(03-022) - Evaluation of the Idea Zaragoza platform for the improvement of citizen participation processes.

Díez-Calvo, Susana [1]; Gil-Pérez, Ignacio [1]; Lidón, Iván [1]; Manchado, Eduardo [1]; Samperio, Enrique [1]

[1] Universidad de Zaragoza

Over the last decades, citizen participation processes and e-participation platforms have witnessed significant growth. However, despite this momentum, they continue to present numerous problems that hinder their success. To address this situation, Zaragoza City Council launched the Idea Zaragoza project, carried out using the Service Design methodological approach. This article presents the comprehensive analysis carried out to assess citizens' perceptions and satisfaction with the project during its first year of life. To this end, a satisfaction survey was carried out to identify the platform's current problems, as well as to draw up proposals for its improvement.

Keywords: service design; participatory processes; public administration; platform; citizen participation

Evaluación de la plataforma Idea Zaragoza para la mejora de los procesos de participación ciudadana.

Durante las últimas décadas, los procesos de participación ciudadana y las plataformas electrónicas de participación han presenciado un importante crecimiento. Sin embargo, a pesar de este impulso, siguen presentando numerosos problemas que dificultan su éxito. Para hacer frente a esta situación, el Ayuntamiento de Zaragoza lanzó el proyecto Idea Zaragoza, llevado a cabo mediante el enfoque metodológico del Diseño de Servicios. Este artículo presenta el análisis exhaustivo llevado a cabo para evaluar las percepciones y la satisfacción de los ciudadanos con el proyecto durante su primer año de vida. Para ello, se llevó a cabo una encuesta de satisfacción que permitió identificar los problemas actuales de la plataforma, así como elaborar propuestas para su mejora.

Palabras clave: diseño de servicios; procesos participativos; administración pública; plataforma; participación ciudadana

Correspondencia: Susana Díez-Calvo sdiez@unizar.es

Agradecimientos: Esta investigación se ha llevado a cabo gracias a la colaboración y apoyo de la Oficina Técnica de Transparencia y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Zaragoza.

©2024 by the authors. Licensee AEIPRO, Spain. This article is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

1. Introducción

En la era digital contemporánea, la participación ciudadana ha sido testigo de una transformación sin precedentes. Esta metamorfosis ha sido impulsada en gran medida por el desarrollo y la adopción generalizada de plataformas de participación electrónica en las últimas décadas (Nabatchi & Amsler, 2014). La participación electrónica, o también conocida como e-participación, se refiere al empleo de las TIC para involucrar a los ciudadanos y otros actores interesados en los procesos públicos de toma de decisiones y discusión política (Aquaro et al., 2014). Estas herramientas digitales, fundamentadas en las promesas de la tecnología, apuntan a revolucionar la interacción entre las comunidades y los gobiernos (Fang, 2002). La e-Participación emplea la tecnología como mediador entre los ciudadanos y la esfera política y entre los ciudadanos y la administración (Sæbø et al., 2009) facilitando un proceso de toma de decisiones más inclusivo y directo, para permitir una participación y retroalimentación pública efectiva y concurrente (Chadwick, 2003).

A pesar de los significativos avances tecnológicos y el crecimiento exponencial en la proliferación de estas plataformas durante los últimos años, su implementación ha enfrentado varios obstáculos. La transición hacia una participación electrónica efectiva no ha sido tan fluida como se esperaba inicialmente. Numerosos proyectos en este ámbito han experimentado dificultades que han comprometido su capacidad para cumplir con sus objetivos prometidos, llevando, en algunos casos, a considerarlos como insatisfactorios o directamente fracasos (Royo, Pina y Garcia-Rayado 2020).

Los desafíos enfrentados son variados y complejos. Los estudios de (Clark, 2018; Cupps, 1977) destacan algunos como, la baja tasa de participación ciudadana, que sugiere una desconexión o falta de interés de la población en estos procesos digitales. Asimismo, la gestión y análisis de grandes volúmenes de datos generados por los usuarios representa un desafío significativo, dada la complejidad y la necesidad de recursos especializados para su tratamiento adecuado. Otro punto crítico es la falta de integración efectiva de las contribuciones ciudadanas en las políticas y decisiones finales, lo que pone en cuestión la eficacia real de estas iniciativas en términos de impacto político y social.

