



Proyecto e-Participa

Ciudades Kyosei



Sistemas avanzados para la participación electrónica municipal: ejes conceptuales para su diseño

(Publicado con fecha de 25.07.2005)

Pedro Prieto Martín¹ (pedro.prieto-martin@ckyosei.org)

Abstract

Este artículo reflexiona sobre los factores que han de tenerse en cuenta para el diseño de una plataforma virtual para la participación municipal que busque facilitar la interacción entre los agentes políticos y los ciudadanos, dotando de mayor eficiencia a la participación cívica dentro del municipio y favoreciendo el afianzamiento de las redes ciudadanas.

Para ello, se parte de una contextualización teórica del ámbito de la participación ciudadana y la participación electrónica municipal. Se analizan posteriormente algunas experiencias de participación electrónica desarrolladas en los últimos años, depositando especial atención sobre las características de los entornos virtuales utilizados en ellas. A partir del análisis de sus puntos fuertes y débiles, se proponen los principales ejes conceptuales que deberían guiar el diseño de un sistema electrónico para la participación ciudadana municipal basado en software libre.

English Abstract

This article reflects on the most important factors that need to be considered for the design of a generic virtual system for municipal participation, which seeks to facilitate the interaction between political and citizen agents, thus promoting a more efficient civic participation within the municipality and contributing to reinforce citizen networks.

We start from a theoretical conceptualization of citizen participation and municipal electronic participation. Afterwards, we analyze some e-participation experiences developed in the last years, paying special attention to the characteristics of the virtual system they used. Analyzing the strengths and weaknesses of this system, we propose the main factors that should guide the design of an online system for municipal citizen participation based on free software.

Palabras clave: participación ciudadana municipal, participación electrónica, TIC, software libre, Brasil

¹ El autor es doctorando en la Universitat Oberta de Catalunya (España) y becario del MAE-AECI. El presente artículo forma parte del proyecto de investigación *e-Participa*, que posteriormente desembocó en la creación de la Asociación Ciudades Kyosei (www.ckyosei.org). El tema de la investigación original son las *“Plataformas telemáticas para la participación ciudadana municipal en países en desarrollo: diseño de un sistema basado en Software Libre, a partir del análisis interdisciplinar de las necesidades en el estado de Ceará (Brasil)”*. Son bienvenidos cualquier tipo de comentarios sobre los contenidos del artículo.

Índice

1.	Introducción	2
1.1.	Estructura del artículo.....	3
2.	Nuestro contexto: el inminente florecimiento de la participación electrónica	3
2.1.	De la participación ciudadana.....	3
2.2.	... a la e-participación ciudadana	7
2.3.	Obstáculos para la e-participación	8
3.	Experiencias de e-participación.....	9
3.1.	Ventajas de la e-participación	11
3.2.	Factores clave para el éxito de las iniciativas de e-participación	13
3.3.	Plataformas electrónicas de e-participación, ¿qué está faltando?	15
4.	Ejes conceptuales del diseño de un sistema avanzado para la participación electrónica municipal.....	17
4.1.	Desarrollo basado en el modelo de Software Libre	17
4.2.	Centrado en el ámbito municipal	18
4.3.	Atiende a los colectivos implicados en la participación ciudadana	18
4.4.	Apoyo a las prácticas participativas presenciales ya existentes	19
4.5.	Permanencia temporal del sistema de participación.....	19
4.6.	Herramienta del gobierno municipal Y de los colectivos ciudadanos	20
4.7.	Promueve la generación de conocimiento y de redes sociales	21
4.8.	Deliberación de calidad, apoyada en la mediación y la transparencia	22
4.9.	Escuela de Ciudadanía	23
4.10.	Apoya las investigaciones sobre e-participación.....	23
4.11.	Esbozo de las funcionalidades del sistema	24
5.	A modo de conclusión	26
6.	Bibliografía	27

1. Introducción

Este artículo es el primero de una serie de documentos que van a ser escritos como parte del proyecto *e-Participa*, que se está desarrollando en el Estado de Ceará (Brasil) desde febrero de 2005 y que concluirá en octubre de 2006. El proyecto *e-Participa* aspira a proporcionar la especificación de una plataforma virtual para la participación ciudadana municipal que apoye y haga más eficiente la participación cívica dentro de los municipios.

A partir de tal especificación será posible construir una primera versión de la plataforma siguiendo el modelo de desarrollo de Software Libre, de manera que quede disponible de forma gratuita para todos aquellos municipios con interés en utilizarla.

El proyecto *e-Participa* se basa en un enfoque metodológico interdisciplinar que combina elementos de análisis socio-político con metodologías del área de diseño de sistemas. El estudio comenzó con un levantamiento bibliográfico preliminar en las áreas de Participación Ciudadana y de Democracia Electrónica que incluyó el análisis de experiencias relevantes en ambos campos. Al mismo tiempo, fue realizado un estudio técnico y funcional de algunas de las más importantes plataformas virtuales de participación ciudadana existentes en la actualidad.

Se elaboró así una primera lista con las funcionalidades y características que tentativamente consideramos importantes para la plataforma. El objetivo prioritario de este artículo es, precisamente, la difusión de esas conclusiones.

Las siguientes fases del proyecto validarán, matizarán y completarán esta lista por medio de la interacción con representantes de todos los colectivos que potencialmente usarán la plataforma. Dichos representantes responderán a cuestionarios, interactuarán en grupos de discusión y participarán en entrevistas en profundidad. Revisarán y comentarán asimismo tanto los

escenarios de uso como los sucesivos prototipos del sistema. De esta forma, nos aseguraremos de que la plataforma cubra sus necesidades más importantes.

Este artículo analiza, por tanto, los requisitos funcionales que debería cumplir un sistema avanzado para la participación electrónica municipal. El sistema, accesible desde Internet, permite tanto al gobierno municipal como a los propios colectivos de ciudadanos (asociaciones cívicas y vecinales, ONGs, partidos políticos, etc.) llevar a cabo acciones participativas. Para ello, el sistema pone a su disposición una serie de herramientas que son adaptables a las necesidades de cada entidad y que, entre otras cosas, permiten compartir información, coordinar el trabajo en grupo y llevar a cabo discusiones.

El sistema será utilizado principalmente para apoyar los procesos participativos tradicionales, en los que prima el componente presencial, proporcionándoles una contrapartida y complemento “virtual”. Estará, por tanto, específicamente diseñado para respaldar las acciones participativas que son habitualmente desarrolladas en el ámbito municipal, como los *consejos consultivos*, los *jurados ciudadanos* o el *presupuesto participativo*. No obstante, el sistema permitirá también la realización de procesos de participación exclusivamente virtuales.

1.1. Estructura del artículo

Para tal fin, se ha estructurado el artículo en tres apartados principales:

El punto de partida será la descripción del marco en que surge nuestro proyecto de diseño de la plataforma: el ámbito de la Participación Ciudadana Municipal y más específicamente, el del uso que se hace de Internet para apoyarla. Por medio de la revisión de trabajos académicos, así como del análisis de experiencias de participación ciudadana y de sistemas de democracia electrónica, resumiremos los últimos avances en estas áreas, así como las principales problemáticas asociadas a ellas. Asimismo, introduciremos un modelo de participación ciudadana municipal (Font y Blanco 2003) que nos permita identificar y clarificar los elementos más importantes de los procesos participativos locales, así como analizar cómo éstos se ven beneficiados por el uso de TIC.

Tras esta contextualización analítico-teórica presentaremos los ejes conceptuales que consideramos que deben guiar el diseño de los *sistemas avanzados para la participación electrónica municipal*, así como describiremos sucintamente las principales funcionalidades que éstos han de proporcionar. Son precisamente estas funcionalidades las que la investigación *e-Participa* pretende validar y completar en sus fases posteriores, por medio del análisis del entorno socio-político en los municipios del Estado de Ceará y por medio de la interacción con representantes de todos los colectivos que potencialmente intervendrán y se verán afectados por la participación electrónica.

Finalmente, en el apartado de conclusiones, señalaremos la trascendencia que tiene esta área de investigación e indicaremos las más importantes tareas investigativas que aún quedan pendientes.

2. Nuestro contexto: el inminente florecimiento de la participación electrónica

2.1. De la participación ciudadana...

El primer referente teórico sobre el que se apoya esta investigación es el de

los estudios sobre la Participación Ciudadana, que la conciben como una nueva forma de institucionalización de las relaciones políticas, que se basa en una mayor implicación de los ciudadanos y sus asociaciones cívicas tanto en la formulación como en la ejecución y control de las políticas públicas. Esta corriente teórica defiende que por medio de la participación ciudadana se pueden desarrollar e implementar políticas más informadas y favorecer una mayor transparencia y responsabilidad (*accountability* en inglés) de las administraciones, generando así una mayor confianza en el gobierno y las instituciones políticas, lo que vendría a fortalecer la propia democracia representativa (Gramberger 2001). Estos cambios forman parte de un tránsito protagonizado actualmente por las administraciones públicas, desde un paradigma de administración burocrática hacia otro que tiene en cuenta la gobernanza de las sociedades. Adicionalmente, la participación ciudadana permite satisfacer la creciente demanda de los ciudadanos y ciudadanas para que sus puntos de vista se tengan más en cuenta y haya una mayor transparencia en la gestión política. Como consecuencia del interés que se ha generado alrededor de las políticas participativas, en los últimos años se han multiplicado en todo el mundo las experiencias de participación ciudadana, especialmente en el nivel de gobierno municipal, desarrollándose consecuentemente una multitud de mecanismos e instrumentos adaptados a las distintas circunstancias, necesidades y contextos en que surgieron (Brose 2001; Font et al. 2000; Hermanns 2004; Ziegenfuss 2000).

En este artículo utilizaremos como punto de partida la definición de Font y Blanco que describe la participación ciudadana como “cualquier actividad dirigida a influir directa o indirectamente en las políticas públicas”, realizada tanto por los ciudadanos individuales como por todo tipo de colectivos y asociaciones que éstos formen (Font y Blanco 2003: p. 15). Esta amplia definición engloba dentro de la participación actos tan variados como ir a votar, la asistencia a manifestaciones, las recogidas de firmas o incluso el envío de sugerencias a una oficina gubernamental. El proyecto *e-Participa*, no obstante, centra su interés en una porción más reducida y concreta de actividades participativas: la de los *procesos participativos orientados a la toma de decisiones en el ámbito local*, y más específicamente aquellos procesos que son organizados o al menos apoyados por las autoridades gubernamentales locales. Estos procesos constituyen un espacio privilegiado de participación, pues en la medida en que cuentan con la implicación de los responsables municipales tienen una especial capacidad para influir en las políticas públicas.

Características de los procesos participativos

Antes de proseguir, conviene que aclaremos en qué consiste un proceso de participación ciudadana municipal y cuáles son sus características más importantes. Font y Blanco en cierto modo las resumen cuando afirman que “la gente sólo participará si el proceso participativo es ampliamente visible, si los objetivos de la participación son claros, si tienen certeza de que la participación no implicará una pérdida inútil de tiempo, si prevén que podrán expresar sus opiniones libremente y si perciben que, efectivamente, las autoridades políticas tendrán en cuenta su opinión” (Font y Blanco 2003: p. 36). Adicionalmente, para que un ciudadano participe en estos procesos debe sentirse interesado por el asunto discutido y disponer del tiempo y la capacidad financiera y física para desplazarse al local donde tendrán lugar las discusiones. El cuadro 1 resume los aspectos más importantes que afectan a la participación:

 <i>Neutralidad</i> <i>Transparencia</i>			
INICIATIVA	MOBILIZACIÓN	PARTICIPACIÓN	EFECTOS/RESULTADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo político • Acuerdo social • Acuerdo administrativo • Objetivos claros-realismo 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Extensión</i> • <i>Representatividad -pluralismo</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Información</i> • <i>Deliberación</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Influencia en las políticas • <i>Generación de cultura participativa</i> • Coherencia institucional

Cuadro 1. Participación: criterios a considerar. Fuente: (Font y Blanco 2003: pp. 25-44) (en cursiva los criterios más afectados por el uso de TIC, como se detalla en el apartado 3)

Se puede considerar que un proceso participativo evoluciona a lo largo de diferentes fases, en las que se hace necesario prestar atención a distintos criterios para garantizar su éxito.

En la primera fase, la *fase previa o de iniciativa*, se toma la decisión de impulsar el proceso participativo y se acuerda y planifica su estructura general. Es un momento crítico en el que se necesita reunir el máximo de apoyos para el proceso, que garanticen su éxito posterior. Para ello, es preciso alcanzar un amplio acuerdo sobre el proyecto con todos los colectivos que de alguna forma participarán en su desarrollo, implicándolos en la definición y estructuración de éste².

