

Parla. Escolta.

Estudi etnogràfic sobre l'us d'internet en el procés participatiu per a la Reforma de l'Estatut de Catalunya

David Gómez i Fontanills – febrer 2005 – v.1.2

L'autor original d'aquest text és en David Gómez i Fontanills. L'obra està protegida per una llicència Creative Commons del tipus Reconeixement-CompartitIgual 2.0. Ets lliure de: copiar, distribuir, comunicar públicament l'obra i fer-ne obres derivades. Sota les condicions següents: RECONeixEMENT: has de reconèixer i citar l'autor original. COMPARTIR AMB LA MATEIXA LLICÈNCIA: si alteres o transformes aquesta obra o en generes obres derivades, només pots distribuir l'obra generada sota una llicència idèntica a aquesta. Quan reutilitzis o distribueixis l'obra has de deixar ben clars els termes de la llicència de l'obra. Alguna d'aquestes condicions pot no aplicar-se si obteniu permís del titular dels drets d'autor. Els drets derivats d'usos legítims o altres limitacions no queden afectats per l'anterior. El text legal sencer es troba a: <http://creativecommons/licenses/by-sa/2.0/legalcode/>

Sumari:

- Introducció
- Metodologia
- Descripció
- Conclusions
- Línies de recerca
- Bibliografia
- Notes

Introducció

En aquest text presento els resultats d'un estudi etnogràfic sobre el disseny i us de recursos a internet dins el procés participatiu de la Reforma de l'Estatut de Catalunya. L'estudi respon en l'interès per la recerca sobre com es construeixen i són utilitzats els sistemes de participació, deliberació, presa de decisions i creació col·lectiva en xarxa.

En aquest cas concret em centro amb els recursos que el Govern de la Generalitat proporciona a la seva web (www.gencat.net/nouestatut) com a part de la campanya "**L'estatut és de tothom · Parla**" que buscava informar, recollir aportacions i estendre el debat. En un context de crisi de legitimitat de les estructures democràtiques i de mobilització creixent de la ciutadania, on l'apropiació de les tecnologies de xarxa està tenint un paper important, em semblava interessant estudiar el que es presenta com una iniciativa de participació política impulsada des del Govern i que es relaciona amb una llei fonamental.

L'esquema bàsic dels recursos a la web esmentada és el següent:

- Un Fòrum com a espai de discussió
- Un espai anomenat "El Govern t'escolta" que permet enviar preguntes o aportacions
- Un espai anomenat "Xat amb el Govern"
- Un espai amb Materials de Suport
- Una llista de correu per qui vulgui rebre informació

Pel que fa a les aportacions el procés va començar el juny de 2004 i va concloure el 17 de novembre del mateix any amb la presentació per part del Conseller Joan Saura d'un informe a la

Ponència Parlamentaria encarregada de la redacció de l'Estatut.

Metodologia

Aquest treball pren com a referència les metodologies qualitatives pròpies de l'antropologia adaptades als processos socials que es donen entorn l'ús de xarxes digitals i té com a antecedent la tasca de diversos autors (veure bibliografia) que amb el seu treball de camp han anat construït una manera d'aproximar-s'hi.

El que aquí exposaré es basa en les dades obtingudes en una experiència etnogràfica que va des de mitjans del mes d'octubre de 2004 fins a mitjans de gener de 2005. En aquest període s'ha fet una observació participant de la web del "nou estatut"^[i] de la Generalitat de Catalunya, s'han entrevistat a dues persones de la Direcció General de Participació Ciutadana, s'han iniciat entrevistes amb diverses persones que han utilitzat la web per informar-se, fer aportacions o debatre, s'ha buscat documentació i s'han començat a organitzar les dades. Més endavant entraré en el detall de cadascuna d'aquestes tasques.

Partint de la concepció que les tecnologies són el resultat d'una construcció social volia acostar-me als participants del procés participatiu de reforma de l'estatut per intentar conèixer com el vivien i què en pensaven. En una primera aproximació em va semblar que pel que fa als recursos disponibles a la web hi havia una distinció clara entre els qui els havien dissenyat i els gestionaven i aquells que els utilitzaven ^[ii]. Vaig pensar que aquesta divisió dels participants en dues categories (d'una banda dissenyadors/gestors, de l'altra usuaris) podia resultar útil per enfocar l'estudi.

Dissenyadors/gestors

Volia conèixer el "què" i el "com" del disseny i la gestió de la web del "nou estatut". El primer pas va ser anar a buscar dades a la pròpia web i seguir la observació de Christine Hine d'adoptar una actitud reflexiva i així convertir la pròpia "pràctica de recol·lecció de dades en una dada en sí mateixa" (Hine 2004, p70). Així vaig poder conèixer l'estructura de la web, els recursos dels quals disposava i vaig analitzar els textos que servien per presentar-los.

Vaig utilitzar la bústia de contacte per explicar el que estava fent i preguntar algunes coses. D'aquesta manera vaig contactar amb Joan Manuel Espuelas Puigdollers amb qui vaig acabar parlant per telèfon. És el Responsable de Sistemes d'Informació a la Direcció General de Participació Ciutadana. Va participar en el disseny de la web, en la creació dels continguts i ha estat el responsable directe de l'administració del Fòrum i de l'atenció de la Bústia on es feien les consultes i s'enviaven les aportacions. En certa manera en Joan Manuel ha tingut per a aquesta etnografia el paper del que Taylor i Bogdan (TAYLOR-BOGDAN 1987, p.37) anomenen "porter" ^[iii], ja que m'ha proporcionat informació, ha facilitat que enviés un missatge a través de la llista de correu i que concertés les entrevistes amb ell i el Director General, en Joaquim Brugué i Torruella.

