



Finestra oberta

***LA PARTICIPACIÓ CIUTADANA A TRAVÉS
DE LES NOVES TECNOLOGIES
ESTRATÈGIES PER A LA UTILITZACIÓ DE
CONSENSUS***

Fundació Jaume Bofill

Octubre 2004

FINESTRA OBERTA | 42

Aquesta publicació s'ha elaborat en el marc del projecte Consensus, ciutadans en xarxa, impulsat per la Fundació Jaume Bofill, el Consorci Localret i l'Institut Català de Tecnologia. La redacció ha anat a càrrec de Laia Torras i de Leonardo Díaz, amb la col·laboració d'Anna Teixidor i Estanis Vayreda.



Edició: Fundació Jaume Bofill
Provença, 324. 08037 Barcelona
Tel. 93 458 87 00
Fax 93 458 87 08
fbofill@fbofill.org
www.fbofill.org

Impressió: Alta Fulla · Taller
Dipòsit Legal: B. 47.187-2004

ÍNDEX

I. INTRODUCCIÓ: EL PROJECTE CONSENSUS, CIUTADANS EN XARXA	5
II. LES TIC COM A INSTRUMENT DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA	9
III. DEU ESTRATÈGIES PER UTILITZAR CONSENSUS COM A ESPAI DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA	15
1. Tenir clars els objectius	16
2. Decidir correctament quins espais i instruments cal utilitzar en funció del tipus de participació que volem	17
3. Triar bé les persones que administren i dinamitzen els processos	20
4. Definir qui volem que participi i si cal regular la participació	23
5. Utilitzar les eines adequades per a la informació	29
6. Utilitzar les eines adequades per a la comunicació	32
7. Utilitzar les eines adequades per a la consulta	35
8. Utilitzar les eines adequades per a la deliberació	37
9. Utilitzar les eines adequades per a la decisió	40
10. Trobar estratègies perquè la gent participi	42
IV. ÍNDEX ANALÍTIC	47

I. INTRODUCCIÓ: EL PROJECTE CONSENSUS, CIUTADANS EN XARXA

Des dels inicis de la dècada dels noranta, els ajuntaments catalans estan vivint un procés de transició d'una administració local tradicional a un govern local relacional. En l'agenda política d'alguns alcaldes i regidors comença a aparèixer el concepte de *governance*, com una nova forma de prendre decisions basada en les relacions amb la resta d'agents públics, els agents privats i la ciutadania del municipi.

Paral·lelament, les administracions públiques van veient la necessitat de disposar d'aplicacions informàtiques que millorin les relacions amb els ciutadans i que les ajudin a convertir-se en administracions més eficients i eficaces.

L'origen i els objectius de Consensus

L'any 2000, aquest doble procés va coincidir amb l'interès de la Fundació Jaume Bofill, l'Institut Català de Tecnologia (ICT) i el Consorci Localret per desenvolupar un projecte que unís la participació ciutadana i les noves tecnologies de la informació i la comunicació.

S'iniciava així el projecte *Consensus, ciutadans en xarxa*, que tenia com a objectiu principal el desenvolupament d'una eina interactiva a Internet per a la informació, consulta i participació ciutadana en l'àmbit local. En concret, el projecte pretenia oferir als governs locals de Catalunya:

***Consensus, ciutadans en xarxa* tenia com a objectiu principal el desenvolupament d'una eina interactiva a Internet per a la informació, consulta i participació ciutadana en l'àmbit local.**

- una eina tecnològica que facilités la informació, la consulta i la participació dels ciutadans i ciutadanes d'un municipi a través d'Internet.
- una guia metodològica que oferís estratègies per organitzar aquesta informació, consulta i participació ciutadanes a Internet.

El projecte Consensus va comptar amb la participació de dotze ajuntaments catalans: Cardedeu, Granollers, Manresa, Mataró, Rubí, Sabadell, Sant Cugat del Vallès, Sant Feliu de Llobregat, Terrassa, Vic, Badalona i Barberà del Vallès.

Per tal d'assegurar que l'eina fos adequada i útil pels seus destinataris, el projecte Consensus va comptar amb la participació de dotze ajuntaments catalans: Cardedeu, Granollers, Manresa, Mataró, Rubí, Sabadell, Sant Cugat del Vallès, Sant Feliu de Llobregat, Terrassa i Vic, als quals es van afegir –una mica més tard– els ajuntaments de Badalona i Barberà del Vallès.

Per al finançament del projecte es va comptar amb dues vies econòmiques. Per una banda, els ajuntaments participants van aportar 9.000 euros cadascun. I, en segon lloc, es va presentar el projecte al Programa PROFIT del Ministeri de Ciència i Tecnologia, dins el Programa Nacional de la Societat de la Informació. Es va rebre una ajuda de gairebé 60.000 euros repartida en tres anys (2000, 2001 i 2002).

Al llarg dels anys 2000 i 2001 es va conceptualitzar l'eina Consensus, a partir de les aportacions dels diferents tècnics municipals dels ajuntaments participants i dels tècnics de les tres organitzacions impulsores del projecte: Fundació Jaume Bofill, ICT i Localret. Tot seguit, es va programar l'eina i es van elaborar el manual d'instruccions i la guia metodològica.

Durant l'any 2002, cadascun dels deu ajuntaments va realitzar les proves pilot amb l'eina Consensus. Les temàtiques de les consultes van ser di-

verses, des de l'elaboració d'agendes 21, a plans de cultura o plans estratègics. La Fundació Jaume Bofill es va encarregar de l'acompanyament metodològic de les experiències, per poder-ne fer una avaluació més endavant.

Consensus II

Aquesta avaluació va servir per detectar la necessitat de dur a terme algunes millores en el projecte Consensus, centrades fonamentalment en el disseny i la usabilitat de l'eina. Naixia, així, un Consensus II, que milloraria la primera versió de l'eina i permetria la seva socialització definitiva en tots els ajuntaments catalans que ho desitgessin. Per realitzar aquestes modificacions, es va comptar amb una subvenció de 30.000 euros del Departament de Governació i Administracions públiques de la Generalitat. Aquesta ajuda econòmica va permetre dur a terme les millores i, a més, ubicar i mantenir l'eina Consensus en un servidor comú per a tots els ajuntaments durant un any.

Consensus II milloraria la primera versió de l'eina i permetria la seva socialització definitiva en tots els ajuntaments catalans que ho desitgessin.

Cap a la creació de la *Comunitat Consensus*

L'estiu de l'any 2004 marca l'inici d'una nova fase del projecte *Consensus, ciutadans en xarxa*. L'eina tecnològica està a punt per ser utilitzada per qualsevol govern local que ho vulgui. I la guia metodològica, amb estratègies per organitzar espais de participació ciutadana a Internet, és el document que teniu a les mans. Aquest document s'ha elaborat a partir del treball de diferents experts en participació

L'estiu de 2004 s'inicia una nova fase del projecte *Consensus, ciutadans en xarxa*. L'eina tecnològica està a punt per ser utilitzada per qualsevol govern local que ho vulgui.

Aquest document s'ha elaborat a partir del treball de diferents experts en participació ciutadana i l'experiència acumulada i compartida pels diversos ajuntaments que han participat en el projecte Consensus.

ciutadana però, sobretot, de l'experiència acumulada i compartida pels diversos ajuntaments que han participat en el projecte Consensus a través de les proves pilot.

La voluntat de preservar aquest coneixement, de compartir-lo i de facilitar encara més l'intercanvi entre els diferents tècnics municipals dels ajuntaments participants ha estat la base per a la creació de la *Comunitat Consensus*, un espai d'intercanvi d'experiències i de coneixement sobre la participació a través de les tecnologies de la informació i la comunicació que, durant els anys vinents, hauria d'acompanyar i enriquir el document que tot seguit us presentem.

II. LES TIC COM A INSTRUMENT DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

Quan parlem de participació ciutadana i noves tecnologies, sovint ens vénen al cap escenaris on els ciutadans i ciutadanes decideixen diàriament, només fent un *clic*, sobre tots els aspectes que els afecten. Sembla que les noves tecnologies, només pel fet d'existir, hagin de qüestionar de dalt a baix la manera actual d'autogovernar-nos i hagin de substituir-la completament per un sistema de participació directa, contínua i sense intermediaris de la ciutadania en la presa de decisions públiques. Imaginem, en definitiva, una societat virtual que substitueix la presencial.

Deixant de banda els canvis de fons que puguin generar les tecnologies de la informació i la comunicació en la nostra societat a llarg termini, el punt de partida del document que teniu a les mans és que, quan parlem de participació ciutadana, la tecnologia no és res més que un instrument. Per tant, l'existència de les TIC (tecnologies de la informació i la comunicació) no es tradueix forçosament en l'obertura d'espais de participació ciutadana en els municipis, i el seu ús no és garantia d'una major ni d'una millor participació ciutadana.

Com a instrument que és, doncs, cal que abans d'optar per utilitzar-lo ens fem dues preguntes bàsiques: realment volem obrir espais de participació ciutadana dins el nostre municipi? I, si és així, quins objectius volem assolir amb aquesta participació? Respostes aquestes dues preguntes, podem plante-

El punt de partida del document que teniu a les mans és que, quan parlem de participació ciutadana, la tecnologia no és res més que un instrument.

jar-nos de quina manera les TIC ens poden ajudar a aconseguir aquests objectius.

