

Santiago Giraldo Luque
santiago.giraldo@uab.cat
Profesor. Universitat Autònoma
de Barcelona, España.

Isabel Villegas Simón
isabelmaria.villegas@uab.cat
Profesor. Universitat Autònoma
de Barcelona, España.

Tomás Durán Becerra
tomas.duran@uab.cat
Profesor. Universitat Autònoma
de Barcelona, España.

Recibido
2 de febrero de 2017
Aprobado
3 de julio de 2017

© 2017
Communication & Society
ISSN 0214-0039
E-ISSN 2386-7876
doi: 10.15581/003.30.3.77-97
www.communication-society.com

2017 – Vol. 30(4)
pp. 77-97

Cómo citar este artículo:
Giraldo Luque, S.; Villegas Simón, I. & Durán Becerra, T. (2017). Uso de los sitios web de los parlamentos para promover la deliberación ciudadana en el proceso de toma de decisiones públicas. Estudio comparado de diez países (América y Europa). *Communication & Society* 30(4), 77-97.

Uso de los sitios web de los parlamentos para promover la deliberación ciudadana en el proceso de toma de decisiones públicas. Estudio comparado de diez países (América y Europa)

Resumen

El estudio presentado desarrolla una investigación longitudinal (2010-2015) sobre 10 países —5 europeos (Francia, Reino Unido, Suecia, Italia y España) y 5 americanos (Argentina, Ecuador, Chile, Colombia y EE.UU.)— con el objetivo de comparar el uso de las páginas web por parte de las instituciones parlamentarias de los países analizados como un instrumento de promoción de la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones públicas. El texto se centra en el eje deliberativo de la participación en internet (Macintosh, 2004; Hagen, 2000; Vedel, 2003, 2007) y en la forma en la que las instituciones representativas definen una estrategia digital para construir una esfera pública *on-line*. A partir del reconocimiento de internet como una esfera de debate y como un lugar de reconfiguración de la tradicional —y utópica— Ágora Griega, el estudio adopta la deliberación dentro de los ejes de acción política para evaluar, a través de un análisis de contenido, la manera en la que las instituciones legislativas de cada país utilizan los instrumentos y plataformas de internet. El artículo muestra cómo y qué parlamentos utilizan qué herramientas disponibles de internet —integradas en su página web— como escenarios de deliberación en los diferentes procesos legislativos que integran los sistemas políticos examinados. Los resultados comparados muestran las diferencias principales y similitudes entre los países, así como una tendencia a la reducción en la oferta de herramientas de deliberación dentro de los cuerpos representativos de los países de la muestra.

Palabras clave

Parlamentos, Internet, Participación ciudadana, Esfera pública, Deliberación, Democracia deliberativa.

1. Introducción: La deliberación como el centro del proceso democrático

La participación política mediada por Internet ha sido identificada bajo tres categorías fundamentales: informar, deliberar y decidir (Hagen, 2000; Vedel, 2007; Aichholzer & Kuzeluh, 2008; ONU, 2014). Hagen (2000) entiende la categoría de informar como un nivel básico de participación, limitado a la búsqueda y recuperación de información por parte de los ciudadanos. En un nivel superior, la categoría de deliberación está conformada por un proceso más avanzado que fomenta la discusión entre ciudadanos, así como con los gobernantes (Öberg, 2016). La categoría de decidir, por su parte, como producto de la segunda categoría, es descrita como el espacio de cristalización o el impacto final de la expresión y la participación ciudadana (ONU, 2014). Vedel (2003, 2007) coincide con Hagen en la preponderancia que tiene la categoría deliberar. Entiende la deliberación como el establecimiento de un espacio público transparente y accesible a los procesos de intercambio de opiniones entre ciudadanos. Sin embargo, la incidencia sobre la toma de decisión no es garantizada por la apertura de canales de deliberación *per se* (Bächtiger et al., 2014), de ahí la importancia de que los demás componentes (informar y decidir) sean entendidos como instrumentales y se fomente una mayor participación en el escenario marcado por la deliberación.

La situación en Internet se divide entre un entusiasmo inicial por encarnar en las redes virtuales la esfera pública habermasiana, basada en el discurso racional (Cammaerts & Van Audenhove, 2005), y los estudios posteriores que han reconocido en el nuevo medio de comunicación una fragmentación tanto de la esfera pública (Zizek, 2010), como de la racionalidad discursiva guiada por la banalización (Giraldo-Luque, 2015: 19).

La deliberación, concepto estructural de las teorías del gobierno (Öberg, 2016: 189), ha sido asumida como el involucramiento de diferentes actores en la realización de un objetivo común a través de la acción colectiva (Hendriks, 2009), o como un factor que promueve la participación altamente cualificada de la ciudadanía (Chambers, 2004).

Habermas (2008: 11) expone que dentro del paradigma deliberativo se deben proponer espacios que alimenten la formación, comprensión y creación de la opinión pública, garantizando transparencia y publicidad en la entrega de información que, a su vez, permite cultivar en los ciudadanos un hábito de discusión informada. Una propuesta respaldada por Thompson (2008: 502), para quien un orden político legitimado requiere que sus decisiones sean públicamente articuladas, explicadas y justificadas. El supuesto descrito implica la capacidad de promover en el público habilidades de comprensión y comparación crítica de diversas informaciones y opiniones con el objetivo de que, al final, se logren procesos de toma de decisión motivados racionalmente (Dryzek, 2009).

Öberg (2016: 180), complementa la preponderancia de la deliberación sobre los otros niveles de análisis al declarar que el eje deliberativo no puede entenderse únicamente como un mecanismo de toma de decisión. El proceso contiene elementos de aprendizaje colectivo (Hajer & Wagenaar, 2003), de construcción de consenso (Cohen, 1989; Niemeyer, 2014), de otorgar poder a los ciudadanos (Dahl, 1992) o de perfeccionar la construcción de opinión ciudadana (Fishkin, 2009).

La deliberación, de acuerdo con Tufte (2015: 234), puede ser entendida como la principal motivación de la acción razonada que desemboca en la participación ciudadana materializada en la elección (votación) (Chambers, 2004), una concepción ligada a la propuesta de Habermas (2008) cuando exalta el discurso racional como elemento inseparable de la acción comunicativa. Así, el proceso deliberativo puede ser fomentado por un adecuado desarrollo técnico que oferte nuevos espacios de debate y agencia (Öberg, 2016: 181). El escenario parlamentario encuentra en esos mecanismos participativos —soportados por las TIC— un apoyo que puede avalar la representación y que permite la aproximación

ciudadana. Los mecanismos de consulta pueden asegurar así una mayor, mejor y más transparente representación (Schudson, 2003; Parkinson & Mansbridge, 2012).

La figura del parlamento se ubica, de este modo, en el centro del sistema político como marco del diálogo entre las instituciones políticas y la ciudadanía (Bernardes & Bandeira, 2016), y los sitios webs parlamentarios pueden ser apreciados como una herramienta potencial para hacer más visible y transparente el proceso de toma de decisiones públicas (Coleman, 2004; Setälä & Grönlund, 2006; Leston-Bandeira, 2012). Setälä (2011) asume la figura del parlamento como la encarnación de la democracia representativa en la que el voto necesita complementarse con discusiones públicas entre ciudadanos autónomos, iguales y racionales.

El estudio presentado aborda, por tanto, el eje deliberativo de la participación en Internet (Macintosh, 2004; Hagen, 2000; Vedel, 2003 y 2007) y la forma en la que las instituciones representativas definen una estrategia digital para construir una esfera pública *on-line*. El objetivo principal del estudio es identificar la importancia dada por los parlamentos a la definición de espacios de deliberación a partir de algunas de las herramientas que en Internet existen para ello. El estudio, que recoge dos períodos de análisis (2010 y 2015), permite describir la institucionalización de algunos procesos de comunicación digital e identificar las tendencias en el uso de herramientas dentro de los sitios web parlamentarios.

El análisis sobre el eje deliberativo permite reflexionar sobre la hipótesis teórica en la que algunos autores plantean la revitalización de la participación (Lévy, 2002), la construcción de una nueva esfera pública (Roberts, 2014; Castells, 2009) o la reconexión política de la ciudadanía (Briggs, 2017), vinculados, en este caso, a la oferta de participación en los parlamentos.

2. Marco conceptual: dos modelos de deliberación

Como alternativa a los discursos que describen Internet como una herramienta que puede potenciar la democracia directa y eliminar, por tanto, el proceso de deliberativo parlamentario (Katz, 1997; Lévy, 2002), los proyectos de democracia liberal y democracia deliberativa pueden revitalizarse desde el uso de las TIC. Los modelos retoman las principales críticas realizadas a la participación directa en la toma de decisiones públicas (Macpherson, 1997; Zizek, 2010) y posibilitan nuevas relaciones entre los ciudadanos y sus representantes.

2.1. Un modelo liberal de representación

La construcción del modelo teórico liberal establece que las TIC pueden fortalecer las instituciones representativas como centro del escenario participativo. El impulso de la nueva ciudadanía (Schudson, 2003) realiza una crítica al modelo de ciudadano ejemplar o “bien informado” (Katz, 1997) basado en la recepción de información por parte de las instancias tradicionales del mundo político. Schudson (2003: 53-59) define a la información como necesaria para la participación, pero advierte que la información por sí misma no ha constituido nunca la finalidad última de la democracia.

