

## **INFORME**

### **AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DEL WEB DEL NOU ESTATUT**

Joan Manuel Espuelas Puigdollers, responsable de Sistemes d'Informació, Direcció General de Participació Ciutadana

#### **1. INTRODUCCIÓ.**

Quan la Direcció General de Participació Ciutadana va dissenyar el procés participatiu per a la reforma de l'Estatut, la possibilitat de posar en marxa un espai a Internet per recollir propostes i informar a la ciutadania va ser una decisió presa des del principi.

Aquest propòsit es va coadjuvar amb l'existència d'una aplicació informàtica propietat de la Generalitat dissenyada per a una finalitat similar i que, fins al moment, no havia estat utilitzada. Es tracta d'una eina que, amb uns mínims coneixements, permet administrar un web a persones no expertes en els llenguatges d'Internet. La simplificació de determinades operacions la fan un instrument fàcil d'utilitzar però, necessàriament, la converteixen en una eina amb certa rigidesa. És a dir, presenta problemes davant de requeriments que s'aparten de la finalitat per la qual va ser creada.

Amb tot, les possibilitats de l'aplicació s'adaptaven a les necessitats del procés participatiu i per aquesta raó es va decidir utilitzar-la per suportar el web del nou Estatut, [www.gencat.net/nouestatut](http://www.gencat.net/nouestatut).

El web va estar actiu durant prop de cinc mesos. Durant aquest període de temps va rebre 86.757 visites, va recollir 4.530 aportacions (el 40% del total de cartes i qüestionaris rebuts) i els ciutadans van utilitzar els fòrums de debat per enviar més de 9.500 missatges. El balanç global és clarament positiu. Ara bé, l'experiència viscuda ha posat de relleu els punts febles de l'aplicació i ens ha proporcionat uns coneixements que ens seran útils en el futur. Mai fins aquest moment s'havia posat en marxa un procés participatiu dirigit a tots els ciutadans de Catalunya amb l'ambició i sobre un assumpte tant rellevant com aquest. En un escenari ideal l'aplicació hauria d'haver estat testada prèviament amb una matèria més senzilla. L'abast material, la complexitat i l'abstracció de l'Estatut plantejaven un repte afegit. L'agenda política, però, obligava a iniciar el procés participatiu i cal deixar clar que al darrera de la decisió de posar en marxa el web hi havia una voluntat de fer coses, de passar de la retòrica a la pràctica, més que no pas improvisació.

Volem subratllar, en tot cas, sobretot perquè la naturalesa de l'informe pot donar una impressió diferent, que el balanç és positiu i que el web del nou Estatut ha complert perfectament amb els dos objectius pels quals es va posar en marxa: informar i escoltar als ciutadans.

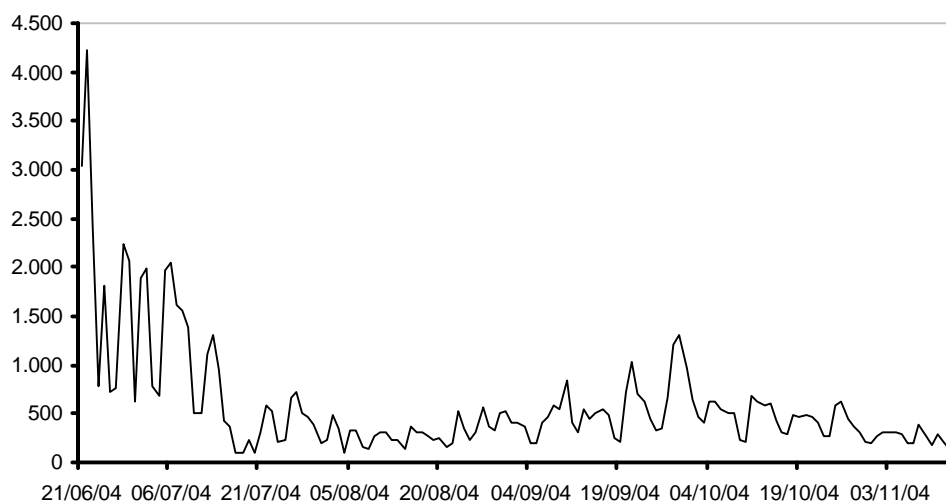
A través d'aquest document ens proposem avaluar la utilització dels continguts i utilitats del web per part de la ciutadania; elaborar un mínim perfil dels usuaris (o, més ben dit, donar algunes de les seves característiques extremes de l'exigua informació disponible); avaluar les actuacions de difusió i les vies d'accés al web; i, finalment, proposar millores i actuacions per a futures eines de participació ciutadana a través d'Internet.

## 2. LA UTILITZACIÓ DEL WEB PER PART DE LA CIUTADANIA.

### 2.1 Nombre de visites i d'usuaris.

El web es va posar en funcionament el 21 de juny de 2004, coincidint amb la presentació del procés participatiu als mitjans de comunicació, i va finalitzar la seva activitat el 15 de novembre, dos dies abans de la compareixença del conseller de Relacions Institucionals i Participació davant de la ponència parlamentària redactora del nou Estatut per lliurar l'informe de resultats. Va estar, doncs, prop de 5 mesos en funcionament. Durant aquest període de temps va rebre 86.757 visites<sup>1</sup>, distribuïd es tal com mostra el gràfic núm. 1.

Gràfic núm. 1. Evolució del nombre de visites



Font: T-Systems

Com s'aprecia en el gràfic, el volum més important de visites es va produir durant el primer mes de funcionament. En concret, aquest període va aplegar el 45% del total de visites rebudes. Passat el primer mes, el trànsit es va estabilitzar a la baixa fins el setembre, mes en el qual va tornar a repuntar a l'alça (a causa -com comentarem més endavant- de la tramesa del MicroSpot i de l'efemèride de l'11 de setembre). Els mesos d'octubre i de novembre el nombre de visites va tornar a estabilitzar-se a la baixa.

La comparació amb d'altres webs ens pot indicar la significació de la quantitat de visites rebudes. Així, el web del Departament de Relacions Institucionals i Participació (DRIP) va rebre, durant el mateix període de temps, 30.893 visites. Aquestes xifres, en tot cas, s'aparten significativament de les estadístiques d'alguns webs<sup>2</sup> amb força notorietat en l'àmbit català de la xarxa com ara Vilaweb (amb un milió de visites mensuals de mitjana) o la versió digital del diari Avui (amb unes 300.000 visites mensuals de mitjana). Llocs web amb un rang de visites similar al del nou Estatut serien, per

<sup>1</sup> Una visita és una sèrie d'accions que comença quan un visitant visualitza la primera pàgina del servidor i acaba quan el visitant abandona el web o queda inactiu més enllà d'un temps d'inactivitat determinat.

<sup>2</sup> Font: Oficina de Justificació de la Difusió (OJD).

exemple, el del Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació (17.000 visites mensuals) o el de la Cambra de Comerç de Barcelona (30.000 visites mensuals).

Les visites es van produir, de forma majoritària, en dies laborables. Si la mitjana de visites en un dia laborable està per sobre de les 700, els dies de cap de setmana i els festius, aquesta xifra cau fins a poc més de 300 (d'aquí el perfil de pics i valls que es pot observar de forma clara al gràfic núm. 1). Els dos dies de la setmana amb més activitat van ser el dilluns i el dimarts. El trànsit del web es va desenvolupar durant la franja horària que va de les vuit del matí fins a les vuit del vespre, essent els períodes de 12 a 14 hores i de 18 a 20 els de major volum de visites (el gràfic de l'evolució de les visites durant el dia estaria representada per dues campanes, la primera més gran que la segona, amb una depressió central situada entre els 15 i les 17 hores). Aquest patró d'activitat es va reproduir pràcticament igual en l'enviament de missatges a la bústia de *El Govern t'escolta* i als fòrums (si bé en aquest darrer instrument el nombre de missatges per dia de la setmana va ser més homogeni, així com el de major activitat va ser divendres).

Més enllà de conèixer quantes visites va tenir el web, una dada rellevant a tenir en compte és quantes persones van realitzar aquestes visites (o més ben dit, des de quants ordinadors diferents es van realitzar). L'aplicatiu que estem utilitzant per extreure la informació d'aquest informe permet obtenir aquesta informació. Malauradament, però, ho fa de forma agregada amb les visites del web del DRIP. Ara bé, tenint en compte que el web del nou Estatut aporta les tres quartes parts de les visites al nombre agregat final i que el públic d'ambdós webs és força similar, podem aplicar les mateixes proporcions per inferir el nombre aproximat de visitants únics del web del nou Estatut. El quadre núm. 1 mostra aquesta informació.

<b>Quadre núm. 1. Visitants únics</b>	
	Nombre aproximat
<b>Visitants únics</b>	<b>38.433</b>
Visitants que van visitar el web una vegada	31.840
Visitants que van visitar el web més d'una vegada	6.628
<i>Font: Elaboració pròpia a partir de dades de T-Systems</i>	

Els visitants únics són, per tant, visitants que una o més vegades van visitar el web del nou Estatut. D'aquests, la gran majoria (82,8%) només van visitar el web una vegada. Això significa que els 6.628 visitants restants són els responsables de les quasi 55.000 visites que falten per completar el nombre total (86.757). La mitjana de visites d'aquests darrers, per tant, està situada en 8 visites.

