



Comunicación

017

UNA EXPERIENCIA PARTICIPATIVA DE MEJORA DE LA PRESENCIA DE LAS INSTITUCIONES POLÍTICAS Y PÚBLICAS EN INTERNET.

M. Carmen Ramilo Araujo

mentxu@gmail.com

Investigadora de la UPV-EHU

Responsable del Área de Sociedad de la Asociación internet&euskadi

Resumen de su Comunicación

TallerWeb 1.0¹ es una iniciativa de la Asociación de Internautas internet&euskadi² que se define como una experiencia colaborativa de participación ciudadana en la mejora de la presencia de las instituciones políticas y públicas en Internet. A través del wiki del TallerWeb 1.0 todas las personas que lo desearon publicaron sus comentarios e ideas de mejora sobre las páginas web de las instituciones vascas que quisieron participar en esta iniciativa. En la fase presencial se analizaron las valoraciones que la ciudadanía realizó en el wiki para elaborar un Informe de Mejora de cada una de las páginas web evaluadas. Finalmente se definió el Decálogo de Vitoria-Gasteiz con una serie de recomendaciones para que las instituciones públicas mejoren su presencia en Internet al servicio de la ciudadanía.

¹ Sitio web del TallerWeb 1.0 <http://tallerweb.interneteuskadi.org>

² Sitio web de la Asociación Internet&euskadi: <http://www.interneteuskadi.org>

UNA EXPERIENCIA PARTICIPATIVA DE MEJORA DE LA PRESENCIA DE LAS INSTITUCIONES POLÍTICAS Y PÚBLICAS EN INTERNET.

1. INTRODUCCIÓN

Desde finales de los años ochenta las organizaciones públicas han iniciado cientos de iniciativas fundamentadas en el uso de distintas tecnologías con el fin de reformar, modernizar, innovar la actividad política, las políticas públicas y la prestación de servicios públicos (OCDE, 1987, CRIADO, RAMILO, SALVADOR, 2002). Por eso hablar de herramientas tecnológicas para mejorar la prestación de servicios públicos no es algo nuevo.

Las tecnologías son solamente una herramienta al servicio de la gestión eficiente de la información. Sin embargo habitualmente se invierten demasiados recursos en herramientas y equipamientos tecnológicos pero poco importa cómo está estructurada la información, el mayor activo y la materia prima de nuestras organizaciones públicas. Se diseñan sitios web espectaculares que satisfacen criterios técnicos, de diseño y modas del momento, pero que ofrecen servicios de escaso valor o son desconocidos para la ciudadanía. Se gasta mucho dinero en tecnologías innovadoras, pero generalmente no existe una política de acceso a la información y los servicios públicos, una “pedagogía institucional”, difusión o divulgación que permita un mayor conocimiento y uso de estos servicios electrónicos por parte de la ciudadanía, para quien se supone que se diseñan estos servicios pero quien frecuentemente está ausente de todo este proceso (RAMILO y PETRIZZO, 2004).

Por eso, **lo que sí es nuevo, urgente y necesario es involucrar a la ciudadanía** en el proceso de diseño y mejora de las páginas web y de los servicios públicos electrónicos si queremos que realmente se conozcan, se utilicen y sean de mayor interés en la medida en que la ciudadanía aporte ideas y propuestas de mejora sobre los mismos.

2. FILOSOFÍA DEL TALLERWEB1.0

TALLERWEB1.0 se define como un espacio Virtual y Presencial de encuentro entre profesionales de las instituciones públicas vascas, del mundo universitario y profesional y la ciudadanía en general para el intercambio de ideas y propuestas para mejorar la presencia de las Instituciones Públicas en la red y avanzar en el trabajo colaborativo (en red).

Los objetivos del TallerWeb1.0 son:

- Reflexionar sobre la utilización de las TIC para garantizar el acceso a la información, la consulta y la participación ciudadana en la actividad pública y política
- Analizar, desde el punto de vista de la ciudadanía, los servicios públicos electrónicos de las distintas instituciones participantes y plantear algunos puntos fuertes, débiles y oportunidades de mejora
- Generar espacios informales de encuentro e intercambio de ideas y propuestas entre personas de las Administraciones Públicas, Universidad, empresa y ciudadanía en general.

