

# MediaFranca: Rediseñando el Modelo Democrático

## MediaFranca: Redesigning the Democratic Model

**Herbert Spencer**

e[ad] Escuela de Arquitectura y Diseño, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile  
hspencer@ead.cl

**Rejane Spitz**

Núcleo de Arte Eletrônica, Departamento de Artes & Design, Pontificia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Brasil.  
rejane@puc-rio.br

**Abstract:** *Citizen engagement in public affairs is at the core of a healthy democracy. Nonetheless we must recognize that this is not often the case, and when it occurs it may not always be inclusive, coherent or constructive. While various digital services and social networks have created a new mode of public conversation, they have proved to be insufficient. The problem of democracy is way beyond the reach of an individual service or platform if we don't agree in a general framework for a digital open-mesh for democracy. As we identify the necessity for a new mode of participation, we examine social-interaction patterns for public deliberation and collaboration for presenting a general design framework for e-government structured around user-experience and social co-experience.*

**Keywords:** e-democracy, e-government, social software, interaction design, metadesign.

### Introducción

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

Este “estado de movilización” se ha reflejado en la fuerte voluntad de participación directa de la ciudadanía, ahora empoderada por las herramientas digitales, fundamentalmente a través del uso de las redes sociales que, aunque pueden en ocasiones banalizar los procesos de debate y participación, se han constituido en una nueva ágora pública, desestimando los canales de participación tradicionales y abogando por un modo más transparente y reversible para el diálogo ciudadano. El co-diseño como diseño participativo se ha instalado como un modo alternativo para enfrentar la forma de estos espacios.

Diseñar para la inclusión y el involucramiento de los jóvenes es de vital importancia, pues son ellos los protago-

nistas de los cambios sociales y culturales y los que, en el último tiempo, han estado a la vanguardia del uso y (re) creación de la Web. Diseñar para favorecer la deliberación es el paso que falta en esta sostenida tendencia hacia el empoderamiento de las personas.

### Caso de Estudio

Buscamos comprender a los jóvenes en su relación con el poder y sus patrones de interacción tecnosocial por medio de entrevistas, observaciones en terreno y sesiones de diseño participativo. A raíz de las recientes movilizaciones en Chile, nos ha tocado observar muy de cerca estas dinámicas deliberativas. Los movimientos no han estado carentes de fuertes autocríticas, teniendo muchas veces que reformularse estructuralmente. El debate interno se dirime, por un lado entre una estructura piramidal jerárquica basada en vocerías y mecanismos de representatividad por medio de votaciones, y por otro lado, un modelo distribuido en delegados por grupos, enfocados en trabajos concretos, sin representantes y con una fuerte horizontalidad. Estos dos modelos fueron denominados “modelo palomas” y “modelo estorninos” (Spencer & Sanfuentes, 2005).

El **modelo palomas** (*top-down*) es eficiente en para construir el tamaño y la identidad de la figura total del movimiento. Es capaz de instalarse como contraparte a la institucionalidad pero insuficiente para construir

espacio de diálogo en el debate social mayor, donde los protagonistas son los representantes jerárquicos, figuras mediáticas reconocidas a nivel nacional. A ellos se les delega el poder de acción que “consulta” permanentemente con las bases mediante un sistema reglado de votaciones. Este proceso es lento y desplaza la discusión significativa hacia las cúpulas dejando a las bases con la función de presión, algunas veces violenta. A nivel de la experiencia individual, la palabra y la acción quedan desarticuladas, lo que vuelve la participación en un acto simbólico, marcado por un sentido mucho más emocional que racional: el pertenecer, sentirse identificado y apoyar una causa mayor. La envergadura de la causa deja un sentido de intrascendencia individual, de impotencia.

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

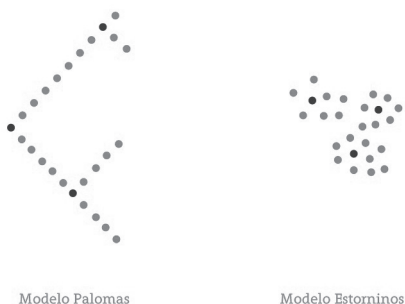


Fig. 1. La diferencia de los modelos define un rol distinto del liderazgo. El modelo jerárquico define líderes que pivotean y canalizan la comunicación, mientras que el modelo horizontal requiere líderes-atractores que construyan ejes de trabajo.

La relación con la tecnología entre los jóvenes es difícil de generalizar. Sin embargo, podemos afirmar que los nuevos servicios son mirados con desconfianza inicial pero rápidamente se apropian de ellos como canales alternativos de difusión y notificación. Las redes sociales son empleadas de esta forma, mientras que los sitios Web institucionales sirven para debates públicos estructurados y moderados. Todavía no se emplean servicios para la votación y, en un primer muestreo, se expresó un rechazo hacia esta forma deliberativa producto de la desconfianza que proyecta como una “caja negra” difícil de fiscalizar.

## Modelo de Experiencia

En este trabajo hablaremos de *experiencia* como la interacción entre el individuo y su entorno diseñado. Esta interacción se comprende como un viaje con etapas sucesivas que construyen un sentido de unidad y coherencia. Esta unidad es completa si las etapas llegan a consumarse; y será significativa en cuanto sea emocional y estética (Dewey, 2005). La noción de co-experiencia (Battarbee, 2004) expande este modelo para incorporar la dimensión social y colectiva de la consumación de un acto colectivo. La co-experiencia transforma la realidad consecutiva y sincrónica de la experiencia individual en un fenómeno distribuido y desenfocado, con ciertos hitos significativos (consensuados) que marcan el tiempo y avance de del proceso democrático.

