

Participación Ciudadana en Red (PC-Red)

Luis Ángel Fernández Hermana
24 de marzo, 2017

La participación ciudadana actual y el uso de las Red y las redes

La Participación Ciudadana (**PC**) ha alcanzado una nueva dimensión y múltiples significados en la era de Internet. El fácil acceso a la Red y a las redes que se crean en ella, la comunicación rápida, sencilla e instantánea en las plataformas virtuales de comunicación, la disponibilidad de información de todo tipo generada por multitud de organismos públicos y privados, colectivos e individuos, son, entre otros, factores que contribuyen a potenciar una serie de aspectos que están en la base de la denominada participación ciudadana, en general, y de la participación ciudadana en red (**PC-Red**), en particular. La primera goza de una larga experiencia académica al ser estudiada extensivamente sobre todo por un conjunto de disciplinas de las ciencias sociales, encabezada por la sociología y las ciencias políticas. La segunda, sin embargo, es todavía la gran ausente a pesar de su creciente importancia sobre todo en las tres últimas décadas. Más allá de las revisiones denominadas “estado de la cuestión”, los estudios e investigaciones carecen de la necesaria profundidad que exige una actividad de semejante trascendencia.

Una y otra forma de **PC**, ya sea cada una por sí misma, o en combinación, han cambiado el discurso sobre el papel del ciudadano en la sociedad moderna y han agitado muchas de las tradicionales formas de representación social y política y de intervención social, al tiempo que han desplegado un nuevo catálogo de actividades que aún se encuentra en plena adolescencia.

Algunas de las consecuencias más notables de estos cambios son:

- El reclamo de una mayor transparencia en la actividad política mediante el uso de las tecnologías informacionales bidireccionales.
- La presión social que se ejerce a través de redes sociales (**RRSS**) sustentadas por plataformas virtuales generalistas de comunicación.
- La posibilidad real de intervenir activamente en procesos de toma de decisiones mediante estas tecnologías.

- La necesidad de respaldar con apoyo público medidas políticas controvertidas y que afectan, directa o indirectamente, al bienestar de los ciudadanos.
- La aparición de nuevos ámbitos de participación que, ya fuera por su complejidad, o por los recursos que hubieran absorbido, simplemente no se planteaban de manera realista antes de Internet.

En esta contexto, la **PC-Red** ha discurrido por diferentes vertientes.

- Frecuentemente se han emprendido procesos de este tipo por la presión de demandas no siempre claramente formuladas,
- Se han generado múltiples experiencias en las que se han utilizado de manera diferente y combinada los recursos tecnológicos,
- Se han aplicado conocimientos, herramientas y argumentos no siempre relevantes en los contextos tecnológicos, o se trataban en realidad de forzadas transposiciones entre contextos infranqueables.

Por tanto, los resultados no suelen ser los esperados, ni por parte de sus promotores, ni de los ciudadanos. A lo cual debemos sumar que la valoración de esos resultados difícilmente se podrían atribuir en la mayoría de los casos a la reivindicada "**PC-Red**".

Por qué utilizamos estructuras tan simples para propuestas tan complejas

En realidad, en el caso de la **PC** a través de la Red, de Internet, plantea una serie de problemas y dificultades peculiares que no siempre se la toma en cuenta, pero que a fin de cuentas son fundamentales (por qué no se los toma en cuenta lo veremos más adelante):

- 1.- La determinación de los objetivos que se quieren alcanzar, con la mayor concreción posible,
- 2.- En qué tipo de estructura virtual se pretende conseguirlos,
- 3.- De qué conocimientos disponemos sobre métodos y procesos de **PC-Red** en entornos virtuales, cómo se han validado dichos conocimientos y qué sabemos de la relación entre los resultados obtenidos y los objetivos planteados.
- 4.- Este punto es un añadido que no debería estar aquí, pero que cada vez es más importante: Cómo trabajar con resultados reales para no conformarse con el sucedáneo habitual basado en lemas de marketing.

Todo esto tiene que ver con dos aspectos que son propios de la forma actual de trabajar en Internet:

- La sencillez del uso elemental de las herramientas de Internet contribuye a alimentar la idea de que todo se puede hacer, aunque las circunstancias sean casi siempre diferentes a las correspondientes en el mundo real, perdiendo, por tanto, los matices de cada caso particular.