Esta iniciativa innovadora y pionera surge desde la sociedad civil, con un marcado carácter colaborativo y abierto a la participación de todos los agentes políticos, públicos, sociales, privados que deseen ser protagonistas (CORTINA, 1999) y quieran contribuir con su tiempo, ilusiones y esfuerzo en mejorar la presencia de las instituciones políticas y públicas en Internet y, en definitiva, comenzar a construir confianza (CORTINA, 2003), generar capital social y redes informales de colaboración interinstitucional e interpersonal, tan

necesarias en el contexto político y público vasco.

La idea y los materiales que han resultado de este Taller.web1.0 están bajo una Licencia de Creative Commons³ a disposición de cualquier organización que quiera poner en marcha esta iniciativa en su ámbito de actuación.

3. METODOLOGÍA

3.1. FASE VIRTUAL

La fase de evaluación virtual se desarrolló desde el 12 de diciembre de 2005 hasta el 14 de enero de 2006. Para difundir la iniciativa, la asociación **internet&euskadi** y las instituciones que manifestaron su interés por evaluar sus páginas web (Ayto de Vitoria-Gasteiz, Diputación Foral de Álava, Juntas Generales de Álava, Parlamento Vasco) incluyeron en sus páginas web un banner con la convocatoria del TallerWeb1.0. Se hicieron e-mailings, se anunció en medios digitales y también en programas de radio y prensa escrita.

Invitación para participar en el TallerWeb1.0



<http://tallerweb.interneteuskadi.org>
TALLER.WEB1.0

No, en este caso no se trata de ningún curso sobre páginas web.
Desde la Asociación de Internautas internet&euskadi queremos que TÚ nos aportes tus ideas, comentarios y propuestas para mejorar las páginas web de algunas de nuestras instituciones públicas para que te sean más útiles.

No tienes que ser una persona experta en Internet, simplemente basta con que tengas curiosidad, navegues por las páginas web que pasarán por este Taller; veas la cantidad de servicios que incluyen y hagas tus comentarios y aportaciones constructivas de mejora.

¿A qué esperas?

Entra en cualquiera de las páginas web que se analizarán en este TallerWeb1.0 y dinos qué te gusta de ellas y qué mejorarías:

- Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz: <http://www.vitoria-gasteiz.org>
- Diputación Foral de Álava: <http://www.alava.net>
- Juntas Generales de Álava: <http://www.jjggalava.es>
- Parlamento Vasco: <http://parlamento.euskadi.net>
- Gobierno Vasco: <http://www.euskadi.net>
- Red de bibliotecas Públicas: <http://www.liburutegiak.euskadi.net>
- Cuadrilla de Salvatierra: <http://www.cuadrillasalvatierra.org/>

Envíanos tus SUGERENCIAS hasta el 14 de enero con tu nombre, apellidos, DNI, e-mail a tallerweb1.0@gmail.com
Si nos envías tus sugerencias te enviaremos un Diploma de Agradecimiento y también podrás participar en el TallerWeb1.0 Presencial que se desarrollará los días 19 y 20 de enero en Vitoria-Gasteiz.
Saludos y pásalo, si crees que le puede interesar a alguien

Fuente: <http://tallerweb.interneteuskadi.org>

⁴ Instituto de Bachillerato Los Herrán de Vitoria-Gasteiz: <http://www.institutolosherran.org/>

Para tener en cuenta la opinión de colectivos que normalmente no se consideran como “usuario tipo” en el diseño de páginas web, se contó con la colaboración de un grupo de jóvenes del Instituto de Bachillerato Los Herrán⁴ de Vitoria-Gasteiz, un grupo de jóvenes de la Asociación APDEMA⁵ que es una asociación que trabaja a favor de personas con discapacidad intelectual en la provincia de Álava; un grupo de mayores que aprenden informática⁶; y una plataforma de mujeres⁷.

