



Model metodològic per a processos participatius

Guió i passes a seguir per dur a terme un procés participatiu

Títol original, si es tracta d'una traducció

Enllaç o URL si es pot consultar per internet

Barcelona, 2021

© Generalitat de Catalunya

Departament d'Acció Exterior i Govern Obert

Direcció General de Participació Ciutadana,

Processos Electorals i Qualitat Democràtica

Contingut

Introducció	4
1. Característiques dels processos participatius	4
2. Fases del procés participatiu	5
Anàlisi inicial	6
1. Anàlisi interna de l'organització.....	6
2. Anàlisi externa o de context.....	7
Disseny del procés participatiu	8
1. Equip de treball i grup motor.....	8
2. Contingut del procés participatiu: objectius, eixos i límits.....	8
Qui hi participa? El mapa d'actors	10
1. Actors clau.....	10
2. Participants directes	10
3. Entorn social.....	11
4. Organització	11
Com serà la participació? El disseny de les activitats	12
Estratègia de comunicació	13
1. Diferents moments i accions de comunicació	13
2. Diferents continguts per a diferents objectius de comunicació	14
3. Diferents canals i materials comunicatius segons els actors a qui ens adrecem	14
Check-list dels passos a seguir	16

Introducció

Els processos participatius són un mecanisme, entre d'altres, de participació política de la ciutadania. Es tracta d'espais i moments per realitzar aportacions sobre assumptes d'interès públic, que propicien les contribucions ciutadanes a través de la deliberació. Tenen com a objectiu incidir en la definició d'una política pública específica.

1. Característiques dels processos participatius

- Són deliberatius

La deliberació és el seu tret principal. El diàleg i el debat raonat, el contrast d'opinions i visions, o la discussió sobre diferents alternatives constitueix la manera com s'arriba a resultats que serviran per prendre decisions.

- Busquen la diversitat d'opinions

Els processos participatius busquen incloure una pluralitat d'opinions. Tenen una major capacitat per anar incorporant actors i ciutadans tant organitzats com no organitzats. La relació no és jeràrquica i tots els participants estan en igualtat de condicions.

- Acotats en el temps

Els processos participatius tenen un caràcter puntual en el temps, amb un moment d'obertura i un moment de tancament, si bé es poden establir després espais de seguiment i de manteniment de la relació amb les persones participants.

- Oberts i flexibles

Els processos participatius es dissenyen específicament per a un pla, projecte o política concreta, i s'adapten, per tant, a les especificitats de cada cas i context, així com als canvis que es puguin anar produint.

- No són vinculants

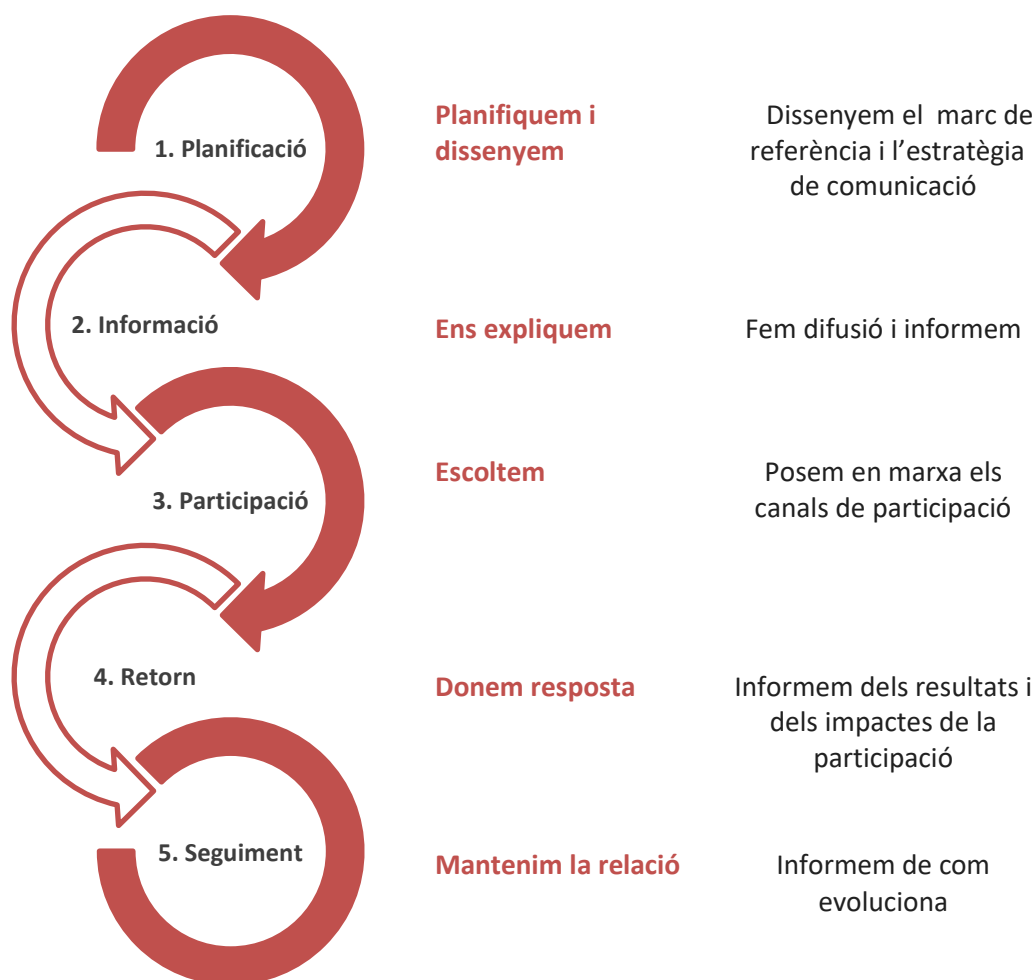
Els resultats d'un procés participatiu no són vinculants. La decisió final, un cop analitzats els resultats i les aportacions fetes, recau en els representants polítics, que tenen la legitimitat de prendre-la en nom de tots.