Los distintos colectivos y organismos han de poder sentirse partícipes y coautores del proyecto; quedar convencidos de que el proyecto realmente pertenece al municipio y no únicamente al “gobierno municipal” y a sus allegados³. Un amplio consenso proporcionará al proceso una mayor legitimidad, que permitirá atraer a más y más diversos colectivos ciudadanos a participar en él, al tiempo que aumentará las posibilidades de que las conclusiones alcanzadas sean de calidad y puedan traducirse en políticas públicas que lleguen a ser finalmente implementadas.

Este acuerdo entre los agentes participantes ha de darse en distintos niveles: en primer lugar, a **nivel político** (Rezende et al. 2003: p. 12; Robinson 2004: pp. 10-11), entre los diferentes partidos con representación en el municipio, de forma que se promueva una cierta continuidad de la iniciativa aún en el caso de que el gobierno municipal cambie de manos. En segundo lugar, el acuerdo ha de establecerse a **nivel administrativo**, garantizando así un enfoque transversal que implique y aúne los esfuerzos de todas las áreas involucradas del ayuntamiento. Finalmente, será también preciso el acuerdo a **nivel social**, de manera que todos los grupos sociales concernidos en el proceso tomen parte activa en él desde su planteamiento.

En todo lo dicho hasta ahora queda de manifiesto la importancia de dos criterios claves que deberán caracterizar el proceso a lo largo de todas sus fases: en primer lugar, la **neutralidad**, que puede promoverse mediante la creación de una comisión de seguimiento en que estén representados los distintos intereses. En segundo lugar, la **transparencia** y visibilidad, que permitan al conjunto de la ciudadanía saber en todo momento qué es lo que está aconteciendo: cuáles son los objetivos del proceso y los temas que se tratan, quién participa, cuáles son

² Desgraciadamente, esta fase es la que más suele descuidarse en los procesos participativos reales, quedando así desde un inicio comprometidas todas las fases subsiguientes del proceso.

³ Albuquerque señala cómo los espacios participativos se convierten en escenarios de luchas políticas, especialmente en países como Brasil: “el clientelismo y el corporativismo [...] se reponen y se insinúan en los nuevos espacios de democracia participativa [...]. En la medida en que [...] se vuelven importantes espacios de disputa de poder, la vieja cultura política [...] reaparece. Los ediles movilizan a sus bases de apoyo, organizando *lobbies* en torno de sus propuestas o de los candidatos con los que firmaron compromisos y alianzas electorales” (Albuquerque 2004: p. 55).

los mecanismos que se utilizarán y de qué forma podrían participar si quisieras hacerlo, quiénes son los responsables y cuál es la capacidad de decisión atribuida al proceso.

Es asimismo importante que desde el comienzo se comuniquen con extrema **claridad y realismo los objetivos del proceso y sus limitaciones**, para evitar que se creen expectativas desmesuradas que más adelante causen frustración en la ciudadanía, algo que repercutiría negativamente sobre el proceso y, consecuentemente, sobre la percepción pública del funcionamiento de la participación ciudadana en general.

La segunda etapa de los procesos participativos es la **fase de movilización**. En ella se informa y convoca a los ciudadanos para que participen en el proceso, utilizando los diversos canales a disposición tanto del ayuntamiento como del resto de asociaciones y colectivos implicados: desde el envío de invitaciones por correo o la publicidad en medios locales, hasta la organización de eventos lúdico-culturales que den una mayor visibilidad al proceso. Todo ello con el objetivo de **extender la participación** al conjunto deseado de ciudadanos, cuya extensión variará en función del tipo de proceso participativo del que se trate⁴. En esta fase es muy importante que se atienda a las nociones de pluralismo y representatividad. Tendremos **pluralismo** en la medida en que en el proceso quede representada toda la diversidad de colectivos, intereses y opiniones relevantes para la temática que se discute; tendremos **representatividad** en la medida en que los participantes, en función de sus perfiles sociológicos⁵, constituyan una muestra fiel de la ciudad, que permita saber qué es lo que el conjunto de la ciudadanía quiere (Font y Blanco 2003: p. 34).

La tercera fase es la **fase de participación** propiamente dicha, en el marco de la cual se desarrollarán las actividades participativas que forman el núcleo del proceso: asambleas, grupos de discusión, votaciones, etc. En esta fase hay dos criterios especialmente importantes, el de que los participantes dispongan de toda la **información** necesaria para poderse pronunciar con conocimiento de causa sobre los temas que se le plantean⁶ y el criterio de la **deliberación**, que implica que el debate se produzca en unas condiciones agradables, estimulantes y lo suficientemente flexibles para poderse adaptar a las capacidades y necesidades de los diferentes colectivos. En el debate todos deben poder expresar libremente sus ideas, sin restricciones explícitas o implícitas.

La última fase es la que tiene que ver con los **efectos y resultados** del proceso participativo. El más importante de todos ellos es el que le dio origen: el deseo de **influir en las políticas públicas**. Puesto que normalmente estos mecanismos no poseen carácter vinculante, sus conclusiones y propuestas deberán pasar por el “filtro” de los mecanismos de decisión representativos. En la medida en que el proceso haya partido de un acuerdo político, social y

⁴ Mientras que en algunos casos -como serían los *presupuestos participativos*, *audiencias o referendos*- se buscará contar con el máximo de participación, hay otros en que se podría seleccionar a los participantes aplicando criterios estadísticos de representatividad y muestreo -es el caso de los *jurados ciudadanos*- o incluso, como en los *consejos consultivos*, puede ocurrir que se convoque únicamente a representantes de asociaciones y colectivos ciudadanos (Font y Blanco 2003: pp. 47-73).

⁵ Que incluye, entre otros, aspectos como la edad, el sexo, el nivel de estudios, lugar de residencia, origen étnico, orientación política, capacidad adquisitiva y actividad asociativa.

⁶ Lo que implica que las informaciones deben ser proporcionadas con la suficiente antelación como para que sean adecuadamente reflexionadas, debiendo asimismo ser comprensibles para los participantes y estar codificadas con un lenguaje adaptado a sus capacidades (Font y Blanco 2003: p. 38).

administrativo alrededor de unos objetivos realistas y claros, y que sus procedimientos hayan sido transparentes, neutrales, plurales y con debates de calidad, será más fácil que sus propuestas y resultados sean contemplados en políticas públicas municipales y que, efectivamente, lleguen a ser implementados. La constitución de una comisión de seguimiento durante el proceso participativo, que evalúe y controle la aplicación del plan, puede asimismo contribuir para que todo el esfuerzo de las fases anteriores no se quede en papel mojado.

Un segundo efecto importante del proceso participativo es su potencial para promover una mayor **coherencia institucional** dentro de la administración municipal. Lo normal es que los procesos participativos abarquen temas que afectan a diversas áreas del ayuntamiento, y por tanto supone un estímulo y una presión para que los distintos departamentos trabajen más coordinada y transversalmente (Prieto Martín 2004: pp. 21-23, 29-30).

Finalmente, como resultado de la realización de experiencias de participación se desencadenan procesos de aprendizaje tanto en los ciudadanos como en los políticos y los técnicos de la administración, que favorecen el **desarrollo de la cultura participativa**. En los ciudadanos se genera una mayor confianza en las instituciones públicas (Robinson 2004: p. 8), que conlleva asimismo una mayor legitimación en las acciones gubernamentales, sobre todo cuando los procesos participativos tienen alta visibilidad para la ciudadanía, un carácter continuado y tratan temas relevantes. Puede asimismo fomentarse la toma de consciencia sobre la importancia de la acción coordinada y favorecer así el surgimiento y desarrollo de asociaciones y redes ciudadanas implicadas en la política local, incrementándose con ello el capital social de la ciudad (Frey 2003: pp. 180-182).

Los políticos y técnicos suelen, por su parte, quedar sorprendidos por la capacidad de los ciudadanos para hacer buenas y argumentadas propuestas ante temas altamente complejos (Font y Blanco 2003: p. 36). Por medio de las experiencias de participación ciudadana va disminuyendo su “temor a lo desconocido” y van interiorizando nuevas formas de trabajar, lo que puede llevar a que tanto políticos como técnicos municipales terminen incluso disfrutando con los procesos de participación (Prieto Martín 2004: p. 21).

2.2. ... a la e-participación ciudadana

Una vez clarificado a qué nos referimos cuando hablamos del ámbito de la participación municipal, podemos abordar el que constituye el segundo referente investigativo de este artículo: el área de la Democracia Electrónica, también conocida como e-democracia-e (*e-democracy* en inglés), que estudia la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) -principalmente Internet- en los procesos políticos democráticos. Dependiendo del fin para el que se utilice la tecnología podremos hablar por ejemplo de *e-voting* -utilización de TIC para la realización de referendos o elecciones-, *e-access* -promoción del acceso electrónico a informaciones políticas y documentos oficiales- y *e-petition* -para permitir a los ciudadanos emprender una solicitud de iniciativa



ciudadana, adherirse a ésta y finalmente entregarla al órgano de gobierno correspondiente (Garson 2005; Trechsel et al. 2003). Por lo que respecta a nuestra investigación, nos centramos en la llamada participación

electrónica (*e-participación*), que incluye toda utilización de TIC para la promoción y desarrollo de la participación ciudadana.

Diversos estudios recientes (Dias Batista 2004; Frissen 2003; Mälkiä et al. 2004; Norris 2004; Smith et al. 2005) muestran cómo la utilización de TIC por parte de los ciudadanos está afectando la forma en que éstos participan y desarrollan su compromiso cívico. Así, Norris (2004: p. 20), en un informe para la UNESCO que analiza los cambios en las prácticas democráticas derivados de la generalización del uso de las TIC, encuentra evidencia de que ciertos tipos de colectivos se ven particularmente fortalecidos por ellas. Son los movimientos de carácter cívico y aquellos que centran su actividad en la defensa o promoción de “causas” de diverso tipo. Entre ellos destacan los movimientos sociales alternativos y los activistas comunitarios, que son especialmente proclives a demandar una mayor participación ciudadana. Smith et al. (2005) analizan el surgimiento de nuevas fórmulas de comunicación, colaboración y organización de la acción de estos colectivos, así como nuevas formas de generación y distribución de informaciones. Todas ellas se caracterizan por su velocidad y por su independencia con respecto a las organizaciones e instituciones políticas existentes, que en su mayoría no están preparadas para utilizar eficazmente estos nuevos medios.

Así, todo parece indicar que en los próximos años las instituciones políticas van a tener que adaptarse a las exigencias del nuevo contexto que las TIC están esbozando (Frissen 2003: p. 49). A este respecto, un estudio prospectivo de la Unión Europea que analiza las tendencias y cambios en el ámbito de la Democracia Electrónica en un horizonte temporal de 10 años, vaticinaba para todos los escenarios analizados⁷ que la utilización de TIC en los procesos políticos iba a aumentar significativamente. Más concretamente, el informe prevé que entornos como los proporcionados por nuestra plataforma, que posibilitan el trabajo en grupo y la discusión política eficiente y asistida por mediadores, serán usados profusamente en todos los escenarios (Kubicek et al. 2003: p. 39).

2.3. Obstáculos para la e-participación

Existe un cierto consenso a la hora de afirmar que la introducción de TIC va a afectar fuertemente al funcionamiento de las instituciones políticas democráticas. No en vano ya han influido de manera significativa en el desarrollo de las esferas económica y social de las sociedades modernas. Parece, aun así, que estos cambios no se están dando de manera uniforme, ya que la práctica totalidad de los estudios de *benchmark* en el área de gobierno-e coinciden en señalar que los avances realizados en los ámbitos de la e-democracia y la e-participación quedan muy por detrás de los relacionados con el área de la e-administración, destinada a la provisión de servicios mediante la utilización de TIC⁸.

Entre las causas que explican este retraso se encuentra los importantes obstáculos de tipo cultural, institucional, legal y organizacional existentes en las administraciones públicas, que dificultan la implantación de prácticas de participación ciudadana y la integración de TIC en el proceso político-administrativo (Borge Bravo 2004; OECD 2004). De entre ellas, destaca por su relevancia la ausencia de voluntad política por parte de los cargos electos: la participación supone siempre, en un mayor o menor grado, compartir con la

⁷ El estudio analiza escenarios tan diferentes como “una Europa próspera y más justa”, “un mundo turbulento” y “recesión y re-orientación”.

⁸ Sirvan de ejemplo, para los ámbitos municipales catalán y alemán, los informes de Salvador et al. (2004: pp. 24-26) y de Bräuer (2004: p. 6), y para el ámbito estatal europeo y mundial, los de Trechsel et al. (2003: pp. 5, 53) y de Rohleder y Jupp (2003: p. 23).

ciudadanía informaciones y poder de decisión que anteriormente quedaban en manos de los políticos y los cuerpos técnicos gubernamentales. Por ello, sólo a través del liderazgo político -que señale el punto al que se quiere llegar- y del liderazgo técnico -que indique cómo alcanzarlo, proporcionando los conocimientos, recursos y herramientas necesarios para hacerlo- será posible que estos colectivos, recelosos de cualquier cambio que suponga una pérdida de su protagonismo, acepten gradualmente los cambios (Prieto Martín 2004: pp. 21-25; Robinson 2004: pp. 10-14).