- Si se trabaja en estructuras virtuales en red, estamos hablando de áreas nuevas de conocimiento y, por tanto, de la necesidad de adquirir nuevas competencias, sobre todo en lo que se refiere a trabajar en la relación directa entre personas mediadas por la tecnología y, al mismo tiempo, a la generación y gestión de información y conocimiento en red. Internet no es una foto, sino un proceso de generación y gestión de información en constante evolución. Si este principio elemental de la Red no se toma en cuenta y se aplica a los proyectos, entonces los objetivos suelen ser elásticos para que se alcancen por las armas o la oración.

Este conocimiento unas veces (lo más frecuente) no está, no se aplica, no existe. Y, en otras, el conocimiento procedente de experiencias anteriores generalmente no ha sido sistematizado, por más útiles que hayan sido dichas experiencias, ya sea porque no ha habido la necesaria continuidad, o porque no se posee todavía el conocimiento técnico necesario para valorar y discriminar los elementos esenciales en cada caso en un formato adecuado para transmitirlos o, simplemente, porque no se enseña en los lugares donde debería hacerse. Como en tantas otras facetas de la vida, es necesario dedicar tiempo, esfuerzo, investigación y método para recabar este nuevo conocimiento, valorarlo, clasificarlo, organizarlo, sistematizarlo, difundirlo, enseñarlo, aprenderlo y prepararlo para aplicarlo de nuevo. No se resuelve el problema con excelentes consignas como si se vendiera un perfume.

Esto, si bien es un problema generalizado en el trabajo en redes virtuales, en el caso de la **PC-Red** es más acuciante porque se supone que, en estos proyectos, son los resultados los que determinan la bondad, o no, de los procesos de participación. Y sin un trabajo como el mencionado, la interpretación de los resultados es forzosamente azarosa y poco indicativa de qué se ha conseguido, cómo y para qué. En realidad, para decirlo pronto y mal, en estas circunstancias cualquier resultado se ajusta casi siempre a lo esperado, porque tampoco se esperaba algo muy concreto.

Por otra parte, la sencillez mencionada en el uso de los recursos más elementales de comunicación en Internet ha elevado a los altares dos principios imposibles e impensables en cualquier ámbito de la vida cotidiana, pero cada vez tan importantes como el peor consejo de la autoayuda: *Todos sabemos hacer todo* y *Todos sabemos hacer de todo*. Ambos son el bonito papel de regalo que envuelve por ahora prácticamente a todos los proyectos de **PC-Red** (y no sólo a estos).

Pero no. La vida no es así de bonita ni de sencilla. Lo sabemos a pesar de querer transgredir de manera tan insólita nuestra propia experiencia diaria. Para saber lo que hay que saber en lo que concierne a la participación ciudadana en estructuras virtuales en red y generar lo que podríamos denominar como “estados propicios para la toma de decisiones”, tanto por parte de quienes promueven la iniciativa, como de quienes se suman o participan en ella, son necesarios al menos los siguientes pasos:

- Definición del objetivo del proyecto con la mayor precisión posible. No somos buenos en esta tarea. Ni aquí, ni prácticamente en ningún país. Es el elemento clave del funcionamiento de empresas, emprendedurías, administraciones públicas, hasta de las familias. Por eso hay tantas escuelas de negocio dedicadas a ello, a pesar de lo cual su falta de éxito es la base de buena parte de irritación social, de fracasos en iniciativas colectivas o de su supervivencia lejos de lo que pretendían conseguir. En el caso de la **PC-Red**, no todos participamos de los mismos intereses, de la misma manera y en el mismo tiempo. La Red crea la ilusión de que esto es posible, de que por fin la *tabla rasa* tiene sentido. Pero no, no es así. De ahí que, cuando las cosas no funcionan, en seguida se apunta al culpable más evidente: “la falta de participación”.

- Diseño, desarrollo y gestión de un área de trabajo virtual en red, o sea de una red de conocimiento, en función de los objetivos fijados, con el fin de debatir, crear recursos, aplicar metodologías pertinentes, conformar estrategias y extraer el nuevo conocimiento generado sobre procesos específicos de la **PC-Red**. En otras palabras, la participación se construye tecnológicamente, es una construcción tecnológica compleja. Sin ella, es difícil (y extraordinario) que haya **PC-Red**.

