

Documentos de Trabajo

n° 41

---

**La sociedad civil en la era digital:  
Organizaciones comunitarias  
y redes sociales sustentadas por TIC  
en Argentina.**

---

**Susana Finkelievich  
Graciela Kisilevsky**

**Abril de 2005**



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

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

**Asesora Editorial: Mabel Kolesas**

**ISBN 950-29-0853-8**

**Fecha: Abril de 2005**

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

**Resumen**

Este trabajo es una contribución al estudio sobre las organizaciones comunitarias y las redes sociales sustentadas por Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), en relación con el proceso de apropiación social de las TICs como instrumentos de comunicación y organización social para el desarrollo local. Definimos éste como el empoderamiento de organizaciones intermedias y de base, movimientos y movilizaciones populares y, en general, de entidades y organizaciones comprometidas con el apoyo popular a nivel local, y sus interacciones con otros actores sociales, como el sector público, el privado y el académico, para el progreso económico y social de la comunidad en su conjunto. A fin de ilustrar las consecuencias y desarrollos de esta perspectiva, se estudia la evolución del uso de TIC en las organizaciones de la sociedad civil en Argentina y en particular, aquellas con sede en la ciudad de Buenos Aires.

**Abstract**

This paper is a contribution to the research on community organizations and social networks supported by information and communication technologies (ICTs), related to the process of social appropriation of ICTs as tools for communication and social organization oriented to local development. We define local development as the empowerment of community organizations, social movements, and social entities, and their articulations with other social agents, for the social and economic progress of the community. In order to illustrate this perspective, this paper studies the evolution of ICTs use by civil society organizations in Argentina, and particularly in those whose head office is located in Buenos Aires.

**Susana Finquelievich**

Arquitecta, Master en Urbanismo, Doctora en Ciencias Sociales, Investigadora Independiente del CONICET en impactos socio-económicos de la revolución informacional, y en diversos aspectos de la Sociedad de la Información. Becaria Fulbright en 1997. Es Directora del Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información en el Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires. Presidente de LINKS, Asociación Civil para el Estudio y la Promoción de la Sociedad de la Información. Docente en la Universidad de Buenos Aires, el Instituto de Tecnología de Buenos Aires (ITBA) y la Fundación Walter Benjamin. Profesora Honoraria de la Central Queensland University, Australia. Autora y coautora de siete libros sobre la Sociedad de la Información, entre ellos "¿Ciber-ciudades? Informática y gestión local", "La ciudad y sus TICs", "¡Ciudadanos, a la Red!", y "Desarrollo local en la Sociedad de la Información: Municipios e Internet". En el año 2004, fue elegida Finalista para el Global Technology Award.

**Graciela Cecilia Kisilevsky:**

Licenciada en Sociología, Maestranda en Ciencia, Tecnología y Sociedad de la Universidad Nacional de Quilmes. Fellowship del Woodrow Wilson International Center, Latin American Program, Smithsonian Foundation año 1999, sobre las redes electrónicas ciudadanas en Austin-Texas. Desde entonces ha trabajado en temas de capacitación en organizaciones de la sociedad civil, que incluye el uso de TICs y ha colaborado con la Dra. Susana Finquelievich en distintos trabajos. Es coautora de "¿Ciber-ciudades? Informática y gestión local" y de "¡Ciudadanos, a la Red!".

## INDICE

1. Introducción
2. TICs en las redes ciudadanas
  - 2.1. El rol de la comunicación y de Internet en la democracia
3. La construcción de una nueva ciudadanía.
  - 3.1. Movimientos sociales antiglobalización: de Seattle a Porto Alegre y a Mumbai
4. La sociedad civil en la era informacional
  - 4.1. Las articulaciones entre las OSC y la Sociedad de la Información
  - 4.2. Las Organizaciones de la Sociedad Civil: ¿agentes en el desarrollo de la SI?
  - 4.3. Participación ciudadana y presencia de las OSC
5. El uso de TICs por la sociedad civil en Argentina
6. Las organizaciones comunitarias de Buenos Aires
  - 6.1. Encuesta sobre las OSC y las TIC
  - 6.2. Evolución en los usos de TIC: 2000 – 2004.
  - 6.3. Visión de las organizaciones intermedias sobre el uso de TIC en las organizaciones vinculadas a ellas
  - 6.4. Las OSC y sus TICs
  - 6.5. Enredando las TICs
7. Un hito importante: las Asambleas Barriales
  - 7.1. Democracia y esfera pública
  - 7.2. Los medios, Internet y la democracia
  - 7.3. La relación con lo local
8. Propuestas para la interacción entre la sociedad civil y la sociedad informacional
9. A manera de conclusiones.

## 1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo sobre casos de estudio en las redes sociales y las organizaciones comunitarias, u organizaciones de la sociedad civil (OSC y ONGs) sustentadas por Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) está orientado a mostrar los avances de investigación sobre apropiaciones de nuevos instrumentos de comunicación y organización social, las TICs, para el desarrollo local. Definimos a éste como *el empoderamiento de organizaciones comunitarias intermedias y de base, movimientos y movilizaciones populares y, en general, de entidades y organizaciones comprometidas con el apoyo popular a nivel local, y sus interacciones con otros actores sociales, como el sector público, el privado y el académico, para el progreso económico y social de la comunidad en su conjunto*. A fin de ilustrar las consecuencias y desarrollos de esta perspectiva, se estudia la evolución de las organizaciones de la sociedad civil en el uso de TIC en Argentina y en particular, aquellas con sede en la ciudad de Buenos Aires<sup>1</sup>.

Este documento abarca siete puntos: 1) el análisis general de las TIC en las redes ciudadanas y en las organizaciones comunitarias; 2) la conformación de una nueva ciudadanía, que utiliza las redes electrónicas como soporte de su organización social; 3) las articulaciones entre las organizaciones de la sociedad civil (OSC) y la Sociedad de la Información; 4) el uso concreto que las organizaciones de la sociedad civil argentinas hacen de las TIC<sup>2</sup>; 5) el uso de las TIC por las organizaciones comunitarias localizadas en la ciudad de Buenos Aires; 6) el caso particular del uso de las TIC en las asambleas barriales constituidas a raíz de la crisis socio-financiera de diciembre del 2001; 7) y para concluir, propuestas para la complementación operacional entre la sociedad civil organizada y la sociedad informacional.

---

<sup>1</sup> Este trabajo se basa en investigaciones llevadas a cabo por Susana Finkelievich y el Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información, que dirige en el Instituto de Investigaciones Gino Germani, Universidad de Buenos Aires. Fundamentalmente, expresa los resultados de la investigación "Redes sociales sustentadas por TIC", auspiciada por el CONICET (PIP 2000), así como los de la Cooperación entre el Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información y el Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano y Regional, Universidad Federal de Río de Janeiro, financiado por el CONICET y el CNPq (2002-2004), cuya coordinadora argentina fue la Dra. Finkelievich y el Coordinador brasileño, el Dr. Rainer Randolph. Entre los trabajos citados, se encuentran: Finkelievich, Susana (2000): *"¡Ciudadanos, a la Red!"*, Ed. La Crujía, Buenos Aires; Finkelievich, Susana, y Ester Schiavo (1998): *"La ciudad y sus TICs"*, Universidad Nacional de Quilmes, Buenos Aires; Finkelievich, Susana (2002): *"Hacia una nueva ciudadanía: Argentina y sus TICs"*, en ENREDANDO, <http://www.enredando.com>, Núm. 305- 57º de la 4ª versión - Semana del 05.2.al 11.2. 2002.

<sup>2</sup> Las OSC entrevistadas tienen sede en la ciudad de Buenos Aires, pero su cobertura de acción es en principio nacional, mientras que participan también en redes latinoamericanas e internacionales.

## 2. TIC EN REDES CIUDADANAS

### 2.1 El rol de la comunicación y de Internet en la democracia

¿Cómo se forma lo que conocemos como “esfera pública” en una sociedad presuntamente democrática? John Dewey está entre los filósofos políticos más influyentes que han escrito sobre esfera pública y democracia; en 1916 publicó una de las obras capitales dentro de la corriente llamada “comunitaria” (Sánchez Ferrer, 1996), *Democracia y educación*. Dewey no se circunscribía a establecer la importancia de la educación sobre el funcionamiento del sistema democrático: además de elaborar los contenidos y métodos pedagógicos más adecuados para conseguir una socialización política democrática, destacaba que la democracia era un régimen esencialmente participativo, de ciudadanos políticamente activos. Como lo explica Sánchez Ferrer (1996), la educación democrática debía incluir dos aspectos básicos: en primer lugar, buscar formas cooperativas de aprendizaje, como los juegos, más que basarse en el aprendizaje individualista. En segundo lugar, permitir el aprendizaje de ciertos significados que reforzaran la existencia de un lenguaje común dentro de la comunidad, para así consolidarla. De este modo, paradójicamente, Dewey no consideraba muy favorable el cultivo de la independencia personal a través de la educación, puesto que aquélla era poco funcional desde el punto de vista democrático; por el contrario, la *interdependencia* reforzaba la capacidad social de los individuos y resultaba mucho más eficaz para establecer una democracia participativa e integrada. Para John Dewey la democracia no era únicamente un sistema de reglas e instituciones, sino un conjunto de prácticas participativas orientado a la generación de autonomía en los individuos y a la concepción de una forma de vida específica (Del Águila).

Jürgen Habermas, en cambio, va más allá: enfatiza el hecho de que las opiniones individuales de un ciudadano, cuando son dadas en respuesta a un pedido específico (por ejemplo, en un estudio de opinión pública) no constituyen la esfera pública, porque no se inscriben en un proceso de formación de opinión. Este autor argumenta contra la “envidia de Atenas”. Sostiene que ***si se implementa la democracia en las enormes y complejas sociedades actuales, se debe superar el ideal de un colectivo físico de miembros consintientes***. En cambio, propone que los ciudadanos que no están necesariamente co-presentes, pueden desarrollar otras formas no físicas de comunicación.

Habermas (en Porter, 1996) nota un deterioro en este público, y culpa en primer lugar a los publicitarios. Un factor importante para esto es que *la opinión pública sólo puede ser formada si existe un público que se comprometa en una discusión racional*. Los plebiscitos, *surveys* de opinión y otros mecanismos similares no ofrecen potencial para la democracia, porque no ofrecen la oportunidad para la formación de la voluntad discursiva. La comunicación no significa sólo descubrir lo que los individuos

han ya decidido o aprendido, es un proceso en el cual se crea la opinión mediante el mismo proceso de debate. Para Habermas, la lucha por reclamar la esfera pública se centra en las tentativas de hacer de la publicidad una fuente de formación de consenso racional, en vez de un lugar de manipulación de la opinión pública. Efectúa una substancial distinción entre la opinión pública como una autoridad crítica, que equilibra poder social y político, y opinión pública como algo manipulable por la publicidad, para apoyar a personas, instituciones, programas o productos.

Ahora bien, lejos de la democracia ateniense, Internet contiene sin embargo el potencial de formación de opinión pública según los conceptos habermasianos. Howard Rheingold plantea que, dado que la esfera pública depende de la libre discusión y comunicación de ideas, "tan pronto como una entidad política crece más que el nombre de ciudadanos que pueden entrar en una sala de un municipio modesto, esta "plaza de mercado" vital para la generación y discusión de ideas políticas puede ser poderosamente influenciada por cambios en las tecnologías de comunicación". Las comunidades virtuales pueden ayudar a los ciudadanos a revitalizar la democracia, o bien, venderles espejitos, llevándolos engañosamente a comprar sustitutos atractivamente empaquetados de los discursos democráticos.

### 3. LA CONSTRUCCIÓN DE UNA NUEVA CIUDADANÍA<sup>3</sup>

El reclamo de "Internet para todos" es actualmente moneda corriente. Sus defensores argumentan que las TIC, tarde o temprano, satisfarán el ideal democrático del acceso universal al conocimiento, y el logro de sociedades genuinamente democráticas, basadas en la transparencia, la solidaridad, la participación de los ciudadanos y los derechos humanos. Un punto de vista menos utópico plantea que estas tecnologías pueden ser utilizadas para imponer hegemonías que tenderían a beneficiar a las élites ya existentes, agravar las brechas sociales, acentuar las relaciones de inequidad y dominación, y en consecuencia, a debilitar a las economías pequeñas o marginales, y a los países más frágiles (Ver León, Burch y Tamayo, 2001<sup>4</sup>).

Ambas situaciones (y varias otras entre ambos extremos) son factibles y posibles por medio de las TIC. Cómo se usen estas tecnologías, en la consecución de cuáles objetivos, con qué resultados, depende de los actores sociales que participen en estos procesos, de la correlación de fuerzas, y de las estructuras sociales en las cuales se empleen. Es cierto

---

<sup>3</sup> Los puntos que siguen fueron publicados como artículo por S. Finquelievich, con el título de "Hacia una nueva ciudadanía: Argentina y sus TICs", en la Revista ENREDANDO, <http://www.enredando.com>, Núm. 305- 57º de la 4ª versión - Semana del 05.2.al 11.2. 2002.

<sup>4</sup> Osvaldo León, Sally Burch y Eduardo Tamayo: **Social Movements on the Net**, Agencia Latinoamericana de Información – IDRC, Quito, 2001.

que en el mundo actual, el consumo de TIC regido sólo por las normas impuestas por los mercados contribuye a agravar las contradicciones sociales preexistentes. Pero a esto se oponen otras tendencias: la apropiación de las TIC por la sociedad civil, tanto como medios de organización como en tanto que reivindicación social, al considerarlas herramientas para el desarrollo socio-económico. Las TIC son ahora objeto de reclamo social y de uso por las ONGs, la sociedad civil organizada, y utilizadas extensivamente por lo que se ha dado en llamar "la multitud"<sup>5</sup>.

Paolo Virno, filósofo italiano, uno de los referentes de la llamada "nueva izquierda", busca refundar una utopía sin oponerse a la globalización, sino tratando de encontrar en ella su potencial creativo. Plantea en su libro **Il ricordo del presente**: "Hoy la memoria se manifiesta explícitamente con un desocultamiento radical; cada momento tiene algo percibido y algo recordado. La memoria pública del "modernariato" es como un *déjà vu*, una experiencia donde prevalece la impresión de que el presente carece de dirección y que el futuro está cerrado. La experiencia es la de una detención de la historia porque el presente toma la forma del recuerdo, la sensación de haberlo vivido, dice Virno. El *déjà vu* ha cerrado una conciencia histórica y puede ser pensado como el hecho histórico en el que se funda la idea de un "fin de la historia".

La razón por la que se menciona la obra de Virno es que en los últimos años de la década de los 1990 ha aparecido un nuevo sujeto político: la multitud. ¿Quiénes la componen? En Argentina, desde diciembre de 2001 y gran parte del 2002, fue la clase media que reaccionaba ante el racionamiento del dinero y la sustracción de sus ahorros; es la sociedad civil que se pone por encima o más allá de "la política" y de "los políticos", y pretendía asumir el poder de decir no y basta ante el Estado (ante sus poderes: el ejecutivo, el legislativo y el judicial); son los sectores pobres que reclaman trabajo y alimentos. Quizás fue la primera protesta urbana antiglobalización en el país; podría ser lo que Virno llama "la multitud".

El concepto de Virno de "multitud", recuerda Josefina Ludmer, aparece en "Virtuosity and Revolution: The Political Theory of Exodus", en el libro **Radical Thought in Italy**: esboza una teoría política del futuro, que se funda en el éxodo como acción y en la multitud como sujeto. La teoría política de Virno se basa en el derecho a la resistencia, que autoriza el uso de la violencia cada vez que alguna prerrogativa positiva es alterada por el poder central. La "desobediencia civil" (por ejemplo no pagar impuestos, no acatar ciertas leyes) es para Virno la condición *sine qua non* de la acción política; esta desobediencia es diferente de la que concibió la tradición liberal porque cuestiona la facultad de mando del Estado.