La ciudadanía podía hacer llegar sus ideas, sugerencias y comentarios de mejora a través de una dirección de e-mail o publicándolos directamente en el wiki⁸. Un centenar de personas realizaron sus aportaciones sobre las páginas web analizadas publicando cerca de 500 comentarios en el wiki del Taller. Además de realizar comentarios generales sobre las páginas web, la ciudadanía y las personas evaluadoras pudieron publicar sus propuestas en una serie de dimensiones que fueron: Accesibilidad, Usabilidad, Contenidos, Actualización, Prestación on-line de servicios eParticipación, Presencia del Euskera (y otras lenguas), Lenguaje inclusivo.

Páginas web analizadas. Visitas y Comentarios (A 1 de febrero 2006)

	Visitas	Comentarios
Ayto de Vitoria-Gasteiz	1582	126
Diputación Foral de Álava	742	83
Juntas Generales de Álava	667	54
Parlamento Vasco	886	82
Gobierno Vasco	1259	92
Red de Bibliotecas	493	20
Cuadrilla de Salvatierra	237	30
Total	5866	487

Fuente: <http://tallerweb.interneteuskadi.org>

En el análisis virtual se incluyeron también las páginas web del Gobierno Vasco (por su importancia y relevancia como institución prestadora de servicios públicos), Red de Bibliotecas de Euskadi y la Cuadrilla de Salvatierra (que manifestaron su interés por la iniciativa). Finalmente los responsables de estas web no participaron en los equipos de mejora, pero el wiki del Taller recoge ideas y propuestas que se espera que sean de su interés y les ayuden a mejorar.

3.2. FASE PRESENCIAL

El jueves 19 de enero de 2006 por la mañana en la Inauguración del Taller estuvieron presentes las Presidentas del Parlamento Vasco (Izaskun Bilbao) y Juntas Generales de Álava (María Teresa Rodríguez Barahona), el Diputado de Promoción Económica de la Diputación Foral de Álava (Carlos Samaniego) y el Concejal de Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (Javier Maroto). Todos ellos mostraron su interés por la iniciativa y agradecieron el trabajo voluntario virtual y presencial manifestando su com-

⁵ Asociación APDEMA: <http://www.apdema.org/>

⁶ <http://www.interneteuskadi.org/wiki/index.php/Mayores>

⁷ <http://www.interneteuskadi.org/wiki/index.php/Plazandreok>

⁸ El término «wiki wiki» significa «rápido» en la lengua hawaiana. El Wiki es una aplicación de informática colaborativa, que permite que documentos web sean creados colectivamente usando un simple esquema de etiquetas y marcas, sin que la revisión del contenido sea necesaria antes de su aceptación para ser publicado. Dada la gran rapidez con la que se actualizan los contenidos, la palabra «wiki» adopta todo su sentido. El documento de hipertexto resultante se produce típicamente por una comunidad de usuarios [Definición extraída de la Wikipedia: <http://es.wikipedia.org/wiki/Wiki>].

promiso por poner en marcha las ideas y propuestas de mejora que se plantearan a lo largo de los días de trabajo. Acto seguido, los responsables web de cada institución presentaron sus páginas web durante 20 minutos con un espacio para plantear preguntas, sugerencias y debate entre los asistentes.

El jueves 19 de enero por la tarde los cerca de 50 asistentes se dividieron en tres equipos de mejora. Durante tres horas se encargaron de proponer ideas de mejora concretas para la página web analizada en su equipo y definir una serie de recomendaciones generales para que las instituciones públicas mejoren su presencia en Internet al servicio de la ciudadanía.

Denominación de los equipos de mejora

- * G1: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
- * G2: Diputación Foral de Álava
- * G3: Juntas Generales de Álava y Parlamento Vasco

Fuente: <http://tallerweb.interneteuskadi.org>

En el Grupo 3, se hicieron dos subgrupos. Y así, los responsables de la página web del Parlamento Vasco y un grupo de personas evaluadoras realizaron el Informe de Mejora para la página web de las Juntas Generales de Álava y viceversa.

