



INFORME DE RESULTADOS
ESTUDIO DE USABILIDAD DE MAPAINVERSIONES EN PARAGUAY
Octubre de 2017

Este informe está basado en los datos recogidos
en grupos focales y entrevistas
llevadas a cabo por una Misión del
Banco Inter-Americano de Desarrollo
en Asunción, Paraguay, en Septiembre de 2017.

SOBRE EL PROYECTO

PARAGUAY
ESTUDIO DE USABILIDAD DE MAPAINVERSIONES

--Por sugerencia de la Vicepresidencia de Sectores (VPS) y la Gerencia de Instituciones para el Desarrollo (IFD) del BID, se decidió realizar un ejercicio de levantamiento de información cualitativa para testear la calidad, diseño y usabilidad de la plataforma regional del BID MapalInversiones.

--Para ello, se realizó un estudio previo para definir los usuarios clave de la plataforma, en aras de poder recoger sugerencias de calado de aquellos actores sociales que vayan a usar la plataforma con mayor preponderancia.

--Se eligió realizar este estudio en Paraguay, ya que es el país con la plataforma de MapalInversiones más desarrollada en este momento. Las plataformas para los demás países se montaran sobre la base de los componentes creados para Paraguay.

--Un equipo multidisciplinar de MapalInversiones se desplazó a Asunción del 18 al 22 de Septiembre, incluyendo dos ingenieros (José Niño y David Olaciregui), un diseñador (Luis Méndez), un economista (Martín Rossi) y un experto en métodos de investigación social (Raúl Román). El jefe de la misión fue el Especialista en Modernización del Estado del BID Juan Cruz Vieyra, y también participó el coordinador de MapalInversiones, Alejandro Barón (Consultor BID).

--El equipo no sólo llevó a cabo un levantamiento de información, sino que realizó cambios y rediseño de la plataforma durante la misión, de acuerdo a los datos que iban siendo recogidos.

--Se llevaron a cabo tres grupos focales en Asunción: uno con periodistas, uno con responsables de ONGs, y otro con líderes de la sociedad civil en el país.

--También se realizaron cuatro entrevistas en profundidad: dos a políticos en activo en el Gobierno, y dos en la oposición.

RESUMEN EJECUTIVO

PARAGUAY
ESTUDIO DE USABILIDAD DE MAPAINVERSIONES

SOBRE MAPAINVERSIONES

--La propuesta de MapalInversiones significa un progreso enorme en los esfuerzos del gobierno paraguayo para mejorar la transparencia. De hecho, es considerada por los agentes sociales consultados como una iniciativa “revolucionaria” en el país.

--Sin embargo, en el contexto de desconfianza hacia el sector público que se vive en Paraguay, es importante tener en cuenta que hay pesimismo sobre el futuro de la plataforma, particularmente entre periodistas y otros líderes de la sociedad civil. En concreto, se teme que el potencial de MapalInversiones no se desarrolle plenamente.

--En concreto, los sectores consultados advierten sobre dos asuntos principales: 1) que MapalInversiones no ponga a disposición de los ciudadanos suficiente información e información de suficiente calidad; y 2) que la plataforma no facilite la interacción con los ciudadanos, y no permita oportunidades para una participación que los satisfaga.

--En este momento Paraguay está al principio de un proceso para que a corto y medio plazo la plataforma funcione como fue concebida.

--MapalInversiones no puede ser una plataforma “para todo y para todos” en sus inicios. Es una plataforma que debe empezar por satisfacer las necesidades de los actores clave consultados en el ejercicio descrito en este informe.

LA NAVEGACION DE MAPAINVERSIONES

--La navegación de la plataforma fue recibida en general de manera positiva. A los usuarios les gusta el diseño y la claridad de opciones para buscar información a través de un mapa, índice de contenidos y motor de búsqueda.

--Sin embargo, hay cosas que aún deben mejorar. La sugerencia principal de los agentes consultados se centra en mejorar la calidad del motor de búsqueda.

