

Cas Ajuntament de Sau

Francisco Araújo

PID_00185994

Índex

Introducció	5
Objectius	7
1. Presentació del cas pràctic	9
1.1. Prospecció interna	11
1.2. Annexos	16
1.2.1. Annex 1. Organigrama de l'Ajuntament de Sau	16
1.2.2. Annex 2. Equipaments	17
1.2.3. Annex 3. Dades bàsiques del municipi de Sau	18
2. Desenvolupament	24
2.1. Fita 1. Lectura i comprensió del cas	24
2.2. Fita 2. Concreció del punt de partida i estat de l'art	25
2.3. Fita 3. Conceptualització del portal	28
2.4. Fita 4. Selecció d'eina	30
2.5. Fita 5. Pla de projecte i finançament	31
3. Documentació	33

Introducció

A partir de la dècada dels vuitanta, el discurs sobre l'emergència d'una **societat de la informació** s'ha estès entre tots els àmbits i disciplines, amb referència a la incidència revolucionària que les tecnologies de la informació han exercit sobre les societats industrialitzades, i les ha introduït en una etapa plenament postindustrial.

Com a conseqüència, les tecnologies de la informació i la comunicació han produït una revolució que, tot i iniciar-se en l'àmbit productiu, han acabat per tenir una repercussió important en les diferents esferes de l'activitat humana i han introduït canvis en l'organització econòmica, social i cultural.

Podem parlar d'un nou model de societat que depèn cada cop més de l'ús intel·ligent de la informació i de les tecnologies de la informació. Les organitzacions, públiques i privades, s'estan adaptant en part per necessitat interna en termes d'eficiència i eficàcia en la gestió, i en part per les pressions externes que reben contínuament dels agents clau amb qui tenen relació: clients, proveïdors, Administració, mitjans de comunicació, associacions, etc.

Les tecnologies de la informació i la comunicació han facilitat la creació de nous espais de treball entre els **ajuntaments i la ciutadania** a qui dona servei. En aquest sentit, **Internet** ha esdevingut una eina que ens permet reforçar les eines tradicionals d'informació, comunicació, relació i gestió dels ens locals i dotar de més transparència les seves activitats.

El cas que ens ocupa, l'Ajuntament de Sau, també reflecteix aquests canvis. D'una banda, és conscient de la necessitat de disposar d'una eina que li permeti optimitzar els seus processos i li permeti oferir a la seva ciutadania un canal unívoc d'informació, comunicació i gestió, que en el futur pugui evolucionar vers l'**Administració electrònica**.

Els ciutadans, per la seva banda, ja utilitzen les tecnologies de la informació en molts actes de la seva vida diària i consumeixen grans quantitats d'informació en l'oci i el negoci, i demanen activament a l'Ajuntament que introdueixi les tecnologies de la informació i la comunicació en la seva activitat diària: els seus processos interns de treball i de relació amb la ciutadania.

El projecte que ens ocupa tractarà de potenciar la presència de l'Ajuntament de Sau a Internet per tal de reforçar les eines de comunicació institucional existents i facilitar la gestió dels serveis municipals i la introducció de mecanismes de participació ciutadana.

L'objectiu principal és la conceptualització d'un **portal "obert"** a la ciutadania. Aquest nou entorn, però, necessita eines que permetin l'actualització àgil de la informació i que siguin fàcilment gestionades de manera descentralitzada pels responsables dels serveis o unitats departamentals.

Haurem de definir com haurà de ser el portal de l'Ajuntament de Sau que considerem que s'adapta millor a les seves necessitats. També determinarem un desenvolupament final que sigui un entorn flexible i integrador que permeti una correcta estructuració de la informació dirigida a la ciutadania, amb el seu posterior manteniment.

Objectius

- 1.** Conèixer com funciona un ajuntament i les seves possibilitats de "virtualització" (administració electrònica).
- 2.** Conèixer l'estat de l'art i les tendències de mercat quant a conceptualització i disseny de portals d'ajuntament.
- 3.** Conèixer l'estat de l'art i les tendències de mercat quant a acreditacions, accessibilitat i usabilitat i ergonomia web.
- 4.** Conèixer les eines necessàries per a realitzar un projecte d'aquest tipus.
- 5.** Conèixer com es realitza un procés d'implantació tecnològica.

