

UNIVERSITAT DE BARCELONA
Facultat de Pedagogia
Departament de Teoria i Història de l'Educació

La participación teledemocrática y las
interacciones colaborativas a través de Internet
en una pequeña población de España.

*Propuesta de un modelo de teledemocracia y e-participación,
para el desarrollo humano y tecnológico de pequeñas
poblaciones en Colombia.*

Aracely Forero Romero

2008

TERCERA PARTE

RESULTADOS

GUÍA 1

La consideración de esta investigación como un *Estudio de Casos* se plantea en dos fases:

Primera fase: expone las experiencias de la aproximación al campo de estudio (Jun); las apreciaciones acerca de las características del pueblo y las transformaciones que en él venían aconteciendo en torno a la Sociedad de la Información.

Se incluye una memoria, respecto de la historia y estadísticas de las *actividades de capacitación* que ofrece el Ayuntamiento. Se describe *El día de las votaciones electrónicas* (en marzo 14 de 2004), como un acontecimiento de relevancia nacional, dentro de las experiencias teledemocráticas que se promueven desde Jun. Finalmente, se detalla el diseño y programación de la *aplicación informática del foro*. Esta actividad se relaciona en esta fase, ya que se realizó en forma paralela a las actividades anteriormente expuestas.

Segunda fase: corresponde al análisis interpretativo. Se detalla el proceso de definición de categorías derivadas del marco teórico, la forma en que se hizo necesario redefinirlas y los procedimientos para obtener criterios para el análisis.

Luego, con el empleo del Atlas.ti, se describen y analizan los resultados.

CAPITULO 8: FASE DESCRIPTIVA

8.1 Incursión en el ámbito de la investigación:

8.2 Diseño y construcción del foro

8.1 INCURSIÓN EN EL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

Se procede a la descripción de las actividades que, durante el período del estudio, se manifestaron en la comunidad de Jun, los procedimientos y el análisis producto de esta intervención. Las observaciones en esta etapa fueron el fruto de los apuntes en el *Diario de Campo* y las *Entrevistas* con algunos de los concejales y funcionarios del Ayuntamiento.

8.1.1 Primera aproximación al escenario de la investigación.

Con un conocimiento previo de las actividades desarrolladas por las autoridades de Jun, orientadas a la implementación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en JUN, se realizaron los primeros encuentros con el Ayuntamiento a mediados del año 2002. El inicial, y quizás el más importante de ellos, fue con el Primer Teniente de Alcalde (PTA) del Ayuntamiento, de quien se reconoce su visión e intenciones para lograr de este Municipio un avance amparado en las TIC.

A partir de los contenidos de las entrevistas realizadas al PTA, a los coordinadores de las Nuevas Tecnologías y de Empleo y Desarrollo Local¹, las visiones y directrices que orientan las acciones políticas en esta población, se sintetizan en los siguientes subtítulos:

8.1.2 Un prototipo de la Sociedad de la Información.

Jun se ha conocido como el pueblo piloto para las nuevas tecnologías, en primera instancia, en la Comunidad Autónoma de Andalucía y luego en España. Como se mencionó anteriormente, estas innovaciones parten de la voluntad de quienes están en su gobierno, dando apertura a transformaciones en la vida diaria de sus ciudadanos. Hasta el momento, la novedosa incursión de la infraestructura tecnológica al servicio de la *Teledemocracia* y las interacciones de los ciudadanos con el Ayuntamiento.

Las acciones en Jun se han orientado hacia la intención de involucrar activamente a la ciudadanía en el uso de las TIC, tanto para la realización de sus labores productivas, como para la comunicación con el Ayuntamiento. Con este propósito, se han llevado a

¹ Con José Antonio Rodríguez Salas. Primer Teniente de Alcalde- Ideador y coordinador del proyecto. Granada, febrero 11 de 2003.

cabo actividades programadas como la capacitación, las orientadas al impulso de la *Teledemocracia*, la participación a través de Internet en los Plenos y, recientemente, las *votaciones electrónicas*.

Sin embargo, la búsqueda para lograr un prototipo de la Sociedad de la Información es un proceso que, necesariamente, no se enmarca en planeamientos predeterminados y precisos, sino que es un continuo de disposiciones que se van implementando a medida que se generan nuevas alternativas tecnológicas, convenios, negociaciones y acuerdos. Se suceden las transformaciones tecnológicas, pero la pregunta es: ¿Se están dando también las sociales? y ¿en qué medida?

A partir de estos interrogantes, surgen otros, entre ellos la influencia de la tecnología en los hábitos y costumbres; la evolución en las actitudes de los ciudadanos hacia la tecnología; revisar indicadores de crecimiento y desarrollo; o precisar como las TIC están interviniendo en las actividades comerciales y de trabajo².

8.1.3 Una visión hacia el futuro.

Los grandes cambios radican en el impulso de promotores que buscan la realización de sus proyectos. Es el caso de José Antonio Rodríguez Salas, Primer Teniente de Alcalde (PTA) del Ayuntamiento de Jun, desde el año 2001, y desde 2005 alcalde. Es la persona que ha ideado e impulsado la Sociedad de la Información en JUN y ha convertido este pueblo en pionero de las Nuevas Tecnologías en España (Ver Anexo 1).

En las entrevistas, el PTA realizó análisis de los antecedentes cuando se refería a las condiciones de Andalucía en los siguientes términos:

“...hace siglo y medio Andalucía pierde el tren de la revolución industrial. No se aprovecha ese momento y el desarrollo se centra en Cataluña y el País Vasco. Andalucía se retrasó industrialmente...”

Posteriormente, afirmó que el progreso se centra en el desarrollo tecnológico y de la Sociedad de la Información como uno de los pilares para el avance regional³, que Jun es el Municipio donde se presentará una altísima innovación.

² El acceso a la banda ancha e inalámbrica va a permitir un avance en los comercios, dice PTA; un ejemplo, son los repartidores de refrescos y leche, a quienes se dotará de portátiles para sus actividades, pueden recibir los pedidos en sus camiones y van haciendo las citas anticipadamente. Esta conexión les saldrá totalmente gratis.

³ Afirma que esta visión es producto de su experiencia a por en observaciones en 73 países; afirma que de esta manera, puede visualizar errores y entender lo que no se debe aplicar en nuestro Municipio.

“En este momento diversos parques tecnológicos en el mundo se comunican con nosotros y nos envían sus experiencias. Así, estamos aglutinando experiencias de todo el mundo. Ahora hay que ver todas esas experiencias. Pensaba que era una ola de unos 6 meses, pero no, ahora llevamos 4 años. Al principio llamábamos, pero ahora nos damos el gusto de decirle a una multinacional que no nos interesa su oferta, porque nos puede parecer más importante la oferta de una española y tenemos el conocimiento preciso para ello”

Cuando se le preguntó a este funcionario, cómo visualizaba a Jun ante un escenario prospectivo, respondió lo siguiente:

“En el 2010 Jun es el Municipio donde la innovación estará implementada de todo el mundo, habrá procesos que se probarán en Jun y luego en todo el mundo. Se verán viviendas, hoteles de última generación, que no están en este momento”.

8.1.4 Aproximación exploratoria.

En un primer momento la investigación en la población de Jun pretendía identificar los efectos de la implementación de las TIC en los comportamientos hacia la democracia, reconociendo si se orientaba a procedimientos plebiscitorios, comunitarios o deliberativos (conceptos que se aclararán posteriormente). También la investigación se orientaba a los debates electrónicos, con propuestas de escenarios sobre las condiciones de vida ciudadana y la educación que los ciudadanos pudiesen desplegar a través de esta participación. Con estos planteamientos, se procedió a realizar un viaje con la intención de hacer un traslado más permanente, y de esta manera, lograr el acercamiento con los ciudadanos, involucrarse en los aspectos de su vida diaria y buscar su aceptación. También, se diseñaron entrevistas y encuestas dirigidas.

Esta experiencia resultó inicialmente poco grata, puesto que los habitantes de Jun mostraron rechazo abierto cuando se les manifestaba la intención de hacer preguntas, y aún más, cuando se pretendía utilizar la grabadora, o cuando se les comentaba del estudio y asuntos relacionados con la investigación. Razón por la cual la investigadora se orientó a conversar con los habitantes, asistiendo a los bares o en los asientos de los parques. Fueron charlas informales sin hacer ningún tipo de referencia al estudio. Posteriormente, en una charla con uno de los trabajadores del Ayuntamiento, se conoció el por qué de este comportamiento.

Jun se había (y ha) convertido en un atractivo para todo tipo de periodistas, estudiantes, encuestadores y demás personas que buscan información sobre estos temas. En una de las visitas a los bares, se escucharon comentarios acerca de los errores de las entrevistas que realizaban los periodistas, hecho que no agradaba en nada a los junenses⁴. Posteriormente, se ha comprendido que estos habitantes han generado un rechazo a las personas foráneas y afirman estar hartos de periodismo, entrevistas y encuestas.

Estos hechos, más que desalentar el proceso de la investigación, llevaron a hacer una reformulación de las estrategias. Sin perder la intención fundamental del estudio, la investigadora decidió centrar más la actividad hacia el segundo propósito de la investigación, o sea, hacia los debates entre los ciudadanos a través de los medios electrónicos, que también es un medio de obtener la información en lugar de registrar por medio de encuestas y entrevistas. Estas experiencias quedaron anotadas en el *diario de campo* (Ver Anexo 12).

8.1.5 El Despliegue periodístico

Una de las observaciones realizadas por la investigadora, fue (y es actualmente) el despliegue periodístico en Jun, en la mayor parte de actividades que se programan. La televisión nacional y autonómica, periodistas en busca de la noticia, que vienen de la Comunidad de Andalucía y de los periódicos nacionales⁵. En ocasiones, los recintos se llenan más de camarógrafos, reporteros y periodistas, que de la misma presencia de los ciudadanos. Es el caso de los *Plenos* que se transmiten simultáneamente por Internet, especialmente el que se realizó con los niños. Este agobio también se notó el día de las votaciones electrónicas. Se anotan brevemente algunos de estos reportajes, muchos de los cuales se pueden localizar en la Web del Ayuntamiento.

8.1.6 Consideraciones sobre esta primera experiencia.

⁴ (Gentilicio de los habitantes de JUN). Una anécdota que enriquece la situación, fue cuando en una ocasión para hacer fotos, los periodistas seleccionaron a un anciano del pueblo con un niño o joven incauto, haciéndolos aparecer como familiares. Luego aparecieron los reportajes en la televisión. Condiciones como éstas desagradaron a las personas y las tildaron de abuso por parte de los periodistas.

⁵ Como El País.

Primero: Acerca de la forma de vida de estos habitantes. Realmente son personas que en su mayoría viven en barrios de casas modernas y muchas de ellas lujosas; otros, los habitantes más antiguos, en casas menos ostentosas, viven en el centro del pueblo. No existe pobreza; por el contrario, sus habitantes llevan una vida tranquila y con comodidades. Pero parece que no siempre ha sido así. Un aparte de una de las entrevistas con el PTA decía lo siguiente:

Bueno, te puedo mostrar fotos de Jun de hace tres años y no lo reconocerías, ahora en Jun se ve desarrollo, es un pueblo que no se conocía y ahora se hacen construcciones a partir de esta innovación tecnológica. La gente llega a Jun, unos porque van a tener conexión gratis, otros por los procesos que se están haciendo, otros por empresas que vienen preguntando; por ejemplo, un gallego que crea la mayor plataforma de España que se llama Eleaser.com, con la logística del transporte, quiere ubicar la mayor base para el transporte logístico en Jun. Si miramos solo en censo Jun se está transformando; tenemos 1000 habitantes más que el año pasado.

Segundo: El acelerado desarrollo de la infraestructura tecnológica en Jun. En el lapso dos visitas al pueblo, se pasó de la tecnología ADSL a la Wi-Fi., en el año 2003, esta antena (de banda ancha, a través de la cual, se puede tener conexión inalámbrica a Internet) era un proyecto y se preveía que era un suceso que ocurriría en dos o tres años en todo el mundo. Pero en Jun un año después, en las votaciones electrónicas, ya era un hecho.

8.1.7 Actividades de capacitación con los ciudadanos.

De conceptos como éstos, se apreció, y se aprecia, que la intención de convertir a Jun en un pueblo modelo o piloto para las Nuevas Tecnologías, es un proceso que lleva tiempo y en él intervienen varios propósitos.

- La *capacitación de los habitantes de Jun en las nuevas tecnologías.* Se vienen realizando actividades de capacitación desde el año 2000. En los documentos del Ayuntamiento no se disponía de datos sobre el total de personas capacitadas en los cuatro años. Sin embargo, un panorama de esta actividad lo presenta la relación de cursos realizados entre el año 2003 y 2004. Se hicieron cuatro convocatorias en el año y en cada una de ellas se impartieron tres o cuatro modalidades de cursos, que se diseñaron en diferentes niveles de complejidad. Se revisaron semestralmente y en ellos los habitantes participaron a su libre elección y sin costo alguno, o a muy bajos precios.

Así, se ofertaban cursos para quienes no poseen ningún conocimiento en informática; para ellos se impartían (y aún se imparten) conocimientos básicos de las generalidades del ordenador y Office. Un segundo nivel, se refiere a los conocimientos que se requieren en Internet y, otro más avanzado, sobre el diseño y producción de páginas Web. En cada convocatoria⁶ se trabajaba con dos cursos diarios de un mes de duración; a ellos asistían diez personas en promedio (de las cuales seis son mujeres y cuatro hombres⁷).

La *participación Teledemocrática*. Se sustenta en varias acciones. La principal, es la oportunidad que tienen los ciudadanos de Jun de *participar activamente en los plenos municipales a través de la transmisión directa por Internet*. Además de observar esta modalidad de reunión, los ciudadanos pueden a través del receso teledemocrático, que es un corte hacia la mitad del tiempo de la reunión, enviar sus correos electrónicos y, a su vez, los pueden observar en una pantalla grande que se ubica en la misma sala del consejo municipal, y tienen la posibilidad de que sus mensajes se respondan en el transcurso de este receso.

Este hecho ha generado la atención en diversas partes del mundo. Igualmente, es un acto que cobra gran relevancia dentro de las tendencias de la nueva *Teledemocracia*, al dar más apertura y libertad a la participación ciudadana, abriendo el abanico para el despliegue del *Ágora Pública* o gobierno que se basa en el debate público.

La Concejala y encargada de las actividades educativas de esta población, ha hecho extensiva esta experiencia a los niños (realizado el 5 de diciembre de 2003). Los niños del Colegio coordinados por sus profesores, realizaron una experiencia simulada de un Pleno, el cual también fue transmitido por Internet. Es con ellos, quizás, que se consolida de manera más eficaz la Sociedad de la Información; su acercamiento de forma natural a las TIC, hace que su empleo e implantación sea algo propio de la actividad cotidiana.

8.1.7.1 *Registros de la capacitación*. Para las autoridades de Jun, la Sociedad de la Información se ha convertido en el pilar que orienta el impulso en este pueblo. A partir de la aprobación en el año de 1999 de Internet, como un derecho más del ciudadano, se

⁶ Revisando los registros del Ayuntamiento para las Actividades de Capacitación

⁷ Promedio obtenido el momento de la revisión de los datos del Ayuntamiento

consideró necesario proveer de las infraestructuras básicas para este servicio. Se advirtió que era necesario iniciar por transmitir a los ciudadanos, el conocimiento indispensable sobre el empleo y utilidad de las nuevas herramientas de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.

De esta manera, la capacitación se ha convertido en una de las actividades prioritarias en Jun. Vienen asistiendo desde 1999 diversidad de personas en cuanto a edades, ocupaciones y barrios, a los programas que sobre las TIC propone el Ayuntamiento. La capacitación en Jun ha representado un proceso, tanto en el tipo y número de cursos, como en los contenidos impartidos en los mismos.

- *La alfabetización digital desde el año 1999.* Se adecuó una sala inicialmente con diez ordenadores, en la cual se distribuían las personas en grupos de 10, para que tuviesen la posibilidad de realizar su práctica de manera individualizada.

Se inició en el año de 1999 *La Alfabetización Digital*, a la cual asistían bajo la dirección y responsabilidad de la Ingeniera Informática, ciudadanos en dos o tres horarios al día. El objetivo era enseñar a los habitantes el uso del ordenador e iniciarlos en el nuevo mundo de las redes de información. En un periodo de dos años, se capacitó a 174 personas, de las cuales 92 afirmaban ya haber utilizado el ordenador y conocer algo del empleo de Internet; 82 eran totalmente inexpertas. De este mismo total, 56 estaban entre los 15 y 20 años; 43 entre los 20 y 30 años y 75 con edades superiores a los 30 años. Es necesario destacar la relación de este número de participantes en cuanto al censo de población registrado por el Ayuntamiento, en el año en mención se contaba con un total aproximado de 1800 habitantes, así que la cifra alcanzada se acercaba al 10% del total de la población.

Cuadro 1. Capacitación en Jun 1999-2001

Grupo	Total	Rango-Edad	Hombres	Mujeres	Usado Internet	Tienen Ordenador	Tienen E-Mail
1	8	15-18	4	4	8	1	1
2	6	prom 20	2	4			
3	15	prom 25	6	9	8		2
4	13	prom 48	6	7	5		5
5	12	35-55	2	10	4	1	4
6	11	18	7	4	8		
7	13	24	4	9	9	2	2
8	7	prom 36	4	5	3		
9	8	prom 17-18	3	5	6		1
10	7	14-15	7	0	5	1	1
11	9	20	6	3	9	2	2
12	11	32	3	8	2		
13	7	17	5	3	7		
14	10	14-15	4	6	5		5
15	5	Hasta 25 años			13	5	5
15	32	24 entre los 25 y 40 años					
TOTALES	174		63	77	92	12	

Fuente: datos registrados para esta investigación

Para cumplir con la intención de involucrar a los habitantes en los nuevos servicios de las TIC, simultáneamente se ofrecieron otros servicios que aún se encuentran en el portal del Ayuntamiento (Ver Anexo 8), como los sistemas de alertas electrónicas que mantienen informado al ciudadano acerca de los sucesos e incidentes que acontecen en Jun. El más novedoso, ha sido la participación por medio de los e-mails en los plenos del Municipio, siendo éstos unos de los más importantes.

Sin embargo, las actividades de capacitación de la comunidad siguen siendo las prioritarias y continuas para esta comunidad.

Durante los años 2000-2002, se capacitaron 125 niños, entre quienes existía una mayor diferencia entre el número de niños, 56, y de niñas, 38, entre los cuáles 49 habían usado Internet, actividad muy propia de estas edades por su interés en los video-juegos. Finalmente, 32 niños contaban con ordenador.

Cuadro 2. Talleres de verano

Grupo	Total	Rango-Edad	Niños	Niñas	Usado Internet	Tienen Ordenador	Tienen E-Mail
1	13	10	5	8	1		
2	13	8	8	4	8	5	
3	9	9	7	2	7	4	
4	7	9	4	5	7	4	1
5	21	10			17	10	
6	8	10	7	1			
7	7	11	4	3			
8	9	11	7	5	6	6	
9	6	8	3	3			
10	8	12	5	3			
11	13	10	6	4	3	3	
12	11	9					
TOTALES	125	10	56	38	49	32	1

Fuente: datos registrados para esta investigación

Cuadro 3. En el año de 2003: Las Escuelas de Informática

Grupo	Total	Prom Edad	Niños	Niñas	Usado Internet	Tienen Ordenador
1	7	8	5	4	no hay respuesta	no hay respuesta
2	7	8	4	4	no hay respuesta	no hay respuesta
3	9	11	4	5	2	no hay respuesta
	10	11	6	4	2	2
Totales y Promedios	33	10	19	17		
Grupo	Total	Prom Edad	Niños	Niñas	Usado Internet	Tienen Ordenador
5	9	12	2	7	2	2
6	7	10	4	7		
7	8	10	6	2		3
8	10					
9	9	10	5	4		1
10	10	10	4	6		
11	8		3	5		
Totales y prom	61	10	24	31		
PROGRAMACIÓN 2003 Convocatorias de verano						

Fuente: datos registrados para esta investigación

-*Niños*. Se realizaron cuatro convocatorias para capacitación de niños, de edades entre los 8 y los 11 años, entre noviembre de 2003 y abril de 2004, para un total de 36 niños (niños 19 y niñas 17). De los cuales, 4 decían haber utilizado Internet y 2 tener ordenador. En los talleres de verano entraron en esta capacitación 61 niños, con un promedio de edad de 10 años, de los cuales fueron 31 niñas y 24 niños (6 registrados que no se identificó si eran un niño o una niña).

-*Formación para los Adultos*. Desde Julio de 2003 a abril de 2004, se ha realizado 14 cursos de formación de adultos, de los cuales 7, con 72 personas, han sido de formación básica y 7 de avanzado. Sus edades oscilan entre los 25 y 55 años, aunque en los

formularios no aparece registrado este dato, lo cual es parte del informe de los capacitadores. En este tipo de curso se han inscrito 15 hombres y 56 mujeres; 9 anotaron que habían utilizado Internet, 11 contaban con ordenador, 4 con correo electrónico y 4 con conexiones a Internet.

Cuadro 4. Formación de adultos 2003-2004

Grupo	Total	Prom. Edad	Hombres	Mujeres	Usado Internet	Tienen Ordenador	Tienen E-Mail	Tipo De Curso
1	11		3	8				básico
2	10	40	3	7	2	2		básico
3	10		2	8	2	2	1	básico
4	10		1	9	3	3	1	básico
5	9			9				básico
6	12	2 ⁽⁸⁾	3	9	2	3	2	básico
7	10		3	7		1		básico
Subtotal	72		15	56	9	11	4	
8	9			9	9		7	Avanzado 2003- 2004
9	9		6	3	9	9	9	Avanzado 2003- 2004
10	9		1	9				Avanzado 2003- 2004
11	8			8				Avanzado 2003- 2004
12	4		3	1				Avanzado 2003- 2004
13	4		1	3				Avanzado 2003- 2004
14	10		7	3				Avanzado 2003- 2004
Subtotal	53		18	36	18	9	16	
TOTALES	125		33	93	27	20	20	

Fuente: datos registrados para esta investigación

De la misma manera, se capacitaron 53 personas en cursos avanzados, 18 hombres y 35 mujeres. Aunque los datos de estos cuadros en cuanto al uso de Internet, la posesión de ordenador y uso del correo electrónico, no son muy fiables, puesto que los datos en las hojas de inscripción permanecen incompletos, en estos cursos avanzados todos conocían la utilización básica del ordenador, habían utilizado Internet y, en su mayoría, poseían correo electrónico.

Una anotación interesante es la integración de personas extranjeras en estos cursos de capacitación; aunque poco, habían participado 4 de ellas. Una condensación final de todas las actividades de capacitación, se presenta en el siguiente cuadro⁹:

⁸ Extranjeros de Marruecos

⁹ También se presenta el la Primera Parte de esta investigación y en este caso se repite con el ánimo que el lector para dar mas claridad a la lectura.

Cuadro 5. Capacitación hasta 1993

	total	Hombres	Mujeres	Usando Internet
A.Digital	174	63	77	92
Talleres Verano niños	225	86	58	49
Formación adultos 2003-2004 básico	262	112	150	109
Formación adultos 2003-2004 Avanzado	53	18	36	141
Escuela niños 2003	81	43	49	
Totales	795	192	250	382

Fuente: datos registrados para esta investigación

Finalmente, en marzo de 2004, se dio uno de los avances más relevantes para esa forma *Teledemocrática: las votaciones electrónicas*, las cuales se describirán posteriormente en esta misma etapa, con el ánimo de llevar una continuidad temporal en las experiencias vividas en esta investigación.

8.1.8 Los Proyectos.

En torno a la Sociedad de la Información. Las autoridades municipales vienen proponiendo una serie de proyectos para del desarrollo socio-económico de esta población.

a) El primero y prioritario, lo denomina el Teniente-Alcalde como el proyecto AIRE, que significa:

A= de antena, I= de información, R= de recursos y E= de exógenos.

Esta sigla implica todos los dispositivos básicos que impulsan tanto la parte tecnológica como la logística en la Sociedad de la Información. Motivo por el cual, éstos son los componentes de acción principales. *Antena*, significa proveer de los soportes tecnológicos modernos para una óptima comunicación. *Información*, proviene de diferentes fuentes -técnicas, sociales, culturales- y que son fundamentales para la evolución de la SI. *Recursos*, porque es su gestión y adquisición las que hacen posible esta realidad deseada; y *Exógenos*, o permisibilidad con los anteriores. De ellos

comenta el PTA: “*se aceptan los recursos que vienen de todo el mundo y que están en la Internet pero que se pueden aplicar a nuestras necesidades*”.

b) Otro proyecto destacado, y que se viene realizando en el momento de redactar esta investigación, es el llamado *Interville* para Andalucía, con el cual se busca integrar los municipios de esta Comunidad menores a 5.000 habitantes, se propone dotar a cada Municipio de banda ancha. Esto se decía en 2003; hoy (año 2004) esta banda ancha ya es una realidad en Jun. A partir de su formulación, se propuso a Jun como el *Pueblo Piloto y Experimental de las Nuevas Tecnologías*.

La idea se sustenta en desarrollar en esos municipios la misma experiencia en Jun. Pero, además, este pueblo es el coordinador central de esta actividad. Dice el PTA “*es un proyecto (con la plataforma Eulopolis), presentado ayer en Málaga (feb 10/2003); estas cosas hacen que el proyecto de la sociedad de la información sea un proyecto importantísimo en el Municipio*”. Con esta plataforma, los funcionarios del Ayuntamiento, contratados con esta finalidad, enseñan las TIC inicialmente a los alcaldes y funcionarios de otros municipios; luego esta intención educativa se hace extensiva a los habitantes de estos lugares. Desde Jun se responde a sus preguntas, se organiza y coordina las actividades que solicitan las personas interesadas.

c) Otro proyecto de relevancia es el *Tecnoparque*¹⁰ o *Parque Tecnológico*, se encuentra en proceso de construcción. Son seiscientas *casas domóticas*, formadas por viviendas totalmente inteligentes, en donde a través de la electricidad, se colocan los mecanismos de robotización que controlan los sistemas del hogar, como los electrodomésticos y el uso de servicios¹¹. A la fecha de este estudio, ya se está haciendo la infraestructura del agua, la luz, el alcantarillado y las redes telemáticas (teléfono y todos los servicios relacionados con las telecomunicaciones, como Internet). Este proyecto del futuro pretende involucrar a Jun con algunos de los principales centros de investigación y producción tecnológica del mundo. Así, hay propuestas con empresas como la Siemens. De esta manera, el pueblo seguiría convirtiéndose en una continua base de experimentación tecnológica. A su vez, existe en el Ayuntamiento el proyecto arquitectónico para este *Tecnoparque*.

