

XI Jornadas de Investigación. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2004.

# **OPORTUNIDADES Y PROBLEMAS DEL USO DE INTERNET CON FINES SOCIO-POLITICOS. UN ESTUDIO DE CASO: PODER CIUDADANO.**

Valeria Falletti.

Cita:

Valeria Falletti (2004). *OPORTUNIDADES Y PROBLEMAS DEL USO DE INTERNET CON FINES SOCIO-POLITICOS. UN ESTUDIO DE CASO: PODER CIUDADANO. XI Jornadas de Investigación. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-029/137>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eVAu/9f2>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# 157 - OPORTUNIDADES Y PROBLEMAS DEL USO DE INTERNET CON FINES SOCIO-POLITICOS. UN ESTUDIO DE CASO: PODER CIUDADANO

## **Autor/es**

Valeria Falleti

## **Institución que acredita y/o financia la investigación**

beca Ubacyt 2001-2002, categoría Maestría (Maestría Política y Gestión en Ciencia Tecnología, CEA-UBA).

---

## **Resumen**

Resumen: Para indagar las oportunidades y problemas del uso de internet con fines socio-políticos se han estudiado proyectos que se impulsan con distintas aplicaciones de internet como campus virtual, sitio web, revista online, banco de datos online, con el fin de promover el ejercicio de la ciudadanía en una ONG. Se introducen debates sobre si internet centraliza o descentraliza poder político para arribar a una visión social de internet (Araya Tagle, R., 2002; Camacho, K., 2001), centrándose en las condiciones institucionales, sociales y políticas que facilitarían escenarios para la participación. La idea "apropiación social de la tecnología" fue clave para el presente trabajo. Avanzando sobre la misma, resultó más apropiado aludir a "adecuación socio-técnica" (Dagnino, R., 2002). Se trata de un estudio descriptivo-exploratorio en el que utilizamos metodología cualitativa, en particular el estudio de casos y de comparación de los mismos (Glaser y Strauss, 1967), en el presente trabajo, los programas online de Poder Ciudadano. Se realizaron en total 14 entrevistas semi-estructuradas a los distintos actores sociales de la ONG: encargados operativos de los programas online, al proveedor de los servicios online, voluntarios y beneficiarios de los programas.

## **Resumen en Inglés**

Abstract: To inquire about the challenges and opportunities of the use of internet for socio-political ends, I study different projects that use the internet in order to promote citizenship participation in a NGO (such projects include virtual campus, web site, electronic database, electronic journal, etc). I analyze the debates regarding whether the internet decentralizes or centralizes political power. My goal is to arrive to a social analytical approach of the internet that focuses on the institutional, social and political conditions that promote participation.

## **Palabras Clave**

internet, programas online, ONG, fines socio-politicos

---

## **1. Introducción**

En el campo de la política las nuevas tecnologías tienen incidencia con los foros de discusión, las encuestas de opinión, acceso a la información de interés público, entre otros. Mientras unos observan en la introducción de las mismas la posibilidad de concretar la utopía de una democracia activa, directa, participativa y deliberativa, descentralizando así el poder político; otros aluden al aumento en la brecha social en el acceso diferencial a internet, promoviendo una democracia delegada y elitista que llevaría a una mayor concentración de poder en aquellos que ya lo tienen. Una tercera posición contiene ambas perspectivas recién señaladas, de allí que sostenga que en las redes telemáticas puede haber tanto democracia como dictadura y ya en el diseño de la red se puede optar por instaurar una estructura que favorezca una u otra (Echeverría, J, 2001).

Consideramos relevante no adherir a postulados a-priorísticos que nos lleven a tomar partido por alguna visión particular, ya sea optimista o bien pesimista, en tal caso y en tanto nos interesa pensar internet desde una visión social, es que resultan significativas las condiciones sociales, políticas e

institucionales (Araya Tagle, R, 2002; Camacho, K, 2001, Castells, M,1996, Finkelievich, S., Baumann, P. y Jara, A., 2001; Rodotá, S, 2000). Dichas condiciones contribuyen a entender al fenómeno en su complejidad y no desde una visión reduccionista o determinista tecnológica.

La intención del presente artículo es, a partir de la comparación de varios proyectos online impulsados por una ONG de derechos humanos, aludir a las oportunidades y problemas que genera la utilización de una nueva tecnología de la información como internet y sus aplicaciones con fines políticos. Se usa una concepción amplia de la política, no en tanto partidaria sino en el sentido weberiano del concepto. Es decir, como posibilidad o potencialidad de acceso y control sobre el poder. En el contexto social y político actual, puede entenderse como ampliación de la participación y ejercicio de la ciudadanía.

## **2. ¿Internet Centraliza o Descentraliza poder político?**

Quienes sostienen el aspecto potenciador de las tic's aluden a las características del nuevo paradigma informacional, acceso a la información, flexibilidad e interactividad (Castells, 1996). Sostienen que se ofrece un escenario de oportunidad ineludible para promocionar procesos de democratización; la desintermediación que posibilita internet hace posible un contacto directo entre ciudadanos y gobernantes (Laurito, A, 1999) y se plantea la posibilidad de una democracia directa, continua y deliberativa (Rodota, S, 2000).

