

1 La democràcia electrònica: canals de participació

Des de la creació de la democràcia, aquesta ha apostat per donar a la ciutadania un paper actiu en la gestió d'un territori o país.

Com la mateixa paraula expressa, democràcia és sinònim de participació, d'actitud activa i col·laboradora en les tasques administratives i de gestió d'aquest territori.

La democràcia ha de defensar aquests valors i ha de donar l'espai i el temps necessaris perquè el ciutadà pugui decidir i participar en la construcció del seu entorn.

Aquest espai i aquest temps es donen físicament entre els ciutadans i l'administració, i compleixen unes limitacions que han variat ben poc des de la instauració d'aquesta democràcia.

La introducció massiva a la nostra societat de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) ha afavorit la creació d'aquest espai i aquest temps de manera efectiva i ha aconseguit crear uns canals de comunicació que, sense aquestes eines, no haurien estat possibles en cap dels casos.

L'espai que ha creat aquesta tecnologia és relatiu. El que podria semblar poc aconseguit és una de les majors virtuts que té aquesta tecnologia, ja que no cal desplaçar-se a una institució concreta ni a un local situat lluny del nostre edifici.

Aquest espai també és compartit. Un espai compartit ens permet comparar, discutir i detectar que la nostra postura no és única i que molts usuaris més d'aquest canal participen activament en el procés de democratització de la societat.

A aquestes TIC, també els demanem un temps. Aquest temps és inconcret, ja que ens permet fer qualsevol de les operacions en qualsevol moment. Aquest factor permet no haver de complir horaris d'oficina i que els terminis laborals no ens dificultin fer ús de les eines de democratització.

Tenint en compte aquestes prestacions que les noves tecnologies de la informació i la comunicació ens ofereixen, es creen uns canals de comunicació entre els participants. Fruit d'això són els productes web, les bústies electròniques i els serveis de participació dels diferents organismes democràtics.

Tant a nivell local com provincial o estatal, aquests canals es creen en dues direccions, en les quals qualssevol emissor i receptor poden actuar de manera activa en el procés de comunicació.

Sense voler-ho, la implantació de les TIC ha obert processos estigmatitzats i ha fet evolucionar a pas de gegant la gestió tradicional, en què només intervenia un sol grup de treball. La democratització electrònica passa per implementar aquestes tecnologies en tots els àmbits de gestió i administració.

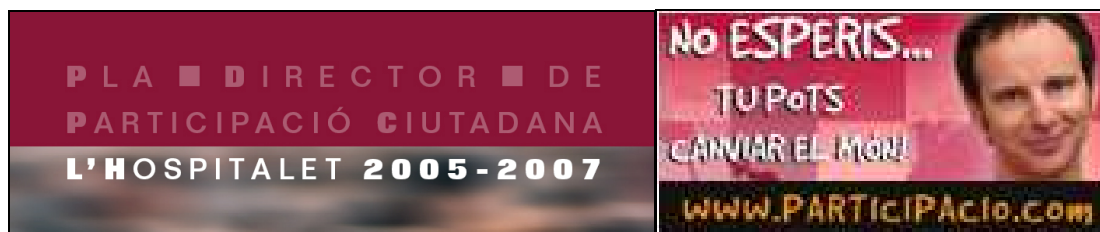
Moltes institucions públiques i administracions han reestructurat els seus processos i funcionament per adaptar-los a un funcionament participatiu i obert, a causa de la forta projecció de les tecnologies en el camp de la democràcia.

Per aquest motiu, aquest tema ens presentarà i agruparà tots els canals de comunicació que afavoreixen la democràcia electrònica en tots els àmbits.

2 La participació ciutadana a través de les noves tecnologies

La participació ciutadana és la intervenció del ciutadà en la gestió pública.

No podem associar aquesta intervenció a una disciplina concreta. Per aquest motiu, direm que la participació ciutadana és un element que actua **transversalment** en totes les polítiques ciutadanes. Això vol dir que actua i es presenta en qualsevol dels processos o àmbits en els quals el govern o administració té competències.



Per tal que les polítiques de participació ciutadana tinguin un ressò palpable, cal que els organismes que les proposin tinguin en compte un seguit de característiques i objectius.

- La creació de canals de comunicació entre el ciutadà i l'ens competent.
- L'impuls de recerca i investigació de mètodes per a la participació ciutadana.
- La proposta de noves formes de comunicació i la realització d'activitats comunicatives.
- La promoció i difusió de valors i drets humans que garanteixin el respecte entre opinions dins el procés de participació.

Cada cop més, aquestes estructures es compleixen i gràcies a això podem aportar i definir nous canals de comunicació entre el ciutadà i les administracions.

Aquests canals els podem definir en tres grans grups que ens ajudaran a entendre molt millor el seu funcionament.

