



Comunicación

127

INTERNET EN EL PROCESO PARTICIPATIVO PARA LA REFORMA DEL ESTATUTO DE CATALUÑA

Joan Manuel Espuelas Puigdollers

Responsable de Sistemas de Información

Dirección General de Participación Ciudadana (Generalitat de Catalunya)

Palabras clave

Participación ciudadana, eDemocracia, Estatuto de Cataluña

Resumen de su Comunicación

Durante el segundo semestre del año 2004, en Cataluña vivimos un fenómeno inédito. El Gobierno de la Generalitat inició un proceso participativo con el objetivo de informar y de hacer participar a la ciudadanía en la redacción del nuevo Estatuto catalán. El objetivo del proceso participativo era tan simple en su diseño como complejo en su ejecución: poner al alcance de la ciudadanía diferentes medios para recoger sus demandas, opiniones y reflexiones en relación con el Estatuto y enviarlas, íntegramente y a través de un análisis sintético, a la ponencia parlamentaria encargada de elaborar la propuesta de reforma, previamente al inicio de sus trabajos.

Internet fue uno de esos canales y así nació una página web, que estuvo activa durante cerca de cinco meses con el objetivo de recoger propuestas e informar a la ciudadanía. En este periodo de tiempo recibió 86.757 visitas, sirvió más de 700.000 páginas, recogió 4.530 aportaciones escritas y la ciudadanía utilizó los foros de debate para enviar más de 9.500 mensajes.

A partir del análisis crítico de esta experiencia y con voluntad de aprender, en esta comunicación nos proponemos evaluar la utilización de los contenidos de la página web por parte de la ciudadanía; elaborar un perfil mínimo sobre los usuarios y usuarias; evaluar las actuaciones de difusión y las vías de acceso a la página web; y, finalmente, exponer la valoración que las propias personas participantes formularon sobre dicho espacio.

INTERNET EN EL PROCESO PARTICIPATIVO PARA LA REFORMA DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE CATALUÑA

1. Introducción

Mucho se ha hablado de la reforma del Estatuto de autonomía de Cataluña. Desde la aprobación de la propuesta del Parlamento de Cataluña, el pasado 30 de septiembre de 2005, este ha sido un elemento central de la dinámica política española. Pero, aunque muchos lo ignoren, el texto aprobado por el parlamento catalán se empezó a gestar mucho tiempo atrás.

Durante el segundo semestre del año 2004, en Cataluña vivimos un fenómeno inédito. El Gobierno de la Generalitat inició un proceso participativo con el objetivo de informar y de hacer participar a la ciudadanía en la redacción del nuevo Estatuto catalán. La Dirección General de Participación Ciudadana puso en marcha un proceso participativo dirigido a las organizaciones representativas de la sociedad civil y a los ciudadanos y ciudadanas a título individual. El objetivo del proceso participativo era tan simple en su diseño como complejo en su ejecución: poner al alcance de la ciudadanía diferentes medios para recoger sus demandas, opiniones y reflexiones en relación con el Estatuto y enviarlas, íntegramente y a través de un análisis sintético, a la ponencia parlamentaria encargada de elaborar la propuesta de reforma, previamente al inicio de sus trabajos.

Internet fue uno de esos canales y así nació una página web, que estuvo activa durante cerca de cinco meses con el objetivo de recoger propuestas e informar a la ciudadanía. En este periodo de tiempo recibió 86.757 visitas, sirvió más de 700.000 páginas, recogió 4.530 aportaciones escritas (el 40% del proceso participativo) y la ciudadanía utilizó los foros de debate para enviar más de 9.500 mensajes. Las cifras muestran que, globalmente, el balance fue claramente positivo. Ahora bien, la experiencia vivida puso de relieve los puntos débiles de la aplicación y nos proporcionó conocimientos que serán útiles en el futuro.

Nunca hasta este momento se había puesto en marcha un proceso participativo dirigido a todos los ciudadanos y ciudadanas de Cataluña tan ambicioso y sobre un asunto tan relevante como éste. El alcance material, la complejidad y la abstracción del Estatuto planteaban un reto añadido. No era un tema nada fácil para empezar con la primera experiencia de participación de carácter supralocal en Cataluña a través de Internet. La agenda política, no obstante, obligaba a iniciar el proceso participativo y hay que señalar que detrás de la decisión de poner en marcha la página web, más que improvisación, había una voluntad de hacer cosas, de pasar de la retórica a la práctica.

