

INTERACCIONES DIALÓGICAS ONLINE: DEBATES SOBRE PROYECTOS DE LEY EN UN WEBSITE DE COMPROMISO CÍVICO



Sylvia Iasulaitis

Doctora en Ciencia Política por la Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), São Paulo. Investigadora y profesora de la Universidade Federal de Goiás (Brasil).

siasulaitis@hotmail.com



Carmen Pineda Nebot

Licenciada en Derecho y en Ciencia Política y de la Administración. Consultora de Administraciones Públicas.

carmenpinedanebot@hotmail.com

Resumen

El objetivo de este artículo es analizar el website brasileño de compromiso cívico VotenaWeb (<http://www.votenaweb.com.br>), que presenta los proyectos de ley en tramitación en el Congreso Nacional y mediante el cual los ciudadanos pueden opinar y posicionarse sobre las propuestas. El corpus empírico fueron los mensajes colgados y disponibles en el foro más votado, comentado y participativo, referente al proyecto de ley para reconocer el matrimonio civil y la unión estable entre homosexuales, modificando el Código Civil. Analizaremos la forma en que los internautas interactúan entre sí a partir de esa herramienta, la forma y el contenido de los intercambios discursivos realizados allí. La evaluación de la calidad de las discusiones se llevará a efecto mediante diversas dimensiones de análisis basadas en las variables metodológicas DQI - Discourse Quality Index, que serán operacionalizadas con algunos indicadores cualitativos y cuantitativos.

Palabras clave: Nuevas Tecnologías de la Comunicación y de la Información; foros de discusión online.

Abstract

The aim of this paper is to analyze the Brazilian website VotenaWeb civic engagement (<http://www.votenaweb.com.br>) having the bills pending in Congress and by which citizens can review and position on the proposals. The empirical corpus were hung and available messages in the forum voted, commented and participatory, concerning the bill to recognize civil marriage and stable union between homosexuals, modifying the Civil Code. Analyze how Internet users interact with each other from that tool, the form and content of discursive exchanges made there. The evaluation of the quality of the discussions will be effected through various dimensions of analysis based on methodological variables DQI - Discourse Quality Index, which will be operationalized with some qualitative and quantitative indicators.

Keywords: New Technologies of Communication and Information; online discussion forums.

I. INTRODUCCIÓN

El interés suscitado por la incorporación de las Nuevas Tecnologías de la Comunicación y de la Información (TIC) en el ámbito de la política, guarda relación con la calidad democrática.

Observando en las últimas décadas la difusión de la democracia por el mundo, y dada la consolidación de gran parte de las experiencias democráticas, se han modificado los términos del debate, que pasaron a centrarse en cómo mejorar este sistema de gobierno: *"In recent years, social scientists as well as democracy practitioners and aid agencies have sought to develop means of framing and assessing the quality of democracy"* (Diamond y Morlino, 2004: 1).

En las democracias occidentales, se percibe una progresiva preocupación entre los académicos y los líderes políticos por la desvinculación de los ciudadanos con la política (Putnam, 2000; Patterson, 2002; Capella y Jamieson, 1997). En el intento de implicar a la ciudadanía con la política, la llegada de Internet, en concreto, fue recibida con optimismo fundamentalmente por la nueva capacidad de interacción en comparación con los medios de comunicación tradicionales (Gibson, 2008).

El rápido crecimiento durante las dos últimas décadas del uso de Internet en las democracias occidentales ha provocado mucha especulación sobre sus implicaciones sociales y, especialmente, políticas. Ha interesado el uso de la potencialidad de las nuevas tecnologías para ampliar la conexión entre los ciudadanos y los políticos, así como la calidad democrática de esas relaciones (Dahlgreen, 2003; Norris, 2005; Bennett, 2003; Chadwick, 2006).

Diversas experiencias del uso de las herramientas interactivas de Internet y de las redes sociales están desarrollándose en el mundo.

Considerando que la literatura sobre el tema propone diversas hipótesis sobre la calidad democrática en estos nuevos formatos, pero aún excesivamente impregnada por conjeturas y un limitado conocimiento empírico, iniciamos el análisis del uso y la prueba de una herramienta interactiva en una website brasileña de compromiso cívico, denominada "VotenaWeb", como medio para conocer su potencial democrático, las posibilidades y los límites de esta iniciativa digital. Coincidimos con Ferreira (2010: 106) en que *"es de particular interés comprobar la utilidad en términos políticos de los espacios públicos virtuales en la determinación de las agendas, en la toma de decisiones políticas, en la negociación de las divergencias o en la obtención de acuerdos"*.

El VotenaWeb (<http://www.votenaweb.com.br>) presenta de forma sencilla y resumida los proyectos de ley en tramitación en el Congreso Nacional, mediante ella los ciudadanos pueden opinar y tomar posición en contra o a favor de las propuestas. En nuestro trabajo, analizaremos la forma en que los internautas interactúan entre sí a partir de esta herramienta, la forma y el contenido de los intercambios discursivos realizados en ella.

II. DISCUSIÓN TEÓRICA

La Red, tal y como la conocemos actualmente, posee recursos técnicos que amplían las posibilidades y acaban por modificar estructuralmente las formas de interacción social. La interactividad es la principal característica de Internet. El término "interactividad" destaca la participación activa del beneficiario de una transacción de información (Lévy, 1999: 79) e *"indica la superación de las formas monológicas y autoritarias por las formas dialógicas y conflictivas de circulación de la información y de la relación social"* (Signates, 2002: 8).

De acuerdo con Ferber, Foltz y Pugliese (2007), la definición clásica de "interactividad" sugiere que para que un mensaje sea interactivo, éste debe ser marcado por el intercambio de información, o sea, por una conversación, por un diálogo. La interactividad, para Rafaeli (1988 *apud* Ferber, Foltz y Pugliese, 2005)¹, es una propiedad del proceso de comunicación y la comunicación sincrónica² es su elemento clave. Haeckel (1998: 63) describió *"la esencia de la interactividad como un intercambio"*. En sistemas interactivos, un ciudadano controla el contenido de la interacción solicitando o produciendo información.

Kiousis (2002) ofrece una definición bastante completa de interactividad, mostrando un ambiente en el cual los participantes pueden comunicarse en diferentes formatos: de uno en uno, uno con muchos y muchos con muchos, simétrica y asimétricamente, participando del intercambio de mensajes recíprocos:

The degree to which a communication technology can create a mediated environment in which participants can communicate (one-to-one, one-to-many, and many-to-many), both symmetrically and asymmetrically, and participate in reciprocal message exchanges (third-order dependency). With regard to human users, it additionally refers to their ability to perceive the experience as a simulation of interpersonal communication and increase their awareness of telepresence (Kiousis, 2002: 372 *apud* Lilleker; Malagón, 2010: 27).