- Però hem de retre comptes

Tot i que els resultats no són vinculants, els processos participatius han de tenir la capacitat d'incidir en la política pública o projecte obert a participació i hem de donar resposta a les propostes i idees recollides. S'haurà d'explicar i justificar quines propostes s'incorporen a la política pública i quines no.

2. Fases del procés participatiu

Un procés participatiu el podem considerar com un diàleg que establím amb la ciutadania, en què primer expliquem el projecte i el procés participatiu, després escoltem les propostes i consideracions de les persones participants, i finalment hi responem donant comptes de què farem amb les seves propostes. Prèviament, haurem fet un treball important de disseny i planificació del procés participatiu, incloent-hi una estratègia de comunicació, que haurà d'estar present al llarg de tot el procés.



Anàlisi inicial

Abans d'iniciar un procés participatiu cal valorar si es donen les condicions adequades, tant pel que fa als recursos propis com a les condicions de context. La participació és una eina amb un gran potencial per a la millora democràtica, però si no es fa amb rigor i condicions, pot tenir efectes negatius. Depenent de les condicions, doncs, es podran plantejar accions de participació més o menys ambicioses, o fins i tot, decidir que no és convenient activar canals de participació en determinats moments.

Per això, plantejem aquí unes preguntes que serveixin per fer un ràpid diagnòstic inicial del nostre punt de partida. Les respostes a aquestes preguntes no comporten una solució universal per a tots els casos, sinó que volen ser un exercici per a la reflexió i d'utilitat per valorar millor la decisió sobre si és el moment idoni per iniciar un procés de participació.

En aquest sentit, recomanem fer participació sempre que es donin almenys aquestes dues condicions:

1. La política pública o projecte no està totalment decidit. Els resultats de la participació hi podran tenir incidència. Si aquest requisit no es dona, segurament vol dir que és massa tard per obrir canals de participació, i que hem de recórrer a un altre tipus d'eines d'interlocució amb la ciutadania, com ara els espais d'informació, de sensibilització o de mediació.
2. Comptem amb el compromís polític o la capacitat per incorporar els resultats de la participació i per retre'n comptes a la ciutadania.

1. Anàlisi interna de l'organització

En aquest punt cal reflexionar sobre diferents aspectes que poden limitar o afavorir, dins la nostra organització, la realització del procés participatiu:

- a) La temàtica del procés: complexitat, rellevància dins el conjunt de la política pública, conflictivitat, capacitat d'incidència.
- b) Acord i compromís polític: suport per iniciar i organitzar amb qualitat el projecte, compromís per retre comptes dels resultats obtinguts.
- c) Recursos i coordinació: de quins recursos humans i temporals disposem, quines altres unitats poden veure's afectades o hi poden col·laborar.

2. Anàlisi externa o de context

Aquesta anàlisi serveix per copsar com la ciutadania pot entomar la proposta de realitzar el procés de participació ciutadana i quins punts crítics ens trobem per dur-lo a terme.

- a) Antecedents: experiències prèvies de participació, conflictivitat entorn la política pública/l'equipament.
- b) La temàtica del procés: com de rellevant és per a la ciutadania el que volem sotmetre a debat? Forma part d'una política més àmplia? Com s'interrelacionen?
- c) Els agents i actors: tenim detectats tots els possibles agents clau? Hi ha diversos actors de la societat civil organitzada al voltant de la política pública? Aquest teixit social, està en disposició de participar-hi en igualtat de condicions?

