



***eGobernanza,*  
participación  
ciudadana e  
innovación**



**tokiko berrikuntza agenda**  
agenda de innovación local  
local innovation agenda



# Índice de contenidos

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Gobernanza, Participación Ciudadana e Innovación</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>TICs, instrumentos para la Gobernanza</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Escenarios analizados</b>	<b>24</b>
	<b>4.1</b> Escenario 1: Espacio virtual de colaboración: las TICs como soporte a los procesos de participación deliberativos	<b>24</b>
	<b>4.2</b> Escenario 2: Colaborar con comunidades virtuales ya creadas.	<b>30</b>
<b>5</b>	<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>34</b>
	<b>Anexo reducido de herramientas 2.0</b>	<b>37</b>

# Presentación

El presente trabajo pretende servir de complemento a la guía práctica *¿Cómo realizar un proceso participativo de calidad?* editada por EUDEL. Su objetivo reside en aportar claves a los Ayuntamientos que quieran desarrollar procesos participativos para que hagan uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los mismos y puedan, así, reforzar los procesos tradicionales.

Vivimos en un escenario en el que los asuntos públicos precisan, cada vez más, de proyectos innovadores compartidos por la sociedad que requieren, a su vez, de formas de gobierno más ágiles y abiertas. Un proceso en el que las TIC, con su poder transformador y favorecedor de interacciones, constituyen una palanca imprescindible. En Euskadi partimos de una posición favorable para ello; a los planes del Gobierno y Diputaciones Forales se incorporan importantes actuaciones en el ámbito local, y la suma de todos estos esfuerzos han contribuido, sin duda, a situar a Euskadi en una posición destacada. La Agenda de Innovación Local (AIL) de los Municipios Vascos pretende servir de herramienta para seguir avanzando en este sentido, en un marco de colaboración y cooperación interinstitucional.

Desde EUDEL, y atendiendo a los procesos de investigación llevados a cabo en el marco del proyecto AIL, creemos que el actual escenario precisa de una apertura institucional que exige transparencia, inclusión de la participación ciudadana en la forma de gobernar e impulso de procesos participativos concretos en la forma de hacer política municipal, y entender y gestionar los Ayuntamientos Vascos. En el seno del proyecto AIL se ha detectado la necesidad de extraer, en ese impulso a la participación y a la transparencia, el máximo provecho de las nuevas herramientas, poniendo a su servicio todos los instrumentos de la innovación y el desarrollo de las TIC; tratando de complementar los procesos presenciales, sin llegar a sustituirlos.

La guía *eGobernanza, Participación Ciudadana e Innovación* pretende ofrecer una metodología para recorrer ese camino; gira en torno al concepto de eGobernanza, es decir, la contribución de las TIC, como palanca, al proceso de transformación del Gobierno Local hacia la Gobernanza Local. Detectamos una ausencia de referencias a esta oportunidad en la primera guía que editamos; conscientes de ello, el grupo técnico de participación de EUDEL propuso la elaboración de esta guía, vinculada,



así mismo, a un proyecto europeo. Aportando una visión local a la visión europea y nutriendo nuestro trabajo de la experiencia internacional.

Una experiencia en coherencia con el proceso de apertura que aquí se propone y que asumimos con gran entusiasmo; con la esperanza de que sea de utilidad para todos los Gobiernos Locales, vascos y europeos, que sueñen, como lo hacemos en EUDEL, con lograr el mejor servicio posible a nuestra ciudadanía.

**Jokin Bildarratz**

Alcalde de Tolosa

Presidente de EUDEL



# 1. Introducción

EUDEL se comprometió en el Plan Rector 2008-2010 a actuar como impulsor de los Ayuntamientos Vascos *"para la profundización democrática local, la innovación en el liderazgo institucional y la modernización en la prestación de servicios"*. Así, la Agenda de Innovación Local, ALL, representa un instrumento para ayudar a los Ayuntamientos en la necesidad de cumplir con la Ley 11/2007 de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos, para desarrollar procesos de Apertura, Transparencia y Participación Ciudadana así como para propiciar el desarrollo de los factores de progreso municipal en los ámbitos social, económico y cultural.

En el ámbito de Transparencia y Participación Ciudadana, ya se ha desarrollado una guía práctica denominada *"¿Cómo realizar un proceso participativo de calidad?"*, que aspira a ser una herramienta sencilla y práctica para el desarrollo satisfactorio de procesos de participación ciudadana deliberativos presenciales, claves en el diseño del municipio del siglo XXI.

Este documento, *"eGobernanza, Participación Ciudadana e Innovación"*, tiene como objetivo realizar una aportación que complemente la guía práctica anterior, incorporando una reflexión en torno además del trinomio Gobernanza, Participación ciudadana e Innovación, a las TICs (Tecnologías de la Información y Comunicación), como instrumentos posibilitadores, como palanca de transformación del gobierno local a la gobernanza local.

El documento incluye los siguientes capítulos: Gobernanza, Participación ciudadana e Innovación, que presenta estos conceptos como claves en la construcción de un nuevo modelo de sociedad, con nuevas instituciones y nuevas formas de interacción entre agentes sociales e instituciones. Otro capítulo dedicado a las TICs, con una breve revisión didáctica del estado del arte como instrumentos posibilitadores de la Gobernanza, planteada en un formato de preguntas y respuestas. A continuación se presentan dos posibles escenarios, ejemplos de dos tipos de aproximación a los procesos de participación con ayuda de las TICs: el primero describe un espacio virtual de colaboración con TICs soporte a los procesos de participación presenciales deliberativos. Y el segundo, de colaboración con comunidades virtuales ya creadas, que plantea cómo colaborar con comunidades virtuales y qué tipo de relación establecer para conseguir sinergias. Finalmente, se incluye un anexo de conceptos y algunas herramientas 2.0, donde se describen muy brevemente, tanto conceptualmente como desde el punto de vista posibilitador, junto con unas referencias bibliográficas o links a tutoriales y/o vídeos didácticos.

## 2. Gobernanza, Participación Ciudadana e Innovación

**Se han sufrido grandes cambios sociales,** económicos, territoriales, y los problemas a los cuales se enfrentan los gobiernos y administraciones en la actualidad son en gran medida multi-dimensionales, dependen de un variado conjunto de factores, y se encuentran con escasez de recursos, exceso de responsabilidades y por tanto, con graves dificultades para satisfacer las demandas y necesidades de la ciudadanía. El desarrollo económico, la prevención de la pobreza, de la violencia de género, la vivienda, las políticas educativas, la inmigración, la conciliación, la gestión del agua, son ejemplos de algunos de los problemas que requieren nuevas respuestas, nuevas formas de actuar de las administraciones públicas.

Ofrecer respuestas conjuntas a problemas complejos requiere más que nunca recuperar la política y el diálogo, o mejor, la política como diálogo, esencial de la Democracia. [Brugué, 2008] Democratizar la administración y otorgar un papel de centralidad al diálogo y el debate, parece ser una vía clave que posibilite una construcción activa, conjunta, de soluciones reales a los nuevos problemas de la nueva sociedad.

No es nuevo que las administraciones públicas hayan buscado adecuar sus instituciones a este nuevo contexto. Sin embargo, las dos décadas de esfuerzo de implantación de modelos de gestión eficientistas, ola denominada de Nueva Gestión Pública, han dado como fruto una transformación superficial, de eficiencia instrumental, pero que no han posibilitado la mejora en capacidad y prestigio de las administraciones públicas.

De ahí que el reto se convierta ahora en conseguir una transformación real, profunda, que posibilite actuar de forma diferente, con nuevas formas de gestión y gobierno, nuevas formas de **Gobernanza**, término muy ligado precisamente a la creación de procesos de coordinación e interrelación entre instituciones, sociedad civil para contextos de entornos fragmentados y caracterizados por la incertidumbre. Precisamente también fue identificado como enfoque emergente en [Woka Euskadi, 2009]

Construir una nueva administración pública, que fomente el diálogo y las relaciones a todos los niveles, que reconozca el espacio público y acepte su creciente complejidad de necesidades sociales que día a día van emergiendo y mutando, una Administración Pública Deliberativa, que se sustentará en base al fomento de: [Kaleidos1, 2008], [Kaleidos2, 2008],[Pindado,2008]

- ▶ la **Participación ciudadana**, de relaciones con la ciudadanía y la sociedad civil, desde la cohesión social y la equidad, pero incorporando atención a la diversidad, empoderamiento, y corresponsabilidad en la construcción de su propio bienestar. La Participación ciudadana entendida incluso más allá de la activación de procesos participativos, y por lo tanto, acompañada de cambios dentro del propio modelo organizativo de la administración.
- ▶ Transversalidad que fomenta las relaciones entre departamentos o áreas sectoriales de la institución, que provoque un cambio de cultura organizativa, la construcción de una organización en red, que genera coherencia institucional, invoca complejidad, flexibilidad y apertura, donde se opera: incorporando actores múltiples en la decisión y ejecución de actividades (porque se necesitan mutuamente), una inteligencia colectiva, una Interacción continuada y basada en la confianza, regulada a través de reglas negociadas y acordadas y un reconocimiento de niveles significativos de autonomía y regulación.
- ▶ Gobierno multinivel, de relaciones interinstitucionales. La dimensión local aporta proximidad y por lo tanto supone una mayor identidad con lo público y mayor grado de potencial influencia en las políticas, pero la dimensión local se debe entender en el marco de un contexto regional, estatal y mundial, y por lo tanto incluye incorporar a agentes supra locales desde y en la acción local.

El reto es enorme, porque existen dificultades culturales, políticas y sociales. La cultura dominante de la sociedad, exige aunar esfuerzos pero destaca por su individualismo y valores de competencia, y la cultura de nuestras administraciones en particular, no favorece la colaboración, el trabajo conjunto y suma de complicidades, y además del descrédito de la política en la actualidad, con indicadores altos %s de apatía y desconfianza por parte de la ciudadanía.

Sin embargo, no queda otra solución, hay que asumirlo, no se trata de una moda, sino de una necesidad vital, y conviene echar a andar, apostando por la **Innovación**, entendida como transformación en valor [Innerarity, Gurrutxaga, 2009], pero como proceso de cambio a seguir, como pasos a dar, cortos pero constantes, en la construcción de este cambio, estas nuevas instituciones, una innovación sistemática.

La Gobernanza, Participación Ciudadana e Innovación, tienen también una tarea educativa, de aprendizaje democrático, de promoción y construcción de valores y actitudes, y estos procesos de aprendizaje se construyen a través de la acción, en la cotidianidad de cada uno de los procesos activados, y actuando siempre con coherencia.