Ante esta realidad, se hacen necesarios procesos de aprendizaje que vayan poco a poco acrecentando la “cultura participativa” de los políticos, las instituciones gubernamentales y los propios ciudadanos (Prieto Martín 2004: pp. 20-26), lo que posibilitará que los marcos organizativos, institucionales y legales de las administraciones públicas evolucionen y se hagan compatibles con formas más integradoras de política. Estos procesos de aprendizaje habrán de apoyarse necesariamente en una paulatina y creciente experimentación participativa en los diferentes espacios públicos y de socialización ciudadana⁹.

Estas barreras de tipo cultural, legal y organizacional que hemos mencionado se ven reforzadas en muchas ocasiones por otras de tipo tecnológico, que están contribuyendo a frenar el progreso de la e-participación especialmente en el ámbito municipal. Para la mayoría de los municipios de tamaño medio la realización de procesos participativos presenciales constituye ya un gran desafío, pues apenas disponen de recursos financieros y de personal capacitado para ejecutarlos (Frey 2002: p. 2). Del mismo modo, tampoco cuentan con la experiencia, los conocimientos y las infraestructuras necesarias para desarrollar sus propios entornos electrónicos de participación.

Muchas de las herramientas que potencialmente podrían utilizarse para facilitar las distintas fases de los procesos participativos, tales como foros de discusión, listas de distribución, entornos de colaboración para grupos o encuestas de opinión (Macintosh 2004: p. 98), están ya disponibles como software libre y tienen por tanto un coste muy reducido. A pesar de ello, al tratarse de sistemas independientes cuyos entornos de usuario difieren entre sí, resultaría muy difícil para un ayuntamiento integrarlos coherentemente para formar un entorno virtual con que apoyar sus procesos participativos. Un entorno “collage” de este tipo resulta obligatoriamente complejo y poco atractivo, lo que puede provocar el rechazo por parte de sus usuarios (Roeder et al. 2004: p. 7) y conlleva unos mayores esfuerzos para la formación, tanto de los técnicos municipales como de los ciudadanos que las utilizan.

La escasa disponibilidad de plataformas electrónicas que hayan sido específicamente diseñadas para el ámbito de la participación ciudadana municipal y que puedan ser fácilmente adaptadas a las necesidades de cada municipio, constituye sin duda uno de los retos más importantes que deben ser superados para que la expansión de las iniciativas de e-participación sea una realidad.

3. Experiencias de e-participación

En los últimos años se han desarrollado multitud de experiencias de e-participación en ámbitos gubernamentales que incluyen desde la consulta urbanística para un pequeño barrio hasta foros de discusión política al nivel

⁹ Como son las escuelas, las asociaciones ciudadanas, los partidos políticos y las propias instituciones políticas municipales, regionales y estatales.

supra-estatal en el seno de la Unión Europea¹⁰. En este artículo no pretendemos hacer balance de todas ellas sino que nos centraremos en el ámbito municipal, que es el que directamente compete a nuestra investigación. Es precisamente en este nivel donde se han realizado muchas de las experiencias más relevantes de participación ciudadana ya que, al ser el gobierno municipal el más inmediatamente cercano al ciudadano y en el que se resuelven gran parte de sus problemas cotidianos, es también en el que más indispensable se hace la participación.

Por esta razón, no resulta sorprendente el encontrar que en el nivel municipal se han desarrollado también una amplia serie de experiencias de participación electrónica. Así, han sido utilizados soportes tecnológicos variados para, a través de diferentes procedimientos de participación, abordar temáticas muy distintas. En los siguientes epígrafes vamos a dar muestra de tal diversidad, revisando algunas experiencias realizadas con los siguientes sistemas:

- **Consensus:** Plataforma web que ofrece diversas funcionalidades de participación ciudadana a los municipios y que es utilizada conjuntamente por un consorcio de municipios catalanes desde 2002 (Prieto Martín 2004).
- **DEMOS:** Plataforma web para la discusión sobre políticas públicas, siguiendo el proceso DEMOS de discusión *on-line*¹¹. Ha sido utilizada en varios procesos participativos, siendo el más significativo una consulta popular sobre el futuro de la ciudad de Hamburgo en Noviembre de 2002 (Hohberg y Lührs 2002; Lührs et al. 2004; Lührs y Hohberg 2003).
- **Dito & Digalo:** Plataforma web para la realización de procesos participativos, que además de incluir foros de discusión permite realizar debates en tiempo real, siendo asimismo posible la representación gráfica de las argumentaciones. Ha sido utilizada en diversos procesos, entre los que destaca la realización de un presupuesto participativo en Esslingen (Alemania) durante el año 2003 (Märker et al. 2002; Roeder et al. 2004; Roeder et al. 2005).
- **EDEN:** Conjunto de herramientas basadas en tecnologías de Procesamiento del Lenguaje Natural para facilitar la participación ciudadana municipal. Diversas pruebas piloto realizadas en ciudades de Holanda, Polonia, Austria, Italia y Alemania (Westholm 2003; Whyte y Macintosh 2004).
- **Webocracy:** Plataforma web para facilitar la comunicación entre los ciudadanos y la administración pública, por medio de foros discusión, un sistema de gestión de contenidos y un sistema de modelado del conocimiento. Las pruebas piloto fueron realizadas en la República Eslovaca, Reino Unido y Alemania (Mach et al. 2003).
- **Web del presupuesto participativo de Ipatinga (Brasil),** que permite a los ciudadanos la presentación de propuestas a través de Internet (Faria y Prado 2002; Martinez de Oliveira et al. 2003).
- **Web para la discusión del nuevo estatuto catalán:** Iniciativa desarrollada durante el segundo semestre de 2004 que proporcionaba

¹⁰ Puede encontrarse una interesante clasificación de experiencias de participación electrónica en (Borge Bravo 2005).

¹¹ El proceso DEMOS consiste en la realización de tres fases sucesivas de discusión *on-line*. La primera sirve para encuadrar la problemática general e identificar sus componentes más importantes. En la segunda fase se crean varios subforos, que profundizan y plantean propuestas para cada área identificada. La tercera fase discute y consolida las propuestas de los subforos para elaborar una propuesta general.

informaciones, foros de discusión y la posibilidad de realizar preguntas y propuestas sobre la nueva ley estatutaria (Espuelas Puigdollers 2005).

Más que realizar un análisis comparativo pormenorizado de estas experiencias, que obligaría a que el artículo se extendiese más de lo debido, haremos un balance general de las áreas que consideramos especialmente relevantes para nuestro estudio: primeramente analizaremos los potenciales asociados a la utilización de TIC para la participación ciudadana que son puestos de manifiesto por estas experiencias¹², para posteriormente señalar algunos de los factores de éxito más importantes en el desarrollo de iniciativas de e-participación. Tras estudiar así los aspectos más positivos, consideraremos también cuáles son las problemáticas más importantes observadas en las plataformas de e-participación analizadas para este estudio, con el objetivo de que el proyecto *e-Participa* pueda subsanarlas.

3.1. Ventajas de la e-participación

La conclusión general más importante que podemos extraer de todas las experiencias analizadas es que **las TIC pueden, efectivamente, contribuir a que la participación ciudadana “funcione bien”**. Con funcionar bien entendemos, como afirman Font y Blanco (2003: p. 16), que “una vez completado todo el ciclo del proceso participativo, es decir, una vez aplicadas las decisiones, la mayor parte de los sectores (participantes, políticos, ciudadanos, técnicos) creen que ha valido la pena, que la participación sirve y confían más que al inicio del proceso”.

En la mayoría de los procesos de consulta analizados, los participantes estaban convencidos de su utilidad, aunque manifestaran sus dudas sobre si las conclusiones alcanzadas serían realmente tenidas en cuenta por las autoridades gubernamentales. Un buen ejemplo de este entusiasmo ciudadano en torno a la e-participación es la experiencia desarrollada en la ciudad alemana de Hamburgo (Lührs et al. 2004: p. 12), en la que la totalidad de los participantes consideraron el proceso de participación *on-line* como tan bueno o mejor que otras alternativas presenciales de participación¹³ y un 97% de los participantes mostraron su deseo de volver a participar en procesos parecidos.

Estas experiencias ponen además de manifiesto los efectos potenciales que la introducción de TIC tiene sobre aspectos más concretos, como la circulación de información, la calidad de las discusiones o el nivel de extensión de la participación. A continuación, nos detendremos un instante para analizar estos otros potenciales.

Distribuir y compartir informaciones

Las TIC permiten proporcionar a los ciudadanos de manera eficiente gran cantidad de información y de documentos relevantes para el propio proceso participativo, que a menudo son tenidos en cuenta y referenciados en las intervenciones realizadas por los ciudadanos (Märker et al. 2002: p. 44), que llegan a demandar activamente informaciones adicionales o incluso a convertirse en fuente de informaciones, al compartir con el resto de participantes referencias y documentos relacionados con la discusión.

¹² Que básicamente se corresponden con los criterios que en el cuadro 1 aparecen marcados en cursiva.

¹³ Con un significativo 76% de los participantes valorando la participación *on-line* como mejor que la presencial.

Aunque se ha constatado que la mayoría de los participantes no consulta los documentos proporcionados (sobre todo aquellos que se aproximan al proceso desde la curiosidad y con un afán más “observador”, sin intención de intervenir en él), el hecho de que en la experiencia llevada a cabo por la Generalitat de Catalunya (Espuelas Puigdollers 2005: p. 12) se contabilizasen 10.996 descargas del más importante de los documentos, muestra el gran potencial de la e-participación para canalizar informaciones a ciudadanos con interés en una determinada cuestión.

Discusiones de calidad y mejora de la comunicación

Estas experiencias también muestran que las aportaciones recibidas de los ciudadanos suelen ser relevantes y constructivas (Märker et al. 2002: pp. 42-43; Prieto Martín 2004: p. 17). Si comparamos las discusiones mantenidas en foros electrónicos con las realizadas en asambleas presenciales, en las que por causa de las limitaciones de tiempo los participantes apenas pueden preparar o documentar sus intervenciones, queda patente que la comunicación mediada por computador permite realizar contribuciones más argumentadas y reflexivas. Es más, cuando los procesos de discusión son adecuadamente planificados y correctamente facilitados por un equipo de mediadores, es posible obtener debates caracterizados por una atmósfera constructiva y creativa, en que participantes comprometidos aportan contribuciones ajustadas y precisas (Lührs et al. 2004: p. 9).

Documentación, transparencia y neutralidad

En los entornos de discusión *on-line*, al estar todas las contribuciones disponibles en formato electrónico, se facilitan enormemente tanto las labores de análisis del proceso de discusión como las de elaboración de informes y redacción de conclusiones (Hohberg y Lührs 2002). Todas las intervenciones de los ciudadanos, incluyendo preguntas, propuestas y reclamaciones, junto con las correspondientes respuestas de los responsables políticos y técnicos, suelen quedar registradas y accesibles al público, lo que incrementa notablemente la transparencia en comparación con las formas tradicionales de comunicación con las autoridades públicas. Cuando la mediación en los procesos participativos es desarrollada por instituciones o individuos con probada autonomía respecto a las instituciones gubernamentales, es posible garantizar una mayor neutralidad para el proceso (Roeder et al. 2004: p. 667). Las TIC pueden también, finalmente, contribuir a facilitar los procesos de fiscalización y de control de la ejecución de los acuerdos alcanzados (Gordon y Märker 2002: p. 79; Martínez de Oliveira et al. 2003: p. 3).

Virtualidad e inclusión: extensión de la participación

El uso de TIC proporciona una mayor flexibilidad a la participación, permitiendo extenderla a sectores de la ciudadanía que normalmente no participarían, como pueden ser los jóvenes y adolescentes, personas no asociadas, personas con deficiencias, ciudadanos faltos de tiempo a causa de sus actividades laborales y familiares, etc. (Prieto Martín 2004, p. 16). A través de Internet es posible realizar contribuciones a cualquier hora del día y desde cualquier lugar geográfico (Lührs et al. 2004: pp. 9-10). De esta forma, las TIC permiten extender la participación a colectivos que difícilmente toman parte en los procesos participativos presenciales, lo que promueve una participación más

inclusiva y caracterizada por un mayor pluralismo¹⁴. La experiencia del presupuesto participativo de Ipatinga (Brasil) muestra cómo, al acompañar la e-participación con medidas de inclusión digital¹⁵, hasta los ciudadanos de clases humildes, que se pensaba que no utilizarían este medio, pueden beneficiarse de él (Martinez de Oliveira et al. 2003: pp. 4-5).

