

Participación ciudadana electrónica en el mundo local: el caso de Consensus, ciudadanos en red

Clelia Colombo Vilarrasa

1. La Participación ciudadana electrónica.

Actualmente nos encontramos en un sistema de democracia representativa que se ve afectada por una parte por la introducción de las TIC y los cambios que comportan a todos los niveles -especialmente a nivel político-, y por otra parte por la denominada desafección democrática, un déficit democrático que conlleva la falta de confianza de los ciudadanos hacia las instituciones democráticas y sus representantes. A su vez esta desafección democrática se ve influenciada también por las TIC, que aceleran los procesos de cambio en las concepciones y maneras de hacer de los individuos, agudizando el sentimiento de choque con la democracia representativa.

En este marco emergen nuevas formas de participación de los ciudadanos en la esfera pública, lo que conocemos como participación ciudadana. Las TIC y los cambios que introducen en la información y la comunicación, influyen los procesos participativos permitiendo nuevas formas de participación electrónica. Aun cuando quizá es todavía temprano para pensar en una participación ciudadana exclusivamente electrónica, la introducción de mejoras significativas en la participación a través de las TIC permite pensar en modelos de participación mixta en los que la participación presencial se vea complementada por una participación electrónica, preservando los elementos positivos y evitando los elementos negativos de ambos modelos. El término participación ciudadana abarca un amplio abanico de significados que van desde la participación ciudadana impulsada desde las administraciones públicas (lo que se denomina participación *top-down*) hasta la participación ciudadana en movimientos sociales o redes ciudadanas menos formales. La investigación de la que da cuenta esta comunicación se enmarca en un modelo de gestión pública que contempla la implicación y la responsabilización de los ciudadanos en la res pública, a través del impulso por parte de las administraciones de procesos de participación de la ciudadanía en la toma de decisiones públicas.

La incorporación de Internet a la democracia ha supuesto nuevas posibilidades de relación entre ciudadanos y representantes y entre los mismos ciudadanos, ofreciendo innumerables posibilidades para la actuación política. En este sentido, en función del tipo de relaciones establecidas y del modelo de gestión política al que se incorpora Internet, podemos diferenciar las situaciones de *e-government* y *e-governance*, que suponen respectivamente la incorporación de las TIC en el gobierno tradicional y su utilización en una forma de gobernar que se ha denominado gobierno relacional o gobierno en red (BRUGUÉ y GOMÀ, 1998).

Las TIC, por sus características de relaciones horizontales, multiplicidad de actores, funcionamiento descentralizado y no acotado geográficamente, permiten –por lo menos a nivel técnico- traspasar el sistema de representación tradicional y avanzar hacia una democracia representativa con una fuerte participación ciudadana, manteniendo el sistema de deliberación social. Así pues, las TIC facilitarían la transición de una forma de gobernar tradicional a una forma de gobierno relacional o gobierno en red denominada *governance*. Es en este sentido que hablamos de *e-governance*, para referirnos a la incorporación de las TIC en un sistema de gobierno complejo que introduce la participación de varios actores en el gobierno y comporta cambios en los roles de los poderes públicos, en la posición que adoptan en los procesos de gobierno y en la utilización de nuevos instrumentos de gobierno (BLANCO y GOMÀ, 2002).

En el marco de la *e-governance* encontramos la potenciación de formas de e-participación que, con la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, buscan la integración de la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas. Aquí es dónde se encuentra el proyecto *Consensus, ciudadanos en red* una experiencia de participación ciudadana a través de Internet.

A través de un análisis del impacto de Internet –concretamente la plataforma *Consensus, ciudadanos en red*- en la participación ciudadana institucionalizada, se pretende estudiar y profundizar en las oportunidades y las

limitaciones de esta tecnología de la información y la comunicación, en un camino hacia una democracia representativa que incorpore una mayor participación de la ciudadanía en la gestión de lo público y colectivo.