Además, se requerirán recursos, medios, canales, procesos, servicios, una red de agentes, personas, soporte de metodologías,... instrumentos de diferente tipo, entre ellos las Tecnologías de Información y Comunicación, las **TICS**, en las cuales se ha conside-

rado detenerse y realizar un análisis con objeto de tener un mayor conocimiento de estos nuevos medios y herramientas tecnológicas y analizar su utilidad, oportunidad y valor estratégico en el contexto que nos ocupa, sabiendo que en la sociedad de la información aparecen realidades digitales de lo conocido pero también, por supuesto, nuevas realidades.

### 3. TICs, instrumentos para la Gobernanza

Después de que la red haya revolucionado ámbitos tan diversos como las comunicaciones, la economía, la investigación, las relaciones interpersonales, nadie duda que la aplicación de las TICs a los procesos democráticos y por extensión a la participación ciudadana, van a jugar un papel fundamental en la evolución de nuevos sistemas democráticos y en el diseño e implantación de nuevos modelos colaborativos de gobernanza

Las TICs pueden ser instrumentos de soporte que apoyen los procesos de transparencia, posibilitando el acceso a la información, una mayor y mejor flujo de información a través de diferentes canales, garantizando más transparencia y más conocimiento para la ciudadanía.

Las TICs pueden aportar una mayor agilidad y rapidez para conocer las necesidades e inspiraciones de la ciudadanía, pueden crear nuevos espacios de participación e innovación y nuevas formas de participación, de interacción, aportando también un nuevo dimensionamiento de las variables tiempo y lugar, creando nuevas posibilidades en la escala que va del aquí y ahora de una actividad presencial a un desde donde y cuando quiera y pueda.

Pero es que además, Internet, la web, la red de redes, y su evolución las denominadas redes sociales (web 2.0), aportan un nuevo potencial también en la construcción de redes, de comunidades, de espacios virtuales colaborativos, de conocimiento, sin precedente. Y la administración pública no puede ser ajena a estos nuevos escenarios.

Aunque en esta confluencia de Gobernanza, Participación Ciudadana e Innovación institucional, y TICs queda camino por explorar, urge apostar y comenzar a viajar. No se debiera permitir que la tecnología incomodara por desconocimiento: quien no conoce una tecnología, no puede usarla, pero tampoco sabe para qué puede ser útil, ni qué mejoras puede aportar a la organización, a la comunidad, a la ciudadanía, ni podrá incorporar a su creatividad estas alternativas cuando evalúe opciones, sinergias, decisiones, etc. No se trata de conocer muchas tecnologías de forma aislada, sino de ver dónde nos llevan haciendo un uso conjunto de las mismas, que nos sea útil y nos pueda aportar mejoras.

Por eso, a continuación, se irán secuenciando una serie de preguntas y respuestas con objeto de avanzar en la comprensión del papel que pueden jugar las TICs como instrumentos para la Gobernanza. Y después se entrará en más detalle en dos escenarios concretos, como son: el escenario 1: espacio virtual de colaboración, las TICs como soporte a los procesos de participación deliberativos y escenarios 2: colaborar con comunidades virtuales ya creadas.

## ¿Cuál es la relación entre las TICs en y las instituciones públicas?

A lo largo de la historia, han ido surgiendo múltiples conceptos que relacionan las TICs, Tecnologías de la Información y Comunicación, y las instituciones públicas. A continuación se presentan los más actualizados: e-Administración, e-Democracia, e-Gobierno y e-Gobernanza.

**e-Administración:** Administración electrónica, uso de las TICs en la administración para racionalizar, agilizar y hacer más eficientes los procedimientos administrativos internos para mejorar el servicio público a los ciudadanos, mejor acción administrativa en defensa de los intereses de la ciudadanía y tener una mayor conocimiento de éstos. Incluye la gestión, información, tramitación de servicios y formulación de quejas y sugerencias. La visión del ciudadano se asemeja a la visión de cliente, consumidor de los servicios prestados y el objetivo principal es mejorar esos procesos de transacción.

**e-Democracia:** Democracia participativa digital, modelo político que trata de usar las TICs para redefinir las estructuras de participación y representación democrática con el objetivo de que la ciudadanía participe en los procesos de toma de decisión. Conseguir la implicación de la ciudadanía y su participación en estos procesos es su principal meta.

**e-Gobierno:** la mejora de las funciones de Gobierno, tanto la parte normativa, la formulación de políticas públicas y la implementación de éstas.

En los últimos años ha surgido con fuerza el concepto de **e-Gobernanza**. Se fundamenta en que tanto los procesos administrativos como la formulación e implementación de las políticas también requiere de la colaboración, consenso y participación de diferentes actores, y también la involucración directa de la ciudadanía en los procesos políticos (particularmente a nivel local y regional). Esta forma de gestión pública empezó a darse antes que la evolución tecnológica, pero es cierto que las TICs están estimulando o facilitando esta tendencia.

Así, queda patente la necesidad de abordar un proceso de transformación institucional, de cambio organizativo precisamente incluyendo características de los 3 conceptos. Significa apostar por la transversalidad, aplanamiento de jerarquías, un modelo de red, apostar por la innovación, creatividad, calidad en toma de decisiones, por el desarrollo de nuevas dinámicas de relación con los distintos agentes sociales y la ciudadana, en particular. En palabras de [Becker,08] y siguiendo el símil empresarial, el ciudadano pasaría a ser el propietario.

Así, resumiendo, el impacto de las TICs en la Administración Pública contempla estas 3 dimensiones: la mejora de la prestación de servicios, la extensión de los procesos democráticos y la dinamización de los procesos de gobernanza [Ramilo, Criado, 2010].

## ¿De qué TICs estamos hablando cuando hablamos de TICs y Participación Ciudadana?

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) son el conjunto de herramientas e infraestructuras utilizadas para la recogida, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información, es decir, radio, televisión (analógica, digital, ), teléfono (analógico/digital, fijo/móvil), fax, la web (1.0, 2.0, 3.0, ), todo tipo de software, hardware,

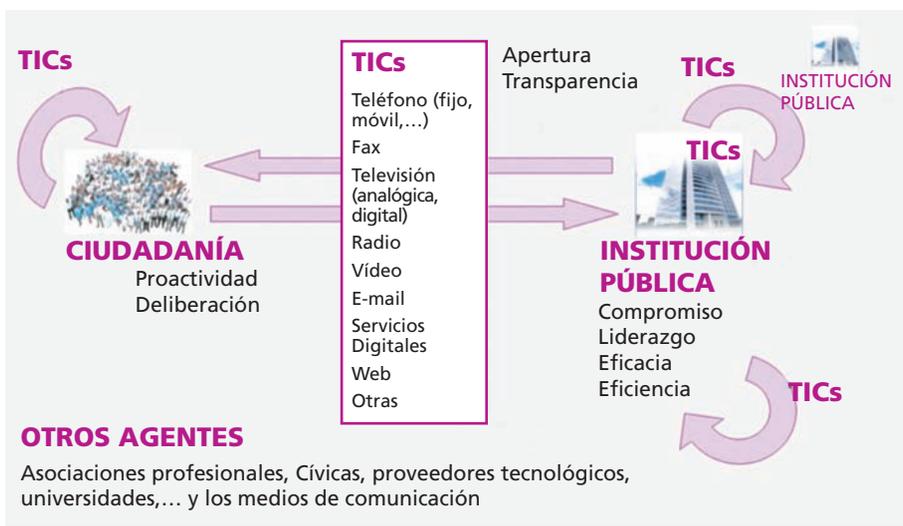
Desde su aparición, las TICs han sido utilizadas por las instituciones, por los representantes políticos, como canal de comunicación, fundamentalmente a través de la radio, y posteriormente, con la televisión. Pero cada vez han ido ganando peso como instrumentos de interacción, entre personas vinculadas a las instituciones, sean representantes políticos y/o personal staff, y ciudadanía, en diferentes modalidades y combinaciones (radio, televisión, teléfono, fax, tanto analógico como digital). Pero la web y fundamentalmente su evolución a web 2.0, o web sociales, están posibilitando nuevas formas de interacción, con un gran potencial en la activación de procesos de participación ciudadana, tanto para apoyar los procesos de participación diseñados desde las instituciones (ver capítulo escenario 1) como dinámicas de participación surgidos desde la ciudadanía (escenario 2) con la motivación de influir en la Administración.

## ¿Entre qué actores posibilitan la interacción las TICs?

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) posibilitan la interacción (ver fig. 1 ) entre múltiples actores:

- ▶ dentro de la institución, G2E (*Government to Employee*): entre representantes políticos, entre éstos y los trabajadores, siendo un soporte fundamental para apoyar la transversalidad y construir entornos colaborativos inter-departamentales.
- ▶ Entre instituciones G2G (*Government to Government*): local, regional, nacional,...
- ▶ Entre *institución* y otros agentes sociales, ciudadanía, G2C (*Government to Citizen*).
- ▶ En la ciudadanía, C2C (*Citizen to Citizen*): facilitar servicios, donde la ciudadanía pueda crear comunidad, colaborar entre sí.
- ▶ *Entre* ciudadanía y otros agentes
- ▶ ...

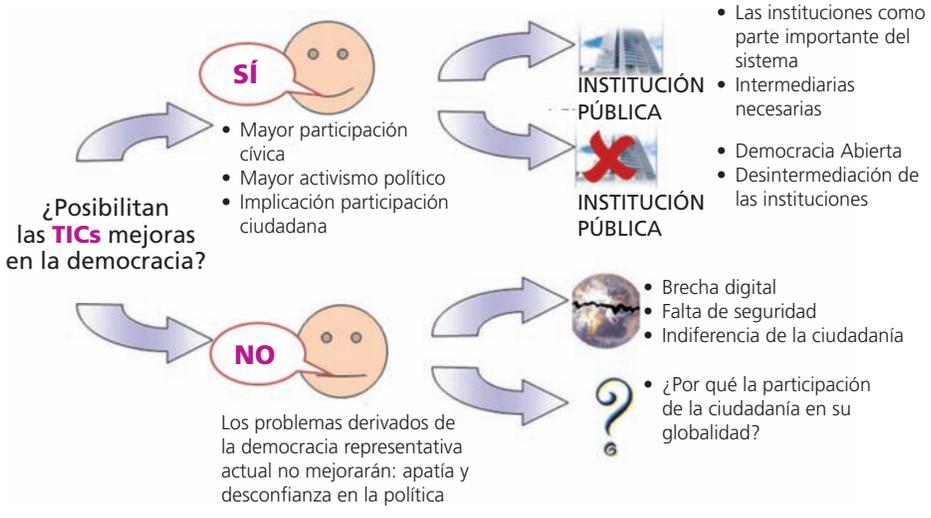
fig. 1. TICs e interacción en una institución red [Lizarralde, Goikolea, 2007]



## ¿Pueden las TICs posibilitar mejoras en el modelo democrático actual?

La comunidad académica discutió durante una larga década sobre las posibilidades y los riesgos del uso de los TICs. La situación de contexto puede resumirse en la fig. 2. Entre los partidarios hay toda una gama de corrientes que van desde un extremo donde abogan por una democracia abierta, sin intermediación de las instituciones, dirigida por la ciudadanía a través de procesos continuos de referéndum y, en el otro extremo estaría la visión de las instituciones como intermediarias necesarias pero además jugando un rol esencial en la construcción de los canales de interacción y la activación de las iniciativas de participación ciudadana.

fig. 2. Posiciones diferentes ante la pregunta de si pueden posibilitar las TICs el modelo democrático actual [Lizarralde, 2008]



En cuanto a los detractores, éstos consideran que los problemas actuales no se resolverán, permanecerán, y además existen más amenazas, tales como la brecha digital, la falta de seguridad y confianza, etc. que incluso harán que los valores y derechos de la democracia actual se pongan en peligro.