1 Para una revisión de la literatura temática sobre interactividad, ver Ferber, Foltz, y Pugliese (2005).

2 Interacciones on-line simultáneas y en tiempo real.

Interactividad, de este modo, no consiste simplemente en una función tecnológica o en la habilidad para interactuar en una website, sino, fundamentalmente, en un proceso dialógico entre el usuario de un *website* y su creador.

De acuerdo con Ferber, Foltz y Pugliese (2007), los *websites* políticos pueden posibilitar no sólo la comunicación en dos direcciones, sino también la comunicación en tres direcciones, destinadas a influir en terceros, proporcionando un mecanismo para la deliberación pública.

Resumiendo, la interactividad es una particularidad de la red que posibilita al individuo afectar y ser afectado por otros, en una comunicación que se desarrolla en un sistema de dos o tres direcciones. La primera consecuencia de ello es que la comunicación “de uno para todos”, característica de la comunicación jerárquica de los medios de comunicación tradicionales, da lugar a otra más flexible, en la cual existe la “*oportunidad de hablar así como de escuchar. Muchos hablan con muchos y muchos les responden*” (Dizard, 2000: 23). De esta forma, con la posibilidad de asumir el control de la tecnología, “*usuarios y creadores pueden convertirse en la misma cosa*” (Castells, 1999: 51).

La finalidad de este estudio es verificar cómo estas innovaciones en el campo de la técnica y sus respectivas características tecnológicas han afectado a la política. La pregunta genérica de cómo la tecnología puede transformar de hecho a la democracia, suscita respuestas curiosas.

La relación entre Internet y la política suscita dos categorías de discursos: (1) de fortalecimiento de la forma de democracia vigente; o (2) de anuncio de una nueva categoría democrática, implicando enfoques de hecho y normativos. Para Harto (2006), el debate oscila entre dos posiciones: por un lado, aquellos que consideran la utilización de las nuevas tecnologías como un medio para mejorar la calidad de la democracia representativa y, por otro, aquellos que intentan superar la democracia representativa y sustituirla por mecanismos de democracia directa. Entre los dos extremos se sitúan las posiciones intermedias.

En esta misma dirección, Gomes (2007) afirma que existen dos ideas subyacentes al concepto de democracia digital:

1. Una digitalización de las democracias efectivamente existentes, o sea, un enfoque de hecho de la democracia y de la democracia digital, según el cual dado el hecho de que existen regímenes democráticos de gobierno, la democracia, como situación de fondo,

se transfiere para todas las prácticas e iniciativas relacionadas con el arte de la política, con el gobierno del Estado y con la elaboración de leyes y con la justicia, incluso para aquellas de naturaleza digital íntegramente o para las que sólo tengan desarrollos o aplicaciones importantes en tecnologías y ambientes digitales; y

2. Ampliación, refuerzo o corrección de la democracia, un enfoque normativo, asociado con fuerza a la idea (o a ideas y modelos) de democracia. En ese caso, la democracia digital no es cualquier iniciativa digital relevante en un régimen democrático, sólo aquellas dirigidas a aumentar, corregir o reforzar la democracia de conformidad con modelos normativos.

Hay, pues, una división entre una idea de democracia digital como extensión cualificada, para el universo digital, de los regímenes democráticos reales (la idea de democracia digital como digitalización de la democracia) y otra noción de democracia digital como forma de corrección de los déficits democráticos o de implantación de formas y experiencias democráticas en Estados y circunstancias deficitarias democráticamente –la idea de democracia digital como ampliación, refuerzo o corrección de la democracia– (Gomes, 2007: 2).

Es posible, por tanto, comprobar que en gran medida las propuestas desarrolladas por los teóricos de la ciberdemocracia poseen un carácter normativo, o que tienen relación con sus visiones y nociones básicas sobre democracia. Siendo así, el papel atribuido a las TIC, las propuestas y conjeturas sobre Internet dependen del modelo de democracia que desean:

[...] *which type of democracy can be strengthened by ICTs? As is well argued by Barber (2004), to specify the model of democracy assumed as a reference point is of key importance in identifying the role played by ICTs* (Bentivegna, 2006: 334).

Para un conjunto de teóricos, Internet es considerado el espacio de discusión ideal para promover deliberaciones informales por medio de grupos, listas de e-mail, foros de discusión y, así, implicar a los ciudadanos en un discurso racional-crítico. Los foros de discusión hacen posible que los ciudadanos expresen sus opiniones, pidan explicaciones sobre los asuntos públicos y envíen propuestas a sus representantes y administradores, y hacen posible la comunicación en los dos sentidos y la reciprocidad (Dahlberg, 2001: 168).

Internet, según este punto de vista, puede ofrecer múltiples oportunidades a los ciudadanos para compartir ideas, efectuar intervenciones políticas, debatir

y compartir opiniones. Y es precisamente mediante el encuentro de visiones opuestas cuando prospera la deliberación: *“nada es más negativo para el proceso deliberativo que un coro orquestado de opiniones que no permite divergencias”* (Thompson, 1995: 222 apud Ferreira, 2010: 104). En este sentido, hay que destacar el uso de Internet por organismos de la sociedad civil de manera independiente y libre de las limitaciones que condicionan a los medios de comunicación, como la *agenda setting* o el *framing* (Gimmler, 2001:33 apud Ferreira, 2010: 104).

Los defensores de la ampliación de la participación han interpretado frecuentemente la tecnología como un medio para alcanzar su meta. Internet se muestra como un medio para alterar fundamentalmente la extensión y la naturaleza de la participación pública. Las nuevas tecnologías son presentadas como contrapunto a la apatía del elector y a la falta de efectividad de la ciudadanía [*disempowerment*] (Barnett, 1997: 194).

Se aventuró que Internet podría conformar nuevas prácticas políticas y fomentar formas cualificadas de interacción entre ciudadanos y políticos, solucionar los problemas de la participación del público en la política, haciéndola más fácil, ágil, útil y cómoda y permitir de ese modo:

[...] una relación sin intermediarios entre la esfera civil y la esfera política, bloqueando las influencias de la esfera económica y, sobre todo, de las industrias de entretenimiento, de la cultura y de la información de masas, que en este momento controlan el flujo de la información política; [...] internet

permitiría [también] que la esfera civil no fuese solamente consumidora de información política, o impediría que el flujo de la comunicación política fuese unidireccional, con un vector que normalmente va de la esfera política a la esfera civil. Finalmente, internet representaría la posibilidad de que la esfera civil produjese información política para su propio consumo y para la fundamentación de su decisión (Gomes, 2005: 318).

Esa esperanza depositada en Internet para reavivar la participación es, en el fondo, una apuesta por la posibilidad de desarrollar una democracia más participativa y dialogante.

III. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

El examen de las interfaces interactivas representa un gran desafío metodológico, visto que solamente es posible hacer afirmaciones claras sobre que la arquitectura de participación sea efectiva, democrática o no mediante una observación directa de los foros, a partir de la experimentación del uso del dispositivo. Como afirma Velasco (2002), el trabajo de campo es la condición indispensable para que el investigador sea copartícipe de las experiencias de los otros, a partir de la introducción en sus circuitos de comunicación y entrando en sus redes sociales.

Para los propósitos de este estudio, se realizó una mezcla de técnicas que dieron como resultado un aparato metodológico específico, incluyendo observación de las interacciones hechas a través del ordenador, recogida de datos y análisis de contenido.

Tabla 1. Modelo de análisis de los foros de discusión.

Dimensión de Análisis	Indicador	Clasificación
I. Limitaciones e incentivos a la participación	Reglas formales, papel del moderador y dirección por parte del staff.	Función del moderador del foro como Gestor, Árbitro o Mediador.
II. Inclusividad y Diversidad de la Participación	Número de mensajes colgados y concentración de posts por participante.	<i>One timer</i> o escala numérica (2 a 5, 6 a 10, 11 o más).
III. Reciprocidad del debate	Porcentaje de comentarios basados en la presentación de tipos de reciprocidad.	Monológico o Dialógico.
IV. Respeto mutuo	Nivel de respeto o de no respeto (<i>flames</i>) y en relación a quién, mediante el uso de estereotipos y descripciones ofensivas.	Respetuosa o Neutra. Sin respeto: descortés o grosero. No respetando a: participantes, argumentos, terceros (individuos, adversarios), grupos o instituciones.
V. Identificación	Perfil del participante: auto-identificación o participación anónima.	Identificada, Anónima.
VI. Grado de Heterogeneidad	Diversidad de opiniones, argumentos y puntos de vista.	Consenso o posición crítica.

Fuente: Elaboración propia

Tomamos como referencia la literatura que analiza foros de debate sobre temas polémicos, como el aborto, la publicidad infantil, el feminismo y la comunidad Usenet (Davis, 1999; Witschge, 2002; Wojcik, 2008; Grönlund *et al.*, 2007; Schneider, 1997), en especial las investigaciones empíricas de evaluación de la calidad de la deliberación online (Steenbergen *et al.*, 2003; Dahlberg, 2002, 2004; Bächtiger *et al.*, 2009; Stromer-Galley, 2007; Wales *et al.*, 2010; Sampaio, Maia y Marques, 2010; Mendonça y Pereira, 2011), sobre todo la propuesta analítica *Discourse Quality Index* (DQI), sus variaciones y sus diversas aplicaciones (Sampaio; Maia y Marques, 2010; Mendonça y Pereira, 2011; Iasulaitis, 2012).

La evaluación de la calidad de las discusiones se realizó según seis dimensiones de análisis, que fueron operacionalizadas con algunos indicadores, cualitativos y cuantitativos, como se explicita en la Tabla I.

IV. LA PLATAFORMA INTERACTIVA VOTENAWEB: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

El número de usuarios de Internet en Brasil pasó de la mitad de la población brasileña. En 2013, los internautas eran el 51% de los ciudadanos con más de 10 años, o sea, 85,9 millones de personas. Se debe incluir el aumento exponencial del uso de móviles con conexión a la red y el aumento de equipamientos portátiles, como *notebooks* y *tablets* (Pesquisa TIC Domicílios, 2014).

En relación al perfil de los usuarios, los jóvenes son los que más se conectan: 75%, entre los brasileños de 10 a 15 años; 77%, entre los de 16 a 24; y 66%, entre los de 25 a 34 años. Entre los individuos de la franja de 35 a 44 años, el 47% dijeron que usaban la Red. Y, a pesar

de que la franja de usuarios por encima de los 45 años continúa creciendo, pasando del 39% en 2012 al 44%, en 2013, todavía es la franja de edad en la que hay más brasileños fuera de la Red: 45 millones de personas.

Brasil tiene el récord mundial en tiempo medio de conexión, por delante de Japón y Estados Unidos; el internauta brasileño pasa 3 veces más tiempo online que viendo televisión (Deloitte, 2008).

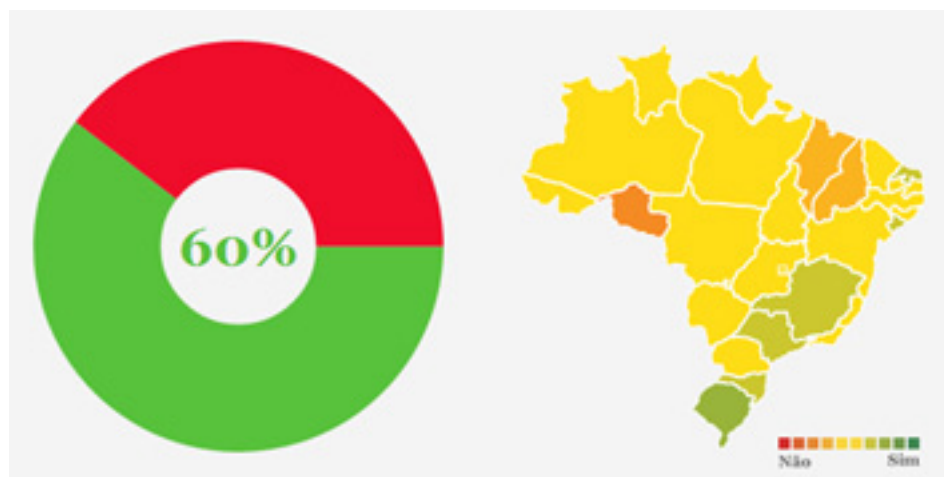
En cuanto a nuestro objeto de investigación, el VoteNaWeb es un *website* brasileña de compromiso cívico, desarrollada por la empresa Webcizen, que busca ampliar el compromiso cívico, proporcionar más apertura, transparencia y democracia en la Administración Pública, fomentando un diálogo público colaborativo, en el sentido de una comunidad accesible y clara. La empresa asume que algunos de los servicios que ofrece se mantienen por los ingresos de publicidad y que el *website*, por tanto, puede mostrar anuncios y promociones. En lo que se refiere a la cuestión de la privacidad, la empresa informa que el usuario debe conocer que las informaciones obtenidas en el *website* serán utilizadas para informar sobre nuevos productos, servicios, noticias y eventos, optimizar el uso y la experiencia interactiva durante la navegación del usuario en el *site*, elaborar estadísticas generales, cumplir decisiones legales o judiciales, entre otras finalidades.

El *website* presenta de forma sencilla y resumida los proyectos de ley en tramitación en el Congreso Nacional y permite que los ciudadanos puedan opinar y tomar posición en contra o a favor de las propuestas. Los resultados de la participación popular son trasladados, para que los conozcan, a los diputados y se-

Imagen 1. Imagen del *website* VoteNaWeb.



