trabajo en red, intra e ínter organizaciones, y hacer más fácil el *fund raising*, entre otras utilidades de la informática comunitaria. Un número creciente de OSC así lo está entendiendo, mientras recorren el camino de la incorporación de herramientas informáticas a sus tareas.

Del silencio al Top Web Ring

¿Para qué se usan las TIS en la sociedad civil? En general, 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 permite 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 ciudadanas.

La revolución informacional está generando cambios, visibles y subterráneos, en los países del Mercosur. El número de usuarios de Internet en Argentina se ha elevado a un millón –si bien están muy inequitativamente repartidos en el territorio nacional- y el gobierno está tomando diferentes medidas para incluir al país en la Sociedad Digital. Entre las transformaciones, se encuentran las formas innovadoras de acción para las organizaciones de la sociedad civil (OSC). A mediados de 1999, el Top Web Ring en Internet, el ranking de *websites* orientado a diferentes regiones del mundo, estaba encabezado por una iniciativa argentina: 100 webmasters habían unido sus esfuerzos y construido un Circuito de Ciudades Argentinas (<http://www.argenguide.com.ar>) que utiliza 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. Las integrantes del movimiento de mujeres utilizan una lista de discusión (araca@ccc.uba.ar) como medio para buscar adhesión a una campaña de repercusión nacional destinada a ejercer presión sobre las próximas autoridades de gobierno en la elección de los funcionarios / as que ocuparan las áreas destinadas a las políticas públicas para la mujer. El barrio de Saavedra, en Capital Federal, elaboró, gracias a Internet, el Plan Alerta, que sirve para la prevención de la violencia urbana, y que alcanza tanto éxito (el primer año, el índice de delincuencia en el barrio había decrecido en el 50%) que próximamente será replicado en todo el país. Todas estas experiencias son solo algunos ejemplos puntuales acerca de cómo los ciudadanos organizados en diferentes expresiones de la sociedad civil utilizan las tecnologías de información y comunicación (TICs) en función de sus objetivos y para alcanzar sus propias metas.

La revolución de las telecomunicaciones ha originado nuevos tipos de relaciones sociales, así como formas innovadoras de accionar de las organizaciones de la sociedad civil. Este trabajo analiza los usos que hacen las organizaciones de la sociedad civil de las TICs y los impactos que este uso que genera en los modelos de articulación intra e interinstitucional por medio del seguimiento de la evolución que las OSC hacen de las herramientas informáticas, en estudios de caso y otras fuentes de información.

La comunicación mediada por computadoras (CMC) es una posibilidad de interacción para individuos y organizaciones cuyas potencialidades aun no han sido suficientemente exploradas. Las redes electrónicas que las sustentan son más que *hardware* y *software* (Serra, 1998); reflejan también 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. En un estudio previo Susana Finquelievich menciona que “hasta el presente, se ha estado hablando de TICs. No obstante, este concepto está siendo reemplazado por el de tecnologías de la sociedad de la información (TSI) mas abarcativo. Se refiere no solo a las tecnologías en sí, sino también a las organizaciones sociales que las utilizan, se las apropian y son modificadas por ellas y a los nuevos actores sociales que las determinan y que son determinados por ellas. Lo que los estadounidenses denominan *orgware*” (Finquelievich, 1999). Desde esta perspectiva nos interesa analizar si las organizaciones de la sociedad civil mediante la utilización de la CMC ¿Son capaces de establecer sus propias redes de información y/o alianzas estratégicas? ¿Permiten las redes sustentadas por TIC dar un salto evolutivo en las formas de interacción, como en el uso de los recursos de las organizaciones? ¿Facilitan las redes electrónicas la emergencia de un diálogo social capaz de propiciar la horizontalización de experiencias y saberes en un proceso de fortalecimiento de la sociedad civil?

En esta ponencia, se relatan los resultados de una investigación empírica de carácter exploratorio basada en un trabajo de campo realizado con una metodología innovadora: la encuesta electrónica. En un primer paso, nuestro universo de estudio son las organizaciones sociales de la sociedad civil en Argentina que cuentan con presencia en Internet, a través de su propio sitio web, o empleando una dirección de correo electrónico para uso de la organización. Desarrollamos un cuestionario semiestructurado auto administrado que se envió a través del correo electrónico y que también estuvo accesible en Internet. Realizamos una prueba piloto en mayo de 1999 con la finalidad de probar y

mejorar el diseño del cuestionario; la encuesta masiva se realizó en el mes de agosto del mismo año. Sobre una muestra de 378 casos, obtuvimos una respuesta favorable del 23,8 % (90 casos). Finalmente analizamos los resultados mediante la utilización del paquete estadístico SPSS. Los datos así obtenidos, si bien no permiten realizar generalizaciones, sí facilitan la identificación de tendencias sobre los efectos que genera la utilización de TICs en las organizaciones sociales¹. En una segunda etapa usamos cuatro elementos provistos por las Jornadas “Internet: Herramienta para el desarrollo social”, que organizamos en Buenos Aires, el 6-7 de junio de 2000: un banco de datos, talleres motivacionales, una encuesta realizada entre los concurrentes, y un video de todo el evento realizado por Pablo Baumann y Sebastián Robinson. Esperamos aportar los elementos que servirán para la construcción de una teoría sobre las redes electrónicas comunitarias, y sobre todo, para la elaboración de políticas y estrategias que permitan su multiplicación y optimicen su funcionamiento.

La conexión planetaria

La difusión comercial de Internet en Argentina data de 1995. En julio de 1999 la cantidad de usuarios en el país rondaba los 900.000², según estimaciones de la consultora Prince&Cook; para enero del 2000, se había alcanzado el millón, y se avizoran 3 millones para el 2004. La competencia de las empresas prestadoras de servicios de Internet (ISP) implementan estrategias de venta, que ofrecen desde la rebaja de los costos de acceso a Internet (Radar, Ciudad Digital y Advance) a nivel de las tarifas internacionales, hasta la venta de computadoras con acceso a la red mediante amplias financiaciones de pago (Compaq, IBM). Diveras estrategias gubernamentales hablan de la penetración de las herramientas digitales: se creó el programa Internet para Todos, transformado luego en el programa Inform.ar, seguido de Educ.ar y de portales nacionales y regionales, mientras el gobierno de la Provincia de San Luis proyecta la implementación de la primera ciberprovincia.

El panorama de las organizaciones que utilizan TICs para su difusión y gestión cambia también en forma veloz y dinámica; un relevamiento realizado por nuestro equipo de investigación en relación a las organizaciones de la sociedad civil (OSC) vinculadas a la participación ciudadana y localizadas en la Ciudad de Buenos durante 1998 arrojó escasos resultados (Baumann, 1999). Sin embargo, esta situación se modificó sustancialmente unos meses mas tarde: la encuesta electrónica detectó a 49 organizaciones que usan habitualmente TICs en esta ciudad. Como en el estudio de Baumann, cuando hablamos de uso de TICs, nos referimos en un sentido amplio al uso del teléfono / fax, y en sentido estricto a Internet y a los servicios que ella brinda: World Wide Web, correo electrónico, chat, listas de discusión, que facilitan la emergencia de una comunicación de carácter horizontal, conformando redes y comunidades virtuales a partir de la discusión de tópicos de interés común, la definición de prioridades y estrategias conjuntas (Baumann, 1999)

Trabajamos con el concepto de organizaciones definido en un sentido amplio, “grupos de individuos enlazados por alguna identidad común hacia ciertos objetivos” (North, 1988). Nos orientamos hacia las de entidades privadas con fines de utilidad colectiva y que no pertenecen ni a la esfera del Estado ni del mercado. Se incluyeron dentro de las mismas a las organizaciones no gubernamentales (ONGs), asociaciones vecinales, académicas, organizaciones voluntarias de base religiosa, mutuales y/o cooperativas, y organizaciones filantrópicas. No se estableció una diferenciación de las organizaciones según su grado de formalización porque tal como lo enuncia Elina Dabas, “... las redes han existido siempre, dentro de una realidad dinámica cambiante. Esto implica que existen formas de relación, interacción, comunicación e intencionalidad desarrolladas en el tiempo, que dependiendo de determinadas coyunturas y momentos históricos asumen formas diferentes... Posiblemente podamos establecer la línea divisoria en torno a un proceso de *toma de conciencia* acerca de su existencia, sobre todo por parte de los actores involucrados...” (Dabas, 1995)

El conocimiento y contacto facilitado por las TICs puede acelerar los factores de aprendizaje de las organizaciones sociales y la *toma de conciencia* de la existencia de la red misma. La conexión planetaria, también se presenta como una oportunidad para las organizaciones sociales ya que permite operar un cambio en la subjetividad. Como señala Dabas (1995), “Se abre aquí una de las posibilidades más interesantes para la intervención: la conexión de la red (social) local con la red planetaria. La aldea global puede plantearse no sólo como la planetarización del terrorismo sino de las acciones *micro*, e instaura así en las subjetividades la presencia de una comunidad virtual...”.

