



## NUEVAS TECNOLOGÍAS Y ORGANIZACIONES CIVILES: EL CASO DE LANETA

Ligia Tavera Fenollosa\*

Este artículo examina el uso de las nuevas tecnologías de comunicación e información por computadora por un conjunto de organizaciones civiles suscritas a LaNeta, una organización civil creada en 1991 con el propósito de ofrecer servicios electrónicos a otras organizaciones no gubernamentales. Los resultados modifican el optimismo inicial respecto de la contribución de Internet a la extensión y fortalecimiento de la democracia a través de la creación de “arenas conversacionales” y “espacios asociacionales” que favorecerían la comunicación democrática, la deliberación públicas, la participación ciudadana y la creación de nuevos canales para la acción colectiva.

This paper studies the use of new communication and computer information technologies by a group of civil organizations registered at LaNeta, a civil organization developed in 1981 with the aim to offer electronic services to other non-governmental associations. The results alter the initial optimism regarding Internet's contribution to the extension and strengthening of democracy through the creation of “conversational arenas” and “association places” that would encourage democratic communication and public discussion, civic participation and the development of new channels for collective action.

**Palabras clave:** Internet, democracia, sociedad civil, organizaciones no gubernamentales, ciberespacio, comunicación electrónica, LaNeta.

**Key words:** Internet, democracy, civil society, non-governmental organizations, cyberspace, electronic communication, LaNeta.

El gran potencial de transformación de las nuevas tecnologías de información y comunicación por computadora (NTCIC), en general y de Internet en particular, así como la rapidez de su expansión han generado un sinnúmero de especulaciones y reflexiones sobre sus posibles consecuencias para la economía, la cultura y la política. Aunque el acelerado ritmo al que se modifican estas nuevas tecnologías provoca que éstas sean temporal-

---

\* Profesora investigadora de la FLACSO, Sede Académica de México y coordinadora del grupo de investigación Sociedad, Política e Informática. La autora agradece a todas las organizaciones entrevistadas, a Adolfo Dunayevich y a Jacques Lefevre de LaNeta y a Manuel Quesnel, Erika Alvarez, Lilia González, Nohemí González y Dora Gómez, su colaboración para la realización de esta investigación.

mente acotadas, ciertas características estructurales de las NTCIC permiten explorar de manera más o menos precisa las posibilidades de cambio que presentan. Sin embargo, son pocos los estudios que han evaluado empíricamente la manera en que las NTCIC están modificando las diversas áreas de la sociedad.<sup>1</sup> Así, más que una discusión filosófica sobre las NTCIC, el objetivo de este trabajo es analizar la forma como las nuevas tecnologías de comunicación e información por computadora (NTCIC) están siendo usadas por un sector de la sociedad civil, y determinar, a partir de esta evaluación, los alcances y los límites de los nuevos medios con relación a la democracia. En particular, este trabajo busca responder las siguientes preguntas: ¿Cuál ha sido el efecto de la Internet y del correo electrónico en la práctica de las organizaciones civiles de México? ¿Cómo y para qué son usados estos nuevos medios de comunicación? ¿Es la Internet la innovación tecnológica que permitirá la creación de una nueva esfera pública más afin con los ideales democráticos, y de una sociedad civil más organizada, interconectada y poderosa o es simplemente una nueva herramienta para hacer (mejor, más barato y más rápido) lo que siempre hemos hecho?

## **Internet y democracia**

Como bien lo ha señalado Graham (1999), el valor real de las innovaciones tecnológicas radica en su capacidad para hacer posible la consecución de un mundo mejor. Es decir, en su contribución a la mejor realización de valores sociales y políticos. A diferencia de otras tecnologías de comunicación, la Internet ofrece la posibilidad de realizar, actualizar o intensificar algunos valores socialmente deseables. Esta nueva tecnología ofrece, además de un medio más complejo de comunicación e información, los recursos para crear una nueva “arena conversacional” (Schneider, 1996), un nuevo “espacio asociacional” (Oldenburg, 1989) y una nueva esfera pública (Habermas, 1989) que, en teoría, contribuirían a la comunicación democrática, la discusión y la deliberación públicas, la participación ciudadana y a la creación de nuevos canales para la acción colectiva.

El potencial democratizador de la Internet radica en sus características estructurales. A diferencia de otros medios de comunicación e información en los que las posibilidades de interacción son básicamente nulas (TV) o son limitadas (radio), Internet no sólo ofrece la posibilidad de interacciones múltiples; la interacción con el medio en sí mismo, la interacción a través del medio y la interacción en el medio, sino que además ha creado un nueva

---

<sup>1</sup> Para algunas excepciones véase, por ejemplo, el trabajo de Schneider (1996).

arena de interacción —el ciberespacio— donde los actores existen y actúan. Por otra parte, mientras que los medios tradicionales de comunicación están estructurados unidireccionalmente y de arriba abajo, la Internet tiene una estructura reticular, descentralizada y global. Aunque no son ninguna garantía para la democracia, estas características de la estructura formal de las NTCIC son afines a ella, en la medida en que determinan el tipo y estilo de discurso que tiene lugar en y a través de este nuevo multimedia.