Fomento de la cultura participativa

Como se señaló en el apartado 2.1, las experiencias de democracia participativa promueven el desarrollo de una cultura cívica participativa entre los ciudadanos, funcionarios y cargos políticos participantes. La introducción de TIC en estos procesos puede servir, adicionalmente, como un estímulo extra por medio del cual iniciar en la participación ciudadana a técnicos municipales sin experiencia participativa previa. Incluso en las propios departamentos de la administración municipal que ya trabajan con participación, la introducción de TIC sirve para que puedan profundizar su conocimiento en este campo, promoviéndose un mayor grado de experimentación y el intercambio de experiencias con otros municipios (Prieto Martín 2004: p. 18).

3.2. Factores clave para el éxito de las iniciativas de e-participación

Los factores clave para el éxito de las iniciativas de e-participación que pueden identificarse a partir de las experiencias que hemos estudiado son muy similares a los criterios generales referidos a las prácticas de participación ciudadana que ya analizamos en el apartado 2.2.

Así, la mayoría de los autores (Hohberg y Lührs 2002; Lührs et al. 2004; Märker et al. 2002; Roeder et al. 2004) coinciden en señalar la importancia de una *planificación exhaustiva del proceso participativo*, para que éste se adecue a las características tanto de los participantes como de las temáticas a tratar. Se debe asimismo contar con el *compromiso de las instituciones políticas y de los organismos administrativos* del municipio y resulta esencial una *apropiada promoción de los procesos* para darles una gran visibilidad que movilice a la ciudadanía para participar. En los casos en que el proceso participativo incluya tanto elementos presenciales como “virtuales”, deberá ponerse especial atención en que el ajuste entre presencialidad y virtualidad se produzca de manera correcta a lo largo de todo el proceso.

Además de estos elementos clave, compartidos por la participación y la e-participación, existen otros que se aplican únicamente a las iniciativas de participación electrónica, sobre los que consideramos importante llamar la atención.

El primero de ellos tiene que ver con las características de la propia **plataforma telemática de participación**, que debe ajustarse a las particularidades del proceso participativo, proporcionando un entorno visual

¹⁴ En países con distribuciones de renta muy desiguales, como es Brasil, ocurre frecuentemente que foros y consejos son ocupados preferentemente o bien por los más pobres o bien por los segmentos medios y empresariales, resultando difícil en ellos la negociación equilibrada y plural (Albuquerque 2004). La utilización de TIC y entornos de discusión y participación electrónica, siempre que se garantice el acceso generalizado y democrático de toda la ciudadanía a estas tecnologías, podría contribuir a favorecer este diálogo.

¹⁵ Por inclusión digital entendemos el esfuerzo de ofrecer acceso a la tecnología de la información a sectores e individuos que, por sus condiciones sociales y económicas, encuentran barreras para desarrollar su capacidad de utilizarla (Vaz 2002).

atractivo y de fácil uso a lo largo de todas sus fases, tanto para los usuarios participantes como para los administradores del sistema. Es importante que la herramienta potencie la búsqueda y transmisión de información, facilite la realización de debates de calidad y sea capaz de responder rápidamente a los requerimientos del usuario. En lo que al mantenimiento del sistema se refiere, resulta de vital importancia que en el caso de que surja cualquier problema técnico pueda ser resuelto rápidamente (Espuelas Puigdollers 2005: p. 21).

El segundo factor crítico en las experiencias de e-participación es la **mediación** (o facilitación) **de las discusiones**. Como vimos anteriormente, todo proceso participativo tiene un objetivo principal: profundizar sobre una problemática concreta con el fin de elaborar propuestas de actuación que puedan influir sobre las correspondientes políticas públicas. Ése es también, precisamente, el objetivo de las discusiones electrónicas realizadas en los procesos de e-participación, en las que no se discute por discutir, sino que se busca alcanzar soluciones consensuadas a algún problema concreto por medio del diálogo.

Debido al gran número de contribuciones que se realizan en tales debates, resulta muy difícil que estos consensos puedan alcanzarse si no se sigue una metodología de discusión específicamente orientada a conseguirlos y si no se cuenta además con el apoyo de un equipo de mediadores. Un mediador -también denominado “facilitador” o moderador- es una persona que los distintos colectivos que participan en el foro reconocen como “neutral” y cuya misión consiste en promover la discusión para que sea lo más productiva posible y desemboque finalmente en la consecución de los objetivos establecidos. Para ello, desempeñan diversas funciones, entre las que destaca la de *interrelacionar las contribuciones individuales, con el objetivo de identificar y promover los aspectos más destacados de la discusión, intentando al mismo tiempo resaltar los diferentes puntos de vista y promover en lo posible la convergencia entre ellos*. Esto se consigue a través de continuas intervenciones para estimular el debate así como por medio de la constante publicación de resúmenes e informes que reflejen tanto el curso seguido por la discusión como sus resultados provisionales, al tiempo que dejan constancia de los temas más candentes (Lührs et al. 2004: p. 13; Roeder et al. 2004: p. 668). Los facilitadores se encargan asimismo de que se mantenga un tono respetuoso y constructivo, interviniendo en los casos en que surjan conflictos entre los participantes. Finalmente, pueden desempeñar un papel de intermediación entre los participantes y los cuerpos técnicos de los ayuntamientos, siendo los encargados de conseguir respuestas a las preguntas y solicitudes de información que los participantes dirijan al consistorio.

El tercer aspecto fundamental de los procesos de e-participación es **garantizar que todos los ciudadanos tengan un acceso adecuado a la herramienta de participación electrónica**. Este problema tiene que ver con la llamada “Brecha o Estratificación Digital” (Carracedo Verde 2004), que se refiere a la tremenda desigualdad existente dentro de las sociedades tanto en los niveles de acceso a Internet como en los conocimientos de los que disponen los ciudadanos para utilizar debidamente la tecnología. En países como Brasil se da la situación de que un gran número de ciudadanos no disponen de ningún tipo de conocimientos informáticos o de acceso a la red, existiendo además unos altos índices de analfabetismo, lo que a priori provocaría su exclusión respecto a la participación electrónica. Este obstáculo, lejos de ser insalvable, pone de manifiesto la necesidad de que todo proyecto de e-participación tenga en cuenta estas brechas sociales e incluya medidas de inclusión digital que palien el

problema (Frey 2002: p. 3)¹⁶. En este tipo de contextos, el desarrollo de procesos mixtos de participación, compuestos tanto por elementos presenciales como virtuales, se vuelve especialmente importante (Torras y Díaz 2004: pp. 13-14).

Finalmente, podemos señalar como un factor esencial para el éxito de las iniciativas de e-participación el que todos los implicados, especialmente los servidores públicos, reciban ***adecuada formación para utilizar el entorno electrónico***; en función del tipo de funcionalidades ofrecidas y de la facilidad de uso del sistema se requerirán mayores o menores esfuerzos formativos (Mach et al. 2003: pp. 49, 51).

3.3. Plataformas electrónicas de e-participación, ¿qué está faltando?

Como parte de nuestro estudio hemos realizado un análisis funcional y técnico de una muestra de sistemas de participación electrónica, con la intención de examinar sus fortalezas y debilidades más significativas. Por limitaciones de espacio, no describiremos en este artículo cada uno de los sistemas, sino que remitimos al lector interesado a consultar las referencias incluidas al pie¹⁷.

Nuestro objetivo general es valorar en qué medida estos sistemas pueden satisfacer las necesidades de las administraciones municipales con respecto al día a día de sus actividades de participación ciudadana. La conclusión general que extraemos es que, a día de hoy, no existe una plataforma que consiga hacerlo plenamente. Si bien la mayoría de ellas tiene algunos puntos fuertes en los que destaca especialmente, también presentan limitaciones que dificultan su utilización por parte de los municipios en los términos que hemos indicado en la introducción.

Estudiando los puntos fuertes de estos sistemas identificaremos aspectos importantes que serán considerados para nuestra propuesta de plataforma y que describiremos más adelante, dentro del epígrafe 4. Por ahora, comenzaremos centrándonos en caracterizar sus principales limitaciones.

La primera limitación que padecen la mayoría de estos sistemas es que ***son de software propietario***, lo que dificulta extremadamente que su uso pueda extenderse e impide que los municipios puedan adaptarlos a sus necesidades específicas y contribuir con ello a la mejora continuada del sistema.

Otra importante debilidad es que en muchos casos ***no se presta la debida atención al papel de los mediadores***, y no se les proporcionan las herramientas necesarias para desempeñar su función con eficacia y transparencia.

La tercera carencia que, desde nuestro punto de vista, aqueja a buena parte de los sistemas de participación electrónica, es su ***excesiva orientación a la realización de eventos aislados***. Esto es: se realiza una consulta ciudadana apoyándose en Internet, pero de la misma manera que surgió, el espacio de

¹⁶ Con el apoyo del tejido asociativo e institucional del municipio, pueden mantenerse puntos de acceso gratuitos en todos los barrios de la ciudad, en los que monitores-asistentes ayuden y formen a los ciudadanos para utilizar el nuevo medio (Martinez de Oliveira et al. 2003: pp. 4-5).

¹⁷ Para este estudio hemos analizado especialmente los siguientes sistemas de e-participación: Community Enabler (<http://communitye.net>), Consensus (Prieto Martín 2004; Torras y Díaz 2004), Delibera (<http://delibera.net>), DEMOS (Lührs y Hohberg 2003), Discourse Machine (<http://binary-objects.de>), Dito & Digalo (Börding 2003; Roeder et al. 2004; Salz 2003; Salz et al. 2003), e-Community Council (<http://ecommunitycouncil.org.uk>), EDEN (Whyte y Macintosh 2001; 2004), GroupServer (<http://groupserver.org>), Meetup (<http://meetup.com>), OpenSpace-Online (OpenSpace 2005), Quixote (Rios et al. 2005; Rubio et al. 2005) y Webocracy (Mach et al. 2003).

participación vuelve a desaparecer. No se presta así atención a la importancia crítica de los procesos de aprendizaje con respecto a la participación ciudadana. Estos procesos de aprendizaje se verían muy favorecidos por la existencia de un espacio virtual permanente para la participación municipal, que agrupase todas las funcionalidades requeridas para apoyar las acciones participativas de la ciudad, sus barrios y sus colectivos ciudadanos.

Finalmente, la debilidad más importante de estos sistemas tiene que ver con su muy **limitado ajuste con respecto a las necesidades y características del ámbito municipal**. Las aplicaciones de participación electrónica deberían de adaptarse a los procesos y estructuras existentes tanto en el sistema político-administrativo municipal como entre los colectivos ciudadanos (Westholm 2003), pero esto es algo que apenas ocurre en la práctica. Un hecho que se deriva de la escasa participación que los técnicos municipales tienen en el diseño de los sistemas. En algunos casos esto es debido a que el sistema es desarrollado por iniciativa de un grupo académico con la *intención de “aplicar” a la participación ciudadana conceptos y metodologías provenientes de su área investigativa*¹⁸, en vez surgir como consecuencia de un análisis previo de las necesidades de las administraciones municipales que permita satisfacerlas mediante la creación de un sistema realmente adaptado a ellas. Este desacertado enfoque de diseño puede verse agravado aún más en las ocasiones en que se intenta modificar un sistema ya existente o cuando se intenta que el sistema pueda utilizarse para otros fines¹⁹.

En este tipo de sistemas frecuentemente se pretende *“automatizar” procesos complejos*²⁰ que en la práctica los usuarios del sistema podrían resolver por sí solos si el sistema les proporcionase las herramientas necesarias para hacerlo. Estas aplicaciones avanzadas raramente funcionan satisfactoriamente y suelen exigir un *esfuerzo de mantenimiento demasiado alto*, que la mayoría de las veces los administradores del sistema no pueden asumir (Whyte y Macintosh 2004: pp. 23, 28), lo que provoca que muchas de estas *plataformas dejen de utilizarse tras la realización de las pruebas piloto* y que su uso no se extienda a otros municipios distintos de los que participaron en la fase inicial del proyecto.

Hay también otros sistemas que, aunque pueden ser utilizados para procesos participativos municipales, no fueron diseñados específicamente para este ámbito sino para resolver problemas propios de organizaciones y colectivos de todo tipo²¹. Estos sistemas se adaptan bien a tales problemas concretos, pero no proporcionan la amplia flexibilidad funcional y procesal que los municipios requieren.

