



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Presidència
Direcció General de Qualitat dels Serveis

Acta de la sessió plenària del Fòrum de la Ciutadania per a l'Avaluació de les Polítiques i els Serveis del Govern de les Illes Balears

Identificació de la sessió

Núm.: 6

Caràcter: ordinari

Data: 13 de maig de 2011

Horari: de 16.00 h a 18.00 h

Lloc: Tresoreria de la Seguretat Social de Palma

Assistents

M. del Pilar Barceló Duran, vicepresidenta i vocal representant d'ATTAC Mallorca

Fernando Monar Rubia, secretari

Andreu Carles López Seguí, avaluador extern

Luis Abardia Pazos, vocal individual

Pedro Berruezo Chiva, vocal individual

Guillem de Oleza Nácher, vocal individual

José Antonio Domínguez Aguado, vocal individual

Ginebra Erasmo Gomila, vocal individual

Bernat Ferrer Guardia, vocal individual

María Josefa Jiménez Armijo, vocal individual

Assumpció López Jiménez, vocal individual

Alberto Llodrà Rodríguez, vocal individual

M. Lourdes Mir Fiol, vocal individual

Víctor Montijano Camacho, vocal individual

Xavier Ramis Caldentey, vocal individual

M. Sandra Riera Sans, vocal individual

Isabel Rodríguez Anglada, vocal individual

Alfonso Rodríguez Sánchez, vocal individual

Alba María Talens Pelegrí, vocal individual

Conxa Tomás Pons, vocal individual

Manuel Valverde Peña, vocal individual

Juana Lozano Plaza, vocal en representació de la Creu Roja

Flor dell'Agnolo, vocal en representació de la Fundació Deixalles Eivissa

Francisco Ferrer Pérez, vocal en representació de FATEP

Josefa Calvo Blanco, vocal en representació de PIME Balears



Xavier Torrens Prats, vocal en representació de la Plataforma del Voluntariat
Francesc Ramis Trujillo, vocal en representació de l'STEI-I
José Manuel Ovejero Real, vocal en representació de La Defensa Associació
Joan Florit Pujol, vocal del Consell Assessor del Fòrum de la Ciutadania
Vanessa Servera Hoyos, cap de servei de la DGQS
Antonia Montaña Moreno, de la DGQS
Marian Sastre Caimari, de la DGQS

Absents

David Aledo Pazos
M. Antònia Barceló Pizà (s'ha excusat d'assistir-hi)
Alberto Bofill Bonet (s'ha excusat d'assistir-hi)
Miquel Catalán Domínguez (s'ha excusat d'assistir-hi)
Antonia María Estrades Gómez (s'ha excusat d'assistir-hi)
Maria Francesca Fortesa Mas
Grace Aracely García Santos (s'ha excusat d'assistir-hi)
Pere Homar Ferragut (s'ha excusat d'assistir-hi)
Assumpta Iborra Casanovas
Inmaculada Lorenzana Ledo (s'ha excusat d'assistir-hi)
Francisco Javier Luna Lesmes (s'ha excusat d'assistir-hi)
Irene Llull Vila (s'ha excusat d'assistir-hi)
José Vicente Martí Albert (s'ha excusat d'assistir-hi)
Sebastià Mascaró Cabrer
Iñaki Muñoz Salas
Agathe Napoly
Tomás Navarro Delicado
M. Carmen Navarro Pérez (s'ha excusat d'assistir-hi)
Teresa Nieto Gil
María Núñez Suárez
María Gemma Pascual Ferrer (s'ha excusat d'assistir-hi)
José Luis Rodríguez Poblador
Sonia Saavedra Ferreira (s'ha excusat d'assistir-hi)
Agustín Sainz Romero
Josep Silva Jiménez (s'ha excusat d'assistir-hi)
Nívola Uyá Martín (s'ha excusat d'assistir-hi)
Elia Valero Capella (s'ha excusat d'assistir-hi)
Alexander Villa Wendt (s'ha excusat d'assistir-hi)
Antonio Villalonga Riudavets
Associació i Col·legi de Llicenciats de Ciències Ambientals de les Illes Balears
(ALCAIB)



