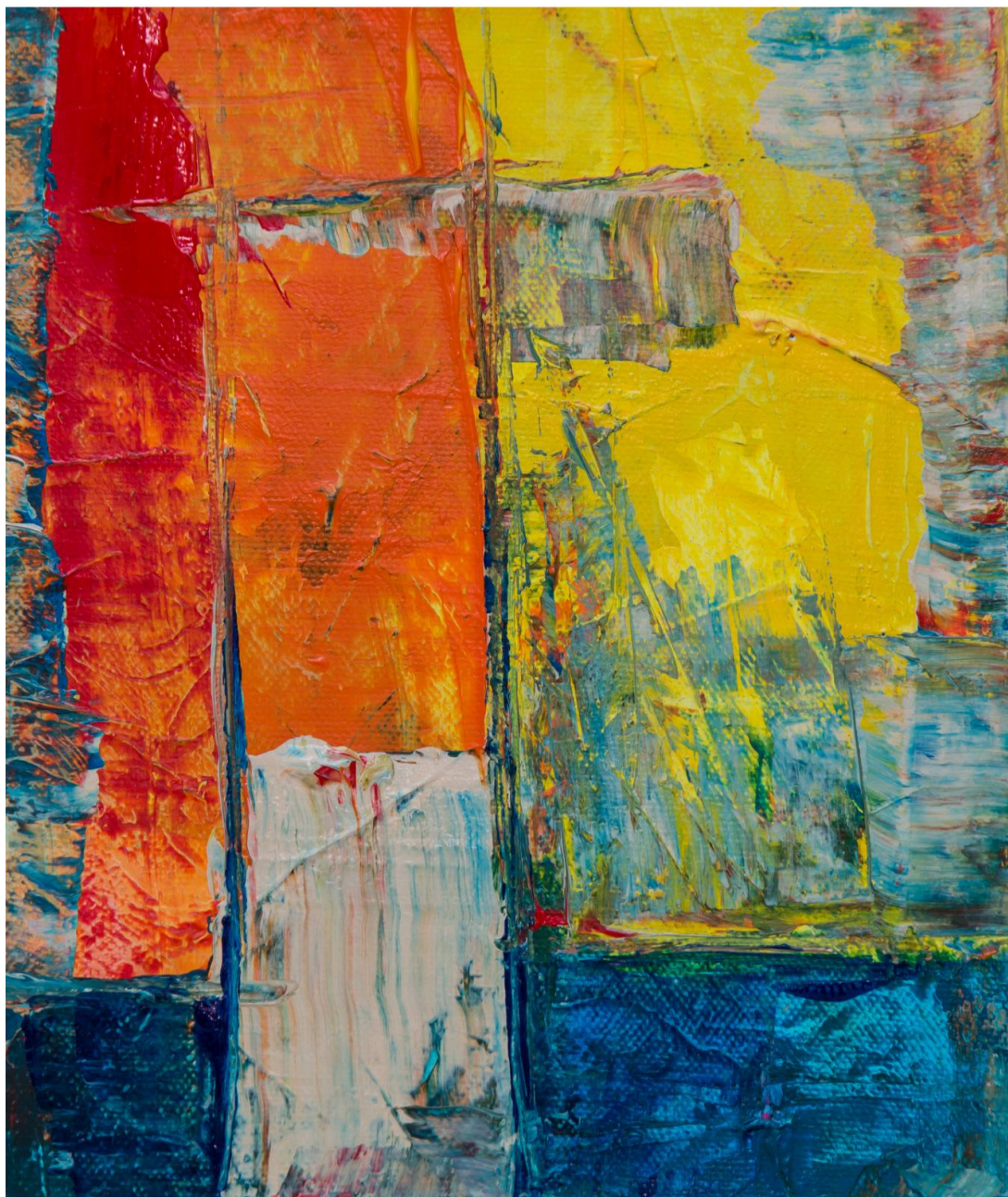


REVISTA INVECOM

VOLUMEN 3 NÚMERO 1

2023

ISSN 2739-0063



Información a través de redes sociales virtuales

Information through virtual social networks

Lucila Grand



<https://orcid.org/0000-0003-4739-4169>

Universidad Nacional del Litoral, Magister, Argentina

lucila.grand@gmail.com

Virginia Venturini



<https://orcid.org/0000-0003-3040-9918>

Universidad Nacional del Litoral, Doctora, Argentina

vventurini@fich.unl.edu.ar

Mario Gardiol



<https://orcid.org/0000-0001-5923-1848>

Universidad Nacional del Litoral, Doctor, Argentina

mariorubengardiol@gmail.com

Norma Finelli



<https://orcid.org/0000-0001-8411-1477>

Universidad Nacional del Litoral, Profesora, Argentina

finellinormab@gmail.com

Resumen

En este trabajo se propone revelar los desafíos en la comunicación entre actores en un barrio de la ciudad de Santa Fe (Argentina) atravesados por una compleja trama riesgo-territorio. Esta ponencia está enmarcada en el Proyecto de Investigación Orientado subsidiado por la UNL, cuyo objetivo general es promover y organizar la captura criteriosa de información, relativa al riesgo hídrico, a través de redes sociales virtuales conformadas por ciudadanos voluntarios de la ciudad de Santa Fe. Se experimentó con redes sociales como Facebook y WhatsApp, con grupos integrados por actores voluntarios del barrio, representantes del gobierno local y docentes participantes del proyecto. Con un año de experimentación se intenta conocer de los vecinos cuestiones como la selección del lugar para vivir, los problemas que ellos identifican en el barrio, su relación con la comunicación en redes sociales y su aplicabilidad a problemas relacionados con el riesgo de origen hídrico. Los resultados

apuntan a reconocer la importancia y la potencialidad que tienen las redes sociales considerando un proceso comunicacional, orientado a la reducción del riesgo de desastres ante fenómenos de origen hídrico, que al profundizarse aportaría a la reducción de los daños. Utilizar la ciencia ciudadana a través de las redes sociales como herramienta de la gestión de riesgo, es un recorrido que deberá transitarse, de aprendizajes tanto por el lado de los “científicos” como por los “participantes”.