Introducción del documento entregado en los Equipos de Mejora



Fuente: <http://tallerweb.interneteuskadi.org>

Para elaborar el Informe de Mejora, las personas que formaban parte de cada equipo de mejora leyeron los comentarios volcados en el wiki para la página web analizada en su grupo, anotaron sus 3 propuestas de mejora más importantes en tres tarjetas, pusieron en común las propuestas y las agruparon por medio de la metodología del Diagrama de Afinidad. En el siguiente cuadro se recogen los titulares de las dimensiones de mejora propuestas por cada equipo de mejora. En el wiki del Taller aparecen desarrolladas cada una de ellas.

Dimensiones de Mejora formuladas por los equipos de mejora

G1: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	<p>Orientación por tipo de usuarios Clasificación temática de contenidos y servicios Mejorar organización de contenidos y servicios Mejorar accesibilidad y usabilidad Mejorar los canales de participación ciudadana Mejorar la relación interinstitucional</p>
G2: Diputación Foral de Álava	<p>Arquitectura de la información: Estructurar mejor los contenidos con un buen acceso por tipología de usuario Actualización Accesibilidad: implementación técnica y cumplimiento de la normativa Usabilidad: Mejorar el buscador y el mapa web DNI Digital (Punto de inflexión): Trámites on line completos no sólo descarga de formularios eParticipación: Falta de canales de comunicación de abajo-arriba</p>
G3: Parlamento Vasco	<p>Segmentar perfil ciudadano Cumplir directrices de accesibilidad Mejorar estructura o jerarquía visual Promoción del euskera y mayor uso de otros idiomas Mayor desarrollo de mecanismos de participación ciudadana y medición de la participación Mejorar el diseño Uso de tecnologías abiertas y estandarizadas</p>
G3: Juntas Generales de Álava	<p>Accesibilidad: única versión para todos los usuarios Reestructurar la arquitectura de información y rediseñar los sistemas de búsqueda Integrar y segmentar contenidos prestación online de servicios a la ciudadanía (información a la carta) Participación como objetivo de la web</p>

Fuente: <http://tallerweb.interneteuskadi.org>

Para elaborar la propuesta de recomendaciones, las personas evaluadoras leyeron las recomendaciones volcadas en el wiki para mejorar la presencia y los servicios de las instituciones públicas en Internet, propusieron tres recomendaciones que se pusieron en común y se agruparon de nuevo con el Diagrama de Afinidad. Estas recomendaciones fueron la base para redactar de forma conjunta el viernes 20 el Decálogo final de recomendaciones.

Recomendaciones formuladas por los equipos de mejora

G1: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso Universal 2. Accesibilidad: Diseño para todas las personas 3. Fomentar el uso del Software Libre 4. Fomentar los mecanismos de eParticipación 5. Cooperación y coordinación interadministrativa.
G2: Diputación Foral de Álava	<ol style="list-style-type: none"> 1. Priorizar accesibilidad (tipo AA) y usabilidad a diseño 2. Simplificar el contenido de la páginas 3. Contenidos y servicios de calidad para la ciudadanía 4. Diseño y contenidos claros, sencillos, ligeros y adecuados a los objetivos. Estructura intuitiva y de fácil acceso 5. Asegurarse de que la implementación de la página sea correcta 6. Dotarse de un buscador potente 7. Incluir en la web los datos de utilización 8. Compatibilizar los sistemas de identificación 9. Mejora en la interoperabilidad funcional y tecnológica entre administraciones 10. Utilizar Internet sólo para lo que aporte valor añadido al usuario
G3: Parlamento Vasco	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso con los objetivos: presupuestos y organización: mejorar los procedimientos administrativos a todos los niveles y adaptarlos al canal Internet 2. Todo disponible hasta mis propios datos para mi mismo: Transparencia y derecho ciudadano a saber qué datos tienen de él y evitar desplazamientos a administraciones. 3. Contenidos personalizables 4. Percibir lo que pides, lo que te interesa de forma proactiva 5. Abrirse a la participación y comprometerse con la respuesta 6. Diseño para todas las personas
G3. Juntas Generales de Álava	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar la comunicación y la participación ciudadana. 2. Comunicación efectiva 3. Acceso universal y libre 4. Coordinar y compartir evitando duplicidades 5. Personalidad digital única y garantizada 6. Páginas accesibles no sólo por personas con discapacidad, sino por todos los ciudadanos, sea cual sea su nivel de usuario de Internet y su conexión

