El uso de correo electrónico entre los parlamentarios españoles y ciudadanos comunes (1999-2001)

POR **JOSÉ LUIS DADER**

El contacto por e-mail entre ciudadanos y representantes políticos es una opción sencilla y evidente de la nueva comunicación. Este artículo describe una experiencia sobre el nivel de respuestas de los parlamentarios españoles (1999 y 2001) a la petición de información, y analiza los comentarios de éstos sobre sus contactos por correo electrónico con ciudadanos y sus impresiones acerca de esta modalidad de cibercomunicación política. Los principales resultados de la investigación son interpretados en el marco de la democracia deliberativa y sus posibles aplicaciones futuras.

(01)

Ciberdemocracia, democracia electrónica, democracia continua o interpelativa

A Thomas Jefferson le hubiera encantado ver Internet. Su visión utópica de una democracia basada en reuniones vecinales y participación popular directa está a punto de ser realidad.
Dick Morris (1999:27)

Fundación Telefónica

Telefónica

Los términos de *teledemocracia, democracia electrónica, política virtual, netdemocracia o ciberdemocracia* (cfr. por ejemplo: Arterton, 1987; Grossman, 1995; Holmes, 1997; Davis, 1999; Tsagarousianou y otros, 1998) han ido apareciendo en los estudios de ciencia y comunicación política de los últimos años para designar la transformación que las Nuevas Tecnologías, y en especial Internet, podrían estar provocando en las democracias contemporáneas.

Dichas expresiones aluden, ante todo, al cambio material de las condiciones externas de la comunicación política. Pero no suelen insistir con igual nitidez en la posible transformación de fondo de la naturaleza de la comunicación política de una democracia. Si la comunicación política que hoy conocemos en las democracias representativas o parlamentarias sólo variara con las Nuevas Tecnologías en algunos aspectos formales, las nuevas etiquetas tendrían un interés superficial y un valor muy secundario para el perfeccionamiento de la democracia.

El concepto de *democracia continua,* propuesto por Rodòta (1997) y en cierta medida anticipado como *viable democracy* por Margolis (1979), plantea, sin embargo, un cambio real de paradigma. Frente a la tradicional democracia delegada y con protagonismo casi exclusivo de las élites y las instituciones, el concepto de *democracia continua* apela a la superación de un sistema de comunicación *vertical* y una interacción política *intermitente* entre ciudadanos y élites políticas. Este otro tipo de democracia requeriría la ampliación de las hasta ahora escasas y encorsetadas vías de relación directa entre gobernados y gobernantes. Los periodistas y medios de comunicación ya no serían los únicos capaces de filtrar la información sobre los asuntos públicos y de fijar las condiciones del diálogo en el espacio público. La *democracia de espectadores* característica de la *videodemocracia* o *democracia centrada en los medios* (Sartori, 1997; Swanson, 1995; Postman, 1985; Manheim, 1976) debería quedar superada. Y en su lugar, esa nueva comunicación política reflejaría un diálogo efectivo de los ciudadanos entre sí y de ellos mismos con sus instituciones y dirigentes. Mediante el acceso e inspección directos de la documentación administrativa, el envío de mensajes y reclamaciones a líderes políticos y responsables de la Administración y el diálogo plural en múltiples plataformas de contacto, los ciudadanos corrientes podrían experimentar una sensación de acceso informativo, control público y participación personal en la gestión y debate cotidianos de los asuntos públicos.

La práctica de una democracia de tal naturaleza sólo empieza a vislumbrarse tras las innovaciones materiales catalogadas de *ciberdemocracia* o *democracia electrónica*. En ese sentido, *ciberdemocracia* y *democracia continua* podrían idealmente fusionarse como los términos complementarios que describieran la forma y el fondo de un nuevo entorno de comunicación política democrática. Pero para generar tal grado de correspondencia entre condiciones materiales y transformaciones sustanciales es preciso que las nuevas prácticas de comunicación global e interactiva sean algo más que una posibilidad ocasional o una opción minoritaria.

Los diagnósticos hasta ahora emitidos sobre el uso ciudadano de esos nuevos instrumentos de participación política resultan más bien escépticos o pesimistas (Davis, 1999; Mazzoleni, 2001). Pero frente a las expectativas quizá exageradas de una práctica radical de *democracia electrónica,* quizá cabe asumir una perspectiva más realista de transformación intermedia. En ese sentido he propuesto en un trabajo anterior (Dader, 2001) el término de *democracia*

Fundación Telefónica
Telefónica

replicante o *interpelativa*. Con esa denominación se describiría una situación en la que, si bien los ideales de una democracia participativa plena no parece que vayan a colmarse con las Nuevas Tecnologías, cabría al menos una implicación mucho más eficaz y cercana por parte de un sector del *público atento.* Los grados de desarrollo de esa capacidad de réplica o interpelación van a variar mucho de unos contextos a otros y según el grado de voluntad práctica de diversos colectivos. Por ello es de interés describir y analizar casos concretos de tal utilización de los nuevos instrumentos de acceso y diálogo electrónicos. Desde esa óptica se presenta el caso siguiente de comunicación virtual entre ciudadanía y parlamentarios políticos en España.

