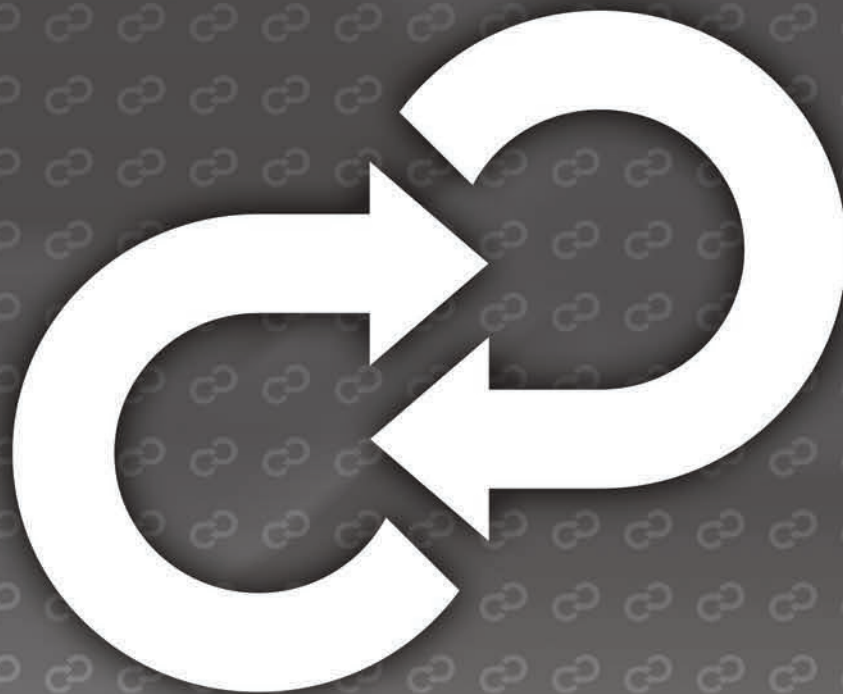


e-Participación. Conceptos básicos y buenas prácticas



CONCEPTOS BÁSICOS Y BUENAS PRÁCTICAS

e-Participación

BUENAS PRÁCTICAS

Versión 1.0 – 2012

Este documento ha sido elaborado por AGESIC (Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y el Conocimiento)

Usted es libre de copiar, distribuir, comunicar y difundir públicamente este documento así como hacer obras derivadas, siempre y cuando tengan en cuenta citar la obra de forma específica y no utilizar esta obra para fines comerciales. Toda obra derivada de esta deberá ser generada con estas mismas condiciones.

Prólogo

Cada vez con más frecuencia los ciudadanos piden tener una mayor incidencia en los asuntos públicos, más allá de la elección de representantes, y buscan la forma de que sus gobiernos sean más transparentes, sensibles, responsables y eficaces.

Es por eso que la transparencia, la colaboración y la participación ciudadana son los tres pilares básicos que sustentan el concepto de Gobierno Abierto.

A pesar del importante impulso que ha tomado este concepto durante los últimos años, la idea de un Gobierno abierto, inclusivo y participativo en una relación recíproca con los ciudadanos es tan antigua como el concepto de democracia. Sin embargo, han sido los avances en las Tecnologías de la Información los que permiten a los Estados establecer relaciones más ricas y bidireccionales con los ciudadanos, quienes pueden ejercer sus derechos de forma más directa y sencilla, al tiempo que se aumenta la transparencia y se avanza en la rendición de cuentas.

El fortalecimiento de la participación ciudadana implica asegurar la capacidad de los ciudadanos de intervenir en los asuntos públicos. La finalidad es hacer más fuertes, directas y cotidianas las relaciones entre ciudadanos y la Administración Pública, para poder tomar y ejecutar decisiones de manera conjunta.

Capítulo I

Conceptos básicos de e- Participación

Conceptos básicos de e-Participación

Introducción

El presente documento busca colaborar con el desarrollo eficaz y satisfactorio de instancias de participación ciudadana electrónica (e-Participación), además de exponer sus potenciales beneficios para los ciudadanos y el Estado.

La guía contribuye al conocimiento de:

- El potencial de la herramienta e-Participación para los ciudadanos y la Administración Pública.
- Los diferentes tipos de instancias existentes y el uso que puede hacerse de ellas.
- Las etapas de un proyecto en las cuales la e-Participación puede ser más efectiva y beneficiosa para las partes.
- Las prácticas de participación ciudadana electrónica que podrían aplicarse localmente.

El objetivo de este documento es poder instalar la temática de la participación ciudadana a nivel de la Administración Pública, y para eso es muy importante que todos los actores realicen sus aportes. Este material estará disponible en la Web de AGESIC (www.agesic.gub.uy) en donde esperamos recibir comentarios y compartir experiencias.

La Participación Ciudadana

La participación ciudadana es un elemento crítico para mejorar la calidad de la democracia representativa. Existen diversas definiciones para el concepto de participación ciudadana; la mayoría coincide en que el concepto involucra una intención manifiesta de la ciudadanía de poder interactuar con la Administración y los representantes, para de una forma más o menos directa poder influir en las decisiones que se toman.

Participación ciudadana es:

“...cualquier actividad dirigida a influir directa o indirectamente en las políticas públicas, realizada tanto por los ciudadanos individuales como por todo tipo de colectivos.” FONT, J. y BLANCO, I. (2003)

Ésta consiste en involucrar a los ciudadanos en los procesos decisivos vinculados al diseño, la implementación, el monitoreo o la evaluación de las políticas públicas o proyectos que surjan desde la Administración. La participación puede ser importante en todas las etapas del proceso o sólo en una de ellas.

Para que esto suceda, deben existir:

- Individuos y grupos con interés en participar y hacer valer sus posiciones e intereses,
- Espacios y mecanismos de articulación entre el Estado y los diversos actores sociales.
- Instrumentos y procedimientos gubernamentales puestos a disposición de los ciudadanos y los grupos para facilitar su intervención en los asuntos públicos.



Ilustración 1: Fuente www.periodismociudadano.com

En definitiva, se trata de que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la Administración pública o de un partido político, y de incidir en las mismas de forma participativa.

La participación de los involucrados en las políticas públicas y los proyectos específicos tiene como beneficio la contribución en el éxito de las mencionadas políticas. Una población informada y participativa podrá colaborar en una correcta implementación de los proyectos o programas y aumentar así las posibilidades de que el producto de los mismos sea más ajustado a las necesidades de los beneficiarios.

Además, la participación ciudadana se constituye como un fin en sí mismo; la participación refiere a un derecho que mejora la calidad democrática de los gobiernos.

La e-Participación

La expansión y auge de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), especialmente de Internet, abre nuevos horizontes para expandir los procesos de participación ciudadana.

En la medida en que Internet se está convirtiendo en un medio esencial de comunicación política, los gobiernos, los actores políticos, los movimientos sociales y la propia ciudadanía lo utilizan y lo utilizarán cada vez más, transformando ese espacio en un ámbito privilegiado para informarse e interactuar.

Tanto internet como la tecnología celular pueden jugar un rol muy importante en la participación ciudadana electrónica, sobre todo tomando en cuenta que la mayoría de la población tiene acceso a ambas en la actualidad.

Las posibilidades que brindan las nuevas tecnologías están directamente asociadas a la difusión de información y a nuevas formas de interactuar entre el ciudadano y la Administración. Además, permiten acceder a ciertos públicos que por motivos varios no participan hoy de forma presencial (por ejemplo, por distancia geográfica).

En la medida en que los mecanismos de participación ciudadana presenciales y electrónicos coexistan, aseguraremos una mayor cobertura de población en esas instancias.