Las funciones y bondades de la Internet para el fortalecimiento de la democracia varían dependiendo del modelo de ésta que se prefiera. Para algunos, el hecho de que las NTCIC permitan la comunicación “de muchos a muchos” (Stevens, 1981) (en este sentido la Internet es un puente entre la comunicación cara a cara y la comunicación de masas), posibiliten entablar discusiones en las que se eliminan los turnos en la participación y a las que se puede entrar y salir cuando uno así lo desee y disminuyan los costos de acceso a la información, hacen de la Internet una herramienta que favorece la democracia participativa (Ess, 2000).

Otros hacen hincapié en la disponibilidad de información, la asincronía del medio y los diferentes programas que permiten la incorporación fácil de textos y mensajes, así como los archivos históricos que posibilitan la reflexión y la incorporación de los puntos de vista del otro, y argumentan que estas características de la comunicación por computadora expanden las oportunidades para ejercer una democracia deliberativa (Wilhelm, 1999: 160). Otros más destacan cómo las NTCIC pueden convertirse en un poderoso instrumento para la democracia plebiscitaria o monitorial, porque permiten una amplia y rápida distribución de mensajes de alerta sin restricciones de horario ni de ubicación geográfica, que facilitan la realización de peticiones, protestas y manifestaciones de apoyo colectivo, así como la formación de grupos ad hoc dirigidos, por ejemplo, a servidores e instituciones públicas (Hurwitz, 1999).

Finalmente, en la opinión de otros autores, al reducir los costos sociales, de transportación, horario, comunicación, etcétera, la Internet y el correo electrónico facilitan la conexión, asociación y creación de vínculos estratégicos entre grupos e individuos, y entre líderes y activistas. En este sentido, las NTCIC favorecen la creación de comunidades de interés que trascienden el espacio, el tiempo, la distancia y la necesidad de introducciones formales o conocimientos previos, y aumentan la eficacia de las organizaciones civiles y los movimientos sociales, con lo cual contribuye al fortalecimiento de la sociedad civil e indirectamente de la democracia (Agre, 1994; Downing, 1989; Holland, 1990).

A pesar de las diversas y relativamente numerosas reflexiones sobre las consecuencias sociopolíticas de las NTCIC, en particular con relación a la

democracia, son pocos los estudios que han evaluado empíricamente sus efectos.<sup>2</sup> Una manera de hacerlo es analizando el nivel de adopción de los recursos electrónicos disponibles a través del correo electrónico e Internet por parte de la sociedad civil organizada. De acuerdo con Jennifer Stromer-Galley (2000), es posible distinguir al menos tres niveles en la utilización de las NTCIC. En el primer nivel, las organizaciones usan los medios electrónicos como sustitutos del teléfono y el fax. En el segundo nivel los usos se vuelven un poco más complejos. Las organizaciones crean listas de correo, incluyen su página en la web y tienen personas especializadas a cargo del área de comunicación e información por computadora en su organización. El tercer nivel comprende usos avanzados de las NTCIC: las organizaciones modifican la forma en que operan internamente (comunicación interna, trabajo en línea, obtención de fondos, etcétera) y participan activamente en foros electrónicos, en campañas en línea y en listas de correo fuera de su organización. Mientras más alto es el nivel de uso de las nuevas tecnologías mayor será su efecto en la sociedad civil organizada. Es decir, en la medida en que las organizaciones entrevistadas hayan cambiado la manera en que realizan sus actividades cotidianas y hagan uso de los servicios de listas de correo, foros electrónicos y campañas en línea que ofrece LaNeta, podremos establecer que las NTCIC han contribuido a la creación de nuevos espacios de acción para las organizaciones civiles en la Ciudad de México.

En términos sociológicos, las listas de correo son comunidades de interés vinculadas electrónicamente mediante el correo electrónico. A través de este medio sus miembros reciben directamente en sus buzones mensajes, en muchos casos diarios, con información acerca del tema de interés común. En general los mensajes combinan denuncias (frecuentemente sobre violaciones y abusos cometidos por diferentes autoridades) con invitaciones a realizar actos colectivos y acciones urgentes como marchas o recolecciones de firmas, o bien a participar en eventos como talleres, seminarios o foros. El hecho de que todos los miembros de la lista puedan ser al mismo tiempo receptores y generadores de información y de que los mensajes sean simultáneamente entregados a todos los miembros de la misma, ocasiona que estas comunidades sean relativamente horizontales. La facilidad de suscripción y la posibilidad de contar con archivos históricos públicos las hace relativamente abiertas. En este sentido, las listas de correo han hecho posible la formación de nuevas comunidades de interés con características favorables al fortalecimiento de la democracia participativa y plebiscitaria. Debido a su estructura y al tipo de información que circula a través de ellas, las listas son también redes de acción colectiva y semilleros de movimientos sociales.

---

<sup>2</sup> Para algunas excepciones véase, por ejemplo, el trabajo de Schneider (1996).

En este sentido, las listas constituyen un importante capital social movilizable tanto en sí mismo como por su contenido.

