

MediaFranca: Fraternidad, Creatividad y Ciudadanía

Herbert Spencer et al.

e[ad] Escuela de Arquitectura y Diseño, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Chile

hspencer@ead.cl

Eugenia Rivieri

e[ad] Escuela de Arquitectura y Diseño, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Chile

eugenia.rivieri@ead.cl

keywords: e-democracy, e-government, social software, interaction design, metadesign

Introducción

Las recientes movilizaciones ciudadanas en Chile, en su transversalidad y convocatoria, han trascendido a desafiar el objeto mismo de la presente investigación, aportándonos con experiencias directas, muchas veces rectificadoras de algunas premisas teóricas que teníamos equivocadas, entre ellas, el supuesto deterioro del capital social –que pensábamos– se concentraba entre los más jóvenes. La aparente apatía juvenil, observada por diversos estudios durante los últimos años (Martí, 2008; PNUD, 2006; Putnam, 2001; Welp, 2007), no resultó ser otra cosa que una profunda desesperanza e impotencia producto de la desconfianza hacia el sistema en general, manifestándose este año en oleadas sucesivas de movilizaciones que han girado en torno a temas-eje, activado a la esfera pública de una forma inédita.

Este “estado de movilización” es transversal en muchas las sociedades modernas y ha llegado para quedarse. Ejemplo de esto son: el 15M, la primavera árabe, el movimiento de los indignados, el movimiento estudiantil en Chile, los recientes desórdenes en Londres, sólo por nombrar algunos. La hebra común que los vincula en muchos casos se refiere al descontento social, con una insuficiente o nula canalización de los anhelos civiles hacia las políticas públicas imperantes o, puesto en la perspectiva de nuestra investigación, un gran anhelo de vida democrática de calidad.

Esto se ha reflejado en la fuerte voluntad de participación directa de la ciudadanía, ahora empoderada por las herramientas digitales, fundamentalmente a través del uso de las redes sociales que, aunque pueden en ocasiones banalizar los procesos de debate y participación, se han constituido en un nueva ágora pública, desestimando los canales de participación tradicionales y abogando por un modo más transparente y reversible para el diálogo ciudadano. El co-diseño, o diseño participativo se ha instalado como un modo válido para enfrentar este problema:

“More broadly, co-design provides an avenue for addressing a disengagement from politics and democracy, and building social capital. (...) Public services and governments around the world face pressures from a more demanding public, increasing social complexity and diversity, and overstretched resources”(Bradwell & Marr, 2008)

Este trabajo, entonces, describe las dinámicas y procesos observados durante el desarrollo de las movilizaciones sociales iniciadas por los estudiantes chilenos y secundadas por distintos actores y sectores políticos. Hemos querido establecer medidas de eficacia constructiva, identificando los riesgos y oportunidades implícitas en la naturaleza volátil y compleja de estas dinámicas; nuestro interés radica en identificar patrones de interacción social y de colaboración para traducirlos en un modelo mayor que permita aportar a la comunidad de diseñadores y desarrolladores de plataformas de gobierno electrónico.

Contexto Actual

Los espacios de comunicación y participación se han situado en un nuevo escenario a partir de la introducción y masificación del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Esta innovación tecnológica produjo un cambio de *sensorium* (Martín-Barbero, 2001) cuyo exponente de visibilización han sido las culturas juveniles. Su forma de ser y estar en el espacio viró produciendo los cambios estéticos ampliamente conocidos como tribus urbanas, grupos identitarios estrechos funcionando socialmente como archipiélagos de islas desconectadas. Aquel fenómeno paradigmático es y ha sido estudiado desde distintas perspectivas teóricas.

Diseñar para la inclusión y el involucramiento ciudadano de los jóvenes es de vital importancia, pues son los que han sido históricamente protagonistas de los cambios sociales y culturales y los que, en el último tiempo, han estado a la vanguardia del uso y (re)creación de la web 2.0. Basta recordar a Mark Zuckerberg estudiante en Harvard cuando esboza los primeros trazos para una comunidad *en red* o a los que implementaron *wikipedia* generando una propuesta enciclopédica narrativa-editorial de corte colaborativo nunca antes vista. Sin embargo, diseñar para favorecer la deliberación —etapa necesaria para un proceso democrático— es el paso que falta en esta sostenida tendencia hacia el empoderamiento del usuario/ciudadano.