La utilització de les noves tecnologies per a la participació ciutadana té avantatges i inconvenients propis, però també en té molts que són compartits amb la major part d'instruments i mecanismes de participació presencial.

En tot cas, abans d'enumerar-los cal tenir en compte que:

“No existeix un mecanisme participatiu perfecte: tenir participants representatius, informats, que siguin com més nombrosos millor, i que surtin de l'experiència més predisposats a participar que abans, tot això per pocs diners i donant lloc a una resolució que tingui un fort impacte en la presa de decisions final és una quadratura del cercle segurament excessiva”¹.

I que:

A participar, se n'aprèn participant i aquest és un aprenentatge continu on totes les parts interessades han de fer un esforç per millorar d'acord amb les experiències obtingudes.

A continuació, s'enumeren algunes de les limitacions més importants de la participació en general o, específicament, de la participació a través de les TIC, i les recomanacions i condicions bàsiques per donar-hi resposta:

No hi ha fórmules màgiques que garanteixin l'èxit de la participació ciutadana.

— No hi ha fórmules màgiques que garanteixin l'èxit de la participació ciutadana. Hi ha, això sí, alguns aspectes que poden ajudar a aconseguir que una experiència participativa sigui exitosa. Aquí us n'apuntem alguns:

Recomanacions

- Treballar per aconseguir el màxim consens polític, tècnic i social al voltant de l'experiència de participació.
- Aprofitar les experiències desenvolupades amb èxit en altres llocs, essent conscients del context polític, social i territorial propi.
- Fer-se algunes preguntes bàsiques abans de triar un instrument o mecanisme de participació concret: Quins objectius tenim? De quins recursos disposem? Qui volem que participi? Què volem obtenir del procés? Tots aquests aspectes, i alguns altres, són objecte d'anàlisi a la segona part d'aquest document.

– El fet d'obrir mecanismes i espais de participació no garanteix la participació de la gent. Hi ha factors lligats a la cultura política de la ciutadania que afecten la poca voluntat dels ciutadans per participar (el sentiment d'allunyament o la desconfiança vers el sistema polític, la generalització de la cultura individualista, etc.). D'altres factors estan lligats a males experiències prèvies en aquest camp (processos tediosos, expectatives frustrades per processos mal gestionats, etc.). També trobem factors que es refereixen als recursos limitats dels ciutadans: el temps fora de la feina i de les obligacions familiars, la capacitat econòmica per comprar temps lliure i educació, i l'accés a la informació són –sovint– elements que limiten la participació. Un altre element fonamental és el fet que hi ha gent que no participa simplement perquè no s'assabenta que ho pot fer, és a dir, per la manca de publicitat dels processos i els espais de participació. Finalment, hi ha un factor relacionat directament

El fet d'obrir mecanismes i espais de participació no garanteix la participació de la gent.

amb les TIC que, tot i que pot incloure's en aquest epígraf, mereix que li dediquem un punt específic. Ens referim al fet que hi ha una part molt important de la ciutadania que, simplement, no té accés o capacitació per accedir als espais virtuals de participació. El tractarem en el punt següent.

Recomanacions

- Generar confiança als ciutadans establint unes regles de joc clares, conegudes i acceptades per tothom; i respectar aquestes regles.
- Obrir a la participació ciutadana els temes rellevants i centrals del municipi sobre els quals encara no s'hagi pres una decisió.
- Assegurar-se que el màxim nombre possible de ciutadans s'assabenti dels processos i els espais de participació que s'obren en el municipi; això significa destinar recursos per donar a conèixer i convidar a participar la ciutadania en aquestes experiències.
- Fer un retorn a la ciutadania, després del procés de participació, on es facin públics els resultats i on s'expliqui si els resultats seran tinguts en compte o no i per què.
- Disposar de recursos econòmics i estratègies específiques per enfortir les xarxes associatives i els processos participatius.

Una part important de la ciutadania no té accés a les TIC i, per tant, encara que vulgui, no pot participar en els processos virtuals.

– Una part important de la ciutadania no té accés a les TIC i, per tant, encara que vulgui, no pot participar en els processos virtuals. Evidentment, la dificultat d'accés d'una bona part dels ciutadans i ciutadanes (actualment més de la meitat de la població) a Internet és una de les limitacions principals de

la participació virtual². A més, la participació virtual exigeix uns coneixements mínims d'informàtica per poder accedir a un ordinador i a Internet. És important apuntar, finalment, que les persones que queden al marge d'aquestes noves tecnologies tenen un perfil bastant determinat, tant pel que fa a la renda, com als estudis, l'edat i el sexe. Això fa que, forçosament, els possibles participants virtuals tinguin un perfil molt esbiaixat i, per tant, poc representatiu en relació a la població total del municipi.

Els possibles participants virtuals tenen un perfil molt esbiaixat i, per tant, poc representatiu en relació a la població total del municipi.

Recomanacions

- La recomanació –o fins i tot condició indispensable– per resoldre aquesta limitació passa per no organitzar experiències o processos de participació només en el pla virtual. Per la seva importància, desenvolupem aquest punt a l'epígraf següent.
- També és important disposar de punts d'accés públic a Internet, ja siguin de l'Administració o de les xarxes d'associacions, amb persones capaces de fer un acompanyament als ciutadans i ciutadanes que encara no tenen totes les capacitats per moure's amb desimboltura per la xarxa.

– Internet no pot substituir la participació presencial. Ja hem dit que el motiu principal pel qual no es poden limitar els espais i els processos de participació al pla virtual és perquè, com a mínim, la meitat de la població en quedaria exclosa. Però també hi ha altres raons que aconsellen combinar l'espai virtual i el presencial quan es fa participació ciutadana. La relació cara a cara permet desenvolupar una sèrie de sinergies positives entre les persones que interactuen

Internet no pot substituir la participació presencial.

Internet no pot substituir la participació presencial, sinó que la complementa, ja que permet superar les dificultats de temps, distància, comunicació i accés a la informació.

que són difícilment mesurables (coneixement mutu, afectes, etc.). La participació presencial comporta una sèrie d'elements que van més enllà dels propis del procés participatiu. Així, per exemple, el vot directe no és només un mecanisme per escollir representants, sinó també un acte social que enforteix la sociabilitat. És per això que Internet no pot substituir la participació presencial, sinó que la complementa, ja que permet superar les dificultats de temps, distància, comunicació i accés a la informació.

Recomanacions

- Les TIC són útils per algunes coses (per altres no). És important no demanar-los coses que no poden oferir i, en canvi, aprofitar els avantatges relacionats amb la facilitat de transmetre la informació, amb l'abaratiment dels costos de la comunicació o amb la superació de les constriccions d'espai i de temps.
- Obrir espais de participació mitjançant les TIC ens pot ser molt útil per atraure col·lectius que habitualment no participen en els processos de participació més tradicionals. Així doncs, podem utilitzar les TIC per facilitar i motivar la participació dins el col·lectiu juvenil –amb un percentatge molt alt de connectats a la xarxa–, que sovint no se sent cridat a participar en els processos presencials però que potser ho faria a través de les TIC.
- També es poden utilitzar les TIC per facilitar la participació a les persones allunyades territorialment i amb poc temps disponible, o per incitar a la participació individualitzada de persones no organitzades.

III. DEU ESTRATÈGIES PER UTILITZAR CONSENSUS COM A ESPAI DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

Abans hem dit que no existeixen fórmules màgiques que garanteixin la participació ciutadana, ja sigui presencial o a través de les TIC. Però sí que podem oferir algunes recomanacions que ajudin a obrir espais i a organitzar processos de participació tan satisfactoris com sigui possible. En aquest apartat, us proposem deu estratègies per aprofitar les TIC, i particularment l'eina Consensus, per a les vostres experiències de participació:

1. Tenir clars els objectius.
2. Decidir correctament quins espais i instruments cal utilitzar en funció del tipus de participació que volem.
3. Triar bé les persones que administren i dinamitzen els processos.
4. Definir qui volem que participi i si cal regular la participació.
5. Utilitzar les eines adequades per a la informació.
6. Utilitzar les eines adequades per a la comunicació.
7. Utilitzar les eines adequades per a la consulta.
8. Utilitzar les eines adequades per a la deliberació.
9. Utilitzar les eines adequades per a la decisió.
10. Trobar estratègies perquè la gent participi.

1. Tenir clars els objectius

És important que els objectius siguin explícits i que s'expressin de forma breu als ciutadans.

Definir els objectius que es volen aconseguir és un primer pas fonamental quan s'obre un espai de participació o quan s'inicia un procés participatiu. Els objectius no només són importants perquè guien i donen sentit a tot el procés i permeten que el ciutadà entengui què se li està demanant, sinó també perquè faciliten la posterior avaluació de l'experiència participativa. És important que els objectius siguin explícits i que s'expressin de forma breu als ciutadans.

Els objectius poden referir-se tant al contingut d'una política pública o d'un problema social detectat (substancials) com als mitjans que són necessaris per aconseguir un fi determinat (procedimentals). Un mateix espai o procés de participació pot tenir objectius dels dos tipus. Per exemple, si s'inicia una Agenda 21, es pot tenir com a objectiu la resolució d'un problema concret amb els residus de la comarca, la sensibilització dels actors socials i econòmics i de la ciutadania en general en relació a la necessitat de respectar el medi ambient i, al mateix temps, l'enfortiment de les dinàmiques participatives del municipi.