Por su parte, los foros electrónicos son espacios de comunicación, discusión y deliberación con características particulares que los diferencian de los foros presenciales. Por una parte, a diferencia de estos últimos en los que la comunicación es o bien cara a cara o bien de masas, en los foros electrónicos la comunicación se establece en un nivel intermedio entre estos dos tipos de comunicación. Por otra parte, si en los foros presenciales las intervenciones son secuenciales (en caso de ser simultáneas son necesariamente excluyentes), la participación en los foros electrónicos es simultánea e incluyente y no requiere de introducciones previas. Además, en este tipo de foros los signos externos de poder y prestigio, el género y otros elementos de exclusión o marginación como la raza o la edad, no operan tan fácilmente. Por último, en la medida en que cuentan con archivos históricos, los foros y las listas de correo permiten la incorporación de los puntos de vista del otro en las discusiones. En este sentido proveen a los usuarios de condiciones más favorables para una participación más igualitaria y una deliberación más incluyente. Por su estructura y funcionamiento, la participación en listas de correo y en foros electrónicos es un buen indicador para evaluar si y en qué medida las NTCIC han favorecido la democratización y empoderamiento de la sociedad civil organizada.

## **Método y resultados**

Entre marzo y septiembre de 2000 se entrevistaron miembros (fundamentalmente directores y encargados del área de comunicación) de 47 organizaciones civiles usuarias de LaNeta en la ciudad de México (con excepción de tres organizaciones con sede en Cuernavaca, Morelos), que trabajan en una o varias de las siguientes áreas temáticas: género, derechos humanos, salud, participación ciudadana, niños, indígenas y comercio. La muestra se obtuvo a partir de las organizaciones que aparecen en la página de LaNeta, y a través de las referencias y contactos que dichas organizaciones nos proporcionaron. La muestra representa 19.6% de las organizaciones del Distrito Federal suscritas a LaNeta y 12.4% de las organizaciones que cuentan con los servicios de esta página a nivel nacional.

La mayoría de las organizaciones entrevistadas son asociaciones civiles con menos de diez integrantes (52.1%), aunque también se incluyen algunas organizaciones red con casi 600 miembros. La mayor parte de las organizaciones se formó en la década de los noventa (53%), aunque la muestra

comprende también organizaciones de los ochenta (32%), e incluso algunas de los sesenta y setenta (10.6%).<sup>3</sup> En general, las organizaciones entrevistadas surgieron antes de la era Internet (74.4%), pero más de las dos terceras partes (69.9%) cuentan desde hace al menos cuatro años con los servicios de comunicación e información por computadora que ofrece LaNeta.

El primer objetivo de la investigación fue determinar cómo y por qué decidieron las organizaciones civiles entrevistadas contratar los servicios de LaNeta. De acuerdo con los resultados obtenidos, tres fueron los factores determinantes para la selección de LaNeta como prestadora de servicios electrónicos: 1) el hecho de que fuera una ONG creada para apoyar a otras ONG's y no una compañía comercial (57.5%); 2) las relaciones personales entre los miembros de las organizaciones y los miembros de LaNeta (35.6%), y 3) para aquellas que se suscribieron a LaNeta un poco después, el hecho de que otras ONG's afines ya estuvieran con ella (24%). El costo relativamente bajo de los servicios fue un factor de decisión tan sólo para el 17% de las organizaciones entrevistadas. La pertenencia a una red fue un factor importante en el 19% de los casos. Sin embargo, este porcentaje es relativamente bajo considerando que el 44.6% de las organizaciones entrevistadas son miembros de al menos una red de organizaciones civiles.

Nuestro segundo objetivo fue conocer cuáles de los servicios y herramientas electrónicas que ofrece LaNeta son los más utilizados por las organizaciones civiles. A este respecto encontramos que, como era de esperarse, el 100% de las organizaciones entrevistadas usa el correo electrónico, el 93.6% utiliza los servicios de conexión a Internet y el 80.65% el soporte

<sup>3</sup> Lista de organizaciones entrevistadas en el periodo comprendido entre los meses de abril y septiembre del año 2000: Alianza Cívica A.C.; Asociación Nacional de Empresas Comercializadoras de Productores del Campo, A.C. (ANEC); Casa de los Amigos, A.C.; Casa y Ciudad, A.C.; Ce Acatl, A.C.; Centro de Apoyo a la Mujer Margarita Magón, A.C.; Centro de Derechos Humanos "Miguel Agustín Pro Juárez", A.C.; Centro de Estudios Euménicos, A.C. (CEE); Centro de Estudios para el Cambio en el Campo Mexicano, A.C. (CECCAM); Centro Nacional de Comunicación Social (CENCOS); Centro para el Desarrollo de Mujeres Líderes, A.C. (CDML)\*; Colectivo de Hombres por Relaciones Igualitarias, A.C. (CORIAC); Colectivo Sol, A.C.; Comisión Mexicana de Defensa y Promoción de los Derechos Humanos, A.C. (CMDPDH); Comunicación e Información de la Mujer, A.C. (CIMAC); Comunicación, Intercambio y Desarrollo Humano en América Latina, A.C. (CIDHAL)\*; Congreso Nacional Indígena (CNI); Convergencia de Organismos Civiles por la Democracia, A.C.; Difusión Cultural Feminista, A.C. (FEM); Discos Corasón, A.C.; Educación con el Niño Callejero, IAP (EDNICA); Familia Franciscana Intern-México, A.C. (FFIMEX); Fundación DEMOS IPA; Fundación para la Equidad APIS, A.C.; Fundación VAMOS, A.C.; Grupo de Educación Popular con Mujeres, A.C. (GEM); Grupo de Estudios Ambientales, A.C. (GEA); Grupo de Información y Reproducción Elegida, A.C. (GIRE); Metis Productos Culturales, S.A. de C.V. (Debate Feminista); Modem Mujer, A.C.; Movimiento Ciudadano por la Democracia (MCD); Mujer, Salud y Educación Popular, A.C. (MUSEP); Mujeres en Lucha por la Democracia, APN (MLD)\*; Mujeres Trabajadoras Unidas, A.C. (Mujeres en Acción Sindical, MAS); Poder Ciudadano, Population Council; Promoción del Desarrollo Popular, A.C. (PDP); Red "Todos los Derechos para Todos", A.C.; Red de Comunicación de Morelos\*; Red por la Salud de Mujeres del Distrito Federal; Salud Integral para la Mujer, A.C. (SIPAM); Servicio, Desarrollo y Paz, A.C. (SEDEPAC); Servicios Informativos Procesados, A.C. (SIPRO); Servicios Profesionales de Apoyo al Desarrollo Integral Indígena A.C. (SEPRADI); TICIME; Unidad de Capacitación Integral e Investigación para la Participación, A.C. (UCIEP); Xochiquetzal, A.C.