Del período de discusión, se ha ido pasando a otro período de puesta en marcha de proyectos, fundamentalmente por una apuesta de proyectos en el ámbito local, y ya nadie duda de que la respuesta debe ser afirmativa. Así, las dificultades se han convertido en retos a superar, que no cabe duda deben ser fuertemente considerados en el momento de diseñar cada iniciativa de Gobernanza y Participación ciudadana.

Otro gran revulsivo está siendo sin duda la web 2.0. En el informe [Osimo, 2008] se concluye que la web 2.0 tienen mucho que aportar a la hora de posibilitar una administración pública mejor, más simple y más interconectada.

Así, estas TICs se convierten en instrumentos posibilitadores para frenar el creciente desinterés y desconfianza de la ciudadanía por las instituciones públicas, y mejorar estos valores actuales de los indicadores de crisis de la democracia representativa, y se inicia un período para experimentar y para crear soluciones que den respuesta a nuevos modelos de participación.

## ¿Qué ventajas pueden aportar las TICs?

A continuación se enumeran algunas de estas ventajas y aportación de valor, incorporando ejemplos y presentándolas clasificadas como:

► **Fomento de la Transparencia**, habilitando canales que posibilitan el acceso a la información.

- ✓ La administración puede canalizar la información sobre la actividad gubernamental y administrativa y sobre los servicios que se prestan a través de sus portales, páginas web, consiguiendo así que la información quede fácilmente accesible, mejorando los valores de apertura y transparencia. Esta información además podría estar en formato multimedia. (ejemplo. servicio Zabalik del Parlamento Vasco, (“abierto” en euskera) <http://www.parlamento.euskadi.net>)
- ✓ Posibilita también incluir herramientas que ayuden la búsqueda de una determinada información en un área (opciones de búsqueda eficientes) (ejemplo. opciones de búsqueda del ayuntamiento de Valladolid <http://www.ava.es/modules.php?name=Phpdig>).
- ✓ Puede facilitar servicios de suscripción como por ejemplo a través de alertas, RSS, o SMS a móvil a temas de interés previamente suscritos (ejemplo. servicio de alertas personalizado de la ciudad de Aberdeen <http://www.aberdeenshire.gov.uk/alerts/>) o a través de microblogging (ejemplo. canal en Twitter para tráfico del ayuntamiento de Vitoria [http://twitter.com/vg\\_trafico](http://twitter.com/vg_trafico))
- ✓ Pueden incluirse servicios que facilitan la traducción (ejemplo. servicio de traducción telemática del ayuntamiento de Plymouth basado en el software libre que provee Google <http://www.plymouth.gov.uk/homepage/general/accessibility/translating.htm>), etc.
- ✓ Incluir contenidos multimedia: texto, vídeos, fotos, (ejemplo. servicio de comunicación del ayuntamiento de Getafe <http://www.youtube.com/aytogetafe>)

## ► Fomento de la interacción y participación, para compartir y generar conocimiento:

- ✓ Las TICs pueden posibilitar que más actores participen en los procesos democráticos, accediendo a los contenidos y generando sus valoraciones, o agregándose a otras valoraciones ya formuladas. (ejemplo. el servicios de Petitions de la web del Primer Ministro en Gran Bretaña, haciendo honor a su vivienda oficial, la Down Street10, <http://www.number10.gov.uk>)
- ✓ Posibilitan una comunicación más directa con los representantes políticos a través de los blogs, correos electrónicos, y por derivada, con los grupos de gobierno, partidos políticos, (ejemplo. Los blogs de los representantes políticos, la publicación de sus direcciones de correo electrónico)
- ✓ Pueden posibilitar la extensión de la información y el intercambio de ideas. Por ejemplo, a través del correo electrónico, listas de distribución, foros chats, encuestas electrónicas o formularios en internet, etc. (ejemplo, el Parlamento escocés <http://www.scottish.parliament.uk>)
- ✓ Desarrollar foros de discusión abiertos (ejemplo, <http://www.davosconversation.org>)
- ✓ Realizar procesos más plurales de debate, discusión y participación (ejemplo. red ciudadana de Bologna en Italia <http://www.comune.bologna.it>)

## ► Apoyo a los procesos de decisión participativos:

- ✓ Simplificar los procesos de toma de decisión a la hora de realizar consultas a la ciudadanía sobre temas de interés de interés común en la comunidad. (ejemplo. <http://www.sbg.llucanes.net> Ayuntamiento de Sant Bartolomeu del Grau)
- ✓ Activar procesos de voto electrónico: desde sistemas de apoyo a los procesos de votación presencial (urna digital) posibilitando un recuento rápido y evitando errores humanos (ejemplo. la solución de voto electrónico Demotek del Gobierno Vasco [http://www.euskadi.net/botoelek/euskadi/demotek/sistema\\_demotek\\_c.htm](http://www.euskadi.net/botoelek/euskadi/demotek/sistema_demotek_c.htm)) hasta los sistemas de voto remotos. En la actualidad aún con problemas de seguridad, pero que posibilitarían el uso con una mayor frecuencia de procesos de consulta directa a la ciudadanía, referéndum, etc.

## ► Construcción de comunidades o identificación y adhesión a ellas:

- ✓ Posibilitan la identificación y creación de comunidades de problemática, interés común. (ejemplo. la comunidad gay fue muy proactiva en los procesos de curación de la enfermedad del SIDA), e influencia en la definición de políticas



relacionadas con ésta. (ejemplo. <http://eadminblog.net/> espacio de encuentro e intercambio de ideas para administraciones públicas en red)

- ✓ Creación de comunidades virtuales ciudadanas con la motivación de crear grupos de presión (ejemplo, <http://www.change.org>), de impulsar la participación activa ciudadana a través de internet e identificar mejoras para una ciudad, etc. e influir en la gestión institucional local (ejemplo. <http://www.colaboraenred.org>)

#### ► Creación de observatorios:

- ✓ Creación de nuevos canales que refuercen la información sobre actividades y propuestas gubernamentales para poder realizar el seguimiento de los poderes públicos (ejemplo. <http://www.democracia.org>)

#### ► Mejora de la gestión interna en las instituciones:

- ✓ Impulsar la mejora continua de la provisión de los servicios (ejemplo. la web puesta en marcha por el servicios de salud nacional en Gran Bretaña que recoge y publica las opiniones y valoraciones de los pacientes sobre los servicios recibidos en los hospitales <http://www.patientopinion.org.uk>)
- ✓ Construir entornos colaborativos internos en la institución que faciliten la creación de propuestas, proyectos, que sean soporte a la transversalidad, facilitando la comunicación y participación interna, la gestión de proyectos interna y gestión del conocimiento, soluciones soporte a comunidades en práctica, equipos de innovación, etc. (ejemplo. servicios de acceso a través de la intranet de un ayuntamiento)
- ✓ Construir entornos de colaboración inter-institucional que faciliten la creación de propuestas, proyectos, .) (ejemplo. la intranet Intellipedia, plataforma wiki gestionada por la CIA que permite la colaboración directa entre 14 agencias de inteligencia de los Estados Unidos)
- ✓ etc.

## ¿Qué factores son clave a la hora de contemplar los proyectos TICs y la Participación ciudadana?

Los factores clave a considerar son en buena parte los factores a considerar en los propios proyectos de participación ciudadana.

**Compromiso:** Si la participación ciudadana es definida como un eje de la institución, no cabe duda que este factor es la base sobre la que se debe fundamentar el diseño

estratégico y la cultura corporativa de la institución. En ella deberá primar la búsqueda de un modelo en red de la institución, la transversalidad y la apuesta por la cooperación con los agentes sociales.

**Transparencia:** Las instituciones deben operar con transparencia, informando a la ciudadanía sobre las actividades que se realizan en ella, deben posibilitar que toda la información en torno a un determinado tema esté accesible por la ciudadanía de una forma sencilla, comprensible.

**Interacción:** Las instituciones deberán posibilitar canales de interacción, de consulta, de diálogo, de debate. Pero deberán también ser receptivas, acercarse a través de la escucha y/o la interacción donde la ciudadanía ya participe de forma activa, a aquellas comunidades que ya tienen construidos sus canales y redes de comunicación y discusión.

**Aprendizaje:** se debe considerar a cada proceso de participación ciudadana como una experiencia de aprendizaje, de construcción de valores y cultura participativa, ampliándolo a instrumentos y herramientas que posibilitan fórmulas de participación democrática abierta.

**Multicanalidad:** Ofrecer apoyándose en las TICs diversidad de canales, y así poder llegar sin discriminación a toda la ciudadanía.

Extraídos de [Lizarralde, Goikolea, 2007] y a su vez apoyados en [Pratchett, 2005], [Macintosh,2006], [Ossandon, 2008].

## ¿Se puede hablar de soluciones estándares de Participación y TICs?

Según [Aibar, Urgell, 2008 ] está comprobado que una misma tecnología tiene efectos muy diferentes en configuraciones sociales, organizativas o culturales diversas, estando muy mediatizados por el contexto, y porque los factores de influencia son muy heterogéneos, y muchos de ellos no tecnológicos.