¹⁰ Se espera el Tecnoparque sea una realidad en un lapso de diez años

¹¹ Dice PTA “...por ejemplo en nuestras casas en Jun, dejamos una condición para esta experiencia, un botón que nos dijera si quiero hoy o no quiero estar tecnológico, o sea con los controles electrónicos. No podemos dejar que la tecnología nos machaque. Ahora eso sí, si queremos... en un caso de un accidente un teléfono móvil es muy útil...”

d) El proyecto de la *plataforma Eupolis*, cuya gestión principal se realiza en Europa, con acuerdos y proyectos como los de Florencia y Atenas; este proyecto posteriormente, se ampliará a otras pequeñas poblaciones de la Unión Europea. Además, se busca crear alianzas económicas y se prestará servicios integrales con beneficios para Jun.

e) El despliegue periodístico que se viene sucediendo en Jun, ha tenido sus repercusiones en diversos niveles de gobiernos interesados que ponen sus ojos en la *Sociedad de la Información*, como una alternativa de progreso. De esta manera, el PTA viene realizando contactos, presentando proyectos y realizando conferencias, en países de Europa y del mundo, donde se le invita con frecuencia. Según el PTA, se está llevando a cabo otros proyectos con la Universidad de Granada y con la UNESCO.

También, ha realizado contactos con Argentina y Uruguay. Por ejemplo, el *Interville* se presentó en Argentina el 28 de Octubre de 2003. Este proyecto lo van a implementar en una población cercana a Buenos Aires. Porto Alegre es también otro candidato. Dice el PTA:

“En el foro de Porto Alegre en la sesión de apertura, la tercera intervención fue la nuestra. Yo estoy convencido totalmente y soy un defensor de este tema. En esto debe dar una mano el gobierno, no se necesitan grandes inversiones pero sí una mano por parte del gobierno, quien debe dar orientaciones”.

8.1.9 El día de las votaciones electrónicas en Jun.

Aunque no las primeras en España, sí en Andalucía.

Figura 1. Día de las votaciones electrónicas



Fuente: www.ayuntamientoJun.org

Una de las políticas regionales de esta Comunidad, ha sido desarrollar la *Sociedad de la Información* en todas su Provincias y Municipios. Para ello, uno de sus programas son las *votaciones electrónicas*, con el justificante de lograr, a mediano plazo, una mayor

economía en la movilización de los recursos para las elecciones, tanto para la administración pública como para los votantes.



A manera de una experiencia simulada, se eligió Jun como lugar para esta experiencia, puesto que hasta el momento ha sido el pueblo piloto de las nuevas tecnologías para los territorios andaluces. Así, el 14 de marzo de 2004 se llevaron a cabo las votaciones para *la Presidencia de España* y para la *Junta de Andalucía*. En Jun, se presentaron dos alternativas electorales: unas de validez real, para las cuales, los habitantes acudían a las urnas tradicionales; las segundas, las electrónicas, en donde las personas repetían su voto, únicamente para el Parlamento Andaluz, para lo cual se desplazaban a la plaza de la Iglesia donde se instalaron los ordenadores para este propósito.

8.1.9.1 *La planificación*. Para este programa, la Junta de Andalucía realizó una inversión en infraestructura tecnológica; un cambio que se ha visto en el transcurso de las visitas de la investigadora a Jun. Se implementó, adicionalmente al sistema ADSL, el WI-FI o de antena, que permite el acceso a Internet con banda ancha de alta velocidad. De esta manera, los ordenadores tienen acceso a la red de manera inalámbrica. También, se cambiaron los ordenadores para la capacitación en la biblioteca del ayuntamiento, por otros con mayor capacidad, pantallas planas y con menos cableado.

También este ente administrativo, procedió a contratar como soporte informático al grupo INDRA, el cual basó su sistema para las elecciones electrónicas en desarrollos que garantizaban la seguridad del voto, su privacidad, controles propios para evitar acciones fraudulentas, velocidad y precisión, tanto en los registros como en los recuentos finales, buscando así, simular un proceso electoral con toda fidelidad. Con esta intención, las dos partes tanto la administración autonómica y local como el grupo asesor, implementaron un procedimiento que valida la firma electrónica del votante, previamente emitido por la Casa de la Moneda y Timbre en España. Son certificados

virtuales, respaldados por un soporte informático en la modalidad de programación Java.

Ante esta inversión, el Teniente-Alcalde coordinador del programa, manifestó un compromiso de resultados ante la Junta Andaluza. Así, se creó una expectativa para la votación electrónica, la cual debería superar el 40% de los votantes reales como una manifestación de los buenos resultados de esta experiencia electrónica.

8.1.9.2 *La realización.* Se requirió, para el recuento de los votos, las acciones con los ciudadanos, los representantes de los partidos políticos o interventores y la Administración Pública.



a) Con el *ciudadano*. Se les entregaba una inscripción previa en el Ayuntamiento, a los pocos días, también se le entregaba un token (o unidad de memoria) y un código de acceso. Así, antes de iniciar la sesión en Internet, la persona procedía a introducir el token en un puerto de entrada USB. Luego, cuando ingresaba por Internet a la página de votación, el sistema informático reconocía su identidad, para luego proceder al proceso de la votación.

También, se implementó la modalidad de votación por el teléfono móvil como un mensaje SMS, para lo cual las personas que tenían alguna dificultad con su sistema informático, podían hacerlo por este medio. Así, entre los documentos que se le entregaban al votante con sus claves, se incluía también los códigos para este tipo de votación, de los cuales elegía una opción.

Para lograr este propósito, se procedió, por una parte, a convocar un grupo de seis mujeres profesionales¹², que se encargarían de localizar a los ciudadanos no inscritos y presentarles la oferta del programa, y por otra, instalar los soportes en los ordenadores de los ciudadanos, estipulado previamente por el grupo de asesor informático. Existía también otro grupo de cuatro personas, trabajadores fijos del Ayuntamiento, encargados de expedir los token con los códigos encriptados y las claves

¹² Se permitió a la investigadora formar parte de este equipo

correspondientes para el voto; personas que previamente habían recibido un entrenamiento.

b) *Con los interventores.* Se entregaron token a los interventores de los partidos políticos, también con una identificación encriptada y una clave de acceso propia. De esta manera, recurrían a cualquier ordenador durante las horas de la votación y con su unidad de memoria, se podían identificar y luego visualizar los resultados contabilizados por partidos hasta ese momento.

c) *Con la Administración Pública.* El *recuento final* se realizó en Sevilla, donde se encontraba la *Urna Virtual*, o sea, el servidor de bases de datos donde se registraron los votos durante el día.

Esta actividad se realizó al final de la jornada electoral, cuando un grupo de personas seleccionadas de Jun y otras que no habían aportado su voto, la investigadora y el Teniente-Alcalde¹³, se desplazaron a Sevilla para realizar una demostración del proceso de votación en el Palacio de Exposiciones y Congresos de esta ciudad.

En un salón dotado con ordenadores, con la presencia de uno de los diputados del Parlamento de Andalucía, los directivos de la empresa Indra y cuatro personas o “claveros” (porque poseían cuatro token con claves que al final de la elección unirían para conformar la llave de entrada al sistema), se procedió al cierre de la urna virtual. Luego ante pantallas gigantes, se pudo observar cómo el sistema informático, tanto en datos numéricos como gráficos, entregaba los resultados de las votaciones.

8.1.9.3 *La experiencia.* De los datos curiosos de estas votaciones dan cuenta los periódicos al día siguiente de la elección. El diario *Granada Hoy*¹⁴, en el titular “El día que Jun votó dos veces” comentó como el grupo de asistentes guiaban a los votantes a la urna electrónica con el objeto de enseñarles esta nueva modalidad de participación democrática, que a pesar de la carencia de su validez, podrá establecerse en el futuro como una de las actividades oficiales para los comicios electorales.

¹³ También se permitió a la investigadora participar de este escrutinio,

¹⁴ Granada Hoy. Periódico de edición diaria en la Provincia de Granada en Andalucía, Marzo 12 de 2004; p.39.

8.1.9.4 *Los resultados.* El total de votantes fue de 597 personas, con una abstención del 62.07%, de un total de 1574 personas.

Sin embargo, del número de personas que se acercaron a las urnas electorales, también, en la misma cantidad, aportaron el voto electrónico. Los votos por Internet correspondieron al 25% del total de posibles electores y a un 67% de las personas que se acercaron a las urnas; y un 33% por mensajes a través del móvil. De ello se puede concluir el interés que se ha despertado en la ciudadanía por participar en los programas de la Teledemocracia propuestos por el Ayuntamiento. Con estos datos, los funcionarios del Ayuntamiento manifestaron que se habían superado las expectativas previstas, pues consideraban que solo se lograría una participación del 30% de los electores, superándose en un 7%.

Pero estos datos generan interrogantes: ¿por qué esa alta abstención?, ¿es producto del rechazo a los partidos políticos y sus propuestas?, ¿o es consecuencia de la apatía que puede suponer para algunas personas los programas de las TIC del Ayuntamiento?, ¿cuánto malestar pueden estar causando los periodistas en el comportamiento de los ciudadanos de Jun?

Figura 2. Resultados de las votaciones electrónicas

Municipio de Jun								
Electores	1.574		V.Internet	400	67,00%	V.Sms	197	33,00%
Votantes	597	37,93%	Blancos Int.	21	5,25%	Blanc.Sms	10	5,08%
Abstencion	977	62,07%	Candid.Int.	379	94,75%	Candid.Sms	187	94,92%

Partido	Votos	%	Internet	%	SMS	%
PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL DE ANDALUCÍA	423	70,85%	291	72,75%	132	67,01%
PARTIDO POPULAR	62	10,39%	42	10,50%	20	10,15%
IZQUIERDA UNIDA-VERDES-CONVOCATORIA POR ANDALUCÍA	38	6,37%	23	5,75%	15	7,61%
PARTIDO SOCIALISTA DE ANDALUCÍA	23	3,85%	6	1,50%	17	8,63%
PARTIDO ANDALUCISTA	9	1,51%	9	2,25%	0	0,00%

Fuente: www.ayuntamientoJun.org

Los participantes destacaron cómo estas votaciones representaron un gran beneficio para el futuro, por la oportunidad de esta modalidad para el voto, ya que permite a

personas que están a grandes distancias puedan en un futuro próximo ejercer este derecho de manera fácil e inmediata.

Es necesario destacar la presencia masiva de periodistas, investigadores y encuestadores, que en algunos momentos del día, llegaron a superar en número a las personas que deseaban registrar su voto virtual. Estuvieron presentes instituciones orientadas a la investigación como la del '*Observatorio para la Democracia Digital y los derechos de la ciudadanía en Internet Ada Byron*', grupo de trabajo con sede en la Facultad de Ciencias Políticas de la Universidad Complutense de Madrid, quienes se comprometieron en realizar un estudio sociológico de esta actividad.

8.1.10 El beneficio para esta investigación.

La investigadora, con el ánimo de participar en esta experiencia, solicitó al ayuntamiento involucrarse directamente en las actividades que generaba esta iniciativa. Se le asignó la función de instalar en los ordenadores de los ciudadanos, que se habían inscrito previamente, los archivos y documentos que identificaban al votante.

De esta manera, esta actividad se convirtió en una valiosa oportunidad para la investigación, pues se tuvo acceso a las casas de los habitantes de Jun, rompiendo, de esta manera, las barreras anteriormente señaladas del rechazo inicial de los habitantes, producto de tanta intervención periodística. Se confirmó lo que se veía en el exterior, relativo a que estas personas viven en casas muy amplias, modernas y cómodas. De la misma manera, lo son sus equipos informáticos. Se logró un acercamiento, confirmar su motivación por las nuevas tecnologías y los programas del Ayuntamiento. Se confirmó lo dicho por el teniente de alcalde de la localidad en las entrevistas, cuando opinaba que los ciudadanos han venido perdiendo el miedo a ante las TIC.

8.2 DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DEL FORO.

Simultáneamente a estas actividades se vino construyendo y validando el *foro* como aplicación informática.

Los foros son espacios de discusiones virtuales e interactivas, en los cuales los usuarios pueden generar comentarios, leer los de otros y responder a ellos. Pueden ser, de acuerdo con lo estipulado por Caballero (2003¹⁵):

- Público, cuando cualquiera puede participar en el foro
- Privado, cuando es requisito que un usuario se registre antes de participar en el foro. En este caso, el usuario se registra una sola vez y la siguiente vez necesita usar su login y password para identificarse
- Abierto, cuando los mensajes son publicados en el foro tan pronto como son escritos.
- Moderado, cuando un moderador aprueba previamente los mensajes antes de que aparezcan en el foro
- Simple, cuando el foro se limita a un único tema a partir del cual se hacen los comentarios
- Múltiple, cuando existen varias categorías de discusión y en cada una se pueden hacer varios comentarios.

De acuerdo con estas definiciones, acerca de las características de los *foros*, este de Jun cumplió con las siguientes:

- Fue un *foro* privado, en donde las personas requerían de una clave de acceso y luego de un registro previo con los datos que se les solicitaba en un formulario.
- Este *foro* se limitó a un tema único, previamente definido por los directivos del Ayuntamiento, con el fin de respaldar el proyecto de presupuesto y las inversiones en el pueblo.
- Los mensajes se mostraron en orden descendente de fecha, los últimos ingresados o respondidos primero.
- Los mensajes se mostraron paginados de 20 en 20.
- Las respuestas a cada mensaje se mostraron paginadas de 10 en 10.

Aunque los foros difieren de las aplicaciones multimedia, conservan de ellas algunos de sus principios (Bou Bouzá, 1997: 36-42¹⁶):

¹⁵ www.desaweb.forosdelweb.com

¹⁶ Estas referencias, se anotan en la bibliografía que corresponde al capítulo de la Metodología.

- *Principio de interactividad.* Para este autor implica acciones activas, permitiendo la participación de varias personas, cuando se les da la opción de responderse unas a otras, partiendo de la opción que se le permitía al usuario, leer cualquiera de los mensajes que estaba en el foro. Como se verá posteriormente, este hecho, tratándose de asuntos concernientes a su comunidad, permitió que las personas se agruparan según intereses comunes.
- *Principio de libertad.* Podían generar nuevas categorías o tópicos de mensajes, ante los cuales la persona podía responder según sus intereses. Pero ante todo, la libertad de expresarse abiertamente respecto de asuntos del pueblo que quizás en otras circunstancias o lugares, la persona podía sentirse limitada.
- *Principio de la retroalimentación.* Podía ver su mensaje y observar cómo otros habían respondido a su propuesta escrita. En cada tópico, podía generar un mensaje nuevo o responder a uno ya publicado, y agregar respuestas al mismo mensaje.
- *Principio de vitalidad.* Dado también en varios momentos de esta participación informática y por el ambiente que se generó desde ella, donde era el lugar al cual llegar y poder manifestarse.
También este principio está vigente en las estadísticas que, desde la aplicación, se emitían, como por ejemplo: cuántos mensajes tenía cada tema (incluyendo respuestas), cuántas respuestas tenía cada mensaje y cuántas veces había escrito (mensajes o respuestas) cada usuario.

8.2.1 Diseño Inicial.

En la *concepción inicial* se realizó en un texto escrito y luego se elaboró una presentación en Power Point, que sirvió de base para la programación; el diagrama inicial consideró el diseño con base en el siguiente grupo de páginas:

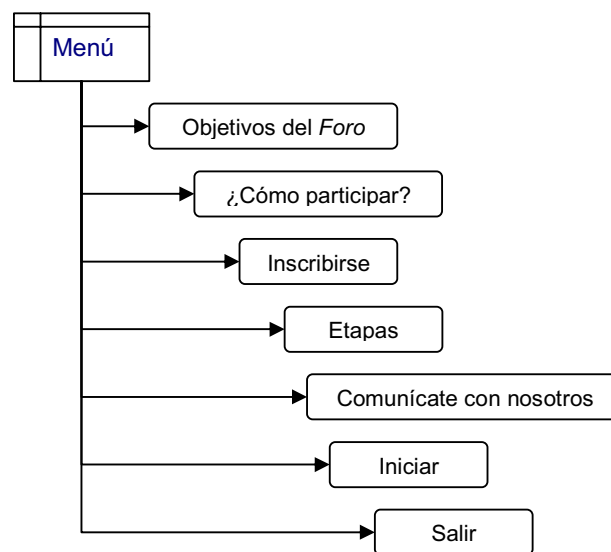
- *Primera:* de saludos y presentaciones.
- *Segunda:* menú inicial, página desde la cual el usuario podía desplazarse dentro de la aplicación, según las ofertas de participación o informativas, de acuerdo con sus intereses.
- *Tercera:* los dos primeros botones llevaban a una misma página, que respondía a los objetivos del foro y cómo participar.

-*Cuarta (Inscribirse)*: trasladaba al participante a una página donde se le solicitaba los datos que se representan en el diagrama. Los rectángulos con curva en la parte inferior, significaban que esta página debería ser programada de tal manera que los datos que ingresara la persona deberían quedar registrados directamente en la base de datos (Ver Anexo 13).

Es necesario mencionar que la selección de estos campos fue producto de un análisis previo, el cual respondió a la relación que existe con los objetivos de la investigación, es decir: “¿Qué es lo que debe interesar de los usuarios para esta investigación?, ¿qué factores o variables son las que realmente se necesita?”. Así, la respuesta a esta cuestión, se concretó en considerar que eran importantes:

- Conocer el sitio de residencia.
- La identificación por nombres, apellidos y dirección, que, se hizo importante para la selección de los participantes en el *foro*, con un previo reconocimiento de los funcionarios del Ayuntamiento, para certificar que estas personas realmente pertenecían al pueblo.
- Su ocupación, considerando que posteriormente en el análisis, se requería distinguir a los participantes por esta modalidad de apreciación.
- El e-mail, como una alternativa para responder y comunicarse con este usuario.

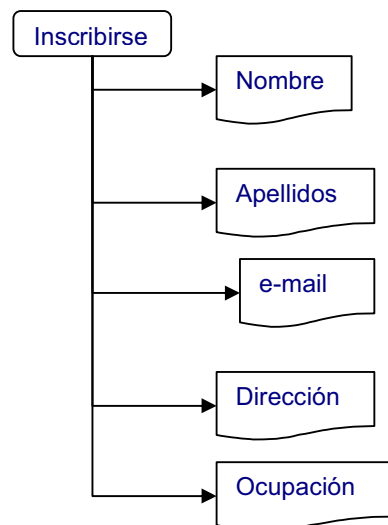
Figura 3. Diseño Foro: Menú



Fuente: autora de la investigación.

- *Quinta*: esta página inicialmente se concibió como independiente, pero luego en la elaboración final del *foro*, se incorporó a la tercera, incluyendo de esta manera todos los textos que pudiesen responder a las preguntas que podría realizar el usuario.
- *Sexta*: esta página *comunicate con nosotros*, se pensó inicialmente en un formulario donde la persona ingresaba sus datos y una casilla donde podía incluir un texto libremente.
- *Séptima (Iniciar)*: era la página interactiva e hipertextual del *foro*, en la cual el colaborador podía ingresar y realizar varias acciones tales como ver sus opiniones, revisar lo escrito por otros, responder a uno si lo deseaba o visualizar todos los mensajes

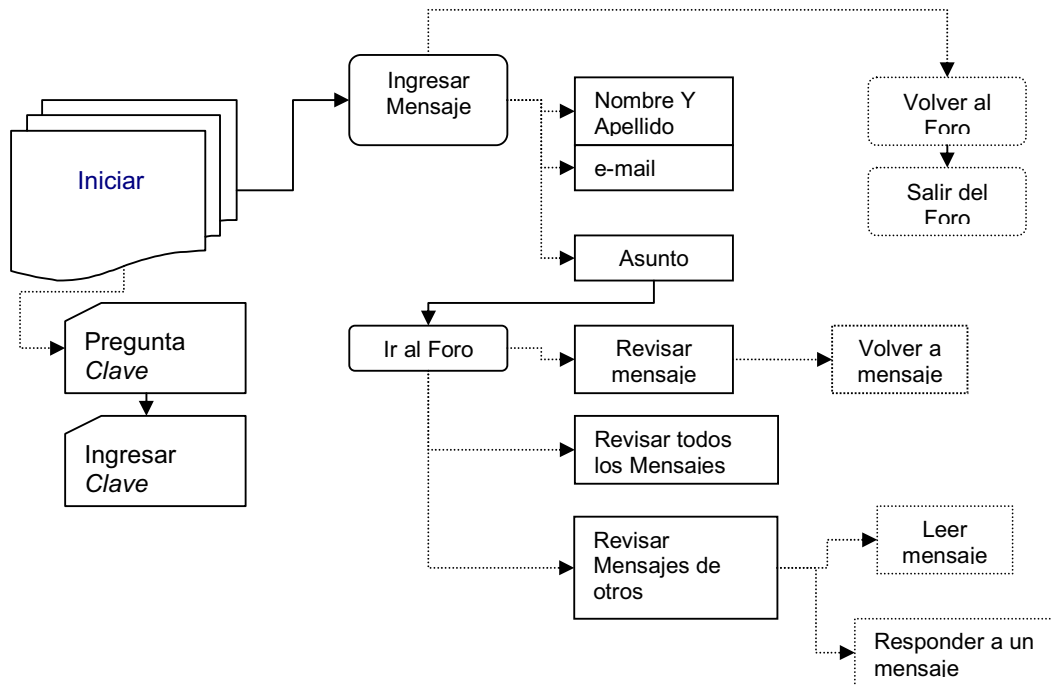
Figura 4. Diseño Foro: Menú-Inscripción



Fuente: autora de la investigación

De tal manera que esta séptima página estaba enlazada con otras propias de las actividades en este *foro*.

Figura 5. Diagrama: flujo de navegación del foro



Fuente: autora de la investigación

Este diagrama muestra las posibilidades de navegación dentro del *foro*. Para ingresar se requería una clave previa que se le aportaba por correo electrónico. Una vez ingresada la clave podía acceder a todas las actividades que se le brindaron en el foro.

- Enviar sus mensajes, para lo cual tenía que ingresar nuevamente sus datos y rellenar la casilla del 'asunto'.
- Revisar todos los mensajes, para lograr que el usuario visualizara todos los registros, se le solicitaba una pequeña frase (o palabra) sobre el asunto que deseaba tratar, que luego aparecería como título identificador del mensaje y, que a su vez, servía de guía a otras personas.
- La investigadora empleó estos encabezados posteriormente, para discriminar los tópicos de la participación.
- Podía clicar en el encabezado de uno de los mensajes y responder específicamente a una persona.

- Podía distinguir, además, los tipos de mensajes que se habían enviado, o aun discriminarlos por personas que habían enviado los suyos.
- También este colaborador tenía la oportunidad de volver a las páginas iniciales del *foro* y salir de esta aplicación.

8.2.2 Elaboración y programación.

El foro se realizó de acuerdo con las etapas previamente descritas. Las páginas web finales fueron las siguientes:

a) Páginas de presentación:

a.1) *Página de ingreso al foro.* El usuario entraba en el foro con una pantalla inicial que contenía una imagen del ayuntamiento y con frases motivantes acerca del foro, con desplazamientos sobre la imagen de fondo. Se escribió una ventana de texto, con los agradecimientos a las personas que habían colaborado con esta actividad.

a. 2) *Página del menú.* También presentaba otra frase motivadora y, al lado izquierdo mostraba el menú por el cual se podía desplazar el usuario en el foro. Este menú desplegaba las siguientes posibilidades de ir a otras páginas:

- *Objetivos:* estaban disponibles para todas las personas, así como las intenciones del foro y sus procedimientos. Se presentaron dos alternativas: “participar” y “etapas”.

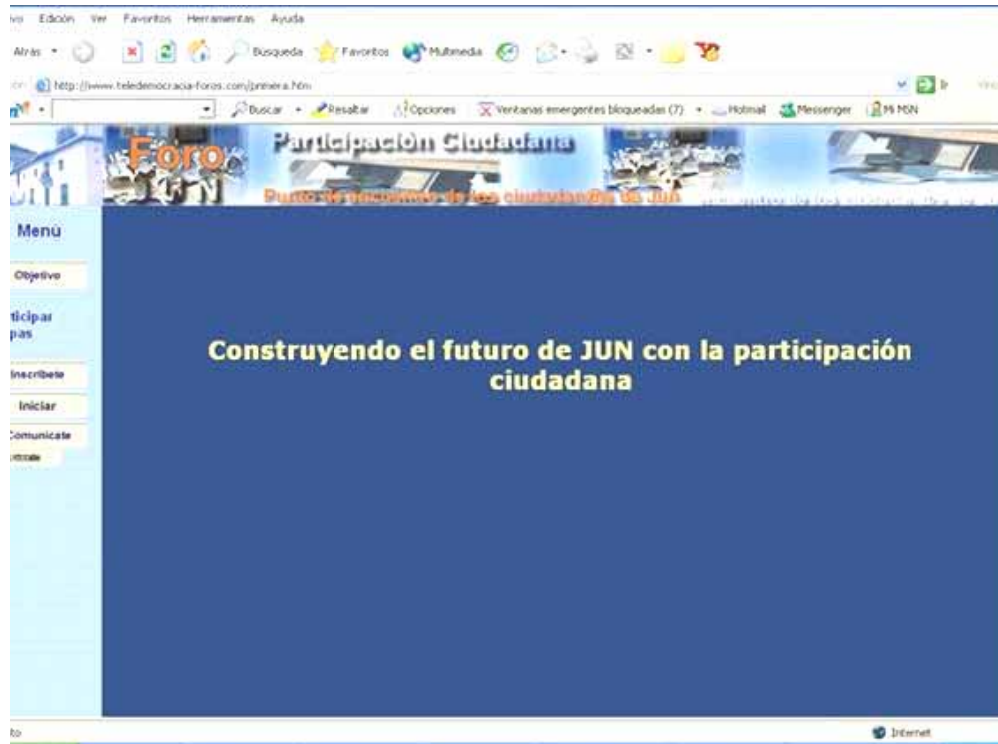
Si la persona pulsaba en “participar”, le llevaba a la página de la inscripción al foro; o si lo hacía en la palabra “etapas”, le llevaría a una página que tenía explicaciones textuales acerca del *foro*.

Figura 6. Página de ingreso al Foro.