Desde el punto de vista de la administración pública, se alude a los procesos de desburocratización que podrían ser llevados adelante, evitando al ciudadano la pérdida de tiempo y la espera en colas en entidades públicas. Considerando los atributos de un "buen gobierno" se alude a la transparencia, a la rendición de cuentas, al acceso a información de interés público. Sobre estos supuestos surgen nociones tales como e-government, e-citizen, democracia electrónica, entre otros (Allen, B. *et al.*, 2001; Finkelievich, S, Baumann, P. y Jara, A, 2001 y tantos otros autores)

Frente a los lineamientos promovidos por los optimistas es posible plantear diferentes clases de críticas (Rheingold, H, 1996: 351) las cuales se organizan en la idea de que se concentra poder:

a) La crítica que adquiere especial relevancia en un país latinoamericano, es que lejos de lograr participación, se aumenta la brecha social en el acceso diferencial a internet reeditando en el ciberespacio nuevas maneras de inclusión-exclusión. Al aspecto social se suelen sumar otros dos factores para explicar la brecha digital, el cognitivo, en el sentido de saberes acumulados, y el generacional. En relación al primero, es relevante la distinción entre los usuarios-creadores que aprenden creando tecnología y la mayoría de la gente que utilizamos las tic's dentro de las limitaciones de sus formatos (Castells, M, 1996). Respecto de la franja etarea, estudios recientes muestran que jóvenes y adultos son quienes engrosan la mayor cantidad de internautas en el país.

Conjuntamente a estos aspectos, se suele hacer mención al problema de que el acceso a la información no garantiza democratización ni un buen ejercicio de ciudadanía. Es más, en muchas ocasiones la información es utilizada para manipular la opinión pública al servicio de intereses corporativos. Para lograr las metas de las utopías positivas es necesario contar con un ciudadano informado pero también formado para participar de las decisiones (Winner, L, 1987: 130; Rodotá, S, 2000).

b) Otra clase de crítica proviene del análisis de los medios de comunicación y de las lógicas de mercado que promueven. Sostienen que las nuevas tecnologías de la información también se apropiarían de las condiciones de las discusiones públicas en la elección del tema, en las modalidades y tiempos de las encuestas de opinión, respondiendo a la lógica interna de los medios más que a las necesidades de los ciudadanos (Rheingold, H, 1996: 351; Rodotá, S, 2000: 90), convirtiendo al proceso político en una forma de publicidad, en una mercancía a consumir. Estimulando así, la figura del ciudadano-cliente y una mercantilización de la esfera política.

c) Otro tipo de crítica sostiene que las redes interactivas conjuntamente con otras tecnologías podrían usarse como un medio de vigilancia, control y desinformación, desafiando la privacidad de los usuarios. Al navegar por internet se dejan rastros digitales invisibles posibles de seguir. Se puede obtener información sobre los intereses, gustos y preferencias de los usuarios, sobre las transacciones comerciales que realizan, tarjetas de crédito que utilizan. Esta información que es de capital importancia para las agencias comerciales dado que buscan captar nuevos consumidores, les puede ser vendida.

En este sentido internet se convierte en un medio para concentrar y vender información y se ve desafiada la tradicional idea de privacidad por la facilidad de recolectar y diseminar información detallada de los individuos. Estos críticos utilizan el modelo del Panóptico, tomado por Michel Foucault para estudiar las instituciones modernas, con el fin de describir la función vigilante y de control que se puede ejercer con internet.

d) El hecho de promover una dimensión hiper realista es otro aspecto a criticar. Se construye una hiper realidad para simular el mundo real. Señalan que la política se convirtió en un espectáculo, hipnotizador de masa como el pan y circo romano (Rheingold, H, 1996: 353).

e) Finalmente, Langdom Winner dice que la tecnofilia optimista o el mitoinformación – tener la convicción, casi religiosa, de que con la información se democratiza- se sostienen en un conjunto de creencias que expresa las necesidades y aspiraciones de un grupo, una clase, cultura o subcultura, mostrando en todo caso una ideología contemporánea (Winner, L, 1987: 133).

### **3. Algunos hallazgos en torno a los programas online en Poder Ciudadano** (ver en nota 1 al final, los proyectos que impulsa la ONG)

Si pensamos la idea *apropiación social de la nueva tecnología* (ver nota 2 al final) como la posibilidad de crear nuevo conocimiento para ser aplicado a la realidad concreta en vistas de la transformación del contexto (Camacho, 2001),

sostenemos que son el proveedor de los servicios online y los encargados de algunos de los proyectos relevados quienes se apropian -en sentido amplio- de las utilidades de la herramienta, en menor medida los abogados voluntarios, y los beneficiarios entrevistados del proyecto Abogados Voluntarios ni siquiera habían ingresado sus casos vía el sitio web. Se comunicaron con el encargado del programa y fue él quien ingresó el caso al sitio web.