Asociación de Lucha contra las Enfermedades Renales (ALCER IB)
Associació de Dones Musulmanes de les Illes Balears (Alkawthar)
Alejandro Sáenz, vocal en representació d'ASIMA
Associació de Veïns Camp Rodó
Gonzalo Adan, vocal en representació del Cercle d'Economia
Jaume Ribas, vocal en representació de COAPA Balears
José M. Mulet, en representació de COVEIB
Asociación Voluntarios de Cuidados Paliativos de las Islas Baleares
Patxi Xabier Olan, vocal en representació de la Fundació Esplai
M. de la Llum Esteva, vocal en representació de la Federació de Veïns de Palma
Federación de Asociaciones Ecuatorianas en Baleares (FAEB)
Federació Menorquina de Grups Folklòrics (FAMEFOLK)
Federació de Serveis a la Ciutadania-Comissions Obreres (FSC-CCOO)
Federación de Sordos de las Islas Baleares (FSIB)
Miguel A. Romero, vocal en representació d'UGT
Federació de Serveis Públics-Unió General de Treballadors Menorca (FSP-UGT)

Ordre del dia

1. Recepció dels assistents.
2. Salutació i obertura de la sessió a càrrec del secretari del Fòrum, Fernando Monar, director general de Qualitat dels Serveis de la Conselleria de Presidència.
3. Lectura i aprovació de l'acta de la sessió anterior.
4. Exposició dels resultats de l'avaluació del Fòrum de la Ciutadania a càrrec de l'avaluador extern.
5. Torn obert de paraules.

Desenvolupament de la sessió

1. Salutació i obertura de la sessió a càrrec del secretari del Fòrum, Fernando Monar, director general de Qualitat dels Serveis de la Conselleria de Presidència

El secretari presenta l'assemblea dedicada al procés d'avaluació del Fòrum i recorda que el Fòrum de la Ciutadania és una reunió de grup (*focus group*) que vol recollir l'opinió en grup de la ciutadania i que expressa valoracions relatives a les polítiques públiques per traslladar-les al Consell de Govern. I, per tant, assenyala que s'ha d'incentivar la cultura de l'avaluació.

Recorda que dins el conjunt de línies estratègiques del Pla Estratègic de Qualitat (PEQ) hi trobam: "Escoltar sistemàticament la veu de la ciutadania i incorporar-la



en el desenvolupament dels plans de gestió, i millorar els sistemes d'informació". Així mateix, comenta que mantenir un fòrum com aquest és molt complicat, tenint en compte que les administracions s'han d'arriscar i experimentar en el camp de les avaluacions públiques.

També comenta que la producció del Fòrum ha estat molt reeixida referint-se a l'aprovació de la Llei de la bona administració i del bon govern, la qual ha estat, en part, fruit de la primera sessió plenària del Fòrum. Cal no oblidar que és un gran avanç per al Govern.

A continuació, el secretari dona la paraula al senyor López.

2. Exposició dels resultats de l'avaluació del Fòrum de la Ciutadania a càrrec de l'avaluador extern

Abans de començar la presentació de les conclusions fa una reflexió de per què ho ha fet d'una manera i no d'una altra. Comenta que per avaluar són necessàries dades per comparar, i la dificultat radica en el fet que no hi ha un òrgan semblant a aquest per poder fer benchmarking. Hi ha l'Agenda Local 21, però en realitat no és igual.

També explica quines han estat les fonts per elaborar l'informe final:

- Enquestes (s'han obtingut 17 respostes)
- S'han mantingut 4 reunions de grup:
 - Eivissa, 23 de març
 - Mallorca, 30 de març i 18 d'abril
 - Menorca, 1 d'abril
- En la línia "Avaluació del Fòrum de la Ciutadania i de la qualitat del seu servei a la societat", hi ha hagut 72 intervencions. Matisa que és la línia que més intervencions ha tingut.

A continuació, comença a llegir-ne les conclusions. Vegeu-ne l'annex.

3. Torn obert de paraules

El senyor Domínguez demana què vol dir "fòrum de segon esglaó". El secretari contesta que precisament al matí, durant la reunió del Consell Assessor, s'ha plantejat la mateixa qüestió. Una explicació senzilla seria: "lligar el coneixement dels tècnics amb la feina que faci el Fòrum."