Gráfico 1. Porcentaje de votación del PLC n. 5120.



nadores. Tales opiniones, a su vez, pueden o no ser tenidas en cuenta por los diputados y senadores en el momento de la votación de los referidos proyectos de ley en el pleno.

La estructura y el *layout* de la VotenaWeb son bastante atractivos, y participar en los debates en el interior de esta plataforma interactiva es muy fácil. Basta con realizar un registro sencillo, con email y *password*, o si no, efectuar la entrada por las redes sociales Facebook o Twitter. El internauta también puede personalizar su perfil incluyendo una foto personal o escogiendo un icono. Después de efectuar el registro en el *site* ya es posible votar y decidir en cuántos proyectos de ley se quiera, además de visualizar los mapas de votación, leer íntegramente las propuestas y enviar mensajes directamente a los parlamentarios.

La VotenaWeb presenta los proyectos de ley con el nombre de su autor, el partido al cual pertenece, la fecha de presentación del referido proyecto, en qué Cámara se está tramitando el proyecto, a qué categoría pertenece, el archivo original íntegro (en pdf) y un resumen de la propuesta. Los ciudadanos pueden manifestarse votando sí o no, y justificando su voto.

Cada proyecto está acompañado de gráficos con el resultado de las votaciones: número de votos a favor, número de votos en contra, relación entre los dos tipos de voto, estado civil del votante y su edad y género. Se muestran, también, el número de comentarios e información sobre la clasificación del proyecto para los ciudadanos: si es urgente, relevante, valiente, inviable, irrelevante o absurdo.

El corpus empírico de este análisis fueron los mensajes colgados y disponibles en el foro más votado, comentado y participativo, referente al PLC n. 5120-2013, bajo el título "Reconocerá el matrimonio civil

y la unión estable entre homosexuales, modificando el Código Civil". El PLC n. 5120/2013 fue propuesto por dos diputados: Érika Kokay (PT) y Jean Wyllys (PSOL). Se presentó el 13 de marzo de 2013 con el siguiente resumen: "El proyecto modificará el Código Civil, alterando las leyes que tratan del matrimonio y la unión estable, reconociendo el matrimonio civil y la unión estable entre personas del mismo sexo. Según los autores del proyecto, el matrimonio civil entre personas del mismo sexo deberá ser igual y tener los mismos requisitos, efectos, y derechos que el matrimonio civil entre personas de distinto sexo".

El referido proyecto de ley recibió 15.624 votos, siendo 9.436 votos favorables y 6.188 votos contrarios. Este proyecto ha sido ampliamente debatido, y hasta el momento tuvo 9.883 comentarios, aunque no todos han sido publicados (como veremos en el análisis más adelante). Recibió 7.390 clasificaciones, siendo considerado por el 41% de los votantes como urgente, por el 4% como relevante, por el 16% valiente, por el 6% irrelevante y por el 27% como un proyecto absurdo.

El resultado de la votación fue que el 60% de los usuarios votaron favorablemente la propuesta, mientras que el 40% lo hicieron en contra. Al visualizar el resultado por género, se vio que el 54% de los hombres era contrario a la propuesta mientras que el 75% de las mujeres eran favorables. La aprobación del proyecto era directamente proporcional a la franja de edad: cuanto más jóvenes, estaban más de acuerdo con el proyecto.

En las siguientes subsecciones, analizaremos el foro de debates sobre este proyecto de ley, de acuerdo con las dimensiones de análisis presentadas en el apartado metodológico.

4.1. Limitaciones e incentivos a la participación

En el apartado de limitaciones e incentivos a la participación de los ciudadanos, el *website* VotenaWeb y el foro de debates sobre el PLC 5120/2013 “Reconocerá el matrimonio civil y la unión estable entre homosexuales, modificando el Código Civil” fueron analizados con el fin de identificar el perfil de la dirección de los foros, las reglas formales e informales que regeneran los debates online, el papel de los moderadores (Gestor, Árbitro o Mediador) y el nivel de control ejercido por los mismos.

En lo que se refiere a las reglas formales, la VotenaWeb posee un código de conducta y para iniciar la utilización de los servicios del *website* el usuario debe estar de acuerdo con sus Términos de Uso que prevén, en el punto 5.7 que “*el usuario deberá adoptar, al utilizar los Servicios, una conducta que no represente daño, material o moral, a la Webcitizen o a terceros, quedando claro que será el único responsable de sus actos y opiniones*” y en el punto 5.8 que “*el usuario está de acuerdo en que la Webcitizen podrá, sin previo aviso, borrar cualquier comentario de los usuarios dentro de su Servicio*”; y también en el 8.3 que “*la Webcitizen se reserva el derecho (pero no tiene ninguna obligación) de preseleccionar, revisar, marcar, filtrar, modificar, rechazar o cambiar de lugar cualquiera o todo Contenido de cualquier Servicio*” y también en el ítem 13.2 está previsto que “*la Webcitizen pueda, en cualquier momento, finalizar el contrato con el usuario si: 1. el usuario hubiera violado alguna cláusula de los Términos (o hubiera actuado de forma que claramente muestre que no pretende o no puede cumplir las cláusulas de los Términos); o se exigiera a la Webcitizen por ley (por ejemplo, cuando la provisión de los Servicios al usuario fuera o se convirtiera en ilegal)*”.

Por tanto, los foros en la VotenaWeb pueden tener un formato pre y pos moderado, es decir, o los mensajes no son publicados o son aceptados y quedan pendientes de la exclusión a posteriori por el equipo de moderadores.

En lo que respecta a la moderación en los foros de discusión, desarrollamos una tipología basada en la literatura temática (Wojcik, 2008; Coleman y Götze, 2001; White, 2000) y clasificamos el papel de los moderadores en tres posiciones: gestor, árbitro y mediador.

En esta investigación, entendemos que el moderador en el papel de gestor actúa como organizador del foro, proponiendo temas y cuestiones, y conduce el debate estando especialmente atento al tema principal, cronogramas y listas de tareas. El moderador cuando actúa como gestor busca mantener a los participantes en el asunto o clasifica los mensajes de acuerdo con el tema,

puede cumplir también un papel de *help desk* ofreciendo instrucciones técnicas a los participantes y puede, también, ser un especialista en un tema específico.

En el ejercicio de las funciones de árbitro, el moderador controla lo que es o no publicado en el foro y la manera o la forma que los mensajes pueden tener. En este caso, actúa como un *gatekeeper*, censurando o trasladando los mensajes que no respeten las reglas del foro, dirigiéndose al mismo tiempo a los remitentes para darles explicaciones sobre el traslado de los contenidos, para que puedan readecuar sus mensajes y colgarlos otra vez. El papel de árbitro es probablemente el más conocido de los papeles de los moderadores, en el que intentan que los participantes respeten las reglas del debate. El árbitro puede basar sus actos en criterios técnicos o ideológicos.