Diálogo ciudadano por e-mail con diputados y senadores en España

En octubre de 1999, al final de la VI Legislatura de la joven democracia parlamentaria española, el autor de este artículo decidió medir empíricamente el número de diputados y senadores que hacían pública una dirección individual de correo electrónico para el contacto abierto con los ciudadanos. Asimismo, decidió medir el grado real de respuesta de dichos parlamentarios a un simulado ciudadano de a pie, mediante un mensaje de consulta elemental enviado a todos los parlamentarios que a través de la página *web* de sus respectivas cámaras informaban de esa dirección electrónica de contacto. Los resultados de aquella experiencia fueron mantenidos en secreto con el objeto de realizar posteriormente, en 2001, una medición idéntica con los parlamentarios de la VII Legislatura (02). Se trataba de comprobar así la evolución producida en la oferta de contacto y en accesibilidad electrónica real de los parlamentarios ante los ciudadanos, en un momento crítico de la expansión de esta nueva vía de diálogo entre representantes y representados. Los principales resultados de ambas experiencias han sido ya presentados en otro trabajo académico (Dader, 2001), por lo que a continuación se ofrece sólo una síntesis de sus cuadros, junto con algunos otros no incluidas en esa presentación anterior (ver cuadros (01), (02), (03), (04), (05), (06), (07)):

A la vista de los anteriores cuadros y sintetizando otros resultados complementarios, parece interesante destacar los siguientes datos y conclusiones:

– Mientras en 1999 sólo el 46 por ciento de los parlamentarios españoles hacía pública una dirección de correo electrónico, en 2001 era el 75 por ciento del total. Al diferenciar por cámaras, el Senado ofrece cifras muy superiores en ambas mediciones: el 73 por ciento en 1999 y el 95 por ciento en 2001. Los resultados del Congreso, en cambio, eran el 27 por ciento en 1999 y el 60 por ciento en 2001 (cuadro 1, con porcentajes redondeados como en los restantes datos).

– Sin embargo, los porcentajes de parlamentarios que respondieron al mensaje del ciudadano simulado fueron muy inferiores en todos los casos. Poco más de un 6 por ciento del total de parlamentarios lo hizo en 1999 (con porcentajes muy similares en Congreso y Senado) y sólo uno de cada cinco parlamentarios en el año 2001 (23 por ciento del Congreso y 20 por ciento del Senado) (cuadro (01)).

– Una utilización efectiva tan inferior a la expectativa creada puede constituir un factor ?junto a

Fundación Telefónica
Telefónica

otros?, de desánimo para los ciudadanos a la hora de estimular esta vía de comunicación electrónica. En el Senado, la ostensible diferencia entre la casi totalidad que comunica su dirección y el mínimo número que responde realmente puede indicar además que no basta la dotación de medios para una democracia electrónica si luego los representantes carecen de la voluntad y actitud de ejercerla en la práctica.

– De los datos relativos a los partidos (cuadros (03) y (04)), parece lógico que el principal partido de la oposición sea el que muestra mayor atención a la comunicación con los ciudadanos (con la excepción de sus senadores en 1999): un 32 por ciento de todos sus parlamentarios en 2001 con un 10 por ciento de sus diputados y un 5 por ciento de sus senadores en 1999. El partido en el gobierno (PP) queda muy por debajo en ambas mediciones en 2001 (17 por ciento de todos sus parlamentarios) y con una situación intermedia respecto a las cifras de su principal oponente en 1999 (5 por ciento de sus diputados y 6 por ciento de sus senadores). Llama la atención el desequilibrio entre los diputados y senadores del tercer partido en número de parlamentarios (CIU), con una diferencia muy acusada en el año 2001entre sus diputados (41 por ciento de sus 15 miembros responden) y sus senadores (sólo uno de sus 10 representantes, el 9 por ciento). Finalmente, sorprende que las pequeñas formaciones muestren una sensibilidad casi nula en este terreno, cuando son los grupos que mejor podrían paliar por esta vía su escasez de otros recursos para el contacto directo con los electores. Una explicación para su mínima respuesta podría estribar en que su escasez de compañeros y de asistencias en el trabajo parlamentario les impide también atender mejor las consultas de los ciudadanos comunes.

– En la distribución por sexos (cuadro (02)) resulta muy peculiar la diferente tendencia observada entre las parlamentarias. En 1999 fue insignificante el número de ellas que respondieron: el 2,2 por ciento y el 2,5 por ciento del total de diputadas y senadoras, frente al 8,1 por ciento y 6,7 por ciento de los parlamentarios varones. Sin embargo, en 2001 las mujeres han sobrepasado con claridad a los hombres en el porcentaje de respuestas: el 28 por ciento de las diputadas y el 29 por ciento de las senadoras frente al 21 por ciento y el 17 por ciento, respectivamente, de los hombres. La distribución anterior puede interpretarse como un cambio rápido entre las parlamentarias, desde una incorporación más tardía a las Nuevas Tecnologías ?en línea con las mujeres en general?, hasta un mayor interés y predisposición a usarlas para el contacto interpersonal, una vez que se han familiarizado con ellas.