El senyor Llodrà demana per què no és el Fòrum qui en primer lloc proposi les polítiques i no a la inversa. Així mateix, comenta per què cal fer prevaler les eines informàtiques.

El secretari li respon que, evidentment, tal com ha comentat l'avaluador, s'ha de pagar un peatge digital. L'existència d'una bretxa digital és un fet, però, així i tot, s'ha d'intentar mantenir sistemes de fàcil accés per a tothom.

La senyora Barceló, en representació de l'associació ATTAC Mallorca, agraeix, en primer lloc, la feina que ha fet la Direcció General de Qualitat dels Serveis, i també la capacitat per no desanimar-se. En segon lloc, agraeix al senyor López l'avaluació del Fòrum. Finalment, exposa que les eines informàtiques com Facebook o Twitter, entre d'altres, han de ser instruments optatius per als vocals i que en cap cas han de ser obligatoris. En tot cas, aquestes eines poder servir per promocionar el Fòrum, sempre que es mantinguin les polítiques de privacitat i les dades personals dels membres del Fòrum.

El senyor Ramis comenta que el Fòrum hauria de ser capaç d'aconseguir apoderament. Afirmar que “no hem de ser només uns subordinats, perquè si no el retorn és pobre.”

El senyor Ferrer comenta que el vertader retorn seria que, com a conseqüència de l'avaluació de les polítiques públiques que el Govern ha encarregat al Fòrum, aquestes administracions avaluades aplicassin a la pràctica els resultats obtinguts.

El senyor De Oleza hi intervé per comentar que la utilització de les xarxes socials li sembla una iniciativa positiva.

La senyora Erasmo assenyala que el principal valor dels integrants del Fòrum és la legitimitat d'origen. No hi ha un interès particular —individual—, sinó que hi ha un interès general —col·lectiu.

El senyor Berruezo, arran dels comentaris en relació amb les eines digitals, comenta que s'hauria de cercar un punt mitjà d'acord amb la mitjana dels vocals del Fòrum. Formula la qüestió de com s'haurien de llançar a l'exterior els missatges del Fòrum. Considera que no s'ha de fer només de manera digital, si es vol arribar al màxim de difusió dins la societat. La ciutadania que no té a l'abast mitjans tecnològics també n'ha d'estar assabentada.



La senyora López agraeix a l'avaluador l'elaboració d'aquest informe i assenyala que s'ha complicat en excés la qüestió. El ciutadà ha de poder comunicar-se amb l'Administració pel mitjà que vulgui, tal com estableix la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Així mateix, comenta que ha trobat a faltar un nomenament més oficial.

La senyora Lozano, en representació de l'associació Creu Roja, comenta en relació amb les baixes xifres de participació que personalment hauria agraït tenir el document de les conclusions un parell de dies abans. Així mateix, fa una reflexió en relació amb la terminologia utilitzada en el document, com ara "immigrant digital", i proposa un canvi de denominació, perquè encara que sigui un terme tècnic no deixa de tenir una connotació negativa.

La senyora dell'Agnolo, en representació de la Fundació Deixalles Eivissa, considera que l'aprovació de la Llei de la bona administració i del bon govern és el primer pas endavant de la feina que ha fet el Fòrum. Particularment, vol deixar constància que durant les sessions presencials s'ha sentit a gust i escoltada. També dóna l'enhorabona per la feina feta mitjançant la tècnica del grup nominal.

El senyor Llodrà comenta que el fet d'utilitzar tecnologies de darrer nivell no implica necessàriament anar endavant.

La senyora Erasmo i la representant de la Fundació Deixalles Eivissa reivindiquen les sessions presencials en lloc del debat mitjançant eines informàtiques.

La senyora Armijo demana si els vocals del Fòrum podrien participar democràticament en una reforma normativa.

El senyor Torrens, en substitució del representant de la Plataforma del Voluntariat, comenta que el punt feble del Fòrum seria la manca de planificació i demana què passarà amb les polítiques que en la segona sessió plenària el Fòrum va aprovar i prioritzar per ser avaluades.

