

Cultura entre todos. La construcción de una nueva ciudadanía

Escenarios digitales

Autores Julia Dayub

Carolina Garralda

Ana Laura Idigoras

portalcult@rosario.gob.ar

Resumen

La ponencia propone dar a conocer la experiencia de la Coordinación de Prensa y Comunicación Social de la Secretaría de Cultura y Educación de la Municipalidad de Rosario en la transformación de un proceso comunicacional que tomó como herramienta clave la aparición de las nuevas tecnologías, pensadas desde la transversalidad de lo público. La misma reconoce que en este entramado emerge una nueva concepción de ciudadanía.

Es la creación de un portal web y de un ecosistema de medios 2.0 en el marco de una política pública que define su eje en la participación ciudadana, donde las nuevas tecnologías imprimen una lógica propia en el vínculo política y tecnología se entrecruzan para configurar la comunicación en un proceso colaborativo.

Los desafíos de este proyecto articulan diversos actores: los responsables de comunicación de las instituciones de la Secretaría; los artistas de la ciudad de Rosario y alrededores; responsables de la comunicación de centros culturales, bares y salas privadas; periodistas, y ciudadanos en general.

Palabras claves: políticas públicas culturales, tics, comunicación, redes, ciudadanos., colaborativa, participación.

www.panam2013.eci.unc.edu.ar | www.eci.unc.edu.ar

Tel.: +54 351 4334160 int. 103.

Av. Valparaíso esq. Los Nogales. Ciudad Universitaria. Córdoba, Argentina.

Desarrollo

El aporte de esta ponencia al VI Encuentro Panamericano de Comunicación se basa en la reflexión sobre la configuración de ciudadanos en lo público a partir de la experiencia en la incorporación del portal web www.rosariocultura.gob.ar y redes sociales de la Coordinación de Prensa y Comunicación Social de la Secretaría de Cultura y Educación de la Municipalidad de Rosario desde fines del 2008 a la actualidad.

Contexto histórico

La Secretaría de Cultura y Educación de la Municipalidad de Rosario ha crecido en número y variedad en los últimos 15 años, ofreciendo una oferta cultural muy amplia a la ciudad a partir de diversos programas y propuestas.

Actualmente cuenta con más de 40 reparticiones, entre centros culturales, museos, salas y espacios educativos, y una decena de programas específicos, dirigidos a todos los públicos y sostenidos gracias a la diversidad de las propuestas aportadas por las áreas. Entre las transformaciones cabe destacar el proceso de descentralización administrativa del municipio que comenzó en el año 1995. Desde sus inicios, su objetivo fue generar un gobierno más eficaz, eficiente y cercano a los vecinos, promoviendo un desarrollo más armónico y democrático de la ciudad. Consecuentemente también la representación de la Secretaría de Cultura y Educación llegó a los seis distritos de Rosario. Este ingreso al territorio se fue complejizando y adquiriendo cada vez más autonomía a la vez que presencia en cada barrio.

Por estas transformaciones Rosario se constituía como una ciudad de Cultura Urbana dentro de nuestro país y en el Mercosur. Desde este enfoque se trabajó para proyectar la ciudad a todo el país y al mundo como Capital Cultural e instalar el Modelo Rosario como plan integral, donde la cultura ocupa un lugar central y es

producto colectivo, suma de diferentes sectores tanto públicos como privados. Hoy este planteo fue superado aunque no olvidado. La premisa que rige en este momento sobre las políticas culturales dispuestas gira en torno a la participación y sobre todo a la inclusión ciudadana y están fuertemente ligadas a las políticas sociales. Esto se dá al punto que que los límites entre lo que tienen de social y lo que van de cultural son apenas discernibles e innecesarios.

En este entramado, la Coordinación de Prensa y Comunicación Social es el área de articulación y soporte donde confluye la información de las diferentes reparticiones que integran la cartera.

La oficina cuenta con dos soportes de comunicación básicos y fundamentales: la Agenda de Actividades Culturales impresa y el ya mencionado subportal www.rosariocultura.gob.ar, que guarda relación con la imagen y la programación del sitio de la Municipalidad de Rosario www.rosario.gob.ar.