La conclusión más importante de muchos trabajos de investigación en torno a este tema es que el desarrollo tecnológico sigue un modelo multidireccional, y casi nunca existe una sola manera de proceder en el diseño de las soluciones. También, que la innovación tecnológica no puede considerarse inevitable, nunca puede ser considerada como un factor externo “llovido del cielo” sino que es un reflejo de una compleja rela-

ción de fuerzas, motivaciones, contextos concretos. Y además, que esta construcción requiere de una experimentación en la práctica y, por lo tanto, en el uso de las propias herramientas TICs.

Así, decidir incorporar las TICs a una organización y esperar que la innovación fluya, la transformación en valor no parece correcto. Pero tampoco se debe iniciar el proceso sin objetivo y sin brújula. Se trata de un largo viaje, y conviene construir un marco de objetivos sinceros, comprometidos y ambiciosos y, activar un proceso con proyectos, experiencias, que vayan moldeando esos nuevos modos de funcionamiento, creando una nueva cultura que apoye el cambio, la adaptación, la flexibilidad.

Las TICs que nos interesan no serían así, según la clasificación de [Orlikowsky, 2000] TICs que apoyarían los procesos actuales (*inercia*), ni TICs que ayudarían a mejorar los procesos y procedimientos actuales (*aplicación*) sino las de *cambio*, las que posibilitarían abordar un proceso de construcción de un nuevo modelo institucional, con nuevas formas de actuación, y en este caso concreto, la creación de una organización que apuesta por el diálogo y la participación ciudadana y la cooperación y la transversalidad, las que apoyarían a una institución abierta e innovadora.

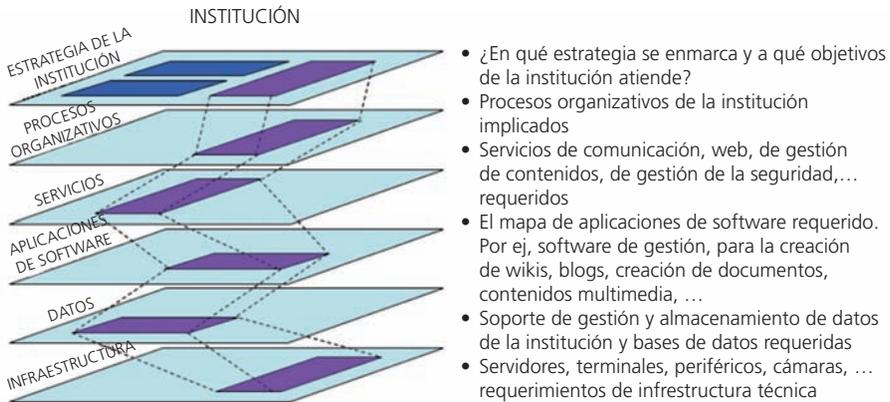
Autores como [Ossandon, 2005], [Partchett, 2005], [Macintosh, 2006] destacaron ya la necesidad de visualizar los proyectos de eGobernanza bajo un punto de vista sistémico, holístico, indicando un ciclo de vida completo para su gestión.

## ¿Cuáles son las dimensiones a considerar en un proyecto TICs?

Todo proyecto TICs, también un proyecto de Participación y TICs, es un proyecto de cambio organizacional y por lo tanto contempla múltiples dimensiones (ver fig. 3): visión y misión, estrategia y objetivos, procesos organizativos, diseño de servicios, una dimensión tecnológica, que a su vez se construye en base a un desarrollo de aplicaciones software, gestión de datos, infraestructura y además todas ellas se integran con una realidad vigente de la propia institución. Incluye la aplicación de la ley, normativas vigentes, variables tiempo, presupuesto y por supuesto, fundamental, un análisis de las Personas, capacitación y motivación.

Es fundamental contemplar los proyectos de forma sistémica, no de forma aislada, para después decidir el plan de acción (diseño, implementación, ) gradual coherente con la realidad vigente y el objetivo a fijar.

fig. 3. Modelo arquitectura organizacional  
(*enterprise architecture*) [Lizarralde, 2007]



La propia elección de las herramientas TICs está condicionada al modelo y a las decisiones de arquitectura tomadas por la institución desde esta visión global.

## ¿También para la web 2.0?

La Web 2.0 o también llamada Web social se refiere a la transición percibida en Internet desde las webs tradicionales a aplicaciones web destinadas a usuarios. Pero es más que un simple término utilizado en Internet, es una nueva visión de comprender Internet, con una filosofía de compartir, crear en colaboración intrínseca, y por lo tanto aporta nuevas posibilidades de interacción, participación, no existentes hasta el momento, hecho que lleva a hablar de una nueva filosofía 2.0 [política 2.0, 2009], una nueva cultura donde se valora el reconocimiento de los iguales y la aportación desinteresada de conocimiento, y la creación de contextos donde compartir y generar nuevo conocimiento.

Y volviendo a hacer referencia a la fig. 3 supone una transformación de todas las capas, iniciando este proceso de cambio desde la definición de una nueva visión, estrategia, hasta el análisis último de las infraestructuras requeridas por los usuarios.

Habría dos aspectos claves a remarcar: por una parte, la evolución tecnológica ha posibilitado que la edición de contenidos y la facilidad de uso, haga que sea potencialmente



accesible por la sociedad (salvando, eso sí, la brecha digital). Y por otra parte, aunque está siendo una revolución en ámbitos como la enseñanza, sector empresarial, y todo hace augurar que lo será a medio plazo en la gestión de lo público. Ocurre que el concepto de 2.0 se ha instrumentalizado tanto, (por objetivos mercantiles), leva también asociados unos miedos, desconfianzas, que el potencial de la web social queda aún mucho por explorar y desarrollar.

## ¿Cuáles son las herramientas web 2.0 ?

Existen múltiples herramientas 2.0. En el anexo se incluye una extensa lista de éstas. A continuación, y con objeto de tener una idea, se incorpora una breve lista de las funcionalidades que éstas nos posibilitan:

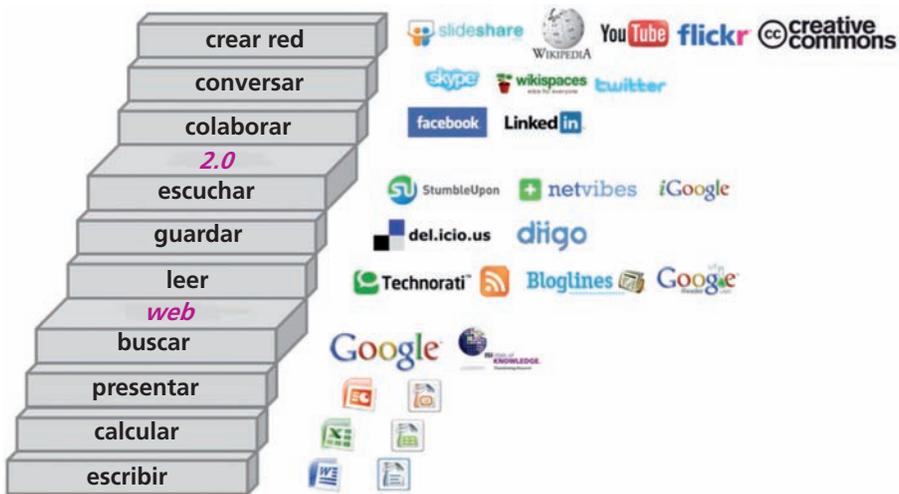
- ▶ Herramientas para el desarrollo de entornos colaborativos, con servicios de comunicación instantánea, correo electrónico, videoconferencia, etc.
- ▶ Herramientas para el desarrollo y publicación de contenidos: blogs, wikis, presencia multimedia, herramientas de almacenamiento y compartición de ficheros, ofimática online, con diferentes posibilidades de interacción.
- ▶ Redes sociales
- ▶ Toda una gama de herramientas de vigilancia tecnológica, de búsquedas avanzadas, gestión de favoritos y etiquetado social sindicación a contenidos, así como de análisis y revisión de la reputación online para potenciar el posicionamiento en buscadores, etc.
- ▶ Herramientas para la construcción de mapas mentales y conceptuales, también de forma colaborativa y virtual, de apoyo en procesos de resolución de problemas, debates, etc.
- ▶ Herramientas de encuestas online, que posibilitan crear consultas virtuales.
- ▶ Herramientas de localización geográfica
- ▶ Traductores online
- ▶ ...

Y un largo etc., pero está presente la gran potencialidad de combinación entre ellas. En definitiva, herramientas para generar y compartir conocimiento.

## ¿Cuál sería la escalera competencial para pasar a ser un empleado de la administración 2.0?

Ver en la fig.4 una escalera de competencias 2.0, adaptación de [OrtizdeZárate2, 2008] y ejemplos de herramientas que servirían de instrumentos para experimentar y posibilitar estos nuevos modelos de trabajo colaborativo. En ella se observan desde la base las competencias habituales referidas al uso de las herramientas de ofimática habituales (escribir, calcular, presentar), para adentrarse en el uso de la web: opciones de búsqueda, de escucha, de lectura de páginas webs, blogs, opciones de compartir, aprovechar el esfuerzo colectivo en las búsquedas, uso de etiquetas, favoritos, hasta colaborar a través de las redes sociales, conversar a través de herramientas de mensajería y llamadas instantáneas y construir contenidos conjuntamente y crear red, comunidades activas.

fig. 4. Escalera competencial 2.0



(Alberto Ortiz de Zarate, Funkziona web! 2008)

## ¿Cuál es la realidad actual de las instituciones?

Los análisis de los portales webs de las instituciones [Casillas, 2006], (Campo, 2008], [Consumer, 2009] concluyen que éstos se orientan principalmente a la provisión de servicios e informaciones pero que suministran escasa información política y muy pocas herramientas de participación y discusión. En general, el uso es prioritariamente informativo y orientado a la prestación de servicios, no tanto una gestión efectiva de



trámites, ni tampoco de participación y rendición de cuentas. El servicio de participación en la web está en la mayoría de los casos limitado a servicios como el Alcalde, la Alcaldesa responde y/o el Buzón del ciudadano, de recogida de quejas y sugerencias. Este último, en algunos casos anónimo y, en otros casos, incluyendo la captura de datos de identificación del ciudadano/a.

Esta provisión de información tiene por tanto a menudo un carácter unidireccional y tienden a reforzar los procedimientos formales de la política actuales, con poca presencia de opciones más innovadoras, con presencia de servicios de participación y/o el uso de la tecnología 2.0 es apenas testimonial.

Sin embargo algunos gobiernos locales han recorrido un importante trayecto en la activación de procesos de participación deliberativos. De ahí que se convierta en un escenario de interés prioritario la reflexión en torno a las TICs como soporte a estos procesos de participación deliberativos (ver 4.1. escenario 1).