El senyor Florit, membre del Consell Assessor del Fòrum i resident a l'illa de Menorca, comenta que els mitjans electrònics són una manera vàlida per escoltar i apropar la veu de les illes menors. Amb relació al debat tecnològic, apunta una reflexió o desig: el debat en línia aporta precisament el debat a la resta de gent. Així mateix, considera que s'ha de respectar la privacitat, però també cal arriscar-se a perdre la por que l'opinió pròpia sigui escoltada.



El senyor López matisa que no ha dit res de penjar a la web les dades dels vocals del Fòrum.

El senyor Monar comenta que les avaluacions haurien de servir per obrir portes i no per tancar-les.

La representant de la Creu Roja diu que tot suma i que les aportacions a les presencials són molt enriquidores.

El senyor Monar recalca que s'ha passat de no saber què era avaluar a una cultura d'exercici, en què l'Administració és avaluada. És un avanç que ara hi hagi una llei que estableix que les polítiques del Govern han de ser avaluades. Per tant, l'avaluació de les polítiques públiques serà present en totes les agendes polítiques, perquè així ho regula la Llei de la bona administració i del bon govern.

El president aixeca la sessió, de la qual, com a secretari, estenc aquesta acta.

El secretari

Vist i plau
El president



ANNEX

6. Conclusions i recomanacions

6.1. Introducció

El Fòrum de la Ciutadania de les Illes Balears ha aconseguit consolidar-se com un referent en les polítiques d'avaluació dels serveis públics en els àmbits estatal i europeu.

És cert que cada dia s'ha hagut de reinventar, tant a causa de l'absoluta originalitat en la seva concepció com, en conseqüència, de la manca d'exemples per seguir. Si bé aquesta ha estat una dificultat que s'havia de preveure, també ha propiciat la possibilitat de caminar sense vicis adquirits i amb una llibertat plena en el moment de crear el marc organitzatiu i de funcionament i d'implementar-ne els objectius.

Ha exercit un paper fonamental i únic en relació amb l'escolta de la veu ciutadana, alhora que s'ha mostrat com un òrgan vàlid per a l'avaluació de polítiques públiques. Ha desenvolupat una feina ingent en els seus dos escassos anys de vida. La seva intervenció ha estat particularment important en el desenvolupament de polítiques d'integritat i en el disseny de la Llei de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears. Així mateix, ha desenvolupat fins a vint-i-una línies de debat sobre els serveis del Govern de les Illes Balears, que han abastat des de les preocupacions ciutadanes, les polítiques d'integritat, el consum, fins a les polítiques d'èxit escolar¹.

El Fòrum de la Ciutadania, com a laboratori social que és, ha tingut les seves dificultats per complir el conjunt d'exigències de representativitat territorial, social, de gènere, etcètera, que caracteritzen la composició que té. Aquest ha estat un dels motius, més aviat l'únic motiu, pel qual va restar incomplet a causa de les lògiques dificultats que imposen l'acompliment de totes les exigències de pertinença. Això suggerí la conveniència d'una primera modificació dels requisits d'entrada dels vocals al Fòrum, aprofitant l'experiència per polir els requisits prescindibles o matisar el rigor de la seva aplicació per poder assolir el cent per cent de quòrum. Aquesta matisació de la norma ha permès assolir el cent per cent de representants mantenint l'empenta en les seves tasques de participació.

¹ Veg. l'annex Línies de debat del Fòrum.



El Fòrum, com la majoria de fòrums de participació ciutadana, comissions, assemblees i altres òrgans ciutadans, té un problema d'escassa participació quantitativa en la seva tasca, amb alts i baixos centrats en determinats moments en què, pel tema tractat o per l'esgotament, la participació acusava un descens notable. Aquest és un problema genèric en la nostra societat i que afecta tant els òrgans de participació com la majoria d'entitats, associacions i agrupacions ciutadanes de qualsevol caire. En el cas concret que tractam es pot haver degut a alguns dels factors següents, a més dels esmentats:

1. Les lògiques dificultats de comprensió dels objectius i normes de funcionament d'un òrgan totalment únic i que supera les expectatives d'un grup important dels vocals acostumats a altres tipus d'òrgans que coneixien prèviament.
2. Les dificultats que suposa transmetre a la societat una idea innovadora i sense precedents que ha reduït la repercussió pública i mediàtica dels seus debats i dels acords presos.
3. Lligat amb l'anterior, l'escàs coneixement del Fòrum i de les seves activitats, per les respectives opinions públiques de cadascuna de les Illes, malgrat l'esforç realitzat quan es van traslladar algunes de les seves reunions a altres localitats de les Illes, amb l'objectiu de descentralitzar-ne el funcionament.
4. Les mancances dels vocals quant a cultura d'avaluació i educació per a la participació, i també en el camp de l'avaluació de les polítiques públiques², que no ha estat encara suficientment pal·liada per les ofertes formatives en aquesta direcció.
5. En algun cas, la dificultat en el retorn o un retorn inadequat als membres sobre els efectes de les seves deliberacions i les conseqüències que han tingut.
6. La recerca de l'equilibri entre les reunions presencials i el treball en línia. Malgrat l'esforç de tots per trobar el punt mitjà és una qüestió encara per resoldre.
7. Cert desconeixement de les normes bàsiques de funcionament, que ha estat difícil de resoldre per la dispersió que suposa el teletreball.
8. L'anomenada *bretxa digital*, que ha allunyat del Fòrum els vocals que no estan avesats a treballar amb eines informàtiques. Aquesta és una dificultat que ha d'assumir qualsevol iniciativa que empri de forma important les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC). Les diferències entre nadius digitals i immigrants digitals marcaran una etapa important de la nostra societat i s'han d'assumir com a inevitables per apoderar la societat i impulsar noves fórmules de participació. És el peatge digital que s'ha de pagar.

² La Direcció General de Qualitat dels Serveis va detectar aquesta mancança i va oferir la formació pertinent, però aquesta va ser rebuda per un reduït grup de vocals voluntaris.



9. En principi, la creença d'alguns dels membres que només haurien d'intervenir en els temes del seu interès, relacionats amb aquells de la seva preferència expressats en el moment d'inscriure's en el Fòrum. Aquest possible entrebanc s'ha superat amb el temps, i no creim que a hores d'ara sigui significatiu.
10. És inevitable el costum d'algunes associacions d'inscriure's en els òrgans participatius d'acord amb la creença que, en algun moment, hauran de donar la seva opinió o que poden obtenir algun avantatge de la seva presència o participació en determinats fòrums. Això produeix que, malgrat l'interès real que expressen a participar, travessin llargs períodes letàrgics. Les associacions també pateixen, en molts supòsits, dificultats de funcionament i poques persones implicades, fet que produeix indirectament una implicació menys important de la que voldrien.
11. La necessitat d'acompliment de determinats requisits de formació, territorials, de gènere, etcètera, imprescindibles per garantir la validesa científica del conjunt, però que paradoxalment han produït l'efecte inevitable que molts ciutadans, veritablement interessats, encara no hagin pogut participar en les deliberacions del Fòrum, com hauria estat el seu desig³.

6.2. Recomanacions

Passant a l'apartat de recomanacions, no trobam cap qüestió de fons, però sí que creim que se'n poden fer algunes de caràcter més aviat intern. Les principals poden ser les següents:

1. Continuar la reforma i l'adequació de la normativa de creació del Fòrum a mesura que adquirim experiència en els resultats que es poden obtenir d'aquesta nova eina de participació en aquests anys de funcionament. Aquesta nova normativa hauria de preveure necessàriament els punts següents, en un llenguatge el més planer possible, per facilitar-ne la comprensió:
 - Aprofundir en el camp dels drets, els deures i les obligacions dels vocals.
 - Explicitar les condicions de pertinença i durada del mandat, tenint en compte l'experiència citada.
 - Suplir les mancances formatives mitjançant un nou programa de formació bàsica obligatòria en participació, l'ús de les eines informàtiques, les xarxes socials i l'avaluació de polítiques públiques.

³ La darrera modificació dels requisits d'accés al Fòrum ha pal·liat, en part, aquest entrebanc pel que fa a la participació.