– En una redistribución complementaria de los datos de 2001 según sexo se aprecia una diferencia notable en función de la subdivisión entre las once provincias con mayor número de escaños (las más pobladas) y el resto: en el caso de las mujeres las respuestas en ocho de esas once provincias oscilan entre el 33 y el 50 por ciento de las diputadas y senadoras de dichas zonas, lo que significa más de diez puntos porcentuales por encima del promedio global femenino (28 por ciento). Ello puede interpretarse como una radical diferencia entre las parlamentarias pertenecientes a áreas de mayor concentración urbana (con mayor desarrollo) y las pertenecientes a áreas rurales o de menor concentración. Estas últimas estarían mucho menos familiarizadas con las Nuevas Tecnologías. En el caso de los hombres, por el contrario, se aprecia una distribución mucho más homogénea.

– El aspecto generacional es otro que ofrece una clara y lógica tendencia (medido sólo en los

Fundación Telefónica
Telefónica

datos de 2001). Se trata aquí de la correlación entre juventud y mayor índice de respuestas, si bien en el caso del Senado el grupo de los nacidos a partir de 1970 rompe excepcionalmente esa tendencia. Sin embargo, el escaso número de este grupo (sólo siete personas) resta consistencia a esta excepción.

– El factor de la distribución geográfica (cuadros (05) y (06), y sólo cuantificado para el año 2001) presenta un total de diez provincias o circunscripciones de absoluto silencio o ninguna respuesta. Corresponden en general a zonas rurales, de menor desarrollo socioeconómico y menor densidad de población. Pero tanto en este grupo como, a la inversa, en el cuadro de las provincias con mayor índice de respuestas han existido algunas excepciones que no permiten establecer una inequívoca correlación o asociación entre zonas rurales, despobladas o menos desarrolladas y menor respuesta parlamentaria.

– Al reagrupar los datos por Comunidades Autónomas, se observa no obstante con mayor claridad una asociación entre regiones más despobladas y retrasadas y menor índice de respuestas parlamentarias y, a la inversa, mayor nivel de respuestas de los representantes de las zonas más populosas y económicamente dinámicas. El País Vasco, con sólo un 15 por ciento de sus representantes respondiendo al mensaje enviado en 2001, se sitúa como la penúltima región en esta clasificación y como excepción descollante en la asociación comentada entre menor desarrollo o densidad de población y carencia de respuestas. La incidencia del terrorismo en esta autonomía podría explicar una mayor reticencia de sus parlamentarios a responder a un ciudadano desconocido. No obstante, una de sus provincias (Guipúzcoa) rompe la homogeneidad de esta tendencia, al estar entre las circunscripciones con mayor índice de respuestas (40 por ciento). Otra comunidad que rompe las tendencias apuntadas es Baleares, que a pesar de situarse a la cabeza del desarrollo socioeconómico y la densidad de población, figura entre las de menor índice de respuestas.

– Finalmente, una cuestión de la peculiaridad de la elección de los miembros del Senado ha permitido medir un aspecto de las posibles diferencias de actitud hacia los ciudadanos. El Senado español constaba en 2001 ?en el momento de la medición? de 208 miembros elegidos por sufragio universal y 50 designados directamente por las asambleas regionales de sus comunidades. Resultó que, mientras el 23 por ciento de los electos respondieron, sólo lo hizo el 8 por ciento de los designados sin votación popular. Ello apunta a una menor atención al público cuando la elección no depende directamente de la relación con los ciudadanos. En ese sentido, la utilización de listas cerradas y confeccionadas por la dirección burocrática de los partidos en el sistema electoral español podría afectar también al escaso nivel de respuestas vislumbrado con esta experiencia. Posiblemente, un sistema electoral con mayor dependencia individual del respaldo del público implicaría una actitud de mayor preocupación por el contacto electrónico con los electores.

Los parlamentarios españoles ante la comunicación electrónica

La medición anterior fue complementada con un análisis cualitativo de los comentarios que los parlamentarios de 2001 pudieran manifestar respecto a sus contactos por correo electrónico

Fundación Telefónica
Telefónica

con los ciudadanos de a pie. Con este objetivo, el autor de este estudio remitió un nuevo mensaje electrónico a los 132 diputados y senadores que a finales de 2001 le habían respondido, revelando en este momento su identidad y explicando el motivo de su investigación. El nuevo mensaje incluía un cuestionario estructurado de preguntas abiertas y cerradas sobre las circunstancias, contenido, expectativas y problemas advertidos por dichos parlamentarios en sus *cibercontactos* con los ciudadanos. Sólo 28 parlamentarios respondieron a este cuestionario y si bien es evidente que este pequeño grupo de legisladores constituye un colectivo más entusiasta y favorable que el resto de sus compañeros de actividad política (03), sus explicaciones y expectativas aportan elementos muy útiles para calibrar la situación real y sus posibles proyecciones en el entorno de la *cibercomunicación* parlamentaria.

