

Memòria justificativa de recerca per a la convocatòria DEMOC 2017

Títol del projecte

“La deliberació ciutadana online: avaluació de la deliberació en les noves plataformes participatives dels ajuntaments catalans i en les xarxes socials relacionades”

Dades de l'investigador/a responsable

Nom	Cognoms
Rosa	Borge Bravo

Adreça electrònica
rborge@uoc.edu

Dades de la universitat / centre al que s'està vinculat

Universitat Oberta de Catalunya, Estudis de Dret i Ciència Política

Número d'expedient

2017DEMOC00010

Paraules clau:

Participació política, deliberació online, plataformes Decidim, municipis catalans, Twitter

Data de presentació de la justificació

07/05/2019

Resum en català (màxim 300 paraules)

Les TIC i, concretament, les plataformes participatives de codi obert, s'han convertit en una font d'innovació dels processos participatius dissenyats per les administracions públiques. S'espera que la tecnologia ajudi a arribar a nous públics i a incrementar el volum de la participació. Amb tot, sovint no s'ha fet prou èmfasi en la qualitat deliberativa d'aquests espais digitals, és a dir, no s'han desenvolupat els aspectes més discursius, de diàleg i debat informat que hi ha d'haver darrera de cada procés participatiu. El present estudi, se centra en l'anàlisi empírica sobre l'ús de la plataforma Decidim en diversos municipis catalans, amb especial èmfasi en els seus espais de diàleg online. Metodològicament, la recerca s'ha basat en una combinació de mètodes quantitius i qualitius, que han inclòs l'anàlisi de continguts web, l'anàlisi de xarxes, així com entrevistes en profunditat dirigides a tècnics municipals responsables de l'ús de la plataforma. El treball s'estructura al voltant de quatre grans objectius: (1) analitzar comparativament el desplegament i l'ús de la plataforma Decidim entre els municipis catalans, (2) avaluar la capacitat deliberativa de la plataforma a través de l'aplicació d'un sistema de criteris i indicadors sobre qualitat deliberativa, (3) analitzar el traspàs de les propostes del Decidim a Twitter i avaluar la qualitat deliberativa d'aquestes converses relacionades a Twitter, (4) i, finalment, traduir les conclusions de l'anàlisi empírica en un seguit d'orientacions i recomanacions per ajudar les administracions públiques en el procés d'implementació de la plataformes participatives. La recerca posa de manifest que la plataforma digital s'ha convertit en un instrument útil per potenciar la participació ciutadana de manera complementària a la participació presencial, però que els espais deliberatius no són gaire utilitzats, els ajuntaments tampoc els impulsen i les propostes de la plataforma no es traslladen a Twitter. No obstant això, les converses online analitzades tant a Twitter com a la plataforma assoleixen diferents criteris deliberatius que demostren la seva contribució a una esfera pública més autònoma.

Resum en anglès (màxim 300 paraules)

ICT, and more specifically open-source participatory platforms, are a source of innovation for public administrations when designing participatory processes. Technology is expected to increase citizen participation by targeting new publics. However, less emphasis has been usually placed on the deliberative quality of digital spaces; actually, the more discursive elements of dialogue and informed debate implied in participatory processes have been rather neglected. This study is focused on an empirical analysis on the use of the platform Decidim in several Catalan municipalities, with a particular attention on the spaces for online debate. Methodologically the research relies on a combination of qualitative and quantitative methods, including web content analysis, network analysis, as well as in-depth interviews with municipal officers in charge of the platform. The project is structured around four aims: (1) to analyse comparatively the diffusion and use of the platform Decidim among Catalan municipalities; (2) to assess the platform's deliberative capacity by using a system of criteria and indicators on deliberative quality; (3) to analyse the connection between the proposals in Decidim and Twitter, and assess the deliberative quality of these conversations on Twitter; (4) and to transform the conclusions of the empirical analysis into a guideline for helping public administrations in the process of implementing participatory platforms. The research reveals that the platform has become a useful tool for encouraging citizen participation as a complement to offline participation; but, deliberative spaces are scarcely used, local governments do not foster them, and platform's proposals are not present on Twitter. However, the online conversations that have been analysed from both the platform and Twitter achieve several deliberative criteria, contributing to the generation of a more autonomous public sphere.

2.- Memòria del treball (informe científic sense limitació de paraules). Pot incloure altres fitxers de qualsevol mena, no més grans de 10 MB cadascun d'ells.

MEMÒRIES JUSTIFICATIVES PER A PROJECTES DE RECERCA

Orientacions generals

1. Síntesi i recomanacions generals

Feu una síntesi dels principals resultats obtinguts. En el cas que la recerca ho permeti, redacteu unes recomanacions/propostes d'actuacions/intervencions que es derivin de l'estudi i que puguin ser d'interès per l'administració.

En primer lloc, resumirem els principals resultats obtinguts respecte a l'anàlisi comparada de l'ús de les plataformes Decidim, la seva capacitat deliberativa i sobre l'estudi de les converses a Twitter sobre els temes debatuts a la plataforma. En segon lloc, mostrarem com s'ha realitzat la diagnosi del problema i elements afavoridors en el desplegament del Decidim. Finalment, presentarem un seguit de recomanacions fruit de l'avaluació de la diagnosi.

1.- Síntesi dels principals resultats.

Els principals resultats del projecte han estat bàsicament 6:

1. Al llarg del 2017 i 2018 hi ha una **implementació de la plataforma Decidim en 11 municipis pioners**, principalment de l'AMB. Aquests casos van començar a desplegar la plataforma sobretot per a processos participatius estratègics com són els pressupostos participatius, els Plans d'Acció Municipal, Plans d'Inversions Municipals i Plans d'Acció de Districtes. Els municipis més grans són els que despleguen més processos amb la plataforma. Respecte a la combinació online-offline, cap d'ells ha emprat únicament la plataforma per a la totalitat del procés participatiu, encara que en alguns municipis només es poden fer les propostes i votar-les a través de la plataforma. Amb tot, hi ha notables diferències entre municipis respecte a les funcionalitats i mòduls de la plataforma activats, el nombre i varietat de processos participatius endegats, el volum de participació i registrats en la plataforma, la combinació de canals online i presencials, i la deliberació en els espais online. Això no obstant, vam detectar com tots els ajuntaments col·laboren entre si respecte a l'ús de la plataforma, intercanvien solucions i s'inspiren en el que fan els altres.

2. El disseny tecnològic i funcional del Decidim permet adequadament el desenvolupament de **converses i debats online** perquè la participació és asíncrona, els continguts apareixen immediatament, s'estructuren en forma d'arbre segons les interaccions, hi ha la possibilitat d'etiquetar comentaris incívics, el registre és senzill i només requereix un nom i un correu electrònic. Hi ha dos espais especialment dedicats a les converses o diàlegs online: el mòdul de debat i el component de comentaris dins del mòdul de propostes. La majoria dels municipis van activar el component de comentaris per tal que la ciutadania fes aportacions a

les propostes dels seus conciutadans. Però únicament en el cas del PAM de Barcelona, una important proporció de propostes (43%) van aixecar comentaris i al voltant del 10% de les propostes van produir converses llargues que superaven els 20 comentaris. En el cas d'altres municipis com Badalona, Terrassa o Reus van haver-hi nombrosos comentaris a propostes, però que no van aixecar gaire resposta d'altres comentaris i, per tant, no es van desenvolupar converses.

3. Hem dissenyat un **sistema d'indicadors** per tal d'avaluar els **criteris normatius de la qualitat deliberativa** d'una conversa online. Els criteris finalment adoptats són: igualtat en el discurs, reciprocitat, justificació, reflexivitat (canvis d'opinió), civisme i pluralisme/diversitat. S'han aplicat un total de 28 indicadors d'aquests criteris. Aquesta selecció de criteris i els seus indicadors conformen un model d'anàlisi testat empíricament que pot ser emprat en l'estudi de la qualitat deliberativa de les converses en d'altres mitjans i canals online, sempre que es faci l'adaptació necessària a la temàtica de conversa i al mitjà on es produeix.

4. Es va testar empíricament aquest model en el cas de la **proposta ciutadana amb més comentaris de les registrades en la plataforma Decidim**, mitjançant anàlisi de contingut manual de cada comentari, així com anàlisi de l'estructura de la conversa i network anàlisi de forma computacional. Atès que només en el cas del PAM de Barcelona van haver-hi converses online prou llargues, es va seleccionar per a l'anàlisi la proposta més comentada (335 comentaris, 72 participants) que demanava que es tornessin a concedir llicències per a pisos turístics a Barcelona. La conversa assoleix un criteris mínims de qualitat deliberativa, però també té mancances. La justificació dels arguments disminueix a mesura que es desenvolupen els fils de conversa, mentre que certs elements com l'incivisme adquireixen més rellevància. Hi ha alts nivells de confrontació entre punts de vista oposats, que propicien força reciprocitat entre els participants en la conversa. Però a la llarga, a mesura que les converses s'allarguen, la concentració del discurs per part de pocs participants i la polarització de les posicions afecten negativament la qualitat de la deliberació (manca de civisme, repetició de comentaris i absència de canvi d'opinió).

5. No s'ha detectat una translació de les propostes ciutadanes o de les converses online cap a les **xarxes socials** de major implantació, en aquest cas **Twitter**. Molts ajuntaments han creat hashtags i han fet difusió dels processos participatius per Twitter, però els ciutadans no els han fet servir gaire, no els han seguit, ni han piulat al respecte. Amb tot, per tal d'assolir el nostre objectiu inicial d'avaluar la capacitat deliberativa a Twitter, vam decidir analitzar les converses a Twitter sobre turisme a Barcelona seleccionant els tweets entre juliol i desembre de 2017 que parlen de turisme i que produeixen replies (amb una profunditat de resposta superior a 4). El model d'anàlisi (criteris deliberatius i sistema d'indicadors) és aplicable a aquest canal online i es van detectar importants trets deliberatius com ara la reciprocitat, la justificació racional o el civisme, però el nivell de pluralitat i diversitat és molt baix. Les converses estan dominades pels moviments i, sobretot, ciutadans en contra del turisme i no es produeix pràcticament interacció entre opinions contraposades. En aquest sentit, Twitter esdevé un canal per a la protesta i la mobilització en contra del turisme massiu i no un canal de diàleg i confrontació d'idees.

6. L'anàlisi comparada entre municipis i les entrevistes als tècnics responsables de la plataforma han permès detectar els **principals factors afavoridors i obstacles en el desplegament del Decidim**: la tradició participativa, els costos d'adaptació, el lideratge i suport polític, l'estructura organitzativa de l'ajuntament, la divisòria digital, el pes de les associacions i entitats locals, la disposició de recursos financers i personal. S'observa que la implementació de la plataforma produeix conflictes i disrupcions a causa de les potencialitats participatives i deliberatives que pot assolir. Molts ajuntaments són reticents a obrir l'espai de comentaris online, d'altres donen més pes a les propostes d'entitats que a les de ciutadans individuals, d'altres fan servir la plataforma principalment amb finalitats informatives, d'altres no donen prou retorn al ciutadà sobre les seves propostes, o restringeixen dràsticament el nombre de propostes que poden passar a la fase de votació. Així, la plataforma pot respondre a un model de govern participatiu i col·laboratiu, però aquest potencial depèn del desplegament concret per part dels ajuntaments.