El sujeto de la política del éxodo sería la multitud. La multitud se opone al pueblo, relacionado con el Estado. Para los defensores del poder soberano en el siglo XVII, dice Virno, "multitud" es un concepto negativo, la entrada del estado de naturaleza en la sociedad civil. Los ciudadanos,

---

<sup>5</sup> Las notas sobre Virno están tomadas del artículo de Josefina Ludmer: **ARGENTINA, EN LA SERIE DE SEATTLE, La multitud entra en acción**, <http://www.clarin.com/suplementos/cultura/2002-01-19/u-00201.htm>



cuando se rebelan contra el Estado, son "la multitud contra el pueblo", plantea Hobbes. Pero ese destino negativo llega hoy a su fin porque la multitud no es un fenómeno "natural" sino el resultado histórico de transformaciones. Virno expresa: los "muchos" irrumpen en escena cuando se produce la crisis de la sociedad del trabajo y ya no sirven las dicotomías público/privado y colectivo/individual.

La multitud que se resiste a la obediencia es una multiplicidad sin unidad política, nunca logra el estatus de persona jurídica, es incapaz de hacer promesas, pactos, de adquirir o transferir derechos. Y se expresa como conjunto de "minorías actuantes", ninguna de las cuales aspira a transformarse en mayoría. La multitud desarrolla un poder que se niega a transformar en gobierno. ***Lo que hace la multitud es obstruir los mecanismos de la representación política. Hoy, democracia es la construcción y experimentación de formas no representativas y extraparlamentarias: ligas, concejos, asambleas ciudadanas, que reducen la estructura del Estado porque interfieren con sus aparatos administrativos.***

La multitud – cada vez menos masa amorfa, cada vez más organizada - simultáneamente a la sociedad civil previamente organizada (ONGs, asociaciones ciudadanas, redes comunitarias con o sin apoyo de las TICs, etc.), utiliza hoy las TIC para concretizar sus objetivos sus objetivos. Desde Seattle en adelante, los movimientos anticapitalistas se han auto convocado usando como soporte las TIC.

### **3.1. Movimientos sociales antiglobalización: de Seattle a Mumbai**

Un excelente trabajo de Silvia Lago Martínez y Alejandra Jara<sup>6</sup> aborda el fenómeno de los movimientos sociales globales. Plantean que "Gran parte de los teóricos que estudian el fenómeno globalización/mundialización coinciden en afirmar que esta nueva expansión e integración del capitalismo mundial, reestructura la distribución de los territorios y de la población mundial a una escala sin precedentes. Al mismo tiempo señalan que si bien este fenómeno económico y social –la mundialización asociada al capitalismo- no es nuevo, adquiere dimensiones particulares, entre las cuales se señalan los efectos polarizantes y la sumisión de las instancias políticas e ideológicas a sus exigencias".

Las autoras vinculan estas ideas con la interacción de la tecnología, la sociedad y el espacio. Dicha interacción actúa en el paradigma de la sociedad de la información<sup>7</sup> pivoteando sobre el concepto de sociedad red. Para Castells la tecnología de la información proporciona una base material

---

<sup>6</sup> Alejandra Jara y Silvia Lago Martínez: **Nuevos interrogantes sobre los movimientos sociales antiglobalización: de Seattle a Porto Alegre.** Conferencia Regional para América Latina y el Caribe, Asociación Internacional de Sociología, 7 al 12 de mayo de 2001, Isla Margarita - Venezuela

<sup>7</sup> Ver los trabajos de Manuel Castells, **La sociedad informacional** (1989) y la trilogía **La Era de la información** (1997-1998)

para su expansión a toda la estructura social. "En ella, bajo el modo de producción capitalista, surge un nuevo modo de desarrollo donde las tecnologías de la información y comunicación se convierten en soportes electrónicos para la nueva "sociedad red", caracterizada por la globalización de las actividades económicas estratégicas, por su forma de organización en redes, la flexibilidad e inestabilidad del trabajo y su individuación, por una cultura de la virtualidad real, y por la transformación de los cimientos de la vida, el espacio y el tiempo, mediante la constitución de un *espacio de flujos* y del *tiempo atemporal*. Esta reestructuración de la economía mundial se sustenta en un modelo que privilegia el mercado y que encuentra inéditas posibilidades de desarrollo a partir de la internacionalización de los mercados financieros y de divisas a nivel mundial. Operando como una unidad en tiempo real -a partir de la nueva infraestructura basada en la tecnología de la información- favoreciendo a los flujos de capitales y debilitando las capacidades de los gobiernos para asegurar en sus territorios la base productiva necesaria para generar sus propios ingresos. Esta nueva forma de organización social se difunde por todo el mundo, sacudiendo las instituciones, transformando las culturas, creando riqueza e induciendo pobreza. Todo ello genera a su vez mayor exclusión social y desprotección ciudadana.

Frente al actual modelo capitalista neoliberal, se opone un contrapoder mundial. Este se ha organizado siguiendo el flujo del capital, articulándose en redes, y ocupando el territorio virtual, con el fin de contrarrestar la superioridad del capital para controlar el espacio. Las protestas anti capitalismo salvaje, anti-neoliberalismo, recorren el mundo. El lema "Estamos en todas partes" es una de las consignas más populares de la resistencia. El fantasma de Seattle, Praga, Génova, Porto Alegre, Mumbai, reaparece en cada reunión de la Organización Mundial de Comercio (OMC), el Banco Mundial (BM), el Fondo Monetario Internacional (FMI) o grupos de los países ricos. Las protestas siguen de cerca las reuniones de los organismos internacionales, obligándoles a costear, cada vez, mayores y más complejos y costosos sistemas de seguridad y vigilancia. Los dueños del capital deben sesionar en recintos custodiados y virtualmente segregados del resto del mundo.

Lago y Jara plantean que "En la lucha por minimizar y/o derribar las barreras espaciales, también es importante articular una acción común a través del espacio, ya que esa ha sido siempre una variable importante de la lucha de clases. Los llamados *días de acción global*, en que los movimientos sociales (MS) de diferentes países realizan manifestaciones de protesta en forma descentralizada, autónoma, simultánea y solidaria, articulando lo local y lo global, logran su cometido. Ahora bien, esta forma de protesta sería impracticable sin Internet, el medio de articulación, comunicación y movilización social privilegiado por los MS. Desde este punto de vista, Internet no es un tecnología sino la forma organizativa de la sociedad red (Castells, 2000)". La organización de las acciones, la coordinación entre grupos y países, y en parte la participación activa, se

realiza a través del correo electrónico. La red de comunicación electrónica sustenta a las redes de lucha global.

Esto resultó evidente en la Argentina de la crisis económico-social de diciembre de 2001 y enero de 2002: los cacerolazos, llaverazos y otras manifestaciones de rechazo de los sectores medios de la población, no sólo al "corralito" financiero, sino al modelo económico neoliberal y a la clase política en el poder, fueron organizadas en gran parte por medio de Internet. Por su parte, Jara y Lago (2001), plantean: "Las mayores certezas encontradas es que los movimientos sociales antiglobalización (MSA) parecen estar definiendo su lógica de espacialidad y temporalidad de acuerdo a un espacio de flujos. Se articulan en redes horizontales de funcionamiento descentralizado e Internet constituye el sustrato de su organización".

Las redes comunitarias sostenidas por redes informáticas, además de usar Internet como una herramienta para desarrollo, son también un nuevo tipo de asociación de la era digital, una nueva entidad que pone en red (y en La Red) al barrio, pueblo, ciudad, y a sus organizaciones. Al hacerlo a través de Internet, no se liberan de sus anclajes locales, pero sin abandonarlos, para proyectarse globalmente a través de la interacción con otras comunidades y redes de la ciudad, del país y del mundo. Estas organizaciones, a diferencia de los movimientos llamados "antiglobales", no cuestionan el Capitalismo: tienden a conformar redes globales dirigidas a integrar a los ciudadanos a la Sociedad de Información y disminuir o abolir la Divisoria Digital, a estimular el desarrollo local mediante el uso de las herramientas de la Sociedad Informacional, y a estimular nuevas fuentes de trabajo y de estudio, acceder a informaciones que faciliten el diálogo con las autoridades gubernamentales, así como a la información científica.

Los partidarios de iniciativas basadas en la comunicación mediatizada por computadoras (CMC) y los activistas involucrados en la gestión de redes cívicas plantean que estos medios ofrecen eficacia y acceso a información; pueden usarse para estimar las preferencias de los ciudadanos en las democracias representativas, y facilita la participación política. La CMC puede transformar las condiciones de acción política colectiva, creando nuevas posibilidades organizacionales; ya no se limitan a recibir pasivamente la información, sino que la reprocesan, re-crean y difunden entre otras redes ciudadanas.

La CMC puede ser usada así para promover el acceso de la mayoría de la población a la Sociedad de la Información, e incrementar las posibilidades de acceso a la información, la educación y al trabajo, entre otras ventajas. Una de las organizaciones entrevistadas, Fundación Equidad, tiene por objetivo la reducción de la brecha digital y en ese sentido sus proyectos han contribuido a facilitar el acceso a la información y a la educación de las comunidades donde trabaja, sitios distantes o aislados de centros urbanos donde las TICs, como herramienta y a través de sus usos, prestan un servicio primordial para romper el aislamiento en el que se encuentran. Así por ejemplo,

*“Cuánto más alejada esta analógicamente, cuanto más amplia es la brecha geográfica existente, el uso de las TIC es más fuerte. Manzano Amargo, a 8 horas de la ciudad de Neuquén. El correo prácticamente no llega: sólo una vez por mes. Tampoco llega el diario. Están realmente aislados. La conexión satelital, en el centro comunitario, que está en la escuela, está a full. Hacen un montón de cosas con esa tecnología. Desde el maestro, que encarga un repuesto para su máquina digital, hasta la asociación de productores que busca los precios del mercado por Internet, o la asociación vecinal que cuando son las elecciones gestiona la comprobación de documentos, o los jóvenes para inscribirse en las universidades” (Se refiere al centro comunitario con acceso a la conectividad instalado por la Fundación Equidad) Testimonio de la Directora de la Fundación Equidad.*

*...“En Amayta del Valle, los chicos que tienen que hacer cursos de carácter obligatorio como requisito para ingresar a determinados lugares, tendrían que viajar 25km. para hacerlos. Ahora tienen la posibilidad de resolverlo a través del centro comunitario, por vía virtual.” Testimonio de la Directora de la Fundación Equidad.*

Las redes electrónicas ciudadanas también plantean las ventajas de los nuevos medios de comunicación en términos de eficacia y competitividad para la economía local (creando micro empresas relacionadas con la informática y telecomunicaciones), y reclaman el acceso universal a Internet. Muchos estudiosos de estas organizaciones sociales se refieren explícitamente a un punto de vista Habermasiano más amplio, que sostiene que los nuevos medios de comunicación proporcionan una nueva arena de comunicación, una nueva esfera pública.

*... “Estas comunidades, como Manzano Amargo, leen los diarios por Internet, y la radio del pueblo los reproduce. Esto es un fenómeno de ecos entre los medios, muy interesante: la suma de la tecnología más la radio. Ahí tenés un montón de impactos que no están medidos pero la gente está más informada, hay un cambio en la vida cotidiana”. Testimonio de la Directora de la Fundación Equidad.*

La Asociación Española de Redes Ciudadanas ([www.aerc.net](http://www.aerc.net)), define a estas redes como “Una Red Ciudadana es un sistema de intervención, instrumentalización, articulación y promoción del desarrollo local en todas sus vertientes” Añaden: “Por otro lado, los poderes públicos tienen en las Redes Ciudadanas un medio de hacer llegar a los lugares más alejados información concerniente a los asuntos de interés común y una forma de prestar servicios a los ciudadanos. En el presente, muchos trámites y gestiones pueden realizarse por medios telemáticos. La comunicación administración-administrados debe tecnificarse al mismo ritmo que lo haga la sociedad, no quedarse retrasada. (...) . Las redes pueden servir para aumentar la cantidad y calidad de los servicios públicos, especialmente para aquellos grupos que tienen problemas para utilizarlos en sus modalidades actuales. Los distintos grupos y movimientos sociales tienen

en las redes un medio de comunicación y de coordinación, un foro para hacer llegar sus ideas y propuestas a los ciudadanos y una herramienta para interactuar con grupos de intereses similares de otras partes del mundo”.

Desde los años 1990 en adelante, las redes ciudadanas han recorrido un largo camino: no sólo usan TICs (Tecnologías de información y comunicación) como herramientas de soporte y de organización. Ahora, exigen la construcción de la Sociedad Informacional como una “Nueva” sociedad. Para conseguirla, construyen alianzas y articulaciones los diversos actores sociales: las organizaciones comunitarias, los gobiernos, empresas, y Universidades. Si bien algunos investigadores, como Artur Serra (2000), opinan que las Redes Comunitarias integran pragmáticamente los intereses de las comunidades virtuales con los de las comunidades geográficamente definidas, en el caso particular de Argentina, los estudios realizados sugieren que la existencia de una red social presencial con historia previa de colaboración en un ámbito geográfico definido precede generalmente a las redes virtuales.

Esta transición no es ni veloz ni de carácter lineal:

*“(Nuestra organización) es en principio una red de personas,... Es una red que existe en la realidad, son vínculos personales basados en que compartimos valores con determinados líderes sociales, que trabajan en esas comunidades hace bastante tiempo. Esta es la columna vertebral y constitutiva.”...“Estamos tratando de que se vinculen virtualmente. Por ahí nos vemos dos veces por año, o cuando vienen a Buenos Aires. Vienen a vernos o nos mandan un e-mail cuando necesitan ayuda, pero por razones culturales no les gusta conectarse virtualmente. Entonces, yo organizo un encuentro a fin de año y todos se encuentran cara a cara.” (Fundación Equidad).*

*“Participamos en redes y trabajamos con redes. Son redes basadas en la confianza entre las personas, acuerdo en valores y principios y en las oportunidades de trabajar en conjunto”... “Te diría que no hay TIC que sostenga y que permita el funcionamiento de una red, si los miembros de la red primero no se conocen cara a cara. Quizás tenga que ver con lo latino y la atmósfera de corrupción y desconfianza que prevalece en general. Hasta que no le ves la cara al otro... (...) Si no hay primero un punto de contacto humano, las TIC no pueden ir primero. No creo que haya procesos exitosos sin contacto personal.” (Testimonio de la directora de la Fundación Compromiso)*

Precedidas por iniciativas como las radios comunitarias y los canales de televisión comunitarios, trabajan sobre los alcances locales de sociedades cada vez más tele mediatizadas. Extienden el campo de lo local, proporcionando acceso, formando y educando a la población, y estimulando el desarrollo local, alentando nuevas asociaciones entre lo público y lo privado por medio de conexiones electrónicas. Actualmente, las redes

comunitarias sustentadas por redes electrónicas son laboratorios vivientes para las aplicaciones socio – técnicas, así como para las implicancias de esta transición a una sociedad basada en el conocimiento.

#### **4. LA SOCIEDAD CIVIL EN LA ERA INFORMACIONAL**

América Latina y el Caribe, y Argentina en particular, se enfrentan a la necesidad de adaptarse a la era digital y convertirse en una economía basada en el conocimiento. La forma en que la Región lleve a cabo la transición contribuirá a determinar nuestra calidad de vida, nuestros gobiernos, nuestra ciudadanía, nuestras condiciones de trabajo y la competitividad global de nuestros servicios e industrias. Sin embargo la crisis económica y social que vive este país y la mayoría de los países de la Región, han generado la pérdida de empleos de millones de personas, con los consecuentes niveles crecientes de pobreza e indigencia. Este drama se observa notoriamente a nivel local, en los municipios, en los cordones que rodean a las grandes ciudades, en los pequeños pueblos rurales y en las localidades que han crecido en otra época al calor de una industria especializada o del turismo.