Finalmente, cuando asume la función de mediador, el moderador actúa en el sentido de estimular el debate, toma posición cuando los participantes entran en conflicto, facilita el intercambio entre los políticos y los ciudadanos, y sistematiza los resultados de la participación, o sea, los datos, los temas y las contribuciones que llegaron al parlamentario autor de la propuesta debatida.

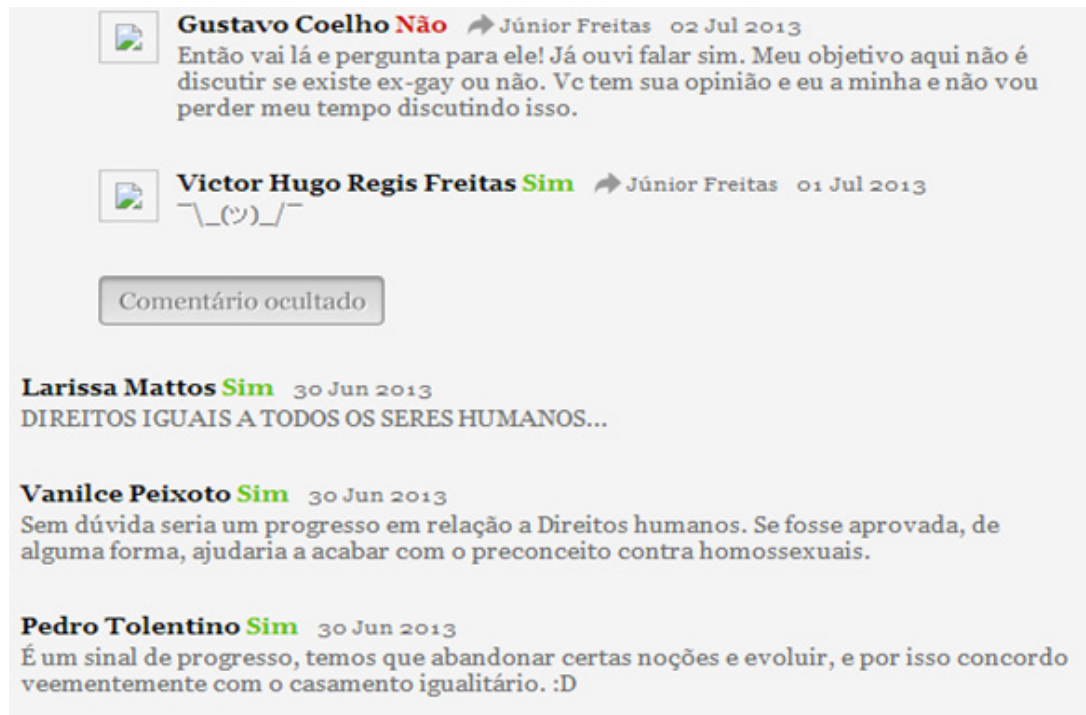
Considerando que tales papeles no son exclusivos, pudiendo superponerse unos a otros en la actividad de cualquier moderador, buscamos analizar en qué medida los moderadores del foro sobre el PLC 5120/2013 cumplieron las tres principales funciones arriba descritas.

Cumpliendo un papel de gestor, los moderadores de VotenaWeb organizaron los foros clasificándolos por temas y proyectos de ley, ofreciendo un resumen sencillo para que lo entendiera el ciudadano corriente. En el ejercicio de las funciones de árbitro, los moderadores controlaron, lo que era o no publicado en el foro. Verificamos que diversos mensajes fueron movidos, justamente en el momento en que el debate se volvía muy acalorado, lo que nos hace suponer que contenían palabras ofensivas y groseras y, por tanto, no respetaban las reglas del foro.

Es posible suponer, también, que los moderadores mandaban explicaciones a los remitentes sobre los contenidos eliminados, para que pudieran readecuar sus mensajes y volverlos a elaborar, como explicamos anteriormente.

E. B. No [29 Jun 2013]: *Si, yo llegue a modificar mi comentario entendiendo que no era adecuado antes de que usted colocara el suyo aquí (o antes de que yo me diera cuenta de que estaba aquí). Discúlpeme por no entenderlo. No consi-*

Imagen 2. Conjunto de comentarios excluidos del foro.



deraba que lo había atacado, pero reconozco que no fue muy elegante. Cuando dije que usted estaba colocado fue solamente con el fin de hacer comparaciones un tanto forzosa (en mi opinión), pero ahora estoy demostrando que respeto su opinión, y reafirmando que elogió su amplio conocimiento del asunto. *Quede bien*³.

En el foro hubo también usuarios excluidos. Probablemente por reincidir en las actitudes irrespetuosas.

Comprobamos, además, que los moderadores cumplieran la función de mediadores en los foros de la VotenaWeb. Aunque, esta mediación está concebida para hacer llegar a los parlamentarios el informe de los debates sobre el proyecto de ley. Los moderadores no cuelgan mensajes, no estimulan, inducen o inhiben el debate. Solo sistematizan los resultados de la participación.

4.2. Inclusividad, diversidad de la participación y reciprocidad del debate

Con el objeto de evaluar la inclusividad y la diversidad de la participación en el foro, medimos la concentración y el número de mensajes colgados por participante. La literatura indica que el dominio de la discusión por pocos usuarios puede inhibir la participación de otros ciudadanos (Sampaio, Maia y Marques, 2010) y el efecto *one-timer* demuestra que no hay monopolización del debate por pocos participantes, pero, por

otro lado, hay poca reflexividad (Jensen, 2003) y supone un desafío para la creación de reciprocidad en la discusión (Graham y Witschge, 2003 *apud* Mendonça y Pereira, 2011).

Los datos indican que la participación en el foro sobre el matrimonio civil y la unión estable entre homosexuales fue bastante concentrada, pues cerca del 80% de los mensajes colgados lo fueron por el 4% de los participantes. Este descubrimiento de la monopolización de la participación tiene el mismo patrón que el encontrado por Schneider (1997: 85) en su estudio sobre un foro sobre el aborto (*talk.abortion*), por Wojcik (2007) en foros deliberativos franceses y por Davis (1999) en los foros Usenet.

El efecto *one-timer*, o sea, participantes que enviaran un único post, fue bastante bajo (3,5%). Eso se debe principalmente al hecho de que pocos participantes (en especial uno de ellos) se encargaba de comentar cada post que se hacía e iniciaba un debate con aquel internauta. Este comportamiento estimuló el debate y, al mismo tiempo, causó malestar en algunos participantes, como ilustra el post de abajo:

V. M. No [26 Jun 2013]: *Usted está defendiendo bastante el proyecto: D sólo lo veo a usted comentando cada respuesta de quién vota no, desearía tener más paciencia para intentar mostrar otra posición a esas personas, además de tener tiempo para ello (...).*

No verificamos posts de los propios diputados autores de las propuestas; sin embargo, se observó que

³ Los mensajes que se recogen en estas páginas fueron colgados en el foro online de la website VotenaWeb, 2013 (Traducción de las autoras).

personas que les apoyaban (o asesores) del diputado Jean Wyllys participaron activamente en el debate y realizaron una defensa vehemente de sus proyectos.