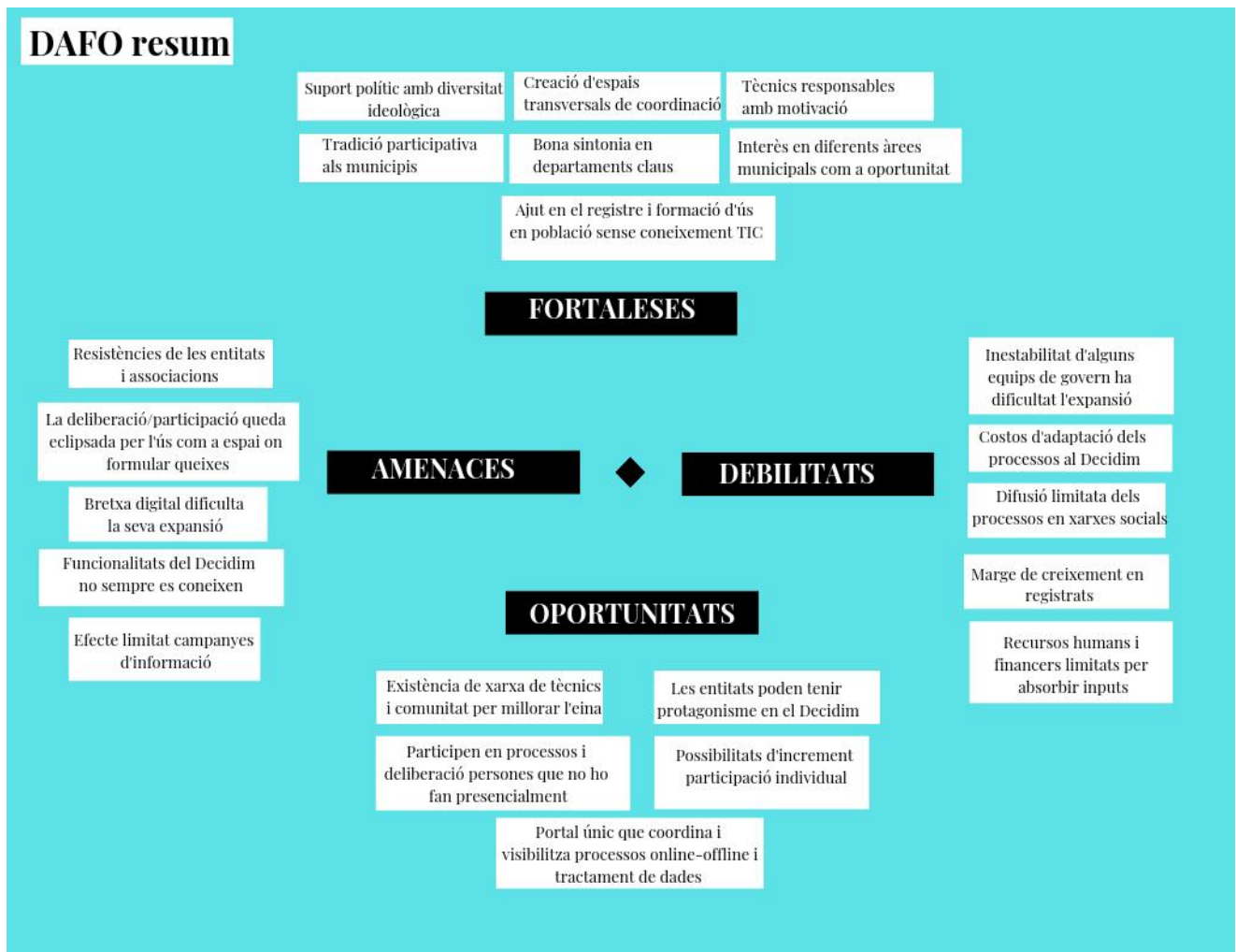
La detecció d'elements afavoridors i obstacles va ser el primer pas per a posteriorment fer una diagnosi i avaluació més completa del context intern i extern del municipis de cara a la implementació del Decidim. Aquesta diagnosi ens va permetre elaborar una bateria de recomanacions a les administracions locals. Ho expliquem a continuació.

2.- La comprensió del context intern i extern per a la implementació del Decidim: anàlisi PESTEL i DAFO.

S'ha realitzat una anàlisi PESTEL de 5 dimensions (factors Polítics, Institucionals/Organitzatius, Econòmics, Socials/Culturals i Tecnològics) per a cadascun dels municipis, amb la finalitat de detectar els elements clau interns i externs que afavoreixen o dificulten el desplegament del Decidim als municipis participants (Barcelona, Gavà, L'Hospitalet, Sant Cugat, Mataró, Terrassa, Badalona, Vilanova i la Geltrú, Calafell, Sabadell).

El treball de síntesi global del projecte ha comportat passar d'una anàlisi PESTEL per a cadascun dels casos a una anàlisi DAFO general (Mullerbeck, 2015). L'anàlisi DAFO permet identificar les principals debilitats internes, amenaces externes, fortaleses internes i oportunitats externes, a les quals s'enfronten els municipis analitzats. En aquesta figura DAFO els resultats es resumeixen en dos àmbits (intern i extern) i dues perspectives (elements positius i negatius).

Figura 1. Esquema DAFO sobre el desplegament de la Plataforma Decidim a nivell municipal.



3.- Recomanacions.

L'equip de recerca ha identificat diverses recomanacions resultat de les anàlisis anteriors, entre les quals se'n destaquen sis:

3.1- En relació a la divisòria digital

Una de les amenaces detectades és el fet que continua existint una bretxa digital que dificulta l'accés d'alguns perfils de població a la plataforma Decidim, com ara la gent gran, els migrants, les mestresses de casa. Si bé aquesta ha estat una conclusió força habitual als municipis participants, també s'ha identificat com a fortalesa que els municipis han impulsat mesures d'ajut per a promocionar l'ús del

Decidim en població sense coneixements TIC. També cal tenir en compte la detecció com a fortalesa de la tradició participativa dels municipis, fet que ajuda a disposar d'entitats i persones motivades i amb voluntat de complementar la participació presencial amb noves eines digitals.

En aquest sentit, es plantegen diverses recomanacions per tal de fer efectives aquestes mesures de reducció de la bretxa digital:

- Aprofitar iniciatives d'entitats i equipaments orientades a la capacitat de les TIC com a espais per a donar a conèixer el Decidim i la possibilitat de participar en les decisions de l'ajuntament (per exemple a centres cívics, biblioteques, casals per la gent gran i residències, escoles i instituts). Addicionalment, aquests equipaments podrien tenir un paper important en processos participatius específics.
- Ampliar l'oferta d'activitats/tallers de capacitat en TIC a diverses funcionalitats municipals, no únicament amb la finalitat de donar accés a la plataforma Decidim. Lògicament, aquesta oferta hauria de prioritzar aquells col·lectius, barris o perfils de població amb menors capacitats TIC i amb dificultats de connexió a Internet a les seves llars.
- Implicar les associacions i entitats locals en la capacitat digital i en la difusió dels processos participatius i del Decidim en general. Caldria valorar la conveniència d'oferir ajuts o subvencions per aquesta finalitat.
- Realització d'estudis sobre la bretxa digital als municipis per a conèixer la dimensió i perfil sociodemogràfic del fenomen. Col·laborar amb LocalRet, les Diputacions, Generalitat, MetaDecidim, Universitats o d'altres institucions per la seva elaboració. L'únic municipi que declara disposar d'un estudi diagnòstic al respecte és Sant Cugat.

3.2- En relació al tractament de dades, el volum d'aportacions i la gestió institucional.

Els casos analitzats han deixat constància de la potencialitat que existeix en la producció d'informació relacionada amb els processos de participació i deliberació. D'una banda, en la majoria dels municipis, la plataforma ha propiciat un increment del volum de propostes ciutadanes (veure taula 3 de l'apartat de resultats), i alguns dels ajuntaments reconeixen que s'han vist desbordats per a processar i donar feedback a tantes propostes. Malgrat això, els espais de comentaris a les propostes no han estat gaire utilitzats, tret del cas de Barcelona i, en molta menor mesura Badalona i Terrassa. Per tant, amb aquestes excepcions, la deliberació ha estat molt limitada. En tot cas, els ajuntaments no han examinat ni tingut present el contingut de les converses online que es produïen arran de les propostes ciutadanes.

Alguns ajuntaments sí que tenen present el volum de registrats a la plataforma i les dades automatitzades que registra la plataforma, però aquest volum d'informació no s'analitza en la majoria dels casos per manca de personal municipal o bé perquè no hi ha una percepció d'utilitat d'aquesta informació. L'ús del Decidim és clarament un

avenç perquè s'automatitza la recollida de les dades de participació per a cada procés i pel conjunt de la plataforma i perquè els ajuntaments signen un compromís d'alliberar les APIs col·lectives de les plataformes i oferir les dades en formats estandarditzats i accessibles (CSV, JSON, etc.). En el cas de l'ajuntament de Barcelona estan disponibles en format CSV totes les dades sobre cada una de les propostes ciutadanes del Pla d'Actuació Municipal (2016-2019). De fet, els ajuntaments grans sempre tenen més recursos per a crear repositoris públics d'informació i serveis de dades obertes.

Molts dels tècnics responsables entrevistats consideren que el seu ajuntament ja ofereix dades obertes perquè la website mostra les dades agregades pressupostàries, de les queixes, preguntes i sol·licituds de les Oficines o Serveis d'Atenció Ciutadana i del total de participants i votants en les iniciatives recollides a través del Decidim. Però aquestes dades són agregades i no estan disponibles en fitxers o bases de dades que es puguin estudiar, analitzar o reutilitzar. És a dir, són normalment pdfs i no hi ha fitxers estructurats segons cada activitat, transacció o interacció individual. En aquest sentit, no superarien el nivell d'una estrella en l'escala de Tim Barners-Lee sobre qualitat de dades obertes.

En la mesura que el Decidim pot seguir creixent i esdevenir una plataforma referent, resulta convenient que els ajuntaments identifiquin potencialitats en el tractament de les dades dels usuaris per a les següents finalitats, especialment com a resultat del principi d'escolta activa, com ara:

a) En general, identificar temàtiques o problemàtiques que no s'han detectat en els processos participatius presencials o bé en bústies de queixes i suggeriments municipals, però que s'han mostrat a través de la plataforma o través de les xarxes socials.

b) Específicament, identificar les propostes, comentaris i converses de la ciutadania registrades a la plataforma que malgrat no ser propostes aprovades puguin presentar un interès a l'hora de prendre decisions públiques. Per exemple, propostes i comentaris que aportin solucions o coneixement dels problemes socials i polítics, que empoderin i facin més autònoms als ciutadans, que siguin propostes o comentaris de minories, col·lectius o barris desfavorits, que afavoreixen la col·laboració amb les entitats i associacions locals, etc.

c) Promoure mecanismes de mediació o intermediació dels conflictes que puguin aflorar al Decidim a causa del gran volum i diversitat d'aportacions, i de la competència i rivalitat que s'estableix entre propostes.

d) L'àrea de participació -recollint les aportacions de la ciutadania- pot erigir-se com a transmissora de suggeriments de la ciutadania cap a entitats locals i els diversos departaments del mateix Ajuntament.

e) Prendre consciència de la capacitat del Decidim per la gestió i visibilització de les dades. Col·laborar entre ajuntaments i amb entitats supramunicipals per tal de millorar la qualitat dels repositoris en obert.

Amb tot, el principal risc és que el Decidim no funcioni correctament, els tècnics quedin desbordats i la ciutadania decepcionada per manca de recursos dedicats,

motiu pel quals els Ajuntaments, especialment en el mandat 2019-2023, hauran de plantejar quins són els processos que prioritzaran a través de la plataforma Decidim i, en aquest cas, dotar-los de pressupost i capacitat de gestió per poder exercir els principis d'escolta activa i retorn amb prou mitjans.

3.3.- Potencialitats d'espais de treball col·laboratiu i suport institucional

Un dels aspectes identificats com a positius en l'expansió del Decidim és la percepció que existeix un alineament entre diverses administracions (Diputació de Barcelona; Generalitat), Localret i els municipis que empren el Decidim.

En aquest sentit, la institucionalització de mecanismes de suport i treball col·laboratiu, complementant-se amb la formació tècnica al personal dels ajuntaments, ofereix un horitzó de treball i creixement professional.

La consolidació en l'ús del Decidim en municipis mitjans i grans hauria de ser compatible a mig termini, amb una expansió cap a municipis més petits, així com amb usos de la Plataforma per a mecanismes de cooperació interadministrativa (per exemple, xarxes de tècnics municipals; així com processos participatius d'abast metropolità, comarcal, o municipis de proximitat geogràfica). En aquest sentit, la política de suport iniciada per la Diputació de Barcelona a través del Catàleg de serveis ofertat als ens locals de la província de Barcelona, especialment als municipis petits, posa de manifest l'aposta per la plataforma Decidim. Concretament, el recurs s'anomena "Plataformes digitals per a la participació ciutadana" i inclou explícitament el Decidim. A més, s'han obert convocatòries d'ajuts pels municipis que vulguin implementar-ho.

3.4.- L'encaix de les entitats

L'aparició de processos de participació amb un alt component digital i que afavoreix la participació a títol individual comporta, lògicament, riscos i oportunitats en la relació amb entitats i altres associacions dels municipis. Els ajuntaments s'estan adaptant seguint diverses estratègies que permetin compatibilitzar el pes de les entitats en les decisions públiques amb la recollida de propostes i aportacions de ciutadans individuals. Per exemple, Sabadell i Mataró introdueixen més requeriments de signatures, suports i vots a les propostes ciutadanes individuals que a les provinents d'associacions i entitats locals registrades.

Al llarg de l'estudi s'ha detectat un consens en definir que els processos de futur hauran de mantenir la doble lògica presencial i digital i que les entitats estiguin integrades en totes dues dimensions. Pensem que l'ús habitual de la plataforma per part de les pròpies entitats pot ajudar a què existeixi corresponsabilització entre ajuntament i entitats i que, progressivament, es redueixin les resistències al canvi detectades. Així, durant els primer anys (2016, 2017) de desplegament de la plataforma, el mòdul "assemblees" per al treball i funcionament d'òrgans col·lectius, grups i entitats no va ser pràcticament emprat. Però a partir del 2018 es comença a fer servir, primer, pels consells representatius del municipi i, més tard, per l'organització interna d'algunes entitats. A més, actualment la plataforma ja permet el registre d'usuaris col·lectius, una de les demandes de les entitats locals.