La reflexión crítica sobre estos desafíos ha propiciado la búsqueda de nuevas metodologías que puedan contribuir a mejorar el diseño y el éxito de las plataformas de participación ciudadana. En este sentido, las metodologías centradas en las personas, como el Diseño de Servicios, emergen como un enfoque prometedor para repensar la manera en que estas plataformas se desarrollan y operan (Goodspeed et al., 2016). (Bryson et al., 2012) señala que las metodologías enfocadas en el usuario resultan efectivas para el diseño y desarrollo de estos procesos, debido a su perspectiva integral y su compromiso con satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. La adopción de esta metodología no solo puede mejorar la calidad y la receptividad de las plataformas de participación electrónica, sino también reforzar la confianza y el compromiso de la comunidad en el proceso democrático.

A pesar de la creciente relevancia científica y práctica de la e-participación, estos enfoques metodológicos han tenido una aplicación limitada en el diseño de los procesos de participación pública y la gobernanza en general (Chaiyapa et al., 2021).

En el contexto de Zaragoza, España, se llevó a cabo un proyecto pionero con el objetivo de mejorar los procesos participativos a través de la implementación de una nueva plataforma electrónica de participación ciudadana: Idea Zaragoza. Nacida en 2021, esta plataforma fue el resultado de una colaboración entre el equipo de la Cátedra de Diseño de Servicios para la Ciudadanía y la Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Zaragoza. La iniciativa propuso un sistema para lanzar retos a la ciudadanía con el fin de involucrarla

activamente en el diseño y desarrollo de servicios y políticas públicas de la ciudad, marcando un hito en la forma en que el gobierno local fomenta la participación ciudadana.

El diseño y desarrollo de Idea Zaragoza se llevó a cabo mediante el enfoque del Diseño de Servicios, buscando crear una plataforma que no solo facilitara la participación ciudadana de manera efectiva, sino que también satisficiera las necesidades y expectativas de todos los actores implicados, desde la ciudadanía hasta los representantes políticos y administradores públicos (Díez-Calvo et al., 2023).

2. Objetivo

El objetivo de esta comunicación es presentar una evaluación de las percepciones y la satisfacción de los ciudadanos con respecto a la plataforma de participación ciudadana electrónica Idea Zaragoza durante su primer año de vida con el fin de observar cómo el Diseño de Servicios puede resultar una metodología válida para el diseño de este tipo de proyectos.

3. Metodología

El proyecto de diseño y desarrollo de Idea Zaragoza se llevó a cabo mediante el enfoque del Diseño de Servicios, una metodología centrada en los usuarios, holística, evidencial y secuencial (Stickdorn y Schneider 2010), que se compone de varias fases: Empatizar, Definir, Idear, Prototipar y Testear.

El estudio (Díez-Calvo et al., 2023) presenta los resultados del proceso llevado a cabo de las primeras fases iniciales. A continuación, se presenta el proceso llevado a cabo durante la fase Testear de este proyecto, que consistió en la realización de una encuesta con ciudadanos, así como sus resultados.

3.1 Diseño del estudio y muestra

En septiembre de 2023 se realizó una encuesta transversal a 283 usuarios de la plataforma Idea Zaragoza. La encuesta fue diseñada por el equipo de la Cátedra de diseño de servicios para la ciudadanía. La propia plataforma Idea Zaragoza fue la encargada de albergar la encuesta de evaluación.

Se realizó previamente un pretest de la encuesta a 5 personas relacionadas con el equipo de trabajo para comprobar que los enunciados se entendían correctamente y eran inequívocos.

La Oficina de Transparencia y Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Zaragoza (OTGAAZ) se encargó de la implementación en la plataforma y de la difusión. Se difundió mediante correo electrónico, anuncios en el sitio web del Ayuntamiento de Zaragoza y mediante una llamada a la acción/banner en la plataforma Idea Zaragoza. Se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes antes de iniciar la encuesta, asegurando la confidencialidad y el anonimato de las respuestas.