Para evaluar la reciprocidad de la discusión, se buscó evaluar si las propuestas estaban suscitando debate entre los participantes del foro o si, al contrario, los internautas colgaban sus mensajes sin mostrar interés en leer y comentar las propuestas de los otros participantes. De este modo, todas las propuestas que no incluían algún tipo de referencia o comentario fueron clasificadas como Monológicas y todas aquellas que provocaran algún tipo de debate, comentario o respuesta fueron clasificadas como Dialógicas.

En esta cuestión, el foro analizado fue altamente dialógico, pues cerca del 85% de los mensajes del foro fueron comentados o produjeron algún tipo de referencia por parte de los otros participantes, en especial por el comportamiento del internauta V.H.R.F, que comentaba sobre todo cada post contrario al proyecto, buscando argumentar y disuadir a sus autores de la idea de votar contra la propuesta, lo que, muchas veces, suscitaba acaloradas discusiones.

4.3 Heterogeneidad y debate crítico racional

Para evaluar el grado de heterogeneidad en el interior del foro, analizamos si allí existía diversidad de opiniones, si las manifestaciones producían la sensación de intervenciones críticas, o solamente de adhesión y consenso ideológico (Dader y Cheng, 2011).

Parte de la literatura sobre el tema destaca la importancia de los foros electrónicos para el intercambio público de opiniones, en la medida en que estos ambientes se demuestran adecuados para el surgimiento de tensiones, haciendo más visibles los puntos de vista y las demandas ciudadanas. Este aspecto es relevante para autores como John Dryzek (2000 *apud* Wojcik, 2007), Mutz (2006) y Thompson (2008 *apud* Mendonça y Pereira, 2011), entre otros, para los cuales cierto grado de desacuerdo en el interior de los foros es fundamental para la existencia de deliberación. Es evidente, sin embargo, que tal diversidad de opiniones, que Gutman y Thompson (1996 *apud* Wojcik, 2007) denominan “falta de entendimiento deliberativo”, debe manifestarse en un ambiente respetuoso.

Hubo heterogeneidad en los argumentos, aunque básicamente en dos grandes bloques: los favorables al proyecto, con una diversidad de argumentos en los que predominan las posiciones militantes, pero también técnicas y, por otro lado, los contrarios al proyecto, en gran parte invocando argumentos religiosos, como podemos ver a continuación:

M. A. No [23 Ago 2013]: *Esta contra la palabra de Dios, es pecado y soy testigo de que Dios no lo aprueba!*

Z. Z. No [22 Ago 2013]: *La depravación homosexual no es un derecho, sino al contrario, una ofensa gravísima al derecho, que atenta contra la honra y la dignidad de la Nación y destruye a la Familia brasileña que es la raíz de todo lo que tenemos más sagrado e intocable, sin la cual, nuestra sociedad se hunde en un pantano de inmundicias y cae por el camino de la violencia y la pérdida total del propio sentido de la vida. Ese es un atentado a la honra y a las buenas costumbres.*

E. R. S. No [22 Ago 2013]: *No acepta el matrimonio gay, porque va contra la naturaleza humana. Soy Creacionista. Por tanto, si Dios hizo al hombre y a la mujer para ser un matrimonio, lo que se desvíe de eso, es anormal y equivocado.*

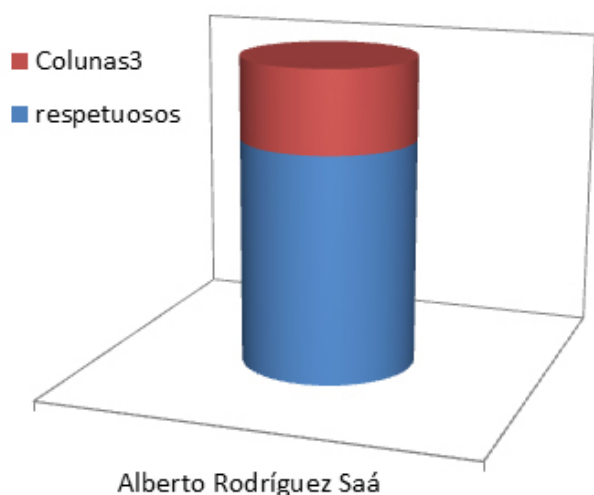
4.4 Respeto mutuo e identificación

La literatura temática enfatiza la importancia del respeto mutuo en los debates *online*, siendo éste uno de los requisitos señalados por Dahlberg (2002 *apud* Sampaio, Maia y Marques, 2010) para un “*Ideal Role Taking*”. En este apartado, analizamos el nivel de respeto o de falta de respeto entre los participantes, a partir de la existencia o no de *flames* y en relación a quién. Según Davis (1999), *flaming* –el envío de mensajes ofensivos en grupos de discusión– es un término que no formaba parte del léxico hace una década, sin embargo se convirtió en uno de los principales aspectos tratados cuando se analiza la participación *online*. Gran parte de la literatura sobre Internet y la política, teme el peligro de los *flames* en los foros *online*, considerándolos dañinos para la democracia.

De acuerdo con lo propuesto por Wales *et al.* (2010) y en el mismo sentido que Mendonça y Pereira (2011), en el artículo que analizan otros foros de discusión de la VotenaWeb, optamos por fijarnos en las señales explícitas de falta de respeto y categorizamos todos aquellos mensajes en los que no hubo faltas de respeto explícitas como respetuosos o neutros. Clasificamos los mensajes irrespetuosos, siguiendo la tipología de Papacharissi (2004), como descorteses o groseros. Los mensajes “descorteses” (*unpolite*) son fruto de las emociones humanas y, por tanto, con la posibilidad de desdecirse públicamente y no son, necesariamente, groseros. Los mensajes groseros son una seria amenaza a las discusiones políticas y a la democracia en sí, pues ofenden la dignidad. Fueron categorizados como “descorteses” aquellos *posts* donde el tono era áspero, se notaba animosidad, pero no se atacaban valores democráticos.

Los mensajes calificados como "groseros", a su vez, fueron aquellos en los cuales existían insultos, discursos con ideas preconcebidas, descripciones ofensivas en relación a personas o grupos, odio o ataque contra principios democráticos.

Gráfico 2. Porcentaje de posts a partir de los indicadores de respeto.



Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en el Gráfico 2, en el foro analizado existían mensajes considerados irrespetuosos. Del 28,5% de posts considerados irrespetuosos, en el foro de VotenaWeb, el 9,8% fueron mensajes groseros y el otro 18,7% fueron descorteses.

Al igual que Davis (1999), Wales *et al.* (2010: 13) y Mendonça y Pereira (2011), optamos por una clasificación sobre el foco de la falta de respeto y categorizamos los mensajes descorteses y groseros en relación a: los argumentos reprimidos en *posts* anteriores, por miedo a que no sean a priori considerados, en referencia a grupos (organizados o no organizados) e instituciones o, finalmente, en referencia a individuos (participantes o no de los foros), por el uso de estereotipos y descripciones ofensivas. Los temas irrespetuosos fueron argumentos contenidos en los *posts* anteriores, al grupo de homosexuales y a los individuos participantes en el foro.

Ilustra la clasificación los siguientes *posts* publicados en el foro analizado en el *website* VotenaWeb, que contenían contenidos fuertemente ofensivos y estereotipados, que fueron clasificados como descorteses y groseros:

D. F. L. No [22 Ago 2013]: *Hahahahahaha. Ricos que viajan... Si quieren igualdad denme su dinero a mí.*

Ejemplos de posts que no consideraban o faltaban al respeto argumentos contenidos en *posts* anteriores:

T. L. S. G. No [08 Ago 2013]: *Familia es HOMBRE MUJER = HIJOS. Dentro de poco van a querer también legalizar la Zoofilia, Necrofilia y Pedofilia como "familia" Ustedes son patéticos!*

C. F. Sí: *Es patética su ignorancia.*

R. S. No Caio França [22 Ago 2013]: *Patética es su vida, patético es el hecho de ser gay.*

N. F. Sí [07 Ago 2013]: *Si!.... Sin homofobia. Quien quiera entregar el culo o comer pastel de cabello, tiene que tener derecho y nadie tiene nada que decir sobre ello!*

En términos de identificación, constatamos que los participantes se identificaban, porque así lo requería la inscripción en la VotenaWeb.

V. CONSIDERACIONES FINALES

La interactividad que hacen posible las TIC es importante por la forma en que resitúan el tema de la participación democrática. De acuerdo con Lijphart (1997), la participación desigual es interpretada como un persistente dilema democrático no resuelto. Las reivindicaciones de los grupos con más poder para imponer sus agendas y hacer llegar sus preferencias al sistema político tienden a ser más aceptadas por los mecanismos que procesan esos *inputs*. Por otro lado, aquellos que no tienen acceso privilegiado al poder político, a los medios de comunicación, que no poseen otras modalidades de poder, en especial del poder económico, disponen de menores posibilidades de hacer llegar sus agendas (Schlegel, 2009).

Es en este sentido en el que el debate sobre proyectos de ley entre ciudadanos por medio de Internet puede ser una manera importante de agregación de las preferencias por parte de los representantes políticos y de manifestación de las demandas por parte de los ciudadanos.

Nuevos ambientes de comunicación política, como foros *online*, fueron recibidos con entusiasmo debido también a su potencial deliberativo. Para Stromer-Galley (2001), la interacción humana vía *websites* políticos es la base para la deliberación pública, en la medida en que puede servir para identificar demandas, elaborar propuestas políticas y determinar cómo implementar soluciones.

Sin la intención de descartar tales perspectivas normativas, el grupo de debates sobre el matrimonio civil y la unión estable entre homosexuales tiene importancia democrática si consideramos el contacto básicamente entre dos grupos polarizados de argumentos: los de militantes homosexuales contra los de personas reli-

gias. Aunque se debe destacar que esta polarización implica la eliminación de diversos mensajes descorteses y groseros, hay que señalar que la eliminación de argumentos llevó a algunos participantes en el debate a repensar sus puntos de vista, como demuestra esta modificación de mensajes:

V.H.R.F. Sí [23 Jul 2013]: *V., llegó a leer usted el texto? Está disponible en el link "Leer el artículo completo (pdf)" arriba. Es muy importante informarse antes de expresar su opinión.*

V.M. No [24 Jul 2013]: *Sí, me ayudó a entender. En ese caso, si la iglesia no va a implicarse, estoy menos en contra.*

A pesar de eso, evaluamos el foro analizado más como un espacio para expresar opiniones, colgar comentarios y recoger informaciones, que como mecanismo de debate y deliberación sobre propuestas políticas. Para Cardenal y Batlle (2006), la comunicación binaria instantánea no fomenta la deliberación ni la búsqueda de consenso, pero se revela como un mecanismo de agregación de preferencias individuales, pues evita el debate político que ocurre, por ejemplo, en las instituciones representativas. Los autores citan a Sunstein (2003) para afirmar que "el efecto polarizador de unas TIC que «protegen» a los individuos de los argumentos contrarios a sus posiciones iniciales".

Al analizar cómo los ciudadanos se apropian de tales herramientas y el perfil de los cambios discursivos realizados en los foros de discusión en la dimensión de civismo y respeto mutuo, constatamos en esos espacios el mismo nivel cualitativo de la red, en donde no toda discusión política sigue los principios democráticos. Uno de los requisitos para un "Ideal Role Taking" es el respeto mutuo (Dahlberg, 2002). No obstante, identificamos en el interior del foro mensajes groseros colgados por participantes, episodios de homofobia y discursos de ideas preconcebidas en relación a los homosexuales.

La existencia de *flames* y mensajes groseros en el foro analizado desautoriza las visiones idílicas de que la participación *online* es sinónimo de democratización y los enfoques que asocian determinísticamente el potencial interactivo de Internet con la revitalización de las prácticas políticas. La tecnología puede servir tanto para la democracia como para lo contrario. Como afirma Maia (2006: 33), "las nuevas tecnologías, en la dirección antidemocrática, contribuyen para coordinar acciones de grupos de orientación xenófoba o antisociales que se encontraban dispersos".

Concluimos que, aunque con las limitaciones mencionadas, las iniciativas de crear plataformas abier-

tas para el debate son importantes para aumentar la transparencia del Parlamento, la conexión entre ciudadanos y el sistema político, así como permitir a los ciudadanos el contacto con diferentes puntos de vista.

