



El discurso de los usuarios

4

Nuevas tecnologías y políticas de participación para un organismo de Estado

• GRACIANA VÁSQUEZ VILLANUEVA

• ALEJANDRA VITALE

• IVÁN GAJARDO MILLAS

El discurso de los usuarios: Nuevas tecnologías y políticas de participación para un organismo de Estado.

Graciana Vázquez Villanueva - María Alejandra Vitale - Iván Gajardo Millas

En el momento de analizar y proyectar una política pública para la radiodifusión en un sistema democrático, se sabe que es en el discurso de los usuarios de los medios masivos – demandas, denuncias, pedidos de amparo- donde se plantea la centralidad de determinadas estrategias para diseñarla. De este modo, reconocer el discurso de los usuarios representa para una democracia el hecho de hacer efectivo el diálogo entre los sujetos sociales con la finalidad de fortalecer el sistema político-institucional y para aquellos que proyectan y pretenden hacer eficaz una política pública de comunicación, les provee herramientas para un diseño adecuado en su marco social.

En esta línea, desde diciembre de 2000 la Intervención del Comité Federal de Radiodifusión ha implementado un trabajo de investigación sobre el discurso de los usuarios desde la metodología del análisis del discurso y desde el análisis comunicacional y a su vez, ha formulado la necesidad de estos estudios en el *Proyecto de Ley de Radiodifusión* elevado por el Poder Ejecutivo al Parlamento en mayo de este año. Así se enuncia en el Art. 169: “la función de realizar por sí, o a través de terceros especialmente contratados al efecto, investigaciones o estudios convenientes para el desarrollo y promoción de los medios de radiodifusión, el conocimiento del perfil y número de la audiencia de los mismos y las preferencias y necesidades culturales, informativas y formativas de los usuarios”.

Esta planificación se basa también en el hecho que desde distintas disciplinas - sociología, análisis cultural, ciencias políticas, ciencias de la comunicación- se ha reflexionado sobre la relación entre la comunicación, la cultura y una política democrática. Junto con esto y como una necesidad de la sociedad contemporánea se afirma a su vez que la democratización de estas sociedades sólo es posible a partir de la mayor circulación de bienes y mensajes culturales entre los ciudadanos. En el contexto de esta circulación, el análisis de lo efectivamente dicho por los usuarios de los medios –ya sea su recepción de resistencia o de consenso- implica valorar ciertos supuestos teóricos y metodológicos que se centran en los usos sociales de la comunicación y en la apropiación cultural de los medios.

Otra razón que rige este trabajo es contribuir a lo expuesto por el COMFER en la Carta *Compromiso con el Ciudadano* suscripta en mayo de este año donde se formula el propósito del organismo de “generar nuevas instancias de participación de sus usuarios para conocer

sus expectativas, identificar sus requerimientos y necesidades y generar espacios de colaboración mutua que ayuden a lograr un servicio adecuado a las reales necesidades de los ciudadanos”¹

Los trabajos realizados por el equipo de investigación se publican en la página WEB del COMFER junto con toda aquella información que contribuye, por parte del organismo, a la equidad informativa y fundamentalmente, a una política de consenso y transparencia en los actos de gestión². La Pág., diseñada para facilitar la disponibilidad y el acceso a la información por parte del usuario, se ha desarrollado a la luz de dos ideas básicas: a) la informática y las telecomunicaciones –en la medida en que se conciben como un servicio público- que pueden y deben transformarse en un instrumento de participación ciudadana y de ejercicio de la democracia, b) una concepción comunicacional que se define democrática y que hace hincapié en los siguientes ejes: acceso, participación y derecho a la información, privilegiando la función del Estado no como titular, sino como garante ante la ciudadanía de esos derechos.

En esta oportunidad, el objetivo de nuestro trabajo es presentar sus fundamentos y los primeros resultados. De esta manera lo hemos dividido en tres partes:

- 1) En diálogo con la comunidad: los fundamentos de un trabajo en Análisis del Discurso diseñado para la ciudadanía
- 2) La página web del COMFER: Nuevas Tecnologías y Democracia.
- 3) Primeros resultados: Desde el Análisis del Discurso en la contribución a una política pública en radiodifusión.