- Canals que presten serveis.
- Canals de promoció i desenvolupament de la democràcia.
- Canals de dinamització del procés de polítiques públiques.

- El primer grup de canals potser és el més utilitzat, ja que és el que acosta els tràmits i gestions que es poden fer a la finestra. En aquest grup, englobem les altes a serveis municipals, els empadronaments, les llicències d'obres, les sol·licituds generals, els permisos d'ocupació de via pública, etcètera.

També en aquest grup, hi encabim tot allò referent a informació pública sobre els mateixos tràmits: normativa d'utilització de cada document, per a què serveix i quan s'ha de demanar, quina documentació ha de ser presentada a cada tràmit, ...

Utilitzarem aquests canals per tal d'executar qualsevol gestió amb les administracions competents.

- En el segon dels grups de canals de participació, trobem els de comunicació i promoció. Aquest grup és el que permet i promou espais de diàleg i discussió sobre els temes democràtics. Un clar exemple en són els grups de treball, els fòrums joves, els plens municipals, el consell de nens, ...

També inclouríem en aquest grup els processos de comunicació i informació que tenen els diferents ens per difondre les seves decisions, encara que aquest canal només tindria un sol sentit de comunicació.

- Ja per acabar, el tercer agrupa tots els processos en què el ciutadà intervé en les decisions. Mentre que en l'exemple anterior el ciutadà tenia un paper consultiu, en aquest tercer procés es pretén que el ciutadà tingui un paper actiu i decisiu en les polítiques de participació. Tant és així que és el grup menys nombrós de canals, ja que encara no s'ha arribat a poder dir que el ciutadà decideix plenament la gestió i administració del seu entorn.

Tenint en compte l'anterior agrupació, podem apuntar que l'administració que duu a terme el procés de participació ciutadana decideix quin dels models vol seguir.

Pot activar canals merament consultius, en els quals el ciutadà discutirà i valorarà cadascuna de les propostes fetes pels seus companys o per ell mateix o, d'altra banda, se li pot donar la possibilitat de decidir, executar i posar les condicions a processos i serveis proposats pel mateix grup.

No és difícil d'entendre que els canals on la persona pot decidir i aplicar les seves inquietuds són els més utilitzats per la ciutadania, ja que les seves idees no queden reflectides en una estadística sinó que són aplicades a una realitat.

També val a dir que els governs i administracions han d'aplicar, i apliquen, aquestes polítiques de participació amb mesura i de manera excepcional, perquè la manca de consciència democràtica talla molt les ales al procés.

3 Eines i canals per afavorir i facilitar la participació

En l'actualitat, la primera incorporació d'aquestes noves tecnologies parteix del recurs més extens en tot el territori. Coneixem Internet com la plataforma que ens permet una millor comunicació i un millor espai per a les necessitats anteriorment esmentades.

Aquesta facilitat ha passat per la creació de múltiples portals de serveis administratius i de gestió que han possibilitat la creació de canals de comunicació.

Una de les millors eines és el web, element fonamental en la participació ciutadana.

El Web

Diversos estudis proposen el Web com la millor eina de participació ciutadana descoberta fins ara. Aquesta eina permet agilitzar i facilitar múltiples gestions, així com promoure el diàleg entre l'ens i el ciutadà, tot compartint un espai i un temps immillorables.

Tant és així que les possibilitats que ens pot arribar a oferir una interfície web són tan extenses que encara no s'han arribat a explotar en la seva totalitat.

- **www.democraciaweb.org** Web molt interessant, promoguda per la UOC (Universitat Oberta de Catalunya), amb l'objectiu d'afavorir la informació, el debat i la participació ciutadana a través de la xarxa". Ens posa al nostre abast informació, espais de debat, d'intercanvi d'informació i d'opinions sobre la democràcia, amb el suport de Parlament On Line i la Fundació Jaume Bofill.



Per tenir una idea de la gran eina que ens facilita aquest canal, presentem a continuació alguns dels serveis que ens ofereix la interfície web de molts dels òrgans de govern del nostre país.

- **Missatgeria general:** La plataforma web ens permet un canal de comunicació molt vàlid amb la missatgeria. Aquesta eina ens permet comunicar-nos i dir la nostra en referència a qualsevol tema del nostre interès sobre l'òrgan al qual adrecem la nostra consulta.

Aquesta eina ens permet proposar queixes, correccions, aportar informació, donar la opinió i moltes més accions en el moment i lloc que nosaltres desitgem. Aquest factor facilita molt la gestió, ja que la nostra petició es manté registrada per escrit i qualsevol reclamació té un rerefons comunicatiu molt important.

Utilitzem aquesta missatgeria per dirigir missatges a un ens o a una part d'ell, sempre que disposem de la seva adreça electrònica.