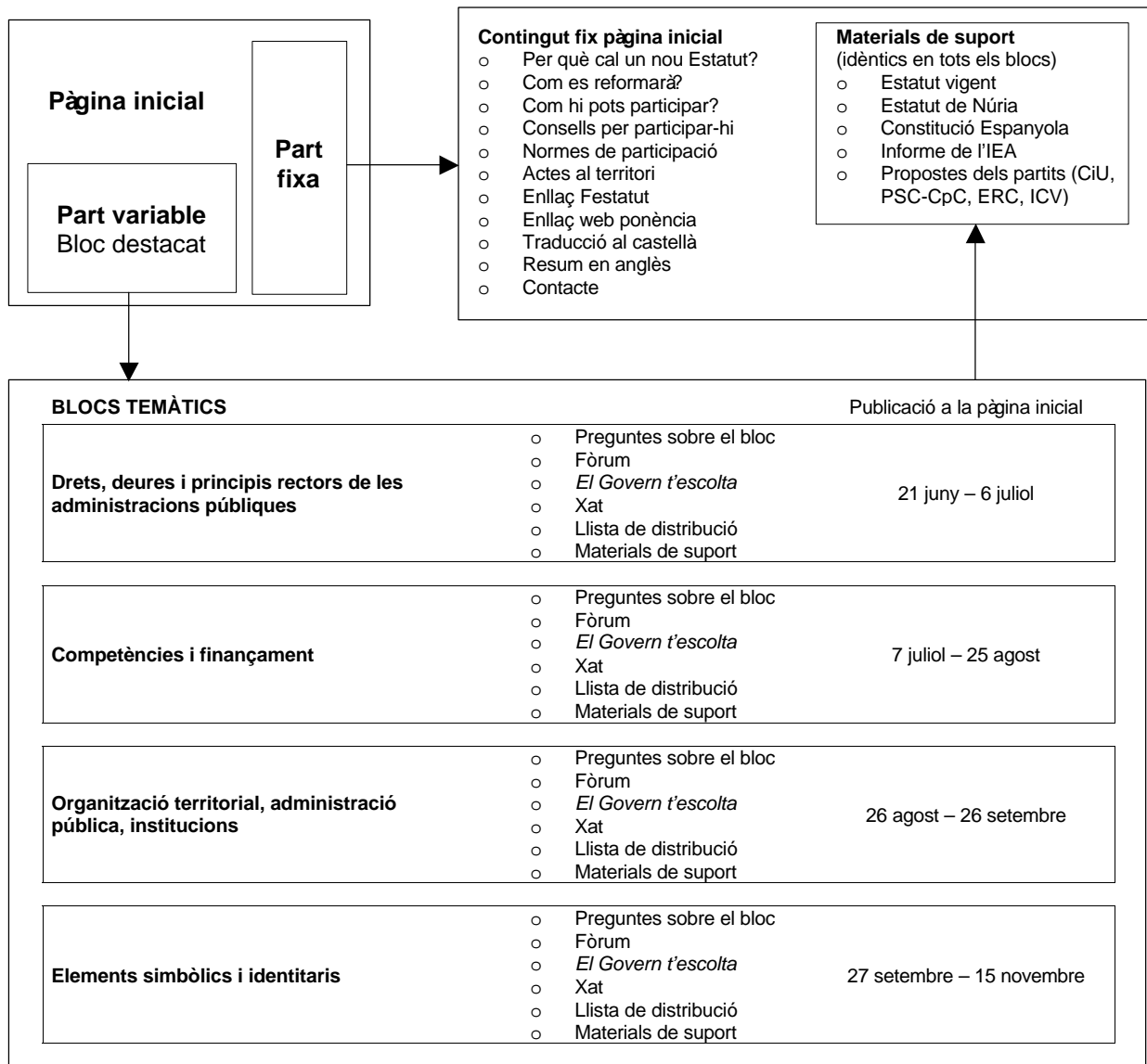
## **2.2 La navegació pels continguts i les utilitats.**

L'estructura del web del nou Estatut, representada gràficament a la figura núm. 1, estava composta per una pàgina inicial que, a més de contenir una part de contingut fix, donava accés directe a les eines de participació (fòrum, *El Govern t'escolta*, llista de distribució i xat) d'un dels

quatre blocs temàtics amb els quals es va dividir el debat sobre el contingut del nou Estatut. Cada bloc va estar un determinat període de temps a la pàgina inicial amb l'objectiu de dirigir l'atenció dels usuaris cap a tots els àmbits que ha de regular el nou Estatut. Cada bloc plantejava una sèrie de qüestions específiques per promoure la participació dels ciutadans.

Aquesta estratègia va funcionar en tant que concentrava les visites i els missatges dels usuaris en els instruments del bloc present a la pàgina inicial, però no va aconseguir que les propostes es referissin a l'àmbit temàtic que es proposava. El ciutadà que entrava al web amb la intenció de fer una determinada aportació, escrivia el seu missatge al fòrum o a la bústia de *El Govern t'escolta* amb independència del bloc en el qual ho feia. Per accedir als blocs que estaven en segon pla i, per tant, realitzar l'aportació en el bloc pertinent, era necessari fer clic en una pestanya situada a la pàgina inicial i això és una cosa que no tots els usuaris van descobrir o van voler utilitzar.

**Figura 1. Estructura del web del nou Estatut**



Un cop explicada l'estructura, analitzarem, en primer lloc, la navegació dels ciutadans pels continguts estàtics del web, és a dir, textos escrits actualitzats o no periòdicament, publicats en pàgines web o en documents independents (bàsicament PDF) i, en segon lloc, la utilització dels ciutadans de tres dels quatre instruments de participació dels quals disposava el web: fòrum, bústia *El Govern t'escolta* i llista de distribució. L'aplicació de xat no es va utilitzar.

### 2.2.1 Continguts estàtics.

La pàgina inicial enllaçava amb la informació sobre el perquè d'aquell web i de la necessitat de modificar l'Estatut, explicava com s'hi podia participar a través d'Internet i de forma presencial, quin seria el procediment a formal a seguir, què es faria de les aportacions ciutadanes, donava accés al web de la ponència parlamentària i del Festatut (que va rebre poc més de 3.000 visites) i, finalment, presentava el bloc temàtic destacat i els seus instruments de participació associats.

El quadre núm. 2 mostra quantes visites van consultar les informacions de la pàgina inicial i les vegades que van visualitzar-les (una visita pot visualitzar una informació més d'una vegada).

<b>Quadre núm. 2. Visites i visualitzacions del contingut de la pàgina inicial</b>		
	Visites	Visualitzacions
Com hi pots participar [en la reforma de l'Estatut]	5.597	6.934
Per què cal un nou Estatut?	3.896	5.094
Normes de participació	2.929	3.516
Actes al territori	2.783	3.858
Consells per a participar-hi [amb les eines del web]	2.727	3.254
Com es reformarà[l'Estatut]	2.557	3.257
Traducció del contingut del web al castellà	1.711	2.174
Resum en anglès	544	656

*Font: T-Systems*

Tenint en compte que el nombre de visitants únics és molt superior a les xifres del quadre anterior, és evident que la majoria de participants no van consultar la informació que s'enllaçava a la pàgina inicial. De totes maneres, el text de la pàgina inicial donava unes mínimes indicacions sobre el perquè del web, la possibilitat de fer aportacions i la seva destinació final. El contingut més visitat va ser el que explicava les formes de participar a través del web (amb força diferència sobre la resta), seguit de l'argumentari que justificava la necessitat de reformar l'Estatut. El nombre de visites a la resta d'informació va ser similar (entre 2.500 i 3.000 visites).

Com hem vist en l'estructura del web, cada bloc temàtic tenia associat una relació de materials de suport, idèntics per tots els blocs, la majoria dels quals estaven publicats en documents PDF. Per

accedir-hi, calia descarregar-los o visualitzar-los amb el programa Adobe Acrobat. El quadre núm. 3 mostra el nombre de descarregues<sup>3</sup> dels materials de suport.

<b>Quadre núm. 3. Descàrregues dels materials de suport</b>	
	Nombre de descàrregues
Informe sobre la reforma de l'Estatut de l'Institut d'Estudis Autònoms	10.996
Estatut de Núria	1.780
Constitució espanyola	754
Constitució de l'Estat lliure de Catalunya, ERC	1.697
Bases per un nou Estatut nacional de Catalunya, CiU	949
Bases per l'Estatut d'autonomia de Catalunya, PSC-CpC	710
Bases per a la Reforma constitucional i estatutària, ICV	647

Nota: no es disposa de dades de les visites a l'Estatut del 79 ja que es tractava d'un recurs extern al web.  
 Font: T-Systems

L'informe sobre la reforma de l'Estatut de l'Institut d'Estudis Autònoms va ser el document més descarregat amb quasi 11.000 descàrregues. El conjunt de documents jurídics es completava amb l'Estatut de Núria (el segon més descarregat amb 1.780 descàrregues) i la Constitució espanyola. Pel que fa a les propostes de reforma de l'Estatut dels partits amb representació al Parlament de Catalunya, val a dir que el document d'ERC va ser, amb diferència, el que més van consultar els usuaris del web (el segon, en nombre de descàrregues, va ser el de CiU).

## **2.2.2 Instruments de participació.**

### ***El Govern t'escolta***

Aquest era l'instrument més interessant des de la nostra perspectiva, ja que era la via mitjançant la qual havíem de recollir les aportacions de la ciutadania, d'escoltar-la. També era, així mateix, un instrument d'informació ja que ens varem comprometre a respondre les consultes i els dubtes que els ciutadans podien tenir sobre la reforma de l'Estatut.

Va ser l'instrument que més bé va funcionar. Durant el període d'activitat del web va rebre 4.530 missatges amb propostes i suggeriments de la ciutadania, és a dir, el 40% del total d'aportacions del procés participatiu. La pàgina que contenia el formulari habilitat per enviar el missatge al Govern va rebre prop de 10.000 visites (i 19.000 visualitzacions), la qual cosa significa que quasi la meitat de visites a aquesta pàgina es van convertir en aportacions.

Si exclouem els correus electrònics signats amb un nom de pila<sup>4</sup> (ja que els podríem considerar com aportacions d'una única persona i, en realitat, podrien ser de diferents persones amb el mateix

<sup>3</sup> Nombre de descàrregues completes en el disc dur o de visualitzacions en pantalla del fitxer. Si es va produir un error durant una transferència, aquesta no es comptabilitza.

nom), podem garantir que els 4.530 correus corresponen a, com a mínim, 3.679 persones (si presumim, és clar, que els noms són certs i que han estat escrits per aquestes mateixes persones). D'aquestes, el 92 % només van escriure un missatge. El quadre núm. 4 mostra les freqüències del nombre de missatges escrits per persona.

<b>Quadre núm. 4. Freqüències del nombre de missatges escrits per persona</b>	
1 missatge	92,1%
2 missatges	5,3%
3 o més missatges <sup>5</sup>	2,6%
<i>Font: Elaboració pròpia</i>	

Finalment, tenint en compte el nombre aproximat de visitants únics, podem afirmar que, com a mínim, una de cada 10 persones que va visitar el web va fer una aportació a la bústia de *El Govern t'escolta*.