Una vez los participantes entraban en la plataforma y en la página donde se albergaba la encuesta, los encuestados debían indicar una respuesta antes de pasar a la siguiente pregunta, pero podían revisar y cambiar las respuestas anteriores. Cada pregunta aparecía individualmente en una página única. La OTGAAZ envió a los autores un archivo de datos anonimizado para su análisis.

3.2 Ítems de la encuesta

La encuesta constaba de entre 5 y 20 preguntas, que buscaban recoger: (1) características sociodemográficas y participativas, (2) historial y motivos de uso/no uso de la plataforma y (3) evaluación de las características y satisfacción con la plataforma.

Se desarrolló una encuesta estructurada, compuesta principalmente por preguntas cerradas, y algunas abiertas para permitir una exploración detallada de las percepciones y experiencias de los participantes.

Las preguntas se presentaron a cada participante en el mismo orden. Aunque existiían distintos recorridos de preguntas según si los encuestados habían participado o no en procesos paritcipativos de Idea Zaragoza.

Algunas de las preguntas destacadas que se presentan en esta comunicación fueron:

- ¿Cómo conoció Idea Zaragoza?
- ¿Qué fue lo que le motivó a participar en Idea Zaragoza?
- ¿En qué retos de Idea Zaragoza ha participado?
- ¿Por qué no ha participado en ningún proceso participativo de Idea Zaragoza?
- ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos de la plataforma Idea Zaragoza según su experiencia?
- ¿Qué probabilidad tiene de volver a participar en Idea Zaragoza?

3.3 Análisis de los datos

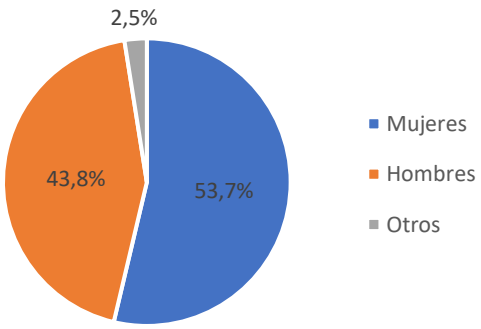
El tratamiento y análisis de los datos se realizó utilizando el software Excel. Para las preguntas cerradas, se emplearon estadísticas descriptivas, incluyendo frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar, para resumir las características de la muestra y las respuestas a la encuesta.

4. Resultados

4.1 Demografía y características participativas

Un total de 283 (n) personas participaron en la encuesta, completando todas las respuestas del cuestionario. De la muestra, el 53,7% eran mujeres, 43,8% hombres y un 2,5% se identificó como Otro, tal y como se muestra en la figura 1.

Figura 1: Participantes según su sexo

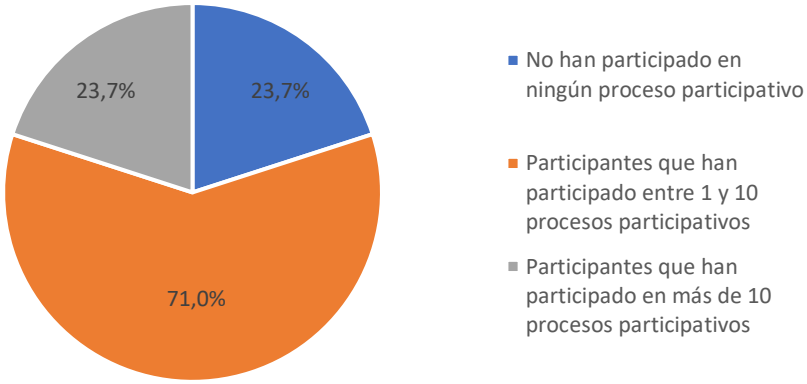


En la figura 2 se muestra el perfil participativo de los encuestados. Un 5,0% de la muestra son personas que se dedican al fomento, diseño, desarrollo y/o implementación de procesos participativos, por ejemplo: técnico desarrollador, representante político, investigador… y, por otro lado, un 83,4% personas que se consideran participantes de procesos participativos, como: ciudadanos/as, representantes de agrupaciones y asociaciones, etc. Un 11,6% no se determina en ninguno de estos grupos anteriores.