## ¿Es posible identificar otro tipo de escenarios?

Además de crear espacios virtuales soporte a procesos de participación específicos desde la propia institución (escenario1), cabe destacar que existen ya comunidades creadas, espacios de discusión y discusiones abiertas, instrumentos, aplicaciones TICs implementadas y activas, susceptibles de generar conocimiento y por tanto valor, que no se puede desdeñar. De ahí la importancia de considerar un nuevo escenario (ver 4.2. escenario 2) la colaboración con comunidades virtuales ya creadas.

A continuación se tratará de analizar con más detalle cada uno de estos dos escenarios.

## 4. Escenarios analizados

A continuación se incluye la descripción de los dos escenarios analizados:

- ▶ **Escenario 1:** Espacio virtual de colaboración: las TICs como soporte a los procesos de participación deliberativos.
- ▶ **Escenario 2:** Colaborar con comunidades virtuales ya creadas.

### 4.1. Escenario 1: Espacio virtual de colaboración: las TICs como soporte a los procesos de participación deliberativos

El objetivo de este capítulo es reflexionar sobre el potencial de las TICs como posibilitadoras de los procesos de participación tal y como se conciben y describen en la Guía práctica *¿Cómo realizar un proceso participativo de calidad?* publicada por EUDEL y elaborada por diversas Instituciones y Entidades de la Comunidad Autónoma del País Vasco, y que se muestra de forma esquemática en la figura 1, con los siguientes apartados: la fórmula 8+3: ocho pasos claves y 3 condiciones necesarias en la estrategia de desarrollo de un proceso participativo: Información y comunicación, Seguimiento y evaluación y los Compromisos (ver fig. 5). Además se incluyen (ver fig. 6) unas fases claves del propio proceso de participación.

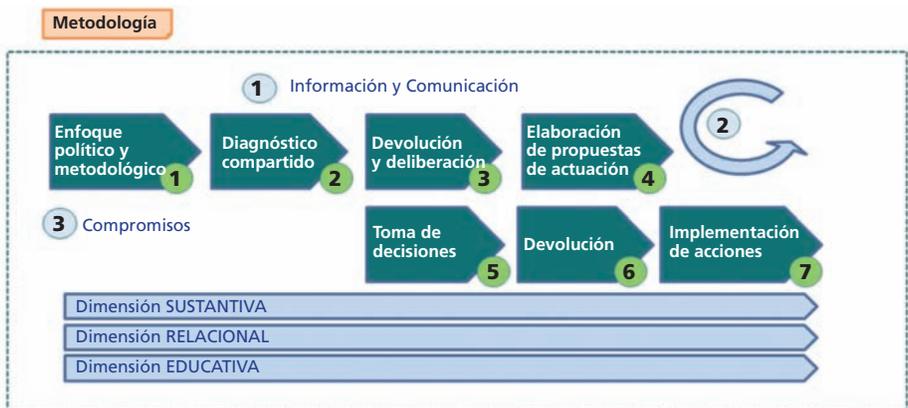
No es el objetivo pensar en las TICs como sustitutas de los procesos de participación presenciales, sino las TICs como instrumentos de aportación de valor a los procesos de participación, a la ciudadanía y a los procesos democráticos. Hoy día son los procesos híbridos, mixtos, que combinan los espacios presenciales y virtuales, la mejor fórmula de actuación. Y además, considerando, que unos ayudarán a impulsar otros y viceversa: la participación presencial debe ser el espacio donde la gente se conozca, se relacione, y allí se debe aprovechar para difundir, sensibilizar y formar sobre la participación virtual, y la participación on-line debe ayudar a facilitar e impulsar los encuentros y por tanto, la participación presencial.

Antes de iniciar el análisis, es conveniente presentar a los posibles actores participantes en un proceso de participación (ver fig. 7):

fig. 5. Esquema resumido de la fórmula 8+3 presentada en la Guía práctica “¿Cómo realizar un proceso participativo de calidad?” publicada por EUDEL y elaborada por diversas Instituciones y Entidades de la Comunidad Autónoma del País Vasco



fig. 6. Esquema resumido de posible propuesta abierta de Metodología para definir los procesos participativos



---

## fig. 7. Posibles actores participantes en un proceso de participación



**Instituciones**, responsables de la activación del proceso de participación y comprometidos con la ejecución de los resultados de éste.



**Equipo Técnico del proceso de participación**, facilitadores del proceso de participación.



**Participantes en el proceso de participación**, ciudadanos y ciudadanas que han aceptado participar en el proceso de participación.



**Ponentes**, conjunto de personas que aportan al tema, problemática o área de conocimiento en debate información con diferentes dimensiones, de forma que en conjunto se tenga una visión plural lo más plural posible.



**Ciudadanía en general.**

---

Antes de nada es conveniente hacer referencia a la 1º de las condiciones necesarias: la Información y comunicación, que se caracteriza por la transparencia, información y retroalimentación con la comunidad, porque el acceso a la información es necesario para que se produzca el debate, porque se quiere que cada proceso participativo sea un proceso educativo en la práctica y sirva para avanzar en experiencia, conocimiento y valores participativos y porque se quiere que toda la ciudadanía tenga la oportunidad de participar y de conocer sobre el tema de debate en sí, sobre el proceso y la metodología de ejecución, así como sus valores de ejecución, evaluación y seguimiento.

Así, una plataforma TICs se convierte en un instrumento ideal para dar soporte a todas estas necesidades, e integrar en ella, de forma personalizada, las necesidades concretas de cada instancia de proceso de participación, facilitando el acceso al proceso a ciudadano/as a través de otros canales, multiplicando así los modos y oportunidades de participación. A través de la plataforma se contribuye a la apertura y transparencia del proceso, básico en la construcción de la confianza, pero es que además se pueden crear canales de interacción, de escucha, de diálogo, de conversación, entre un grupo cerrado (en los momentos de preparación) o diferentes niveles de apertura, que contribuyen en la generación de un sentimiento de cercanía, pero también de contribución e implicación compartida en el desarrollo del proceso. Las TICs facilitan el proceso de difusión, pero pueden ser soporte a los procesos de discusión, debate, y facilitan instrumentos de gestión sobre los contenidos, equipos de personas, etc.

La 2º condición, el seguimiento y evaluación, representa la oportunidad permanente de mejora, la evaluación continua, una evaluación que debe ser participada. Las TICs pueden agilizar este proceso y contribuir a informar sobre acciones de evaluación, a capturar estos valores, a hacer difusión de éstos y a crear escenarios de análisis, discusión, donde estos valores puedan ser comentados, a lo largo de las distintas fases del proceso.

La 3º condición, los compromisos. Siendo clave el compromiso de liderazgo facilitador, de interlocución y devolución, generar confianza, compromiso de corresponsabilidad de los diferentes agentes, coherencia y el compromiso educativo del proceso de participación, las TICs pueden contribuir actuando como espejo y llevando más allá, llegando más lejos, a más personas, siempre que se actúe en coherencia, con actitud de escucha, y se den respuestas rápidas, comprensibles, justificadas.

Los ocho pasos claves (figura 1, parte superior), las ocho preguntas clave que sirven para diseñar el proceso participativo, previamente a su ejecución, puede ser información a comunicar, pero también un contexto a construir, de forma colaborativa. Las TICs pueden facilitar este proceso de construcción, en colaboración con los diferentes agentes. Lo mismo ocurre cuando comenzamos la ejecución del proceso de participación (ver fig. 6). A continuación se enumeran algunos de los requisitos con objeto de mostrar diferentes posibilidades y contribuir a esta reflexión.

Una vez identificados todos los aspectos a considerar, es el momento de iniciar la recogida de requisitos a considerar para una futura plataforma TICs que pueda soportar los procesos de participación:

- ▶ **Login:** facilitar un único punto de acceso a la plataforma para todo tipo de actor, y posibilitando su identificación para asegurar una mejor gestión de los roles y permisos de visión/edición.
- ▶ **Multi-usuario, multi-perfil:** considerar a los diferentes actores como usuarios que deberán interaccionar con la plataforma, y por lo tanto, contemplar diferentes áreas de trabajo, facilitando a cada actor de forma personalizada, amigable y accesible las funcionalidades/instrumentos que va a requerir.
- ▶ **Multi-idioma:** los canales de comunicación deben ser cercanos, accesibles, elaborados en un lenguaje comprensible, y en el idioma elegido por el usuario.
- ▶ **Facilidad de uso:** las herramientas 2.0 y concretamente el blog, wiki, presentan un formato que mejora la interacción y la facilidad de uso de los usuarios con las aplicaciones TICs. Por ejemplo el blog, alimentado por los promotores/facilitadores del proyecto, se presenta como una vía de comunicación digital básica ideal, cercana y fácil de usar, y puede servir no sólo para comunicar a los ciudadanos participantes

en el proceso, sino a toda la sociedad de las noticias y avances del proyecto. A medida que se va avanzando en la ejecución de las fases del proceso y se van generando contenidos, éstos pueden ser visibles por el resto de la ciudadanía como si fueran páginas web. Y además todos ellos podrían ser objeto de comentarios, contribuyendo al proceso educativo, y a un sentimiento de ser escuchado, ser tenido en consideración, clave para generar confianza.

- ▶ **Creación de contenidos de forma colaborativa:** la wiki posibilita crear y editar para disponer de un sitio web único de referencia para la creación y seguimiento de la documentación del proceso. Puede ser utilizado para validar diferentes productos desarrollados a lo largo del proceso (ver figura 1.), tanto en un entorno restringido (por ejemplo al equipo técnico) como a los ciudadanos participantes, o abierto a toda la ciudadanía según el caso, según el momento. Por ejemplo: la definición del proyecto, el diagnóstico consensuado, las propuestas de actuación, informe final,
- ▶ **Comunicación síncrona y asíncrona:** las TICs posibilitan estos diferentes modos de comunicación: para la primera se incluye un servicio de mensajería instantánea donde las personas pudieran conversar y, para la segunda, un servicio de foros donde las personas pueden, si así lo desean, dejar sus preguntas, comentarios, etc. Foros donde intercambiar opiniones sobre esos temas en la pre-sesión. En la zona de foros se pueden incluir además de algún foro general, un acceso centralizado a todos los foros de las sesiones.
- ▶ **Notificación:** las personas usuarias de esta aplicación deben tener la posibilidad de ser notificadas de cuantas novedades se produzcan. En la medida de lo posible estas notificaciones debieran ser flexibles, es decir, notificar sólo aquellas partes en las que el usuario haya mostrado interés, habilitando para ello opciones de suscripción. La notificación puede usar la tecnología RSS y a través del correo electrónico y el SMS. También a través de soluciones web de tiempo real como twitter,
- ▶ **Entorno colaborativo:** herramientas que permitirían gestionar mejor la dinámica de grupos, la gestión de reuniones, etc.
- ▶ **Acceso a contenidos:** acceso a la información generada (multimedia) para poder seguir mejor los temas a tratar en las sesiones (enlaces a ponencias, enlaces a conversaciones entre ciudadanos en los foros, a vídeos, etc.), incluyendo la inserción de contenido de terceros sitios. Muchos de los contenidos generados a lo largo del proceso no se almacenarán en la propia plataforma para facilitar la administración de la misma, pero también para hacer una distribución más global de los mismos. Es el caso, por ejemplo, de los vídeos si éstos se guardan por ejemplo en Youtube, etc.