Caso de Estudio

Nuestro trabajo de investigación se ha centrado en comprender a los jóvenes en su relación con el poder y sus patrones de interacción social y tecnológica por medio de entrevistas semi-estructuradas, observaciones en terreno, sesiones de diseño participativo y co-creación. En el último tiempo, a raíz de las movilizaciones estudiantiles en Chile, nos ha tocado observar muy de cerca —incluso participando en— estas dinámicas deliberativas. Estas movilizaciones no han estado carentes de fuertes autocríticas, teniendo muchas veces que reformularse estructuralmente para asegurar su continuidad. El debate interno del cuerpo estudiantil se dirime por un lado entre una estructura piramidal jerárquica basada en vocerías y mecanismos de representatividad por medio de votaciones, y por otro lado, un modelo distribuido en delegados por grupos, enfocados en trabajos concretos, sin representantes y con una fuerte horizontalidad. Estos dos modelos fueron denominados “modelo palomas” y “modelo estorninos” respectivamente, debido a sus fuertes similitudes con las dinámicas grupales mostradas en los distintos tipos de bandadas (Spencer & Sanfuentes, 2005).

El **modelo palomas** (*top-down*) es eficiente en para construir el tamaño y la identidad de la figura total del movimiento. Es capaz de instalarse como contraparte a la institucionalidad pero es todavía insuficiente para construir espacio de diálogo en el debate social mayor, donde los protagonistas son los representantes jerárquicos, figuras mediáticas reconocidas a nivel nacional. A ellos se les delega el poder de acción que “consulta” permanentemente con las bases mediante un sistema reglado de votaciones. Este proceso es lento y desplaza la discusión significativa hacia las cúpulas dejando a las bases con la función de presión, algunas veces violenta. A nivel de la experiencia individual, la palabra y la acción quedan desarticuladas, lo que vuelve la participación en un acto simbólico, marcado por un sentido mucho más emocional que racional: el pertenecer, sentirse identificado y apoyar una causa mayor. La envergadura de la causa un sentido de poco trascendencia de la acción individual, generando un sentido tácito de impotencia.

El **modelo estorninos** (*bottom-up*) define un espacio de acción acotado, excluyéndose del gran debate de manera directa, pero estableciendo dinámicas participativas en torno a ejes o proyectos de trabajo que pueden entregar frutos concretos. Se declara tácitamente una “frontera de concernimiento” que filtra el discurso sin asidero ni consecuencia directa posible. Si bien su trabajo puede alinearse a la causa mayor del movimiento, sus acciones creativas son esencialmente autónomas y descentralizadas, obedeciendo primeramente a los contextos y necesidades inmediatas. La identidad del grupo mayor se declara en primera instancia desde una condición preexistente —la pertenencia— y se construye como colectivo en virtud de un trabajo común que debe re-formularse, cada vez. Por este sentido, este tipo de organización es más frágil ya que demanda más trabajo para mantener su pulso y su tamaño. La dinámica de la asamblea debilita al modelo estorninos, ya que la supremacía de palabra por sobre la acción merma la voluntad por participar. Finalmente se termina

produciendo una dinámica meritocrática medida en base a los aportes concretos y liderazgos de los individuos en cada uno de los proyectos en que participa.