Figura 2: Participantes según su perfil

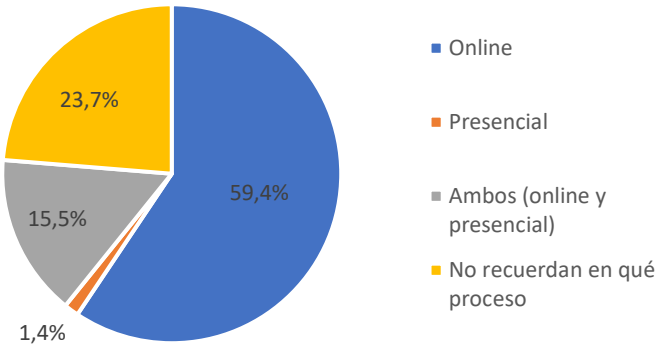
En la figura 3 se puede observar el perfil participativo de los encuestados. La muestra disponía de un 23,7% de participantes que no habían participado en ningún proceso participativo; un 71,0% de participantes que habían participado entre 1 y 10 procesos participativos y un 5,3% de participantes que habían participado en más de 10 procesos participativos. Es decir, 67/283 (23,7%) no habían participado en ningún proceso participativo y 216/283 (76,3%) habían participado en uno o más procesos participativos.

Figura 3: Participantes según en qué procesos han participado



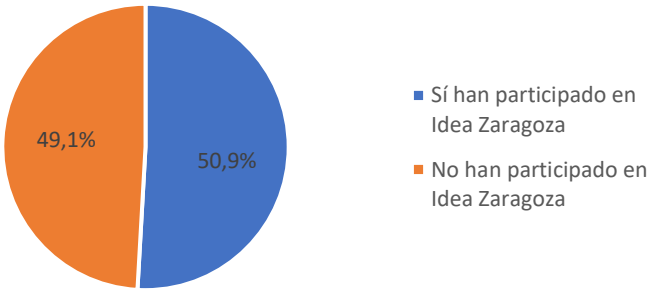
La figura 4 muestra el tipo de procesos participativos en los que han participado los encuestados. De los participantes que habían participado en algún proceso participativo (216/283), el 59,4% solo había participado en procesos participativos online, el 1,4% en procesos participativos presenciales, el 15,5% en ambos tipos de procesos y el 23,7% no recordaban en qué tipo de procesos habían participado.

Figura 4: Procesos en los que participan



De los participantes que habían participado en algún proceso participativo (216/283), el 50,9% (110/216) habían participado en Idea Zaragoza y el 49,1% (106/216) no habían participado en ningún proceso de la plataforma. Ver figura 5.

Figura 5: Participación en Idea Zaragoza



4.2 Uso/No uso de la plataforma Idea Zaragoza

En este apartado se lleva a cabo la exploración y análisis de las dinámicas de participación ciudadana en la plataforma Idea Zaragoza. Para ello, se examinaron diversos aspectos clave que influyen en la interacción de los usuarios con la misma.

Primero, se identifican los canales a través de los cuales los usuarios descubren la plataforma. En segundo lugar, se abordan las motivaciones que impulsan a los ciudadanos a participar en la plataforma. Además, se detallan los retos específicos en los que los usuarios han estado más involucrados, destacando las áreas de interés y preocupación para la comunidad. Por último, se analizan las razones detrás de la falta de participación en procesos participativos. Este análisis busca no solo diagnosticar el estado actual de la participación en Idea Zaragoza, sino también sugerir vías para potenciar la adhesión del ciudadano en futuras iniciativas.

En la tabla 1 se muestran los canales por los que se descubrió la plataforma. El más repetido fue la página web del Ayuntamiento de Zaragoza, con un 29,1%, y el menos repetido fue la opción de motor de búsqueda, con un 1,8%.