1. Presentació del cas pràctic

La iniciativa de crear un **portal web que representés el municipi de Sau i el seu Ajuntament** s'inicià a final de 2007 mitjançant la iniciativa del nou cap del Departament de Sistemes d'Informació, Josep Oliva, però no ha estat fins ara que hi ha hagut la voluntat –o oportunitat– política per a encetar-lo.

Fins ara, Sau disposava d'un web desenvolupat amb el suport tècnic i financer de la Diputació de Barcelona, que proporcionava al municipi una presència mínima a la Xarxa, però amb informació escassa que no s'actualitzava. Bàsicament, es podia obtenir informació de localització i dades de contacte.

Amb la incorporació del nou cap de Sistemes d'Informació, es pretén desenvolupar un web per a apropar l'Ajuntament de Sau, les seves activitats i els seus serveis, a tots els ciutadans.

No es tracta, però, de crear un web amb informació municipal actualitzada, sinó que el seu **manteniment** sigui **descentralitzat** i que l'**eina** escollida sigui suficientment potent per a poder evolucionar en el futur i créixer.

En opinió de Josep Oliva:

"l'aplicació escollida hauria de minimitzar els riscos de l'establiment de colls d'ampolla en el manteniment dels continguts, d'una banda, i reforçar la coherència interna i la unicitat de criteri pel que respecta als continguts, per l'altra."

Fruit de les primeres converses amb diferents membres de l'organització, els més dinàmics i els qui hi han mostrat un interès més gran són els aquells relacionats amb la cultura, el sector associatiu, els esports i la joventut. Oliva sospita que aquest fet podria provocar certs desequilibris quant a la consistència i coherència interna de la informació, des d'una perspectiva global. Tanmateix, si bé és desitjable que hi hagi un cert equilibri pel que fa als continguts de la pàgina web, no es desestima que al principi aquest fet no es produeixi, amb l'objectiu que motivi la incorporació de nous continguts, com a revulsiu intern.

Per a dotar de transversalitat l'organització de la informació perquè l'usuari trobi la informació independentment d'on sigui, els **continguts** de la pàgina web s'haurien de distribuir en funció dels **interessos de la ciutadania**, i no linealment a l'estructura interna de l'Ajuntament. Malgrat tot, els continguts els haurien de facilitar els responsables de cada departament o servei.

En un principi, és clar que s'ha de desenvolupar un web amb **informació bàsica**, tan estandarditzada com sigui possible, sense arribar a nivells d'especificitat que siguin més propis d'atenció personalitzada per part de les respectives àrees de l'Ajuntament.

D'altra banda, l'Ajuntament coordinarà l'espai web del portal municipal, però no cal que sigui el seu proveïdor exclusiu dels continguts. Les **iniciatives ciutadanes** tenen el seu espai propi i els **mitjans de comunicació** també, encara que s'hauria de fomentar la seva interacció i complementarietat.

A més, Sau disposa d'un gran nombre d'equipaments municipals que podrien tenir un espai diferenciat al web del consistori (annex 2)¹. Per tant, està en fase d'estudi permetre que part del **manteniment** dels continguts es realitzi des de fora de l'Ajuntament amb els controls de seguretat pertinents.

⁽¹⁾Vegeu l'annex 2, "Equipaments".

Encara s'ha de valorar, però, el **grau de complexitat** que s'abordarà en desenvolupar el web.

Els tràmits amb l'Ajuntament

En aquest sentit, la pàgina web podria o bé facilitar informació bàsica i permetre la baixada d'impresos, o bé disposar d'un formulari electrònic per a recollir les dades, o bé incorporar signatura electrònica i permetre la gestió directa amb l'Ajuntament.

Una altra funcionalitat de valor afegit la podríem trobar en aquells actes oficials de l'Ajuntament que n'hagi de fer difusió, en el sentit que s'haurien de poder publicar amb un petit resum orientatiu sobre els temes que s'han tractat, tot adjuntant aquella informació complementària que escaigui.

Passant a una altra cosa, es considera que l'**idioma** de la pàgina web hauria de ser principalment el català, encara que en certs àmbits es podrà utilitzar també el castellà i molt puntualment l'anglès i el francès, per la població immigrant i el turisme.

La pàgina web actual permet que els ciutadans es posin en contacte amb els responsables dels serveis que ofereix l'Ajuntament, però no hi ha un control d'aquestes consultes. Actualment, les principals vies de comunicació amb la ciutadania són la bústia de l'alcalde, la de l'Ajuntament i la dels respectius departaments, però al Registre General només es registren les entrades de documentació dirigides a l'Ajuntament.