Fuente: Páginas web del Foro de la Investigación

Figura 7. Página del Menú.



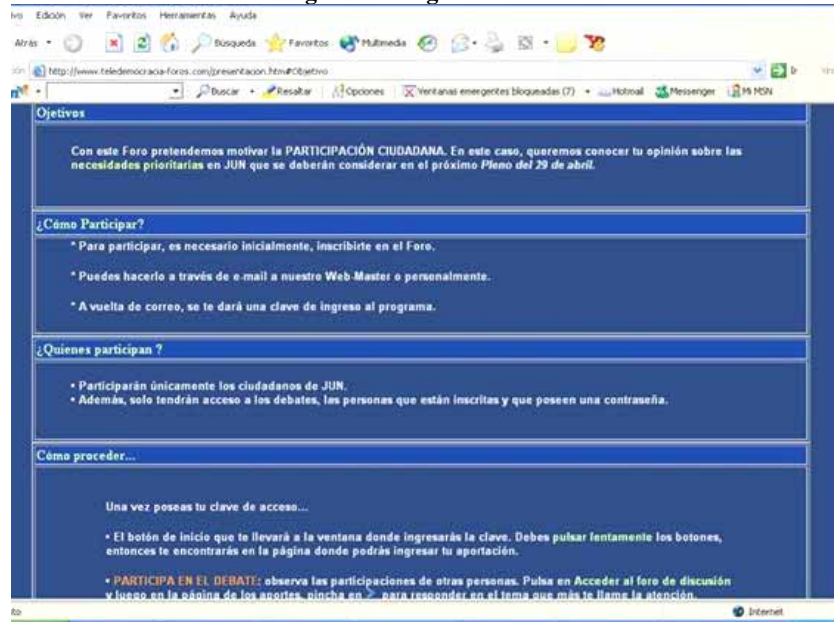
Fuente: Páginas web del Foro de la Investigación

Esta página, además de ser expositiva, lo era también *interactiva*, en el sentido de permitir al usuario, iniciar la navegación en el *foro*, picando en cualquiera de los botones que ofrecían las opciones en el *menú*. También la persona podía enviar un e-mail a los responsables del *foro*, con el botón *comunicate*.

Existía un botón privado que le permitía a la investigadora acceder a las páginas de control de los resultados.

a.3) *Página informativa*. Contenía la presentación de los objetivos y todas las instrucciones básicas que requería la persona para participar, describiendo paso a paso, cómo debería inscribirse, ingresar, realizar la participación, revisar los mensajes, contestar a uno o salir.

Figura 8. Página de instrucciones.



Fuente: Páginas web del Foro de la Investigación

b) *Páginas de proceso*

b.1) *Página de inscripción*. Contenía el formulario inicial, que la persona debería llenar, para poder obtener la clave que posteriormente, le permitía acceder al *foro*

Incluía los datos que identificaban al participante y los relacionados con las variables relevantes para la investigación, como el lugar de vivienda.

Figura 9. Página de ingreso de datos.

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.teledemocracia-foros.com/formulario.html>. The page title is "PARTICIPACIÓN EN EL FORO". Below the title, there is a message: "Para participar en el foro, es necesario que ingreses tus datos en el siguiente formulario." The form contains several input fields: "Documento de Identidad", "Apellidos y Nombres", "Edad", "Email", "Profesión y Bioma", and "Localización". There are also two buttons: "Limpiar" and "Enviar". A white arrow points to the "Enviar" button.

Fuente: Páginas web del Foro de la Investigación

Figura 10. Página de ingreso de la clave

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.teledemocracia-foros.com/password.html>. The page title is "FORO SOBRE LA DEMOCRACIA ELECTRÓNICA EN JUN". Below the title, there is a message: "INGRESA TU CONTRASEÑA:". There is a password input field with a strength indicator (1-10) and a note: "Pulsando los botones lentamente". Below the input field, there is a message: "Si aún no estás inscrito, rellena el siguiente Formulario:" and a button labeled "Formulario". A white arrow points to the left.

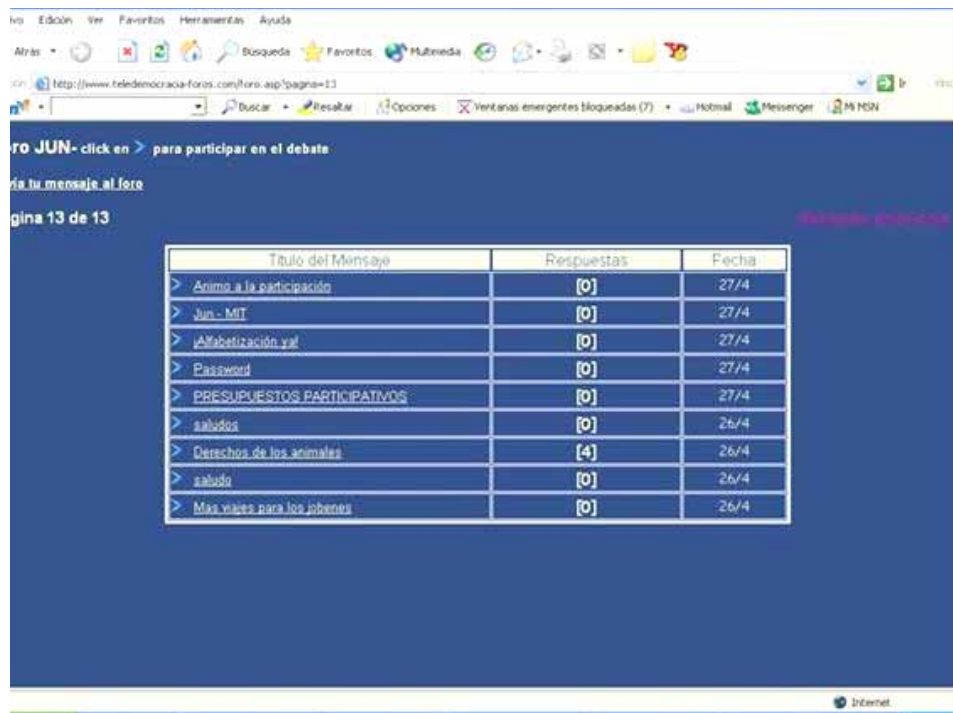
Fuente: Páginas web del Foro de la Investigación

b.2) Página de la clave. Desde el menú, el participante podía acceder a esta página. En el recuadro en blanco y pulsando los botones, debería pulsar la clave que se le había enviado por correo electrónico.

b.3) *Página del debate.* Una vez pulsada la clave, el participante se encontraba en esta página y podía encontrar varias opciones:

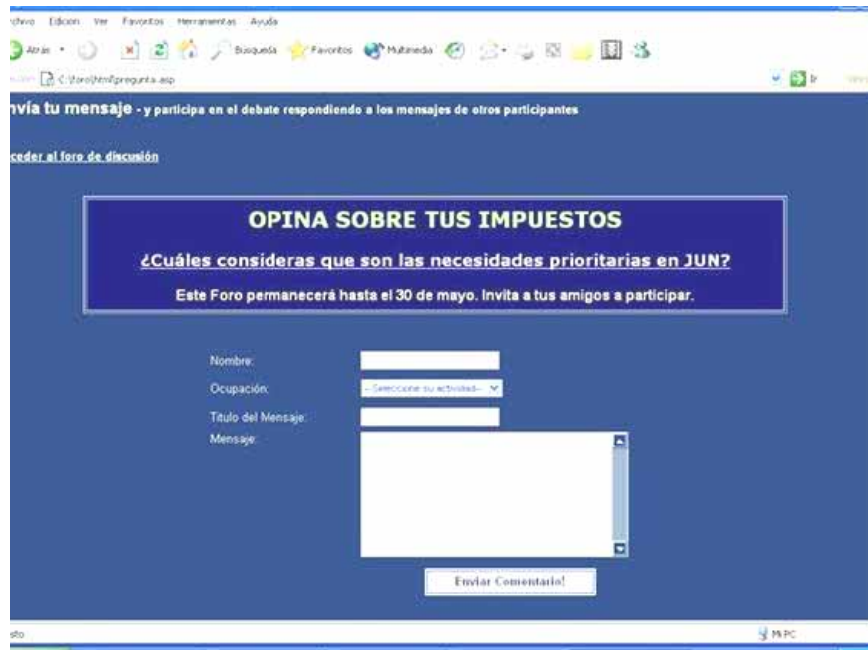
- Las instrucciones para participar en el debate: pulsando en el texto del mismo nombre, se desplegaba una ventana con las instrucciones respectivas.
- Pulsando en el texto *envía tu mensaje*, la persona se encontraba en otra ventana que le permitía abrir una nueva página para enviar su mensaje
- Con una flecha de color azul, y en el recuadro del centro, encontraba los encabezamientos de los mensajes que habían sido enviados.
- Podía observar el número de respuestas que presentaba cada uno de los mensajes enviados y la fecha en que había sido escrito
- Podía visualizar el número de páginas con mensajes. En la gráfica 9, se lograba ver en la esquina superior izquierda, que se trataba de la página 13, de 13 páginas con mensajes.
- Por último, pulsar en la frase que titulaba '*foro Jun*', el usuario salía de estas páginas del debate, para regresar a las páginas iniciales.

Figura 11. Página del debate.



Fuente: Páginas web del Foro de la Investigación

Figura 12. Página para ingresar los mensajes

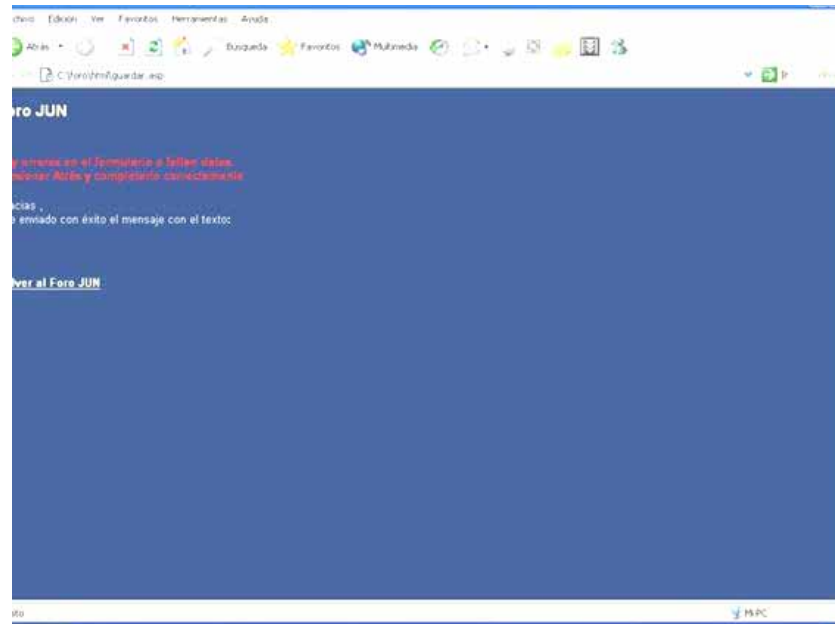


The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "C:\foro\foro\pregunta.asp". The page has a dark blue background and contains the following elements:

- Navigation menu: Inicio, Edición, Ver, Favoritos, Herramientas, Ayuda.
- Search and utility icons: Abrir, Búsqueda, Favoritos, Multimedia.
- Header text: "Envía tu mensaje - y participa en el debate respondiendo a los mensajes de otros participantes".
- Link: "Acceder al foro de discusión".
- Central box with white text on a dark blue background:
 - OPINA SOBRE TUS IMPUESTOS**
 - ¿Cuáles consideras que son las necesidades prioritarias en JUN?**
 - Este Foro permanecerá hasta el 30 de mayo. Invita a tus amigos a participar.
- Form fields:
 - Nombre: [input type="text"]
 - Ocupación: [dropdown menu with "Selecciona tu actividad..."]
 - Título del Mensaje: [input type="text"]
 - Mensaje: [text area]
- Submit button: "Enviar Comentario!"
- Footer: "MPC" logo.

Fuente: Páginas web del Foro de la Investigación

Figura 13. Página del debate



Fuente: Páginas web del Foro de la Investigación

b.4) Página de los mensajes. En esta página, el participante se hallaba con la pregunta clave para el debate en el *foro*.

Con el fin de tener los registros adecuados en la Base de Datos (BD), nuevamente la persona ingresaba su nombre, el título del mensaje y tenía un campo abierto para escribir lo que pensaba respecto de la pregunta clave. Pulsando en el botón ‘Enviar comentario’ quedaba registrado su texto (Ver Anexo 13).

Luego aparecía esta página que servía de control al participante. Según su acción podía visualizar como había quedado escrito su mensaje, o bien, el sistema le informaba de que había errores en el envío y que debería rectificarlos.

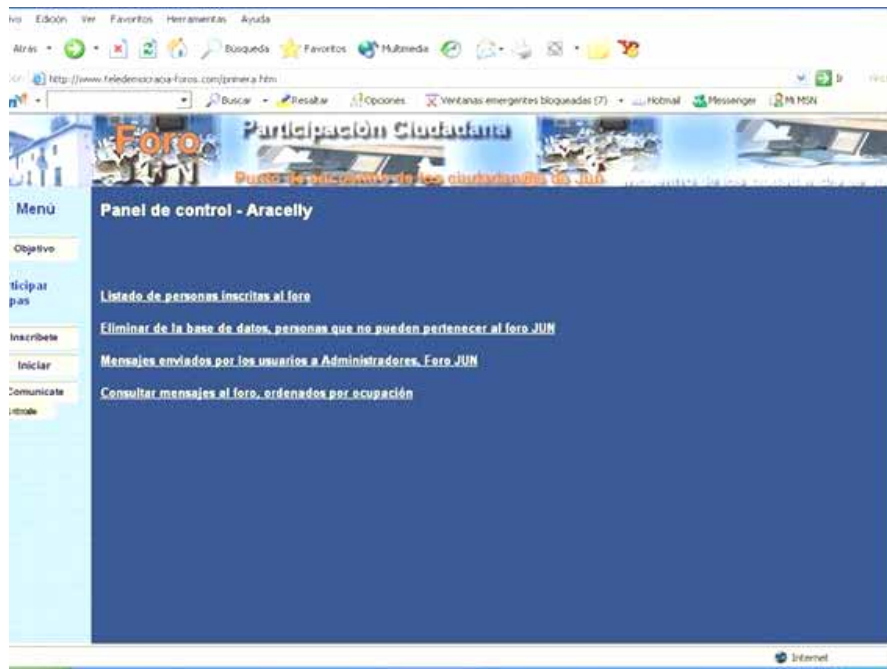
En último lugar, estaban las páginas de control del coordinador del *foro*, en este caso, la investigadora, donde se podía, marcando previamente una clave, acceder a un grupo de páginas que contenían la posibilidad de los informes que se podían construir desde la BD.

b.5) Página control inicial. Fue necesario hacer estas páginas de control adicional, dada la versatilidad del manejo de las Bases de Datos en Access, ya que era posible obtener varios informes, los que posteriormente fueron útiles para el análisis de los resultados.

También desde aquí, fueron posibles diversas acciones como:

- Emitir los listados de las personas que se habían inscrito.
- Eliminar de la Base de Datos las personas no deseadas, que en este caso eran personas que se habían inscrito y no pertenecían a Jun.
- Existía la opción de enviar mensajes al Ayuntamiento; entonces, en esta página, el coordinador podía observar los mensajes que pudiese enviar al Ayuntamiento por este medio.

Figura 14. Página del control



Fuente: Páginas web del Foro de la Investigación

Figura 15. Página del control. Datos

IDENTIFICACIÓN	NOMBRES_APELLIDOS	EDAD	EMAIL	DIRECCIÓN	OCUPACIÓN
24054769	mulez millan maria	63	mulezmaria@ole.com	calle san rafael n.3	Empleado en P
76423690-5	Vaquez Hametta Juan Antonio	18	vacaeta2@hotmail.com	Avenida de Granada	Estudiante
755639664	Martin Garcia Francisco Jesus	18 años	hhhhhh2@hotmail.com	C/rafael alberti N°15 CDP 18211 jun	Estudiante
23655127H	almagra garcia elena	61	elena.a.g@terra.es	calle alfilia n° 1	Ama de casa
24222581-H	locanegrasanchezmaricarmen	38	maribelocaz@hotmail.com	batiboluel n°2	Empleado fuer RIN
24227867-q	Fernandez leonila silva	38	leonila2@arrakis.es	alemania 13-F	Otros
24299673	RODRIGUEZ SALAS JOSE ANTONIO	38	primerantonioalcalde@ayuntamientojun.org	C/ SAN RAFAEL 38 18178 JUN (GRANADA)	Funcionario
24278243H	QUESTA GERRERO, MIGUEL ANGEL	38 años	miguelquesta@hotmail.com	C/ Colonia, 29	Empleado en P
44296736R	Sonia Navarro Garcia	25	sonia@telefonos.org	C/Francisco Jose Sente	Empleado en P
14626249-c	McLaramon feocho urbano	21	urbanofeochoa@yaho.es	C-San Rafael n.7	Estudiante
23548657	Fernandez Maria	43	Mariafernandezfernandez_8@hotmail.com	Moaquiles	Comerciante
74674481	Pablicia Jimca Herrera	21	pjimca.jimca@telefonos.org	C/Maestro Chapi 8	Empleado en P

Fuente: Páginas web del Foro de la Investigación

c) Página de Informes.

Esta imagen es un ejemplo de los informes que emitía la BD. Fueron de gran utilidad para los resultados y para los informes que se enviaron al Alcalde, Concejales y funcionarios del Ayuntamiento. De estos informes, el Concejo municipal dio un reconocimiento a la investigadora y a las actividades realizadas por la población ciudadana.

CAPITULO 9: FASE INTERPRETATIVA DE LA INVESTIGACIÓN

9.1 Análisis de los Mensajes: Informe Interpretativo

9.2. Primera Dimensión: La Ciudadanía

9.3 Segunda Dimensión: La Teledemocracia

9.4 Tercera Dimensión: Las Interacciones en la Red.

9.5 Momentos de la Triangulación

9.1 ANÁLISIS DE LOS MENSAJES: INFORME INTERPRETATIVO

El análisis interpretativo de los mensajes del foro se realizó de acuerdo con el paradigma estructural y teniendo presente las disciplinas que se han considerado en esta tesis. Este análisis se inició con un proceso de categorización emergente, basado en una observación inicial del conjunto de mensajes escritos en el *foro* por los ciudadanos de Jun que se contrastó con las dimensiones provenientes del marco teórico. En coherencia con la teoría se delimitaron en este proceso de análisis tres grandes dimensiones. Éstas son:

- *Primera dimensión: La ciudadanía*

En esta investigación se toma el concepto de *ciudadanía* (Marco. Coord., 2002: 14), cuyas características conocen y asumen las personas y que les permite realizar un papel activo y crítico en la construcción de la sociedad: conocer la comunidad política a la que se pertenece, distinguir los valores, los derechos humanos y los elementos críticos que se requieren para poder exigir a los gobiernos, a nosotros mismos y a nuestros grupos de referencia, el buen rumbo de la comunidad.

Si bien no fue la intención en esta investigación concluir si los ciudadanos de Jun poseían o no *discernimiento, juicios, valores y disposiciones ciudadanas o cívicas*, se pudo reconocer cómo distinguen estos fundamentos. Se pudo conocer la condición de *ciudadano* en el ámbito de aportes a la comunidad a través del uso del ordenador.

- *Segunda dimensión: La Teledemocracia*

En esta unidad de análisis se reconoce la *participación ciudadana* (cuando se consolida a través del debate) uno de los pilares fundamentales de la democracia. Las TIC, vistas como nuevos mecanismos de comunicación, permiten un espacio abierto para la libre expresión, el intercambio dialógico y la resolución de conflictos dentro de una comunidad. La *teledemocracia* o *e-democracia* entendida como un concepto (Becerra, 1998) se viene imponiendo en el discurso de los desarrollos tecnológicos y de la comunicación en Internet. Se centra en actividades como el voto electrónico.

- *Tercera dimensión. La Interacciones*

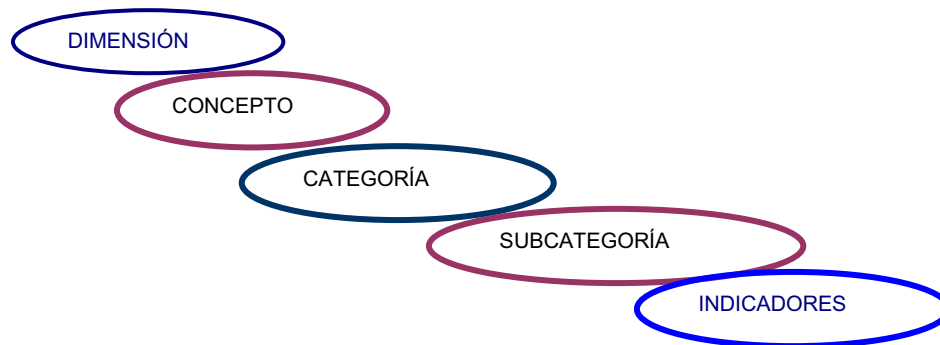
Este análisis parte de los estudios realizados por Dillenbourg y cols. (1996), que se han centrado en las interacciones mediadas por ordenadores. Los autores conciben cómo los participantes, de manera activa, argumentan e interaccionan en la búsqueda de soluciones a sus problemas. Igualmente, afirman que las interacciones adquieren sentido cuando las personas construyen desde su contexto social una estructura de significados que son fundamentales para la interacción con otros. En esta investigación el objetivo se centró en poder reconocer de qué manera acontecieron las interacciones entre los ciudadanos de Jun, los significados y sentidos dados a su realidad desde las representaciones colectivas.

9.1.1 Análisis del discurso.

Desde esta perspectiva y como se mencionó en el capítulo de la metodología, se construyó una estructura que va de lo general a lo particular. Las *dimensiones* o grandes derroteros, a modo de eslabones, están en correspondencia con el marco teórico. Cada una de estas dimensiones constituyen el principio desde el cual se han de reconocer las nociones derivadas, y éstas a su vez, cotejadas con la fuente de opiniones localizadas en los textos escritos en el foro por los ciudadanos de Jun, conforman la sucesión de categorías y subcategorías que se definieron para esta investigación, hasta llegar a los *indicadores* o puntos de anclaje, con los cuales se analizó el contexto discursivo de los junenses.

La intención ha sido la de desplegar estas dimensiones en categorías cada vez más específicas, a fin de encontrar sistemas de categorización desde los cuales formular indicadores que permitieran realizar una apreciación aproximada de la realidad. Esta condición enmarcaría la investigación en un proceso *deductivo*.

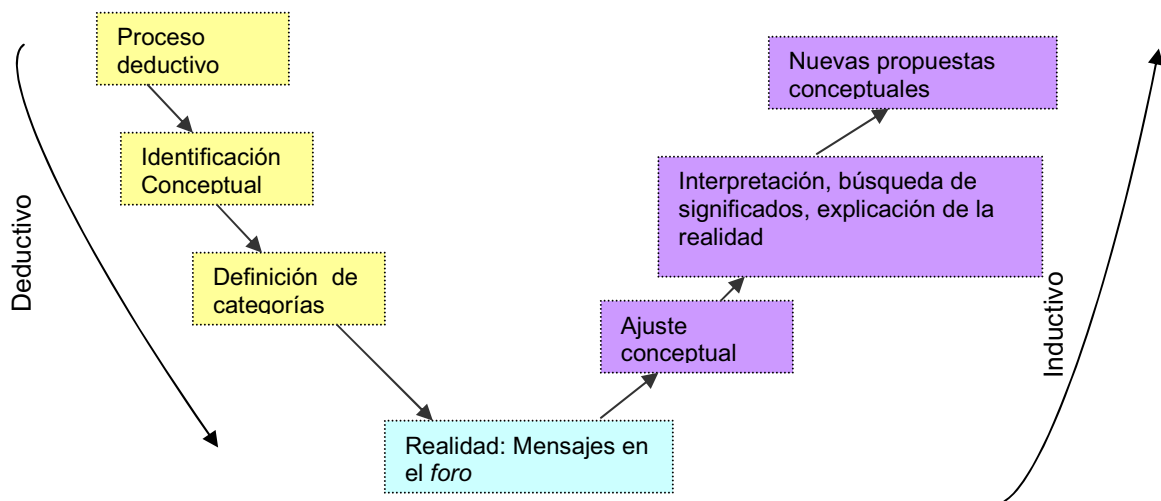
Figura 16. Jerarquía conceptual de las dimensiones



Fuente: diseños metodológicos para esta investigación

Con esta categorización se pretendió dar consistencia conceptual al proceso. Sin embargo, una mirada inicial a los 172 mensajes en el *foro* permitió ajustar estos conceptos en un sentido inverso. Este procedimiento determina el carácter *inductivo-deductivo* que caracterizó esta investigación.

Figura 17. Carácter inductivo-deductivo de las dimensiones



Fuente: diseños metodológicos para esta investigación

El proceso inductivo culmina con las *nuevas propuestas conceptuales* en base a las que se realizó el análisis de los resultados.

9.2 PRIMERA DIMENSIÓN: LA CIUDADANÍA

9.2.1 Concepción preliminar teórica

La ciudadanía se cimenta en la interpretación de los principios promulgados por los *derechos humanos*. A partir de ellos se señalan las siguientes cuestiones: la justicia, la participación, la equidad, y el diálogo¹⁷ (Bárcena, 1999; Bartolomé, 2002; Crick, 1998). Para Cortina (1997: 229),

“... cualquier ser humano, para serlo plenamente, debería ser libre y aspirar a la igualdad entre los hombres; debería ser justo, solidario y respetar activamente su propia persona y a las demás personas; trabajar por la paz y por el desarrollo de los pueblos, conservar el medio ambiente y entregarlo a las generaciones futuras...; hacerse responsable de aquellos que le han sido encomendados y estar dispuesto a resolver, mediante el diálogo, los problemas que pueden surgir con aquellos que comparten con él el mundo y la vida”.

Para la definición de las categorías y los conceptos que encierran las subcategorías, hasta alcanzar la identificación de los indicadores, también se tuvieron en cuenta los aportes sobre *categorías de ciudadanía* definidas por el Crick (1998), así como sus propuestas pragmáticas que fundamentan las bases de la educación para la ciudadanía en Inglaterra.

9.2.2 Recreación de categorías de la ciudadanía para este estudio.

Las consideraciones teóricas acerca del concepto de *ciudadanía*, resultaron demasiado prescriptivas y normativizadas, por lo que entraron en contradicción con el objeto de estudio. Esta discordancia ocasionó un proceso de redefinición de los presupuestos teóricos mencionados en conceptos adecuados a la realidad de Jun.