La alusión a la comunidad virtual remite a un espacio de vinculación social, en el cual las personas se agrupan voluntariamente, donde a través del diálogo se establecen lazos de cooperación e intercambio, un espacio de iguales dado por el carácter de la comunicación horizontal que lo sustenta y porque es posible relacionarse con otras personas u organizaciones que se interesan o desempeñan en áreas con problemáticas similares.

Conectadas y desconectadas en el espacio de las redes

En Argentina, según estimaciones del Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad (CENOC), se desempeñan entre 40.000 y 70.000 organizaciones de la comunidad. Si bien el *tercer sector* presenta un importante grado de heterogeneidad desde el punto de vista de los objetivos que persiguen las organizaciones y de sus

¹ Actualmente, en octubre de 2000, estamos desarrollando una segunda encuesta electrónica, pero lamentablemente no tendremos los resultados a tiempo para mostrar en el Global 2000.

² Los clientes de las empresas proveedoras de acceso a Internet rondarían los 300.000. A ello se suman las personas que tienen acceso a la red a través de sus puestos de trabajo o estudio y también se considera que por cada conexión domiciliar se registra mas de un usuario.

características, en el momento de establecer su composición es posible observar la existencia de dos grandes conjuntos de organizaciones: *las de Base* y *las de Apoyo*.

Las organizaciones “de base” son aquellas en que tienen como principal destinatario de sus acciones a sus propios miembros (aunque pueden además incluir a otros miembros de la comunidad). Su radio de acción es básicamente local, y su creación como organización responde principalmente a la necesidad de sus propios integrantes de resolver algún problema puntual que los convoca. Su capacidad de gestión institucional, es generalmente poco desarrollada, y frecuentemente carecen de profesionales entre sus recursos humanos. Podrían definirse como organizaciones que surgen *desde* la comunidad y que orientan sus actividades hacia algún tipo de “servicio a subgrupos” o hacia la “mejora de la calidad de vida del conjunto” de su comunidad. Por su parte, las organizaciones “de apoyo” son un conjunto de organizaciones que presentan un grado de heterogeneidad más importante. Lo que las unifica es que no tienen como principales destinatarios de sus actividades a los miembros que las componen, sino a un “target” externo. Dentro de éste grupo se destacan: las organizaciones basadas fundamentalmente en la filantropía y la caridad; las que se conocen como Entidades de Bien Público, organizadas a partir de brindar distintas “obras de servicios o asistencia social” a la par del Estado; las organizaciones de apoyo técnico también conocidas como ONGs, orientadas a la promoción y el desarrollo apoyando técnicamente a determinadas comunidades u organizaciones de base en el desarrollo de proyectos comunitarios; las organizaciones creadas desde el sector empresarial, generalmente fundaciones que apoyan financieramente determinados proyectos o comunidades a las que la empresa decide ayudar; y por último las organizaciones que realizan investigaciones y estudios destinados a contribuir al desarrollo social, entre otras. Su acción trasciende lo local, cuentan con recursos humanos de formación profesional, con capacidad de gestión y gerenciamiento que le permite la procuración de fondos para su funcionamiento. Por último, se definen como organizaciones que surgen *para* la comunidad (CENOC, 1997)

Con relación al uso de TICs, son fundamentalmente las organizaciones de apoyo las que han incorporado las tecnologías teleinformáticas para el desarrollo de sus actividades. Podríamos establecer una tendencia donde de cada tres organizaciones de apoyo, una organización de base adopta el uso de tecnología. En parte estos resultados, están relacionados con algunas características propias de las organizaciones de apoyo anteriormente mencionadas, la mayor disponibilidad de recursos económicos, la presencia de recursos humanos de perfil técnico-universitario, y su mayor capacidad de gestión institucional.

Las competencias en materia de gerenciamiento que poseen las organizaciones relevadas se encuentran muy desarrolladas, en general desempeñan sus actividades en unidades geográficas de amplio alcance. La mayoría ejecuta programas de cobertura nacional (44%) y se destacan un número importante de organizaciones que realizan sus actividades a nivel nacional e internacional (22%). Las principales ventajas que aportan las TICs a éstas organizaciones son la efectividad y rapidez de las comunicaciones, una considerable reducción de gastos en los rubros de transporte y comunicaciones, y la posibilidad de coordinación de las tareas en equipo y a distancia. La incorporación de TICs realizada por estas organizaciones ocasiona en general una simplificación de procesos y una retroalimentación de las capacidades de la organización aumentando en consecuencia sus niveles productividad.

La disparidad que encontramos en el ámbito de las organizaciones con relación a la adopción de TICs se enfatiza drásticamente cuando se analiza la localización territorial de las mismas. Tomando como dato el domicilio de la sede física el 54 % de las organizaciones relevadas está ubicadas en la Ciudad de Buenos Aires y se alcanza un promedio del 72% tomando las organizaciones concentradas en la Región Centro de la Argentina -que comprende la provincia de Córdoba, la provincia de Buenos Aires y la provincia de Santa Fe- caracterizada por ser la región más urbanizada del país. Este desbalance entre regiones obedece en parte a que muchas de las ofertas de servicios no cubren al mismo tiempo todo el territorio nacional. La presencia de ISP en todas las ciudades del interior es un dato reciente³, la importante rebaja de tarifas de los ISP no esta disponible para todo el país, el acceso 0610 -que factura costos diferenciales en los pulsos telefónicos- no llega a todos los pueblos del interior.

A través de estos datos se configura un mapa de organizaciones *conectadas* y *desconectadas* a los flujos de información. Las organizaciones locales vinculadas a redes globales a través de la tecnología informática se encuentran en mejores condiciones para reforzar y extender los alcances de sus acciones, darse a conocer su comunidad, constituirse en interlocutores válidos frente al gobierno local, asociarse con otras organizaciones en el ámbito regional, nacional y/o internacional, acceder a fuentes internacionales de financiación, y adquirir una fuerza que antes no tenían.

Apuntes con perspectiva de género

Una de las variables a tomar en consideración, cuando se analizan los usos y apropiaciones que el tercer sector hace de las TICs, es la composición según sexo de los recursos humanos con que cuentan las organizaciones. En una muestra reciente, de 2912 organizaciones comunitarias inscriptas en el CENOC, el 92 % de los recursos humanos con los que operan son puestos voluntarios acentuándose la tendencia de trabajo no remunerado. En el análisis de la composición por sexo de los voluntarios encontramos que el 73% son mujeres y el 27% varones. El trabajo voluntario que sustenta tanto a las organizaciones *de apoyo* como a las *de base*, aunque a estas últimas en mayor medida, se caracteriza por una

³ Bassi, Roxana 1998 “Informe de Internet en Argentina” El informe puede ser obtenido enviando un e-mail en blanco a reporte@arda.com.ar

alta tasa rotación, por la dedicación parcial que se le otorga, en general se orienta al desempeño de actividades concretas y se encuentra corporizado en el trabajo de miles de mujeres de todo el país.