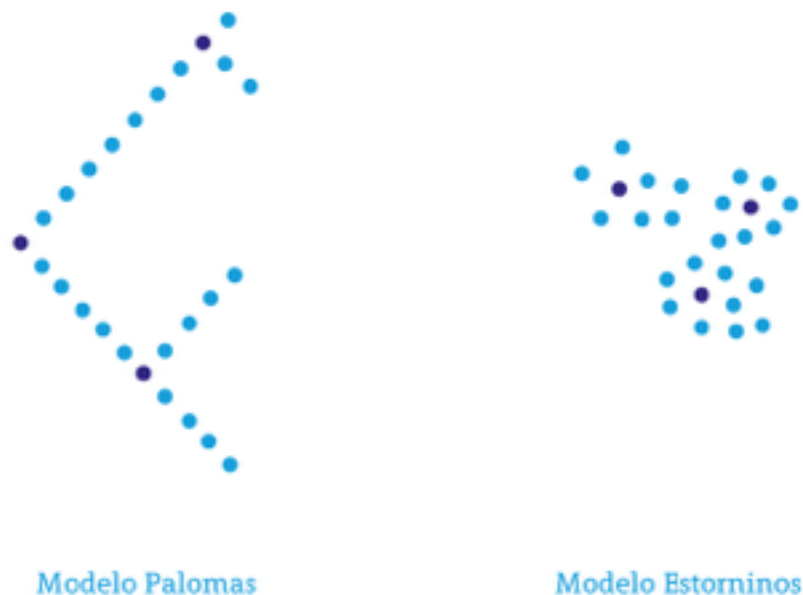


Fig. 1. La diferencia de los modelos define un rol distinto del liderazgo. El modelo jerárquico define líderes que pivotean y canalizan la comunicación, mientras que el modelo horizontal requiere líderes atractores que construyan ejes de trabajo.

La relación con la tecnología entre los estudiantes de educación secundaria y universitaria es difícil de generalizar. Sin embargo, podemos afirmar que los nuevos servicios son mirados con desconfianza inicial pero rápidamente se apropian de ellos como canales alternativos de difusión y notificación. Las redes social (principalmente Twitter y Facebook) son empleados de esta forma, mientras los sitios Web institucionales (frecuentemente montados en Wordpress) sirven para debates públicos más estructurados. Todavía no se emplean servicios para la votación y, en un primer muestreo, se expresó un rechazo hacia esta forma deliberativa producto de la desconfianza que proyecta como una “caja negra” difícil de fiscalizar.

Modelo de Experiencia Democrática

En este trabajo hablaremos de *experiencia* como la interacción entre el individuo y su entorno diseñado. Esta interacción se comprende como un viaje con etapas sucesivas que construyen un sentido de unidad y coherencia. Esta unidad es completa si las etapas llegan a consumarse; y será significativa en cuanto sea emocional y estética (Dewey, 2005). La noción de co-experiencia expande este modelo para incorporar la dimensión social y colectiva de la consumación de un acto colectivo. Esta realidad transforma la realidad consecutiva y sincrónica de la experiencia individual en un fenómeno distribuido y desenfocado, con ciertos hitos significativos (consensuados) que marcan el tiempo y avance de –en este caso– la co-experiencia del proceso democrático.



Fig. 2. El modelo de experiencia propuesto a partir de Dewey, entendido como el acoplamiento entre la acción y su significado.

Podemos reconocer, por lo menos, cuatro modelos tácticos para la construcción de democracia digital. Estas tácticas operan como patrones definidos de interacción digital, y han sido probados en diversos lugares y situaciones del mundo (Edwards, 2002).

En primer lugar, está la noción de democracia directa o plebiscitaria. Se prefiere rechazar este modelo como alternativa de gobierno debido a su peligrosa inconsistencia y poca sustentabilidad en la implementación de las decisiones. La evidencia sugiere que el apoyo a la democracia directa se ve correlacionada positivamente con el grado de insatisfacción hacia las instituciones democráticas de carácter representativo. En efecto, una de las razones para la promoción del modelo directo plebiscitario es el fortalecimiento y legitimación de la decisión en situaciones en que la institucionalidad falla. Este modelo se critica por su carácter tecno-populista que no asegura la viabilidad de las decisiones y falla en alinear correctamente las aspiraciones con los compromisos implícitos en ellas. Sin embargo, cabe destacar que esta estrategia es sumamente provechosa para consensuar los temas relevantes de la agenda pública, es decir, como estrategia de *crowdsourcing* para detectar el sentido de importancia y urgencia para constituir una agenda valorizada desde las prioridades democráticamente establecidas. Tal vez el observar las discrepancias entre los temas emergentes (*bottom-up*) y los temas de la agenda oficial (*top-down*) pueda servir como indicador de legitimidad.

En segundo lugar están comunidades en línea, fortalecidas y empoderadas por la rápida absorción y masividad de redes sociales como Facebook o Twitter. Hay muchas más comunidades digitales de lo que comúnmente se cree, las que se constituyen como una red cívica autónoma. Este modo de interacción constituye un verdadero género discursivo público que facilita la colaboración y la coordinación de un modo altamente flexible. Uno de los principales problemas es la falta de foco de las discusiones que, al ser abiertas y sin una moderación declarada de antemano, suelen contaminarse con ruido de información banal que desvía la atención y tiende a diluir en la superficialidad los asuntos cívicos.