El rol de algunes entitats i associacions claus podria ser també més autònom i poder, per exemple, gestionar equipaments municipals, dinamitzar barris o dur a terme tasques de deliberació sobre temes importants pel municipi. Els diferents espais i components de la plataforma que permeten el treball col·laboratiu i l'autorganització (assemblees, textos participatius, blogs, reunions, etc..) els podria ajudar i serviria per a que l'ajuntament pogués fer seguiment d'aquestes actuacions de les entitats i associacions. Alguns ajuntaments ja tenen experiència en delegar a les entitats tasques d'intervenció comunitària com ara Badalona, Sabadell o Barcelona.

3.5.- Serveis centrals i comunicació

En relació a l'organització dels recursos del Decidim, s'han identificat entre els ajuntaments diversos models d'organització municipal per donar resposta a les oportunitats i desafiaments que produeix la plataforma, com ara la creació d'un servei o taula transversal, la inclusió de tècnics de comunicació en l'àrea de participació, la potenciació de l'autoritat de l'àrea de participació, etc. S'ha detectat també la necessitat de potenciar la dimensió tecnològica i la comunicació amb la vessant participativa dels processos. Per aquest motiu, si bé el Decidim pot dependre d'estructures en àrees de govern que no sigui necessàriament alcaldia, seria convenient generar o consolidar sinèrgies amb els departaments de comunicació i de tecnologies que moltes vegades pertanyen o estan propers a alcaldia.

Els motius son diversos: en primer lloc, perquè l'eina requereix d'una certa necessitat d'atenció per part de personal format en tecnologies, preferentment informàtics, si se'n vol treure el màxim profit. En segon lloc, perquè cal seguir treballant en apropar el Decidim a col·lectius amb menor accés a eines TIC. En tercer lloc, perquè els processos de deliberació que s'han desenvolupat al Decidim acostumen a ser d'una certa importància en el context municipal i, en canvi, l'impacte en les xarxes socials, entre les entitats locals i la ciutadania en general és baix.

3.6.- La deliberació online de qualitat

Respecte a l'impuls a la deliberació ciutadana, els ajuntaments encara tenen un important recorregut a fer. En les entrevistes es detecta que la manca de personal fa que els equips municipals prefereixin centrar-se en la gestió de les propostes online i en el debat presencial de les propostes, abans que afavorir el debat online. Fins i tot, en alguns municipis (Sabadell, L'Hospitalet i Calafell) no es va habilitar el component de comentaris.

En tot cas, el desenvolupament de la deliberació online no només depèn de l'impuls dels responsables polítics i tècnics, també depèn de si la ciutadania decideix participar en les converses i com ho fa, és a dir, si està disposada a comentar civilitzadament les propostes dels altres veïns i respondre amb arguments i justificacions els comentaris dels altres.

Per examinar quina és l'actitud deliberativa de la ciutadania, vam analitzar en concret la conversa amb més comentaris sobre una proposta ciutadana del PAM de

Barcelona, que tractava de la concessió de noves llicències per a apartaments turístics, i vam detectar, com ja s'ha comentat en la síntesi de resultats, que assoleix un criteris mínims de qualitat deliberativa, però amb algunes mancances (Borge, Balcells i Padró-Solanet, 2019).

L'erosió deliberativa trobada en aquesta conversa pot explicar-se en part per problemes en el disseny institucional. Tot i que la plataforma funciona bé per tal de permetre que els ciutadans expressin les seves opinions, pensem que són necessaris certs elements institucionals si s'espera que les converses siguin més deliberatives: una moderació més activa, informació prèvia sobre el tema o proposta a debat, algunes normes reguladores bàsiques sobre civisme i comunicació, la representació de totes les parts interessades i millors procediments de votació i agregació de propostes. D'aquesta manera, la deliberació serà menys vulnerable a l'aleatorietat de l'espontaneïtat o a l'apropiació de pocs usuaris i grups amb interessos.

Així mateix, es podria millorar el disseny tecnològic dels espais deliberatius online seguint algunes de les eines de "civic technologies" ja existents com per exemple Wikum, Kialo, o inspirant-se en projectes experimentals de deliberació com Scholio o Empatia. Per exemple, Wikum permet resumir el contingut dels comentaris de la conversa i, d'aquesta manera, seria més fàcil per als participants d'opinar, les propostes es podrien agregar millor i els responsables polítics i tècnics disposarien d'una informació resumida de les converses sobre les propostes.

2. Introducció

És el marc de referència del tema d'estudi la contextualització dels objectius i el procés de la recerca. Ha de donar la informació necessària per entendre la magnitud o l'impacte del problema/tema de recerca. Cal incloure els antecedents que han portat fins al plantejament de l'estudi i esmentar els objectius inicials del projecte.

En els darrers anys, han proliferat les iniciatives i plataformes digitals orientades a la participació ciutadana. Ben sovint aquest tipus d'iniciatives no provenen de la pròpia administració, sinó de fora (per part d'organitzacions civils, ciutadans o empreses), com passa, per exemple, amb FixMyStreet, Change.org, YourPriorities o tota la corrent de les "civic technologies". El cas de la plataforma Decidim és remarcable ja que neix com una eina de codi obert, dissenyada inicialment per grups d'activistes informàtics, al servei de les administracions i dels propis ciutadans i, per tant, pot ajudar a fer de pont entre aquests dos móns. En efecte, aquest cas permet analitzar de manera comparada com les administracions locals utilitzen plataformes digitals per reconnectar amb la ciutadania. L'expectativa de la participació online és doble: arribar *quantitativament* a un públic més ampli, i assolir *qualitativament* una major intensitat i profunditat en el procés participatiu. Ara bé, està justificada aquesta doble esperança? Fins a quin punt les noves plataformes digitals estan afavorint la participació ciutadana? Contribueixen realment a una participació de qualitat basada en opinions ben informades fruit del debat i la deliberació?

Certament, el volum de la participació (tant digital com presencial) és una qüestió cabdal: una baixa implicació ciutadana pot afectar greument la legitimitat dels processos participatius i qüestionar la representativitat de les decisions. Els canals digitals poden promoure la participació dels ciutadans, per exemple, reduint els costos de desplaçament i assistència i l'exigència de sincronicitat; facilitant l'expressió de la discrepància; i fomentant la participació de determinats col·lectius que poden veure's altrament minoritzats. Amb tot, quan la participació es limita tan sols a l'entorn online poden aparèixer greus problemes de biaix com la divisió digital, a més d'altres qüestions com per exemple el control sobre qui participa o el problema de la identificació. Un altre tema rellevant és la desintermediació, ja que els nous canals digitals poden descol·locar alguns actors que fins ara han tingut un paper preponderant en la canalització de la participació ciutadana. Finalment, la desconfiança envers les iniciatives de participació impulsades per les administracions pot desincentivar la participació (Manoharan & Holzer, 2011), sobretot quan es percep que el procés està orientat cap a un determinat resultat, que el tema no interessa o que el marge de decisió és limitat.

Pel que fa la qualitat de la participació, cal preguntar-se quin és el valor de la participació en si mateixa quan no va acompanyada d'un procés previ de reflexió i debat. Per tal que les decisions col·lectives siguin el màxim d'informades possibles cal que s'hagin avaluat i discutit les possibles alternatives i, per tant, resulta indispensable que hi hagi espais de debat on es puguin confrontar diferents idees i projectes a nivell ciutadà. L'àmbit digital ofereix grans oportunitats per impulsar aquesta dimensió a través de plataformes especialitzades o bé de les xarxes socials on els ciutadans ja canalitzen de fet les seves opinions. Existeixen diferents dimensions i indicadors associats per avaluar la capacitat deliberativa dels processos participatius tant presencials com online (Kies, 2010; Steiner, 2012). Se

sap que un disseny deliberatiu d'un procés o d'una eina participativa pot afectar positivament la legitimitat i l'eficàcia de les decisions públiques (Healy et al, 2003).

Si bé els estudis sobre participació tenen cada vegada més present la dimensió online en les seves anàlisis, encara sol dominar la lògica de la quantificació per damunt de la deliberació. La proposta presentada en aquest projecte pretén omplir aquest buit en l'anàlisi de la participació ciutadana a nivell municipal català. Tot i que són més aviat escassos els treballs centrats en la deliberació municipal online (Klinger & Russman, 2014; 2015), l'estudi de la capacitat deliberativa en d'altres fòrums i plataformes online de temàtica social i política és força extens (vegeu-ne una recopilació a Borge, Cánovas & Cabot, 2017) i ha estat un rerefons molt present en l'elaboració d'aquest projecte.

Aquest context permet ubicar els quatre grans objectius que han guiat la recerca. Aquests objectius passen per analitzar la difusió i l'ús comparat de la plataforma Decidim com a canal per a la participació ciutadana a nivell municipal (objectiu 1), així com identificar fins a quin punt aquestes plataformes digitals permeten el desenvolupament del debat online i, si és el cas, amb quins estàndards de qualitat deliberativa (objectiu 2). El projecte conté també una reflexió sobre la interconnexió entre la plataforma i les xarxes socials digitals (en concret Twitter), i compara el tipus de debat i la qualitat deliberativa que pot emergir en aquests dos entorns diferenciats (objectiu 3). Finalment, després d'avaluar empíricament les experiències d'ús, el projecte té per finalitat recollir tot un seguit d'orientacions i recomanacions per ajudar les administracions públiques en el procés d'implementació de plataformes digitals per a la participació ciutadana (objectiu 4). Així, doncs, els objectius del projecte es poden resumir de la següent manera:

1. Analitzar el desplegament de la plataforma Decidim als municipis catalans.
2. Avaluar la capacitat deliberativa de les plataformes Decidim aplicant un sistema de criteris i indicadors, inspirat en la literatura especialitzada sobre deliberació.
3. Avaluar capacitat deliberativa de les converses a Twitter sobre el temes debatuts a la plataforma.
4. Elaborar una diagnosi i un llistat de recomanacions per a l'administració sobre els avantatges i problemes de la plataforma Decidim, i el seu encaix dins de les administracions públiques locals.

3. Metodologia

Descripció del procediment portat a terme per al desenvolupament de la recerca. Ha de fer referència, en general, a aquests apartats:

- tècniques de recollida d'informació
- procediment
- anàlisi de les dades

Indiqueu, també, la funció general que han tingut els membres de l'equip del projecte.

Les metodologies emprades en el conjunt de la recerca de la convocatòria DEMOC 2017 s'ajusten les característiques de les preguntes plantejades i els recursos que l'equip de recerca podia mobilitzar per respondre-les.

Dins del projecte de recerca general s'han realitzat tres recerques específiques que han enfocat diferents aspectes de la participació i deliberació online i s'han convertit en tres productes acadèmics i de suport a la pràctica de la participació i la deliberació en els governs locals. En general, tots els membres de l'equip han participat en els diferents sub-projectes, però alguns d'ells s'han destacat en algunes fases específiques i, per aquesta raó, s'indiquen els seus noms juntament en la descripció de cadascuna d'aquestes.

1. La sub-recerca presentada en el congrés del GIGGAP (**'La participación política a través de la plataforma Decidim: análisis de 11 municipios catalanes'**) va plantejar les preguntes més generals sobre com les institucions de govern local estaven introduint instruments que facilitessin la participació i deliberació online en l'elaboració de llurs polítiques públiques.

La pregunta central que es proposa respondre aquesta recerca anava més enllà de la descripció dels usos de la plataforma Decidim en un conjunt de municipis catalans. La recerca es proposava, en primer lloc, explorar l'existència de factors que expliquessin, per una banda, l'adopció primerenca d'aquesta plataforma per part d'alguns d'aquests municipis i, per una altra banda, la major o menor intensitat o compromís en la utilització de l'eina. A partir de l'anàlisi d'aquests factors, en segon lloc, s'esperava poder identificar els elements que permetien una millor implantació de la plataforma de forma que es poguessin establir unes orientacions o recomanacions pràctiques que ajudessin les entitats locals encarregades de la implantació a minimitzar els problemes potencials i a maximitzar l'assoliment de les seves potencialitats. Naturalment, per poder respondre aquest conjunt de preguntes i explorar aquests factors, s'ha fet necessari dedicar una bona quantitat d'esforços en desenvolupar una eina per a mesurar convenientment el grau d'utilització de l'eina i de la seva rellevància a cada entorn municipal.

La primera decisió metodològica va ser decidir quin era l'univers en el que s'havia de centrar l'estudi. Atès que la plataforma cada cop està més estesa tant a nivell estatal com a nivell internacional, era important que l'univers d'estudi consistís en un conjunt de casos relativament homogenis. Per tal de respondre aquesta pregunta es van prendre decisions que permetessin acotar les unitats d'anàlisi. En total, es va examinar l'ús de Decidim per a la participació ciutadana en 11 municipis: Barcelona,

l'Hospitalet de Llobregat, Mataró, Badalona, Sabadell, Vilanova, Calafell, Terrassa, Sant Cugat, Gavà i Reus.