A partir del análisis crítico de esta experiencia y con voluntad de aprender, en esta comunicación nos proponemos evaluar la utilización de los contenidos de la página web por parte de la ciudadanía; elaborar un perfil mínimo sobre los usuarios y usuarias (o, mejor dicho, presentar algunas de sus características extraídas de la exigua información disponible); evaluar las actuaciones de difusión y las vías de acceso a la página web; y, finalmente, exponer la valoración que las propias personas participantes formularon sobre dicho espacio.

Imagen de la página web. www.gencat.net/nouestatut

2. Utilización de la página por parte de la ciudadanía

2.1. Número de visitas y de personas usuarias

La página web se puso en funcionamiento el 21 de junio de 2004, coincidiendo con la presentación del proceso participativo en los medios de comunicación, y finalizó su actividad el 15 de noviembre del mismo año, dos días antes de la comparecencia del consejero de Relaciones Institucionales y Participación ante la Ponencia Parlamentaria redactora del nuevo Estatuto para entregar el informe de resultados. Durante los 5 meses que estuvo activa, recibió 86.757 visitas y sirvió más de 700.000 páginas.

Como se aprecia en el gráfico, el volumen más importante de visitas se produjo durante el primer mes de funcionamiento. En concreto, este periodo reunió el 45% del total de visitas recibidas. Pasado el primero mes, el tráfico se estabilizó a la baja hasta septiembre, mes en el cual volvió a repuntar al alza (a causa del envío de una animación gráfica y de la efeméride del 11 de septiembre). Durante los meses de octubre y de noviembre el número de visitas volvió a estabilizarse a la baja.

Las visitas se produjeron, de forma mayoritaria, en días laborables. Si la media de visitas en un día laborable está por encima de las 700, los fines de semana y los festivos esta cifra baja hasta poco más de 300 (de aquí el perfil de picos y valles que se puede observar de forma clara en el gráfico núm. 1). Los dos días de la semana con más actividad fueron los lunes y los martes. El tráfico de la web se desarrolló durante la franja horaria que va de las 8 a las 20 horas, y los periodos de 12 a 14 horas y de 18 a 20 horas fueron los de más alto volumen de visitas. Este patrón de actividad se reprodujo prácticamente igual en el envío de mensajes al buzón de «El Gobierno te escucha» y a los foros (en este último instrumento el número de mensajes por cada día de la semana fue más homogéneo, aunque los de más actividad fueron los viernes). Más allá de saber cuántas visitas tuvo la página web, un dato relevante a tener en cuenta es cuántas personas lo visitaron (o mejor dicho, desde cuántos ordenadores diferentes se hicieron).

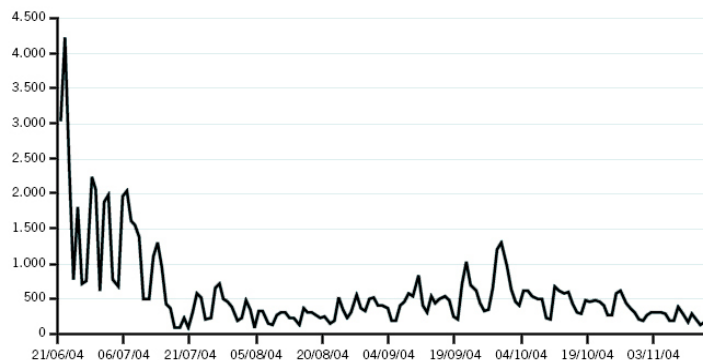


Gráfico 1. Evolución del número de visitas

	Número aproximado
Total	38.433
Personas que visitaron la web una vez	31.840
Personas que visitaron la web más de una vez	6.628

Cuadro 1. Personas visitantes únicas

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de T-Systems

Por lo tanto, los visitantes únicos son personas que una o más veces visitaron la web del nuevo Estatuto. De éstas, la gran mayoría (82,8%) sólo la visitó una vez. Esto significa que los 6.628 visitantes restantes son los responsables de las casi 55.000 visitas que faltan para completar el número total (86.757).

2.2. Navegación por los contenidos y por las utilidades

La estructura de la página web estaba compuesta por una página inicial que permitía el acceso directo a las herramientas de participación (foro, «El Gobierno te escucha» y lista de distribución) de uno de los cuatro bloques temáticos en los que se dividió el debate sobre el contenido del nuevo Estatuto. Cada bloque estuvo en la página inicial un determinado periodo de tiempo con el objetivo de dirigir la atención de los usuarios hacia todos los ámbitos que debe regular el nuevo Estatuto. Cada bloque planteaba una serie de cuestiones específicas para promover la participación de la ciudadanía.