D'altra banda, en aquests moments, no es disposa d'informació històrica sobre el trànsit de la pàgina web, ja que no es té contractat aquest servei a l'actual proveïdor d'hostatge o *hosting* del consistori.

El **finançament** del projecte serà clau per a veure quin grau de complexitat podrà assumir l'eina. Des de l'alcalde s'han compromès 60.000 € per al projecte i caldrà explorar, per tant, la possibilitat d'incorporar altres recursos

externs, com ara els possibles convenis o aliances amb altres iniciatives públiques o privades i d'assistència tècnica o econòmica d'ens supramunicipals (Consell Comarcal, Diputació, Generalitat, etc.).

1.1. Prospecció interna

Així, el batlle ha constituït un **equip de projecte** liderat pel Departament de Sistemes d'Informació, però amb la col·laboració estreta de:

- Comunicació Institucional.
- Regidoria de Societat de la Informació, recentment creada.

Un dels primers passos va ser conèixer les **expectatives** i el parer de la mateixa organització i es va presentar el projecte a cadascuna de les àrees de gestió de l'Ajuntament (annex 1)².

⁽²⁾Vegeu l'annex 1, "Organigrama de l'Ajuntament de Sau".

També s'aprofità per a establir una ronda d'**entrevistes amb cada departament** i observar sobre el terreny qui gestionava la informació, els fluxos de treball i les seves necessitats.

L'objectiu d'aquestes entrevistes era poder recollir la informació necessària per a desenvolupar adequadament una solució que doni suport a les relacions entre l'Ajuntament de Sau i els seus ciutadans. Durant les entrevistes es pretenia detectar:

- quines eren les informacions que es volien fer arribar als ciutadans,
- com s'estaven presentant actualment aquestes informacions,
- quines informacions addicionals es volien incorporar al circuit de comunicació Ajuntament-ciudadà.

Tal com presentem al marge, es van recollir algunes **opinions i intervencions** importants sobre:

- **Alcaldia:**
"El meu dia a dia consisteix a resoldre sol·licituds de casaments civils, sol·licituds de reunions, aniversaris de grups, actes inauguracions, cloendes, etc. i estic convençut que el web pot ajudar-nos a donar visibilitat a la nostra atapeïda agenda."
"Estaria bé disposar d'una bústia de suggeriments perquè els ciutadans adrecin les seves consultes."
- **Societat de la Informació:**

"Hem de tenir cura a dimensionar l'estructura del web tenint en compte els compromisos a què això obliga i els recursos tècnics, humans i econòmics que caldrà destinar a mantenir-lo i a gestionar aquest espai."

"El que sí que tinc clar és la necessitat d'establir mecanismes per a controlar l'aprofitament i impacte del web, sobretot en les primeres etapes del projecte, per a monitoritzar si anem pel bon camí."

- Oficina d'Atenció al Ciutadà:

"Gran part de les consultes que rebem són repetitives i normalment sempre tenen la mateixa resposta. Si aconseguíssim que la gent consultés el web, de segur que podríem tenir més temps per a fer coses de més valor afegit."

- Promoció Econòmica:

"Donem suport a les empreses, als emprenedors i a l'autoocupació, fem formació ocupacional i contínua, participem en projectes europeus i gestionem la borsa de treball municipal. Entendreu que no em conformaré amb un web d'aparador. Necessitem alguna cosa més que ens ajudi a optimitzar els nostres processos i ser més eficients."

"Ens interessaria disposar d'una guia d'empreses i comerços de Sau, així com d'equipaments municipals o amb concert."

- Intervenció:

"La Llei 39/88 RHL hauria de determinar el meu àmbit d'actuació, però com que l'Ajuntament és petit, també facilito la informació econòmica i comptable per a la gestió municipal i per a les administracions supramunicipals, com ara la Sindicatura de Comptes, el Ministeri d'Hisenda, la Intervenció General de l'Estat, la Generalitat de Catalunya o la Diputació de Barcelona. És possible automatitzar aquests processos d'intercanvi d'informació?"

"Hauríem de facilitar informació dels principals tributs: impost sobre béns immobles de naturalesa urbana, impost sobre vehicles de tracció mecànica, impost sobre activitats econòmiques, impost sobre increment dels valors dels terrenys de naturalesa urbana, impost sobre construccions, instal·lacions i obres, i taxes de recollida d'escombraries, cementiri, mercat municipal, etc."