Este aspecto resulta particularmente importante en cuanto al uso y adopción de tecnología por parte de las organizaciones, sobre todo cuando se lo confronta al perfil del usuario promedio de Internet con el cual contrasta violentamente. Según los datos parciales que provee la Secretaría de Comunicaciones de la Nación a través de la 2da. Encuesta Nacional de Internet (<http://www.secom.gov.ar>) existe un acceso desigual a la red entre varones y mujeres; los hombres constituyen el 86% y las mujeres el 14% de los cibernautas en Argentina. La producción de estadísticas en este sentido es escasa y sería necesario retomar este aspecto en futuras investigaciones.

El acceso desigual a la red por parte de varones y mujeres se presenta como un obstáculo para cualquier proyecto que busque implementar medios electrónicos de participación, razón por la cual es necesario diseñar un programa de alfabetización tecnológica con perspectiva de género.

Infraestructura tecnológica y de servicios

Nuestro universo de organizaciones *conectadas* dispone en su gran mayoría de dos o más líneas telefónicas. Esta situación favorece el acceso a Internet cada vez que se considere oportuno, ya sea para enviar y recibir mensajes a través del correo electrónico o para abastecerse de insumos de información necesaria para el desarrollo de las actividades. En general cuentan por lo menos con dos computadoras de moderna tecnología (Pentium MMX -166, 200, 233- Mhz en adelante) configuradas con módems que otorgan una aceptable velocidad de conexión; pero son una minoría las organizaciones que trabajan con las computadoras conectadas en red, disposición que permite entre otras cosas administrar recursos, aplicaciones y archivos de manera compartida.

La cantidad de computadoras por organización con relación a la dotación de personal (24 personas promedio entre miembros del equipo estable y voluntarios activos) se revela como insuficiente, generándose un cuello de botella en el acceso al equipamiento informático. En busca de una solución alternativa un número significativo de organizaciones efectúa una utilización pública de recursos privados y hace uso de computadoras que pertenecen a algún miembro de la organización.

La mayoría de las organizaciones destinan parte de sus fondos a la contratación y mantenimiento de un abono de tarifa plana⁴ de acceso a Internet. Entre los motivos fundamentales que impulsaron la adopción de TICs se enumeran: la velocidad de las comunicaciones, la ampliación de las posibilidades de comunicación que aporta el medio y el abaratación de costos que representa a corto plazo.

Existe en estas organizaciones una idea muy clara acerca de las ventajas que aporta Internet en materia de comunicación, como espacio de interacción con otras organizaciones, como medio de difusión y de acceso a la información. En parte, esto obedece a que se trata de organizaciones entrenadas en el uso de las TICs, en general han incorporado la utilización de Internet en el año 1997 y cuentan cierta práctica en el empleo de estas tecnologías. Básicamente se definen como usuarias del correo electrónico y de la navegación en la red, y son una minoría las que participan en listas o foros de discusión.

¿Organizaciones mejor comunicadas?

La incorporación del soporte digital en la gestión de las organizaciones ha agilizado y optimizado fundamentalmente el área de comunicación institucional. Entre las organizaciones relevadas encontramos que variaron los procesos y tareas relacionadas con la búsqueda de información, la difusión de las actividades de la organización y la circulación de la comunicación en el ámbito interno como entre organizaciones. Por el contrario, no se registraron casos en los que las TICs hallan sido utilizadas para la búsqueda de fondos o implementación de mecanismos de recaudación que redunden en una mayor capacidad de autogestión.

El uso de Internet para la búsqueda de información afín a las áreas de intervención de las organizaciones, generó beneficios en las labores vinculadas con: la capacitación y actualización permanente, la documentación y el servicio de atención al beneficiario. Estas áreas fueron favorecidas por el acceso a la información disponible en una diversidad de fuentes, la simplicidad de obtener la información, la posibilidad de recepción y envío de la información a bajo costo y a gran velocidad, y por el formato digital. Son numerosas las organizaciones que brindan acceso a bases de datos e información de interés a través de Internet, y que mediante la utilización del correo electrónico mantienen una comunicación eficaz con su comunidad.

Por otro lado mediante el uso de TICs se renovaron los canales de difusión institucional. Los medios electrónicos – fundamentalmente el correo electrónico y los sitios web – son muy utilizados como vía de promoción de actividades y comunicación hacia la comunidad, incluso mas que la radio, la prensa y la gráfica (afiches, volantes, carteleras, etc). Esto se debe a que las organizaciones, gracias al soporte electrónico, se encuentran en condiciones de producir sus propias noticias. Son mayoría las organizaciones que poseen su propio sitio web y un número significativo publica boletines electrónicos. Si bien la cantidad de público al que pueden llegar está restringido a la cantidad de usuarios de Internet, el limitado acceso a los medios de comunicación tradicionales, que tienen muchas de las

⁴ El abono de tarifa plana incluye el uso del correo electrónico y el acceso a la Word Wide Web por tiempo ilimitado. Se facturan por separado los costos de pulsos telefónicos.

organizaciones, hace que la vía electrónica resulte un atractivo método de divulgación para alcanzar una mayor visibilidad y proximidad con los sus potenciales beneficiarios. En líneas generales esta práctica ha conducido a buenos resultados, ya que más de la mitad de las organizaciones reconoce que a partir de la utilización del soporte tecnológico la cantidad de usuarios y/o beneficiarios de sus programas o actividades se vio incrementada.

Finalmente, con relación a la circulación de la información y comunicación a nivel intra e interorganizacional se produce un movimiento que actúa en dos direcciones. Se puede tratar de un movimiento con una orientación complementaria o contradictoria en función de la estructura centralizada o descentralizada con que cuenta la organización. En primer lugar, en las comunicaciones en el ámbito interno de la organización se utiliza el correo electrónico en menor medida que el teléfono y que las reuniones personales, aunque éste podría ser de gran utilidad en la coordinación de las actividades de voluntariado, por ejemplo. En las instalaciones de las organizaciones no se cuenta con una infraestructura que posibilite a sus miembros el acceso a un *entorno único de información*: no hay intranets que faciliten el acceso al seguimiento de las actividades, el conocimiento de la planificación, la llegada de la información, beneficiarse de la agilidad de las comunicaciones, ni las posibilidades de compartir y generar conocimientos en conjunto a través del entorno virtual – es necesario no olvidar que estamos hablando de las organizaciones que hacen un uso habitual de TICs –. En general, son los miembros en cargos jerárquicos quienes cuentan con un acceso prioritario a las computadoras conectadas a Internet. Esta situación en organizaciones de carácter centralizado podría favorecer una burocratización de la organización, relacionadamente a la consolidación de una estructura de funcionamiento verticalista, que resulta en un fortalecimiento del posicionamiento de algunos individuos en la estructura y no de la organización en su conjunto (Castells, 1998) Este efecto negativo, no es un producto de la informatización en sí misma, sino que se encuentra enraizado en la cultura organizacional.

Con relación a la circulación de información y comunicación entre organizaciones, la CMC multiplica las instancias de contacto y favorece, en consecuencia, la articulación entre las organizaciones del sector. En el Informe CENOC de 1997 la participación en redes, caracterizada por este organismo como la disposición “que permite aumentar la capacidad de negociación de las organizaciones, intercambiar experiencias, y reconstituir un entramado social que genere la inclusión de los sectores marginados” alcanza el 35% de las organizaciones. En agosto de 1999 acuerdo a los datos relevados entre organizaciones usuarias de TICs, el 92% de las organizaciones realiza intercambios de información y/o experiencias con la intención de: asociar recursos escasos y trabajar en esfuerzos colectivos, unir voluntades para plantear las prioridades de la agenda social, lograr una mayor velocidad en la toma de decisiones, desarrollar mecanismos de incidencia política para la resolución de problemas comunitarios, generar una mayor participación de la comunidad para mejorar la calidad de vida entre otras posibilidades.

Las percepciones y demandas de TIC de las OSC.