Tabla 1. Canales de descubrimiento de Idea Zaragoza

Canal	Cantidad	Porcentaje
Página web Ayuntamiento de Zaragoza	32/110	29,1%
No sé/no recuerdo	24/110	21,8%
Correo electrónico	22/110	20,0%
Artículo de prensa	9/110	8,2%
Boca a boca	8/110	7,3%
Redes sociales (Facebook, Instagram...)	7/110	6,4%
Pantallas interactivas	4/110	3,6%
Motor de búsqueda (Google, ...)	2/110	1,8%
Otro	2/110	1,8%

La página web del Ayuntamiento de Zaragoza y el correo electrónico se destacan como los canales más efectivos para difundir la plataforma Idea Zaragoza, con un 29,1% y un 20,0% respectivamente. Esto subraya la importancia de estos medios tradicionales de comunicación en la promoción de herramientas digitales de participación ciudadana.

Aunque los canales digitales directos (como la página web y el correo electrónico) dominan, la variedad en los métodos de descubrimiento, incluidos artículos de prensa, el boca a boca, y las redes sociales, indica que una estrategia de comunicación multifacética puede ser crucial para aumentar el alcance y la participación en plataformas de este tipo.

En la tabla 2 se identifican los motivos de participación en la plataforma Idea Zaragoza. El motivo de uso más repetido fue la posibilidad de influir en las decisiones públicas de la ciudad, con un 32,7%, mientras que el menos repetido fue la búsqueda de oportunidades de networking, con un 0,4%.

Tabla 2. Motivos de participación en Idea Zaragoza

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
La posibilidad de influir en las decisiones públicas de la ciudad	77	32,7%
La oportunidad de expresar mi opinión y ser escuchado/a	60	25,4%
Interés por la participación ciudadana	52	22,0%
La necesidad de solucionar un problema o situación específica en la ciudad	30	12,7%
Curiosidad	8	3,4%
Intereses propios	5	2,1%
La recomendación de un amigo/a o conocido/a	2	0,9%
Otro	1	0,4%
Búsqueda de oportunidades de networking	1	0,4%
Total	**236**	**100,0%**

La posibilidad de influir en las decisiones públicas (32,7%) y la oportunidad de expresar opiniones (25,4%) se destacan como las principales motivaciones para participar en Idea Zaragoza. Esto refleja un fuerte deseo entre los ciudadanos de contribuir activamente en los asuntos públicos y ser escuchados por sus representantes.

Aunque la influencia y la expresión dominan como motivaciones, el interés por la participación ciudadana en general y la necesidad de abordar problemas específicos de la ciudad también son factores significativos. Esto sugiere que la plataforma atrae tanto a individuos con preocupaciones específicas como a aquellos con un interés más amplio en el bienestar de la comunidad.

En la tabla 3 se presenta la frecuencia de participación en los retos de Idea Zaragoza. Los retos en los que más se participó fueron: la encuesta del Covid-19 y el Reto Salamero. Por el contrario, los retos menos participados fueron la Consulta: Traslado/retirada de la fuente de la Plaza Torre del Carmen y el reto titulado D'Ensayo Festival de Teatro y Ciencia 2022.

Tabla 3. Frecuencia de participación en los retos de Idea Zaragoza

Respuesta	Cantidad
No recuerdo cuál/es	49
II Encuesta del Covid-19	44
Reto Salamero	32
Valores de Ciudad	18
Plan Estratégico de Turismo de Zaragoza 2022-2026	17
Plan de adaptación al cambio climático de Zaragoza	17
Consulta Pública Previa: Ordenanza Municipal de limpieza pública y gestión de residuos	13
Reto Agenda Urbana 2030	12
Presupuestos Participativos Torrero 2022	9
Consulta Pública Previa: Ordenanza Municipal Reguladora de la Identificación de Vías Urbanas y de la Numeración de Edificios y Viviendas Urbanas de Zaragoza	8
Derechos digitales	6
Diseño y desarrollo de la parcela de la 'Casa de Arcosur'	5
Consulta Pública Previa: Instrucción para las bolsas de empleo de personal temporal y criterios de actuación para el control de la temporalidad.	4
D'Ensayo Festival de Teatro y Ciencia 2023	3
Consulta: Traslado/retirada de la fuente de la Plaza Torre del Carmen	3
D'Ensayo Festival de Teatro y Ciencia 2022	2
Total	**242**

Los retos relacionados con la II Encuesta del Covid-19, el Reto Salamero, y los Valores de Ciudad fueron los que tuvieron mayor participación. Esto indica que los temas de salud pública, desarrollo urbano, y los valores comunitarios tienen un particular interés entre los usuarios de la plataforma.