Fuente: <http://tallerweb.interneteuskadi.org>

El viernes 20 de enero de 2006 por la mañana, ante más de 40 asistentes se pusieron en común los Informes de Mejora de cada una de las páginas web analizadas y tras la pausa del café (momento de distensión y de relación importante), se procedió a definir el Decálogo de las recomendaciones finales de forma consensuada teniendo en cuenta las recomendaciones propuestas por los tres equipos de mejora.

Tras una visita institucional al Parlamento Vasco y posterior comida en sede parlamentaria, se realizó el acto de clausura del TallerWeb1.0 en el Auditorio del Museo Artium de Vitoria-Gasteiz. En primer lugar, el

Embajador José Luís Pardos pronunció una conferencia sobre el papel de Internet, los Gobiernos y las Administraciones públicas al servicio de las personas. A continuación se presentaron los resultados más importantes del TallerWeb1.0 y las Presidentas de Parlamento Vasco y Juntas Generales de Álava entregaron un diploma de agradecimiento a jóvenes y mayores que participaron en el análisis web. Finalmente se leyó el Decálogo de Vitoria-Gasteiz y se hizo entrega del mismo a los representantes institucionales presentes en el acto de clausura que agradecieron el trabajo realizado y manifestaron su compromiso por mejorar sus páginas web teniendo en cuenta los Informes de Mejora y seguir las recomendaciones propuestas en el Decálogo para mejorar su presencia en Internet al servicio de la ciudadanía, por cuyo cumplimiento velará la asociación internet&euskadi.

Decálogo de Vitoria-Gasteiz

Recomendaciones para que las instituciones públicas mejoren su presencia en Internet al servicio de la ciudadanía

Las personas participantes en el TallerWeb1.0 virtual y presencial, ciudadanas y ciudadanos, profesionales de las Administraciones Públicas, universidades, empresas y la sociedad civil, han elaborado durante los días 19 y 20 de enero en Vitoria-Gasteiz esta propuesta de recomendaciones para que Internet y las Tecnologías de la Información y la Comunicación contribuyan en la mejora de las relaciones entre Gobiernos, Administraciones Públicas y ciudadanía.

Para mejorar las relaciones de información, comunicación, prestación de servicios y participación entre ciudadanía e instituciones públicas con el uso de estas herramientas tecnológicas recomendamos:

1. Acceso universal, libre, público, gratuito, confidencial y seguro a los servicios públicos electrónicos.
2. Compromiso institucional, jurídico, organizativo y presupuestario con los objetivos de transparencia exigibles a las Administraciones Públicas en el ámbito electrónico.
3. Adquirir compromisos públicos y concretos que garanticen la comunicación y participación ciudadana efectivas a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como complemento a las formas de participación tradicionales.
4. Diseño para todas las personas: cumplir los criterios de accesibilidad (AA) exigidos por el Derecho Comunitario.
5. Utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación como instrumento básico de una estrategia administrativa basada en servicios integrados que faciliten el acceso a la información y la participación ciudadana en todo tipo de soportes y por todo tipo de canales.
6. Coordinar y consensuar entre administraciones públicas estándares y formas de publicación de contenidos que permitan organizarlos y estructurarlos y denominarlos de forma intuitiva y de fácil acceso a las personas usuarias.
7. Compatibilizar las formas de identificación digital de modo confiable tanto técnica como jurídicamente (entre las Administraciones Públicas).
8. Garantizar la no-discriminación por la implantación de servicios electrónicos.
9. Aprovechar las TIC para liberar todo conocimiento cuya producción haya sido financiada con fondos públicos, haciéndolo accesible y gratuito.
10. Cumplir el marco normativo sobre derechos lingüísticos y lenguaje inclusivo (no sexista, no discriminatorio).