El modelo liberal en el que se promueve la pluralidad a partir de las herramientas de Internet es suscrito por Jenkins y Thorburn (2003: 2) al señalar la diversificación de canales que plantea la introducción de la Web en las prácticas políticas. La consolidación de la acción local, como principio del modelo liberal, pasa por estructurar comunidades de interés (temático o territorial) (Setälä, 2017). El papel de las TIC consiste en asegurar los espacios de intercambio entre las comunidades y las instancias de representación existentes (Coleman, 2004; Öberg, 2016) bajo el amparo de leyes y otros reglamentos específicos como constituciones, acuerdos o tratados.

El paso de la visión de Internet como potenciador de la participación directa e individual a la concepción de las TIC como elementos de apoyo a la comunicación con las instituciones representativas marca la emergencia del sujeto social. La comunidad (física, virtual o híbrida) encuentra en Internet un elemento básico de su proceder y accionar cotidiano (Touraine, 2005). Son las comunidades organizadas bajo una identidad las que establecen el prototipo de participación a partir de un proceso deliberativo tanto autónomo como con las instituciones (Giraldo-Luque, 2015).

El marco individual cobra peso con la acción colectiva, identitaria, y se desarrolla dentro de los marcos de representación establecidos, pero potenciados ampliamente por los medios sociales de Internet (Castells, 2009; Tufte, 2015).

2.2. El paso hacia el modelo deliberativo

El desarrollo de Habermas permite a la sociedad civil ingresar al sistema político-administrativo por medio de una esfera pública politizada y beligerante (Mejía, 1997: 12). La garantía constitucional asegura el flujo de poder comunicacional social, generado comunicativamente y legitimado a partir de la justificación mutua o intersubjetiva de una decisión política (Cohen, 1989).

La esfera pública es el lugar de las deliberaciones sobre las necesidades civiles y donde el consenso público toma forma (Öberg, 2016: 181). La promesa de la nueva esfera pública depende así de la destrucción de las barreras a la participación de los interesados, de la superación de los problemas técnicos y del desarrollo de un plan de acción que supere los atrasos técnicos, económicos y culturales que forman la brecha digital (Jenkins & Thorburn, 2003). Una idea reforzada por los estudios previos tanto de Steiner et al (2004: 135) en los que se ha demostrado que el diseño institucional incide sobre la promoción y la calidad de la deliberación dentro de un espacio parlamentario, como de Kreide (2016), quien reconoce en las nuevas tecnologías importantes oportunidades para la superación de barreras espaciales y para la construcción de un poder comunicativo.

La acción deliberativa se desarrolla a través de la comunicación mediada por la esfera pública. El éxito de una política deliberativa reside tanto en una ciudadanía activa como en “la institucionalización de procedimientos y condiciones de comunicación públicas, así como en la interrelación de la deliberación institucionalizada con los procesos informales donde se crea y consolida esa opinión” (Habermas, 1996: 300). Para Richards y Gastil (2015: 12-13), la propuesta de Habermas puede condensarse en el modelo de “procedimiento simbólico-cognitivo” que otorga un balance positivo de legitimidad al diálogo.

El paradigma deliberativo es la referencia empírica del proceso democrático en cuanto genera legitimidad a través de actividades de formación de la voluntad, de la opinión pública y del respeto sobre la agencia moral de los participantes (Thompson, 2008: 498). El proceso deliberativo bajo la dinámica parlamentaria se enmarca bajo una legitimidad que emerge de una situación normativa y codificada (Gastil & Black, 2008: 16), y que utiliza al procedimiento como garantía misma de la participación (Mejía & Tobar, 2003: 52).

Sin embargo, las sociedades occidentales revelan un aumento del volumen de la comunicación política a través de una esfera pública dominada por la comunicación mediada y unidireccional contraria a la deliberación (Habermas, 2008: 12). Un argumento también señalado por Zizek en su crítica constante al ciberespacio como centro de dispersión social (2010). A pesar de que estudios como el de Lundin y Öberg (2014) y el de Naurin (2009), han demostrado evidencias sobre la instauración de procesos deliberativos a nivel local e internacional, respectivamente, la crítica sobre su impacto real es también compartida por Niemeyer (2014) cuando anuncia pocos resultados sobre el poder de la comunicación basada en Internet para promover la deliberación y para impactar el proceso formal de toma de decisiones.

Ante la dispersión, Medianou (2013) propone un “modelo tripartito de compromiso cívico” en el que las TIC pueden garantizar un proceso deliberativo y evitar la fragmentación de las audiencias. El poder de la esfera pública deliberativa radica en dos puntos fundamentales: 1) la autonomía que refleja otros valores y permite la inclusión y la agenciación de las comunidades ante sus representantes (Chadwick, 2006: 89), a partir de 2) entender el discurso público como una forma significativa de participación (Medianou, 2013) y de promoción de la acción dialógica a partir de la reflexión colectiva sobre la acción misma realizada (Tufte, 2015).

El impacto tecnológico obliga a la renegociación de las reglas en las instituciones sociales. La idea de renegociación sobre la construcción de la esfera pública es asumida por Volkmer (2014) quien propone un análisis amplio sobre la deliberación discursiva que valora la subjetividad individual antes que la racionalidad; la utilización de formas agnósticas de deliberación; la autoconstrucción social; la articulación y la trascendencia de la diferencia, y la sustitución del diálogo por el consenso. Otras propuestas de renegociación pueden encontrarse en Norman (2017: 300) quien describe, junto con Volkmer, un escenario sustentado en redes transnacionales de apoyo que pueden asegurar la eficacia política de la esfera pública, y en el concepto de “mini-públicos” de Setälä (2017), que introduce la funcionalidad deliberativa de pequeñas comunidades autónomas dentro del sistema de toma de decisiones parlamentarias.

3. Metodología de análisis

La evaluación sobre el uso deliberativo de los sitios webs de los parlamentos para promover mayores niveles de participación política está diseñada como un análisis de contenido, técnica metodológica que permite formular inferencias y realizar un análisis principalmente cuantitativo a partir de la identificación sistemática y objetiva de las características de un texto (Holsti, 1969). Asimismo, se utiliza el modelo aportado por Bardin (1986) que entiende el método como un conjunto de técnicas de análisis tendentes a obtener indicadores que describan el contenido de los mensajes y las condiciones de producción o recepción de los mismos.

La construcción de indicadores es el paso necesario de un modelo exploratorio para la propuesta de resultados descriptivos que permiten la comparación directa, de desempeño u oferta, tanto en tiempo como frente a diferentes unidades de análisis (Cazau, 2006: 26). La investigación retoma así las reflexiones de Vidal (2001 en OCTS-OEI, 2016: 9) en cuanto a la importancia de comprender la construcción de indicadores como unidades alternativas y complementarias a los datos estadísticos. Los modelos han sido validados y su utilidad demostrada en tanto que mecanismos para el análisis de información codificada o cualquier otro tipo de datos numéricos, incluidos los valores estadísticos agregados. Para Sizer et al, (1992) este tipo de observaciones permiten la síntesis definitoria de la información institucional y realizar apreciaciones, incluso, sobre su calidad.

El análisis de contenido para explorar los sitios web de los parlamentos ha sido utilizado en estudios previos en diferentes sistemas políticos y, en general, con muestras pequeñas de entre 2 y 10 objetos de análisis que permiten profundizar en cada una de las observaciones (Oni, et al, 2016). Los estudios de Bernardes y Bandeira (2016) enmarcan la codificación a partir de los elementos presentes o ausentes en los sitios web analizados.

La unidad de análisis definida en los parlamentos ha sido utilizada en estudios comparados sobre el uso de Internet en las cámaras representativas (Norris, 2001), o sobre el índice de calidad del discurso parlamentario (Steiner et al, 2004). Setälä y Grönlund (2006) también presentan sus resultados a partir de la definición de categorías de análisis específicas como información, actividad legislativa e interacción. Del mismo modo, los trabajos de Welp (2011) y Perna y Braga (2011) describen la adopción de las TIC para la

promoción de la democracia parlamentaria en América Latina, así como los de Sobaci (2011) encierran una importante colección de estudios sobre casos europeos y otros países en vías de desarrollo. En el ámbito africano, Oni et al (2016) analizan herramientas de interacción entre el parlamento y los ciudadanos en diferentes países del continente. Coleman (2004), por su parte, ha analizado la efectividad de las consultas *on-line* realizadas por el parlamento británico a través de su sitio web con el objetivo de mejorar la conexión entre los representantes y los representados. Asimismo, el World e-Parliament Report (Inter-Parliamentary Union, 2016) incluye una sección sobre el parlamento *on-line*, dedicada principalmente a la información, y otra sobre la comunicación entre la institución y los ciudadanos en la que se analizan herramientas deliberativas como foros, encuestas o redes sociales.

La muestra de análisis está conformada por 10 países (5 europeos y 5 americanos) y sus respectivas cámaras de representación parlamentaria. El análisis se ha aplicado específicamente a los sitios web oficiales de cada una de las instituciones de la muestra (ver tabla 1) considerados en su conjunto —el análisis no estudia páginas interiores o exteriores de partidos o asociaciones políticas—. En el caso de tratarse de un parlamento bicameral, el estudio fue aplicado a cada una de las cámaras que componen la rama legislativa analizada. La recolección de datos se produjo en los años 2010 y 2015, lo que permite estudiar la evolución del uso de Internet en un periodo de cinco años.