Los días 6 y 7 de junio de 2000, organizamos en Buenos Aires, con apoyo del Consejo Federal de Inversiones, la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA y Telecom Argentina, las **Jornadas Internacionales Internet: Herramienta para el desarrollo social**. Se reunieron durante dos días miembros de organizaciones comunitarias, investigadores y funcionarios gubernamentales, que debatieron acerca de: ¿Internet es una herramienta que puede ser usada por las organizaciones comunitarias para promover el desarrollo social? ¿Las "comunidades virtuales" y las "comunidades presenciales" son complementarias o contradictorias? ¿Qué experiencias existen al respecto en Argentina y en el mundo? ¿Qué ganan las organizaciones del Tercer Sector al funcionar en redes electrónicas? ¿Qué experiencias se han implementado hasta el presente? impacto de Internet y el rol para el desarrollo de la sociedad civil.

Los datos que presentamos aquí describen el universo de los asistentes⁵, y dan marco a la descripción del material trabajado por las organizaciones en los talleres que se realizaron durante las jornadas. La base de datos analizada esta conformada por las fichas de inscripción a las jornadas, que fueron completadas por los asistentes en forma auto-administrada.

Caracterización de los asistentes

Las jornadas se desarrollaron durante dos días consecutivos. Se inscribieron en ellas 306 personas, de las cuales 163 participaron activamente de los talleres que se desarrollaron en el segundo día. Concurrieron tanto hombres como mujeres en proporciones similares (52% hombres y 48% mujeres). Fue objeto de interés para personas de todas las edades: participaron tanto jóvenes como adultos, con un leve predominio en el grupo etario de 41 a 50 años (20 a 30 años 27%, 31 a 40, 23%, 41 a 50, 29% y 50 y más 21%).

La mayor parte de los asistentes son funcionarios de gobierno (tanto en el ámbito de organismos centralizados o instituciones como municipios), profesionales de las ciencias sociales y docentes e investigadores. Algo más de la tercera parte de los asistentes tiene su inserción institucional en organismos estatales o municipios, otra tercera parte forma parte de ONGs y un 20% pertenece a universidades y centros de estudio. Los cargos en la institución se encuentran en correlato con la inserción institucional, de manera que la amplia mayoría (61%) ocupa cargos en las organizaciones de la sociedad civil o en la función pública, seguido por cargos de docencia e investigación.

⁵ Este informe fue realizado por Silvia Lago Martínez y Alejandra Jara, con la asistencia técnica de Marina Tesone quién realizó la edición y carga de la base de datos

La amplia mayoría de los concurrentes provienen de instituciones /organizaciones de la Ciudad de Buenos Aires y del Gran Buenos Aires, aunque un grupo importante de participantes se desplazó desde el interior de la provincia o el interior del país (20%)

Más de la mitad de los miembros de ONGs focalizan su acción en el ámbito barrial/local, mientras la mitad de los participantes de organismos estatales accionan a nivel nacional. En cuanto a las áreas de incumbencia de las instituciones, más de la mitad tienen por objetivo la acción comunitaria / desarrollo social, siguiéndole en importancia la actividad académica y de investigación. El ámbito de acción de las instituciones alcanza el nivel nacional en una importante proporción (40%), sin embargo simultáneamente también persiguen objetivos ligados con el área barrial / local, de manera que sumadas a las organizaciones que recortan a lo comunitario/municipal su acción, representan más de la mitad de las instituciones.

La temática que enfocó el taller 2 resultó la de mayor interés, de modo que más de la mitad de los concurrentes (57%) se concentró allí. Los participantes que detentan cargos en la función pública o docencia/investigación seleccionaron el taller 2 en su amplia mayoría (65% y 70% respectivamente) mientras los directores / miembros de ONGs se repartieron entre el taller 2 y el 3.

El Taller 1 se focalizó en Detección y diagnóstico de las necesidades de las organizaciones comunitarias respecto a las TICs y las formas de satisfacerlas. Del trabajo realizado se concluyó que el uso de la tecnología es percibido actualmente como una necesidad fundamental. Los participantes manifestaron que “Las TICs facilitan el acceso a la información, pero la primera necesidad es la alfabetización tecnológica; debería ser tomado como una política de estado para que todas las ONGs accedan a computadoras y más capacitación”. Se señaló la importancia del soporte en la vinculación entre lo local y lo global. También, que para la satisfacción de las necesidades deben intervenir los tres sectores: empresas, instituciones, ONGs. Expresaron que las TICs no garantizan el total acceso a la información y se mostraron conscientes de que el *cuello de botella es político y no tecnológico*.

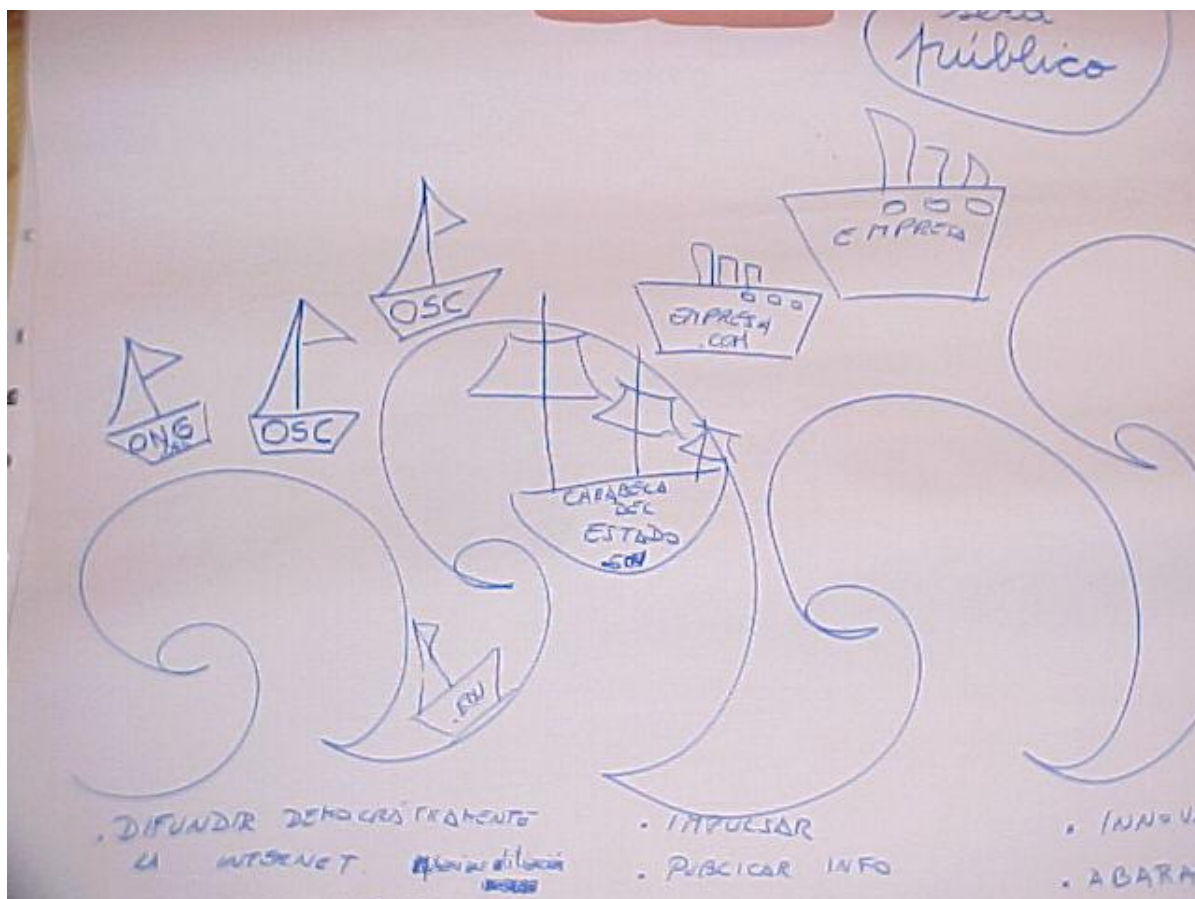
El Taller 2, el más concurrido, trabajó sobre Cambios en la comunicación organizacional a través de las TIC. La mayoría de los asistentes opinaba que las TIC permiten democratizar relaciones sociales Señalaron que sólo algunas organizaciones de base tienen acceso a las nuevas tecnologías otras ni siquiera al fax. Marcaron la necesidad de que un espacio virtual que sea público. Por último, graficaron a las TICs por medio de barcos:

Barcos TICs fueron dibujados como algo positivo para la sociedad

Barcos.com: representan a las empresas, barcos ágiles de grande y mediano calado

Barcos.gov: el estado, más antiguo, pesado y poco flexible

Barcos.edu: pueden hacer mucho, si se los deja navegar



La sociedad civil fue representada gráficamente como estando en un 90% debajo del agua.