En tercer lugar, los gobiernos están utilizando cada vez más técnicas de minería de datos y visualización de información como una forma de medir la opinión pública. La mayoría de los experimentos en democracia digital llevados a cabo por diversos gobiernos, incluyen herramientas de este tipo. La más fuerte crítica a este enfoque es la volatilidad y superficialidad de la información recabada. Monitorizar los sitios y ciertas palabras clave en Internet no permite acceder al proceso profundo de la formación de la opinión pública.

La presente investigación busca enfocarse en un cuarto modelo de democracia digital que es, sin duda, uno de los más difíciles de diseñar y construir: sostener la participación ciudadana a lo largo de procesos deliberativos. El énfasis aquí está puesto sobre el “elemento de deliberación” dentro de la democracia. Esto tiene poco que ver con la innovación tecnológica y mucho que ver con nuevas ideas sobre cómo enriquecer el proceso democrático como un experiencia social (co-experiencia) con formas y cualidades significativas.

Entre las dimensiones necesarias para la inclusión y participación ciudadana podemos mencionar, a modo de una normativa básica:

- i. Definición del tamaño del “nosotros”. El acotar el universo inmediatamente define el alcance de las decisiones y el tipo de asuntos a discutir.
- ii. Acceso a información balanceada, tiene que ver con la apertura, disponibilidad y acceso a las fuentes. Sin duda, este es uno de los aspectos más fuertes de la Red.
- iii. Mantener una agenda abierta a nuevos asuntos que puedan emerger. La agenda flexible puede entenderse también como una agenda autorregulada mediante mecanismos de valoración colectiva.
- iv. Tiempo para considerar los temas, lo que hace preciso definir plazos y metas (moderar, de algún modo).
- v. Sistema libre de manipulación o coerción (reversible, sincronizable y verificable por cualquiera de las partes)
- vi. Entorno de discusión basado en reglas (transparencia absoluta de los mecanismos de priorización, adscripción, votación, reconocimiento, etc.)
- vii. Gran quórum de participación e inclusión en la discusión (proporcional al recorte)
- viii. Posibilidades de interacción libre entre los participantes, es decir que la plataforma no monopolice la conversación sino que facilite el intercambio y el desarrollo de la conversación en entornos *offline*.
- ix. Reconocimiento de las diferencias entre los participantes, pero el rechazo a los prejuicios basados en estatus (Edwards, 2002).

MediaFranca

Sobre el proceso de la experiencia de las personas, MediaFranca propone una estructura de participación basada en flujos de interacción.

Tabla 1. Nuestro modelo distingue 4 estados dentro de la macro (co)experiencia democrática

El modelo contempla desde el levantamiento de temas hasta la gestión de una iniciativa a través de herramientas ad-hoc. Esta estructura perfila los procesos mencionados como estados de participación abiertos, no obligatorios, según la tipología de personas y sus intereses locales, clasificando cada *acción ciudadana* en las instancias de: i) Publicación: levantamiento de temas; ii) Participación: enriquecimiento del diálogo, *feedback* colectivo; iii) Deliberación: Participación indirecta; iv) Gestión: Participación directa.

| <i>Estados</i> | La publicación | La participación | La deliberación | La gestión |
|--------------------------------|--|---|---|--|
| <i>modo de la experiencia</i> | documental testimonial individual | conversacional constructiva co-experiencia | reflexiva contemplativa | inmersiva inclusiva colaborativa |
| <i>dinámica de interacción</i> | informar reportar denunciar | consultar argumentar apoyar/rechazar | votar adscribir | comprometer trabajar reclutar |
| <i>objetivos</i> | construir una imagen equilibrada y exhaustiva de la realidad a partir de la colaboración | establecer las normas básicas de reciprocidad y reconocimiento del otro | proveer de un registro público como testimonio de la toma de decisiones y acuerdos democráticos | Depositar la responsabilidad final en la comunidad involucrada |
| <i>herramientas</i> | perfil de identidad publicación multiformato | visualización adscripción suscripción conversación | valoración evaluación apoyo/rechazo | coordinación colaboración administración incentivo |



Fig. 3. El modelo MF propone una configuración de experiencias encadenadas articulando una co-experiencia social de democracia.