Tabla 1. Muestra de investigación: Sitios webs analizadas por país en 2010 y 2015

País	Cámaras	Sitios web
Argentina	Senado de la Nación	www.senado.gov.ar
	Cámara de Diputados de la Nación	www.diputados.gov.ar
Chile	Senado de Chile	www.senado.cl
	Honorable Cámara de los Diputados	www.camara.cl
Colombia	Senado de la República de Colombia	www.senado.gov.co
	Cámara de Representantes	www.camara.gov.co
Ecuador	Asamblea Nacional de Ecuador	www.asambleanacional.gob.ec
Francia	Sénat	www.senat.fr
	Assemblée Nationale	www.assemblee-nationale.fr
Suecia	Riksdag	www.riksdagen.se
España	Senado	www.senado.es
	Congreso	www.congreso.es
Italia	Senato della Repubblica	www.senato.it
	Camera dei Deputati	www.camera.it
Reino Unido	House of Lords	www.parliament.uk/business/lords
	House of Commons	www.parliament.uk/business/commons
Estados Unidos	U.S. Senate	www.senate.gov
	House of representatives	www.house.gov

Fuente: Elaboración propia

La muestra de investigación se justifica a partir de los trabajos previos de Welp (2011) y Perna y Braga (2011) para el caso de América Latina y la intención comparativa con los modelos parlamentarios europeos retoma el trabajo de Steiner et al (2004). El tamaño de la muestra, sigue la tendencia de los estudios de características similares, (Oni et al, 2016; Coleman, 2004; Setälä & Grönlund, 2006) en los que se pretende profundizar en los casos analizados. Aunque el estudio de Steiner et al (2004) plantea limitaciones en las comparaciones realizadas en sistemas políticos diferenciados, los estudios de Setälä y

Grönlund (2006), Welp (2011), Oni et al (2016) y Bernardes y Bandeira (2016), demuestran comportamientos muy similares entre los sitios web analizados.

3.1. Un marco de categorías

A partir de la propuesta de Hagen (2000), Vedel (2003) replantea el esquema de tres categorías en el uso de Internet para promover la participación. La ONU (2014) en su encuesta bianual sobre el gobierno electrónico continúa en la misma línea y desarrolla una propuesta a partir de las mismas tres categorías: informar, deliberar y decidir. El conjunto analítico se resume en la tabla 2.

Tabla 2. Categorías de uso de Internet con el objetivo de promover la participación ciudadana

Autor	Categorías		
	Informar	Deliberar	Decidir
Hagen	El nivel más básico de participación.	Discusión ciudadana informada en espacios cotidianos	Mayor grado de participación. Actividad constante en organizaciones políticas.
Vedel	Tránsito y acceso infinito a información, aprovechada por diversos agentes para mejorar sus comunicaciones.	Configuración de un espacio público <i>on-line</i> . Permite la expresión y el intercambio de opiniones.	Impacto de la participación activa en la toma de decisiones
ONU	Oferta de información pública a través de sitios web como base para la participación ciudadana.	Métodos interactivos empleados para solicitar la opinión ciudadana, atender demandas y aportes y garantizar un proceso de <i>feedback</i> .	Alcance del compromiso del gobierno con la participación electrónica, que es tomada en cuenta en los procesos de toma de decisión.
<i>Elaboración propia a partir de: Hagen (2000), Vedel (2003 y 2007), y ONU (2014)</i>			

3.2. Subcategorías de análisis

A partir de la categoría deliberar definida dentro de los tres ejes de participación, el estudio desarrolla dos subcategorías de análisis. Por una parte, la subcategoría discutir, configurada por los *ejes de acción política* o las áreas en las que se producen las acciones de la ciudadanía cuando interviene en los asuntos públicos y que son ejecutadas por los propios agentes políticos (Vedel, 2003). Por otra parte, la subcategoría comprometer, basada en los *niveles de calidad de la participación* o los grados de implicación política que alcanza el ciudadano dentro del proceso de participación a partir de la oferta institucional (Giraldo-Luque, 2012). Los niveles indagan en el grado cualitativo al que puede llegar la participación ciudadana (Macintosh, 2004: 2), dentro de tres criterios: permitir, comprometer y empoderar (Aichholzer & Kuzeluh, 2008).

El estudio define así un modelo de análisis sobre la categoría deliberar en el que se concretan dos subcategorías, una correspondiente a los ejes de acción política (discutir), y otra relacionada con los niveles de participación (comprometer) (tabla 3).

Tabla 3. Propuesta de categorías y subcategorías de análisis

Categoría	Subcategoría	Conceptualización
Deliberar	Discutir	Configuración de un espacio público <i>on-line</i> en el que, bajo condiciones de accesibilidad y transparencia, se permite la expresión y el intercambio de las opiniones ciudadanas.
	Comprometer	Construcción de una obligación cívica hacia las formas de acción y decisión públicas, vía Internet. La institución garantiza herramientas de implicación ciudadana en procesos de consulta organizados.
<i>Elaboración propia a partir de: Vedel (2003), Macintosh (2004), Aichholzery y Kozeluh (2008) y Giraldo (2012)</i>		

3.3. Modelo de Análisis

3.3.1. Sistema de categorías

El análisis de contenido parte de la propuesta de categorías, unidades de contexto y unidades de análisis realizada por Giraldo-Luque (2012). Se trata de un sistema básico de categorías formado por subcategorías y unidades de contexto (ver tabla 4). En cada una de las unidades de contexto se estudian una serie de unidades de análisis específicas que constituyen las formas básicas de la evaluación del objeto (sitio web parlamentario).

Tabla 4. Sistema de categorías

Categoría	Subcategorías		Unidades de contexto (Indicadores de análisis)
Deliberar	Ejes Básicos de Acción Política	Discutir	Foros de discusión y salas de chat
			Servicios de Blog
			Oportunidad de envío de mensajes a la institución
			Realización de encuestas de opinión
	Niveles de Participación	Comprometer	Envío de peticiones vía correo electrónico
			Servicios de construcción colectiva
			Presencia en redes sociales abiertas (deliberación)
			Medición de interactividad
<i>Elaboración propia a partir de: Hagen (2000), Vedel (2003 y 2007) y ONU (2014).</i>			

3.3.2. Sistema de medición de datos

El marco cuantitativo de los datos recolectados en el estudio se estructura a partir de la combinación de cada una de las unidades de análisis con el uso de Internet por los parlamentos estudiados. El análisis sigue la clasificación de presencia ponderada (Bardin,

1986: 77) por la que se mide la presencia o ausencia de los elementos de las unidades de contexto. Para cada unidad de análisis la puntuación oscila de acuerdo a la importancia de la unidad de análisis dentro de la unidad de contexto (ver anexo metodológico). Cada unidad de contexto tiene un valor máximo fruto de la suma del valor máximo correspondiente a cada unidad de análisis. Las ponderaciones realizadas derivan de la revisión bibliográfica realizada. El sistema de medición propuesto responde a unidades de observación cuantificadas. La repartición de pesos, en cualquier caso, no afecta los valores finales, solo los ordena, en tanto las diferencias de puntaje están dadas por la existencia (observancia o no) de determinados elementos y reposan sobre un número igual de observaciones para cada país (responde a una función de agregación). En tanto que indicadores de evaluación institucional, la ponderación obedece a un criterio de comparabilidad. En este estudio se utiliza una escala sobre 100 puntos que permite una mejor visualización y ordenación de las observaciones (OCTS-OEI, 2016: 14-15).

En la homologación y comparación de los resultados entre las unidades de contexto construidas (sobre los 100 puntos mencionados) se compara el valor obtenido en la unidad de análisis y el máximo valor posible en el indicador correspondiente. Las unidades de contexto conforman las subcategorías (tabla 4). Así los valores de las subcategorías se calculan a partir del promedio simple resultante de los valores homologados obtenidos por cada una de las unidades de contexto de la misma subcategoría.