Esta investigación consideró que el ciudadano posee valores y disposiciones morales que le lleva a procurarse por *el bienestar común* y le encamina hacia la *dignidad humana*. A partir de esta recapitulación del concepto de ciudadanía, los *conceptos* básicos para el análisis son:

¹⁷ Otros han sido formulados en torno a la concepción de las sociedades multiculturales valores que abogan por el reconocimiento de todos los grupos humanos y orientados a las condiciones que permiten una mejor convivencia, no considerados en esta investigación.

Cuadro 6. Definiciones previas para la dimensión de la ciudadanía.

Dimensión	Definición
La ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> - El ciudadano posee valores y disposiciones morales, a partir de lo cual se preocupa por <u>el interés común y la dignidad humana.</u> - Es dinámico, se interesa por conocer, entender los hechos actuales y por su comunidad, <u>para lo cual se informa continuamente y comprende los acontecimientos en su comunidad.</u> - Posee <u>juicio crítico</u> sobre los eventos que acontecen en su entorno. Su dinamismo le permite un comportamiento analítico, comprensivo, capaz de <u>emitir juicios</u> en situaciones <u>específicas y solucionar problemas.</u> - Todos estos hechos fundamentan su participación ciudadana que se caracteriza por una <u>disposición comunicativa</u> y un consolidado <u>sentimiento de pertenencia a su comunidad y sociedad</u>

Fuente: la investigadora

Estas definiciones permitieron reconocer cómo en la comunicación entre los ciudadanos de Jun se verificaban en el *foro a través de Internet*.

La definición de las categorías correspondientes a esta dimensión se realizó de la siguiente manera:

Categoría 1: *Los valores y disposiciones.* La estructuras sociales democráticas y sus transformaciones tienen sentido, únicamente, en una ciudadanía fundamentada en los *valores sociales*. Una permanente infraestructura moral se traduce en la necesidad de construir una sólida ética ciudadana, inspirada en valores e ideales sociales compartidos.

Independientemente de cómo se compartan estos constructos surge lo justo y lo bueno, entre la concepción moral de justicia compartida por la mayor parte de los miembros de una sociedad y los distintos ideales de felicidad¹⁸ que pretenden orientar la vida de una persona (Cortina, 1997: 27-28). Los valores también son un modo de pertenencia social (Bárcena, Gil y Jover, 1999: 159).

¹⁸ El término felicidad es empleado por Cortina, a lo largo de su obra, como una manera de expresar lo que significa el bienestar individual. Fincado en los orígenes de literaturas greco-romanas, sobre la democracia y el Estado, las cuales entendían la felicidad como un estado de placidez, donde se solucionaban las necesidades básicas de los ciudadanos.

Cuadro 7. Definiciones previas para la dimensión de los valores y disposiciones.

Categoría	Definición
Valores y disposiciones	-Los valores sociales, <u>que se inclinan por una actitud hacia el bien común</u> , se manifiestan en hechos como la <u>participación en grupos para el servicio social</u> y todo lo relacionado con los intereses en los <u>derechos humanos</u> (justicia, libertad e igualdad, entre los principales). -Tiene una <u>disposición amplia hacia otros</u> , buscan el beneficio común y hace consideraciones de solidaridad.

Fuente: la investigadora

Es decir, conocer la comunidad política a la que se pertenece es reconocer sus valores, derechos humanos y los elementos críticos para poder exigir a los gobiernos, a nosotros mismos y a los grupos de referencia inmediatos, el buen rumbo de la comunidad.

En este contexto se identificó al ciudadano cuando es capaz de franquear su individualismo, de auto-reflexionar y dirigirse hacia el bien comunitario. De esta manera, los criterios son los siguientes:

Cuadro 8. Definiciones previas para la subcategoría de los valores y disposiciones.

Sub-Categoría	Código	Definición
Interés por el bien común	VB	- Compromiso con el servicio a su comunidad. - Interés por el servicio a su comunidad - Buscar los cambios y mejoras para todos
Igualdad y justicia	VI	- Sentimientos de ser tratado como igual - Tratar a otros como igual - Hace consideraciones sobre lo que es justo
Solidaridad	VS	- Manifiesta su solidaridad - Acepta las propuestas de otros - Hace propuestas para mejorar (arreglos, para los jóvenes, amas de casa, aspecto del pueblo)

Fuente: la investigadora

V: perteneciente a la categoría de valores.

Categoría 2: Conocimientos y discernimiento. Esta condición se ha retomado como el *entendimiento* que tienen los ciudadanos de las condiciones propias de su pueblo, las normas y disposiciones del Ayuntamiento y el *juicio* de las condiciones sociales de su entorno. En el contexto de los habitantes de Jun, más que la adquisición de conocimientos, se tuvo en cuenta el entendimiento que pueden tener respecto a los temas propios de su participación comunitaria.

Las definiciones tradicionales académicas se refieren a los conocimientos (sociales, morales, políticos, de las leyes, la gobernabilidad y económicos, entre otros), que deben adquirir los estudiantes a lo largo de su vida escolar (Bartolomé, Folgueiras, Massot y

Sabariego, 2001). Para el *juicio* de los *derechos humanos*, se necesita información e instrucción. Crick y Kerr (1997 y 1998) reconocen los conocimientos relacionados con *los asuntos contemporáneos*, para lo cual el individuo debe *estar informado*. Perrenoud (2000), expresa que la idoneidad para la ciudadanía es una capacidad de actuar eficazmente en un tipo definido de situaciones que se apoya en los conocimientos. Así, se empleó la siguiente codificación:

Cuadro 9. Definiciones previas para la categoría del conocimiento y el juicio crítico.

Categoría	Definición
Conocimiento y juicio crítico	<ul style="list-style-type: none"> - El <i>entendimiento</i> que hacen los ciudadanos de las acciones de su Ayuntamiento, reconocimiento de las formas de gobierno y normas a su municipio. - Se refiere a una persona preocupada por informarse de los acontecimientos de su comunidad y de su Ayuntamiento. - El <i>juicio</i> se manifiesta con interpretaciones acerca de los sucesos acontecidos en su pueblo. - Procurar mantenerse informando y manifiesta inquietud por informarse de los asuntos locales, nacionales y mundiales.

Fuente: la investigadora

Cuadro 10. Definiciones previas para la dimensión de la ciudadanía.

Sub-categoría	Código	Definición
Discernimiento	CE	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las normas de su municipio, - Conoce la forma de gobierno en su municipio
Interés por informarse	CIN	<ul style="list-style-type: none"> - Está informado de acontecimientos locales - Incluye asuntos nacionales y mundiales - Solicita información
Interpretaciones y propuestas	CIT	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce las labores de su Ayuntamiento - Reconoce las condiciones culturales y de su capacitación - Hace interpretaciones de los sucesos del pueblo - Hace nuevas propuestas
Concejales: discernimiento y compromisos	CDIR	<ul style="list-style-type: none"> - Hace explicaciones - Hace compromisos - Hace ofertas - Solicita Informaciones

Fuente: la investigadora

Los participantes en el *foro* (tal y como se les solicitó en el mismo) se limitaron a manifestar sus necesidades básicas (las que requerían una atención inmediata). No se trató de conocer lo que sabían o estaban haciendo al respecto. Desde esta perspectiva, los mensajes se categorizaron y clasificaron de cara a las necesidades explícitas.

Categoría 3: *Lo que analiza y juzga.* Para Bárcena (1999: 176), en toda acción pública es necesario un proceso de deliberación, diálogo y elección colectiva en el que se construyen representaciones desde un pensamiento comunitario. Una ciudadanía madura y competente lo es no sólo por la destreza con la que el ciudadano habitualmente conforma su conducta,

de acuerdo con determinados valores, actitudes y virtudes cívicas, sino además por el grado en que forma un pensamiento o *mentalidad representativa*, la cual sirve posteriormente como validez para el ejercicio de la capacidad de juicio. Se considerada también como facultad política y rasgo esencial del ciudadano.

El juicio crítico reside en la capacidad para argumentar y dejarse persuadir. Participar activamente es una acción deliberativa “...lo que hace que el ciudadano pueda participar de lleno, y activamente, en los asuntos de la comunidad es, precisamente, aunque no exclusivamente, su destreza o habilidad para poder argumentar, rebatir y ser rebatido” (op.cit). Este *juicio* no hace referencia sólo a los acuerdos y desacuerdos, implica además velar porque se abran espacios de participación y toma de decisiones en pro de una sociedad más democrática y justa. El desarrollo del juicio crítico ante problemas sociales implica el conocimiento de las problemas que aquejan a la comunidad.

Cuadro 11. Definiciones previas para la categoría del juicio crítico.

Categoría	Definición
Juicio Crítico	<ul style="list-style-type: none"> -Aparece cuando el ciudadano se plantea juicios y críticas en forma de rechazos, aclaraciones, demostraciones y propuestas ante otros. -Demuestra su capacidad para argumentar, persuadir y dejarse persuadir. -Tiene una mentalidad representativa cuando se manifiesta con intereses acerca de los problemas de su comunidad. - Posee autodeterminación y es capaz de determinar rumbos para la acción.

Fuente: la investigadora

La capacidad para resolver problemas y conflictos. Radica en ejercer la ciudadanía de forma activa y consciente; además, supone enfrentar las situaciones, problemas o conflictos que se presentan en la vida cotidiana, así como evidenciar la toma de decisiones, que se ejerce constantemente, ante dichas situaciones. La disposición para resolver problemas o regular conflictos es la capacidad que tienen los sujetos para enfrentarse a situaciones problemáticas; decidir qué elementos tienen en cuenta, cuáles ignoran y por qué; de identificar la información, los conocimientos y las estrategias necesarias para ello; de regular el uso que hacen de los mismos y de sus emociones; de verificar si las conclusiones, decisiones o soluciones a las que han llegado, son adecuadas.

Cuadro 12. Definiciones previas para las subcategorías del juicio crítico.

Sub-Categoría	Código	Definición de indicadores
Juicios, análisis y críticas	JC	-Plantea juicios y hace críticas - Manifiesta rechazos - Hace aclaraciones - Pone en evidencia al Ayuntamiento - Pone en evidencia otros habitantes - Identifica situaciones problema - Ejemplifica problemas con una situación personal - Hace sugerencias a otros
Capacidad argumentativa	JA	- Explica detalladamente - Representa la situación o una situación - Genera un conjunto de significados
Determinación	JD	- Propone soluciones - Determina rumbos de acción

Fuente: la investigadora J: perteneciente a la categoría de *juicio crítico*

Ha sido la interpretación preliminar de los mensajes en el *foro* la que ha impulsado a que las definiciones en esta subcategoría sean más extensas. Posteriormente, se anotará como el discurso significativo de estos vecinos está marcado por la insatisfacción ante condiciones prioritarias de habitabilidad en su pueblo.

9.2.3 La Ciudadanía: los resultados.

Con el apoyo del Atlas.ti, se procedió a realizar una revisión de los mensajes del *foro*, marcando los párrafos que, a criterio de la investigadora, reflejaban las declaraciones que hacían los vecinos.

Con los resultados de los informes de este programa informático se llevaron los textos más destacados y los resultados globales a cuadros¹⁹. Posteriormente, se condensaron en otras categorías más generales que destacaron las intenciones de los mensajes.

Cada uno de los mensajes recibió diversidad de calificaciones (utilizando cada uno de los indicadores definidos previamente en las categorías). No es de extrañar que el número de valores asignados sea superior al número de mensajes. De acuerdo con cada una de las categorías los resultados fueron los siguientes:

- a) *Los valores y disposiciones*: La pregunta formulada en el *foro* acerca de los presupuestos municipales determinó las expresiones de los ciudadanos.

¹⁹ Se hace énfasis en la intención de los ciudadanos. Lo relevante se centró en el análisis del discurso de estos ciudadanos. Los datos cuantitativos se fueron reflejando en los cuadros que se presentaron en este contexto de los resultados.

Opina sobre tus impuestos...

- *El primer indicador: el interés por el bien común.* Todos los mensajes²⁰ contenían el sentido orientado a mejorar las condiciones del contexto comunitario considerando cambios y mejores servicios para la comunidad.

Otra forma de entender el *bienestar común* es participando en asociaciones de solidaridad social. Éstas en el pueblo son escasas (sólo hay dos). Se considera que por la influencia de la cercanía con Granada los vecinos de los barrios nuevos desarrollan gran parte de sus actividades asociativas en esta ciudad. Según las anotaciones en el *diario de campo* (Ver Anexo 12).

Me enteré de la existencia de una asociación de mujeres para obras manuales y pintura, se reúnen en una casa vieja de las del centro. Por lo general, todas las señoras son de las antiguas habitantes. No vi señoras de los barrios nuevos. Realmente no me he enterado de otras asociaciones de vecinos, ni del servicio social en Jun.

b) *Los juicios:* Se refieren a los significados que los sujetos atribuyen a las condiciones tanto de su comunidad inmediata como de contexto amplio²¹. Se consideraron aspectos como los asuntos contemporáneos de su municipio, las condiciones socio-económicas, las acciones y propuestas en su municipio y el reconocimiento que hicieron de la opinión y participación pública.

Para las siguientes: *la igualdad, la justicia y solidaridad*, se procedió a realizar un análisis con los soportes brindados por el Atlas.ti, con el fin de apreciar sus relaciones y luego interpretar su sentido.

En la existencia de una *disposición amplia hacia otros*, la investigadora no halló manifestaciones abiertas acerca de discriminaciones o marginación²².

²⁰ A excepción de lo 'sin sentido o basura' que fueron sólo tres.

²¹ Tanto por la observación que realizaban de los mensajes de otros participantes como de su exploración en Internet.

²² En los registros del estudio sobre la capacitación del Ayuntamiento, se inscribe en los cursos personas extranjeras (de origen Marroquí), sobre lo cual la investigadora no detectó comentario alguno.

c) *Intenciones declaradas, juicios e interpretaciones*: El cuadro 23 refleja que la mayor inquietud de los ciudadanos en el pueblo fue identificar los problemas y necesidades prioritarias tanto pasadas como actuales.

La mayoría (82 indicadores) de estas comunicaciones señalaron los problemas en torno a los servicios públicos en Jun. Los ciudadanos se manifestaron con consideraciones sobre su bienestar, hicieron visualizaciones descriptivas de las situaciones que les afectaban, determinaron las inversiones más urgentes, describieron las carencias y manifestaron solidaridad en torno a toda su problemática. En la segunda subcategoría, sobre las nuevas propuestas, los habitantes expresaron su capacidad para visualizar un futuro deseado y llegaron a prever lo que consideraban imprescindible para su pueblo (63). Algunos participantes delimitaron el camino que se ha de seguir, abriendo nuevas perspectivas de acción a los ediles del Ayuntamiento. Realizaron una acción prospectiva, haciendo visualizaciones, identificando e imaginando las características propias de un pueblo ideal.

En los primeros mensajes (7) los ciudadanos manifestaron su reconocimiento a las acciones de mejora que los Concejales están realizando, poniendo de manifiesto los cambios y las obras que se estaban realizando:

Para el SR alcalde: Le doy la norabuena²³ por haber traído el agua de granada a los morquiles que le habrá costado mucho esfuerzo y sudor para traernos esa magnífica agua.

Destaca un elemento prioritario para este análisis: los cambios acontecidos en el pueblo. A pesar de que los mensajes revelaron las incomodidades que padecen estos habitantes, también evidencian que el pueblo se está transformando, tal y como lo expresan algunos de los mensajes:

...soy una vecina del municipio, y quería felicitar al Señor Alcalde, y a toda la corporación por el esfuerzo que han hecho para tener agua de calidad y todo el conjunto de cosas que día ha día van resolviendo muchas

De estos mensajes se puede inferir que estas personas son oriundas del casco urbano y, por lo tanto, testigos de las transformaciones del pueblo.²⁴

²³ Los errores de ortografía que aparecen en estos textos que se transcriben como ejemplos de los mensajes, son tomados así de su original

²⁴ En este momento puede revisar la descripción que se hace de estos ciudadanos en el capítulo del Entorno de la investigación.

Cuadro 13. Intenciones declaradas, juicios e interpretaciones

Código	Interpretación	Indicador	Intención detectada
CIN	Estar informado de los acontecimientos	18	-Reconocer las labores del Ayuntamiento. - Atender a las obras que se hacen. -Preocupación por hacer las propuestas que mejoran las condiciones del pueblo. -Manifiestar el deseo de cambio, comunicándose informaciones sobre las transformaciones que se producen. -Analiza y describir situaciones concretas sobre cómo mejorar el pueblo. - Visualizar y describir las acciones del Ayuntamiento
	Solicita información	23	- Solicitar información sobre los beneficios de los servicios - Reflexionar y actuar acerca de los problemas de la juventud en el pueblo. - Analizar de las condiciones de los servicios. - Invitar a la reflexión cuestiona a otros - Afirmar lo que consideran necesario.
CIT	Identifica problemas y da explicaciones	82	- Considerar sobre el bienestar de los ciudadanos. - Revelar la situación de la limpieza del pueblo. - Dar una amplia explicación a los impuestos del pueblo - Proponer condiciones para el bienestar de los animales - Visualizar consecuencias - Describir situaciones que les afectan - Hacer jerarquía de necesidades - Determinar prioridades - Describir las carencias que hay en el pueblo - Explicar situaciones manifestando solidaridad
	Varias interpretaciones a diferentes problemas	27	- Describir una realidad - Una persona hace una descripción compleja de varias de los problemas en el pueblo - Presentar un panorama de necesidades - Distinguir deficiencias en la educación de los habitantes - Identificar acciones prioritarias que favorecen a todos
	Nuevas propuestas	45	- Requerir más alternativas para la capacitación. - Hacer inferencias sobre mejores condiciones para los jóvenes -Expresar abiertamente lo que les gustaría - Hacer solicitudes directas al Ayuntamiento - Proponer acciones para el bienestar de todos - Identificar necesidades y plantea propuestas culturales
	Visualizan	18	- Imaginar un pueblo más moderno. - Hacer una visualización y detallan un pueblo en mejores condiciones - Expresar el norte que se ha de seguir - Enfatizar lo que les mejora como individuos - Identificar lo que corresponde en el bien común
TOTAL =		195 identificaciones de estos indicadores	

Fuente: datos registrados para esta investigación

Los participantes analizaron y describieron alternativas para mejorar el pueblo y visualizaron situaciones que el Ayuntamiento podría asumir como propias.

- ...una de las prioridades sería colocar señales verticales.
- Sería muy bonito que parte de nuestros impuestos se destinaran a la creación de un carril peatonal, esto nos acercaría mucho más y de camino haríamos mas deporte.

En otras categorías expresaron estar informados y ser conocedores de las condiciones de su pueblo, así como de las acciones que emprende el Ayuntamiento. Pronunciaron su interés, solicitando continuamente información. Hubo quienes realizaron descripciones de varias de las problemáticas; otros presentaron un panorama de necesidades pretendiendo identificar un conjunto de acciones que favorecieran a todos:

Las necesidades estimo que son innumerables, si bien se puede considerar como prioritarias, el tema del agua, ¿porqué se mezcla y no se da agua de Granada? Otra cuestión a tener en cuenta es el tema del transporte, ¿para cuando se va a contar con una conexión digna, amplitud de horarios inclusive festivos y disfrutando cualquier persona de bonificación, no sólo los pensionistas o estudiantes? Con respecto a las naves industriales que se están construyendo en ¿Cuándo viejo de Jun esquina Luis Buñuel, esta mermando de manera notoria la calidad de vida de las familias que viven en esta zona, ya que producen ruidos molestos, malos olores, etc. Hay quejas presentadas y no se ha hecho nada. Se van a dar soluciones, o ¿quizas prima otro tipo de interes y no la calidad de vida de personas que están viviendo antes de que se construyesen dichas naves? La limpieza es otro aspecto a tener en cuenta pues deja mucho que desear, ¿Cuándo se instalaran papeleras?

Se destacó una alta preocupación por una de las que se considera una necesidad prioritaria, la educación. Varios de los mensajes subrayaron la necesidad ‘de más alfabetización’, otros felicitaron al Ayuntamiento por su labor intensiva con los programas de capacitación en las nuevas tecnologías. Un ejemplo de ello es que al final del *foro* la Concejala de Cultura propuso la creación de una biblioteca y, seguidamente, se presentaron 7 mensajes confirmando esta propuesta, así como sugiriendo los libros que se deberían adquirir.

Todos estos mensajes revelaron los sentidos aportados por los habitantes en torno a su *bienestar común*, a las aspiraciones de un pueblo en tonos ajustados con la modernidad. También se reconoció en este momento que Jun (como cualquier comunidad humana) con sus problemas y potencialidades, es un pueblo vivo y dinámico, donde los ciudadanos están atentos para entender los acontecimientos, a realizar nuevas propuestas y buscar nuevas alternativas.

d) Juicios, análisis, argumentaciones y críticas: Estos indicadores tuvieron una frecuencia notable (283). En casi todos los mensajes en el *foro* (a excepción de los provenientes de los concejales) se detectaron alusiones acerca de las necesidades del pueblo.

En las manifestaciones de los ciudadanos (137) se detectó una preocupación común por las condiciones y necesidades del pueblo como: los servicios, las calles, su estado, la limpieza y el mantenimiento, las zonas públicas y recreativas. En uno de los mensajes se encuentra lo siguiente:

....la limpieza de la calle, es pésima, sólo un cubo de basura para toda la calle, es decir 18 viviendas, la calle no tiene resaltos, y los coches pasan a una velocidad grande, y no hay manera el agua es pésima la calidad mucha cal, y mucho cloro,

he hecho varios escritos, al menos pusieron un stop, en la calle de al lado espero que resuelvan estos problemas.

Cuadro 14. Juicios, análisis, argumentaciones y críticas

Código	Interpretación	FREC.	Intención detectada
JC	Identifica Problemas y necesidades	137	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar situaciones problemas o necesidades prioritarias: - Reconocer el descuido de las zonas públicas - Revelar su incomodidad con los contenedores y aseo del pueblo - Plantear juicios y hace críticas - Disentir de las inversiones actuales que hace el Ayuntamiento - No estuvieron de acuerdo con el uso de los parques, zonas recreativas y públicas - Manifiestar rechazos a la atención de estos servicios básicos - Poner en evidencia al Ayuntamiento - Poner en evidencia otros habitantes - Hacer sugerencias a otros.
	Explica problemas con una condición personal	65	<ul style="list-style-type: none"> - Ejemplificar la situación con condiciones personales - Relatar el estado de los lugares públicos en el pueblo como las calles, el salón del pensionista, parques y zonas verdes... - Debatir diversos problemas: calles, alcantarillados, contenedores basuras, iluminación, Instalaciones en barrios nuevos, más servicios para sus viviendas. - Expresar problemas de comunicaciones con Internet.
JA	Muestra capacidad argumentativa	58	<ul style="list-style-type: none"> Buscar nuevas soluciones Requerir nuevos compromisos Discrepar por la falta de atención a sus necesidades Manifiestar rechazo y hay sentimientos de discriminación Reconocer al Ayuntamiento y pone en evidencia a otros
JD	Determina conclusiones y soluciones	23	<ul style="list-style-type: none"> Argumentar soluciones Hacer nuevas propuestas Reconocer las labores del Ayuntamiento
TOTAL =		283	identificaciones de estos indicadores

Fuente: datos registrados para esta investigación

Estos mensajes pusieron en evidencia al Ayuntamiento a la vez que se rechazaron algunas de las medidas que promulga la acción gubernativa:

Si bien hay muchas cosas positivas que se están haciendo desde la formación política que gobierna la localidad de JUN, hay otras muchas y bien importantes que se tienen en el olvido. Entre ellas:- asfaltado de calles, cabinas telefónicas y contenedor de reciclaje de cartón en la parte alta del pueblo,...

Varios mensajes (65) argumentaron la problemática con sus experiencias personales tratando de ejemplificar una necesidad prioritaria. Se presentaron relatos del estado de los lugares públicos o bien de acontecimientos. Otros participantes expresaron su malestar argumentando ampliamente sus interpretaciones y vivencias.

Hace 15 años que vivo en Jun y he experimentado personalmente un cambio espectacular en el pueblo: mejora de las calles, jardines, infraestructura, una nueva plaza con buenas calidades, el reloj de la Iglesia y, sobre todo, mejoras en el agua

Esta acción comunicativa fue propiciada por el titular expuesto en el foro. La actividad implica un compromiso de los políticos con los ciudadanos del pueblo, subyace la intención de captar la información para tomar las medidas pertinentes, lo que genera una nueva

expectativa entre los habitantes. Por otro lado, la actividad del *foro* también puede generar entre los ciudadanos la expectativa de cambios por parte del gobierno con un resultado visible que, al no ser factibles, pueden generar un amplio sentimiento de desesperanza y frustración.

e) *La participación de los gobernantes*: Los mensajes animaron la participación en el *foro* y manifestaron que los ciudadanos son conscientes de los valores democráticos que pueden surgir de esta convocatoria. Un ejemplo es el siguiente:

Quiero aprovechar este foro para animar a la participación. Es responsabilidad de todos participar en la conformación de la decisión política. No basta con ir a votar cada 4 años en las elecciones. Cada día se deciden cosas que nos afectan a todos, y si no manifestamos nuestra opinión, la percepción de la realidad de los gobernantes puede ser parcial o no ajustada totalmente a la verdad. Por tanto es muy importante que todos expresemos nuestra opinión. Sirve la de todo el mundo. De esta manera, si podremos criticar con razón a nuestros representantes que nosotros hemos elegido.

Destacaron la responsabilidad que significa la *participación* y el reconocimiento de las TIC como un medio clave y promotor de esta participación.