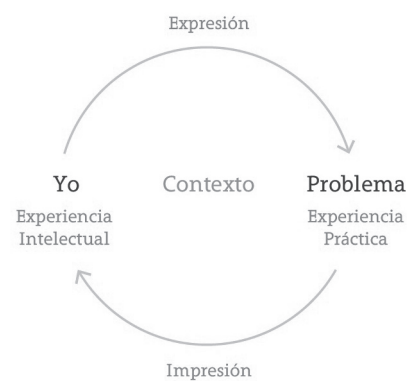


Fig. 2. El modelo de experiencia propuesto a partir de Dewey, entendido como el acoplamiento entre la acción y su significado.

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

En primer lugar, está la noción de democracia directa o plebiscitaria. La evidencia sugiere (Rosenberg, 2007) que el apoyo a la democracia directa se correlaciona con el grado de insatisfacción hacia las instituciones democráticas de carácter representativo. En efecto, una de las razones para la promoción del modelo plebiscitario es el fortalecimiento y legitimación de la decisión en situaciones donde la institucionalidad falla. Este modelo se critica por su carácter tecno-populista que no asegura la viabilidad de las decisiones y falla en alinear correctamente las aspiraciones con los compromisos implícitos en ellas. Sin embargo, cabe destacar que esta estrategia es provechosa para consensuar los temas relevantes de la agenda pública. Tal vez el observar las discrepancias entre los temas emergentes (*bottom-up*) y los temas de la agenda oficial (*top-down*) pueda servir como indicador de legitimidad.

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

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

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

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

Definición del tamaño del “nosotros”. El acotar el universo inmediatamente define el alcance de las decisiones y el tipo de asuntos a discutir.

Acceso a información balanceada, que apela la apertura, disponibilidad y acceso a las fuentes. Sin duda, este es uno de los aspectos más fuertes de la Red.

Mantener una agenda abierta a nuevos asuntos que puedan emerger. La agenda flexible puede entenderse también como una agenda autorregulada mediante mecanismos de valoración colectiva.

Tiempo para considerar los temas, lo que hace preciso definir plazos y metas (moderar, de algún modo).

Sistema libre de manipulación o coerción (reversible, sincronizable y verificable por cualquiera de las partes)

Entorno de discusión basado en reglas (transparencia absoluta de los mecanismos de priorización, adscripción, votación, reconocimiento, etc.)

Gran quórum de participación e inclusión en la discusión (proporcional al recorte)

Posibilidades de interacción libre entre los participantes, es decir que la plataforma no monopolice la conversación sino que facilite el intercambio y el desarrollo de la conversación en entornos *offline*.

Reconocimiento de las diferencias entre los participantes, pero el rechazo a los prejuicios basados en estatus (Edwards, 2002).

## **MediaFranca**

Sobre el proceso de la experiencia de las personas, MediaFranca propone una estructura de participación basada en flujos de interacción denominados “estados”:

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

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

El modelo contempla desde el levantamiento de temas hasta la gestión de una iniciativa a través de herramientas ad-hoc. Esta estructura perfila los procesos mencionados como estados de participación abiertos, no obligatorios, según la tipología de personas y sus intereses locales, clasificando cada interacción ciudadana.

sobre aquellos asuntos sobre los cuales han invertido tiempo y trabajo (Bishay, 2010).

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



Fig. 3. El modelo MF propone una configuración de experiencias en cadenas articulando una co-experiencia social de democracia. El acoplamiento del feedback construye el sentido de la acción y vuelve trascendente la experiencia personal.

Es necesario hacer un hincapié en la etapa deliberativa y en normar los procesos vinculantes. Construir un modelo deliberativo en base a la votación no asume la diversidad de intereses ciudadanos en cada uno de estos estados (Rosenberg, 2007), más bien, excluye a quienes no deseen participar del resto de las instancias. Si apuntamos a una autorregulación de los mecanismos vinculantes, tenderemos a una suerte de meritocracia, donde las personas tendrán necesariamente mayor injerencia

## Conclusiones

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

## Agradecimientos

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

## Referencias

- Battarbee, K. (2004). Co-experience: Understanding User Experiences in Social Interaction (p. 216). University of Art and Design Helsinki.
- Bishay, S. (2010). Open Enterprise Manifiesto. Better Means. Retrieved from <http://www.bettermeans.com>
- Dewey, J. (2005). Art as Experience (p. 384). Perigee Trade.
- Edwards, A. (2002). Bowling Together. Online Public Engagement in Policy Deliberation, by Stephen Coleman and John Gøtze (Vol. 7). IOS Press.
- Martí, J. (2008). Alguna precisión sobre las nuevas tecnologías y la democracia deliberativa .... Revista de Internet.
- PNUD. (2006). Desarrollo Humano en Chile. Las Nuevas Tecnologías: ¿un salto al futuro?
- Putnam, R. D. (2001). Bowling Alone. Simon & Schuster.
- Rosenberg, S. W. (2007). Rethinking Democratic Deliberation: The Limits and Potential of Citizen Participation. *Polity*, 39(3), 335–360. doi:10.1057/palgrave.polity.2300073
- Sartori, G. (2009). La democracia en 30 lecciones (p. 150). TAURUS EDICIONES, S.A.
- Spencer, H., & Sanfuentes, M. (2005). Con\$tel: Red Abierta de Conocimiento Académico.
- Welp, Y. (2007). Democracia y Fractura Digital en América Latina. ... Internacional Democracia Directa en América Latina.