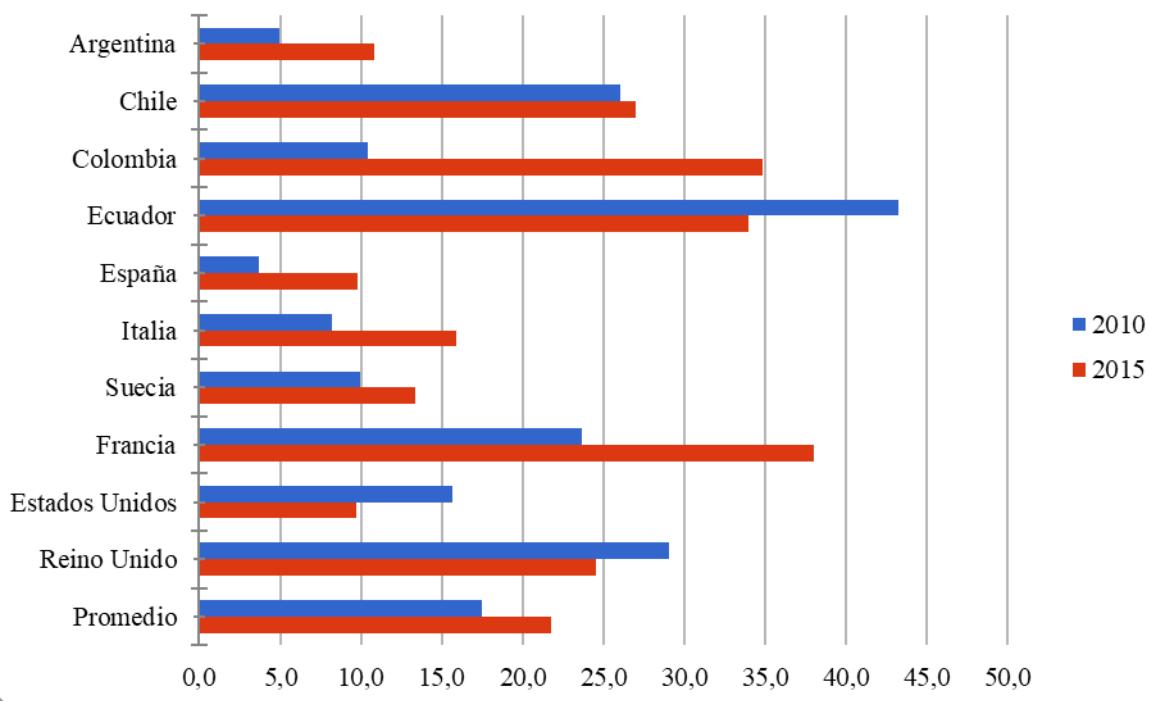
El análisis del sitio web de los parlamentos fue realizado durante los meses de octubre y diciembre, tanto en 2010 como en 2015. La propuesta del estudio con cinco años de diferencia en la recolección de la información describe una intención de análisis longitudinal con el objetivo de identificar cambios de tendencia y uso de herramientas para cada objeto y año de la muestra de investigación (Arnau, 1995). Entre 2010 y 2015 la masificación del uso de los medios sociales (Pew Research Center, 2014) y la cada vez mayor demanda de una apertura de canales de transparencia (Porlezza, 2016), gobierno abierto y participación (ONU, 2014), marcan un periodo de prueba y errores en las instituciones públicas a partir de la evolución de las herramientas dialógicas de Internet. Es, por tanto, un periodo de movimiento y consolidación en el uso de la tecnología como plataforma de conexión entre el ciudadano y la institución pública (Costa & Giraldo, 2013).

En cada sitio web se estudió el uso que hacía el parlamento para responder a las unidades de contenido planteadas en cada subcategoría. El estudio se centró en la presencia de servicios específicos, así como en la respuesta institucional a las demandas realizadas. Las observaciones realizadas fueron sistematizadas en hojas de codificación por cámara y país (Hernández Sampieri et al, 2008: 367) preparadas en hojas de cálculo sincronizadas y prediseñadas a partir de la ponderación establecida en las unidades de análisis.

4. Resultados

En términos generales, los resultados muestran variaciones importantes entre las evaluaciones realizadas en 2010 y 2015. El primer aspecto a remarcar es que siete de los diez países mejoraron sus niveles generales en la categoría. Las excepciones de Ecuador, Estados Unidos y Reino Unido, no impiden que el promedio general de la categoría deliberar haya subido 4,3 puntos porcentuales, de los 17,5 a los 21,8 puntos (ver figura 1). Francia y Colombia lideran los movimientos positivos, mientras que Estados Unidos y, sobre todo, Ecuador —que pierde el liderazgo—, protagonizan los mayores descensos. Es importante remarcar que, a pesar del aumento general, ninguno de los países alcanza siquiera el 40% de los puntos máximos de la categoría. Una situación que mantiene a la deliberación descuidada en las estrategias comunicativas e interactivas de los parlamentos, como ya pasó en el 2010. De hecho, el promedio de la muestra (21,8 puntos) apenas supera la quinta parte de la puntuación máxima posible en la categoría.

Figura 1. Variación de la puntuación general de los parlamentos analizados entre 2010 y 2015



Fuente: *Elaboración propia*

Como muestra la figura 1, España, Italia, Argentina y Colombia logran multiplicar por dos o más sus resultados de 2010. La tabla 5 demuestra la tendencia de crecimiento de los países señalados, así como las principales pérdidas a partir del análisis centrado en el factor multiplicador para los países de la muestra.

Tabla 5. Valores y progresión en la categoría deliberar (2010 – 2015)

País	DELIBERAR			
	2010	2015	Variación en puntos porcentuales	2015/2010 (multiplicador)
Argentina	4,9	10,8	5,9	2,20
Chile	26,1	27,0	0,9	1,04
Colombia	10,5	34,8	24,4	3,33
Ecuador	43,3	33,9	-9,3	0,78
España	3,7	9,8	6,1	2,66
Italia	8,2	15,9	7,7	1,94
Suecia	10,0	13,4	3,4	1,34
Francia	23,7	38,0	14,3	1,61
Estados Unidos	15,7	9,8	-5,9	0,62
Reino Unido	29,1	24,6	-4,5	0,85
Promedio	17,5	20,7	3,2	1,59

Fuente: *elaboración propia*

Respecto a las subcategorías (discutir y comprometer), los resultados comparados denotan una distancia significativa. Mientras la primera, discutir, reduce su promedio general en 0,5 puntos porcentuales, la segunda, comprometer, aumenta su media en 10 puntos (ver tabla 6). Los valores generales señalan también tendencias en el comportamiento de los países. Mientras en la subcategoría discutir la mayoría de países disminuyen sus resultados —siendo Reino Unido el caso más crítico en función de su propia puntuación en 2010 y Ecuador el caso más representativo de acuerdo a su caída en puntos porcentuales—, en la subcategoría comprometer el comportamiento es absolutamente inverso: ocho de los diez países de la muestra —con el resultado de Colombia a la cabeza— aumentan sus resultados y logran así un promedio de crecimiento de 1,75 veces su puntuación inicial en 2010.

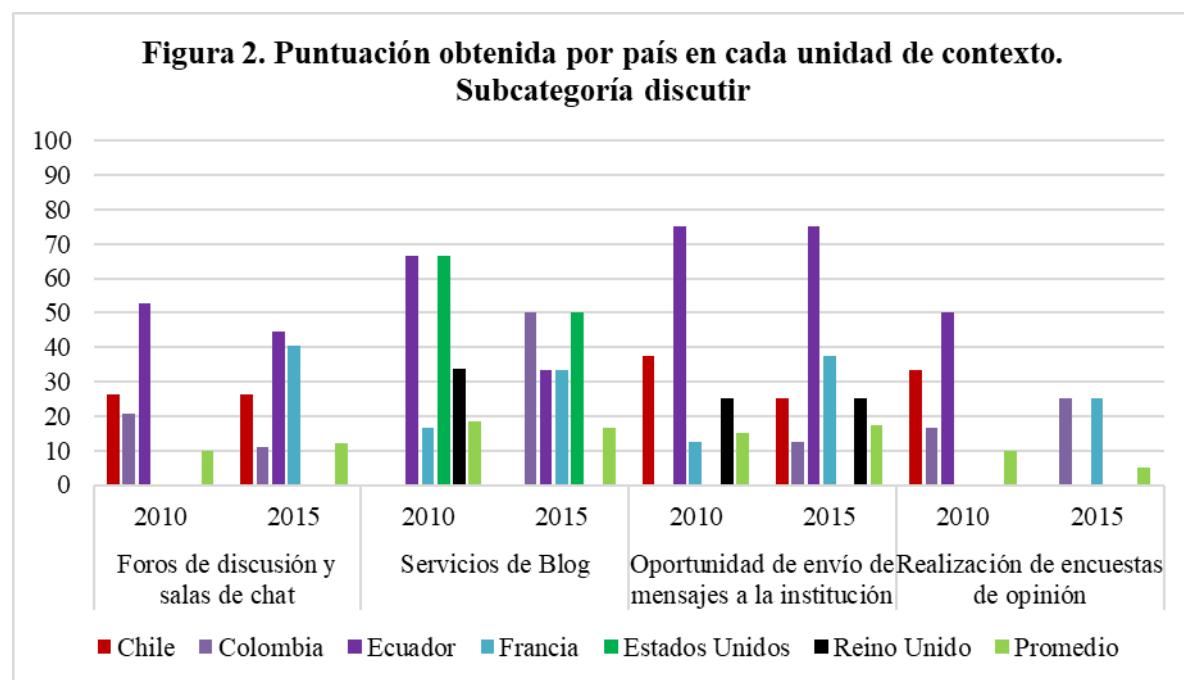
Tabla 6. Valores y progresión en las subcategorías discutir y comprometer (2010 – 2015)

	Subcategoría Discutir			Subcategoría Comprometer				
	Puntuación obtenida		Variación en puntos porcentuales	2015/2010: multiplicador	Puntuación obtenida			
	2010	2015			2010	2015		
Argentina	0	0	0	-	9,8	21,6	11,8	
Chile	24,3	12,9	-11,5	0,53	27,8	41,2	13,4	
Colombia	9,4	24,7	15,3	2,63	11,5	45,0	33,5	
Ecuador	61,1	38,2	-23,0	0,62	25,4	29,7	4,3	
España	0,0	0,0	0,0	-	7,3	19,5	12,2	
Italia	0,0	0,0	0,0	-	16,4	31,8	15,4	
Suecia	0,0	0,0	0,0	-	19,9	26,8	6,8	
Francia	7,3	34,0	26,7	4,66	30,7	42,0	11,3	
Estados Unidos	16,7	12,5	-4,2	0,75	14,7	7,0	-7,7	
Reino Unido	14,7	6,3	-8,4	0,43	43,4	42,9	-0,6	
Promedio	13,3	12,8	-0,5	0,96	20,7	30,7	10,0	
							1,75	

En ambas subcategorías, sin embargo, se presentan dos casos contrarios a la tendencia. Para la subcategoría discutir Colombia y Francia representan las excepciones a la tendencia de disminución o al mantenimiento en valores iguales a cero en todos los indicadores de la subcategoría. Los casos colombiano y francés llaman la atención pues sus crecimientos son muy altos y significativos. Colombia alcanza un aumento de 2,63 veces su valor en 2010, una progresión de 15,3 puntos porcentuales, y Francia incrementa hasta 4,66 veces sus resultados de 2010, una subida de 26,7 puntos.

