



Desafíos de la deliberación electrónica en la era de la participación digital

Challenges of electronic deliberation in the era of digital participation

Javier González del Castillo

Jefe de Área de Administración Electrónica
Ministerio de Cultura y Deportes
Plaza del Rey, 1; 28004 Madrid
javiergdelcastillo@gmail.com

Artículo recibido: 27-08-2018
Artículo aceptado: 21-12-2020

RESUMEN

La nueva participación digital apoyada en las nuevas tecnologías exige una nueva manera de entender la democracia, la deliberación y la votación electrónica. Es un paradigma que no alcanza con tecnificar los procedimientos tradicionales. Surgen problemas que son eminentemente propios del nuevo ecosistema digital. Por ejemplo, la participación masiva a través de plataformas de deliberación electrónica encierra unos desafíos completamente nuevos. No puede compararse la gestión tradicional en un auditorio presencial de algunas decenas de personas con la intervención activa de cientos o miles de usuarios online. Sencillamente, hay que gestionar de manera nueva y particular las diferentes opciones digitales que emergen. Por ello, para alcanzar una democracia electrónica deseable, es imprescindible señalar certeramente cuáles son las amenazas más acuciantes que pueden desvirtuar una sana democracia. En las siguientes líneas, expondré los desafíos más relevantes.

PALABRAS CLAVE: deliberación, democracia, participación, tecnología, voto.

ABSTRACT

The new digital participation supported by new technologies requires a new way of understanding democracy, deliberation and electronic voting. It is a paradigm different from using technology in traditional procedures. There are new problems that arise in this digital ecosystem. For example, mass participation through electronic deliberation platforms involves completely new challenges. The traditional management it is completely different in compare to the active intervention of hundreds or thousands of online users. Simply, the digital options that emerge need to be managed in a new and particular way. For this reason, in order to achieve a desirable electronic democracy, it is essential to point out accurately which are the most pressing threats that can detract a healthy democracy. In the following lines, I will expose the most relevant challenges.

KEYWORDS: deliberation, democracy, participation, technology, vote.



1. MARCO TEÓRICO SOBRE DELIBERACIÓN Y PARTICIPACIÓN DIGITAL

En este apartado señalaré las ideas más importantes desarrolladas en mi artículo “La deliberación electrónica como proceso argumentativo” (González del Castillo, 2018). La deliberación electrónica conlleva, entre otras, las siguientes características positivas: formalidad y publicidad (el escrutinio público obliga a un mayor esfuerzo por plantear las ideas), interacción entre agentes interesados (en los foros se da la posibilidad de una mayor interacción), mayor participación (también de perfiles que no se atreverían a intervenir en otros escenarios presenciales), incremento de la flexibilidad (se puede participar ubicuamente y en distintos tiempos), ahorro de costes (las plataformas son más baratas que los desplazamientos y dietas en deliberaciones presenciales).

Por otra parte, existen riesgos asociados como sostienen Da Silveira (2001) y Mancini (2014). Se destacan: no dar a conocer públicamente las normas de participación en las plataformas deliberativas (estilos, reglas del foro, búsquedas de temáticas parecidas, etc.), pervertir el lenguaje para inducir a una respuesta (no usar términos neutrales y fácilmente comprensibles...), ausencia jurídica de los efectos de las deliberaciones (es deseable que los poderes públicos puedan materializar lo que se debate en los foros), inseguridad en el voto electrónico (existen riesgos en los mecanismos de autenticación a la hora de apoyar formalmente una propuesta en una plataforma deliberativa).

Dentro de este marco deliberativo, podríamos señalar que la argumentación es, según Vega (2003), «una manera de dar cuenta y razón de algo a alguien, en el curso de una conversación, o ante alguien (pongamos un auditorio, un jurado, un lector), en determinados marcos y contextos del discurso» (p. 11). Este autor distingue la lógica como una de las tres perspectivas (junto a la dialéctica y a la retórica) de la argumentación. Vega y Olmos (2011) señalan —sobre la lógica— que «un buen argumento desde el punto de vista lógico consistiría en algún tipo de prueba capaz de sentar su conclusión sobre la base de las premisas con arreglo a las condiciones propias del nexo inferencial entre ellas» (p. 61). La lógica en un foro digital exige formular argumentos bien contruidos ya que podrán ser analizados por muchas más personas que en deliberaciones presenciales.

Es justamente en dichos foros digitales donde surgen algunos de los desafíos más importantes en la democracia y en la deliberación electrónica, debido, fundamentalmente a los problemas asociados a la participación masiva.