"També es podria fer una connexió a la pàgina web de l'organisme de recaptació i gestió tributària, que ja permet fer pagaments a través de la certificació digital."

"Qualsevol concurs o licitació pública hauria de poder-se gestionar via web o, com a mínim, s'ha de permetre el coneixement per part dels interessats dels plecs de condicions d'aquests concursos."

- Tresoreria:

"Bàsicament, gestionem peticions d'informació per part dels creditors (informació sobre previsions de pagaments, conciliació de deute i compensació d'impostos) i seria bo i estalviaria temps facilitar als creditors

un formulari per a sol·licitar la conciliació del deute i un altre per a sol·licitar la compensació."

"S'hauria de facilitar el calendari del contribuent amb informació detallada dels tràmits com explicació del tràmit, dades necessàries, documentació que cal aportar, etc. i si és possible, facilitar un formulari via web."

- Policia Local:

"La nostra tasca principal a l'Ajuntament consisteix a gestionar multes, controlar vehicles abandonats, zones de càrrega i descàrrega, reserves de vies públiques, tall de carrers, senyalització vial, etc., però sovint també rebem consultes molt variades demanant informació sobre talls de llum, gas o aigua, farmàcies de guàrdia [...]"

"Seria bo disposar d'un plànol de carrers amb equipaments i serveis, amb les farmàcies de guàrdia obertes."

- Protecció Civil:

"El servei local de Protecció Civil és l'encarregat de la planificació, organització i coordinació dels recursos municipal abans, durant o després d'una emergència, i també realitza una tasca divulgativa i informativa al voltant dels possibles riscos que poden afectar la població i com fer-hi front en les millors condicions."

"Des del web, entenc que es podria facilitar l'accés a informacions molt concretes i útils que d'una altra forma són molt disperses o difícilment accessibles al públic en general. També fóra bo donar una orientació didàctica o formativa per a generar una consciència dels riscos als quals estem sotmesos i les formes d'actuar per a evitar les seves conseqüències."

- Transports:

"Estem immersos en un procés de canvi de l'estructura del transport urbà; per tant, els canvis previstos haurien de ser molt accessibles als ciutadans. També caldria accedir de forma molt senzilla a informacions generals sobre transports, com línies de bus, metro, ferrocarrils, horaris, preus de títols, etc."

"Estaria bé disposar també d'un taulell d'anuncis on els usuaris puguin contactar per tal de compartir el vehicle privat en els desplaçaments comuns."

- Secretaria:

"Estem desbordats gestionant ordres del dia, convocatòries i actes del Ple i Junta de Govern, correspondència, redacció de dictàmens, control i lectura de BOE, BOP i DOGC, fotocòpies als departaments, etc. i esperem que el web ens alliberi de part d'aquest excés de càrrega de treball."

"En general, considero que manca formació de les persones de l'Ajuntament quant a informàtica i la nostra xarxa no és per a tirar coets. I si afegim a sobre els problemes de comunicació interna que tenim... Compte amb el que fem!"

- **Salut Pública:**

"Ens encarreguem dels temes referents a aigua de consum, neteja, gossos, etc. i també gestionem les queixes sobre els serveis d'assistència sanitària (CAP, ambulàncies, urgències, etc.). El control el fem mitjançant un document Microsoft Excel senzillet, però estaria bé poder fer-ne el seguiment periòdicament i facilitar les dades al web."
- **Oficina del Consumidor:**

"Ens encarreguem de la protecció i difusió dels drets dels consumidors mitjançant funcions d'informació, assessorament, gestió i tramitació de les consultes, reclamacions, queixes i denúncies que es presenten. Igualment, realitzem activitats de formació en consum adreçades a diferents col·lectius, així com també campanyes informatives i d'inspecció de consum als diferents sectors comercials i de serveis."

"Tenim força dinamisme i esperem que el web ens serveixi com a canal prioritari per a fer-nos ressò de les nostres activitats."
- **Política Territorial:**

"El web hauria de reflectir gran part de l'activitat que es realitza al consistori portes endins i que la ciutadania no en té coneixement. Nosaltres, per exemple, ens encarreguem de temes urbanístics: plantejament urbanístic, modificacions PGM, plans parcials, reparcel·lacions i projectes d'urbanització, llicències d'obres, infraccions urbanístiques, qualificacions urbanístiques, contractació administrativa, licitacions d'obres d'infraestructura, adjudicació i control d'aquestes."
- **Serveis Socials:**

"A Sau disposem d'un servei de primera acollida i un altre d'atenció social domiciliària, amb una coordinadora de serveis socials i una educadora social. Elles són les encarregades d'explicar els serveis que es presten des del consistori i, segurament, molta d'aquesta informació es podria penjar al web. El problema que veig és que els col·lectius que haurien de fer servir la informació de Serveis Socials, no solen tenir accés a Internet, tot i que és veritat que sempre hi ha joves i associacions que els poden facilitar aquesta informació."
- **Cultura:**

"La biblioteca municipal hauria de tenir un apartat propi al web i hauria de permetre l'accés a la Xarxa de Biblioteques de Catalunya."