De igual forma, en la subcategoría comprometer Estados Unidos y Reino Unido contradicen la tendencia de crecimiento del resto de los ocho países de la muestra. Mientras el promedio de mejora de los ocho países restantes está situado en el doble de su puntuación de 2010, el Reino Unido pierde 0,6 puntos porcentuales y Estados Unidos reduce su porcentaje a la mitad de lo obtenido en 2010. Aunque la reducción del Reino Unido es casi imperceptible desde el punto de vista del multiplicador (0,99), rompe la tendencia de crecimiento de la muestra. El caso de los Estados Unidos, por el contrario, sí representa una disminución considerable dentro de la tendencia al refuerzo de las herramientas que permiten consolidar las relaciones entre la institución representativa y los ciudadanos.

En las unidades de contexto de cada subcategoría destaca el comportamiento diferenciado en cada indicador, como se representa en la figura 2¹. Dentro de las unidades de contexto de la subcategoría discutir, se observa que mientras las unidades de contexto “Foros de discusión y salas de chat” y “Oportunidad de envío de mensajes a la institución” aumentan ligeramente su puntuación (2,35 puntos, en promedio) los otros dos indicadores – “Servicios de blog” y “Realización de encuestas de opinión” – reducen sus resultados (3,4 puntos, en promedio) entre 2010 y 2015.



Fuente: Elaboración propia

En el incremento de las unidades de contexto destaca el comportamiento de Francia, que es, sin duda, el país que origina la diferencia positiva entre las unidades de contexto que mejoran su puntuación entre 2010 y 2015 al aumentar las opciones de discusión dentro de la oferta de herramientas en sus sitios web parlamentarios. Junto con los resultados de Colombia en el tercer indicador de la subcategoría –“Oportunidad de envío de mensajes a la institución”–, los resultados de Francia en toda la subcategoría son los que evitan que la caída del promedio general no sea mayor. Por el contrario, la figura 2 indica que la mayoría de los países reduce sus resultados en las cuatro unidades de contexto de la subcategoría discutir.

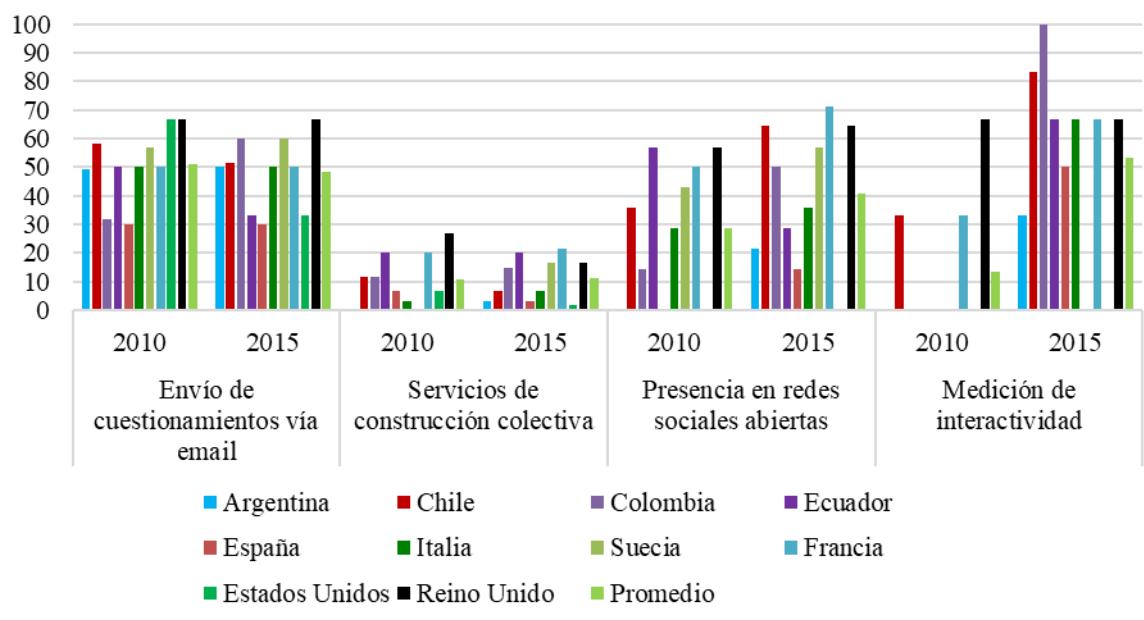
Entre los indicadores que presentan un retroceso en su medición resalta la caída en el indicador “Servicios de blog” (1,7 puntos), pero sobre todo en el indicador “Realización de encuestas de opinión” (5 puntos), que significan el cierre completo de los blogs en el Reino Unido y parcial en Estados Unidos y Ecuador. Los resultados demuestran también la anulación de las encuestas de opinión en Chile y Ecuador. Las dos unidades de contexto comienzan a demostrarse como elementos atrasados o pasados de moda frente a otras herramientas que, como los procesos formales de consulta electrónica, empiezan a institucionalizar las diferentes acciones, casi siempre informativas, que los ciudadanos

¹ La figura 2 excluye la representación gráfica de los resultados de Argentina, España, Italia y Suecia pues no obtienen ninguna puntuación en las cuatro unidades de contexto que conforman la subcategoría discutir.

pueden hacer a través de Internet. Son acciones, sin embargo, que se acercan más a la figura de la administración o de gobierno electrónico —bajo la figura del servicio-cliente—que a la democracia o la participación electrónica —bajo la concepción del derecho-ciudadano—.

En el caso de las unidades de contexto de la subcategoría comprometer, representadas en la figura 3², el comportamiento obedece a la tendencia general de la subcategoría. La mayoría de los indicadores aumentan su puntuación, con la excepción de dos unidades de contexto: “Envío de peticiones vía email”, que se reduce 2,4 puntos, y “Servicios de construcción colectiva” que mantiene su nula puntuación de 2010. El descenso se concentra en la caída de las puntuaciones de Ecuador y Estados Unidos, que hacen reducir la media del estudio a pesar de los incrementos en puntuación de países como Colombia y, en menor medida, de Suecia.

Figura 3. Puntuación obtenida por país en cada unidad de contexto. Subcategoría comprometer



Fuente: Elaboración propia

El indicador “Presencia en redes sociales abiertas” es el que tiene un comportamiento más dinámico. Mientras algunos países (Suecia y Argentina) parten de cero puntos en 2010 y alcanzan puntuación en 2015, otros países reducen de forma importante su puntuación. Estados Unidos pierde casi toda su valoración; España cae a la mitad de sus puntos porcentuales de 2010, y Chile y Reino Unido también pierden cerca de la mitad de la estimación realizada en el primer año de evaluación. Hay también aumentos importantes, como el caso de Italia que duplica su puntuación y se convierte en el país que más crece y, por último, países que mantienen su puntuación inicial (Ecuador) o que varían muy poco sus puntuaciones entre el 2010 y el 2015 (Colombia y Francia). A pesar de la disminución general de la media (-0,5 puntos), no se aprecian tendencias generales de comportamiento de la

² La figura 3 excluye la representación gráfica de los resultados de los diez países en la unidad de contexto “Servicios de construcción colectiva” pues ningún país alcanza valores positivos para el indicador en ninguno de los años del estudio.

muestra y la disminución de puntuación es casi imperceptible a pesar del amplio movimiento de los países.

Con la excepción de Estados Unidos (que no obtiene puntuación ni en 2010 ni en 2015) y de Ecuador (que disminuye sus resultados casi por la mitad), la unidad de contexto “Medición de interactividad” presenta un aumento generalizado de todos los países que se traduce en un incremento de la media en 12,1 puntos porcentuales. El promedio de aumento es de 1,5 veces el valor de 2010, un desarrollo en los resultados encabezado por Colombia que triplica sus resultados iniciales, por Chile que está cerca de duplicarlos y por la inclusión en la tabla de puntuaciones positivas de Argentina y España. Los países restantes, Italia, Suecia, Francia y Reino Unido, aumentan también su puntuación respecto al 2010, aunque en su caso, al contar ya con valores importantes en 2010, su avance no es tan notorio.