Per tant, cal que es tinguin clars els objectius abans d'activar qualsevol espai de participació a Consensus, ja siguin les cartes al consistori o un espai de participació determinat. De fet, quan es crea un nou espai de participació, la mateixa eina demana que es determinin els objectius. Aquesta informació és accessible des de la pàgina principal d'aquest espai i és important que es desenvolupi de forma clara i breu.

2. Decidir correctament quins espais i instruments cal utilitzar en funció del tipus de participació que volem

El projecte Consensus ofereix dos grans tipus d'espais pensats per facilitar la participació dels ciutadans i ciutadanes en els afers d'interès col·lectiu del municipi. Per una banda, hi ha els espais que podríem anomenar *simples* i que estan relacionats amb aspectes genèrics de l'Ajuntament: les cartes al consistori, que permeten la comunicació entre ciutadans i regidors; els qüestionaris generals; l'agenda de plens i l'espai que facilita l'impuls de recollides de signatures. Per altra banda, hi ha els espais que podríem anomenar *complexos* i que estan pensats per organitzar espais virtuals de consulta i participació, normalment sobre algun tema específic i amb una durada determinada, tot combinant diferents eines de participació (fòrums, documents, enllaços, grups de treball, qüestionaris, etc.). Aquests espais complexos, en el llenguatge d'administració de Consensus, són els processos de consulta.

El projecte Consensus ofereix dos grans tipus d'espais: els espais *simples*, que estan relacionats amb aspectes genèrics de l'Ajuntament, i els espais *complexos*, que estan pensats per organitzar espais virtuals de consulta i participació.

Espais simples	Espais complexos (processos de consulta)
Espais permanents relacionats amb aspectes genèrics de l'Ajuntament <ul style="list-style-type: none"> • Cartes al consistori • Qüestionaris generals • Agenda de plens • Recollida de signatures 	Espais virtuals de consulta i participació sobre un tema específic i amb una durada determinada <ul style="list-style-type: none"> • Fòrums • Documents • Enllaços • Qüestionaris • Grups de Treball

Una de les primeres decisions que cal prendre, una vegada tenim els objectius clars, és quins espais ens interessa activar i, quins espais estan en condicions de ser administrats eficientment per oferir-los als ciutadans.

Seguint amb l'exemple del punt anterior, seria lògic que un procés d'Agenda 21 d'un municipi tingués el seu espai complex a Consensus, amb els seus grups de treball temàtics, els seus documents, els seus enllaços i els seus fòrums.

Una de les primeres decisions que cal prendre, una vegada tenim els objectius clars, és quins espais són els que ens interessa activar i, sobretot, quins espais estan en condicions de ser administrats eficientment per poder-los oferir als ciutadans.

Recomanacions

- És important activar només aquelles funcions que creiem que responen als objectius que ens hem marcat. Més endavant, veurem com hem de valorar quin espai pot servir-nos per a cada objectiu.
- És necessari ser conscient que cada espai de participació genera unes obligacions de dinamització i d'actualització i, per tant, l'obligació de destinar-hi recursos. Si no els tenim, ja activarem les funcions menys prioritàries més endavant.

Els espais participatius simples i complexos que es poden activar a Consensus permeten diferents nivells de participació. Si considerem quatre esglaons de participació que van de menys a més –la informació seria el nivell mínim, després hi hauria la comunicació, la consulta, la deliberació i finalment la decisió, que seria el nivell màxim de participació³, cada funcionalitat de l'eina tendeix a afavorir algun d'aquests nivells per sobre dels altres.

En tot cas, una mateixa experiència de participació sovint inclou més d'un –o fins i tot la totalitat– d'aquests nivells de participació. És més, seria desitjable que sempre passés així; és a dir, que –per exemple– una experiència de participació orientada a prendre una decisió també inclogués l'element informatiu i l'element deliberatiu.

La majoria de webs d'institucions públiques tradicionalment han donat més importància al nivell de la informació que als espais per a la comunicació, la consulta i la deliberació. L'eina Consensus, en canvi, està pensada per reforçar aquests últims nivells de participació i, sobretot, per enfortir les formes deliberatives de la democràcia. En els punts 5, 6, 7 i 8 d'aquest apartat apuntarem algunes estratègies per utilitzar les funcionalitats adequades de Consensus per afavorir cada nivell de participació. N'avancem, però, un resum:

- L'Agenda de plens, els comunicats i avisos i algunes funcionalitats dels espais complexos, com els documents i els enllaços, són eines que afavoreixen principalment la informació.

- Les cartes al consistori afavoreixen el nivell de la comunicació.

- Els documents de treball, els fòrums i els qüestionaris afavoreixen la consulta i la deliberació.

- La recollida de signatures permet que els ciutadans participin en les decisions de l'Ajuntament.

3. Triar bé les persones que administren i dinamitzen els processos

Amb coneixements bàsics de navegació per Internet ja n'hi ha prou per fer-se càrrec de les funcions que preveuen els rols d'administració: l'administrador general, l'animador general i l'animador de procés de consulta.

L'eina Consensus està preparada perquè qualsevol persona pugui administrar-la. No cal ser informàtic. Amb coneixements bàsics de navegació per Internet ja n'hi ha prou per fer-se càrrec de les funcions que preveu cadascun dels diferents rols d'administració: l'administrador general, l'animador general i l'animador de procés de consulta.

El primer pas que cal fer és decidir de quina àrea de govern dependrà l'administració general de consensus. Les tres més recomanables són:

- l'àrea de participació ciutadana, perquè és la que estarà més familiaritzada amb els continguts i la utilització de l'eina;
- l'àrea de comunicació, que habitualment ja administra la pàgina web de l'ajuntament;
- o bé l'àrea d'informàtica.

Després, caldrà distribuir la resta de funcions. A continuació, apuntem les característiques principals de cada perfil d'administració:

- **Administrador general (Admdor. Gral.).** Aquest és un rol centralitzat que té la responsabilitat de l'administració general del sistema. És a dir, que realitza funcions eminentment polítiques, perquè és qui habilita les funcionalitats i permisos de l'eina i té el control màxim de tot el sistema. L'administració de l'eina, la pot realitzar qualsevol persona amb coneixements bàsics d'informàtica, tot i que és recomanable que sigui una persona amb coneixements tècnics.

– **Animador general (A. Gral.).** També té un rol centralitzat perquè gestiona les funcionalitats generals (també anomenades simples) del sistema. L'administració d'aquests espais està molt vinculada a la gestió del web de l'Ajuntament, ja que algunes d'aquestes funcionalitats ja existeixen a molts dels webs municipals (per exemple les cartes al consistori).

– **Animador del procés de consulta (A. P.).** Aquest pot ser un rol descentralitzat, desenvolupat per tantes persones com processos de consulta activats hi hagi a Consensus. Cadascun d'aquests espais complexos de participació de l'eina pot tenir el seu propi animador, que seria recomanable que estigués vinculat als espais de participació existents en l'àmbit presencial.

Perfils	Característiques
Admdor. Gral.	<ul style="list-style-type: none"> – Configuració general del sistema. – Administració de permisos i habilitació de funcionalitats. – És recomanable, encara que no imprescindible, que sigui una persona amb coneixements tècnics.
A. Gral.	<ul style="list-style-type: none"> – Gestió de les funcionalitats generals o simples del sistema. – És recomanable que tingui algun vincle amb la gestió del web de l'Ajuntament.
A. P.	<ul style="list-style-type: none"> – Gestió d'un procés de consulta o espai complex. – Es pot descentralitzar. – És recomanable que tingui relació amb els espais de participació existents en l'àmbit presencial.

Si els rols d'administrador general i d'animador general de Consensus és recomanable que estiguin en mans de personal de l'ajuntament, els rols d'ani-

mador del procés –que poden ser tants com els espais complexos que hi hagi activats– també poden recaure sobre entitats o sobre personal extern contractat per un procés de participació concret. Reprenent l'exemple de l'Agenda 21, els animadors de procés podrien ser els tècnics de medi ambient, els tècnics d'una consultora que dóna serveis de gestió d'agendes 21 o, fins i tot, els membres de la comissió de seguiment, provinents del teixit social i econòmic del municipi.

Un pas molt important, després de distribuir els rols d'administració, és assegurar-se que es domina bé el funcionament de l'eina. Cal fer una feina de formació.

Un segon pas molt important, després de distribuir els rols d'administració, és assegurar-se que es domina bé el funcionament de l'eina. Cal fer una feina de formació. Els administradors i responsables han de conèixer perfectament les possibilitats i limitacions de l'eina per administrar-la, dinamitzar-la i difondre-la entre els ciutadans. Si bé la gestió de l'eina no és massa complicada, cal familiaritzar-se amb el seu llenguatge i els seus procediments. Una bona introducció per a la gestió pot ser la *Guia per als administradors de Consensus*, que pot complementar-se amb cursos introductoris a l'eina i amb l'experiència pràctica, mitjançant el Consensus fictici⁴ que es posa a disposició dels administradors per fer proves.

Un cop repartides les funcions i formades les persones, cal comptar amb els recursos humans suficients per a l'administració i el manteniment de l'eina.