1- En diálogo con la comunidad: los fundamentos de un trabajo en Análisis del Discurso

Desde el inicio de la disciplina en la década del 60, el análisis del discurso se planteó como un método de investigación que buscaba en archivos y documentos alternativos una nueva herramienta para interpretar los fenómenos sociales. Por ejemplo, fue en los *Cuadernos de Quejas* del campesinado y de la burguesía francesa del siglo XVIII (*los Cahiers de Doléance*) que se analizó la situación francesa previa a la Revolución de una manera novedosa en la que no primaban los acontecimientos sino la vida “real” de esa sociedad. En sus quejas los burgueses y campesinos interpelaban a la monarquía, a la aristocracia y a la Iglesia, les demandaban pan (*du pain*) frente al hambre y las pestes, les exigían una mayor participación en la incipiente cuestión pública, les reclamaban un mayor acceso a la educación, criticaban a una sociedad estamental regida por clases y jerarquías³.

1 Carta Compromiso con el Ciudadano, COMFER, Presidencia de la Nación, mayo 2001, Pág. WEB: www.Comfer.gov.ar, p. 17.

2 “Presentación”, Carta Compromiso con el Ciudadano, p. 1

3 Slakta, Denise, “L’acte de “demander” dans les cahiers de doléance”. *Langue française*, N° 9, 1971.

De esta manera, el análisis del discurso en Francia constató que el acto de demandar (*L'acte de demander*) es constitutivo de la democracia francesa en la medida que pedir, reclamar, solicitar o exigir por parte de la ciudadanía va diseñando la nueva función de la política (en la medida que se “hace cargo” de estas demandas), un nuevo papel para el Estado (en tanto que este debe hacer cumplir los derechos de los ciudadanos) y por consiguiente, la política moderna (la auténtica democracia participativa).

Este es uno de los fundamentos que es base de nuestro trabajo en la medida que el análisis sobre el discurso de los usuarios es pensado como una estrategia de diálogo con este sector de la ciudadanía. Consideramos que escuchar sus demandas y quejas, analizarlas y finalmente remitirles una respuesta es esencial para contribuir y promover la participación comunitaria, en el caso concreto que nos toca, y que es la gestión de políticas de comunicación en un ámbito específico de Estado. Además, todos sabemos que la comunicación es un tema que fomenta la construcción del dominio público, y desde esta perspectiva, el análisis del discurso es una herramienta útil para aquellos que efectivamente realizan “la cosa pública”.

A su vez, el análisis del discurso de los usuarios y la respuesta que le brindamos a quienes se comunican con nosotros se enmarcan en la firme creencia sobre las oportunidades de acceso público de la información. Sabemos que en Argentina, es necesario formular a los distintos sectores sociales que la información es un derecho, pero que fundamentalmente es un bien que nos pertenece a todos.

Por otra parte consideramos que, cuando desde un organismo de Estado, con el juego de complejidades ideológicas que esto implica –preconceptos, prejuicios, escepticismo- se propone un ámbito de participación debemos necesariamente estar contribuyendo a la definición de una democracia activa que se centra en conceptos como la reciprocidad y la solidaridad, tanto con el objetivo de pensar la comunicación entre todos como de evitar la exclusión de aquellos que son protagonistas de cada hecho comunicativo. Como sostienen Eduardo Giordano y Carlos Séller, se sabe que los medios masivos y primordialmente la TV son los instrumentos principales de aportación de información cultural patrimonial, de contemplación de lo que pasa en el presente y por lo tanto de formación de una conciencia que necesita tener proyectos de futuro⁴.

Pensamos en este sentido, que nuestro trabajo de análisis y la publicación de la página web es un aporte, entre otros que está llevando a cabo el organismo, para la construcción de una política pública en comunicación que tiene como objetivos esenciales contribuir a la equidad social, regional y cultural y al cumplimiento del pleno derecho de la información. El reto de definir una política pública en comunicación expone su complejidad en múltiples aspectos.