Vaig fer les dues entrevistes a la seu de la Direcció General (la tercera planta d'un edifici al carrer Pau Clarís de Barcelona) el dia 17 de desembre. Vaig entrevistar en Joaquim Brugué al seu despatx i en Joan Manuel Espuelas al despatx del subdirector, que és un espai que sembla que fan servir

per reunir-se. Les entrevistes van consistir en una conversa oberta on jo només tenia un guió de referència sobre temes que volia tractar. Posteriorment vaig transcriure les entrevistes a partir de la gravació i els vaig passar el text perquè el revisessin.

En Joan Manuel és funcionari públic i abans havia treballat a Governació i Relacions Institucionals on (amb el Govern anterior^[iv]) es va dissenyar el sistema informàtic que s'ha fet servir a la web. En canvi el de Director General és un càrrec polític i en Joaquim Brugué, professor de ciències polítiques a la UAB, va ser nomenat quan el nou Govern Tripartit^[v] va crear la Direcció General de Participació. Ell va començar a treballar el mes de març de 2004 amb una secretaria i sense equipaments, que poc a poc han anat aconseguint a mesura que també creixia el nombre de personal fins a l'equip de 7 persones actual.

Els Usuaris

Per tal de conèixer als usuaris de la web vaig començar fent una observació participant del Fòrum. Aquesta va durar des del dia 25 d'octubre fins el 15 de novembre en que el Fòrum va tancar. Hagués estat millor haver començat la observació abans (idealment al mes de juny) ja que els missatges eren molts^[vi] i es feia difícil fer-se'n el càrrec, prendre notes, registrar els més interessants, etc... Malgrat tot crec que vaig poder copçar algunes de les dinàmiques que es generaven i algunes de les pràctiques dels participants. Prenia notes sobre documents HTML^[vii] en una mena de Quadern d'Observació i cada un o dos dies canviava el meu focus d'atenció en un aspecte diferent (HAMMERSLEY-ATKINSON 1994, p.3) explorant el que anava descobrint.

Amb massa poc temps abans no es clausurés vaig enviar un missatge al Fòrum explicant la recerca que feia i demanant per fer entrevistes. Només una persona (informant u001) va respondre a aquest missatge. Volia entrevistar a més gent i vaig demanar a en Joan Manuel Espuelas de poder enviar un missatge a la llista de distribució (on hi havia subscrietes unes 300 persones). Juntament amb un altre investigador, en Javier Mayo^[viii], vam escriure un missatge conjunt i vam acordar una política de tractament de dades^[ix]. En poques hores vaig rebre unes 20 respostes de persones interessades en col·laborar (que en les setmanes següent arribarien fins a 44).

Vaig decidir assumir el nombre de gent que contactés amb mi definint una manera de portar les entrevistes. A cada persona que entrava en contacte li assignava un codi (u002, u003, u004,...) i l'incorporava a dues llistes, una amb només aquest codi com a identificació en la que enllaçava amb el contingut de les entrevistes i l'altra que només servia per connectar aquest codi amb el nom i les dades de contacte (bàsicament adreça de e-mail). Em proposava fer una variant singular d'entrevista semiestructurada a través de correu electrònic en 3 o 4 fases. La primera fase era un primer contacte, enviava la política de privacitat de dades i en demanava l'acceptació. Alhora aprofitava per fer unes preguntes bàsiques sobre els recursos que s'havien utilitzat. En la segona fase iniciava l'entrevista com a tal, amb preguntes sobre l'experiència de participació, indicant a la persona entrevistada que s'estengués tan com volgués i que passés per alt les preguntes que no volgués contestar. Aquestes preguntes es basaven en un qüestionari tipus que adaptava en funció

de les respostes al primer missatge. En una tercera fase em proposava enviar noves preguntes en funció de les respostes obtingudes i del coneixement obtingut pel conjunt d'entrevistes. Deixava oberta la possibilitat d'una quarta tongada per aclarir aspectes que em semblessin interessants ^[X].

A hores d'ara he rebut resposta de la segona fase de 16 entrevistats a 2 dels quals ja he enviat preguntes personalitzades de la fase 3, d'altres les estic preparant. Hi ha 18 persones de qui encara espero resposta del primer missatge i 5 que ja me l'han donat i als qui estic enviant la segona tongada. Finalment hi ha 3 persones que van contactar amb mi més tard i a qui encara no he enviat el primer contacte i una que ha abandonat explícitament l'entrevista per ser menor d'edat i no haver rebut l'autorització dels pares.

En la frase 3 intento reformular algunes de les respostes dels informants per tal de validar-les, alhora que contrastar amb aspectes que han sorgit de les entrevistes amb altres persones.

La interlocució

Aquest estudi s'està portant a terme en el context del curs de Doctorat "Metodologies Qualitatives per a la Recerca Social" del qual l'Alessandra Caporale n'és la consultora. Per tant està subjecte al calendari i al programa del curs. Això m'obliga a seguir una estructura marcada i a presentar una sèrie de treballs parcials. Aquestes fites són útils per tal d'extreure el suc de les dades obtingudes en cada moment, reflexionar sobre el procés i guanyar en comprensió a cada etapa. D'altra banda l'Alessandra actua com una interlocutora (TAYLOR-BOGDAN 1987, P. 75) que orienta i dóna valoracions, fet que representa un estímul a l'hora de prendre notes i redactar els informes. Tanmateix els Fòrums del curs dins el Campus virtual també representen un escenari privilegiat per a una recerca com aquesta, on persones que estem seguint recerques similars i les mateixes lectures compartim informació i reflexionem conjuntament sobre aquests temes (tot i que a vegades un té la sensació de no tenir prou temps per fer les aportacions que voldria).

En Javier Mayo, en tant que farà la recerca sobre el mateix camp i amb qui m'he coordinat en una sèrie de coses també actua com a interlocutor de la recerca. Igual que en Jaume Ferrer, amb qui de fa temps portem recerques comunes o paral·leles i amb qui ens llegim mutuament els treballs i els comentem.

Progressivament també en Joan Manuel Espuelas s'està convertint per mi en un interlocutor que tinc present quan treballa amb el material. Ell ha tractat amb aquestes dades durant mesos i ha escrit informes d'avaluació sobre el procés. Compartim un coneixement d'aquest material que poques persones més tenen.