Els ciutadans van utilitzar *El Govern t'escolta* quasi exclusivament per enviar les seves propostes, reflexions i suggeriments. Els correus electrònics demanant més informació o expressant consultes concretes no van arribar a la cinquantena. Cal destacar, a més, que els ciutadans van utilitzar aquest servei per a la finalitat per la qual va ser creada, és a dir, únicament es va rebre una desena de missatges que no guardaven relació amb l'objectiu del web, si bé és cert que la diversitat de temàtiques que tracta l'Estatut afavoria un criteri generós sobre la pertinència de les aportacions. Es tracta d'un fet que difereix de la pràctica d'experiències anteriors. En tot cas, podem presumir que el fet d'anunciar, junt al formulari, l'existència dels nombrosos mitjans de contacte dels quals disposa la Generalitat per realitzar queixes o obtenir informació, va actuar de tallafoc.

El formulari de tramesa dels missatges constava de tres camps: nom i cognom, correu electrònic i text del missatge. L'obligació de proporcionar aquestes dades personals (tot i essent conscients que no les podíem verificar), juntament amb el fet que els missatges tramesos eren consultats únicament per l'Administració del web i, per tant, no comptaven amb notorietat pública, va fer que el nombre de correus de broma, irrespectuosos o grollers fos insignificant.

El formulari demanava nom i cognoms i aquest és un requisit que van complir el 89,2% dels ciutadans (en alguns casos, no poc freqüents, els ciutadans fins i tot donaven el seu DNI, telèfon o adreça postal). La resta, únicament va posar el nom de pila i, en un nombre molt reduït de casos, pseudònims o sobrenoms.

Finalment, cal comentar que, en força ocasions, els ciutadans escrivien de forma errònia la seva adreça de correu electrònic, impossibilitant la posterior resposta. De totes maneres, però, és molt

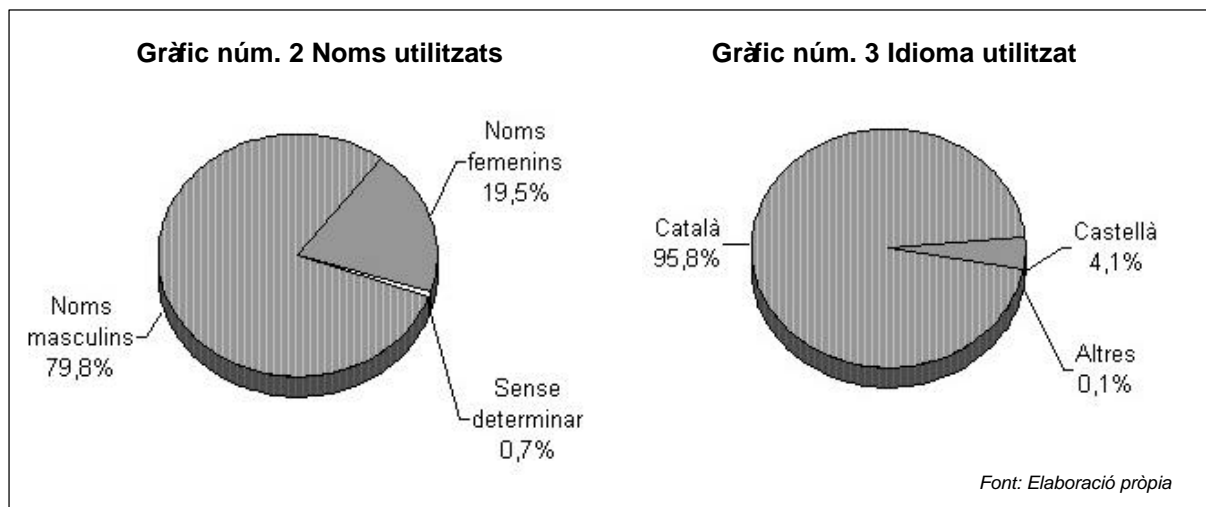
<sup>4</sup> Només representen, com veurem més endavant, poc més del 10% del total de missatges rebuts.

<sup>5</sup> A tall d'anècdota val a dir que tres persones van enviar més de 10 missatges, una de les quals en va enviar 29.

probable que els correus retornats també es produïssin com a conseqüència d'adreces inventades, de ciutadans que no haurien volgut revelar el seu correu personal.

Sobre l'extensió dels missatges, val a dir que la majoria d'aportacions van ser relativament curtes, entre 125 i 225 paraules. També hi va haver, però, missatges d'una o dues línies i altres que no cabien en l'espai màxim de la bústia (unes 600 paraules, una mica més d'una pàgina de text com aquesta). En aquests casos, els ciutadans enviaven les seves aportacions a través de la bústia de contacte del web (algunes fins i tot amb més d'una desena de pàgines redactades en forma d'articulat). De totes maneres, aquest mitjà de contacte també va rebre missatges que haurien pogut estar enviats des de la bústia de *El Govern t'escolta* (és a dir, van utilitzar aquesta adreça de contacte per enviar missatges malgrat que al web s'indicava clarament que la via per trametre aportacions era *El Govern t'escolta*). Altres mitjans electrònics aliens al web del nou Estatut que també van rebre aportacions són la bústia de l'espai de participació en els avantprojectes de Llei del Govern (participaciociutadana.ri@gencat.net) i la bústia d'informació del web de la Generalitat (infocat@gencat.net), els gestors de la qual van redirigir els missatges.

Tal com mostra el gràfic núm. 2, el 79,8% dels missatges dels ciutadans provenien de remitent amb noms masculins i el 19,5% de noms femenins. Pel que fa a l'idioma, el 95,8% dels missatges estaven escrits en català i el 4,1% en castellà (gràfic núm. 3).



La bústia de *El Govern t'escolta* estava dirigida als ciutadans individuals, però també va ser utilitzada per organitzacions de la societat civil. Quan això succeïa, es derivaven els correus cap al circuit establert per a les aportacions col·lectives.

Varem assumir el compromís públic de contestar de forma personalitzada a tots els correus dels ciutadans, agraint la seva aportació quan es tractava d'una proposta o responent sobre l'assumpte consultat. Les respostes començaven citant el nom de la persona que havia escrit el correu per tal que fos conscient que els gestors del web havien llegit la seva aportació i, seguidament, s'escribia el cos del missatge, que en el cas dels agraiments era un missatge tipus. El fet que quasi tots els

correus fossin propostes, amb menys càrrega de feina que les consultes, va permetre assolir un termini de resposta molt curt. El quadre núm. 5 mostra els terminis de resposta de *El Govern t'escolta*.

<b>Quadre núm. 5. Terminis de resposta dels missatges de <i>El Govern t'escolta</i></b>	
Menys de 24 hores	75,8 %
24 – 48 hores	6,8 %
48 – 72 hores	6,3 %
Més de 72 hores (màxim 7 dies)	11,1 %
<i>Font: Elaboració pròpia</i>	

El ritme de resposta de les aportacions s'hagués pogut mantenir per sota de les 72 hores si no hagués estat per la tramesa massiva en tres dies de més d'un miler de missatges promoguda entre els seus adherits pel Col·lectiu per a la Correcció del Desequilibri ([www.desequilibri.net](http://www.desequilibri.net)). Aquesta no va ser l'única crida per a la tramesa massiva de correus si bé va ser la que va prendre més significació. Així, els impulsors del web [www.estatut.org](http://www.estatut.org) van aconseguir promoure la tramesa d'un centenar de missatges (a través de l'adreça de correu electrònic de contacte del web). Finalment, també podem ressenyar una quinzena de correus amb un text idèntic sobre el dret a l'autodeterminació i un altre bloc de setze missatges sobre els drets i la protecció dels animals.

Pel que fa a la part interna de l'aplicació, de la gestió dels missatges, val a dir que aquesta va funcionar relativament bé durant els dies d'activitat normal (es va rebre una mitjana de 31 correus diaris), però va presentar problemes per al tractament de trameses massives. Aquesta i altres mancances seran tractades en l'apartat de propostes de millora.

## **Fòrums**

Aquest instrument es va concebre com un espai de debat a disposició de la ciutadania. L'objectiu era promoure la deliberació entre els ciutadans com una forma d'enriquir les aportacions. L'eina estava dissenyada per tal d'afavorir el major nombre de missatges possible, raó per la qual no era necessari identificar-se per fer aportacions. L'única limitació de l'aplicació era l'existència d'un filtre de paraules malsonants. L'Administració del web no intervenia en cap moment (la figura del moderador no existia), si bé mantenia la possibilitat d'eliminar els missatges que no complien les normes de participació.

La intenció inicial respecte d'aquest instrument era, a banda d'afavorir la deliberació entre els ciutadans, seguir el debat i elaborar un resum de les aportacions. Malauradament, però, les característiques d'una gran part de les intervencions van complicar aquesta tasca en excés. L'enviament de missatges intolerants o redactats amb llenguatge groller (emparats en l'anonimat del fòrum), la realització de publicitat de diversos webs, els enfrontaments personals entre uns pocs participants assidus o, simplement, la voluntat d'adquirir notorietat d'alguns usuaris, van

desnaturalitzar aquest instrument. En tot cas, aquesta experiència ens ha ensenyat que, en temes tant sensibles com l'Estatut, és millor sacrificar una part de les intervencions que es perdran a causa de l'obligació d'un registre, que no pas assumir el risc de perdre els inputs d'aquest instrument esperant obtenir una participació significativa. En altres tipus de matèries, però, la configuració de fòrums lliures podria ser possible. Així, per exemple, en el procés participatiu del Pla de Recerca i Innovació 2005-2008, es va utilitzar la mateixa aplicació de fòrum que el web del nou Estatut amb un resultat més positiu.

Malgrat tot, seria injust valorar únicament de forma negativa l'activitat dels fòrums, ja que estaríem ignorant l'existència d'intervencions raonades, fruit de la reflexió i de la deliberació, així com crides a la concòrdia, al debat ordenat i al civisme. A més, aquest instrument va aportar elements positius com ara una alta participació (tal com mostra el quadre núm. 6, es van realitzar més de 9.500 intervencions), a més de visibilitat i dinamisme sobre l'activitat del web (si no hagués existit el fòrum, el ciutadà únicament hauria vist formularis en blanc).