Niveles de e-Participación

Existen varias formas diferentes para clasificar a la participación ciudadana y de forma análoga, a la e-Participación.

Podemos hablar de tres grandes niveles de participación ciudadana:

Informativa

Consultiva

Resolutiva

La participación ciudadana informativa

La participación informativa representa el grado más básico de participación. Consiste en un flujo unidireccional de información al público; la ciudadanía

tiene la posibilidad de informarse sobre el manejo de los asuntos públicos que hacen las autoridades locales, departamentales o nacionales. Cumple con la función de transparentar los procesos de toma de decisiones.



Para muchos autores, la participación informativa no puede considerarse como participación ciudadana, sino que es un requisito fundamental previo a la participación genuina. La participación ciudadana sólo va a ser de calidad en la medida en que los ciudadanos estén interiorizados de las temáticas a discutir.

La participación ciudadana consultiva

La participación ciudadana consultiva, es aquella implementada con el objetivo de mejorar el proceso de toma de decisiones por parte de las autoridades, poniendo a su disposición las preferencias o recomendaciones planteadas por la ciudadanía. Generalmente, se trata de procesos de participación no vinculantes, o sea, donde el ciudadano propone u opina, pero no tiene la potestad de decidir. Las autoridades mantienen el control y poseen discrecionalidad para tomar en cuenta (en el grado que entiendan pertinente) las propuestas o solicitudes planteadas por los ciudadanos.

Este tipo de participación puede realizarse de muchas formas, utilizando herramientas tales como encuestas online, valoraciones de noticias o propuestas, etc.

Gobierno Abierto

Seguí participando: espacio de opinión sobre Gobierno Abierto



En este espacio recibiremos opiniones y propuestas de mejora de los ciudadanos. Las mismas serán contempladas para ser incluidas en nuestros Planes de acción de Gobierno abierto.

Aumentar la integridad pública. Gestión más eficiente de los recursos públicos y Mejora en la prestación de servicios públicos son los desafíos del [Plan Nacional de Acción de Gobierno Abierto](#) que lo que buscan es contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas.

El ciudadano es quien interactúa diariamente con el Estado y por lo tanto es quien mas conoce las oportunidades de mejoras en la relación Estado-Ciudadano.

Ingresar tus Ideas, Propuestas y comentarios
(12 comentarios ingresados)

[Ingresar tu propuesta](#) | [Ver todas las propuestas](#)

Cláusula: AGESIC no se hace responsable de los comentarios vertidos por los distintos participantes y advierte que no necesariamente los comparte. AGESIC se reserva el derecho de retirar los comentarios en caso de que estos puedan considerarse ofensivos y/o inapropiados. Si encuentras algún comentario que consideres ofensivo y/o inapropiado, te agradeceríamos nos envíes un mail a: gobiernoabierto@agesic.gub.uy; de este modo evaluaremos tu pedido y eliminaremos el comentario si así correspondiera.

agentes comunitarios de tránsito, no fiscalizadores, que promuevan la educación vial a través de diferentes medios y promoviendo la acción de áreas interdisciplinarias, puedo ser mas específico, gracias.

Dateidea.uy: leé las bases

Proponé: dateidea.uy

Datos Abiertos

Novedades

Gobierno Abierto

Plan de acción

Documentos

Proponé aquí

Participación ciudadana

Antecedentes de OGP

Alias : Ruben | 22/11/2012 10.12.25hs

La participación ciudadana resolutive

La participación ciudadana resolutive o de decisión, es aquella que opera a partir de la aceptación por parte de las autoridades del carácter vinculante de la participación ejercida por los ciudadanos. Para esto, se deben definir procedimientos (por ejemplo, a nivel de normativa) que aseguren que las preferencias de los ciudadanos se verán reflejadas en las decisiones. Las instancias participativas de decisión constituyen un intento de complementar los mecanismos de democracia representativa con los de democracia directa¹, abriendo canales de participación de los ciudadanos en la toma de decisiones.



Ejemplo

Un ejemplo que combina participación ciudadana consultiva y resolutive es el Presupuesto Participativo de la Intendencia de Montevideo.

En primer lugar, de forma consultiva, los ciudadanos pueden proponer mejoras para su barrio que son evaluadas por la comuna; dichas propuestas pueden ser rechazadas o modificadas por las autoridades para su presentación.

Posteriormente, y ahora de forma resolutive, la población elige mediante el voto el proyecto para su barrio que considere pertinente dentro de una lista definida por la Intendencia de Montevideo.

¹ Democracia representativa refiere a la forma de gobierno en la que el titular del poder político (la población) no lo ejerce por sí mismo sino por medio de representantes. Los mecanismos de democracia directa, por el contrario, son aquellos que permiten la decisión de los ciudadanos sin intermediarios o representantes.

Herramientas de e-Participación

A continuación nos detendremos en las últimas dos modalidades de participación mencionadas, la consultiva y la de decisión, y veremos las herramientas que cada una de esas formas puede asumir en la práctica.

Herramientas de e-Participación consultiva

Como ya mencionamos, la modalidad de participación consultiva propone relevar las opiniones y comentarios de la ciudadanía de forma no vinculante. Dentro de esta modalidad, en su formato electrónico, se encuentran frecuentemente las herramientas de valoración, votación (o encuesta simple), encuesta compleja y comentarios.



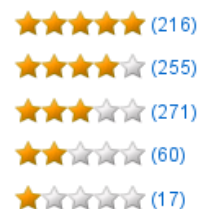
Valoración

Esta herramienta de e-Participación es muy utilizada en portales de noticias y redes sociales. Consiste en calificaciones simples de contenidos, que pueden ser noticias, comentarios, etcétera. El usuario puede

calificar ese contenido con una escala dicotómica (aprueba / desaprueba) o con una escala ordinal (Por ejemplo: Muy bueno / Bueno / Ni uno ni otro/ Malo / Muy malo).

La valoración en sí misma no constituye una instancia de participación ciudadana genuina; lo es en la medida en que las administraciones interpreten su significado para mejorar procesos o servicios.

valoraciones



Votación o encuesta simple

Esta herramienta, similar a la anterior, propone una consigna simple (por ejemplo, una pregunta sobre un tema particular) para que los participantes voten. De la misma forma que en la anterior, las opciones de respuesta pueden ser dicotómicas (si / no) o pueden ser opciones múltiples.

Generalmente, para los dos casos antes mencionados, se suelen presentar los resultados en tiempo real. El análisis de los resultados de estas herramientas es muy básico, y consiste en el recuento (suma) de adhesiones.

Estaría dispuesto a realizar trámites por internet? *

- Si, estaría dispuesto
- No estaría dispuesto
- No sabe / No responde

Dado el tipo de aporte que se realiza, estas herramientas se pueden utilizar sin registro de usuario, y tampoco necesitan moderación.

Encuesta compleja

La encuesta compleja es aquella que permite consultar a los participantes en más de un aspecto, y cuyos resultados se pueden analizar de forma cruzada o bivariada.

Por ejemplo, en la instancia de e-Participación puede ser interesante utilizar preguntas que releven variables básicas (como la edad) y preguntas específicas de una temática particular (por ejemplo, qué opinión tiene la persona de los servicios de salud en Uruguay)². Con esta modalidad, podemos saber si la opinión sobre ese tema varía dependiendo de la edad de los participantes.



La herramienta de encuesta compleja, por lo general, considera el uso de preguntas de respuesta cerradas (opciones de respuesta predefinidas, únicas o múltiples) y abiertas (campos de texto). Estos aspectos serán ampliados en el capítulo IV, relativo al uso de encuestas Web.

Comentarios

La herramienta de comentarios es una de las herramientas con más potencial para la participación ciudadana electrónica. Este potencial está dado por el hecho de que la herramienta permite un diálogo entre el gestor de la consigna y el participante, y también entre participantes entre sí, por lo que fomenta el intercambio y el debate.