Concretamente se estudia si la utilización de Internet en los procesos de participación ciudadana de manera combinada con sesiones presenciales mejora los niveles de información, comunicación y consulta de los ciudadanos en relación al proceso de participación. Por otro lado se analiza si Internet posibilita la comunicación de los ciudadanos entre ellos, permitiendo la deliberación y el debate ciudadano sobre los procesos participativos más allá de las sesiones presenciales.

Con el objetivo de aportar informaciones acerca de la influencia de Internet en los procesos participativos impulsados desde las administraciones públicas, el diseño de la investigación prevé el estudio de experiencias de participación ciudadana impulsadas a nivel local desarrolladas de forma presencial y de experiencias participativas también locales que han tenido lugar de forma mixta, es decir, que incorporan participación presencial a la vez que participación a través de Internet. Resulta oportuno apuntar que se ha optado por dejar fuera del análisis aquellos procesos de participación ciudadana desarrollados únicamente en Internet, aquellos que son totalmente virtuales, puesto que se ha entendido que en una sociedad en la que la divisoria digital excluye a buena parte de la población del acceso a Internet e introduce desigualdades en la calidad de este acceso (1), los procesos únicamente virtuales no pueden garantizar todavía una participación democrática de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas.

Para el estudio de experiencias participativas desarrolladas a nivel presencial y a nivel virtual además del presencial, se realiza un análisis de los procesos participativos que se desarrollan con el apoyo de la herramienta *Consensus, ciudadanos en red*. Aun cuando existen otras plataformas virtuales de apoyo a la participación ciudadana (2), se escoge esta herramienta por dos razones fundamentales, a saber: por un lado permite una gestión integral de la participación ciudadana de un municipio a través de esta herramienta, que está diseñada para poder ser un reflejo de la misma en Internet, diferenciándose de otras herramientas -como los foros o la posibilidad de enviar e-mails a los concejales- que algunos ayuntamientos pueden abrir en sus espacios web de forma aislada; por otro lado *Consensus* es una plataforma que funciona desde el año 2000 y es utilizado actualmente por unos veinte ayuntamientos catalanes, hecho que le confiere especial interés para el análisis comparado (3).

Consensus, diseñado con el objetivo de informar, consultar y permitir la participación de los ciudadanos a través de la red en procesos de participación presenciales que se desarrollan en los municipios, puede ser útil para el estudio de procesos participativos que tienen lugar a través de Internet. Cabe apuntar aquí que *Consensus* no está pensado para facilitar procesos únicamente virtuales, sino para experimentar con las nuevas tecnologías como elementos facilitadores de la participación de los ciudadanos en procesos presenciales. Se trata pues de ver si la red facilita el desarrollo de los procesos participativos abriendo camino hacia una forma de hacer política que incorpore más la participación de los ciudadanos.

Con tal de contrastar la influencia de Internet en los procesos de participación ciudadana la investigación adopta una estrategia de integración metodológica que combina metodología cuantitativa y cualitativa. En este sentido, en un primer momento se realiza con un estudio cuantitativo una aproximación a la utilización de *Consensus* en los procesos de participación ciudadana de tipo mixto desarrollado por los diversos municipios estudiados. Se quiere estudiar de esta forma la utilización, el funcionamiento y la valoración de la herramienta por parte de los municipios que la utilizan, ahondando en las funciones más utilizadas, el nivel de participación alcanzado, el tipo de comunicación que se da o el encaje entre los procesos presenciales y su desarrollo en la red. En un segundo momento se realiza un análisis de tipo cualitativo de los procesos participativos impulsados tanto a nivel presencial como con el apoyo de *Consensus*, con el objetivo de estudiar la información, la comunicación y la consulta en relación a la posible influencia de la red en los mismos. Por otro lado se explora la comunicación de los ciudadanos con el ayuntamiento y entre ellos mismos y la posible incidencia de la red en el debate y la deliberación más allá de las sesiones presenciales.