Seria important revalorar la condició de membre del Fòrum fent aquest requisit de compliment obligatori per als nous membres i deixant en suspens el nomenament mentre no s'hagin assolit les competències bàsiques. Sense aquest requisit no s'haurien de poder fer efectius els nomenaments. En finalitzar la formació prèvia els membres rebrien un manual de processos amb, com a mínim:

- Nom, telèfon i adreça electrònica del responsable de cada àrea relacionada amb el Fòrum.
- Normativa completa del Fòrum.
- Breu història del Fòrum.
- Instruccions d'alta a l'eina electrònica i indicacions de funcionament.
- Pla de treball per a l'any en curs.
- Noms i adreces de contacte dels altres membres del Fòrum.
- Normes de conducta.

Aquest manual pot restar a la web del Fòrum i lliurar-se en suport informàtic (per exemple mitjançant un USB).

- Establir una pla d'acció anual que reculli les avaluacions que s'han de fer durant l'exercici, les dates aproximades de les reunions presencials i la durada aproximada de cada tema de debat.

Aquestes reformes d'adequació normativa s'haurien de dictar en el si d'una comissió interdepartamental de qualitat, de manera pactada amb tots els possibles actors de les futures avaluacions, i amb un seguiment transversal, que faciliti encara més la implicació de tots els futurs actors de les tasques avaluadores.

2. Tenir en compte que els recursos humans són un factor de capital importància en qualsevol projecte, més encara quan treballem amb persones i el factor humà esdevé fonamental en el desenvolupament del projecte. Seria convenient reforçar els recursos humans dedicats al Fòrum, que hauria de comptar sempre, com a mínim, amb una persona responsable a dedicació exclusiva. Sens perjudici del suport que pugui rebre dels altres responsables de la DGQS.
3. Concretar encara més el nou i important paper que ha d'exercir el Consell Assessor, que hauria de passar a constituir-se en el grup motor del Fòrum, alhora que en garant de la seva independència, a més d'assessorar la DGQS i definir-li noves competències.



4. Pactar amb les entitats avaluades la seva participació en l'avaluació, dotant els vocals de tota la documentació necessària, però partint d'un document de base específicament dissenyat per a l'avaluació en curs que contengui tota la informació bàsica necessària per emetre un judici.
5. Pel que fa a la representació de les associacions, ha de ser flexible i ha de permetre un canvi àgil de representants o la incorporació —en qualitat d'experts, juntament amb el vocal representant— dels especialistes que puguin aportar als diferents debats. En aquest cas mantindrien un únic sufragi.

6.3. Repercussió i impacte

Mereix un capítol a part el tema de la repercussió i la projecció social del Fòrum. Un experiment de l'altura i la repercussió social que té el Fòrum no podia passar desapercebut dins els àmbits especialitzats de la participació ciutadana i l'aprofundiment democràtic nacionals i internacionals. Així, el Fòrum ha arribat a assolir un important currículum dins l'àmbit de la governança i de l'administració electrònica. A tall d'exemple, ha estat presentat amb èxit a:

1. La reunió multiinstitucional convocada a principi de 2009 per l'Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques (Ivàlua) a Barcelona, en què el Govern de les Illes Balears presentà el projecte de creació i desenvolupament del Fòrum de la Ciutadania.
2. A Madrid (també l'any 2009), en el marc de la Xarxa Estatal Interadministrativa d'Avaluació i Qualitat, en presència del grup de directors generals de Qualitat dels Serveis de tot l'Estat i els directius de l'Agència Espanyola d'Avaluació de Polítiques Públiques i Qualitat dels Serveis (AEVAL).
3. En el marc de jornades tècniques, com ara les Jornades de Qualitat de Màlaga, que tingueren lloc l'abril de 2010.
4. El 25 de novembre de 2010, a Logroño (La Rioja) a la Segona Conferència Estatal de Qualitat en els Serveis Públics.

L'octubre de 2011 la Unió Europea s'interessà a conèixer de més a prop l'experiència de Fòrum de la Ciutadania. Per aquest motiu el convidà a Brussel·les, per participar en el debat organitzat per les institucions de la UE i les institucions belgues "Què fan els governs per involucrar les persones?", a càrrec d'Elke Löffler, experta en participació ciutadana i qualitat i actualment directora executiva de Governança Internacional, una organització sense ànim de lucre que treballa en l'assessorament de diferents organismes internacionals per aconseguir la qualitat de vida de la ciutadania a través de l'excel·lència en la gestió pública. La UE constatà l'originalitat



i exclusivitat del projecte, que significa, per primer vegada, una vertadera participació democràtica directa dels ciutadans en el govern d'una regió d'Europa.