- ▶ **Encuestas online:** la recogida y la explotación de los datos, relativos a la evaluación continua, se vería muy facilitada por el uso de este tipo de herramientas.
- ▶ **Gestión de presentaciones/ponencias:** el disponer de una aplicación que podría hacer más sencillo la creación, difusión, recogida, clasificación, búsqueda y difusión de las ponencias, así como los comentarios y preguntas sobre ella.
- ▶ **Canal TV, video streaming, directo/diferido:** las ponencias y otros actos podrían ser emitidos en directo para una mayor accesibilidad a los mismos. Al ser un material que queda grabado se puede reutilizar haciendo más fácil y productivo el proceso. Tanto en directo como en diferido los ciudadanos podrían participar enviando preguntas y dudas a los ponentes.
- ▶ ...

La elección de las herramientas se considera un factor clave. La opción del software de código libre es una apuesta interesante, y totalmente coherente con el modelo de participación y los principios y valores que se defienden, además del ahorro en coste económico que pueda suponer.

## 4.2. Escenario 2: Colaborar con comunidades virtuales ya creadas

Las TICs han posibilitado la creación de entornos colaborativos, de comunidades virtuales, que se enredan en conversaciones y que participan activamente en la creación de conocimiento, en la defensa de unos principios, unos ideales o simplemente unos objetivos concretos. No se puede obviar que ya hay comunidades creadas, están ahí. Parece obvio por otra parte que se pueda y se deba contar con ellas, que se pueda construir una colaboración en positivo entre la institución y las comunidades virtuales.

El objetivo de este capítulo es conocer algunas de estas comunidades virtuales, conocer cómo funcionan, identificar experiencias de colaboración entre instituciones y comunidades virtuales, y reflexionar en torno a qué fórmulas de colaboración construir, qué tipos de relación establecer y qué actitudes, capacitaciones crear cara a la institución.

Entre los líderes, participantes, seguidores de estas comunidades hay toda una gama de corrientes que van desde un extremo donde abogan por una democracia abierta, sin intermediación de las instituciones y, en el otro extremo estaría la visión de los que sí ven a las instituciones como intermediarias pero visualizan otro tipo de instituciones, más abiertas, más receptivas a las demandas de la ciudadanía, ejerciendo su función de servicio, una verdadera escucha activa y comprometida con la ciudadanía. Abogan por un cambio en el modelo de relación e interacción con los ciudadanos y las ciudadanas, y entienden que es precisamente a través de las TICs y en especial de la web social que se van a ir dando pasos importantes, sin vuelta atrás, en esa dirección.

[Osimo, 2008] clasifica a los usuarios de estas comunidades en cuatro categorías: 1. En el centro coloca a una minoría de usuarios que son muy activos en la generación de contenidos, a través de blogs, wikis, artículos, presentaciones slideshares, vídeos, fotos, etc. Se trataría de entre un 1 y 3%, aproximadamente la cifra de usuarios de internet que tienen blogs. 2. Después coloca a aquellos usuarios que revisan, añaden comentarios, los etiquetan, los evalúan, aípan, etc. los considera usuarios clave para enriquecer los contenidos y para asegurar la calidad de éstos, y corresponderían a un 10%. 3. Son aquellos que aportan contenidos como usuarios y se benefician también de éstos, acceden, leen, miran, dejan rastro, un 40 %. Finalmente 4. La totalidad de usuarios que de forma voluntaria o no, prestan su atención a esos contenidos, que saben o no qué es web 2.0, pero dejan también rastro, el 100%. Añade que se estima que estas cifras vayan en aumento rápidamente.

En [Ortiz de Zárate, 2008] se presenta a la comunidad de bloggers como una comunidad difusa, unida por lazos débiles. El autor los describe como una comunidad que surge de abajo arriba, sin una figura de liderazgo que coordine el grupo, aunque cada vez es más común encontrar plataformas donde se presentan juntos blogs que conforman una comunidad de interés. Cada blogger pertenece a varias comunidades a la vez y los factores

que las reúnen y delimitan son: la lengua, el vecindario geográfico y la adscripción temática. La cultura blogger tiene en común una serie de valores y comportamientos: escribir con frecuencia y pasión, leer y enlazar otros blogs, citar fuentes, comentar en otros blogs, escribir en 1º persona en tono conversacional, participar en actividades sociales de la red, debatir y discrepar, aportar valor a la comunidad sin pedir nada a cambio. La motivación puede ser: conocimiento, creatividad, prestigio o reputación, diversión,

Hay blogs de diferentes tipos y es muy difícil su clasificación. No existe forma alguna de clasificar siguiendo el criterio de tema, ya que abarcan miles de posibilidades. Si el criterio es la autoría, existen blogs, individuales, de pequeños grupos o colectivos. O personal o institucional, etc.

Pero quizás lo mejor sea acercarse a ejemplos reales como éstos:

► **Webs de intercambio:** de recomendaciones, trasladadas al espacio virtual y extendidas a todos los usuarios y las usuarias como los consejos habituales entre amigos, intercambio de servicios, etc.:

- ✓ Servicios de tu ciudad (<http://11870.com>): web que permite a los usuarios poner opiniones acerca de servicios y ver las opiniones de otros usuarios.
- ✓ Askaro (<http://www.askaro.com/?world=1>): web que permite poner preguntas sobre servicios en un mapa de google maps y permite hacer sugerencias.
- ✓ Yibril (<http://www.yibril.com>): web que permite que los consumidores hagan sus sugerencias acerca de productos y los usuarios puedan orientar sus compras mediante dichas sugerencias.
- ✓ Bancos de tiempo Barrios altos de Bilbao (<http://www.bdtbilbao.org/>), banco de tiempo o sistema de intercambio de servicios por tiempo.

► **Comunidades de acción social participación ciudadana e internet :**

- ✓ Colabora en red (<http://www.colaboraenred.com/ciudades/>): propuesta de colaboración ciudadana para construir una plataforma tecnológica de colaboración, iniciativa que pretende favorecer la creación de herramientas abrir vías de participación y que promuevan la implicación de la ciudadanía en la solución de los problemas cotidianos de nuestra sociedad.
- ✓ Alexandra Citizen Engagement (<http://www.scribd.com/doc/16572043/Alexandra-Citizen-Engagement?autodown=pdf>)
- ✓ Guide to Creating Your Own Apps for Democracy (<http://www.appsfordemocracy.org/guide-to-creating-your-own-apps-fordemocracy/>)

## ► Comunidades vinculadas a la política:

- ✓ Politika 2.0 (<http://politika20.wikispaces.com>): iniciativa de una comunidad de personas 2.0 que intentan promover cambios en lo que se define Política hacia modelos más participativos y cercanos a una ciudadanía.
- ✓ Policy Pitch (<http://policypitch.com/aboutus.php>): plataforma que permite a la ciudadanía lanzar nuevas ideas de política para el ámbito local, colaborar con otros para mejorar y promover sus políticas, y transformar dicha comunicación online en acciones en el mundo real. Su objetivo es dar a los ciudadanos una voz directa en el gobierno local y que puedan influir en el cambio en su comunidad, ya que visualizan el cambio progresivo con un enfoque de abajo arriba y no de arriba hacia abajo.

## ► Webs de presión sobre las autoridades:

- ✓ Fix my city (<http://www.fixmycitydc.com/>): web que permite localizar en un mapa de Google Maps los problemas que detecten en sus ciudades, para que la administración local puede tener una idea de las necesidades de mantenimiento prioritarias en el núcleo urbano.
- ✓ Ziedad, Zumbidos con fuerza!, lleva tu voz a tu administración local (<http://ziudad.es/>)
- ✓ Vox populi (<http://loogic.com/vox-populi-la-participacion-ciudadana-en-el-movil/>) similar pero con el uso del móvil.
- ✓ Parlio (<http://www.parlio.org/>) recogiendo los datos de la web del Parlamento vasco, los tratan, etiquetan y los muestran como ejemplo de qué se espera que hagan las instituciones públicas.
- ✓ Enclave de Ciudadanas por Getxo (<http://enclavedeciudadanasporgetxo.blogspot.com/>) movimiento ciudadano integrado por mujeres de Getxo que tiene por objetivo fundamental trasladar a los representantes políticos municipales las inquietudes y necesidades de la ciudadanía de Getxo así como realizar un seguimiento del desarrollo del Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres del municipio de Getxo.

## ► Webs de queja social:

- ✓ Aparcas como el culo (<http://www.aparcascomoelculo.com/>): web en el que sus usuarios protestan sobre coches incorrectamente estacionados.
- ✓ Mi queja (<http://miqueja.es/mqe/>): web en la que sus usuarios demandan arreglos en sus ciudades.

Estas comunidades sólo son una pequeña muestra, y esta forma de clasificarlas sólo una pequeña aproximación, pero que se quiere sirvan de ejemplo de una realidad que está ahí, y que ofrece un gran potencial para ampliar la red de colaboración y generar conocimiento e inteligencia colectiva.

Las comunidades ya existen y ya generan de forma autónoma y libre sus propios debates. De las instituciones esperan una escucha activa sincera y comprometida, de forma que se esté escuchando conversaciones, haciendo seguimiento de la participación pero que además se vayan recogiendo estas aportaciones y se actúe en consecuencia, existiendo un retorno, y en los casos que se considere, se vayan incorporando a la institución. Además, la institución podría acercarse y animar a que se abran debates en la red por parte de la institución junto con las comunidades virtuales, captando colaboradores 2.0 como moderadores, en libertad, o participando ella misma en ellas. Se espera también un reconocimiento público, de respuesta y de resultados.

El recelo o la desconfianza que pueda existir por parte de alguna comunidad virtual hacia la institución debiera considerarse como una oportunidad para atraerlas, sobre todo dándoles voz.