2. LUCES Y SOMBRAS DE LA PARTICIPACIÓN MASIVA

Debemos plantearnos si la democracia electrónica es algo más que una encuesta online de grandes dimensiones. Podría ser una buena solución para algunas cuestiones de gran envergadura; pero, para cuestiones de grano fino, queda en entredicho su capacidad resolutoria. Los matices y la capacidad de negociación son elementos esenciales cuando se tratan a fondo asuntos de gran trascendencia. Es muy complicada una negociación digital entre cientos de miles de participantes en un foro electrónico que es lo que se debe perseguir:

[...] —la plataforma es saludable que— tenga un software que debería ser compatible e interoperable con el mayor abanico posible de servidores y entornos de usuario, de tal manera que no exista ninguna barrera tecnológica. La participación también está afectada por otras características tales como: familiaridad con las características, la simplicidad del diseño, cuán intuitivo es, la accesibilidad para aquellos que tengan especiales necesidades, velocidad de ejecución y robustez, protección fiable de la seguridad y comunicaciones seguras. (Davies et al., 2009: 296)

Según Pingree (2009), la participación masiva produce, asimismo, problemas de coherencia y eficiencia. La falta de coherencia viene muchas veces de la mano de no haber tenido acceso a toda la información. En contraposición, en el mundo presencial, todo el mundo recibe el mensaje sin más que escuchar las palabras del ponente, por ejemplo. En cambio, en un foro electrónico, pueden aparecer elementos que dificulten la asimilación. Por ejemplo, a la vez que habla un ponente, se puede complementar con una presentación mientras varias decenas de participantes escriben en el chat¹ con conversaciones en paralelo. En consecuencia, se complica la asimilación completa por parte de todos los participantes. En ambos casos, dice Pingree, a medida que crece el tamaño de la audiencia, la coherencia empieza a romperse en discusiones más pequeñas.

La participación masiva encuentra varios inconvenientes en una deliberación electrónica. Schuler (2009) señala tres inconvenientes a una deliberación electrónica de calidad: a) no existen muchas plataformas de uso. Lo compara con otro tipo de tecnologías en las que existe un uso lucrativo mucho más directo: el comercio electrónico. Ciertamente, en los últimos años han emergido enormes cantidades de proyectos y aplicaciones para poder realizar transacciones electrónicas: Paypal, Bitcoin, banca online, pasarelas de pagos, Bizum... La deliberación electrónica no tiene, de

¹ Un ejemplo de otro foro electrónico sería la red social Twitter. Es casi imposible poder procesar todos los tuits que se generan en tiempo real incluso con la inserción de un cierto Hashtag para poder etiquetar de alguna manera mensajes relacionados.

suyo, esa gran motivación que tiene la economía, al menos, a corto plazo. La segunda razón es b) la complejidad que conlleva la deliberación. Es un proceso mucho más difícil de lo que conlleva participar en democracia votando cada cuatro años. La tercera razón es de índole elitista, según Schuler, c) los propios poderes públicos no potencian una deliberación genuina electrónica (ni general) salvo algunas excepciones, normalmente, de índole local². Considero que Schuler señala certeramente algunos de los inconvenientes más relevantes. Sin embargo, la experiencia empírica de numerosos gobiernos y plataformas de deliberación electrónica comienzan a debilitar sus tesis. El problema del exceso de información está trasladándose también desde un escenario teórico hacia uno más práctico: cómo implementar la plataforma digital correspondiente y resolver los nuevos retos.

Uno de ellos es que la participación masiva puede enmascarar un problema: la *amenaza elitista*. Esta expresión hace referencia a la gran influencia que pueden tener determinados colectivos: algunos medios de comunicación, partidos políticos, etc. El hecho de usar la tecnología no soluciona, de suyo, las deficiencias que puedan existir en un escenario presencial: la persona que no pueda acceder a ciertos recursos tradicionales también tendrá dificultades en el mundo virtual: acceso funcional a coste asumible, analfabetismo digital, etc. La topología de la Red condiciona que los nodos de Internet más visibles sean los de los medios de comunicación tradicionales. En suma, colectivos con poder tradicional tienen más oportunidades de posicionarse y sacar mejor partido en el nuevo ecosistema digital. Da Silveira (2001) defiende esta aristocracia electrónica desde otro punto de vista: la exclusión digital. No todo el mundo tiene acceso a Internet e, incluso teniéndolo, no puede dedicar todo el tiempo necesario a implicarse en todas las acciones y propuestas electrónicas que se ponen a disposición del pueblo para debatirlas y votarlas. A esta línea abierta por Da Silveira se suman otros autores:

En democracias de gran escala, por ejemplo, la complejidad de decisiones políticas parece sobrepasar la capacidad de la mayoría de los ciudadanos para realizar tomas de decisiones de manera bien informada y para tener una influencia aceptable en los gobiernos. [...] El siglo XX vio una centralización masiva del poder de los flujos de información a través de algunos medios masivos de comunicación como la radio y la televisión. Internet, en cambio, es bidireccional y suficientemente flexible para facilitar la acción de la ciudadanía. [...] La deliberación online aboga generalmente en la visión de unas redes de comunicaciones que no tienen ninguna traba en la actividad deliberativa, pero muchos son los que hoy en día se dan cuenta de las profundas implicaciones que conlleva el sueño de una democracia electrónica. Otro aspecto esencial es la brecha digital —problemas con el acceso y la capacidad que se reflejan y pueden exacerbar los desequilibrios sociales y

² Por ejemplo, las iniciativas de participación ciudadana municipal de Sevilla y Madrid: *Sevilla participa* y *DecideMadrid*.

económicos entre individuos, grupos y políticas. (Davis y Seeta, 2009: 15)

3. SOBRECARGA INFORMATIVA: SUPERFICIALIDAD Y POLARIZACIÓN DE LAS POSICIONES

Un exceso de información incapacita al hombre para poder retener toda la base conceptual y asimilar debidamente la misma. De esta manera, argumentar una propia postura y matizar la de los demás es un ejercicio de funambulista intelectual, en el mejor de los casos. Lupia (2009) hace hincapié en que las teorías de la deliberación normalmente no tienen esto en cuenta y asumen, ingenuamente, que la memoria humana es perfectamente confiable y almacena la información uniformemente. Incluso asumiendo estas dotes del hombre para retener información, ¿es posible recuperar toda esta ingente cantidad de información?, ¿acaso el cerebro no recupera los recuerdos de manera selectiva? Esta suerte de traer a la conciencia información sugiere un cierto sesgo en el procesamiento de toda la información recibida. Este exceso de información puede tener un impacto negativo en los deliberantes. Por ello, es interesante que haya unas ciertas normas de actuación (permitiendo voces autorizadas o censuradas...) que ayuden a minimizar la sobrecarga informativa.

En un ecosistema digital se pueden generarse cientos o miles de hilos, de conversaciones (con documentos adjuntos...), de participaciones con diferentes argumentos... Todo ello implica un salto cualitativo en el volumen de información a procesar. Por tanto, se produce una mayor sobrecarga informativa. ¿Cómo solucionar este ecosistema digital difícilmente inmanejable? Mediante la organización. Inevitablemente, es necesario establecer una mínima agenda para poder discutir con unos ciertos criterios, en un orden y dentro de un plazo. Esto es responsabilidad del moderador.

Un nuevo modelo que se ha desarrollado para ayudar a organizar un foro electrónico es el llamado Deliberación Estructurada por Decisión (DSD, en sus siglas en inglés³). Normalmente, los foros suelen tener una estructura jerárquica. Dada una entrada en un foro, la respuesta suele ser un hijo del mensaje original (el padre). Si se responde al hijo, el mensaje sería un nieto y, así, sucesivamente. Esta estructura arbórea, si bien no alcanza a solucionar del todo el problema de la sobrecarga informativa, alivia parte del problema al disponer de una mejor organización.

Este modelo pretende etiquetar los mensajes con diferentes categorías. Por

³ Decision-Structured Deliberation.

ejemplo: tipo de problemas, de soluciones, temáticas, etc. Esto ayudaría sustancialmente a leer los mensajes de un cierto tipo y omitir otros muchos que puedan servir accesoriamente. Otra característica del modelo es mostrar en la página principal una lista con los mensajes más importantes basados en los votos de los participantes. Así, la inteligencia colectiva recolocaría dinámicamente los asuntos que más preocupan. Pingree (2009) es un convencido de esta nueva manera de estructuración y señala la virtud de Internet para albergar múltiples espacios que físicamente serían imposibles. No obstante, hay que tener cuidado en no caer en una cierta aristocracia electrónica que supone que solo unos pocos que posean los conocimientos técnicos y/o el tiempo (e interés) para participar serán los auténticos decisores.

Por otra parte, la ausencia de tiempo es un factor crítico para no poder ejercer una toma de decisiones razonables y degenerar en elecciones superficiales. Ciertamente, si no se dispone de un tiempo de reflexión para poder asimilar los argumentos de un ponente, es probable que se produzcan inferencias incorrectas debido a no poder procesar sosegadamente las informaciones.