En tots aquests casos es va comprovar la inexistència d'una experiència similar, quant a institucionalització i estabilitat, ni en el territori espanyol ni en els dels països de la UE.

Però no són aquests els principals àmbits d'influència que es plantegen al Fòrum. El seu àmbit principal és influir en les polítiques del Govern per mitjà de les seves avaluacions i recomanacions. I és precisament aquí on ha assolit els seus majors èxits. Les compareixences davant el Fòrum dels consellers de Presidència, de Sanitat i Consum i d'Educació i Cultura per donar compte i informar d'àmplies àrees de la seva gestió diu molt de la capacitat de l'òrgan participatiu per dur a bon port la seva tasca. Tres de les conselleries amb més pes específic del Govern han passat en una legislatura pels seus plens. Per arrodonir el pes assolit en les polítiques del Govern, el mateix president del Govern, Francesc Antich, el 27 de juliol de 2010, compartí un ple de treball amb el Fòrum en què el va assabentar directament de les seves línies principals d'actuació política. En aquesta reunió els vocals tingueren l'oportunitat d'establir un diàleg i un debat directe amb la més alta representació del Govern que avaluen.

És clar que els mitjans de comunicació en demanaran més informació en la mesura que el projecte es vagi desenvolupant i sigui més conegut popularment, però la societat de la comunicació i el món de les xarxes socials ofereixen multitud d'oportunitats per fer pública una institució tan mediàtica com el Fòrum. Les intervencions que es produeixen a l'eina del Fòrum són sovint curtes i, per tant, perfectament *tuitejables*. D'altra banda la popularitat de xarxes socials com ara Facebook ens permet donar a conèixer en línia les tasques diàries del Fòrum a una immensa quantitat de ciutadans, dins i fora de les Illes, i obrir espais col·laboratius en què es puguin recollir opinions de la ciutadania adreçades al Fòrum i als seus membres. Aquesta política ja ha estat assajada per la DGQS amb notables resultats durant la tramitació de la Llei del bon govern i de la bona administració, i ara el que cal és continuar en la direcció correcta, aprofundint en aquesta política i lligar-la més determinadament al Fòrum. En aquesta direcció proposam les següents mesures, el cost econòmic i humà de les quals és més aviat reduït:

1. Creació d'un perfil de Twitter que *piuli* diàriament les principals intervencions o temes que es debaten en l'eina informàtica, amb una etiqueta electrònica "Fòrum de la Ciutadania" i una altra etiqueta que faci referència al tema que es debat.



2. Creació de la pàgina Fòrum de la Ciutadania de les Illes Balears a Facebook. Utilització de l'eina Esdeveniments per comunicar les activitats. Possibilitat de penjar-hi vídeos promocionals, documents sobre el Fòrum i els seus debats, fotografies, etcètera.
3. Impulsar el recent bloc del Fòrum i donar-li contingut d'acord amb els vocals i amb les aportacions que facin i de les associacions que vulguin compartir continguts.
4. Utilitzar en general les eines gratuïtes disponibles: Flickr, Youtube, Slide Share i Bit-ly (amb la creació d'un diari gratuït del Fòrum de la Ciutadania), etcètera.
5. *Piular* els plenaris i reproduir en temps real les sessions.
6. Estudiar la possibilitat de traslladar els treballs en línia a una plataforma del tipus Moodle, o similar, que reculli més prestacions i una informàtica més completa, moderna, accessible i amable. Això permetria acostar les feines del Fòrum al model de l'aprenentatge electrònic, suficientment verificat per les universitats europees i americanes, i alhora emprat i verificat per la DGQS en els seus cursos de formació en línia.

