

GOBIERNOS MUNICIPALES EN INTERNET

SITIO WEB



DE
LA
INTENDENCIA
MUNICIPAL DE

Montevideo

CIUDAD CULTURAL

PRIMERA PARTE: LOS GOBIERNOS MUNICIPALES EN INTERNET

1 INTENDENCIAS URUGUAYAS

1.1 INTENDENCIA MUNICIPAL DE MONTEVIDEO

Las formas en que plantea su comunicación la Intendencia Municipal de Montevideo, se diferencian de lo habitual y apuntan a un estilo destacando lo local. Las cartas del intendente a modo de afiche en las paradas de los ómnibus o dentro de los mismos, para invocar al cuidado de la ciudad, invitar a un evento, evaluar y agradecer el impacto del mismo, etc. son indicadores de que esto se está haciendo de un modo distinto.

Con el surgimiento en el año 1996 de TV Ciudad, el canal de cable de la Intendencia, la propuesta era apostar a lo local. Y así fue como además de los cambios en el aspecto de la ciudad, se fue viendo un apoyo y difusión de la cultura montevideana. En el canal comenzaron a aparecer documentales sobre personajes de la ciudad, situaciones sociales, y cotidianidades por todos conocidas. Era una oportunidad de mirarse a sí mismo, de ahí uno de sus *slogans* “*Nos vemos en TV Ciudad*”.

El sitio web que surgió en el año 1998, prosigue en parte esta línea de comunicación apostando a lo local. Al tomar el sitio como objeto a investigar, dentro de la multiplicidad de miradas posibles elegimos realizar el análisis tomando en cuenta su diseño (estética, forma en que cumplía con las características de un sitio con buena navegabilidad, etc.) y la presentación del contenido de acuerdo a las funciones de una intendencia, las divisiones administrativas que la misma posee y los contenidos mayoritarios que presenta, en comparación con otras web de igual jerarquía.

1.2 EL INTERIOR DEL PAÍS

A fin de contabilizar los sitios oficiales de las intendencias uruguayas, para tener una referencia con respecto a los contenidos de otros sitios de igual ubicación en la escala de gobierno, que la Intendencia Municipal de Montevideo, efectuamos en octubre de 2002, un relevamiento¹. El mismo fue realizado en buscadores nacionales (Uruguay Total, El Timón), en buscadores internacionales (Google, Lycos) y en el propio listado presentado por la Intendencia Municipal de Montevideo en su referencia al congreso de intendentes. Como resultado del mismo, encontramos 11 sitios de los cuales: 7 estaban activos (Canelones, Durazno, Florida, Montevideo, Maldonado, Rocha y Salto), 1 en construcción (Colonia)² y 3 inactivos (Río Negro, Rocha y Salto) Estos 11 sitios corresponden a un 58 % del total de las 19 intendencias municipales uruguayas, aunque si tomamos en cuenta solo los sitios activos y en construcción, a diciembre de 2002 un 42 %, menos de la mitad, estaba en condiciones de ser navegado, o anunciando su próxima inauguración.

En las intendencias del interior del país, se relevaron los datos de los sitios activos y el sitio en construcción, ya que como queríamos tener una idea general de la situación del resto de los sitios oficiales en el interior, solo tomamos en cuenta la página principal de cada uno (a excepción de los sitios de Canelones y Durazno donde el menú principal se encontraba en la primer sub página) y nos limitamos a observar ciertos ítems pertinentes para encontrar elementos comunes: colores usados, contenido temático del marco principal y del menú principal.

Los resultados extraídos de este relevamiento, serán detallados a lo largo de este trabajo. Las tablas y cuadros de datos se encuentran en la sección Anexos.

¹ Ver cuadro "Total de sitios encontrados" en Apéndice I

² A diciembre de 2002, fecha de cierre de este relevamiento, el sitio seguía en construcción presentando solo su portada. En febrero de 2003 ya esta totalmente activo.

2 EL GOBIERNO EN INTERNET

2.1 INTERNET: UN SUB USO DEL MEDIO

Al hacer el análisis de una página web gubernamental, hay que tener en cuenta ciertos temas, que nos ayudarán a mirar desde otra óptica, el diseño y el contenido. Uno de estos, es el tema de hasta qué punto Internet es valorada en todas sus potencialidades, por los organismos gubernamentales.