Es necesario hacer un especial hincapié en la etapa deliberativa y en normar los procesos vinculantes, apuntando a la motivación a través de la construcción del perfil ciudadano, grado de participación-influencia, y la realización, mediante la recomendación inteligente de oportunidades y soluciones legales según las características de las conversaciones. Construir un modelo deliberativo en base a la votación, no asume la diversidad de intereses ciudadanos en cada uno de estos estados (Rosenberg, 2007), más bien, excluye a quienes no deseen participar del resto de las instancias. Una persona podrá sentirse atraída levantando temas locales, conectando conversaciones, pero no gestionando la realización de un proyecto. Si apuntamos a una autorregulación de los mecanismos vinculantes tenderemos, sin duda, a una suerte de meritocracia, donde las personas tendrán necesariamente mayor injerencia sobre aquellos asunto sobre los cuales han invertido tiempo y trabajo.

Sobre la motivación y el incremento en la sinergia de las conversaciones, hacer público un perfil ciudadano de acuerdo al nivel de participación, genera una reputación e influencia que desincentiva la publicación de información banal. Cada persona con su identidad ciudadana, del mismo modo que lo hace con su perfil en las redes sociales ya que forma parte del mismo ecosistema. Distinguir la participación a través del reconocimiento de personas, aumenta la relación horizontal y la importancia del empoderamiento cívico a través de la representatividad (Sartori, 2009).

Si bien los servicios digitales son altamente sofisticados en los algoritmos que los gobiernan. La democracia, por otro lado, debe ser transparente y comprensible; no como una caja negra sino como un cubo blanco. Una elección es aritmética, sus mecanismos son comprensibles y fácilmente verificables. En este sentido, la complejidad radica en la simpleza requerida para no obscurecer ni delegar la transparencia necesaria en algoritmos complejos.

Conclusiones

En el contexto actual de servicios Web, resulta complejo plantear una solución genérica o “bala de plata” si no existe un compromiso institucional mayor que aborde el problema como el acceso, la neutralidad, la transparencia de los datos públicos, la arquitectura propietaria de la Red, entre otros. Este texto hace un llamado a los gobiernos para que lideren iniciativas de integración y de estándares para una nueva generación de servicios ciudadanos desde la óptica del metadiseño. Sin embargo, mientras se requiera de mejoras incrementales al sistema, no perdamos de vista el sentido profundo de la experiencia ciudadana a cambio de una mirada más pragmática y cortoplacista de los servicios Web vinculados a modelos de negocios inmediatos de carácter corporativo. Nos damos cuenta que se necesita una mirada más holística y sabia para el oficio del diseño, donde reconocemos la importancia del diseño participativo e inclusivo, asumiendo nuevos modos de co-creación más flexible.

Agradecimientos

MF 2010: Cristóbal Severín y Rodrigo Moya. Un especial agradecimiento a Francisco Vera, diseñador e investigador memorista y Macarena Álamos por la documentación en terreno.

Bibliografía

- Bradwell, P., & Marr, S. (2008). *Making the Most of Collaboration* (No. 23). (Demos, Ed.)An International Survey of Public Service Co-Design (p. 53). Retrieved from <http://demos.co.uk/publications/makingthemostofcollaboration>
- Dewey, J. (2005). *Art as Experience* (p. 384). Perigee Trade.
- Edwards, A. (2002). *Bowling Together. Online Public Engagement in Policy Deliberation*, by Stephen Coleman and John Götze (Vol. 7). IOS Press.
- Martí, J. (2008). Alguna precisión sobre las nuevas tecnologías y la democracia deliberativa *Revista de Internet*.
- Martín-Barbero, J. (2001). *Al Sur de la Modernidad: Comunicación, Globalización y Multiculturalidad (Nuevo Siglo) (Spanish Edition)* (p. 305). Instituto Internacional de Literatura Iberoamericana.
- PNUD. (2006). Desarrollo Humano en Chile. Las Nuevas Tecnologías: ¿un salto al futuro?
- Putnam, R. D. (2001). *Bowling Alone*. Simon & Schuster.
- Rosenberg, S. W. (2007). Rethinking Democratic Deliberation: The Limits and Potential of Citizen Participation. *Polity*, 39(3), 335–360. doi:10.1057/palgrave.polity.2300073
- Sartori, G. (2009). *La democracia en 30 lecciones* (p. 150). TAURUS EDICIONES, S.A.
- Spencer, H., & Sanfuentes, M. (2005). Con\$tel: Red Abierta de Conocimiento Académico.
- Welp, Y. (2007). Democracia y Fractura Digital en América Latina. ... *Internacional Democracia Directa en América Latina*.