El Teniente-Alcalde del Ayuntamiento asumió esta actividad interactiva en el *foro* como una responsabilidad. Uno a uno procuró responder a las preocupaciones de los vecinos. Veintitrés (23) mensajes aludieron directamente a esta participación como, por ejemplo, las reparaciones de la Iglesia:

El Ayuntamiento se puso en contacto con el Obispado en Granada para ponerse a disposición y finalmente parece que ya están resolviendo con fondos de la IGLESIA esta actuación

Ayuntamiento, pidiendo una retroalimentación a los ciudadanos, como es el caso de los servicios del agua, con la intención de realizar una valoración del plan de calidad. En otros mensajes presentó propuestas y promesas de lo que se hará en el Pleno del Ayuntamiento. Estas manifestaciones dan clara muestra de cómo el Teniente-Alcalde observaba y valoraba los mensajes en el *foro*. A su vez, acepta la responsabilidad del Ayuntamiento y expresa la intención de una acción pronta o bien informa, también, de las gestiones que la corporación está realizando

Cuadro 15. Participación de los concejales

Código	Interpretación	FREC.	Intención detectada
AN	Animan la participación	7	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad de todos en participar - Conformación de la decisión política - Cada día se deciden cosas, la percepción de la realidad de los gobernantes puede ser parcial o no ajustada totalmente a la verdad. - A participar en este foro cuya misión es que la ciudadanía pueda participar ACTIVAMENTE en las decisiones - Afortunadamente, las nuevas tecnologías lo permiten y sólo es necesario dejarse abrazar por la participación
RES	Respuestas del T-Alcalde	23	<ul style="list-style-type: none"> - Se dirige individualmente - Responde a inquietudes muy puntualmente
COMP	Se hacen compromisos	18	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar las acciones del Ayuntamiento - Hacer una correcta valoración en el plan de calidad - Propuestas y promesas de lo que se hará en el Pleno del Ayuntamiento. - Reconoce las responsabilidades del Ayuntamiento - Informa de las gestiones que se vienen realizando - Expresa análisis de lo que se podría hacer - Manifiesta que las situaciones se pueden considerar
TOTAL =		48 identificaciones de estos indicadores	

Fuente: datos registrados para esta investigación

La intencionalidad de estos mensajes estuvo dirigida a evaluar las acciones del. En otros casos, se pronunció con opiniones acerca de lo que se podría hacer; manifestó las situaciones que se pueden considerar y pueden ejecutarse.

...En este caso concreto puede existir una solución a medio plazo, si logramos intervenir el solar frente al cementerio en un próximo proyecto municipal para ubicar...

Otros funcionarios también respondieron dando explicaciones a los participantes. Informaron acerca de las labores realizadas desde la alcaldía, a fin de aclarar las inquietudes de los ciudadanos. Un ejemplo:

Los contenedores se limpian mensualmente y en el verano se hará cada dos semanas...

9.2.4 Categorías emergentes.

En base a las observaciones de la investigadora, extraídas del diario de campo y las entrevistas realizadas a los funcionarios del Ayuntamiento, se consideró pertinente realizar un análisis de los mensajes en relación a la zona de residencia de los participantes.

Como se ha mencionado anteriormente, podemos distinguir dos grupos de ciudadanos con características diferentes en función de su tiempo de residencia en Jun: los nuevos habitantes o de los ‘barrios nuevos’ y los residentes originarios, o los del ‘casco antiguo’.

Dadas las ventajas del programa para el análisis de datos -Atlas.ti-, estas categorías se pueden agrupar en un mismo contexto.

a) *La participación de los barrios nuevos.* Fueron sesenta y nueve (69) los mensajes²⁵ localizados en esta categoría. La participación fue más elevada entre las mujeres que aportaron nuevas propuestas a este espacio. Algunas reconocieron el beneficio del agua que el Ayuntamiento trajo de Granada al barrio de los Morquiles.

Cuadro 16. Participación en los Barrios Nuevos

Categoría/ Número de mensajes/ edad (años)	Indicador	Interpretación del indicador
Mujer [mayor de 50]	1	Hace propuestas nuevas
Mujer [entre 40 y 50]	16	- Delatan condiciones de limpieza y arreglo de las calles, se ven bastante preocupadas por mejorar los servicios públicos del pueblo. - Reconocen el beneficio del agua - Solicitan adecuación de las calles - Expresan problemas de su propia experiencia
Mujer entre [30 y 40]	21	- Imaginan lo que les gustaría transformar de los nuevos servicios - Desean más espacios públicos de recreo - Opinan sobre el mantenimiento público - Buscan la evidencia de sus problemas - Buscan información acerca del funcionamiento de estos servicios - Agradecen las respuestas que da el primer Teniente-Alcalde - Otros generalizan la falta de infraestructuras - Desean espacios culturales - Se responde (5) acerca de las condiciones de la nueva biblioteca - Delatan el problema de Internet - Evidencian la falta de capacitación informática en el profesorado - Habitan las concejalías y tienen la oportunidad de comunicar a los ciudadanos sus ideas progresistas por Internet.
Mujer [entre 20 y 30]	7	Hacen recomendaciones para mejorar los servicios
hombre [mayor de 45]	9	- Solicitan adecuar sus barrios nuevos que sean dotados de los servicios básicos - Expresan lo que consideran necesario - Hacen reconocimientos a la participación en el foro - Denuncian falta atención en los servicios básicos en su vivienda nueva.
hombre [entre 30 y 40]	7	- Manifiestan problemas de ruidos y solicitan al Ayuntamiento identificar el problema - Manifiestan como los barrios nuevos no tienen suficiente adecuación
Niños [de 9 a 12]	9	- Todas las voces de los niños se orientan a más espacios para participar. - solicitan zonas recreativas, campos para el deporte y parques con ambiente para niños
Total: indicadores en los Mensajes:		69

Fuente: *datos registrados para esta investigación*

Asimismo también se percibe una alta preocupación por cambiar las condiciones actuales de los servicios públicos de sus nuevas viviendas. Igualmente expresaron problemas que afectan a su propia experiencia y solicitaron al Ayuntamiento más atención a los servicios básicos en estos barrios; propugnaron mejorar los servicios públicos del pueblo;

²⁵ Se refiere estos datos a la frecuencia de los indicadores localizados en todos los mensajes del foro, y que fueron localizados por el Atlas.ti.

aconsejaron implementar acciones sobre el mantenimiento público y denunciaron las condiciones de limpieza y arreglo de las calles, como por ejemplo:

que arreglen el alcantarillado de la c/ colonia cerro del chifle que están atrancados y que pongan columpios nuevos al lado del cementerio

Tan sólo dos mensajes agradecieron los nuevos servicios del agua. Es patente también en este colectivo su deseo por tener más espacios públicos para el tiempo libre de sus hijos, así como actividades para las madres y mujeres jóvenes. El aumento de espacios culturales y recreativos es una de sus demandas más repetidas. Existe además un claro interés por mejorar las condiciones de las escuelas del pueblo a fin de mejorar la calidad educativa de sus hijos.

Se destaca en este análisis una preocupación generalizada por tener servicios óptimos de Internet y la continua queja acerca de las deficiencias de este servicio. Cabe destacar que en estos barrios viven algunas concejalas que tienen la oportunidad de comunicar a los ciudadanos sus ideas progresistas por la red.

La mayor parte de los niños que participaron en este *foro* provenían de estos barrios. Gracias a los cursos en las escuelas, donde se les explicó que era la *participación ciudadana*, los niños pudieron ir realizando con la ayuda de los maestros sus aportaciones al foro. Para finalizar esta actividad participativa las concejalas realizaron propuestas culturales concretas –como la de la biblioteca- que fueron recibidas con interés por parte de la ciudadanía.

b) *La participación en el casco antiguo*. La mayor participación en el *foro* correspondió a las mujeres que viven en el casco antiguo (61 mensajes). Es decir, fueron, como se verá posteriormente en el análisis de las interacciones, quienes más respondieron a los mensajes y se comunicaron unas con otras. Principalmente sus mensajes manifestaron su incomodidad con los servicios públicos.

Un ejemplo de la codificación fue el siguiente:

1- Codes: [Ama de casa] [Casco antiguo] [Mujer entre 40 y 50]

Mi opinion acerca de los contenedores de la calle san Vicente es que somos muchos vecinos para un contenedor y cuando todos sacan la basura se desborda y se pone toda la calle llena

También en los mensajes hubo felicitaciones a las obras del Ayuntamiento:

32-Codes: [Casco antiguo] [Mujer entre 40 y 50]

Pleno Felisidade para el srº Alcalde y toda la corporación por el esfuerzo que han hecho para conseguir todo lo del agua, a pesar de las zancadillas de la oposición y algunos mas pero el final es lo que cuenta, y par

Cuadro 17. Participación en Casco Antiguo

Categoría/ Número de mensajes/ edad (años)	Indicador	I nterpretación del indicador
Mujer [entre 40 y 50]	43	-Opinan – evidencian problemas de las basuras y contenedores -Se comunican entre si para confirmar estas necesidades -Hacen referencia y amplias explicaciones -Manifiestan satisfacción con las medidas del Ayuntamiento -Delata la necesidad y pregunta si el Ayuntamiento hace algo -Manifiestan sus deseos para el arreglo de las calles. -Manifiestan acuerdo con lo que otros opinan -Expresan abiertamente sus deseos sobre lo que consideran que debe ser la inversión -Aspiran a un pueblo con mejor futuro para los jóvenes, alternativas de trabajo. -Felicitan las acciones de la actual alcaldía, destacando cómo se puede superar la oposición -Preguntan al Ayuntamiento si se está discriminando a los vecinos en la implementación de los servicios. -Manifiestan haber leído otros mensajes del foro -Reconocen los cambios que se han producido en el pueblo
Mujer [entre 30 y 40]	18	-Solicitan cuidado en el mantenimiento de los servicios -Reconocen las actividades que se promueven desde el Ayuntamiento -Delatan los estados de las calles -Proponen mejoras recreativas -Proponen un programa para mejor servicio de transporte -Proponen actividades recreativas para los jóvenes
Mujer [entre 20 y 30]	4	Describen problema de ventas
Hombre[mayor de 50]	2	Repuesta del T-Alcalde
Hombre [mayor de 45]	3	-Infieren que puede haber discriminación en la asignación de servicios -Agradecen las respuestas del Teniente-Alcalde -Destacan que se le está tratando diferencialmente con lo del agua
Hombre [entre 30 y 40]	1	Mensajes explicativos del T-alcalde: motiva y hace promesas
Hombre [entre 20 y 30]	2	Respuestas de un funcionario
Estudiante [Joven]	3	Deseos de los jóvenes para su recreación
Niño	3	
Total: indicadores en los Mensajes:		79

Fuente: datos registrados para esta investigación

Cabe destacar que estos vecinos interaccionaron para confrontar sus ideas, solicitaron información al Ayuntamiento y le hicieron recomendaciones. Asimismo reconocieron los cambios y transformaciones que se han producido en el pueblo; expresaron abiertamente sus deseos de un *pueblo más moderno* y manifestaron sus intenciones de mejorar las condiciones para el desarrollo personal y profesional de sus hijos.

Igualmente, en este grupo de ciudadanos el número de indicadores para la interpretación fue menor en los mensajes de los hombres (16).

9.2.5 La Interpretación

El sólo hecho de la participación espontánea indicaba que los ciudadanos poseían disposiciones para el *bien común*, así como recomendaciones (con sus escritos) para que el Ayuntamiento tomase las medidas pertinentes.

De este modo, hicieron visualizaciones descriptivas de las situaciones que les afectaban; determinaron las prioridades de sus necesidades y las inversiones más urgentes; describieron carencias y se solidarizaron con las diferentes problemáticas que identificaron.

- *Juicio crítico*: La mayoría de las comunicaciones en el *foro* reflejaron juicio crítico. No se trató de debates, ni deliberaciones, pero sí se presentó la reflexión sobre los asuntos de la comunidad.

- *La participación de los políticos*: El eje de esta participación tomó el reconocimiento de las TIC como un medio clave y promotor de la participación ciudadana. Destacamos la participación del Teniente-Alcalde del Ayuntamiento, quien asumió esta actividad interactiva en el *foro* como una responsabilidad propia.

9.3 SEGUNDA DIMENSIÓN: LA TELEDEMOCRACIA

9.3.1 Concepción teórica preliminar.

La *Teledemocracia* hace referencia a la *participación ciudadana* a través de las redes de comunicación, tratando de establecer las democracias en el interior de los sistemas políticos con mediación de las TIC. Rheingold (1993), interpreta este término como las acciones de los ciudadanos por estos medios computarizados: la participación democrática por la red comunicativa y *e-participación* (o participación ciudadana a través de Internet).

Cuadro 18. Dimensión de la Teledemocracia

Código	Dimensión	Definición
TEL	La Teledemocracia	Lo correspondiente a la <i>participación ciudadana</i> a través de las TIC. Para lo cual el ciudadano tiene disposiciones hacia el diálogo y se siente comprometido con su comunidad; es decir, posee <i>sentimientos de pertenencia</i> .

Fuente: definiciones del diseño de la investigación

a) *Categoría: Democracia y uso de las TIC*

La esfera pública informática es la condición de asamblea y debate público en la Sociedad de la Información. Su expansión requiere, además, espacios deliberativos, que se conviertan en centros atractivos para la *participación ciudadana*. La meta es el realce de la democracia a través de las nuevas tecnologías.

Cuadro 19. Categoría previa uso del las TIC

Código	Categoría	Definición
TELE	Teledemocracia	En torno al uso de las TIC para la <i>participación ciudadana</i> . Desarrollo tecnológico que promueve la <i>Sociedad de la Información</i> .

Fuente: definiciones del diseño de la investigación

Cuadro 20. Subcategorías previas acerca del uso de las TIC

La Teledemocracia	Subcategorías
Función de las TIC	Usos que se han dado a las TIC
	¿Existen controles de las TIC con intereses políticos?
Desarrollo tecnológico	Si ha mejorado la infraestructura de comunicaciones en Jun: ¿en qué tiempo? y ¿de qué tipo?

Fuente: definiciones del diseño de la investigación

Se incluye en la actividad teledemocrática, la opción de los aspectos comunicativos con los ciudadanos y los grupos que se conformen en torno a la *participación ciudadana*.

Cuadro 21. Subcategoría previa: la comunicación.

Comunicación y grupos	Subcategorías
Comunicación	Participación en asuntos del gobierno con el uso de las TIC
	Diferencias entre los habitantes para ser escuchados
	Las TIC al servicio de las actividades dialógica y comunicativas con los ciudadanos
	Si existe consenso de los ciudadanos para las decisiones administrativas
Grupos	Se ha generado asamblea y debate entre los ciudadanos de Jun
	Si la corporación escucha la variedad de estos grupos
	¿Se expresan los partidos políticos a través de Internet?

Fuente: definiciones del diseño de la investigación

b) *Categoría: La Participación Ciudadana*

Se contemplaron características tales como los sentimientos de pertenencia a su nación y a su comunidad territorial inmediata.

Cuadro 22. *Categoría previa de la participación ciudadana*

Código	Categoría	Definición
TELE	Participación Ciudadana	Cualidades dialógicas y discursivas en torno a las condiciones analíticas de su comunidad. Incluye también los <i>sentimientos de pertenencia</i> .

Fuente: definiciones del diseño de la investigación

- *Subcategoría: Disposición comunicativa*

Es una habilidad importante para el ejercicio de la ciudadanía. Su desarrollo se da ante problemas sociales, lo que implica el conocimiento de problemas que aquejan a la comunidad.

Cuadro 23. Subcategorías previas de la disposición comunicativa

Participación Ciudadana	Subcategorías
Disposición Comunicativa	El diálogo
	Acción discursiva.
Sentimiento de pertenencia	Sentimientos hacia la nacionalidad.
	Sentimiento de pertenencia hacia la comunidad.
	Pertenencia al pueblo

Fuente: definiciones del diseño de la investigación

La racionalidad es una cualidad que se adquiere comportándose y ejercitándose en propuestas discursivas. En el ámbito de la política y la esfera pública, o en toda acción con consecuencias públicas, es necesario proceder a un proceso de deliberación, diálogo y elección colectiva, en la que se construyen juicios consensuados. Existe una estrecha relación con los *valores y creencias*, puesto que las preguntas que se plantea el ciudadano, surgen de una actitud crítica.

c) **Categoría:** El sentimiento de pertenencia

Cuadro 24. Categoría previa: sentimiento de pertenencia

Código	Categoría	Definición
PERTE	Sentimiento de Pertenencia	Es un sentimiento hacia una comunidad, identificación y reconocimiento de elementos significativos que dan identidad al ciudadano para su intervención en su grupo social de referencia.

Fuente: definiciones del diseño de la investigación

El sentimiento de corresponder a una comunidad política es de vital importancia para la formación de la ciudadanía. No implica sentimientos de discriminación con otras comunidades, pero sí aceptar que se es perteneciente a una de ellas.

- Subcategoría: *Sentimientos hacia la nacionalidad.*

En el *sentimiento de pertenencia* a una nación los ciudadanos pueden compartir costumbres, lengua; pueden sentirse unidos por una historia común y símbolos compartidos.

- Subcategoría: *Sentimiento de pertenencia hacia la comunidad*

El ciudadano se siente miembro de una comunidad y se sabe reconocido en ella

9.3.2 Redefinición de categorías para la Teledemocracia.

Cuadro 25. Categoría uso del las TIC

Código	Subcategorías
Funcionalidad	Usos que se han dado a las TIC en Jun. Acción e intervención política en la tecnología.
DT	La infraestructura de comunicaciones en Jun: ¿En qué tiempo? y ¿de qué tipo?

Fuente: definiciones de la investigadora.

Cuadro 26. Categoría de la participación ciudadana

Código	Categoría	Interpretación
TELE	Participación Ciudadana	- Cualidades <i>dialogicas y discursivas</i> en torno a las condiciones analíticas de su comunidad. - Incluye también los <i>sentimientos de pertenencia</i> .

Fuente: definiciones de la investigadora.

Cuadro 27. Subcategorías de la participación ciudadana

Código	SubCategoría	Interpretación
SEP	Sentimiento de pertenencia	- Sentimientos de nacionalidad. - Sentimiento de pertenencia a la comunidad. - Sentimientos pertenencia al pueblo

Fuente: definiciones de la investigadora.

Dentro del contexto de esta investigación los indicadores se definieron así:

Sentimiento de nacionalidad

- *Compartir símbolos*: el sentimiento hacia la nacionalidad manifiesto en símbolos comunes como la bandera y el himno.

- *Expresiones nacionales*: el *sentimiento hacia la nacionalidad*, se puede reconocer en expresiones propias que identifican a los habitantes de JUN como ciudadanos españoles.
- *Compartir historia y/o relatos*: cuando las personas relatan acontecimientos de la historia de España.

Sentimiento de pertenencia a la comunidad:

- *Compartir símbolos*: el sentimiento de pertenencia a la comunidad andaluza, expresado en símbolos como la bandera y el himno.
- *Expresiones regionalistas*: se reconocen en expresiones propias que identifican a los habitantes de Jun como pertenecientes a Andalucía.
- *Compartir historias y/o relatos*: además de sus manifestaciones de pertenencia, son los relatos de estas personas referentes a su historia andaluza y granadina.

Sentimiento de pertenencia al pueblo:

Cuadro 28. Categoría: sentimiento de pertenencia

Código	Sub-Categoría	Interpretación
SEP	Sentimiento de Pertenencia a Jun	<ul style="list-style-type: none"> - Poseer información sobre los asuntos de su pueblo - Comparte los símbolos de su pueblo - Es conocedor y partícipe de su historia - Estar atento a los eventos propuestos por su Ayuntamiento: Participar de las actividades de su pueblo propuestas por sus cohabitantes o por la municipalidad. - Participar políticamente en las acciones democráticas: está inscrito y/o participa activamente en asuntos políticos. - Manifestar críticamente las condiciones de su medio ambiente: manifiesta con críticas constructivas, las condiciones de su pueblo.

Fuente: definiciones de la investigadora.

Los resultados: Teledemocracia y triangulación. La observación de los documentos y fuentes de datos de esta investigación llevaron a la investigadora a considerar que la estrategia de análisis de la *triangulación* era el recurso más apropiado para reflexionar en lo concerniente a esta dimensión. Se determinaron los siguientes aspectos:

a) *Una visión de las TIC en Jun.* Toda la actividad informática de Jun tiene su origen en el interés del Teniente-Alcalde de esta localidad en el desarrollo socio-económico sustentado en la SI. En la primera entrevista, se encuentran afirmaciones como la siguiente:

...con las nuevas tecnologías no se quiere dejar pasar el tren de una nueva oportunidad para el desarrollo regional. El industrial fue mas claro en el País Vasco y en Catalunya que en Andalucía;...Un primer gran intento de la sociedad de la información (en un lugar de España), con una inversión de más de 800 millones de pesetas fracasó, porque precisamente fue una decisión de arriba para abajo, no se empezó con los ciudadanos ni con los pequeños Ayuntamientos. Hemos hecho procesos contrarios y hemos visualizado como la sociedad de la información va a tener repercusiones. No garantizo un 100% de éxito inicial, pero si hace que los niveles que tengamos sean más altos que en otras partes del mundo.

A partir de este marco propositivo posteriormente otros dirigentes del pueblo adoptaron esta idea como proyecto prioritario para Jun. Ésta cristalizó cuando el Pleno del Ayuntamiento declaró Internet como un ‘derecho universal de todos los ciudadanos’ (el 28 de diciembre de 1999); quedando esta tecnología como un servicio que el Ayuntamiento tenía la responsabilidad de proveer a todos los ciudadanos.

Como todo desarrollo social se entiende que es un proceso de resultados no inmediatos. Por ello identificamos tres etapas:

- La de alfabetización
- La teledemocrática
- La de acciones para la productividad, con mediación de las TIC.

De la primera, afirma el TA:

La SI pero no sirve de nada si la gente no se alfabetiza, porque se tiende a crear info-ricos e info-pobres o sea los que tienen acceso a la tecnología y los que no. Desde esta base como derecho se crea la teledemocracia y así todos los ciudadanos tienen derecho a participar en los plenos. La democracia activa porque se crean los mecanismos para que se pueda hacer de todo, para que vean al Ayuntamiento como una entidad más cercana.

De este modo, a partir de la fecha de la aprobación de las TIC como derecho del ciudadano las actividades de capacitación que se han descrito en la Etapa I son promovidas como prioritarias por parte del Ayuntamiento de Jun. Los resultados en el año 2004, año en el que se realizó el foro, mostraron que participaron personas de todas las edades: niños, jóvenes y adultos, con diferentes niveles educativos (se observa en los errores de ortografía en el foro) y provenientes de diferentes zonas del pueblo: los habitantes del casco urbano y los que residen en los barrios nuevos.

b) *La Teledemocracia.* Esta segunda etapa contempla la evolución de la SI en Jun. Contempla el despliegue de actividades para lograr una sociedad *teledemocrática*, con la participación activa por parte de los ciudadanos. Con este propósito se realizan diversas acciones:

- *El Pleno del Ayuntamiento:* La más relevante de ellas es la transformación acaecida en el *Pleno del Ayuntamiento*. En la primera entrevista al TA anotamos lo siguiente:

El Pleno es ya un acontecimiento donde no intervienen solamente el alcalde y los concejales, sino que se actúa como una ventanilla a la transparencia, no sólo como un aislamiento cerrado y la participación de los ciudadanos se limitaba a cada cuatro (4) años cuando se realizaban las votaciones. La gente hasta ahora está empezando a apreciar lo que se ha hecho.

Pero ésta ha sido una experiencia que no es muy grata a los concejales-políticos, comenta el TA:

“el gran problema de la teledemocracia es que no les gusta a los políticos inicialmente. “Para el primer pleno El 28 de Junio del 2001, hicimos el 1er. Pleno; varias cadenas de TV anunciaron su emisión, cualquier cosa que dijéramos, lo verían en más de 60 y tantas cadenas en el mundo....eso lo pensé antes de lanzarnos a esa aventura, todo fue un riesgo, pero la experiencia se adquiere sobre la marcha”

Desde entonces, los ciudadanos participan en el Pleno. Contribuyen previamente a esta sesión con las propuestas para el *orden del día*, que ha sido publicado en la página web del Ayuntamiento con anterioridad, y en el que los ciudadanos pueden aportar sus opiniones. Se encuentra también el presupuesto en Power Point o en Excel que los ciudadanos los pueden modificar y reenviar.

En el receso informático (un tiempo en el que el Pleno detiene sus actividades para leer los mensajes de correo electrónico que envían los ciudadanos), llegan las propuestas; con la ayuda de todos los políticos se leen y luego se realiza la votación. De esta manera, los ciudadanos influyen en las decisiones políticas.

- *Las votaciones electrónicas:* Evento teledemocrático en Jun (ampliamente descrito en la Etapa I), a partir del cual se distingue este pueblo como pionero de las nuevas tecnologías en España. Aunque simultáneamente otras comunidades han realizado esta

misma experiencia Jun sigue siendo el “lugar – catalejo” para la observación piloto de la *teledemocracia* en el país.

c) *Proyectos*: Como ya queda mencionado en la Etapa I, todas estas propuestas giran en torno a convertir a Jun en el pueblo modelo y experimental de la SI en España y a poder compartir estas experiencias con Europa. En el momento de la redacción de esta tesis se estaba llevando a cabo el proyecto Interville, dedicado al desarrollo de las TIC en Andalucía en pueblos pequeños (no más de 5000 habitantes) y contando con el soporte que les puede brindar Jun con su experiencia. Otro proyecto que debemos citar es el de la construcción del Tecnoparque o *Parque tecnológico*, con la construcción de las primeras 600 casas *domóticas* o viviendas inteligentes. Otros proyectos buscan hacer extensiva la experiencia de Jun en Europa y en algunos países latinoamericanos, como Brasil y Argentina.

d) *El desarrollo tecnológico*. El desarrollo tecnológico consiste en una progresión continua de cambios que se van ajustando a las necesidades que provienen de esta intención en relación a la SI. El primer paso fue una conexión a Internet vía telefónica. Según el TA:

“...cuando pusimos la antena de Internet con banda ancha, lo que permite el intercambio a una velocidad más alta. El hardware de banda ancha se lo podemos dar a quien queramos. Se está creando así una riqueza dentro del Municipio”.

Según la entrevista con la Ingeniera Informática²⁶:

En Jun empezaron con dos ordenadores regalados. Luego han buscado ayuda externa. No ha sido una inversión de Ayuntamiento. En este momento se tienen 15 ordenadores y se han mejorado los anteriores. Se han ido mejorando los ordenadores. Son jóvenes profesionales dinámicos. Las ideas parten del alcalde quien ha creído en las nuevas tecnologías. Deben estar convencidos y apoyar el proyecto. También están asesorando a los ciudadanos en la compra de los ordenadores, el que les es más adecuado. Son intermediarios entre el vendedor y el comprador. En Jun mucha gente ha comprado ordenador. Se han logrado apoyos y subvenciones para comprar ordenadores.

El proyecto Interville dotará a cada municipio de banda ancha. Otro ejemplo, en esos municipios son las Cajas de Ahorro los que adquirieren estos sistemas de comunicación

²⁶ Realizada en el mes de Junio del 2003, Ver Anexo 2.

pudiéndose beneficiar tanto éstas como la comunidad (tanto por la comunicación, como por la oferta del servicio de banda ancha).