Los asistentes a los tres talleres manifestaron tomar al Estado como eje referencial, al mismo tiempo que marcaron la dependencia del mismo de las organizaciones comunitarias: señalaron que no puede haber ningún tipo de movimiento social si no existe una política de Estado para construir movilizaciones consistentes en una red. El ámbito privilegiado para el desarrollo de TICs es para ellos el municipal: se reclamaron políticas locales con participación ciudadana, así como promover contenidos locales y formación en el uso de TIC. Expresaron que se debía: impulsar procesos de socialización, publicar información y no publicidad, responder y atender las demandas expresadas por los ciudadanos, garantizar los derechos ciudadanos. Propusieron promover políticas de Estado que aseguren el acceso equitativo de la población a las TICs, apoyar los esfuerzos de la sociedad civil en la generación de contenidos locales, y favorecer la comunicación intra e interinstitucional a través de redes intranet, apoyar los esfuerzos de la sociedad civil en la generación de contenidos locales, y favorecer la comunicación intra e interinstitucional a través de redes intranet.

Con respecto a la **Sociedad Civil**, se propusieron actividades para generar fondos: servicios, consultorías. Los fondos se recabarían de asociados, miembros, comunidad en general. Se propuso el uso de TICs para búsqueda de fondos y la búsqueda de otras organizaciones para encontrar fondos (a través de Internet). También se señaló como deseable la participación en redes (foros, listas), venta, prestación de productos, servicios, intercambio de información, y publicar claros objetivos en la web para recabar fondos. Se puso mucho énfasis en no ser absorbidos por la globalidad, capacitarse en las aplicaciones de Internet, para comprender y utilizar Internet llegar a la red proyectos en el mundo real, generar contenidos, llevar a la red los proyectos y la comunidades en las que actúan, Luchar por el acceso equitativo, capacitarse en las aplicaciones de Internet, para comprender y utilizar Internet llegar a la red proyectos en el mundo real. También propusieron agruparse para conseguir insumos TIC más económicos, llevar a la red los proyectos y la comunidades en las que actúan, agruparse y hacer lobby para conseguir conectividad más baratas y luchar por el acceso equitativo. Se terminó con una propuesta de construir una página web que informe de todas las organizaciones de la Argentina y se señaló la necesidad de conocerse e intercambiar experiencias. Las propuestas fueron: a) Por más **.edu** y más **.org**; b) Por una red económica y culturalmente accesible; c) Hacer del espacio virtual un espacio público.

Con respecto a las **Empresas**, los participantes propusieron: innovar y abaratar tecnologías, bajar los costos de conectividad para el acceso, concientizar a los fondos de inversión para que inviertan en portales verticales, promover la generación de contenidos locales.

A nuestro conocimiento, fue la primera vez en el país en la que se realizó una experiencia en la que representantes de diferentes OSC pudieron manifestarse libremente en cuanto a sus requerimientos con respecto a TIS.

REC y telecentros. Historia de un desencuentro

En la Argentina existen actualmente tres programas de telecentros. El nacional, Inform.ar, los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CGBA), y los centros de acceso del Consejo Federal de Inversiones (CFI). Los tres programas enuncian diferentes criterios y no están articulados entre sí, aunque los tres proponen facilitar el acceso físico a Internet a la comunidad. (La descripción de cada programa será desarrollada con posterioridad. El tiempo no nos ha permitido hacerlo por ahora, aunque ya disponemos de la información necesaria, a la espera de ser procesada). Por lo demás, existe profusión de telecentros comerciales, franchising de las compañías telefónicas que operan actualmente, y de cibercafés.

Lo que sí podemos adelantar por el momento es que sólo en raras ocasiones existe una apropiación de los telecentros, en sus diversas formas, por organizaciones comunitarias. En general, los administradores de telecentros han recibido una formación breve, que varía según los programas, desde una formación estrictamente básica o nula (Inform.ar) hasta una elección de acuerdo a su formación y cursos posteriores (CFI). Algunos administradores de telecentros nacionales, cuando son entrevistados, manifiestan quejas antes estas carencias: falta de contenidos propios y locales, falta de formación en la gestión, desconocimiento de construcción de comunidad. Y ésta es una de las características principales de este desencuentro: los telecentros no están concebidos para crear comunidad. Contrariamente a las experiencias de otros países latinoamericanos, en los que fueron creados pro organizaciones comunitarias, o en los que diferentes programas gubernamentales o de organizaciones internacionales, primero identificaron las organizaciones de la sociedad civil que podrían asumir la gestión de los telecentros, les proporcionaron la formación adecuada y luego les instalaron la tecnología necesaria, En Argentina se comenzó en general por proporcionar medios tecnológicos que luego se subutilizan o se usan para otros fines, a causa de no haber transitado los pasos previos.

Este desencuentro entre OSC y telecentros es un punto conflictivo a debatir para encontrar propuestas que puedan resolverlo.

Las Redes Electrónicas Comunitarias en Uruguay⁶

El Uruguay ocupa el puesto 39º según al Índice de Desarrollo Humano 2000, elaborado por el PNUD, lo que lo ubica en la franja de los países con desarrollo humano alto, superado sólo por Argentina y Chile en la región. La

⁶ Este punto del trabajo fue redactado por el Lic. Alen Pérez Casas y por el Lic. Martín Zamalvide, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de la República, Montevideo, Uruguay.

esperanza de vida al nacer es de 74,1 años, la tasa de alfabetización de adultos alcanza el 97,6%, la tasa bruta de matriculación el 78% y el producto interno bruto per cápita los 8.623 dólares, según cifras de 1998.⁷

Uruguay, pequeño país altamente urbanizado y macrocefálico, ubicado entre Argentina y Brasil, con 3.300.000 habitantes, ha registrado una reducción substancial de los principales y tradicionales indicadores de pobreza en la última década. Sin embargo, experimenta una importante crisis recesiva a nivel económico. Consiguió un alto nivel de vida respecto de los países de la región como resultado de décadas de inversión social durante la primera mitad del siglo XX, cuando era conocido como la "Suiza de América", gracias a sus políticas sociales avanzadas: la educación universal fue introducida a fines del siglo XIX, una distribución equitativa de la renta, derecho de la mujer al voto implementado tempranamente, entre otros factores.⁸ Las encuestas de opinión en Uruguay muestran un alto grado de insatisfacción y de ansiedad sobre el futuro entre su población. Un 50% de la población prevé que en los próximos 5 años aumente el desempleo y haya recesión⁹. Algunos analistas explican este ánimo pesimista con referencias sociológicas al envejecimiento de la población, resultante del aumento de la expectativa de vida y la reducción de la tasa de natalidad, aunque también debe contarse el efecto "demostración" de una población generalmente sobre calificada para las tareas que desempeña y para su nivel de ingresos, un nivel de desempleo del 14% y un diagnóstico de las autoridades de crisis estructural.