--La mejora de la calidad del motor de búsqueda de la plataforma depende en buena parte de la mejora de la indexación de contenidos (por ejemplo, estandarización de los nombres de los proyectos y localizaciones) por parte del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) del Ministerio de Hacienda paraguayo.

EL CONTENIDO DE MAPAINVERSIONES

--Los usuarios observan que, mientras la información de la plataforma es clara y bien presentada, les deja con muchas preguntas.

--El entusiasmo inicial por la existencia de MapalInversiones se desinfla rápido por la excesiva simplificación de los datos. La información está demasiado simplificada para los usuarios claves de la plataforma (social civil, periodistas, sector privado, y políticos): usuarios sofisticados, con capacidad crítica, y con motivación para participar. Es decir, el contenido de la plataforma aún no satisface a líderes sociales que trabajan para que el gobierno rinda cuentas.

--El asunto no es que la plataforma puede y debe mejorar sus contenidos –eso está claro. El asunto es anticiparse mediante una estrategia de comunicación por parte del gobierno que sea honesta y humilde.

-- Una de las lecciones más importantes que aprendimos en Paraguay es que hay que gestionar las expectativas de los usuarios para mitigar la desconfianza y estimular el uso. Eso es algo que MapalInversiones puede y debe hacer ahora sin tener que esperar a mejoras en curso en el SNIP. Hay tres soluciones principales: 1) explicar qué es MapalInversiones dentro de la plataforma; 2) agilizar la actualización de los contenidos, y 3) agregar una nueva sección en la plataforma que integre noticias y estudios referidos a la inversión pública en el país.

--El SNIP, a través de MapalInversiones, puede aprovechar esta herramienta para mejorar la calidad de su información con un buen sistema de participación electrónica. Lo que también puede hacer el SNIP a través de MapalInversiones es comunicarse con los ciudadanos sobre sus esfuerzos continuados y mejoras en la gestión y disseminación de datos.

PARTICIPACION ELECTRONICA EN MAPAINVERSIONES

--Las oportunidades de comunicarse con la plataforma son insuficientes. A pesar de que hay la posibilidad de subir fotos o de contestar un cuestionario, el usuario siente que no puede ser escuchado. Este es un problema importante y recibimos muchas sugerencias para mejorarlo.

--Las recomendaciones principales para mejorar la participación ciudadana se resumen en tres: 1) ofrecer al usuario la posibilidad de escribir comentarios; 2) la simplificación del cuestionario cerrado, para que los usuarios puedan puntuar los proyectos a diferentes niveles (por ejemplo, de una a cinco estrellas); y 3) la integración de la plataforma en redes sociales.

CONCLUSIONES PRINCIPALES

--Los cambios requeridos en la gestión, indexación y publicación de datos de inversión pública por parte del gobierno para mejorar MapalInversiones implican desde ya un impacto importante de esta iniciativa del BID: un impacto sobre cómo funciona el gobierno. Es decir, antes de la publicación de la plataforma, hay ya indicios de un impacto significativo cuyo alcance debe ser estudiado en el futuro.

--Esta consulta indica que una cliente clave de MapalInversiones es el gobierno mismo. Es decir, que la inversión en la plataforma no sólo tiene que estar orientada a diversos agentes clave de la sociedad civil, sino tener en cuenta que MapalInversiones es una apuesta por la mejora de la gestión y coordinación de las labores de gobierno del país.

--Buena parte del éxito de esta iniciativa depende de saber escuchar y saber comunicar. Es decir, tener un buen sistema de retroalimentación y participación ciudadana (no sólo a través de la plataforma, sino también a través de ejercicios de consulta y de capacitación en persona), y también crear una estrategia de comunicación pública para manejar las expectativas de los usuarios clave.