Palabras clave: riesgo, comunicación, redes sociales

Recibido: 18-11-21. Aceptado: 07-03-22

Abstract

In this work, we attempt to reveal the challenges in communication between different actors in a neighborhood of the city of Santa Fe (Argentina), crossed by a complex risk-territory scheme. This paper is framed in the UNL funded Oriented Research Project, which goal is to promote and organize the thoughtful capture of information, related to water risk, in virtual social networks made up of voluntary citizens of the city of Santa Fe. From this perspective, experiments were carried out with networks such as Facebook and WhatsApp, with groups of volunteers representatives of the local government, study neighborhood and teachers participating in the project. After a year of experimentation, attempts are made to learn about the citizens issues such as the selection of a place to live, the problems they identify in the neighborhood, their relationship with communicating in social networks and their helpfulness to communicate problems related to water risk. The results aim to recognize the importance and potential of social networks considering a communicational process, aimed at reducing the risk of disasters in the event of water-based phenomena, which when deepened would contribute to the reduction of damage. This process of using citizen science through social networks as a risk management tool, is a journey of learning from both the "scientists" and the "participants".

Keywords: risk, communication, social network

1-Introducción

Santa Fe- Argentina es una ciudad rodeada por ríos y ha tenido numerosas situaciones de inundaciones, a lo largo de su historia. En 2013 fue seleccionada por la fundación Rockefeller como una de las 100 ciudades resilientes del mundo dada su capacidad para recuperarse después de eventos de importancia como las inundaciones del Río Salado en el año 2003, que afectó a casi un tercio de la población. Para los gobiernos locales ha sido un desafío abordar temáticas como en el manejo de la inseguridad, inequidad, manejo de la basura, el transporte público y la gestión del riesgo hídrico, siempre en miras de un desarrollo urbano sostenible.

Sin embargo, aún hoy existen problemas de origen hídrico en la ciudad que generan reclamos permanentes.