La diversidad en los temas de los retos, desde el cambio climático hasta el turismo y la ciencia, muestra que Idea Zaragoza es una plataforma versátil que aborda una amplia gama de preocupaciones ciudadanas.

La Tabla 4 proporciona una perspectiva crítica sobre los motivos por los que ciertos ciudadanos no han participado en ningún procesos participativos de Idea Zaragoza. Los motivos más repetidos se debían a no conocer la plataforma y al desconocimiento de participar en procesos participativos.

Tabla 4. Motivos de no participación en ningún proceso participativo de idea Zaragoza

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
No estaba al tanto de la existencia de la plataforma	62/106	58.5%
Desconocía cómo participar en los procesos participativos	4/106	3.8%
No tenía tiempo disponible para participar	14/106	13.2%
No creo que mi participación fuese a tener un impacto real en la toma de decisiones	8/106	7.5%
No me sentía identificado/a con los temas tratados en los procesos participativos	3/106	2.8%
No consideraba que mi opinión fuese importante	9/106	8.5%
He tenido problemas técnicos al intentar participar en la plataforma	3/106	2.8%
Encuentro la plataforma difícil de usar y/o poco intuitiva	1/106	0.9%
Otro	2/106	1.9%

La mayoría de los encuestados (58.5%) indica que no estaba al tanto de la existencia de Idea Zaragoza. Este es el principal obstáculo para la participación, lo que sugiere una necesidad significativa de mejorar la difusión y visibilidad de la plataforma.

Un porcentaje considerable (13.2%) señala la falta de tiempo disponible como un impedimento para participar. Esto podría indicar que los procesos participativos requieren una dedicación de tiempo que no todos los ciudadanos pueden o están dispuestos a ofrecer.

El 7.5% de los encuestados duda de que su participación tenga un impacto real en la toma de decisiones. Un pequeño porcentaje (2.8%) no se sintió identificado con los temas tratado. Un 8.5% de los participantes no consideraba que su opinión fuera importante, lo que refleja una falta de confianza en el valor de su contribución individual.

Muy pocos usuarios han tenido problemas técnicos (2.8%) o encuentran la plataforma difícil de usar y poco intuitiva (0.9%). Estos aspectos técnicos son críticos para garantizar una experiencia de usuario positiva y fomentar la participación

4.3 Evaluación de la satisfacción de los usuarios con Idea Zaragoza

4.3.1 Evaluación de las características de la plataforma

La Tabla 5 muestra la calificación de diversos aspectos de la plataforma Idea Zaragoza, evaluada en una escala de 1 a 7, donde 1 significa "no me ha gustado nada" y 7 "me ha gustado mucho". Estas calificaciones permiten obtener una visión detallada de las fortalezas y áreas de mejora de la plataforma desde la perspectiva de sus usuarios.

Tabla 5. Calificación de los distintos aspectos de la plataforma Idea Zaragoza

Respuesta	Nota
Facilidad de uso	5,76
Accesibilidad	5,66
Fiabilidad y estabilidad	5,51
Capacidad de participación	5,49
Satisfacción general	5,38
Funcionalidades	5,36
Temas interesantes	5,32
Ayuda y soporte	5,30
Contenido y calidad de la información	5,30
Diseño y estética	5,24
Transparencia y confianza	5,03
Retroalimentación, feedback	4,19
Interacción con otros usuarios	3,70

Los aspectos mejor valorados son la facilidad de uso y la accesibilidad, con calificaciones de 5,76 y 5,66 respectivamente. Estas puntuaciones sugieren que los usuarios encuentran la plataforma intuitiva y fácil de navegar, lo cual es fundamental para fomentar una participación inclusiva.