⁴ Giordano, Eduardo y Carlos Séller, *Políticas de Televisión. La configuración del mercado audiovisual*, Akal, Barcelona, 1999.

Nosotros destacamos uno que incide de manera puntual en nuestro trabajo en la medida en que analiza las demandas, quejas y denuncias de los usuarios de los medios. Y este es que el discurso de los usuarios expone, de manera explícita, las contradicciones que conlleva el proceso de globalización cultural y económica en que está inserto, en tanto que este no sólo implica la expansión del predominio de grandes consorcios transnacionales, sino que también conduce a la reacción de culturas locales, propias y nacionales a través de una dinámica de reformulación de derechos, de reinención de las identidades, de alternativas de formas de vida y de cultura.

El COMFER ha establecido, para el diseño e implementación de una política pública de comunicación, sus fundamentos en el derecho a la información como derecho humano básico, la equidad y en las nociones de espacio público, propiedad colectiva, ciudadanía y construcción ciudadana. Los principios de equidad social y de equidad cultural, cuyo trasfondo es eminentemente político y relativo a realidades sociales, se toman como una medida para contribuir a una mayor circulación de la información a favor de todos los grupos sociales y regiones del país, revirtiendo diferencias culturales, regionales, étnicas y de género que a la vez actúan sobre las dinámicas de distribución del conocimiento.

En este sentido, al comprender los sistemas simbólicos de exclusión cultural en nuestro país, el COMFER trata de cubrir distintas carencias por diferentes estrategias. Ejemplo de esto es que determinó como prioritario el programa de radios en escuelas de frontera para paliar necesidades estructurales en regiones específicas al mismo tiempo que, convocando a otro sector de la sociedad, implementa la Pág. WEB como ámbito de participación comunitaria.

1.1 - Discurso de los usuarios y opinión pública

Entendidos como un modo de intervención cívica, los mensajes de los usuarios dirigidos al COMFER conforman un espacio deliberativo surgido a partir de diversos modos de apropiación de los medios masivos. A su manera, y seguramente sin conciencia de ello, estos mensajes se inscriben en la tradición histórica de la modernidad de construcción de un espacio público de libre discusión. En este sentido, el discurso de los usuarios constituye parte de lo que puede denominarse la “opinión pública”, entendida, tal como lo hace Bourdieu⁵, como un sistema de fuerzas y de tensiones que carece de unanimidad, o, como propone Derrida⁶, una red dinámica no localizada en un sitio específico, sino configurada por distintos espacios de opinión que interactúan entre sí. Sin embargo, agrega Derrida, si tuviésemos que elegir un lugar paradigmático donde la opinión pública se manifiesta lo encontraríamos en los libros de quejas, en los que se repiten rasgos característicos: la expresión de un juicio, una evaluación comprometida, un acto voluntario.

5 Bourdieu, Pierre. “La opinión pública no existe”, en *Sociología y cultura*. México, Grijalbo, 1990.

6 Derrida, Jacques. “La démocratie ajournée”, en *L'Autre cap*. París, Les éditions de Minuit, 1991.

Los discursos de los usuarios, de modo similar a los libros de quejas, son un medio de acceso a la opinión pública que se diferencia de los sondeos de opinión en tanto que éstos tienen, según Bourdieu, el efecto de imposición de una problemática. Los mensajes enviados por los usuarios, como los libros de quejas, en cambio, no se producen a partir de cuestionarios, que recortan zonas presentadas a priori como dignas de opinión y en muchos casos orientan las respuestas por el modo en que están formuladas las preguntas.

Por otra parte, se sabe que en la conformación de la opinión pública no todos los individuos o los grupos tienen la misma posibilidad de acceso real a la palabra, y que el valor que a ésta se le otorga también difiere según quien la enuncia y los marcos institucionales desde donde la formula. De esta manera, escuchar la voz de los usuarios y considerar sus discursos como un espacio que integra la opinión pública implica reconocerles su valor, lo que lleva a cuestionar las posturas teóricas que perciben la instancia de la recepción de los medios como puramente de consumo, decodificadora de un sentido ya fijado en la instancia de emisión. Por el contrario, en los discursos de los usuarios hemos observado un distanciamiento crítico ante la oferta mediática y ante su lógica de producción hegemónica, basada en el rédito económico.