Sin embargo, si bien es cierto que las debilidades que hemos enumerado hasta ahora se encuentran muy extendidas y que los municipios todavía no cuentan con un sistema de participación electrónica que satisfaga la mayor parte de sus necesidades, es importante resaltar que la práctica totalidad de las funcionalidades requeridas ha sido ya implementada en alguno de los sistemas. Queda aún pendiente aglutinar el conocimiento técnico y metodológico que ha sido generado en los últimos años para, a partir de él, elaborar un diseño que, teniendo en cuenta los puntos de vista de todos los colectivos implicados en la participación ciudadana local, pueda adaptarse mejor a las características

¹⁸ Como, por ejemplo, la Teoría Estadística de la Decisión (Ríos et al. 2005) o el Procesamiento del Lenguaje Natural (Whyte y Macintosh 2004).

¹⁹ Es el caso de la plataforma Zeno-Dito, utilizada tanto en consultas ciudadanas como para procesos de diseño de software (proyecto IndiGo) y como soporte para la propia web del grupo.

²⁰ Por ejemplo, el uso de asistentes para optimizar la configuración de espacios de participación (Salz et al. 2003) o para identificar participantes con ideas similares (Lühns et al. 2001).

²¹ Como la elaboración de sondeos informados y multilingües (<http://delibera.net>) o la realización de reuniones virtuales participativas (OpenSpace 2005).

organizacionales, técnicas, culturales, políticas, legales y económicas del ámbito municipal (Westholm 2003).

Ningún sistema, por supuesto, puede pretender cubrir todo el sinfín de peculiaridades y necesidades específicas propias de los municipios. Pero en la medida en que se consiga dar una mejor respuesta a los requisitos compartidos por la mayoría de ellos, se estará contribuyendo a que la participación ciudadana y nuestro conocimiento de ella, puedan continuar progresando y extendiéndose.

4. Ejes conceptuales del diseño de un sistema avanzado para la participación electrónica municipal

En lo que resta de artículo procuraremos, por tanto, combinar el conocimiento que nos proporcionan las publicaciones académicas en el área de la participación presencial y virtual con los resultados de nuestro trabajo de análisis tanto de sistemas de participación electrónica como de otros sistemas para el soporte de comunidades virtuales²². A partir de ello identificamos con carácter tentativo las características y capacidades que precisa tener un sistema avanzado para la participación electrónica municipal que se pretenda poder usar en países con características socio-políticas y culturales significativamente diferentes.

Para ello, expondremos a continuación cuáles son los ejes conceptuales que consideramos que deben guiar el diseño de tales sistemas; es decir, cuáles son las temáticas más importantes que deben tenerse en cuenta y cuál es el enfoque más adecuado para cada una de ellas, describiendo asimismo de forma sumaria las funcionalidades principales que el sistema deberá incluir.

4.1. Desarrollo basado en el modelo de Software Libre

En consonancia con la tendencia general que se está dando en las administraciones públicas de promover el uso y la producción de software de código abierto y teniendo en cuenta las serias restricciones presupuestarias que constriñen la capacidad inversora de la mayoría de los municipios, consideramos como característica fundamental para una plataforma de participación ciudadana municipal que sea construida siguiendo el modelo colaborativo de Software Libre. Las instituciones que la utilicen se beneficiarán así de todas las ventajas que generalmente se consideran asociadas al código abierto (Mas i Hernández 2005), entre las que destacan un menor coste de desarrollo y de implantación, un mayor nivel de innovación tecnológica, independencia con respecto a proveedores -lo que normalmente permite utilizar desarrolladores locales-, mayores garantías de seguridad y privacidad como consecuencia del escrutinio público del código, mayor facilidad de adaptación de la plataforma a sus necesidades específicas y, finalmente, el soporte de un mayor número de lenguajes.

Siendo la plataforma de código abierto, las mejoras que cualquier municipio incorpore al sistema para atender alguna de sus necesidades específicas (como

²² Además de las plataformas de participación ciudadana introducidas en el epígrafe 3.3, hemos incluido en nuestro análisis los siguientes sistemas: civicspace (<http://civicspacelabs.org>), conversate (<http://conversate.org>), omidyar network (<http://omidyar.net/home>), orkut.com (<http://orkut.com>) (véase también Meneses 2004), phpBB (<http://phpbb.com>), simple machines (<http://simplemachines.org>), SourceForge (<http://sourceforge.net>), vBulletin (<http://vbulletin.com>), Wikipedia (<http://es.wikipedia.org>) y Yahoo! Groups (<http://groups.yahoo.com>).

por ejemplo, la adaptación del entorno a otra lengua), quedarán disponibles para beneficio de toda la comunidad de usuarios.

4.2. Centrado en el ámbito municipal

El sistema estará diseñado para atender las necesidades de los municipios, y especialmente las de los municipios de tamaño medio, que normalmente no disponen de los recursos humanos o financieros con que desarrollar u hospedar sistemas propios.

Por tanto, la plataforma debe permitir que una sola instalación pueda dar servicio a una gran cantidad de municipios; de esta forma, será posible que el gobierno regional o una confederación de ayuntamientos puedan, desde una única instancia central, ofrecer a todos los ayuntamientos de una región su propio espacio de participación, sin que éstos deban preocuparse de los aspectos técnicos de instalación, actualización o de mantenimiento del sistema.

La plataforma debe poder acomodar y dar un soporte virtual a los barrios y otras subdivisiones administrativas típicamente establecidas dentro de los municipios, y su entorno gráfico debe ser configurable, de manera que pueda ajustarse al diseño corporativo de cada municipio y ser integrado con facilidad en la web municipal.

La administración del sistema ha de ser sencilla y descentralizada, de forma que personas sin conocimientos técnicos puedan estar al cargo de la gestión de un área determinada. Las distintas funcionalidades, que buscan complementar y apoyar los procesos participativos de carácter presencial antes que sustituirlos, podrán activarse y desactivarse selectivamente, en función de las necesidades de cada ayuntamiento, barrio o proceso participativo concreto.

4.3. Atiende a los colectivos implicados en la participación ciudadana

El sistema debe estar ajustado a las necesidades y las capacidades de los distintos actores involucrados en los procesos de participación ciudadana municipal. Para su diseño, por tanto, deberá partirse de un análisis sociológico e institucional del ámbito local, que permita identificar a todos los colectivos implicados en su funcionamiento y permita comprender los intereses, objetivos y recursos de cada uno de ellos, así como las relaciones que mantienen entre sí.

Durante las fases de diseño, construcción y prueba del sistema deberá asimismo mantenerse un diálogo y colaboración constante con los representantes de los mencionados colectivos, para ir validando incrementalmente la adecuación del sistema. Esto supone que deberá contarse primordialmente con el apoyo de los cuerpos político-administrativos de los municipios²³ y con los propios ciudadanos²⁴, aunque sin perder de vista los intereses de otros actores relacionados, que entre otros incluirían a los medios de comunicación locales, grupos de investigación universitarios que trabajen con temas de participación, las escuelas de enseñanza media como espacio privilegiado de educación para la ciudadanía, así como, en su caso, representantes del colectivo empresarial.

²³ Por el lado administrativo, son especialmente importantes los técnicos del área de participación y los técnicos informáticos, aunque en general todas las áreas deben ser consideradas; por el lado político, tanto los alcaldes, la cámara municipal, los propios ediles y los partidos políticos resultan relevantes.

²⁴ Ya participen a título individual o agrupados en colectivos, como las asociaciones vecinales, culturales o cívicas, ONGs, movimientos sociales, sindicatos, etc.

Sólo así podrá lograrse un buen ajuste inicial entre las funcionalidades ofrecidas por el sistema y las necesidades, capacidades y procesos de trabajo de sus usuarios, que posibilitará que apoyándose en el sistema se pueda establecer un nuevo canal de participación electrónica que complementa a los canales formales e informales de participación presencial ya existentes.

Una vez estabilizada la plataforma, es esperable que posteriores versiones mejoradas sean desarrolladas por iniciativa de tales colectivos municipales, que buscarán extender y ajustar cada vez más el sistema a sus requisitos especiales.

4.4. Apoyo a las prácticas participativas presenciales ya existentes

Como se ha señalado reiteradamente, la participación electrónica no sustituye, sino que apoya y complementa, los mecanismos y procesos de participación presencial a lo largo de sus diferentes *fases de iniciativa, movilización, participación y resultados* que fueron introducidas en el epígrafe 2.1. Tanto es así que una de las características más importantes del sistema es la de que pueda integrarse fácilmente con los procesos de participación presenciales.

Para ello, el sistema debe ofrecer una batería de funcionalidades que puedan activarse selectivamente dependiendo del tipo de proceso participativo que se quiera realizar y de las características y capacidades concretas de los colectivos implicados en él.

En particular, el sistema estará especialmente preparado para acomodar los procesos participativos municipales más frecuentes, que incluyen: Presupuesto Participativo, Plano Plurianual Municipal, Plano Director Municipal, Agenda XXI Local, Consejos Ciudadanos, Paneles o Jurados Ciudadanos²⁵, procesos participativos en los barrios, procesos deliberativos internos de las asociaciones ciudadanas, trabajo participativo interno de la administración municipal y elaboración participativa de los programas electorales de los partidos políticos.

4.5. Permanencia temporal del sistema de participación

El sistema puede ser usado para la realización de procesos de participación electrónica de carácter excepcional y esporádico, pero su máximo potencial se obtiene cuando es utilizado de forma continuada, proporcionando a aquellos gobiernos municipales con voluntad política de integrar la participación en sus procesos de toma de decisiones un “*espacio virtual para la participación*” de carácter permanente que apoye virtualmente todos los procesos participativos de la ciudad y al que el ciudadano acuda para obtener todo tipo de informaciones relacionadas con la participación.

En la medida en que los ciudadanos y sus asociaciones, los técnicos municipales, los medios de comunicación, etc., utilicen siempre el mismo entorno virtual para recibir informaciones, comunicar con sus representantes políticos y participar en consultas, deliberaciones y procesos participativos, disminuye el esfuerzo de aprendizaje en que deben incurrir para saber llevar a cabo rápidamente tales tareas. El sistema debe incluir funcionalidades que promuevan la *identificación del usuario con el sistema de participación*, despertando en él el deseo de continuar usándolo. Un ejemplo de estas funcionalidades es la posibilidad de personalizar su propio entorno de trabajo para facilitar las tareas que realiza más frecuentemente.

Con ello, se promueve una mayor y más regular implicación ciudadana en los asuntos de la ciudad, al tiempo que se hace mucho más eficiente su

²⁵ Puede encontrarse una sucinta descripción de estos y otros procesos en (Font y Blanco 2003).

participación ciudadana. A modo de ejemplo, pensemos en cómo se facilitarían las labores de promoción de los procesos participativos, la distribución e intercambio de información entre los colectivos ciudadanos, la diseminación y comunicación de los resultados y la monitorización de la ejecución de las decisiones. Cabe pensar que hasta la misma calidad y representatividad de las deliberaciones podría verse beneficiada por la existencia de un espacio virtual permanente para la participación.

Como ya fue mencionado anteriormente, tanto los organismos político-administrativos como la propia ciudadanía no están todavía preparados para modificar sus dinámicas actuales de trabajo y extender la gestión participativa a todos los ámbitos decisorios municipales. Deben todavía producirse lentos procesos de experimentación y aprendizaje que promuevan la evolución y asentamiento de formas de política y ciudadanía más participativas. A pesar de ello, consideramos de vital importancia que se dote de un carácter continuado a los canales de participación virtual. El sistema deberá ser capaz de acompañar estos procesos de aprendizaje, permitiendo inicialmente la utilización de herramientas simples para distribuir informaciones sobre las actividades participativas de la ciudad; posteriormente, a medida que el municipio vaya requiriendo de ellas, irá proporcionando funcionalidades más potentes.

4.6. Herramienta del gobierno municipal Y de los colectivos ciudadanos

El desarrollo de proyectos de democracia electrónica local por parte de los gobiernos municipales resulta muy importante para promover el fortalecimiento de la sociedad civil y el crecimiento del capital social (Frey 2003: p. 180). Pero más que centrar la atención en los ciudadanos individuales, resulta especialmente importante crear las condiciones para que las organizaciones de la sociedad civil puedan apropiarse de Internet, construyendo espacios que permitan la discusión, intercambio y diseminación de informaciones entre ellas, lo que a su vez permitirá el refuerzo progresivo de la ciudadanía (Vaz 2002: p. 21). Tales espacios deberán ser abiertos y tener una marcada vocación social, de forma que resulten accesibles para todos los ciudadanos y éstos puedan utilizarlos para aumentar su capital social (Frissen 2003: p. 50).

Estamos convencidos de que los sistemas para la participación electrónica municipal como los que venimos caracterizando hasta ahora constituyen un entorno óptimo desde el que promover la apropiación de Internet por parte de las organizaciones cívicas y así favorecer la consolidación de redes ciudadanas y del capital social de la ciudad.

Para ello, el diseño del sistema debe permitir que éste pueda estar al mismo tiempo al servicio tanto del gobierno municipal como de los ciudadanos, sus redes y asociaciones.