El nuevo cuestionario pretendía medir, en primer lugar, el volumen de mensajes que los parlamentarios declaran recibir de ciudadanos comunes, en comparación con los que les llegan de grupos organizados, instituciones o empresas comerciales. A la pregunta de cuántos mensajes de individuos particulares habían recibido la semana anterior, el rango resultante fue de 0 a 30, siendo lo más habitual entre 2 y 3 mensajes. Preguntados por una estimación del promedio semanal a lo largo del último año, ofrecieron un rango de entre 1 y 20, con una mayoría de 3 o 4 mensajes semanales. Algunos declararon haber recibido un total de entre 5 y 10 en todo el año. Sólo algunos declararon recibir un promedio de entre 8 y 15 mensajes semanales de ciudadanos comunes.

El volumen total de mensajes recibidos por algunos diputados o senadores alcanza, sin embargo, hasta los 1.500 correos electrónicos, sobre todo en momentos de campañas organizadas por grupos de presión o cuando se producen avalanchas masivas de anuncios comerciales. A la pregunta sobre el total recibido la semana anterior, las respuestas oscilaron entre un mínimo de 12 y un máximo de 600, siendo mayoría los situados entre 70 y 100. El cálculo del promedio semanal de todo el año mostró una oscilación entre un mínimo de 10 y un máximo de 300 mensajes.

Estos datos reflejan un número muy escaso de contactos electrónicos solicitados por ciudadanos individuales, aunque el volumen remitido por colectivos organizados (además de los puramente comerciales o de contactos institucionales) empieza a provocar un problema de saturación y dificultad de atender personalizadamente a los ciudadanos, en caso de que más personas corrientes se decidieran a contactar con ellos. A la pregunta de cómo estiman el nivel actual de mensajes remitidos por ciudadanos individuales, la mayoría de las respuestas eligen la opción de «bastante escaso» y algunos otros optan por «nulo o casi nulo». Sólo tres parlamentarios lo consideraban «moderado» y dos, «bastante abundante». La débil demanda ciudadana parece lógico atribuirla a la falta de tradición y débil percepción de la ciudadanía de esta posibilidad. Un parlamentario en concreto decía que «recibo más escritos por correo normal que por correo electrónico y creo que ello es debido a que los interlocutores carecen o desconocen este sistema de comunicación». Pero a la falta de costumbre o disponibilidad de equipamiento informático, habría quizá que añadir en el futuro el desinterés y la apatía ciudadana si los pocos que tímidamente fueran utilizando esta opción comprobaran que sus mensajes no son respondidos. Por ello puede resultar decisiva la carencia de asistentes para atender los mensajes recibidos (además del fomento entre los parlamentarios de una mayor predisposición a responder).
Por otra parte, la mención de recepción masiva de mensajes con ocasión de ciertas

Fundación Telefónica
Telefónica

movilizaciones organizadas (sobre «tarifa plana», afectados por un proyecto legislativo, etc.) abre una discusión interesante sobre las diferencias entre «ciudadanos de a pie» y «miembros de colectivos organizados»: estos últimos no suelen pretender una respuesta individual y su acción intenta o bien una llamada de atención que reoriente las prioridades políticas de un partido, o bien una «represalia electrónica» (con colapso del buzón parlamentario, etc.) como acto de protesta. Pero, sin olvidar la importancia de la atención individualizada a los ciudadanos particulares, todo el conjunto de representantes de colectivos organizados o los miembros de éstos cuando actúan en acciones coordinadas sí parecen estar generando, en el caso español, unas cifras de contacto con los parlamentarios muy superiores a las del primer grupo.

En cualquier caso, el futuro de la *ciberdemocracia* en su versión de mensajes electrónicos individuales aparece claramente en una encrucijada, a la vista de las repuestas de los parlamentarios encuestados: todos los que responden, salvo tres, declaran que la comunicación de los ciudadanos con sus parlamentarios debiera incrementarse respecto al nivel hasta ahora alcanzado. Pero tanto una parte de quienes opinan así, como los tres que consideran que el actual ritmo excede sus posibilidades o ha alcanzado un punto que no debiera incrementarse, mencionan las dificultades que ya padecen para atender debidamente a las respuestas solicitadas por todo tipo de interlocutores. La carencia de asistentes en sus oficinas para leer y responder debidamente a las diversas cartas recibidas es una de las quejas más mencionadas como obstáculo al incremento de la comunicación electrónica con los electores. Alguno comenta que la simple petición de personal adscrito a esta tarea sería contemplada por la opinión pública como un gasto inaceptable, pero entienden que sin este apoyo será imposible que los diputados y senadores puedan afrontar una mayor demanda de contacto ciudadano. Un diputado señala: «Cuando aumente la democrática costumbre de escribir a los diputados no sé cómo vamos a poder atenderlos» y otro llega a quejarse de que «nuestra infraestructura es lamentable» (04).