El desempleo y el subempleo han adquirido tal dimensión que sólo pueden ser enfrentados, además de con una profunda transformación en la distribución del ingreso, articulando las políticas del Estado con las iniciativas de la sociedad civil, concertando acciones tendientes a un desarrollo socialmente integrador. Una de las respuestas que ha brindado el estado a la crisis fue la multiplicación y pseudo universalización de planes sociales basados en la transferencia de fondos directos a los beneficiarios. Planes como el "Trabajar", "Jefes y Jefas de Hogar", "PEC", "Barrios Bonaerenses" y otros de menor volumen, han servido para aplacar la pobreza más extrema y como válvula de escape a la presión social que provocó la crisis de los 90. Actualmente parecen realizarse esfuerzos por transformar la transferencia directa en emprendimientos productivos que generen mayores ingresos, mientras la esperadas mejoras de las variables económicas ofrezcan empleo genuino y permanente.

El vínculo entre la Sociedad de la Información y la Sociedad Civil en el terreno del desarrollo local adquiere una nueva dimensión. Es un espacio para que las TICs, mediatizadas por el protagonismo del estado, de las organizaciones de la sociedad civil, el sector académico y la empresa, puedan impactar eficazmente en la reducción de la pobreza. Tanto en la generación y soporte de emprendimientos productivos y de economía social, como en la elaboración de estrategias y políticas públicas que deben responder a las necesidades de la población, que estimulen el desarrollo sustentable<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Finkelievich, Susana. "TIC, desarrollo y reducción de la pobreza". Basado en "TICS y reducción de la pobreza en ALC", IDRC, con S. Lago Martínez, N. Correa, A. Jara y A. Vercelli.

Muchas organizaciones de la sociedad civil, como las cooperativas, las sociedades laborales, las mutualidades, las fundaciones, las asociaciones civiles, los centros de formación de empleo, etc. pueden servir como apoyo y ejemplo para el fortalecimiento de experiencias de desarrollo local. En este tipo de empresas el respeto a la persona en su condición humana y en su circunstancia particular suele ser prioritario respecto al capital, pues su objetivo es promover el desarrollo integral de la persona como fin en sí mismo, convirtiendo el capital en un instrumento. El componente económico de las entidades de la economía social es insoslayable. Es el aspecto social el que otorga una dimensión determinada a esta forma de hacer empresa<sup>9</sup>.

De todas formas, las opiniones sobre las organizaciones no gubernamentales distan de ser homogéneas. Alejandro Prince, Director de la Fundación Gestión y Desarrollo, plantea:

*“Las ONGs están imbuidas de un halo de pureza y santidad, pero las hay de todos los colores. No son todas buenas, todas democráticas, ni representan la voz del pueblo. A nivel individual, interno, muchas se manejan jerárquicamente. Es la acción conjunta, la construcción de redes entre nosotros, lo que hace a nuestras organizaciones representativas y democráticas. Somos lo que queremos ser sólo en el cuerpo social. Es en nuestro accionar, en nuestra vinculación con otras ONGs, con la sociedad en general, donde se re-crea la esfera de lo público. Es por esto que, con la fundación Gestión y Desarrollo, LINKS, el Centro REDES, la Fundación Equidad y otras ONGs, hemos creado RODAr, la Red de ONGS Digitales de Argentina, para nuestra acción conjunta potencie nuestras fuerzas en la `cosa pública`<sup>10</sup>”.*

#### **4.1. Las articulaciones entre las OSC y la sociedad de la información**

<sup>11</sup>

Muchas OSC llevan a cabo acciones de incidencia en el trabajo del Estado y sus políticas, investigando cómo intervenir en las decisiones y los resultados de las políticas públicas<sup>12</sup>. Otras se concentran en la prestación de servicios que pueden tener consecuencias políticas, aunque no forman acciones de incidencia política *per se*<sup>13</sup>. Las OSC inciden en varios

---

<sup>9</sup> CEPES

<sup>10</sup> Entrevista a Alejandro Prince, marzo de 2005.

<sup>11</sup> Este punto está basado en el trabajo de Del Gizzo, Florencia y Adrian Rozengardt, 2004: La sociedad civil y la sociedad de la información: lo local como eje de convergencia, inédito.

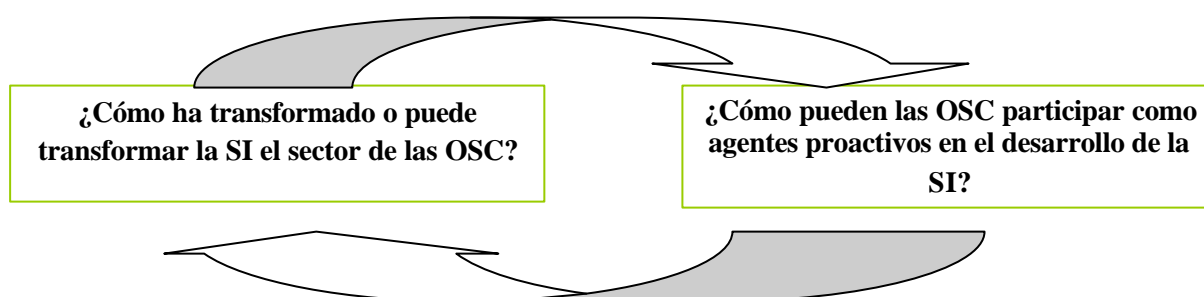
<sup>12</sup> Sprechman & Pelton. 2001. Documentos de Fundación Acceso, Costa Rica. Citado por Del Gizzo, Florencia y Adrian Rozengardt, 2005

<sup>13</sup> Sullivan, 1999. Documentos de Fundación Acceso, Costa Rica. Citado por Del Gizzo, Florencia y Adrian Rozengardt, 2005

momentos del ciclo de las políticas públicas, desde la percepción de nuevos problemas, hasta la formulación de soluciones y el seguimiento de su implementación.

Sin embargo, un gran porcentaje queda excluido de la SI por diversos motivos, como falta de recursos, de infraestructura, de cultura institucional adecuada, de acceso a la información y/o de personal capacitado.

Existen dos preguntas cuyas respuestas resultan decisivas:



Fuente: Del Gizzo y Rozengardt, 2005.

*¿Cómo la Sociedad de la Información ha transformado o puede transformar el sector de las OSC?* Se puede construir una relación entre el componente contracultural que dio origen a Internet, el modelo de red y ciertas preguntas que surgen hoy sobre la importancia y las posibilidades de incorporar las TIC al proceso de fortalecimiento de la sociedad civil, a la defensa de los derechos del ciudadano y a la construcción de espacios democráticos y equitativos de circulación de la información. Las OSC han aceptado en general la difusión, desarrollo y apropiación de las TIC. Aunque muchas lo hacen desde una postura crítica en relación a la brecha digital, la han incorporado en su cotidianidad, para comunicarse, en la relación con sus socios y beneficiarios, en la búsqueda de su posicionamiento local, nacional e internacional, para buscar financiaciones, para difundir sus acciones y para conformar redes y agrupamientos diversos.

Como señala Finkelievich en un trabajo anterior<sup>14</sup> "...las redes ciudadanas basadas en TICs, además de utilizar a Internet como una herramienta para el desarrollo, también son un nuevo tipo de asociación de la era digital, una nueva entidad. El énfasis no reside en el uso más o

<sup>14</sup> Finkelievich, Susana. "Organizaciones de la Sociedad Civil: Responsabilidad social, desafíos y perspectivas". 2001.



menos acertado de dichas tecnologías, sino en la construcción de un modelo político alrededor de su capacidad de organización social. Las OSC no sólo pueden estar más comunicadas, organizadas e informadas, sino que pueden incluirse en procesos globales de construcción de ciudadanía. El fenómeno de la globalización es "contradictorio, ambiguo y difícil de definir" según Sousa Santos (2000), quien prefiere discutir en términos de *globalización y localización*, ya que todo proceso global posee una raíz local.

Una característica específica de las OSC, como remarcan Del Gizzo y Rozengardt (2005) es su cercanía a los procesos locales, los anclajes territoriales (barrio, ciudad, país) de su asociatividad, sus compromisos con micro realidades y la defensa de intereses individuales y colectivos puntuales y vinculados a problemáticas que se expresan desde lo local. Un fenómeno o un problema identificado localmente, puede transformarse a partir de la utilización de las TIC en un problema de resonancia global (como los cacerolazos en la Argentina, replicados y amplificados a nivel global), o sumarse a una problemática global que involucra a muchas otras personas, organizaciones y actores (como los procesos que llevan a lo Foros Sociales Mundiales de Porto Alegre y Mumbai, o la participación de las OSC en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, en Ginebra, en diciembre de 2003, y en Túnez, en el año 2005).

Las TIC han permitido no solo globalizar el comercio, el flujo de capitales y la concentración del poder transnacional; sino que han facilitado que las OSC actúen en el contexto global en temas vinculados a la protección del planeta y la humanidad misma (pobreza, sustentabilidad, problemas ambientales, capa de ozono, violación de derechos humanos, etc.) y han ofrecido oportunidades para que las OSC y las redes se organicen transnacionalmente en defensa de intereses comunes, para intercambiar productos, experiencias y construir respuestas articuladas aplicables, por ejemplo, a nivel local. Esto se debe a que existen las redes humanas que utilizan plataformas tecnológicas que permite mediatizar esas relaciones<sup>15</sup>. Internet, como expresión sintetizadora de la Sociedad de la Información, es la red de redes interrelacionadas sustentadas en las computadoras.

Esta red de redes humanas funciona con características novedosas y particulares. Es un espacio que se transformando permanentemente a causa de las mismas interacciones que se desarrollando en él. En este contexto, las TICs deben ser analizadas, manejadas, estudiadas y utilizadas desde un punto de vista social, tratando de entender los tipos de relaciones que se establecen, los nuevos procesos sociales que genera, las transformaciones culturales que produce, las nuevas visiones de mundo que se construyen, las nuevas relaciones económicas que se conforman.

---

<sup>15</sup> "Trabajando la Internet con una visión social". Documento colectivo de la Comunidad Virtual Mística. 2002.

*“Antes, con quienes trabajabas en un proyecto, lo hacías por teléfono, fax o carta. Ahora, hasta las discusiones las hacés por e-mail, que además ofrece la ventaja de que te queda en la computadora y podés volver a revisarlo. El e-mail generó todo un espacio institucional como medio legal de ayuda jurídica.”*

*“Entran en juego las habilidades de la gente en materia de escritura: te empezás a construir al otro en una relación, sobre la base de las herramientas comunicacionales escritas de la persona, que no son necesariamente las atribuciones reales de esa persona. Tenés gente que escribe “retorcido” o “descuidado” y empezás a construir el vínculo por ahí, y resulta que la persona no es así ... Esto atraviesa la cultura de la organización, porque vos te construís la identidad de los otros a través de los mails que te mandan.*

*... (El e-mail)“...Es un espacio regular, en tanto todo el tiempo generamos espacios, pero no es armado de una forma estructurada. Por ejemplo, en el caso de acordar reuniones, se hace una agenda con gente muy ocupada y se construyen espacios de tiempo, espacios virtuales de trabajo. También hemos armado jornadas con el Messenger; trabajamos con los diseñadores; lo que antes te llevaba dos tardes para reunirte, ahora en un rato trabajas sobre las correcciones por Chat”. (Testimonio de la Directora de la Fundación Compromiso).*

Sin embargo, se debe distinguir la utilidad y los potenciales del uso de las TICs a nivel intra-organización e inter-organizaciones:

*“El uso de TICs por las OSC difiere si es a nivel interno o externo: las TIC, utilizadas hacia dentro de la organización, por ejemplo en tareas administrativas, sólo realizan las mismas tareas más rápida y eficientemente que si no se las utilizara. No garantizan un accionar más democrático o representativo de las OSC. En cambio, utilizadas hacia fuera, para vincularse con otras OSC en redes locales, nacionales o globales, potencia notablemente la acción social de las OSC, en acciones conjuntas, campañas, difusión de información, interlocución con instituciones gubernamentales: así aplicadas, las TIC contribuyen en gran medida a construir y recrear la esfera de lo público”. (Testimonio del Director de la Fundación Gestión y Desarrollo).*

Kemly Camacho Jiménez, de Fundación Acceso<sup>16</sup>, sistematiza los procesos vividos por organizaciones de la sociedad civil de Centroamérica a partir de la aceptación y uso de Internet. Sin pretender generalizar sus conclusiones, estos procesos pueden ser similares en la mayoría de los países de la región; su análisis permite completar la respuesta al interrogante que planteamos al comienzo de este trabajo.

---

<sup>16</sup> “Internet, ¿cómo vamos cambiando?”. Kemly Camacho Jiménez. San José de Costa Rica, 2003. Fundación Acceso.

Los procesos de transformación más detectados son

- a. En la gestión organizacional, la comunicación e información interna, el uso del e-mail, el acercamiento de sedes y personas y la transformación de los procesos administrativos.
- b. El desarrollo de interrelaciones, la posibilidad de mayor intercambio, la participación y conformación de redes y el acceso a las movidas globales.
- c. La producción de contenidos para la red y la edición de sitios Web, la creación y difusión de bases de datos, bibliotecas virtuales, centros de documentación, los procesos de capacitación y el e-learning, el intercambio y sistematización de experiencias.
- d. El manejo y administración de los procesos de información organizacional.
- e. La generación de conocimientos.
- f. La difusión de posturas, el posicionamiento, la promoción de campañas temáticas, etc.

No todas las OSC están en las mismas condiciones. Las posibilidades de acceso a equipamiento y el tipo de conexión a Internet que tienen varían según sus accesos a financiamientos y su localización geográfica, entre otros factores:

*“La educación a distancia es mentira, salvo que tengas conexión satelital. Esto se debe a una cuestión de infraestructura, porque tardan entre 7 y 8 minutos, y en algunos casos es conexión dial-up, que es carísimo. Te resulta más eficiente mandar un profesor una vez por mes.”*

*“Alguna de las organizaciones con las que trabajamos tienen su conexión a través de la cooperativa telefónica y cuando el teléfono se descompone, quedan incomunicados por días”. (Directora de la Fundación Equidad)*

Las OSC no tienen las mismas opciones para acceder a la producción y visibilidad de contenidos, a los recursos tecnológicos, ya sea por cuestiones de fortalezas institucionales, capacidad para comprender las posibilidades que ofrecen las TIC, por ideología, falta de información, decisión institucional o por dificultades financieras, entre otras razones. La dificultad de muchas OSC de acceder a estos recursos es una auténtica *brecha digital organizacional*, que las lleva a quedar al margen de un sistema que crece y se supera día a día.

*“Uno puede ser responsable de “hacer” la brecha digital, porque nosotros nos sentimos cómodos con el correo electrónico, pero dentro del mundo de nuestros clientes primarios, hay mucha gente que no tiene mail y hay otra franja más peligrosa que lo tiene, pero que no es parte de su vida, como para nosotros. Muchas veces en el proceso de inducción de empleados o voluntarios tenemos que trabajar todo esto, porque a veces están en la*

*lógica del quien está on line desde acá. A veces tenés gente que tiene un panel solar y si estuvo nublado una semana, lo primero que van a hacer es usar la bomba de agua, no bajar el correo electrónico. O no saben como guardar un formulario y te lo mandan vacío. Hay que hacer una pedagogía del uso.” (Testimonio de la Directora de la Fundación Compromiso).*

Con frecuencia estas diferencias son alentadas desde el poder político y económico a partir de posiciones ideológicas y de actitudes que asumen las OSC frente a los diferentes temas. Es común que las posibilidades de acceder a financiamiento para alcanzar niveles tecnológicos que empoderen a una OSC se vean limitadas por posicionamientos ideológicos. No obstante, en uno de los pocos estudios que han profundizado en esta temática en Argentina, realizado por A. Jara y S. Lago Martínez en 2000<sup>17</sup>, se señala como conclusión “...que se visualiza un recorrido y crecimiento de las ONGs, al menos en un grupo de ellas, hacia el uso de Internet y la incorporación de las TIC en sus funciones y estrategias”.

El incremento sostenido del número de organizaciones que utilizan TICs, más allá del grado de apropiación alcanzado por las mismas, exige reflexionar sobre la distancia que se crea entre aquellas cuyo uso es parcial y aquellas que no tienen acceso a las TIC, contribuyendo a ahondar la brecha organizacional existente, en tanto no pueden incorporar la lógica y la dinámica del espacio de flujos, permaneciendo excluidas de las prácticas y tiempos que dominan en la sociedad red.