Disseny del procés participatiu

A partir d'aquí es defineixen les parts que han de donar contingut al procés participatiu, tant el contingut substantiu com les parts més operatives. Es crea el marc de referència (o regles del joc) per al procés participatiu, un document accessible a tothom, que també servirà per extreure'n les idees força per a la comunicació.

1. Equip de treball i grup motor

El departament o unitat que vol iniciar un procés de participació ha de tenir clar des de l'inici que ha de fer-se seu el procés participatiu i, per tant, que li ha de dedicar temps, esforços i recursos.

Es tracta d'establir l'equip de treball: les unitats i les persones amb nom i cognoms de l'organització que hi treballaran des de l'inici, tant en el disseny del procés, la definició i consecució dels recursos necessaris, com en el desplegament posterior del procés participatiu, definint les responsabilitats i tasques de cadascú. Elles seran els referents del projecte.

Aquest equip comptarà des del principi amb un espai web de participació de la Generalitat de Catalunya on podran centralitzar tota la informació: participa.gencat.cat. Per a aquesta funció, cal contactar amb la persona referent de participació ciutadana de cada departament.

Paral·lelament a aquest grup de treball, si el teixit social al voltant de la política pública és prou madur, es pot crear un grup motor format pels agents més rellevants (bé sigui per expertesa, bé sigui per implantació territorial o per representativitat d'interessos, etc.) i la unitat promotora per validar el disseny del procés participatiu. Aquest grup no decideix els continguts del debat, sinó que pot ajudar a millorar-los, i també ajuda a perfeccionar el disseny del procés participatiu (perfils de participants, ubicacions, distribució temàtica de les sessions, etc.).

2. Contingut del procés participatiu: objectius, eixos i límits

A. Els objectius del procés

Els objectius genèrics de qualsevol procés participatiu, el per què ho fem, són aprofitar la intel·ligència col·lectiva, el coneixement ciutadà; millorar la legitimitat de la política pública, i incrementar la qualitat democràtica de les decisions, afavorint al mateix temps la intervenció de diferents col·lectius.

Ara bé, per al nostre procés participatiu en concret cal ser més específics: per a què fem el procés? Quin és l'objectiu que perseguim?

Es tracta d'objectius específics i operatius, propis del procés participatiu en qüestió, que ens ajudaran a definir els continguts o eixos temàtics del debat, i alhora sobre els quals després es podrà retre comptes.

Definir bé aquest punt és clau perquè orientarà la resta de les regles de joc del procés, els continguts, els actors als quals convoquem, les activitats, la comunicació, etc.

B. El eixos del debat

Un cop clars els objectius del procés, cal definir els continguts que es treballaran en les activitats de participació: els eixos del debat.

El criteri fonamental és que només portarem a debat continguts que tinguin la possibilitat real d'incidir amb algun tipus d'impacte en el projecte o política pública.

Aquests eixos o temes de debat serviran també per endreçar-lo i per poder obtenir propostes que serveixin per prendre les decisions que han de millorar la política pública.

C. Els límits del debat

No tots els aspectes o àmbits d'una política pública poden ser objecte d'aportacions per modificar-los; per tant, per no generar falses expectatives, serà útil emmarcar l'abast de la participació i explicar si hi ha limitacions rellevants en algun dels aspectes de la política pública sotmesa a debat, ja sigui per decisió política, perquè queden fora de la nostra competència, etc. Podem diferenciar límits dels tipus següents:

- Competencials
- Legals/normatius
- Tècnics/pressupostaris
- Temporals
- Polítics

És important redactar aquests límits en positiu. Si algun dels aspectes més controvertits de la política pública no està obert a modificacions, s'ha d'explicar i comunicar bé per evitar que es generin contextos socials amb perjudicis sobre la intenció del procés participatiu.

Qui hi participa? El mapa d'actors

Les persones, col·lectius, entitats i ciutadania participants són l'element fonamental d'un procés participatiu. En primer lloc, estan els actors que volem mobilitzar perquè participin directament en les activitats que dissenyarem. Però no només hem d'identificar aquests, sinó que també hem d'identificar actors que hi participen de forma indirecta, i que juguen també un paper important. Tot plegat dibuixarà el mapa d'actors.