Por otra parte, la mayoría de estos parlamentarios respalda la idea de que todos los diputados y senadores debieran hacer pública en las páginas oficiales del Congreso y el Senado una dirección de contacto electrónico, incentivándose interna y externamente la utilización de este instrumento comunicativo. Una cuarta parte de estos encuestados opina que la decisión de tal publicidad debiera ser una opción personal. El resto acepta que el hacerla pública fuera incluso obligatorio. Algunos llegan a reclamar que fuera también obligatorio mantener abierta una página *web* individual. Parece lógico que entre el pequeño número de legisladores que han respondido al cuestionario más extenso predomine la actitud de máxima publicidad y fomento de uso del contacto electrónico. Sin embargo, a la vista del total de parlamentarios que sigue sin hacer pública una dirección (un 40 por ciento de los diputados y un 5 por ciento de los senadores en la medición de otoño de 2001) y el alto número restante que la tienen pero no respondieron, parece ser muy amplia todavía la reticencia a facilitar el contacto popular a través de los nuevos instrumentos.

En cuanto a las temáticas que en el último año han suscitado un mayor número de consultas individuales atendidas por los respondientes, éstas muestran una lógica diversidad con tendencia a primar asuntos de preocupación individual en los que el ciudadano solicita información o ayuda para gestiones ante departamentos concretos de la Administración. En el abanico de interpelaciones por asuntos políticos generales destacan los relacionados con Internet (lo que sin duda muestra que el sector más evolucionado en el uso de las Nuevas

Fundación Telefónica
Telefónica

Tecnologías es el que primero está descubriendo las posibilidades de comunicación política de estas herramientas).

El motivo de dirigirse a un parlamentario concreto no suele ser especificado. En opinión de estos parlamentarios, queda en un segundo plano el proceder de la misma circunscripción electoral o ser votante del mismo partido (una minoría expresa este tipo de razones). La identidad más conocida de algunos parlamentarios o la percepción de su dedicación a unas temáticas específicas parecen ser las motivaciones de la elección del contacto. De hecho, uno de los parlamentarios comenta que mientras las llamadas telefónicas y cartas postales que recibe sí suelen proceder de su circunscripción electoral, los mensajes electrónicos muestran gran diversidad geográfica.

Las diversas declaraciones de estos parlamentarios sobre ventajas democráticas de la utilización de la Red (05) pueden sintetizarse en la idea de una mayor cercanía con el electorado, el acceso mucho más rico a fuentes de información y el fomento de una comunicación directa con los ciudadanos que compensa las limitaciones de la democracia representativa tradicional. Adicionalmente las respuestas recibidas destacan las siguientes ventajas: un conocimiento de las opiniones y demandas de la gente sin intermediarios o manifestaciones colectivamente condicionadas; una mayor eficacia por facilidad y flexibilidad en las contestaciones del propio diputado, al recibir y responder mensajes desde cualquier lugar (tras disponer recientemente de recursos adicionales como ordenador portátil, acceso a tarifa plana fuera del Parlamento, reforzamiento de la Intranet parlamentaria, etc.); y la mayor transparencia que las *web* parlamentarias aportan para conocer y evaluar el trabajo de diputados y senadores. Algunos parlamentarios mencionan también la ampliación del ámbito geográfico de contactos, ya que están recibiendo muchos mensajes de personas del extranjero, sobre todo en cuestiones de inmigración. Finalmente, otros destacan el incremento de la autoestima individual de los parlamentarios, ya que perciben un rendimiento y una atención personal a su trabajo que puede contrarrestar la imagen de pasividad y presencia testimonial que la intervención restringida a unos cuantos líderes produce en las sesiones plenarias, junto con la cobertura periodística limitada a los políticos más célebres.

El propio ejercicio de la participación electrónica puede plantear nuevos problemas al ideal de la democracia. Una senadora recuerda que los más desfavorecidos no tienen acceso a la Red y, si bien es positivo el incremento de los contactos electrónicos, una atención excesiva a estas nuevas posibilidades podría confundir la realidad general con la especial situación privilegiada de quienes tienen acceso a Internet. Esta parlamentaria reclama que el contacto personal directo con los ciudadanos corrientes no sea sustituido por este otro virtual y advierte contra el peligro de «tener ciudadanos de primera y de segunda en una futura sociedad interactiva». La ignorancia de muchas personas sobre las posibilidades de contacto a través de Internet es mencionada también por otro diputado. Por ello, la divulgación popular de estas alternativas ayudaría a evitar que sólo unas clases privilegiadas se beneficien del contacto electrónico.