#### **4.2. Las Organizaciones de la Sociedad Civil: ¿agentes en el desarrollo de la SI?**

La sociedad civil tiene un papel fundamental en la definición de los nuevos tipos de relaciones y construcciones sociales que deberían desarrollarse a partir de la incorporación de las TIC. No es solo un asunto de gobierno y empresas. En ese sentido es fundamental el fortalecimiento de la presencia de las OSC no solo para promover la solidaridad y confianza entre las personas sino también para incidir en el quehacer público y político. Las OSC tienen incidencia política, como búsqueda deliberada para influir en las decisiones y los resultados de las políticas públicas. Las OSC inciden fundamentalmente en la visibilidad de los problemas y demandas, ya que en general poseen experiencia y capacidad para descubrirlos y hacerlos públicos, en la formulación de soluciones y propuesta de políticas y en el seguimiento de las acciones emprendidas.

Esta participación está íntimamente relacionada a la construcción de la noción de ciudadanía, entendida como el conjunto de prácticas (jurídicas, políticas, económicas y culturales) que colocan a una persona como miembro competente de una sociedad, prácticas que tienen su fuente de legalidad y legitimidad en la titularidad de derechos. Se pueden definir dos

<sup>17</sup> Lago Martínez, S. y Jara, A. “Internet en el sector social”. 2001.

dimensiones en este concepto: la titularidad, que implica la existencia legal de los derechos propios de los ciudadanos y la provisión, referida al acceso real a los beneficiarios – sean bienes y servicios materiales o simbólicos – de los que se tiene titularidad.

### **4.3. Participación ciudadana y presencia de las OSC**

La participación ciudadana ha crecido notablemente desde la década de los 1980s –el retorno a la democracia- hasta nuestros días. La iniciativa asociativa de los ciudadanos para afrontar sus problemas involucra prácticas organizacionales que acontecen en los espacios locales, dando lugar a una participación activa y permanente de la sociedad civil en las cuestiones públicas, más allá de lo estatal. Según datos del BID/PNUD, el 86% de este universo organizacional corresponde justamente a las instituciones de afinidad (67,1%) y a las de base (19,1%). Datos de GADIS<sup>18</sup> indican que el 66% de los recursos humanos de las OSC de todo el país es voluntario, lo que marca una poderosa fuerza de acción ciudadana en términos de capital social. Como se lo ha denominado en varias oportunidades, el “tercer sector” (en referencia a los otros dos sectores: Estado y empresas) está en continuo crecimiento y orientado al desarrollo humano sustentable. Progresivamente, ejerce un rol de control de las políticas públicas, adquiriendo en estos dos últimos años un rol protagónico en la ejecución de programas que combaten a la pobreza. Pese a esto, enfrenta carencias vitales en cuanto a la gestión eficiente y a prácticas de evaluación de resultados, por múltiples factores. Entre ellos:

- ? la falta de personal calificado o la atención de cuestiones que requieren urgencia.
- ? escasa autonomía de los recursos financieros, lo que limita su accionar y lo hace depender de financiamientos externos
- ? bajo nivel de profesionalización de sus recursos humanos.

Todo esto sugiere que la participación, medida en niveles de incidencia política, capacidad de gestión, fortaleza institucional (recursos humanos, recursos financieros, etc.), de las OSC en nuestro país es escasa.

Es limitada la convocatoria desde el estado cuando se debe discutir y definir estrategias para las políticas públicas en cualquiera de sus ámbitos. Del Gizzo y Rozengardt (2004) plantean que cuando se establecen convocatorias (Diálogo Argentino, Consejos temáticos, Plan jefes y jefas de hogar, etc.), las relaciones suelen transformarse en conflictivas, irregulares, sin compromisos ni plazos, sin institucionalidad ni funcionalidad política y puntual y suelen culminar sin definiciones estratégicas.

<sup>18</sup> Grupo de Análisis y Desarrollo Institucional y Social. ONG de Argentina.

En un documento elaborado en la etapa previa a la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información de 2003, Saccone y Rapetti señalan que<sup>19</sup> "...es llamativa la falta de convocatoria y, por lo tanto, de participación en estos foros, de las OSC...", "las organizaciones sociales existentes tienen objetivos diferentes a la SI y consideran a las TIC's como algo periférico. No existen muchas organizaciones dedicadas específicamente a promover las TIC."... "Las organizaciones no gubernamentales vinculadas, ya sea directa o indirectamente a la SI, han manifestado, en general, su imposibilidad de asistir a los foros internacionales por falta de recursos."... "Muchas de las ONGs entrevistadas han criticado la sordera de los distintos gobiernos a sus propuestas –cuando las pueden hacer-".

## 5. EL USO DE TIC POR LA SOCIEDAD CIVIL EN ARGENTINA

Alejandra Jara (2000) recuerda que, en la década de los 1970s, la noción de gobernabilidad estaba asociada al papel del Estado en relación a la eficacia administrativa o buena conducción o gerenciamiento del Estado. En la primera década del milenio el concepto de gobernabilidad incorpora variables vinculadas a la relación del Estado con el conjunto de organismos económicos y poderes públicos y la interacción con los actores de la sociedad civil, la economía y el mercado. La noción aquí propuesta de *local governance* (gobernabilidad local) releva su dimensión política y coloca en el centro del debate la interdependencia entre Estado y sociedad civil. La visión predominante es que si no se organizan los múltiples intereses de la sociedad civil, es imposible anticipar el éxito de la gobernabilidad.

Se registra un cambio en la relación entre Estado y sociedad civil. Los diferentes aspectos (Filmus, 1999) se refieren a: las políticas de reforma del estado; la crisis de representación; la fragmentación de la estructura social; y el cambio de modelo organizacional

1. Políticas públicas; reducción del rol del estado en el manejo de la economía y la producción. Reforma del aparato público (reforma administrativa), como transferencia de una parte de las funciones hacia el mercado (privatización), y la delegación de actividades en el nivel municipal y en la propia sociedad civil (políticas de descentralización y aparición de ONG como ejecutoras de políticas públicas)
2. La crisis de representación, si bien no afecta la credibilidad del sistema político, cuestiona los procedimientos utilizados para la elección de los representantes, a los partidos y a los propios políticos como grupo que prioriza sus intereses antes que los de sus

<sup>19</sup> Saccone, I. y Rapetti, R. "Situación de la Argentina sobre políticas públicas en TIC's. Actividades de las OSC en relación a la Sociedad de la Información. En camino a Ginebra 2003". Trabajo elaborado para APC, Buenos Aires, 2003.

representados. Se enuncia la emergencia de la macro y micro políticas (OSC y movimientos sociales de incidencia puntual) y consecuentemente separación de las esfera políticas y esfera de lo social. Potenciación de la auto-resolución de demandas, resolver problemas en la esfera de lo social. Ampliación de *lo público* a través de lo social. Problema de la participación por fuera del Estado, modelo de reestructuración del estado que promueve la auto resolución y no articula la participación.

3. Surgimiento y desarrollo en la década ´80 de organizaciones diferentes a las tradicionales: movimientos sociales en base a temas específicos y en donde se prioriza el espacio de lo local, las nuevas demandas, la supervivencia económica y la no vinculación con lo político partidario.
4. Reconocimientos de las ONG como actores centrales en la elaboración e implementación de programas de desarrollo. Reconocimiento desde el Estado y desde los organismos de financiamiento internacional.

Cambio en las funciones de las ONGs: algunas ONGs consideran que se debe intensificar la relación con lo público y que las propias organizaciones pueden encargarse directamente de **ejecutar** algunos programas con manejo propio de los recursos y evaluación del Estado (sobre todo en el nivel municipal). Otras organizaciones no están dispuestas a ocuparse de las funciones que le corresponden al Estado y creen que su actividad debe desarrollarse sólo en el ámbito de lo social y en el **control de lo público**.

## 6. LAS ORGANIZACIONES COMUNITARIAS DE BUENOS AIRES

Algunos autores plantean la relación existente entre la escala o tamaño de la ciudad y las diferentes formas de participación ciudadana (Arroyo, 1999), así es como habría diferencias en relación a los vínculos entre el Estado y sociedad civil en municipios rurales, chicos, grandes, ciudades intermedias y áreas metropolitanas. Según esta categorización, a Buenos Aires le corresponde "una estructura compleja en la que además de la existencia de organizaciones de base, entidades intermedias y organizaciones de apoyo también se presentan demandas sectoriales vinculadas a la calidad de vida, el cuidado del medio ambiente, la defensa de usuarios y consumidores, etc.". Esta heterogénea y densa trama asociativa se refleja en el hecho de que la ciudad registra la mayor concentración de ONGs del país (según GADIS 46% del total, 2000)

Un estudio de Daniel Filmus<sup>20</sup> (1997) sobre el perfil de las ONGs del distrito plantea que:

1. Existe una gran heterogeneidad en las problemáticas abordadas. Las actividades no solo giran en torno a temas usuales (pobreza, infancia, desempleo etc.) surgen otras áreas de relevancia como medio ambiente, derechos humanos, participación ciudadana etc.
2. La cercanía a los centros de decisión facilita el acceso a las fuentes de información y financiamiento (sobre todo internacionales)
3. Son muy frecuentes las interacciones entre ONG y la participación en una o varias redes. Su eficacia requiere una evaluación cautelosa, porque el contacto no deriva en intercambio de recursos, ni socialización de experiencias
4. En relación al Estado, las organizaciones de acción directa (de base) tienen como interlocutores frecuentes al municipio y a diversos organismo nacionales. Mientras que la actitud es *hostil* hacia ambos niveles, existe una cierta dependencia de los subsidios que brinda el gobierno. Y el resto de las ONG (de apoyo) diversifica a sus interlocutores públicos ya que en la mayoría de los casos su radio de acción involucra a otras regiones de país (relación acotada a un proyecto).

En el caso de las organizaciones entrevistadas para este trabajo, si bien su sede física se encuentra en la ciudad de Buenos Aires, su radio de acción es nacional. Todas ellas participan de redes latinoamericanas e internacionales y en uno de los casos, GADIS, es nodo de una red latinoamericana, America's Partners. Además del enriquecedor intercambio que puedan realizar a través de su participación, el funcionamiento en red les permite acceder a fuentes de financiamiento extraterritoriales, sin estar constreñidas a reducirse casi exclusivamente a la posibilidad de financiamiento estatal. De esta manera despliegan distintas estrategias para su sustentabilidad, que abarcan desde la venta de servicios, capacitación, concursos de proyectos, o alianzas estratégicas con grandes empresas.

El CENOC, organismo oficial que posee la base de datos mas completa de organizaciones comunitarias del país, cuenta con 483 organizaciones con base en la Ciudad<sup>21</sup>. En su mayoría se trata de asociaciones civiles y fundaciones. Los modos de intervención mas utilizados son la capacitación, atención primaria y asesoramiento. Las áreas temáticas mas frecuentes con social y humana, salud y educación. La mitad

---

<sup>20</sup> Actual Ministro Nacional de Educación en Argentina.

<sup>21</sup> CENOC, Hacia la constitución del tercer sector en la Argentina, 1998. La información actualizada a agosto de 2003 registra 1227 OSC para la ciudad de Buenos Aires (12,6% del total nacional) guardando la misma relación con respecto al tipo de organización. ([www.cenoc.gov.ar/estadisticas](http://www.cenoc.gov.ar/estadisticas) 09/08/04)



de las organizaciones participa en redes, y la mayoría de las organizaciones realiza actividades de amplio alcance territorial (a nivel nacional 44%).

### 6.1. Encuesta sobre las OSC y las TIC

El estudio de Jara y Lago Martínez ejecutó un recorte acerca de la sociedad civil: incluyeron *las organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro, que no dependen institucionalmente ni del estado y ni del mercado, que plantean nuevas formas de acción colectiva por fuera del espacio político partidario, y utilizan TICs en sus acciones*. Se descartaron las organizaciones tradicionales: sindicatos, clubes de barrio, iglesias, cooperadoras escolares, partidos políticos, centros de jubilados, etc.; las que producen conocimientos para cuadros dirigentes: consultores y/o fundaciones políticas y universidades privadas; y los centros académicos privados.

Las fuentes de información relevadas fueron CENOC, Foro del Sector Social, GADIS, CIOBA e Internet. El uso de TICs se determinó por las organizaciones con presencia en Internet, a través de su propio sitio web, o empleando una dirección de correo electrónico para uso de la organización. Este trabajo nos permitió detectar tendencias sobre el uso de las TIC y sus consecuencias sobre aspectos estratégicos de la producción y utilización de la información, la comunicación, y la generación de nuevos servicios.

Se realizó una encuesta auto administrada, difundida a través del correo electrónico. La modalidad usada emula el método de las encuestas postales tradicionales, solo que en este caso, las organizaciones debían ingresar a un sitio web para contestar un formulario electrónico. *El relevamiento alcanzó prioritariamente a las organizaciones de apoyo<sup>22</sup> de tamaño medio y grande, de la Ciudad de Buenos Aires, usuarias de Internet desde hace por lo menos tres años*. Relevamos a 78 ONGs en 30 días (21 de noviembre y 20 de diciembre de 2000)

El análisis de los productos resultantes del proceso de adopción de Internet en las organizaciones se dividió en **resultados** (cuantificación de la nueva infraestructura y capacidad instalada en las organizaciones, así como la utilización de servicios de Internet en calidad de usuarias y/o productoras de información) y **efectos** (el impacto sobre la comunicación, el acceso a la información, y el acceso y generación de nuevos servicios<sup>23</sup>).

El **resultado** más evidente es *la infraestructura instalada para acceder al servicio*. Hay un promedio de cinco computadoras por organización, de las cuales cuatro poseen conexión a la red. En su mayoría

---

<sup>22</sup> Se utilizó la tipología establecida por el Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad (CENOC), que clasifica a las Organizaciones en organizaciones de Base y de Apoyo.

<sup>23</sup> Las autoras se han basado en parte en la metodología propuesta por la Fundación Acceso, en el estudio sobre la valoración del impacto de Internet en las organizaciones de la sociedad civil en Centroamérica.

se trata de equipamiento adquirido para uso exclusivo de la organización, aunque también se destaca el uso de computadoras desde el hogar de algún miembro. Un tercio del total de las organizaciones dispone de equipos conectados en red.

Otro resultado es la **capacidad organizacional desarrollada para el uso de Internet**, así como la **división de tareas en el interior de la organización** mediante la incorporación de personal dedicado a tareas relacionadas con Internet, la forma en que esas personas se han capacitado respecto al uso de la herramienta y los costos que ello representa para la organización. La mayoría de las organizaciones dispone de personas que realizan tareas vinculadas a Internet (entre 2 y 5 miembros en la mayoría de los casos). No ha incorporado nuevos miembros para desarrollar estas labores (47 casos), lo cual muestra que se trata de los mismos recursos humanos de la organización, que desempeñan tareas vinculadas a la comunicación electrónica. En cuanto a la capacitación en TIC de miembros de organizaciones, la mayoría se han capacitado por sí solas (51,2% respuestas), una minoría de las organizaciones posee personal profesional y/o técnico de ciencias informáticas (17,1% respuestas), y en menor proporción aparecen las personas que fueron capacitadas dentro de la organización (16,3% respuestas). La mayoría de las organizaciones no destina fondos vinculados a esta actividad (26 casos). Entre quienes le asignan partida presupuestaria (para proveedor de servicios, gastos telefónicos, mantenimiento de sitio, software etc.) algunas organizaciones destinan hasta un 5% (23 casos), y otras destinan hasta un 11% o más (16 casos).

La infraestructura instalada, y la capacidad organizacional desarrollada para el uso de Internet se relacionan con **el acceso y el aprovechamiento de la tecnología en las organizaciones, ya sea como usuarias o productoras de información**. La mayoría de las organizaciones son usuarias de Internet desde hace tres años o más (50 casos); se sobresalen quienes utilizaban la red desde hace por lo menos dos años (15 casos). La mitad de los miembros de las organizaciones cuenta con acceso al correo electrónico (47% casos) y más de un tercio de los miembros posee acceso a la web (38% casos). El correo electrónico y la web son los servicios más utilizados por las organizaciones (42,8% y 25% de respuestas respectivamente), así como el uso de listas de discusión (18,9% respuestas).