En el año 2003 se amplió la cobertura con ADSL. Actualmente el enlace se realiza a través de las modernas antenas Wifi, que permiten un servicio amplio y eficiente a esta población. Este sistema se implementó el 14 de marzo de 2004, día de las votaciones para la presidencia en España y el parlamento en Andalucía, con las ya mencionadas votaciones electrónicas. Para ese evento, se ubicaron los ordenadores en la Plaza de la Iglesia y se conectaron a la red por medio de la antena Wi-fi, ubicada en el Hogar del Pensionista; la conexión se podía hacer inalámbrica y en un radio de distribución de la señal de 15 metros.

Adicionalmente, como se ha descrito en la Etapa I, esta actividad fue relevante para el avance en la infraestructura tecnológica del pueblo. Los sistemas de seguridad, validación, confrontación, confirmación y demás controles, implicaron una novedad para los tecnólogos y los representantes del gobierno que participaron en esta actividad. Los token (dispositivo electrónico que se conecta al puerto USB de cualquier ordenador y sirve para la *firma electrónica*²⁷), quedaron en manos de los ciudadanos y actualmente los siguen utilizando con fines de identificación en trámites con el Ayuntamiento a través de Internet.

Este desarrollo tecnológico sigue su camino, que se va determinando en respuestas prontas a las necesidades que se generen.

e) *Trascendencia de esta experiencia Teledemocrática.* Todas las acciones de Jun en torno a la SI están teniendo lo que podemos denominar una *ola expansiva*. Declarar las TIC como un derecho del ciudadano ha sido un hecho que ha generado eco no sólo en España.

El TA comenta:

“El primer paso fue el día que declaramos Internet como derecho del ciudadano; este hecho fue publicado por muchos periódicos en el mundo. Fue una revolución en Europa y EE.UU. Ahora, la comisión Europea a partir de la cumbre que hubo en Sevilla (cuando España aún presidía la UE), propuso que se aplicara a toda la Comunidad Europea, que sea Internet un derecho universal de todos los ciudadanos europeos...”

²⁷ Viene grabada en esa unidad un sistema de reconocimiento e identificación para cada ciudadano y usuario del sistema.

En la Comunidad de Andalucía ha tenido especial resonancia el proyecto Interville. Para la Concejala de Educación (Ver Anexo 3) las TIC han hecho de Jun el pueblo más avanzado de Andalucía en lo que respecta al desarrollo tecnológico. Tal y como dice el TA:

“Jun se ha tomado como modelo de este proyecto, coordinado ahora mismo por una funcionaria del Ayuntamiento. A ella por ejemplo, la consultan supuestamente los alcaldes de municipios de menos de 5.000 habitantes, que están incorporando las nuevas tecnologías y los alumnos de todos esos pueblos que están con los cursos de alfabetización digital. Tenemos confianza en el teletrabajo, no es que queramos cambiar en un sólo día. Los procesos anteriores siguen pero quienes deben cambiar primero somos nosotros quienes realizamos el teletrabajo. Tenemos un control para conocer que se sucede en cada puesto del Ayuntamiento pues todo el personal del Ayuntamiento trabajamos en red”.

Las pruebas y ensayos con las *votaciones electrónicas* son otra acción teledemocrática que llama la atención de expertos en tecnología y ciencias sociales. Esta experiencia también es está muy considerada desde el gobierno nacional.

Finalmente, el principal impacto ha recaído, sobre todo, en los ciudadanos de Jun. Como dice la Ingeniera Informática:

‘Al principio las personas estaban escépticas como todo lo nuevo. Luego se han dado cuenta de que lo requieren en casa y ahora se conectan desde casa. Los cursos han servido todos, se han presentado casos de personas con analfabetismo, mayores o cercanas a los 70 años que han empezado a escribir en el ordenador... Se han tenido que especializar los cursos de acuerdo con las necesidades de cada grupo de la población; así, para esta gente mayor se les ha enseñado a mecanografiar con un ordenador y han empezado a distinguir las letras en un ordenador’.

f) *Los sentimientos de pertenencia a Jun:* Como ya se ha identificado anteriormente coexisten dos tipos de ciudadanos en Jun con diferentes *sentimientos de pertenencia*.

Los residentes del *caso urbano*²⁸, identificados también como los habitantes originarios del pueblo y que moran allí con sus familias desde hace años, son ciudadanos que consideran este pueblo como propio. Se identifican con él y manifiestan haber visto sus transformaciones. Las administraciones públicas, hasta el momento, han surgido del seno de estos habitantes, razón por la cual se sienten apoyados y respaldados por los directivos del Ayuntamiento. Con la llegada de los nuevos habitantes, o propietarios de las residencias

²⁸ Estos comentarios se retoman de las entrevistas con la Ingeniera Informática y la Concejala de la Educación y Participación Ciudadana.

en los nuevos barrios, aquellas han visto amenazadas sus intereses y están generando sentimientos de rechazo.

Pero los segundos, a su vez, no se sienten comprometidos con los asuntos del pueblo, es decir, *no han generado un sentimiento de pertenencia hacia Jun*. Su participación se limita a solicitar los servicios básicos para mejorar las condiciones de su vivienda, pero asumen su residencia como un simple ‘estar allí’. La manera como lo expresan los funcionarios del Ayuntamiento es: “*Jun se viene convirtiendo en un pueblo dormitorio*”, lo que significa un lugar para dormir y estar, pero donde no hay compromisos y las cosas del pueblo importan poco. Este también ha sido uno de los motivos por los cuales no fue superior el número de participantes en el *foro*. Sin embargo, podemos considerar que su participación fue representativa.

9.4 TERCERA DIMENSIÓN: LAS INTERACCIONES EN LA RED.

Las *interacciones* entre las personas a través de Internet son la fuente para comprender cómo los usuarios de estos medios pasan de ser pasivos a tener una palabra más activa y participativa ante la información y en las relaciones con otros.

9.4.1 Concepción preliminar.

Teóricos como Dillenbourg, Baker, Blaye y Omalley (1996)²⁹, describen inicialmente el *aprendizaje colaborativo (AC)*, para comprender sus manifestaciones a través de las redes.

Éstas incluyen la colaboración, tanto implícita como explícitamente, lo cual se refiere a sujetos que participan en grupo de manera activa, dinámica, que argumentan e interaccionan en búsqueda de solucionar problemas y, además, generan propuestas, muchas de ellas creativas e innovadoras. Se sintetizan en los siguientes cuadros las conceptualizaciones de los capítulos 4, 5 y 6 y se operativizan.

²⁹ Estos investigadores estudian las interacciones desde el Aprendizaje Colaborativo.

Cuadro 29. Dimensión de las interacciones. Definición.

Código	Dimensión	Definición
INTER	Las Interacciones	Acontecen en el diálogo (o conversación). Se desarrollan en etapas, en donde a su vez, se producen condiciones colaborativas entre los participantes. Los procesos implícitos se enmarcan dentro de las argumentaciones, negociaciones y procesos de internalización

Fuente: definiciones de la investigadora.

Cuadro 30. Categorías de la dimensión de las interacciones.

Dimensión	Categorías	Subcategoría
Las Interacciones	Situaciones de la Interacción	Características del grupo o posición en la que está cada individuo en el diálogo.
	Actividades dialógicas: los argumentos y la conversación	Etapas que caracterizan una conversación. Acciones individuales y del grupo en la conversación. Encadenamientos de significados, de premisas generales conformadas por subconclusiones o premisas menores.
	La Negociación	Debate acerca de un problema. Análisis de la situación de diálogo o del problema (meta- comunicación). Incluye la solución de problemas como ajuste y refinamiento. Co-construcciones de sentido.

Fuente: definiciones de la investigadora.

Cuadro 31. Categoría: situaciones interactivas.

Código	Categoría	Definición
SITUA	Situaciones interactivas	Condiciones de los participantes, el contexto y la intencionalidad en la participación

Fuente: definiciones de la investigadora.

Cuadro 32. Subcategorías de las situaciones interactivas.

Situaciones Interactivas	Subcategorías
a) Simetría	<i>De la acción:</i> iguales para todos <i>Del conocimiento:</i> similares conocimientos en todos los participantes. <i>Del estatus:</i> similar posición respecto de su comunidad
b) Objetivos	<i>Objetivos Comunes:</i> establecidos por el grupo de participantes <i>División de la labor:</i> división espontánea de tareas

Fuente: definiciones de la investigadora.

Cuadro 33. Categoría situaciones dialógicas.

Etapas en el diálogo	Subcategorías
Presentación	Reconocimiento del otro; Atención continuada
De Proceso: aceptación- recursión	<i>Nuevas contribuciones:</i> con signos de retroalimentación. <i>Demostraciones:</i> expresando juicios <i>Contribuciones:</i> se dan por turno, episodios o periodos en el diálogo.
De conclusión	<i>Propuestas finales:</i> expresas a manera de conclusión

Fuente: definiciones de la investigadora.

Cuadro 34. Categoría de la argumentación.

Código	Categoría	Definición
ARG	Argumentaciones	Encadenamientos de significados, de premisas generales conformadas por subconclusiones o premisas menores. Identificación de etapas: introducción, desarrollo argumentativo y conclusión

Fuente: definiciones de la investigadora.

9.4.2 La estructura de los argumentos.

En la investigación se precisaron las *estructuras de los argumentos* y se identificaron los *nodos o tópicos* del diálogo, las secuencias, sus encadenamientos, conclusiones y subconclusiones, siguiendo las recomendaciones de Sillince (1995) sobre la *estructura de las argumentaciones*. De la misma manera, en la medida que el texto de los mensajes lo permitía, se identificaron los argumentos y sus encadenamientos, basándonos en las subconclusiones que han podido mantener, identificando si estas premisas llevaban a la conclusión o permanecían en la sucesión de argumentos; además, se tuvieron en cuenta las posiciones de ataque y de focalización que se emplearon.

Dada la cercanía de estas tres condiciones de la actividad dialógica: sus etapas, características y estructura, se analizaron los mensajes en un mismo contexto discursivo y gráfico. Se retomaron como fuente de análisis, los documentos del análisis descriptivo que contenían los mensajes por temas

Tras observaciones repetidas de los textos originales de la BD y varias pruebas con el apoyo del Atlas.ti, dada la extensión de los mensajes en el *foro*, se resolvió tomar el informe presentado a los concejales (como documento de la unidad hermenéutica), que los agrupa por los temas que trataron los participantes. Se procedió a analizar las pretensiones y los tipos de argumentos en que se podían clasificar estos mensajes, y se llegó a lo siguiente:

- *Argumentos que exponen situaciones*. Se agruparon aquí los que contenían descripciones de situaciones o personales y aquellos que expresaban una observación y realizaban advertencias. Los marcadores o (códigos en la Unidad Hermenéutica) fueron:

- Cadena de argumentos
- Describe necesidades
- Advierte problemas
- Describe situación personal

Cuadro 35. Estructura de Argumentos

Temas
Sobre las Calles
Zonas Verdes
Sobre el Agua:
Sobre la Limpieza:
Jardines, parques
Policía municipal
Presupuestos
Señalización
Iglesia
Tráfico de Vehículos
Varias propuestas
Impuestos
Capacitación
Un pueblo más moderno
Animales
Motivaciones al Foro
Niños y jóvenes

Fuente: temas registrados en la Base de Datos, construida para esta investigación..

Éstos fueron catalogados como *asociados* al tópico, puesto que no son posiciones abiertas en contra, ni tampoco totalmente a favor. Se tomó como parte componente o asociada al tema (en los esquemas se representa con el símbolo ==).

- *Argumentos que hacen objeciones*. Este grupo de argumentos, al contrario de los anteriores, manifiestan un rechazo abierto a las acciones u omisiones del Ayuntamiento; expresan críticas y hacen refutaciones.

- Rechazo
- Crítica a otros
- Objeciones a otros temas
- Oposición al Ayuntamiento

Se retomaron con estos criterios, las marcas de relación que implican contradicción y crítica: para el Atlas.ti distinguibles con el signo de $\langle \rangle$.

- *Argumentos que hacen nuevas propuestas.* Se integraron aquí las intenciones declaradas que proponían mejoras, cambios e ideas novedosas y sin hacer una oposición o reconocimiento abierto al Ayuntamiento.

- Para jóvenes
- Hace sugerencias
- Propone mejoras

Se consideró como indicador clave es propiedad de (*}, puesto que generaban aportaciones al tópico que se tratase.

- *Argumentos que hacen reconocimientos.* Se consideraron todos los que implicaban una condición a favor de las labores del Ayuntamiento. Manifestaron abiertamente su apoyo.

- A labores del Ayuntamiento
- A funcionarios del Ayuntamiento
- Reconocimientos al Foro
- A otros mensajes en el Foro
- Acontecimientos
- Satisfacción

De los símbolos que acompañaron el análisis, se retomaron los que significaban *o es parte de* ([]), por su misma condición de apoyo.

- *Argumentos de explicación y compromiso.* Son los que se preocupan por responder a otros y aclarar sus dudas. Para los funcionarios del Ayuntamiento, implicaron compromisos y responsabilidades:

- Explica a otro

- Responde a una persona: TA
- Responde: a una persona: otro
- Al anterior

La relación que se asoció en este caso, fue de: *es causa de* (\Rightarrow), puesto que todos son las respuestas a otros planteamientos previos.

- *Argumentos que buscan explicaciones.* Puesto que con las preguntas que realizan están buscando el apoyo y la respuesta de otros

- Solicita explicaciones

El símbolo de codificación es igual que el anterior. Los tipos de argumentos identificados en este contexto, no se alejan de lo propuesto por Colleen y otros (1993), que emplearon su propio sistema de estrategias, en los estudios del razonamiento personal en un acto de conversación, de las cuales precisaron identificadores como:

- Objeciones o rechazos
- Concesiones o aceptaciones
- Frases de posición

9.4.3 Los resultados de los argumentos y las interacciones.

Según los temas a que se refiere el siguiente cuadro, los resultados de las argumentaciones en cada uno de ellos fueron los siguientes:

Cuadro 36. Argumentos sobre el Agua

Argumentos	Códigos	Frec
Exponen situaciones ==	Cadena de argumentos	3
	Describe necesidades	1
	Advierte problemas	1
	Describe situación personal	0
Que hacen objeciones ◇	Rechazo	2
	Critica a otros	2

Argumentos	Códigos	Frec
	Objeciones a otros temas	0
	Oposición al Ayuntamiento	2
Que hacen nuevas propuestas *}	Nuevas medidas	1
	Para jóvenes	1
	Hace sugerencias	0
	Supone mejora	1
Que hacen reconocimientos []	A labores del Ayuntamiento	7
	A funcionarios del Ayuntamiento	3
	Reconocimientos al Foro	0
	A otros mensajes en el Foro	0
	Acontecimientos	1
	satisfacción	2
De explicación y compromiso =>	Explica a otro	2
	Responde a una persona: TA	1
	Responde a una persona: otro	1
	Al anterior	2
Que buscan explicaciones =>	Solicita explicaciones	6

Fuente: definiciones de la investigadora.³⁰

- a) *Argumentaciones sobre el tema: el agua*. Los resultados más destacados fueron los *argumentos de reconocimiento a las labores del Ayuntamiento* (³¹) y a los funcionarios. Es de suponer que cuando el agua proveniente de Granada llegó al barrio de los Morquiles se iniciaba la realización del *foro*.

Razón por la cual muchos vecinos se encontraban agradecidos con el Ayuntamiento y, algunos, así lo manifestaron; dieron reconocimientos a las labores de los funcionarios (3) y explicaron su *satisfacción* (2) e hicieron comentarios a otros sobre el tema (2).

³⁰ Interpretaciones asociadas: Cadena de argumentos, describe necesidades, Advierte problemas, Describe situación personal, Explica acontecimientos.

- Argumentos que hacen objeciones. En contradicción de <> A

Interpretaciones asociadas: Rechazo, objeciones, Crítica a otros, objeciones a otros temas, Oposición al Ayuntamiento- reclamos.

- Argumentos que hacen nuevas propuestas: Es propiedad de *} P

Interpretaciones asociadas: Nuevas medidas, solicitudes, Para jóvenes, Hace sugerencias, Supone mejora.

- Argumentos que hacen reconocimientos: es parte de ([]) G

Interpretaciones asociadas: A labores del Ayuntamiento, A funcionarios del Ayuntamiento, Reconocimientos al Foro, A otros mensajes en el Foro, Acontecimientos y satisfacción.

- Argumentos de respuesta y compromiso: es propiedad de => P

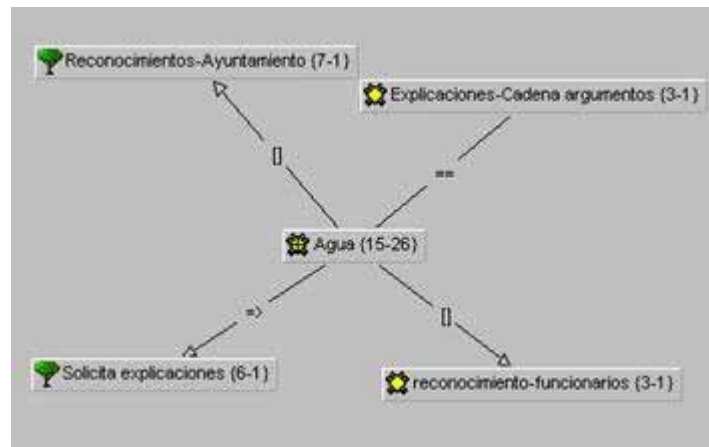
Explica a otro, Responde a una persona: TA, Responde: a una persona: otro, Al anterior, Comentario de apoyo y Solicita explicaciones.

³¹ Frecuencia en que se han encontrado estos indicadores en este grupo de mensajes.

Acerca de los participantes que viven en otros barrios, *solicitaron explicaciones* (6) acerca de cómo quedarían las condiciones del agua en sus barrios. Otros, manifestaron posiciones de *rechazo* (2); pero tal y como manifiesta el TenienteAlcalde (TA), *las condiciones son iguales para todos*.

En estos mensajes no se presentaron interacciones entre los participantes. En esta gráfica el *nodo* principal es el agua. Los nodos que hacen enlace con el principal muestran las *intenciones* que manifestaron los participantes: expositivas, de reconocimientos o buscando explicaciones.

Figura 18. Las interacciones en el tema del agua



Fuente: datos de esta investigación.

a.1) *Análisis del diálogo*: De acuerdo con las etapas del diálogo planteadas por Clark y Shaffer (1989), la estructura de estos mensajes refleja que algunos (3) participantes realizaron nuevas propuestas; pero éstas adolecieron de un debate. Sólo en 2 se presentó una respuesta al anterior para concluir o explicar, pero no se presentó una contra-respuesta al proponente. De esta manera el desarrollo diálogo para este caso fue de posiciones independientes. No se generó debate, razón por la que no se detectó un hilo³² en esta actividad dialógica. En 2 de las participaciones se presentaron argumentos con otras propuestas que no eran referentes al tópico del agua. El mensaje 7, fue una conclusión del TA, que no fue reconocida en el mensaje 14 porque el argumento ya había sido resuelto

³² Se toma esta palabra de Clark y Shaffer que significa continuidad en el tema que tratan los participantes.

anteriormente. En conjunto, estos mensajes no presentaron la estructura introducción-proceso-conclusión, aunque se destacaron las propuestas individuales.

Según las propuestas de Collen y otros (1993), acerca de las condiciones de la conversación en contextos sociales³³, el grupo de participantes en este *foro*:

- Mantuvieron la posición expuesta por ellos, pero no respondieron a otros (a diferencia de lo que indican los autores). Las propuestas fueron individuales y no se presentó continuidad.
- Los autores afirman que el grupo de personas se encamina a la solución de problemas atribuyendo premisas en el razonamiento. En este caso, se presentaron las premisas implícitas de razonamiento, cuando los participantes hacían explicaciones de su argumento (mensajes: 4, 7, 8 y 15); o bien ampliaron la cadena de los argumentos (10, 11, 13).
- En este caso, como la comunicación fue textual³⁴, sólo en los mensajes que se catalogaron como respuesta directa, hubo una respuesta a otro.
- Se confirmó en este caso la última conclusión propuesta por Colleen y otros (1993), en cuanto en la conversación se destacan las posiciones individuales.

³³ Sociales, hace referencia a no escolarizados.

³⁴ Lo que para Colleen y otros (1993) es oír, se asume en este contexto de la participación con un escrito, como la respuesta que aporta una persona a la que otro presentó previamente.

b) Argumentaciones tema: *Las calles y el tráfico***Cuadro 37. Argumentos sobre las calles y el tráfico**

Argumentos	Códigos	Frec
Exponen situaciones ==	Cadena de argumentos	2
	Describe necesidades	-
	Advierte problemas	3
	Describe situación personal	6
	Explica acontecimientos	10
Que hacen objeciones ◊	Rechazo y objeciones	3
	Critica a otros	-
	Objeciones a otros temas	-
	Oposición al Ayuntamiento	6
Que hacen nuevas propuestas *}	Nuevas medidas	6
	Para jóvenes	-
	Hace sugerencias	6
	Supone mejora	4
Que hacen reconocimientos []	A labores del Ayuntamiento	-
	A funcionarios del Ayuntamiento	-
	Reconocimientos al Foro	-
	A otros mensajes en el Foro	-
	Acontecimientos	-
	satisfacción	-
De explicación y compromiso =>	Explica a otro	3
	Responde a una persona: TA	3
	Responde a una persona: otro	3
	Al anterior	11
Que buscan explicaciones =>	Solicita explicaciones	2
	Comentarios de Apoyo	9

Fuente: definiciones de la investigadora.

Se incluyeron para este análisis, los mensajes de la BD³⁵ correspondientes a: *sobre las calles, señalización de tráfico* y de los *vehículos*. Los resultados de la aplicación de los criterios en este tema, mostraron un panorama diferente al anterior. No se presentaron asignaciones de reconocimiento al Ayuntamiento y sus funcionarios. Se centraron más en el primer grupo; o sea, donde las personas exponían sus problemas personales, explicaron

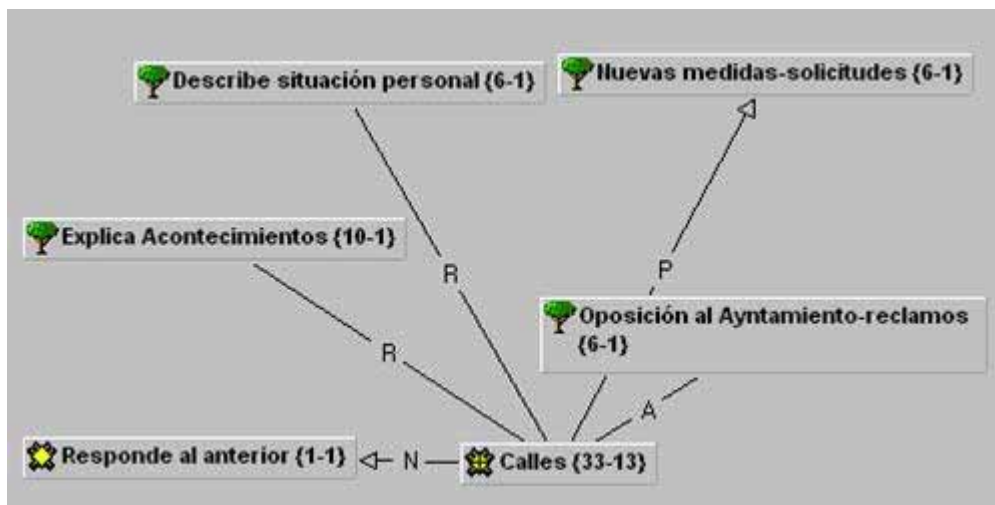
³⁵ Se recuerda que BD significa la Base de datos que se encuentra en el Anexo en la versión CD.

acontecimientos (fue la mayor frecuencia: 10 criterios en 21 mensajes) y advirtieron problemas.

De la misma manera, respondieron unos a otros con la intención de encontrar apoyo, dando respuestas cortas o haciendo una argumentación más extensa. Otras personas hacían propuestas al Ayuntamiento para solucionar las situaciones relacionadas con la mejora de las calles.

El directivo del Ayuntamiento TA respondió a las situaciones de los ciudadanos (3), dando las explicaciones pertinentes a cada caso.

Figura 19. Las interacciones en el tema las calles



Fuente: datos de esta investigación.

La figura presenta las frecuencias de las intervenciones más destacadas. En este tema se presentaron oposiciones al Ayuntamiento (6); de la misma manera, las personas describieron situaciones personales (6); otros, con mayor frecuencia (10) manifestaron la problemática explicando acontecimientos (10). El total de la aplicación de los indicadores a este tema fue de 33.

El siguiente cuadro presenta un ejemplo de un informe que se ejecutó con el Atlas.ti³⁶, para este tema de las calles. Se muestra la forma de se asignaron los indicadores y la continuidad de las interacciones.

³⁶ Se recuerda que El Atlas.ti es el programa informático para el análisis de datos para la investigación cualitativa.