A estas herramientas se le suman un área de diseño e imagen, el registro, edición y archivo audiovisual y un cuidadoso equipo de redacción y corrección de textos, que se rige por un manual de estilo propio desarrollado junto a todos los comunicadores de los diferentes espacios de la Secretaría.

Por su parte, el área de diseño gráfico resuelve estéticamente las diferentes piezas de comunicación que se elaboran –tal es el caso de la agenda impresa– y la imagen de la Secretaría de Cultura y Educación, así como la demanda de las instituciones que la conforman.

Sustentada en los recursos enumerados, se implementan diferentes estrategias para comunicar y enriquecer las propuestas que hacen a la gestión en Cultura y Educación municipal.

Tareas que se desarrolla:

- Gestión de los encuentros mensuales de comunicadores
- Gestión del portal web y redes sociales
- Diseño gráfico
- Relaciones con la prensa
- Ediciones de video
- Licitación de imprenta
- Clipping
- Publicidad en radio, televisión y diarios
- Organización de actos y protocolo
- Cobertura fotográfica y en video
- Redacción y edición de agenda de actividades culturales impresa mensual.

Un cambio de paradigma

El desarrollo de un nuevo vínculo con los habitantes de la ciudad de Rosario, participación e inclusión, implicó hacer un cambio en la comprensión de los mismos. Pasar de públicos receptores de información sobre actividades culturales a ciudadanos co- autores de un mapa cultural.

En su concepción inicial, la función de la Coordinación de Prensa y Comunicación era la difusión de actividades:

- Relaciones con la prensa
- Publicidad
- Desarrollo de soportes gráficos

Los conceptos de participación, interacción, ciudadanía estaban excluidos de los discursos en los materiales de “difusión”.

Como dice Villamayor con respecto a este modelo “Las organizaciones del Estado o de la sociedad civil aprecian a la comunicación en términos pura y exclusivamente de medios que sirvan para difundir, convencer o clarificar mensajes y contenidos”.

En contraposición a esta concepción unidireccional Toni Puig dice en el *Manual de comunicación cultural: taller de aprendizaje personalizado*: “La comunicación -insistiré- empieza por colocar a los ciudadanos - a sus deseos, necesidades y retos culturales- en el corazón de la toma de todas las decisiones de la organización y sus servicios y productos. Son, éstas, las organizaciones culturales relacionales: las del tú a tu con los ciudadanos. Las que tienen éxito: consiguen que los ciudadanos estén encantados con ellas. El futuro está aquí: en volverse imprescindibles. De la familia. Cómplices.” Y agrega: “Difusión, pues: un apéndice para propagar la organización y sus cosas. Comunicación: compartir con los ciudadanos la organización y sus cosas. Que son suyas: para la calidad de sus vidas. Y la de la ciudad.”

Este era el desafío que se presentaba hacia fines de 2008, entonces hubo que indagar qué recursos iban a permitir llevar adelante este nuevo proceso de comunicación desde la Secretaría de Cultura y Educación.

¿La respuesta? Se pensó en trabajar un ecosistema de medios digitales que incluyeran un portal propio de la Secretaría, una cuenta en Facebook, una en Twitter y un canal de Youtube. Cabe aclarar que la Municipalidad ya contaba con un portal centralizado de información y servicios (www.rosario.gob.ar) y el portal de Cultura y Educación debía ser un subportal relacionado a éste, con gestión de contenidos y administración independientes y programado con software libre.

Respecto a las redes sociales, la intención era comenzar a trabajar en un proceso de interacción con el ciudadano, manteniendo una escucha activa, canales de participación abiertos donde los habitantes pudieran encontrar respuesta a sus

inquietudes, sugerencias, críticas, además de un espacio para recibir información sobre la gestión cultural.