Reconocer la voz de los usuarios como espacio de opinión pública al que se intenta dar una respuesta se transforma en un imperativo para un organismo de Estado inserto en un sistema democrático. En efecto, quienes reflexionaron sobre las bases de la democracia hicieron hincapié en que un gobierno democrático no debe obrar por sí solo sino que tiene que escuchar la opinión de los ciudadanos⁷. Más recientemente, se han subrayado tres condiciones de un sistema democrático: los ciudadanos deben tener igualdad de oportunidades para formular sus preferencias, manifestarlas públicamente ante el gobierno y recibir por parte de éste igualdad de trato, es decir, ninguna discriminación causada por el contenido o el origen de dichas preferencias. A su vez, una serie de garantías institucionales, como la libertad de asociación, de expresión, de voto, la existencia de diversidad de fuentes de información, entre otras, son los requisitos de aquellas condiciones. Asimismo, se considera que la democracia es un sistema que implica una gradación y que acrecentar la participación ciudadana en el debate público, entre otros factores no menos importantes, es un aspecto de la democratización de las sociedades⁸.

En la actualidad, la transnacionalización de la economía con la emergencia de nuevos modos de división social (étnicos, sexuales, genéricos, religiosos, etc.) ha provocado el debilitamiento de antiguas solidaridades colectivas y la “fragmentación” de las relaciones históricas entre el Estado y la sociedad civil, entendida, como propone Hall⁹, no como el reino ideal de la libertad pura, sino como un conjunto de micromundos donde se multiplican

⁷ De Tocqueville, Alexis, *La democracia en América*. México, Fondo de Cultura Económica, 1978.

⁸ Dhal, Robert, *La poliarquía. Participación y oposición*, Madrid, Tecnos, 1987.

⁹ Hall, Stuart. *Tiempos nuevos*, en Delfino, Silvia (comp) *La mirada oblicua. Estudios culturales y democracia*. Bs. As., La Marca, 1993.

los conflictos, las relaciones de poder pero también las más variadas formas de resistencia. En este marco, la página WEB del COMFER y el análisis del discurso de los usuarios que en ella se publica es una propuesta que tiende al fortalecimiento de esas solidaridades y a la recomposición de dicha relación mediante la promoción de la participación ciudadana y la extensión de la esfera del debate público.

2- La página web del COMFER: Nuevas Tecnologías y Democracia.

El desafío de elaborar, diseñar e implementar el sitio web de un organismo público obliga a reflexionar detenidamente sobre la relación entre la técnica, la sociedad, la incidencia que puede tener una tecnología concreta como la Red Internet en la Democracia y la participación ciudadana, los modos en que ella puede contribuir a la distribución equitativa del conocimiento y, una vez problematizado esto, de qué modo estas consideraciones y sus conclusiones deben plasmarse en un producto específico cuyo soporte es el hipertexto.

2. 1. Sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación

Así como antes fueron la máquina de vapor, la imprenta y la televisión, el emblema técnico de la época actual es la red informática, dispositivo que al irrumpir en escena reorienta el imaginario popular sobre las tecnologías de punta. Como sus antecesoras, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) se muestran como auténticas construcciones míticas que antropomorfizadas y dotadas de inteligencia nos conectan con los mitos primordiales de la cultura humana y simultáneamente generan enormes expectativas sobre su potencial democratizador y su capacidad de distribuir equitativamente el conocimiento. No obstante, una mirada más atenta sugiere que las posibilidades reales de las TICs suelen sobredimensionarse y aquello que en un principio fue el sueño de una red de relaciones comunitarias y cívicas, parece hoy chocarse de frente con una realidad que se parece más a una red de *electrodomésticos inteligentes*¹⁰.