2. La plataforma Consensus, ciudadanos en red

Consensus, ciudadanos en red es una plataforma de participación ciudadana en Internet en el ámbito de la administración local. Este proyecto, impulsado conjuntamente por la Fundación Jaume Bofill, el Consorcio Localret y el Instituto Catalán de Tecnología, nace el año 2000 como una herramienta interactiva que a través de Internet busca la información, la consulta y la participación de la ciudadanía en relación a procesos participativos desarrollados en el ámbito local. Se trata de una experiencia que utiliza Internet para favorecer y facilitar la participación virtual en procesos de participación ciudadana presenciales abiertos en los municipios que lo utilizan, sirviendo como complemento de la participación en los mismos. En este sentido, ofrece información relevante para el proceso participativo y abre canales de comunicación de los ciudadanos entre ellos mismos y con el ayuntamiento.

Consensus es una herramienta informática que consiste en una plataforma web con diversas aplicaciones y funcionalidades adaptables a las necesidades de cada ayuntamiento. De esta forma, los ayuntamientos tienen la posibilidad de adaptar la herramienta tanto a nivel del diseño -en cuanto a colores, *banners* o tipos de letra-, como en el contenido, en relación a las funcionalidades -habilitando sólo aquellas que desean o necesitan para complementar los procesos de participación-. En este sentido *Consensus* permite en primer lugar ajustar la configuración de la web configurando el ayuntamiento, definiendo los mandatos y configurando los valores de los menús desplegables; en segundo lugar, permite gestionar las altas y las bajas de los concejales, usuarios y miembros vinculados a los procesos participativos; finalmente permite la gestión de las funcionalidades, es decir, habilitar procesos de consulta, poner en marcha foros y cuestionarios, permitir el envío de cartas a los concejales del ayuntamiento, habilitar enlaces de interés, ofrecer información documental, permitir la recogida de firmas, informar sobre los Plenos del ayuntamiento (fechas, orden del día, proponer puntos del orden del día, leer actas), así como publicar avisos y destacados.

De esta manera la herramienta permite a los ayuntamientos habilitar varios procesos de participación que a su vez pueden variar en relación a las funcionalidades de cada uno de ellos. Además cabe destacar que la gestión de los diversos procesos que abre un mismo ayuntamiento es descentralizada por lo que el ayuntamiento puede gestionar unos procesos y ceder otros completamente, facilitando de esta forma una gestión integral de la participación ciudadana del municipio.

Asimismo, permite regular la participación en los procesos que se impulsan, dejándola libre o restringiéndola a los usuarios registrados a *Consensus* y al proceso de consulta en cuestión. También permite gestionar la visibilidad de los procesos de participación haciéndolos visibles sólo para los miembros de los procesos o para todo el mundo, sin restricción. Este hecho resulta de especial relevancia para la gestión participativa municipal puesto que las variables de restricción de la participación y de visibilidad del proceso unidas a la descentralización de la gestión de los procesos, permiten a los municipios ceder espacios de *Consensus, ciudadanos en red* a determinados colectivos, movimientos sociales o asociaciones, como por ejemplo una asociación de vecinos.

A partir de la escala de Arnstein (ARNSTEIN, 1969) se delimitan cinco niveles de participación que van desde el grado más elemental de la participación ciudadana -la información- hasta el más elevado -la participación en la decisión-, de forma que cada uno de estos niveles engloba los precedentes y así sucesivamente. La escala va desde la información hasta la participación en la decisión, pasando por los niveles intermedios de comunicación, consulta y deliberación. El nivel de participación ciudadana permitido en los diversos procesos varía en función de las funcionalidades de *Consensus* que se habilitan en los mismos. En este sentido podemos apuntar que hay funcionalidades que permiten niveles básicos de participación, como la información, la comunicación o la consulta, mientras que otras van más allá suponiendo niveles más elevados de participación como la deliberación o la participación en la decisión.

A continuación se muestra un cuadro que relaciona las diversas funcionalidades de *Consensus* con los niveles de participación que permiten.