Esta estrategia funcionó al concentrar las visitas y los mensajes de las personas usuarias en los instrumentos del bloque presente en la página inicial, pero no consiguió que las propuestas se refirieran al ámbito temático que se proponía. El ciudadano que entraba en la página web con la intención de hacer una determinada aportación escribía su mensaje en el foro o en el buzón de «El Gobierno te escucha» con independencia del bloque en el cual lo hacía. Para acceder a los bloques que estaban en segundo plano y, por lo tanto, escribir la aportación en el bloque pertinente, era necesario clicar en una pestaña situada en la página inicial y ésta es una operación que no todos los usuarios y usuarias descubrieron o quisieron utilizar.

Una vez explicada la estructura, analizaremos, en primer lugar, la navegación que los participantes hicieron por los contenidos estáticos, es decir, textos escritos actualizados o no periódicamente y, en segundo lugar, la utilización de los instrumentos de participación de los cuales disponía la web: foro, buzón «El Gobierno te escucha» y lista de distribución.

2.2.1. Contenidos estáticos

La página inicial enlazaba con la información sobre el porqué de la página web y sobre la necesidad de modificar el Estatuto, explicaba cómo se podía participar a través de Internet y presencialmente, cuál sería el procedimiento formal a seguir, qué se haría de las aportaciones ciudadanas, enlaces con las páginas de la Ponencia Parlamentaria y del Festatut, que recibió poco más de 3.000 visitas, y, finalmente, presentaba el bloque temático destacado y sus instrumentos de participación asociados.

El cuadro 2 muestra cuántas visitas consultaron las informaciones de la página inicial y las veces que las visualizaron (una visita puede visualizar una información más de una vez).

	Visitas	Visualizaciones
¿Cómo puedes participar en la reforma del Estatuto?	5.597	6.934
¿Por qué hace falta un nuevo Estatuto?	3.896	5.094
Normas de participación	2.929	3.516
Actos en el territorio	2.783	3.858
Consejos para participar	2.727	3.254
¿Cómo se reformará el Estatuto?	2.557	3.257
Traducción del contenido de la web al castellano	1.711	2.174
Resumen en inglés	544	656

Cuadro 2. Visitas y visualizaciones del contenido de la página inicial

Fuente: T-Systems

Teniendo en cuenta que el número de visitantes únicos es muy superior a las cifras del cuadro anterior, es evidente que la mayoría de personas no consultaron la información que se enlazaba en la página inicial. De todos modos, el texto de la página inicial daba unas mínimas indicaciones sobre el porqué de la web, la posibilidad de hacer aportaciones y su destino final. El contenido más visitado fue el que explicaba las formas de participar a través de la web (con bastante diferencia sobre el resto), seguido del conjunto de argumentos que justificaba la necesidad de reformar el Estatuto.

Cómo hemos visto, cada bloque temático tenía asociada una relación de materiales de apoyo, idénticos para todos los bloques, la mayoría de los cuales estaban publicados en documentos pdf. Para acceder a ellos hacía falta descargarlos o visualizarlos con el programa Adobe Acrobat.

	Descargas
Informe sobre la reforma del Estatuto del Instituto de Estudios Autonómicos	10.996
Estatuto de Núria	1.780
Constitución Española	754
Constitución del Estado libre de Cataluña, ERC	1.697
Bases para un nuevo Estatuto nacional de Cataluña, CIU	949
Bases para el Estatuto de Autonomía de Cataluña, PSC-CpC	710
Bases para la reforma constitucional y estatutaria, ICV	647

Cuadro núm. 3. Descargas de los materiales de apoyo

Nota: No se dispone de datos de las visitas al Estatuto de 1979 puesto que se trataba de un recurso externo a la web.

Fuente: T-Systems

El Informe sobre la reforma del Estatuto del Instituto de Estudios Autonómicos fue el documento más descargado, con casi 11.000 descargas. El conjunto de documentos jurídicos se completaba con el Estatuto de Núria (el segundo más descargado, con 1.780 descargas) y la Constitución Española. Con respecto a las propuestas de reforma del Estatuto de los partidos con representación en el Parlament de Catalunya, cabe decir que el documento de ERC fue, con diferencia, el que más consultaron los usuarios, mientras que el segundo en número de descargas fue el de CIU.