\* Organizaciones con sede en el estado de Morelos.

técnico. Las listas de correo y las búsquedas de información son un servicio utilizado por el 52% de las organizaciones entrevistadas. Cuarenta y cuatro por ciento de las organizaciones entrevistadas han utilizado los servicios de elaboración de páginas web, y el 36% los de asesoría y capacitación para el manejo de las nuevas tecnologías así como el servicio de apoyo para colocar información en línea. Finalmente sólo el 38% de las organizaciones entrevistadas informó haber participado en los foros electrónicos de LaNeta y tan sólo el 30% afirmó estar familiarizada con APC.

A pesar de estar suscritas a LaNeta desde hace más de cuatro años (en promedio), una tercera parte de las organizaciones entrevistadas (34%) no tiene una página en la red (si bien 4% de las organizaciones entrevistadas estaban en proceso de construcción de la misma en el momento de la entrevista). La “falta de tiempo” (17%) y la “falta de recursos humanos” (13%) son dos de las principales razones para ello, mientras que los costos de elaboración explican tan sólo el 6.3% de los casos.

Existe una gran variación en cuanto a la complejidad y nivel de interactividad en las páginas web de las organizaciones entrevistadas. Algunas organizaciones, como por ejemplo la Red de Información para Organizaciones Indígenas o de la asociación civil Comunicación Inercambio y Desarrollo Humano en América Latina (CIDHAL), tienen páginas complejas con un nivel de interactividad alto en las que, además de la información sobre la organización, existen ligas con las páginas de organizaciones afines en México y en el extranjero, espacios de noticias y acciones urgentes que se actualizan diariamente, ligas con foros mundiales de discusión, con buscadores, y vínculos con información estadística y académica sobre el tema. Otras organizaciones, por el contrario, tienen páginas muy sencillas que no explotan el medio y que son simplemente folletos electrónicos de presentación y de distribución de información básica. Tal es el caso, por ejemplo, de las páginas de SIPRO o de Mujeres en Lucha por la Democracia.

La mayoría de las organizaciones entrevistadas tiene al menos una persona encargada de los “asuntos informáticos.” Sin embargo, son pocos los que tienen conocimientos de computación. Tan sólo una cuarta parte de las personas encargadas de la comunicación por computadora son profesionales. La gran mayoría (59.5%) “aprendió sobre la marcha” y el resto combinan profesionales con amateurs. De las personas encargadas de la comunicación por computadora, tan solo el 8.5% recibió capacitación por parte de LaNeta. Las principales funciones de estos empleados son: encargarse del correo electrónico de la organización (70%), navegar por la red para buscar/bajar información (66%), visitar las páginas de otras organizaciones civiles mexicanas (59.5%), consultar las páginas de los organismos gubernamentales mexicanos vinculados a su ámbito de trabajo (57.4%) y visitar las páginas



de organizaciones civiles extranjeras (55%). Entre las acciones intermedias se encuentran: enviar correos electrónicos a los miembros de la organización (49%), consultar la página de LaNeta (42.5%), participar en listas de correo (40.4%), actualizar la página web de la organización (38.3%) y consultar el periódico (38.3%). Finalmente, entre las acciones de menor importancia están: intervenir en chats (15%), buscar financiamiento a través de la red (21%) y participar en foros electrónicos (25.5%).

Respecto a la frecuencia con que las organizaciones visitan la página de LaNeta, encontramos que tan sólo el 12.7% la visitan diariamente, 15% lo hace de 3 a 4 veces por semana, 19% menos de tres veces a la semana, 8.5% abren la página una vez cada quince días, 19% una vez al mes y 23.5% no la visita nunca. La página de San Cristóbal es mucho menos visitada por las organizaciones entrevistadas. Tan sólo 2% la consulta diariamente, 20% entra a la página una vez al mes, mientras que la gran mayoría no la visita nunca (47%) o ni siquiera sabía que existía (27.6%).