El uso de Internet mejoró el *acceso a la información* (20,7% respuestas), la *difusión de actividades* (20,5% respuestas), la *comunicación con otras organizaciones* (19,3% respuestas) y simplificó las *tareas administrativas* (15,1% respuestas). La mayoría de las organizaciones utiliza Internet para difundir información a través de su sitio Web (60 casos). Esta tendencia crece entre las organizaciones con más experiencia en el uso de la red. También se tiende a implementar sitios Web entre las organizaciones que poseen programas de amplio alcance geográfico. Más de 30% de los sitios fueron realizados por miembros de la organización (35 casos), y en menor medida se recurrió a la contratación de una empresa de

servicios informáticos (13 casos) o la colaboración de algún voluntario (10 casos). La mayoría de los sitios brinda información (36,3% respuestas), acceso a un boletín electrónico (20% respuestas), ingreso a bases de datos (15, 6% respuestas) y lista de discusión (11,9% respuestas). La mitad de las organizaciones realiza mensualmente una actualización de contenidos; la otra mitad, sólo dos o tres veces por año.

En lo que se refiere a los **efectos** en el uso de TIC en las organizaciones comunitarias, su inserción en las organizaciones produjo cambios en la comunicación, la información y generación de nuevos servicios, y consecuentemente, en la misma organización interna de la ONG. Un aspecto de la comunicación a considerar es el nivel de los **vínculos** con otras organizaciones, tanto a nivel de redes de organizaciones y con el gobierno local. Entre estas organizaciones encontramos que la mayoría de las organizaciones forma parte de una red de organizaciones (64 casos). En su mayoría las redes están conformadas por organizaciones de todo el país (38,7% respuestas), organizaciones del exterior (36,3% respuestas) y organizaciones locales / de la ciudad (25% respuestas). Por otra parte, se acentúa la tendencia que muestra que las organizaciones que tienen una mayor vinculación con organizaciones a nivel nacional e internacional utiliza sitios web.

En su **relación con el gobierno local**, la mayoría de las organizaciones no posee ningún vínculo con su municipio (27,4% respuestas). Se destacan las organizaciones que participan de las actividades del municipio, como asistencia a reuniones (19,7% respuestas), las organizaciones que reciben apoyo para sus actividades (17,9% respuestas) y las que acceden a información municipal a través de Internet (14,5% respuestas). Se utilizan los medios de vinculación tradicionales y las TICs aun no son visualizadas como un medio de vinculación entre sociedad civil y gobierno.

A través de Internet las organizaciones han logrado un mayor acceso a información, el acceso a bases de datos y a través de la participación en comunidades virtuales. Este no es el único cambio: con Internet estas organizaciones se han posicionado como productoras de información y así participan de las ventajas del sistema mundial de comunicaciones. Este posicionamiento no se limita a la creación de sitios web como "tablón de anuncios", sino que las organizaciones comenzaron a visualizar las potencialidades de la red para **el acceso a recursos, y la generación de nuevos servicios**. Entre los sitios web analizados encontramos la creación de herramientas innovadoras que incorporan el uso de TIC para mejorar el **acceso a recursos** escasos, facilitando la llegada de donaciones, la recaudación de fondos por vía electrónica, campañas de voluntariado, formación a distancia y acceso a la información. A su vez la **generación de servicios** utiliza el soporte TICs para la recepción de denuncias, brindar asesoramiento, capacitación, campañas vía e-mail, mejorar la comunicación con las poblaciones beneficiarias, y el acceso a información a través de portales. También hay quienes han implementado un uso estratégico de

Internet vinculado a los objetivos, proyectos y misión de la institución (caso Plan Alerta)

Las investigaciones propias corroboran que las organizaciones recurren a sus propios miembros para la capacitación y dedicación a las tareas vinculadas a Internet, y a sus propios e históricos recursos para tales actividades. Pero fundamentalmente, permiten percibir los cambios que Internet produce en el acceso a la información, la difusión de la propia organización y la comunicación con otras organizaciones. La evolución en el uso de la web y la participación en la misma, ha generado el crecimiento de los sitios web de las organizaciones, su participación en comunidades virtuales y en la propia producción de información y generación de nuevos servicios. Se visualiza un recorrido y crecimiento de las ONGs, al menos en un grupo de ellas, hacia el uso de Internet y la incorporación de las TIC en sus funciones y estrategias. Sin embargo, no se debe olvidar que se trata en su mayoría de organizaciones grandes y medias con actuación internacional; la gran mayoría de las pequeñas organizaciones de la comunidad no se encuentran en la misma situación. La articulación entre las ONGs y el CGBA se realiza prioritariamente a través de canales convencionales de participación, se utiliza muy escasamente el sitio web del gobierno y la comunicación electrónica con los funcionarios y representantes.

Las herramientas tecnológicas contribuyen a acelerar un proceso de estructuración en redes que dependerá en gran parte (pero no únicamente) de los valores compartidos, la cultura de participación, las capacidades para actuar sinérgicamente y re-generar redes, el fortalecimiento de la comunicación horizontal, la habilidad para asociar diferentes actores sociales en pos de objetivos comunes, y la capacidad de lograr concertaciones hacia el interior de las sociedades. Los vínculos sociales sostenidos por las TIC no aseguran necesariamente 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.

## **6.2. Evolución en los usos de TIC: 2000 - 2004**

La encuesta realizada por A. Jara y S. Lago Martínez, marcaba las tendencias en el uso de TIC por las OSC. Confirmando esos resultados, las entrevistas realizadas en el año 2004 no sólo las confirman, sino que muestran como se ha profundizado el uso de las TICs, así como algunos de las transformaciones que se produjeron desde entonces. Uno de los cambios más importantes es el lugar que ha ocupado la computadora y la conexión a Internet como nexo aglutinante del proceso de trabajo, como ordenador y posibilitador del mismo:

*"...La gente no puede pensar un puesto de trabajo si no viene con garantía de uso de una computadora, no tenés tu lugar, no hay sentimiento de pertenencia de realidad de un proyecto si no tenés por lo menos el acuerdo*

*de uso de una computadora. La computadora fue generando en las organizaciones esta "cosa del telemarketing", estamos todos sentados mirando la pantalla, creo que es algo que tenemos que pensar porque todo gira entorno a la computadora y la conexión." (Testimonio Directora Fundación Compromiso)*

*"la computadora se ha vuelto un instrumento indispensable. Ahora se te cae el servidor, tenés algún problema con la computadora y no sabés que hacer. Te quedás sentado con los brazos cruzados. Tenemos una dependencia total." (Testimonio Directora GADIS)*

No se trata sólo de su condición de instrumento, sino de su importancia en la agilización de las tareas y de las posibilidades que ofrece su utilización. Concretamente, el uso de TIC trajo beneficios en la gestión dentro de la organización y en la comunicación interna y externa.

Entre las herramientas incorporadas para mejorar la gestión se mencionan la conexión en red de sus computadoras, la utilización de bases de datos compartidas, y al estar interconectadas algunos de los miembros más jóvenes de las organizaciones, emplean el chat. El correo electrónico, tanto como herramienta de gestión como de comunicación, permitió una articulación más rápida y sencilla entre integrantes de la propia organización y entre las organizaciones vinculadas, así por ejemplo se ha mejorado el seguimiento de los proyectos. Las herramientas de comunicación externa son principalmente el correo electrónico y la página web usados para difundir información institucional y que por esa misma vía se reciban consultas, cobrando mayor entidad en la medida que con el tiempo se ha expandido su uso.

*"Cuando me integré a Compromiso en el 2000, ya habían empezado a registrar el correo electrónico entre los datos de la gente. Hicimos un primer envío de noticias de las actividades que había, pero el boletín se editó en papel. Hoy tenemos un boletín bimestral que se manda directamente por correo electrónico, ayuda memorias de cosas puntuales que también se hacen por correo electrónico y todo esto se cuelga en la web. Hay mucha gente que viene por rastrear la web." (Testimonio Directora Fundación Compromiso)*

Una mención particular merece la contribución que el correo electrónico ha tenido en el proceso de toma de decisiones. En la mayoría de las organizaciones entrevistadas, las decisiones importantes siguen tratándose en una situación "cara a cara", a diferencia de Fundación Evolución que se identifica con el funcionamiento y estructura de una "organización red", en la que la reunión presencial es utilizada como espacio de reflexión y evaluación, en tanto que el espacio de toma de decisiones se realiza completamente por correo electrónico. En el primer caso, el e-mail se utiliza para difundir información lo que permite por un lado un mayor acceso y alcance de la misma y por otro lado favorece el intercambio para apoyar ese proceso. En el segundo caso, "la organización

red", se ha desarrollado un mecanismo consensuado, que utilizando el e-mail como soporte, se sustenta el proceso de toma de decisiones.

*"Se desjerarquizó el manejo y el acceso a la información. En cuanto a la toma de decisiones, por ejemplo, el tener información, el poder aportar alguna información, experiencias, parece que ayuda a la toma de decisiones y no sólo ayuda a una o dos personas, esa información está en todo el equipo. Eso contribuye" (Testimonio Directora GADIS)*

*"Básicamente cuando hay espacios de decisiones o de definiciones, alguien manda un mail planteando razones, casos y reenviando con copia a las personas pertinentes.*

*Es un espacio regular en tanto todo el tiempo estamos generando espacios, pero no es armado de una forma estructurada. Por ejemplo, en el caso de acordar reuniones, hacer una agenda con gente muy ocupada." (Testimonio Directora Fundación Compromiso)*

La distinción entre estas dos modalidades de uso del correo electrónico, sugiere la presencia de dos modelos organizacionales, que en la medida que se aproximan a la estructura y modalidad de funcionamiento de la organización red tiende a la estructuración y formalización de mecanismos para la toma de decisiones sustentados por TIC. Los usos descriptos ponen de manifiesto la importancia adquirida por la comunicación: es un área que atraviesa todas las actividades de la organización.

*"Antes, el tema de comunicación y difusión no era prioritario en las organizaciones, ni tenía tanto protagonismo en la sociedad en general... Ese es un rol que se está teniendo en cuenta crecientemente en las organizaciones, un área vital para su sostenimiento". (Testimonio Directora GADIS)*

Los instrumentos para transmitir las actividades y gestionar los distintos procesos que se realizan en la organización, adquieren un carácter central que traspasa los límites internos y se transforman en un tema de discusión sobre los efectos que las soluciones tecnológicas tienen en la comunicación interna y externa. Estos cambios se acompañan de reflexiones y preocupaciones, de los entrevistados, en torno a la pérdida de ciertos atributos de la comunicación presencial y la posibilidad de profundizar la brecha entre organizaciones.

*"Aunque el uso de la tecnología sea más eficiente, hace perder otro tipo de eficiencias; tiene que ver con la comunicación presencial, la gestión y el vínculo con el otro. (Testimonio Directora Fundación Equidad)*

*"Acabamos de hacer una jornada en el NOA, en Jujuy, y de una base de 300 personas de la zona que teníamos para invitar, creo que apenas llegábamos a 50 que tenían correo electrónico. Por eso la difusión se hizo a*

*través de los medios de comunicación de la zona y un mail. Pero hemos tenido todo un proceso de reflexión y de cuidado con esto, porque uno puede ser responsable de "hacer" la brecha digital. Nosotros nos sentimos cómodos con el correo pero dentro del mundo de nuestros clientes primarios, hay mucha gente que no tiene mail y hay otra franja más peligrosa que lo tiene pero que no es parte de su vida como para nosotros." (Testimonio Directora Fundación Compromiso)*

### **6.3. Percepción de las organizaciones intermedias sobre el uso de TIC en las organizaciones vinculadas a ellas**

Las organizaciones intermedias resultan un observador especializado sobre el uso que hacen de las TIC las organizaciones que se relacionan con ellas. En todos los casos se plantean dificultades en cuanto al grado de apropiación de las distintas herramientas y las dificultades para el acceso.

*"En uno de nuestros programas, vimos que en las organizaciones el tema de la informática y el acceso a la web, no es un tema instalado. Aún aquellas que se conectan y actualmente están practicando vía e-mail, que usan estos instrumentos, presentan algún grado de dificultad para manejarse con ellos "con naturalidad". Nosotros hicimos un diagnóstico inicial sobre el uso de las 120 nuevas organizaciones que se incorporaron al Programa. En una escala de 1 a 10, tenemos un 20% que llega a 10 y de ahí para abajo, o sea hay un gran porcentaje que está haciendo palotes en estos temas. No tiene buena conexión, no tiene hábito o acceso, no saben manejarse dentro de una plataforma." (Testimonio Directora GADIS)*

*"En las otras organizaciones, el uso es mínimo, es para gestión. A todas se les desactualizan las páginas web... Si se mejora el tema de la interfase la comunicación se va a poder dar en cualquier momento." (Testimonio Directora Fundación Equidad)*

*"En el interior del país la traba tecnológica es muy importante, pero en la Ciudad de Buenos Aires, la traba es cultural. Tiene que ver con los profesores taxi, que están dos horas en cada escuela, y estos proyectos requieren una mayor presencia en la escuela. La Ciudad de Buenos Aires es una jurisdicción mucho más compleja que las del interior para trabajar a pesar de que no hay trabas tecnológicas." (Testimonio Directora Fundación Evolución)*

Como se mencionó al comienzo de este trabajo, las condiciones infraestructurales y el acceso a distinto tipo de equipamiento generan un obstáculo que combinado con las distintas culturas organizacionales y las diferencias generacionales complejizan los procesos de apropiación. Sin embargo, a pesar de estas dificultades, algunas cosas están cambiando: si

en el año 2000 Pablo Baumann<sup>24</sup> distinguía entre OSC grandes y chicas asignando un mayor uso de TIC a las primeras, actualmente, se percibe un aumento de la presencia de OSC chicas debido al uso de TIC.

*“Nos llama la atención que en Argentina están participando tanto organizaciones chiquitas de la Puna, como organizaciones importantes con algún nivel de desarrollo, que tiene muchos recursos, que incorporan la capacitación permanentemente como algo habitual de esa organización. Una vez que entran, el mundo que encuentran es fascinante. Desde que la organización ingresa o tiene acceso a los tics hay un antes y un después, pero siempre están en lucha.” (Testimonio Directora GADIS)*

*“Me parece (que el uso de TIC) no depende del tamaño de la organización, tiene que ver mucho con quien dirige la organización. La cultura organizacional hace que la organización se apropie o no del uso. Muchas veces es una diferencia generacional, muchas veces es escepticismo.” (Testimonio Directora GADIS)*

Estas observaciones confirman la profundización y ampliación de la tendencia identificada por Jara en el año 2000, cuando relacionaba los resultados en el uso de TIC con algunas de las características propias de las organizaciones de apoyo, entre las que menciona la mayor disponibilidad de recursos económicos, la presencia de recursos humanos de perfil técnico-universitario y su mayor capacidad de gestión institucional. Las entrevistas realizadas en el 2004 revelan además la importancia de la existencia de líderes, de personas dentro de la organización que lleven adelante con entusiasmo y persistencia el uso de las TIC con fines sociales.

*“A veces hay un desnivel, grandes organizaciones tienen herramientas sencillas y las organizaciones más chicas cuentan con herramientas más sofisticadas. Éstas vienen de la mano de algún voluntario que es un “cibergenio” y aprovecha la página para promocionarse y una organización grande pone la web porque le entró plata de un proyecto, o el responsable de comunicación se pone a armar algo con alguien que le dona el sitio web y tardan mucho tiempo en tener una buena página.” (Testimonio Directora Fundación Compromiso)*

Las ventajas y desventajas que puede acarrear las TIC siguen asociados a la capacitación y calificación de sus miembros y personal voluntarios, a la cultura organizacional, y a la presencia de figuras dinamizadoras:

*“El uso que hacen (las escuelas) es el que pueden. Tiene que ver con la inquietud de las personas que están trabajando. Con ese profesor inquieto - muchas veces mal pagado y cansado- que para innovar y llevarle cosas buenas a sus alumnos trabaja después de hora, se comunica desde un*

---

<sup>24</sup> Bauman, Pablo (2000) “Usos sociales de TICs: Gobiernos locales y Participación Ciudadana” *“¡Ciudadanos, a la Red!”*, Ed. La Crujía, Buenos Aires.