Entre los factores que han aportado algunas esperanzas de desarrollo social y económico se cuenta la potencialidad uruguaya de incorporarse a la Nueva Economía de base Informacional. Esta esperanza se basa, por una parte en el desarrollo de las telecomunicaciones, orientadas por Antel, la empresa telefónica estatal, que fue "salvada" de la ola privatizadora que asoló la región, por voluntad plebiscitaria popular. Antel es el principal proveedor de conectividad a Internet y de telefonía móvil, posee además el monopolio de la telefonía fija con una red 100% digitalizada con una tele densidad del 37% que cubre el 75% de los hogares y una satisfacción de demandas en menos de 30 días del 99%. La cobertura celular territorial es del 100%¹⁰. Por otro lado, Uruguay ha desarrollado rápidamente una Industria de Software que tiene posibilidades de alcanzar niveles de "clase mundial". Sus modelos son Irlanda e Israel, con los cuales comparte la condición de pequeño país y con estos se comparan sus indicadores de exportación de software. También se recurre al ejemplo de Costa Rica y su política de incentivos de las inversiones extranjeras en electrónica y comunicaciones. Es en esos países donde se buscan modelos de desarrollo económico acordes a los designios de la Nueva Economía, con el objeto de diseñar Programa de Desarrollo Tecnológico (PDT), con el financiamiento del BID. 11 Aunque todavía el desarrollo es incipiente, con exportaciones que rondan los U\$S 60 Millones, un mercado interno de U\$S 120 Millones, por parte de unas 150 empresas que emplean a unas 2.000 personas.

La sociedad por su parte ha realizado importantes inversiones en formación y equipamiento informático, según una Encuesta Nacional¹² ***El 26% de las personas tienen acceso computadoras en su hogar y otro 13% en su trabajo. Un 20% de la población declara usar frecuentemente la computadora, frente a un 58% que no usa para nada el PC.***

Acceso a PC según nivel socioeconómico

	En el hogar	Fuera del hogar	No tiene	Total
alto-medio alto	58%	25%	17%	100%
Medio	22%	14%	59%	95%
Medio bajo - bajo	2%	8%	89%	99%

Mientras el 74% de la población declara no acceder nunca a Internet, un 17% lo hace desde la casa, el 9% restante lo hace desde el trabajo, desde otros hogares o desde los escasos Cybercafés y Telecentros.

Perfil de los ciber navegantes

Por edad

mas de 50 años	8%
50 a 40 años	11%
40 a 30 años	19%
menos de 30 años	62%

Según algunas estimaciones Uruguay ya se encuentra cerca del punto de saturación del crecimiento de Internet, que hoy es del 40% anual a nivel de usuarios y de 105% de crecimiento anual de minutos de conexión.¹³

⁷ <http://206.99.48.140/buscador/2000/06junio/000629/nacio3.html>

⁸ <http://www.icd.org.uy/mercosur/informes/anabel7.html>

⁹ <http://www.cifra.com.uy/co090600.htm>

¹⁰ <http://www.antel.com.uy/indicadores.htm>

¹¹ <http://www.iadb.org/exr/doc98/pro/paisur.htm>

¹² Publicada en el diario "El País" el 13 de agosto de 2000. Muestreo con 95% de confianza y error del 3%.

En el comienzo de esta historia algunas ONGs tuvieron un papel protagónico. Uruguay se conectó desde una institución oficial, el Instituto de Computación de la Facultad de Ingeniería, por primera vez el 2 de diciembre de 1988; luego el nodo pasó a ser administrado por el Servicio Central de Informática Universitaria (SECIU) mediante un acceso provisto pro Antel.¹⁴

Aunque ya desde 1996 una ONG pionera de las TICs se conectaba “ilegalmente” a través de las líneas larga distancia de Antel mediante un modem de 1200 bps a BBS Argentinas y Brasileñas. Esta ONG, el Instituto del Tercer Mundo¹⁵, utilizaba esta tecnología para comunicarse con sus colaboradores por todo el mundo y buscar bases de datos. Desde los primeros tiempos comenzó a brindar servicios de comunicación a las demás ONGs Uruguayas, en especial a las organizaciones feministas, de derechos humanos y los centros privados de investigación social, organizaciones fundamentales en la gestación del retorno a la democracia en el país. Se le denominó Chasque a la casilla colectiva de correo electrónico que crearon para las ONGs, con apoyo de una docena de organizaciones sin fines de lucro que utilizaban el servicio. En 1989 se solicitó y obtuvo de la Organización holandesa de cooperación para el desarrollo (Novib), una donación de diez mil dólares para poner en marcha el primer proveedor de conexión para uso ciudadano denominado Chasque.

En 1991 se preparaba el Encuentro de RÍO 92 sobre Medio Ambiente. En ese marco, instituciones de Montevideo (ITeM), Nairobi (EconewsAfrica) y Penang (Third World Network) se juntaron para crear NGONET, una red dedicada a promover la participación ciudadana en los procesos de negociación internacional. Chasque y NGONET participarían en la instalación de sistemas de comunicación e información durante la Cumbre de la Tierra (Río de Janeiro, 1992), la Conferencia Internacional de Población y Desarrollo (El Cairo, 1994) y la Cumbre Mundial de Desarrollo Social (Copenhague, 1995)

Chasque debió enfrentar una lucha por el derecho de acceso, pues Antel procuró evitar todo acceso “extrauniversitario” a Internet, llegando a cortar el tendido de cable que conectaba Chasque con SECIU, que sí disponía de una línea de salida. Chasque recibió cartas de apoyo de todas partes del mundo y el Instituto inició un recurso de amparo ante la justicia, alegando violación a los derechos constitucionales de expresión, acceso a la información y libertad de reunión (las reuniones “virtuales” también son reuniones). La justicia desestimó el recurso, pero señaló en su fallo que el tema del acceso a Internet merecía “un amplio debate nacional”. Debate al que sin duda contribuyó la difusión del caso por la prensa, que abrió el “tema Internet” del círculo de iniciados a la polémica pública.

En agosto de 1995, Chasque comenzó a ofrecer acceso en modo gráfico a Internet (conexiones SLIP/PPP). Los socios pudieron comenzar a navegar por la World Wide Web y a tener sus propias páginas de WWW. Casi en forma simultánea Antel inauguró Adinet, el proveedor estatal de acceso público a Internet mediante línea discada. Es todavía el principal proveedor, con la particularidad de que permite accesos mediante una conexión anónima, disponible desde cualquier teléfono fijo en el territorio nacional.

A partir de ese momento el crecimiento de Internet en Uruguay ha sido explosivo, Las ONGs fueron pioneras en su utilización. Esas ONGs que conservaban la impronta pasada de una sociedad civil relativamente bien organizada, con un fuerte movimiento sindical, agremiaciones de tipo cooperativo, comienzan a utilizar las TICs para integrarse a Redes Mundiales en primer termino, y luego para su comunicación a nivel local y nacional. Una investigación realizada por el Instituto de Comunicación y Desarrollo (ICD), a cargo de las investigadoras Graciela Sapriza y Martha Aguñín, revela que existen aproximadamente 1000 organizaciones sin fines de lucro o del Tercer Sector que realizan acciones destinadas a la comunidad.

Estas acciones cubren aspectos tan diversos como el socorrismo (Cruz Roja) o la defensa de los Derechos Humanos (Amnistía Internacional). Manifiestan preocupación por el medio ambiente (DEMAVAL - Colonia Valdense - Depto. de Colonia). Atienden portadores de VIH-Sida (Asepo, Fransida), encaran la reinserción social de niños en situación de calle (Gurises Unidos, Movimiento Tacurú). Algunas instituciones sólo se integran con mujeres (Damas Rosadas, Asociación de Mujeres Uruguayas Lourdes Pintos), otras tienen carácter confesional (Cáritas, perteneciente a la Iglesia Católica), pero más allá de esta heterogeneidad, todas ellas reúnen a una masa de personas que dedican horas de su jornada a un trabajo gratuito por los demás que muchas veces implica un desgaste emocional importante¹⁶.

Estas organizaciones tiene un fuerte componente de voluntariado conformado mayoritariamente por adultos jóvenes, donde prevalecen las mujeres, proveniente de sectores medios urbanos con una educación relativamente alta. Estas ha sido las organizaciones de la sociedad civil que han comenzado a incorporar el uso de las TICs en la participación ciudadana y han comenzado a estructurar Redes Comunitarias basadas principalmente en Internet.