Mientras tanto, el discurso dominante sobre las nuevas Tecnologías, socialmente extendido y fuertemente influenciado por los medios de comunicación, tiene las siguientes características¹¹: es **mecanicista**: legitimado fundamentalmente por argumentaciones técnicas que nunca cuestionan de qué modo la organización o las relaciones sociales justifican un determinado desarrollo tecnológico; **objetivista**: la información sobre el tema no parece provenir de ninguna fuente explícita, o si esta fuente está mencionada, mayoritariamente se trata de expertos científico-técnicos y empresas; **descontextualizado**: el desarrollo

10 Ferrer, Christian, "Internet, el nacimiento de una gran nación", *CHASQUI*-Nº 66, junio 1999

11 Senra Menor y Albert Perales *Participación y Democracia ante las tecnologías-retos de la sociedad de la información*, <http://www.uned.es>

tecnológico no se presenta como un proceso sino como una sucesión de instantes sin antecedente ni consecuente; *axiomático*: la información sobre el tema es *cuestión de fe*, es decir se difunde mediante un discurso tautológico en el que si las TICs son el progreso, en consecuencia el progreso son las TICs; *reduccionista*: se privilegia la afirmatividad sobre la negatividad (se escamotea la información relativa a las limitaciones y las carencias del desarrollo tecnológico), prima la asertividad sobre la problematización (lo que las TICs *son* por sobre lo que *podrían ser* o *hacer*), la descripción sobre la proyección (lo que las TICs *son* por sobre lo que *deben* o *pueden ser*). En este marco, el relato tecnológico mayoritario termina siendo básicamente un discurso *promocional*.

Este acercamiento acríptico al fenómeno de las nuevas Tecnologías, que deja fuera toda referencia a lo político o ideológico y que lo presenta como necesario, inevitable, neutral, racional y motivado únicamente por razones técnicas, se vuelve una excusa para evitar pensar críticamente lo social y la tecnología con él imbricada (manteniendo permanentes interacciones recíprocas con este), y sobre todo abona un terreno fértil en el que se multiplican las teorías sobre la democracia electrónica y sobre la hipotético potencial democratizador inherente a las TICs.

Quienes integramos este proyecto asumimos que el fenómeno de las Nuevas Tecnologías sólo puede ser comprendido si tenemos en cuenta que cada momento de su desarrollo, de su concepción y de su aplicación está determinado por una red de intereses, planeamientos, estrategias y decisiones políticas y que *no es que determinados fines e intereses de dominio se avengan a la técnica a posteriori y desde fuera, sino que entran ya en la construcción del mismo aparato técnico*¹².

En consecuencia, la pregunta pertinente no es si las nuevas tecnologías son buenas o malas, neutras o parciales. Resultará más conducente y productivo asumir que estas tecnologías son diseñadas y concebidas en una sociedad profundamente desigual y que en esas circunstancias resulta imperativo diseñar proyectos alternativos viables que eviten que sus efectos sobre la sociedad sean también desiguales. El desafío consiste entonces en aprovechar cada intersticio y revertir aquello que parece ser su tendencia inherente.

2.2- La Red y La democracia

Teniendo en cuenta estos fundamentos la página web del organismo se ofrece como una herramienta que, aunque sabemos parcial ya que llega a un determinado sector de la comunidad, no sólo combina tecnología y organización social sino que también se muestra sumamente fecunda para contribuir a la política de participación que el COMFER se ha fijado.

12 Marcuse, Herbert, *El hombre unidimensional*, Buenos Aires - Amorrortu 1970

Dentro de esta perspectiva, en América Latina se ha investigado en detalle, aunque de manera incipiente, sobre el valor de Internet cuando se utiliza para alentar procesos de participación social y política a través de proyectos de la denominada “democracia electrónica” con foros de discusión y consultas gubernamentales al público en asuntos de interés local. En este sentido Susana Finkelievich sostiene la importancia de este tipo de acciones que han emprendido actores políticos en nuestro país como las dependencias del gobierno nacional, gobiernos municipales, partidos políticos y movimientos sociales (creación de Pág. WEB, uso del correo electrónico):

Podemos observar que se presenta un cambio en la percepción de los actores políticos con relación a la cuestión tecnológica [...] La asunción del nuevo gobierno del Presidente de la Rúa, en diciembre de 1999, ha dado un vuelco a la situación: desde el Vicepresidente hacia abajo, los funcionarios gubernamentales están interesados en la modernización y la implementación del e-commerce y el e-government, todo ello acompañado por programas de integración comunitaria a la Sociedad de la información¹³.