El barrio Sargento Cabral, de aproximadamente 11000 habitantes (CNPV, 2010), está atravesado por las vías del ferrocarril General Belgrano; que agrava los problemas típicos de los terrenos deprimidos y altera el escurrimiento natural del terreno. El sector ubicado en la zona de influencia del ferrocarril, ha sufrido históricamente anegamientos de las viviendas y sus calles. Entre las principales causas de anegamiento, se puede nombrar: ausencia de obras, la ineficiencia de las obras de drenaje existentes, la falta de infraestructura adecuada, la inapropiada gestión de los residuos, cuestiones que, se ven potenciadas con las precipitaciones de alta intensidad que han profundizado la problemática descripta. Este conjunto de factores ha generado múltiples circunstancias en las cuales se anegaban las calles, las veredas y el agua entraba a las viviendas, llegando a diferentes alturas y permanencias, lo cual trajo importantes daños económicos y emocionales aparejados.

Contar con una comunicación ágil entre la población y con los funcionarios podría generar una mejora de los resultados de la presencia del estado como en acciones vinculadas a la prevención de riesgos.

2. Objetivo de la ponencia

El objetivo de este trabajo es develar los desafíos en la comunicación y las miradas entre actores en un barrio de Santa Fe-Argentina atravesados por una compleja trama riesgo-territorio.

3. Discusión teórica

Para este trabajo se hace indispensable plantear una concepción del término comunicación. Es un concepto polisémico, que ha variado a lo largo del tiempo. Se puede hablar de comunicación como una ciencia en sí misma o como un objeto de estudio. La comunicación puede ser entendida como un proceso en el cual un individuo transmite y recibe ideas, información y mensajes. Se trata de una actividad humana, que pone en juego proceso

cognitivo donde un emisor, envía un mensaje a través de un canal, a un receptor, que puede convertirse en emisor (Santos García, D. 2012). En este caso, el proceso comunicacional se concreta con la utilización de las redes sociales.

Un antecedente de Ciencia ciudadana es la denominada “Ciencia Abierta”, que fuera explicada como una producción científica que se desarrolla y comunica con la participación de personas no expertas y que luego sus resultados son expuestos para su libre uso (Lombardelli, 2018, p. 148). La Ciencia Ciudadana es una forma de participación colectiva, que está ganando cada vez más adeptos tanto entre científicos como en ciudadanos, que ha reconocido en esta metodología una oportunidad enorme: (Fundación Ciencia Ciudadana, 2017, p. 8).

La era digital que estamos atravesando es una oportunidad de pasar de cientos a miles de personas que puedan colaborar en propuestas de ciencia ciudadana. Al mismo tiempo ha crecido la necesidad de difusión de los resultados, entre personas no expertas. (Perelló en Fundación Ciencia Ciudadana, 2017, p. 12). Es relevante destacar que los avances tecnológicos con los cuales actualmente se dispone, el envío de imágenes, de videos, la ubicación puntual de la toma fotográfica, de manera instantánea, etc. haciendo que este proceso sea mucho más ágil que hace tan sólo 30 años.

En relación a las redes sociales, en este trabajo se considera que son un conjunto de estructuras compuestas por personas conectadas por uno o varios medios y por distintos vínculos motivados por intereses comunes. Una red social esta conformada por un conjunto de actores y sus relaciones. Esta idea de red, vincula un conjunto de nodos (individuos) entre ellos, por medio de relaciones, a través de las cuales fluye información clave, (Gandelguber y Ricaurte, 2013, p. 51). En América latina el 90% de los usuarios pertenecen a alguna red social. Además estas redes reflejan situaciones de la vida de las personas, las necesidades de reconocimiento, pertenencia, construcción de identidad, información, etc, entre los más relevantes (Ricaurte, 2013, p. 146).