RESULTADOS DEL ESTUDIO

PARAGUAY
ESTUDIO DE USABILIDAD DE MAPAINVERSIONES

A continuación se enumeran los resultados obtenidos en los grupos focales y entrevistas en profundidad llevados a cabo en Asunción. Para garantizar brevedad, estos resultados se explican en puntos individuales en tres secciones: navegación, contenido y participación ciudadana.

LA NAVEGACION DE MAPAINVERSIONES

--La navegación de la plataforma fue recibida en general de manera positiva. A los usuarios les gusta el diseño y la claridad de opciones para buscar información a través de un mapa, índice de contenidos y motor de búsqueda.

--De acuerdo a las sugerencias recibidas, el equipo técnico del BID ya ha realizado cambios para facilitar la navegabilidad de la plataforma durante la misión en Paraguay. En concreto, la disposición del motor de búsqueda y del mapa en la parte superior de la página, y la mejora de las opciones de navegación en la parte inferior. También se han realizado cambios en colores de diversas secciones, particularmente en los gráficos que presentan la evolución de los proyectos.

--En general, el énfasis en la presentación visual de contenidos es un acierto. Los participantes muestran sorpresa al saber que Paraguay va a ser un modelo para la construcción en otros países.

“La mejora de la navegabilidad depende en buena parte de la agilización en la mejora de la recogida y publicación de datos por parte del gobierno paraguayo.”

--Sin embargo, hay cosas que aún deben mejorar. La sugerencia principal de los agentes consultados se centra en mejorar la calidad del motor de búsqueda de MapaInversiones –cuestión principal, teniendo en cuenta que el diseño de la plataforma sitúa al motor de búsqueda como primera opción de navegación para el usuario. En la actualidad, el motor de búsqueda es muy rígido y puede generar frustración. Por ejemplo, el motor de búsqueda no es flexible con respecto a los acentos y a los diminutivos. No es fácil usar los filtros, y es casi imposible realizar búsquedas libres en el motor de búsqueda. Además, borrar las búsquedas una vez se ha hecho una no es fácil.

--La mejora de la calidad del motor de búsqueda de la plataforma depende en buena parte de la mejora de la indexación de contenidos (por ejemplo, estandarización de los nombres de los proyectos

y localizaciones) por parte del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) del Ministerio de Hacienda del país.

--Sería útil considerar la posibilidad de utilizar la aplicación de Google Maps en vez de Bing Maps ya que muchos usuarios están más familiarizados con el uso de este mapa. Además, el mapa actual no recoge con claridad algunos puntos del país.

-- Algunos proyectos se extienden a través de diferentes localidades y se han contando doble en la agregación total de proyectos incluidos en el mapa, lo cual crea confusión sobre el número total de proyectos que afectan a una localidad concreta (y el número real de proyectos a nivel nacional).

-- Los usuarios coinciden en que es necesario agregar la posibilidad de búsqueda de proyectos por sector en el buscador (ej. Justicia, energía, etc) –pues en este momento la organización de contenidos de MapalInversiones está principalmente basado en criterios geográficos (“Municipios” y “Departamentos”).

--Por último, otro tema importante es la accesibilidad de la plataforma en dispositivos móviles. En el momento de su lanzamiento, MapalInversiones sólo estará disponible en formato para computadora. En todas nuestras consultas se enfatizó la necesidad de disponer de una versión de la plataforma para teléfono, ya sea bajo forma de app o considerando que la plataforma actual sea responsive (se adapte al formato del dispositivo concreto). Por ejemplo, es difícil que los usuarios suban fotos de los proyectos hasta que la plataforma no este disponible para teléfonos móviles. Además, estas fotos tienen que ser ampliables tanto en formato Web como para dispositivos móviles para que los usuarios de la plataforma puedan verlas con detalle.

EL CONTENIDO DE MAPAINVERSIONES

--Todos los agentes consultados están de acuerdo en que la propuesta de MapalInversiones significa un progreso enorme en los esfuerzos del gobierno paraguayo para mejorar la transparencia.