En cuanto a las visitas a las diferentes secciones de la página principal, los resultados obtenidos fueron los siguientes: 55% de las organizaciones entrevistadas afirmaron que nunca o casi nunca visitan la sección “Actividades de y para organizaciones civiles”, 30% lo hace ocasionalmente, y tan sólo 8.5% lo hace regularmente. En relación con la sección “Acciones urgentes”, encontramos que 57.6% de las organizaciones nunca o casi nunca la visitan, 17% lo hace ocasionalmente y 21.8% lo hace regularmente.

Sobre la participación en las diferentes listas de correo contenidas en la página de LaNeta, los resultados obtenidos son los siguientes: 44.6% de las organizaciones están inscritas en la lista de enlace civil, 36% en la lista de CIEPAC, 34% en Modem Mujer, 23% en CIMAC semanal, 19% en la DDHH, 17% en la lista de la Diócesis de San Cristóbal de las Casas y en CIMAC diario, 15% en la del Frente Zapatista de Liberación Nacional, 12.7% en la lista ambiental “Emisiones”, 8.5% en la Red Morelos y 4% en la ri-oax. Diecisiete por ciento de las organizaciones entrevistadas no participan en ninguna lista de correos y 19% lo hacen en alguna otra lista colocada fuera de LaNeta.

Respecto a la participación en foros y conferencias electrónicas 74.5% de las organizaciones declaró nunca haber intervenido en este tipo de actividades, 14.5% lo ha hecho ocasionalmente y tan sólo el 10.6% participa con regularidad. En cuanto a los foros internacionales, en particular aquellos organizados por APC, encontramos que tan sólo dos de las organizaciones entrevistadas participa regularmente y que el 80.8% nunca lo ha hecho. Por último, respecto a la participación o realización de campañas en línea, ya sea de denuncia, protesta o invitación, 45% de las organizaciones declararon que nunca o casi nunca lo han hecho, el 23.4 % ha participado ocasionalmente, mientras que una cuarta parte lo hace regularmente.



Al preguntárseles sobre los cambios notados a partir de su utilización de los medios electrónicos de comunicación e información, el 70.2% de los entrevistados declaró que sus vínculos con organizaciones y movimientos sociales en México se han incrementado considerablemente, 21.2% consideró que han aumentado un poco, mientras que tan sólo el 4.2% de las organizaciones entrevistadas afirmó que no se habían modificado y una organización manifestó que habían disminuido. Con relación a sus vínculos con organizaciones y movimientos fuera de México, 53% de las organizaciones entrevistadas declaró que éstos habían aumentado considerablemente, 32% que habían aumentado un poco, 10.6% no notó ningún cambio, mientras que una organización declaró que habían disminuido.

En cuanto al efecto de las NTCIC en su manera de operar, los resultados obtenidos fueron los siguientes: 60% de las organizaciones entrevistadas considera que el uso de las NTCIC ha agilizado su trabajo, 45%, que les ha permitido tener una mayor conexión (coordinación y realización de actividades conjuntas) con otras organizaciones civiles, mientras que 42.5% considera que ha mejorado su comunicación externa. El 27.6% de las organizaciones entrevistadas sostuvo que el uso de las NTCIC ha aumentado su acceso a información. Al 23.4% estas tecnologías le han permitido tener una mayor presencia, reducir costos de operación (19%), sustituir reuniones físicas (17%), mejorar su comunicación interna (17%) y establecer nuevas relaciones (12.7%). Por último, ninguna de las organizaciones entrevistadas expresó que el uso de las NTCIC hubiera modificado la forma en que la asociación toma las decisiones, así como tampoco su acceso a fuentes de financiamiento.

De acuerdo con las organizaciones entrevistadas, los beneficios o ventajas de utilizar el correo electrónico, la Internet y en general las nuevas tecnologías de comunicación e información por computadora son: mayor acceso a información (44.6%), agilización del trabajo (42.5%), sustitución de medios tradicionales de comunicación (fax y teléfono) por otros más baratos (34%), aumento en la eficiencia (32%), mayor comunicación externa (25.5%), mayor difusión de su trabajo y mayor conexión con otras organizaciones civiles (17%). Entre las desventajas u obstáculos para la utilización de las NTCIC se encuentran: falta de capacitación e ignorancia (85%), falta de recursos económicos (32%), problemas vinculados con el soporte técnico (27.6%), “basura electrónica (14.8%), falta de recursos humanos (12.7%), saturación del servidor (12.7%), “despersonalización” en las relaciones (10.6%), virus y hackers (6.3%) y el idioma (inglés) (4.2%).

Finalmente, al preguntárseles por la conveniencia de que en México existan más organizaciones civiles dedicadas a proveer de servicios de comunicación e información por computadora, 68% de las organizaciones entrevistadas respondió estar a favor, 25% consideró que, más que “crear

otra Neta”, había que fortalecerla y expandirla, mientras que 8.5% consideró que no era necesaria otra organización civil como LaNeta. Entre las razones más importantes a favor de la creación de otra organización del tipo de LaNeta están: la idea de que “la competencia es buena” (23.4%), la necesidad de crear más servidores para ONG’s (19.1%) y la consideración de que LaNeta “no cubre las necesidades de las ONG’s” (12,7%). Respecto a este último punto, las organizaciones entrevistadas sugirieron: mejorar el soporte técnico (38.3%), actualizar la página con mayor frecuencia (25.5%) y perfeccionar los buscadores (27.6%).