Sin duda, el indicador más llamativo de la subcategoría comprometer es “Proceso formal de consulta electrónica”, una unidad de contexto en la que la institución ofrece un mecanismo regulado y estructurado, bajo el cual los ciudadanos pueden comentar las políticas, leyes, proyectos y demás productos emitidos por el parlamento. La muestra total del estudio pasa de 13,3 puntos en 2010 a 53,3 en 2015, una multiplicación por cuatro del valor inicial. La mayoría de países, con la excepción de Estados Unidos y Suecia que continúan sin puntuar en la unidad de contexto, obtiene resultados iguales o por encima de los 50 puntos porcentuales. Lo más significativo es que de los siete países que se encontraban con valoraciones nulas en 2010, cinco obtuvieron estimaciones positivas en 2015: Argentina, Colombia, Ecuador, España e Italia. Asimismo, Francia y Chile duplican sus resultados. El único país que no crece, pero que mantiene una puntuación alta, es el Reino Unido que, para 2015, empata en la tercera posición con Francia, Italia y Ecuador, superados sólo por Colombia y Chile.

El proceso formal de consulta electrónica es el indicador líder que lleva a la subcategoría a obtener una amplia ventaja frente a la subcategoría discutir. El aumento por cuatro de sus resultados de 2010 y la inclusión —por parte de la mitad de la muestra— de la herramienta dentro de sus procedimientos, demuestra una intencionalidad formalizada de vincular la opinión de la ciudadanía al proceso de toma de decisiones. En el marco del compromiso tanto la institución como el ciudadano establecen un marco de diálogo que supera los niveles informativos en la relación y proponen un acercamiento para que la opinión del público sea incluida, formalmente, en el proceso de toma de decisiones públicas.

6. Discusión

A partir de los resultados se desvelan dos ideas principales a considerar. Por una parte, existe una formalización de los procesos de comunicación digital por parte de las instituciones representativas con los ciudadanos que, en una primera mirada, puede entenderse como un síntoma de que dichas instituciones han tomado en consideración la importancia de la red. Por otra parte, sin embargo, se ha detectado un retroceso en las acciones y prácticas más relacionadas con la generación de discusión e intercambio colectivo por parte de las instituciones: cierre de blogs, encuestas, foros, y otros servicios de construcción colectiva. Los resultados invitan a reflexionar sobre las voces que sugieren que Internet y los medios digitales revitalizarían los procesos de deliberación y participación ciudadana en los asuntos públicos y la relación entre las instituciones representativas y la ciudadanía (Jenkins & Thorburn, 2003; Chadwick, 2006).

Si atendemos al modelo liberal de representación (Jenkins & Thorburn, 2003), los datos manifiestan que los medios digitales no están siendo utilizados para trasladar las comunidades territoriales a los espacios virtuales por parte de las instituciones representativas (Volkmer, 2014). Las ventajas de las nuevas comunidades virtuales

señaladas por autores como Schudson (2003) o Castells (2009) no están siendo aprovechadas por los cuerpos parlamentarios para generar nuevos ejes de acción política basados en prácticas que mejoren los procesos de deliberación colectiva y la participación activa. Por el contrario, los resultados muestran un retroceso en las acciones vinculadas a la creación de blogs, foros o encuestas, que son recursos digitales que pueden fomentar la discusión, el encuentro de opiniones y la deliberación colectiva. A partir del estudio se observa una carencia en la creación de nuevos mecanismos digitales que renuevan la relación entre las instituciones representativas y sus ciudadanos. Tampoco se han encontrado fórmulas que permitan canalizar discursos y debates de diferentes capas sociales y grupos interesados (Setälä, 2017) que se realicen con relativa independencia y autonomía de las instituciones oficiales (Giraldo-Luque, 2015).

En parte, este retroceso también está relacionado con el vertiginoso cambio que sufren los recursos y espacios digitales. Servicios web como los foros o los chats han disminuido su uso e incidencia por parte de los usuarios para generar conversaciones, relacionarse o informarse. Hecho que puede explicar el abandono o la renuncia de estas acciones por parte de las instituciones representativas. Las redes sociales se han convertido en los servicios estrella en el debate y la conversación social (Boyd & Ellison, 2008) y, en función de estudios precedentes (Anduiza et al, 2014), puede decirse que las instituciones representativas no están siendo capaces de dar respuesta a la intensidad y a la penetración que estas herramientas tienen en la ciudadanía. Las instituciones representativas analizadas no están siendo capaces de absorber esta transición y de implementar de forma activa las nuevas herramientas digitales.

Lo que sí se ha detectado es una formalización y oficialización de los procesos de interacción digital entre instituciones y ciudadanos que están dando lugar a una extensión de las ya protocolarias prácticas de comunicación institucional. Así se desprende del aumento en la puntuación de la subcategoría de compromiso, y especialmente, en el indicador “Proceso formal de consulta electrónica”. Estas prácticas alimentan la tendencia hacia el gobierno electrónico (Katz, 2015) por el que se agilizan los servicios y procesos institucionales prestados a la ciudadanía por parte de las instituciones públicas, así no se profundice en el concepto de democracia o participación electrónica.

Tal y como ha identificado Habermas (2008), puede decirse que continúa existiendo una comunicación política mediada y unidireccional pese a la apertura de nuevos canales y herramientas digitales en la actualidad desde las instituciones representativas. La discusión y el debate público dentro de los espacios de la web están siendo capitaneados por líderes políticos, partidos políticos y el poder ejecutivo. Las instituciones representativas —detentoras del poder legislativo— no están siendo actores activos en la regeneración y reconversión en el intercambio entre los ciudadanos y sus representantes como puede desprenderse de los resultados. El análisis efectuado diluye la posibilidad de construcción de una esfera pública en Internet que resuelva con éxito el modelo deliberativo de acción política (Habermas, 1996).

En este escenario, las promesas de Internet para el éxito de la política deliberativa quedan desdibujadas al observar que las innovaciones tecnológicas y las nuevas conectividades no están siendo utilizadas para potenciar procesos de deliberación que beneficien la construcción de una esfera pública y participativa en la red (Aichholzer & Kuzeluh, 2008). La categoría deliberar destacada por Vedel (2003, 2007) y Hagen (2000) no está siendo atendida desde las instituciones representativas —paradójicamente el seno de la deliberación política en una democracia—, y el retroceso en la subcategoría de discusión y los indicadores ligados a formación, comprensión y creación de opinión pública no invitan a considerar que vayan a apostar por esta tendencia, al menos con este tipo de herramientas analizadas.

El reto que supone la llegada de Internet para la construcción de la esfera pública no está siendo asumido por parte de las instituciones políticas representativas para fomentar y catalizar la deliberación e inclusión de la opinión ciudadana. Los medios virtuales siguen sin ser disruptores en la creación de espacios de debate y deliberación colectiva y, en sintonía con Habermas (2008), continúan siendo canales corruptores de la posibilidad de generar deliberación e incapaces de romper con la reproducción de contenidos y tópicos. El modelo de democracia digital de Jenkins y Thorburn (2003) a partir del diseño institucional y teórico de Habermas queda, por tanto, lejos de su materialización si se tienen presentes las prácticas de las instituciones que se desprenden de los resultados obtenidos.

7. Conclusión

El balance final de la discusión de los resultados observados invita a una primera conclusión sobre la reticencia del sistema representativo para utilizar las TIC como herramientas de reconexión con los ciudadanos y, más concretamente, como espacios para la discusión y el debate como parte del proceso de deliberación. Frente a la explosión del uso de los espacios digitales para la conversación y la discusión pública de asuntos sociales y políticos, las instituciones representativas parecen verse sobrepasadas por la incesante transformación de las herramientas y el uso dado por parte de los ciudadanos. En este escenario, son los líderes políticos quienes de forma individual o a través de sus partidos políticos asumen y aprovechan las nuevas formas de comunicación e intercambio de ideas y opiniones con los ciudadanos, y están recogiendo las fórmulas que ofrecen las herramientas digitales para la deliberación.

El hecho de que las instituciones representativas no estén asumiendo los nuevos retos de la movilización ciudadana en los espacios digitales tiene consecuencias negativas para fomentar la participación en los asuntos políticos y, en consecuencia, construir en Internet una esfera pública activa. Al asumir el paradigma de participación *on-line* descrito, en el que la deliberación es considerada pieza clave y central para la culminación efectiva de la participación, se entiende que las instituciones representantes de la ciudadana —sobre todo en los países con sistemas políticos parlamentarios— no deberían desligarse de su importante rol en cada una de las fases del proceso de construcción de un debate democrático. Las instituciones políticas son las encargadas de liderar y fomentar la deliberación a través de espacios que son utilizados por una gran mayoría social, y ser capaces de armonizar el conjunto de opiniones, valorarlas e incorporarlas en el proceso de toma de decisiones públicas.