² Debemos tener en cuenta que en el caso de recolección de datos individuales debemos tener un consentimiento de la persona, en el marco de la Ley N° 18.331 de Protección de Datos Personales y acción de Habeas Data.

Es una herramienta comúnmente utilizada en los portales de noticias y redes sociales.

Opcionalmente, esta herramienta solicita al usuario un registro previo y/o está sujeta a moderación o a revisión, ya que es necesario tener cierto control de los comentarios que se generan para evitar, por ejemplo, intercambios fuera de lugar o agresiones personales.

Herramientas de e-Participación de decisión



Voto electrónico

El voto electrónico es una de las formas de participación ciudadana de decisión por excelencia. El uso de esta herramienta necesita un marco formal que la valide, al contrario de las herramientas consultivas que como vimos no son vinculantes y no generan compromisos de la organización gestora de la consulta.

Dentro de la modalidad de voto electrónico, encontramos dos variantes bien diferentes: el voto presencial y el remoto.

Voto electrónico presencial



El voto electrónico presencial es, desde el punto de vista del votante, muy similar a la instancia presencial tradicional.

El votante debe presentarse a votar como en la instancia tradicional, pero en lugar del clásico sistema de papeletas utiliza, por ejemplo, una terminal de

votación de registro directo. El cambio fundamental se da en las instancias posteriores al voto (escrutinio), ya que esta modalidad impacta fuertemente en los tiempos del conteo de votos y consolidación de la información. Dado esto,

se pueden conocer los resultados de una elección en unas pocas horas cuando, bajo otra modalidad, podría llevar días.



Voto electrónico remoto

Los sistemas de voto electrónico remoto surgen especialmente para tratar de darle facilidad al votante al

no tener que acudir a un lugar específico para emitir su voto.

El mecanismo de voto electrónico remoto tiene algunas características atractivas, ya que permitiría votar a personas con incapacidad física severa o a personas que vivan lejos o en el extranjero. Adicionalmente (de forma compartida con el voto electrónico presencial), se agrega la posibilidad de agregar sonidos e imágenes al momento de la elección, que pueden mejorar la calidad de la información para el votante.

Como desventaja, podemos mencionar que los sistemas de votación electrónica remota generan dudas en algunos sectores en oposición a los sistemas presenciales tradicionales, que están muy arraigados en la cultura uruguaya. Dado esto, los sistemas de voto electrónico remoto pueden tener una muy buena posibilidad de desarrollo en instancias que no son obligatorias, y pueden habilitar una mayor participación ciudadana en la medida en que se complementen con las instancias presenciales y no pretendan sustituirlas.

El desarrollo de estas instancias de votación remota puede estar asociado a elecciones que involucren temas locales o específicos (por ejemplo, presupuestos participativos, elecciones universitarias, colegios médicos), que generen gradualmente confianza en el mecanismo.

Capítulo II

e-Participación en Programas Públicos

e-Participación en Programas Públicos

En términos de gestión se pueden identificar al menos cinco etapas por las cuales transita todo programa público³.

Esta distinción es puramente analítica y en la práctica, algunas etapas pueden superponerse entre sí, omitirse o darse en un orden diferente al que aquí se señala. La importancia de identificar las etapas de un programa público está dada porque, según cuál sea la etapa, será diferente el tipo de proceso de participación ciudadana que es deseable desarrollar.

Es importante destacar que incluimos, dentro de la definición de programa público, todos aquellos proyectos o actividades de las instituciones de gobierno que van dirigidas a tener una influencia determinada sobre la vida de los ciudadanos. Esta definición abarca, por ejemplo, cuestiones tan diferentes en su impacto como un programa de vivienda de largo plazo o la implementación de un trámite online nuevo para un grupo pequeño de la población. En ambos casos, se trata de una acción desde la Administración que va a tener algún impacto en un grupo de ciudadanos, o en todos.

e-Participación según etapas

Es deseable que todo proyecto o programa público recorra ciertas etapas, cada una de las cuales colaborará con el éxito de la intervención en la medida en que esté identificada claramente y se le dé su importancia relativa. Las etapas que puede recorrer un proyecto o programa público son:

ETAPAS



³ DI VIRGILIO, M. (2012)

A continuación se detallan las etapas de un programa tal como lo concebimos y el tipo de participación ciudadana que se sugiere desarrollar en cada una de ellas:

Diagnóstico / línea de base

Cuando hablamos de un programa en su fase de diagnóstico, nos referimos a aquella etapa en la cual los tomadores de decisiones (funcionarios públicos) se plantean solucionar un problema o atacar una temática particular de interés público. En la etapa de diagnóstico, se dimensiona la necesidad o problemática y se identifica al público objetivo.

Según Di Virgilio (2012), los usuarios potenciales de un programa público (y los demás actores que puedan estar involucrados), “...pueden participar identificando necesidades y preferencias, planteando demandas, estableciendo prioridades”.

Un diagnóstico que involucre a los potenciales beneficiarios del programa y releve sus intereses y prioridades, aumenta significativamente las probabilidades de éxito del programa en relación a los beneficios otorgados y a las expectativas generadas, y además impacta en el compromiso de los beneficiarios con el programa mismo.

Un ejemplo de esto son las intervenciones de los ciudadanos en los presupuestos participativos en sus primeras etapas, en donde son los mismos ciudadanos los que identifican oportunidades de mejora para su barrio; de alguna forma, diagnostican el estado del lugar donde viven.

Para esta etapa, pueden ser útiles las herramientas de encuestas, formularios de ingreso de comentarios o foros de debate, como forma de recoger información por parte de la Administración.

Diseño

En el diseño del programa se determina la forma en la que se va a seguir adelante con el mismo, y se determinan las acciones concretas futuras. La asignación del presupuesto, de los bienes o servicios puede ser entendida como parte del diseño de un programa público.

Los beneficiarios de un programa público pueden intervenir en la fase de diseño del mismo, fundamentalmente colaborando en la formulación de los objetivos de la intervención y en la programación de las acciones o actividades a desarrollar. Pueden participar de forma electrónica mediante foros de discusión y debate o mediante formularios de propuesta.

Es claro que existirá mayor satisfacción de los beneficiarios del programa en la medida en que éste responda mejor a sus problemas.



Ejemplo

Un ejemplo de e-Participación en el diseño es el de “Realizar 2012: Iluminate”⁴: en dicha instancia, los ciudadanos participan de forma electrónica en el diseño. Son ellos los que proponen como se va a ejecutar el presupuesto, eligiendo las esquinas a iluminar mediante el voto, que podía ser del tipo electrónico remoto.

Ejecución

Los beneficiarios u otros actores involucrados en los programas públicos también pueden intervenir en la realización de actividades concretas demandadas para la puesta en marcha y el funcionamiento regular del programa.

Di Virgilio (2012), señala que estas actividades de participación pueden estar vinculadas a la Administración interna del programa como así también a la producción y entrega de los bienes y servicios que éste provee.

En las etapas de ejecución, muchas veces los ciudadanos actúan como administradores de determinado bien o servicio, o como recolectores de información; en esos casos, las TIC pueden aportar en la gestión y divulgación de la información.

Por ejemplo, pensemos en un programa cuyo público objetivo sean internautas con interés en un tema particular. Los mismos participantes pueden ser los que difundan la instancia e inscriban a sus pares estableciendo contacto electrónicamente (vía email, redes sociales, etc.) Este tipo de participación en la difusión o en el reclutamiento de participantes es especialmente útil cuando los públicos son afines a los medios electrónicos y donde la difusión por medios masivos puede ser menos efectiva y mucho más costosa.