## Discusión

Los resultados obtenidos sugieren que el nivel de adopción de las NTCIC por parte de las organizaciones civiles entrevistadas es bajo. Si bien todas las organizaciones entrevistadas consideran importante para su operación contar con los servicios electrónicos que ofrece LaNeta, la mayoría utiliza básicamente los servicios de conexión a Internet y de correo electrónico y son pocas las que usan los servicios y recursos electrónicos más complejos. Así, mientras que todas las organizaciones entrevistadas manifestaron que el correo electrónico es uno de los servicios de LaNeta que más usan, únicamente la mitad declaró participar en listas de correo, y tan sólo una cuarta parte afirmó participar en foros electrónicos. De manera consistente con lo anterior, un gran porcentaje de las organizaciones entrevistadas consideró que los mayores beneficios o ventajas de utilizar las NTCIC consistían en que éstas habían “agilizado el trabajo”; habían “sustituido al fax y al teléfono por medios de comunicación más baratos” y en general habían “aumentado la eficiencia en el trabajo”. Es de notar que ninguna de las organizaciones entrevistadas consideró como una ventaja o beneficio la creación de un nuevo espacio publico de asociación, discusión y deliberación.

Además de las listas de correo y los foros electrónicos, otro de los recursos electrónicos que ofrecen las NTCIC y que en teoría contribuirían al fortalecimiento de la sociedad civil, son las campañas en línea. En el periodo estudiado (marzo-septiembre de 2000) se llevaron a cabo dos campañas en la página de LaNeta. La primera fue organizada por 45 asociaciones mexicanas fundamentalmente de mujeres y consistió en una consulta nacional en línea sobre los derechos de la mujer. La segunda denominada “Abolición 2000. Girasoles por Projectiles” fue organizada por la Nuclear Age Peace Foundation y consistió en una campaña en línea para recolectar firmas en contra de las armas nucleares. A pesar de la existencia de estas campañas, tan solo tres

de cada diez organizaciones entrevistadas han organizado o participado en una campaña electrónica y son muy pocas las que consideran que las NTCIC han abierto un nuevo canal de movilización y participación políticas.

Lo anterior no significa, sin embargo, que las organizaciones entrevistadas usen las nuevas tecnologías de información y comunicación por computadora únicamente para hacer lo que siempre han hecho de una manera más rápida, barata y eficiente. Aunque en otros países más desarrollados, la adopción de las NTCIC como sustitutos del correo, del teléfono y del fax podría parecer poco relevante (y en este sentido merecer la categoría de nivel uno de adopción), en países como México, donde el servicio postal es poco eficiente, el servicio telefónico tiene cobertura limitada y es caro, y donde las organizaciones civiles tienen recursos restringidos, la posibilidad de comunicarse de una manera más barata y eficiente tiene importantes implicaciones para el fortalecimiento de la sociedad civil organizada, pues permite la vinculación de las organizaciones civiles y la creación de redes de interés y de acción colectiva a niveles tanto nacional como internacional. Siete de cada diez organizaciones entrevistadas declararon que, a partir de su utilización de los medios de comunicación e información por computadora, sus vínculos con organizaciones y movimientos sociales en México habían aumentado en forma considerable, mientras que cinco de cada diez afirmaron que sus relaciones con organizaciones y movimientos fuera de México se habían incrementado sustancialmente.

Por otra parte, algunas organizaciones están modificando de manera radical su manera de operar. Tal es el caso por ejemplo de Modemujer, una organización civil creada en 1994 con el fin de empoderar a las mujeres mediante el uso de las nuevas tecnologías. A diferencia de la mayoría de las organizaciones entrevistadas, Modemujer utiliza intensamente los recursos de comunicación e información por computadora más avanzados que proporciona LaNeta. En particular, los foros y conferencias electrónicas. Así, por ejemplo, Modemujer tiene un sitio en el ciberespacio —modemujer.mex— en el que se pueden encontrar más de dos mil textos sobre temas relacionados con la mujer. Los textos (artículos, boletines, notas informativas, artículos de opinión, etcétera) provienen de individuos y organizaciones de varias partes del mundo y son seleccionados y colocados en línea dos veces a la semana por el encargado del sitio. Además de este gran archivo colectivo, el sitio tiene una sección de llamados urgentes a través de la cual se realizan campañas en línea y se convoca a los visitantes a asistir a eventos y a participar en acciones colectivas. Asimismo, dos veces a la semana Modemujer envía a su lista de correos un aviso informativo con material (información, textos, datos, etcétera) sobre diversos temas relacionados con la mujer. Además del sitio en la red, Modemujer

apoya a otras organizaciones civiles en el uso de las nuevas tecnologías, en la elaboración y administración de páginas web ([www.laneta.apc.org/foropob](http://www.laneta.apc.org/foropob))<sup>4</sup> y en el manejo de listas de correo. Por último, Modemujer no sólo ha incorporado las NTCIC a su manera de operar, sino que además está interesada en ampliar su locus de operación al ciberespacio. En palabras de Beatriz Cavazos, directora de Modemujer, “Nos interesa mucho conquistar el ciberespacio, nos interesa mucho estar ahí con nuestro punto de vista, con nuestras propuestas en relación con la cultura, la política, la economía, pensando que éste es un espacio que empieza a regir nuestra sociedad, nuestra manera de relacionarnos.”