El concepto de riesgo nos orienta al reconocimiento de daños de la actividad humana. Tradicionalmente el concepto de riesgo estuvo vinculado al análisis cuantitativo de la

probabilidad de ocurrencia de un fenómeno que potencialmente fuera dañino. La segunda acepción del término pone énfasis en los impactos probables más que en la probabilidad de ocurrencia del fenómeno. El riesgo es entonces una condición latente, preexistente que con un fenómeno detonante puede causar graves daños. El nivel de riesgo estará relacionado con la intensidad o magnitud de los potenciales fenómenos, el grado o nivel de exposición y la vulnerabilidad. (Narvaez, Lavell y Perez Ortega, 2009, p.9).

En este contexto, la gestión de riesgos es comprendida como un proceso que apunta a la previsión, reducción y control del riesgo, en consonancia con el logro de pautas de desarrollo humano, económico y social. La gestión de riesgos abarca desde la formulación e implementación de políticas públicas hasta la implementación de herramientas concretas para la medición y control. (Narvaez, Lavell y Perez Ortega, 2009, p.33). Puede ser entendido como un proceso concertado, planificado y participativo, con el objetivo de reducir la posibilidad de sufrir daños de una determinada zona o región. Es el “*conjunto de decisiones administrativas, de organización y de conocimientos operacionales para implementar políticas y estrategias con el fin de reducir el impacto de las amenazas naturales y desastres ambientales y tecnológicos*” (Chuquisengo en PNUD, 2012, p. 6).

El Municipio local, estableció un Sistema Municipal de Gestión de Riesgos para dar un marco integral a las acciones, según la Ordenanza 11.512/2007, generando un espacio participativo destinado a trabajar en la prevención y mitigación de riesgos, como también en los preparativos para dar una mejor respuesta ante los eventos y en la recuperación posterior a emergencias o desastres. La comunicación de riesgo es considerada como un eje fundamental y se lo aborda de manera integrada.

A medida que las sociedades se familiarizan con el uso de las tecnologías, éstas se van incorporando al uso cotidiano. Las redes sociales se han consolidados como herramientas de difusión de información en la sociedad para individuos, empresas u organizaciones. A través de ellas se difunden y comparte información, realizándose con una mayor velocidad (Hütt Herrera, 2012, p. 128).

4. Enfoque y/o metodología

Se recurrió a una metodología de carácter cualitativa, de tipo exploratorio. Se orientó a la búsqueda de miradas sobre el barrio, los problemas estructurales y de convivencia reconocidos por los vecinos y su relación con el uso de redes sociales para la comunicación de estos problemas.

El instrumento seleccionado para captar la información fue la entrevista, como una

“conversación sistematizada, busca obtener, recuperar y registrar experiencias de vida guardadas en la memoria de la gente” (Sautu, 2005, p. 48).

Los entrevistados corresponden a las siguientes tipologías: vecinos del barrio, representantes de ONG (vecinal), del gobierno local y de instituciones religiosas. Se realizaron ocho entrevistas y una con formato *focus group*, entre septiembre y octubre de 2019, grabadas con la autorización de los entrevistados.

5. Principales resultados

En relación a la antigüedad en el barrio de los entrevistados, en el grupo de los vecinos, los tiempos de residencia, fueron de 20 a 50 años. El representante del gobierno local, junto con el integrante de la vecinal, tienen menor tiempo de relación explícita con el barrio.

Con respecto a las causas de la elección para residir en este barrio, expresaron que era porque los abuelos o padres habían comprado un terreno para poder edificar ya que en aquella época el barrio disponía de lotes sin edificación y los costos de los mismos eran accesibles. Otros entrevistados, expresaron que ellos compraron una vivienda para residir en zonas de viviendas con patio. Esto da cuenta de una fuerte vinculación y arraigo al barrio.