- **Normativa:** un altre procés que ens permet el web és la publicació de tots els materials que regulen i normalitzen tots i cadascun dels processos administratius i de gestió de cada organisme públic.

Informacions com els textos legals, els butlletins oficials, les normatives que regulen cada tràmit o els terminis per a cada procés poden ser objecte d'informació penjada al web.

Ordenances municipals i reglaments
Ordenança municipal sobre aliments i establiments alimentaris
Ordenança sobre tinença d'animals
Ordenança municipal de cementiris
Ordenança de circulació
Ordenança de publicitat exterior
Ordenança municipal per a la gestió de runes i terres

- **Directori:** el directori reuneix tota la informació d'institucions o persones que el formen. Dins seu, hi podem trobar el correu electrònic, l'adreça postal, el telèfon, l'horari d'atenció al públic, el nom de l'encarregat i qualsevol informació que la institució cregui que s'ha de conèixer.

Aquesta documentació ens serà molt útil a l'hora d'utilitzar canals com el correu o el telèfon, perquè ens donarà tota la informació sobre la persona o institució amb la qual volem contactar.



- **Informació general o especialitzada:** el web és un bon canal per donar informació corrent. Novetats sobre l'organisme, festes que s'hi organitzen, activitats culturals o de gestió que cal tenir en compte, dates assenyalades (com la finalització del termini de preinscripció a les llars d'infants de la ciutat), i d'altres informacions més específiques.

Cada institució té els seus canals o gestors de contingut. D'aquesta manera, i ordenat o no per temàtiques concretes, el ciutadà o usuari d'aquest web té tota la informació a l'abast només entrant al web de l'organisme.

A banda de consultar aquesta informació via web, alguns gestors de contingut faciliten poder establir un perfil d'informació i rebre al nostre correu, de manera periòdica, informació sobre els temes proposats al nostre perfil.

Si només ens interessés la informació referent a la compra i la venda d'immobles, es podria redactar un perfil en aquest mateix gestor i, sempre que aparegués una notícia o comunicació referent a aquest tema, rebríem un missatge amb la documentació penjada via correu electrònic.

Aquesta aplicació ens permet agilitzar molt més poder estar al dia, ja que no cal filtrar tota la informació perquè ens arribarà només la documentació interessant.

Aquesta gestió es pot realitzar en molts altres camps i àmbits del web.

ACTUALITAT

II Congrés sobre patologies derivades de l'estrès
Se celebrarà el dies 16 i 17 de novembre al Palau de Congressos →

Primer Cicle de Concerts de Tardor a Casa Canals
Tots els concerts seran gratuïts →

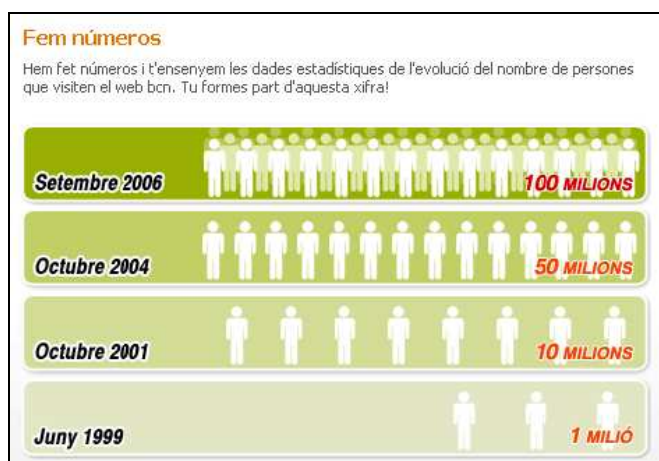
Inauguració del camp de gespa artificial de Bonavista
Els camps de Campclar i la Floresta els propers a disposar de gespa artificial →

[Veure notícies anteriors](#) [RSS](#)

- **Estadístiques i d'altres marcadors:** un web també ens pot oferir un apartat dedicat a la comunicació i realització d'estadístiques. Amb aquest, podem conèixer els gustos dels nostres visitants i saber en cada moment quin és l'apartat del web que no rep tantes visites i esbrinar-ne el motiu.

També podem saber, si els serveis de gestió i tràmits s'utilitzen correctament, quin tràmit seria necessari i no apareix o quin s'hauria d'eliminar pel seu escàs ús, i quants usuaris en fan ús.

Tot això ens ho permet una interfície web, encara que té altres possibilitats aplicades a qualsevol dels conceptes anteriorment explicats.



- **Fòrum:** aquesta mateixa configuració ens permet crear fòrums de discussió entre els usuaris. És a dir, crear petites "places" o "mercats" on discutir qualsevol dels temes que ens puguin interessar.

Utilitzem aquesta eina per proposar nous temes de discussió o per dir-hi la nostra sobre temes ja proposats per altres companys.