A su vez, al relevar experiencias previas sobre informática comunitaria con la finalidad de redefinir la propuesta del organismo para la organización de la sociedad civil en torno a la radiodifusión, inscribimos nuestro trabajo en las propuestas hasta ahora diseñadas. Distintos trabajos demuestran que la información que interesa a determinadas organizaciones de la sociedad civil y al público en general se centran en la llamada información comunitaria, es decir, aquella que los gobiernos proporcionan sobre planes y proyectos urbanos, salud, educación y cultura, democracia, derechos humanos, administración de justicia, entre otros¹⁴.

Concebida entonces como un canal de participación ciudadana, a través de un uso alternativo de la WEB tratamos de revertir la situación del consumo cultural en nuestro país en la medida que se ha constatado que, como en toda América Latina, este se caracteriza por ser un proceso totalmente jerarquizado y polarizado, en el que el uso de Internet como herramienta estratégica de interconexión (que requiere de la construcción de campos simbólicos en los que prima una función activa de los sujetos, de consumidores y productores de mensajes) se destina a una élite, y la producción televisiva (campo simbólico en el que prima una dinámica simbólica pasiva del sujeto, de consumidor neto) se destina a las grandes mayorías reflejando una inequidad en la distribución del saber

Consideramos que para comprender las implicancias de esta nueva tecnología en el contexto histórico de la globalización es necesario enmarcarla en la génesis histórica de los sistemas de distribución del consumo y del conocimiento. Siguiendo esta línea, desde la

13 Finkelievich, Susana, “Los actores sociales urbanos en la sociedad de la información: de los hippies al e-commerce, Repensando a experiencia urbana da América Latina: quesotes, conceitos e valores”. *Revista Digital*, San Pablo, 2001, p. 115.

14 Finkelievich en su trabajo *Nuevas paradigmas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación*, PIP CONICET, 1997-1999, considera entre las iniciativas vinculadas con la sociedad civil en Argentina: Poder ciudadano, Circuito Ciudades Argentinas “que utiliza la red como medio para difundir noticias comunitarias y los emprendimientos productivos locales, promocionar los diferentes circuitos turísticos y brindar un espacio de debate”, Asociaciones vecinales, Asociaciones de mujeres.

perspectiva foucaultiana se podría caracterizar a Internet como un mecanismo disciplinario, un conjunto de tecnologías cuyo fin es distribuir y generalizar los saberes que reproducen un orden simbólico dominante, *un avance o versión contemporánea de los mecanismos de Occidente de reproducción de capital simbólico o saberes que consolidan un orden dominado por diferencias materiales, sociales y culturales*¹⁵.

Si el *cyberespacio* es un lugar en el que pugnan competencias de poder político y desigualdades sociales resulta inocente -cuando no tendencioso- caracterizarla como una entidad que automáticamente socializará y distribuirá el conocimiento. Surge entonces la necesidad imperiosa de diseñar e implementar políticas públicas que guíen un desarrollo equitativo de las TICs. Para tal efecto resulta imprescindible definir estrategias y objetivos que permitan entender este fenómeno como eminentemente político y por lo tanto con implicancias que se vinculan estrechamente con la Democracia.

Sobre este punto resulta importante subrayar que aún cuando -como sostuvimos arriba- las TICs no constituyen herramientas neutras, tienen sí la capacidad de reconfigurar la relación -fundamental para la democracia- entre *sujeto e información*, y por consiguiente pueden también incidir en aspectos no menos centrales, como la participación.