Funcionalidades de <i>Consensus</i>	Niveles de participación ciudadana	
Documentos informativos	Información	Básica
Actas y órdenes del día de los Plenos		
Foros	Comunicación	
Cartas		
Contacto con todos los participantes		
Documentos de trabajo	Consulta	
Cuestionarios		
Foros virtuales	Deliberación	Elevada
Grupos de trabajo virtuales		
Recogida de firmas	Toma de decisiones	

Tabla 1: Funcionalidades de *Consensus*, *ciudadanos en red* y niveles de participación

Así pues, el nivel más elemental de participación de la ciudadanía, la información, viene dado por las funcionalidades de colgar en la página de *Consensus* de un municipio determinados documentos informativos, las actas y los órdenes del día de los Plenos municipales o los enlaces que se considere pertinentes. El nivel siguiente de participación, la comunicación de los ciudadanos con sus representantes y entre ellos mismos, viene dada por la activación de la funcionalidad de las Cartas a los concejales, la posibilidad de contactar con todos los participantes o los documentos de trabajo, que permiten hacer aportaciones y comentarios. El nivel siguiente, la consulta a los ciudadanos, viene dado a través de la apertura de cuestionarios sobre determinados temas que se quiera consultar. La apertura de foros y de grupos de trabajo virtuales supone un nivel de participación más elevado, el de deliberación. Finalmente el nivel de participación en la decisión, el más elevado de todos, vendría dado en *Consensus* por la posibilidad de los ciudadanos de iniciar una recogida de firmas. Es oportuno apuntar aquí que si bien la recogida de firmas virtual no es todavía válida desde el punto de vista legal, supone un primer paso para la recogida de firmas presenciales y es en este sentido en el que se utiliza en *Consensus*.

Internet supone aquí una forma de complementar la participación ciudadana en procesos presenciales. Este hecho se valora positivamente dado que el hecho de complementar la participación presencial con la que se da electrónicamente supone por un lado la preservación de los fuertes elementos socializadores que conlleva la participación presencial, mientras que por el otro evita la exclusión de las personas que no tienen acceso a la red o que no tienen un acceso de óptima calidad, que implicaría una participación únicamente virtual.

En esta lógica de complementación de la presencialidad con la virtualidad, *Consensus*, *ciudadanos en red* permitiría superar las dificultades de tiempo, de distancia, de comunicación y de acceso a la información derivadas de la participación presencial. En este sentido permitiría preparar los encuentros presenciales a través de la publicación en la web de toda la información necesaria -órdenes del día, actas de reuniones o documentos informativos-. Por otro lado posibilitaría una comunicación inmediata, entre ciudadanos y representantes políticos y entre los mismos ciudadanos, hecho que permitiría seguir las reflexiones, debates y deliberaciones presenciales en el espacio virtual. A pesar de estas potencialidades, ¿*Consensus* facilita realmente la información de los ciudadanos en relación a los procesos participativos? ¿Mejora la comunicación entre ciudadanos y ayuntamiento? ¿Facilita la consulta a la ciudadanía? ¿Permite la deliberación y el debate ciudadano? ¿Posibilita la toma de la decisión final? ¿Cómo se traducen estas potencialidades a la realidad? Estas cuestiones son las que se intenta resolver a continuación.

3. Consensus en los procesos de participación ciudadana.

En el siguiente apartado se quiere aportar información y reflexión sobre las oportunidades y los límites de la aplicación de Internet en los procesos de participación ciudadana impulsados desde las administraciones, intentando dar respuesta a la cuestión de si este hecho facilita una participación más directa de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas. El análisis se hace tal como se ha apuntado anteriormente, en base al estudio del funcionamiento de *Consensus, ciudadanos en red* en los municipios que lo utilizan.

Es conveniente apuntar la necesidad de tener presente las limitaciones metodológicas que comporta un estudio de las características del que se ha realizado, que nos debe hacer ser conscientes del alcance de las informaciones que aquí se extraen y de su pertinencia. Así pues, conviene tener presente que el estudio realizado analiza el funcionamiento de una experiencia de e-participación ciudadana –*Consensus*– de impulso de procesos participativos desde la administración local. Por lo tanto, las informaciones dadas deben ser interpretadas en este sentido, dejando la puerta abierta a futuras contrastaciones con la realidad que contemplen el estudio de otras experiencias de e-participación, así como la posible influencia del ámbito de la administración pública en la participación electrónica.