2.2.2. Instrumentos de participación

«El Gobierno te escucha»

Desde nuestro punto de vista, éste era el instrumento más interesante, puesto que era la vía mediante la cual debíamos recoger las aportaciones de la ciudadanía a fin de escucharla. También era, asimismo, un instrumento de información, puesto que nos comprometimos a responder a las consultas y las dudas que los ciudadanos y ciudadanas podían tener sobre la reforma del Estatuto. Fue la aplicación que mejor funcionó. Recibió 4.530 mensajes con propuestas y sugerencias de la ciudadanía, es decir, el 40% del total de aportaciones del proceso participativo. La página, que contenía el formulario habilitado para enviar los mensajes, recibió cerca de 10.000 visitas y 19.000 visualizaciones, lo cual significa que casi la mitad de visitas a esta página se convirtieron en aportaciones.

Cuadro núm. 4. Frecuencias del número de mensajes escritos por persona	
1 mensaje	92,1%
2 mensajes	5,3%
3 o más mensajes	2,6%

Fuente: Elaboración propia

Si excluimos los correos electrónicos firmados con un nombre de pila (puesto que los podríamos considerar como aportaciones de una única persona y, en realidad, podrían ser de diferentes personas con el mismo nombre), podemos garantizar que los 4.530 correos corresponden a, como mínimo, 3.679 personas (si presumimos, claro está, que los nombres son ciertos y que han sido escritos por estas mismas personas). De estas, el 92% sólo escribieron un mensaje.

Si excluimos los correos electrónicos firmados con un nombre de pila (puesto que los podríamos considerar como aportaciones de una única persona y, en realidad, podrían ser de diferentes personas con el mismo nombre), podemos garantizar que los 4.530 correos corresponden a, como mínimo, 3.679 personas (si presumimos, claro está, que los nombres son ciertos y que han sido escritos por estas mismas personas). De estas, el 92% sólo escribieron un mensaje.

Teniendo en cuenta el número aproximado de visitantes únicos, podemos afirmar que, como mínimo, una de cada 10 personas que visitó la página web hizo una aportación al buzón de «El Gobierno te escucha».

La ciudadanía utilizó «El Gobierno te escucha» casi exclusivamente para enviar las propuestas, las reflexiones y las sugerencias. Los correos electrónicos pidiendo más información o expresando consultas concretas no llegaron a cincuenta. Cabe destacar, además, que los ciudadanos y ciudadanas utilizaron este servicio para el fin para el cual había sido creado, es decir, únicamente se recibieron una decena de mensajes que no tenían relación con el objetivo de la web, si bien es cierto que la diversidad de temáticas que trata el Estatuto favorecía un criterio generoso sobre la pertinencia de las aportaciones. Se trata de un hecho que difiere de la práctica de experiencias anteriores. En todo caso, podemos suponer que el hecho de indicar, junto al formulario, la existencia de numerosos medios de contacto que la Generalitat disponía para recoger quejas u obtener información, actuó de cortafuegos.

El formulario de envío de los mensajes constaba de tres campos: nombre y apellidos, dirección electrónica y texto del mensaje. La obligación de proporcionar estas señas personales, junto con el hecho de que los mensajes enviados eran consultados únicamente por la administración de la web y, por lo tanto, no contaban con notoriedad pública, hizo que el número de correos bromistas, irrespetuosos o groseros fuera insignificante.

El formulario pedía nombre y apellidos, y éste es un requisito que cumplieron el 89,2% de los ciudadanos y ciudadanas. El resto únicamente puso el nombre de pila, y, en un número muy reducido de casos, pseudónimos o apodos. En bastantes ocasiones, escribían erróneamente la dirección electrónica, lo cual imposibilitó enviarles una respuesta. De todos modos, es muy probable que la devolución de correos también se produjera como consecuencia de direcciones inventadas por personas que no habrían querido revelar su dirección electrónica personal.

Sobre la extensión de los mensajes, cabe decir que la mayoría de aportaciones fueron relativamente cortas, entre 125 y 225 palabras. También hubo, sin embargo, mensajes de una o dos líneas y otros que no cabían en el espacio máximo del buzón (aproximadamente una página). En estos casos, se enviaban las aportaciones a través del buzón de contacto. De todos modos, este medio de contacto también recibió mensajes que habrían podido ser enviados desde el buzón de «El Gobierno te escucha» (es decir, utilizaron esta dirección de contacto para enviar mensajes, pese a que se indicaba claramente que la vía para enviar aportaciones era «El Gobierno te escucha»). Otros medios electrónicos ajenos a la web del nuevo Estatuto que también recibieron aportaciones son el buzón del espacio de participación en los anteproyectos de ley del Gobierno y el buzón de información de la web de la Generalitat, los gestores de la cuales redirigieron los mensajes.