Otro aspecto diferente de la desigualdad en la participación democrática es aludida por un parlamentario que comenta que los políticos pueden centrar su atención en los mensajes remitidos por representantes de colectivos y movimientos de alta visibilidad periodística y social, en detrimento de los ciudadanos sencillos. El parlamentario puede, en efecto, encontrar

Fundación Telefónica
Telefónica

más rentable responder a líderes sociales y dirigentes de grupos con influencia mediática, mientras que el silencio hacia las personas desconocidas puede pasar desapercibido. Esta cuestión nos remite a otra reflexión posible, sobre si todos los comunicantes con los buzones electrónicos parlamentarios debieran quedar registrados en un listado (aunque no el contenido de su mensaje), al efecto de poder certificar ante la ciudadanía la distribución de mensajes producidos y atendidos en cada Legislatura. Esta alternativa puede enlazarse con la mención expresada por otros parlamentarios de que los medios de comunicación no reflejan con fidelidad el trabajo de diputados y senadores, al centrar su atención en los discursos de las sesiones estelares y las declaraciones de unos pocos líderes. En efecto, el contacto de los representantes con los representados a través de las diversas formas de relación tradicional o electrónica forma parte del «trabajo oscuro» de comisiones de estudio, negociación cívica y dedicación silenciosa de muchos representantes. Por ello, una mejor descripción del trabajo real, más allá de las reducidas representaciones escénicas, podría consistir, por ejemplo, en la cuantificación oficial de las comunicaciones cibernéticas cursadas, conforme a los criterios y perspectivas del «periodismo de precisión» (Meyer, 1993; Dader, 1997). Esto requeriría una reglamentación que obligara a consignar las entradas y salidas de mensajes ?equivalente a los libros de registro de visitas de los organismos públicos?. Pero probablemente bastantes parlamentarios rechazarían tal regulación por entender que restaría espontaneidad a su trabajo.

En otro orden de cosas, algunos encuestados abogan por el fomento de «una cultura ciudadana de interpelación a los parlamentarios». Un senador añade que «es perfectamente inútil criticar a los políticos en las tertulias o en los bares y no entrar en contacto con ellos», y que «los ciudadanos se quejan mucho de los políticos pero no los interpelan casi nunca». Pero la pedagogía de tal mentalidad quizá requiere una mayor implicación de los parlamentarios, quienes, al margen de sus dificultades reales para contar con colaboradores, podrían fomentar más ?y con finalidades más enriquecedoras? el contacto electrónico de los ciudadanos (06). En ese sentido, otro parlamentario alude a la falta de práctica de muchos compañeros suyos en el manejo de los recursos electrónicos. Aunque quizá la situación ha podido mejorar drásticamente desde 1999 a la actualidad, convendría recordar que en la medición realizada entonces para la primera parte de esta investigación, uno de los escasos remitentes en aquella ocasión confesaba a este investigador que muchos de sus compañeros tenían una dirección electrónica porque los servicios informáticos de la Cámara se la habían facilitado pero ignoraban incluso cómo se abría. Tal situación puede estar ya completamente superada, pero el mayoritario silencio detectado en estas experiencias apunta hacia unos parlamentarios quizá incorporados al uso cotidiano del correo electrónico en sus contactos institucionales o con los medios de comunicación, pero que no han asimilado esa nueva «cultura de la interpelación» por vía electrónica que una minoría, en cambio, empieza a vislumbrar.

Los problemas a que se enfrenta esta modalidad de *ciberdemocracia* engloban también los riesgos de los insultos, la intervención de bromistas o incluso las investigaciones mediante identidad simulada como la presente (07). Esto puede generar cierta desconfianza del parlamentario y así lo expresa uno de ellos, que menciona la pérdida de una cierta confidencialidad, necesaria para abordar con eficacia muchos de los asuntos planteados por los propios remitentes. El uso del correo electrónico parlamentario afronta así el problema de su condición ambigua entre canal público y privado. Ciertos mensajes dirigidos van a ejercer por esta vía una presión política muy débil por producirse fuera del «espacio público» que al

Fundación Telefónica
Telefónica

menos constituiría la comunicación a través de un *chat* o un foro de discusión electrónica. En sentido contrario, la constancia que dejará siempre el mensaje remitido por el parlamentario le puede retraer de ser más explícito en sus respuestas; a diferencia de otras formas de comunicación privada, los recursos electrónicos de enmascaramiento de la identidad no permiten al parlamentario una posición de igualdad con su interlocutor.