--Al mismo tiempo, la gran mayoría de las sugerencias recogidas tienen que ver con la necesidad de mejora de la cantidad y calidad de la información que actualmente tiene MapalInversiones. Los usuarios observan que, mientras la información de la plataforma es clara y bien presentada, les deja con muchas preguntas.

“En MapalInversiones falta información de contexto para entender qué significan los datos presentados.”

--Todos los que utilizaron la plataforma durante los talleres de usabilidad recomendaron que los proyectos de inversión pública presentados en MapalInversiones tengan enlaces con otros recursos online del gobierno para complementar la información.

--Las fichas de proyecto están demasiado resumidas. La mayoría de usuarios testeados agradecen que se dé información sobre el progreso físico y financiero de los proyectos, pero todos están de acuerdo en que falta información de contexto o bien más subcampos de datos concretos para entender qué significan los datos.

--El entusiasmo inicial por la existencia de MapalInversiones contrasta con la crítica por la excesiva simplificación de los datos en las fichas de proeycto. La información está demasiado simplificada para los usuarios claves de la plataforma (social civil, periodistas, sector privado, y políticos): usuarios sofisticados, con capacidad crítica, y con motivación para participar. Es decir, se debería de repensar contenido de la plataforma para satisfacer a líderes sociales que trabajan para que el gobierno rinda cuentas.

--Una de las cuestiones principales es la falta de información sobre contrataciones públicas y licitaciones. No existe información en este momento sobre los actores empresariales involucrados en los proyectos. Este es un asunto particularmente importante en el contexto paraguayo, donde hay una sensación generalizada de desconfianza en el gobierno y en los lazos existentes entre gobierno y conglomerados privados.

--Sin embargo, la plataforma, y especialmente la información sobre licitaciones y concursos públicos también fueron juzgados como fundamentales para el sector privado, pues muchos consideran que MapalInversiones puede ser una herramienta útil para que aquellos que busquen oportunidades de negocio encuentren información fiable y precisa sobre proyectos que van a llevarse a cabo.

“No sólo es necesaria la mejora del contenido mediante nuevas secciones explicativas y contenidos actualizados. La clave ahora está en gestionar las expectativas de los usuarios.”

--En el futuro, es necesario que la plataforma provea recursos para que el usuario pueda hacer análisis comparativos. La plataforma no provee aún la posibilidad de comparar unos proyectos con otros, ya sean proyectos en ejecución o ya terminados. En este momento, el usuario tiene dificultad para evaluar hasta qué punto un proyecto marcha bien o está retrasado. Y, aún más importante, el usuario no sabe si se ha empleado demasiado dinero en un proyecto, o si el presupuesto es justo para el tipo de proyecto. Algunos usuarios también expresaron interés en poder comparar la inversión pública en Paraguay con otros países.

--En una futura versión de MapalInversiones, se recomienda que el usuario pueda acceder con facilidad a los datos agregados a nivel nacional, departamental, municipal, por año y por sector. Es decir, que haya una sección que permita visualizar con rapidez esta información agregada a diferentes niveles básicos en el Home de la página, mediante visualizaciones que agreguen datos rápidamente. También hacen falta más gráficos en la plataforma en general.

--Los usuarios no entienden qué significa que un proyecto esté “en estudio”. En este momento, si un proyecto está “en estudio”, el usuario no sabe cuánto tiempo lleva en estudio, cuál es el avance del

estudio, si el proyecto está en licitación o no, etc. Tampoco está claro qué significa el avance “físico” y “financiero” de un proyecto si no hay un marco comparativo que ayude a entenderlo.

-- Una de las lecciones más importantes del ejercicio realizado es que hay que gestionar las expectativas de los usuarios para mitigar la desconfianza y estimular el uso de la plataforma. Esto requiere un esfuerzo importante en materia de comunicación. Además, se requieren dos soluciones importantes.