Si en lugar de ser dichas instituciones las que asuman estas funciones, son los líderes y los partidos políticos los que las aprovechan y dirigen, caben las consecuencias de que se produzca un mayor distanciamiento y desencanto entre la ciudadanía y la institución parlamentaria, así como una mayor polarización política y social entre el sistema político y los anhelos de los ciudadanos. En los últimos años, los frecuentes casos de corrupción y la crisis económica, entre otros factores, han provocado un desencanto y alejamiento del ciudadano con la política convencional y con las instituciones políticas representativas, lo que se ha traducido en una importante pérdida de legitimidad, en un apoyo a líderes políticos de forma personalizada, y en el permanente cuestionamiento a las agrupaciones o partidos políticos tradicionales. Recuperar la ilusión y credibilidad ciudadana pasa por conseguir una participación más real y transparente en la toma de decisión de asuntos públicos y políticos. Internet ofrece herramientas y recursos que pueden ser utilizados para promover la transparencia y la reconexión ciudadana con las instituciones que resguardan el carácter representativo de la democracia. Recoger las propuestas y preocupaciones ciudadanas y hacer más visible y efectiva su inclusión en los procesos de decisión de las instituciones representativas no es una tarea técnicamente difícil.

Referencias

- Aichholzer, G. & Kozeluh, U. (2008). *Dimensions and Approaches for the Evaluation of e-Democracy*. Strasbourg: Document CAHDE. Recuperado de: https://www.coe.int/t/dgsp/democracy/Source/EDemocracy/CAHDE_IV/PDF_CAHDE%20indicative%20guide%20no%205%20E.pdf
- Anduiza, E., Cristancho, C. & Sabucedo, J. L. (2014). Mobilization Through Online Social Networks: the Political Protest of the Indignados in Spain. *Information, Communication & Society* 17(6), 750-764. <http://dx.doi.org/10.1080/1369118X.2013.808360>
- Arnau, J. (1995). *Diseños longitudinales aplicados a las ciencias sociales y del comportamiento*. México: Limusa - Grupo Noriega.
- Bardin, L. (1986). *Análisis de contenido*. Madrid: Ediciones Akal.
- Bernardes, C.B. & Bandeira, C.L. (2016). Information vs Engagement in Parliamentary Websites – A Case Study of Brazil and the UK. *Revista de Sociología e Política* 24(59), 91-107. <http://dx.doi.org/10.1590/1678-987316245905>
- Boyd, D. & Ellison, N. (2008). Social network sites: Definition, history and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication* 13(1), 210-203. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>
- Briggs, J. (2017). New Media and Political Participation. En J. Briggs (Ed.), *Young People and Political Participation* (pp. 63-86). Londres: Palgrave – Macmillan. <http://dx.doi.org/10.1057/978-1-37-31385-0>
- Bächtiger, A., Setälä, M. & Grönlund, K. (2014). Towards a New Era of Deliberative Mini-Publics. En K. Grönlund, A. Bächtiger & M. Setälä (Eds.), *Deliberative Mini-publics: Involving Citizens in the Democratic Process* (pp. 225-246). Colchester: ECPR Press.
- Cammaerts, B. & Van Audenhove, L. (2005). Online Political Debate, Unbounded Citizenship and the Problematic Nature of a Transnational Public Sphere. *Political Communication* 22(2), 179-196. <https://doi.org/10.1080/10584600590933188>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires: Editorial Universidad Ricardo Palma.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza.
- Chadwick, A. (2006). *Internet politics: States, Citizens, and New Communication Technologies*. Nueva York: Oxford University Press.
- Chambers, S. (2004). Behind Closed Doors: Publicity, Secrecy, and the Quality of Deliberation. *Journal of Political Philosophy* 12(4), 389-410. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9760.2004.00206.x>
- Cohen, J. (1989). Deliberation and Democratic Legitimacy. En S. Elstub & P. MacLaverty, (Eds.), *The Good Polity* (pp. 17-34). Oxford: Blackwell.
- Coleman, S. (2004). Connecting Parliament to the Public via the Internet. *Information, Communication & Society* 7(1), 1-22. <https://doi.org/10.1080/1369118042000208870>
- Costa, P.O. & Giraldo, S. (2013). Las Páginas Web de los Ayuntamientos, Instrumentos de Información y Participación Ciudadana. En E. Gutiérrez & M.T. La Porte (Eds.), *Tendencias emergentes en la comunicación institucional* (pp. 129-152). Editorial UOC: Barcelona.
- Dahl, R. (1992). *La democracia y sus críticos*. Barcelona: Paidós.
- Dryzek, J.S. (2009). Democratization as Deliberative Capacity Building. *Comparative Political Studies* 42(11), 1379-1402. <https://doi.org/10.1177/0010414009332129>

- Fishkin, J. (2009). *When the People Speak: Deliberative Democracy and Public Consultation*. Oxford: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1017/S153759271000143X>
- Gastil, J. & Black, L. (2008). Public Deliberation as the Organizing Principle of Political Communication Research. *Journal of Public Deliberation* 4(1), 1–46. Recuperado de: <http://www.publicdeliberation.net/cgi/viewcontent.cgi?article=1063&context=jpd>
- Giraldo-Luque, S. (2015). *Més enllà de Twitter. De l'expressió indignada a l'acció política*. Vic: Eumo Editorial.
- Giraldo-Luque, S. (2012). Modelo de análisis del uso de Internet para promover la participación ciudadana en los procesos de toma de decisión pública (poderes Ejecutivo y Legislativo). *Signo y Pensamiento* 37(61), 18–36. Recuperado de: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/viewFile/4395/3323>
- Habermas, J. (1996). *Between Facts and Norms: Contributions to a Discourse Theory of Law and Democracy*. Cambridge: MIT Press.
- Habermas, J. (2008). Comunicación política en la sociedad mediática. El impacto de la teoría normativa en la investigación empírica. *Revista Libero* 11(21), 9–22.
- Hagen, M. (2000). Digital Democracy and Political Systems. En K.L. Hacker & J. Van Dijk (Eds.), *Digital Democracy* (pp. 54–69). Londres: Sage. <https://doi.org/10.4135/9781446218891.n4>
- Hajer, M. & Wagenaar, H. (Eds.) (2003). *Deliberative Policy Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/cbo9780511490934>
- Hendriks, C. (2009). Deliberative Governance in the Context of Power. *Policy and Society* 28(3), 173–184. <https://doi.org/10.1016/j.polsoc.2009.08.004>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2008). *Metodología de investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Holsti, O. R. (1969). *Content Analysis for the Social Sciences and Humanities*. Massachussets: Addison-Wesley.
- Inter-Parliamentary Union. (2016). *World e-Parliament Report 2016*. Ginebra: Inter-Parliamentary Union.
- Jenkins, H. & Thorburn, D. (2003). *Democracy and New Media*. London: MIT Press.
- Katz, J. (1997). Birth of a Digital Nation. *Wired Magazine* 5, Recuperado de: <https://www.wired.com/1997/04/netizen-3/>
- Katz, R (2015). *El ecosistema y la economía digital en América Latina*. Madrid: Fundación Telefónica - Ariel.
- Kreide, R. (2016). Digital Spaces, Public Places and Communicative Power. *Philosophy & Social Criticism* 42(4–5), 476–486. <https://doi.org/10.1177/0191453715623831>
- Leston-Bandeira, C. (2012). Towards a Trustee Model? Parliamentary Representation in the Internet Era: The Portuguese Case. *Parliamentary Affairs* 65, 425–447. <https://doi.org/10.1093/pa/gsr036>
- Lévy, P. (2002). *Ciberdemocracia. Ensayo sobre filosofía política*. Barcelona: Editorial UOC.
- Lundin, M. & Öberg, P. (2014). Expert Knowledge Use and Deliberation in Local Policy Making. *Policy Sciences* 47(1), 25–49. <https://doi.org/10.1007/s11077-013-9182-1>
- Macintosh, A. (2004). Characterizing E-Participation in Policy-Making. *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences* 5, 5–8. <https://doi.org/10.1109/hicss.2004.1265300>
- Macpherson, M. (1997). La participación ciudadana en política y los nuevos sistemas de comunicación. *Psicología política*. 14(1), 77–119. Recuperado de <http://www.uv.es/garzon/psicologia%2opolitica/N14-5.pdf>
- Madianou, M. (2013). Humanitarian campaigns in social media. *Journalism Studies* 14(2), 249–266. <https://doi.org/10.1080/1461670X.2012.718558>