La organització de les dades

Durant la observació participant vaig anar prenent notes i recopilant exemples d'intervencions en el Fòrum. Entremig incloïa notes diferenciades on apuntava possibles interpretacions de les dades o aspectes que caldria investigar.

He seguit un procediment similar amb les entrevistes. Tant sobre les respostes de correu electrònic

dels informants “usuaris” com en les transcripcions de les entrevistes gravades, he anat fent anotacions personals diferenciades, comentaris sobre coses a concretar o validar i completant informació sobre referències que citava l'entrevistat ^[xii].

Posteriorment he començat a fer llistats temàtics d'opinions dels entrevistats com ara: “expectatives sobre la reforma i el procés de participació”, “com van conèixer la campanya” i “comentaris sobre els recursos de participació: fòrum i bústia”. I dins aquestes darreres distincions com ara “el context relacional”, “la qualitat de la discussió/debat”, etc... Sobre els fragments d'entrevista inclosos he destacat paraules i frases amb negreta i he inclòs comentaris intentant definir posicions.

Paral·lelament en una llibreta anava anotant conceptes i categories interessants així com idees emergents sobre la interpretació de les dades.

Descripció

La web del nou estatut i el processament de les aportacions

En la constitució de la web del nou estatut com a espai d'informació i participació en línia intervenen diversos factors, entre els quals:

- La organització, el disseny i els continguts
- El sistema informàtic que permet oferir els recursos que hem esmentat
- Les aportacions i intervencions dels participants

El disseny de la campanya i dels continguts de la web es van fer a la Direcció General de Participació Ciutadana. La web forma part d'un procés participatiu que inclou també la possibilitat de fer aportacions per via postal, diversos actes “en el territori”, acords bilaterals amb organitzacions de la societat civil, etc... Tot aquest plantejament parteix d'una proposta del propi Joaquim Brugué que és discutida a Consell de Direcció del Departament (el qual està format pels alts càrrecs del departament més la cap de premsa i el cap del gabinet del conseller) i després desenvolupada per les persones responsables de cada tema. Pel que fa més específicament al disseny gràfic, el slogan “L'Estatut és de Tothom, parla” i els espots a premsa, ràdio i televisió són el resultat de la proposta guanyadora d'un concurs de creativitat (on es van presentar 15 agències) organitzat en col·laboració amb la Direcció General de Difusió.

El sistema informàtic que recolza la web del nou estatut va ser dissenyat en l'última etapa del Govern de Convergència i Unió des del Departament de Governació i Relacions Institucionals i en Joan Manuel Espuelas hi va participar. S'inspirava en l'espai Otakantaa ^[xiii] del Govern Finès on la gent opina sobre temes abans no es converteixen en projectes de llei. El desenvolupament del projecte va coincidir amb un moment de retallada pressupostària però es va aconseguir finalitzar amb els mínims requeriments que s'havien definit. L'equip impulsor va fer una ronda per tots els Departament oferint-lo però no va obtenir resposta. Quan la Direcció General de Participació Ciutadana acabada de crear es va trobar sobre la taula el procés participatiu de la reforma de l'Estatut amb un calendari molt ajustat va pensar que podia fer servir aquesta eina que ja estava

apunt. La valoració d'en Joan Manuel Espuelas és que, tot i que té algunes debilitats i que no estava pensada per un procés d'aquestes dimensions, a grans trets ha respost a l'objectiu d'informar i recollir propostes. Les debilitats se centren en l'estructura i funcionament del Fòrum i en les eines d'administració, especialment pel que fa a la gestió de “correu” rebut des del formulari.

Precisament les intervencions dels participants al Fòrum van determinar la percepció d'aquest i la valoració que se n'ha fet d'una banda i d'una altra, com veurem més endavant.

Les aportacions a través de la bústia ^[xiii] “El govern t'escolta” eren ateses diàriament per en Joan Manuel Espuelas que responia si eren dubtes o consultes i enviava un missatge d'agraïment si era una aportació. Totes les aportacions rebudes van ser llegides, comptabilitzades i organitzades en categories. A més d'en Joan Manuel van participar en aquest procés dues persones (llicenciat en història i en polítiques respectivament) que durant l'estiu havien estat informant al bus de l'Estatut i, quan ja s'acostava la data de presentar l'informe a la ponència, van rebre el suport de personal d'altres àrees del mateix Departament fins arribar a ser un equip de 7 persones.

En el procés de redacció de la Ponència Parlamentaria intervé l'Institut d'Estudis Autonòmics (IEA) que s'encarrega d'organitzar el calendari, d'assessorar i de presentar les diverses opcions a discussió i els possibles redactats. L'IEA pertany al mateix departament que la Direcció General de Participació Ciutadana. A partir de l'informe del procés participatiu l'IEA incorpora en les seves propostes la informació sobre les aportacions fetes quan corresponen al tema que s'està tractant. En Joaquim Brugué conjuntament amb en Carles Viver, director de l'IEA, fa un seguiment d'aquest procés per constatar que no s'hagin oblidat aportacions importants i per conèixer els arguments de les aportacions que s'han acceptat o rebutjat.

Pluja fina, participació i democràcia

En Joaquim Brugué parla “d'estratègia de pluja fina” per referir-se a que per a obrir canals de participació han preferit fer “un piló de coses petites”. Al seu entendre no hi ha cap canal definitiu que arribi a tothom i que sigui la solució per la participació política. Per això han preferit obrir moltes vies. Dins d'aquesta estratègia s'han proposat : explicar-se, escoltar i prendre nota (DRIP 2004, p.6). I per fer-ho s'han dirigit d'una banda a la societat civil organitzada (a través d'acords bilaterals, trobades multilaterals, etc...) i de l'altra directament als individus.