Però, quin ha de ser el futur del Fòrum de la Ciutadania? Malgrat les importants feines fetes, el Fòrum és lluny de desenvolupar totes les seves potencialitats, que són moltes. El futur del Fòrum de la Ciutadania consisteix, per exemple, a desenvolupar les avaluacions que preveu la Llei del bon govern i de la bona administració, però també i alhora a desenvolupar el treball en xarxa amb la resta d'òrgans participatius del Govern de les Illes Balears i, per què no, i dins el desenvolupament del seu servei a la societat, d'altres institucions que s'ofereixen a col·laborar o que reclamin els seus serveis. La participació ciutadana no pot ser un compartiment estanc, i el treball en xarxa a les administracions i entre els àmbits de participació és una conseqüència lògica de l'aprofundiment democràtic. Una probable i desitjable feina futura del Fòrum pot ser, en aquesta línia, convertir-se en un fòrum de segon esglaió que analitzi i avaluï assumptes prèviament debatuts en altres àmbits.

6.4. Política de retorn i reconeixements

No reproduïrem aquí el que ja hem tractat en la resta d'apartats, sinó que tractarem aspectes pràctics i organitzatius, el retorn i el reconeixement. Els ciutadans que dediquen de forma altruista una bona part del seu temps d'oci a col·laborar amb la *res pública* han de sentir que tenen suport i han de ser atesos i escoltats en tot moment. Però això no és suficient, perquè s'han de sentir valorats i tenir una percepció clara de la utilitat de la seva feina. Per tant, creim que s'han de prendre totes les mesures al nostre abast per tal que no hi hagi cap dubte respecte a aquesta



qüestió. Per aprofundir en aquesta idea, proposam les mesures següents, que es podrien combinar amb les existents o en altres casos substituir-les:

1. S'ha de mantenir tot l'esforç que sigui necessari per fer que la comunicació amb el Fòrum es mantengui fluida i constant, sense moments de silenci en què els vocals no sàpiguen perfectament en què s'està treballant o quina és la situació dels darrers acords. La comunicació pot ser per qualsevol dels mitjans disponibles o per diversos alhora (eina electrònica, Facebook, Twitter, correu electrònic, correu postal, etcètera).
2. Els vocals han de disposar sempre dels documents, les actes i les resolucions en un termini immediat a les reunions presencials i per un mitjà fefaent que n'asseguri la recepció correcta.
3. Han d'estar detalladament informats de les negociacions i comunicacions amb els òrgans avaluats i conèixer en tot moment l'estat de la qüestió en debat.
4. Han de rebre la documentació sol·licitada que estimin oportuna per justificar la seva opinió de manera àgil.
5. És convenient que rebin el nomenament i el cessament com a vocals a través dels responsables polítics del Fòrum, amb les formalitats degudes i preferiblement en un acte públic de presa de possessió. Per exemple, a l'inici o al final dels plens.
6. L'exercici de la seva responsabilitat ha de tenir el reconeixement legal de treball d'interès públic i rebre el reconeixement oficial per escrit, les vegades que s'hagi de menester.

6.5. Conclusions finals

Per resumir les conclusions i recomanacions en les idees bàsiques que hem d'extreure'n, podem concretar-les en els punts següents:

6.5.1. El major èxit del Fòrum és la creació, per primera vegada a Europa, d'un òrgan de participació directa dels ciutadans en l'àmbit d'un govern.

6.5.2. No hem trobat cap anomalia que vagi més enllà de qüestions de pura intenció, que per descomptat hem assenyalat en els paràgrafs anteriors com a millores de funcionament intern.

6.5.3. El Fòrum ha aconseguit plenament el seu objectiu primordial, que és influir en les polítiques del Govern mitjançant les seves recomanacions, recollides en les avaluacions i traslladades als acords de govern corresponents.



6.5.4. El Fòrum gaudeix d'un excel·lent futur per continuar amb les avaluacions de les polítiques i dels serveis públics, tal volta treballant en xarxa amb altres fòrums i òrgans representatius de la Comunitat Autònoma i potser assolint el paper de segon esglaó que analitzi i avaluï assumptes prèviament debatuts en altres àmbits, fins i tot més especialitzats.

6.5.5. És convenient mantenir i reforçar la institució, dotant-la de totes les millores recomanades en aquesta avaluació.

Palma, 12 de maig de 2011