Según el Directorio de ONGs “Con-fin Solidario” editado por el Instituto de Comunicación y Desarrollo (ICD) existen más de 400 organizaciones sociales y solidarias, que emplean a más de 11.000 personas que trabajan de forma rentada o voluntaria en programas y servicios para la comunidad, incluyendo organismos de coordinación y redes que

¹³ Grompone, Juan “Los números de Internet en A. Latina” <ftp://ftp.artech.com.uy/pub/evento2000/51.pdf>

¹⁴ <http://206.99.48.140/buscador/2000/08agosto/000815/infor1.html>

¹⁵ <http://www.item.org.uy/>

¹⁶ <http://www.icd.org.uy/filantropia/voluntariado/caracteristicas.html>

actúan en diversos campos. De esas Organizaciones registradas, que incluyen al grupo de las más importantes, cerca del 67% posee correo electrónico, sólo un 16% tiene página web. Es destacable que gran parte de las INGs tiene a Chasque servidor de correos y de páginas web.

Últimamente han surgido una serie de Organizaciones Sociales basadas principalmente en Internet. Entre ellas se destacan **vecinet**, una ONG orientada a la difusión de información y fomento de la participación en el Gobierno local de Montevideo (<http://chasque.net/vecinet/>); algunos movimientos de usuarios de Telecomunicaciones, que llegaron a organizar y promover un paro de usuarios de Internet (futuro@egroups.com); y hasta un Movimiento en pro de la democracia directa informatizada (www.democracia-directa.org). Esto sin contar a la gran cantidad de listas, foros y chats de Uruguayos que viven en el extranjero y que realizan diversas formas de activismo mediado por TICs.

Si bien las fuentes oficiales son muy sólidas, estamos triangulando directorios y bases de datos con el objeto de ampliar y depurar las listas de Comunidades y Organizaciones Sociales que utilizan la informática para su comunicación. Actualmente estamos desarrollando la fase de campo de una encuesta por muestreo sobre el Uso de las TICs por parte de las ONGs montevideanas, esperamos que los próximos resultados nos arrojen más luz sobre las estrategias tecnológicas de nuestras redes comunitarias. En especial los informantes calificados de las Comunidades relevadas le asignan una gran importancia a las TICs en el proceso todavía incipiente de participación ciudadana en la integración regional en el MERCOSUR.

Creemos que el aumento del número y la densidad de los nexos reticulares de integración social basados en tecnologías informáticas está sufriendo un ritmo de crecimiento exponencial que acompaña el crecimiento de los usuarios de estas herramientas en Uruguay. Sin embargo el papel fundamental lo tiene, como tantas veces en este país, el Estado. Éste ha iniciado un fuerte proceso de desarrollo de servicios al ciudadano mediante TICs, tanto a nivel Municipal, como del Gobierno Central y de las Empresas Estatales, esto está provocando a su vez un aumento y complejización de la demanda. Por otra parte uno de los cuellos de botella fundamentales de los procesos de ciudadanía sustentados en telecomunicaciones es el de la imposibilidad del acceso de amplios sectores de la población, por razones económicas y de alfabetización informática.

En Uruguay no existen los telecentros de acceso comunitario a Internet (hay algunos pocos cibercafés), pero existen varios proyectos en proceso de implementación. Por un lado, un sistema de telecentros municipales de libre acceso en las bibliotecas de los Centros Comunes Zonales de Montevideo. Por otro lado se desarrolla un proyecto de implementación en Uruguay del modelo de cabinas públicas peruano¹⁷, con la participación conjunta de Chasque y la Red Científica Peruana. No hemos alcanzado a estudiar esto en los plazos de presentación del trabajo del Global 2000, pero lo incluimos en nuestros proyectos a corto plazo.

Estamos convencidos de que en los próximos meses veremos multiplicarse las expresiones de ciudadanía mediadas por la informática, en la medida en que confluyen en ese interés, las ONGs, el Estado, los medios de comunicación, y las empresas en general, y las de telecomunicaciones en particular. Se hace necesario no sólo hacer un seguimiento de estos procesos, sino evaluar los modelos divergentes de participación pública y los grados de iniciativa “soportada” por los sistemas de información diseñados a tales fines, dado que los contextos sistémicos de interacción condicionan los mundos, reales y virtuales en los que interactúan los actores sociales de las comunidades y de la sociedad civil en general.

Similitudes y diferencias en las REC rioplatenses

A pesar de compartir una cultura, un idioma y costumbre casi idénticas (en las cuales el tango y el mate juegan un papel ciertamente no menor), en lo que se refiere a la formación de redes electrónicas comunitarias, Argentina y Uruguay presentan diferencias dignas de analizar. Ambos países poseen una larga historia en lo que se refiere a movimientos sociales y organizaciones comunitarias, influidas fuertemente por la inmigración europea en los siglos XIX y XX, pero en lo que se refiere al uso social de las TIC, las OSC en los dos países toman caminos por ahora divergentes.

Una de las características de las OSC en Argentina, es su arribo relativamente tardío al mundo informático. Este ocurrió, sobre todo en las organizaciones medianas y las más pequeñas, cuando la difusión de Internet ya estaba establecida, si no en términos de número de usuarios, al menos en cuanto a su rol en Universidades, empresas, medios y organizaciones gubernamentales. No han tenido relación alguna con la difusión de Internet, ni el país, ni en el Tercer Sector, salvo puntualmente.

En Uruguay, por el contrario, las ONGs fueron pioneras en la utilización de Internet y jugaron un rol significativo en el incremento de su uso. Las ONGs que transmitían los valores de una sociedad civil relativamente bien organizada, con un fuerte movimiento sindical, y numerosas agremiaciones de tipo cooperativo, utilizaron las TICs en un primer momento para integrarse a Redes Mundiales, y luego para su comunicación a nivel local y nacional.

En lo que se refiere a la **conformación de redes**, las OSC argentinas actúan en forma individual; como se menciona más arriba, son muy pocas las que forman parte de redes institucionalizadas. El hecho de que no exista una Federación nacional que reúna las ONG u OSC no facilita el trabajo en este sentido. Esta característica se traslada a su uso de TIS: las organizaciones que las usan lo hacen en redes internas, pero no en redes inter-organizaciones, aunque se registra la conformación de redes informales para el intercambio de información. En Uruguay, si bien no hemos

¹⁷ <http://cabinas.rcp.net.pe/>

registrado redes nacionales formales, existe una fuerte tendencia a las articulaciones entre ONG que usan TIS en forma habitual.

En cuanto a las **relaciones entre REC y Estado**, éste es un punto en común entre ambos países. Si bien la sorganizaciones argentinas proclaman la necesidad de la responsabilidad del estado en la difusión y facilitación de acceso a TICs, y que el discurso del Estado habla de la necesidad de la difusión de estas tecnologías en la sociedad civil, en el punto en el que debería producirse el encuentro entre ambos, se erige un muro de cristal en el que Estado y Sociedad civil no se encuentran. No existen puntos de contacto, salvo contadas excepciones, entre las OSC y los telecentros de los diversos programas nacionales y locales, los que no fueron concebidos para “crear comunidad”. Algo similar ocurre en Uruguay, a pesar de que el incipiente sistema de telecentros municipales de libre acceso en las bibliotecas de los Centros Comunales Zonales de Montevideo augure un encuentro posible, mediante el uso de estos telecentros por las OSC.

En ambos países, las tendencias detectadas permiten prever el incremento a corto plazo de las expresiones de ciudadanía mediadas por las TIS, estimuladas por los recientes planes estatales y el interés de las empresas en informática y telecomunicaciones. Resulta imprescindible efectuar un seguimiento de estos procesos en tiempo real, así como también realizar evaluaciones periódicas de los modelos divergentes de participación pública y los grados de iniciativa del Tercer Sector “soportada” por los sistemas informáticos.

Vínculos sociales + Redes electrónicas = TIS

Los resultados obtenidos en nuestras investigaciones permiten evaluar las tendencias actuales, transformaciones e impactos que genera la implementación del uso de TICs fundamentalmente en las organizaciones de apoyo locales vinculadas a las redes globales. El mapa de alianzas que las organizaciones establecen como medio de apoyo para resolver sus problemas se compone prioritariamente de las relaciones establecidas con personas-profesionales-, con otras organizaciones del tercer sector y finalmente con los organismos gubernamentales. Y aunque no se trata de una tendencia mayoritaria es destacable el hecho de que algunas organizaciones también recurran a las relaciones establecidas con las comunidades virtuales en búsqueda de soluciones.