En primer lloc, es van examinar les plataformes web dels ajuntaments per obtenir un mapa dels espais fixos i processos de participació, i dels processos que contenien àrees de debat i comentaris. Addicionalment, es van mesurar els elements institucionals i de comunicació que podien influir en la participació en els espais de debat online: la publicitat, la formació o tallers, la divulgació a través de les xarxes socials o la connexió entre els debats presencials i online. En conjunt es va intentar un mesurament afinat de la utilització de la plataforma en els ajuntaments que ens permetés identificar unes diferències que presumiblement havien de ser menors o d'èmfasi. En la secció d'Annexos es mostren les tres fitxes emprades per a la recollida exhaustiva de les dades de les webs dels ajuntaments. En aquesta fase hi van participar tots els membres de l'equip de recerca.

En segon lloc, es van realitzar entrevistes als responsables de participació i de la plataforma en cada ajuntament. La entrevistes pretenien identificar quines han estat les estratègies d'ús de Decidim d'acord amb les valoracions i els punts de vista presents a l'interior de les organitzacions. Aquestes entrevistes ens van permetre mesurar els recursos, l'especialització del personal i el suport dins de l'organització per utilitzar l'eina, el nivell de suport polític i el grau de consens entre els empleats públics i tècnics per al seu desplegament i diferents dimensions socials, culturals i econòmiques del context extern en el que han de treballar els ajuntaments. Tots membres de l'equip de recerca es van repartir els tècnics de cada ajuntament i van realitzar les entrevistes en parelles per maximitzar la captura de la informació. El guió de les entrevistes es recull en els Annexos.

Finalment, s'ha tingut en compte el context social, polític i la tradició participativa de cada municipi. En aquesta tasca s'han tingut en compte les dades censals de la població i d'associacions dels municipis, els resultats electorals, la seva evolució i el seu impacte en l'estabilitat política dels ajuntaments. Aquesta informació ha estat recollida i sistematitzada principalment per Ricardo Serra.

Els resultats d'aquests mesuraments, en un primer moment, van ser analitzats quantitativament per tal de d'explorar les associacions entre les variables que mesuraven la utilització de l'eina i els potencials indicadors de l'existència de facilitadors o de barreres a la seva utilització en els municipis. Principalment, aquesta tasca va dur-la a terme per Joan Balcells.

Posteriorment, per tal de convertir aquestes anàlisis en eines de suport i recomanacions en la implementació de Decidim als ajuntaments, els resultats dels mesuraments de les entrevistes van ser tractats a través de les eines analítiques del DAFO i el PESTEL per tal d'ajudar a identificar els elements interns i externs que s'haurien de tenir en compte per a utilitzar amb èxit aquesta eina de participació ciutadana. Andreu Orte va liderar aquesta fase.

2. La segona sub-recerca s'ha centrat en una utilització específica de la plataforma Decidim per tal d'estudiar **com es desenvolupen les converses** en aquestes eines i comprovar fins a quin punt permeten **l'existència de deliberació**. Aquesta recerca, que va ser presentada en diferents congressos i jornades especialitzades

internacionals, finalment s'ha convertit en un article de revista especialitzada que serà publicat en l'*International Journal of Communication, Special Issue on Platform Politics*.

El cas triat per estudiar els factors que incideixen en el desenvolupament la deliberació ha estat la discussió sobre l'ampliació de les llicències de pisos turístics que es va produir en el context del Pla d'Actuació Municipal 2016 de Barcelona. Aquest cas va ser seleccionat per dues raons. Per una banda, es tractava d'un tema polèmic que va atraure la participació d'agents implicats en el tema que tenien incentius per a interactuar extensament (hi van participar 72 ciutadans que van escriure 335 comentaris i realitzar 196 vots). Per una altra banda, era suficientment simple –tant en nombre d'interaccions com en varietat en els actors participants– per permetre una anàlisi exhaustiva i detallada de la deliberació que s'hi ha desenvolupat.

L'estudi de les converses es va dur a terme en dues fases. En primer lloc, es va realitzar una anàlisi de contingut del conjunt d'interaccions en el debat sobre les noves llicències de pisos turístics a través d'un sistema d'indicadors acuradament seleccionat seguint la literatura clàssica sobre els mesuraments empírics de la qualitat de la deliberació. La ingent tasca de poliment i adaptació de l'eina i de mesurament dels comentaris va ser liderada per Rosa Borge amb la cooperació destacada de Joan Balcells i Ricardo Serra.

En segon lloc, es va analitzar l'evolució al llarg dels diferents fils de conversa (unitat d'anàlisi) de les diferents mesures de la qualitat de la deliberació. L'anàlisi es va dur a terme amb eines quantitatives (anàlisi de regressió múltiple amb mínims quadrats). Amb aquesta estratègia es van poder tractar de forma desagregada els diferents components de la qualitat deliberativa i comprovar quins tendien a dominar en els diferents moments del desenvolupament de les converses. Aquesta fase va ser duta a terme per Albert Padró-Solanet .

3. La tercera sub-recerca s'ha centrat en l'estudi de les converses sobre la problemàtica del turisme a la ciutat de Barcelona tal com es produeix en la plataforma de micro-blogging **Twitter**. La qüestió central d'aquesta recerca era saber si els debats sobre els problemes municipals –com l'impacte negatiu del turisme tant en la transformació de la ciutat (gentrificació i afebliment de les xarxes socials i econòmiques locals), com en l'expulsió dels veïns tradicionals (a través de l'encariment dels lloguers)– es produïen també en les xarxes socials, més enllà o complementàriament als espais pel debat que l'ajuntament havia posat a disposició dels ciutadans.

A través de la interfície de programació d'aplicacions (API) de Twitter va ser possible obtenir i analitzar una mostra de les converses relacionades amb el turisme de Barcelona. Es van analitzar 82 converses amb 982 tuïts capturades a través d'un procediment en diferents fases.

En primer lloc, entre juliol i desembre de 2017 es van recollir tots els tuïts que continguessin alguns dels hashtags o les paraules clau relacionades amb la problemàtica del turisme a Barcelona. Aquestes paraules clau –favorables, contràries o simplement referides a polítiques de turisme a Barcelona– van ser recollides inspeccionant l'activitat a Twitter d'alguns dels actors prèviament



**Agència
de Gestió
d'Ajuts
Universitaris
i de Recerca**



**Generalitat de Catalunya
Departament d'Afers i Relacions
Institucionals i Exteriors
i Transparència**

identificats per estar interessants en el tema del turisme: associacions o grups de ciutadans contraris al turisme i membres destacats d'aquests grups, promotors turístics o institucions del govern municipal. En aquesta fase es van recollir 14.069 tuits que contenien 2.111 converses. Posteriorment, es van triar les converses que tinguessin com a mínim quatre nivells de profunditat, cosa que va reduir la mostra 5.842 tuits amb 414 converses. Finalment, es van triar manualment les converses relacionades amb el tema del turisme a la ciutat de Barcelona. En totes les fases d'aquest estudi ha estat crucial la participació de Miguel Ángel Domingo.

Finalment, els tuits d'una mostra aleatòria de 33 converses (418 tuits) de les converses recollides van ser codificats amb un instrument de mesura de la qualitat deliberativa adaptat del que va ser utilitzat a l'estudi de la conversa sobre els pisos turístics de Decidim.

4. Resultats

Presentació dels resultats reals de la recerca, dels productes de l'anàlisi de dades. No s'han d'incloure aquí conclusions ni suggeriments.

La presentació dels resultats s'estructura en quatre apartats diferents. El primer apartat (a) aporta els resultats de l'anàlisi comparada de la plataforma Decidim entre els 11 municipis que van ser pioners en la seva adopció i ús. Tot seguit, el segon apartat (b) resumeix els factors explicatius que incideixen en les diferències d'ús de la plataforma. El tercer apartat (c) posa el focus en el cas concret del PAM de Barcelona i se centra en l'avaluació de la qualitat deliberativa de la proposta més comentada a la plataforma, vinculada al tema de les llicències turístiques. Finalment, el quart apartat (d) analitza el paper de les xarxes socials digitals en relació a la plataforma, i es compara la qualitat deliberativa de la plataforma amb espais de discussió oberts com Twitter, utilitzant de nou el cas del turisme.

a. Anàlisi comparada de la plataforma Decidim

Per als 11 municipis analitzats, s'han comptabilitzat un total de 83 processos participatius digitalitzats a través de la Plataforma Decidim des de l'any 2016 fins a Juliol 2018¹.

Per bé que el número inicial de municipis que ha adoptat la plataforma és limitat, cal subratllar la transversalitat dels casos (vegeu **Taula 1**): inclou grans concentracions urbanes (la major part de casos són municipis de més de 100.000 habitants), però també alguns municipis amb menor pes poblacional, així com també municipis amb diferents nivells de renda disponible que reflecteixen realitats socials molt diverses. Aquesta transversalitat s'observa també en termes polítics, ja que l'adopció de la plataforma ha implicat equips de govern amb diferents orientacions ideològiques.

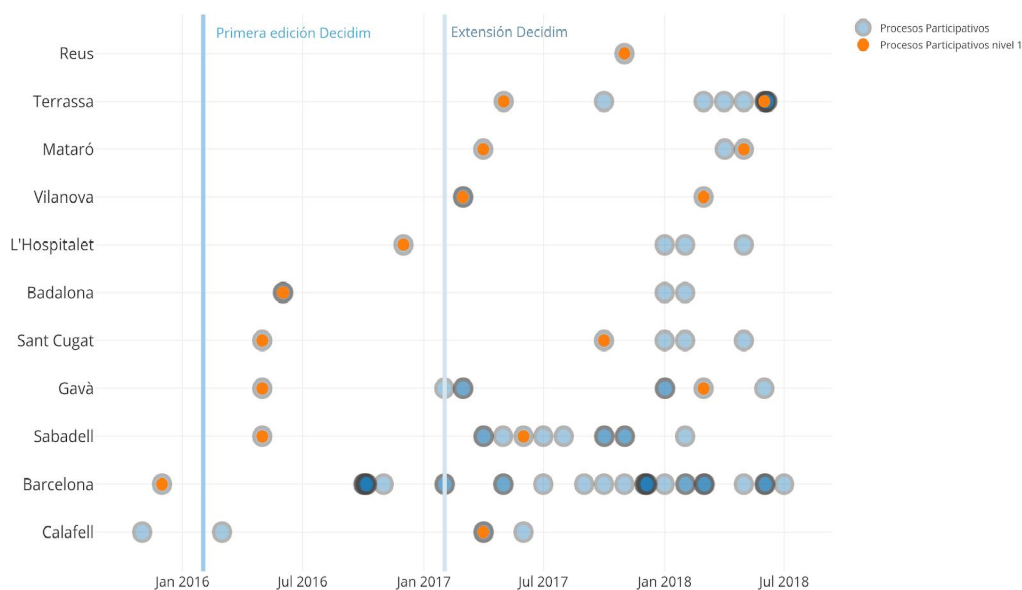
Taula1. Descripció dels municipis pioners en l'ús de la plataforma Decidim

Municipi	Habitants (2017)	Renta familiar disponible bruta	Associacions i entitats registrades (per 1000 hab.)	Alcaldia
Terrassa	216.428	95	1187 (5,48)	PSC
Sabadell	209.931	98	1285 (6,12)	ERC / Crida per Sabadell
Mataró	126.127	84	673 (5,34)	PSC
Badalona	215.848	93	741 (3,43)	Guanyem Badalona / PSC
Calafell	24.898	77	-	PSC
Vilanova	66.077	95	431 (6,52)	PDeCAT
Sant Cugat	89.516	139	492 (5,50)	PDeCAT
Gavà	46.538	107	150 (3,22)	PSC
Reus	103.123	86	314 (3,04)	PDeCAT
L'Hospitalet	257.349	90	614 (2,39)	PSC
Barcelona	1.620.809	123	1573 (0,97)	Barcelona en Comú

¹ Vegeu els annexos on s'adjunta el paper presentat al Congrés del GIGAPP i es recull en detall l'anàlisi del desplegament de la plataforma Decidim (Borge et al., 2018).

La **Figura 2** permet observar el patró d'implementació i difusió de la plataforma Decidim a nivell municipal (des dels inicis fins a juliol 2018). Cal destacar el cas de la ciutat de Barcelona, que ha estat l'impulsor de la plataforma Decidim i que concentra un 40% del total de processos.

Figura 2. Mapa temporal dels processos participatius a Decidim per municipi segons data d'inici i importància (n=83, fins a juliol 2018)



Per processos de nivell 1 (marcats en el gràfic en color taronja) entenem processos participatius d'ampli abast com pressupostos participatius i plans estratègics tipus PAM o PAD que afecten al conjunt de la ciutat.