<b>Quadre núm. 6. Nombre de missatges als fòrums</b>		
	Nombre de missatges	Període de publicació a la pàgina inicial
Drets, deures i principis rectors de les administracions públiques	1.906	21/06 – 06/07
Competències i finançament	2.905	07/07 – 25/08
Organització territorial, administració pública, institucions	2.491	26/08 – 26/09
Elements simbòlics i identitaris	2.285	27/09 – 15/11
	<b>Total: 9.587</b>	
		<i>Font: Elaboració pròpia</i>

Els fòrums van ser les seccions del web amb més trànsit: 23.061 visites. Les pàgines amb els missatges es van visualitzar 343.833 vegades, el que significa que cada visita va visualitzar, de mitjana, 15 pàgines (aquesta xifra es podria considerar com una aproximació al nombre de missatges visualitzats per visita).

Si exclouem les intervencions signades amb un nom de pila<sup>6</sup>, per evitar el problema de les repeticions que hem comentat anteriorment, podem afirmar que els 9.587 missatges del fòrum corresponen a, com a mínim, 2.737 persones (si presumim que cada nom diferent ha estat escrit per una persona diferent).

El 77,7% de persones que van intervenir en el fòrum, van fer-ho només amb un missatge. La resta, és a dir, les 610 persones que van enviar més d'un missatge, són responsables de la tramesa de 7.460 missatges (dit d'una altra forma, un 22,3% de persones que van participar en el fòrum són les autores de quasi el 80% de missatges). La majoria de les intervencions, doncs, corresponen a un

<sup>6</sup> Es tracta d'una precaució que, de fet, podríem obviar perquè l'observació del comportament dels participants en el fòrum ens ensenya que la majoria de persones escullen noms únics. Aquesta és l'única forma de diferenciar-se dels altres i que aquests reconguin el rol que cada participant està adoptant. Així mateix, cal indicar que la majoria de participants van utilitzar pseudònims en comptes de noms de pila, la qual cosa fa suposar que hi ha menys probabilitat de que es produeixin repeticions.

petit grup de persones. Aquesta afirmació encara pren més cos si tenim en compte que hi va haver un grup de 20 persones que va enviar el 35% del total de missatges del web (una sola persona d'aquest grup en va enviar 738).

<b>Quadre núm. 7. Freqüències del nombre de missatges escrits per persona</b>	
1 missatge	77,7%
2 missatges	10,8%
3 missatges	3,4%
4 missatges	1,9%
5 – 10 missatges	3,5%
11 – 50 missatges	2,1%
Més de 50 missatges	0,6%

*Font: Elaboració pròpia*

Finalment, tenint en compte el nombre aproximat de visitants únics, podem afirmar que, com a mínim, el 7% de les persones que va visitar el web va intervenir en els fòrums, una proporció que és inferior al de les persones que van fer aportacions a la bústia de *El Govern t'escolta* (un 10%).

Sobre l'estructura i configuració dels fòrums, a banda dels comentaris que realitzarem en l'apartat de propostes de millora, val a dir que l'elevat nombre de missatges en cada un dels fòrums va dificultar el seguiment del debat i va dificultar la càrrega de les pàgines. Es tracta d'una eina que podria haver funcionat amb prop de 300-500 missatges per fòrum, però que es va mostrar insuficient per acollir 2.000 missatges. Els participants, a més, van realitzar les seves aportacions ignorant o obviant l'encapçalament temàtic del fòrum, la qual cosa va complicar encara més l'articulació d'un debat coherent. La configuració de l'aplicació deixa en mans dels administradors la decisió d'ordenar el debat per temes (així, es pot decidir quan un fòrum es publica en la pàgina inicial o passa a segon pla). Aquesta estructura estava pensada per concentrar l'atenció en totes i cadascuna de les àrees temàtiques de l'Estatut. L'experiència ens ha demostrat que aquesta estratègia, que de fet venia imposada per la naturalesa de l'aplicació, no serveix per una temàtica de l'abast material de l'Estatut (podria funcionar en temes més senzills i puntuals). Quan un ciutadà vol donar la seva opinió sobre un determinat assumpte, la dona encara que ho hagi de fer en un fòrum que no tracta d'aquella temàtica. El que ordena el debat, per tant, és el ciutadà i no els administradors del fòrum. Així, l'estratègia adequada hauria estat mostrar, d'entrada, tots els fòrums i, dins d'aquests, realitzar una nova divisió temàtica. Amb això, hauríem afavorit l'enviament dels missatges en el lloc adequat.

### **Llista de distribució**

Aquesta utilitat permetia enviar informació a través del correu electrònic, de forma periòdica, a les persones que així ho manifestaven en un formulari en el qual havien de facilitar el seu nom i el seu correu electrònic. Aquest servei va ser utilitzat per més 330 de persones que van rebre 9 correus electrònics amb informació de les xerrades, tallers de debat, jornades temàtiques i altres actes

organitzats al voltant de la reforma de l'Estatut; l'itinerari del bus de l'Estatut i la programació dels espectacles del *Festatut*. Es tracta d'un servei que podria haver aportat més valor als ciutadans si, a banda d'informar-los de les activitats presencials, hagués incorporat, per exemple, material escrit per a la reflexió sobre els diferents àmbits de l'Estatut. El futur desenvolupament d'eines de característiques similars hauria de preveure no tant sols la solució tècnica per fer-ho possible, sinó els recursos necessaris per a produir continguts que puguin interessar als ciutadans.

### 3. PERFIL DELS USUARIS DEL WEB.

Com hem vist al llarg d'aquest informe, intentar dir quelcom dels usuaris del web sense disposar d'una eina d'autenticació és un exercici arriscat. Malgrat tot, coneixem determinades dades que han anat sortint al llarg d'aquest document i que, preses amb cautela, ens poden donar una idea aproximada del perfil dels participants i dels visitants del web. Així, el perfil de l'usuari del web del nou Estatut està format per les següents característiques:

- *És un home.*  
El 80% dels missatges de *El Govern t'escolta* estaven signats amb noms masculins.
- *És catalanoparlant.*  
El 96% dels missatges enviats a *El Govern t'escolta* estaven escrits en català
- *S'interessa per les propostes de reforma de l'Estatut d'ERC i de CiU.*  
Set de cada deu descàrregues de les propostes dels partits polítics van ser d'aquestes dues formacions.
- *Es connecta al web des del seu lloc de treball o centre d'estudis.*  
La mitjana de visites en dies festius i caps de setmana és un 57% inferior al dels dies laborables. La major part de visites es van produir en horari laboral, essent l'horari de matí el de major trànsit.
- *Només entra al web una vegada.*  
El 83% dels visitants només van entrar al web una vegada.
- *És més visitant que participant.*  
Només un 17% dels visitants del web va enviar un missatge a *El Govern t'escolta* o en algun dels fòrums.
- *S'expressa de forma breu.*  
L'extensió de la major part dels missatges va ser d'entre 125 i 225 paraules.

- *No consulta els materials de suport ni les informacions sobre el procés participatiu.*  
Les visites/descàrregues sobre els continguts estàtics no arriben a les 6.000, excepte en el cas de l'informe de l'Institut d'Estudis Autonòmics que va rebre 11.000 descàrregues. En tot cas, es tracta d'un nombre de visites/descàrregues (cal recordar que no estem parlant de visitants), molt inferior als 38.433 visitants únics.
- *Té més interès en fer arribar la seva opinió al Govern que a la resta de ciutadans.*  
Els missatges enviats a la bústia de *El Govern t'escolta* es corresponen a, com a mínim, 3.679 persones, mentre que els dels fòrums no arriben a 2.800 persones.
- *Malgrat tot, s'interessa per les opinions dels altres.*  
Els fòrums, amb més de 23.000 visites, van ser les seccions més visitades. Les pàgines que contenien els missatges dels ciutadans es van visualitzar 343.833 vegades.
- *Quan participa en els fòrums i en El Govern t'escolta només ho fa una vegada.*  
El 92% de les persones que van utilitzar la bústia de *El Govern t'escolta* només va enviar un missatge. El 76% de les persones que van participar en els fòrums només va enviar un missatge.
- *S'expressa amb independència de l'espai en què es troba.*  
El ciutadà que entrava al web amb la intenció de fer una determinada aportació, escrivia el seu missatge al fòrum o a la bústia de *El Govern t'escolta* amb independència del bloc temàtic en el qual ho feia.
- *Realitza aportacions pertinents.*  
Malgrat que la divisió temàtica interna no era respectada, quasi totes les aportacions es van referir a qüestions relacionades amb el nou Estatut.
- *No demana més informació o aclariments.*  
Els missatges enviats a *El Govern t'escolta* demanant més informació o expressant consultes concretes no van arribar a la cinquantena.
- *No està disposat a rebre informació periòdicament per correu electrònic.*  
Només 330 persones, sobre les prop de 40.000 que van visitar el web, van facilitar les seves dades per rebre més informació de forma periòdica.

#### **4. ACCÉS I ACCIONS DE DIFUSIÓ DEL WEB.**

Un web de participació ciutadana no serveix de res si no es promociona adequadament. Aquesta és una màxima que, malgrat que sembli una obvietat, moltes vegades és oblidada. El web del nou Estatut, però, ha estat un espai privilegiat en aquest sentit. Una part molt important del pressupost i

dels esforços del procés participatiu es va destinar a aquesta finalitat i això segurament explica el bon resultat obtingut pel que fa a nombre de missatges i visites.

La campanya de difusió sobre el procés participatiu per a la reforma de l'Estatut va ser dissenyada i executada per la Direcció General de Difusió Corporativa, que va establir un pla amb insercions en mitjans audiovisuals (les principals emissores de ràdio i televisió de Catalunya), mitjans impresos (premsa diària, inclosa la premsa gratuïta, premsa comarcal i revistes) i mitjans digitals (portals i versions digitals de mitjans impresos). El pla de mitjans, doncs, combinava la utilització d'instruments tradicionals i digitals perquè l'objectiu era arribar a tota la població (i no només generar trànsit al web). El web del nou Estatut es va beneficiar de que tots els anuncis esmentaven la seva adreça, tret de les falques de ràdio que mencionaven el telèfon 012 com a mitjà de contacte (en aquest número, els operadors també informaven de l'adreça). La publicitat del web del nou Estatut, però, no va ser únicament de pagament. Les notícies i informacions aparegudes en els mitjans de comunicació tradicionals i digitals, així com els acords i la col·laboració prestada per altres entitats, grups organitzats i institucions, van contribuir a generar trànsit al web.