*cyber y paga la conexión de su bolsillo. Esto está fundado más en la buena voluntad de las personas que en lo que debería ser.” (Testimonio Directora Fundación Evolución)*

#### **6.4. Las OSC y sus TICs**

A modo de síntesis sobre la evolución de la penetración de las TIC en las OSC, se observa que el incremento en el uso de TICs por las OSC se vio favorecido especialmente por la ampliación de las posibilidades de acceso a equipamiento y conexión Internet. Como se menciona anteriormente, las entrevistas realizadas en el año 2004 confirman las tendencias identificadas por A. Jara y S. Lago Martínez en el año 2000. Pero el uso de TICs detectado por las mismas han dejado de tener el carácter de excepcionalidad que las caracterizaba cuatro años atrás. Lo que se describía como *nuevas* herramientas o *nuevos* servicios son ahora las herramientas tecnológicas cotidianas, consideradas como imprescindibles, que hacen a la funcionalidad y operatividad de las OSC, lo cual sugiere la profundidad de la apropiación realizada por las mismas. Así por ejemplo, las computadoras favorecen al ordenamiento del trabajo y la organización interna y externa de las entidades; el correo electrónico supera su condición de herramienta para la difusión de información para convertirse en soporte de comunicación, de discusión y del proceso de toma de decisiones; las páginas web trascienden su característica de ser una vidriera institucional, para convertirse en un medio interactivo, y las TICs son las herramientas a través de las cuales se prestan servicios de asesoramiento y capacitación a individuos y a organizaciones, contribuyendo a la realización de los objetivos organizacionales de las OSC.

En algunos trabajos académicos desarrollados sobre empresas<sup>25</sup> sobre lo que respecta al impacto del uso de TICs en este tipo de organización, uno de los indicadores utilizados es la presencia o el desarrollo del “área de sistemas”. Posiblemente su equivalente en el tercer sector - tal como lo proponen nuestros entrevistados - es la importancia adquirida por la comunicación, y por ende del “área de comunicación” en las OSC. El acceso a TICs ha permitido desdibujar el límite entre las organizaciones pequeñas y grandes en cuanto al uso que hacen de la tecnología. Se ha multiplicado la difusión de las TICs en el Tercer Sector, particularmente en las organizaciones pequeñas, no sólo de aquellas pertenecientes a centros urbanos medianos y grandes, sino de pequeñas localidades del interior del país. En estas localidades, la existencia de una OSC que utiliza TIC ha servido para superen su aislamiento y puedan iniciar procesos tendientes a

---

<sup>25</sup> Ver por ejemplo, M. García, M. Lugones y A. Reising “Impacto de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TICs) en PyMEs innovadoras de San Carlos de Bariloche.” Ponencia presentada en el II Congreso Nacional de Sociología 2004.

promover el desarrollo local.<sup>26</sup> Sin embargo, es importante volver a destacar que el uso que se está haciendo de las TICs por las organizaciones entrevistadas no está exento de dudas. Entre ellas, tienden a distinguir una diferenciación en el uso generacional de las herramientas vinculado al uso de Internet y el chat; la pérdida de algunas de las virtudes de la comunicación presencial. Fundamentalmente, prevalece aún la preocupación por la profundización de la brecha digital entre organizaciones debido a desigualdades en el acceso y el uso de las TICs.

Finalmente, este breve recorrido por la evolución en el uso de las TICs por las OSC insinúa la presencia de una nueva tendencia: ***el desarrollo de un nuevo modelo organizacional, la organización red, que abordaremos con mayor complejidad en el siguiente punto.***

### 6.5. Enredando las TICs

En este trabajo se han presentado y desarrollado los usos y el potencial de las redes sustentadas por TIC, pero ¿cuál es la percepción que tienen las organizaciones entrevistadas con respecto a ellas? Elina Dabas, en su libro "Red de redes" define a red social como un proceso, tanto individual como colectivo, de construcción permanente. Es un sistema abierto que a través de un intercambio dinámico entre sus integrantes y con integrantes de otros grupos sociales, posibilita la potenciación de los recursos que poseen para solucionar un problema común.<sup>27</sup>

La referencia a la organización red de Castells se relaciona con la lógica que determina este intercambio: la lógica de interconexión de su estructura básica, "La sociedad red". Es esta morfología la que se traslada a los procesos y a las organizaciones, en la que las TICs, superando su rol de soporte tecnológico, contribuyen también a su estructuración organizacional relativa y a la conformación de redes con otras organizaciones. Esta combinación de lógica y forma le permite conservar su flexibilidad favoreciendo el reordenamiento de sus componentes, modificar sus organizaciones, y las instituciones con "el fin" de adaptarse a los cambios constantes.

Si bien Manuel Castells avanza hacia la idea de una sociedad red, sustentada en la interconexión múltiple de redes multidireccionales, la ejemplificación más clara es la conformación de la empresa red "aquella forma específica de empresa cuyo sistema de medios está constituido por la intersección de segmentos autónomos de sistemas de fines". Los componentes de la red son autónomos, pueden ser partes de otras redes, y su capacidad de actuar dependerá de su "capacidad de conexión" y su

---

<sup>26</sup> Así lo reflejan fundamentalmente los testimonios presentados en este trabajo, y en especial los de la Fundación Equidad.

<sup>27</sup> Dabas, E (1998) ***Red de redes. Las prácticas de intervención en redes sociales*** Ed. PAIDOS, Buenos Aires

"consistencia".<sup>28</sup> Su éxito estará dado por su capacidad de generación de conocimiento, procesamiento de la información, flexibilidad y capacidad innovativa, que resulta clave para la competencia.

Los componentes de la red, si bien son autónomos, no son necesariamente iguales. Tampoco tienen las mismas capacidades, ni son horizontales:

*"Se supone que todos los nodos son iguales, tienen el mismo derecho y responsabilidad de tomar decisiones y ejecutar cosas pero esto casi no ocurre. En las redes siempre hay alguien que siempre encuentra la forma de tener más poder y que los nodos están en estados evolutivos tan dispares en algunas cuestiones que van cediendo espacios, o no pueden responder, (se generan) canales oficiales y no oficiales. Me parece que muchas redes tienen muy buenas intenciones pero son muy difíciles de articular. He estado en algunas redes en las que uno aprende rápidamente que el mecanismo para sobrevivir y conseguir lo que vos querés, es manejar ciertas cosas." (Testimonio Directora Fundación Compromiso)*

*"Creo que es una nueva forma de organización. Están presentes determinados valores o principios, otra filosofía de trabajo que si bien puede existir en las organizaciones en forma aislada, hay una cooperación y un construir entre todos. Esa es nuestra diferencia, además en el contacto con las organizaciones podés percibir quienes son más individualistas (...) Es todo más horizontal, podría estar trabajando un ministro, un presidente, un empleado con un rango más técnico y el alumno, si hablamos de educación. Todo se da a un mismo nivel, no hay diferencias, no hay fronteras. De no existir esta forma de trabajo, no existiríamos." (Testimonio Directora Fundación Evolución)*

*"Lo que distingue una red sustentada por TIC de otra que no las utiliza es que si bien): son tan abiertas como las otras, promueven la participación como las otras,... creo que la diferencia radica sustancialmente en la comunicación y la dinámica que se genera a través de la comunicación." (Testimonio Directora GADIS)*

El contraste entre las definiciones de Dabas y de Castells plantea interrogantes: ¿Uno de los elementos que cambia es la persistencia de las redes en el tiempo? Dado que las TIC penetran crecientemente las formas y procesos organizacionales y éstos se transforman a través de la lógica de interconexión, a su vez regida por el mercado, ¿cómo se construye ese compromiso social que caracterizaría a las OSC? Uno de nuestros entrevistados sintetiza algunos aspectos de esta encrucijada:

<sup>28</sup> Entiende por capacidad de conexión a la capacidad estructural para facilitar la comunicación y por consistencia a la capacidad de los componentes de compartir intereses.

*"Históricamente las instituciones se creaban para que funcionen por muchos años, típico de la sociedad industrial. Hoy lo fundamental es que esas instituciones cumplan funciones en un mundo dinámico, en forma flexible. Una ONG puede tener tres años de vida, cumplir su función y después puede o no fusionarse con otra, porque lo que pasa a ser fundamental no es la organización, sino el proyecto. La gran mayoría de las ONGs no funcionan así, sino como un club de barrio. (Entonces) una organización red es un modelo que en un extremo puede ser weberiano y que funciona para explicar. En la realidad la empresa red o la organización red convive con lógicas burocráticas." (Testimonio Miembro LINKS)*

## **7. UN HITO IMPORTANTE: LAS ASAMBLEAS BARRIALES**

“¿Pensaste alguna vez cuáles son los componentes de una bomba? (...) Tomá nota: 4 años de recesión, 15 millones de pobres, 40 por ciento de personas sin posibilidades de trabajo...”. El texto, en simples pero efectistas letras blancas sobre fondo negro, enumera largamente las miserias de una Argentina vencida. Estas preguntas, y la extensa respuesta siguiente, son parte de “Argentinos”, el archivo en Power Point, adjunto de un e-mail, que circuló en Argentina desde enero del 2002, y que se sumó a una gigantesca masa de e-mails similares que circulaba por Internet. Si bien estas cadenas electrónicas de denuncia habían comenzado meses antes, fundamentalmente, para señalar la corrupción de los dirigentes políticos, a partir del estallido social de los días 19 y 20 de diciembre de 2001 - que resultó en el primer cacerolazo, las marchas de la ciudadanía sobre Plaza de Mayo, la represión policial, el asesinato de veintinueve manifestantes, y la consiguiente renuncia de Fernando De la Rúa - las protestas tomaron nuevas formas: actualmente las numerosas acciones de protesta ciudadana **se organizan por Internet**.

La noche del 19 de diciembre de 2001 no marcó sólo el cacerolazo que definió la suerte de un gobierno. Generó también otro estallido: el de la cantidad de información ciudadana, mostrada en la creación de contenidos nacionales y locales, que comenzó a circular por la Web. Esto no se produjo sólo a través de los diarios y cadenas tradicionales: se realizó a través de páginas web más o menos amateur, grupos de discusión, y de sitios de organizaciones independientes. La mejor diseñada y más completa es la página de Indymedia Argentina (<http://argentina.indymedia.org>), una organización internacional de medios independientes, que informa sobre revueltas y protestas en decenas de ciudades del mundo. Cada cobertura es realizada por periodistas independientes o, más directamente, por testigos de los hechos. En <http://elatico.com> se encuentran artículos de análisis sobre la actualidad nacional, los cacerolazos, y la dolorosa emigración de los jóvenes. La página Vaciamiento.com ([www.vaciamiento.com](http://www.vaciamiento.com)) no es nueva: nació cuando se definía en España el

futuro de Aerolíneas Argentinas como empresa, previamente vaciada Hoy el sitio pretende ser una suerte de espejo de la realidad nacional.

En los Yahoo! Grupos (<http://ar.groups.yahoo.com>), sección Política y gobierno y en Opinión del pueblo, se pueden hallar varios intentos por generar conciencia en la ciudadanía sobre la importancia de luchar juntos y para el mismo lado. Entre otros sitios más activos, se pueden mencionar a los grupos Cacerolazos, Caceroleros Argentinos, Argentinos de pie. Algunos nacieron en los días siguientes a la protesta de Plaza de Mayo del 19 de diciembre del 2001, pero otros se anticiparon a ella. Inclusive, puede bajarse una grabación con ruido de cacerolas, de modo que el ciudadano interesado pueda dejar a su computadora caceroleando en casa, mientras él o ella participa en forma presencial de los eventos vecinales<sup>29</sup>.

En Capital Federal funcionaban – hasta fines de marzo de 2002- una cincuentena de agrupaciones vecinales. Sus integrantes trabajan activamente y en forma presencial, reuniéndose dos o tres veces por semana en esquinas prefijadas o en cafés, pero el resto del tiempo se comunican por medio de listas electrónicas. Se declaran en contra de cualquier partido político o sindicato que los quiera utilizar. Conforman las asambleas barriales: una nueva manera de reclamar ante las autoridades, pero también el germen de una nueva cultura política. Reunidas los domingos por la tarde en asambleas interbarriales, en Parque Centenario, con una concurrencia que suele superar las 3.000 personas, auguran una nueva forma de hacer política y de liderar reclamos. Estos encuentros, a pesar de cierto aire a lo Woodstock – las familias se sientan en lonas sobre el césped y comparten mates, mientras escuchan a los oradores, discuten sobre la situación política y leen los folletos y publicaciones distribuidas por voluntarios – se caracterizan por presentaciones disciplinadas de los representantes barriales. En febrero, a los oradores de clase media de la Capital se les han unido habitantes de las villas miseria y de las poblaciones del Gran Buenos Aires.

Sin embargo, los cacerolazos no son patrimonio exclusivo de los argentinos. En Chile, los cacerolazos de las señoras de clases altas y medias precedieron al golpe de Estado que derrocaría al Presidente Allende e impondría la dictadura de Pinochet. En España, a este ruidoso tipo de protesta se las llama caceroladas. Y en Venezuela son tan frecuentes, que se vende online un **CD casero** que sólo contiene el clásico y agudo estruendo cacerolas protestando.

¿Son estas expresiones un síntoma de democracia online? ¿Y qué es la democracia en línea?

### 7.1. Democracia y esfera pública

---

En su clásico libro **Virtual Communities**, Rheingold construye sobre la base del concepto Habermasiano de la esfera pública:

*"La idea de la democracia moderna y representativa, tal como fue concebida por los filósofos ingleses del Iluminismo, incluía el reconocimiento de una red viviente de comunicaciones de ciudadano a ciudadano, conocida como sociedad civil, o esfera pública.*

*A pesar de que las elecciones son las características fundamentales más visibles de las sociedades democráticas, se asume que estas elecciones están sostenidas por discusiones entre ciudadanos de todos los niveles de la sociedad, sobre cuestiones de importancia para la Nación" (Rheingold, 1993. La traducción es nuestra).*

En las democracias actuales, la comunicación puede ser dividida en dos nociones fundamentales:

1. Medios democratizados o participativos y alternativos, incluyendo comunicaciones mediatizadas por computadoras, y
2. Movimientos sociales y grupos que usen activamente estos medios para protestar, construir propuestas, y producir cambios sociales.

El origen de las ideas sobre la esfera pública y su rol central en la democracia se remonta a los antiguos griegos. La definición griega de lo público y lo privado ha influenciado fuertemente el concepto occidental de estos términos, y los ideales democráticos continúan recogiendo las nociones griegas. En el libro *The Structural Transformation of the Public Sphere* (Habermas, 1989), Habermas desarrolla una noción normativa de la esfera pública como parte de la vida social, en la que los ciudadanos pueden intercambiar puntos de vista en cuestiones de importancia para el bien común, de modo de formar la opinión pública. Esta esfera pública existe cuando las personas se reúnen a discutir cuestiones políticas.

El trabajo de Habermas se basa en la descripción de los momentos históricos durante los siglos XVII y XVIII, en los que los cafés, salones y otros puntos de encuentro sociales se habían convertido en centros de debates, y extiende estos conceptos a un ideal de participación en la esfera pública actual. La importancia de esto reside en el proceso de discusión, que debe adoptar la forma de un debate racional y crítico. Los participantes tienen un interés común: la verdad, lo que hace que se sobrepasen las diferencias de status. La crítica es vital para este proceso, de modo que las propuestas pueden ser testeadas, pero también que los participantes pueden descubrir juntos un significado a su colaboración, como resultado del propio proceso.