Un patró que es repeteix en la **Figura 2** és que la digitalització comença amb els processos participatius de major abast. De fet, un dels motius principals que expliquen l'adopció de la plataforma és la necessitat de cobrir processos participatius de gran abast, que poden implicar grans volums de participació. Tots els municipis analitzats tenen com a denominador comú haver emprat la plataforma Decidim per a dur a terme processos de primer nivell, és a dir pressupostos participatius, plans d'acció municipal o bé plans d'inversió que afecten al conjunt del municipi.

La **Taula 2** ofereix una tipologia del conjunt de processos participatius que s'han dut a terme a través de la plataforma Decidim, mentre que la **Taula 3** aporta major detall per descriure els processos participatius de major abast. Els processos de primer nivell representen el 34% del conjunt de processos registrats a la plataforma (excloent, per la seva idiosincràsia, el cas de Barcelona), amb un clar predomini dels pressupostos participatius com a cas més habitual (vegeu **Taula 3**).

Taula 2. Tipologia de processos registrats a la Plataforma Decidim

Nivell	Tipologia de processos	Barcelona	Resta de municipis	Total
(1) Plans globals que afecten al conjunt del municipi	Pressupostos participatius Plans d'Inversió Municipal de tota la ciutat (PIM), PIMs de tots els districtes o barris. Plans d'Acció Municipal (PAM) o Plans d'Acció de Districte (PAD) de tots els districtes.	1	17	18
(2) Plans específics o sectorials	Plans (PIM) o propostes d'inversió sectorials o de districte/barri Plans estratègics sectorials Plans d'acció de barri o districte (PAD)	7	5	12
(3) Usos, diagnosis, reformes i millores concretes	Plans d'usos (equipaments, espais municipals, barris) Millores, reformes, actuacions concretes Diagnosis participades sobre la situació d'un sector o problemàtica	19	20	39
(4) Iniciatives i consultes ciutadanes	Iniciatives ciutadanes (impliquen recollida de firmes) Consultes sobre temes puntuals (enquestes, votacions específiques, referèndums)	6	2	8
(5) Informació pública	Informació pública sense participació a través la plataforma	-	6	6
Total		33	50	83

Taula 3. Resum de processos participatius de nivell 1

Municipi	Procés participatiu	Import (euros)	Propostes inicials	Propostes en fase final de votació / suport	Participants / votants	Comentaris online	Mode presentació propostes	Mode votació / suports
Sant Cugat	Pressupost participatiu 2018-2019	1900000	293	30	4460	53	Plataforma	Presencial Plataforma
Sabadell	Construint Ciutat-Pressupost 2018	1000000	54	33	3900	No habilitat	Presencial	Presencial Plataforma
Hospitalet	L'H ON dels barris	-	9432	0	3507	No habilitat	Presencial Plataforma	-
Mataró	Pressupostos participatius 2019	1000000	247	18	Pendent de votació	87	Plataforma	Plataforma
	Pressupostos participatius 2018	500000	148	12	1811	52	Presencial Plataforma	Presencial Plataforma
Vilanova	Pressupostos participatius 2017	150000	319	58	1899	37	Presencial Plataforma	Presencial Plataforma
	Pressupostos participatius 2018	150000	138	60	1911	52	Presencial Plataforma	Presencial Plataforma
Badalona	PAM	-	196	196	9440	309	Plataforma	Plataforma

	PIM	14000000	336	139	(PAM+PIM)	Sense dades	Plataforma	Plataforma
Calafell	Pressupostos participatius 2018	400000	29	17	231	No habilitat	Presencial	Presencial
Terrassa	Pla d'Acció Municipal 2018	661459	493	208	5895	527	Presencial Plataforma	Presencial Plataforma
	Inversions als districtes 2018	499800	197	-	-	0	Presencial Plataforma	-
Reus	Pressupostos Participatius 2018	750000	93	39	2946	144	Presencial Plataforma	Presencial Plataforma
Gavà	Junts fem barri 2018	500000	92	30	2491	25	Presencial Plataforma	Presencial Plataforma
Barcelona	PAM 2016-2019	-	10860	8.143	39049	18191	Presencial Plataforma	Plataforma

S'exclouen tres processos de nivell 1 previs a l'adopció de Decidim i que només apareixen informats a la plataforma (Sant Cugat, Gavà i Sabadell)

En concret, l'ús de la plataforma ha contribuït a potenciar digitalment – en major o menor mesura – tres grans eixos associats amb el govern obert com són la participació ciutadana, la transparència i la deliberació.

- La plataforma s'ha utilitzat per tal d'exemplar i ampliar la participació ciutadana, singularment en la fase inicial de presentació de propostes i en la fase de votació o recollida de suports. La majoria de municipis ha optat per un sistema mixt que permet combinar la participació online amb l'offline, per tal de mitigar possibles problemes de bretxa digital.
- Per a les administracions, la plataforma ha servit clarament com un instrument de transparència envers el ciutadà. Respon als objectius d'informar sobre les fases del procés participatiu (calendari, normes reguladores, reunions i trobades presencials, etc.), garantir la traçabilitat i el seguiment del procés (com per exemple, a través de l'aportació de justificacions per a l'acceptació o rebuig de propostes) i, en alguns casos, retre comptes sobre l'estat d'execució dels projectes. Tanmateix, mantenir un nivell adequat de resposta – especialment pel que fa l'avaluació, seguiment i feedback de les propostes ciutadanes i la seva traducció en projectes tècnics viables – requereix d'una inversió important de recursos i d'una coordinació i comunicació fluida amb els diferents serveis i departaments implicats.
- Malgrat que la plataforma conté elements interactius (com ara espais de debat o comentaris online), els elements de deliberació online acostumen a ser poc habituals. És possible que el debat no es materialitzi de manera digital sinó a través de trobades presencials (per exemple, a través de tallers programats per a debatre, elaborar o prioritzar propostes, etc.). S'ha observat que el debat online pot emergir de forma esporàdica i puntual, i que pot arribar a ser extens – com en algunes propostes del PAM de Barcelona [vegeu apartat c], tot i que molt sovint no arriba a un llindar suficient com per desencadenar fils de conversa.

b. Factors explicatius i obstacles en l'adopció i implementació de la plataforma

A continuació apuntem els principals obstacles que poden ajudar a explicar l'adopció i ús de la plataforma Decidim, i que hem detectat a través de l'anàlisi dels websites -on s'encabeix la pròpia plataforma- i de les entrevistes als tècnics municipals.

- Inèrcies de la tradició participativa i costos d'adaptació. L'existència d'experiències participatives prèvies és un element que, sens dubte, facilita que se'n produeixin de noves. Les expectatives d'un públic avesat a la participació ciutadana, o la creació dins de l'organització d'unitats dedicades a la participació ciutadana poden generar inèrcies que pressionin per la continuïtat. Amb tot, el salt que suposa l'adopció de la plataforma pot xocar amb pràctiques anteriors i afegir costos addicionals en el període de transició cap a la plataforma. La digitalització de processos participatius pot conduir també cap a estratègies conservadores per experimentar sense assumir riscos. En alguns casos puntuals, la plataforma s'utilitza simplement com un plafó d'anuncis o un repositori d'informació sense que hi hagi opció per a la participació digital. Això pot respondre a certs temors com ara la por de veure's desbordat d'inputs o la pèrdua de control del procés.
- Suport polític. El suport polític i, en particular, de l'equip de govern municipal és crucial per a dur a terme processos participatius i innovacions democràtiques, ja que aquests processos impliquen al capdavant una delegació d'autoritat.
- Estructura organitzativa de l'ajuntament. L'adopció de processos participatius requereix un mínim nivell de coordinació entre les àrees de participació ciutadana – que assumeixen el rol d'enllaç amb la ciutadania – i els diferents departaments que s'encarreguen de l'avaluació tècnica i implementació de les decisions. De les entrevistes es dedueix una bona transversalitat organitzativa, especialment en determinats municipis. No obstant això, es detecten dificultats perquè l'estructura jeràrquica dels programes comparteixi la seva autoritat amb els caps de serveis i els grups i meses transversals que es creen per a implementar els resultats dels processos participatius.
- Bretxa digital. En general, tots els municipis estan molt sensibilitzats per la qüestió de la bretxa digital i apliquen mesures per a minimitzar-ne els possibles efectes adversos, amb major o menor èxit.
- Col·lectius vs. individus. La participació directa dels ciutadans pot ser vista com una amenaça a l'estatu quo de les xarxes de suport i representació dels interessos de determinats segments socials en termes de pèrdua de capacitat d'influència. Per aquest motiu, pot ser que apareguin reticències a certes innovacions de la plataforma com ara el mòdul de propostes ciutadanes i els seus sistemes de votació.
- Recursos financers i personal. La poca disponibilitat de recursos (tant materials com humans) pot limitar seriosament l'efectivitat dels processos

participatius, per més bona voluntat que hi hagi a l'hora d'obrir-los a la ciutadania.

c. Estructura i qualitat deliberativa de les converses

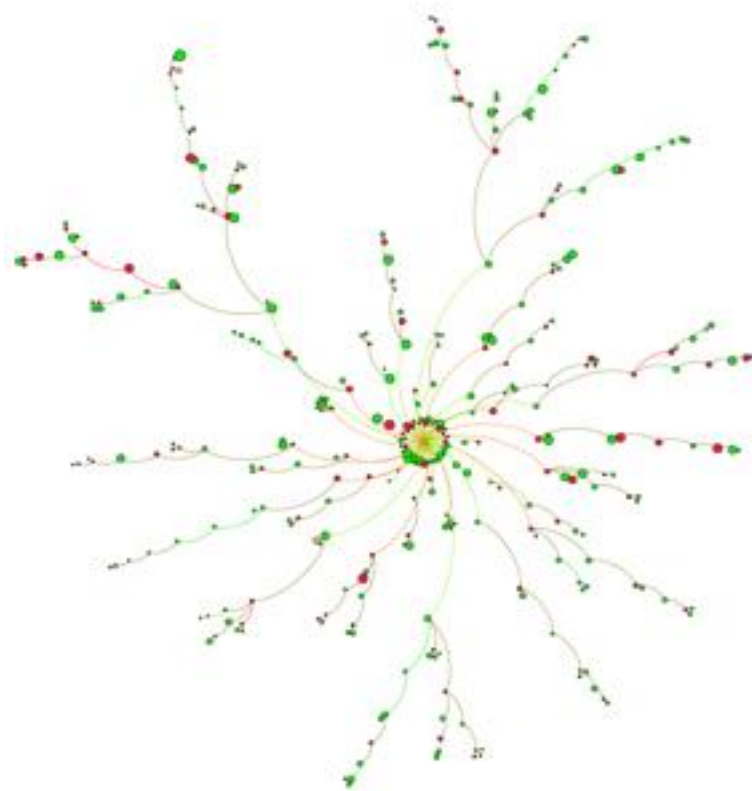
Tot i que la plataforma admet la possibilitat de debat online, són relativament pocs els processos participatius municipals que han generat fils de conversa extensos. El més habitual és no trobar cap comentari o només algun comentari aïllat, però sense que s'hagi iniciat una dinàmica de conversa. Destaca com a cas excepcional el PAM de Barcelona i, en particular, algunes iniciatives ciutadanes sobre temes polèmics que han estat objecte de debat entre els participants.

Per analitzar l'estructura i la qualitat deliberativa del debat dins de la plataforma Decidim, s'ha analitzat a fons la discussió d'una de les propostes ciutadanes emmarcades dins del Pla d'Actuació Municipal (PAM) de Barcelona². En total, el PAM va registrar 10.860 propostes (9.560 iniciades per ciutadans), 18.192 comentaris online i 25.435 participants online. La proposta analitzada –una de les més polèmiques i amb major volum de comentaris (un total de 355)– pretenia ampliar el número de llicències per a apartaments turístics. Aquesta proposta, tanmateix, va ser rebutjada perquè anava en contra de la línia política de l'equip de govern municipal.

² Vegeu els annexos on s'adjunta l'article que recull el model i sistema d'indicadors elaborat per analitzar la deliberació online i on s'examina concretament la conversa esmentada (Borge, Balcells, Padró-Solanet, 2019).

Figura 3. Estructura dels comentaris online a la proposta “noves llicències per a pisos turístics (PAM Barcelona).

Els nodes de color verd representen comentaris a favor de la proposta; els vermells, en contra i els taronges, indefinits. El node central correspon a la proposta inicial. Els nodes estan a escala del número de caràcters de cada post. Les arestes indiquen les línies de resposta.



L'anàlisi de la qualitat deliberativa del debat sobre la proposta per a ampliar les llicències turístiques s'ha dividit en dues parts. En primer lloc, s'ha analitzat empíricament la qualitat dels fils de conversa a partir de les dimensions que els teòrics de la deliberació han identificat com a elements característics d'una bona deliberació (reciprocitat, justificació, reflexivitat, empatia, pluralitat, diversitat). Aquestes dimensions s'han operacionalitzat a través de tota una sèrie d'indicadors per a l'anàlisi empírica. El resultat són els següents:

- En general, el debat ha estat dominat per pocs usuaris que han produït la majoria de comentaris (un 5% dels usuaris ha produït el 65% dels comentaris). Tanmateix, el debat ha mantingut uns nivells acceptables de pluralitat de punts de vista diferents: un 66% dels comentaris han estat en suport de la proposta i un 31% en contra. A més, el 69% dels comentaris han suposat la interacció entre individus amb opinions contràries.

- Els resultats mostren que el debat ha tingut un nivell notable d'intercanvi d'arguments i de presentació d'evidències per reforçar-los, a través d'un ampli repertori de formes de justificació, incloent descripcions de fets (62%), comparacions (23%), propostes de solucions (22%), referències a experiències personals (19%), a valors ideològics personals (9%), indicacions sobre dades i lleis (13.4%) i enllaços externs (4%).
- Els nivells de reflexivitat (en termes de moderació del to de debat) i d'empatia (en termes de reconeixement envers l'interlocutor) són més modestos amb percentatges inferiors al 10%.
- Cal destacar que els nivells elevats d'interacció i argumentació no són incompatibles amb elements que poden connotar una certa falta de respecte com ara acusacions (34%), ironia (11%) o fins i tot insults (4%). Tot i que aquests elements no poden ser vistos com a indicadors de "qualitat" de les converses, no és del tot necessari que hagin de jugar un paper negatiu en el desenvolupament de la deliberació ja que poden ser un estímul per mantenir la conversa i aportar contra-argumentacions.

En segon lloc, s'ha analitzat l'evolució de la qualitat deliberativa al llarg del temps. Per fer-ho, s'ha tingut en compte el desenvolupament dels fils de converses a mesura que han generat dinàmiques de resposta. És a dir, s'ha analitzat la qualitat de la conversa a través de la profunditat.

- Els resultats de l'anàlisi mostren que els fils de conversa solen seguir diferents fases. En un primer moment, els usuaris intenten presentar arguments i evidències per justificar la seva posició. Tot i així, hi ha un cert factor d'esgotament al llarg del temps. La incompatibilitat entre punts de vista diferents i la impossibilitat d'establir un terreny comú pot conduir cap a una degradació de la conversa, amb una pèrdua de la justificació i un major pes d'altres elements com la ironia, acusacions o atacs personals. D'altra banda, això pot desanimar l'entrada de nous usuaris en la conversa. El fet que els fils de conversa estiguin dominats per pocs usuaris que reiteren contínuament les seves posicions, porta a repetir literalment arguments ja esgrimits (fins i tot, a través de retallar i enganxar aportacions anteriors), i pot derivar fàcilment cap a una mena de diàleg de sords.

d. El debat a les xarxes socials

S'ha constatat una certa desconexió entre l'esfera de comunicació de les xarxes socials³ i la pròpia plataforma. Per bé que els municipis solen publicitar els processos participatius a través dels mitjans digitals i que existeixen elements d'enllaç (com per exemple l'opció de compartir directament informació de la plataforma en les xarxes socials), l'activitat de la plataforma té una repercussió molt limitada en l'esfera pública digital. Això succeeix fins i tot en el cas de Barcelona, que parteix de l'avantatge de comptar amb un públic més massiu. Per al cas en particular de Barcelona, només 2068 tuits han fet servir els hashtags vinculats amb

³ No podem garantir que en totes les xarxes socials, però sí a Twitter que s'ha convertit en la xarxa utilitzada habitualment a les protestes ciutadanes.

el PAM o la mateixa plataforma (#Decidim #PlaMunicipal #PlanMunicipal) el que mostra un ressò més aviat modest. A més, només s'han comptabilitzat 415 tuits directes des de les propostes presentades a través de la plataforma.

L'escassa connexió directa de la plataforma amb les xarxes socials no implica que el tema que són molt vius en el debat públic -i també en les xarxes socials digitals- no tinguin tenen el seu ressò a la plataforma a través d'iniciatives i propostes ciutadanes. En el cas de Barcelona, un d'aquests temes polèmics -com ja hem comentat en la secció c- és el debat sobre el model turístic i els problemes derivats de la gentrificació i el turisme massificat. Aquest debat ha estat molt present tant a la plataforma com a les xarxes socials digitals, però amb alguns elements diferenciadors.

En el nostre projecte, l'anàlisi de la qualitat deliberativa dels espais de debat online s'ha fet també extensiva a l'àmbit de les xarxes socials, en concret, Twitter, i en relació al debat del turisme a Barcelona, que com hem vist s'ha debatut molt a la plataforma. L'estudi⁴ s'ha realitzat sobre una mostra de fils de conversa a Twitter seleccionats a través de hashtags i paraules clau durant un període de temps de mig any (entre juliol i desembre de 2017), tot seleccionant les converses que contenien tuits amb replies amb una profunditat superior a 4 i centrats en l'àmbit geogràfic de Barcelona. En total, la mostra ha estat formada per 82 converses i 982 tweets. Per limitacions de temps, hem treballat sobre una submostra de 33 converses, en el període entre el 15 de juliol i 15 d'agost de 2017, que es quan es van produir les accions directes d'Arran i repercussions mediàtiques importants a favor i en contra del turisme

Els resultats d'aquesta anàlisi mostren un nivell alt de reciprocitat (73% són replies en el nivell 6 de profunditat), civisme (només un 9% de tweets inclouen insults o paraules grolleres) i igualtat en el discurs (com a mínim hi ha 5 participants únics en cada conversa i només 6 participants concentren el 21% dels tweets i replies). El 60% dels replies contenen 1 o 2 elements de justificació. No obstant això, dins d'aquestes converses no apareixen visions ni actors clarament a favor del turisme o, fins i tot, del turisme massiu. Així, respecte al tema del turisme, Twitter esdevé un espai per la denúncia i la mobilització de la protesta, però no un espai de diàleg plural amb les organitzacions i ciutadans a favor del turisme. Aquests últims actors no apareixen en les converses interactuant amb els opositors al turisme, a diferència de la conversa analitzada de la plataforma on sí que hi havia diversitat d'opinions.

⁴ Vegeu els annexos on s'adjunta la presentació al Novembre 2018 en el Congrés "The Deliberative Quality of Communication Conference". MZES. Mannheim.

5. Conclusions

Contribucions de la investigació realitzada, vinculació entre els objectius i els resultats obtinguts, implicacions i limitacions de l'estudi.

Tot resumint, els objectius, resultats i contribucions finalment assolits han estat els següents:

1.- S'ha avaluat el **desplegament** de la plataforma Decidim als 11 municipis catalans pioners (Barcelona, Sant Cugat, Terrassa, Badalona, Gavà, Vilanova i la Geltrú, L'Hospitalet, Sabadell, Calafell, Reus i Mataró). Encara que el projecte inicial es centrava només en 7 municipis, en el moment de començar la recollida de dades a principis del 2018 vam veure que 3 municipis més havien implementat la plataforma (Mataró, Reus i Calafell) i vam incloure'ls en l'anàlisi. Com ja s'ha comentat en més detall en les seccions de síntesi i resultats, hi ha una gran varietat en els mòduls emprats, en el volum de participació i en els processos participatius desplegados, però el 34% són processos de gran impacte pel municipi i d'important capacitat decisòria pel ciutadà (excloent d'aquesta xifra Barcelona que concentra el 32,5% del processos duts a terme amb la plataforma). L'anàlisi comparada de les webs i les entrevistes als tècnics municipals ens ha permès detectar les dimensions polítiques, organitzatives, de recursos econòmics, sociològiques, culturals i tecnològiques més rellevants que afecten la implementació del Decidim. Els elements més determinants han estat la tradició participativa del municipi, els costos d'adaptació, el lideratge i suport polític, l'estructura organitzativa de l'ajuntament, la divisió digital, el pes de les associacions i entitats locals, i la disposició de recursos financers i personal. Com a resultat de la diagnosi hem proposat 6 intervencions o **recomanacions** per a un desplegament del Decidim que aprofiti les seves capacitats participatives i deliberatives, però sense col·lapsar la gestió municipal i apaivagant els conflictes i les desigualtats que en alguns casos ha produït.

2. Respecte a l'objectiu de l'avaluació de la **capacitat deliberativa de les plataformes Decidim**, hem elaborat un **model d'anàlisi** (criteris deliberatius i sistema d'indicadors) inspirat en estudis anteriors. Vam detectar que s'aixequen poques converses dins de la plataforma en els municipis, tret del cas especial del PAM de Barcelona. Vam centrar l'anàlisi en la proposta més comentada del PAM que sol·licitava noves llicències per a pisos turístics a Barcelona. L'estudi que vam dur a terme i que es publicarà properament a l'*International Journal of Communication* mostra que la capacitat deliberativa dels espais online de conversa d'una plataforma depenen del disseny tecnològic i organització de l'espai, però també de l'actitud deliberativa dels participants en la conversa i de l'impacte que els espais online tenen en les decisions públiques. Tot i que l'espai de comentaris online està ben dissenyat, precisament la proposta més comentada va ser rebutjada per l'ajuntament de Barcelona amb molt poca justificació. Quant a la qualitat deliberativa de les converses, vam analitzar un per un el contingut dels comentaris i l'estructura de la conversa per tal de veure si els criteris normatius de deliberació s'assolien. El nivell deliberatiu de la conversa és relativament alt perquè es dona un grau important de reciprocitat, justificació i argumentació, inclusió i pluralisme d'opinions. No obstant, 4 persones concentren la majoria dels comentaris i la qualitat de la deliberació en termes de civisme i justificació es va erosionant a mesura que la conversa es desenvolupa en el temps.

3.- Quant a l'objectiu d'avaluar la **capacitat deliberativa de les converses a Twitter** sobre els temes debatuts a la plataforma ens vam centrar al PAM de Barcelona per tal de veure si aquests temes i propostes arribaven a Twitter. Però el nombre de tweets directes sobre les propostes registrades a la plataforma i de tweets amb els hashtags promoguts per l'ajuntament va resultar molt baix de manera que es feia impossible l'anàlisi de replies, que són el tipus de tweet indicadors de conversa. En general i també per a la resta de municipis, veiem que no hi ha una translació de les propostes ciutadanes o de les converses online cap a Twitter. Molts dels ajuntaments han creat hashtags i han fet difusió dels processos participatius a través de Twitter, però els ciutadans no els han fet servir gaire, no els han seguit, ni han piulat al respecte. No obstant això, vam continuar amb l'objectiu d'avaluar la capacitat deliberativa a Twitter, posant el focus en les converses sobre turisme a Barcelona entre juliol i desembre de 2017 (quan aquest tema va tenir un fort impacte mediàtic). La intenció era testar, una vegada més, la validesa del **model d'anàlisi** (criteris deliberatius i indicadors) anteriorment aplicat a les converses de la plataforma i determinar empíricament si Twitter pot contribuir a la deliberació pública o només és una "**echo chamber**" sense que hi hagi debat entre posicions contràries. Lògicament, vam haver de modificar i afegir alguns indicadors diferents (ús de hashtags, mencions, nombre de caràcters, nombre d'usuaris anònims, nombre d'usuaris únics, etc..) per tal de mesurar alguns dels criteris deliberatius en un entorn comunicatiu com Twitter i respecte al tema més general del turisme a Barcelona. El model d'anàlisi va demostrar la seva utilitat i adaptabilitat a aquest entorn comunicatiu. L'estudi detecta que els criteris de reciprocitat, igualtat en el discurs, justificació racional i civisme estaven força presents, però les converses resultaven dominades per les opinions contràries al turisme, sense diàleg amb opinions favorables. Curiosament, només el 23% dels tweets provenien d'associacions o grups organitzats. Per tant, pel tema del turisme sembla que Twitter és un canal de protesta contra el turisme massiu, encara que protagonitzat pels ciutadans, possiblement activistes.

Considerem que l'estudi ha patit tres **limitacions** principals:

1.- Els objectius inicials d'avaluar la **deliberació** dins de les plataformes de **tots** els municipis no ha estat possible per manca de converses sobre les propostes dels ciutadans. Encara que es van examinar una per una totes les webs dels ajuntaments i la corresponent secció de participació on normalment s'insereix el Decidim, no es va detectar un nombre suficient de fils de conversa (vegeu a l'Annex la fitxa 3 sobre Deliberació). En aquest sentit el cas del PAM de Barcelona és totalment diferent perquè va aixecar més de 18.000 comentaris i 10% de les propostes van aixecar converses llargues. És preocupant que els espais de debat online on els ciutadans poden comentar idees i projectes no hagin estat gaire utilitzats. Pel contrari, tenim constància que la deliberació existeix en múltiples espais presencials (tallers, consells, taules, reunions) que es creen dins dels processos participatius i on els ajuntaments s'esmercen en mobilitzar la ciutadania cap al debat (fins i tot es paguen dietes, de vegades). Cal també posar recursos i dedicació institucional en favor de la deliberació online.

2.- Ha quedat palesa la necessitat de combinar la **codificació manual** amb un ajut computacional. El fet de fer les codificacions de forma manual ha comportat una limitació en el nombre de comentaris i de tweets que s'han pogut codificar. Alguns dels indicadors més objectius i quantitatius com ara el nombre de caràcters, nombre

d'usuaris, les mencions, les preguntes o les cites literals s'han pogut comptar de forma automàtica però la resta ha necessitat codificació manual, amb els conseqüents tests per garantir la fiabilitat entre codificadors. Per tal de solucionar aquest problema, estem en contacte amb informàtics que han desenvolupat programes específics per analitzar la qualitat deliberativa de les converses online. No s'ha fet mai per la seva dificultat, però esperem poder aplicar aquests programes a l'anàlisi de les converses a Twitter.

3.- L'estudi analitza el desplegament del Decidim des de l'inici a Barcelona (febrer 2016) fins al juliol 2018. Les entrevistes es van dur a terme al llarg de juny i juliol de l'any 2018. Aleshores eren en total 11 municipis. Però a març del 2019 ja són 34 municipis de tota Catalunya i de ben segur que el nombre de processos canalitzats a través de la plataforma supera de llarg els 83 que s'han recollit en aquest projecte. Per tant, **l'ús del Decidim per municipi pot haver variat**, però la utilitat i validesa del model d'anàlisi, la metodologia emprada, els factors afavoridors i obstacles, o la pertinència de les intervencions que recomanem als municipis són encara vigents.

6. Impacte previst

Impacte científic i socioeconòmic.

Publicacions realitzades o previstes, presentacions de resultats a reunions científiques o altres accions de transferència dels resultats derivats de la recerca que s'hagin previst.

L'impacte previst del projecte tenia una doble dimensió.

En primer lloc, el projecte pretenia inserir-se en el **debat acadèmic** més actual sobre la importància dels processos deliberatius en les democràcies contemporànies. La proposta analítica per avaluar la deliberació que estava en la base de la proposta ha estat sotmesa a validació acadèmica a nivell internacional. Aquesta dimensió acadèmica de l'impacte del projecte es pot contrastar amb els següents elements:

a) **L'article:**

Borge, R., Balcells, J. and Padró-Solanet, A. (2019) "A model for the analysis of online citizen deliberation: Barcelona case study", Special Issue: "Digital Activism in Platform Politics", *International Journal of Communication*. En premsa. JCR-ISI Q2, factor d'impacte 1.128

b) La participació de membres de l'equip del projecte en **congressos internacionals** on s'exposava la recerca i els seus resultats:

- Borge, R., Balcells, J. i Padró-Solanet, A. (2018) "A model for the analysis of online citizen deliberation: Barcelona case study". Paper presentat a les *Joint Sessions of Workshops de l'European Consortium for Political Research (ECPR)*, Nicosia, Xipre, 10-14 d'abril. Presentat per R. Borge. <https://ecpr.eu/Events/PaperDetails.aspx?PaperID=38198&EventID=112>
- Borge, R., Balcells, J., Padró-Solanet, A., Batlle, A., Orte, A. i Serra, R. (2018) "La participación política a través de la plataforma Decidim: análisis de 11 municipios catalanes". Paper presentat al *IX Congreso Internacional en Gobierno, Administración y Políticas Públicas GIGAPP*. Madrid, 24-27 setembre. Presentat per J. Balcells. <https://dryfta-assets.s3-accelerate.amazonaws.com/assets/congreso2018/abstractfiles/1536574598La-participacion-politica-a-traves-de-la-plataforma-Decidim.pdf>
- Balcells, J., Borge, R. and Padró-Solanet, A. (2018) "Deliberation through social media? Twitter conversations on tourism in the city of Barcelona". Presentation at the The Deliberative Quality of Communication Conference 2018. November 8-9. Mannheim Centre for European Social Research (MZES), Mannheim, Germany.

c) I també la participació de la IP del projecte com a convidada a diverses **conferències i jornades científiques:**

- Participació en la Fila 0 del Lab de Metadecidim sobre *Indicadors i Mesuraments de Participació i Deliberació Online*, Fàbrica Fabra i Coats, Barcelona. 19/01/2018.
- Moderació i presentació de la taula "Online-offline: com combinem les metodologies?", *Jornada DIBA de Participació Ciutadana 2018 Pressupostos participatius al món local*, Pati Manning, Barcelona. 21/02/2018.
- Presentació "Indicators of inclusion and success of participatory platforms". Taller 121-E Combining digital and face-to-face tools for an inclusive citizen participation ecosystem at city level: what do we want to achieve and how do we do it?, *18a Conferència Internacional de l'Observatori Internacional de Democràcia Participativa*, Mercat de les Flors, Barcelona. 27/11/2018 .
- Borge, R. (2018) "¿Disrupción o continuidad? Los presupuestos participativos a través de las plataformas digitales". Conferència impartida a la *Universitat de Saragossa. Càtedra de Participació i Innovació Democràtica. Jornada sobre Pressupostos Participatius 2018*. 14 de Desembre.

En segon lloc, el projecte pretenia aconseguir un impacte no tan acadèmic i de caràcter més **social i aplicat**. L'anàlisi de l'ús del Decidim per a la participació i per la deliberació en cada ajuntament pretenia determinar els mecanismes que han de permetre una veritable participació deliberativa dels ciutadans. En la mesura que s'ha satisfet aquesta intencionalitat, el projecte té una aplicabilitat en l'administració pública local perquè permet conèixer i establir les condicions i elements per a una millor participació i deliberació. D'aquesta manera es pretén fer més sòlid el desplegament del Decidim i el disseny de futurs canals de participació ciutadana que ajudin a construir unes administracions locals més properes. La **transferència** dels resultats obtinguts ha estat possible amb les següents accions:

a) Organització de **jornada de difusió**.

Jornada "La participació ciutadana a través de les noves plataformes digitals #eParticipacioUOC" per a la presentació i discussió dels resultats del projecte amb la participació de Marta Aymerich (Vicerectora de Recerca de la UOC), Quim Brugué (professor de la Universitat de Girona), Juan Calleja (director de l'àrea Tecnopolítica del grup Communication Networks & Social Change de l'Internet Interdisciplinary Institute de la UOC) i Rosa Borge. Seu de la UOC, Av. Tibidabo, 39, Barcelona. 15/01/2019.

<https://symposium.uoc.edu/27718/detail/la-participacion-ciudadana-a-traves-de-las-nuevas-plataformas-digitales-eparticipaciouoc.html>

b) Difusió a les **xarxes socials, blogs i vídeo**:

- Els resultats del projecte s'han debatut i publicitat al blog de recerca sobre deliberació online del grup GADE <https://deliberanetblog.wordpress.com/>
- A més s'ha fet difusió puntualment en el blog dels Estudis de Dret i Ciència Política. <http://edcp.blogs.uoc.edu>

- Vídeo R.Borge (12-03-2018) sobre el projecte i la recerca en participació i deliberació online:
http://research.uoc.edu/portal/en/ri/difusio-publicacions/noticies/entrevistes/2018/noticia_rosa_borge.html

c) **Participació en les xarxes** de tècnics de participació dels ajuntaments, responsables institucionals, experts i comunitat Metadecidim:

- Es manté una relació de col·laboració i intercanvi amb els tècnics de participació, Locaret, la Diputació de Barcelona i la comunitat Metadecidim, a més de la lògica relació amb la Generalitat de Catalunya.
- Per tal d'actualitzar les dades recollides en el projecte (2016 - 2018) es farà una enquesta online als tècnics de participació de tots els ajuntaments catalans que han implementat el Decidim.
- Es presentaran els resultats del projecte al LAB del Metadecidim abans de l'estiu de 2019.
- Consultors i analistes de París, Madrid i Nova York s'han posat en contacte amb nosaltres per fer consultes i propostes diverses sobre la plataforma i la deliberació online.

A més, la recerca duta a terme ha permet la transferència de coneixement a la **docència** i les pràctiques universitàries, en forma de direcció de TFM, realització de pràctiques i material docent.

a) **Direccions de TFM i pràctiques** del Màster d'Administració i Govern Electrònic de la UOC (curs 2018-2019):

- Direcció per part de R. Borge del Treball Final de Màster de Ricardo Serra "La gestión de la brecha digital en los procesos de participación ciudadana. Análisis de los ayuntamientos catalanes que han adoptado la plataforma Decidim". 14/01/2019
- 3 estudiants tutoritzats per J. Balcells que han fet les pràctiques dins del grup de recerca GADE sobre l'ús i la difusió de la plataforma entre municipis catalans.

b) Material docent UOC: Part de l'equip del projecte (J. Balcells, R. Borge, A. Orte i A. Padró-Solanet) ha elaborat un material docent titulat "La recerca en govern electrònic: disseny i pràctica" per al Màster en Administració i Govern Electrònic de la UOC on es mostren casos, exemples i la metodologia emprada en el projecte.

En definitiva, l'impacte del projecte (i la seva visibilitat) a través de les publicacions, congressos, jornades i transferència docent, i la seva difusió a través dels blogs i twitter i diferents xarxes especialitzades pot considerar-se **significatiu**.

Respecte a la **continuitat del projecte**, destaquem les següents línies d'actuació:

- **Enquesta online** als tècnics de participació dels 34 els ajuntaments catalans que han implementat el Decidim, per tal recollir noves dades sobre l'ús del Decidim. Amb els resultats nous i les anàlisis ja fetes es presentarà el **paper** "Democratic disruption or continuity?: Analysis of the *Decidim* platform in the Catalan municipalities" a la General Conference de l'**European Consortium for Political Research**, Wroclaw, 4-7 de Setembre de 2019. En aquest paper s'actualitza l'anàlisi de l'evolució de la implementació del Decidim i s'intentarà publicar-ho en una revista indexada com ara *Government Information Quarterly*, *Information Polity* o *Public Administration Review*.
- Es continuarà amb l'anàlisi de la qualitat deliberativa de les converses a **Twitter**, aprofitant la invitació rebuda a presentar un article per un Special Issue de la revista **Journal of Public Deliberation**. En l'article es farà una reflexió i revisió de la literatura sobre la capacitat estructural i contextual de Twitter per a la deliberació, es millorarà el sistema d'indicadors per a mesurar la deliberació a Twitter i es mostrarà la possibilitat de codificar automàticament (machine coding) l'anàlisi de contingut.
- Amb la Universitat de València, la Universitat de Mainz i la de Dusseldorf es sol·licitarà una **COST Action** per desenvolupar un projecte sobre plataformes per a la participació i la deliberació dins dels **partits polítics**. Nosaltres portarem el cas dels partits catalans.
- Participació en el projecte europeu (finançat també pel MINECO) "Being Connected at Home: Making use of digital devices in later life" per **codissenyar** amb els membres d'una associació de gent gran el procés d'**adopció de la plataforma** Decidim per a la seva participació i la deliberació. Referència: BCONNECT@HOME (PCIN-2017-080), IP: Mireia Fernández-Ardèvol (UOC).

7. Referències

Bibliografia. Fonts utilitzades per elaborar els apartats de la memòria.

Balcells, J., Borge, R. and Padró-Solanet, A. (2018) "Deliberation through social media? Twitter conversations on tourism in the city of Barcelona". Presentation at the *The Deliberative Quality of Communication Conference 2018*. November 8-9. Mannheim Centre for European Social Research (MZES), Mannheim, Germany.

Borge, R., Balcells, J. i Padró-Solanet, A. (2019) "A model for the analysis of online citizen deliberation: Barcelona case study", Special Issue: "Digital Activism in Platform Politics", *International Journal of Communication*. En premsa.

Borge, R., Balcells, J. i Padró-Solanet, A. (2018) "A model for the analysis of online citizen deliberation: Barcelona case study". Paper presentat a les *Joint Sessions of Workshops de l'European Consortium for Political Research (ECPR)*, Nicosia, Xipre, 10-14 d'abril. Presentat per R. Borge.

<https://ecpr.eu/Events/PaperDetails.aspx?PaperID=38198&EventID=112>

Borge, R., Balcells, J., Padró-Solanet, A., Batlle, A., Orte, A. i Serra, R. (2018) "La participación política a través de la plataforma Decidim: análisis de 11 municipios catalanes". Paper presentat al *IX Congreso Internacional en Gobierno, Administración y Políticas Públicas GIGAPP*. Madrid, 24-27 setembre. Presentat per J. Balcells.

<https://dryfta-assets.s3-accelerate.amazonaws.com/assets/congreso2018/abstractfiles/1536574598Laparticipacion politica a traves de la plataforma Decidim.pdf>

Borge, R., Cánovas, J. L. i Cabot, J. (2017). "¿Colaboración con deliberación? Evaluación de la deliberación en las plataformas colaborativas de código abierto, el caso de Bootstrap en Github". A *Ciberpolítica: Gobierno abierto, redes, deliberación, democracia*, ed. Ramón García Cotarelo i Javier Gil. Madrid: INAP, 145-65.

Borge, R. (2018) "¿Disrupción o continuidad? Los presupuestos participativos a través de las plataformas digitales". Conferència impartida a la *Universitat de Saragossa. Càtedra de Participació i Innovació Democràtica. Jornada sobre Presupuestos Participativos 2018*. 14 de Desembre.