Un cop repartides les funcions i formades les persones, cal no oblidar que és necessari comptar permanentment amb els recursos humans suficients per a l'administració i el manteniment de l'eina. No s'haurien de dedicar recursos a obrir un espai de participació si no hi ha garanties que també hi haurà recursos per mantenir l'espai viu i dinàmic. Un dels principals problemes de les pàgines web és l'actualització i la gestió periòdica dels continguts, així com la solució als problemes tècnics que puguin aparèi-

xer. Aquestes activitats poden ser realitzades pels propis funcionaris de l'Ajuntament o per persones o empreses contractades.

Finalment, cal tenir en compte que el funcionament de Consensus no depèn només dels administradors, sinó que també cal comptar amb la col·laboració d'altres persones. Així, per exemple, per activar la funcionalitat cartes al consistori, abans cal comptar amb el consentiment dels regidors i amb la seva disposició per contestar les cartes.

4. Definir qui volem que participi i si cal regular la participació

Les característiques dels destinataris d'un espai o procés participatiu són molt importants perquè condicionen en gran part l'èxit del procés.

Per definir aquestes característiques, cal plantejar-se si el procés participatiu va dirigit a ciutadans individuals i/o entitats; si es vol obrir la participació a un sol àmbit territorial (habitants d'un barri, d'un districte, etc.) o a tot el municipi; si volem que hi participin col·lectius concrets (joves, dones, gent gran, etc.) o si la participació està oberta a tota la ciutadania.

Haurem d'adaptar la informació, el llenguatge, la imatge i les nostres estratègies de mobilització en funció de quins siguin els nostres destinataris. Per exemple, caldrà tenir en compte que hi ha col·lectius que tenen més facilitats per accedir a la xarxa que d'altres.

Haurem d'adaptar la informació, el llenguatge, la imatge i les nostres estratègies de mobilització en funció dels nostres destinataris.

Recomanacions

- Seria desitjable que es convidés a participar, com a mínim, a tots els col·lectius directament interessats i afectats pel tema sobre el qual es fa participació.
- És important incloure la participació del teixit associatiu, però també dels ciutadans a títol individual.
- Cal dedicar una atenció especial a no deixar fora de la participació aquells ciutadans i grups més marginats.

Una vegada definits els participants en el procés, també cal que decidim si volem regular d'alguna manera l'accés i la participació d'aquests ciutadans.

Una vegada definits els participants en el procés, també cal que decidim si volem regular d'alguna manera l'accés i la participació d'aquests ciutadans. Per decidir-ho, caldrà que ens fem unes preguntes bàsiques:

- Volem tenir algun tipus de dada sobre les persones que hi participen?
- Volem que es comprometin amb les seves aportacions identificant-se d'alguna manera?
- Voldrem estar-hi en contacte i poder-los enviar informació sobre l'experiència participativa?
- Volem que tothom pugui veure tota la informació que genera l'experiència de participació?
- Volem que tothom pugui fer aportacions a tots els espais que permeten la participació, o volem que només hi participi algun col·lectiu determinat?
- Acceptarem totes les aportacions, diguin el que diguin, o preferim moderar els espais de participació?

Quan tinguem la resposta a aquestes preguntes, ja podem activar o desactivar com convingui les opcions que ens ofereix Consensus, que s'agrupen en tres grans nivells:

L'obligatorietat o no d'apuntar-se a Consensus o a algun espai determinat per poder-hi participar

La majoria dels espais de Consensus permeten la participació de qualsevol ciutadà o ciutadana, sense necessitat d'haver-s'hi d'apuntar prèviament. De fet, només es demana estar apuntat a Consensus quan es vol iniciar una recollida de signatures. La resta d'espais deixen la possibilitat de fer obligatori el registre previ al criteri de l'ajuntament que administra el projecte.

Apuntar-se a Consensus significa: 1) donar les dades bàsiques (nom, cognom i correu electrònic); 2) donar algunes dades més –no obligatòries; 3) triar si es volen rebre informacions genèriques sobre Consensus; 4) triar en quins espais de participació del web es vol estar apuntat; i 5) triar de quins espais de participació es vol rebre informació.

Si seguim amb l'exemple de l'Agenda 21 local, primer ens hauríem d'haver fet les preguntes que formulàvem més amunt i, en funció de les respostes, triar la nostra millor opció. Podríem decidir que no fos obligatori apuntar-se per participar en l'espai de l'Agenda 21 a Consensus perquè prioritzem que els ciutadans i ciutadanes participin amb la màxima llibertat possible en el nostre procés. Creiem que és més important el contingut de les intervencions que no pas la identitat de qui les formula i pensem que demanar algun tipus de registre pot fer perdre alguna intervenció interessant.

La majoria dels espais de Consensus permeten la participació de qualsevol ciutadà o ciutadana, sense necessitat d'haver-s'hi d'apuntar prèviament.

Però, també podríem decidir obligar a apuntar-se als participants perquè ens interessa tenir una llista de les persones que participen en el procés, per poder-los enviar les conclusions del procés de participació, o per convidar-los a participar en espais nous en el futur. Preferim fidelitzar els participants en el nostre procés de participació i crear xarxa, encara que el fet d'haver-se d'apuntar pugui tirar enrere alguna persona amb ganes de participar més anònimament.

L'establiment de limitacions de participació i visibilitat

Les limitacions de participació i de visibilitat no més afecten els espais complexos de Consensus i els grups de treball que es poden obrir dins d'aquests espais.

Un altre nivell de regulació de la participació a Consensus s'estableix a través de les limitacions de participació i de visibilitat. Aquestes limitacions ja només afecten els espais complexos de Consensus i els grups de treball que es poden obrir dins d'aquests espais. En el moment d'establir les característiques bàsiques de cadascun d'aquests espais cal decidir:

- si restringim la participació, és a dir, si només permetem que hi participin aquelles persones que hi estiguin apuntades, però, en canvi, permetem que qualsevol persona pugui veure tots els continguts.
- si també restringim la visibilitat, és a dir, si establim que només podran veure els continguts i participar en l'espai aquelles persones que estiguin apuntades prèviament. Si un espai complex té la visibilitat restringida no apareixerà a Consensus, si no és que la persona apuntada entra amb el seu nom d'usuari i la seva contrasenya. La restricció de visibilitat fa que el control sobre qui es pot apuntar

en aquest espai i qui no estigui en mans de l'animador.

Reprenent l'exemple de l'Agenda 21, imaginem que organitzem un debat entre un grup d'experts –utilitzant un fòrum– sobre els recursos hídrics de la comarca. El que diuen els experts és important per a tots els ciutadans i ciutadanes i, per tant, no volem posar restriccions a la visibilitat dels continguts, però ens interessa que en el debat només hi participin els experts i, en conseqüència, no permetem la participació de ningú que no ho sigui. En canvi, ens interessa que la comissió de seguiment del procés d'Agenda 21 tingui un espai privat –de participació i de visibilitat– que els permeti treballar virtualment, entre les seves reunions presencials, documents i propostes que, més endavant, ja es visibilitzaran per tothom. En aquest cas, dins de l'Agenda 21, obriríem un grup de treball que només fos visible pels membres de la comissió de seguiment.

La moderació o no moderació dels espais de participació

El tercer nivell de regulació de la participació que ofereix Consensus és a través de la moderació o el filtratge de les aportacions que fan els ciutadans i ciutadanes. En aquest cas, la regulació no és prèvia a la participació –com passava en els dos casos anteriors– sinó que es fa després que la persona hagi participat.

– La major part dels espais de participació de Consensus tenen algun tipus de moderació: les cartes al consistori, l'inici d'una recollida de signatures

El tercer nivell de regulació de la participació que ofereix Consensus és a través de la moderació o el filtratge de les aportacions que fan els ciutadans i ciutadanes.

o les propostes de documents i d'enllaços en el marc d'un espai complex són funcionalitats que sempre es moderen. Això significa que les aportacions dels ciutadans no es publiquen automàticament al web, sinó que –primer– han de ser validades per l'animador.

– Hi ha algunes funcionalitats que permeten decidir, en el moment d'activar-les, si volem que siguin moderades o no moderades. La participació en els fòrums i en els documents de treball, per exemple, pot ser no moderada, és a dir, no cal l'aprovació de l'animador perquè la intervenció d'un ciutadà o ciutadana sigui vàlida i pugui ser llegida per qualsevol altra persona. En canvi, els qüestionaris sempre són no moderats, perquè els resultats només surten publicats al web si l'Ajuntament ho decideix, un cop finalitzat el procés de resposta i sempre de forma agregada.

Aquelles aportacions de ciutadans o ciutadanes que l'animador decideix no publicar al web són filtrades. I el ciutadà o ciutadana autora d'una intervenció que ha estat filtrada sempre rebrà un correu electrònic justificant el perquè d'aquest filtratge.

– Aquelles aportacions de ciutadans o ciutadanes que l'animador decideix no publicar al web són filtrades. El filtratge pot tenir dues raons principals. Si l'aportació no s'adequa al codi ètic de Consensus (consultable des de qualsevol espai del web) perquè es tracta d'un insult, per exemple, queda definitivament descartada. Si l'aportació no es considera vàlida perquè hi ha hagut un error en el destinatari d'una carta, per exemple, o perquè la proposta que es fa no s'ajusta a les competències de l'Ajuntament, no desapareix definitivament sinó que queda emmagatzemada i visible per qualsevol usuari de Consensus en l'espai filtratge. En tot cas, el ciutadà o ciutadana autora d'una intervenció que ha estat filtrada sempre rebrà un correu electrònic justificant el perquè d'aquest filtratge.