Todo lo anterior, en un contexto en que decisiones no estrictamente políticas tienen incidencia en los ciudadanos, incluso mucho más que muchas decisiones políticas, permite concluir que existe una enorme necesidad de aplicar a esas decisiones controles democráticos.

2.3- La página WEB del COMFER

El gran impulso de Internet como medio de comunicación no fue producto de una preocupación Gubernamental o del tercer Sector por adaptarse a las necesidades de la era informacional, sino que respondió fundamentalmente a la necesidad de crear un mercado y una masa crítica de usuarios por parte del sector privado. Esta preponderancia comercial y financiera creó un espacio fuertemente hegemonizado por lógicas de mercado y códigos específicos tanto en la producción, como en la circulación y el consumo de páginas web, lo que, a su vez, nos obligó a repensar todos esos códigos y transformarlos en un producto radicalmente diferente, con una utilidad y consumo diferentes también.

En consecuencia, en el desarrollo, diseño e implementación del sitio web gravitan las siguientes ideas básicas:

15 Bolilla, Urbina *Investigando las nuevas tecnologías de la información (NTIC) como campos de lucha simbólica*, <http://www.flasco.org.ec>

a) *Esta página constituye un espacio público que debe potenciar la actividad pública de grupos de ciudadanos y contribuye al desarrollo de una praxis cultural y un sistema de hábitos en la ciudadanía que le permita acceder libremente al conocimiento y ejercer sus derechos*

b) *La página web del COMFER puede transformarse en un instrumento de participación ciudadana y de ejercicio de la Democracia, tratando de revertir la dificultad en el acceso a la información.*

De este modo, una consideración fundamental en el desarrollo del sitio fue hacer hincapié en el destinatario (usuario) del site y en la eventual plataforma y sistema operativo desde el cual éste puede comunicarse. La importancia de esta consideración -**inusual en los sitios web**- tiene que ver con la inmensa explosión de sitios comerciales fabricados con alta tecnología (para los que es necesario contar con conexiones de alta velocidad, controladores específicos, navegadores actualizados, etc.), que hace olvidar que una parte significativa de la población argentina no ha accedido jamás a un sitio web, y que incluso, entre quienes sí tienen acceso a esta nueva tecnología, muchos se conectan desde máquinas no actualizadas, conexiones deficientes y navegadores (*browsers*) antiguos.

Desde este punto de vista resulta fundamental comprender el problema del acceso en su sentido amplio que incluye al menos tres partes: **acceso técnico** (aspectos referidos a la conexión), **acceso económico** (el costo de utilizar los sistemas), **acceso social** (vinculado con lo cultural, la alfabetización informática, a las competencias, a las barreras sociales y a las resistencias que limitan el uso de las tecnologías).

En este marco, diseñar un web *site* cuya estructura o contenidos sólo pudieran ser apreciados en su totalidad por usuarios expertos y desde navegadores de última generación hubiera significado dejar de lado los aspectos que fundamentaron este emprendimiento. Asimismo, si la idea es priorizar el libre flujo de información, que además de libre debe ser accesible, resolvimos definir como *standard* de navegación los navegadores de la generación 3.0 por ser estos uno de los primeros en aparecer en el mercado y porque otra opción hubiera significado tomar partido en la competencia por el mercado de las grandes empresas que desarrollan este tipo de *software*.

En el binomio **Comunicación - Democracia** la posibilidad de interacción y de participación del usuario representa un eje fundamental. Por consiguiente, el sitio ha asignado esfuerzos con la finalidad de potenciar y efectivizar el contacto del usuario con la institución, a través del despliegue de páginas desde las que éste puede, en todo momento, enviar e-mails, recibir información actualizada, responder encuestas, efectuar denuncias, enviar sugerencias o comentarios, etc. Esta información debe ser debidamente procesada, tabulada, analizada y enviada al área correspondiente. En este sentido, la página se va rediseñando en

su forma y contenidos en función de las exigencias, las solicitudes y los reclamos de los usuarios, hecho que fortalece el concepto de la página web como un **producto colectivo**.