La part més important del pressupost publicitari es va invertir en mitjans de comunicació tradicionals. Així, el web del nou Estatut possiblement va atreure lectors, oients i televidents que van rebre els impactes publicitaris i que són usuaris d'Internet (a Catalunya, actualment, només un 36,5% dels ciutadans majors de 14 anys són usuaris d'Internet<sup>7</sup>). Des del punt de vista del web, es tracta d'una estratègia que, a priori, és eficaç però poc eficient, ja que amb la publicitat en mitjans tradicionals s'inverteixen recursos per arribar a persones que no són usuàries d'Internet, que no accediran mai a Internet. Per aquesta raó, els responsables del disseny de la campanya van establir un pla específic de publicitat en mitjans digitals. Per tant, una primera informació rellevant en l'anàlisi dels accessos al web del nou Estatut hagués estat determinar en quina mesura van contribuir ambdós mitjans a generar trànsit al web. És a dir, quin dels dos tipus de mitjans, digitals o tradicionals, va ser més eficaç. Malauradament, no disposem de prou informació per arribar a una conclusió vàlida en aquest sentit. Després d'intentar realitzar aquest exercici a través de l'única forma que tenim d'aproximar-nos a aquesta incògnita, hem establert una hipòtesi que no ha estat possible validar. En concret, defensàvem que els mitjans digitals havien estat més eficaços per generar trànsit al web i ho fèiem fixant-nos en les pàgines d'entrada més freqüents al web<sup>8</sup>. Així, consideràvem que els accessos amb l'adreça curta eren conseqüència de la publicitat *off line*, perquè aquesta era l'adreça publicitada, i que els accessos amb l'adreça llarga eren conseqüència d'altres webs, perquè aquesta era l'adreça que normalment s'utilitzava per fer els enllaços. Això, però, ho hauríem pogut defensar si tots els usuaris només haguessin entrat al web una vegada. La realitat és, en canvi, que 6.628 visitants únics són responsables de 55.000 visites i, atès que desconeixem el seu comportament en segones o posteriors visites, no podem destriar si les entrades són conseqüència de visitants "nous" o assidus. Així, podríem considerar erròniament com a visitant provinent dels anuncis de televisió un

<sup>7</sup> Font: Audiència d'Internet octubre/novembre de 2004. Estudi General de Mitjans.

<sup>8</sup> A la pàgina inicial del web del nou Estatut s'hi podia accedir a través de dues adreces: [www.gencat.net/nouestatut](http://www.gencat.net/nouestatut) (l'adreça publicitada en els mitjans) i una altra molt més llarga i difícil d'escriure que combinava majúscules i minúscules i que no es va fer pública però que es podia observar en el navegador ([http://www10.gencat.net/drep\\_epc/AppJava/home.jsp](http://www10.gencat.net/drep_epc/AppJava/home.jsp)). Aquesta adreça era la que normalment utilitzaven els altres webs per enllaçar amb el web del nou Estatut, si bé també ho podien fer utilitzant la més curta. Les visites al web també podien començar per pàgines d'entrada diferents a la pàgina inicial (així, per exemple, si un usuari coneixia l'adreça específica de la secció de *El Govern t'escolta*, podia accedir-hi sense passar per la pàgina inicial).

visitant assidu que escriu l'adreça curta de memòria o, per contra, un visitant provinent d'un enllaç en un diari digital, l'usuari assidu que té predeterminada l'adreça llarga en la seva llibreta personal d'adreces.

<b>Quadre núm. 8. Pàgines d'entrada més freqüents</b>		
	Visites	
Pàgina inicial adreça llarga	35.446	40,9%
Pàgina inicial adreça curta	27.528	31,7%
Fòrums	9.429	10,9%
El Govern t'escolta	2.494	2,9%
Web Festatut	1.711	2,0%
Altres pàgines	10.212	11,8%
	86.757	
<i>Font: T-Systems</i>		

En tot cas, la informació sobre les pàgines d'entrada més freqüents al web és en si mateixa rellevant i és per això que es mostra en el quadre núm. 8. A més, ens permet afirmar el següent:

- 1.711 visites es van produir a través del web del Festatut i com a conseqüència de la promoció que van realitzar els seus responsables a través de canals paral·lels (la publicitat i les informacions produïdes pel DRIP no esmentaven l'adreça de la pàgina inicial del web del Festatut).
- Les campanyes de tramesa massiva de correus electrònics iniciades pel Col·lectiu per a la correcció del desequilibri o pels promotors d'Estatut.org, van provocar la gran majoria de les 2.494 visites iniciades a través de *El Govern t'escolta*. A banda d'un parell de mitjans comunicació digitals minoritaris, aquests col·lectius van ser els únics que van publicitar l'adreça concreta de *El Govern t'escolta*).
- Una part important d'usuaris assidus al fòrums va predeterminar-se l'adreça d'aquestes seccions en la seva llibreta d'adreces personals (això explicaria les 9.429 visites iniciades a través dels fòrums). Aquesta és una informació que cal tenir en compte a l'hora de dissenyar l'estructura de futurs espais de participació. Si els usuaris accedeixin directament als continguts que més els interessin i no passen per la pàgina inicial o per altres seccions, aquests podrien ignorar informació que als gestors del web els interessa comunicar.

#### **4.1 Mitjans de comunicació impresos i audiovisuals (*off-line*).**

El quadre núm. 9 conté la relació de mitjans impresos i audiovisuals on es va inserir publicitat de la campanya de difusió del procés participatiu per a la reforma de l'Estatut. Com hem comentat anteriorment, cal tenir en compte que aquests mateixos mitjans van poder fer publicitat del web del nou Estatut a través dels seus programes informatius, notícies, articles i reportatges. Aquesta

informació es mostra merament a títol informatiu ja que no disposem de dades per tal de realitzar-ne l'anàlisi. En tot cas, la simple relació permet fer-nos una idea de l'abast de la campanya pel que fa als mitjans impresos i audiovisuals.

#### **Quadre núm. 9. Relació de mitjans tradicionals on es va inserir publicitat**

##### **TELEVISIÓ**

TVC, TVE, Antena 3, XTVL, CLCC, CITY TV.

##### **RÀDIO**

Cadena 100, Cadena 40, Catalunya Ràdio, COM Ràdio, COPE Cat, Flaix FM, Flaixbac, Onda Cero-OR Cat, R. Club 25, R. TeleTaxi, R. Terrassa, Rac 1, Rac 105, SER.

##### **PREMSA DIÀRIA**

20 Minutos, Avui, El País, El Periódico, La Vanguardia, Metro, ABC, El Mundo, La Razón, Diari de Girona, Diari de Sabadell, Diari de Tarragona, Diari de Terrassa, La Mañana, Mundo Deportivo, Sport, 3 de Vuit, Diari de Sant Cugat, El 9 Nou, El Punt, Regió 7, Segre.

##### **PREMSA GRATUÏTA (ACPG)**

Cap Gros Mataró i Maresme, Clàxon Garraf-Penedès, Clàxon Lleida, Clàxon Manresa, Clàxon Tarragona, El Mercat de Girona, El Mercat de Lleida, El Mercat de Terrassa, El Pregó de Terrassa, El Pregó del Vallès, El Sac Comercial, El Tot Granollers i Vallès Oriental, El Tot Mataró i Maresme, Els Colors del Pla de l'Estany, Espais-7 Reus, Freqüència-Manresa, Guia Flash-Revista Habitatge, La Fura, La Revista de Barcelona, L'Enllaç dels Anoiencs, L'Ham Banyoles, L'Hiperbòlic, Mataró Report, Més Osona, Pànxing Tot Berguedà Pànxing Tot Cerdanya, Pànxing Tot Selva, Punt Alt i Baix Empordà/ Garrotxa, Punt Gironès, Pla d'Estany i Selva, Reclam Cerdanya-Alt Urgell, Reclam Osona-Ripollès-La Selva, Revenda Girona, Secundèria, Teatre BCN, Terrassa Societat, Tot Cerdanyola, Tot Sant Cugat, Viari.

##### **PREMSA COMARCAL (ACPC)**

Des dels 4 Cantons, Diari de Vilanova, Diari del Baix Penedès, El Pati, El Pont de Fusta, El Ripollès, El Suplement RC, El Vallenc, Empordà Hora Nova, La Comarca d'Olot, La Marxa, La Pinya, La Portada, La Proa, La Veu de l'Ebre, La Vila, L'Erol, Nas de Barraca, Nova Conca, Producció material, Recull, Revista de Banyoles, Revista del Vallès, Revista d'Olot, Som Garrigues.