5. Utilitzar les eines adequades per a la informació

La informació és, sense cap mena de dubte, un requisit bàsic quan es parla de participació. I les noves tecnologies són un mitjà molt efectiu per transmetre informació a molta gent al mateix temps, de manera ràpida i poc costosa. Per això, Internet és un instrument molt utilitzat per les administracions públiques per posar a disposició dels ciutadans informació de diferent tipus.

Tot i així, la informació és una condició necessària però no suficient per a la participació. Es tracta que els ciutadans accedeixin, s'interessin i reaccionin davant de la informació penjada al web. És a dir, que no assumeixin un rol passiu, com a simples receptors d'informació, sinó que tinguin un rol actiu, com a crítics i impulsors de nova informació.

A més, cal que aquesta informació sigui d'interès, útil, comprensible i suficient per a les deliberacions i decisions que s'han de prendre. Un dels problemes més comuns de la xarxa Internet és l'excés d'informació, que dificulta el seu processament. Així doncs, cal tenir en compte aquest i altres problemes quan es decideix penjar informació a la xarxa:

La informació és una condició necessària però no suficient per a la participació, i cal que sigui d'interès, útil, comprensible i suficient per a les deliberacions i decisions que s'han de prendre.

Recomanacions

Qüestions bàsiques per una bona gestió de la informació:

- Evitar l'excés d'informació: la qualitat és més important que la quantitat de la informació. Cal que la informació sigui rellevant, actual i comprensible.
- Resum previ: és recomanable que els documents extensos tinguin un resum previ, no

exhaustiu, que expliqui sintèticament els punts més importants del document. També es recomana que els documents llargs tinguin un índex amb accés a tots els apartats del document (cosa que permeten formats com el *.doc* i el *.pdf*).

- Diferents formats: és recomanable que la informació estigui disponible en diferents formats informàtics i amb versions accessibles per a tothom.
- Cal utilitzar un llenguatge accessible per a tothom.
- Evitar la informació errònia.

A Consensus, hi ha quatre funcionalitats orientades bàsicament a la divulgació d'informació: l'agenda de plens, els comunicats i avisos, els documents i els enllaços.

A Consensus, hi ha quatre funcionalitats orientades bàsicament a la divulgació d'informació: l'agenda de plens, els comunicats i avisos, els documents i els enllaços. Però, en realitat, totes les funcionalitats permeten que el ciutadà accedeixi a la informació que pot ser del seu interès, com les cartes al consistori, els resultats dels qüestionaris, etc.

– L'**agenda de plens** és una funcionalitat que permet informar-se sobre les dates dels plens de l'Ajuntament, conèixer els temes que s'hi tractaran a partir de l'ordre del dia i llegir, després, els resultats de les sessions mitjançant les actes. A més, des de l'espai de recollida de signatures, es convida els ciutadans i ciutadanes a proposar, si volen, algun punt de l'ordre del dia, si és que el reglament de participació del municipi ho preveu.

– Els **enllaços** permeten que els ciutadans accedeixin als webs que tinguin relació amb el tema al voltant del qual s'ha obert un espai complex de participació. Seguint amb l'exemple de l'Agenda 21, a l'apartat d'enllaços podríem trobar vincles amb

experiències similars d'altres municipis, a algun web de la Unió Europea dedicat a la sostenibilitat, a les entitats ecologistes del municipi, etc. A més de consultar els enllaços, els ciutadans i ciutadanes poden proposar-ne de nous, per enriquir la informació i com a primer pas per a la participació.

– Els **documents** permeten penjar informació –lligada, també, a un espai complex de participació– amb diferents formats i amb una extensió que no pot superar les 2MB. Per fer més fàcil la comprensió de la informació que s'ofereix, és important que els documents estiguin ben referenciats i que la llista de documents s'ordini de manera simple a partir de temes, de tipus de documents, etc. Es pot decidir que alguns documents siguin de treball i que, per tant, puguin ser comentats *online* pels ciutadans. En parlarem més endavant perquè, en aquest cas, ja no estem parlant només d'informació.

– Els **comunicats** i **avisos** serveixen bàsicament per difondre les novetats de Consensus o d'algun dels espais de participació oberts a aquelles persones que s'han apuntat per rebre la informació. Es poden utilitzar cada vegada que hi ha una novetat, o bé es pot optar per enviar la informació agrupada i ordenada de forma setmanal o quinzenal en forma de butlletí electrònic. Aquest mecanisme és recomanable perquè no satura les bústies electròniques, a la vegada que permet que el ciutadà visualitzi ràpidament i al mateix temps els temes que li interessen.

6. Utilitzar les eines adequades per a la comunicació

Tal com passa amb la informació, les noves tecnologies són un instrument revolucionari per a la comunicació, que –fonamentalment gràcies al correu electrònic– esdevé molt més fàcil, ràpida i econòmica.

Entenem per comunicació aquelles accions que permeten que les persones es posin en contacte i es relacionin, bàsicament de manera bidireccional. Quan existeixen unes bones comunicacions, les relacions s'enforteixen i, per tant, s'afavoreixen els mecanismes de participació.

Quan parlem de comunicació a Consensus, l'espai per excel·lència són les **cartes al consistori**. A través de les cartes al consistori, els ciutadans poden comunicar-se amb els regidors i regidores i amb l'alcalde per fer-los arribar preguntes, comentaris, demandes o suggeriments. Totes les cartes que s'envien –si respecten el codi ètic de Consensus– i les respostes que hi donen els regidors queden publicades a Consensus i poden ser llegides per tothom.

Quan existeixen unes bones comunicacions, les relacions s'enforteixen i, per tant, s'afavoreixen els mecanismes de participació.

Quan parlem de comunicació a Consensus, l'espai per excel·lència són les cartes al consistori.

Recomanacions

- Abans d'activar l'espai de cartes al consistori, cal decidir quins regidors i regidores volem que rebin les cartes dels ciutadans i ciutadanes (els regidors que formen part de l'equip de govern, els portaveus dels diferents grups polítics, tots els regidors del consistori, etc.).
- Sigui quina sigui la decisió presa, caldrà assegurar-se que tots els regidors i regidores que rebin les cartes estiguin disposades a respondre-les.

- Tot i que no sabem què pot passar en el futur, quan l'accés i l'ús de les noves tecnologies estigui molt més estès, cal relativitzar la por de rebre una allau de cartes dels ciutadans i ciutadanes que sigui impossible de gestionar i de respondre per part de l'Ajuntament. L'experiència d'espais similars a les cartes al consistori en el context de Catalunya no fa pensar que pugui sorgir aquest problema.

- En tot cas, per fer més fàcil i coherent la gestió d'aquest espai, és important establir una política de correus electrònics⁵ que fixi:

- El mecanisme de recepció i resposta de les cartes: se centralitza en una figura administrativa que després reparteix les cartes entre els regidors? Són els mateixos regidors els que responen? Ha d'haver-hi algú responsable de vetllar perquè no hi hagi retards excessius en les respostes?

- La prioritat dels correus electrònics: en quins casos cal una resposta ràpida i en quins no?

- Els temps de resposta: quin és el temps mínim i màxim de resposta assumible pels regidors i regidores i, al mateix temps, satisfactori pel ciutadà o ciutadana que ha enviat la carta?

- El contingut i el to de les respostes als correus electrònics.

- Al mateix temps, es pot provar d'anticipar i reduir la quantitat dels correus electrònics que s'enviïn:

- Donar una resposta ràpida als correus electrònics evita la insistència dels ciutadans o ciutadanes.

- Donar adreces electròniques on es pugui obtenir més informació redueix la llargària i la complexitat de les respostes.

Cal relativitzar la por de rebre una allau de cartes dels ciutadans i ciutadanes que sigui impossible de gestionar i de respondre per part de l'Ajuntament.

– Informar regularment dels temes d'interès del municipi a través del web municipal o del mateix Consensus pot evitar cartes demanant informació.

– A partir de les preguntes o demandes d'informació més comunes, es poden detectar les qüestions que susciten més interès i informar-ne a través de la pàgina web de l'Ajuntament.

– Obrir espais on els ciutadans puguin fer arribar opinions o comentaris sobre temes concrets sense esperar una resposta personalitzada també pot evitar una sobrecàrrega en l'espai de cartes al consistori. A Consensus, els fòrums o els qüestionaris poden ser un bon espai per aquest tipus de participació.

És imprescindible respondre les cartes en un temps oportú.

- És imprescindible respondre les cartes en un temps oportú.

Normalment, els ciutadans i ciutadanes esperen rebre respostes al cap d'uns dies i volen assegurar-se que els seus correus electrònics no es perdran. A Consensus, quan un ciutadà escriu correctament una carta, se l'avisava automàticament que en un temps breu rebrà una resposta.

Quan l'animador general accepta una carta enviada per un ciutadà o ciutadana, aquesta carta queda automàticament publicada a la pàgina web. Per això, si el destinatari de la carta no contesta després del temps oportú, la seva pròpia imatge es veurà afectada no només davant del ciutadà emissor, sinó també davant de tots els ciutadans que visiten el web, perquè es veurà que no ha respost una carta.