1. Actors clau

Per actors clau entenem persones o organitzacions que considerem essencials o indispensables per aconseguir fer un procés participatiu que tingui èxit, o també l'oposició dels quals podria condicionar el procés. Aquesta posició especialment rellevant d'alguns actors pot venir donada perquè:

- Tenen interessos directes en allò que es porta a participació.
- Tenen una posició d'influència o reconeixement dins del sector i/o la ciutadania amb qui volem treballar.
- Disposen d'un coneixement ampli del sector i la ciutadania amb qui volem treballar, o compten amb recursos importants vinculats al projecte.

És un perfil d'agents que hi poden participar de forma indirecta (a través del grup motor, per exemple) i ajudar-nos en el disseny del procés, facilitant la difusió i convocatòria, aportant informació o recursos, etc.; però que també formaran part dels participants directes en les activitats que proposem.

2. Participants directes

Aquí hem d'identificar els actors de la ciutadania i/o de la societat civil organitzada als quals volem convocar perquè participin en les activitats del procés. La selecció d'actors participants pot ser oberta a la ciutadania en general i actors de la societat civil, o bé orientada a perfils específics. En qualsevol cas, aconsellem definir els actors més directament afectats i/o amb més interès, que seran els perfils i actors prioritaris sobre els quals ens focalitzarem, la participació dels quals volem assegurar, sens perjudici de poder convocar-ne d'altres.

3. Entorn social

L'entorn social està format per actors que hi tenen un interès indirecte o que hi estan relacionats d'alguna manera amb els objectius i continguts del procés participatiu, com altres administracions, organitzacions socials, mitjans de comunicació, etc. Tot i que aquests puguin no participar en el procés, caldria mantenir-hi canals de relació i comunicació respecte de l'evolució i els resultats dels processos.

4. Organització

Són els actors institucionals que estan darrere del procés participatiu, ja sigui com a organitzadors del procés o com a afectats. Dins d'aquest grup podem identificar actors en els nivells operatiu, tècnic i polític, als quals també n'hem d'informar i tenir en compte.

Un cop tenim identificat el conjunt del nostre mapa d'actors podem aprofundir en el seus perfils en relació amb el nostre procés participatiu i plantejar-nos les qüestions següents per afavorir que hi participin:

- Quina posició de partida poden tenir respecte del projecte?
- Què ens agradaria que hi aportessin: coneixement, xarxa de contactes...?
- Què cal que coneguin? Quina informació hi hem de proporcionar?
- On els trobem i com els hi impliquem?
- Els continguts que hem pensat, són rellevants per a cadascun dels tipus d'actor?

Com serà la participació? El disseny de les activitats

El disseny de les activitats de participació i les metodologies emprades comporta certa creativitat adaptada a cada cas. Més enllà d'indicar un llarg llistat de metodologies, indiquem alguns dels elements més importants a considerar:

- Recomanem la contractació d'una empresa externa que ens ajudi a dissenyar les diferents activitats de participació, a dinamitzar-les i que sistematitzi la informació recollida, tot elaborant els informes de resultats corresponents.
- Dissenyar activitats atractives, amb diferents opcions per participar pensades per als diferents actors identificats als quals volem convocar.
- Apropar la participació als participants, ja sigui en espais i horaris accessibles, o bé apropant-nos allà on ja disposen d'espais de participació. Cal tenir en compte els espais formals de participació ja existents.

De forma genèrica, podem pensar en dos grans grups d'activitats:

- **Sessions participatives presencials o virtuals:**
 - Organitzades i dinamitzades per la Generalitat (amb empresa externa)
 - Sessions autogestionades pels actors amb el suport d'una metodologia proporcionada per la Generalitat
- **Participació en línia** via el portal de participació de la Generalitat de Catalunya participa.gencat.cat. A més de servir com a canal perquè els actors i la ciutadania puguin participar, aquest portal és l'espai comú que centralitza tota la informació del procés participatiu.

Prèviament, podem haver planificat **sessions informatives** en les quals presentem el conjunt d'activitats i oferim informació o debat sobre la temàtica oberta a participació per aportar coneixement a la ciutadania a fi que, amb més informació, puguin participar de manera més equitativa i enriquidora.

Estratègia de comunicació

La comunicació és una clau fonamental per a l'èxit de qualsevol procés participatiu. Això ens mou a definir una estratègia de comunicació amb accions comunicatives abans de començar el procés participatiu i durant tots els seus moments i fases. Caldrà que sigui especialment intensa a l'inici, abans de començar el procés, per informar i mobilitzar els actors, i al final del procés, per informar dels resultats i retre comptes.

1. Diferents moments i accions de comunicació

A. ABANS DE COMENÇAR:

«Fem bullir l'olla», moment intens de comunicació per:

- Generar interès i situar el tema.
- Donar visibilitat.
- Informar i contrastar amb els actors clau.
- Facilitar informació rellevant de la temàtica i el procés.
- Fer difusió per convocar els participants.