⁴ Más información en <https://realizar.gub.uy/municipio/servlet/queesrealizar>



Ilustración 2: Fuente:<http://luisbayo.blogspot.com>

Seguimiento y monitoreo

El seguimiento y monitoreo de los programas es una fase paralela a su ejecución en la cual se revisa el cumplimiento de actividades, metas, obras, etc.

Los usuarios de un programa público pueden participar en el seguimiento y monitoreo de las iniciativas. De hecho, como beneficiarios del programa, son espectadores cercanos al desempeño del programa y sus resultados.

Actualmente, una gran cantidad de programas públicos cuenta con indicadores de control de gestión, los que son muy útiles para asegurar su eficiencia. Los beneficiarios podrán ser informados para el conocimiento de dichos indicadores y podrán participar en la recolección de información que les permita hacer un seguimiento del programa.

Por ejemplo, pensemos en un programa cuya finalidad sea brindar capacitación a distancia a la población desocupada menor de 50 años. Los beneficiarios del programa, pueden contribuir a su seguimiento y monitoreo en la medida en que se les permita calificar los contenidos de las capacitaciones, los problemas de infraestructura que puedan surgir, el rol del capacitador a estas instancias. Todo esto se puede realizar por vía electrónica, de forma paralela a la capacitación, con la finalidad de mejorar contenidos y evaluar el programa en marcha.

Otros ejemplos de seguimiento pueden ser los vinculados a la infraestructura pública. En París existe una herramienta online para marcar por parte de los ciudadanos todos los focos de alumbrado público que se encuentran fuera de servicio; en Buenos Aires, existe un proyecto similar con los baches de las calles. Este mismo resultado se podría obtener con el uso de foros de comentarios o redes sociales, sin necesidad de desarrollos tecnológicos específicos.



Evaluación

Los beneficiarios directos de los programas, por último, pueden participar activamente y con un rol preponderante en la evaluación de los mismos una vez que la intervención finaliza. “En primer lugar, como forma más básica, pueden demandar información acerca de los logros del programa, es decir, intervienen constituyéndose como una “audiencia” de los resultados de las evaluaciones”⁵.

Además de la participación como auditores, el organismo ejecutor del programa puede promover la participación de forma tal de tener una evaluación de los beneficiarios o interesados, lo que contribuirá a mejorar detalles del programa o aprender lecciones para el futuro.

Esta participación puede desarrollarse de diversas formas, siendo la herramienta de encuestas una de las más utilizadas para éstas evaluaciones.

⁵ DI VIRGILIO, M. (2012)

Capítulo III

Buenas Prácticas de e- Participación

Buenas Prácticas de e-Participación

Recomendaciones

En este apartado intentaremos resumir alguna de las cuestiones ya vistas y sugerir un esquema para la apertura de espacios de participación que puedan generar beneficios para todos los actores.

En primer lugar es necesario centrarse en el interés que la temática despierte en la población participante y en el grado en que esa población se identifica con la temática. Dado esto, el tema en cuestión no necesariamente debe ser de amplia cobertura (o sea, que afecte a toda la población del país), sino que en lo posible debe estar bien delineado y el público objetivo bien identificado.

Habitualmente se reseñan como exitosas muchas experiencias circunscriptas a ámbitos barriales y municipales, y no sucede lo mismo con las experiencias de cobertura nacional. Esto se debe a que los posibles participantes no se identifican especialmente con la temática, programa o actividad. Este aspecto podría subsanarse si desde el lugar donde parte la iniciativa, se identifica más específicamente a los posibles participantes, de forma tal de que estos entiendan que su contribución particular es importante y significativa.



La gente solo participará si:

- **El proceso de la participación es altamente visible**
- **Los objetivos son claros**
- **Si tiene certeza de que la participación no implicará una pérdida inútil de tiempo.**
- **Si prevé que podrá expresar sus opiniones libremente.**
- **Si percibe que, efectivamente, las autoridades políticas tendrán en cuenta su opinión⁶**

⁶ Font y Blanco (2003)

A la hora de plantearnos la necesidad de incluir a los ciudadanos como participantes en alguna actividad, programa o política de la Administración, debemos entonces plantearnos las fases por las que evoluciona el proceso participativo⁷ y en este marco, realizaremos algunas sugerencias para colaborar en la toma de decisiones al respecto.

Fases del proceso participativo

Iniciativa

En la fase de iniciativa se toma la decisión de impulsar el proceso participativo y se acuerda y planifica la estructura del mismo. Es en este momento en el cuál se deben:

- Lograr todos los compromisos (políticos y administrativos) con el proyecto
- Identificar claramente los beneficios específicos que la participación ciudadana puede aportar para los objetivos del programa o actividad en la que se enmarca.

Es fundamental **especificar el alcance de la participación ciudadana**, para lo que se debe comunicar claramente cuál es el objetivo buscado del proceso de participación y las limitaciones de la misma, evitando así que se creen expectativas que luego no sean cubiertas. De alguna forma, el gestor del espacio de participación **debe transmitir credibilidad, transparencia y compromiso con la instancia**.

Los mecanismos consultivos pueden ser un buen punto de partida para aquellos organismos que no han tenido experiencias en la materia o donde las instancias de participación han sido escasas. En por eso que debemos intentar **orientar las primeras experiencias de participación hacia formas de tipo consultivo**.

Es importante **acotar la participación a un área o tema específico** en donde **los intereses de los participantes puedan ser fácilmente identificables**, y en el que se encuentre involucrado un segmento de la población **con capacidad de acceso y uso frecuente de Internet**. Avanzar en la materia participación es un desafío; para minimizar intentos infructuosos es mejor comenzar con un público claramente involucrado con el tema a tratar y afín al canal electrónico.

⁷ PRIETO MARTIN, Pedro (2006)

El hecho de que la instancia esté inserta dentro de un programa, proyecto o actividad puntual, ayuda a definir el alcance de la participación y lo que queremos de la misma.

Es necesario **un proceso de sensibilización y formación al interior del organismo público, que haga partícipes de la iniciativa a todos los funcionarios**. No sólo entre el grupo de trabaja-dores encargados de la implementación del proyecto, sino también del conjunto que de forma directa o indirecta se verá involucrado en el proceso.

Se deberá coordinar el proceso participativo con la marcha del programa en el que se inserta; es necesario acotar la ventana de tiempo de la participación para que ésta no se vuelva un problema para el programa o proyecto al que quiere aportar.

Difusión de la instancia

En esta fase de difusión, es en la que se avisa a los posibles participantes sobre la apertura del espacio de participación ciudadana y se divulga toda la información necesaria para una participación efectiva.

La difusión puede asumir formas variadas y ya tradicionales, como el envío de correos electrónicos, información en sitios Web, publicidad en medios masivos como TV o radio, redes sociales, reuniones informativas, etc.

Según Prieto Martin (2006), en esta fase, **debemos atender a las nociones de pluralismo y representatividad**.

- Por **pluralismo**, nos referimos a la búsqueda de que todos los colectivos potencialmente interesados o afectados por la temática en discusión sean informados.
- Por **representatividad**, nos referimos a la búsqueda de que los participantes sean lo más representativos posibles de cada uno de los colectivos, que nos permitan inferir que sus intereses no son particulares sino que son de todo el colectivo.

Es necesario idear una estrategia de difusión **amplia** (para asegurar la participación del grupo de la ciudadanía convocada) y **de calidad** (para asegurar la participación informada)

Participación

En esta fase, como el nombre lo indica, se desarrollarán las actividades de participación ciudadana preestablecidas (foros de discusión, encuestas, valoraciones de propuestas, etc.)

Debemos asegurar que la participación se produzca en condiciones agradables, estimulantes y flexibles para adaptarse a las capacidades y necesidades de los diferentes colectivos involucrados.