A continuación, se intenta estudiar cuál es la interrelación que se da entre el tipo de comunicación (unidireccional, bidireccional o tridireccional) (4) y el tipo de participación según Internet (presencial, mixta o virtual) (5), en los procesos de participación ciudadana en la toma de decisiones públicas, con tal de observar si la participación ciudadana que se da con el apoyo de Internet es de tipo básico –informativo, comunicativo o consultivo– o es de tipo elevado –deliberativo o decisorio– (6). Por otro lado se hace referencia al hecho que la introducción de Internet posibilite una comunicación de los ciudadanos con la administración y entre ellos mismos, permitiendo procesos de niveles participativos elevados.

3.1 En relación a la información, la comunicación y la consulta

A continuación nos ocupamos de la incorporación de Internet en los procesos de participación ciudadana en relación a los niveles de participación básicos o elementales, que recordamos que son el nivel informativo, el comunicativo y el consultivo. Se hace referencia a si Internet introduce mejoras en la comunicación que se da entre los ciudadanos y sus representantes políticos y a si este hecho se traduce en un aumento de la información, la comunicación y la consulta de los ciudadanos respecto a los procesos participativos.

Hay un amplio acuerdo al considerar que las TIC han multiplicado la posibilidad de circulación de información y la capacidad de comunicación entre los ciudadanos y sus representantes de manera interactiva y multidireccional. Este hecho debería tener una traducción en el ámbito político en un aumento teórico de la participación de los ciudadanos en niveles informativos, consultivos o comunicacionales. Aún así, la realidad queda todavía lejos de esta posibilidad.

En primer lugar, Internet permite una distribución más eficiente de la información y la documentación política relevante para los procesos participativos que se pone al alcance de los ciudadanos, aunque este hecho no significa automáticamente una participación más informada de los ciudadanos en los mencionados procesos. Esta cuestión se puede observar en que si bien todos los municipios estudiados utilizan Internet con niveles informativos y promueven mayoritariamente funcionalidades de documentación, la mayoría apuntan que esta tecnología facilita poco la información de los ciudadanos.

En este sentido, debemos tener presente la existencia de determinados elementos externos que condicionan la influencia de las TIC en la información efectiva de los ciudadanos. Entre los más relevantes podemos destacar déficits de información de la propia administración, la poca utilización de los instrumentos de participación electrónica por parte de los ciudadanos, o la falta de desarrollo de una cultura de participación telemática y del uso de la red como fuente principal de información de las actividades de la administración.

En segundo lugar cabe destacar que Internet permite una comunicación más rápida, flexible e interactiva, posibilitando y facilitando la publicitación de intereses, valores y opiniones entre los diversos actores implicados en el proceso de participación. Aún así conviene tener presente que este hecho no se traduce automáticamente en un aumento de la comunicación de los ciudadanos con la administración o de la consulta de los mismos, que siguen siendo bastante bajos e inferiores a la comunicación y la consulta presencial, tal y como se desprende del análisis cualitativo realizado. Otra vez pues, hace falta hacer referencia a condicionantes externos como la cultura participativa telemática de la ciudadanía, el hábito de utilizar las TIC en la comunicación con la administración, o la posibilidad de un acceso igualitario a Internet por parte de toda la población.

Así pues, podemos apuntar que la introducción de Internet en los procesos de participación ciudadana en la toma de decisiones públicas impulsados desde las instituciones permitiría en sí mismo, a nivel técnico, aumentar la comunicación que se da entre la ciudadanía y la administración en un solo sentido (unidireccional) y en ambos sentidos (bidireccional), fomentando una mayor información de los ciudadanos en relación a los procesos participativos y una mayor comunicación entre estos y sus representantes.

Sin embargo, el paso a que este hecho signifique un aumento de los niveles de participación de información, comunicación y consulta de los ciudadanos resulta más dificultoso, ya que se mezclan cuestiones que sobrepasan el nivel técnico e incorporan elementos de tipo social y político.