Cuadro 38. Informe de Atlas.ti

<p>1. Codes: [Responde a otro] Mensaje origen 1:111: Próximamente finalizo la obra de un local sito en la calle en la calle Rodríguez Castillo n°12 y las RE: Es cierto que el Ayuntamiento.. <explains > ¿> (explica)</p> <p>2. Codes: [Responde a otro] Mensaje origen 1:112 Quiero que pongan una farola a.. RE: Me parece bien tu petición Quiero que pongan una farola al final de la calle S <supports> = * (soporta) RE: Estoy de acuerdo contigo I..Me gustaría que hubiera más farolas en mi calle, J <supports></p> <p>3. Mensaje origen: 1:1. Próximamente finalizo la obr.. RE: Es cierto que el Ayuntamiento es el responsable de las aceras. <explains></p> <p>4. Mensaje origen 1:100 He pedido al Ayuntamiento que ponga papeleras, de esa forma las calles estarán más limpias, aparte de RE: Me parece que tienes razón RE: En la C/ Horas punta viejo.. <justifies> !> Justifica</p> <p>5. Mensaje origen 1:106 Creo que en mi pueblo y en mi calle hay varios problema RE: En la C/ Horas punta viejo de Jun, el asfalto es lamentable, hay baches por todas partes... , lamentable. <support> * (soporta) RE: Nuria me alegro de que no .. <supports></p> <p>6. Mensaje origen 1:114 La limpieza de la calle, es pésima, solo un cubo RE: Estimada amiga: Sería conveniente que pudieras participar en el pleno de hoy <explains></p> <p>7. Mensaje origen 1:118 Me gustaría que hubiera más farolas en mi calle, José Mª Callejas. RE: Estoy de acuerdo contigo Isabel* (soporta)</p> <p>9. Mensaje origen Pido que se arreglen las farolas rotas y que el mantenimiento sea más continuado y que los servicios sean menos precarios. RE: Me parece bien tu opinión...</p> <p>9. Mensaje origen 1:119 Curva de la Panadería. Pienso que es el tramo con más peligro referente al tráfico que existe en el pueblo.. RE: Hola Alejandra: Cuando se abra la calle de la Plaza Mayor, la curva de la panadería tendrá un solo sentido... ¿> (explica) RE: Llevas Alejandra toda la razón, pues esa curva es muy peligrosa y necesita una señalización adecuada. * (soporta) RE: me parece muy bien que protestes* (soporta)</p>

Fuente: resultados que presentó el Atlas.ti. en esta investigación.

b.1) *Análisis del diálogo* El siguiente cuadro muestra la frecuencia de los indicadores relacionada con las vías y el transporte (4 con los mensajes originales); éstos se presentaron distanciadamente en el tiempo, así lo muestran los registros de las fechas en la BD. El mayor número de relaciones entre los participantes fue en torno a las farolas (los mensajes 2,7 y 8; y con otros aportes se distingue este tópico en 7 mensajes).

Las interacciones entre los participantes se orientaron a apoyar la petición del anterior con una frase corta, o ampliando explicaciones en torno al mismo tema o describiendo situaciones.

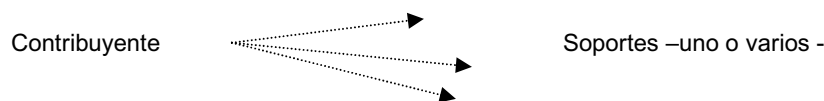
Cuadro 39. Frecuencia de indicadores. Tema: calles

<i>Mensajes Origen</i>	<i>Respuestas #</i>	<i>Tipo</i>
Mensaje 1	1	Res. TA- hace explicación
Mensaje 2	2	Dos de soporte apoyando la misma solicitud
Mensaje 3	1	Res. Res. TA- hace explicación
Mensaje 4	2	La primera soporta a la anterior. La segunda, amplía las razones que soportan la petición
Mensaje 5	2	Las dos hacen soporte a la misma solicitud
Mensaje 6	1	Explica a la anterior causas del problema soportándolo
Mensaje 7	1	Responde a la anterior soportando el tema. Se relacionan con las <i>farolas</i> : mensaje # 2.
Mensaje 8	1	También manifiesta soporte y apoyo: se relaciona con las <i>farolas</i> : mensaje # 2.
Mensaje 9	3	Dos que hacen soporte al argumento inicial y otro lo amplía y explica. En torno a las vías.

Fuente: resultados en esta investigación..

En estos discursos se trasluce una búsqueda de atención, sencilla y pronta a las necesidades que se presentan en la vida diaria de los ciudadanos que aspiran cada día a renovar sus condiciones de habitabilidad.

b.2) *Estructura del diálogo* En este asunto de las calles, a diferencia del anterior, se presentaron más interacciones pero no se conformaron grupos en torno a un debate; razón por la cual no se presentaron críticas o discusiones. La estructura en estos mensajes reflejó como una persona expuso una situación ante la cual se presentaron respuestas de apoyo y soporte de otros que compartieron la misma objeción. En este caso, la relación comunicativa se interpretó de la siguiente manera:



A diferencia de Colleen y otros (1993), las condiciones de la conversación en este caso presentaron las siguientes características:

- Los autores dicen que las personas tienden a mantener la posición expuesta por ellos y que responden sensiblemente a otros participantes en una conversación, cuando organizan sus argumentos. Las interacciones confirmaron este concepto: los proponentes en el foro vieron que sus propuestas fueron apoyadas por otros con mensajes cortos, o que ampliaron sus casos explicándolos.
- También afirman que el grupo se encamina a la solución de problemas, cuando identifica y atribuye premisas implícitas en el razonamiento. En este caso, no se dio la solución de problemas; por lo tanto, no se dio un debate en torno a una temática para realizar propuestas, como resultado de la acción grupal. Sería interesante plantear en un futuro, investigaciones que propongan a la comunidad hacer este tipo de planteamientos.
- Según Colleen, los participantes oyen cuidadosamente a sus compañeros y construyen sus argumentos, en relación con la forma en que los demás los expresan. Parecen construir argumentos complejos y atacar estructuras. En el *foro*, se presentaron dos participaciones en las que se leyeron los mensajes de los anteriores o proponentes; así, construyeron sus argumentos con explicaciones amplias y con una actitud de soporte.
- Para la investigadora, las personas reconocieron estructuras y atacaron sus componentes de manera individual. También, tomando el argumento como un todo y desarrollando anticipaciones ante éste, hacen frases que significan concesiones y ataques. En este caso, el reconocimiento de las estructuras, su interpretación y resolución, no se interpretó como un ataque. Se apreció un reconocimiento de este tipo en las respuestas del TA; con base en su análisis, dio explicaciones y realizó compromisos.

Mensaje origen Curva de la Panadería. Pienso que es el tramo con más peligro referente al tráfico que existe en el pueblo. Sobre todo hay horas punta en las que hay mucho tráfico de coches coincidiendo con las horas en las que los niños van al colegio, la peor de todas es la de las 2 de la tarde.

RE: Hola Alejandra: Cuando se abra la calle de la Plaza Mayor, la curva de la panadería tendrá un sólo sentido, con lo cual evitaremos situaciones de peligro y podremos incorporar una acera, puesto que sólo será como digo de un sólo sentido. Un saludo. JOSÉ ANTONIO RODRÍGUEZ SALAS 1er. TTE. ALCALDE

Se distingue en esta respuesta, el análisis que se ha realizado al anterior mensaje, acerca de los peligros supuestos. El directivo se esforzó por aportar un argumento convincente al anterior.

- En cuanto al aspecto cooperativo de la conversación que destaca Colleen, la conversación se basa en una condición de posiciones individuales, hecho que plantea interrogantes para futuras investigaciones. Las posiciones individuales son altamente destacadas. Este interrogante que deja a la investigadora, también se confirma, en este caso, cuando se destacaron las posiciones individuales.

c) *Argumentaciones tema: La limpieza y las basuras:* Se presentaron 30 mensajes. En ellos, se detectaron 155 argumentaciones (según las categorías predefinidas).

Cuadro 40. Argumentos de reconocimiento, propuestas y explicaciones

Argumentos	Códigos	Frec
Exponen situaciones	Cadena de argumentos	5
	Describe necesidades	9
	Advierte problemas	11
	Describe situación personal	3
	Explica acontecimientos	3
Que hacen objeciones	Rechazo y objeciones	23
	Critica a otros	6
	Objeciones a otros temas	0
	Oposición al Ayuntamiento	21
Que hacen nuevas propuestas	Nuevas medidas	6
	Para jóvenes	0
	Hace sugerencias	4
	Supone mejora	13
Que hacen reconocimientos	A labores del Ayuntamiento	0
	A funcionarios del Ayuntamiento	0
	Reconocimientos al Foro	0
	A otros mensajes en el Foro	0
	Acontecimientos	0
	satisfacción	0
	Explica a otro	3

Argumentos	Códigos	Frec
De explicación y compromiso	Responde a una persona: TA	2
	Responde a una persona: otro	14
	Al anterior	14
Que buscan explicaciones	Solicita explicaciones	12
	Comentarios de Apoyo	6

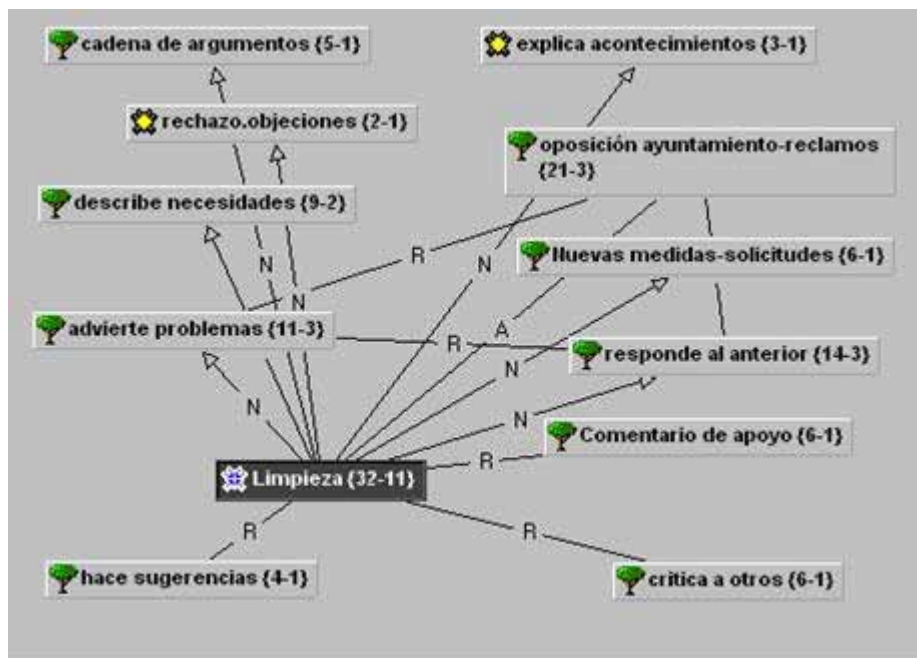
Fuente: resultados en esta investigación.

En estos argumentos, se apreció una situación contraria a la primera, la del agua. Se destacaron los argumentos relacionados con los ‘rechazos y objeciones’, como los de ‘oposición al Ayuntamiento’; de manera puntual, se destacaron los del tratamiento de los contenedores de basuras; también de necesidades acerca del mantenimiento del pueblo. Otros mensajes (11), hicieron explicaciones acerca de las consecuencias de la falta de aseo.

No se presentó ninguna argumentación relacionada con los reconocimientos; lo que implicó que los habitantes no estaban satisfechos con las medidas que toma el Ayuntamiento en cuanto a la limpieza.

Se destacaron las interacciones en este tema. Sin embargo, las respuestas de los directivos del Ayuntamiento, disminuyeron en este caso respecto de las anteriores (una de ellas, solicitó una explicación al alcalde).

Figura 20. Las interacciones en el tema la limpieza



Fuente: datos de esta investigación.

Esta figura presenta las relaciones entre los argumentos más destacados³⁷. Se observa que la mayor frecuencia estuvo en los indicadores de: respuesta al anterior (14) y crítica a otros (6); rechazos y objeciones, soportaron las interacciones en este tema. También es necesario destacar las oposiciones y demandas que se hicieron al Ayuntamiento, cuando el tema era el de las basuras.

c.1) *Análisis del diálogo*: Continuando con el soporte que brindan Colleen y otros (1993), el análisis de las opiniones referentes a la limpieza, reflejó lo siguiente:

- Varios de los participantes vieron sus posiciones respaldadas por otros, pero no respondieron a los argumentos de otros. Simplemente, lanzaban la propuesta de manera individual, confirmando así lo manifiesto por Colleen.

³⁷ Se definieron como las ofrecía el programa de Atlas.ti, de donde: R: significa un argumento asociado con otro... G: es parte de... N: es causa de... A: contradice a:... y, P: es propiedad de.

- El grupo se encaminó a la solución de problemas; en este caso, los participantes plantearon problemáticas, las explicaron y se veían apoyados por otros. Pero no se pretendió hacer planteamientos que condujeran a la solución de un problema. Se puede observar en la figura que se llegó hasta la queja, delegando las responsabilidades en el Ayuntamiento. De tal manera, que las situaciones quedaron a nivel de la *exposición* y la *explicación*.
- Según Colleen y colaboradores, los participantes oyen cuidadosamente a sus compañeros y construyen sus argumentos en relación con la forma en que los demás los expresan. En el *foro* se destacó, cómo respecto de la ‘limpieza’, al responder unos a otros, se observa que realizaron una lectura cuidadosa de otros mensajes y en algunos de ellos se identificaron unos con otros respecto de las mismas problemáticas.
- Parece que las personas reconocen las estructuras de la conversación y atacan a sus componentes de manera individual. Aunque los estudios de Colleen apuntan al ‘ataque’, en este caso de los mensajes en el *foro*, se observó que los participantes se preocuparon por reconocer elementos de la estructura de otros mensajes, pero realizaron críticas (6). En otros casos, los participantes asumieron un papel de identificación y ampliaron sus exposiciones.

Mensaje origen es necesario un arreglo de los jardines que rodean el depósito del agua ya que hay restos de basuras, cristales etc. Y los que tenemos niños pequeños es muy peligroso salir con ellos a jugar.

RE: estoy de acuerdo respecto a la limpieza del pueblo, pero tenemos que mirar todos por lo que tenemos y cuidar de que cuando limpian y limpian todos los días, no tiralos todo al suelo ,y las bolsas de basura fuera y a todas las horas del día, lo que no podemos exigir tanto sin colaboras en nada y sólo criticar, no po demos tener un criado horas punta de cada uno de nosotros por ser unos cerdos y no hacer nada por cuidar lo que tenemos, y que sigan haciendo mas cosas que siempre faltan, gracias

Mensaje origen. En el bar los abuelos echan las colillas al suelo, ensucian mucho los servicios. Sugiero que les den charlas a los abuelos para que cuiden más el centro y el bar. En vez de tanto protestar por otras cosas. Un saludo

d) *Argumentaciones Tema: asunto de las mascotas***Cuadro 41. Relaciones argumentativas -1**

<i>Mensajes Origen</i>	<i>Argumentaciones</i>	<i>Tipo de Relación</i>
Mensaje 1	<p><i>Origen:</i> Hace reconocimiento de felicitación al Alcalde.</p> <p>-Se identifica y expresa su propósito.</p> <p>-Describe ampliamente la situación acerca de un perro</p> <p>-Hace solicitud de ruego al Ayuntamiento</p>	<p>- P: Describe problemas</p> <p>- R: hace relaciones entre la situación que expresa y sus argumentos para sustentar las solicitudes al Ayuntamiento.</p>
Mensaje 2	<p>RE: Respuesta al anterior</p> <p>- Muestra evidencia y da argumentos de soporte de lo que ha visto</p> <p>- Acusa al Ayuntamiento de negligencia</p>	<p>O: Está asociada a los argumentos de la anterior</p> <p>P. En el sentido de referirse a la misma temática de los perros</p> <p>A: Objeciones al Ayuntamiento.</p>
Mensaje 3	<p><i>Origen:</i>- Hace ofrecimiento de venta</p>	R: esta asociado con el tema que tratan
Mensaje 4	<p>- RE: responde a la anterior y solicita ampliación del ofrecimiento.</p> <p>- Desarrolla la explicación argumentar sus condiciones personales.</p>	<p>O Está relacionado con el tópico que le presenta la anterior</p> <p>P: Explica condiciones personales.</p>
Mensaje 5	<p><i>Origen:</i> Describe la situación personal con su animal. Describe situaciones emocionales</p>	<p>O: Ee relaciona con el tópico</p> <p>P: Explica condiciones personales</p>
Mensaje 6	<p>RE: Es un mensaje de apoyo en relación con los sentimientos anteriores.</p>	<p>R: Asociado con el anterior</p> <p>N: Su respuesta es causada por el otro.</p>
Mensaje 7	<p>RE: Es un mensaje con 29 líneas.</p> <p>- Busca el foro para expresar su sensibilidad.</p> <p>- Describe la situación de la mascota</p> <p>- Culpa a otros de descuidos</p> <p>- Pone en evidencia los malos tratos</p> <p>- Juzga lo que acontece en el pueblo</p> <p>- Exhorta al Ayuntamiento para inversión en mejoras...</p>	<p>R: Se asocia y busca asocio con los anteriores</p> <p>A: Expresa contradicciones con otros y objeciones al Ayuntamiento.</p> <p>P: Hace explicaciones personales extensamente</p>
Mensaje 8	<p>RE: Mensaje con 10 líneas-Expresa compartir sentimientos, hace empatía.-----Expresa situación personal, expresa sospechas</p> <p>-Critica a otros con fortaleza</p>	<p>N: Es causa del anterior</p> <p>R: Se asocia ampliando muchas explicaciones</p> <p>A: Hace rechazos y críticas a otros y al Ayuntamiento.</p>
Mensaje 9	<p>RE: Responde proponente de <i>Origen</i></p> <p>- Expresa ampliamente situaciones que manifiestan afectividad.</p> <p>- Invita a otros a hacer una reflexión cuidadosa.</p>	<p>R: Está asociado con los anteriores</p> <p>N: Busca solucionar el conflicto con el apoyo de los otros.</p>

Relaciones: Está asociado con: R; es parte de: G; es causa de: N; en contradicción: A; es a: O y es propiedad de: P (indicadores que se usan con el Atlas.ti)

Fuente: resultados en esta investigación.

Este tema tuvo argumentaciones diferentes a las anteriores. Se presentaron 9 mensajes con las siguientes características:

- Este grupo se destacó por respuestas extensas y con varios argumentos.
- Los participantes se apoyaron en el *foro* para manifestar su sensibilidad en relación con sus mascotas.
- Rechazaron abiertamente conductas despiadadas de otros.
- Amplían la oportunidad que les brinda este medio de comunicación para ampliar sus explicaciones y rechazar otras situaciones que les son incómodas, como las ya mencionadas de la limpieza y las basuras.

Ejemplo de los mensajes Nos. 7 y 8:

RE:Agradezco que exista este foro al menos para poder sacar un poco toda la pena y sensación de impotencia que llevo dentro... hay un montón de gente...He hablado con algunos vecinos del tema y la mayoría comentan casos de envenenamiento... Otra cosa que me parece tercermundista y vergonzoso... Un municipio que presume de pionero en nuevas tecnologías, debería preocuparse más por el bienestar de todos e invertir más dinero en parques, zonas ajardinadas... No cuesta tanto xD ¡Si ellos son los primeros interesados en mantener la zona limpia! Por favor, si alguno tenéis alguna pista sobre el tema de los animales o simplemente queréis contrastar opiniones no dejéis de participar en este foro. Gracias y hasta pronto!

RE: Hola Sonia: Puedo entender la tristeza que sientes.... desapareció mi perra de mi casa... estamos seguros de que la han matado... Son incultos, analfabetos... ¡ hay mucho “burro” suelto,... Se deberían hacer campañas de participación ciudadana para concienciar a los humanos desaprensivos del amor y respeto a los animales. .Espero que podamos averiguar qué es lo que le pasó al nuestro. (estamos esperando análisis, ojalá se confirmen nuestras sospechas) Un abrazo PD ¿Has vuelto a tener perro?

Finalmente, la proponente del debate se expresó en el último mensaje y manifestó las circunstancias de sus emociones; reconoció la existencia de un grupo virtual en torno al mismo tópico (las mascotas) y manifestó expectativas para solución.

Mensaje No.9:

RE: Gracias, M^a Ángeles, no sabes cuánto te agradezco tu comprensión y apoyo. Mi “Frodo” tampoco era de raza y lo recogimos de la calle. También le dejaba el balcón abierto para que pudiera asomar su cabecilla y “otear el horizonte”, así que también era un blanco fácil para cualquier desaprensivo. Toda la vida deseando tener un perro para esto...El problema es que cuando se nos pase este atragantón seguramente cogeremos otro, pero tendré que encerrarlo a cal y canto en casa (no tenemos patio) y sacarlo con bozal para que no coja nada del suelo y eso es muy triste, vamos a estar con la paranoia todo el rato.Espero que podamos averiguar qué es lo que le pasó al nuestro. (estamos esperando análisis, ojalá se confirmen nuestras sospechas) Un abrazo PD ¿Has vuelto a tener perro?

Lo relevante en torno en este tema, fue reconocer la conformación de un debate con señales de apoyo mutuo entre los participantes que conformaron este grupo virtual.

d.1) *Análisis del discurso:* Retomando a Colleen y otros (1993) y de acuerdo con la estructura en el discurso que proponen estos investigadores, se indicó lo siguiente:

- Estos autores afirman que las personas tienden a mantener su posición y responden a otros participantes... En los argumentos en estos resultados, esta condición se hizo evidente. La apropiación a la primera proponente se mantuvo a lo largo de todo el debate y se respondió a sus argumentos.
- Si el grupo se encamina a la solución de problemas, también este grupo se encaminó hacia un mismo objetivo, con el fin de expresar sus sentimientos e ideas en relación con el trato a sus mascotas. No se llegó a una conclusión, puesto que el *foro* fue visto como una actividad del Ayuntamiento, al cual corresponden, según sus habitantes, la mayor parte de las soluciones.
- La conclusión de Colleen, de participantes que oyen a sus compañeros y construyen sus argumentos, en relación con la forma en que los demás los expresan, fue compatible con estos resultados. Los participantes leyeron los mensajes expuestos por sus compañeros, ampliaron sus ideas y expresaron sus emociones.

Cuadro 42. Relaciones argumentativas -2

<i>Mensajes</i>	<i>Argumentaciones</i>	<i>Tipo de Relación</i>
<i>Capacitación</i>		
Mensaje 1	<i>Origen:</i> Hace una solicitud.	P: Describe problemas R: solicitudes al Ayuntamiento.
Mensaje 2	<i>Origen:</i> Expresa condición personal	-O: integrado a su condición personal
Mensaje 3	<i>Origen:</i> Hace solicitud	P: Describe carencias R: Hace solicitudes
Mensaje 4	<i>Origen:</i> Hace reconocimiento al Ayuntamiento. -Hace solicitud	R: Se asocia con las actividades del Ayuntamiento, hace solicitud
Mensaje 5	<i>Origen:</i> Reconocimiento al Ayuntamiento	R: Hace reconocimiento
Mensaje 6	<i>Origen:</i> Reconocimiento a los cursos y solicitud más cursos	R: Reconocimiento - hace solicitudes
Mensaje 7	RE: Responde y manifiesta apoyo al anterior.	N: Es consecuencia del anterior R: Reconoce labores del Ayuntamiento
<i>Colegio</i>		
Mensaje 1	<i>Origen:</i> Hace descripción de necesidades	P: Describe problemas R: Solicitudes al Ayuntamiento
Mensaje 2	RE: Respalda la anterior. - evidencia necesidad	P: Describe problemas R: Solicitudes al Ayuntamiento
Mensaje 3	RE: R respalda los anteriores - describe problemática	P: Describe problemas R: Solicitudes al Ayuntamiento
<i>Internet</i>		
Mensaje 1	<i>Origen:</i> Describe problema personal - hace solicitud al Ayuntamiento	N: Describe condiciones personales R: Solicita resolver su problema
Mensaje 2	<i>Origen:</i> Describe problema personal - hace solicitud al Ayuntamiento	N: Describe condiciones personales R: Solicita resolver su problema
Mensaje 3	RE: Respalda al anterior describe problema similar	N: Consecuencia del anterior N: Describe condiciones personales R: Solicita resolver su problema
<i>Proyecto cultural</i>		
Mensaje 1	<i>Origen:</i> Hace propuesta a los ciudadanos a través del foro	R: Se asocia con las actividades del Ayuntamiento. -Hace propuestas
Mensaje 2	RE: Respalda al anterior. - Hace nuevas propuestas	N: Es causa del anterior R: se asocia con las actividades culturales del Ayuntamiento.
Mensaje 3	RE: Respalda al origen, felicita la idea - hace propuestas	N: Es causa del anterior R: hace reconocimiento a la solicitud. Hace nuevas propuestas
Mensaje 4	RE: Respalda al origen, felicita la idea - hace propuestas	N: Es causa del anterior R: hace reconocimiento a la solicitud. Hace nuevas propuestas

<i>Mensajes</i>	<i>Argumentaciones</i>	<i>Tipo de Relación</i>
Mensaje 5	RE: Respalda al origen, felicita la idea - hace propuestas	N: Es causa del anterior R: hace reconocimiento a la solicitud. Hace nuevas propuestas
Mensaje 6	RE: Respalda al origen, felicita la idea - hace propuestas	N: Es causa del anterior R: Hace reconocimiento a la solicitud. Hace nuevas propuestas

Relaciones: Está asociado con: R; es parte de: G; es causa de: N; en contradicción: A; es a: O y es propiedad de: P -indicativos que se usan con el Atlas.ti-

Fuente: resultados en esta investigación.

- Si las personas reconocen estas estructuras y atacan sus componentes de manera... El reconocimiento a las estructuras, en este caso, sucedió por el reconocimiento de los argumentos que el proponente consideró pertinentes de los mensajes de otros.

e) Argumentaciones tema: *Capacitación, Internet, el colegio y el proyecto cultural*. Se integraron estas temáticas por dos razones:

La *primera*, por el escaso número de mensajes (menores de 10) y la *segunda*, porque tuvieron en común la participación relacionada con los temas educativos.

Capacitación: las 7 personas que opinaron sobre los cursos de informática, realizaron un reconocimiento al Ayuntamiento a esta labor e hicieron nuevas propuestas. Esta actitud positiva fue confirmada con la participación de los habitantes provenientes de todos los barrios.

Otros mensajes mostraron el buen propósito de los habitantes del pueblo para recibir más cursos de capacitación. Este fue uno de los puntos destacados en esta investigación, pues no es sólo la oferta del Ayuntamiento, sino la conciencia y buena disposición de los ciudadanos por mejorar su condición cultural.

Colegio: se presentaron sólo 3 mensajes relacionados con las condiciones de la informática en el colegio, de los cuales describieron las carencias de esta institución en cuanto a la infraestructura, las condiciones propicias para una adecuada enseñanza y el uso de la informática en el aula. Los mensajes sobre este tema, fueron de los más cercanos a las últimas fechas que permaneció el *foro* en la red. Sin embargo, expresaron la necesidad de solucionar las carencias y sus inquietudes de capacitación. Manifestaron que esta

institución debe estar a tono con el proyecto de la Sociedad de la Información en este pueblo.

Internet: fueron 3 mensajes que describieron problemas personales. Solicitaron al Ayuntamiento la forma de solucionar estos inconvenientes. En ellos se reveló la preocupación por estar al tanto de los programas que oferta el Ayuntamiento sobre la SI.

Proyecto cultural: estos 6 mensajes también se escribieron al final del *foro*. Fueron el reflejo de las necesidades de estos ciudadanos por modificar sus condiciones educativas. El mensaje *origen*, propuesto por la Concejala de Cultura fue prontamente visto por los habitantes, que respondieron gustosos a la propuesta de esta edil.