Como ya se ha señalado, el sistema proporciona al gobierno municipal una serie de herramientas que le permiten distribuir informaciones, facilitar a los ciudadanos el contacto con los distintos órganos administrativos, realizar consultas y crear áreas especiales de participación, con las que acompañar sus procesos participativos presenciales.

Dentro de la ciudad es posible definir barrios y otros subniveles organizativos para los que todas estas herramientas quedan también disponibles, de forma que cada barrio pueda tener su propio entorno de participación similar al del propio ayuntamiento. De manera parecida, podría permitirse que las organizaciones cívicas se registrasen dentro del sistema y así pasasen a disponer de un entorno propio de participación a través del cual interactuar tanto con los

ciudadanos en general como con sus asociados y con otras organizaciones vinculadas.

Al cohabitar en el mismo sistema los espacios de participación del ayuntamiento y de las organizaciones ciudadanas, se generan un gran número de sinergias de las que todos los agentes se benefician. Los ciudadanos que, por ejemplo, se registren en el sistema para tomar parte en un proceso participativo del municipio, podrán al mismo tiempo acceder a los espacios de las asociaciones, conocer sus fines, contactar con sus miembros, leer sus discusiones, etc. Otro ejemplo sería el caso de aquellos ciudadanos que soliciten recibir periódicamente vía e-mail noticias sobre una determinada problemática social y eventos relacionados con ella; en el momento en que cualquier organización inserte en la agenda información sobre alguna actividad suya vinculada con esa área, el ciudadano sería informado sobre ella automáticamente.

4.7. Promueve la generación de conocimiento y de redes sociales

Una de las características más revolucionarias de Internet proviene de su potencial para generar, por medio de la interconexión de los recursos limitados de un sinnúmero de sujetos, redes con una capacidad agregada inmensa. Haciendo uso, por ejemplo, del ancho de banda y de la capacidad de procesamiento “sobrante” de multitud de computadores conectados a la Red, los programas *eMule* y *Skype* permiten respectivamente intercambiar archivos y realizar llamadas telefónicas a través de Internet, de un modo tan exitoso que están obligando a las industrias del audiovisual y de las telecomunicaciones a repensar sus modelos de negocio. De una manera similar, agregando en su sitio web las opiniones y el conocimiento que día a día aportan por iniciativa propia sus millones de clientes, compañías como *e-Bay* o *Amazon* están creando nuevas formas de comercio, caracterizadas por unos niveles de eficiencia y extensión hasta ahora impensables.

La *colaboración en masa a través de Internet* está, en definitiva, provocando la reestructuración radical de un número creciente de ámbitos económicos a nivel mundial (BusinessWeek 2005).

En esta línea, nuestro sistema buscará sacar provecho de esas capacidades de Internet para así favorecer la generación y difusión de conocimiento entre los ciudadanos, la extensión de sus redes sociales y la promoción de una cultura colaborativa. Las diversas plataformas que hemos analizado para la realización de este artículo proporcionan numerosos ejemplos de herramientas colaborativas que deberán ser integradas en el sistema de participación electrónica municipal. Entre ellas destacaremos:

- **Posibilidad de personalizar el sistema:** un usuario puede crear enlaces de acceso directo (*denominados “favoritos”*) a aquellas secciones que más le interesan. Por ejemplo, aquellos procesos participativos o discusiones en que esté tomando parte, los espacios de las organizaciones a las que pertenece, una determinada sección de documentos o el perfil de usuarios cuyas opiniones valora.
- **Perfiles de usuario,** por medio de los cuales los usuarios pueden presentarse e informar sobre sus propios intereses. Estos perfiles son visibles para el resto de los usuarios, pudiéndose desde ellos acceder a las contribuciones que el usuario ha realizado en los foros de discusión, consultar sus enlaces “favoritos” o incluso contactarle con un mensaje personal.

- **Reconocimiento de la participación de calidad:** a medida que se utiliza el sistema (leyendo las contribuciones de otros usuarios, interviniendo en los debates, respondiendo a sondeos, etc.) se van ganando “*puntos de feedback*”, que pueden ser utilizados para valorar positiva o negativamente las contribuciones de los otros usuarios. Cada vez que se asignan puntos, es posible introducir un comentario que justifique tal valoración. Los *puntos de feedback* recibidos por un usuario constituyen su “reputación” en el sistema, que será siempre mostrada junto a su nombre. De esta forma, se establece un mecanismo con que los propios usuarios otorgan reconocimiento a aquellas personas que, desde su punto de vista, más y mejor están contribuyendo. Los distintos foros y espacios de participación mostrarán, junto a las informaciones sobre el nivel de actividad del espacio, la lista de contribuidores más valorados. Otro efecto positivo del mecanismo es su potencial para establecer redes entre los usuarios con alguna afinidad entre sí. Puesto que en el caso de gustar especialmente de las contribuciones de un usuario se puede consultar quiénes lo han valorado positivamente y por qué, se hace fácil localizar a personas que sintonizan con las propias ideas y descubrir cuáles son los espacios en que participan, las organizaciones de que son miembros, etc.

4.8. Deliberación de calidad, apoyada en la mediación y la transparencia

Uno de los elementos más importantes de un sistema de participación virtual lo constituyen sus espacios de discusión, que deberán incluir herramientas para promover discusiones reflexivas, informadas y de calidad. A la hora de analizar los elementos que influyen en la calidad de las discusiones electrónicas, se han señalado factores de diversa naturaleza, que van desde el propio tema de la discusión o la cultura política de los participantes hasta el nivel de apertura del foro y las características técnicas del entorno utilizado (Janssen y Kies 2004). De especial relevancia resulta el *compromiso continuado de los participantes* (Graham y Witschge 2003: p. 199), que los lleve a permanecer en la discusión sin abandonarla hasta que ésta haya concluido. En un medio como Internet, en el que con un clic del ratón es posible retirarse del debate en cualquier momento, habrá de ponerse especial atención para que el entorno, la temática y la metodología de la discusión motiven a los participantes a quedarse.

El sistema, en definitiva, deberá permitir la realización de discusiones que posibiliten la toma de decisiones políticas más meditadas y enriquecidas por las contribuciones de los diferentes colectivos implicados. Para ello, deberá utilizarse una interfaz de usuario amigable, que integre la utilización de e-mails para agilizar la participación y que suministre herramientas que faciliten:

- la integración de las deliberaciones dentro de una determinada *metodología participativa orientada a la obtención de resultados*;
- el *seguimiento de la discusión*, de forma que las personas que se incorporen a la discusión después de haberse iniciado ésta puedan rápidamente saber cuáles son los temas que están siendo discutidos y cuáles los progresos realizados;
- el *acceso rápido e intuitivo a las intervenciones*, pudiéndose mostrar los mensajes ordenados por título, autor, fecha, relevancia, etc., y permitiéndose realizar búsquedas de un texto determinado entre los mensajes del foro;

- la *alta expresividad comunicativa*, al permitirse formatear los textos (uso de cursiva, subrayado, etc.) y utilizar símbolos y “emoticones”;
- las diversas *labores de mediación del debate*;

Este último aspecto se reviste de especial importancia. La labor de los *mediadores* resulta fundamental para que las discusiones en estos foros puedan desembocar en propuestas concretas y consensuadas. Los mediadores deben contar con herramientas que les faciliten la ejecución de todas las funciones que mencionamos anteriormente: análisis de las intervenciones, elaboración de resúmenes, creación de cuestionarios que los participantes responderán, introducción de subforos, etc.

En un sistema como éste, que será normalmente administrado por el gobierno municipal y en el cual las discusiones tendrán un carácter político, la *neutralidad* y credibilidad de los mediadores será muy importante. Como forma de reforzar tal neutralidad, se hace preciso que el propio sistema garantice la *transparencia* de los procesos. Así, aún cuando en muchas áreas del sistema los moderadores puedan rechazar mensajes que por ejemplo no respeten el código ético o que no se correspondan con la temática del foro, estarán obligados a contestar al usuario especificando la razón por la que el mensaje fue rechazado. Adicionalmente, todos los mensajes rechazados quedarán siempre accesibles en un espacio creado para tal fin.

Para garantizar la transparencia en la operación del sistema y facilitar su administración descentralizada, existirá además un sistema de registro que guarde apuntes detallados sobre todas las actividades administrativas realizadas en el sistema.

4.9. Escuela de Ciudadanía

Hemos señalado ya anteriormente lo fundamental que resulta, de cara a la generalización de formas de política más participativas, que se desarrollen procesos de aprendizaje, tanto entre los ciudadanos como entre los políticos y los técnicos de la administración, que favorezcan la implantación de una cultura cívica activa y deliberativa. Estos procesos de aprendizaje serán mayoritariamente el resultado de la progresiva experimentación por parte de los gobiernos municipales con formas participativas de hacer política. Sin embargo, no debe obviarse la necesidad de incluir en los programas educativos contenidos teóricos y prácticos que permitan a los niños iniciarse en tales prácticas y así convertirse en ciudadanos que el día de mañana ejercerán su ciudadanía de una forma más comprometida.

Una estrategia especialmente prometedora es la de desarrollar iniciativas de participación electrónica en los propios entornos escolares (Frey 2002: p. 13). Es por ello que consideramos como uno de los ejes de diseño para el sistema que se lo pueda utilizar dentro de los colegios, para favorecer la enseñanza práctica de la ciudadanía participativa.

El que los colegios y el municipio utilicen el mismo entorno para sus procesos de participación electrónica podría además constituir un estímulo para la participación de los alumnos en las discusiones municipales.

4.10. Apoya las investigaciones sobre e-participación

Uno de los problemas más comunes que encuentran los investigadores académicos del área de la e-participación se deriva de que los sistemas existentes y el uso que se hace de ellos divergen de tal forma que resulta difícil

realizar estudios comparativos. Asimismo, a veces se hace imposible extraer de estos sistemas aquellas informaciones que son de interés para las investigaciones.

Es por ello que consideramos que el sistema de participación electrónica municipal debe facilitar a los investigadores sociales el análisis de los procesos participativos proporcionando funcionalidades que, por ejemplo, permitan las labores de clasificación y análisis de las intervenciones o registren los patrones de uso del sistema por parte de los ciudadanos.

Al tratarse de un sistema altamente configurable, que será utilizado en distintos entornos culturales para realizar procesos con temáticas muy diversas, el sistema podría ser especialmente valioso en estudios comparativos que analizasen cuál es el efecto de estas variaciones sobre algún aspecto de la participación como, por ejemplo, la calidad de las deliberaciones (Janssen y Kies 2004).

4.11. Esbozo de las funcionalidades del sistema

En este último eje de diseño presentaremos algunas de las funcionalidades más importantes que el sistema proporcionaría tanto al gobierno municipal y sus subdivisiones administrativas como a todas las asociaciones y colectivos ciudadanos registrados en el sistema.

Desde el punto de vista del usuario, el sistema presentará la estructura típica de un entorno de colaboración virtual. Accederá al sistema a través de la página principal de su municipio, donde además de los enlaces con los que consultar las áreas especiales del usuario, como su perfil, sus “favoritos” o su buzón de e-mail, se le ofrecerán informaciones generales del municipio. Asimismo, el usuario tendrá acceso tanto a los espacios de participación ofrecidos por el gobierno municipal como a las páginas de otros entes del municipio, tales como barrios y organizaciones ciudadanas.

Cada uno de estos entes creará su propio espacio de participación, cuyo aspecto visual puede configurar para que se ajuste a su propio estilo corporativo y que quedará accesible a todos los usuarios del sistema. En este espacio se proporcionarán algunas informaciones generales y se podrá acceder a aquellas funcionalidades activadas por la organización. Describimos a continuación algunas de estas funcionalidades:

- **Área de documentos e informaciones** de la organización, estructuradas en categorías. Podrán difundirse en este espacio, por ejemplo, normativas legales, estatutos de la asociación, actas de reuniones, estados financieros, etc.
- **Cartas ciudadanas**, para dirigir consultas o sugerencias a las diferentes áreas dentro de la organización o ayuntamiento. Las cartas enviadas podrán ser “públicas” -de forma que queden accesibles en la web junto con sus respuestas- o privadas.
- **Canal de denuncias ciudadanas**, para que los ciudadanos informen sobre desperfectos encontrados en el espacio público, obras ilegales, etc. Podrá permitirse que estas denuncias se realicen de forma anónima.
- **Sistema de ayuda**, que explicará en un lenguaje sencillo y accesible cómo utilizar cada una de las áreas del sistema. Incluirá también una “guía para la participación” con consejos sobre cómo trabajar en grupo y participar en foros electrónicos.
- **Agenda participativa**, que contendrá informaciones sobre los eventos organizados dentro del municipio o de la organización ciudadana.