Además, **se debe garantizar al participante que podrá expresar libremente sus ideas**, sin restricciones o consecuencias. Este último punto es extremadamente sensible, máxime si tomamos en cuenta que los participantes pueden ser beneficiarios de un programa o proyecto, **y donde el temor a reproches o represalias puede influir en la calidad de la participación.**

En este aspecto, las herramientas de e-Participación pueden aportar soluciones importantes, ya que permiten la participación de forma anónima y remota de ser necesario.

Efectos y resultados

La última fase refiere a los resultados efectivos de la participación ciudadana.

“...el más importante de todos ellos (los resultados) es el que le dio origen: el deseo de influir en las políticas públicas.”⁸

Dado que proponemos que las instancias de participación sean, en un comienzo, de tipo consultivo (o sea, donde se consulta a los ciudadanos pero sus comentarios o propuestas no son vinculantes), **se debe contemplar la tarea entonces de evaluar**, una vez finalizado el proceso, **en qué medida hubo propuestas efectivamente atendidas.**

El diseño del proyecto debiera incluir indicadores y fuentes de datos que permitan, una vez concluido, permitir medir la consecución del logro. En este sentido, es importante destacar que los procesos de participación ciudadana de carácter consultivo no se validan principalmente en función del número de participantes, sino de la calidad de las propuestas recibidas. Adicionalmente, además de la evaluación de las propuestas, deberá evaluarse, como decíamos, el uso específico de cada una de ellas por parte del organismo.

En la medida en que la evaluación de propuestas sea transparente y se explicita la valoración de los aportes, se estará contribuyendo con la promoción a una futura participación.

⁸ PRIETO MARTIN, Pedro (2006)

Resumen de las recomendaciones

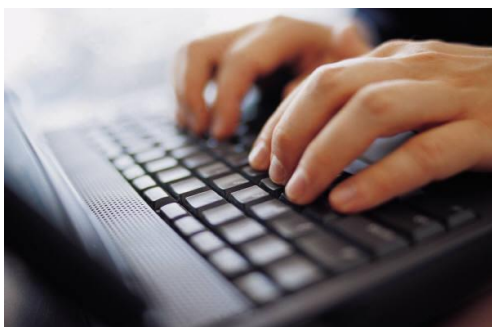
- Definir los objetivos de la participación ciudadana electrónica y la consigna a utilizar:
 - ¿Para qué queremos que las personas participen? ¿Qué nos pueden aportar con su participación? ¿La temática es interesante para ellos? ¿Se identifican con la misma?
- Comenzar el camino de la participación ciudadana electrónica en una modalidad consultiva
- Identificar a nuestro público objetivo, y contemplar las posibilidades de dicho público respecto del acceso a las TIC
- Lograr apoyos dentro del organismo, sensibilizar acerca de la utilidad de la experiencia e identificar los beneficios que ésta puede aportar para ciudadanos y Administración
- Coordinar la instancia de participación con la marcha del proyecto o programa al que la instancia quiere aportar
- Difundir la existencia de la instancia, atendiendo a las nociones de pluralismo y representatividad
- Identificar claramente qué les vamos a pedir a los participantes, definiendo claramente lo que pretendemos de ellos y que uso le vamos a dar a sus propuestas
- Asegurar el correcto tratamiento de la información vertida por los ciudadanos, para promover la participación libre y sincera
- Difundir claramente el resultado de la instancia, de forma tal de que los participantes tengan una devolución acerca de su aporte (general o personalizada)
- Identificar a nuestro público objetivo claramente, y asegurarnos que podemos incluirlos en una instancia de participación ciudadana electrónica
- Idear una estrategia amplia de difusión para asegurar que la mayor parte de los posibles interesados esté al tanto de la instancia y de su alcance
- Dimensionar el equipo necesario
 - Moderador de foros, diseñador de encuesta, grupos de trabajo para análisis de resultados, etc.);

- Asignar roles y presupuesto
- Contemplar la posibilidad de una participación sobre la participación, esto es, retroalimentarse de la experiencia de los participantes para ajustar instancias futuras.

Capítulo IV

Aplicación de la herramienta de encuestas Web

Aplicación de la herramienta de encuestas Web



La encuesta es un estudio de observación en el cual se busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado. Los datos se obtienen a partir de la formulación y realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a un grupo o al conjunto total de la población. Esta población puede tratarse de personas, empresas, organismos, etc.

La finalidad de las encuestas es conocer estados de opinión, características o hechos específicos. Se deberán seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la consulta.

La herramienta de encuestas ofrece muchas posibilidades para la participación ciudadana electrónica. A la hora de utilizar la herramienta de encuestas, debemos tener en cuenta ciertos aspectos para su diseño, que se describen a continuación.

Modalidad

La encuesta tiene diversas modalidades: puede ser presencial, telefónica, o a través de la Web. Cada una de dichas modalidades se corresponde con una forma particular de encuestar. Existen grandes diferencias, por ejemplo, en la implicancias de realizar una encuesta administrada por una persona (funcionario, encuestador, etc.) y en las encuestas autoadministradas (o sea, aquellas en las que el encuestado responde sin ayuda o supervisión).

Para el caso que nos ocupa, centraremos nuestros ejemplos en las posibilidades que brindan las encuestas Web, y, específicamente, aquellas que son autoadministradas y pueden aplicarse a instancias de participación ciudadana.

La encuesta autoadministrada presenta muchas ventajas de costo y aplicación para las administraciones públicas, pero presenta desafíos en lo relativo al diseño del cuestionario y a la confección y selección de la muestra, que veremos más adelante.

Objetivo de la encuesta

En primer lugar debemos definir claramente el objetivo de la encuesta. Este punto es central, dado que en esta definición no sólo comenzamos a definir qué queremos saber o preguntar, sino que necesariamente eso nos lleva a comenzar a definir a quién va dirigida nuestra encuesta.

Ejemplo

Supongamos que un organismo está interesado en conocer la satisfacción de los usuarios de su sitio Web.

En ese caso, se debe definir:

- Qué se va a responder > Satisfacción con el sitio
- Quiénes lo van a hacer > Usuarios del sitio

Es conveniente listar cada una de las dimensiones que queremos conocer, para luego en virtud de ellas confeccionar la o las preguntas que respondan a cada una de esas interrogantes.

Universo y muestra

Cuando hablamos de universo, se trata de completar la definición del público objetivo del párrafo anterior.

El universo de la encuesta es aquella población a la que queremos representar en la consulta. Dado esto, debemos ser muy cuidadosos y reconocer las limitaciones que la herramienta posee. Debemos intentar que la participación sea lo más representativa posible, y estar atentos para saber cuándo la población participante puede no ser representativa del total.

Representatividad

Por ejemplo, representar a la totalidad de la población uruguaya por intermedio de una encuesta Web es imposible actualmente, dado que una parte de la población no accede a internet o no lo hace con frecuencia. Cuando esto sucede, hablamos de sesgo en la muestra.

Sí sería posible, por ejemplo, representar en una encuesta Web a el universo de visitantes a la Web del Ministerio X. O por ejemplo, podríamos contar con un listado de correos electrónicos de los beneficiarios de un programa X y en ese sentido, diseñar una encuesta que represente sí a dichos beneficiarios.

Autoselección

Otro tema que debemos tener en cuenta a la hora de realizar una encuesta de este tipo es el sesgo de la autoselección. Ese sesgo se da porque la encuesta es voluntaria y la responde quien tiene interés. En determinados temas, el interés en un tema está asociado a una postura sobre el mismo por lo cual las personas que responden no representan al total de los posibles encuestados.