El 79,8% de los mensajes provenían de remitentes con nombres masculinos y el 19,5% de nombres femeninos. Con respecto al idioma, el 95,8% de los mensajes estaban escritos en catalán y el 4,1% en castellano.

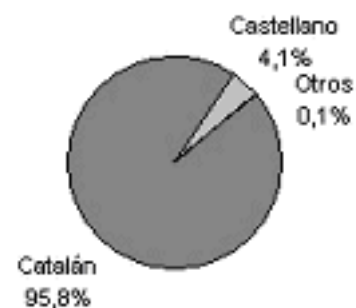
El buzón de «El Gobierno te escucha» iba dirigido a personas individuales, pero también fue utilizado por organizaciones de la sociedad civil. Cuando esto sucedía, se derivaban los correos hacia el circuito establecido para las aportaciones colectivas.

Asumimos públicamente el compromiso de contestar de forma personalizada todos los correos, para agradecer la aportación, cuando se trataba de una propuesta, o para responder sobre el asunto consultado.

Gráfico 2. Nombres utilizados



Gráfico 3. Idioma utilizado



Las respuestas empezaban citando el nombre de la persona que había escrito el correo a fin de que fuera consciente de que los gestores de la web habían leído su aportación y, a continuación, se escribía el cuerpo del mensaje, que en el caso de los agradecimientos era un mensaje modelo. El hecho de que casi todos los correos fueran propuestas, con menos carga de trabajo que las consultas, permitió lograr un plazo de respuesta reducido.

Cuadro 5. Plazos de respuesta de los mensajes de «El Gobierno te escucha»	
Menos de 24 horas	75,8 %
24 – 48 horas	6,8 %
48 – 72 horas	6,3 %
Más de 72 horas (máximo 7 días)	11,1 %
<i>Fuente: Elaboración propia</i>	

El ritmo de respuesta de las aportaciones se hubiera podido mantener por debajo de las 72 horas si no hubiera sido por el envío masivo en tres días de más de un millar de mensajes que el Col•lectiu per a la Correcció del Desequilibri promovió entre sus adheridos. Éste no fue el único llamamiento para el envío masivo de correos, si bien fue el que adquirió mayor significación. Así, los impulsores de www.estatut.org consiguieron promover el envío de un

centenar de mensajes a través de la dirección electrónica de contacto de la web. Finalmente, también podemos reseñar una quincena de correos con un texto idéntico sobre el derecho a la autodeterminación y otro bloque de dieciséis mensajes sobre los derechos y la protección de los animales.

Foros

Este instrumento se concibió como un espacio de debate a disposición de la ciudadanía. El objetivo era promover la deliberación entre los ciudadanos y ciudadanas como un medio de enriquecer las aportaciones. La herramienta estaba diseñada a fin de favorecer el máximo número posible de mensajes, razón por la cual no era necesario identificarse para hacer aportaciones. La única limitación de la aplicación era la existencia de un filtro de palabras malsonantes. La Administración de la web no intervenía en ningún momento, si bien mantenía la posibilidad de eliminar los mensajes que no cumplían las normas de participación.

La intención inicial con respecto a este instrumento era, además de favorecer la deliberación entre quien participaba, seguir el debate y elaborar un resumen de las aportaciones. Desgraciadamente, las características de una gran parte de las intervenciones complicaron esta tarea en exceso. El envío de mensajes intolerantes o redactados con lenguaje grosero (amparados en el anonimato del foro), la publicidad de varias webs, los enfrentamientos personales entre unos pocos participantes asiduos o, simplemente, la voluntad de adquirir notoriedad de algunos usuarios, desnaturalizaron este instrumento. En todo caso, esta experiencia nos ha enseñado que, en temas tan sensibles como el Estatuto, es mejor sacrificar una parte de las aportaciones a cambio de favorecer el civismo en las intervenciones y mejorar la calidad mediante la obligatoriedad de la aportación de datos de identificación de los participantes. En otros tipos de materias, en cambio, la configuración de foros libres podría ser posible.

A pesar de todo, sería injusto valorar únicamente de manera negativa la actividad de los foros, puesto que estaríamos ignorando la existencia de intervenciones razonadas, fruto de la reflexión y de la deliberación, así como de llamamientos a la concordia, al debate ordenado y al civismo. Además, este instrumento aportó elementos positivos, como por ejemplo una alta participación (se realizaron 9.587 intervenciones), además de visibilidad y dinamismo sobre la actividad de la web.

Los foros fueron las secciones con más tráfico: 23.061 visitas. Las páginas con los mensajes se visualizaron 343.833 veces, lo cual significa que cada visita visualizó, por término medio, 15 páginas (esta cifra se podría considerar como una aproximación al número de mensajes visualizados por visita).