En consecuencia, el esfuerzo y los recursos se centran en la construcción de un sitio que, al mismo tiempo que proporciona al usuario toda la información disponible sobre el funcionamiento del Organismo, asignación de Licencias, reglamentación vigente, padrones de licencias existentes, estadísticas, noticias sobre medios y radiodifusión, publicaciones, etc., es también un sitio liviano (rápido) y eficiente en la velocidad de bajada de información, con un diseño austero, amigabilidad del entorno gráfico (claridad en las opciones, etc.) y con una arquitectura y contenidos que pueden apreciarse de manera completa desde la mayoría de los sistemas operativos o navegadores.

3 - Primeros resultados: desde el Análisis del Discurso en la contribución a una política pública en radiodifusión

En el momento de analizar el discurso de los usuarios nuestros objetivos se centraron en relevar su capacidad de discernimiento y de análisis con respecto a la masa de información que reciben desde los medios. Consideramos entonces que el discurso de los usuarios es un espacio estratégico a través del cual determinados actores sociales pueden reconstituir y fortalecer sus demandas con relación a un área prioritaria como es la comunicación. Los temas de las demandas y quejas se focalizaron en aspectos múltiples entre los que citamos: la falta de equidad en la circulación de bienes culturales, la uniformidad de la información y la consecuente carencia de alternativas, la homogenización de las propuestas que vacían la calidad de la programación televisiva, la constatación del empobrecimiento general de los contenidos de determinada TV.

Por otra parte observamos como estas demandas ponen en primer plano la crítica sobre la globalización inserta en los medios en la medida que los usuarios son conscientes de tres características de aquella: la polarización, la segmentación y la fragmentación del conocimiento o capital simbólico a favor de ciertos grupos y en detrimento de otros.

Además se ha observado que en el discurso de los usuarios se realiza una extensión y una ampliación desde temáticas puntuales que refieren contenidos de la TV a temáticas más generales. De esta manera son predominantes temas como la ciudadanía y sus derechos, la democracia con problemas de equidad social y cultural, la justicia distributiva del conocimiento que operan no sólo como el marco desde donde los usuarios demandan una mejor calidad de la TV sino como un campo de lucha simbólica y política en tanto son el espacio de la defensa de derechos.

Por consiguiente creemos que el discurso de los usuarios se da como un lenguaje o como un campo de sentidos en el que se puede construir la ciudadanía a través de una mayor articulación entre una comunidad específica con un organismo de Estado. Y esto no es sólo porque entre todos buscamos, en este nuevo espacio “red de otras redes”, el diálogo sobre la forma en que percibimos el mundo de la radiodifusión y consecuentemente, contribuir con ello al diseño de una política audiovisual que tenga en cuenta una realidad social, cultural y geográfica delimitada y las transformaciones de las industrias culturales, sino también porque como bien lo destaca Finkelievich:

Aparece en escena un nuevo fenómeno: ya no es necesario “ser noticia” y obtener la atención de los medios de comunicación para tener difusión; las nuevas tecnologías abrieron la posibilidad de que las organizaciones y nuevos grupos, que inclusive se recrean en Internet, difundan y discutan sus propuestas y consigan adhesiones por vía electrónica¹⁶.

Así la comunicación interactiva aparece como el gran instrumento posible de participación –e inclusión– de todos los sectores sociales.

16 Finkelievich, 2001, p. 119.

Nota: Aclaremos a nuestros lectores que usamos el término “usuarios” en dos sentidos complementarios pero distintos. Cuando nos referimos al DISCURSO DE LOS USUARIOS lo hacemos centrándonos en lo que efectivamente ellos nos transmiten a través de sus quejas, sugerencias o demandas –ya sea por teléfono, mail, fax y cartas-. Este es el sentido de USUARIO que manejamos en los puntos 1 y 3 de este trabajo. El segundo sentido es el de USUARIO de la Pág. WEB de manera exclusiva. Este se refiere en el punto 2 cuando se tratan las nuevas tecnologías de información y comunicación (TICs)