- Mejía, O. (1997). La teoría del derecho y la democracia en Habermas: en torno a Faktizität und Geltung (1992). *Ideas y Valores. Revista Colombiana de Filosofía* 103(1), 32-52. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/24638/1/21832-74782-1-PB.pdf>
- Mejía, O. & Tobar, J.P. (2003). *La filosofía como sujeto político. El papel de la filosofía en la configuración de la opinión pública*. Bogotá: Universidad de Los Andes.
- Naurin, D. (2009). Most Common When Least Important: Deliberation in the European Union Council of Ministers. *British Journal of Political Science* 40(1), 31-50. <https://doi.org/10.1017/S0007123409990251>
- Niemeyer, S. (2014). Scaling up Deliberation to Mass Public. En K. Grönlund, A. Bächtiger & M. Setälä (Eds.), *Deliberative Mini-Publics: Involving Citizens in the Democratic Process* (pp. 177-202). Colchester: ECPR Press.
- Norris, P. (2001). *Digital divide: civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Norman, D. J. (2017). Building Democratic Public Spheres? Transnational Advocacy Networks and the Social Forum Process. *Global Networks* 17(2), 300-317. <https://doi.org/10.1111/glob.12155>
- Öberg, P. (2016). Deliberation. In C. Ansell & J. Torfing (Eds.), *Handbook on Theories of Governance* (pp. 179-187). Cheltenham-Northampton: Edward Elgar Publishing.
- OCTS-OEI - Observatorio Iberoamericano de la Ciencia, la Tecnología y la Sociedad - Organización de Estados Iberoamericanos. (2016). *Manual iberoamericano de Indicadores de Educación Superior*. Manual de Lima. Recuperado de: <http://redindices.org/attachments/article/48/Manual%20de%20Lima.pdf>
- Oni, A., Oni, S., & Ibietan, J. (2016). ICT and Democratic Parliament in Africa: State of the Matter. *Journal of Governance and Development* 12(1), 71-85. Recuperado de: <http://eprints.covenantuniversity.edu.ng/7623/1/jgd-VOL-12-71-85-.pdf>
- ONU. (2014). *UN e-Government Survey 2014. E-Government for the Future We Want*. Nueva York: Naciones Unidas.
- Parkinson, J. & Mansbridge, J. (2012). *Deliberative Systems*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/cbo9781139178914.008>
- Perna, A. & Braga, S. (2011). The Invisible Side of Political Participation: E-Participation Mechanisms and Information Management in Latin American Parliaments. En Z. Sobaci (Ed.), *E-Parliament and ICT-Based Legislation: Concept, Experience and Lessons* (pp. 237-257). Hershey: IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-61350-329-4.ch014>
- Pew Research Center. (2014). *Political Polarization & Media Habits: From Fox News to Facebook, How Liberals and Conservatives Keep Up with Politics*. Washington: Pew Research Center. Recuperado de: file:///C:/Users/1187389/Downloads/Political-Polarization-and-Media-Habits-FINAL-REPORT-7-27-15.pdf
- Porlezza, C. (2016). Dall'open journalism all'open government? Il ruolo del data journalism nella trasparenza e nella partecipazione. *Problemi dell'informazione* 16(1), 167-194. <https://doi.org/10.1445/82966>
- Richards, R.C. & Gastil, J. (2015). Symbolic-Cognitive Proceduralism: A Model of Deliberative Legitimacy. *Journal of Public Deliberation* 11(2), Article 3, 1-30. Recuperado de: <http://www.publicdeliberation.net/jpd/vol11/iss2/art3>
- Roberts, J.M. (2014). *New Media & Public Activism. Neoliberalism, the State and Radical Protest in the Public Sphere*. Bristol: Policy Press. <https://doi.org/10.1332/policypress/9781447308225.001.0001>
- Schudson, M. (2003). Click Here for Democracy: A History and Critique of an Information-Based Model of Citizenship. En H. Jenkins & D. Thorburn (Eds.), *Democracy and New Media* (pp. 49-60). London: MIT Press.

- Setälä, M. (2011). The Role of Deliberative Mini-publics in Representative Democracy: Lessons from the Experience of Referendums. *Representation* 47(2), 201-213. <https://doi.org/10.1080/00344893.2011.581080>.
- Setälä, M. (2017). Connecting Deliberative Mini-publics to Representative Decision Making. *European Journal of Political Research*. Marzo, 2017. <https://doi.org/10.1111/1475-6765.12207>
- Setälä, M. & Grönlund, K. (2006). Parliamentary Websites: Theoretical and Comparative Perspectives. *Information Polity* 11(2), 149-162.
- Sizer, J., Spee, A. & Bormans, R. (1992). The Role of Performance Indicators in Higher Education. *Higher education* 24(2), 133-155. <https://doi.org/10.1007/BF00129438>
- Sobaci, Z. (Ed.). (2011). *E-Parliament and ICT-Based Legislation: Concept, Experience and Lessons*. Hershey: IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-61350-329-4>
- Steiner, J., Bächtiger, A., Spörndli, M. & Steenbergen, M. (2004). *Deliberative Politics in Action: Crossnational Study of Parliamentary Debates*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/cbo9780511491153>
- Thompson, D.F. (2008). Deliberative Democratic Theory and Empirical Political Science. *Annual Review of Political Science* 11, 497-520. <https://doi.org/10.1146/annurev.polisci.11.081306.070555>.
- Touraine, A. (2005). *Un Nuevo paradigma: para comprender el mundo de hoy*. Barcelona: Paidós.
- Tufte, T. (2015). *Comunicación para el cambio social*. Barcelona: Icaria.
- Vedel, T. (2003). L'idée de démocratie électronique. Origines, visions, questions. En P. Perrineau (Ed.), *Le désenchantement démocratique* (pp. 243-266). La Tour d'Aigues: Editions de l'Aube.
- Vedel, T. (2007). *Les usages politiques d'Internet, La démocratie électronique*. Paris: La Documentation française.
- Volkmer, I. (2014). *The Global Public Sphere: Public Communication in the Age of Reflective Interdependence*. Cambridge: Polity Press.
- Welp, Y. (2011). Bridging the Political Gap? The adoption of ICTs for the improvement of Latin American Parliamentary democracy. En Z. Sobaci (Ed.), *E-Parliament and ICT-Based Legislation: Concept, Experience and Lessons* (pp. 217-236). Hershey: IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-61350-329-4.ch013>
- Zizek, S. (2010). *El acoso de las fantasías*. Madrid: Siglo XXI.

Anexo metodológico

Mapa de codificación. Análisis de contenido (sistema de codificación: presencia ponderada) - Categoría: Deliberar			
Subcategoría - Unidad de contexto (UC)	Unidad de análisis	Ponderación	Valor máx. de UC
Discutir - Foros de discusión y salas de chat	Presencia de chats abiertos (generalistas)	1(x5)	36
	Presencia de chats abiertos (temáticos)	1(x5)	

	Presencia de foros abiertos (generalistas)	1(x5)	
	Presencia de foros abiertos (temáticos)	1(x5)	
	El ciudadano necesita suscribirse como usuario de la página para participar en los foros/chats ofertados	1(x5)	
	Los contenidos históricos de los foros y chats son publicados en la página web	1(x3)	
	Los agentes que moderan las discusiones en los foros y en los chats ofertados son funcionarios del equipo técnico de la página web del parlamento	1(x2)	
	Los agentes que moderan las discusiones en los foros y en los chats ofertados son funcionarios del equipo de comunicación del parlamento	1(x3)	
	Los agentes que moderan las discusiones en los foros y en los chats ofertados son los representantes o sus asesores	1(x5)	
	Los temas propuestos en los chats y foros tienen relación con la agenda parlamentaria	1(3)	
Discutir - Servicios de blog	La página web tiene servicios de blog para los representantes	1(x1)	3
	La página web tiene servicios de blog para los ciudadanos identificados e interesados	1(x1)	
	El ciudadano puede realizar comentarios en los blogs contenidos en la web de la institución	1(x1)	
Discutir - Oportunidad de envío de mensajes a la institución	El ciudadano puede enviar mensajes breves para que sean publicados en la página web de la institución	1(x2)	4
	El ciudadano puede realizar comentarios en la página web de la institución	1(x1)	
	El ciudadano puede realizar comentarios sobre las políticas discutidas y adoptadas en el parlamento en	1(x1)	

	espacios diferentes a los foros y los chats		
Discutir - Realización de encuestas de opinión	La institución utiliza encuestas on-line para conocer la opinión de la ciudadanía sobre temas relacionados con la agenda legislativa	1(x10)	30
	Los resultados y el número de participantes de la encuesta son visibles para todos los ciudadanos	1(x5)	
	El ciudadano necesita registrarse como usuario de la página para participar en la encuesta	1(x5)	
	Las encuestas a la ciudadanía se actualizan de acuerdo a los cambios en la agenda legislativa	1(x5)	
	Los ciudadanos pueden realizar comentarios sobre los resultados de las encuestas	1(x5)	
Comprometer - Envío de peticiones vía email	Los ciudadanos pueden enviar peticiones relacionados con las actividades legislativas vía email o usando algún otro mecanismo presente en la página web de la institución	1(x10)	30
	El ciudadano recibe una respuesta formal de parte de la institución a la petición realizada	1(x5)	
	Tiempo de respuesta de la institución al ciudadano una vez ha formulado su petición	1(x5)	
	Las preguntas de la ciudadanía y las respuestas de la institución son publicadas en la página web del parlamento	1(x5)	
	Los ciudadanos son identificados en la publicación de las peticiones	1(x5)	
Comprometer - Servicios de construcción colectiva	La página web del parlamento ofrece servicios tipo wiki y/u otras herramientas de construcción colectiva	1(x1)	1

Comprometer - Presencia en redes sociales abiertas	La institución tiene perfiles creados en redes sociales	1(x5)	30
	La institución realiza un uso deliberativo del perfil creado en la red social	1(x10)	
	La institución realiza un uso participativo — decision making — del perfil creado en la red social	1(x15)	
Comprometer - Medición de alcance/interactividad	La página web utiliza herramientas para medir el alcance y la interactividad generada con los ciudadanos	1(x7)	7
Comprometer - Proceso formal de consulta electrónica	La institución tiene, dentro de su página web, un procedimiento formal para que el ciudadano pueda comentar/sugerir las políticas, leyes, proyectos y demás productos parlamentarios propuestos y/o aprobados por sus representantes	1(x2)	3
	El procedimiento formal incluye la obligatoriedad de respuesta por parte de la institución hacia el ciudadano	1(x1)	
<i>Fuente: Elaboración propia</i>			