Els recursos en web (i especialment la bústia “el govern t'escolta”) estaven pensats com a canal per als individus ^[xiv]. Tot i així, segons m'explica en Joan Manuel Espuelas, hi va haver algunes organitzacions que van utilitzar la bústia per enviar propostes^[xv] i van sortir algunes iniciatives de grups que feien servir els seus propis recursos a internet per discutir o elaborar aportacions^[xvi].

En l'informe presentat per la Direcció General a la Ponència es respon a la pregunta “per què un estatut amb participació?” (DRIP 2004, p.6-8) des de dues perspectives: la dels ciutadans i la dels governants:

- Ciutadans: “...el dret dels ciutadans a estar informats, a ser consultats i a prendre part de les decisions. Avançar des de la simple informació cap el prendre part passant per la consulta

defineix un procés d'intensificació de la participació, d'augment de la seva qualitat i de maduració de la relació entre governants i governats”.

- Governants: “...distingiríem entre dos objectius tradicionals (augment de la legitimitat i millora de les decisions) i dos objectius de nova generació (disposar de col·laboradors i generar capital social)”. Això és concreta més endavant en: “la participació legitimarà”, “enriqueix les decisions”, “aconseguir (...) còmplices que ens ajudin a tirar endavant les iniciatives polítiques” i “reconstruint (...) les relacions entre el Govern i la ciutadania”.

Entre les persones entrevistades n'hi ha que coincideixen en algun d'aquests objectius i d'altres que discrepen.

Hi ha una concepció del procés participatiu com una manera que “el Govern [sàpiga] que en pensen els seus ciutadans i [es pugui decantar] cap a una manera general d'actuar (...) creant els mínims greuges possibles entre les diferents formes de pensar” (informant u011). És una concepció de la participació com una manera de prendre el pols a la societat, “per copsar la sensibilitat del país” en paraules de l'informant u014. L'informant u021 troba una referència interessant: “...com una espècie d'enquesta. Però en aquest cas, és l'enquestat el que es dirigeix espontàniament a l'enquestador i no al revés”. I parla de la possibilitat d'obtenir “una radiografia (una mica borrosa) de l'estat d'ànim amb que es troba el teu poble...”.

Un altra idea que sorgeix en les respostes d'alguns enquestats és la de que la participació és una forma de recolzament (això estaria emparentat amb la idea “d'augment de la legitimitat” i “d'aconseguir còmplices”). Així es diu per exemple que “la importància rau en (...) que tots i totes sentim aquesta reforma com a nostra” (informant u036) o que “bona part de l'acceptació que es faci a Madrid dependrà del suport que doni el poble de Catalunya”. I en la mateixa línia: “si la gent s'hi mulla, i com més serem millor, serà molt més difícil que a Madrid tombin el que surti del Parlament”.

També hi ha diverses opinions que expressen desconfiança o que veuen en el que es presenta com a procés participatiu finalitats perverses. Així l'informant u001 creu que “es una manera de fer-nos creure que la veu del poble és important”. L'informant u007 hi veu una finalitat “propagandística” i coincideix (des de posicions polítiques divergents^{xviii}) amb l'informant u022 en que es tracta d'una maniobra electoralista del PSC (dedueixo que es refereixen a obtenir vots de l'electorat tradicionalment convergent en presentar-se com a “nacionalistes” o “catalanistes”). L'informant u013 diu que els govenants “demostrin una actitud infantil” ja que “les coses no s'han de fer de cara a la galeria”.

La idea que les aportacions puguin enriquir el text apareix amb menys força, tot i que alguns entrevistats hi fan referència (“crec que en sortirà un text molt més ric” u023) d'altres en discrepen obertament. Així l'informant u041 diu que les aportacions tindran “influència nul·la” i que “la participació com a fi no té cap sentit”. L'informant u036 desconfia dels “resultats tangibles” que es puguin obtenir i defensa que és la “classe política (...) juntament amb els tècnics qui estan capacitats per fer aquesta feina”.

En canvi en termes més generals sí que hi ha algunes persones que expressen el desig d'una major qualitat en la participació democràtica. Un entrevistat (u022) li “sembla important que els nostres governants escoltin la veu del poble, no només amb l'Estatut sinó també amb tot en general”. Així aquesta crisi de legitimitat de que parlàvem al principi es manifesta en les paraules de l'informant u030 quan diu que “els polítics a vegades ens tracten com a invàlids socials”. I també de u022 que ja està “fart que tota la implicació que se'ns demane (...) siga només clavar un paperet dins d'una caixa de plàstic, una vegada cada quatre anys. I després a callar la boqueta”.

Un estatut que ha d'anar “a Madrid”

Segons marca la Constitució, l'Estatut de Catalunya ha de ser aprovat pel Parlament català i després per les Corts Generals espanyoles (Congrés i Senat). Joaquim Brugué ho expressa com un “pacte a tres bandes entre els Ciutadans de Catalunya, el Govern de Catalunya i l'Estat Espanyol”. Però moltes persones veuen aquest fet amb pessimisme. Aquesta era una qüestió que apareixia al Fòrum i potser molt més clarament en les entrevistes.

Moltes de les persones que manifesten tenir expectatives relatives a l'augment de l'autogovern, el reconeixement del dret a l'autodeterminació o avenços en qüestions lingüístiques i de “llibertats nacionals” es mostren pessimistes sobre el resultat de la discussió a les Corts o amb el fet que la perspectiva d'aquesta faci rebaixar plantejaments ja d'entrada a la Ponència. Aquí les crítiques es dirigeixen sovint al PSC. Algunes coses que es diuen al respecte són: “la situació política de Catalunya i Espanya farà que no hi hagi grans millores” (u036); “alguns partits ja pensen més en què acceptaran a Madrid que no pas en el que necessitem nosaltres”(u037); “els senyors del PSOE influiran (...) en el PSC i (...) la redacció final quedarà diluïda” (u030); “després ells mateixos (o sigui el PSOE) no aprovaran” (u022); “amb l'excusa del consens i per la necessitat de fer-lo aprovable a Madrid, espero un tímid avenç en l'autogovern”.