Así pues podemos pensar que el aumento de la información, la comunicación y la consulta de los ciudadanos a partir de la introducción de Internet en los procesos de participación estará mediado por las desigualdades en el acceso a la red y la consiguiente introducción de sesgos en la participación electrónica por un lado, y por la falta de cultura participativa telemática de los ciudadanos y de las instituciones por el otro.

3.2 En relación a la deliberación y la decisión

El siguiente apartado explora el papel de Internet en la participación ciudadana de niveles elevados, es decir, de niveles deliberativos o decisorios. Se quiere ver por un lado si Internet mejora la comunicación de los ciudadanos con sus representantes en ambos sentidos y entre los mismos ciudadanos, que recordamos que se ha denominado comunicación tridireccional. Por otro lado se estudia la posibilidad de que la red facilite la deliberación y el debate ciudadano sobre los procesos participativos, más allá de las sesiones presenciales mejorando los procesos participativos de niveles deliberativos y decisorios.

Las tecnologías de la información y la comunicación tienen la potencialidad de fomentar la comunicación tridireccional, posibilitando la publicitación de intereses, preocupaciones, valores y opiniones de ciudadanos hacia otros ciudadanos y hacia las instituciones. En este sentido pueden posibilitar niveles de participación deliberativos con una comunicación de tipo tridireccional, permitiendo una participación electrónica elevada. Por otro lado, las TIC permiten una comunicación sin limitaciones de tiempo hecho que, unido al carácter escrito de las comunicaciones a través de ordenador, permite realizar intervenciones más reflexivas y argumentadas con la posibilidad de documentarlas y prepararlas extensamente.

Pese a las oportunidades que Internet introduce en la comunicación tridireccional, cabe apuntar que la realización de debates ciudadanos a través de la red resulta todavía muy dificultosa, tanto por motivos de carácter técnico (la discusión y el debate electrónico resultan por el momento menos dinámicos que los presenciales) como por motivos de tipo personal de hábitos y capacidades de debatir electrónicamente. Así se desprende del análisis realizado, que muestra que aunque la mayoría de los municipios permiten niveles de participación deliberativos y desarrollan chats, foros y grupos de trabajo virtuales, el debate electrónico es todavía lento y poco interactivo. En este sentido debemos tener presente el riesgo que las herramientas electrónicas de participación comporten una

pérdida de la calidad de la participación y la deliberación política en los procesos realizados, desembocando en derivas de tipo plebiscitario o demoscópico.

En relación a la toma de decisiones, destaca la dificultad de llegar a acuerdos y decisiones a través de los canales electrónicos de participación, hecho que supone su traslado a las sesiones presenciales. En este sentido se observa que el máximo nivel de participación que se da en los procesos impulsados con *Consensus* es el deliberativo sin que haya ningún proceso de nivel decisorio.

La incorporación de Internet en los procesos de participación ciudadana introduce mejoras en la comunicación de los ciudadanos con sus representantes en ambos sentidos y entre los mismos ciudadanos, aunque este hecho no garantiza que se llegue a niveles de participación ciudadana deliberativos y decisorios. La participación ciudadana electrónica en el momento actual puede servir para una deliberación y un debate ciudadano iniciales, que recojan aportaciones y permitan la transmisión de opiniones entre los ciudadanos que participan, o bien puede hacer de puente entre reunión y reunión, como elemento de discusión, de trabajo continuado y de preparación para el debate presencial, aunque por el momento todavía es difícil que supongan una deliberación plena y la consecución de acuerdos y decisiones finales, llegando a niveles deliberativos y decisorios.

Cabe apuntar que esta situación va más allá de las propias características de Internet y viene dada también por el uso que se hace del mismo por parte de la ciudadanía y de las administraciones, de forma que podemos atribuir la dificultad de deliberación y de debate ciudadano electrónico por un lado a la falta de cultura participativa telemática así como la falta de un acceso igualitario de la población a las TIC, por otro lado a la cultura institucional y a la voluntad política de los representantes cuando abren un proceso de participación.