Diversos factores pueden influir en una experiencia exitosa. A continuación se incluye una breve muestra que conviene considerar:

- ▶ La principal sería un **liderazgo político y sensibilidad hacia la participación** soportada con la ayuda de tecnologías como la web social, una implicación real de los poderes públicos, actores políticos y funcionariado. Que se dé un cambio de cultura, de mentalidad y de modelo por encima de toda herramienta.
- ▶ Un segundo factor sería la **dedicación de recursos**, ya que será necesario contar con personal capacitado para trabajar en ese espacio 2.0, que entienda y asuma la filosofía 2.0, preparado para escuchar y responder, y probablemente sea necesario abordar procesos de formación, que genere un mayor conocimiento de las nuevas tecnologías en la administración.
- ▶ La institución deberá también **definir un marco de colaboración claro** para este tipo de iniciativas de colaboración con las comunidades virtuales: objetivos, límites, diseño de procesos, reconocimiento, etc., definiendo compromisos y responsabilidades claras.
- ▶ Finalmente, y para mantener una coherencia con los principios básicos de la participación, **la institución deberá facilitar información**, de forma transparente, de forma clara, comprensible, e ir construyendo poco a poco un clima de confianza y colaboración en clave positiva.

## 5. Referencias bibliográficas

- [Kaleidos1, 2008] 2008, “Políticas, servicios y equipamientos de proximidad: la proximidad como valor y como práctica en las políticas públicas locales”, Kaleidos. red fundación
- [Kaleidos2, 2008] 2008, “Equipamientos municipales de proximidad. “Metodologías para la participación ciudadana.” Kaleidos.red fundación
- [Aibar, Urgell, 2007] Aibar, E.; Urgell F., 2007, “Estado, burocracia y red. Administración electrónica y cambio organizativo” Ed. Ariel
- [Brugué, 2008] Brugué Q., 2008, “ransversalidad: del concepto a la práctica, de las ideas a los resultados”, Kaleidos.red fundación
- [Campo, 2009] Campo, 2009 “Estudio sobre ciber-democracia en el congreso de los diputados: comunicación e interacción entre ciudadanos y parlamentarios a través de internet (2004-2008”
- [Casillas, 2006] Casillas I, 2006 ‘Ciudadanía y participación digital. Un estudio sobre los mecanismos de participación ciudadana basados en Internet en los ayuntamientos vascos’
- [Consumer, 2009] Consumer, 2009 “administración electrónica municipal: más información que gestión efectiva de trámites” [http://revista.consumer.es/web/es/20091101/pdf/revista\\_entera.pdf](http://revista.consumer.es/web/es/20091101/pdf/revista_entera.pdf)
- [Criado, Ramilo, 2010] Criado J.I., Ramilo M.C., 2010, “De la Administración Pública electrónica a la Administración Pública Relacional: Aportaciones para una propuesta analítica integradora”, Observatorio para la cibernsiedad, <http://www.cibersociedad.net/congreso/comms/c08criado-ramilo.htm>
- [Innerarity, Gurrutxaga, 2009] Innerarity D., Gurrutxaga A., 2009, “¿Cómo es una sociedad innovadora?”, Innobasque
- [Lizarralde, Goikolea, 2007] “e-Democracy factors and IT-governance factors for a best implementation of e-democracy projects and strategies in a local and regional authorities [RLAs]”, IADIS IJwww, Lisboa, Nov 2007



- [Lizarralde, 2008] "eDemocracia: definición y delimitación del concepto de e-Democracia", curso de verano UPV, Donostia, julio 2008
- [Macintosh, 2006] Macintosh A, Whyte A. "Evaluating how eParticipation changes local democracy", eGOV06, 2006, <http://www.iseing.org/egov/eGOV06/Accepted%20Papers/624/CRC/Evaluation%20of%20eParticipationv2-submitted.pdf>
- [Orlikowsky, 2000] Orlikowsky , 2000, "using technology and constituting structures: a practical lens for studying technology in organizations" Organization Science
- [Ortiz de Zárate, 2008] Ortiz de Zárate,A. 2008, "Manual de uso del blog en la empresa. Cómo prosperar en la sociedad de la conversación" libros Infonomía.
- [Ortiz de Zárate2, 2008] <http://eadminblog.net/post/2008/05/22/funkziona-web-nuevas-habilidades-para-una-concepcion-relacional-del-trabajo-publico>
- [Ossandon, 2005] [http://www.it4all-bilbao.org/ponentes/Javier\\_Ossandon.pdf](http://www.it4all-bilbao.org/ponentes/Javier_Ossandon.pdf)
- [Osimo, 2008] Osimo D., 2008, "Web 2.0 in Government: Why and How?" <http://ipts.jrc.ec.europa.eu/publications/pub.cfm?id=1565>
- [Pratchett, 2005] Pratchett, 2005, Barriers to eDemocracy [http://www.dmu.ac.uk/Images/dmu3\\_research%20report%204-3%20formatted\\_\\_tcm2-32559.pdf](http://www.dmu.ac.uk/Images/dmu3_research%20report%204-3%20formatted__tcm2-32559.pdf)
- [Pindado, 2008] Pindado F., 2008, "La participación ciudadana es la vida de las ciudades", Ediciones del Serbal
- [Política 2.0, 2009] "conclusiones colaborativas" curso de verano Politika 2.0, jun 2009, Donostia-San Sebastián, <http://www.nuestracausa.es/forum/topics/conclusiones-sobre-politica-20>
- [Pietro-Martín, 2010] Prieto-Martín P., 2010, "Participación en el ámbito local: caminando hacia una democracia colaborativa, Sololá (Guatemala), Asociación ciudadanaes Kyosei (en edición),[http://www.ckyosei.org/docs/\(e\)ParticipacionEnElAmbitoLocal.CaminandoHaciaUnaDemocraciaColaborativa.pdf](http://www.ckyosei.org/docs/(e)ParticipacionEnElAmbitoLocal.CaminandoHaciaUnaDemocraciaColaborativa.pdf)
- [Woka Euskadi, 2009] "oportunidades de actuación frente a crisis, desde a innovación y la cooperación" Innobasque sep 2009, resultados de Woka Euskadi
- [Worldcafé EUDEL, 2010] "Resultados del World café organizado por Eudel-esenarios eGobernanza: escenario1, espacio virtual de colaboración, las TICs como soporte a los procesos de participación deliberativos y escenario 2: Colaborar con comunidades virtuales ya creadas", Eudel 15 jun 2010,

- [Alexandra Citizen Engagement, 2010], <http://www.scribd.com/doc/16572043/Alexandra-Citizen-Engagement?autodown=pdf>
- [Aparcas como el culo, 2010], <http://www.aparcascomoelculo.com/>
- [Apps for Democracy, 2010], <http://www.appsfordemocracy.org/guide-to-creating-your-own-apps-for-democracy/>
- [Askaro, 2010], <http://www.askaro.com/?world=1>
- [Bancos de tiempo Barrios altos de Bilbao, 2010], <http://www.bdtbilbao.org/>
- [Colabora en red, 2010], <http://www.colaboraenred.com/ciudades/>
- [Enclave, 2010], <http://enclavedeciudadanasporgetxo.blogspot.com/>
- [Fix my city, 2010], <http://www.fixmycitydc.com/>
- [Mi queja, 2010], <http://miqueja.es/mqe/>
- [Parlio, 2010], <http://www.parlio.org/>
- [Policy Pitch, 2010], <http://policypitch.com/aboutus.php>
- [Politika 2.0, 2010], <http://politika20.wikispaces.com>
- [Servicios de tu ciudad, 2010], <http://11870.com>
- [Vox populi, 2010], <http://loogic.com/vox-populi-la-participacion-ciudadana-en-el-movil/>
- [Yibril, 2010], <http://www.yibril.com>
- [Ziudad, 2010], <http://ziudad.es/>

# Anexo reducido de herramientas 2.0

En este anexo se dará una breve explicación del concepto y origen de la Web 2.0. A continuación, se describirán brevemente un conjunto de herramientas web 2.0 que se consideran útiles también para su empleo en la administración pública, que se presentarán en orden alfabético, incluyendo una breve descripción conceptual, mostrando su potencial y finalmente ofreciendo una serie de referencias bibliográficas de interés, dando preferencia a aquellas que pueden mostrar de forma didáctica el funcionamiento de estas herramientas.

## A.1 Web 2.0: Conceptos y origen

No hay una definición oficial para Web 2.0 pues es un término que engloba muchas herramientas y servicios y que ha dotado a la red de un nuevo sistema de prácticas y principios.

El término de “Web 2.0” tiene su origen en una sesión de ‘brainstorming’ realizada entre Dale Dougherty y Tim O’Reilly, en una conferencia en la que compartieron una lluvia de ideas. En ésta observaron que lejos de ‘estrellarse’, la web era más importante que nunca, con apasionantes nuevas aplicaciones y con sitios web apareciendo con sorprendente regularidad. En dicho evento se hablaba del renacimiento y evolución de la web, de aplicaciones tradicionales hacia aplicaciones que funcionan a través de las web enfocadas al usuario final, aplicaciones que generen colaboración y de servicios que reemplacen las aplicaciones de escritorio. De ahí Web 2.0 y también Web social.

Referencias bibliográficas de Videos:

- ▶ <http://www.youtube.com/watch?v=OwWbvdllHVE>
- ▶ <http://www.youtube.com/watch?v=KILY3D--yw0&feature=related>

## A.2 Herramientas web 2.0

### A.2.1. Blogs

Un **blog**, o en español también una **bitácora**, es un sitio web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apa-

reciendo primero el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente.

Habitualmente, en cada artículo de un blog, los lectores pueden escribir sus comentarios y el autor darles respuesta, de forma que es posible establecer un diálogo, una conversación. No obstante es necesario precisar que ésta es una opción que depende de la decisión que tome al respecto el autor del blog, pues las herramientas permiten diseñar blogs en los cuales no todos los internautas -o incluso ninguno- puedan participar. El uso o tema de cada blog es particular, los hay de tipo personal, periodístico, empresarial o corporativo tecnológico, educativo, políticos, personales, con contenidos muy variados, etc.

La Administración que apueste firmemente por la apertura y participación ciudadana, tendrá en el blog un instrumento donde fomentar estos valores de apertura y transparencia, crucial para generar credibilidad, siempre que se esté dispuesto a exponer una imagen honesta. Le servirá de instrumento para enredarse en diálogos con la comunidad, captar el interés y construir conexiones personales con la ciudadanía. Además de potenciar, manteniéndolo como canal complementario, la posibilidad de llegar a nuevo/as ciudadano/as.

Para la creación de blogs, se disponen de varias páginas web como **blogger.com** (<https://www.blogger.com>), **blogspot.com** (<http://blogspot.es>)...