Algunes d'aquestes persones són les que plantegen la idea de la participació com a suport, de manera que aquesta no és tant un instrument per fer aportacions reals o per legitimar l'Estatut davant els ciutadans que l'han de votar i viure sota el seu marc legal, sinó com una mesura de pressió davant de “Madrid” (en realitat el conjunt d'Espanya), en certa manera una forma de manifestar-se.

El govern t'escolta?

Pel que fa a la redacció de l'informe i al tractament de les aportacions per part de la Direcció General de Participació Ciutadana, les úniques fonts utilitzades han estat el formulari “el govern t'escolta” (on han arribat unes 4.700 aportacions^[xviii]) i algunes propostes que han arribat a través de la bústia de contacte.

En Joaquim Brugué i en Joan Manuel Espuelas coincideixen a valorar molt positivament el paper que ha jugat aquesta “bústia”. Destaquen que els missatges insultants o fora de lloc eren mínims i ho atribueixen al fet que (en no publicar-se en temps real) no hi havia la possibilitat de buscar “notorietat”. En aquest aspecte coincideixen amb algunes de les persones entrevistades,

especialment aquelles que van escollir aquest canal de participació i van descartar el Fòrum després d'haver-hi accedit. L'informant u013 diu per exemple "al no haver rèpliques a missatges anteriors la gent no té la possibilitat d'engrescar-se a dir tonteries...".

També valoren el nombre de propostes, la diversitat i la qualitat d'algunes d'elles.

En canvi entre els entrevistats observo un sentiment de desconfiança força estès (en diversos graus) sobre la incidència real de les aportacions enviades.

Així entre les expressions més contundents hi ha les de l'informant u007 quan referint-se al títol d'aquest apartat diu: "aquest títol és per sí sol un acte de propaganda". I també la de l'informant u019 que escriu: "suposo que escolten però que els entra per una orella i els surt per l'altra".

D'altres expressen un dubte genèric sobre si realment se'n farà cas. Com u021 que conclou la seva argumentació sobre la vàlua que pot tenir aquest canal dient: "tot açò, si realment són llegides les cartes que arriben a la web i si realment apleguen a mans de les persones que tenen el poder de decisió" i també "no sé si es llegiren alguna de les coses que els vaig enviar".

En part aquesta sensació pot venir donada perquè la web no mostrava cap mena d'informació sobre les aportacions que estaven arribant ni sobre el procés que seguien. No hi va haver informes parcials ^[xix] i només una de les persones entrevistades (u023) sembla estar al corrent de l'existència de l'informe (que s'ha publicat a la mateixa web).

Però sobretot pot ser degut a les expectatives de resposta que tenien respecte a la pròpia bústia. Segons en Joan Manuel Espuelas tots els missatges tenien resposta personalitzada, la gran majoria en un termini màxim de 24h. Si bé alguns dels entrevistats sembla que valoren la resposta rebuda i entenen que la seva aportació s'està tramitant (u025, u023, u013) molts d'altres no ho entenen així. Alguns no recorden haver rebut resposta (u021) o les respostes els semblen automatitzades (u001,u019,u005). L'informant u005 escriu al respecte: "només escolten (...) ja que mai responen res! (...) mai vaig rebre cap resposta personalitzada! Molt decebedor tot plegat!".

En tot cas la resposta rebuda sembla insuficient a alguns entrevistats. L'informant u013 ho expressa així: "No em van atendre! Només em van dir que s'ho mirarien". I l'informant u002 escriu: "No ho tinc gaire clar però com no he rebut absolutament cap informació dels resultats tot hi haver estat participant, penso que potser la cosa quedi en el fons del sac."

Algunes persones desconfien del procés perquè han tingut males experiències en processos similars. Així l'informant u004 diu de la Convenció Catalana per la Constitució Europea: "moltes aportacions de molta gent i quasi nul·la incorporació al text final". I u022 diu que la seva experiència amb la bústia "l'alcalde t'escolta" de l'Ajuntament de Barcelona "és lamentable".

Potser el més categòric és l'informant u019 quan escriu: "no faran cas de res que no tinguessin prèviament decidit". El que ens mostra una percepció del procés participatiu com quelcom amb uns objectius perversos: dotar-se d'arguments (a partir del seu filtrat) per tal de reforçar unes propostes prèviament acordades.

Una olla de grills

Dues de les persones entrevistades coincideixen en qualificar el Fòrum com una "olla de grills". L'informant u022 que no hi va participar perquè pensava que "no serviria de res" i l'informant u013 que no hi va intervenir perquè "no donava cap garantia de ser mirat o llegit per ningú" (referint-se al Govern), perquè "la quantitat de bestieses era tant gran que era increïblement laboriós seleccionar i destriar els missatges interessants" i també perquè "cal distingir entre les parides de la gent que ho fa per fotre i les de la gent que tot i semblar de conya, s'ho creu absolutament". Altres qualificatius que ha rebut el Fòrum són: "escenari de picabaralles" (u036) i "paisaje variopinto y terrible a la vez" (u007).

En les entrevistes respectives els responsables de la Direcció General de Participació Ciutadana també valoren negativament el Fòrum i de fet no l'han utilitzat com a font directa pel que fa a les aportacions lliurades a la Ponència Parlamentaria^[xx]. En Joan Manuel Espuelas en valora només el fet que feia visible que hi havia activitat a la web. Com a contrapunt en Joaquim Brugué comenta que li ha preocupat "que tothom veiés la part menys seria d'aquest procés".

Nancy K. Baym afirma (i ho argumenta en base a diversos estudis sobre comunicació mediada per ordinador) que "l'estil d'una comunitat on-line es modelat per una gamma d'estructures preexistents, incloent contextos externs, estructura temporal, infraestructura del sistema, propòsits de grup i característiques dels participants" (BAYM a JONES 2003, p.58).