7. Utilitzar les eines adequades per a la consulta

Entenem per consulta totes les formes que utilitza l'Administració per conèixer l'opinió dels ciutadans en assumptes d'interès públic. El referèndum és la forma de consulta més coneguda i formalitzada, encara que en el nostre context és poc utilitzada. Però també hi ha altres tipus de consultes com els sondeigs d'opinió, les enquestes ciutadanes, etc., moltes d'elles recollides en els reglaments de participació de molts municipis.

Internet és un bon mitjà a través del qual els ciutadans poden expressar les seves opinions. Però, tal com hem repetit al llarg d'aquest document, és important tenir present que en cap cas pot ser l'únic. Abans d'engegar una consulta, us recomanem que tingueu en compte els aspectes següents:

Internet és un bon mitjà a través del qual els ciutadans poden expressar les seves opinions, però en cap cas pot ser l'únic.

Recomanacions

- Encara que el referèndum sigui el mecanisme de consulta per excel·lència, cal tenir en compte que –actualment– no és possible plantejar-lo utilitzant les noves tecnologies. En concret, Consensus no està concebut per organitzar referèndums electrònics o votacions similars. A part dels problemes de seguretat i d'identificació de les persones consultades, és important recordar la manca de representativitat dels ciutadans i ciutadanes connectats a la xarxa, els problemes d'accés d'una part molt important de la població, etc.
- Quan es planteja una consulta a Consensus, cal prioritzar la riquesa i l'interès de les opinions emeses per sobre del número total d'aquestes opinions.

- Reprenent alguns elements que ja han anat sortint al llarg d'aquest document, en el moment de plantejar una consulta caldria: 1) tenir clar i explicar bé quin és l'objectiu i què es farà amb les respostes; 2) donar la informació suficient i amb prou antelació sobre el tema de la consulta; 3) assegurar que existeix un cert debat abans de demanar la concreció de les opinions dels ciutadans i, finalment, 4) ser conscients que una vegada rebudes les opinions, caldrà fer-les públiques i donar-hi algun tipus de resposta.

Consensus ofereix diferents maneres per realitzar consultes als ciutadans. La funcionalitat orientada més clarament a facilitar consultes és el qüestionari.

Consensus ofereix diferents maneres per realitzar consultes als ciutadans. La funcionalitat orientada més clarament a facilitar consultes és el qüestionari, tot i que els documents de treball també poden ser un mecanisme de consulta interessant.

Qüestionaris. Aquesta funcionalitat permet realitzar diferents tipus de consultes: sobre algun tema concret, en el marc d'un espai complex de participació, o bé sobre algun tema més genèric, des de l'espai general de qüestionaris de Consensus. Si reprenem l'exemple de l'Agenda 21, seria interessant proposar un qüestionari a tots els participants per tal de fixar el seu grau d'acord amb els diferents punts del Pla d'Acció, després d'un debat a través dels fòrums i dels documents de treball.

Consensus ofereix la possibilitat de seleccionar quatre tipus de respostes, d'acord amb les necessitats de l'Administració i amb el tipus de consulta:

- Les respostes obertes permeten introduir un text lliure.
- En les respostes multiopció, el ciutadà o ciutadana ha d'escollir una o diverses opcions d'entre les

que es presenten. Si només volem que en triïn dues, per exemple, cal que ho especifiquem en l'enunciat de la pregunta.

- En les respostes multiopció exclouent, el ciutadà o ciutadana només podrà escollir una opció d'entre les que es presenten.

- Finalment, la resposta gradual permet que el ciutadà esculli un valor dins d'una escala graduada de l'u al cinc.

Consensus permet publicar un document resum quan es finalitza un qüestionari. És molt recomanable que aquest document s'incorpori, ja que és com una mena de rendició de comptes per assegurar als consultats que les seves propostes s'han tingut en compte.

Documents de treball. Aquesta funcionalitat pot resultar molt útil per a tots aquells documents (informes, projectes, plans, etc.) dels quals es vol tenir l'opinió dels ciutadans. Permet crear un fòrum associat a un document per tal que els ciutadans puguin fer arribar fàcilment els seus comentaris o esmenes sobre aquest document. A més, el format d'aquesta funcionalitat permet que els ciutadans debatin entre ells, tot generant un espai deliberatiu sobre un tema concret.

8. Utilitzar les eines adequades per a la deliberació

Entenem per deliberació tots aquells processos que encoratgen els ciutadans a examinar, discutir i sopesar les opcions i valors que es presenten als diferents problemes socials. Aquests processos són

Consensus permet publicar un document resum quan es finalitza un qüestionari. És molt recomanable que aquest document s'incorpori, ja que és com una mena de rendició de comptes per assegurar als consultats que les seves propostes s'han tingut en compte.

molt importants perquè ajuden a la formació de les preferències dels ciutadans i també a les decisions de l'Administració.

Els exercicis de deliberació tenen com a requisit informar els ciutadans sobre un determinat tema abans de saber què en pensen. Aquesta informació ha de ser accessible i comprensible. Es tracta de comptar amb “deliberadors informats”.

Recomanacions

Hi ha certes característiques dels processos deliberatius que cal considerar quan es creen o gestionen aquests espais.

- **Accés a una informació equilibrada:** els exercicis de deliberació tenen com a requisit informar els ciutadans sobre un determinat tema abans de saber què en pensen. Aquesta informació ha de ser accessible i comprensible. Es tracta de comptar amb “deliberadors informats”. Per això, els documents de treball compleixen molt bé aquests objectius. Quan s'obre un fòrum, és important fer referències als documents i les fonts on els ciutadans poden obtenir informació.
- **Agenda oberta:** és recomanable que l'agenda de temes sigui oberta, és a dir, que es puguin introduir qüestions noves, però també que existeixin uns paràmetres que limitin l'abast del tema a debatre.
- **Temps per reflexionar:** els processos deliberatius necessiten temps. Cal deixar temps als ciutadans perquè reflexionin sobre un tema i, després, es puguin posicionar.
- **Llibertat per expressar-se:** els processos deliberatius han de comptar amb un grau alt de protecció de la independència i de la llibertat de pensament dels participants.
- **Regles de joc:** la democràcia deliberativa no s'ha de confondre amb una anarquia. La gent

se sent més segura i discuteix més lliurement quan sap que existeixen normes per al debat. Per exemple, en una discussió *online*, no té sentit censurar un participant perquè enviï uns missatges massa llargs diverses vegades al dia; té més sentit deixar clares des d'un bon principi unes normes que estableixin els missatges que es poden enviar per dia i la llargada que poden tenir. La possibilitat d'establir fòrums moderats permet que l'animador faci complir les regles de joc.

A Consensus, els espais específics per a la deliberació són els fòrums i els documents de treball.

Fòrum: aquest és l'espai típic de deliberació a Internet i un dels més difosos. Però el fet d'obrir un espai per debatre no vol dir que els ciutadans hi participin. De fet, el sentit dels fòrums es pot desvirtuar quan es creen sense tenir clars els objectius, els destinataris o els temes que s'hi volen tractar.

Per tal de facilitar la participació en els fòrums, es poden oferir resums de les discussions, ja sigui a través d'Internet o a través de diaris locals, perquè la gent que encara no hi participa pugui seguir la consulta. Una altra opció per animar la gent a participar en els fòrums és fer que hi participi algun membre de l'Ajuntament.

Per al bon funcionament dels fòrums, es recomana no allargar-los massa i tancar-los si el nivell de discussió decau i els participants desitgen discutir sobre temes nous.

Es recomana moderar els fòrums per evitar missatges que no respectin el codi ètic. Pot passar que es facin retrets al moderador sobre la seva possible

A Consensus, els espais específics per a la deliberació són els fòrums i els documents de treball.

manca de neutralitat, o sobre una possible manipulació de la discussió, particularment quan elimina algun missatge. Per això es recomana utilitzar el filtre amb molta cura i ser molt explícits amb els motius de rebuig, ja que els participants el poden titllar de censorador molt fàcilment. Per tal de respectar el dret d'expressió, Consensus envia els missatges filtrats a l'espai de filtratge i, així, tots els participants poden trobar els missatges que han estat retirats.

Document de treball: a l'espai de documents, hi ha la possibilitat de triar els documents informatius o de treball. Els documents de treball porten un fòrum associat que permet comentar i fer propostes sobre el document. Per tant, tot el que acabem de dir pels fòrums també serveix pels fòrums dels documents de treball.

9. Utilitzar les eines adequades per a la decisió

Generalment, la presa de decisions públiques està reservada als representants polítics, d'acord amb el model de democràcia representativa vigent. Això no vol dir, però, que la resolució de qualsevol qüestió no pugui anar a càrrec dels ciutadans si hi ha el compromís polític de portar a la pràctica allò que els ciutadans i ciutadanes hagin decidit.

Recomanacions

- Cal clarificar l'abast de les decisions que es poden prendre: encara que les decisions no siguin vinculants legalment, quan en un procés o espai de participació es parla de decisió es generen unes expectatives a la població que po-

den excedir les possibilitats reals d'incidència. Per evitar la frustració o la desconfiança, doncs, cal que es defineixi bé quin és l'abast real de les decisions ciutadanes.