La fiabilidad y estabilidad, junto con la capacidad de participación, también reciben puntuaciones relativamente altas (5,51 y 5,49). Esto indica que la plataforma es percibida como un entorno estable donde los usuarios pueden contribuir activamente.

Con una calificación de 5,38, la satisfacción general señala una percepción positiva de la plataforma, aunque hay margen para mejoras. Esto refleja un balance favorable en la experiencia general del usuario.

La transparencia y la confianza reciben la calificación más baja entre los aspectos positivamente valorados (5,03), sugiriendo que, aunque la plataforma es bien recibida, mejorar la comunicación sobre cómo se utilizan las contribuciones de los usuarios y el impacto de su participación podría reforzar su confianza.

Con una nota de 4,19, este aspecto resalta como un área crítica de mejora. Los usuarios parecen sentir que la plataforma no proporciona suficiente respuesta o reconocimiento a sus contribuciones, lo cual es esencial para mantener el compromiso y el sentido de valor.

La interacción entre usuarios recibe la calificación más baja (3,70), lo que indica una oportunidad significativa para mejorar la experiencia social y colaborativa de la plataforma. Fomentar un mayor sentido de comunidad podría enriquecer las discusiones y aumentar la participación.

4.3.2 Análisis de la probabilidad de volver a participar en Idea Zaragoza

La Tabla 6, que refleja la probabilidad de que los usuarios vuelvan a participar en Idea Zaragoza, ofrece información valiosa sobre la percepción de la plataforma por parte de los usuarios y su disposición a continuar involucrándose en iniciativas de participación ciudadana desde la plataforma.

Tabla 6. Probabilidad de volver a participar en Idea Zaragoza

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
Muy probable	68/110	61,8%
Probable	36/110	32,7%
Poco probable	3/110	2,7%
Muy poco probable	0/110	0,0%
No volveré a participar	2/110	1,9%
No lo sé/Indeciso	1/110	0,9%

Una gran mayoría de los usuarios indican una alta probabilidad de volver a participar en Idea Zaragoza, con un 61,8% que considera "Muy probable" su retorno y un 32,7% que lo ve como "Probable". Es decir, aproximadamente un 94,5% de los participantes volverían a participar en Idea Zaragoza.

Esto sugiere un alto nivel de satisfacción general con la experiencia de la plataforma y refleja la eficacia de Idea Zaragoza en fomentar un ambiente inclusivo y receptivo para la participación ciudadana.

Solo un pequeño porcentaje de los encuestados manifiesta resistencia a participar nuevamente en la plataforma, con un 2,7% que lo considera "Poco probable" y un notable 0,0% que lo ve "Muy poco probable". Esta baja tasa de reluctancia subraya la percepción positiva de la plataforma entre sus usuarios.

5. Conclusiones y futuros pasos

La plataforma Idea Zaragoza ha demostrado su capacidad para atraer a una amplia gama de usuarios, evidenciando la importancia de considerar las características de los distintos usuarios en el diseño de herramientas de participación electrónica. Las encuestas indican que usuarios de diversos perfiles han interactuado con la plataforma, lo cual sugiere que su diseño inclusivo y accesible fomenta una mayor participación ciudadana. Esto subraya la relevancia

de las metodologías de diseño de servicios centradas en el usuario, que consideran y responden a las necesidades y preferencias de una población diversa.

Los participantes de la encuesta reconocen la plataforma como un medio efectivo para facilitar el diálogo entre ciudadanos y tomadores de decisiones. Entre las motivaciones para participar, destacan el deseo de influir en la toma de decisiones locales, la facilidad de uso de la plataforma y la percepción de que la participación puede conllevar cambios positivos en la comunidad. Las barreras incluyen la falta de conocimiento sobre la existencia de la plataforma, percepciones de ineficacia en los procesos de toma de decisiones y desafíos técnicos. Estos hallazgos recalcan la importancia de estrategias de comunicación efectivas y la necesidad de integrar la retroalimentación de los usuarios en el ciclo de mejora continua del servicio.