Pero la evidencia de las limitaciones del correo electrónico como herramienta para la comunicación política deben compensarse, en primer lugar, con la utilización complementaria de otros recursos de la *ciberdemocracia*. Como mencionaba también otro de los parlamentarios que han respondido a esta encuesta, la participación ciudadana eficaz en el diálogo con los parlamentarios puede y debe crecer también mediante otras vías como la intervención en *chats* y en foros o listas de discusión ciudadana. Pero tanto si nos referimos al correo electrónico como al resto de recursos de *cibercomunicación* política, varios de los parlamentarios intervinientes en la encuesta manifiestan que todavía estamos muy al principio. Uno plantea que en el futuro habrá que resolver mejor la paradoja de que el correo electrónico, por un lado, facilita el trabajo parlamentario pero, por otro, lo incrementa. Por último, otro diputado sugiere que el futuro por fuerza habrá de ser mejor, dado el bajo nivel de uso actual del contacto electrónico entre políticos y ciudadanos.

Comunicación política interpelativa, democracia deliberativa y nuevos horizontes para la ciberdemocracia

Los defensores de la democracia siempre han confiado en la idea de que dicho sistema de organización política es perfeccionable. En ese sentido, la concepción de la *democracia deliberativa* es probablemente la formulación que en los últimos años expresa una visión más elaborada de revisión y crítica de la *democracia representativa* tradicional. En síntesis, viene a defender la «toma de decisiones a través de la discusión entre ciudadanos» (Elster, 2000), partiendo de la base de que la discusión racional, justificada mediante la argumentación, es un procedimiento moralmente superior, aunque no excluyente, de solventar los problemas políticos de una comunidad democrática, en comparación a los otros dos clásicos y preferentes de la *democracia representativa*: la negociación y la votación (Elster, 2000; Nino, 1997) (08).

La dificultad entonces consiste en delimitar qué acumulación de reformas concretas permitiría catalogar de *democracia deliberativa* a una comunidad. Por ello, como también señala Elster (2000), existen «definiciones explícitas e implícitas de la democracia deliberativa que difieren ampliamente unas de otras», si bien ?siguiendo al mismo autor?, podría distinguirse al menos entre las propuestas que exigen la toma colectiva de decisiones *con la participación de todos los afectados* y las que limitan el marco deliberativo a la práctica de *la discusión por sus representantes*.

La deliberación parlamentaria de la democracia representativa sería, a los ojos de los defensores de la *democracia deliberativa* más exigente, una práctica comunicativa muy modesta (Nino, 1997). Pero incluso esa deliberación parlamentaria de los representantes muestra hoy en día, en cualquier país, signos muy preocupantes de debilitamiento y supeditación a otras fórmulas mucho más exitosas de acción política.

Fundación Telefónica
Telefónica

Queda fuera de lugar en estas páginas entrar en una detallada descripción de esa devaluación que, por ejemplo, se concreta en el sometimiento del Poder Legislativo al Ejecutivo, en los excesos de la disciplina de voto y la reducción al silencio parlamentario de la mayoría de los diputados y senadores bajo el control de unos cuantos líderes de cada grupo. Probablemente una razón de esa mala imagen y el subsiguiente desinterés de medios de comunicación convencionales y de los ciudadanos corrientes por la actividad parlamentaria tiene que ver con el desajuste entre la tradicional identificación popular de las asambleas legislativas como *lugares de deliberación a la vista de todos* y su conversión actual en múltiples y fragmentarias redes de negociación (mediante comisiones de trabajo, etc.), de las que ya se sale con todo pactado y listo para el ritual mecánico de la votación.

Para revitalizar el componente deliberativo de la actividad parlamentaria sin duda harían falta muchas reformas. Pero también un cambio drástico en el tratamiento que los medios de comunicación de masas dan a la actividad parlamentaria podría contribuir a ello. En otro trabajo anterior (Dader, 2001) he mencionado cómo los medios de comunicación convencionales como la televisión, a través de canales de difusión por cable o satélite de propiedad de las asambleas parlamentarias (los canales estadounidenses C-Span, los franceses *LCP-AN* y *Public Senat*, etc.), podrían recuperar algo del terreno perdido en la visibilidad pública de la discusión parlamentaria. Pero son las Nuevas Tecnologías de la *cibercomunicación* las que podrían contribuir más al giro deliberativo, entrando ya en la exigencia más radical de nuevas vías de deliberación directa y genuina entre los representantes y los representados.

Es evidente que la fórmula del correo electrónico entre parlamentarios y ciudadanos es un primer peldaño, por su carácter de interlocución individualizada. Por eso he preferido considerarla de una forma más modesta como mecanismo de *democracia interpelativa* o *replicante*. No puede extrañar por ello que algunos de los parlamentarios analizados se quejaran de que la mayoría de los mensajes electrónicos remitidos por ciudadanos de a pie les planteaban consultas restringidas a intereses concretos muy individuales (09). Esos ciudadanos intuitivamente se han situado en el marco de la negociación en lugar del de la deliberación. Pero el que los parlamentarios vayan siendo sensibles a las demandas tramitadas por este nuevo canal puede revertir en una ampliación posterior del espectro ciudadano que exige dialogar más detenidamente con los representantes (aunque ello también requerirá soluciones institucionales para la gestión del nuevo tráfico comunicativo).