### Referencias bibliográficas:

- ▶ **Videos:** Blogger: <http://www.youtube.com/watch?v=DJUgXffkAsk&feature=related>
- ▶ **Manuales:** Blogger: <http://www.atinachile.cl/node/3258>

## A.2.2. Encuestas online

Una **encuesta web** es una encuesta electrónica realizada en Internet a partir de las respuestas aportadas por los usuarios en un determinado sitio web.

Existen varios tipos de encuestas web. Por una parte, las encuestas tradicionales en formato web son encuestas con múltiples preguntas y sirven para conocer quién contesta y poder obtener resultados de la encuesta por segmentos de población (edad, empleo, etc.).

Por otra parte, las mini-encuestas web son encuestas destinadas a conseguir una opinión sobre un tema muy concreto y a través de una o dos preguntas como mucho.

Gracias a las encuestas online, es posible recabar información sobre clientes, empleados, usuarios... de una forma mucho más efectiva. El empleo de las encuestas online puede aportar varios beneficios entre los que se pueden citar su bajo coste, la rapidez de obtención de resultados, la fiabilidad, la naturaleza interactiva, su gran alcance y su sencillo seguimiento.

Para la realización de las encuestas online se pueden utilizar diversas herramientas, como por ejemplo **doodle** (<http://www.doodle.com/>) o **encuestafacil.com** (<http://www.encuestafacil.com/>).

#### Referencias bibliográficas a manuales:

- ▶ Doodle: <http://www.blogcatalog.com/search/frame?term=crear%20encuesta&id=0ebd50f98160205df8dd98987b4bc299>
- ▶ Encuestafacil.com: <http://www.scribd.com/doc/21362733/Guia-rapida-de-encuesta-facil>

### A.2.3. Gestión de favoritos y etiquetado social

Un **marcador de internet** es la localización almacenada de una página web de forma que puede ser revisitada más adelante. La localización de una página web suele expresarse con una URL. Todos los navegadores web modernos incorporan como característica la posibilidad de catalogar y acceder fácilmente a las webs que el usuario ya ha visitado y guardado. Los enlaces guardados se suelen denominar **favoritos** en Internet Explorer y **marcadores** en Mozilla Firefox, los dos navegadores web más utilizados en el mercado.

Los marcadores suponen una forma útil de guardar enlaces a las páginas Web favoritas. Para añadir el sitio Web actual a la lista de marcadores, se guardará la página que se esté usando en ese momento en los marcadores. Si en esos momentos el navegador muestra varias pestañas de sitios Web, sólo se añadirá la URL de la pestaña seleccionada. Al añadir un marcador, se puede especificar un nombre alternativo para éste y seleccionar la carpeta en la que el navegador debe almacenarlo.

Tenemos diferentes maneras de gestionar los favoritos como barra de herramientas de marcadores que nos aparecerá en la parte superior del navegador. Un menú de marcadores para que estos no aparecerán en un primer plano

Por otra parte, los marcadores sociales o etiquetado social son aplicaciones web que nos permiten almacenar, clasificar y compartir enlaces a sitios web, blogs, wikis, vídeos y podcasts; que nos parecen interesantes y útiles.

Con los marcadores sociales almacenamos nuestros enlaces en una página web que es accesible desde cualquier ordenador conectado a Internet y además podemos compartirlos con otros usuarios, por ejemplo, mediante la tecnología RSS.

Existen muchos programas gratuitos en la web que nos permiten realizar estas tareas, los más populares son: **del.icio.us** (<http://delicious.com/>), **Mister Wong** (<http://www.mister-wong.es/>), **Blinklist** (<http://www.blinklist.com/>) y **Diigo** (<http://www.diigo.com/>).

Entre las ventajas que nos ofrecen dichas aplicaciones podemos destacar:

- ▶ Clasificar los enlaces mediante una o varias etiquetas.
- ▶ Crear redes o grupos de usuarios.
- ▶ Compartir tus enlaces mediante nubes de etiquetas, lista de enlaces en tu blog y la posibilidad de suscribirte, mediante RSS, a la cuenta de un usuario determinado o a etiquetas de contenidos que te interesen.
- ▶ Almacenar en tu cuenta los enlaces que han creado otros usuarios y editarlos en línea.
- ▶ Utilizar complementos para los navegadores que facilitan la tarea de almacenar y clasificar los enlaces.
- ▶ Clasificar tus enlaces en públicos o privados.

Referencias bibliográficas a manuales:

- ▶ Del.icio.us: [http://www.ieslaasuncion.org/josejaime/cursillos/charlaweb\\_20\\_2008/etiquetadosocial.html](http://www.ieslaasuncion.org/josejaime/cursillos/charlaweb_20_2008/etiquetadosocial.html)
- ▶ Blinklist: <http://www.slideshare.net/ovando/marcadores-sociales-blinklist>
- ▶ Diigo: <http://www.top-windows-tutorials.com/diigo.html>
- ▶ <http://webinstituteforteachers.org/2000/curriculum/homeroommodules/bookmarks/guide.htm>

## A.2.4. Localización geográfica

**Google Maps** (<http://maps.google.es/>) es un servicio de Google que ofrece tecnología cartográfica potente y muy fácil de usar, así como información sobre empresas locales (ubicación, información de contacto e indicaciones sobre cómo llegar).

Entre las ventajas de esta herramienta online podemos destacar:

- ▶ Búsqueda de empresas e información de contacto en un mismo sitio, todo ello integrado en el mapa.
- ▶ Mapas que se pueden arrastrar, pudiendo ver zonas adyacentes.



- ▶ Visualización de imágenes por satélite.
- ▶ Mapas de relieve.
- ▶ Street View, para ver imágenes de la calle y desplazarse por ellas.
- ▶ Rutas detalladas, pudiendo planificar un viaje.

Además de esta herramienta, existe una aplicación para móvil llamada **Google Latitude** ([http://www.google.com/intl/en\\_us/latitude/intro.html](http://www.google.com/intl/en_us/latitude/intro.html)), la cual permite notificar en qué posición geográfica se encuentra el usuario y así sus contactos puedan conocerla.

Referencias bibliográficas:

#### Google maps:

- ▶ **Videos:** <http://www.youtube.com/watch?v=nyAVgyJDnLU>
- ▶ **Videos:** <http://www.youtube.com/watch?v=7eGUNyMN0ds&feature=channel>

#### Google Latitude:

- ▶ **Videos:** <http://www.youtube.com/watch?v=Q-Oq-9enE-k>

## A.2.5. Redes sociales

Una **red social** es una estructura social que se puede representar en forma de uno o varios grafos en los cuales los nodos representan individuos (a veces denominados actores) y las aristas relaciones entre ellos.

Son aplicaciones web que permiten a las personas conectar con sus amigos e incluso realizar nuevas amistades. Además, permiten a los usuarios compartir contenido, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares: trabajo, lecturas, juegos, amistad, relaciones amorosas, etc.

Como ventajas de esta tecnología podemos destacar las siguientes:

- ▶ Favorecen la participación y el trabajo colaborativo entre las personas, es decir, permiten a los usuarios participar en un proyecto en línea desde cualquier lugar.
- ▶ Permiten construir una identidad personal y/o virtual, debido a que permiten a los usuarios compartir todo tipo de información (aficiones, creencias, ideologías, etc.) con el resto de los cibernautas.

- ▶ Facilitan las relaciones entre las personas, evitando todo tipo de barreras tanto culturales como físicas.
- ▶ Facilitan la obtención de la información requerida en cada momento, debido a la actualización instantánea.
- ▶ Facilitan el aprendizaje integral fuera del aula escolar, y permiten poner en práctica los conceptos adquiridos.

Como ejemplos de redes sociales en internet podemos destacar, entre otras: **Twitter** (<http://twitter.com>), **Facebook** (<http://www.facebook.com>), **Tuenti** (<http://www.tuenti.com>) y **LinkedIn** (<http://www.linkedin.com/>).

#### Referencias bibliográficas:

##### ▶ Videos:

- ✓ **Twitter:** [http://www.youtube.com/watch?v=IHUczEDX\\_FA&feature=related](http://www.youtube.com/watch?v=IHUczEDX_FA&feature=related)
- ✓ **Facebook:** <http://www.youtube.com/watch?v=HOSMNdZI1Og>
- ✓ **Tuenti:** <http://internet-y-ordenadores.practicopedia.com/como-usar-tuenti-2077>

##### ▶ Manuales:

- ✓ **Twitter:** <http://www.puntogeek.com/2009/11/16/como-usar-twitter/>
- ✓ **Facebook:** <http://vida20.com/86/aprende-a-crear-una-cuenta-en-facebook-paso-a-paso>
- ✓ **Tuenti:** <http://www.genbeta.com/web/tuenti-a-fondo>
- ✓ **LinkedIn:** <http://internet.comohacerpara.com/n4694/como-utilizar-linkedin.html>

## A.2.6. Wikis

Se llama Wiki a la página Web que puede ser editada desde un navegador web por múltiples voluntarios, sin necesidad de que haya aprobación del contenido antes de ser publicado en Internet. Estos podrán crear, modificar o borrar un mismo texto que comparten. Un ejemplo es la Wikipedia, un proyecto que desarrolla una enciclopedia libre en Internet.

Las Wikis también se utilizan como herramientas para crear contenidos de forma colaborativa en entornos cerrados, como por ejemplo dentro de un equipo de investi-



gación, siendo ese un área de documentación global para todo el equipo accesible y editable vía online.

La principal utilidad de un wiki es que permite crear y mejorar las páginas de forma instantánea, dando una gran libertad al usuario, y por medio de una interfaz muy simple. Esto hace que más gente participe en su edición, a diferencia de los sistemas tradicionales, donde resulta más difícil que los usuarios del sitio contribuyan a mejorarlo.

Una wiki se puede crear mediante la web **www.wikispaces.com**.

#### Referencias bibliográficas:

##### ▶ Videos:

- ✓ [http://www.youtube.com/watch?v=jlgk8v74IZg&feature=player\\_embedded](http://www.youtube.com/watch?v=jlgk8v74IZg&feature=player_embedded)Manuales
- ✓ [http://creandowikis.wikispaces.com/space/showimage/como+crear+un+wiki\\_skin.swf](http://creandowikis.wikispaces.com/space/showimage/como+crear+un+wiki_skin.swf)

##### ▶ Manuales:

- ✓ [http://es.wikibooks.org/wiki/Manual\\_wiki](http://es.wikibooks.org/wiki/Manual_wiki)
- ✓ <http://aulablog21.wikispaces.com/tallerwikispaces2>