Análisis de resultados

Estos sesgos se deben tener en cuenta a la hora de analizar el resultado de la participación. En algunos casos, los sesgos en la participación se pueden asumir e interpretarse que no es necesario que la participación sea completamente representativa. Esto se da, por ejemplo, cuando la herramienta está más bien orientada a recoger propuestas.

En otros casos, donde la herramienta está orientada, por ejemplo, a evaluar un servicio, sí nos puede interesar corregir los sesgos.

Los sesgos se pueden corregir o controlar en la medida en que conozcamos las características de la población en estudio. Por ejemplo, podemos tener un listado de contactos de beneficiarios de un programa a los cuales les enviamos un correo electrónico para que respondan una encuesta. Si los beneficiarios son de todas las edades, pero constatamos que nuestra encuesta es mayormente respondida por jóvenes, podemos ponderar los resultados de los públicos menos afines a responder para darles su peso justo.

Por ejemplo, asumamos que se conoce que los beneficiarios de un programa social X son 50% de sexo femenino y 50% de sexo masculino. Pero, cuando analizamos los resultados de la encuesta, hallamos que las respuestas corresponden en un 25% a mujeres y 75% a hombres. Esta mayor proporción de respuestas de hombres se puede dar por motivos diversos, asociados a cuestiones de género muy comunes. En esos casos, la persona que estudie las propuestas puede intervenir duplicando el peso de las opiniones de las mujeres de forma tal de compensar el sesgo.

En general, ya sea que ponderemos los resultados o no, siempre es importante que analicemos el proceso y los resultados para tener bien presente a qué población representa nuestra instancia de participación ciudadana.

Diseño del cuestionario de encuesta

En el diseño del cuestionario, debemos combinar intereses, conocimientos y sentido común para recolectar información y a su vez adecuarnos a las respuestas que el participante puede dar.

El desafío para el organismo generador de la consulta, es tratar de transformar los objetivos de la consulta en indicadores, y éstos en preguntas.



Ejemplo

- Objetivo: conocer la conformidad de los beneficiarios de un programa publico respecto de la marcha del programa
- Indicador: % de personas conformes o muy conformes con el programa
- Pregunta: En una escala de 1 a 5 donde 1 es Muy Desconforme y 5 es Muy Conforme, ¿cómo evalúa su conformidad con el programa X?

Formulación de las preguntas

Para la redacción de las preguntas, debemos tomar en cuenta una serie de recomendaciones que nos ayudarán a obtener respuestas precisas y colaborar con el participante en la comprensión certera de las preguntas.

Preguntas precisas y claras

Las preguntas deben ser precisas y claras para que el participante sepa la respuesta que se busca.

Esta recomendación puede parecer obvia, pero en la práctica es uno de los errores más comunes que se cometen en la redacción de preguntas.



Ejemplo

Es común encontrar preguntas como: **¿Tiene auto?**

Desde el lado del encuestado, pueden surgir dudas (que son imposibles de subsanar en una encuesta autoadministrada) como por ejemplo, si la pregunta “¿tiene auto?” incluye camionetas, o si debe responder afirmativamente si el auto es de su pareja o padres.

La forma de subsanar estos problemas es replantearnos qué información nos interesa obtener, realizar más de una pregunta y ser más específicos. Si lo que queremos saber es si conduce algún tipo de vehículo, podemos preguntar:

“¿posee libreta de conducir de automóvil, camión o moto?” (Si / No), o “¿condujo algún automóvil, camión o moto en las últimas dos semanas?” (Si / No)

En ambos casos, obtenemos aproximaciones a lo que queremos saber (no todos los que manejan tienen libreta o lo hicieron en las últimas dos semanas), y la utilidad o no de esas aproximaciones se deben sopesar en relación a nuestros objetivos. Las referencias temporales (“últimas dos semanas”) son fundamentales, ya que ayudan al encuestado y le acotan su margen de discrecionalidad.

Evitar hacer preguntas dobles

En algunos casos, las preguntas son formuladas de forma tal que presentan dificultades al participante por tener mensajes dudosos o que pueden llegar a ser contradictorios. Por ejemplo, es común encontrar preguntas como:

“¿Es usted una persona ordenada y puntual?”

Este tipo de pregunta, puede generarle problemas a aquellos que se identifiquen con uno de los atributos (orden) pero no con el otro (puntualidad). Es preferible hacer dos preguntas diferentes para evitar error en las respuestas o presentar opciones de respuesta que resuelvan esa situación como por ejemplo:

- a) “Sí, soy ordenado”,
- b) “Sí, soy puntual”,
- c) “Sí, soy ordenado y puntual” y
- d) “No, ninguna de las dos”.

Esta última opción no es la más recomendada pero se puede contemplar si estamos limitados en el número de preguntas.

Los encuestados deben ser competentes para responder

Comúnmente se encuentran errores asociados al hecho de que prima el interés de lo que queremos saber por sobre lo que el participante nos puede decir. Debemos siempre enfocarnos en conseguir respuestas fiables, aunque la información que nos den sea limitada para nuestros intereses.

 **Ejemplo**

Un organismo vinculado a la salud puede plantearse como objetivo mejorar la calidad de un programa público de salud, y para eso plantea la pregunta siguiente a los usuarios del programa:

“¿Qué cosas mejoraría de la salud en Uruguay?”.

Ese tipo de preguntas pueden ser muy complejas de responder, sobre todo si tomamos en cuenta que la persona que responde la encuesta no está especializada en esos temas y le dedica a la encuesta un tiempo breve. De alguna forma, estamos trasladando responsabilidades al encuestado que no deberíamos trasladar y eso lo debemos tener en cuenta, ya que las respuestas pueden no ser confiables.

En esos casos, es preferible preguntar acerca de experiencias más específicas y cercanas, en donde el participante se sienta más seguro en la respuesta:

“¿Qué aspectos del programa X cree que debería mejorar?”

“¿Cuál es su evaluación de la institución donde se atiende?”

Siempre es aconsejable dar la opción al encuestado de responder “no sé” (No sabe/no contesta). Los resultados que se agrupan en esta opción nos hablan muchas veces de la capacidad de responder de quien está frente al cuestionario y deben tomarse como un dato importante.

Evitar palabras que introduzcan sesgos en la respuesta

Un error muy común es incorporar preguntas con un sesgo subliminal en la redacción de la misma o en las opciones de respuesta. Para eso, siempre es importante repasar las preguntas y redactarlas en forma exhaustiva, esto es, sin dejar opciones afuera.

 **Ejemplo**

Un ejemplo común de este tipo de error es

“¿Cuántas veces ha ido al cine en el último año?”

Aunque el entrevistado pueda responder “cero”, es obvio que la redacción de la pregunta puede presionar a la persona, ya que la

pregunta sugiere que ir al cine es lo correcto o lo normal. **Es preferible hacer dos preguntas:**

“¿En el último año, ha ido alguna vez al cine?”

“En caso afirmativo, ¿Cuántas veces ha ido en el último año?”

En este sentido, es importante siempre recordar el concepto de deseabilidad social. Existen determinadas prácticas que pueden incomodar al encuestado una vez consultado; en ese sentido, las encuestas autoadministradas presentan muchas ventajas pero debemos ser cuidadosos en la redacción de las preguntas para intentar disminuir al mínimo ese problema.

Tipos de preguntas

Teniendo en cuenta las sugerencias anteriores, debemos escoger el tipo de pregunta a realizar; según el tipo de pregunta, obtendremos un tipo de respuesta.



Preguntas Abiertas

Las preguntas abiertas son más sencillas de formular y permiten al encuestado elaborar su respuesta libremente. En temas poco conocidos o exploratorios, presentan la ventaja de que admiten cualquier respuesta.