##### **REVISTES (APPEC)**

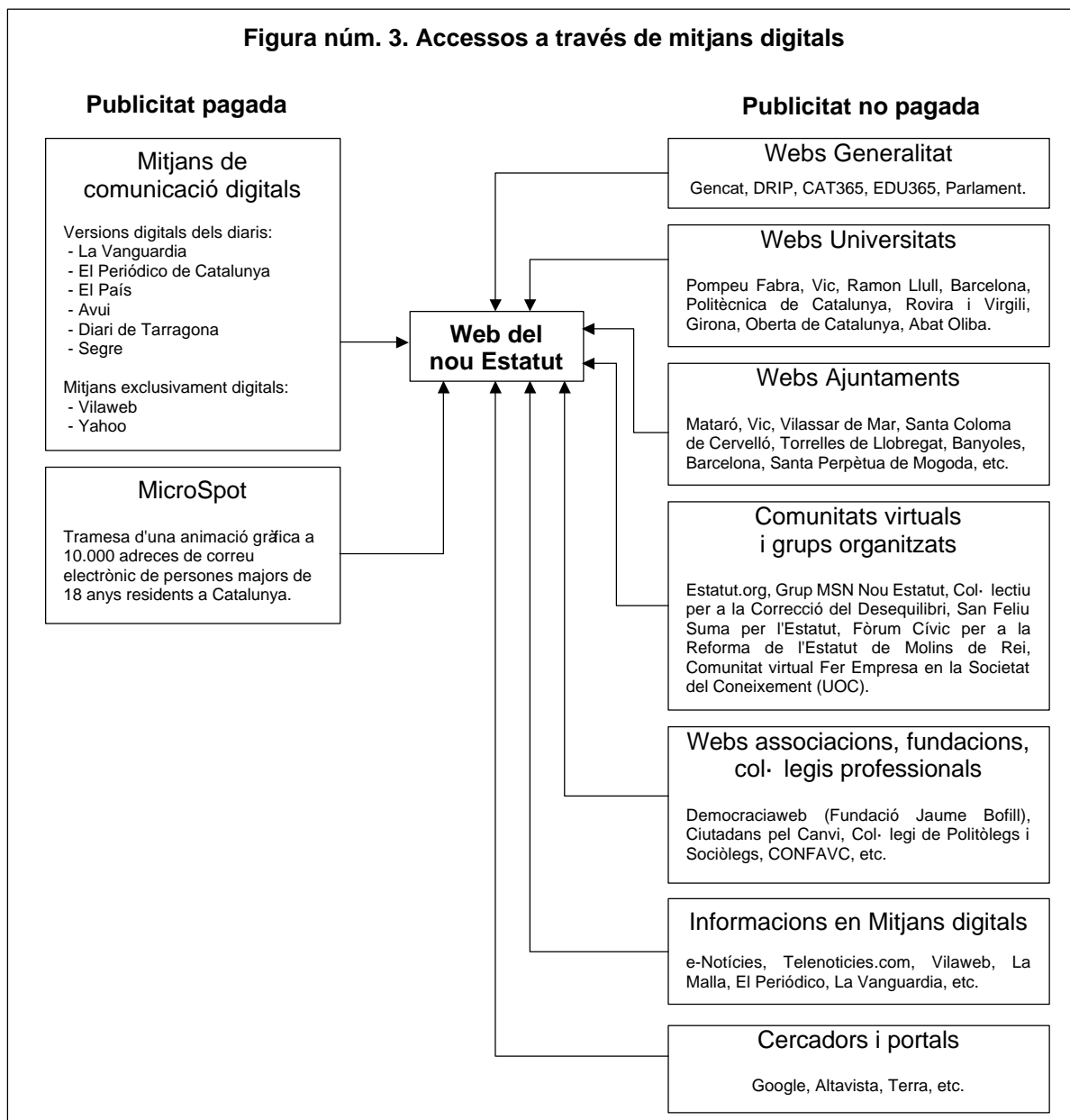
Agrocultura, Àmbits, Articles, Auriga, BC+R, Biorritmes, Bonart, Bouquet, Butlletí d'Escacs, Camacuc, Caramella, Castells, Catàleg, Catalunya Música, Catequesi, Cavall Fort, Ciutat Nova, Club Moto, Comunicació 21, Conills, Cooperació Catalana, Cucafera, Dcidob, Debat Nacionalista, Descobrir Cuina, Diàlegs, Dialogal, Documents d'Església, Dones, Dossier Econòmic, Eben, Educació Social, El Correu, El Mirall, El Punt (revista), El Queixal, El Temps, El Triangle, Emprèn, Enderrock, Entreacte, Escola Catalana, Espai de Llibertat, Esports d'Hivern, Esquitx, Estris, Europa de les Nacions, Excursionisme, Foc Nou, Folc, Fòrum, Gegants, Guix, Guix Infantil, Illacrua, Infància, Jaç, La Circular, La Dreuera, La Gasetta, La Terra, Lambada, L'Avenç, L'Esclatxa, L'Espectacle, L'Espill, L'Estel, Llegir, Llengua Nacional, Lletra Jove, Lletres, Lletres a Plom, Lleure, Lluc, Marathon, Marc de Referències, Medicampus, Món Empresarial, Món Rural, Muntanya, Natur Vida, Nous Horitzons, Nuvis, Ona, Onada de Cultures, ONGC, Pack de So, Papers d'art, Papers de Joventut, Parrac, Passatemps, Perspectiva Escolar, Pista i Rally, Presència Evangèlica, Protagonistes Ja, Quaderns de Pastoral, Re, Relleu, Reporter Doc, Revista de Catalunya, Revista dels Súpers, Revista d'Igualada, Rockcol.lecció, Saó, Sàpiens, Seguem Cadenes, Solc, Som, Temes d'Avui, Temps de Viure, Tennis Taula, Tercer Segona, Terrart, Tiro Liro, Top Girona, Tretzevents, Unió, Vèrtex, Viure en Família.

##### **ALTRES MITJANS**

Catalunya Cristiana, Catalunya Obrera, Descobrir Catalunya, Idees, La Veu del Carrer, Lluita Obrera, Municipis i Comarques, Nova Ciutat Vella, Revista de Polícies de Catalunya, Serra d'Or, Tardor, Theknos.

#### 4.1 Mitjans de comunicació digitals (on-line).

La figura núm.3 mostra l'esquema d'accessos al web del nou Estatut a través de mitjans de comunicació digitals.



#### Publicitat pagada

El pla d'inserció d'anuncis en mitjans de comunicació digitals dissenyat per la Direcció General de Difusió Corporativa estava format per tres fases, de les quals només se'n va executar dues: del 22 de juny al 9 de juliol i del 10 de juliol al 31 d'agost. La fase anul·lada corresponia al mes de setembre.

Tal com mostra el quadre núm. 9, les insercions en els mitjans de comunicació seleccionats van aconseguir atraure de forma directa cap al web 5.460 visites (és a dir, es va fer click sobre els anuncis 5.460 vegades). Els webs que van atraure més visites van ser Vilaweb (2.523 visites, el 46% del total), El Periódico de Catalunya (906 visites, el 16% del total) i Yahoo! (707 visites, el 13% del total).

<b>Quadre núm. 9. Resultats del pla d'insercions publicitàries en mitjans digitals</b>					
Web	Secció	Format	Impactes	Visitants únics	Clicks
La Vanguardia	Política	Destacat	327.231	S/d	347
La Vanguardia	Butlletí	Destacat	100.000	S/d	84
La Vanguardia	Home	Banner i Robaplanes	411.354	90.192	154
Vilaweb	Home	Destacat	720.000	S/d	2.368
Vilaweb	Home	Banner	51.103	13.424	155
El Periódico de Catalunya	ROT	Robaplanes	284.140	82.756	361
El Periódico de Catalunya	ROT	Banner	736.703	181.140	545
El País	Catalunya	Banner	33.399	5.236	32
Avui	Home	Banner	148.613	25.576	268
Diari de Tarragona	Home	Destacat + especial	S/d	S/d	131
Diari de Tarragona	Home	Banner	64.656	12.432	119
Diari Segre	Home	Banner	110.777	19.612	189
Yahoo!	En català	Banner	293.388	47.340	707
			3.281.364	477.708	5.460

*Font: Media Contacts*

Vilaweb, a més, va ser un dels webs més rentables (relació entre el cost i el nombre de visites atretes), juntament amb Yahoo! El menys rentable, amb diferència, va ser El País, seguit de La Vanguardia i El Periódico de Catalunya (malgrat obtenir aquest darrer el 16% del total de visites).

Finalment, cal destacar que es van produir 3.281.364 impactes sobre 477.708 persones, que són els visitants dels espais on estaven situats els anuncis, amb una freqüència mitjana de 4,46 OTS per usuari (vegades que l'usuari va poder veure l'anunci).

Al marge d'aquest pla de mitjans, la Direcció General de Participació Ciutadana va contractar la producció d'un MicroSpot que es va trametre a 10.000 adreces de correu electrònic preses de forma aleatòria del fitxer *Correo Direct* (format per persones majors d'edat residents a Catalunya). El MicroSpot era una breu animació gràfica que exposava de forma atractiva les principals idees del procés participatiu i convidava a participar al destinatari (al final de l'animació es donava la possibilitat d'enllaçar amb el web del nou Estatut). Dels 10.000 destinataris, 3.409 van obrir el correu electrònic que permetia visualitzar el MicroSpot<sup>9</sup>. Cal advertir, però, que la visualització del MicroSpot no implicava necessàriament la visita al web del nou Estatut. Amb tot, podem establir una relació evident entre el nombre de correus electrònics oberts i el nombre de visites al web: durant els

<sup>9</sup> Font: eMascaró Consulting.

tres primers dies posteriors a la tramesa del MicroSpot (que van concentrar el 73% del correus oberts), es van produir més de 1.500 visites per sobre de la mitjana habitual.

### **Publicitat no pagada**

Com hem comentat anteriorment, la col·laboració desinteressada d'altres webs va contribuir de manera significativa a atraure usuaris cap al web del nou Estatut.

Pel que fa als webs de l'entorn de la Generalitat, cal destacar, en primer lloc, la publicació d'un banner a la pàgina inicial del web de la Generalitat durant pràcticament tot el procés participatiu. Pensem que va ser una de les vies d'accés més importants i ho demostra el fet que durant el primer dia d'activitat, quan només era accessible a través d'aquesta pàgina, el web del nou Estatut va rebre més de 3.000 visites en menys de 12 hores.

El web del Departament de Relacions Institucionals i Participació, el portal CAT365 i el web de la ponència parlamentària redactora de l'Estatut també van mostrar de forma destacada l'enllaç cap al web del nou Estatut. Així mateix, cal destacar els accessos provinents del portal EDU365. En aquest web s'hi va publicar una aventura gràfica, iniciativa de la Direcció General de Participació Ciutadana, dirigida als estudiants de secundària que pretenia fer-los comprensible el procés de reforma de l'Estatut i els encoratjava a participar-hi (el final de l'aventura enllaçava amb el web del nou Estatut). En prop d'un mes de funcionament, l'aventura gràfica va rebre 5.500 visites.

La col·laboració prestada al web del nou Estatut, però, no va provenir únicament de l'àmbit de la Generalitat. La Direcció General de Participació Ciutadana es va dirigir a les universitats catalanes, a tots els ajuntaments de Catalunya i a diverses associacions, fundacions i col·legis professionals, per demanar-los que incloguessin enllaços cap al web del nou Estatut en els seus portals (per facilitar aquesta tasca, se'ls va lliurar diversos recursos gràfics: anuncis estàtics, banners, etc.). Vuit universitats van respondre de forma positiva col·locant enllaços en diversos espais (a la pàgina inicial, a la intranet, etc.): Pompeu Fabra, Vic, Ramon Llull, Barcelona, Politècnica de Catalunya, Rovira i Virgili, Girona, Oberta de Catalunya i Abat Oliba. L'elevat nombre de missatges a la bústia de *El Govern t'escolta* signats per persones amb adreces de correu electrònic d'aquestes universitats, ens indicaria, a priori, que aquests enllaços van ser efectius a l'hora de generar visites al web.