Con respecto a LaNeta como un sitio en la web, los resultados obtenidos sugieren que éste no es un punto de referencia para las organizaciones entrevistadas, pues casi el cincuenta por ciento de ellas visita la página como máximo una vez al mes. Tampoco es un espacio de comunicación y articulación, ya que un porcentaje elevado casi nunca o nunca visita las secciones de “Actividades de y para organizaciones civiles” y de “Actividades urgentes”. No obstante, la mayoría de las organizaciones entrevistadas considera que los medios electrónicos de comunicación e información por computadora han aumentado sus vínculos con organizaciones y movimientos sociales en México. Lo anterior parece sugerir que las organizaciones entrevistadas utilizan los medios electrónicos para interactuar entre sí, pero prefieren la interacción directa a través del correo electrónico a la interacción en el ciberespacio. Es decir, los resultados obtenidos parecen indicar que las organizaciones civiles favorecen la interacción electrónica pasiva a la activa. Consideran más conveniente recibir la información generada por otras organizaciones directamente en sus buzones electrónicos, que acudir a un sitio en la red sobre organizaciones civiles para obtenerla. Esto explicaría, en parte, las diferencias en el uso de las listas de correo (interacción pasiva) y la participación en foros electrónicos (interacción activa).<sup>5</sup> Por otra parte, dado que un poco más de la mitad de las organizaciones entrevistadas manifestó que los encargados de los aspectos informáticos tienen entre sus tareas consultar las páginas de otras organizaciones civiles tanto mexicanas como extranjeras, así como las de organismos gubernamentales vinculados a su ámbito de trabajo, podemos suponer que las organizaciones prefieren las interacciones directas a las indirectas. Por último, los resultados obtenidos sugieren que, de los tres tipos de interacción que es posible establecer con las NTCIC: interacción entre organizaciones civiles a

---

<sup>4</sup> Foro Nacional de Mujeres y Políticas de Población.

<sup>5</sup> Otro elemento por considerar es el hecho de que, mientras que las listas de correo son gratuitas, la participación en foros electrónicos no lo es.

través del medio, interacción con el medio, e interacción entre organizaciones civiles en el ciberespacio, las organizaciones civiles entrevistadas prefieren claramente los dos primeros a este último.

Aunque, como una página en el ciberespacio LaNeta no parece ser un lugar de interacción entre organizaciones civiles, como organización prestadora de servicios electrónicos es un referente importante para este tipo de organizaciones. Con la expansión de compañías de Internet a fines de la década de los noventa, el contexto en el que opera LaNeta ha cambiado en forma radical. Actualmente existe un buen número de compañías con las que se puede contratar el servicio de conexión a Internet y abrir una cuenta de correo electrónico sin costo alguno. En este sentido, las tarifas de LaNeta han dejado de ser competitivas, sobre todo porque las compañías comerciales ofrecen tiempo ilimitado de conexión. No obstante, continúan suscribiéndose nuevas organizaciones a LaNeta, aunque a un ritmo menos acelerado. Por último, la selección de LaNeta como proveedora de servicios electrónicos está basada fundamentalmente en un criterio de solidaridad con las organizaciones civiles y no en un criterio comercial. Así, las compañías comerciales no son una competencia fuerte para LaNeta, como lo sugiere además el hecho de que un gran porcentaje de las organizaciones entrevistadas esté a favor de que existan más organizaciones del tipo de LaNeta. En efecto, casi siete de cada diez organizaciones considera conveniente “crear más servidores para ONG’s”, ya que “la competencia es buena” y porque además LaNeta “no cubre las necesidades de las ONG’s”. En particular, no proporciona a las organizaciones un buen soporte técnico, no actualiza su página con frecuencia y tampoco ofrece un buscador adecuado.

## Conclusiones

Las organizaciones civiles en el Distrito Federal no se han quedado al margen de las innovaciones tecnológicas de comunicación e información por computadora de los últimos años. Un factor importante en el proceso de adopción de las NTCIC ha sido la existencia de una organización no gubernamental creada especialmente para proveer a la sociedad civil organizada de servicios de comunicación e información electrónica. Sin embargo, la mayor parte de las organizaciones subutiliza los recursos electrónicos disponibles, ya que emplea las NTCIC básicamente como sustitutos del teléfono y del fax y hace poco uso de las herramientas electrónicas más complejas. Contrariamente a las visiones más optimistas de los tecnófilos, en el caso mexicano, las NTCIC han contribuido mínimamente a la creación de una nueva esfera pública,

de una arena conversacional o de un espacio asociacional. Para la mayoría de las organizaciones civiles entrevistadas, el ciberespacio es todavía ajeno. Existen algunas, sin embargo, que han tomado ventaja de los nuevos recursos de información y comunicación electrónicas y para las que este nuevo espacio surgido con la Internet es ya una arena de acción importante.