--Primero, crear una sección que explique los términos clave en las fichas de proyecto y detallar lo que ofrece MapalInversiones y también lo que no ofrece: una especie de guía simple para usuarios. Por ejemplo, qué significa que un proyecto esté “en estudio”, y qué puede esperar un usuario que esté interesado en esa información mientras la plataforma sigue mejorando sus prestaciones.

--Segundo, la oportunidad y fiabilidad de los contenidos de la plataforma. Esto hace referencia a la actualización y calidad de los datos de inversión pública mapeados en la plataforma (un asunto que ya está siendo revisado por el gobierno en consulta con el BID). Los usuarios no tienen claro cada cuánto se realiza la actualización. .

--Tercero, es necesaria una nueva sección en la plataforma que verse “Sobre MapalInversiones” y que explique el qué, el quién, el porqué y de dónde de la plataforma, aportando contexto general sobre la misma. Algunos detalles son tan simples como incluir los logotipos de todas las instituciones que participan en la plataforma. Todos los agentes consultados coinciden en resaltar que la plataforma debe incluir el papel que el BID juega en esta iniciativa –en buena parte porque beneficiaría la percepción que los usuarios tendrían sobre la fiabilidad de los datos mostrados.

“Es importante poner en marcha estrategias para mejorar la calidad y la credibilidad de los datos publicados en MapalInversiones.”

--No es parte de este estudio evaluar hasta qué punto los datos del SNIP son confiables. Lo que sí aprendimos es que el SNIP, a través de MapalInversiones, puede aprovechar esta herramienta para mejorar la calidad de su información con un buen sistema de participación electrónica –como se explica en la siguiente sección.

--Los usuarios también perciben que MapalInversiones puede ser una palanca importante para que el SNIP se comunique con los ciudadanos sobre sus esfuerzos continuados y mejoras en la gestión y disseminación de datos. En otras palabras, esta una gran oportunidad para el SNIP.

--Los líderes de ONG en particular están de acuerdo en que la información financiera provista tiene que ser complementada con algún tipo de análisis que incorpore el impacto social y medioambiental de los proyectos. Es decir, no basta sólo con presentar que un proyecto de inversión pública existe y está siendo estudiado o financiado o finalizado: el usuario quiere saber 1) el porqué de un proyecto y 2) los beneficios y retos sociales y/o medioambientales que dicho proyecto conlleva.

--En este sentido, una de las ideas más importantes que surgieron en Paraguay es la necesidad de incluir en la plataforma una nueva sección sobre “Noticias” relacionadas con MapalInversiones, o un “Blog”. Esta nueva sección informativa puede contribuir en dos cuestiones principales: 1) ayudar a contextualizar la información (por ejemplo con un “newsfeed” que incluya análisis provenientes de los medios de comunicación y la universidad), y 2) dar vida a la plataforma con contenidos nuevos y periódicamente actualizados que justifiquen la visita a MapalInversiones –no sólo como repositorio de datos más o menos estáticos, sino como una herramienta dinámica de información que se renueva continuamente. Nuestras consultas concluyen que este tipo de sección también podría influir en un incremento de la credibilidad de MapalInversiones como fuente de información fiable y plural.

--El léxico utilizado en la plataforma es rígido y técnico y parece dirigido a usuarios que estén ya familiarizados con este tipo de lenguaje. En particular, los periodistas entrevistados consideran que el lenguaje en la plataforma debe ser más directo y amigable.

--En conexión con lo anterior, los usuarios sugieren que los datos financieros también estén mostrados en dólares americanos. Además, algunos participantes provenientes del mundo empresarial solicitaron que se incluyeran comparativas de costos con respecto a otros proyectos comparables en cada sector.

--Para los expertos en información económica y/o inversión pública, el código SNIP para identificar los proyectos no figura con claridad. No es fácil en este momento completar la información de MapalInversiones con otros recursos online del Ministerio de Hacienda y otras oficinas ministeriales. Como indicamos en otras partes de este informe, es clave que el SNIP continúe agilizando sus procesos y fortaleciendo la estandarización en la publicación de datos.

PARTICIPACION ELECTRONICA EN MAPAINVERSIONES

--Una gran mayoría de asistentes opina que las oportunidades de comunicarse a través de la plataforma son demasiado limitadas. A pesar de que existe la posibilidad de subir fotos o de contestar un cuestionario, el usuario siente que no puede ser escuchado.

--Las recomendaciones principales para mejorar la participación ciudadana se resumen en tres: 1) ofrecer al usuario la posibilidad de escribir comentarios abiertos; 2) la simplificación del cuestionario cerrado, para que los usuarios puedan puntuar los proyectos a diferentes niveles (por ejemplo, de una a cinco estrellas); y 3) la integración de la plataforma en redes sociales.

“MapalInversiones aún necesita integrarse en las redes sociales, y reproducir estrategias de participación que han tenido éxito en otros ámbitos.”

--MapalInversiones tiene que mejorar en la legibilidad y fácil acceso de los usuarios a la sección de comentarios sobre cada proyecto. Debería haber un botón de acceso rápido a los comentarios dispuestos al final de cada página (tomando como modelo los comentarios que aparecen en diarios

digitales, por ejemplo). Una política de comentarios abiertos es fundamental para la credibilidad de la plataforma.

--La simplificación del “feedback” de los usuarios a través de un sistema de puntuación o estrellas (como utiliza Google, por ejemplo) a diferentes niveles sería útil en este sentido. Esto no sólo traería beneficios a nivel de usuario. Este sistema propiciaría también una participación más activa de la que se puede beneficiar el SNIP para mejorar la calidad de sus datos.

--La plataforma debe optimizar su potencial en las redes sociales. En este momento, MapalInversiones tiene una capacidad muy limitada en este sentido. Nuestras consultas determinaron que futuras versiones de la plataforma deben incorporar una estrategia para la integración de las de redes sociales –de manera que permitan la participación ciudadana a través de foros de debate, comentarios, y difusión de contenidos.

-- La diseminación de la plataforma es fundamental y tiene que plantearse a varios niveles. Primero, se tiene que contar con las universidades y el resto del sistema educativo. Además, se tienen que realizar talleres con grupos especializados como para periodistas especializados en investigación de datos y también ONGs encargadas de monitoreo y otras actividades anticorrupción.

CONCLUSIONES

PARAGUAY

ESTUDIO DE USABILIDAD DE MAPAINVERSIONES

CONSIDERACIONES ADICIONALES

-- Ya se han llevado a cabo varios programas para fomentar la transparencia en Paraguay –como el caso del tablero de control que se implementó en el Ministerio de Salud, o el Mapa de Vivienda del SENAVITAT, que permite ver características de los proyectos de vivienda ejecutados en el país y recoge y procesa comentarios de los usuarios.

--La percepción general entre todos los sectores consultados es que los niveles de corrupción en el país son altos y que la administración pública en Paraguay no es transparente. Los periodistas, por ejemplo, tienen mucha dificultad para penetrar el “hermetismo” del gobierno, sobre todo en asuntos de inversiones públicas. Hay una cultura general de protección de datos económicos públicos por parte del gobierno, en connivencia con el sector privado, generando un alto nivel de desconfianza.

-- El desarrollo de una plataforma como MapalInversiones se juzga como positivo, pero también genera cierta desconfianza por venir del gobierno. Algunos agentes sociales presentes describieron la iniciativa como “transformadora” y “revolucionaria” para el país. Sin embargo, en el contexto de desconfianza generalizado hacia el sector público que se vive en Paraguay, es importante tener en cuenta que hay pesimismo sobre el futuro de la plataforma, particularmente entre periodistas y otros líderes de la sociedad civil. En concreto, se teme que el potencial de MapalInversiones no se consiga desarrollar plenamente.

-- Se debe abrir la posibilidad a mejoras de la plataforma por parte de terceros actores. Esto se podría hacer a través de estudiantes de universidad que se centren en realizar aportes a los códigos de la plataforma en conjunción con el BID, y/o se planteó la posibilidad de realizar “hackatones” para que diferentes usuarios puedan realizar mejoras en grupo.

--Al mismo tiempo, la adaptación de la recogida y publicación de datos por parte del gobierno es clave en la sostenibilidad y futuro éxito de la plataforma. En resumen, las necesidades técnicas de navegabilidad y contenidos de MapalInversiones requieren de por sí cambios adicionales a nivel gubernamental a corto y medio plazo.

-- Conviene pensar en el mejor momento para lanzar la plataforma. No hubo consenso sobre si sería mejor lanzarla antes o después de las elecciones en el país, que tendrán lugar en primavera de 2018. Mientras que unos asistentes argumentaron que en caso de lanzarse antes de las elecciones el nuevo gobierno podría enterrar la plataforma, otros opinaron que lanzarla después sería perder tracción en prensa y redes sociales.

LECCIONES APRENDIDAS

--Es resumen, en este momento Paraguay está al principio de un proceso para que a corto y medio plazo la plataforma funcione como fue concebida.

--MapalInversiones no puede ser una plataforma “para todo y para todos” en sus inicios. Es una plataforma que debe empezar por satisfacer las necesidades de los actores clave consultados en el ejercicio descrito en este informe.

--En todo caso, los cambios requeridos en la gestión, indexación y publicación de datos de inversión pública por parte del gobierno para mejorar MapalInversiones implican *desde ya un impacto importante de esta iniciativa* del BID: un impacto sobre cómo funciona el gobierno. Es decir, antes de la publicación de la plataforma, *hay ya indicios de un impacto significativo* cuyo alcance debe ser estudiado en el futuro.

--Esta consulta indica que un cliente clave de MapalInversiones es el gobierno mismo. Es decir, que la inversión en la plataforma no sólo tiene que estar orientada a diversos agentes clave de la sociedad civil, sino tener en cuenta que MapalInversiones es una apuesta por la mejora de la gestión y coordinación de las labores de gobierno del país.

--Los usuarios clave de MapalInversiones son exigentes y sofisticados. La plataforma tiene que cumplir sus expectativas para tener éxito. Esto no sólo significa tener en cuenta los hallazgos de la consulta descritos en este informe con respecto a navegación, contenido y participación electrónica. Buena parte del éxito de esta iniciativa depende de saber escuchar y saber comunicar. Es decir, tener un buen sistema de retroalimentación y participación ciudadana (no sólo a través de la plataforma, sino también a través de ejercicios de consulta y de capacitación en persona), y también crear una estrategia de comunicación pública para manejar las expectativas de los usuarios clave.

--De acuerdo a los agentes consultados, en el desarrollo futuro de la plataforma es necesaria la consulta con los ciudadanos. Por ejemplo, la mayoría de los actores civiles piensan que involucrar al sector universitario en MapalInversiones es importante para mejorar su usabilidad y eficacia como herramienta de información.

--El ejercicio de consulta descrito en este informe es un ejemplo para entender el valor fundamental del BID en el ejercicio de sus funciones para mejorar la transparencia en la región. Este tipo de consulta no debe ser un ejercicio aislado en el lanzamiento de MapalInversiones en Paraguay y en otros países.

--Es importante no subestimar la diversidad de agentes sociales que acudieron a la invitación del BID para expresar sus opiniones de manera abierta sobre esta iniciativa gubernamental. Existe voluntad de participación en foros convocados por el BID para mejorar la situación en Paraguay. Y éste no es un hallazgo pequeño o que se debe dar por sentado: por el contrario, el BID debe explorar maneras de aprovechar su posición actual en Paraguay como catalizador de cambio a través de consultas formales con actores clave como las descritas en este informe.