## **7.2. Los medios, Internet y la democracia**

Habermas pone un énfasis especial sobre el rol crítico de los medios en la esfera pública. El rol de los medios tradicionales (televisión, radios, diarios, revistas) en las democracias modernas es problemático, dada su pertenencia a grupos de medios que detentan determinadas posiciones políticas y financieras. Se las cuestiona continuamente sobre su capacidad de ser un lugar apropiado para la crítica política o el debate libre y racional.

Muchos de los viejos lugares de la esfera pública aún existen, pero ya no son apropiados para la crítica política y los debates. Varios teóricos han comentado que la televisión y otros medios electrónicos aíslan a los individuos, y que substituyen, desfavorablemente, a otros espacios políticos. En lugar de *informar sobre política*, los medios son, ellos mismos, *participantes activos en los procesos políticos*, a través de la publicidad y de sus propios compromisos partidarios. En una forma creciente, se han transformado en piezas centrales de la vida política. Los políticos que no están continuamente presentes en las páginas de los diarios, o en la televisión (aunque esto signifique participar de humillantes *reality shows*) pierden votos. Los que no son “mediáticos”, fotogénicos, los que no lucen sonrisas deslumbrantes, tienden a sufrir el mismo sino. El debate público en la televisión y en los diarios dista de ser el debate crítico – racional idealizado por Habermas.

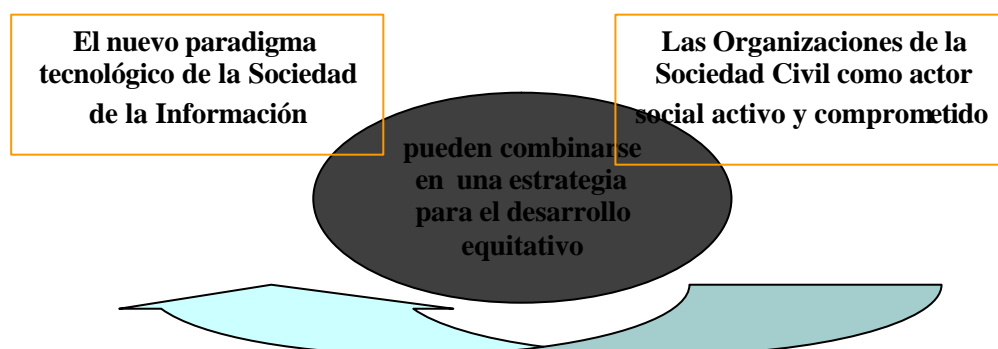
Los acontecimientos no son mostrados en su verdadera magnitud, sino manipulados para adquirir el máximo impacto televisivo. Las discusiones se estructuran de modo que los puntos de vista opuestos (cuanto más provocadores, mejor, sin importar sus contenidos de fondo) choquen estrepitosamente, para lograr efectos significativos, aumentando los ratings, pero sin contribuir a la formación de la opinión discursiva del público, o la voluntad pública. La selección de los temas refleja la presión de los intereses comerciales y partidarios de los propietarios de los medios. Idealmente, los medios podrían, de cambiar sus políticas, ayudar a la concepción e implementación de objetivos comunes en la sociedad, a través de acuerdos y negociaciones entre intereses conflictivos. Contribuirían a este proceso por medio de facilitar los procedimientos democráticos para resolver los conflictos y definir objetivos consensuados colectivamente.

Internet ofrece la oportunidad de llevar a la realidad muchas de estas cosas. Sin embargo, a pesar de sus múltiples potencialidades, aún corre con desventaja con respecto a los medios tradicionales. Estos últimos poseen vastos recursos en términos de dinero, bibliotecas y bases de datos, archivos, fotografías, videos, películas, imágenes, expertos en comunicación; más aún: poseen audiencias ya establecidas, que con frecuencia están predispuestas (en grados variables) a creer en lo que los diarios publican y la TV muestra. Poseen, también, redes de distribución eficaces. Por otro lado, Internet no tiene nada de todo esto. Es cierto que en el ciberespacio hay archivos, fuentes de datos, y expertos; pero no organizados como en los grandes medios. Su audiencia es considerablemente menor que la de la televisión, radios y revistas.

## 8. PROPUESTAS PARA LA INTERACCIÓN ENTRE LA SOCIEDAD CIVIL Y LA SOCIEDAD INFORMACIONAL

El continuo crecimiento de las demandas sociales (entre ellas la de la democratización de las TIC), el auge de la participación ciudadana responsable, el desarrollo actual del capital social, aún con las situaciones de crisis que enfrenta, permiten a las OSC ocupar un lugar privilegiado para introducir las TIC como un instrumento de apoyo para mejorar las condiciones de vida de ciudadanos en situación de pobreza.

La complementariedad ofrece dos construcciones paralelas: la primera se centraría en la posibilidad de que las OSC sean una fuente de promoción y difusión del uso social de las TIC, permitiendo a la población la posibilidad de acceder a conocimiento con el que pueda transformar y mejorar su realidad cotidiana; y la segunda haría hincapié en la posibilidad de las OSC de mejorar su propia gestión y de articularse desde lo local a lo global.



Fuente: Del Gizzo y Rozengardt, 2005.

La potencialidad de estas instituciones para hacer llegar los beneficios de las TIC a la población se conoce como el "rol de intermediación"<sup>30</sup> de las OSC. "Este rol de intermediación está basado en la premisa de que muchas OSC tienen una larga experiencia en el trabajo con las poblaciones por lo que conocen sus dinámicas, necesidades y realidades. Por otro lado, las OSC han comenzado a experimentar los beneficios y dificultades de las nuevas tecnologías al incorporarlas al trabajo organizacional. La combinación de estos dos aspectos potencia las posibilidades de las organizaciones para acercar los beneficios de las nuevas tecnologías a las poblaciones con las cuales trabajan".

<sup>30</sup> Kemly Camacho. Capítulo 3, II Parte: Internet, cómo vamos cambiando <http://www.acceso.or.cr/publica/Internet-CVC/Parte-II.pdf>



#### **7.4. La relación con lo local**

¿Cuál es la relación entre las OSC sustentadas por TIC y la ciudad? Las TIC pueden ser herramientas dinámicas para la satisfacción de las demandas sociales en el ámbito local. Existen grandes oportunidades para las OSC que valoran e incorporan el uso de las TIC en su estrategia programática. Las TIC no solo deben servir para apoyar las acciones de satisfacción de las demandas, sino que también son instrumentos facilitadores de la articulación entre las OSC, entre estas con las comunidades, con el Estado municipal y provincial, con las empresas, etc.

Del Gizzo y Rozengardt (2005) plantean un esquema para interpretar el mapa de posibilidades de articulación entre la sociedad civil y la sociedad de la información a nivel local orientada al desarrollo económico, social y político<sup>31</sup>:

#### **OSC que incorporan e impulsan las TI para la igualdad de oportunidades, el uso con sentido y la apropiación social:**

- ? OSC especializadas en TIC o que a partir de temáticas transversales (género, infancia, medio ambiente, capacitación, desarrollo local, etc.) incorporan y revalorizan el uso y desarrollo de las TIC.
- ? Promoción de su importancia y realización de diagnósticos.
- ? Estudios de experiencias existentes, mejores prácticas y errores en el uso de las TIC.
- ? Concepción e implementación de políticas y estrategias locales orientadas a la SI, con participación del sector público y privado, sector académico y otras organizaciones de la sociedad civil.
- ? Relación de estas políticas y estrategias con los programas sociales, de empleo, de desarrollo económico para el desarrollo sustentable, humano y económico.

#### **Fortalecimiento de las OSC:**

- ? Acceso físico y cultural a las TIC. Utilización y capacitación para el uso de las TIC en la gestión organizacional, la comunicación e información interna, el uso del e-mail, el acercamiento de sedes y personas y la transformación de los procesos administrativos.
- ? Producción de contenidos para la red y la edición de sitios Web, creación y difusión de bases de datos, bibliotecas virtuales, centros de documentación.
- ? Procesos de capacitación y e-learning. Intercambio y sistematización de experiencias.
- ? Manejo y administración de procesos de información organizacional.
- ? Generación de conocimientos.

<sup>31</sup> La enumeración de posibilidades es ilustrativa y solo a modo de ejemplo.

- ? Difusión de posturas, posicionamiento, promoción de campañas temáticas, etc.

#### **Articulación desde lo local a lo global:**

- ? Desarrollo de interrelaciones, intercambio, promoción y sostenimiento de la participación y conformación de redes y el acceso a las movidas globales.
- ? Aprendizaje sobre las TIC, capacitación a otros integrantes de las redes.
- ? Generación y difusión de contenidos locales.
- ? Utilización de las TIC para la educación formal e informal en las redes.
- ? Conformación e impulso de redes regionales, nacionales e internacionales.
- ? Establecimiento de redes transversales con ámbitos universitarios, científicos, gubernamentales, comunitarios, otras.

#### **Impulso al desarrollo de la economía social, el desarrollo local y la promoción del empleo:**

- ? Apoyo a cooperativas, sociedades laborales, mutuales, emprendimientos productivos, centros de formación de empleo, etc. que trabajen en el desarrollo local.
- ? Apoyo a los procesos de capacitación, e-learning, búsqueda de fondos, de crédito, administración de empresas sociales, banca social y planes de empleo.
- ? Apoyo a la detección de nichos de mercado, a mejorar procesos productivos, a la comercialización local y global, el comercio electrónico, etc.
- ? Identificación y reconstrucción de medios urbanos de innovación.
- ? Apoyo a la consolidación de clusters productivos.
- ? Generación de innovaciones tecnológicas.
- ? Asociación entre el sector público, privado, y el sector de CyT.
- ? Apropiación del conocimiento sobre la generación de tecnologías.
- ? Participación en la adaptación de tecnologías existentes a las necesidades y ventajas diferenciales locales.
- ? Desarrollo de iniciativas de software libre para aplicaciones locales.
- ? Promoción de programas de capacitación laboral y formación para el empleo en nuevas tecnologías.

#### **Participación, cogestión y control de las políticas públicas estatales y mejoras en las ofertas de los efectores de las políticas públicas:**

- ? Promoción de la participación de la comunidad en la definición, administración y distribución de los planes sociales estatales.
- ? Participación en los Consejos Locales de diverso tipo.

- ? Participación en la administración de bases de datos de beneficiarios de programas sociales, registros de beneficiarios y liquidaciones de las prestaciones.
- ? Redes articuladas de informaciones sobre programas sociales, manuales de atención a las víctimas de la violencia doméstica, guías de recursos de servicios sociales, etc.
- ? Demanda y aportes a los programas de transparencia del gasto público.
- ? Aporte a la producción de instrumentos de Telemedicina y del ingreso de las tecnologías a las escuelas de todos los niveles.
- ? Portales educativos para especialistas, padres y la comunidad en general.
- ? Sobre diversos temas educativos y sanitarios.

**Promoción de la participación ciudadana, igualdad de acceso a la satisfacción de derechos y fortalecimiento de las organizaciones comunitarias:**

- ? Promoción del acceso equitativo, uso con sentido y apropiación social de las herramientas tecnológicas, tornándolas soluciones concretas para ayudar a transformar la vida cotidiana y las relaciones de poder.
- ? Construcción de Telecentros populares y medios de comunicación alternativos.
- ? Combinar el uso de Internet con otros medios como la radio, la imprenta, el video, teatro, títeres y la música.
- ? Producción de contenidos culturales populares con lenguaje y mirada local.
- ? Apoyo a la resolución y difusión local y global de conflictos locales, guerras, discriminación, torturas y violencia sexual, prostitución infantil, defensa del medio ambiente, etc.
- ? Fortalecimiento de grupos minoritarios, mujeres, niños y niñas, adolescentes, ancianos, discapacitados, poblaciones rurales, etc.

Es necesario revertir la tendencia hallada en las iniciativas vinculadas al desarrollo sustentable y al combate contra la pobreza, que lejos de dirigirse al empoderamiento de las comunidades, trabajan persistentemente sobre problemáticas coyunturales. Se caracterizan por ser puntuales, dispersas y fragmentadas y están lejos de evolucionar hacia políticas estructurales, permanentes y efectivas.

**A MANERA DE CONCLUSIONES**

***Las OSC sustentadas por TICs, conformando redes sociales apoyadas por redes electrónicas se han vuelto actores locales a ser tenidos en cuenta por los gobiernos y por el sector privado.*** Es inevitable que surjan algunos interrogantes: ¿Son estos procesos sociales –

diversos pero ciertamente no antagónicos entre sí- síntomas representativos de la sociedad actual? ¿Son socialmente revolucionarios, o socialmente conservadores? ¿Han tenido éxito, al menos hasta el presente, en generar cambios políticos, económicos, sociales y/o culturales, en las poblaciones-objetivo, o en la sociedad, en un sentido más amplio? ¿Qué puntos en común existen entre ellos, y cuáles son sus principales divergencias? ¿Podrán articularse entre sí en la búsqueda de logros para sus objetivos comunes?

Los estudios de caso efectuados por el equipo de investigación, el estudio de la bibliografía actual y el seguimiento de la prensa y de numerosos foros electrónicos, muestran que estos movimientos sociales son, efectivamente, síntomas representativos de la sociedad actual. Como plantea Litz Vieira<sup>32</sup>, actualmente "... la democratización deja de ser pasajera y funcional para volverse forma permanente y proceso de ajuste entre legalidad y legitimidad, entre moral y ley. Esta nueva interpretación abre espacio para los movimientos sociales y las asociaciones de la sociedad civil, en la comprensión misma del proceso de democratización, incorporando nuevos conceptos, destacándose el de esfera pública". Y añade: "Los procesos de reproducción socio cultural se convierten en forma política en el espacio público". Espacio que, como ya lo han probado los movimientos sociales antiglobalización, se trata tanto del espacio físico de las calles y ciudades, como del espacio de los flujos en la Web.

Estas organizaciones sociales amplían tanto el concepto de espacio público, como el de espectro político, superando a los partidos políticos, incorporando nuevos temas a las agendas políticas, y desempeñando así un papel fundamental para la construcción de un *nuevo espacio público*, sustentado en gran parte por las redes electrónicas. En este sentido, son movimientos, ni revolucionarios ni conservadores, pero sí socialmente innovadores. Como tales, han tenido éxito en generar cambios sociales y culturales, tanto en las poblaciones-objetivo, como en la sociedad, en un sentido amplio: la creación de un nuevo concepto societario de democratización, identificado con la práctica de la ciudadanía, que marca las limitaciones del Estado y del mercado, y permite conectar la democracia como práctica social, y con los ciudadanos - Virno diría "la multitud"- como actores directos en los procesos de democratización.

*"Es bueno reconocer que el tema de las redes virtuales, las posibilidades de la comunicación vía e-mail y demás, están siendo incorporadas crecientemente. Nosotros estamos participando, con otras organizaciones de la ciudad, en la discusión del proyecto de Ley de Comunas de la Ciudad de Buenos Aires. Se hacen talleres donde indefectiblemente lo que surge es fortalecer la red de comunicación vía e-mail. Poco a poco, va tomando protagonismo. Se está haciendo también en la red del diálogo: mandas un e-mail y le está llegando a 60/70 personas a la vez, es algo atractivo. Las*

---

<sup>32</sup> Vieira, L.: **Os argonautas da cidadania. A sociedade civil na globalização**, Ed. Record, Rio de Janeiro, 2001.

*organizaciones están entrando rápidamente en las ventajas del uso de TICs". (Testimonio de la Directora de la Fundación GADIS).*

Uno de los impactos culturales más directos –al mismo tiempo que proceso y herramienta- es *la difusión del uso de las herramientas de la Sociedad Informacional, ya no disponibles sólo para una élite*. Otro es la construcción de una subjetividad social, pública: los valores y acciones presentes en la sociedad civil entran en franca oposición con los valores sistémicos característicos del Estado y el mercado, generando nuevas formas de sociabilidad y la alteración recíproca entre instancias de práctica social y de producción de subjetividad.