Aunque la interacción en el ciberespacio es todavía incipiente, el impacto de las NTCIC en la sociedad civil organizada no ha sido nulo. Al decir de las organizaciones entrevistadas, la interacción a través de las NTCIC, y en menor medida con ellas, ha contribuido al fortalecimiento de la sociedad civil organizada, mediante una mayor vinculación entre organizaciones y de la creación de redes de interés y de acción colectiva, particularmente a nivel nacional.

Queda entonces por explorar, entre muchos otros temas, los factores que determinan los niveles de adopción de las NTCIC. De acuerdo con los datos obtenidos, entre los factores que podrían explicar la subutilización de las NTCIC por la mayoría de las organizaciones entrevistadas, se encuentra la falta de pericia de los encargados de los aspectos informáticos, quienes, al no tener un conocimiento profundo sobre las nuevas tecnologías, difícilmente perciben el potencial de utilización de las mismas. Es interesante notar que la carencia de recursos económicos no parece ser un obstáculo para el uso de las NTCIC. Por otra parte, el limitado aprovechamiento de las NTCIC también podría estar vinculado a un bajo nivel de actividad de las organizaciones civiles entrevistadas, particularmente con relación a la organización de foros de discusión, encuentros y reuniones entre organizaciones. En este sentido los resultados obtenidos serían un reflejo de la fragmentación y falta de dinamismo del sector de las organizaciones civiles en la ciudad de México. En caso de ser así, ¿cómo beneficiarse de la existencia de un nuevo medio cuya estructura es favorable a la interacción horizontal, abierta y global? ¿Cuáles son los factores que determinan su utilización para la construcción de una esfera pública que contribuya al fortalecimiento de la democracia? ¿Cuáles las condiciones para que las NTCIC se conviertan efectivamente en un instrumento de empoderamiento de la sociedad civil?

recibido en marzo de 2001

aceptado en abril de 2001

## **Referencias bibliográficas**

Agre, P., 1994, *The Network Observer*, 1 (1), Hostname: weber.ucsd.edu, citado en Schneider, Steven, M., "Creating a Democratic Public Sphere Through Political

- Discussion: A Case Study of Abortion Conversation on the Internet”, en *Social Science Computer Review*, vol. 14, núm. 4, invierno de 1996, pp. 373-393.
- Downing, J.D., 1989, “Computers for Political Change: PeaceNet and Public Data Acces”, en *Journal of Communication*, núm. 42, pp. 153-162, citado en Schneider, Steven M., “Creating a Democratic Public Sphere through Political Discussion: A Case Study of Abortion Conversation on the Internet”, en *Social Science Computer Review*, vol. 14, núm. 4, invierno de 1996, pp. 373-393.
- Ess, Charles, 2000, “Cultural Collisions and Collusions in the Electronic Global Village: From McWorld and Jihai to Intercultural Cosmopolitanism”, ponencia presentada en el Congreso “Internet Research 1.0: The State of the Interdiscipline”, celebrado en la ciudad de Lawrence, Kansas, septiembre 14-17.
- Graham, Gordon, 1999, *The Internet: a Philosophical Inquiry*, Nueva York, Routledge.
- Habermas, J., 1989, *The Structural Transformation of the Public Sphere*, Cambridge, MIT Press.
- Holland, G.M., 1990, *Computer Networks for Social Change: The Social Re-shaping of telematics*, Unpublished Master’s Thesis, University of Wollongong, Department of Science and Technology Studies, citado en Schneider, Steven M., “Creating a Democratic Public Sphere Through Political Discussion: A Case Study of Abortion Conversation on the Internet”, en *Social Science Computer Review*, vol. 14, núm. 4, invierno de 1996, pp. 373-393.
- Hurwitz, Roger, 1999, “Who Needs Politics? Who Needs People. The Ironies of Democracy in Cyberspace”, en *Contemporary Sociology*, vol. 28, núm. 6, noviembre, pp. 655-661.
- Oldenburg, R., 1989, *The Great Good Place: Cafes, Coffe Shops, Community Centers, Beauty Parlors, General Stores, Bars, Hangouts, and How they Get you Through the Day*, Nueva York, Paragon.
- Schneider, Steven M., 1996, “Creating a Democratic Public Sphere Through Political Discussion: A Case Study of Abortion Conversation on the Internet”, en *Social Science Computer Review*, vol. 14, núm. 4, invierno, pp. 373-393.
- Stevens, C.H., 1981, *Many-to-Many Communication*, Cambridge, Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology, citado en Steven M. Schneider, “Creating a Democratic Public Sphere Through Political Discussion: A Case Study of Abortion Conversation on the Internet”, en *Social Science Computer Review*, vol. 14, núm. 4, invierno, pp. 373-393.
- Stromer-Galley, Jennifer, 2000, “Online Interaction and Why Candidates Avoid It”, *Journal of Communication* (50).
- Wilhelm, A., 1999, “Virtual Sounding Boards: How Deliberative is Online Political Discussion?”, en Barry Hague y Brian Loader, *Digital Democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age*, Nueva York, Routledge.



**Páginas Web:**

<http://www.laneta.apc.org>

<http://www.laneta.apc.org/scle>

<http://www.apc.org>