4. Reflexiones finales

Después de estudiar los efectos de la incorporación de Internet en la información, la comunicación, la consulta y la deliberación de los ciudadanos en relación a los procesos participativos, pasamos a apuntar brevemente algunas reflexiones y consideraciones finales que conviene tener presentes.

La suma de las aportaciones realizadas hasta aquí nos permite afirmar que la introducción de Internet en la participación ciudadana, por las propias características de la red, tiene la potencialidad de facilitar la participación de la ciudadanía en los procesos impulsados desde las administraciones públicas, ya que permite ir más allá de la participación presencial posibilitando una participación sin límites de tiempo ni espacio. A pesar de estas oportunidades, la participación electrónica sigue siendo menor a la que se da de forma presencial y, según se ha apuntado recientemente, no se traduce por el momento en un aumento de los niveles de participación de información, consulta, deliberación y decisión.

En este sentido, la utilización de Internet en los procesos de participación ciudadana puede venir condicionada por un lado por temas de infraestructura tecnológica y de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, que según se ha apuntado anteriormente es desigual y supone la discriminación o la exclusión de parte de la población de la participación electrónica, provocando un déficit de representatividad. Por otro lado puede obedecer a la falta de cultura participativa electrónica, tanto por parte de los ciudadanos al participar a través de Internet, como por parte de las administraciones al articular esta participación y hacer la devolución a las personas que participan por esta vía. En este sentido cabe apuntar que la participación electrónica guarda también relación con la manera de pensar y de actuar por parte de los individuos y de las instituciones y con la necesidad de adaptarlas a los cambios introducidos por las TIC. Finalmente, hay que tener presente el desconocimiento o la falta de hábito de la ciudadanía al participar a través de herramientas electrónicas, por lo que el acompañamiento de la posibilidad de

participar electrónicamente de una difusión, promoción y publicitación suficiente de esta opción y de la herramienta que lo hace posible, permitiría aumentar el número de ciudadanos que participan a través de la red.

Así pues, podemos apuntar que a pesar de las oportunidades que introduce Internet en la participación ciudadana todavía es pronto para impulsar procesos únicamente virtuales, siendo muy positivas las experiencias de procesos participativos que combinan la participación presencial con la participación electrónica, que en la investigación que nos ocupa se han denominado procesos de tipo mixto. La doble vertiente de presencialidad y virtualidad de este tipo de procesos permite incorporar Internet en la participación ciudadana con las oportunidades que introduce, sin que este hecho suponga la exclusión de las personas que no tienen acceso o la discriminación de las que no tienen un acceso de óptima calidad, a la vez que permite preservar los elementos positivos de la participación presencial, como los elementos socializadores y generadores de cultura participativa de los ciudadanos.

Cabe destacar que la doble vertiente de los procesos participativos mixtos supone una posibilidad de ampliar el número potencial de ciudadanos que pueden participar en el proceso, más que una posibilidad de ampliar la cantidad y la intensidad de la participación de los que ya participan presencialmente. Así pues, los procesos mixtos permiten incorporar sectores de población que no participan presencialmente, en una participación de tipo complementario a la presencial. Una de las principales ventajas de Internet en este sentido es que permite una participación sin límites de tiempo, espacio o distancia, posibilitando que muchos ciudadanos que tienen dificultades para participar presencialmente debido al tiempo o al lugar dónde se debe participar, lo puedan hacer más fácilmente.

En este sentido, Internet supondría un canal más que se añadiría a los que ya existen ampliando las posibilidades de participación de los ciudadanos, suponiendo un complemento y una alternativa a los canales habituales. En esta línea podemos apuntar que actualmente las herramientas de participación ciudadana electrónica configuran un complemento a la participación presencial que sin llegar a suponer herramientas de participación ciudadana por sí solas, permiten mejorar la participación de la población en los procesos de participación ciudadana y su representatividad.