Los impactos son menos perceptibles en la esfera política, si bien, como plantea Vieira, la ocupación plural del espacio público puede acarrear un desequilibrio en la relación entre los actores y el sistema político, con predominio de la *sociedad política*, y con la inserción o participación de asociaciones civiles en el Estado, confiriéndoles un status semi-público. Es indudable, sin embargo, que al menos algunos de los reclamos políticos y sociales encontrarán un lugar en las agendas políticas, tanto nacionales, como de organismos internacionales. A nivel económico, aún no se registran impactos.

En la actualidad, son abundantes las prácticas ciudadanas exitosas con respecto al uso de informática para mejorar la calidad de vida de la población. Estas experiencias no son nuevas: Artopoulos (1998) esboza: "Fueron el resultado de la actividad de un movimiento político-tecnológico opuesto a la informática centralizada del complejo militar y corporativo norteamericano (...). Lejos de la tesis del postmodernismo, el uso alternativo de esa tecnología no expresa solamente la rebeldía cyberpunk, sino también la utopía de la participación ciudadana en el centro del espacio territorial comunitario: la ciudad".

Douglas Schuler (1998) propone examinar el concepto de "comunidad". Para este propósito, puede definirse la comunidad como "un grupo de personas que viven en cercanía geográfica unas de otras y que están ligadas por relaciones sociales y laborales, u otros intereses comunes". Para que esto resulte efectivo, los individuos que desarrollan redes ciudadanas deben reconocer, apoyar y alentar estos lazos. Un modo de hacerlo, según afirma Schuler en su libro "New Community Networks: Wired for Change", es ofrecer información y desarrollar servicios que contribuyan a sostener y desarrollar los "valores centrales" de la comunidad. Estos valores serían: cultura y convivialidad; educación; fuerte cultura democrática; salud y bienestar; equidad económica, oportunidad y sustentabilidad; e información y comunicación (incluyendo, por ejemplo, tanto bibliotecas tradicionales como medios informáticos, televisión, radios libres, etc.). Todos estos valores son interdependientes y de acuerdo a una concepción organicista, pueden ser visualizados como sistemas vitales para una comunidad, del mismo modo en que los sistemas circulatorio, nervioso o muscular desempeñan roles interdependientes en el cuerpo humano.

El paradigma socio-tecnológico de la "sociedad de la información", que establece tendencias a nivel global -en la que se expresan nuevas formas de relaciones sociales, políticas, económicas y culturales-, se atraviesa ineludiblemente con las redes de asociaciones independientes de ciudadanos, aglomeradas en el heterogéneo campo conocido como "sociedad civil". Las TICs no son sólo ciencia y máquina, sino también tecnología social y organizativa (Castells, 1994). Estos dispositivos sociales interpretan un nuevo ideal comunicacional, al proponer un nuevo compromiso con la sociedad y entre los actores que la conforman. No se trata solo de pensar en las tecnologías como aporte al desarrollo, sino en las *nuevas formas de asociatividad que surgen del uso de la tecnología* con una visión de sociedad centrada en los derechos humanos y el desarrollo humano y sostenible.

Aunque no existe una red electrónica comunitaria o ciudadana paradigmática, una recorrida por las organizaciones existentes puede ilustrar sobre muchos conceptos. La base electrónica de las organizaciones de la sociedad civil que usan TIC incluye habitualmente correo electrónico, acceso a Internet, listas de distribución electrónica o *listervs*, y foros de discusión *online*. Sin embargo, las organizaciones no proporcionan la misma capacidad de circulación *online* que los proveedores comerciales. El acceso a la conexión a Internet se efectúa de distintas maneras: algunas obtienen su conexión y su página Web por medio de la buena voluntad de proveedores locales; muchos a través de proyectos que subsidian inicialmente la conexión<sup>33</sup> y otros pagan al proveedor privado. También ha crecido considerablemente el número de cibercafés a través de las cuales se puede acceder a Internet pagando pequeñas sumas (En la Argentina del 2004, se pagan 33 centavos de dólar por una hora de acceso a Internet). El acceso al ciberespacio ya no está tan limitado financieramente como al inicio de la difusión de Internet, aunque las fronteras impuestas por los diferentes capitales culturales siguen vigentes.

Aunque esto es sólo el principio, estos son también los cimientos de la ciudad del conocimiento, la cual requiere un diseño específico en el que intervengan tanto los barrios, como las universidades, los emprendedores sociales y los organismos que, de una u otra manera, son determinantes en la configuración de la Sociedad de la Información.

Para finalizar, planteamos algunas pistas para investigaciones futuras que se abren a partir de los resultados obtenidos en esta etapa:

---

<sup>33</sup> En Argentina, entre los años 1998 y 2000, se implementó el proyecto de "Centros Tecnológicos Comunitarios" (CTCs), en el marco del "Programa para la Sociedad de la Información". El mismo fue impulsado desde el estado nacional por el que se instalaron 1350 CTCs, que si bien aportaron la instalación de equipamiento y conexión a Internet, actualmente se estima que los CTCs que funcionan efectivamente no alcanzan al 50% de los instalados. Otros proyectos fueron promovidos por organizaciones no gubernamentales (ONGs) que proporcionaron terminales de acceso gratuito o a bajo costo para los que carecen de equipamiento informático en el hogar.

1. ¿Es realmente necesario que para conseguir la e-readiness ciudadana<sup>34</sup> el Estado o las ONGs tengan que asumir el rol de proveedoras de lugares de acceso público a Internet? En países donde los locutorios, cibercafés u otros nombres para los lugares privados de acceso público a Internet son numerosos y baratos, se presentan como una excelente alternativa para que los ciudadanos de bajos recursos se conecten a Internet, posiblemente mediante acuerdos entre los gobiernos nacionales, provinciales y/o locales y los cibercafés<sup>35</sup> (Finkelievich y Prince, 2005).
2. En general, cuando los gobiernos y/o el sector privado, y aún el mundo académico, habla de las organizaciones de la sociedad civil o de los ciudadanos, en relación a las TICs, se refieren a ellos como sujetos pasivos, como *consumidores de tecnologías*. Resulta más interesante y necesario estudiar a la Sociedad Civil y sus redes sociales en cuanto actores e interlocutores activos con grandes potencialidades para intervenir –como ya lo están haciendo- en la economía y en la política de la Sociedad de la Información.

## BIBLIOGRAFÍA:

- ? APC. Preguntas frecuentes acerca de cómo llevar a cabo una consulta nacional sobre la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Julio 2.003 [www.apc.org](http://www.apc.org)
- ? Artopoulos, A (1998): "El futuro llegó hace rato....: usos alternativos de la informática centralizada en espacios urbanos", en: Finkelievich, Susana y Ester Schiavo, compiladoras, 1998: *La ciudad y sus TIC*, Ed. Universidad de Quilmes, Buenos Aires.
- ? Barbera, José (1996): "La red Internet y sus impactos sociales" en: *TELOS, Cuadernos de Comunicación, Tecnología y Sociedad* N°44, Diciembre-Febrero, Madrid.
- ? Castells, Manuel (1995): *La ciudad informacional. Tecnologías de información, reestructuración económica y el proceso urbano-regional*, Alianza Editorial, Madrid.

---

<sup>34</sup> Ver FINQUELIEVICH, Susana. **La sociedad civil en la economía del conocimiento: TICs y desarrollo socio-económico**, 2004, <http://www.iigg.fsoc.uba.ar/docs/dt/dt40.pdf>

<sup>35</sup> Los cibercafés y los kioscos de Internet son equipamientos extendidos a nivel mundial, aunque tienden a concentrarse en las grandes ciudades, las localidades en las que el acceso hogareño a Internet aun no es masivo, y los lugares turísticos. Un cibercafé (también llamado cyber, Internet café, PC café, etc.) es típicamente un emprendimiento comercial en el que las personas acceden a Internet por medio de un pago, generalmente equivalente a una fracción de tiempo de una hora o minuto. Un número creciente de cafés ofrecen acceso inalámbrico ilimitado (Finkelievich y Prince, 2005).

- ? Castells, Manuel, 1997: *The Information Age: Economy, Society and culture, Vol. I, II, and III*, Blackwell Publishers, Malden, Mass.
- ? Costa, Sergio (1997): "Do simulacro e do discurso: esfera pública, meios de comunicação de massas e sociedade civil", en: *Comunicação e política*, Vol. IV, Nº2, Mayo-Agosto.
- ? Camacho Jiménez, Kemly. Internet, ¿cómo vamos cambiando? Fundación Acceso e IDRC, Canadá. [www.acceso.or.cr](http://www.acceso.or.cr)
- ? Comunidad Virtual Mística. Documento colectivo "Trabajando la Internet con una visión social". Agosto 2.002 [www.funredes.org/mistica](http://www.funredes.org/mistica)
- ? Del Águila, Rafael: *La participación política como generadora de educación cívica y gobernabilidad*, <http://usuarios.lycos.es/politicasnet/articulos/participapol.htm>
- ? Del Gizzo, Florencia y Adrián Rozengardt: La sociedad civil y la sociedad de la información: lo local como eje de convergencia, en Finkelievich, Susana: *Desarrollo local en la Sociedad de la Información. Municipios e Internet*", Ed. La Crujía, Buenos Aires, 2005.
- ? Di Stefano, Roberto. Cofradías, hermandades y tercera órdenes" De las Cofradías a las Organizaciones de la Sociedad Civil, Historia de la Iniciativa Asociativa en Argentina, 1776-1990, Buenos Aires, GADIS/Edilab Editora, 2002.
- ? Fernández Hermana, Luis Angel. "Las redes ciudadanas maduran", Editorial Nº 240 de Enredando de fecha 07/11/2000, <http://www.enredando.com>
- ? FINQUELIEVICH, Susana. **La sociedad civil en la economía del conocimiento: TICs y desarrollo socio-económico**. [en línea]. Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, 2004. (IIGG Documentos de Trabajo, Nº 40). Disponible en la World Wide Web: <<http://www.iigg.fsoc.uba.ar/docs/dt/dt40.pdf>> ISBN 950-29-0829-5
- ? FINQUELIEVICH, Susana, Y Prince, Alejandro: "El (involuntario) rol social de los cibercafés", Buenos Aires, 2005, en prensa.
- ? Finkelievich, Susana, Jorge Karol y Graciela Kisilevsky (1996): *¿Ciberciudades? Informática y gestión local*, Centro de Ediciones del CBC e Instituto Gino Germani, Universidad de Buenos Aires.
- ? Finkelievich, Susana (1997): "Las comunidades electrónicas", en: *TELOS, Revista de pensamiento sobre tecnología y sociedad*, nº50, Julio-septiembre de 1997.
- ? Finkelievich, Susana (1997): "Comunidades electrónicas: nuevos actores políticos en el escenario local", en: *Comunicação e Política*, vol. IV, nº. 2, Mayo -agosto, Rio de Janeiro.



- ? Finquelievich, Susana y Ester Schiavo, compiladoras (1998): *La ciudad y sus TICs*, Ed. Universidad de Quilmes, Colección Ciencia, Tecnología y Sociedad, Buenos Aires, 1998.
- ? Finquelievich, Susana, coordinadora (2000): *"¡Ciudadanos, a la Red!"*, Ed. La Crujía, Buenos Aires.
- ? Finquelievich, Susana (2002): *"Hacia una nueva ciudadanía: Argentina y sus TICs"*, en ENREDANDO, <http://www.enredando.com>, Núm. 305 - 57º de la 4ª versión - Semana del 05.2.al 11.2. 2002.
- ? Finquelievich, Susana. La sociedad civil en la era digital, nuevos actores, nueva comunidad. 2.001. [www.infopolis.org.ar](http://www.infopolis.org.ar)
- ? Fundación Acceso. Documentos varios. [www.acceso.or.cr](http://www.acceso.or.cr)
- ? Gurstein, Michael (2000), *"Community Informatics: Enabling Communities with Information and Communication Technologies"*, Idea Group Publishing, Hershey, USA.
- ? Habermas, Jurgen (1993): "Gelähmte Politik", *Der Spiegel* 28/1993; English: "Afterword" (Mayo 1993) en HABERMAS - The Past as Future (1994).
- ? Habermas, Jurgen: "The European Nation-State: On the Past and Future of Sovereignty and Citizenship", **Public Culture** vol. 10 no. 2 (Winter 1998)
- ? Gómez, Ricardo y Casadiego, Benjamín. Carta a la Tía Ofelia: siete propuestas para un desarrollo equitativo con el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación. PAN Américas, Raíces Mágicas, ITDG. IDRC, Canadá [www.idrc.ca](http://www.idrc.ca)
- ? Ibáñez, Rubén. Pistas metodológicas para la medición del impacto social de las TIC's, aplicación en el caso argentino. OLISTICA. Grupo REDES. 2.003
- ? Índice de Desarrollo Sociedad Civil Argentina, Buenos Aires, PNUD/BID/GADIS, 2000.
- ? Lago Martínez, Silvia y Jara, Alejandra. Internet en el sector social. Córdoba 2001
- ? Lago Martínez, Silvia, y Alejandra Jara (2000): "Un ensayo sobre los movimientos sociales en la sociedad de la información". International Seminar *Lo urbano en el Pensamiento Social*, IIGG, UBA, Buenos Aires, 29 y 30 de setiembre de 2000.
- ? Osvaldo León, Sally Burch y Eduardo Tamayo: *Social Movements on the Net*, Agencia Latinoamericana de Información – IDRC, Quito, 2001.
- ? Josefina Ludmer: ARGENTINA, EN LA SERIE DE SEATTLE, *La multitud entra en acción*, <http://www.clarin.com/suplementos/cultura/2002-01-19/u-00201.htm>
- ? Silvia Lago Martínez y Alejandra Jara (2001): "Nuevos interrogantes sobre los movimientos sociales antiglobalización: de Seattle a Porto Alegre. 1ra. Conferencia Regional de la Asociación Internacional de Sociología en América Latina, Venezuela, 7 al 11 de mayo de 2001.

- ? Poster, Mark (1995): *CyberDemocracy: Internet and the Public Sphere*, University of California, Irvine
- ? Rheingold, Howard (1994): *The virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*, Harper Perennial, Reading, Massachussets.
- ? Rodotá, Stefano (2000): *Tecnopolítica. La democracia y las nuevas tecnologías de comunicación*, Losada, Buenos Aires.
- ? Sclove, R. (1995): *Democracy and Technology*, The Guildford Press, Londres.
- ? Schuler, Douglas: *New Community Networks. Wired for Change*, Addison-Wesley Publishing Co., New York, 1998.
- ? Tsagarousianou, R.; Tambini, B, y Bryan, C., Editores (1998): *Cyberdemocracy. Technology, cities, and civic networks*, Routledge, New York
- ? Rheingold, Howard (1993): *The Virtual Community: Homesteading in the Electronic Frontier*, Harper Collins, New York.
- ? Rozengardt, Adrián. Las organizaciones de la Sociedad Civil y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. 1.999, CEISI. Asamblea Mundial de CIVICUS, Alianza para la participación ciudadana. Manila, Filipinas.
- ? Rozengardt, Adrián. Sociedad de la Información, Sociedad civil, estrategia para un desarrollo equitativo. 2.003 [www.links.org.ar](http://www.links.org.ar)
- ? Saccone, Irene y Rapetti, Rodolfo. Situación de la Argentina sobre políticas públicas en TIC's. Actividades de las OSC en relación a la Sociedad de la Información. En camino a Ginebra 2003.
- ? Sanchez Ferrer, Leonardo: *Las relaciones entre la gobernabilidad democrática y el sistema educativo: un estado de la cuestión*, Revista Iberoamericana de Educación, Número 12 - Educación y Gobernabilidad Democrática, OEI, <http://www.campus-oei.org/oeivirt/rie12a04.htm>
- ? Schuler, Douglas (1998): *New Community Networks: Wired for Change*, ACM Press, New York.
- ? Serra, Artur (2000): *Community Networking: Shaping a "New" Society*, First Global Congress on Community Networks, Barcelona, November 2-4, 2000.
- ? Vieira, Litz: *Os argonautas da cidadania. A sociedade civil na globalização*, Ed. Record, Rio de Janeiro, 2001.
- ? Wellman, Barry (1999): *Networks in the Global Village*, Westview Press, Boulder, Colorado.