Además, la experiencia de Idea Zaragoza ofrece observaciones valiosas sobre el potencial del Diseño de Servicios para mejorar la participación ciudadana en la era digital. Aunque quedan desafíos por superar, este enfoque promete ser una metodología efectiva para el diseño y desarrollo de futuras plataformas de e-participación, gracias a su enfoque holístico e iterativo que buscan la mejora contínua y su carácter centrado en la empatía y en la co-creación con los usuarios finales, siendo crucial para el éxito de las plataformas de participación electrónica.

Basándose en los hallazgos de la encuesta, se recomienda continuar el desarrollo de Idea Zaragoza con un enfoque en la mejora de las estrategias de divulgación para aumentar el conocimiento de la plataforma, y la implementación de mecanismos más robustos para asegurar que las contribuciones de los ciudadanos se traduzcan en acciones concretas. Asimismo, es esencial mantener un proceso de diseño iterativo que incorpore regularmente la retroalimentación de los usuarios para adaptar y mejorar continuamente la plataforma, asegurando que siga siendo relevante y efectiva para promover una participación ciudadana activa y significativa.

6. Referencias

Aquaro, V., Armstrong, W. E., Kwok, W. M., Spearing, P., Alberti, A., Hafeez, S., & Haataja, A. (2014). *United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want*. United Nations. https://doi.org/978-92-1-123198-4

Bryson, J. M., Moynihan, D. P., Quick, K. S., Slotterback, C. S., & Crosby, B. C. (2012). Designing Public Participation Processes. *Public Administration Review*, *73*(1), 23–34. https://doi.org/10.111/j.1540-6210.2012.02678.x

Chadwick, A. (2003). Bringing E-Democracy Back In: Why it Matters for Future Research on E-Governance. *Social Science Computer Review*, *21*(4), 443–455. https://doi.org/10.1177/089443930325637

Chaiyapa, W., Hartley, K., & del Barrio Alvarez, D. (2021). From end-users to policy designers: Breaking open the black box of energy technocracy in Thailand. *Energy Research and Social Science*, *73*(February). https://doi.org/10.1016/j.erss.2021.101912

Clark, J. K. (2018). Designing Public Participation: Managing Problem Settings and Social Equity. *Public Administration Review*, *78*(3), 362–374. https://doi.org/10.1111/puar.12872

Cupps, D. S. (1977). Emerging Problems of Citizen Participation. *Public Administration Review*, *37*(5), 478–487. https://doi.org/10.2307/974695

Díez-Calvo, S., Gil-Pérez, I., Lidón, I., & Rebollar, R. (2023). Cómo aumentar la participación ciudadana mediante el Diseño de Servicios. *27th International Congress on Project Management and Engineering*, 2405–2416. https://doi.org/10.61547/3533

Fang, Z. (2002). E-Government in Digital Era : Concept , Practice, and Development.

International Journal of The Computer, The Internet and Management, *10*(2), 1–22.

Goodspeed, R., Riseng, C., Wehrly, K., Yin, W., Mason, L., & Schoenfeldt, B. (2016). Applying design thinking methods to ecosystem management tools: Creating the Great Lakes Aquatic Habitat Explorer. *Marine Policy*, *69*, 134–145. https://doi.org/10.1016/j.marpol.2016.04.017

Nabatchi, T., & Amsler, L. B. (2014). Direct Public Engagement in Local Government. *American Review of Public Administration*, *44*(4 SUPPL.). https://doi.org/10.1177/0275074013519702

Royo, S., Pina, V., & Garcia-Rayado, J. (2020). Decide Madrid: A Critical Analysis of an Award-Winning e-Participation Initiative. *Sustainability*, *12*(4), 1674. https://doi.org/10.3390/su12041674

Sæbø, Ø. ., Rose, J. ., & Nyvang, T. (2009). The Role of Social Networking Services in eParticipation. In A. Macintosh & E. Tambouris (Eds.), *Electronic Participation* (Lecture No, pp. 46–55). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-03781-8_5

Stickdorn, M., & Schneider, J. (2010). *This is service design thinking* (J. W. & S. Inc (ed.)). BIS Publishers.

Comunicación alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible