

Informe de **impacto** CitizenLab

Medición del impacto de
nuestras plataformas para los
ciudadanos y funcionarios de la
ciudad





Índice de contenidos

Introducción	1
La misión de CitizenLab y la teoría del cambio	2
Midiendo el impacto: lo que hemos aprendido	4
Midiendo el impacto para la ciudadanía	5
Midiendo el impacto para las ciudades	8
Lecciones para el 2021	13

Escrito y publicado por CitizenLab SA – Boulevard Anspach 65, 1000 Bruselas,
Bélgica – BE 0638.901.287
www.citizenlab.co
2021 CitizenLab

Todos los derechos reservados.
Ninguna parte de este libro puede ser reproducida
de ninguna manera sin el permiso del editor.
Para obtener permisos, póngase en contacto con:
hello@citizenlab.co



Introducción

CitizenLab nació en 2015. Desde entonces, nuestra misión es fortalecer las democracias locales utilizando la participación ciudadana para aumentar la eficiencia y la legitimidad. En otras palabras, proporcionamos plataformas de participación digital a los gobiernos locales para ayudarles a consultar a los ciudadanos/as, aumentar la transparencia en la toma de decisiones y recopilar información procesable.

Nuestra plataforma de democracia electrónica ha prestado apoyo a más de **200 gobiernos locales y organizaciones** en más de **15 países** durante estos últimos años. Esto ha dado lugar a la puesta en marcha de **8.796 proyectos**, que han permitido a **732.327 ciudadanos/as** expresar su opinión. Y lo han hecho de forma bastante convincente, compartiendo **134.239 ideas**, **330.078 comentarios** y **4.222 propuestas** en nuestras plataformas.

Por muy impresionantes que parezcan estas cifras, **dicen muy poco sobre nuestro impacto**. El número total de proyectos o ideas no nos dice cómo esta contribución ha afectado a la percepción pública del gobierno o ha mejorado la vida de los ciudadanos/as. Este tipo de impacto es difícil de medir. Las prioridades pueden cambiar, los presupuestos pueden recortarse y el cambio no siempre tiene un efecto inmediato.

A pesar de las dificultades que implica medir el impacto de una herramienta como la nuestra, es esencial tomar medidas periódicas para comprender sus posibles efectos a largo plazo. Por ello, nos pusimos en contacto con los ciudadanos/as y los gobiernos locales que utilizan nuestras plataformas para evaluar si creen que las comunidades están cambiando a mejor, y en qué aspectos podrían ser necesarios más esfuerzos. La información que hemos recopilado servirá para tomar decisiones estratégicas, lo que nos permitirá contribuir a reforzar la democracia digital en general.

Misión y teoría del cambio de CitizenLab

El objetivo principal de CitizenLab es fortalecer el tejido democrático de los gobiernos locales aumentando su eficacia y legitimidad a través de la participación ciudadana. Para asegurarnos de que esta misión dirige nuestras decisiones diarias, la hemos transformado en una teoría del cambio.





A medida que desarrollamos nuestro producto y nos adaptamos a la rápida evolución en el campo de la participación ciudadana, a veces tenemos que tomar decisiones difíciles. ¿Qué características debemos perfeccionar? ¿A qué público servimos? ¿Y a qué servicios damos prioridad? Cuando se trata de evaluar nuestro impacto, surgen consideraciones semejantes. ¿Qué métrica tiene más peso que las demás? ¿Es el número total de participantes, el número de proyectos o la proporción de aportes que reciben respuesta de los funcionarios elegidos?

Nuestra teoría del cambio nos ayuda a determinar con precisión **qué aspectos de la democracia podemos mejorar, cuáles de nuestros servicios contribuyen a ese cambio y a quiénes sirve esto**. En otras palabras, es una forma de medir y registrar nuestro impacto a lo largo de los años. Nuestro objetivo principal se basa en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16.7 de las Naciones Unidas "garantizar una toma de decisiones inclusiva, participativa, representativa y con capacidad de respuesta". Según estos parámetros, hemos definido 4 elementos clave para mejorar la toma de decisiones:

- **Más participativo.** No sólo involucramos a más personas en la toma de decisiones políticas, sino que hacemos que sus voces tengan más impacto. Lo hacemos ofreciendo métodos y herramientas constructivas y haciendo que la información relevante sea más accesible para los ciudadanos.
- **Más inclusivo.** Nuestra plataforma está diseñada como un espacio seguro para que los ciudadanos expresen sus opiniones libremente, y su facilidad de uso hace que la gente se sienta más segura a la hora de participar políticamente. Como nuestro objetivo es desarrollar un entorno óptimo para la deliberación cualitativa, los ciudadanos pueden colaborar con mayor eficacia.
- **Más responsivos.** Proporcionamos a los funcionarios públicos las herramientas necesarias para ofrecer a los ciudadanos/as un valioso feedback, diseñar el proceso participativo y gestionar eficazmente las ideas que se reciben. Todo ello garantiza que las políticas sean más dinámicas y se ajusten a las opiniones de la comunidad.
- **Más representativo.** Proporcionamos a los funcionarios públicos un panel de control muy útil que les ayuda a ponerse en contacto con los deseos y necesidades de los ciudadanos/as. Nuestros informes procesables enriquecen la toma de decisiones y hacen que los funcionarios públicos se comprometan más con las aportaciones de los ciudadanos. A través de una orientación práctica, elevamos la apuesta de los proyectos de participación.

Midiendo el **impacto**: lo que hemos aprendido

La participación ciudadana afecta a dos grupos distintos: los **ciudadanos/as**, que contribuyen a los proyectos y experimentan el cambio potencial de primera mano; y las **ciudades** o los **funcionarios electos**, que dirigen las consultas y ven el impacto que la participación ciudadana puede tener en la administración. Los resultados y las métricas de éxito de los proyectos de participación pueden variar para estos dos grupos, por lo que realizamos dos encuestas separadas para los ciudadanos y los funcionarios.

Una vez definidos nuestros dos públicos, nos propusimos medir nuestro impacto mediante **encuestas** y **entrevistas cualitativas**. Las encuestas, dirigidas a nuestros usuarios registrados y a los municipios de todo el mundo, se distribuyeron por **correo electrónico** y **mediante ventanas emergentes en las plataformas**.





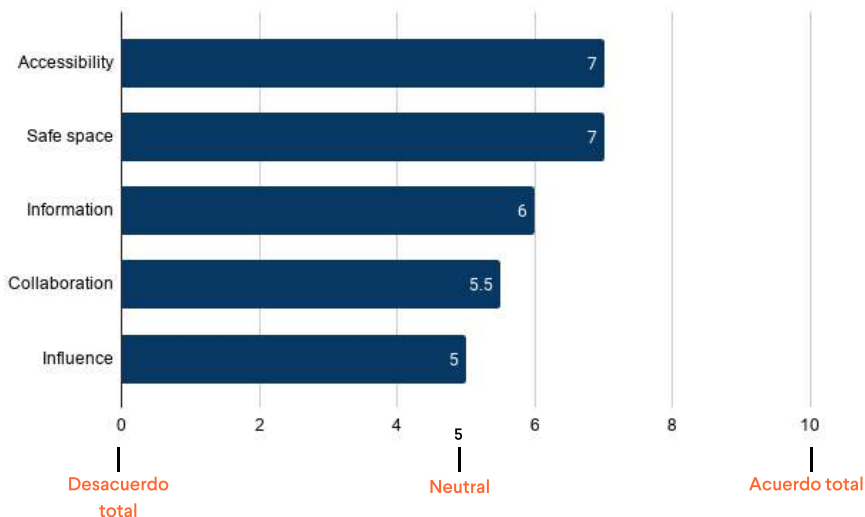
Midiendo el impacto del compromiso de los ciudadanos

En menos de un mes, pudimos reunir **363 respuestas** de usuarios de la plataforma. Para comparar adecuadamente a los usuarios activos e inactivos, analizamos los resultados de los usuarios con al menos una acción en la plataforma (un voto, un comentario o una idea) por separado de los usuarios que se habían inscrito pero que nunca habían participado. Les pedimos que respondieran en una escala del **0 al 10**, siendo el **0 un desacuerdo total**, el **5 una posición neutral** y el **10 un acuerdo total**.

De acuerdo con nuestra teoría del cambio, medimos cinco elementos clave:

- **Colaboración:** ¿Cómo sienten los usuarios que pueden colaborar en la plataforma?
- **Accesibilidad:** ¿Consideran los usuarios que nuestra plataforma es fácil de usar y accesible?
- **Espacio seguro:** ¿Proporcionamos un espacio seguro para expresar las opiniones?
- **Información:** ¿Se sienten los usuarios más informados?
- **Influencia:** ¿Cómo creen los usuarios que podrían influir mejor en la toma de decisiones?

Resultados de la Encuesta





¿Qué hemos aprendido?

Nuestras plataformas se consideran espacios de confianza para el diálogo y la información.

Las plataformas online no suelen inspirar confianza. El barómetro de confianza de la primavera de 2020 de Edelman muestra que sólo el **45% de los ciudadanos consideran que las redes sociales son una fuente de información fiable**, lo que las sitúa por debajo de los motores de búsqueda (64%) y los medios de comunicación tradicionales (69%). Uno de los retos a los que se enfrentan las plataformas de participación es evitar los fallos de las redes sociales y los foros en línea, **evitando la polarización del debate y garantizando que todas las voces tengan voz**.

El 91% de los encuestados está de acuerdo o muy de acuerdo en que nuestra plataforma es un espacio "seguro" y "accesible", calificando cada criterio con un 7 sobre 10. Estos resultados son fruto de un trabajo a largo plazo. La accesibilidad es una de las prioridades de CitizenLab desde hace mucho tiempo, y nuestro objetivo es cumplir las normas de accesibilidad más estrictas (nos adherimos a las directrices WCAG AA).

La accesibilidad también es una cuestión de redacción y experiencia de usuario. Hemos analizado, probado con los usuarios y optimizado la plataforma para garantizar una navegación fácil para todos los públicos, a menudo reconsiderando el diseño de las páginas de destino o editando la redacción poco clara.

Nuestra encuesta también reveló que **el 65% de los usuarios están de acuerdo en que la plataforma les hace sentirse mejor informados**. La información de la ciudad (ya sea a nivel de proyecto o de contribución) ocupa un lugar destacado en las plataformas, y animamos a los administradores a que se comuniquen tanto y tan frecuentemente como sea posible.



Sin embargo, los ciudadanos no ven el **impacto que producen.**

A pesar de identificar nuestras plataformas como espacios relevantes para el diálogo y la información, parece que los ciudadanos no perciben el impacto de sus contribuciones. Los ciudadanos encuestados indican **no tener una opinión sobre cómo la plataforma les permite influir en la toma de decisiones. No están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la plataforma les ayude a tener un impacto.**

Este último resultado enlaza con las últimas investigaciones sobre el papel de las plataformas de participación en la capacidad de los ciudadanos para influir en las decisiones gubernamentales. La investigación afirma que, aunque las plataformas de participación están aumentando en todo el mundo, podemos concluir que la mayoría de estas iniciativas **son proyectos gubernamentales de arriba abajo con poca o ninguna influencia real en el proceso de toma de decisiones.** No es la tecnología sino **el poder político lo que se interpone en el proceso democrático.** Además, estos resultados sugieren que no basta con dar a los ciudadanos las herramientas tecnológicas para influir en el proceso político. **Es necesario un enfoque más implicado para maximizar los resultados políticos potenciales.**

Hay espacio para aumentar la **colaboración entre los usuarios.**

Los datos de las encuestas muestran que el **59% de los usuarios están de acuerdo en que nuestras plataformas facilitan la colaboración entre los participantes.** Las funciones colaborativas y deliberativas son un punto esencial en nuestra agenda de 2021. Somos conscientes de que la participación en línea se basa con demasiada frecuencia en actos individuales como votar, compartir ideas o enviar encuestas. **Nuestro reto será reunir a los ciudadanos para que profundicen las ideas de los demás en un debate colectivo, en lugar de compartir sus opiniones individuales.** Este tipo de participación ayudará a los gobiernos locales a ascender en la escala de la participación y dará lugar a conversaciones más significativas y profundas.



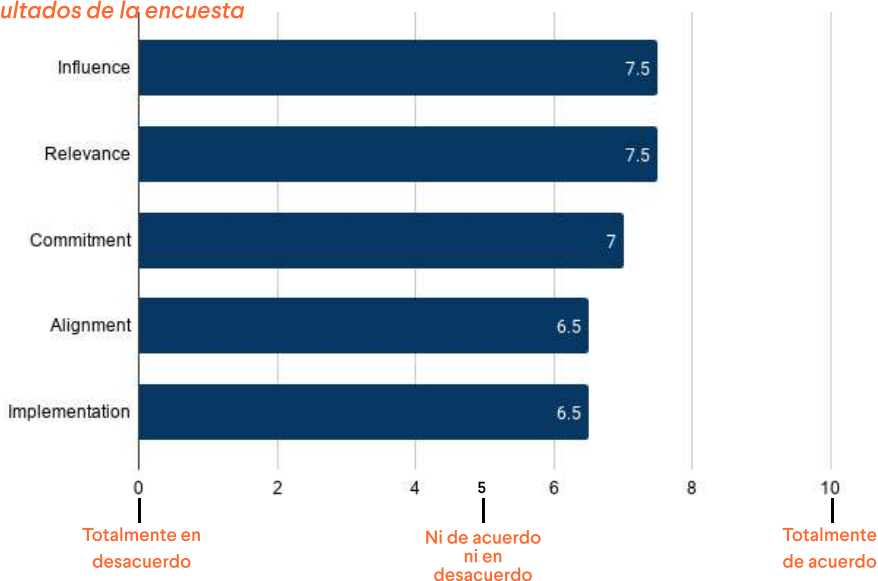
Midiendo el impacto del compromiso para las ciudades y los funcionarios

Lanzamos una encuesta separada para funcionarios y empleados públicos, **midiendo de nuevo los objetivos de impacto de la teoría del cambio en una escala de 0 a 10**, siendo 0 el total desacuerdo, 5 una posición neutral y 10 el total acuerdo. Medimos 5 aspectos diferentes:

- **Influencia:** ¿En qué medida pueden los ciudadanos influir en las políticas?
- **Compromiso:** ¿Qué grado de compromiso tienen los funcionarios públicos con las contribuciones de los ciudadanos?
- **Alignment:** How aligned are public officials with citizens' wants and needs?
- **Implementación:** ¿En qué medida se aplican las ideas de los ciudadanos?
- **Relevancia:** ¿Con qué eficacia pueden los funcionarios públicos recopilar las contribuciones importantes?

Además, realizamos **17 entrevistas en profundidad** con nuestros clientes para conocer mejor su utilización de la plataforma y su impacto en su comunidad y administración.

Resultados de la encuesta





¿Qué hemos aprendido?

Los ciudadanos **tienen más influencia de la que creen.**

Nuestras encuestas mostraron una **interesante discrepancia entre las percepciones de influencia de los ciudadanos y de los funcionarios municipales**. Como se ha mencionado en el apartado anterior, los ciudadanos que utilizan la plataforma CitizenLab afirman que sus aportaciones no parecen influir en las decisiones políticas. Sin embargo, la segunda parte de la encuesta muestra que el **78% de los funcionarios que utilizan nuestras plataformas consideran que las aportaciones de los ciudadanos les ayudan a fundamentar la toma de decisiones**.

Las ciudades entrevistadas informaron de que las plataformas estaban **cambiando poco a poco la mentalidad de los responsables políticos**, y que el aporte de los ciudadanos ayudaba al proceso de toma de decisiones aportando ideas muy necesarias. Algunos de nuestros entrevistados también indicaron estar dispuestos a **dar a los ciudadanos influencia sobre un número creciente de asuntos**, incluidos los temas sensibles, para salir de los estancamientos políticos.



Lokeren, Bélgica.

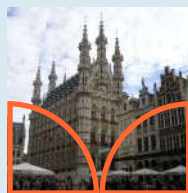
"Cuando pedimos propuestas a los ciudadanos, **recibimos más de 100 propuestas en un mes**. Las agrupamos todas y las enviamos a la junta municipal, que ahora procederá a formular las opiniones. Hay una participación muy activa".

Los aportes son **relevantes y reveladores.**

El **78% de los municipios encuestados afirmó sentir que una plataforma en línea** había hecho **más relevantes los aportes recogidos**. La estructura que proporciona una plataforma (al organizar los proyectos en fases, dar instrucciones a los usuarios, etc.) **simplifica la recogida y el procesamiento de las contribuciones**. Los funcionarios municipales también consideraron que **los comentarios expresaban verdaderas preocupaciones y necesidades**, lo que podía ayudar al proceso de toma de decisiones.

Curiosamente, estas entrevistas revelaron que **el carácter público de lo aportado ayudó a los funcionarios de la ciudad a sentirse más responsables**. Las ciudades informan de que los ciudadanos y los funcionarios se toman más en serio los aportes de los ciudadanos gracias a la plataforma.

"Como ahora tenemos un canal online complementario al margen de nuestros esfuerzos de participación offline, podemos dar voz a más ciudadanos, porque la plataforma atrae a un tipo de público diferente. **El panorama es más representativo**. Los comentarios ya no llegan exclusivamente por correo electrónico, lo que hace que las aportaciones de los ciudadanos sean más relevantes. La calidad de ese aporte es diferente".



Lovina, Bélgica

Las plataformas de CitizenLab ayudan a los **responsables políticos a sentirse más conectados con su comunidad**.

Más de la mitad de las ciudades encuestadas informaron de que **el compromiso de los funcionarios públicos había aumentado desde la implantación de la plataforma de consulta en línea**. Las entrevistas revelaron que, debido a la tendencia general hacia una mayor participación ciudadana y a la inversión realizada para trabajar con Citizenlab, los funcionarios públicos se volvieron más partidarios de los proyectos de participación.

"El compromiso de los funcionarios públicos ha mejorado definitivamente. Creo que, si tienes algo escrito públicamente, **casi se siente como un compromiso público**".



Nuuk, Groenlandia.

El 61% de las ciudades entrevistadas también compartieron que, gracias a la plataforma, **los funcionarios públicos están más en contacto con los deseos y necesidades de los ciudadanos**. No solo están más comprometidos con las aportaciones de los ciudadanos, sino que utilizan la información recogida para fundamentar sus decisiones.



Lokeren, Bélgica.

"Sí, los funcionarios públicos están ahora más en contacto. El mero hecho de que **un solo funcionario pueda recoger, resumir y transferir la información recogida** a las autoridades municipales ha supuesto un cambio."

No sólo se trata del **resultado**.

El resultado de la encuesta inicial muestra que, en general, los funcionarios municipales están de acuerdo en que los aportes e ideas de los ciudadanos se están aplicando eficazmente. Sin embargo, para muchas de las ciudades con las que hemos hablado, la participación es mucho más que proyectos concretos. Los funcionarios municipales han informado de que **la participación ciudadana está contribuyendo a una nueva visión política y está cambiando las actitudes dentro de la administración**.

De todos los funcionarios que han organizado un proyecto en una plataforma de CitizenLab este último año, tres cuartas partes indican una actitud más positiva hacia la participación desde el lanzamiento de estas plataformas. Nuestras encuestas y entrevistas cualitativas han demostrado que nuestras plataformas han cambiado la actitud tanto de los gobiernos como de los funcionarios.



Dendermonde, Bélgica

"Los proyectos de participación han cobrado definitivamente mayor importancia. La elección de CitizenLab como plataforma digital para aglutinar las aportaciones de los ciudadanos **ha dado lugar a una nueva visión política, que considera la participación como una prioridad para el municipio**."

"La forma en que nuestros colegas ven el potencial de la participación ciudadana ha mejorado desde Citizenlab. Ven cómo funciona la plataforma y **comprenden que sus funcionalidades y alcance son bastante amplios**. El número de colegas que trabajan con la plataforma también está creciendo".



**Hollands Kroon,
Nederland**

Nuestras plataformas digitales han ayudado a que los **proyectos se amplíen y lleguen a más ciudadanos**, mientras que las funciones de información **han facilitado que los equipos compartan los resultados y destaquen el valor de la participación**.

Lecciones para el 2021



Nuestra encuesta muestra claramente que **los ciudadanos tienen más influencia de la que creen**. Para cambiar su percepción del proceso consultivo, las ciudades deben **mejorar la forma de comunicar** los resultados de sus proyectos de consulta. El hecho de que los ciudadanos no vean el impacto de sus esfuerzos es una amenaza para futuros proyectos de participación. A largo plazo, podría llevar a la desvinculación o incluso a la desconfianza.

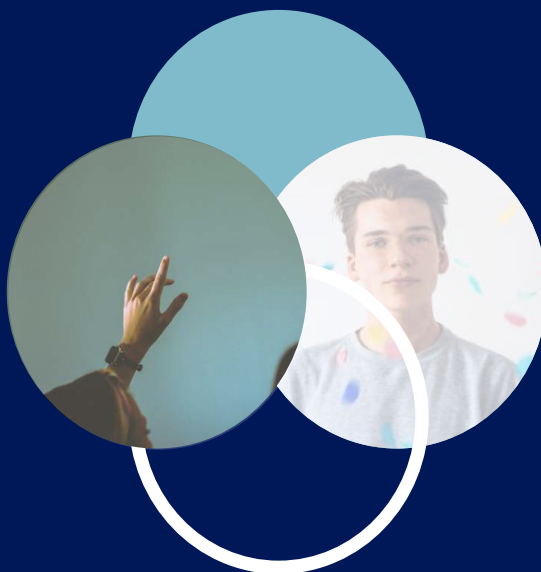
Los gobiernos locales tienen que **comunicar cómo gestionan las contribuciones y cómo esta aportación influye** en los responsables políticos. El proceso de toma de decisiones suele ser largo y arduo. Cuando el cambio no se produce de forma instantánea, es fácil que los ciudadanos sientan que sus ideas han sido descartadas por el camino. **Las actualizaciones sobre el progreso del proyecto y la información sobre las contribuciones de los ciudadanos, por pequeñas que sean, alimentan esta confianza.**

Parte de esta responsabilidad corresponde al gobierno, pero otra parte es nuestra. **En 2021, trabajaremos para desarrollar la comunicación bidireccional dentro de la plataforma, garantizando que los funcionarios de la ciudad tengan todas las herramientas a su disposición para proporcionar actualizaciones y comentarios frecuentes.** La transparencia es una parte crucial de la plataforma, y estamos trabajando en varias funciones para evolucionar en esa dirección.

En segundo lugar, los resultados concretos no son lo único que importa a los gobiernos locales. Aunque los funcionarios municipales están de acuerdo en general en que los proyectos se ejecutan de forma eficiente, la mayoría de los funcionarios municipales que entrevistamos compartieron que el principal impacto para ellos se produjo a nivel interno. Por lo tanto, centrarse únicamente en la aplicación concreta de las ideas sería infundado o desacertado: la plataforma está contribuyendo a cambiar la mentalidad en torno a la participación ciudadana y a acercar a los funcionarios a las necesidades de sus electores.



Este impacto invisible y lento está de hecho **vinculado a nuestra misión principal de mejorar la toma de decisiones en los gobiernos locales**. Los ciudadanos sólo podrán ver el impacto de sus contribuciones si las mentalidades han cambiado dentro de los gobiernos, y si la participación se ha convertido en una pieza central del proceso de elaboración de políticas.



¿Desea involucrar a su comunidad en línea? Estamos aquí para ayudarte.

CitizenLab ha trabajado con **más de 200 gobiernos** locales en proyectos de participación ciudadana en línea. La plataforma ofrece una **combinación de métodos de participación, incluida una función de taller en línea**. Ponte en contacto con nosotros hoy mismo para ver la herramienta en acción y discutir tu próximo proyecto con nuestros expertos en participación.

[Programe un demo gratuito de la plataforma](#)



La caja de herramientas de la democracia digital

www.citizenlab.co/es



hello@citizenlab.co

citizenlab.co/es

Copyright - Todos los derechos reservados 2021