“...yo nací acá tengo 20 años y los que eligieron este varios fueron mis abuelos hace 40 años atrás, ellos vivían cerca de la de la cervecería Santa Fe sobre la misma cuadra bueno ellos alquilaban ahí y bueno gracias a Dios pudieron adquirir este terreno hace 40 años. Ellos vivieron primero y luego de esta casa estamos ahora construyeron arriba mi papá ahora fallecieron mis dos abuelos y nosotros vivimos su casa pero el del barrio nunca nos fuimos.”
(Entrevista 001-Vecino)

“...Vivo hace 60 años. Mi papá y mamá vinieron a este barrio. En base a su poder económico compraron una casita acá ya que no le alcanzó para ir a vivir a otro lado en base a la economía que ellos tenían...”(Entrevista 003-Vecino)

En relación a los factores positivos y negativos del barrio, la mayoría manifiesta que le agrada en su totalidad el barrio, ya que tiene avenidas importantes, varias líneas de transporte urbano, lugares de esparcimiento, dispone de todo los servicios públicos básicos y mantiene un ambiente de tranquilidad mejor a otros barrios. Pero como factor negativo destacan la inseguridad (asalto, robos etc) y el anegamiento ante precipitaciones de gran magnitud.

“...lo que nos gusta más del barrio y a mi particularmente la cercanía la avenida, la cercanía la plaza tenemos varios colectivos que constantemente van y vienen los acercan al centro o sea es un barrio donde todo llega, básicamente. Los servicios no hay problema, en el servicio de televisión podés elegir, no es como otro barrio que si no entra este y no acá podemos ir un día no nos gusta estar en servicios nos vamos al otro y no en eso no hay problema por eso nos gusta este barrio y además por la tranquilidad que todavía se conserva...Acá el problema que hay es el agua, ese es el único defecto que tiene el agua, el agua, por ahora no está lloviendo con gran magnitud” (Entrevista 001-Vecino).

En general, se ve coincidencia entre los vecinos. Como cuestiones negativas, principalmente se expone la inseguridad, y en varios casos, el tema de las “inundaciones” o anegamientos por precipitaciones, dependiendo de la zona donde esté ubicada la vivienda del vecino. En este último punto algunos vecinos destacan que las obras de desagüe que se diseñaron y ejecutaron

han mejorado la situación y mientras que otros opinan que no. La representante del gobierno local manifiesta que las obras no fueron concluidas en su totalidad. Otros problemas que aparecen en los discursos son: la falta de luces, problemas en jóvenes por la droga y alcohol y por la velocidad de los autos en calles internas al barrio.

Focalizando en las miradas sobre las posibles causas para los anegamientos, se reconoció la falta de obras, el volcado de residuos que tapan los desagües existentes y la ausencia de mantenimiento de los desagües y limpieza en las alcantarillas. Al profundizar en estos problemas identificados, manifestaron que se debe a que los responsables no lo hacen (empleados públicos) y a la falta de conciencia de los vecinos en cuidar el funcionamiento de los desagües.

Se indagó sobre qué acciones han tomado ante esos problemas: las principales respuestas están dirigidas a la realización de reuniones de vecinos y presentación de expedientes haciendo reclamos de obras de desagüe y en algunas oportunidades también realizaron cortes de calle, reuniones con intendentes, personal técnico del municipio, presidente del honorable concejo municipal, ministro de obra y ministro de gobierno de la provincia. Por otra parte, los vecinos reconocen la existencia de un problema cultural sobre el manejo doméstico de la basura y sugieren que debería haber más y mejores actividades educativas para que los vecinos no arrojen basura en la calle, sino que lo embolsen y depositen en los recipientes reglamentarios o sobre la vereda para que no lleguen a las alcantarillas y las obstruyan.

Por último, se orientó a conocer la relación de los entrevistados con las redes sociales virtuales y el uso que hacen de ellas para comunicar problemas barriales. Expresan que usan Whatsapp, Facebook e Instagram, principalmente para comunicarse y mantenerse informados. El representante del gobierno local específicamente detalló que los vecinos usan poco las redes sociales para hacer reclamos, usan más el número de teléfono gratuito de la municipalidad y que las consultas en las redes sociales de la ciudad son muy bajas. Las personas adultas mayores, son los que más reclaman y se acercan al municipio. Ellos creen que si alguien les da

una respuesta o los escucha es más eficiente su reclamo por eso no usan las redes sociales, más que para comunicaciones personales.

“Whatsapp. Yo mando a la municipalidad cuando no pasa el basurero o cuando se quema un foco de luz y otras cosas. Y medianamente estan cumpliendo”. (Entrevista 003-Vecino).