Ejemplo

Pregunta: “¿Qué tipo de problemas identifica usted en su barrio?”

Ante una opción de pregunta abierta, el tipo de respuesta admitida puede variar mucho, y como mencionamos, mostrar diversos niveles de profundidad.

Tipo de respuestas que se pueden obtener:

“Habría que mejorar el estado de las calles”, o “Hay que mejorar todo”, o “Hay suciedad”.

En ese sentido, debemos reservar las preguntas de respuesta abierta para aquellos temas en los que nos es imposible precodificar las respuestas.

Preguntas cerradas o precodificadas

Las preguntas cerradas son aquellas en las que predefinimos las opciones de respuestas. Tienen como ventaja que permiten elegir opciones al encuestado con la información a la vista, pero para que las preguntas cerradas sean efectivas deben ser exhaustivas en las opciones de respuesta que se dan.

Debemos conocer claramente el tipo de respuesta que se nos puede brindar, de lo contrario podemos privar al encuestado de responder libremente.

Ejemplo

Pregunta: “¿Podría decirme usted que tan satisfecho se encuentra con el servicio X?”

Opciones:

“Muy Satisfecho”

“Satisfecho”

“Ni satisfecho ni insatisfecho”

“Insatisfecho”

“Muy insatisfecho”

“No sabe”

Para utilizar este tipo de preguntas y respuestas correctamente, debemos tener en cuenta las consideraciones siguientes:

- Es importante dejar siempre una opción para quienes no tengan respuesta o no quieran responder (No sabe / No contesta)
- Si son respuestas a preguntas que pueden admitir muchas respuestas, además de ser exhaustivos debemos incluir la opción “Otras respuestas”.

Ejemplo

Tomemos el ejemplo de pregunta abierta pero ahora haciendo el trabajo de pre codificación:

Pregunta: “¿Identifica algún problema en su barrio?” En caso afirmativo “¿Cual es el problema principal que usted identifica en su barrio? Por favor, elija uno de la siguiente lista:

“Mal estado del alumbrado público”, “suciedad de las veredas”, “rotura de las veredas”, “inseguridad”, “transito desordenado”, “rotura de las calles”, “otras respuestas”, “no sabe”.

-
- Si el listado es exhaustivo, la pregunta va a funcionar mejor para su análisis; si faltan opciones posibles, una parte importante de los encuestados respondería “otras respuestas” y relativizaría los resultados.
 - Si son respuestas para calificar, debemos hacer escalas simétricas y cuyos conceptos tengan la misma distancia entre sí. Si comenzamos por “Muy Bueno” debemos finalizar en “Muy Malo” (siempre utilizando “No sabe / No contesta” al final). Evitar en lo posible utilizar opciones de respuesta asimétricas y palabras con significados ambiguos⁹.



Ejemplo

Ejemplo de escala correcta: “Muy Satisfecho”, “Satisfecho”, “Ni satisfecho ni insatisfecho”, “Insatisfecho”, “Muy insatisfecho”, “No sabe”.

Ejemplo de escala incorrecta: “Óptimo”, “Aceptable”, “Regular”, “Malo”.

Ejemplo de escala incorrecta: “Muy bueno”, “Bueno”, “Malo”

Pretest

Una vez redactado el cuestionario, es importante utilizar la técnica de pretest del mismo. Para eso, sugerimos aplicarle el cuestionario a alguna persona que no esté vinculada a la temática, y que en lo posible pueda ser representante del público objetivo de la encuesta.

⁹ La palabra “Regular”, muy utilizada en las escalas, tiene un significado muy diferente entre las personas. En algunos casos, tiene una connotación positiva (relacionada a regularidad), y en otros casos, connotación negativa, como sinónimo de *insuficiente*

El diseñador de la encuesta o consulta, debe participar en la instancia y puede solicitar al encuestado que le explique qué entiende en cada pregunta, de forma tal de poder identificar errores de redacción o términos ambiguos que lleven a problemas de comprensión de las preguntas o de las respuestas precodificadas.

Capítulo V

Moderación de foros de debate y redes sociales

Moderación de foros de debate y redes sociales

Uso de las redes sociales

Las redes sociales en línea son servicios basados en la Web que permiten a sus usuarios relacionarse, compartir información, coordinar acciones y, en general, mantenerse en contacto.

Como menciona Orihuela (2008), estas aplicaciones “...son la nueva forma en la que se representa nuestra red social, pero también son el modo en el que se construye nuestra identidad online y el cauce mediante el que se agrega y comparte nuestra actividad en la red.”

El uso de las redes sociales por parte de las administraciones públicas es variado y no existe un acuerdo acerca de su utilidad; gran parte de las dudas sobre su uso por parte de las administraciones radica en que las redes sociales utilizadas son privadas y la disponibilidad de las mismas no está controlada por los gobiernos. Por otro lado, es innegable el auge de las redes sociales más populares y su penetración a nivel del público general.



En principio, se pueden identificar tres tipos de uso de las redes sociales por parte de organismos públicos o empresas:

- Las redes sociales como **canal de difusión**: las redes sociales permiten acceder a una cantidad importante de personas, utilizando un medio que éstas frecuentan habitualmente. Permiten una rápida difusión de información, en gran parte porque ésta no es difundida de forma centralizada sino que se transmite a través de redes de personas.

Esa forma de dispersión de la información, adicionalmente, asegura la llegada a personas que presenten el perfil deseado¹⁰.

- **Canal de escucha:** las redes sociales posibilitan escuchar la opinión de los ciudadanos de forma rápida y sin restricciones. A diferencia de su uso anterior, el canal de escucha (así como el canal de participación) requiere de una presencia más activa del gestor de la información (organismo público), de forma tal de poder moderar las discusiones y controlar comentarios fuera de lugar.
- **Canal de participación:** el acceso a los contenidos en las redes sociales puede ser bidireccional y participativo. Los ciudadanos pueden pasar de ser meros receptores de información a discutir y proponer ideas.

Redes sociales y foros de debate para la e-Participación

Nos centraremos ahora en las redes sociales o foros temáticos como canales de participación, y de la necesidad y el rol de la moderación en ese canal.

La posibilidad de interacción entre Administración y ciudadanos que brinda la herramienta de comentarios de las redes sociales o foros de debate es muy rica, aunque hay que considerar ciertos aspectos para que ese espacio funcione, sea constructivo y genere beneficios para todos los actores.



Ilustración 3: fuente: politicaspUBLICAS.uncu.edu.ar

¹⁰ Este fenómeno de dispersión de la información es también conocida como marketing viral. El marketing viral tiene como beneficios la expansión exponencial de la información y además asegura la llegada de la información a públicos afines con la misma, ya que son los propios interesados los que la retransmiten

Consigna

En primer lugar es importante definir claramente la consigna de la participación. Con “consigna” nos referimos al disparador de la participación, que puede ser un tema libre, una pregunta, etc. Ya sea una consigna amplia o específica, el ciudadano debe tener bien claro el alcance de su participación, condición necesaria para promover la misma.

A los participantes de un foro de debate los congrega el interés por un tema, por una actividad o programa público específico. El tema puede ser de interés general o muy específico de alguna comunidad o grupo poblacional. El éxito de la participación no estará directamente relacionado a la cantidad de personas que puedan verse afectadas por la temática, sino por el grado en que se autoidentifican con la misma.

Debe existir un mensaje claro de lo que se pretende con la participación, la forma en que los individuos deben participar y el uso que se va a hacer de la misma.

Debemos dejar claro si lo que queremos de los participantes es una opinión, una propuesta, la evaluación de alguna actividad o programa, el debate sobre el mismo, etc. También debemos definir reglas de participación, de forma tal de evitar situaciones que atenten contra la dinámica del foro de debate o que se desvíen de su centro.