Ninguno de los dos puntos se consiguen o funcionan en las **RRSS** que conocemos. La participación en las redes sociales está construida como una actividad abierta, efímera, sin objetivos previos claramente definidos o consensuados, sujeta a los vaivenes de opiniones personales, donde la información es difícilmente recuperable y rara vez fundamentada y documentada.

Estructuras para la participación, el debate, la comunicación y la acción.

La participación que se pretende mediante la intervención ciudadana para la toma de decisiones sólo debería usar las **RRSS** como complemento para comunicar los resultados de una participación construida, como una actividad sujeta a objetivos concretos con vocación de permanencia, referenciada por opiniones sustentadas documentalmente, verificable, recuperable y cuya calidad la hace reutilizable para propósitos diferentes. En las **RRSS** que conocemos prevalece el *Todos sabemos hacer todo* y *Todos sabemos hacer de todo*. Dicho de otra manera, tanto los objetivos, como el proceso de participación en dichas redes, no está construido, ni hay forma de construirlo a partir de la propia estructura virtual. No se llega a los objetivos consensuados, sean los que sean, mediante una prédica, por más formidable que sea, o a través de propalar imperativos categóricos, por más formidables que sean. La **PC-Red** no es el fruto de un grito o un mandato, sino de la comprensión de lo que se pretende conseguir y del contexto que guía y orienta la actividad de los ciudadanos.

Por tanto, lo que sí es imperativo es poner en marcha procesos de formación en **PC-Red**, tanto en el ámbito municipal, dirigido a cargos electos, técnicos, funcionarios; como en empresas, instituciones y organismos públicos y privados, para profesionales que deseen capacitarse en la generación de dinámicas de participación en red; o para investigadores de procesos de participación en estructuras online, entre otros.

PC-Red es uno de los termostatos de la calidad de las relaciones democráticas de una sociedad, no importa el ámbito en el que se aplique. Avisa nada menos que de la calidad democrática de los procesos de toma de decisiones, lo cual supone una reorganización social de alcance imprevisible. Según nuestras investigaciones, el reiterado fracaso en alcanzar una temperatura satisfactoria desde este punto de vista, o de recibir los pertinentes avisos en esos casos, casi siempre se debe a déficit notables en el diseño y ejecución de proyectos de este tipo siguiendo los puntos mencionados.

Desde 1999, nosotros trabajamos con *redes sociales virtuales de conocimiento (RSVC)*, estructuras virtuales de trabajo colectivo en red, diseñadas a partir de los principios mencionados, y gestionadas por personal especialmente capacitado en esta tarea, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.

Esta es la composición básica esquemática de estas redes:

- Zona de **Debate**, donde todos los miembros de la red expresan sus opiniones.

.- Zona de **Contexto**. Dichas opiniones son confrontadas con el estado de la cuestión, sea el que sea según el proyecto, mediante la aportación de documentos, informes, entrevistas con expertos, experiencias, dictámenes, seguimiento de líneas de I+D referidas a los temas tratados, casos relevantes, crítica de literatura pertinente, etc. Esta labor la realiza, en principio, el equipo de gestión de la red. Pero, a medida que ésta progresa, los propios miembros de la red comprueban el valor esencial de fundamentar sus opiniones y, entonces, ellos son los que van asumiendo la dirección de la red al enriquecer su contenido orientado a los objetivos fijados.

.- Zona de **Recuperación**. Internet es una estructura numérica (digital) y la forma “natural” de organizar la información y el conocimiento (I&C) es cronológica. En el caso de la **RSVC**, su diseño permite recuperar la I&C generada de diferentes maneras, trabajarla para convertirla en parte de procesos de gestión de conocimiento en red, ya sea elaborando documentos temáticos nuevos, mapas de relaciones y resultados, nuevas estrategias en los procesos de toma de decisiones, evaluaciones de procesos de largo recorrido, orientación sobre alianzas estratégicas, relaciones entre los miembros de la red a partir de sus aportaciones e intervenciones, etc. Esta labor también la realiza, sobre todo al principio, el equipo de gestión de la RSVC. Estos productos, además, suelen estar elaborados de tal manera que permite aplicarlos a otros propósitos o a otras redes (“repurposing”).