Acerca del portal rosariocultura.gov.ar, el objetivo estratégico era sumar una nueva propuesta cultural on line colaborativa y no sólo crear un medio de comunicación con fines noticiosos. Generar un espacio de cruce de contenidos culturales y artísticos, fomentando la producción cultural local y la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

De esta manera, se definieron los siguientes **objetivos**:

- Lograr un espacio colaborativo entre los artistas, gestores y el público a través de las secciones Base de Datos de Artistas, Agenda Cultural y herramientas de participación (foros, encuestas, concursos).
- Difundir las actividades de la ciudad y específicamente de la Secretaría.
- Potenciar y aumentar la calidad de los vínculos entre las áreas de la Secretaría y el ciudadano.
- Posicionar al subportal como el espacio cultural 2.0.
- En este sentido, se trabajó en relación a cuatro ejes:
- Información: la posibilidad de la consulta personal a través de la web para generar mayor fluidez a la misma. Anteriormente, toda esta información llegaba al público a través de los medios de comunicación masiva y de la comunicación dirigida por las áreas. Desde entonces se propone un vínculo más cercano.
- Además, a través del subportal se pudo mejorar la coordinación de actividades de la Secretaría, integrando a las diferentes reparticiones y poniendo en común la programación de cada espacio. De esta manera, se

pudo trabajar sobre la unidad y coherencia interna de los proyectos y de la imagen de la Secretaría.

- Producción de contenidos culturales para publicar en el portal o descargar.
- Participación de las áreas de la secretaría y los ciudadanos para crear la oferta cultural local: en rosariocultura.gob.ar la cultura se presenta online a partir del aporte de las dependencias culturales y de los usuarios que interactúan a través de las diferentes herramientas que brinda el subportal.
- Desarrollo y fomento del uso de las Tics: la concepción del sitio como centro cultural y las herramientas de la web 2.0, otorgan al subportal la posibilidad de ser un espacio de producción cultural.

Cultura y educación entre todos. Un nuevo desafío

En noviembre de 2010, esta propuesta se materializó y se lanzó el portal www.rosariocultura.gob.ar. Las premisas del sitio: participación y construcción colaborativa, definieron su perfil: **cultura y educación entre todos**.

Allí se puede encontrar una agenda diaria construida por actividades organizadas por la Secretaría así como también por otras instituciones públicas o privadas de la ciudad, artistas y ciudadanos en general. El sistema de carga se realiza a nivel interno a través de la vinculación con el SAC (Sistema de Actividades Culturales) y a nivel externo completando un formulario donde se incluye el título de la actividad, fecha, hora, descripción, tipo de entrada, observaciones y el contacto de los organizadores.

Por otra parte, se encuentra la sección de Base de Datos de Artistas, donde los interesados completan un formulario incluyendo enlaces a videos, imágenes, datos de contacto y descripción de su producción con el fin de generar un espacio que vincule artistas con productores y posibles contrataciones.

www.panam2013.eci.unc.edu.ar | www.eci.unc.edu.ar

Tel.: +54 351 4334160 int. 103.

Av. Valparaíso esq. Los Nogales. Ciudad Universitaria. Córdoba, Argentina.

Finalmente, en el sitio se puede encontrar información sobre las instituciones locales: museos, escuelas, centros culturales, bibliotecas, programas, ferias, organismos y teatros. Además, se presenta la oferta en capacitación y las convocatorias que se llevan adelante, y la sección multimedia con galerías de fotos, videos y audios. Asimismo, hay recorridos autoguiados que permiten a los visitantes conocer espacios de la ciudad haciendo su propio camino descargándose un mapa y archivos de audio en mp3.

En términos generales, desde sus inicios el sitio se ha mantenido en crecimiento y la duración media de la visita es de '03 "41, lo cual indica un a permanencia más que importante. Diariamente productores, agrupaciones artísticas y centros culturales suben sus actividades a la agenda cultural on-line del portal.

Entre todos en las redes sociales

Actualmente, el portal se articula con las cuentas en [facebook.com](https://www.facebook.com) y [twitter.com](https://www.twitter.com), configurando una nueva relación con el ciudadano y actualizándose al cambio permanente de las tecnologías. Un ejemplo de ello es la incorporación, a principios de 2012, del login de facebook para registrarse al sitio y así cargar actividades y realizar comentarios en las diferentes secciones, como resultado de una búsqueda de mayor comodidad del usuario para participar en el portal.

Autores de www.rosariocultura.gob.ar

La presencia de la Secretaría en la red y su apuesta colaborativa, necesitaba espacios de encuentro que propiciaran un plan integral y homogéneo para fortalecer la identidad de la Secretaría de Cultura y Educación. Para ello se involucraron todos los responsables de comunicación de las diferentes áreas.