Healey, P., Magalhaes, C., Madanipour, A. i Pendlebury, J. (2003). "Place, Identity and Local Politics: Analysing Partnership Initiatives". A *Deliberative Policy Analysis: Understanding Governance in the Network Society*, ed. Maarten A. Hajer i Hendrik Wagenaar. Cambridge: Cambridge University Press.

Kies, R. (2010). *Promises and Limits of Web-Deliberation*. New York: Springer.

Klinger, U. i Russmann, U. (2014). "Measuring Online Deliberation in Local Politics: An Empirical Analysis of the 2011 Zurich City Debate". *Int. J. E-Polit.* 5(1): 61-77.

——— (2015). "The sociodemographics of political public deliberation: Measuring deliberative quality in different user groups". *Communications* 40(4): 471-484.



Agència
de Gestió
d'Ajuts
Universitaris
i de Recerca



Generalitat de Catalunya
**Departament d'Afers i Relacions
Institucionals i Exteriors
i Transparència**

Manoharan, A. i Holzer, M. (2011). *E-Governance and Civic Engagement: Factors and Determinants of E-Democracy*. Hershey, PA: Idea Group Inc (IGI).

Mullerbeck, E. (2015). *SWOT and PESTEL. Understanding your external and internal context for better planning and decision-making*. UNICEF Knowledge Exchange Toolbox.

https://www.unicef.org/knowledge-exchange/files/SWOT_and_PESTEL_production.pdf

Steiner, J. (2012). *The Foundations of Deliberative Democracy: Empirical Research and Normative Implications*. Cambridge: Cambridge University Press.

Annexos

Dos exemplars de tot el material de promoció editat.

En el annexos presentem: 1) les preguntes de les entrevistes i 2) les tres fitxes per la recollida de la informació de les webs. El material de promoció que s'adjunta amb la memòria són 4 productes: les presentacions al Congrés de Mannheim i a la Jornada de Difusió de la UOC, i els papers presentats al Congrés ECPR de Nicosia i al Congrés GIGAPP de Madrid. La citació completa d'aquests productes estan a l'apartat de referències.

1) Guió de les entrevistes en profunditat:

Adopció de la plataforma	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En general, ¿cuál ha sido el proceso de adopción de la plataforma Decidim? ▪ ¿Ha habido algún aspecto destacable en sentido positivo? ¿Qué ventajas han observado respecto a herramientas que se han utilizado previamente? ▪ ¿Cuándo se implementó? ▪ ¿Han aparecido problemas, obstáculos, aspectos mejorables de la herramienta o de la forma como se ha utilizado? ▪ ¿Cuáles son las funcionalidades o componentes que aún no se utilizan y por qué? ▪ ¿Cuál ha sido la relación con las anteriores experiencias participativas en el municipio? O, si no se ha implementado aún, de qué forma se piensa integrar la herramienta teniendo en cuenta esta experiencia anterior? ¿De qué forma se ha integrado con las experiencias anteriores? ▪ Explica las plataformas que se utilizaba antes y los procesos participativos más importantes previos al Decidim. ▪ Cómo lo han recibido las organizaciones (asociaciones de vecinos, colectivos, etc.) que habían estado participando en los procesos anteriores? ¿Cómo ha afectado su participación? ▪ ¿Se ha observado una mayor participación individual?
Estructura organizativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿De qué forma está integrado el personal responsable de Decidim en el resto de la estructura de organización de participación del ayuntamiento? ¿Tienen suficientes recursos? ▪ ¿Qué concejalía o departamento se encarga del Decidim? ▪ ¿Qué relación tiene con Comunicación / Alcaldía? ▪ ¿Se contratan empresas externas para dar apoyo a los procesos participativos? ▪ ¿Existe relación e integración (formalizada, protocolizada, mesas transversales, etc..) con los otros departamentos o servicios municipales para que asuman las propuestas e inputs ciudadanos del Decidim? ▪ ¿Hay una concejalía de participación? ¿Cuántos técnicos de participación? ¿Hay un técnico/a encargado del Decidim? ¿Qué perfil tiene este técnico/a?
Gestión de la plataforma	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿En qué tipos de procesos participativos se utiliza (o se piensa utilizar)? ▪ ¿Cuáles son los requisitos para registrarse para participar y votar individualmente online (edad, vecindad, empadronamiento ...)? ¿Puede ser anónimo? ¿Los registrados en la herramienta reciben emails y newsletters sobre el Decidim en general y los procesos concretos en los que han participado? ▪ ¿Hay feedback personalizado por parte del ayuntamiento respecto a las propuestas que hacen los ciudadanos? ▪ ¿Se gestionan usuarios que sufren brecha digital? (Se les ayuda a registrarse en el Decidim, sus propuestas son incluidas con la ayuda de técnicos, etc ..) ▪ ¿Hay talleres de capacitación o formación sobre participación, o sobre temas digitales (seguridad, privacidad, navegación ..) o sobre el Decidim? ▪ ¿Las propuestas e iniciativas presenciales se vuelcan online en la plataforma Decidim? ¿Quién lo hace? ▪ ¿Se utilizan los módulos (comentarios, debate) que favorecen la deliberación online?

	<p>¿Hay moderación? ¿De qué tipo?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Según el proceso participativo, ¿cómo encajan las actividades desarrolladas online con las offline? ▪ Según el proceso participativo, ¿de qué forma participan las organizaciones y asociaciones dentro del Decidim? ▪ ¿Se utiliza la funcionalidad de apoyo a los órganos colectivos estables de participación (<i>assemblies</i>)? ▪ ¿Hay datos abiertos de la participación en la herramienta?
Uso y difusión de la plataforma	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuáles son las propuestas e iniciativas ciudadanas con más éxito en cuanto a votos y debate? ▪ ¿Cree que las propuestas son relevantes para la ciudad o no representan los problemas más importantes? ▪ ¿Tiene cifras sobre cuántas propuestas son individuales y cuántas colectivas? ▪ ¿De qué forma se hace difusión de los procesos? Online y offline. ▪ (p.e. Banners- avisos en las webs del ayuntamiento? Salen en primera pantalla ?. Anuncios o campañas FB, Twitter, Instagram, YouTube? Qué hashtags? Qué videos en Youtube para difundir los procesos se han elaborado? ▪ ¿Cómo se ha hecho la campaña offline? ▪ ¿Durante los procesos, se monitoriza si la participación y los temas locales tratados repercuten o se difunden en las redes de comunicación de los ciudadanos (redes sociales: Blogs, FB, Twitter, YouTube, Instagram, Whatsapp_ Telegram ...)?
Contexto participativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En general, ¿consideran la población del municipio como muy activa-participativa? ▪ ¿De qué forma se tiene en cuenta la estructura de intereses (grupos, organizaciones) del municipio a la hora de plantear la participación? ¿Hay actores influyentes desde el punto de vista económico, cultural, social que pueden afectar a los procesos participativos organizados por el ayuntamiento? ▪ En los temas con potencial de conflicto dentro del municipio, ¿hay organizaciones activas que defienden intereses (asociaciones vecinos, comercio, clubes deportivos, etc.) más allá de los partidos políticos? ▪ ¿El ayuntamiento detecta o tiene en cuenta de alguna manera la participación y el activismo fuera de las estructuras o plataformas municipales? ¿Algún caso o ejemplo? ▪ ¿Cuáles han sido los procesos más conflictivos y por qué?

Fitxa 1. Mapa general web.

Municipi	Data observació	Pàgina web Ajuntament URL

ESPAIS FIXES DE PARTICIPACIÓ

Quines seccions o pestanyes de participació en primer nivell? Nom	Quans clicks per arribar-hi? Explica recorregut	URL	Observacions	Hi ha bústia de comunicació/ atenció ciutadana? URL	Hi ha espais col·lectius de representació?	Quants i de quin tipus?	URL (si només hi ha un web o llistat comú)	Hi ha obert un espai d'iniciatives ciutadanes? Quines iniciatives ? URL	Observacions sobre iniciatives	Hi ha espai de consultes / referèndum ciutadanes? URL	Hi ha espai d'enquestes o qüestionaris? URL

PROCESSOS DE PARTICIPACIÓ

Pressupostos participatius URL	PAM (municipal, de barri o d'actuació de districte) URL	Plans estratègics o especials (serveis, equipaments, urbanístics, mobilitat, turisme) URL	Observacions: nombre de procesos, etc.. URL

FOMENT DE LA PARTICIPACIÓ

Espai de dades obertes sobre participació ciutadana?	Hi ha anuncis destacats, aviso o banners sobre processos, iniciatives obertes, a primera plana?	Hi ha tallers formatius sobre participació o ús de la plataforma?	Hi ha grups de reflexió o desenvolupament obert de sobre la plataforma ?	Xarxes socials	Hi ha grups de reflexió o desenvolupament obert de sobre la plataforma ?

Fitxa 2. Processos participatius.

Municipi	Data d'observació	Tipus	Data (obertura/tancament) del procés, iniciativa, consulta...	Nom/Títol	Obert o Tancat

CARACTERISTIQUES GENERALS							
Hi ha imatges ?	Quans clicks per arribar-hi	URL	Qui és el grup promotor o ciutadà promotor?	Quina és l'àrea d'organització ?	Com es decideix ? Es vinculant ?	Elements presencials:	Observació sobre elements presencials

PARTICIPANTS							
Registre per a participar	Nombre de Participants	Nombre de Participants online	Nombre de participants offline	Nombre de suports o vots a favor	Si són processos: Nombre de propostes dins del procés	Hi ha informació per al ciutadà ? De quin tipus és la informació?	Dins de processos/iniciatives/consultes quin és el nombre de vots o suports necessaris per a ser tramitada o aprovada

COMPONENTS I FUNCIONS							
Es mostra la temporalitat i totes les fases del procés, iniciativa o consulta participativa ?	Components del Decidim: 1) PROPOSTES	Components del Decidim: 2)TEXTOS PARTICIPATIUS	Components del Decidim: 3) RESULTATS	Components del Decidim: 4) SEGUIMENT DE RESULTATS, ACTUACIONS O DE L'EXECUCIÓ.	Components del Decidim: 5) VOTACIONS I/O SUPORTS.	Components del Decidim: 6) COMENTARIS	Components del Decidim: 7) PLANES INFORMATIVES (info amb text i imatges o vídeos que apareix a l'interior dels espais de participació)

Components del Decidim: 8) DEBATS	Components del Decidim: 9) ENQUESTES.	Components del Decidim: 10) TROBADES PRESENCIALS.	Components del Decidim: 11) JORNADES.	Components del Decidim: 12) SORTEJOS (selecció aleatòria de persones per a formar part d'un comitè, taller, etc..)	Components del Decidim: 13) BLOG (de notícies cronològiques)	Components del Decidim: 14) NEWSLETTER GENERAL (rebre a través del correu electrònic un butlletí informatiu)	Components del Decidim: 15) NEWSLETTER SELECTIVA (usuaris que segueixen un procés, iniciativa o òrgan de participació)	Components del Decidim: 16) CERCADOR general o específic de component

OBSERVACIONS SOBRE ELS COMPONENTS	Idiomes disponibles	S'empra un llenguatge inclusiu ?	Característiques d'aquest llenguatge inclusiu	Hi ha imatges inclusives ?	Característiques de les imatges inclusives	Accesibilitat per diversitats funcionals ?	Característiques de l'accessibilitat ?

Fitxa 3. Deliberació.

				DADES GENERALS					
Data d'observació	Tipus	Nom/Títol	URL	Es pot votar la proposta ?	Nombre de suports/vots a la proposta o iniciativa o tema	Nombre de comentaris	Longitud- durada temporal de les converses	Nombre de propostes segons promotors	Quantes podrien ser propostes o iniciatives presencials que ara es registren online ?

ESTRUCTURA DE LA CONVERSA						
Hi ha moderació ?	Nom o etiqueta del moderadors	Hi ha informació sobre qui modera i el seu rol ?	Hi ha agregació de propostes ?	Com es fa l'agregació de propostes ?	Hi ha informació sobre el conjunt de les propostes agregades, els resultats i plans d'actuació ?	En els resultats o pla d'acció hi ha alguna referència al contingut dels comments o només a la proposta en sí ?

VALORACIÓ DELIBERACIO								
Igualtat en el discurs: nombre d'usuaris que concentren comments	Reciprocitat: nombre de comments que tenen altres comments	Justificació o argumentació	Reflexivitat (autoexamen crític, canvi d'opinió..)	Empatía (donar les gràcies, reconeixement a l'altre - encara que no s'estigui d'acord-, acord entusisate, admiració..)	Manca de civisme o respecte (acusacions, ironies, acudits, insults, ridiculitzacions, comentaris repetits, trolls..)	Diversitat	Pluralitat de punts de vista	Observacions sobre la deliberació: existeix o no ? elements que destacaries...