No disposem de dades sobre el nombre d'ajuntaments que van posar enllaços als seus webs més enllà d'enumerar-ne uns quants dels que es van detectar: Mataró, Vic, Vilassar de Mar, Santa Coloma de Cervelló, Torrelles de Llobregat, Banyoles, Barcelona, Santa Perpètua de Mogoda, Gelida, La Bisbal de l'Empordà, Montblanc, Fornells de la Selva, Barberà del Vallès, Sitges, Blanes, Palafurgell, Sant Joan de les Abadesses, Manresa, etc. A més d'aquests enllaços, la major part dels quals segueixen actius, els ajuntaments acostumaven a informar en els seus webs de l'arribada del bus de l'Estatut, de les xerrades i tallers de debat que es realitzaven en el seu municipi i dels

espectacles del Festatut. Aquestes informacions sempre esmentaven l'adreça del web del nou Estatut.

Altres webs que també van incloure enllaços són els de la Fundació Jaume Bofill (Democraciaweb), Ciutadans pel Canvi, la Confederació d'Associació de Veïns de Catalunya i el Col·legi de Doctors i Llicenciats en Ciències Polítiques i Sociologia de Catalunya.

Un fenomen que mereix ser destacat és l'aparició, al voltant del web del nou Estatut, d'una sèrie de llocs web i comunitats virtuals que es van constituir per realitzar propostes de forma col·lectiva o per promoure la tramesa massiva de missatges a la bústia de *El Govern t'escolta*:

- *Estatut.org* (<http://www.estatut.org>)

Un web creat a iniciativa d'un grup de ciutadans, els quals no es van identificar, amb l'únic objectiu de generar adhesions a un text i promoure la seva tramesa al web del nou Estatut (i a d'altres destinataris). Com hem comentat anteriorment, van aconseguir promoure l'enviament d'un centenar de missatges al web del nou Estatut.

- *Grup MSN NouEstatut* (<http://groups.msn.com/NouEstatut>)

Comunitat virtual creada a iniciativa d'un dels participants més actius del web del nou Estatut. El seu objectiu era consensuar un document amb propostes per al nou Estatut per tal de presentar-lo col·lectivament. Amb el pas del temps, l'activitat del web va anar disminuint fins que va quedar pràcticament inactiu.

- *Comunitat Fer Empresa en la Societat del Coneixement* (<http://www.uoc.edu>)

Es tracta d'una comunitat virtual de la Universitat Oberta de Catalunya que funciona de forma estable i que va elaborar un document que va presentar com a aportació col·lectiva.

- *Col·lectiu per a la correcció del desequilibri* (<http://www.desequilibri.net>)

El Col·lectiu per a la correcció del desequilibri va promoure, entre els seu adherits, una campanya de tramesa massiva de missatges idèntics a la bústia de *El Govern t'escolta* que va aconseguir mobilitzar a 1.149 persones.

- *Sant Feliu Suma per l'Estatut* (<http://www.nouestatutsantfeliu.llobregat.org>)

Es tracta d'una plataforma ciutadana que va realitzar un procés participatiu intern per tal de presentar una aportació col·lectiva sobre el nou Estatut. Van posar en marxa un web amb informació sobre el procés, materials de suport, enllaços, notícies, agenda, etc.

- *Fòrum Cívic per a la reforma de l'Estatut. Plataforma de participació ciutadana per a la reforma de l'Estatut a Molins de Rei* (<http://www.molinsderei.net/estatutdetots>)

Una plataforma ciutadana de característiques molt similars a l'anterior. També va posar en marxa un web.

Finalment, resta esmentar que el web del nou Estatut era el primer resultat que ofería el cercador Google quan s'utilitzaven les paraules de cerca "nou Estatut" i que els mitjans de comunicació digitals també van incloure informacions i notícies sobre el web del nou Estatut a banda de la publicitat contractada (e-Notícies, La Malla, Telenotícies.com i les versions digitals dels diaris impresos).

## **5. PROPOSTES DE MILLORA.**

Un dels objectius d'aquest informe era, recordem-ho, avaluar el funcionament de l'aplicació informàtica que va suportar el web del nou Estatut. Això ens ha portat a analitzar detingudament diferents aspectes del web com ara l'estructura, la difusió, els continguts estàtics o les eines de participació. Recuperant les paraules que havíem escrit al principi, podem afirmar que el web del nou Estatut ha complert perfectament amb l'objecte pel qual es va posar en marxa: informar i escoltar a la ciutadania. Aquest exercici, però, també ens ha descobert les seves debilitats i els aspectes que es podrien millorar. Considerem aquesta informació molt valuosa per a futurs desenvolupaments d'eines de participació.

Creiem que l'aplicació ha estat suficientment amortitzada, sobretot si tenim en compte el seu relatiu baix cost i que ha estat utilitzada per a una finalitat diferent per la qual es va crear. Cal tenir en compte, a més, que l'aplicació es va dissenyar en un context de restriccions pressupostàries, cosa que va limitar enormement les seves funcionalitats. Per tant, no creiem adequat esmerçar esforços en millorar tècnicament aquesta aplicació, sinó que proposem desenvolupar, des del principi, noves eines de participació que incorporin els coneixements que hem adquirit durant el procés participatiu per a la reforma de l'Estatut. La relació de propostes d'aquest apartat, doncs, s'ha d'entendre com a aspectes a tenir en compte en nous instruments de participació.

Això no vol dir que, d'un dia per l'altre, haguem de deixar de banda l'aplicació. Mentre no es desenvolupin noves eines, la podem seguir utilitzant perquè el rendiment que en podem obtenir ho justifica.

### **5.1 Assistència tècnica.**

En un moment donat del procés participatiu, el formulari de tramesa de missatges a través de *El Govern t'escolta* va deixar de funcionar. El problema es va solucionar relativament ràpid, però podia haver durat molt més perquè no disposàvem d'assistència tècnica contractada prèviament. Per evitar situacions com aquesta, cal preveure una borsa d'hores d'assistència tècnica amb un compromís de resposta màxim de 24 hores.

### **5.2 Estructura del web.**

Ho hem dit abans: la configuració de l'aplicació deixa en mans dels administradors la decisió d'ordenar el debat per temes (així, es pot decidir quan un tema es publica en la pàgina inicial o

passa a segon pla). Aquesta estructura estava pensada per concentrar l'atenció en totes i cadascuna de les àrees temàtiques de l'Estatut. L'experiència ens ha demostrat que aquesta estratègia no serveix per una temàtica de l'abast material de l'Estatut (podria funcionar en temes més senzills i puntuals). Creiem que quan un ciutadà vol donar la seva opinió sobre un determinat assumpte, la dona encara que ho hagi de fer en un espai que no tracta d'aquella temàtica. Per accedir als blocs que estaven en segon pla i, per tant, realitzar l'aportació en el bloc pertinent, era necessari fer clic en una pestanya situada a la pàgina inicial i això és una cosa que no tots els usuaris van descobrir o van voler utilitzar.

Per evitar aquest problema proposem que es mostri a la vegada tots els blocs perquè el ciutadà realitzi la seva aportació en l'espai pertinent. Si bé això tampoc ho garanteix, com a mínim ho facilita. D'aquesta manera, a més, el ciutadà té la oportunitat d'identificar tots els aspectes rellevants del debat. Hem de ser conscients, en tot cas, de que aquesta estratègia podria provocar la concentració de les aportacions en uns determinats temes (per exemple, els ciutadans tendiran a participar als fòrums amb més missatges).

Un altre dels aspectes que caldria tenir en compte és la configuració de la pàgina inicial. És la primera imatge del web i la que determinarà si el ciutadà va més enllà i visita el web i participa a través d'algun dels seus instruments. Ha de ser una pàgina dinàmica, que aporti visibilitat de l'activitat del web (aquesta va ser una de les mancances del web del nou Estatut). Una manera d'aconseguir-ho és, per exemple, un sistema que mostra a la pàgina inicial els encapçalaments dels darrers missatges publicats al fòrum (i, a més, del bloc que a nosaltres ens interessa destacar i amb això també intentem equilibrar un mica les aportacions). Hi ha d'altres solucions: publicar informació sobre els propers actes presencials, actualitzar el contingut més freqüentment, publicar notícies sobre el tema de debat, un apartat de dates importants, etc.

Com hem vist en l'aparat d'accés, una part significativa dels usuaris del web del nou Estatut van accedir directament a les seccions que més els interessaven, és a dir, no van passar per la pàgina inicial (perquè van predeterminar l'adreça d'aquesta secció en la seva llibreta d'adreces personals). Per evitar que aquests usuaris passin per alt informació que als gestors els interessa comunicar, es podria establir una part fixa que aparegués en totes les seccions del web.

### **5.3 Gestió i producció de continguts.**

Pràcticament, no hem fet cap esment sobre la gestió de continguts perquè un informe d'aquestes característiques no és el lloc adequat per exposar el detall que aquest exercici requeriria. Si que volem realitzar, però, algunes consideracions generals:

- Cal cercar formes senzilles i pràctiques de gestionar i editar els continguts. La gestió de continguts del web del nou Estatut no era especialment complicada, però sí força laboriosa.

- La presentació dels continguts ha de ser atractiva (destacats, requadres, imatges, etc.). El web del nou Estatut només permetia presentar els continguts en forma de text lineal (sense conèixer el llenguatge html). Això limitava la capacitat d'atraure als usuaris.
- Els continguts sobre el procés participatiu no han de ser necessàriament text. Es poden utilitzar unitats interactives (exercicis, jocs, animacions gràfiques, etc.). Un bon exemple són els exercicis sobre el sistema electoral o la identificació ideològica del Democracia.web (Fundació Jaume Bofill).
- Els continguts s'han de publicar tenint en compte que hi haurà diversos graus d'interès i implicació. Com hem tingut ocasió de comprovar, la major part dels visitants del web no es van llegir els materials de suport i les indicacions generals sobre el procés participatiu. Segurament, però, si que van llegir la informació de la pàgina inicial que donava unes mínimes indicacions sobre el perquè del web, la possibilitat de fer aportacions i la seva destinació final.
- Els continguts han de ser revisats des del punt de vista lingüístic. El contingut íntegre del web del nou Estatut va ser revisat, abans del seu llançament, per un corrector lingüístic. Les actualitzacions posteriors, però, no van complir aquest requisit. Establir un protocol per a la publicació de continguts amb una fase obligatòria de correcció lingüística podria ser una solució per evitar que les urgències del dia a dia facin oblidar aquest pas.