- **Listas de distribución:** cada usuario podrá registrarse para recibir vía e-mail informaciones sobre aquellas temáticas que sean de su interés. Cuando se desarrolle alguna actividad relacionada con esa temática (realización de eventos presenciales, inserción en el sistema de un nuevo documento de consulta, apertura de espacios virtuales de participación, etc.) las personas interesadas recibirán el correspondiente aviso.
- **Recogida de firmas por iniciativa popular:** permitiría que los usuarios iniciasen o se adhiriesen a una iniciativa popular, que según las diferentes normativas legales del ayuntamiento o la asociación, podría servir para pedir la inclusión de algún punto en el orden del día o para solicitar la realización de una asamblea general.
- **Consultas generales:** cuestionarios electrónicos que los ciudadanos pueden contestar para expresar su opinión sobre ciertos temas.

Además de estas funcionalidades generales, la organización puede definir lo que denominamos “espacios complejos de participación”, que son áreas especiales que se abren para tratar una temática particular o acompañar algún proceso participativo presencial, como sería el caso de un proceso de Agenda 21 o un Consejo de Salud. Estos *espacios complejos de participación* constituyen la parte más crítica del sistema, pues es a través de ellos que se desarrollan propiamente las actividades participativas.

Dentro de estos *espacios* deben poderse acomodar procesos participativos muy diversos, por lo que deberán ser altamente configurables e incorporar una serie de herramientas versátiles. En general, las características generales más importantes son:

- **Visibilidad del espacio:** el espacio puede ser visible para todos los ciudadanos o tener un acceso restringido, de forma que sólo los usuarios autorizados puedan usarlo. Esto permitirá, por ejemplo, crear un espacio de discusión cerrado, en que técnicos de diversas áreas del ayuntamiento puedan debatir privadamente sobre alguna determinada política transversal.
- **Temporalidad:** el uso del espacio puede llevarse a cabo siguiendo ciertas fases, de duración determinada -por ejemplo, para acompañar un proceso de *Presupuesto Participativo*- o tener una duración indeterminada -como en el caso de un foro ciudadano permanente.
- **Restricciones de intervención:** puede permitirse que todos los usuarios capaces de acceder a un espacio puedan intervenir y utilizar sus herramientas, o puede restringirse parcialmente su uso para ciertos usuarios autorizados. Por ejemplo, en un espacio creado para asistir un Consejo de Salud, aunque todos los ciudadanos podrían leer las discusiones y documentos, sólo los miembros de éste podrían intervenir y aportar documentos.
- **Grado de anonimato permitido:** en algunos espacios se permitirá intervenciones anónimas o con pseudónimos y en otros podrá requerirse que los usuarios estén registrados o incluso que su identidad sea garantizada mediante el uso de un certificado digital.

En estos espacios podrán activarse, en función de las necesidades del proceso, diversas funcionalidades entre las cuales destacamos:

- **Agenda del proceso:** que describe el proceso, sus objetivos y estructura, facilitando que en todo momento los participantes conozcan las actividades que se están desarrollando y cuáles serán las siguientes fases.

En función de la metodología participativa que se haya definido para el proceso²⁶, su calendario y sus fases podrán diferir significativamente.

- **Glosario del proceso**, que los facilitadores mantendrán actualizado y que contribuirá a que el ciudadano entienda mejor, por ejemplo, los documentos e intervenciones técnicas del debate.
- **Sección de noticias**, donde los facilitadores informan de asuntos importantes en relación al proceso participativo.
- **Espacio de documentos y enlaces**, donde los participantes en el proceso pueden compartir con el resto informaciones relevantes.
- **Foros de debate**: en los que se podrá discutir sobre la temática general del proceso o sobre aspectos más concretos de éste. Los foros incorporarán las herramientas para facilitar la moderación y la deliberación de calidad descritas en el epígrafe 4.8.
- **Generación automática de documentación** que incluya todas o algunas informaciones e intervenciones del proceso. Esto ayudará durante la elaboración de las conclusiones del proceso y permitirá obtener copias en papel que poder compartir con personas que no utilizan el sistema.
- **Sub-espacios complejos de participación**: dentro de un *espacio de participación* podrán asimismo crearse *sub-espacios* con su propia agenda, foros, documentos, etc. De esta forma, por ejemplo, dentro del espacio general creado para acompañar la elaboración participativa del Plan Director Municipal, cada barrio podría crear su propio espacio, o incluso una asociación u ONG podrían definir un *sub-espacio* para permitir la discusión entre sus asociados, de forma que después sus representantes utilicen el espacio general para aportar y defender las conclusiones del grupo.

5. A modo de conclusión

En el presente artículo hemos hecho un repaso de la literatura y las experiencias más relevantes en el área de la participación electrónica municipal, para determinar las características que debe presentar un sistema avanzado de participación electrónica capaz de satisfacer las demandas que en el ámbito municipal plantean tanto las autoridades políticas y administrativas como la propia sociedad civil, los medios de comunicación, las universidades, etc.

Este análisis inicial, sin embargo, apenas constituye el primer paso de una larga andadura investigativa cuya meta es la construcción de un sistema que pueda ser ampliamente utilizado por municipios de todo el mundo.

La construcción de este sistema no sólo contribuirá al progreso y la extensión de la participación electrónica en el ámbito municipal, sino que también aumentará la capacidad de los investigadores para profundizar en la comprensión de las nuevas formas participativas de hacer política.

Ese es el objetivo del proyecto *e-Participa*: ayudar al desarrollo de la e-participación, para lograr así conocerla mejor. En esta dirección van a continuar desarrollándose las siguientes fases del proyecto, utilizando como referente concreto las municipalidades del estado brasileño de Ceará, aunque prestando especial atención a su capital, Fortaleza.

Primeramente se analizarán cuáles son las actividades participativas existentes en la actualidad, así como el marco socio-político en que éstas se

²⁶ Dichas metodologías serán escogidas de forma que se adecuen al proceso en cuestión, pero en general incorporarán técnicas provenientes del área de la *resolución alternativa de conflictos* (Gordon y Märker 2002). Un ejemplo de tales metodología sería el proceso DEMOS, que introdujimos en el epígrafe 3.

desarrollan para, posteriormente, y con la ayuda de los representantes de todos los colectivos relevantes, buscar el refinamiento progresivo del diseño del sistema (Prieto Martín 2005).

El proyecto *e-Participa*, en sintonía con el que es su ámbito de estudio, aspira a ser participativo y plural en sus propias dinámicas de desarrollo. Por ello, todas las contribuciones, críticas y propuestas que se nos quieran hacer serán más que bienvenidas por el equipo investigador.

6. Bibliografía

- ALBUQUERQUE, M.D.C. (2004) "Participação Cidadã nas Políticas Públicas", en K. Hermans, *Participação Cidadã: novos conceitos e metodologias*, Fortaleza: Konrad-Adenauer-Stiftung.
<http://www.sustentavel.inf.br/arquivos/publica/Participa%E7ao%20Cidada_Livro.zip> [Consulta: 2005.07.25].
- BÖRDING, J. (2003) *Dito User's Manual*, Sankt Augustin: Fraunhofer Institut Autonome Intelligente Systeme.
<<http://zeno8.ais.fraunhofer.de/zeno/forum/usermanual.pdf?action=openattachment&id=14429&attachment=usermanual.pdf>> [Consulta: 2005.07.25].
- BORGE BRAVO, R. (2004) "La participación electrónica: experiencias y obstáculos". *II Jornadas InfoDIEZ. "Nuevas tecnologías como herramientas en las Administraciones Públicas"*, Facultad de Cc. Económicas y Empresariales: Universidad de Zaragoza.
<http://infodiez.unizar.es/Infodiez2004/Ponentes/ppts/Borge_Bravo_Rosa.pdf> [Consulta: 2005.07.25].
- BORGE BRAVO, R. (2005) "La participación electrónica: estado de la cuestión y aproximación a su clasificación", *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, nº 1.
<<http://www.uoc.edu/idp/1/dt/esp/borge.pdf>> [Consulta: 2005.07.25].
- BRÄUER, M. (2004) *Elektronische Bürgerbeteiligung in deutschen Großstädten 2004*, Berlin: Initiative eParticipation. <http://www.initiative-eparticipation.de/studie_eparticipation.pdf> [Consulta: 2005.07.25].
- BROSE, M., Ed. (2001) *Metodologia participativa: uma introdução a 29 instrumentos*, Porto Alegre: Tomo Editorial.
- BUSINESSWEEK (2005) "The Power Of Us. Mass collaboration on the Internet is shaking up business", *BusinessWeek*, nº 2005 (25).
<http://www.businessweek.com/magazine/content/05_25/b3938601.htm> [Consulta: 2005.07.04].
- CARRACEDO VERDE, J.D. (2004) "Explorando la Estratificación Digital (Digital Divide). Jerarquías y desigualdades en las sociedades de la Información. Software Libre". *II congreso online del observatorio para la cibersociedad. ¿Hacia qué sociedad del conocimiento?* Barcelona: Cibersociedad.
<http://www.cibersociedad.net/congres2004/grups/fitxacom_publica2.php?idioma=es&id=612&grup=1> [Consulta: 2005.07.25].
- DIAS BATISTA, E.A. (2004) *Ciberong. O uso da internet por ONGs no Brasil*, São Paulo: Rede de informações para o terceiro setor. <http://www.rits.org.br/rets/download/centro_estudos_150405.zip> [Consulta: 2005.07.25].
- ESPUELAS PUIGDOLLERS, J.M. (2005) *Avaluació del funcionament del web del nou Estatut*, Direcció General de Participació Ciutadana - Departament de Relacions Institucionals i Participació, Generalitat de Catalunya. <<http://www.democraciaweb.org/informeestatut.pdf>> [Consulta: 2005.07.25].
- FARIA, A. y PRADO, O. (2002) "Orçamento Participativo Interativo. Ipatinga (MG)", en G. Spanghero Lotta, H. Batista Barboza et al, *20 Experiências de Gestão Pública e Cidadania*, São Paulo: Programa Gestão Pública e Cidadania (FGV).
<<http://inovando.fgvsp.br/conteudo/documentos/20experiencias2002/8%20-%20orcamento%20participativo%20interativo.pdf>> [Consulta: 2005.08.03].
- FONT, J. y BLANCO, I. (2003) *Experiències de participació ciutadana. Polis, la ciutat participativa. Participar en els municipis: qui, com i per què?* Barcelona: Centre per a la Participació Ciutadana, Organisme Autònom Flor de Maig, Diputació Barcelona.
<<http://www.diba.es/flordemaig/oafm/cpc/documents/Papers/09papers.pdf>> [Consulta: 2005.07.25].
- FONT, J., BLANCO, I., et al. (2000) "Mecanismos de Participación Ciudadana en la Toma de Decisiones Locales: una visión panorámica", en *XIV Concurso de Ensayos y Monografías sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. "Administración Pública y Ciudadanía"*, Serie Documentos Debate, Caracas: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.
<www.clad.org.ve/fulltext/0038104.html> [Consulta: 2005.07.25].
- FREY, K. (2002) "The use of ICT for strengthening of local democracy: a Brazilian experience". *III Congreso Mundial de Redes Ciudadanas*, Montreal. <http://www.globalcn.org/conf/pdf/E_T1_Frey.pdf> [Consulta: 2005.07.25].