B. DURANT LA PARTICIPACIÓ:

Moment menys intens però en què hem de mantenir la comunicació per:

- Seguir fent convocatòries als participants.
- Informar del desenvolupament del procés i dels resultats que es van generant a les sessions.

C. TANCAMENT DEL PROCÉS

Moment intens de comunicació per:

- Fer arribar els resultats del procés a tots els participants i actors clau i fer-ne difusió en general.
- Rendiment de comptes, explicant els impactes del procés participatiu.

- Reconeixements i agraïments als participants.

A més, podríem pensar en un quart moment de manteniment de la relació amb els actors, en què es faci seguiment dels resultats i impactes de les aportacions ciutadanes incorporades a la política pública.

2. Diferents continguts per a diferents objectius de comunicació

A l'hora de pensar els continguts de la comunicació, cal anar més enllà d'informar només dels elements logístics o pràctics. Podem fer-ho a partir de tres tipus de continguts informatius per als diferents moments de comunicació:

- 1- **Informació estratègica.** Orientada a posar en context el projecte i el procés participatiu, la finalitat i els objectius estratègics. L'objectiu és generar interès i compartir el sentit del projecte.
- 2- **Continguts operatius.** Informació concreta sobre les regles de joc del procés participatiu i les possibilitats per participar-hi. L'objectiu és funcional, facilitar la informació necessària per poder-hi participar, els resultats, etc.
- 3- **Continguts de reconeixement.** Adreçats a generar identificació, pertinença, valors, beneficis col·lectius, reconeixement, etc. L'objectiu és cuidar i mantenir la relació amb els actors.

A més de la difusió que fem, tots els continguts que generem els farem disponibles al portal participa.gencat.cat.

3. Diferents canals i materials comunicatius segons els actors a qui ens adrecem

El disseny i elecció de materials i canals de comunicació ha de tenir en compte les característiques i diversitat dels actors a qui ens dirigim. En aquest sentit, cal procurar:

- Fer ús d'un llenguatge comú i materials adequats i accessibles, pensant en els destinataris als quals ens adrecem i en els seus interessos, evitant els informes administratius massa feixucs.
- Difondre accions comunicatives diferenciades: per a un públic general, un sector en general, segons actors identificats, etc.
- Dissenyar materials atractius i sintètics.
- Fer ús d'una diversitat de canals i formats, tant propis com d'altres: materials en paper, webs corporatius i portal participa.gencat.cat, xarxes socials, correus massius, mitjans de comunicació, etc.

També cal recórrer a actors clau per ajudar-nos en la difusió, ja siguin els membres del grup motor, ja siguin altres agents institucionals que puguin resultar afectats per la implementació de la política pública.

Check-list dels passos a seguir

- Anàlisi del punt de partida de l'organització i del punt de partida de la ciutadania sobre la política o tema a debatre.
- Establiment de recursos:
 - Representants/directius implicats i rol (compromís polític)
 - Equip tècnic intern de treball de participació i rols: tècnics/administratius de la unitat promotora. Àrea TIC per a usos digitals (videoconferència.)
 - Equip de comunicació i rols (intern/extern)
 - Equip de dinamització i rol (extern)
 - Recursos econòmics per a contractacions i altres

- Definició dels objectius i resultats buscats.
- Definició dels eixos de debat i preguntes clau.
- Elaboració del mapa d'actors.
- Definició del grup motor.
- Establiment de canals i esborrany del primer disseny
 - Sessions informatives presencials/digitals
 - Exposicions o altres accions informatives
 - Sessions amb experts presencials/digitals
 - Entrevistes/reunions informatives amb actors clau
 - Itineraris participatius i/o accions a l'espai públic
 - Sessions de debat presencials/digitals
 - Sessions de debat autogestionades

- Definició d'un pla de comunicació i argumentari del projecte.
- Definició d'un primer calendari de les actuacions del procés participatiu.
- Primera reunió amb el grup motor per contrastar el disseny provisional.
- Contractació de la dinamització del procés participatiu.
- Contractació de la comunicació i/o materials.
- Logística: reservar sales/agendes; garantir condicions d'accessibilitat d'espais; garantir materials (LOPD, qüestionaris avaluació, etc.).
- Inici de la difusió/fase d'informació.
- Inici de la fase de participació: deliberació i participa.gencat.cat.
- Recollida i presentació de resultats: informes d'aportacions rebudes i avaluació de la participació.
- Retorn a la ciutadania un cop la política pública està aprovada: explicar què s'ha acceptat/incorporat i què no de manera justificada.