Si excluimos las intervenciones firmadas con un nombre de pila, para evitar el problema de las repeticiones que hemos comentado anteriormente, podemos afirmar que los 9.587 mensajes del foro corresponden a, como mínimo, 2.737 personas, si consideramos que cada nombre diferente ha sido escrito por una persona diferente.

Cuadro 6. Mensajes escritos por persona

Mensajes	%
1	77,7
2	10,8
3	3,4
4	1,9
5 – 10	3,5
11 – 50	2,1
Más de 50	0,6

Fuente: Elaboración propia

El 77,7% de las personas que intervinieron en el foro lo hicieron sólo con un mensaje. El resto, es decir, las 610 personas que enviaron más de un mensaje, es responsable del envío de 7.460 mensajes (dicho de otro modo, el 22,3% de personas que participaron en el foro son las autoras de casi el 80% de los mensajes). La mayoría de las intervenciones, pues, corresponden a un pequeño grupo de personas. Esta afirmación resulta más evidente si tenemos en cuenta que hubo un grupo de 20 personas que envió el 35% del total de mensajes de la web (una sola persona de este grupo envió 738).

Teniendo en cuenta el número aproximado de visitantes únicos, podemos afirmar que, como mínimo, el 7% de las personas que visitó el sitio web

intervino en los foros, una proporción que es inferior al de las personas que hicieron aportaciones al buzón de «El Gobierno te escucha» (el 10%).

Lista de distribución

Esta utilidad permitía enviar información, periódicamente, a través del correo electrónico a las personas que así lo solicitaban en un formulario. Más de 300 personas utilizaron este servicio, que recibieron 9 correos electrónicos con información sobre las charlas, talleres de debate, jornadas temáticas y otros actos organizados en torno a la reforma del Estatuto; el itinerario del autobús del Estatuto y la programación de los espectáculos del Festatut.

3. Perfil de las personas usuarias

Cómo hemos visto a lo largo de este capítulo, intentar decir algo sobre las personas usuarias de la web sin disponer de una herramienta de autenticación es un ejercicio arriesgado. A pesar de todo, disponemos de determinados datos que, tomados con cautela, nos pueden dar una idea aproximada del perfil de los participantes y visitantes de la web. En este sentido, el perfil de la persona usuaria de la página presenta las características siguientes (basadas en los datos que hemos expuesto en los apartados precedentes):

- Es un hombre
- Es catalanohablante
- Se interesa por las propuestas de reforma del Estatuto de ERC y de CIU
- Se conecta a la web desde su puesto de trabajo o centro de estudios
- Sólo entra en la web una vez
- Es más visitante que participante
- Se expresa de manera breve
- No consulta los materiales de apoyo ni las informaciones sobre el proceso participativo
- Hace aportaciones pertinentes
- Tiene más interés en hacer llegar su opinión al Gobierno que al resto de la ciudadanía
- A pesar de todo, se interesa por las opiniones de los otros
- Cuando participa en los foros y en «El Gobierno te escucha» sólo lo hace una vez
- Se expresa con independencia del espacio en el que se encuentra.
- No pide más información o aclaraciones
- No está dispuesto a recibir información periódicamente por correo electrónico

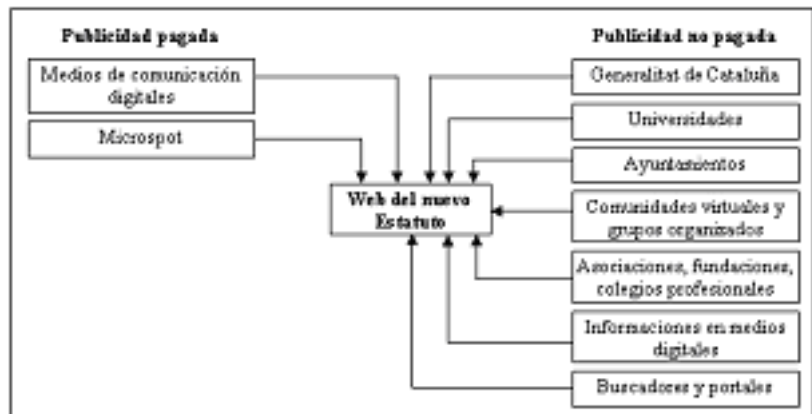
4. Accesos y acciones de difusión en medios digitales

Una página web no sirve para nada si no se promociona adecuadamente. Ésta es una máxima que, pese a que parezca una obviedad, muchas veces se olvida. La web del nuevo Estatuto, no obstante, ha sido un espacio privilegiado en este sentido.