- FREY, K. (2003) "Desenvolvimento sustentável local na sociedade em rede: o potencial das novas tecnologias de informação e comunicação", *Revista de Sociologia e Política*, n° 21 (Nov. 2003): págs. 165-185. <<http://www.revistasociologiaepolitica.org.br/download/resumo/a10n21.pdf>> [Consulta: 2005.07.25].
- FRISSEN, V. (2003) *ICTs, Civil Society and Global/Local Trends in Civic Participation*, Institute for Prospective Technological Studies. <<http://www.irc.es/home/publications/publication.cfm?pub=1174>> [Consulta: 2005.07.15].
- GARSON, D. (2005) *Managing Public Information Technology: Policy and Management (publicación prevista para diciembre de 2005)*, Sudbury: Jones & Bartlett Pub.
- GORDON, T.F. y MÄRKER, O. (2002) "Mediation Systems", en O. Märker y M. Trénel, *Neue Medien in Der Konfliktvermittlung - Mit Beispielen Aus Politik Und Wirtschaft*, Berlin: Edition Sigma. <<http://www.tfgordon.de/publications/Gordon2002b.pdf>> [Consulta: 2005.07.25].
- GRAHAM, T. y WITSCHGE, T. (2003) "In search of online deliberation: Towards a new method for examining the quality of online discussions", *Communications; The European Journal of Communication Research*, n° 28 (2): págs. 173-204. <http://www.degruyter.de/journals/communic/2003/pdf/28_173.pdf> [Consulta: 2005.07.25].
- GRAMBERGER, M. (2001) *Citizens as Partners: OECD handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making*, Paris: OECD Publications Service. <<http://www1.oecd.org/publications/e-book/4201141E.PDF>> [Consulta: 2005.07.25].
- HERMANS, K., Ed. (2004) *Participação Cidadã: novos conceitos e metodologias*, Fortaleza: Konrad-Adenauer-Stiftung. <http://www.sustentavel.inf.br/arquivos/publica/Participa%E7ao%20Cidada_Livro.zip> [Consulta: 2005.07.25].
- HOHBERG, B. y LÜHRS, R. (2002) *Offline Online Inline. Zur Strukturierung internetvermittelter Diskurse*, Demos Information Society Technologies (IST) Programme. <<http://www.demos-project.org/files/HohbergLuehrs.pdf>> [Consulta: 2005.07.25].
- JANSSEN, D. y KIES, R. (2004) *Online Forums and Deliberative Democracy: Hypotheses, Variables and Methodologies*, e-Working Papers 2004/01, Genève: e-Democracy Centre. <<http://edc.unige.ch/publications/e-workingpapers/onlineforums.pdf>> [Consulta: 2005.07.25].
- KUBICEK, H., WESTHOLM, H., et al. (2003) *eDemocracy*, Prisma Strategic Guideline 9, Aarhus: Information Society Technologies (IST) Programme. <<http://www.prima-eu.net/deliverables/sg9democracy.pdf>> [Consulta: 2005.07.25].
- LÜHRS, R., ALBRECHT, S., et al. (2004) "Online Diskurse als Instrument politischer Partizipation – Evaluation der Hamburger Internetdiskussion zum Leitbild „Wachsende Stadt“", *Kommunikation@gesellschaft*, n° 5. <http://www.soz.uni-frankfurt.de/K.G/B1_2004_L%FCbckr_Albrecht_Hohberg_L%FCbcke.pdf> [Consulta: 2005.07.25].
- LÜHRS, R. y HOHBERG, B. (2003) *White Paper*, Demos, Hamburg: TUHH Technologie GmbH. <http://www.tutech.de/IK/en/DEMOS_whitepaper_en.pdf> [Consulta: 2005.07.25].
- LÜHRS, R., MALSCH, T., et al. (2001) "Internet, Discourses and Democracy". *New Frontiers in Artificial Intelligence. Joint JSAI 2001 Workshop Post-Proceedings*, Heidelberg: Springer-Verlag. <<http://www.demos-project.org/files/LuehrsMalschVoss.pdf>> [Consulta: 2005.07.25].
- MACINTOSH, A. (2004) "Using information and communication technologies to enhance citizen engagement in the policy process", en *Promise and Problems of E-Democracy: challenges of Online Citizen Engagement*, Paris: OECD. <<http://www1.oecd.org/publications/e-book/4204011E.PDF>> [Consulta: 2005.07.25].
- MACH, M., CIZMARIK, T., et al. (2003) *Project Webocracy. Edited annual report for publication IST Programme*. <http://www.webocrat.org/docs/webocracy_annual_report3.pdf> [Consulta: 2005.07.25].
- MÄLKJÄ, M., ANTTIROIKO, A.-V., et al., Eds. (2004) *eTransformation in Governance. New directions in government and politics*, London: Idea Group Publishing.
- MÄRKER, O., HAGEDORN, H., et al. (2002) "Internet-Based Citizen Participation in the City of Esslingen. Relevance - Moderation - Software". *Corp 2002 - Who Plans Europe's Future?* Viena: Technical University of Vienna. <<http://www.tfgordon.de/publications/Maerker2002a.pdf>> [Consulta: 2005.07.25].
- MARTINEZ DE OLIVEIRA, F., VAZ, J.C., et al. (2003) *Internet use and citizen participation in local government: Ipatinga's interactive participatory budgeting* Innovations in Technology and Governance Project. <http://www.ashinstitute.harvard.edu/Ash/Ipatinga_ITG_Case.pdf> [Consulta: 2005.07.25].
- MAS I HERNÁNDEZ, J. (2005) *Software libre: técnicamente viable, económicamente sostenible y socialmente justo*, Barcelona: Zero Factory S.L. <<http://www.infonomia.com/textos/libreimas.pdf>> [Consulta: 2005.07.25].
- MENESES, J. (2004) "El caso de Orkut.com: una reflexión sobre la exploración de nuevos caminos para la sociabilidad online en la tradición del estudio de las comunidades virtuales". *II congreso online del observatorio para la cibersociedad. ¿Hacia qué sociedad del conocimiento?* Barcelona. <http://www.cibersociedad.net/congres2004/grups/fitxacom_publica2.php?grup=65&id=516&idioma=en> [Consulta: 2005.07.25].
- NORRIS, P. (2004) *UNESCO World Report. Building Knowledge Societies: The renewal of democratic practices in knowledge societies*, Cambridge: Harvard University. <<http://ksghome.harvard.edu/~pnorris/ Acrobat/UNESCO%20Report%20Knowledge%20Societies.pdf>> [Consulta: 2005.07.25].

- OECD (2004) *Promise and Problems of E-Democracy: challenges of Online Citizen Engagement*, Paris: OECD Publications Service. <<http://www1.oecd.org/publications/e-book/4204011E.PDF>> [Consulta: 2005.07.25].
- OPENSOURCE (2005) *OpenSpace-Online. Real-time Conferencing*, Series OpenSpace-Online. Real-time Conferencing, OpenSpace GmbH. <http://www.openspace-online.com/OpenSpace-Online_eBook_en.pdf> [Consulta: 2005.07.25].
- PRIETO MARTÍN, P. (2004) "Participación Ciudadana y TICs en el ámbito municipal: el caso Consensus en Cataluña". *II congreso online del observatorio para la cibernética. ¿Hacia qué sociedad del conocimiento?* Barcelona. <http://www.e-participa.org/global_files/ParticipacionCiudadanayTICsenelambitomunicipal.PedroPrietoMartin.pdf> [Consulta: 2005.07.25].
- PRIETO MARTÍN, P. (2005) *Proyecto de tesis: Plataformas telemáticas para la participación ciudadana municipal en países en desarrollo: análisis multidisciplinar de las necesidades en el estado de Ceará (Brasil)*, Fortaleza: Proyecto e-Participa. <http://www.e-participa.org/global_files/PedroPrietoMartin.ProyectoDeTesisDoctoral.pdf> [Consulta: 2005.07.25].
- REZENDE, D.A., BETINI, R.C., et al. (2003) "Governança e democracia eletrônica na gestão urbana. Position Paper". *Seminário Internacional em Gestão Urbana*, Curitiba: Pontificia Universidade Católica do Paraná. <http://www.netpar.com.br/drezende/Artigos%202003_Denis%20Alcides%20Rezende.zip> [Consulta: 2005.07.25].
- RÍOS, J.M., RÍOS INSUA, D., et al. (2005) "Participatory Budget Formation Through the Web". *E-Government: Towards Electronic Democracy, International Conference, TCGOV 2005*, Bolzano: Decision Engineering Lab, Universidad Rey Juan Carlos - DMR Consulting Foundation. <<http://infodoc.escet.urjc.es/ted/documentos/Participatory%20Budget.pdf>> [Consulta: 2005.07.25].
- ROBINSON, M. (2004) *Resources, citizen engagement and democratic local governance: a background paper* Institute of Development Studies. <http://www.ids.ac.uk/logolink/resources/downloads/RobinsonResources_en.pdf> [Consulta: 2005.07.25].
- ROEDER, S., MÄRKER, O., et al. (2004) "Moderation internetbasierter Planungs- und Beteiligungsprozesse". *CORP 2004*, Wien: Kompetenzzentrum für Stadtplanung und Regionalentwicklung. <http://corp.mmp.kosnet.com/CORP_CD_2004/archiv/papers/CORP2004_ROEDER_MAERKER_MICHAELIS_POPENBORG_SALZ_ZIERATH.PDF> [Consulta: 2005.07.25].
- ROEDER, S., POPPENBORG, A., et al. (2005) "Public Budget Dialogue - An Innovative Approach to E-participation". *TED Conference on e-Government. Electronic democracy: The challenge ahead*, Milano. <<http://www.inf.unibz.it/tcgov2005/slides/s02-roeder.ppt>> [Consulta: 2005.07.25].
- ROHLEDER, S.J. y JUPP, V. (2003) *eGovernment Leadership: High Performance, Maximum Value*: accenture. <www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/gove_egov_value.pdf> [Consulta: 2005.07.25].
- RUBIO, J.A., RÍOS INSUA, D., et al. (2005) "Quixote: Supporting Group Decisions Through the Web". *E-Government: Towards Electronic Democracy, International Conference, TCGOV 2005*, Bolzano: Decision Engineering Lab, Universidad Rey Juan Carlos - DMR Consulting Foundation. <<http://infodoc.escet.urjc.es/ted/documentos/QUIXOTE.pdf>> [Consulta: 2005.07.25].
- SALVADOR, M., CORTÉS, R., et al. (2004) *Els Ajuntaments de Catalunya a Internet. Un estudi comparat de les pàgines web (2000-2003)*, Barcelona: Universitat Pompeu Fabra. <<http://www.upf.es/cpgp/Ajuntint.pdf>> [Consulta: 2005.07.25].
- SALZ, S.R. (2003) *Polling in participation systems: an exemplary integration in DITO*, Sankt Augustin: Fraunhofer Institute for Autonomous Intelligent Systems. <<http://zeno8.ais.fraunhofer.de/zeno/web/Polling+in+Participation+Systems:+An+exemplary+integration+in+DITO?action=openattachment&id=23969&attachmentid=9663&rootid=23963>> [Consulta: 2005.07.25].
- SALZ, S.R., MÄRKER, O., et al. (2003) "Anforderungen an E-Diskurs-Plattformen illustriert am Beispiel Dito". *Informatik 2003. Innovative Informatikanwendungen*, Bonn: Gesellschaft für Informatik. <<http://zeno8.ais.fraunhofer.de/zeno/web/Anforderungen+an+an+E-Diskurs-Plattformen+illustriert+am+Beispiel+Dito?action=openattachment&id=23966&attachmentid=9662&rootid=23963>> [Consulta: 2005.07.25].
- SMITH, J., KEARNS, M., et al. (2005) *Power to the Edges: Trends and Opportunities in Online Civic Engagement* PACE-Philanthropy for Active Civic Engagement. <http://evolvefoundation.org/files/Pushing_Power_to_the_Edges_05-06-05.pdf> [Consulta: 2005.07.25].
- TORRAS, L. y DÍAZ, L. (2004) *La participació ciutadana a través de les noves tecnologies. Estratègies per a la utilització de Consensus*, Barcelona: Fundació Jaume Bofill. <www.fbofill.org/php/publicacions/pdf/393.pdf> [Consulta: 2005.07.25].
- TRECHSEL, A.H., KIES, R., et al. (2003) *Evaluation of the use of new technologies in order to facilitate democracy in Europe. e-Democratizing the parliaments and parties of Europe*, Geneva & Florence: University of Geneva & European University Institute. <http://c2d.unige.ch/int/OverviewInstits/Main_Report_final%201.pdf> [Consulta: 2005.07.25].

- VAZ, J.C. (2002) "Administração Pública e Governança Eletrônica: Possibilidades e desafios para a Tecnologia da Informação", en W. Hofmeister, *Governo Eletrônico - os desafios da Participação Cidadã*, Fortaleza: Konrad-Adenauer-Stiftung.
<<http://www.sustentavel.inf.br/arquivos/publica/Governo%20Eletr%F4nico.pdf>> [Consulta: 2005.07.25].
- WESTHOLM, H. (2003) "'Adaptability" in Online Democratic Engagement: A Multi-Channel Strategy to Enhance Deliberative Policies", *Communications; The European Journal of Communication Research*, n° 28 (2): págs. 205-227. <http://www.degruyter.de/journals/communic/2003/pdf/28_205.pdf> [Consulta: 2005.07.25].
- WHYTE, A. y MACINTOSH, A. (2001) *Electronic Democracy European Network (EDEN). Report on user requirements for the EDEN Toolkit*, Edinburgh: International Teledemocracy Center.
<http://itc.napier.ac.uk/ITC_Home/Documents/EDEN_Deliverable_D22.pdf> [Consulta: 2005.07.25].
- WHYTE, A. y MACINTOSH, A. (2004) *Electronic Democracy European Network (EDEN). Summary of D6.2 Final Tool Validation and E-Democracy Evaluation Report*, Edinburgh: International Teledemocracy Center. <http://itc.napier.ac.uk/ITC_Home/Documents/EDEN_D62_Summary.pdf> [Consulta: 2005.07.25].
- ZIEGENFUSS, J.T. (2000) "Building citizen participation: the purposes, tools & impact of involvement", en *XIV Concurso de Ensayos y Monografías sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. "Administración Pública y Ciudadanía"*, Serie Documentos Debate, Caracas: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.
<<http://www.clad.org.ve/fulltext/0038103.html>> [Consulta: 2005.07.25].