#### **5.4 Instrument de recepció d'aportacions (*El Govern t'escolta*).**

La primera proposta d'aquest apartat pot semblar una recomanació òbvia, però és la més important: cal dissenyar l'instrument de recepció d'aportacions pensant en la forma amb la qual explotarem la informació. Això implica diverses qüestions:

- Cal pensar amb deteniment els camps que ha d'incloure el formulari de recollida d'aportacions (sobretot si no incloem la obligació de registre, opció per la qual ens decantem).
- Cal preveure un sistema que permeti exportar la informació a d'altres suports per tal d'explotar-la. (per creuar les dades o per una cosa tant senzilla com imprimir tots els missatges en una vegada).
- L'esforç que implica obrir un missatge, llegir-lo i contestar-lo es podria rendibilitzar si, al mateix moment de fer aquestes operacions, el sistema permetés incloure una sèrie de descriptors sobre la temàtica de les propostes. Això facilitaria el seu posterior anàlisi.
- Tota la informació extra que pugui aportar el sistema sobre el perfil dels usuaris o sobre les característiques dels missatges i que, per suposat, compleixi amb el què estableix la llei de protecció de dades de caràcter personal, és d'enorme utilitat. Per exemple: si es tracta del primer missatge enviat per un ciutadà quins dies es reben més missatges, quina llargada tenen, etc. Hi

ha dos opcions: que ho mostri el mateix sistema o que permeti l'exportació d'aquesta informació a d'altres suports.

- Cal mantenir la limitació de l'extensió dels missatges a una pàgina (és un espai suficient per desenvolupar un reflexió sobre qualsevol tema).

Pel que fa a l'instrument de resposta dels missatges, cal tenir present el següent:

- Ha de ser un sistema que faci compatible una atenció molt personalitzada per a petits processos participatius amb utilitats capaces de fer front a una tramesa massiva de missatges.
- Ha de permetre la possibilitat de respondre en una sola vegada a un grup de missatges idèntics (és a dir, sense haver-ho de fer un per un).
- Ha d'incloure eines que facilitin la feina manual de respondre: possibilitat de predeterminar l'assumpte i el cos del missatge, eines de cerca de missatges, etc.
- Ha de permetre donar format al text (tipus de lletra, negretes, enllaços, etc.) i incloure imatges o documents annexos (word, pdf, etc.).

Sobre la identificació dels usuaris, proposem:

- Mantenir la no obligació de registre per enviar els missatges a la bústia de recepció d'aportacions (*El Govern t'escolta* únicament va rebre una desena de missatges de broma o irrespectuosos).
- Alguns missatges enviats a *El Govern t'escolta* contenien correus electrònics incorrectes (el sistema els va retornar). Hi ha dues possibles causes: que els ciutadans escrivissin per error el seu correu electrònic o que utilitzessin adreces inventades per evitar donar la seva adreça personal. Pel que fa a la primera causa, es podria solucionar obligant a l'usuari a escriure dues vegades el seu correu electrònic (amb això reduïm el risc d'errors). Pel que fa a la segona, s'hauria d'utilitzar un sistema que detecti en temps real si es tracta d'adreces vàlides.
- El formulari de la bústia de recepció d'aportacions hauria d'incloure una casella demanant autorització als usuaris per emmagatzemar la seva adreça de correu electrònic amb la finalitat d'enviar-li la Newsletter periòdicament (és una forma d'atraure subscripcions a aquest servei).

Finalment, cal preveure algun sistema per donar visibilitat a l'activitat d'aquest instrument. Una forma d'aconseguir-ho seria penjant resums parcials sobre els missatges dels ciutadans. Així, aquests podrien veure quin tractament es dóna a les seves aportacions. Una altra alternativa seria publicar els missatges rebuts a través d'aquesta bústia i, en el cas de missatges amb consultes, la seva resposta.

## 5.5 Fòrums.

L'experiència dels fòrums del web del nou Estatut ens ha ensenyat que en temes sensibles és millor sacrificar una part de les intervencions que es perdran a causa de l'obligació d'un registre, que no pas assumir el risc de perdre resultats d'aquest instrument esperant obtenir una participació significativa. Així, proposem la configuració d'un fòrum en el qual els missatges siguin visibles per tots els visitants del web, però que per enviar missatges sigui necessari registrar-se. El fòrum seguiria essent lliure, és a dir, els missatges es publicarien automàticament sense control previ. En el cas que fos necessari retirar missatges, aquesta operació es realitzaria a posteriori. Això permetria, a més, barrar definitivament la possibilitat d'enviar missatges als usuaris que no respectessin les normes de participació.

Un aspecte que van reclamar alguns usuaris dels fòrums del nou Estatut és l'establiment de la figura del moderador. No creiem, però, que sigui una modificació que pugui millorar l'instrument. En primer lloc, perquè és molt difícil definir el paper que ha d'adoptar aquesta figura. En segon lloc, perquè la seva presència no garanteix la realització d'un debat ordenat (els usuaris poden seguir parlant del que vulguin). En tercer lloc, perquè aquesta figura s'acaba enduent tot el protagonisme quan el més important és la opinió dels ciutadans. I, finalment, perquè la seva tasca origina una part molt important dels missatges sobre qüestions de procediment que no són rellevants pel resultat final.

En tot cas, el que proposem és intentar que els mateixos usuaris es converteixin en moderadors espontanis del debat (en certa manera, això ja va succeir en els fòrums del web del nou Estatut). Per aconseguir-ho, els administradors del fòrum haurien d'anunciar en el text introductor que la finalitat d'aquell espai és que els participants aconseguixin elaborar un text amb propostes o reflexions. Cal, a més, fixar una data límit per aconseguir el text de conclusions. D'aquesta manera, els participants es veuen en la obligació d'ordenar el debat si pretenen arribar a temps d'elaborar un text per ser presentat.

En el cas de processos participatius complexos i amb múltiples implicacions -com va ser-ho el del nou Estatut- cal que a dins de cada bloc temàtic es realitzin noves subdivisions. Així, evitariem pàgines interminables amb centenars de missatges i una ordenació del debat més acurada. La prerrogativa de realitzar les subdivisions temàtiques dins de cada bloc només estaria en mans de l'Administració del fòrum. És a dir, al contrari del que succeeix en alguns fòrums, els ciutadans no podrien obrir nous temes de debat, sinó que s'haurien de cenyir als proposats per l'Administració del fòrum.

El seguiment d'un debat en un fòrum es pot convertir en un exercici complicat si la seva configuració i disseny gràfic no hi ajuden. Algunes de les crítiques que, en aquest sentit, vàrem rebre dels usuaris dels fòrums són: la gran quantitat de missatges que contenia cada fòrum alentia la càrrega de la pàgina (per solucionar-ho caldria mostrar els missatges per pàgines); els darrers missatges apareixien al final de la pàgina quan hagués estat millor publicar-los primers; caldria haver limitat la

realització de rèpliques als missatges; el sistema només permetia enviar missatges curts (aproximadament, un màxim dos paràgrafs com aquest); etc.

## **5.6 Newsletter.**

Com hem comentat anteriorment, aquest instrument té sentit si ha alguna cosa a comunicar. Això vol dir que cal preveure els recursos necessaris per produir els continguts que puguin interessar als ciutadans més que no pas desenvolupar una eina molt sofisticada dels del punt de vista tecnològic.

Feta aquesta primera recomanació, sens dubte la més rellevant, també cal tenir en compte:

- L'eina d'edició de continguts de *El Govern t'escolta* era força laboriosa. Cal cercar formes senzilles i pràctiques d'editar els continguts (és a dir, produir un instrument que s'assembli el més possible a un processador de textos).
- Com hem comentat abans, una forma d'augmentar el nombre de persones subscrietes a aquest servei és incloure una *check box* en la bústia de recepció d'aportacions, demanant autorització als usuaris per emmagatzemar la seva adreça de correu electrònic amb la finalitat d'enviar-li la Newsletter.
- L'aplicació que varem utilitzar en el web del nou Estatut no permetia gestionar les dades dels usuaris registrats en la Newsletter. Aquesta és una utilitat que han de preveure futures aplicacions.

## **5.7 Accés i difusió.**

- La publicitat no pagada s'ha demostrat tant o més efectiva que la de pagament. En el futur cal seguir treballant en aquesta línia. Per aquesta raó, cal cercar, per cada procés participatiu, els *partners* que, compartint el nostre interès, estaran disposats a penjar publicitat en el seu web.
- Cal tenir en compte que la selecció dels mitjans de comunicació on es realitza la difusió del web determina, en gran mesura, el perfil dels participants i, en conseqüència, els resultats del procés participatiu.
- El primer mes de funcionament del web del nou Estatut va aplegar el 45% del total de visites de tot el període d'activitat del web. Durant aquell període, aquesta concentració va dificultar l'oferta d'un bon servei als usuaris i és per això que cal utilitzar els recursos destinats a la difusió per intentar equilibrar el trànsit al llarg de tot el període de vida del web.
- Una bona forma de rendibilitzar encara més les Newsletters és utilitzar-les per generar trànsit al web. Això es pot fer vinculant el contingut de la Newsletter amb el contingut del web.

- Cal utilitzar les accions de difusió per intentar equilibrar el perfil dels usuaris. Per exemple, aconseguir més dones usuàries (només van escriure el 19,5% dels missatges de *El Govern t'escolta*) o persones castellanoparlants (només el 4,1% dels missatges de *El Govern t'escolta* estaven escrits en castellà).
- Una de les comunitats virtuals que es va proposar realitzar una aportació col·lectiva al nou Estatut finalment no ho va fer. Cal donar recolzament a aquests grups per evitar el que és una tendència habitual: la disminució progressiva de la seva activitat.

Barcelona, 20 de desembre de 2004