Ester Schiavo, arquitecta e investigadora sobre las tecnologías de la información y la comunicación y directora del Programa Prioritario de Investigación Aldea XXI de la Universidad Nacional de Quilmes (1999-2001), apuntaba sobre la situación y perspectivas en la que estaban los gobiernos locales con respecto a Internet en su país: “En Argentina, y sospecho que en otras partes sucede lo mismo, los municipios mayoritariamente piensan en Internet como una posibilidad de incrementar la eficiencia interna de su funcionamiento. Se trabaja en Intranets. Hay quienes comienzan a visualizar la Red como una posibilidad de incrementar las relaciones con el ciudadano, como una Extranet. Son los menos. Pero no veo a quienes visualicen a Internet como una posibilidad de relación, de colocarse en el mundo, de relacionar esa ciudad con el concierto mundial de ciudades. Hay tres posibilidades: mejorar la gestión interna, la creación de nuevos canales de relación con la ciudad y los ciudadanos, y, por último, una nueva relación de lo local con lo global. Creo que estamos todavía en la primera etapa, aunque se está trabajando en desarrollos en los otros sentidos”³

A continuación veremos cómo es la realidad en Uruguay sobre el uso de Internet por el gobierno local.

³ Schiavo Ester (entrevista realizada por Luis A. Fernandez). "Las ciudades que conocemos van a saltar por los aires" En Revista En.red.ando Publicado: 29/2/2000 Disponible desde Internet en <<http://enredando.com/cas/cgi-bin/entrevista/plantilla.pl?ident=64>> [con acceso el 16/12/02]

2.1.1 MONTEVIDEO

En el caso de la I.M.M. la web como canal de relación con el ciudadano, se usa básicamente como cartelera de consulta: de estado de un trámite, de factura, de reglamentaciones, de actividades sociales y recreativas y de temas relacionados con sus proveedores. Esto sin duda ahorra tiempos de colas o llamadas telefónicas para solicitar información sobre la documentación a presentar, o la ventanilla a la que debe dirigirse a la hora de realizar un trámite, pero igualmente, el mismo debe hacerse en forma presencial (más cerca o más lejos, gracias a la descentralización de los Centros Comunales Zonales), pero siempre es necesario asistir. Creemos que, como plantea el investigador Daniel Cravacuore⁴, no se están aprovechando los recursos de Internet para trámites *on line*, que posibilitarían entre otras cosas, agilizar estos trámites, disminuyendo la burocracia y redundando por lo tanto, en una gestión más efectiva.

Pero por otro lado, vemos avances tendientes a insertar lo local, Montevideo, dentro del contexto global. En el menú principal del sitio hay un vínculo llamado “ciudades en red” donde se agrupa información que vincula a la Intendencia Municipal de Montevideo con las del resto del país por el Congreso nacional de intendentes, en un listado que a febrero de 2003 no estaba actualizado. Así como con otras ciudades claves de los países del Mercosur (capitales, o de más de 500.000 habitantes, o importantes por su significación geográfica o interés integracionista) que conforman las llamadas “Mercociudades”. Además de esta información específica, Montevideo es mostrada con sus características económicas, sociales, políticas y su posicionamiento regional, en un informe en inglés, portugués y español, dirigido a posibles inversores o visitantes extranjeros; asimismo, la ciudad es ofrecida para locaciones, destacando la variedad de lugares, el apoyo del organismo de gobierno y la diferencia en el costo de variados recursos en comparación con otros lugares del mundo. A

⁴ Cravacuore Daniel “El uso de Internet para el control ciudadano de la gestión local” (ponencia facilitada vía mail por su autor) Programa de investigación Aldea XXI. Centro de Estudios e Investigaciones – Universidad Nacional de Quilmes

tales efectos se proporciona un formulario en inglés o español, que puede enviarse por mail o fax con los datos de la producción a realizar.

2.1.2 INTERIOR DEL PAÍS

Cuando Ester Schiavo apuntaba que dentro de las posibilidades de Internet para mejorar la gestión interna, crear nuevos canales de relación con la ciudad y los ciudadanos, y comenzar una nueva relación de lo local con lo global, ella notaba que estaba desarrollada la primera de estas, pero casi nada la segunda y tercera, hay que tomar en cuenta que este era un comentario realizado en el año 2000, y cuando hablamos del desarrollo en Internet, eso es mucho tiempo. Sin embargo, más allá de que el mismo respondiera a una investigación realizada entre 1999 y el 2001 sobre los municipios de las provincias argentinas (a excepción del de Capital Federal, que en ese momento no estaba activo), pudimos constatar en el relevamiento de los sitios gubernamentales uruguayos a fines del 2002, que esa es una realidad que también se da en muchos de los casos de las intendencias del interior de nuestro país. Si bien se han implementado intranets, y la información presentada al ciudadano puede hacerse de forma mucho más efectiva, se siguen limitando las posibilidades de Internet, solo a la difusión de información, sin que aun se puedan realizar, por ejemplo, trámites *on line*.