Con tal que Internet pudiera desplegar toda su potencialidad y las oportunidades que permite pudieran ser incorporadas a la participación ciudadana suponiendo un paso adelante en la misma, haría falta que la puesta funcionamiento de instrumentos de e-participación por parte de las administraciones fuera acompañada de una utilización efectiva de estos instrumentos tanto por parte de la ciudadanía como por parte de las administraciones. En este sentido haría falta acompañar estos instrumentos de las políticas y estrategias necesarias para hacer efectiva la participación electrónica, vehiculando los elementos técnicos y sociales que permitieran un uso de Internet habitual y general por la población, a la vez que haría falta apostar por la educación para el ejercicio de una ciudadanía plena, en la cultura participativa en general y en la cultura participativa electrónica en particular, dirigida tanto a la ciudadanía como a las administraciones públicas.

Por lo tanto, todo esto nos debe hacer ser conscientes de que el desarrollo efectivo de las potencialidades de Internet en la participación ciudadana no se limita a una cuestión estrictamente tecnológica, sino que se enmarca en un debate más amplio sobre la innovación democrática al servicio de la transformación social.

5. Bibliografía

- ARNSTEIN, S. R., 1969, "A ladder of citizen participation" en A Journal of the American Institute of Planners, vol. 35, no. 4, pp. 216-224.
- BLANCO, I. y GOMÀ, R. (Coord), 2002, Gobiernos Locales y redes participativas, Barcelona: Ariel
- BRUGUÉ, Q. y GOMÀ, R., 1998, *Gobierno local y políticas públicas*. Barcelona: Ariel.
- CIULLA, E. i NYE, J.S. (2002) (eds.) *Governance.com: Democracy in the Information Age*. Washington: Brookings Institution Press.
- COLOMBO, C. (2006). "Innovación democrática y TIC, ¿hacia una democracia participativa?" en "Segundo Congreso sobre Internet, Derecho y Política: Análisis y prospectiva" [monográfico en línea] *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, no. 3. UOC. [Fecha de consulta: octubre 2006]. <http://www.uoc.edu/idp>
- FUNDACIÓ JAUME BOFILL, 2004, *La participació ciutadana a través de les noves tecnologies. Estratègies per a la utilització de Consensus*. Finestra oberta no. 42. Barcelona: Fundació Jaume Bofill.

[1] Según datos del Instituto Catalán de Estadística (IDESCAT), el 40,4% de los hogares catalanes tienen conexión a Internet en la primavera de 2004, hecho que deja fuera al 60% restante. <http://www.idescat.net>

[2] Delibera (<http://www.delibera.net>) o Participa 1.0 (<http://www.vegga.org>).

[3] Cabe especificar aquí que para el análisis se toma como objeto de estudio 13 ayuntamientos catalanes que utilizan Consensus durante un período de tiempo de un año, que va de julio de 2004 –en que se pone en marcha la versión 2 de la herramienta- hasta julio de 2005. Son los siguientes: Alella, Castellar del Vallès, Manlleu, Vic, Sabadell, Sant Feliu de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Mataró, Manresa, Cardedeu, Barberà del Vallès, Badalona y Cervera.

[4] La comunicación puede ser unidireccional, es decir, ir en un único sentido que normalmente es del ayuntamiento hacia los ciudadanos; puede ser bidireccional, que supone un intercambio en ambos sentidos, entre ciudadanos y ayuntamiento; o puede ser lo que se ha llamado tridireccional, que supone una comunicación del ayuntamiento hacia los ciudadanos, de los ciudadanos hacia el ayuntamiento y de los ciudadanos entre ellos mismos.

[5] En función de la utilización de Internet -en el caso que aquí nos ocupa la herramienta Consensus- en los procesos de participación, encontramos procesos únicamente presenciales, procesos únicamente virtuales y procesos que combinan la participación presencial con la que es realiza a través de Internet, que hemos llamado mixtos.

[6] Recordemos que se concibe una escala gradual de niveles de participación ciudadana que va desde la simple información de los ciudadanos hasta la participación en la decisión, pasando por los grados intermedios de comunicación, consulta y deliberación.

Fuente: <http://www.cibersocietat.net/congres2006/gts/comunicacio.php?id=200&llengua=es>