En el mateix fòrum alguns participants van exposar ("aquest fòrum està fet amb els peus") i argumentar les seves mancances (no possibilitat de tancar els fils, masses missatges en una pàgina, inexistència d'una estructura visible per temes, ...). En Joan Manuel Espuelas reconeix moltes d'aquestes debilitats i manifesta que ja les està tenint en compte de cara a noves eines que volen crear. Tant ell com en Joaquim Brugué opinen que el fet de ser un Fòrum on no calia registrar-se (posaves un nom cada cop que feies una intervenció) hauria facilitat la sensació d'impunitat entre els participants.

En la meva observació participant vaig poder constatar com es construïa un context relacional que afavoria la bipolarització de les posicions i l'enfrontament despietat. La majoria de les aportacions provenien dels mateixos noms (Desclot, Alex, Felipe V, Tareixa, Nuria, Otra Catalana), persones que segurament s'havien "enganxat" en aquesta dinàmica. Per la informació dels recomptes que m'ha passat en Joan Manuel he pogut constatar que aquests "super-participants" i un segon grup amb un nombre de contribucions no tant altes concentraven el 37% de les intervencions. Un d'ells en va fer 700 sobre les 15.000 totals.

La majoria de persones entrevistades que van participar al Fòrum ho van fer molt poc i només un dels entrevistats (u001) pertany al grup esmentat. L'informant u007 que va seguir durant un temps el Fòrum en té una visió molt crua:

"Les opinions que hi vaig veure eren per apretar a córrer: cruels, despreciatives, prebèl·liques. Si s'han conservat totes les intervencions, seria interessant que es publicuessin, o

que algú en fes un estudi del "feixisme latent" en la nostra societat. Em van esgarriar: pensava en les bestieses que es deien els antics iugoslaus entre serbis, bosnis i croates. La nostra cultura democràtica continua essent zero."

Ell ho atribueix a que "el plugim nacionalista ha anat penetrant la societat profundament".

Una valoració menys pessimista és la de l'informant u025 que diu que "el fòrum és una bona eina per fer sentir el teu punt de vista, defensar-la i contrastar-les amb d'altres diferents" però que quan hi accedeix gent que només vol insultar "crea tota una sèrie de atacs i contraatacs furibunds d'un i altre bàndol però que al cap i a la fi no diuen res".

L'experiència d'us de la mateixa eina per a la discussió del Pla de Recerca i Innovació que em comentava en Joaquim Brugué i que sembla que ha tingut un funcionament molt diferent ens podria indicar que són les persones que hi participen, la temàtica i els contextos externs el que ha determinat aquesta situació, més que no pas l'eina (tot i que podria ser una inadequació de l'eina a aquests).

Un factor que podria haver incidit és el fet que algun dels participants hagués actuat com un "Troll" ; un provocador que intenta enganxar els participants en un "flame", una discussió acalorada, i que va afegint llenya al foc. Durant el període d'observació participant jo vaig intentar analitzar les intervencions d'alguns participants des d'aquesta perspectiva. Em va semblar que "Ahmed(Salt)" i "Felipe V" podien tenir una actuació d'aquest tipus però en tot cas d'una manera singular, ja que no semblava ser un simple passatemps sinó que defensaven posicions coherents i, especialment, Felipe V, derivava cap a intervencions menys provocadores i més argumentades depenent de la dinàmica de la discussió.

Finalment una de les categories emergents en les dades etnogràfiques per qualificar la funció que ha acomplert el Fòrum seria la de "teràpia". A vegades amb connotacions negatives i d'altres positives.

Així en l'entrevista amb en Joaquim Brugué ell deia que caldria intentar generar a través dels recursos de participació online dinàmiques de deliberació intentant evitar que el diàleg es converteixi en "safareig" i la web en un "espai de teràpia col·lectiva". I insisteix en que "el Fòrum es converteix, si vols, en una teràpia per la gent que es desfoga i diu el que li sembla sense cap mena de contenció". I deixa oberta la pregunta si aquesta sola funció pot donar sentit al Fòrum ("potser ja està bé que serveixi per això", "no sé si serveix com a 'teràpia' i ja està bé").

L'informant u007 responia a la pregunta de què li semblava el Fòrum com a recurs de participació: "com a teràpia, bé. Com a símptoma, de por. Com a mètode de diàleg o d'aportació d'idees, dubtós".

L'informant u021 dóna una valoració, a nivell personal, més positiva: "M'hi vaig sentir més alleujat, perquè per fi havia pogut bolcar a l'exterior tot allò que feia temps que guardava dins de mi.(...) Però, almenys, és una forma d'alliberar tensió, i de sentir-me millor amb mi mateix. (Encara que només servisca com a teràpia psicològica...)".

Conclusions: un vol de gallina sobre "L'estatut és de tothom"

Clifford Geertz adverteix a propòsit del desenvolupament teòric: "en antropologia, només solen ser efectius breus vols de raciocini; els vols prolongats solen anar a somnis lògics i a confusions acadèmiques de simetria formal" (GEERTZ 1983). Amb això vol insistir que la teoria es mantingui tant a prop com sigui possible del material estudiat. Amb les dades de que dispoço crec que només és aventurat fer un petit vol de gallina que pot servir com a base per poder seguir investigant aquests temes.

D'una banda crec que s'ha constatat que una part dels participants (no podem dir si és o no significativa) veu amb bons ulls que es creïn mecanismes de participació política tot i que alguns desconfien de la honestat de les intencions del govern en plantejar-les i de la incidència real de les possibles aportacions. En aquesta percepció el disseny del procés i els recursos disponibles hi tenen un paper però no són pas l'únic factor.

En el cas de les aportacions fetes a través de "el govern t'escolta" algunes persones que hi han contribuït no tenen cap mena de consciència de la "ruta" que ha seguit la seva proposta ni de si tindrà cap mena d'incidència. Aquí sí que pot tenir més importància el disseny del procés però cal tenir en compte que serien possibles correccions d'aquest que transmetessin més la sensació de que l'aportació té incidència sense que realment fos així i estaríem anant cap a un simulacre de participació.