Publicidad pagada. Las inserciones en los medios de comunicación consiguieron atraer de forma directa hacia la página web 5.460 visitas. Los medios que atrajeron más visitas fueron Vilaweb (2.523 visitas, el 46% del total), El Periódico de Catalunya (906 visitas, el 16% del total) y Yahoo (707 visitas, el 13% del total).

Al margen de las inserciones, se contrató la producción de una animación gráfica que se envió a 10.000 direcciones electrónicas de personas mayores de edad residentes en Cataluña. La breve animación gráfica exponía de manera atractiva las principales ideas del proceso participativo e invitaba a participar. De las 10.000 personas destinatarias, 3.409 abrieron el correo electrónico que permitía visualizar la animación.

Publicidad no pagada. Con respecto a las webs del entorno de la Generalitat, cabe destacar la publicación de una tira electrónica en la página inicial de la web de la Generalitat durante prácticamente todo el proceso participativo. Fue una de las vías de acceso más importantes (en las primeras 12 horas recibió más de 3000 visitas). La página web del Departamento de Relaciones Institucionales y Participación, el portal CAT365 y la web de la



Ponencia Parlamentaria también mostraron de forma destacada el enlace hacia la página web. Asimismo, cabe destacar los accesos procedentes del portal EDU365. En esta web se publicó una aventura gráfica, iniciativa de la Dirección General de Participación Ciudadana, dirigida a los estudiantes de secundaria, que pretendía hacer comprensible el proceso de reforma del Estatuto y les alentaba a participar. En el primer mes de funcionamiento, la aventura gráfica recibió 5.500 visitas.

Nos dirigimos también a las universidades catalanas, a todos los ayuntamientos de Cataluña y a varias asociaciones, fundaciones y colegios profesionales para pedirles que incluyeran enlaces hacia la web del nuevo Estatuto en sus portales.

Un fenómeno que merece ser destacado es la aparición, en torno a la página web del nuevo Estatuto, de una decena de webs y comunidades virtuales que se constituyeron para hacer propuestas de forma colectiva o para promover el envío masivo de mensajes al buzón de «El Gobierno te escucha».

Finalmente, cabe mencionar que varios medios de comunicación digitales incluyeron informaciones y noticias sobre la página web del nuevo Estatuto, aparte de la publicidad contratada. Asimismo, la página era el primer resultado que ofrecía el buscador Google cuando se utilizaban las palabras de búsqueda «nuevo Estatuto» en catalán (“nou Estatut”).

5. Valoración de las personas participantes

A lo largo de esta comunicación hemos analizado detenidamente diferentes aspectos de la web como, por ejemplo, la estructura, los contenidos estáticos o las herramientas de participación. Aunque no nos hayamos referido a ello hasta ahora, cabe decir que una evaluación rigurosa no puede obviar la opinión de los usuarios. Espontáneamente, decenas de mensajes enviados a «El Gobierno te escucha» se refirieron a la configuración de los instrumentos de participación, a su utilidad o, simplemente, manifestaban su acuerdo o desacuerdo con la creación de la página. A esta primera fuente de información hemos de añadir las valoraciones obtenidas a partir del estudio etnográfico sobre la web del nuevo Estatuto realizado por un doctorando de la Universitat Oberta de Catalunya*.

En el caso de los mensajes enviados a «El Gobierno te escucha» predominaban los agradecimientos, los cumplidos y las opiniones positivas. Diversas personas participantes transmitían felicitaciones por la iniciativa del proceso participativo y se destacó el hecho de que se trataba de la primera vez en que se consultaba a la ciudadanía. También se valoró positivamente la respuesta del Gobierno a las aportaciones y, especialmente, su rapidez. Las valoraciones negativas expresaban desconfianza sobre la finalidad real de la web y sobre la relevancia de las aportaciones ciudadanas en el proceso de elaboración del nuevo Estatuto, a la vez que, sobre aspectos más concretos, se indicaban algunas carencias del espacio desde el punto de vista técnico (sobre todo de los foros), se criticaba la información contenida en la web porque no era objetiva o por la poca presencia de la lengua castellana.