Esperamos que este trabajo voluntario de más de un centenar de personas procedentes de Euskadi, Catalunya, Galicia, Illes Balears, La Rioja, Murcia, Valencia, California y el ciberespacio, les sirva para mejorar.

En Vitoria-Gasteiz a 20 de enero de 2006

Fuente: <http://www.interneteuskadi.org/wiki/index.php/Informe>

4. VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA

TallerWeb1.0 ha sido un espacio de encuentro para aprender y mejorar entre todos. De forma voluntaria la gente escuchó, opinó y contribuyó con sus ideas. Quienes tomaron parte en el Taller trabajaron con un espíritu constructivo y se generó un excelente ambiente de trabajo dinámico y participativo por parte de los evaluados y los evaluadores. El “talante” de las instituciones evaluadas fue clave para que los “evaluadores” sintieran apreciado su trabajo voluntario. La manera de “aconsejar” o recomendar tuvo como base la profesionalidad y el conocimiento, nada de acritud que hacen incómoda cualquier situación.

TallerWeb1.0 ha sido capaz de generar sinergias desde Administraciones Públicas, mundo empresarial y académico y ciudadanía. Especialmente relevante ha sido el esfuerzo por incluir a colectivos de ciudadanas y ciudadanos concretos que no siempre tienen la oportunidad de ser escuchados. De la reunión de diferentes agentes, de la confluencia de puntos de vista muy diferentes surgen observaciones muy interesantes.

A las instituciones públicas participantes como evaluadas y evaluadoras les ha servido para ponerse en contacto entre ellas, intercambiar ideas, experiencias, problemas y soluciones; y para ponerse en contacto con la ciudadanía y personas evaluadoras con “sombrero” de ciudadanas y ciudadanos que les han aportado ideas para mejorar su presencia en Internet. A algunos (pocos) les ha molestado la iniciativa, porque creen que les quita el negocio de la consultoría. A otros les ha servido para ponerse en contacto con gente con quien puede comenzar a desarrollar nuevos proyectos. A chavales y mayores se les ha dado la oportunidad de conocer sitios web y decir lo que piensan sobre su utilidad, valor, etc. Estos colectivos valoraron muy positivamente la experiencia ya que les permitió conocer páginas web que desconocían, contribuir aportando ideas de mejora y aprender a utilizar un wiki como herramienta colaborativa para la publicación de contenidos en Internet de forma sencilla.

A la asociación internet&euskadi se le abre la posibilidad de poder seguir dinamizando esta experiencia innovadora de participación ciudadana para la mejora de los servicios electrónicos de las instituciones públicas. Y a la autora de esta comunicación, coordinadora del TallerWeb1.0, esta experiencia le ha dejado K.O. y espera poder interiorizar con el tiempo muchas sensaciones vividas en los 2 meses de preparativos del Taller por amor al arte, por conocer si esta idea simple era posible, invirtiendo toda su ilusión, ganas, tiempo a coste de mercado 0 pero a coste personal muy alto.

10 Hitos del TallerWeb1.0

- 1) El comienzo de un proceso participativo de mejora continua contando con la ciudadanía
- 2) 1 mes de trabajo virtual en un espacio colaborativo innovador: wiki
- 3) Dinámica de evaluación con jóvenes, mayores y mujeres (50 personas)
- 4) 2 días de trabajo presencial
- 5) 100 participantes virtuales
- 6) 70 participantes presenciales
- 7) Cerca de 500 comentarios, ideas y propuestas de mejora
- 8) 4 Informes de Mejora
- 9) 4 propuestas de recomendaciones generales
- 10) 1 Decálogo con recomendaciones

Hay quien dijo que TallerWeb1.0 había logrado “un milagro”: unir a gente muy diferente que jamás había trabajado junta con un fin común: mejorar (¡nada más y nada menos que cambiar el statu quo!). Creo que la base del éxito del Taller ha estado en la “confianza” y las ganas de aprender, colaborar, compartir y mejorar. Las personas con esta actitud han estado, han aprendido, les ha ayudado y han disfrutado.