- Cal un compromís polític de les autoritats: quan es decideix acceptar que la població participi en la presa de decisions –encara que les autoritats tinguin l'última paraula legalment– s'ha d'assumir el compromís polític de fer cas i portar a terme les decisions dels ciutadans.

En principi, totes les funcionalitats de Consensus permeten que els ciutadans participin en la presa de decisions si hi ha voluntat política per part de l'Ajuntament. De totes maneres, si només considerem les funcionalitats que permeten que els ciutadans –per si sols– determinin les accions que s'han de realitzar, a Consensus, la funcionalitat directament relacionada amb els processos de decisió és la recollida de signatures.

La **recollida de signatures** és una fórmula reconeguda per la legislació que permet als ciutadans sumar voluntats per influir sobre les decisions públiques. És a dir, és un pas previ a la determinació definitiva del que cal fer. En la major part de reglaments de participació es preveu aquesta figura per generar alguna iniciativa ciutadana, per demanar una audiència pública, per proposar una consulta popular o per introduir algun punt a l'ordre del dia del Ple. En aquests casos, si hi ha les signatures vàlides necessàries i el tema és pertinent, l'Ajuntament no pot oposar-se al que proposen o decideixen els ciutadans.

Consensus facilita l'impuls d'una recollida de signatures per part de qualsevol ciutadà i l'adhesió

Totes les funcionalitats de Consensus permeten que els ciutadans participin en la presa de decisions si hi ha voluntat política per part de l'Ajuntament.

d'altres ciutadans a aquesta iniciativa. Com que el desenvolupament tecnològic encara no garanteix legalment la identificació dels ciutadans a Internet, perquè les signatures recollides a través de Consensus siguin vàlides jurídicament cal que, un cop finalitzada la recollida virtual, els ciutadans adherits escriguin la signatura físicament. Per tant, Consensus permet que la persona impulsora de la recollida es posi en contacte amb tots els signants per definir clarament l'adreça, l'horari i les facilitats per organitzar la signatura presencial.

10. Trobar estratègies perquè la gent participi

Hi ha factors contextuals que afecten els processos participatius com la cultura política, la disponibilitat de temps, etc., que són difícils de modificar perquè requereixen canvis profunds en la societat. Però hi ha algunes estratègies a promoure la participació dels ciutadans.

Aquesta és una qüestió central –i molt difícil– quan parlem de participació ciutadana. Ja hem dit que hi ha factors contextuals que afecten els processos participatius com la cultura política, la disponibilitat de temps, etc., que són difícils de modificar perquè requereixen canvis profunds en la societat. Però hi ha algunes estratègies que ens poden ajudar a promoure la participació dels ciutadans, tant a nivell presencial com a través d'Internet, que concretarem en la difusió, la imatge, els temes, els incentius i les facilitats.

La difusió

Ja hem apuntat anteriorment la importància de treballar per tal que el màxim de ciutadans i ciutadanes possibles s'assabentin de l'obertura d'un espai o d'un procés de participació com a pas previ imprescindible perquè, després, es decideixin a participar-hi. Cal, doncs, fer un esforç en la difusió.

El treball de difusió dependrà de l'estratègia comunicativa de cada municipi, però és imprescindible dedicar-hi atenció i recursos.

En el cas de Consensus, una primera opció és difondre l'eina en el seu conjunt, explicant de forma simplificada que es tracta de l'espai de participació virtual del municipi i les potencialitats que ofereix. Com en el cas de qualsevol web, el fet d'estar penjat a Internet no assegura que els ciutadans i ciutadanes el visitin. Per tant, cal fer difusió; en primer lloc, aprofitant el mateix mitjà telemàtic, a través d'enllaços i bànners des del web de l'Ajuntament i des d'altres webs del municipi, mitjançant butlletins electrònics o aprofitant llistes de distribució que ja existeixin. Però, és recomanable no cenyir-se només a la difusió via web. També caldria aprofitar les publicacions corporatives de l'Ajuntament per donar a conèixer l'eina, convocar la premsa per fer una presentació de Consensus o, fins i tot, editar tríptics explicatius de l'eina que després puguin ser difosos en llocs estratègics com el mateix Ajuntament, els punts públics de connexió a Internet, l'oficina d'atenció al ciutadà, els punts d'informació juvenil, etc.

Una altra estratègia de difusió que pot servir pel projecte Consensus és introduir l'eina a la ciutadania a través d'un espai o un procés de participació concret. Així, les vies de difusió poden ser les mateixes que hem apuntat més amunt, però s'utilitzarien per convidar a participar en un espai o procés concret i, per tant, l'adreça o l'enllaç s'hauria de fer a l'espai de Consensus corresponent. Seguint, encara, amb l'exemple de l'Agenda 21 local, des del web de l'Ajuntament es podria convidar a participar en un fòrum sobre la recollida selectiva de residus amb un enllaç que digués: "Participa en el fòrum dels resi-

Cal fer un esforç en la difusió. El treball de difusió dependrà de l'estratègia comunicativa de cada municipi, però és imprescindible dedicar-hi atenció i recursos.

des de l'Agenda 21!". D'aquesta manera, el ciutadà o ciutadana accedeix a uns espais concrets del seu interès i, si ho desitja, indirectament podrà accedir a descobrir tot Consensus.

La imatge

El disseny i la usabilitat –que sigui fàcil d'utilitzar, que sigui intuïtiu– d'un web és una de les qüestions fonamentals per aconseguir que el ciutadà s'hi approximi.

A més de l'objectiu que la gent conegui Consensus o que conegui l'existència d'un espai o procés de participació determinat, que dependrà de l'estratègia comunicativa de cada Ajuntament, cal que Consensus sigui una eina atractiva per als ciutadans. El disseny i la usabilitat –que sigui fàcil d'utilitzar, que sigui intuïtiu– d'un web és una de les qüestions fonamentals per aconseguir que el ciutadà s'hi approximi. Així doncs, cal fer un esforç de disseny perquè la difusió i tot el material que es penja al web de Consensus sigui atractiu.

En aquest sentit, cal tenir una cura especial a l'hora d'evitar errades ortogràfiques i de dates, el desordre i la no actualització de la informació penjada, les imatges borroses, els enllaços que no funcionen, els espais buits, etc. Tenir cura dels errors i l'ordre és una qüestió bàsica que, en cas que no s'atengui, descoratja la navegació per la xarxa.

Però, la imatge no és només una qüestió de disseny sinó també una qüestió de gestió. Mostrar unes regles de joc clares, calendaris precisos, responsables, direccions i números de telèfon, etc. ajuda a crear una bona impressió a la persona que entra per primera vegada a Consensus i dóna unes certes garanties als ciutadans.

Els temes

Els temes que es tracten són fonamentals per despertar l'interès dels ciutadans i ciutadanes a participar. Ja hem dit a l'inici d'aquest document que els temes que s'obren a la participació ciutadana haurien de ser temes rellevants i centrals del municipi i sobre els quals encara no s'hagi pres una decisió. En el cas de Consensus, quan es decideix activar algun espai de participació complex sobre un tema específic, cal tenir molt en compte que aquest tema hauria de ser:

- Concret. És recomanable evitar temes abstractes o molt generals que dificulten la recerca de solucions.

- Accessible. Encara que puguin crear-se espais per especialistes o gent que conegui bé un tema, es tracta que siguin tan inclusius com sigui possible, perquè hi pugui participar qualsevol ciutadà.

- D'interès públic. Encara que els espais es refereixin a col·lectius o àmbits territorials específics, s'ha de tractar d'un bé públic.

- Actual. L'actualitat no es refereix només a temes del present, sinó a problemes que mantenen una vigència o que es preveu que existeixin en el futur.

- Rellevant. És preferible que hi hagi pocs temes però que siguin importants.

La dinamització

A les dificultats inicials de donar a conèixer un espai o procés de participació i d'aconseguir que la ciutadania hi participi, s'hi afegeix una tercera dificultat,

Els temes que es tracten són fonamentals per despertar l'interès dels ciutadans i ciutadanes a participar.

que la participació sigui més o menys sostinguda en el temps. Aquí tampoc hi ha fórmules màgiques, però la feina d'actualització del web que fan els administradors i dinamitzadors de Consensus és fonamental. Són els que responen dia a dia els requeriments i consultes que hi hagi; dinamitzen els fòrums; processen i informen de què serveixen les contribucions que es fan via web; proposen nous temes de debat; fan de pont entre la participació virtual i la participació presencial; etc.

IV. ÍNDEX ANALÍTIC

- Administrador General, 20.
- Agenda de plens, 17, 19, 42.
- Animador General, 21.
- Animador Procés de Consulta, 21.
- Cartes al consistori, 17, 19, 32.
- Comunicació, 32.
- Comunicats i avisos, 19, 31.
- Consulta, 35.
- Decisió, 40.
- Deliberació, 37.
- Destinatari, 23.
- Difusió, 42.
- Dinamització, 20, 45.
- Documents, 17, 19, 31.
 - Informatius, 31.
 - De treball, 31, 37, 40.
- Enllaços, 17, 19, 30.
- Espais simples, 17, 21.
- Espais complexos, 17, 21, 26.
- Filtratge, 28.
- Formació, 22.
- Fòrum, 17, 19, 39.
- Imatge, 44.
- Informació, 29.
- Nivells de participació, 18.
- Moderació, 27.
- Participants, 23.
- Processos de consulta, 17, 21.
- Qüestionaris, 17, 19, 36.
- Recollida de signatures, 17, 19, 41.
- Recursos, 11, 12, 18, 22, 43.
- Registre, 25.
- Referèndum, 35.
- Reglament de participació, 30, 41.
- Temes, 45.
- Visibilitat, 26.