.- Zona de **Difusión** de resultados. En realidad, se trata de un medio de comunicación de la **RSVC**, desde el que se informa al *exterior* de los de procesos de discusión, de la documentación relevante, de las intervenciones destacadas, de la progresión en la toma de decisiones, etc. La finalidad principal de este medio de comunicación es la de crear redes periféricas que permitan ampliar la repercusión y el aprendizaje de los procesos de cada red **PC-Red**.

Por tanto, subyace en esta estructura y su funcionamiento una organización de los flujos de información, que constituye el cimiento de lo que denominamos la construcción de la participación en red.

Las **RSVC** requieren algo fundamental de lo que se habla sin cesar, pero a lo que no se apunta en concreto o se ofrecen soluciones viables: la necesidad de disponer de nuevos perfiles profesionales, los perfiles profesionales de la era de las redes. Junto con garantizar el acceso a las denominadas Tecnologías de la Sociedad de la Información y promocionar los proyectos de este tipo, es necesario promover la formación de estos nuevos perfiles profesionales capaces de diseñar estructuras virtuales de trabajo en red para proyectos como los mencionados, de gestionarlas y de aplicar metodologías para extraer el conocimiento que se genera en ellas, así como para desarrollar, experimentar y aplicar las estrategias adecuadas para cada proyecto.

La combinación de todos los aspectos mencionados garantizan los cuatro pilares de la actividad en áreas virtuales de trabajo colectivo en red:

Continuidad, o superar el salto de lo efímero a lo persistente. De esta manera, se reduce considerablemente la variable de la dedicación de los participantes a los proyectos de trabajo colectivo en red mediante la gestión de procesos en función de objetivos.

Sostenibilidad, para reducir al mínimo el impacto del grado de dedicación y de los diferentes niveles de conocimiento de los participantes, independientemente de cuándo accedieron por primera vez a la **RSVC**, aplicando metodologías probadas de gestión, de creación de contextos, de la producción

de materiales de síntesis de lo actuado en la red y, sobre todo, de la organización de los flujos de información y conocimiento en la estructura virtual.

Interacción, para garantizar que los procesos de retroalimentación de ideas, experiencias, casos, líneas de investigación, nuevas aportaciones, etc., se reflejen y se combinen adecuadamente en los debates, en la intervención participativa en la creación de contextos y en la elaboración de productos de conocimiento para la obtención de resultados aplicables en función de objetivos fijados.

Visibilidad de todo lo actuado, tanto para los miembros de la red, como para ciudadanos interesados en acceder a los materiales aportados o creados a través del medio de comunicación de la red para aplicarlos a sus propias circunstancias. El principio es evidente: Lo que no se ve, no existe.

En todas las **RSVC** que hemos hecho, la participación de los miembros de la red nunca ha sido un problema. El matrimonio "definición de objetivos" con "ciudadanos PIN" se ha demostrado siempre irrefutable. ¿Qué son ciudadanos PIN? Ciudadanos **P**reocupados, **I**nterésados y que **N**ecesitan alcanzar los objetivos acordados para resolver las problemáticas planteadas, porque les preocupan e interesan.

Que es lo mismo que afirmar que si el ciudadano es el protagonista en la generación y gestión de información y conocimiento, de la definición, creación y evaluación de las políticas en las que se involucra y, por tanto, comprueba fehacientemente que, directa o indirectamente, forma parte del proceso de toma de decisiones, entonces habremos superado la dificultad de la barrera tecnológica para comenzar a explorar las posibilidades y el potencial de las tecnologías de la sociedad de información (TSI) en como parte de la **PC-Red**.

La participación ciudadana y la innovación social

Al mismo tiempo, habremos comprobado en nuestras carnes que la tan cacareada innovación social consiste, en realidad, en la realización de proyectos conducidos por los propios ciudadanos, por los propios interesados, para la formulación de los resultados, sin necesitar de la mediación de agentes externos que determinan cómo se hacen y cuándo y cómo se consigue lo que se pretende. Si aceptamos lo expuesto hasta ahora, las **RSVC** son y funcionan como auténticas máquinas de innovación social.

En las próximas semanas examinaremos proyectos que hemos trabajado en **RSVC** desde 1999, proyectos en los que trabajamos ahora sustentados en redes de este tipo, proyectos que han quedado varados a pesar de su potencial (usted juzgará), así como proyectos que se han llevado a cabo en diferentes partes del planeta Internet basados en redes de conocimiento.