És un molt bon mitjà per valorar el que pensa el ciutadà sobre molts temes i per rebatre i entendre que hi ha més opinions sobre un mateix tema.

Fòrums Joventut			
FÒRUM	MISSATGES	RESPOSTES	DARRERA APORTACIÓ
Grup 1: EMANCIPACIÓ JUVENIL	4	3	30/10/2006 09:31h
Grup 2: CULTURA I LLEURE	3	2	28/10/2006 10:58h
Grup 3: ASSOCIACIONISME I PARTICIPACIÓ	2	0	
Grup 4: GLOBALITZACIÓ, PAU I SOLIDARITAT	1	0	
Grup 5: SOSTENIBILITAT I MEDI AMBIENT	1	0	28/10/2006 10:57h

Utilitzeu el nostre cercador per trobar el missatge que busqueu:

- **Grups de discussió:** aquesta altra eina ens permet crear un vincle entre els correus, de manera que quan algú envii un correu a un grup, el missatge es distribueixi en còpies a tots els elements d'aquell grup.

D'aquesta manera, si el nostre interès és opinar sobre la legislació actual dels drets del menor amb els nostres companys advocats, no caldrà que enviem un missatge a cadascun dels companys, sinó que amb un sol missatge enviat al grup "AmicsAdvocats" tindrem la nostra comunicació repartida, per exemple.

S'utilitza en temes concrets, com ara la petició d'un apartat del govern municipal sobre un tema. Si és una inquietud departamental, el grup el formaran els diferents components del departament; si és més extens, s'assoliran els correus dels interessats.

Cada cop més, s'innova en aquest món i surten nous canals i noves eines de comunicació. Les que hem referit en aquest petit llistat són les més esteses i utilitzades, tot i que cada institució utilitza la que més serveix per a cada tipus de necessitat.

El mòbil

No només les TIC evolucionen cap a un món web, sinó que les seves progressions van molt més enllà i s'apliquen a molts dels camps de la gestió del coneixement, com per exemple la telefonia.

Amb la telefonia, tal com es feia antigament, es poden fer molts processos, com la petició d'informació, l'anul·lació d'alguna de les operacions fetes a finestreta i d'altres tràmits.

Aquest canal potser és un dels primers que es va posar en marxa, a part de la gestió merament documental, és a dir, amb la documentació en mà.

Actualment, l'impuls de les noves generacions de mòbils donen un gir a aquestes possibilitats i els presenten com un pou d'idees per a la participació electrònica.



Un dels exemples clars que trobem és poder demanar informació del tema que sigui enviant un petit missatge a un número determinat.

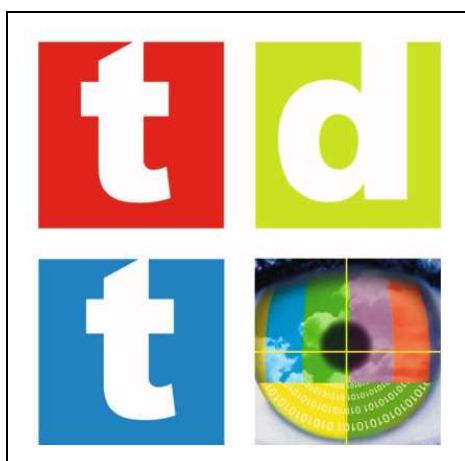
Aquesta revolució permet engrandir molt més l'espai, fer qualsevol dels tràmits sense tenir connexió a Internet, sinó cobertura al telèfon. Com que la cobertura és molt més àmplia que la xarxa telefònica, això ens permet una major cobertura de totes les nostres gestions des de qualsevol punt del territori.

A més, i dins un altre camp dels esmentats anteriorment, podem rebre informació sobre l'adreça d'alguna institució, el telèfon d'una de les oficines de l'entitat o qualsevol informació de l'ens. D'aquesta manera, podem equiparar i sobrepassar les possibilitats que ens ofereix el web amb la telefonia mòbil interactiva.

Val a dir, que aquesta tecnologia no està tan estesa com la web, però la societat del coneixement aposta fortament per aquest canal i la novetat paral·lela: la **PDA** (-*Personal Digital Assistant*- petit ordinador de butxaca).

Si l'explicació començava per la tecnologia de la informació i la comunicació més utilitzada, en un segon nivell i ja per acabar, es planteja la interactivitat des d'un altre camp encara per explotar: la **TDT** (Televisió Digital Terrestre).

La Televisió Digital Terrestre permetrà crear una interactivitat que mai no ha aconseguit la televisió convencional ja que, amb el nou sistema de comunicació, l'espectador podrà dir la seva en qualsevol de les televisions que emetin amb TDT.



Aquesta eina s'està perfeccionant, perquè el temps límit per posar-la en pràctica s'assoleix al 2009, quan cessaran les proves i les institucions hauran d'oferir tots aquests serveis al ciutadà.