La incorporación del uso de TICs en el tercer sector, como en Uruguay y Argentina, contribuye a acelerar un proceso de estructuración en redes que dependerá fundamentalmente de los valores compartidos, la cultura de participación, las capacidades para actuar sinérgicamente y re-generar redes, el fortalecimiento de la comunicación horizontal y la capacidad de lograr concertaciones hacia el interior de las sociedades. Los vínculos tecnológicos no aseguran una comunicación efectiva ni crean de por sí comunidades, pero sí facilitan el contacto y conocimiento necesario para fortalecer la integración de las organizaciones y promover nuevos espacios de vinculación social. Por otra parte,

Es necesario proteger y promover el capital social en nuestras sociedades, que en términos generales, se refiere a la organización social, como el sistema de redes, normas o la confianza, que facilita la coordinación y cooperación para el beneficio mutuo (Bombarolo, 1998). Las redes electrónicas pueden favorecer el fortalecimiento de una cultura organizacional local, sustentada en modelos de comunicación horizontal y, en consecuencia, alejadas de los liderazgos asociados a la figura del “caudillo-patrón”¹⁸ (Bustelo, 1999) tan típica del paisaje sociopolítico rioplatense. También pueden acelerar procesos de aprendizaje en las organizaciones configuradas alrededor de una cultura de redes; y generar y/o reforzar los lazos de vinculación entre las instituciones, facilitando los mecanismos de participación y generando redes de confianza y trabajo conjunto.

Algunas discusiones están siendo felizmente superadas: la dicotomía sustentada en posiciones tecnofílicas o tecnofóbicas se encauza hacia debates centrados en la discusión sobre la dirección de las transformaciones que se están implementando. Como señala Anthony Giddens “La globalización no es sólo, ni principalmente, interdependencia económica sino la transformación del tiempo y el espacio en nuestras vidas... Un mundo de comunicación electrónica instantánea, en el que están implicados incluso los que viven en las regiones más pobres, reorganiza las instituciones locales y las pautas vitales cotidianas” (Giddens, 1998). La red es universal pero los usos que se hacen de ella son altamente diferenciados, por ello este trabajo se centró en estudiar, un aún ámbito poco explorado, las organizaciones de la sociedad civil.

Para terminar, citaremos a Stefano Rodotà (1999), quien plantea: “... Se observan inmediatamente la importancia que revisten para la ciudadanía las novedades introducidas por las tecnologías de la información y la comunicación. Esfera pública y esfera privada se entrelazan y redefinen alternativamente. Habitar en libertad la ciudad física y la ciudad política exige que, en lugares y momentos diversos, se pueda gozar de las condiciones de “invisibilidad” antes reservadas solamente al momento de la expresión del voto. El control sobre las propias informaciones, el acceso a todos los datos socialmente relevantes y la posibilidad de comunicación ininterrumpida se convierten en condiciones necesarias para la preservación de la individualidad y para la acción colectiva. La posesión de la dimensión tecnológica parte de la alfabetización y termina en la reconstrucción de los procedimientos democráticos”.

¹⁸ Para Bustelo un enfoque histórico de la política social en América Latina permite identificar modelos de ejercicio de autoridad vigentes hasta hoy en día; la figura del caudillo-patrón caracterizada por un modelo de autoridad vertical-paternalista, no mediado por reglas o ideas, no facilita la emergencia de un sistema autónomo de derechos y obligaciones de ciudadanía.

Propuestas

- Comenzar por identificar (o crear) las instituciones u organizaciones a través de las cuales se proporcionará a la comunidad el acceso a las TIS, y formar a administradores y formadores, antes de proveerlas de la infraestructura informática.
- Localizar geográficamente los centros de acceso teniendo en cuenta los desequilibrios de equipamientos en TIC de uso público debidos a la segregación socio-espacial y compensando los causados por la racionalidad empresarial. Privilegiar las localizaciones en barrios y centros urbanos y rurales de bajos ingresos.
- Formar adecuadamente a los administradores de estos centros de acceso de modo de ofrecer a la comunidad un acceso a las TIS cualitativamente bueno (con contenidos locales además de los globales), costo-efectivo, amigable, orientado hacia las necesidades de la comunidad.
- Formar a formadores de modo que proporcione capacitación y formación adecuada a los miembros de la comunidad. Proporcionar a través de los centros de acceso, formación y capacitación permanente a la población en el uso de TIS. Esta formación no se limitará al uso de las herramientas técnicas, sino también a la producción de contenidos propios, construcción de páginas web, revistas electrónicas comunitarias, etc.
- Organizar el contexto tecnológico (institucional, orgánico, formación y capacitación, etc.) para optimizar su uso y las oportunidades que ofrece.
- Transformar los telecentros o centros de acceso en punto de encuentro de la comunidad para informarse, mejorar su calidad de vida mediante el acceso a oportunidades de trabajo y estudio, así como de participación en las decisiones urbanas, con el objeto de convertirse en actores proactivos de los procesos sociales e integrarse a la Sociedad de la Información.
- 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.
- Articular las oportunidades de acceso comunitario a las TSI con organizaciones ya existentes en la Sociedad Civil
- Apoyar a mujeres y jóvenes en el uso del Internet como mecanismo de integración al mercado de trabajo y ejercicio de la ciudadanía
- Proporcionar formación y acceso a oportunidades de trabajo a adolescentes y jóvenes marginados, o de bajos recursos, mediante el acceso a la educación básica y oportunidades de salir de medios de riesgo (drogadicción, prostitución, delincuencia, etc.).

[vecinet]

vecinet - Agencia de noticias, documentación y comunicación vecinal

Sitio: <http://www.chasque.net/vecinet/> correo-e: vecinet.noticias@gmail.com

Facebook <https://www.facebook.com/quillermo.font.77>

Editor Responsable: **Guillermo Font** <http://www.chasque.net/vecinet/quifont.htm>

Desde el 18 de mayo de 1996 - Comunicación alternativa independiente para la participación y la organización popular

<http://www.chasque.net/vecinet/noti825.htm#1>

Primer medio uruguayo en Internet de difusión, noticias, información y documentación de temas sociales, vecinales, comunales, cooperativas, etc., de apoyo a las organizaciones y actores sociales, y para los vecinos en general

- Miembro de la Asociación Mundial de Radios Comunitarias AMARC-URUGUAY

- Miembro fundador del Foro de Comunicación y Participación Ciudadana del Uruguay

<http://comunicaciondemocratica.blogspot.com/p/foro-de-comunicacion-y-participacion.html>

- **Seleccionados en 1998 por el Fondo Capital de Montevideo**

- **Seleccionados en febrero de 2005 por UNESCO** (junto a otras 20 experiencias de distintos países latinoamericanos) **como una de las "buenas ideas y mejores prácticas para promover la producción y difusión de contenidos locales en América Latina"**

<http://www.chasque.net/vecinet/noti683.htm#1> / <http://www.chasque.net/vecinet/noti718.htm>

<http://www.chasque.net/vecinet/noti716.htm#3> / <http://www.chasque.net/vecinet/noti708.htm#1>

http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=18330&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

<http://www.lr21.com.uy/comunidad/185484-vecinet-y-programa-de-tv-ciudad-fueron-premiados-por-la-unesco>

Se Buscan! Searching for Local Content Best Practices in Latin America: 20 proposals selected

http://www.unesco.org/new/en/member-states/single-view/news/se_buscan_searching_for_local_content_best_practices_in_latin_america_20_proposals_selected-2/#.Ve9yntKqqko

Se Buscan! Meilleures pratiques de contenu local en Amérique latine: 20 propositions sélectionnées

http://www.unesco.org/new/fr/member-states/single-view/news/se_buscan_searching_for_local_content_best_practices_in_latin_america_20_proposals_selected-2/#.Ve90AdKqqko

http://www.unesco.org/new/en/member-states/single-view/news/se_buscan_searching_for_local_content_best_practices_in_latin_america_20_proposals_selected-2/#.Ve90AdKqqko