También se interpreta en ellos las transformaciones que acontecen en el pueblo: donde su fuente radica en las representaciones, aspiraciones, significados e intenciones declaradas que asignan los ciudadanos a las actividades culturales.

Jun se destaca por ser una pequeña población, donde lo educativo se viene desplegando a partir de la '*declaración de Internet como derecho del ciudadano*', pero que viene tomado rumbos alternativos para suplir otras carencias en esta misma dirección. De ahí la acogida a la propuesta educativa de los cursos de *principios de la informática*. Los ciudadanos reconocieron otras carencias y están solicitando diversificar estos servicios.

6) Argumentaciones tema: Barrios, viviendas, infraestructura, opiniones de los niños. Se agruparon los mensajes relacionados con las infraestructuras. De la misma manera, que en el caso anterior, no se hizo un tratamiento independiente. La alta frecuencia en estos mensajes (23 de adultos y 10 de niños), reflejaron las necesidades para las reformas urbanas y solicitaron al Ayuntamiento su atención.

Los mensajes acerca de los *barrios nuevos*, tuvieron amplias argumentaciones, tanto por parte de los proponentes como en las respuestas del TA. Los participantes describieron problemas personales.

Los mensajes relacionados con el título *un pueblo más moderno* (como los de los niños), representan las aspiraciones para mejorar las infraestructuras en el centro urbano. Dada la cercanía a Granada, los nuevos vecinos reflejaron sus aspiraciones de tener unas condiciones de hábitat similares a las que les ofrece esta capital. Lo que se trasluce, es una extrapolación a la vida del pueblo.

Cuadro 43. Relaciones argumentativas-3 Barrios, vivienda, parques, infraestructura

Mensajes	Argumentaciones	Tipo de Relación
<i>Barrios</i>		
Mensaje 1	<i>Origen:</i> Expresa solicitud personal.	P: Describe problemas personales A: Hace reclamos R: Holicitudes al Ayuntamiento. -Hace cadena de argumentos
Mensaje 2	RE: Responde al anterior TA. Manifiesta soluciones, hace compromiso.	P: responde y asume compromiso -Hace cadena de argumentos
Mensaje 3	RE: Responde la funcionario origen y solicita nueva información	P: responde al anterior y solicita nueva información.
<i>Vivienda</i>		
Mensaje 1	<i>Origen:</i> Solicitud al Ayuntamiento, viviendas de protección oficial	R: describe nuevas necesidades y hace solicitud al Ayuntamiento.
<i>Un pueblo más moderno</i>		
Mensaje 1	<i>Origen:</i> Solicita la modernización con nuevas infraestructuras: bares, piscinas, terracillas, etc.	R: Cadena de argumentos. Describe necesidades P: Hace nuevas solicitudes y sugerencias.
Mensaje 2	<i>Origen:</i> Solicita actividades para los jóvenes. Compara con los mayores	R: Hace solicitudes al Ayuntamiento
Mensaje 3	<i>Origen:</i> Se refiere a los impuestos para la modernización del pueblo. -Hace solicitudes para mejorar servicios - Advierte consecuencias de atraso.	R: explica acontecimientos y causas - cadena de argumentos P: Hace nuevas solicitudes y sugerencias.
Mensaje 4	<i>Origen:</i> Hace solicitudes para nuevas actividades.	R: hace solicitudes al Ayuntamiento
Mensaje 5	<i>Origen:</i> Sugiere nuevas actividades	R: Hace solicitudes al Ayuntamiento
Mensaje 6	<i>Origen:</i> Advierte falta de infraestructuras. - Destaca la falta de una casa de la cultura	P: Hace solicitudes R: describe necesidades
<i>Mensajes de los niños</i>		
Mensaje 1	<i>Origen:</i> Solicita parques infantiles y juegos	P: Hace solicitudes
Mensaje 2	<i>Origen:</i> Solicita parques infantiles y juegos	P: Hace solicitudes
Mensaje 3	<i>Origen</i> Solicita cine	P: Hace solicitudes
Mensaje 3	<i>Origen</i> Solicita cine y parque	P: Hace solicitudes
Mensaje 4	<i>Origen:</i> Solicita arreglo parque. Instalaciones deportivas	P: Hace solicitudes R: describe necesidades
Mensaje 5	<i>Origen:</i> Solicita mas instalaciones deportivas y mejoras en su barrio	P: Hace solicitudes
Mensaje 6	RE: Responde a 4. destaca nuevamente las mismas intenciones del proponente	P: Hace solicitudes
Mensaje 7	<i>Origen</i> Solicita cine	P: Hace solicitudes
Mensaje 8	<i>Origen:</i> Presenta necesidades de su barrio: parque y piscina.	P: Hace solicitudes
Mensaje 9	<i>Origen:</i> Sitios para recreación e instalaciones deportivas	P: Hace solicitudes
Mensaje10	<i>Origen:</i> Instalaciones recreativas	P: Hace solicitudes
<i>Zonas verdes y parques</i>		

<i>Mensajes</i>	<i>Argumentaciones</i>	<i>Tipo de Relación</i>
Mensaje 1	<i>Origen:</i> Hace sugerencias a otros y al Ayuntamiento sobre vivienda para jóvenes	R: Describe necesidades P: Hace solicitudes
Mensaje 2	RE: Respalda propuesta del anterior. Critica a otros.	R: Describe necesidades
Mensaje 3	<i>Origen:</i> Sugiere mejoras para zonas recreativas y parques.	R: Hace sugerencias R: Explica acontecimientos y causas
Mensaje 4	RE: Responde al anterior. Advierte sobre descuido jardines, advertencias a la salud.	Cadena de argumentos.
Mensaje 5	RE: Responde al origen 3. Manifiesta acuerdo. Se opone al Ayuntamiento. Promesas no cumplidas.	R: Explica acontecimientos y causas Cadena de argumentos A: Se opone a las medidas del Ayuntamiento
Mensaje 6	RE: Responde una frase de apoyo al anterior. RE 5	R: Destaca problema Responde al anterior
Mensaje 6	RE: Advierte el estado del parque. Reclama al Ayuntamiento.	R: Explica acontecimientos Cadena de argumentos A: Se opone a las medidas del Ayuntamiento
Mensaje 7	<i>Origen:</i> Felicita al Ayuntamiento por actividades en el parque.	G: Hace reconocimientos al Ayuntamiento.
<i>Iglesia</i>		
Mensaje 1	<i>Origen:</i> Destaca el problema de la iglesia. Solicita información	R: Destaca problema P: Solicita información
Mensaje 2	<i>Origen:</i> Describe problema si no se toman medidas pertinentes	R: Advierte problemas
Mensaje 3	<i>Origen:</i> Advierte problemas futuros y hace sugerencias culturales	R: Advierte problemas P: Hace sugerencias
Mensaje 4	RE: Responde ampliando el anterior	P: Responde a otro explicando R: Amplía información
Mensaje 5	<i>Origen:</i> Hace sugerencias de reformas. Analiza el origen.	P: Hace nuevas propuestas P: Hace sugerencias y describe la situación.
Mensaje 6	RE: Respuesta del TA. Explica acciones para solucionar la problemática.	R: Describe y da explicaciones

Fuente: resultados en esta investigación

Respecto de las interacciones, los niños se centraron en propuestas individuales y manifestaron sus aspiraciones con respecto a un espacio recreativo. Los adultos presentaron posiciones individuales y expusieron también estas necesidades. Se presentó argumentación haciendo explicaciones. Se hicieron solicitudes al Ayuntamiento

Con la misma intención, fueron los argumentos sobre los *parques y las zonas verdes*. El crecimiento de la población va requiriendo nuevas infraestructuras y servicios, lo cual implica para el Ayuntamiento alternativas para la inversión.

Referente al arreglo de la *Iglesia*, los argumentos develaron una pronta solución por parte del Ayuntamiento.

g) Argumentaciones tema: *Motivaciones al Foro y otros mensajes*: De la misma manera que en los casos anteriores, se agruparon los mensajes que daban recomendaciones a todos los participantes.

Cuadro 44. Relaciones argumentativas-4

<i>Mensajes</i>	<i>Argumentaciones</i>	<i>Tipo de Relación</i>
<i>Motivaciones a participar en el Foro</i>		
Mensaje 1	<i>Origen:</i> estimula e intenta convencer a otros de la importancia de participar. Funcionario	G: Reconocimiento a la participación P: Comentario de apoyo y explicaciones Cadena de argumentos.
Mensaje 2	<i>Origen:</i> estimula e intenta convencer a otros de la importancia de participar. Funcionario	G: Reconocimiento a la participación Cadena de argumentos
Mensaje 3	<i>Origen:</i> estimula e intenta convencer a otros de la importancia de participar. Funcionario	G: Reconocimiento a la participación Cadena de argumentos P: Comentario de apoyo y explicaciones
Mensaje 4	<i>Origen:</i> estimula e intenta convencer a otros de la importancia de participar. Concejala	G: Reconocimiento a la participación Cadena de argumentos P: Comentario de apoyo y explicaciones
Mensaje 5	<i>Origen:</i> felicita la participación y hace sugerencia de mostrar los mensajes resumidos	G: Reconocimiento a la participación R: Hace sugerencias
<i>Mensajes para todos</i>		
Mensaje 1	<i>Origen:</i> Exhorta a todos hacia el cuidado de pueblo. -Critica a otros	R: Advierte necesidad R: Hace sugerencias
Mensaje 2	<i>Origen:</i> Estimula a otros sobre la ortografía	R: Advierte necesidad R: Hace sugerencias
Mensaje 3	<i>Origen:</i> Estimula a pensar sobre las prioridades en el pueblo, dejando de lado las TIC. - Atención a la capacitación del pueblo	A: hace objeciones R: Hace sugerencias
<i>Mensajes informativos</i>		
Mensaje 1	<i>Origen:</i> del TA, solicita información valorativa a los ciudadanos	P: nuevas propuestas
Mensaje 2	<i>Origen:</i> del TA invita a los ciudadanos a una celebración	P: nuevas propuestas
Mensaje 3	<i>Origen:</i> Concejala de Educación: invita a una charla educativa.	P: nuevas propuestas
Mensaje 4	<i>Origen:</i> del TA, invita a participar. Partido político	P: nuevas propuestas

Fuente: resultados en esta investigación

Se destacó la participación de los funcionarios y Concejales del Ayuntamiento. Se identificó el compromiso con esta actividad ciudadana, ya que buscaron y contribuyeron a la motivación y la participación. Estos argumentos siguieron una secuencia lógica, mantuvieron una posición personal y no se presentó reconocimiento a otras aportaciones. Estos mensajes se convirtieron para los encargados del Ayuntamiento en un ‘tablón de anuncios’, quienes vieron en el *foro* una oportunidad de presentar mensajes a todos los ciudadanos.

Se destacaron por ser mensajes largos (con más de 5 líneas de texto), donde los participantes procuraron dar explicaciones lógicas y evidentes. El TA, invitó a los ciudadanos a participar en asuntos relacionados con la política. En estos mensajes se destacaron los argumentos que hacían nuevas proposiciones.

9.5 MOMENTOS DE LA TRIANGULACIÓN.

La construcción de esta triangulación aportó luces para interpretar los acontecimientos en torno a la *participación ciudadana*.

Las posibilidades de integración de documentos, que ofrece el Atlas.ti, permitió a la investigadora generar criterios para interpretar los significados que asignaban a la situación de Jun las personas entrevistadas. Los soportes fueron los datos emanados del diario de campo, documentos de esta investigación y los que le proveyeron el Ayuntamiento (Ver Anexo 12).

Las entrevistas más destacadas a lo largo de los dos años de permanencia de la investigadora con la comunidad de Jun, fueron: al Teniente-Alcalde: dos entrevistas; a la Concejala de educación: dos entrevistas, al Agente de Promoción y Desarrollo una entrevista (Ver Anexos 3 y 4).

En el *diario de campo* se anotaron las experiencias en este periodo, las impresiones y significados, tanto de la investigadora como de habitantes entrevistados, funcionarios y todas las demás personas que en todo este transcurso manifestaron sus intenciones e

interpretaciones. Retomando los indicadores mencionados a lo largo de estos resultados (y emanados del Atlas.ti), se presentan las siguientes interpretaciones:

a) *Un pueblo con transformaciones*: Toda la manifestación ciudadana en el foro, fue una voz en torno al cambio de las condiciones de hábitat inmediatas.

La historia de Jun muestra cómo este pueblo está lleno de dinamismo y cambio; condiciones que se traducen en un crecimiento acelerado, ante el cual no todas las medidas gubernativas llegan a dar respuesta a las nuevas problemáticas y necesidades que se generan.

Según el Agente de Desarrollo y Promoción (ADP) (Ver Anexo 4), Jun pasó de ser un asentamiento con condiciones semi-urbanas, tradicionales y con pocas actividades comerciales y de agricultura, a ser un pueblo con una alta oferta de vivienda, donde el Ayuntamiento procura dotar a la población, no sólo de las condiciones básicas para la vivienda, sino con la intención de convertirla en un polo de desarrollo basado en la Sociedad de la Información. Según el Teniente-Alcalde (TA):

Estamos pensando cada día; cada día queremos nuevos proyectos. Un sueño que fue un día, se va convirtiendo en un proceso que va cambiando....

Las características de este crecimiento, según las apreciaciones de la investigadora, tienen tres causantes principales:

La primera: el desarrollo urbanístico procurado por la cercanía con Granada, ha favorecido la tendencia de trabajadores granadinos a adquirir su residencia en Jun y ver este pueblo como ‘dormitorio’ (palabras de ADP). Las condiciones de los precios de las viviendas, permiten a estos nuevos moradores construir sus casas con comodidades y a precios moderados.

...los precios de las viviendas, su corto trayecto a Granada y las condiciones de seguridad y tranquilidad, propias de este tipo de municipios vienen convirtiendo a JUN en un lugar atractivo para vivir. Con esta intención, se encuentran hoy personas empleadas y que desempeñan sus ocupaciones en Granada pero que habitan en JUN. Hay la tendencia de ver este pueblo como ‘dormitorio’, como ya se ha comentado anteriormente, por las cercanías de Granada y las condiciones de los precios de las viviendas. Son dos los barrios que se caracterizan por este tipo de habitantes, los Morquiles y las Camelias, donde se encuentran las casas más acomodadas y vistosas.

El Ayuntamiento, requiere proveer las condiciones básicas, como: servicios públicos y adecuación de los terrenos para las nuevas urbanizaciones, las que requieren condiciones óptimas; aunque hay ocasiones en que éstas se han visto limitadas por los presupuestos del Ayuntamiento, pero que para los nuevos habitantes estas carencias adquieren otro sentido. Continúa el ADP:

“según datos del Ayuntamiento, en el año 2003 se registraron setenta y cuatro (74) licencias de construcción, pero en promedio cada una de las licencias construye tres casas de habitación A la pregunta del número de los habitantes, el funcionario del Ayuntamiento presentó la siguiente relación: En 1991 eran 800 habitantes, ya para el 2000, 1.600 habitantes y actualmente en el 2004 somos 2.404. Lo que está implicando un crecimiento de 800 habitantes por año. Sin embargo, no se puede considerar que este incremento poblacional sea consecuencia del programa de las Nuevas Tecnologías que se viene desarrollando desde hace cinco años, sino el atractivo de la vivienda, aportados por los funcionarios quienes afirmaron que éstos eran los datos mas recientes registrados Lo que implican 210 viviendas en el año”.

La segunda: el establecimiento de las canteras y de las fábricas de cerámica, que se han convertido en atractivo, para algunos, por las ofertas de trabajo. Se genera así, una población de operarios que habitan con sus familias en este pueblo.

El establecimiento de dos fábricas de producción de cerámica, base de la segunda etapa, por las condiciones de trabajo que allí se ofrecían, permitió que los empleados se establecieran con sus familias en JUN. Del número de comercios, no hay datos actualizados; sin embargo, el comentario de los funcionarios (109 se registraban en el 2002), afirmaban que dada la cercanía del pueblo a Granada, las personas de JUN prefieren realizar sus compras en el centro de la ciudad, por esta razón no se incrementan las tiendas de alimentos, ropa y similares.

La tercera: para el Teniente-Alcalde (TA): “Jun es un pueblo que no se conocía y ahora se hacen construcciones a partir de esta innovación tecnológica. La gente llega a Jun, unos, porque van a tener conexión gratis; otros, por los procesos que se están haciendo; otros, por empresas que vienen preguntando por los que se encargan de la plataforma logística”. Así, el desarrollo tecnológico del pueblo se viene convirtiendo para unos pocos, en un atractivo.

La Sociedad de la Información se ha convertido en el programa bandera para el desarrollo de Jun. Según el TA:

Hemos pasado así de ser un Municipio que se dedicaba solamente a la producción de cerámica a ser pioneros en la sociedad del conocimiento, con las nuevas estructuras de este tipo de sociedad

b) *Un pueblo con contradicciones:* La principal contradicción reside en el interior de este pueblo, en las relaciones que se mantienen entre sus habitantes. De acuerdo con las descripciones relatadas por el ADP:

“Hay dos tipos de vecinos como consecuencia: los tradicionales o sea, quiénes han trabajado desde varios decenios en las fábricas y canteras de JUN y los pequeños comerciantes. Por otra parte, las personas que llevan más de veinte años viviendo en Jun y los que son originarios de esta población, no llegan a doscientas personas (200), dan una respuesta más dinámica a las propuestas del Ayuntamiento; participan en programas, desarrollan actividades recreativas, artísticas, deportivas; proponen labores y están atentos a las innovaciones que sobre las nuevas tecnologías vienen implementando el gobierno local.

El segundo tipo, son los nuevos habitantes que vienen en condiciones de mantener su residencia, pero sus actividades económicas se encuentran fuera de Jun y son quienes exigen más condiciones para su hábitat. Son, personas que no se sienten comprometidas con JUN, de hecho se consideran pertenecientes al pueblo en el que han nacido o de otra parte, siguen siendo ciudadanos de Granada; razón por la cual los programas del Ayuntamiento no les dan importancia y por ende, no asumen compromisos ni participación con las actividades que se propongan”.

De tal manera, coexisten dos representaciones de la realidad, que se traducen en dos tipos de solicitudes al Ayuntamiento. Según anotaciones en el *diario de campo*: están quienes se manifiestan sólo para buscar la solución a sus problemas básicos, como la calidad del agua, el arreglo de las calles y otros problemas. Pero estas personas son vistas, por quienes habitan en el casco urbano, como diferentes, que han irrumpido en los espacios tradicionales (Ver Anexo 12).

También en diario de campo se encuentran estas anotaciones como: *“realmente lo que veo es una gran diferencia cultural entre estas dos comunidades”*. Las personas de los barrios nuevos, como dice una señora: *‘hemos comprado nuestras casas en los barrios nuevos, somos personas que hemos estudiado en Universidades. Hay diferencias culturales marcadas’*. Significan dos tradiciones y dos culturas que tienen sus manifestaciones en los hechos de la vida diaria y en los planteamientos que se le hacen al Ayuntamiento. Esta situación también ha sido claramente explícita en el *foro*.

Pero un hecho relevante, visto en los resultados del *foro*, es cómo la participación de estas dos comunidades ha sido similar (según los datos que arrojaron los indicadores participaron 69 de los nuevos habitantes y 77 del casco antiguo). Pero esta condición, no sólo ha sido propiciada por esta actividad participativa, sino que es el Ayuntamiento con su política orientada a la Sociedad de la Información, la que viene procurando la integración de sus ciudadanos.

Todas las actividades teledemocráticas, mostraron estas condiciones de participación igualitaria, como *el día de las votaciones electrónicas*, con 500 participantes. La actividad más importante ha sido los cursos de *capacitación*. Los registros indican que a lo largo de los años, los habitantes se vienen interesando en ellos. Se requiere una nueva disposición del Ayuntamiento, para promover a través de las TIC, un programa educativo y cultural que integre a esta comunidad.

c) *Transformaciones culturales*: Esta transformación se ha centrado en la intención educativa, originada por la Sociedad de la Información, que se busca desarrollar en este pueblo (se puede revisar nuevamente la *Etapa I*, donde están estos datos).

Según el Teniente-Alcalde:

“Enseñar Internet es lo primero que se hace, luego se cogen grupos y se forman directamente y van avanzando por su propia cuenta, como es el grupo de mujeres que están construyendo su propia página web, se van haciendo los cursos que la gente va necesitando; tenemos 30 cursos diferentes y se empieza con el plan formativo, pero la formación empieza por las directivas, el primero es el Alcalde, porque si el no se cree la sociedad de la información, entonces como la van a creer los demás. El alcalde es un agente dinamizador de la zona y se encarga de que todos participen y vayan a la red”. Continúa el TA: “la SI en Jun, actúa no solamente como un modelo de desarrollo económico, sino como modelo de desarrollo personal. Le doy un ejemplo claro María Isabel Linares, una mujer que no sabía leer y escribir y ahora se comunica normalmente a través de Internet con personas de otros lugares y emplea el teclado del ordenador, empezó a leer y a escribir con programas sencillos desarrollados por la informática, con la motivación y la sorpresa de poderse comunicar con personas de otras partes del mundo”.

Se ha ido de lo más simple a lo más complejo, en un proceso basado en gestiones y en una continua actividad diaria. Se puede afirmar, como lo interpreta la Ingeniera:

“Tuvimos que enseñar la Internet como una primera etapa de trabajo en Jun. Inicialmente abrieron el aula donde se impartieron los cursos a las personas de todas

las edades (de 7 a 77) años. De 25 a 30 horas de iniciación a la informática y luego a la Internet. Luego no todas las personas no tienen ordenadores en su casa, entonces desde el aula se les da acceso a Internet y consultas que necesiten. Están acreditados con un carné. Han tenido que especializar los cursos de acuerdo con las necesidades de cada grupo de la población; así, para esta gente mayor se les ha enseñado a mecanografiar con un ordenador y han iniciado a distinguir las letras en un ordenador”.

De esta manera, el acceso a los programas de capacitación en informática, vienen generando una nueva conciencia en los ciudadanos, quienes unánimemente están satisfechos con la capacitación y reclaman más actividades en torno a esta intención cultural. Ejemplos retomados de los mensajes en el foro son éstos:

- *¡Alfabetización ya!*
- *Debido al éxito que están teniendo los cursos de informática tanto de niños como de adultos, creo que sería bueno crear más tipos de cursos, que exista variedad, porque los alumnos los están demandando y les gustaría hacer más.*
- *Me gustaría hacer algún curso de inglés para adultos. Sería esto posible?*
- *Los cursos de informática son muy positivos para actualizarnos en las nuevas tecnologías. Os animo a que convoqueis más cursos avanzados, pero eso sí ¡¡ que funcionen todos los ordenadores!!!*

Jun es un pueblo donde la conciencia por el desarrollo cultural está viva; ha devenido un lenguaje común, que empiezan a hablar concejales y habitantes; es un factor unificante. Sin embargo, aparece otra contradicción: el colegio de Jun adolece de condiciones propicias.

d) Un pueblo con nueva imagen: Jun ha pasado de ser un pueblo en el anonimato, a tener hoy un reconocimiento internacional, como lo anota la Concejala de Educación:

Considero que las nuevas tecnologías han sido el programa bandera del Ayuntamiento, que no hay que dejar a un lado. Es el que ha permitido a Jun salir del anonimato.

Todas sus acciones y proyectos³⁸, tienen resonancia nacional y muchas veces internacional. Como menciona el ADP:

“Se ha presentado un despliegue periodístico en JUN, con la intervención de medios como la televisión nacional y regional, periódicos, revistas, entre otros. Periodistas en busca de la noticia que vienen de la Provincia de Andalucía y de medios a nivel nacional. En ocasiones estas actividades del periodismo, llenan más de camarógrafos, reporteros y periodistas, que de la misma presencia de los ciudadanos. Como es el caso de los Plenos que se transmiten simultáneamente por Internet, en ocasiones como

³⁸ se anotan más específicamente, en la siguiente dimensión.

el Pleno que se realizó con los niños y especialmente este agobio se notó el día, de las votaciones electrónicas”.

En relación con esto, se anotó en el *diario de campo*: “Me llevé la impresión de que los habitantes están interpretando que hay dos imágenes en Jun: la que se muestra al exterior y la que persiste en su interior. Jun se ha vuelto un pueblo para mostrar con este asunto de las TIC: los periodistas están atentos a cualquier actividad, televisión, fotógrafos y demás. Pero existe la segunda cara la de los vecinos, a quienes no les interesa esta publicidad. Posteriormente, los funcionarios del Ayuntamiento manifestaron que las personas en Jun ya están acostumbradas a la presencia de este periodismo e imagen publicitaria. Que vienen muchas personas a hacer entrevistas y con cuestionarios, y que los habitantes ya no quieren saber de ellos” (Ver Anexo 12).

Esta actividad publicitaria viene teniendo otras consecuencias *positivas*, en cuanto a la mirada de otros lugares, ciudades y países, que ven a Jun lugar de progreso.

e) *Los colores políticos en Jun*: El partido político del Ayuntamiento es el PSOE³⁹. Esta corriente política está asociada con el lugar de vivienda del alcalde en el casco urbano; o sea que los moradores de esta zona, han asumido esta línea política y han generado sentimientos de filiación con la propuesta política del Alcalde y lo respaldan en todas sus acciones. Estas identificaciones, a juicio de la investigadora, producen manifestaciones en el *foro*, como los siguientes:

- Felisidade para el srº Alcalde y toda la corporación por el esfuerzo que han hecho para conseguir todo lo del agua ,a pesar de las zancadillas de la oposición y algunos mas pero el final es lo que cuenta, y para mi y creo que para muchos tambien hay un equipo de gobierno. DE CHAPÖ

- que la oposición y algunos mas les están poniendo sigan como ban porque la horradad de las personas está por encima de todo.Y TODO EL EQUIPO DE GOBIERNO POR FORMADO POR LOS 7MIEMBROS DEL PSOE

Pero un hecho es que estos nuevos habitantes no generan *sentimientos de pertenencia* al pueblo, no manifestando ánimo de asociarse en compromisos mutuos. Pero nuevamente, es la promoción educativa próxima a la SI, sin olvidar los aspectos locales, la que puede generar una conciencia ciudadana de compromiso reconociendo una democracia

³⁹ Partido Socialista Obrero Español

participativa, donde subsistan diferentes entes políticos, con debates y formas diversas de concebir la realidad política. Todo ello es posible dentro de una convivencia en pro del bien común.