NOTES

1. FONT, J. (ed.) (2001a). *Ciudadanos y decisiones públicas*. Barcelona: Ariel.
2. Segons l'“Enquesta a les llars sobre equipament i l'ús de les TIC a Catalunya”, elaborada per la Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació de la Generalitat de Catalunya el desembre de 2002, un 46,6% dels catalans han utilitzat alguna vegada Internet i el 34,7% l'utilitza un o més cops per setmana. Segons aquesta mateixa enquesta, un 31,6% dels catalans tenen connexió d'Internet a casa.
3. Sobre els nivells de participació, es poden consultar diversos documents. Entre altres l'informe *Implicar a los ciudadanos en la elaboración de políticas: información, consulta y participación pública*, elaborat l'any 2001 per l'OCDE (<http://www1.oecd.org/publications/e-book/4201134E5.PDF>); i ARNSTEIN, S. (1971). “Ladder of Participation in the USA”, a *Journal of the Royal Town Planning Institute*, abril.
4. Per accedir a la pàgina de Consensus Fictici: <http://www.e-consensus.org/fictici>.
5. Per llegir recomanacions per a la gestió dels correus electrònics dels ciutadans al Congrés dels Estats Units, podeu consultar l'article de Kathy Goldschmidt, “E-mail Overload in Congress. Managing a Communications Crisis”, a Congress Online Project (<http://www.congressonlineproject.org/email.html>).

Collecció Finestra Oberta

1. Col·lectiu Ronda RCCL. *Immigració i estrangeria: l'estat de la qüestió*. 99 p. Març 1998.
2. Enric Marín i Joan Manuel Tresserras. *Seguiment de l'impacte social de les tecnologies de la informació i la comunicació (1/3)*. 56 p. Maig 1998.
3. Fundació CIREM. Jaume Funes (coord.), Quim Casals, Oriol Homs, Xavier Martínez, Ferran Miquel, Neus Roca i Jaume Trilla. *Proposta de mesures davant la desigualtat d'èxit a l'ESO*. 88 p. Juny 1998.
4. Salvador Cardús amb la col·laboració de Lluís Tolosa. *La premsa diària a les Illes Balears, el País Valencià i Catalunya (1976-1996)*. 122 p. Març 1998.
5. Enric Marín i Joan Manuel Tresserras. *Seguiment de l'impacte social de les tecnologies de la informació i la comunicació (2/3)*. 75 p. Octubre 1998.
6. Oriol Alsina i Roger Sunyer. *Informe sobre la Banca ètica a Europa*. 74 p. Novembre 1998.
7. M. José Montón i Montse Solerdecoll. *Experiències socioeducatives amb adolescents nouvinguts*. 46 p. Febrer 1999.
8. Carme Mayol i Eugènia Salvador. *Materials de lectura fàcil*. 85 p. Març 1999.
9. Francesc Deó, Marisa Abad, Encarna Larrey i Francesc Notó. *Un dia en la vida d'un nen. Un dia en la nostra vida*. 77 p. (Quadern del professor) i 105 p. (Quadern de l'alumne). Febrer 1999.
10. Enric Marín i Joan Manuel Tresserras. *Seguiment de l'impacte social de les tecnologies de la informació i la comunicació (3)*. 67 p. Maig 1999.
11. Marta Casas i Núria Casas en col·laboració amb Cristina Cerdà, Anna Montells i David Picó. *Projecte d'educació musical de La Lluna Blava*. 121 p. Novembre 1999.
12. Grup d'Estudis sobre els Drets dels Immigrants de la Universitat de Barcelona. *Les proposicions de reforma de la Llei d'estrangeria*. 77 p. Setembre 1999.
13. Jaume Funes i Fina Rifà (coord.). *Adolescents i dificultats socials a l'escola*. 98 p. Febrer 2000.
14. Laura Giménez i Laia Pineda. *La recerca social en l'administració local: una via d'aprofundiment de la democràcia*. 72 p. Març 2000.

15. Moisès Amorós, Ferran Camps i Xavier Pastor. *Mediació comunitària i gestió alternativa de conflictes a Catalunya. Una guia per a la governabilitat*. 91 p. Abril 2000.

16. Miquel Casanovas i Alfons Formariz. *Educació de persones adultes i immigració extracomunitària*. 62 p. Maig 2000.

17. ECOCONCERN. Robert Gonzàlez (coord.). *Processos participatius en la gestió d'espais naturals*. 94 p. Juny 2000.

18. Ana Escobar, Coro Luengo i M. José Pérez. *Aula d'acollida per a alumnes nouvinguts de l'IES Ramon de la Torre*. 92 p. Desembre 2000.

19. Marta Comas (coord.). *L'atenció als menors immigrants no acompanyats a Catalunya. Anàlisi de la realitat i propostes d'actuació*. 210 p. Gener 2001.

20. Marta Comas i Jaume Funes. *Educadores i educadors de carrer: de l'opció ideològica a l'opció tecnicometodològica*. 107 p. Gener 2001.

21. Equip d'Anàlisi Política de la UAB i Fundació Jaume Bofill. *Informe sobre la consulta ciutadana per a la revisió del Pla General d'Ordenació Urbanística de Cardedeu*. 110 p. Febrer 2001.

22. Antoni Segura (coord.), Pilar Comes, Santiago Cucurella, Andreu Mayayo i Francesc Roca. *Els llibres d'història, l'ensenyament de la història i altres històries*. 125 p. Juliol 2001.

23. Fundació FICAT. Irma Rognoni (coord.). *Menors del carrer: visió sociojurídica*. 139 p. Novembre 2001.

24. Equip d'Anàlisi Política de la UAB i Universitat del País Basc. *Xarxes crítiques a Catalunya i Euskadi: solidaritat internacional i antiracisme*. 124 p. Febrer 2002.

25. Equip d'Anàlisi Política de la UAB i Universitat del País Basc. *Xarxes crítiques a Catalunya i Euskadi: antimilitarisme i okupació*. 126 p. Febrer 2002.

26. Violeta Quiroga (relatora). *Atenció als menors immigrants: col·laboració Catalunya-Marroc*. 105 p. Març 2002.

27. Mònica Nadal, Rosa Oliveres i Miquel Àngel Alegre. *Les actuacions municipals a Catalunya en l'àmbit de la immigració*. 196 p. Març 2002.

28. Alfons Formariz, Miquel Casanovas i Clara Balaguer. *Educació de persones adultes per a la convivència i la cooperació en una societat multicultural*. 120 p. Gener 2003.

29. Fundació Jaume Bofill. *Granollers participa! Quina ciutat vols?* Informe del procés. 110 p. Març 2003.

30. Alicia Gómez, Rosa Patino i Jaume Funes (col·laborador). «*Fugint del futur*»: *La reserca de la mirada adolescent utilitzant tècniques audiovisuals*. 64 p. Maig 2003.

31. Laia Jorba i Lluís Planes. *Els consells veïnals i sectorials de Sitges, una experiència d'Agenda 21*. 56 p. Maig 2003.

32. Francesc Carbonell i Albert Quintana (coords.). *Immigració i igualtat d'oportunitats a l'ensenyament obligatori. Aportacions al debat sobre una futura llei d'educació a Catalunya*. 61 p. Juliol 2003.

33. Escenaris de Participació Ciutadana d'Ecoconcern. *Participació i immigració en contextos pluriculturals. La situació del Casc Antic de Barcelona*. 132 p. Setembre 2003.

34. Xavier Millán i Mawa N'Diaye (coords.). *Treball comunitari i interculturalitat: reflexions i experiències*. 128 p. Setembre 2003.

35. Esther Vivas. *Organitzacions, campanyes i moviments d'oposició al deute extern*. 96 p. Setembre 2003.

36. GREC Resolució de Conflictes. Noèlia Lafuente i Ferran Camps (coordinadors). *La gestió alternativa de conflictes en les organitzacions del tercer sector*. 103 p. Octubre 2003.

37. Maribel Garcia Gràcia (coordinadora). *Abandonament escolar, desescolarització i desafecció*. 131 p. Octubre 2003.

38. Marta Casas (coordinadora). *També catalans: Fills i filles de famílies immigrades*. 139 p. Novembre 2003.

39. Raül Turmo. *Andel: el model escandinau d'accés a l'habitatge*. 74 p. Febrer 2004.

40. Maria Padrós, Anna Zafon, Jaume Funes i Josep M. Puig. «*Educar millor és possible*» *Un projecte d'innovació a l'IES Miquel Tarradell*. 113 p. Abril 2004.

41. Carme Mayugo, Xavi Pérez i Marta Ricart (coordinadors). *Joves, creació i comunitat*. 157 p. Setembre 2004.

42. Fundació Jaume Bofill. *La participació ciutadana a través de les noves tecnologies. Estratègies per a la utilització de Consensus*. 48 p. Octubre 2004.