Para que funcionen este tipo de iniciativas es fundamental: generar confianza en las personas o instituciones que van a participar; involucrar a personas concretas que tengan interés en “mojarse” y trabajar en la mejora; evitar trabajar con personas que pongan como excusa “es que no hay tiempo” porque probablemente es que no ven el interés de las iniciativas que se les plantean.

Parlamento Vasco, Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Diputación de Alava o Juntas Generales de Álava accedieron a pasar este ‘test’ voluntario de crítica pública. Otras administraciones, sin embargo, rechazaron la invitación a ser revisadas. Es decir, dijeron que no a que sus páginas fueran analizadas por quien finalmente debe usarlas, la ciudadanía. A la asociación internet&euskadi no le parece aceptable que las páginas web institucionales, se creen sin tener en cuenta a la ciudadanía, su destinataria final, o la reemplace por supuestos “usuarios tipo”. Es posible, como se ha demostrado en TallerWeb1.0, contar con la participación directa de jóvenes, mayores, y ciudadanía.

El trabajo colaborativo desplegado tanto en el taller virtual como en el presencial ha sido encomiable y debería valorarse como una opción para mezclar análisis técnico con ‘feedback’ y transparencia. Creemos haber puesto las bases para que las cosas no sólo se puedan hacer mejor sino también para que tengamos la oportunidad de participar en la toma de decisiones sobre cómo invertir el dinero público para que responda a las necesidades y demandas reales de la ciudadanía. Al menos en Internet, hemos demostrado que es posible [@Euskadi, 2006].

Filosofía de TECNIMAP & TALLERWEB1.0

TECNIMAP es el encuentro de las Administraciones españolas para compartir ideas y experiencias sobre modernización y aplicación de las tecnologías de la información en la función pública.
<http://www.tecnimap.com/>

TALLERWEB1.0 es el encuentro de la sociedad civil, las instituciones políticas y públicas, la universidad, las empresas y la ciudadanía en general para compartir ideas, experiencias y contribuir en la mejora de la presencia de las instituciones públicas en Internet.
<http://tallerweb.interneteuskadi.org>

5. BIBLIOGRAFÍA

- CRIADO GRANDE, J.I., RAMILO ARAUJO, M.C. y SALVADOR SERNA, M. (2002): ‘¿Administración Electrónica o Administración Relacional? Hacia un Nuevo Modelo de Relaciones Interadministrativas y Externas en el Sector Público’. VII Jornadas TECNIMAP, A Coruña, 15-18 de octubre. <http://www.tecnimap.com/pdfs/c4.4-113.pdf>
- CORTINA, Adela (1999): Los ciudadanos como protagonistas, Barcelona: Galaxia Gutenberg/Círculo de Lectores.
- CORTINA, Adela, (2003): Construir confianza. Ética de la empresa en la sociedad de la información y las comunicaciones, Madrid: Editorial Trotta.
- OCDE (1987): La Administración al servicio del público, Madrid: MAP (1996, 3ª edición traducida).
- RAMILO ARAUJO, M. C. y PETRIZZO PÁEZ, Mariángela (2004): ‘El papel de los usuarios en el diseño de la Administración en red’, VIII Jornadas TECNIMAP, Murcia, 28 de septiembre-1 de octubre. http://www.csi.map.es/csi/tecnimap/tecnimap_2004/comunicaciones/tema_06/6_010.pdf
- @EUSKADI (2006): ‘¿e-Administración o e-Wiki?’ en Boletín informativo sobre Internet en Euskadi, nº 145.