Asimismo, si bien los distintos programas online funcionan en la misma organización, observamos que hay distintos *niveles de complejidad* de las herramientas digitales y esto se refleja en el *aprendizaje* logrado en los encargados operativos durante la implementación de los mismos. A modo de ejemplo, considerando el problema de la interactividad de los beneficiarios con las instancias virtuales, mientras que en algunos programas se han ensayado diferentes estrategias para saldar esta dificultad: el envío de una *newsletter*, ajustar alguna indicación o información que no resulten claras, estableciendo un perfil del voluntariado para evaluar qué tipo de información y programas les pueda interesar, estando atentos a las "reacciones" del e-group de voluntarios que funciona en la ONG. Otros piensan que el problema está en quienes reciben la herramienta digital y en otros casos no se intenta ensayar ninguna modificación. Es interesante señalar que esta actitud se ve reflejada en la complejidad de la misma herramienta digital: aquellos encargados de los programas online que con alta cuota de creatividad optimizan la herramienta, introduciéndole ajustes constantes, estando atentos a las respuestas obtenidas, etc., ofrecen espacios virtuales atractivos que invitan a seguir navegando y abrir otras ventanas del sitio web.

Sostenemos que internet en esta organización funciona principalmente como una herramienta que optimiza la gestión de sus proyectos y promueve un estilo de participación instrumental (Araya Tagle, R, 2002), es decir, se invita tanto a periodistas como abogados y otros ciudadanos para que se sumen a proyectos participativos pre-establecidos; generando asimetrías entre quienes gestionan los proyectos y los destinatarios. Sostenemos, sería conveniente que los actores

recién mencionados estén involucrados desde la concepción misma del proyecto online, propiciando así una apropiación de la herramienta digital.

### **3. Bibliografía citada:**

- Allen, B; Juillet, L; Parquet, G; Roy, J (2001) "E governance & government on line in Canada: Partnerships, people and prospects" in Government Information Quartely, Vol 18, Issue 2 (pp 12- 93).

- Araya Tagle, R (2002) "Conectividad Social: Reflexiones sobre los conceptos de comunidades virtuales y portales ciudadanos desde una vision social sobre internet. MISTICA"

- Camacho Jimenez, K (2001) "Internet una herramienta para el cambio social? Coordinadora del Proyecto " Evaluación del Impacto Social de la Internet en Centroamérica: el caso de las Organizaciones de la Sociedad Civil"

- Castells, M (1996) *Vol I La era de la información*, Edit. Alianza, Madrid.

- Dagnino, R. (2002) "En dirección de una estrategia para la reducción de la pobreza: la Economía Solidaria y la adecuación Socio- técnica", material de circulación para el Seminario "Innovación y desarrollo Social", celebrado en octubre, Buenos Aires.

- Echeverría, J (2001) Tema "la construcción de la e- democracia", entrevista realizada por Ciberpaís, en Revista digital CTS + I, N ° 1 Septiembre Diciembre del 2001.

- Finquelievich, S., Baumann, P. y Jara, A. (2001) "Nuevo Paradigmas de Participación Ciudadana a través de las tecnologías de la Información y Comunicación", Bs. As, Instituto Gino Germani.

- Glaser y Strauss (1967) *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Reaserch*, Cap III, New York, Aladine Publishing Company



- Laurito, A. (1999) *La generación www. Su objetivo estratégico*, Bs. As, GDF Editor.

- Rheingold, H (1996) "La desinformocracia" *La comunidad virtual: una sociedad sin fronteras*, Ed. Gedisa, Barcelona.

- Rodotá, S (2000) *Tecnopolítica*, Ed. Losada, Buenos Aires.

- Winner, L (1987), "Mitoinformación", *La ballena y el reactor*, Barcelona, Gedisa.

1[1] Los programas relevados son: "Abogados Voluntarios" un sitio web que contacta personas/organizaciones que se les haya vulnerado un derecho público con abogados voluntarios que se ofrecen para ofrecer patrocinio y defensa gratuita, un "Banco de Datos de Candidatos" para las elecciones presidenciales y del Gobierno de la Ciudad, una revista online "Infocívica" que genera notas sobre asuntos cívicos, un "Centro Virtual de Capacitación" en un curso sobre Contrataciones Transparentes Públicas para ciudadanos en Centroamérica, un campus virtual "Aulas sin Fronteras" para contactar experiencias educativas innovadoras en el país.

1[2] En escritos posteriores preferimos aludir a "adecuación socio-técnica de la tecnología" propuesta por Renato Dagnino (2002) en vez de "apropiación social de la tecnología" dado que en esta última expresión se invisibilizan las asimetrías presentes en los diseños y usos particulares de las tecnologías, es decir, la cuestión del poder en la tecnología. En rigor, quienes se apropian son los que crean y difunden las tecnologías, siendo que el común de la gente logra un mayor o menor aprovechamiento de las mismas. El autor piensa la noción "adecuación socio-técnica" en el marco de un proyecto colectivo y político-económico (Economía Solidaria), resaltando el aspecto social y cognitivo de la tecnología.