Pel que fa al Fòrum es constata una valoració negativa d'una part dels participants i dels propis dissenyadors sobre el resultat obtingut però en canvi era l'únic recurs que feia visible l'activitat a la web i l'únic d'aquesta que tenia una dimensió col·lectiva.

De fet potser una de les debilitats del plantejament del procés participatiu pel que fa als recursos en línia va ser el d'incloure'ls en el "bloc" dels canals dirigits als individus i descuidar el seu potencial com a mitjà de creació col·lectiva que s'ha demostrat efectiu en diferents contextos. L'informant u002 diu al respecte que "hagués preferit alguna cosa més palpable, com algun text de proposta". Hi ha recursos (com els wikis o els CVS) i experiències amb processos de deliberació amb suport web que semblen fer factible aquest camí.

Finalment crec que cal mantenir les conclusions que es puguin extreure d'un procés d'aquest tipus a la situació i als paràmetres en que s'ha donat i NO EXTRAPOLAR-LES excessivament. En un moment en que s'estan començant a experimentar processos de participació i deliberació política per mitjà de recursos online extrapolar els resultats pot conduir a conclusions errònies com les que es van donar en alguns casos en els primers experiments amb comunitats virtuals^[xxi].

Línies de recerca

A partir d'aquí apunto algunes línies de recerca:

- En primer lloc completar els objectius previstos. Voldria arribar a una tercera fase d'entrevistes amb la majoria dels informants, contrastar aquesta informació amb ells i a partir d'aquí revisar

aquest informe de resultats.

- Ampliar la recerca pel que fa al procés participatiu en la reforma de l'Estatut: hi ha un camp potencial per ampliar la recerca, obtenir més dades i poder afinar les idees que ara comencen a apuntar-se. Hi ha webs paral·leles sobre l'estatut i es podria entrevistar als seus responsables. Hi ha grups que han portat processos de discussió i han fet aportacions que han utilitzat recursos online per coordinar-se o donar-se a conèixer. També caldria entrevistar a més persones al costat dels dissenyadors/gestors com els qui van participar en el processament de propostes, les persones del IEA que treballen amb el material de les aportacions o els mateixos responsables polítics per saber fins a quin punt són coneixedors del procés i el tenen en compte.
- Dissenyar eines de suport a la recerca: el "quadern" en web que he fet servir per prendre notes pot ser vist com una maqueta d'un sistema que treballés sobre base de dades que podria servir per estudis similars. Una opció interessant seria desenvolupar eines en paral·lel a un estudi de camp per després avaluar-les en un altre estudi.
- Una altra línia interessant seria participar en el desenvolupament d'eines de participació i en paral·lel estudiar el procés en un equip interdisciplinari d'investigadors en el que cadascú adoptés un rol en el "camp".
- Finalment una línia clara és la de desenvolupar recerques en àmbits similars (processos de participació política que utilitzin recursos en xarxa) per poder contrastar dades i resultats.

Bibliografia:

AMORÓS et alt. (2002) **Democràcia electrònica i portals de l'Administració**, Conferències de C. Amorós, E. Lau, V. Partal, F. Requejo, J. Sánchez i A.Terho. Ed. Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació Generalitat de Catalunya. Barcelona. isbn 84-393-5878-4.

ARDÈVOL, Elisenda; BERTRÁN, Marta; CALLÉN, Marta; PÉREZ, Carmen.(2003) **Etnografia virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea**. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya. Athenea Digital núm.3 ISSN: 1578-8649

BAYM, Nancy K. "La emergencia de comunidad on-line" a [JONES, Steven G. \[ed.\] \(2003\)](#) pág. 21-54.

DRIP - Departament de Relacions Institucionals i Participació (2004) **L'ESTATUT ÉS DE TOTHOM. Objectius, activitats i resultats del procés participatiu**. Generalitat de Catalunya.

<http://www.gencat.net/nouestatut/informe.pdf>

GEERTZ, Clifford. 1983. "Descripción densa: hacia una teoría interpretativa de la cultura" La interpretación de las culturas. Barcelona. Gedisa.

HAMMERSLEY, Martyn. ATKINSON, Paul (1994) "Registrar i organitzar la informació" Etnografia. Métodos de investigación. Barcelona. Paidós.

HINE, Christine. (2004) **Etnografía virtual**. Editorial UOC. Col·lecció: "Nuevas Tecnologías y Sociedad". [Primer](#) i [segon](#) capítols disponibles online.

TAYLOR, S.J i BOGDAN (1987) **"Introducción a los métodos cualitativos de investigación"**. Ed. Paidós Básica.

VAYREDA, A. i ARDEVOL, E **Metodologías cualitativas de investigación social**. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya.

http://cv.uoc.edu/moduls/UW04_63030_00835/index.html

Notes:

- i → Parlant amb propietat el que en el moment d'escriure aquest text s'està debatent en Ponència Parlamentària no és un "nou" estatut sinó la "reforma" de l'estatut actual en base als procediments que aquest i la Constitució Espanyola preveuen.
- ii → Distinció que no és així en qualsevol web que inclogui recursos participatius o de creació col·lectiva. De fet en alguns dels projectes més emblemàtics (com comunitats de programadors, projectes en wiki o sistemes de gestió de continguts) hi sol haver força permeabilitat entre el paper d'usuari i el de desenvolupador. En molts casos el trànsit entre un rol i l'altre s'organitza de manera formal o informal amb el que es coneix com a estructura de "pells de ceba" que es refereix a la possibilitat d'anar passant d'una "capa" exterior a una més interior en l'estructura social d'una comunitat.
- iii → En Joan Manuel Espuelas em comentava mig en broma que fa poc ha llegit "L'antropòleg innocent" de Nigel Barley i que respecte al meu treball a ell li tocava ser el dowayo de torn, un bruixot de la pluja. Jo crec que seria una barreja entre Matthieu (el qui li fa de guia) i el bruixot de la pluja (un personatge que té un paper important en la societat dowayo).
- iv → La darrera legislatura de govern de Convergència i Unió.
- v → Format pel PSC, ERC i ICV-EUiA.
- vi → La part del Fòrum amb la que jo treballava tenia uns 2200 missatges però en conjunt el Fòrum en va rebre uns 15000.
- vii → Principalment vaig escollir treballar amb un editor HTML perquè em resultava còmode. Però a més això em permetia penjar les dades en web i poder treballar des de qualsevol ordinador.
- viii → En Javier Mayo és també doctorand de la UOC i havia contactat amb en Joan Manuel Espuelas. Va ser ell qui ens va posar en contacte. En Javier ja ha superat el DEA i es planteja investigar el procés participatiu de l'Estatut com a part de la seva tesi doctoral.
- ix → En aquest política a grans trets oferim confidencialitat sobre les dades personals i establim una separació entre aquestes i els continguts de les entrevistes (de les quals s'extreu qualsevol referència a noms i dades que serveixin per identificar la persona). Aquest contingut "esporgat" podria ser compartit amb altres investigadors i se'n podrien extreure fragments per il·lustrar les explicacions en treballs publicables. Les dades personals no serien compartides sense autorització prèvia i serien destruïdes al final de l'estudi.
- x → Aquest procés és certament entretingut però el fet de treballar amb HTML (o sigui sobre web, amb possibilitat d'establir enllaços) fa que no m'arribi a desbordar. Tinc el qüestionari tipus i vaig guardant les adaptacions que faig per a cada entrevistat. Quan rebo les respostes les guardo en un document on tinc totes les respostes d'aquella persona i n'elimino el nom i les dades personals. Aquest document i les adaptacions els tinc enllaçats al llistat d'informants (el dels codis) de manera que és molt fàcil consultar-los. En aquest llistat utilitzo un color de fons del text com una mena de barra d'estat que em permet veure ràpidament en quina fase estic amb cada persona. Tot aquest material està penjat en web de manera que el puc consultar i (si cal) el puc compartir, però protegit per una contrasenya d'una manera força segura.
- xi → Per exemple molts cops es fan referències a pàgines web o a organitzacions.
- xii → Els responsables del projecte van conèixer ottakantaa (<http://www.otakantaa.fi/>) a través d'unes jornades sobre "democràcia electrònica" (AMORÓS et alt. 2002)
- xiii → La idea de "El govern t'escolta" és el d'una "bústia de suggeriments", un lloc al que adreçar-se per a enviar aportacions. A nivell tècnic es resol amb un formulari HTML on els participants introdueixen les seves aportacions, a més del nom i cognoms i l'adreça de correu (que no és autenticada).
- xiv → L'altra via per a participar els individus era un fulletó amb quatre espais on es podien fer propostes segons els quatre eixos definits i enviar-les via postal o fax. Aquests fulletons es repartien en el bus, en els actes al territori i es van enviar a totes les cases juntament amb la revista "infoCatalunya". A través dels fulletons es van rebre 6.700 "aportacions".
- xv → En aquests casos ell els vehiculava cap a la persona responsable del contacte amb les entitats. Constato l'us d'aquest canal per part d'una organització a través de les entrevistes on un informant em diu que hi va presentar propostes de l'Assemblea Bolivariana de Catalunya que després han estat recollides a l'informe.
- xvi → Sant Feliu Suma per l'Estatut (<http://personal.telefonica.terra.es/web/elmeuraco/default.htm>) i el Fòrum Cívic per la Reforma de l'Estatut de Molins de Rei (<http://www.molinsderei.net/estatutdetots/>) van crear els seus propis llocs webs, així com qüestionaris i enquestes propis diferenciats del de la Generalitat. La web de Sant Feliu incorporava també el seu propi Fòrum.

- xvii → L'informant u007 diu "em moc en l'àmbit del Fòrum Babel", explica que l'any 1990 es va declarar objector a la política lingüística oficial i podem deduir que es considera d'esquerres ("he participat [en un fòrum] de gent d'esquerra"). L'informant u022 espera que "Catalunya faci un pas endavant en les seves aspiracions nacionals [i] d'autogovern". Conclou que tenen posicions oposades pel que fa a Catalunya, especialment pel que fa a temes lingüístics, però potser no en temes socials o de qualitat democràtica.
- xviii → En l'argot intern de la Direcció General de Participació Ciutadana quan parlen de "aportacions" es refereixen a missatges rebuts que fan aportacions (distingint-los dels que fan preguntes o plantegen dubtes). Així tenim 4.700 missatges que fan aportacions però alguns d'aquests són repetits (com els 1.500 dels qui van respondre a la convocatòria de desequilibri.net).
- xix → Quan els ho vaig plantejar en Joaquim Brugué i en Joan Manuel Espuelas van trobar que potser hauria estat bé fer-ne.
- xx → Joaquim Brugué deia en l'entrevista "nosaltres no n'hem acabat treien profit" (referint-se al Fòrum). A partir de la lectura d'una versió preliminar d'aquest text en Joan Manuel Espuelas ho matisa. No es va fer un tractament de les intervencions al Fòrum perquè "no aportaven cap idea nova a l'explotació que ja havíem fet dels correus rebuts a través de 'El Govern t'escolta'", ja que "les aportacions realitzades (les serioses) eren molt semblants a les rebudes per correu convencional i a través d'Internet " (Joan Manuel Espuelas, comunicació personal per e-mail).
- xxi → Així estudis de la comunicació mediada per ordinador (CMO) basats en condicions experimentals (de "laboratori" per dir-ho d'alguna manera) van portar a generalitzacions com la que donà lloc al model de "reducció dels signes socials" que ha estat posat en qüestió (si no refutat) per estudis posteriors (HINE 2004, p.25 a 30).