REFERENCIAS

- Bächtiger, A.; Shikano, S.; Pedrini, S. y Ryser, M. (2009): "Measuring Deliberation 2.0: Standards, Discourse Types, and Sequenzialization". Artículo presentado en la *ECPR General Conference, Potsdam, 5-12 Set*.
- Barnett, S. (1997): "New media, old problems: new technology and the political process". *European Journal of Communication, London*, 12:193-218.
- Bentivegna, S. (2006): "Rethinking Politics in the World of ICTs". *European Journal of Communication*, 21:331.
- Cardenal, A. S. y Batlle, A. (2006): "La utopía virtual: una crítica del ciberoptimismo desde la teoría de la elección racional". *IDP. Revista d'Internet, Dret i Política*, 3. Disponible en: http://www.uoc.edu/idp/3/dt/cat/cardenal_batlle.pdf.
- Castells, M. (1999): *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra.
- CETIC – Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação (2014): *Pesquisa TIC Domicílios*. Disponible en www.cetic.br.
- Dahlberg, L. (2001): "Democracy via Cyberspace: Mapping the Rhetorics and Practices of Three Prominent Camps". *New Media Society*, 3: 157.
- _____(2004): "Net-public Sphere Research: Beyond the First Phase". *Electronic Networks and Democracy*, 11(1).
- Davis, R. (2001): "Tecnologías de la comunicación y democracia: El factor Internet". *Cuadernos de Información y Comunicación: ciberdemocracia*, Madrid, 6:9-32.
- _____(1999): *The web of politics: the internet's impact on the American political system*. Oxford: Oxford University Press.
- Diamond, L. y Morlino, L. (2004): "The quality of democracy". Working Papers, n. 20. Stanford, CA: Center on Democracy, Development, and The Rule of Law Stanford Institute on International Studies. September.
- Dizard JR., W. (2000): *A nova mídia: a comunicação de massa na era da informação*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed.
- Ferber, P.; Foltz, F. y Pugliese, R. (2007): "Cyberdemocracy and Online Politics: A new model of interactivity". *Bulletin of Science Technology & Society*, 27(5):391-400.
- _____(2005): "The Internet and Public Participation: State Legislature Web Sites and the Many Definitions of Interactivity". *Bulletin of Science, Technology & Society*, 25(1):85-93.
- Ferreira, G. B. (2010): "Espaços discursivos on-line e democracia deliberativa: promessas e limites". En I. S. Morgado y A. Rosas (Orgs.): *Cidadania Digital*. Covilhã: LabCom Books.
- Gibson, R. K. (2008): "New Media and the Revitalisation of Politics". Presented at the Revitalising Politics Conference, London, November 5-6.
- Gomes, W. (2005): "A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política". *Revista Fronteiras – estudos midiáticos. Unisinos*, VII (3):214-222.
- _____(2007): "Democracia digital: Que democracia?". II Encontro Anual da Compólitica, Belo Horizonte. Anais do II Encontro Anual da Compólitica.
- Harto, F. (2006): "Tipologías y modelos de democracia electrónica". Primer congreso sobre Internet, derecho y política: las transformaciones del derecho y la política en la sociedad de la información. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, 2. UOC.
- lasulaitis, S. (2012): "Modalidades de Participação Política em Websites Eleitorais: uma análise dos fóruns de discussão com uma proposta metodológica". *Revista Debates*, 6(2).
- Lévy, P. (1999): *Cibercultura*. São Paulo: Ed. 34.
- Lijphart, A. (1997): "Unequal participation: democracy's unresolved dilemma". *American Political Science Review*, 91(1):1-14.
- Lilleker, D. G. y Malagón, C. (2010): "Levels of Interactivity in the 2007 French Presidential Candidates Websites". *European Journal of Communication*, 25(1):25-42.
- Maia, R. (2006): "Mídia e vida pública. Modos de abordagem". En R. Maia, y M. C. P. S. Castro (Orgs.): *Mídia, esfera pública e identidades coletivas*. Belo Horizonte: Editora UFMG.
- Mendonça, R. F. y Pereira, M. A. (2011): "Democracia digital e deliberação online: um estudo de caso sobre o VotenaWeb". IV Congresso Latino-Ame-

ricano de Opinião Pública WAPOR. Belo Horizonte – Brasil 04-06 de maio de 2011.

Norris, P. (2000): *A virtuous circle: political communications in postindustrial societies*. New York: Cambridge University Press.

_____(2001): "Digital Parties: Civic Engagement and Online Democracy". Paper to the Workshop on Internet participation, ECPR, Joint Sessions, Grenoble, April.

Papacharissi, Z. (2004): "Democracy online: civility, politeness, and the democratic potential of online political discussion groups". *New Media and Society*, 6(2):259-283.

Putnam, R. D. (1995): "Tuning in, tuning out: the strange disappearance of social capital in America". *Political Science and Politics*, 28:664-83.

Sampaio, R. C.; Maia, R. C. M. y Marques, F. P. J. A. (2010): "Participação e deliberação na internet: Um estudo de caso do Orçamento Participativo Digital de Belo Horizonte". *Opinião Pública, Campinas*, 16(2).

Schneider, S. (1997): "Expanding the public sphere through computer-mediated communication: political discussion about abortion in a Usenet newsgroup". PhD Thesis, MIT Political Science.

____ y Foot, K. (2004): "The Web as an Object of Study". *New Media Society, Special Anniversary Issue*, 6(1): 114-122.

Signates, L. (2002): "O critério DAIA: uma sugestão para se avaliar a democracia na comunicação". INTERCOM. XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002.

Steenbergen, M. R.; Bächtiger, A.; Spörndli, M. y Steiner, J. (2003): "Measuring deliberation: a discourse quality index". *Comparative European Politics, Houndmills*, 1(1): 21-48, março.

Stromer-Galley, J. (2007): "Measuring Deliberation's Content: A Coding Scheme". *Journal of Public Deliberation*, 3(1):1-35.

_____(2000): "On-line interaction and why candidates avoid it". *Journal of Communication*, 50(4):111-132.

____ y Foot, K. A. (2003): "Citizen Perceptions of Online Interactivity and Implications for Political Campaign Communication". *Journal of Computer Mediated Communication*, 8(1).

Velasco, H. (2002): "Modelos para el trabajo de campo". En A. Tellez (Org.). *Técnicas de investigación en Antropología. Experiencias de campo*. Elche: Universidad Miguel Hernández.

Wales, C.; Cotterill, S. y Smith, G. (2010): "Do citizens 'deliberate' in on-line discussion forums? Preliminary findings from an internet experiment". Paper prepared for the Participatory and Democracy Specialist Group at the Political Studies Association Conference, Edinburgh.

Witschge, T. (2002): "Online Deliberation: Possibilities of the Internet for Deliberative Democracy". Paper submitted to Euricom Colloquium Electronic Networks & Democratic Engagement October 2002. Amsterdam School of Communications Research (ASCoR) University of Amsterdam.

Wojcik, S. (2008): "The Three Key Roles of Moderator in Municipal Online Forums". Politics: Web 2.0: An International Conference. Royal Holloway, University of London, April 17-18.

Website investigada: <http://www.votenaweb.com.br>



ALAIN JORDÀ

Experto en Desarrollo Local
España - Latinoamérica

- Procesos de
 - estrategia territorial
 - desarrollo económico local
 - especialización inteligente, RIS3
 - smart city
- Formación