Desde el 2011, se comenzaron a realizar reuniones mensuales donde se buscó definir esquemas de trabajo que incluyeron desde un *Manual de estilo de redacción* y la vinculación de cuentas en redes sociales hasta el desarrollo de estrategias para cada área y para la Secretaría. El objetivo fue propiciar una red de trabajo participativa y colaborativa.

En sintonía con este espacio, se realizó una capacitación de *Actualización profesional en redacción para web y redes sociales para gestores de rosariocultura.gob.ar*, con el fin de aprender a cargar actividades y noticias en el portal, y profesionalizar el uso de redes sociales.

Con estos encuentros, se logró:

- Visibilidad y conocimiento de los responsables de comunicación en las áreas de la Secretaría.
- Intercambio de experiencias en comunicación. Particularidades y semejanzas.
- Alianzas institucionales para el desarrollo de planificaciones en comunicación.
- Reconocimiento y trabajo colaborativo en el portal.
- Puesta en común y socialización de recursos.

Por fuera de la Secretaría, los ciudadanos colaboradores del portal no solo son quienes consultan y comentan el sitio, sino también quienes lo nutren: artistas, centros culturales, bares, salas de teatro u otras instituciones. Para ellos se crearon tutoriales audiovisuales y el contacto vía correo electrónico permanente.

Además los periodistas son invitados a participar ofreciendo el sitio contenidos específicos para prensa a partir del registro con un usuario diferencial. Con éste se puede acceder a datos de contactos, imágenes en alta calidad y descarga de materiales exclusivos.

Ciudadanos espectadores o ciudadanos creadores

La incorporación de las lógicas que las nuevas tecnologías proponen, se corresponden con la configuración de un hacer comunicacional que tomó al ciudadano como autor de sus actividades en el ecosistema de medios digitales planteado: Ciudadano Productor. Ya no como receptores de información, sino creadores de contenidos.

Sin embargo, el permanente y acelerado ritmo de los cambios tecnológicos hacen de esta definición de ciudadanos un constante trabajo en la búsqueda de su participación. Este es el desafío.

“Construir desde lo público es un acto político. Nacemos diversos, la igualdad es una construcción política moderna, una creación resplandeciente en el campo de los derechos, las oportunidades, la capacidad de realización personal de los ciudadanos.

Las políticas públicas interpretan y ponen en acción movimientos y energías colectivas que subyacen y se desplazan en la comunidad, buscando ser leídas, sistematizadas y puestas en marcha como claves vueltas inteligibles, como universos simbólicos que crean su modo de representación, acción y desarrollo. Lo Público, visto desde la lectura y capacidad narrativa, es la estrategia mayor para construir sentido.”¹ Apostando a esta creencia, intentamos desde el lugar que nos toca, colaborar con la construcción de una sociedad más rica en valores éticos, estéticos y humanos, tratando de que los bienes culturales públicos y también privados estén al alcance de cada vez más personas.

Bibliografía

¹ María de los Ángeles González. Ex- Secretaria de Cultura y Educación de Rosario y actual Ministra de Innovación y Cultura en la provincia de Santa Fe en *6SAR/ Cabildo Abierto de Arte*

- VILLAMAYOR, C (2006); *La comunicación como perspectiva y como dimensión en los procesos sociales. Una experiencia de participación en las políticas públicas. PSA Formosa. UNIrevista Vol. 1 No. 3*
- PUIG, T; *Manual de comunicación cultural: taller de aprendizaje personalizado.* En www.tonipuig.com, recuperado el 27 de abril de 2013.
- SECRETARÍA DE CULTURA Y EDUCACIÓN (2012); *Anuario de la Secretaría de Cultura y Educación.* Edición 2011.
- GONZÁLEZ, M (2010); *6SAR/ Cabildo Abierto de Arte: compilación de ponencias y conferencias.* Ediciones Castagnino +macro.

www.panam2013.eci.unc.edu.ar | www.eci.unc.edu.ar

Tel.: +54 351 4334160 int. 103.

Av. Valparaíso esq. Los Nogales. Ciudad Universitaria. Córdoba, Argentina.