En este sentido, Fishkin (2000) distingue dos tipos de opiniones públicas: la cruda y la refinada. La primera correspondería a una democracia directa mientras que la segunda haría referencia a una democracia representativa en la que los representantes han podido matizar sus posiciones. Por ello, las encuestas tradicionales que procuran capturar el sentir de la población pueden desvirtuar una verdadera tendencia (por falta de tiempo y dedicación).

En este contexto surge la iniciativa *Encuesta Deliberativa* de la Universidad de Standford. Esta consta de cinco fases que estructuran un proceso que ayuda a tomar el tiempo necesario para poder poner en común los argumentos. Las fases son: 1) se distribuye una encuesta al azar entre un grupo de representantes del público en general; 2) se recluta a una muestra para participar en el proceso; 3) se les distribuye materiales neutrales sobre los temas en discusión; 4) en pequeños grupos y con un moderador se proponen discusiones pudiéndose plantear las preguntas seleccionadas en consenso a los expertos y políticos presentes; y 5) se concluye con un cuestionario final para captar las opiniones de los participantes. Los resultados son analizados y presentados al público mediante algún medio de comunicación.

Uno de los reflejos de la superficialidad es la polarización. Es decir, en ausencia de rigor intelectual, las posiciones tienden a extremarse. Se pierden los matices que son la parte más importante de toda deliberación y parte esencial de toda negociación. La polarización tiene dos dimensiones esenciales: la (escasa) diversidad y la oposición

(Lev-on y Manin 2009). La primera dimensión se refiere a que, si bien Internet ofrece información variopinta, al final, se suele consumir contenidos homogéneos. Los estudios sobre psicología social y cognitiva muestran que las personas realizan una asimilación sesgada: no se interioriza de manera neutral la información. Se tiende a pervertir la percepción en función de los deseos o creencias.

La segunda dimensión, la oposición, se caracteriza por evitar leer puntos de vista que parecen incómodos. Asimismo, existe la tendencia a buscar y leer aquellas ideas que son afines. Efectivamente, se suelen leer los mismos periódicos o blogs, ver los mismos canales de televisión, asistir a canales de Youtube, etc. Internet, en su vastísimo abanico de contenidos, ofrece suficientes sitios web en los que poder sentirse a gusto y omitir otros posicionamientos menos afines. Esta ignorancia racional justificaría, en este caso, evitar analizar otros puntos de vista. Por tanto, la asimilación sesgada y la afinidad son constructos de las redes que se forman en Internet.

Por ello, de nada sirve una mayor información si no se puede asimilar. La consecuencia es, o bien una postura activa basada en la polarización y pensamiento poco profundo, o bien en una postura indiferente. Este es un problema epistemológico de primer orden que Sartori (1993) destaca cuando dice que memorizar una enciclopedia no significa que pueda aplicar fructíferamente esa cantidad ingente de información. Esta no aporta, de suyo, episteme entendida como la comprensión e interiorización de un saber. Esto no se soluciona con tener acceso a miles de bases de datos. Incluso los expertos están teniendo cada vez más problemas para poder entender un problema en un ámbito cada vez más concreto de su materia.

Sin embargo, podemos encontrar algún contrapeso inspirándonos en los trabajos de Lev-On y Manin. Estos autores sostienen la existencia de accidentes. A pesar de las tendencias expuestas en las anteriores líneas, el ecosistema digital es imperfecto dando lugar a la aparición de puntos de vista heterogéneos y, más aún, contrarios. Estas ocurrencias son producidas por la falibilidad humana y a la ineficiencia de los buscadores en la Red. A veces, navegando, se pueden encontrar contenidos no afines que enriquecen nuestros puntos de vista. Por otro lado, los buscadores (Google, Bing...), a pesar de la evolución hacia una Web 3.0 con ontologías y semánticas, no están dotados de discernimiento entre matices y algunos significados contextuales⁴.