Incluso bajo esa función interpelativa más humilde, la práctica del diálogo directo con algunos parlamentarios (si éstos se habitúan a responder y si se incrementa el número de ciudadanos que hacen uso del procedimiento) tendría el doble efecto de no limitar la concepción popular del trabajo parlamentario a los discursos e intervenciones ante la Asamblea y a considerar a los representantes como potenciales interlocutores cercanos. Por otra parte, las ideas también expresadas de exigencia de divulgación de una dirección de correo electrónico de todo diputado o senador (o incluso de listados públicos del volumen de consultas recibidas y respondidas por cada parlamentario) podrían contribuir al conocimiento entre los ciudadanos de este nuevo «derecho electrónico».

Los *chats* de contenido político y la institucionalización de foros cibernéticos con los parlamentarios gozan, como cualidad superior, del control social inherente a su condición de

Fundación Telefónica
Telefónica

espacios públicos de diálogo. Asimismo, fomentarían los valores de racionalidad argumentativa e inclusión estimulante de las minorías que los partidarios de la *democracia deliberativa* destacan en su propuesta. Pero al mismo tiempo, esas otras formas interpelativas del correo electrónico se conciben como un estímulo o acicate para un desarrollo más profundo de una *ciberdemocracia* deliberativa más plena, o de una *democracia continua*, en definitiva.

Los datos obtenidos en la investigación empírica realizada no permiten ser demasiado optimistas respecto a la práctica real de formas interpelativas o deliberativas de democracia a través de Internet. Pero al menos habrá que convenir en que algunos de los problemas en apariencia insolubles de las *democracias representativas* ?tiranía de las mayorías, sobreabundancia de las negociaciones semiocultas en detrimento de la deliberación pública, ausencia del dinamismo de la configuración de mayorías racionales cambiantes o, en fin, la apatía política de los ciudadanos (Nino, 1997)? podrían por fin empezar a transformarse; por medio de estas nuevas herramientas que están ya aquí, aunque parezca que tan poca gente está dispuesta a utilizarlas.

Referencias bibliográficas

ARTERTON, C.: *Teledemocracy: Can Technology Protect Democracy?,* London, Sage, 1987.

DADER, J. L.: «La ciberdemocracia posible: Reflexión prospectiva a partir de la experiencia en España», *Cuadernos de Información y Comunicación (CIC),* núm. 6, págs. 177-220, 2001.

DADER, J. L.: *Periodismo de precisión. La vía socioinformática de descubrir noticias*, Madrid, Síntesis, 1997.

DAVIS, R.: *The Web of Politics. The Internet?s Impact on the American Political System,* New York, Oxford University Press, 1999.

ELSTER, J.: «Introducción» y «La deliberación y los procesos de creación constitucional», en Ibidem (ed.) *La democracia deliberativa*, (v.o. 1998), Barcelona, Gedisa, 2000.

GROSSMANN, L.: *The Electronic Republic*, New York, Penguin Books, 1995.

HOLMES, D.: *Virtual Politics. Identity and Community in Cyberspace*, London, Sage, 1997.

MANHEIM, J.: «¿Puede la democracia sobrevivir a la televisión?», en Doris Graber (ed.) *El poder los medios en la política*, (v.o. 1984) Buenos Aires, Grupo Editor Latinoamericano, 1986.

MARGOLIS, M.: *Viable Democracy*, London, Penguin, 1979.

MAZZOLENI, G.: «La revolución simbólica de Internet», *Cuadernos de Información y Comunicación (CIC),* núm. 6, págs. 33-38, 2001.

Fundación Telefónica
Telefónica

MEYER, P.: *Periodismo de precisión. Nuevas fronteras para la investigación periodística* (v.o. 1991), Barcelona, Bosch, 1993.

MORRIS, D.: *Vote.com*, Los Angeles, Renaissance Books, 1999.

NINO, C. S.: *La constitución de la democracia deliberativa* (v.o. 1996), Barcelona, Gedisa, 1997.

POSTMAN, N.: *Divertirse hasta morir. El discurso público en la era del ?show business?* (v.o. 1985), Barcelona, Ediciones de la Tempestad, 1991.

RODÒTA, S.: *Tecnopolítica. La democracia e le nuove tecnología della comunicazione,* Roma, Laterza, 1997.

SARTORI, G.: *Homo videns. Televisione e post-pensiero,* Roma-Bari, Sagittari Laterza, 1997 (Ed. Española, Madrid, Taurus, 1998).

SWANSON, D.: «El campo de la comunicación política. La democracia centrada en los medios», en Muñoz-Alonso/Rospir (eds.) *Comunicación Política*, Madrid, Universitas, 1995.

TSAGAROUSIANOU, R., TAMBINI, D. y BRIAN, C. (eds.): *Cyberdemocracy: Technology, Cities and Civic Networks*, London, Routledge, 1998.

Fundación Telefónica
Telefónica