Los resultados de las entrevistas del estudio etnográfico son muy similares a las valoraciones que acabamos de describir, si bien, en este caso, el número de las negativas es superior al de las positivas. Como aspectos positivos se menciona el hecho de que la participación puede aportar al Estatuto más legitimidad y que la participación puede enriquecer y mejorar el texto resultante («buena parte de la aceptación que se haga en Madrid dependerá del apoyo que dé el pueblo de Cataluña», «creo que saldrá un texto mucho más rico»). La contrapartida es la desconfianza en el proceso participativo, al cual se atribuyen finalidades ocultas o perversas, y la convicción de que las reflexiones y opiniones aportadas por la ciudadanía no tendrán ninguna influencia en el articulado del nuevo Estatuto («No harán caso de nada que no tuvieran previamente decidido», «es propaganda»).

Esta desconfianza es especialmente intensa en el caso del buzón de «El Gobierno te escucha» («supongo que escuchan, pero que les entra por un oído y les sale por el otro»). Una parte de los entrevistados, además, expresa que sus expectativas con respecto a este servicio no se cumplieron porque, pese a que todos los mensajes fueron contestados de forma personalizada, no recuerdan haber recibido ninguna respuesta, piensan que era automatizada o la consideran insuficiente («¡No me atendieron! Sólo dijeron que se lo mirarían»). Otras, no obstante, valoran positivamente la respuesta recibida y consideran que su aportación se está tramitando.

Con respecto a los foros, la mayoría de las personas entrevistadas coinciden en afirmar que este instrumento fue víctima de una dinámica de enfrentamiento que lo desnaturalizó. En palabras de uno de los entrevistados «el foro es una buena herramienta para hacer oír tu punto de vista, defenderlo y contrastarlo con otros diferentes (...) pero que, cuando accede gente que sólo quiere insultar, crea toda una serie de ataques y contragolpes furibundos de uno y otro bando». Como elemento positivo de los foros se destaca que este instrumento, al menos sirvió para realizar una clase de terapia: «Me sentí más aliviado, porque al fin había podido volcar al exterior todo aquello que hacía tiempo que guardaba dentro de mí».

* Gómez Fontanills, David (2005). "Pluja fina i olles de grills. Estudi etnogràfic de l'ús de recursos a Internet en el procés participatiu per la reforma de l'EAC". En línea: www.cibersociedad.net

6. Y todo esto, ¿para qué?

En el apartado anterior hemos visto cómo, junto con las expresiones de apoyo, proliferaban los escepticismos no sólo sobre la utilidad real de la iniciativa, sino también sobre las voluntades ocultas e inconfesables que ésta escondía. Estos recelos están íntimamente ligados a la desconfianza que despierta la política y, en especial, los políticos. No podemos entrar en este debate, pero lo que sí debemos hacer es explicar qué hicimos con las aportaciones recibidas.

Aparte de dar respuesta individualizada a cada aportación al buzón «El Gobierno te escucha», podemos afirmar que leímos y analizamos todas las aportaciones recibidas, una a una. Para hacerlo, organizamos un equipo de tres personas con apoyos puntuales de cinco más. El trabajo se organizó en tres fases.

En primer lugar, se hizo una lectura y un análisis de una muestra de 400 aportaciones. El objetivo de esta primera lectura era construir una plantilla de análisis que nos sirviera para orientar el trabajo con el resto de las aportaciones. Se trataba, dicho con más precisión, de identificar los temas que aparecían en los mensajes recibidos, de establecer tipologías y de agruparlas en función del índice de contenidos del Estatuto. En segundo lugar, con esta plantilla de análisis, se leyeron todos los correos recibidos y se clasificaron en función de los contenidos. Finalmente, se redactó un informe que, sin vocación estadística, identificaba los temas más mencionados y el grado de acuerdo o polémica que despertaban. Este informe se entregó, junto con los resultados de otras iniciativas, a la Ponencia Parlamentaria y se hizo público a través de la página web del nuevo Estatuto. No solo eso, cuando el Parlamento aprobó la propuesta, hicimos un nuevo informe comparándola con las aportaciones ciudadanas y, de nuevo, lo colgamos en Internet para que la gente pudiera comprobar en que medida el Parlamento de Cataluña había tenido en cuenta sus demandas, opiniones y reflexiones.

Explicar aquello que se hizo es más fácil que identificar su repercusión; es decir, que establecer un vínculo unívoco entre aquello que ha dicho la ciudadanía y aquello que dice el nuevo Estatuto. Podemos, no obstante, asegurar que las aportaciones no nos han entrado por un oído y nos han salido por el otro, que se han leído y se han analizado todas, que se han entregado a los responsables de tomar las decisiones (la Ponencia Parlamentaria) y que el grado de sintonía entre las demandas ciudadanas y los contenidos de la propuesta de texto estatutario ha sido más elevada de lo que a menudo el ruido mediático ha dado a entender.