A pesar de los argumentos de Lev-on y Manin, expresaré algunas refutaciones al respecto. Parto de un acuerdo en sus argumentos en su versión más básica: a) la

⁴ Asimismo, según Lev-on, la interfaz textual pierde la interacción humana rica en matices multidimensionales. Por tanto, los resultados de una búsqueda pueden ser parcialmente erróneos.

falibilidad humana existe y provoca la aparición de páginas con contenidos no buscados; y b) los buscadores de Internet tampoco son perfectos. En todo caso, ¿qué impacto real tiene esto en la web? Si asumimos que la Red crece en función de enlaces afines, la inmensa mayoría de la información que consumamos será de nuestro agrado. Por otra parte, una vez alcanzada una página no deseada, con un clic podremos volver a la página anterior o a otro enlace que siga siendo afín. En suma, la falibilidad humana apenas tiene efecto real. Por otra parte, los buscadores han evolucionado de tal manera que pueden llegar a procesar el lenguaje natural y son capaces de abstraerse de errores gramaticales (incluso sugiriendo correcciones). Cualquier usuario de Google suele tener un grado de satisfacción alto o muy alto en cuanto a los resultados ofrecidos. En conclusión, considero de mayor intensidad la influencia los argumentos de la asimilación sesgada y la oposición frente al contrapeso de los accidentes fortuitos. Por tanto, la superficialidad y la polarización de las posiciones son amenazas nada desdeñables.

4. CONCLUSIONES

La democracia electrónica deliberativa está llamada a evolucionar inexorablemente con la tecnología. Se pueden encontrar ventajas como una mayor democratización y empoderamiento, mejores canales para (in)formar a los ciudadanos, nuevas maneras de argumentar. Sin embargo, no debemos dejarnos seducir por estos parabienes y aceptar lo que la tecnología, de facto, impone. Algunos de los grandes desafíos que debemos de acometer son: una gestión eficiente de la inteligencia colectiva en las plataformas digitales de participación masiva; un control equilibrado de la información para no rebasar la sobrecarga informativa y un esfuerzo por mantener la atención para poder desarrollar un verdadero pensamiento profundo.

REFERENCIAS

- Da Silveira, Pablo (2001), *Cambio tecnológico y representación ciudadana: ¿es deseable la democracia electrónica?*, en Laura Gioscia (ed.): Ciudadanía en tránsito. Montevideo, Banda Oriental/Instituto de Ciencias Políticas de la Universidad de la República, pp.189-207.
- Davies, Todd y Peña, Seeta. (2009) Ed. *Online Deliberation. Design, Research, and Practice*. Stanford (CA): CSLI Publications, 2009.
- Fishkin, J. S. (2000). *Virtual Democratic Possibilities: Prospects for Internet Democracy*. Paper presented at the conference on Internet, Democracy and Public Goods, Belo Horizonte, Brazil, November 2000.
- González del Castillo, Javier (2018). La deliberación electrónica como proceso argumentativo. Consultado en 04/11/2018. Disponible en: <http://www.quadripartitaratio.cucsh.udg.mx/index.php/QR/article/view/93/384#toc>
- Lev-On, Azi, Manin, Bernard (2009). Capítulo *Happy accidents: Deliberation and Online Exposure to Opposing Views*. En Davis y Peña (2009).
- Lupia, A. (2009). Capítulo *Can Online Deliberation Improve Politics?* Scientific Foundations for

- Success. En Davies y Peña (2009).
- Mancini, Pía (2014). ¿Cómo actualizar la democracia en la era del Internet? En TED Talks. Consultado en 16/12/2016. Disponible en:
<https://www.youtube.com/watch?v=NXfYNDapq3Q>
- Pingree, Raymond (2009). Capítulo *Decision Structure: A New Approach to Three Problems in Deliberation*. En Davies y Peña (2009).
- Sartori, Giovanni (1993). ¿Qué es la democracia? Ed Taurus.
- Schuler, Douglas (2009) en el capítulo *Online Civic Deliberation with E-Liberate*. En Davies y Peña (2009).
- Vega, L. (2003). Si de argumentar se trata. España: Intervención Cultural.
- Vega, L. y Olmos, P. (2011). Compendio de lógica, argumentación y retórica. Ed. Trotta.

AGRADECIMIENTOS: Al profesor Vega Reñón por sus orientaciones sobre la Teoría de la Argumentación que fueron germen del presente artículo. A Javier Bustamante Donas por sus privilegiados consejos. A los revisores por su contribución al enriquecimiento del artículo.

JAVIER GONZÁLEZ DEL CASTILLO: Doctor en filosofía por la Universidad Complutense de Madrid y Máster en Filosofía Teórica y Práctica por la Universidad Nacional de Educación a Distancia. Ingeniero en Informática y Máster en Sistemas y Tecnologías de la Información. Es funcionario de carrera por oposición al Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información de la Administración del Estado. También pertenece al Cuerpo de Gestión de Sistemas e Informática de la Administración del Estado. Es Jefe de Área de Administración Electrónica en el Ministerio de Cultura y Deportes. Es colaborador docente del Instituto Nacional de Administración Pública.