“...Facebook y Whatsapp...” (Entrevista 005-Vecino)

: *“....si ayudan... (las redes)..... ... porque estamos más en comunicación. Por ejemplo, cuando Uds dieron el taller para que nosotros saquemos fotos, controlemos la basura, eso está bien... ..: por la inseguridad y hasta para los reclamos de la luz nos sirven muchos las redes” (Entrevista 008-Vecinas).*

Con respecto a la percepción de los entrevistados sobre si las redes sociales ayudarían con los problemas hídricos del barrio, la respuesta fue variada. El representante del gobierno local manifiesta que se ha avanzado en la idea de un gobierno abierto, que busca acercarse al ciudadano utilizando la tecnología de la comunicación. La importancia que comienza a tener el área de comunicación en la municipalidad, da la pauta que todas las redes sociales tienen un rol cada vez mayor en la comunicación de la gestión del territorio.

6. Conclusiones finales

Se percibe en el grupo de actores entrevistados, que las redes sociales no han sido exploradas en su totalidad para difundir y socializar problemas vinculados a las cuestiones hídricas, su aprovechamiento, aún presenta múltiples y variadas posibilidades. Los vecinos están efectivamente organizados en redes sociales virtuales, motivados por los problemas de seguridad ciudadana.

Para los representantes del estado local, se reconoce necesidad incorporar las redes sociales virtuales en un gobierno abierto, ya que agilizan las posibles respuestas a brindar y la comunicación de las acciones gubernamentales.

Por lo tanto, ampliar en calidad y cantidad el uso de las redes sociales, en todo el territorio, en temáticas vinculados al riesgo hídrico, es aún un desafío pendiente, que en ciudades como Santa Fe, podrían ser de extrema utilidad tanto para la población como para las autoridades locales. En efecto, desde el gobierno local manifestaron la necesidad de implementar estas redes virtuales cuyo objetivo sea el monitoreo y comunicación del riesgo hídrico de otros barrios vulnerables de la ciudad de Santa Fe.

Referencias

- LOMBARDELLI, M. J. (2018) El juego como espacio creativo en Ciencia Ciudadana. Tercer Congreso de la Asociación Argentina en Humanidades Digitals. La cultura de los datos. Asociación Argentina de Humanidades Digitales, Rosario. (Extraída el 20 de mayo de 2020, de <https://www.aacademica.org/congreso.aahd2018/28>).
- Fundación Ciencia Ciudadana (2017) Guía para conocer la ciencia ciudadana. Universidad Autónoma de Chile. Santiago de Chile. (Extraído el 25 de marzo de 2020, <http://cienciaciudadana.cl/descarga-la-guia-para-conocer-la-ciencia-ciudadana/>)
- Gandlgruber B. y Ricaurte Quijano P. (2013): Cap. 4. La naturaleza de las redes sociales virtuales y su impacto en el desarrollo económico y político. En Investigar las redes sociales, Coordinadores: Islas O y Ricaurte P. México.
- Ricaurte Quijano P. (2013): Cap. 8. Redes ciudadanas en la era digital: la nueva esfera pública. En Investigar las redes sociales, Coordinadores: Islas O. y Ricaurte P. México.
- Narvaez L., Lavell A. y Pérez Ortega G. (2009) La gestión del riesgo de desastres un enfoque basado en procesos. Proyecto de Apoyo a la Prevención de Riesgos de Desastres en la Comunidad Andina PREDECAN, Lima Perú.
- Hütt Herrera, Harold (2012). LAS REDES SOCIALES: UNA NUEVA HERRAMIENTA DE DIFUSIÓN. Reflexiones, 91(2),121-128.[fecha de Consulta 1 de Junio de 2020]. ISSN:1021-1209. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=729/72923962008>
- Sautu R., Boniolo P., Dalle R. y Elbert R. (2005) Manual de Metodología Colección Campus Virtual Editorial Clacso.

Santos García D. (2012) Fundamentos de la comunicación. Editorial Red Tercer Milenio México.