Esto lo podemos ver, en un texto extraído del sitio de la Intendencia Municipal de Rocha que es la única web municipal uruguaya que refiere directamente al tema de los gobiernos electrónicos:

“El Gobierno Electrónico es nada más ni nada menos que el derribamiento de la frontera que existe entre las sociedades y los Gobiernos, recurriendo a las utilidades que brindan las Tecnologías de la Información y poniéndolas a disposición absoluta de la ciudadanía. Dicho más simplemente, el Gobierno Electrónico es la combinación de mecanismos por los cuales

el ciudadano está permanentemente informado de todo lo que sus Gobiernos hacen, o en su defecto, le permite acceder fácilmente a la información referente a tales hechos.”⁵

Como de esta definición puede desprenderse, la intención es mantener informado a quien lo desee sobre las actividades del organismo de gobierno, bregar por la transparencia de la gestión, al tiempo que da un rol protagónico a la participación del ciudadano. Sin embargo en ese sitio lo que se puede obtener es información y nada más. Ningún trámite *on line*, más que la posibilidad de mandar un mail para pedir información detallada. Cuando en la definición anterior se habla de “las utilidades que brindan las Tecnologías de la Información”, se limita a éstas, la disponibilidad de la información, no la posibilidad de un trámite *on line*. El propósito de mantener informado al ciudadano, se manifiesta muchas veces por parte de los gobernantes, pero más allá de poder poner todas las tecnologías necesarias a disposición, el protagonismo ciudadano no puede hacerse presente, pues sigue habiendo una distancia entre lo propuesto desde la comunicación y la acción tomada. Se sigue considerando al ciudadano como un sujeto pasivo.

2.2 INTERNET: UN NUEVO MEDIO, UNA NUEVA NARRATIVA

Internet plantea nuevos factores a tener en cuenta, no solo en cuanto a las posibilidades de difusión de los contenidos expuestos, y a la rapidez y practicidad que facilitaría a sus usuarios la realización de muchas gestiones sin su presencia física, sino también en cuanto al lenguaje en el que se desarrolla. El gran cambio dado por los recursos electrónicos es la posibilidad de incluir material en muchos formatos: audio, imágenes, video, texto, a lo que se le suma la posibilidad de la escritura no lineal, “navegar”, ir *saltando* de información en información a través de los hipervínculos.

⁵ Intendencia Municipal de Rocha “Líderes del Gobierno Electrónico en Uruguay: Consultas Electrónicas Generales a la Intendencia Municipal de Rocha” Disponible desde Internet en: http://www.rocha.gub.uy/init2002_files/pages/p33_2002.htm> [con acceso el 17/12/02]

Todos estos factores, hacen que tanto el material planteado, como las expectativas de los lectores, presenten características diferentes a la narrativa en formato impreso. El navegante de Internet quiere información concisa y clara en el mínimo tiempo con el menor esfuerzo posible; el 79% de los usuarios *escanean* la página en lugar de leerla palabra por palabra, la lectura en una pantalla de computadora es un 25% más lenta que la hecha en papel⁶. A raíz de ello, surgen algunas recomendaciones comunes a la hora de presentar una información por este medio, las que veremos más adelante, en el análisis del diseño del sitio por niveles.

En el caso de los sitios oficiales, y teniendo en cuenta las anteriores características, aun se ven marcas de ese proceso de adaptación hacia el lenguaje de Internet. Al respecto Ester Schiavo⁷ plantea: “reproducir la publicidad mural en la Red no es una apropiación creativa que exprema las posibilidades que ofrece el medio. Es necesario comprender que una de las diferencias entre el espacio presencial y el virtual es que en el primero lo continuo es el territorio, lo físico y lo corpóreo, mientras que en el segundo lo continuo es el tiempo. Esta diferencia me parece clave. Esto hace cambiar las categorías de espacio y tiempo. Los aportes diferenciales que señalaba antes de esta tecnología implica poder pensar y posicionarse en estos espacios de otra manera. Eso no ocurre en las páginas municipales, oficiales, etc.”

Aun se ve a la hora de presentar la información, que siguen usando el espacio como si fuera un afiche mural o una cartelera escrita. Lo que se está haciendo es aplicar los mismos criterios de comunicación que funcionan en el espacio presencial, real. Por ejemplo, tanto en el sitio de la Intendencia Municipal de Montevideo como en las del interior del país, se ven largos documentos cuya única referencia previa sobre su contenido es el link con el título, y sin que ellos se atengan en lo más mínimo a la narrativa electrónica. De hecho en muchos

⁶ Nielsen, Jakob y Schemenaur PJ "Writing for the web" (Traducción libre al español) Disponible desde Internet en: <<http://www.sun.com/980713/webwriting/index.html>> [con acceso el 16/12/02]

⁷ Schiavo Ester (entrevista realizada por Luis A. Fernández) "Las ciudades que conocemos van a saltar por los aires". En Revista En.red.ando. Publicado: 29/2/2000 Disponible desde Internet en: <<http://enredando.com/cas/cgi-bin/entrevista/plantilla.pl?ident=64>> [con acceso el 16/12/02]

casos, están pensados para ser leídos una vez impresos. Internet actúa como soporte de divulgación de los mismos, y no como medio informativo en sí.