Identidad

La identificación del participante es una variable importante, que debe ser definida en función del objetivo que busca la Administración respecto de la participación.

Usuarios Registrados

El registro de usuario tiene como ventaja que genera un compromiso de parte del participante, y esto redundará en aportaciones de mejor calidad en el mediano plazo.

Adicionalmente, en la medida en que los usuarios se registran y construyen una identidad como participantes, es más fácil reconocer sus aportes, cuestión que es clave para la motivación de la participación espontánea.

Participación anónima

La posibilidad de participar de forma anónima, permite captar más fácilmente a los participantes (ya que al evitar pasos previos a la participación estimulamos la acción) y adicionalmente podemos hacernos de opiniones más sinceras y

desinteresadas, especialmente valoradas en algunas temáticas particulares. Como contracara de lo anterior, no es posible identificar ni controlar a aquellos participantes que violen las reglas del foro y las normas básicas de una buena comunicación.

Moderación

La moderación de un foro de debate tiene dos grandes funciones:

- Promover la discusión
- Controlar su rumbo

Dado esto, es que se habla tanto de moderadores como de dinamizadores para referirse a la misma función.

La censura o filtro de comentarios dañinos u ofensivos es parte del rol de la moderación; esta acción se puede realizar previamente a la publicación de los comentarios de los participantes si la plataforma lo permite. En algunos casos, sobre todo cuando se utilizan redes sociales públicas como Facebook, por ejemplo, la eliminación de comentarios ofensivos o inadecuados es posterior a su publicación.

Antes de comenzar, el moderador tiene que tener claras sus atribuciones y su rol en el foro. Es necesario que predefina, conjuntamente con el equipo encargado de proyecto:

- Cuando debe intervenir
- Cuando debe responder
- Cuando debe preguntar
- Cuando debe consultar con un compañero o referente¹¹.

Frecuencia

El moderador debe seguir de cerca las discusiones o comentarios, para evitar saltarse temas importantes o aportes interesantes y llevar el hilo de la discusión de forma actualizada.

Respuestas

El moderador deberá leer absolutamente todos los aportes de los participantes, y hecho esto, escoger cuáles de ellos merecen una respuesta u aclaración y cuáles

¹¹ En relación a esto, es creciente la formalización del rol del moderador, también conocido como community manager. Este rol está muy asociado al marketing de empresas en la Web.

no. Como moderadores, debemos evitar comentar o discutir opiniones, y en el caso de que las mismas alteren el curso del debate, intentaremos encauzarlo con preguntas o nuevos estímulos. También se deben evitar las intervenciones extensas, se debe ser muy concreto para que los participantes capten el mensaje rápidamente y puedan seguir participando.

Incentivos a la participación

Es posible incentivar a la participación con comentarios sobre la misma, aunque debemos ser cuidadosos de que el incentivo no se convierta en algo central. Se podrán citar comentarios o aportes destacados para colaborar en ese sentido.

Síntesis

Si la discusión se centra en algún punto específico y deja de aportar contribuciones nuevas, el moderador podrá intentar cerrar la discusión realizando una pequeña síntesis de la misma.



Harasim (2000) propone también que el moderador propicie la metacomunicación (o metaparticipación), esto es, que los participantes se sientan libres y tengan oportunidad de realizar comentarios sobre la forma de participación y sobre el rol del moderador. Esta forma de incorporar a los posibles participantes adecuando el espacio a sus necesidades puede tener mucha incidencia en el éxito cuantitativo y cualitativo de la participación.

Bibliografía

- ARMENGOL, C. (2006): La moderación de redes: algunos aspectos a considerar. Departamento de Pedagogía aplicada. Universidad Autónoma de Barcelona
- BERTON, J. (2009): Introducción a la Técnica de Encuestas. Curso de Inducción para Equipos MORI. Material del Curso.
- CASTELLÓ, A. (2010): Una nueva figura profesional: el community manager. Red Académica Interamericana de Comunicación. Año 1 artículo nº 4. Pág. 74 / 97
- DI VIRGILIO, M. (2008): Organización comunitaria y participación: estrategias para el acceso a recursos de programas sociales. Serie Documentos de Trabajo. Universidad Nacional de General Sarmiento.
- DI VIRGILIO, M. (2012): Curso de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Unidad 1.1. Mecanismos constitucionales de participación ciudadana. Material del curso. BID – INDES
- DI VIRGILIO, M. (2012): Curso de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Unidad 1.2. Mecanismos de participación ciudadana previstos en los programas públicos. Material del curso. BID – INDES
- DI VIRGILIO, M. (2012): Curso de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Unidad 2.1. Componentes de las estrategias de participación ciudadana. Material del curso. BID – INDES
- DI VIRGILIO, M. (2012): Curso de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Unidad 2.2. Escenarios de participación ciudadana. Material del curso. BID – INDES
- DIAZ DE RADA, V. (2011): Encuestas con encuestador y auto administradas por internet. ¿Proporcionan resultados comparables? Disponible en <http://www.reis.cis.es>
- ESTALELLA, A. (2005): Etnografía simétrica de un Weblog colectivo dedicado a la producción de noticias mediante filtrado. Conflictos por la libre participación en una comunidad colaborativa. Universitat Oberta de Catalunya / Internet Interdisciplinary Institute (IN3).

FONT, J. y BLANCO, I. (2003): Nuevos mecanismos participativos y democracia participativa. Ponencia en Jornadas sobre democracia participativa. Universidad Politécnica de Valencia.

KLIKSBERG, B. (2009): Capital social y cultura: claves esenciales del desarrollo. Revista CEPAL n° 69.

LECHNER, N. (2000). Nuevas ciudadanías. Revista de Estudios Sociales, n° 005. Universidad de Los Andes, Bogotá, Colombia.

MARTINEZ NOGUEIRA, R. (1998): Los proyectos sociales: de la certeza omnipotente al comportamiento estratégico. En Serie de Políticas Sociales, 24, Santiago de Chile: CEPAL.

NIELSEN, J. (2006): Participation Inequality: Encouraging More Users to Contribute. Disponible en www.useit.com/alertbox/participation_inequality.html

PORRAS, J. (2012): Consultoría sobre Proyecto de Participación Ciudadana Electrónica en Uruguay. Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC).

PRIETO MARTIN, Pedro (2006): Sistemas avanzados para la participación electrónica municipal: ejes conceptuales para su diseño. Revista TEXTOS de la CiberSociedad, 9. Temática Variada. <http://www.cibersociedad.net>

SOL ARRIARZA, R. (2012): El desafío de la participación ciudadana en el estado democrático de derecho. Avances y retos de la participación ciudadana en la gestión de políticas públicas, en espacios institucionales de los estados centroamericanos. FLACSO, San José de Costa Rica.

Tabla de contenido

Conceptos básicos de e-Participación	7
Introducción	7
La Participación Ciudadana	7
La e-Participación	9
Niveles de e-Participación	9
Herramientas de e-Participación.....	12
e-Participación en Programas Públicos	19
e-Participación según Etapas	19
Buenas Prácticas de e-Participación.....	27
Recomendaciones	27
Resumen de las recomendaciones.....	31
Aplicación de la herramienta de encuestas Web.....	35
Diseño del cuestionario de encuesta	37
Moderación de foros de debate y redes sociales.....	47
Uso de las redes sociales.....	47
Redes sociales y foros de debate para la e-Participación	48
Bibliografía.....	52
Tabla de contenido.....	54



agencia de gobierno electrónico
y sociedad de la información

Liniers 1324 - Torre Ejecutiva Sur - piso 4
Montevideo - Uruguay - Tel./Fax: (+598) 2901.2929*
contacto@agesic.gub.uy
www.agesic.gub.uy