"D'uns anys ençà hem aconseguit que sigui un equipament de referència al municipi. A la sala d'actes fem obres de teatre, exposicions, jornades, etc. i el web ens pot servir com a canal de difusió."

"La nostra Fira del Peix, la Cavalcada de Reis, Carnestoltes i les processons de Setmana Santa són famoses a la comarca i l'any passat vam sortir a la televisió. Podríem retransmetre'n imatges al web?"

"També podríem potenciar el nostre turisme dedicant espai al nostre patrimoni. Podríem posar els següents monuments històrics: l'Església de les Creus, Mas el Pantà, l'Escorxador i en Marcel·lí."

- Ensenyament:

"Nosaltres podríem mantenir informació sobre escoles i serveis escolars, calendaris d'escolarització, ajuts socials escolars, activitats, etc., però no sé si tindrem prou espai al web: tenim cinc CEIP, dos centres concertats d'ensenyament primari i tres de secundària, un centre d'educació especial, quatre centres de formació d'adults, deu centres privats d'educació infantil i diferents serveis educatius com el Centre de Recursos Pedagògics, el Gabinet Psicopedagògic Municipal, el Servei de Logopèdia i la Federació d'Associacions de Mares i Pares d'Alumnes."

"Podríem crear un bloc perquè els pares es relacionessin, per resoldre dubtes o problemes relacionats amb els nens, etc.?"

- Relacions Laborals:

"Cal reduir al mínim el temps indispensable per al manteniment del web; no s'ha de convertir en una sobrecàrrega sinó en una nova manera de treballar."

"Hem d'aprofitar la formació per a vèncer possibles resistències i descobrir potencialitats en la mateixa organització."

Totes les persones entrevistades veuen positiu el nou web i volen col·laborar. Es veu el web com una eina dinamitzadora de la relació amb els ciutadans i tothom troba natural aprendre com fer el manteniment si l'eina per a fer-ho és senzilla i entenedora.

L'equip de projecte, però, es mostra prudent. És conscient que l'organització té **problemes de comunicació interna i de transversalitat**; cada àrea funciona de forma autònoma i diferent de la resta i realitza la seva feina de forma independent. Potser el web ajuda a evitar duplicitats de processos d'informació i l'aprofitament d'informació per part de més d'una regidoria o departament.

De fet, fins i tot els ciutadans desconeixen l'organigrama de l'Ajuntament i les funcions que desenvolupa cada regidoria o departament. Per aquesta raó, es vol estructurar el web evitant l'organigrama municipal, i seguint la **lògica del ciutadà**.

A més, en tots els ajuntaments cohabiten polítics, funcionaris i personal laboral, que poden tenir una visió diferent dels documents que es poden publicar al web i quant a la manera de presentar-los.

Algunes persones estan preocupades per la inversió de temps inicial en la classificació de la **documentació** que manegen actualment i no els il·lusiona especialment haver d'assumir la responsabilitat d'actualitzar la documentació

que es publiqui al web. Preocupa especialment el fet que gran part de la documentació no s'ha convertit a format electrònic i només disposen d'un escàner per a digitalitzar la informació.

1.2. Annexos

1.2.1. Annex 1. Organigrama de l'Ajuntament de Sau

Àrea d'alcaldia		
Alcaldia	Planificació de l'Economia i Hisenda	Seguretat Ciutadana, Transport, Via pública i protecció civil
Gabinet d'alcaldia	Hisenda	Polícia Local
Prensa	Intervenció	Senyalització Viària
Protocol i Relacions Institucionals	Tresoreria	Protecció Civil
Societat de la Informació	Rendes	Transports
Oficina d'Atenció al Ciutadà	Compres	
	Promoció econòmica	
	Servei Assessorament Laboral	
Serveis a la comunitat i interior		
Règim Interior	Serveis Generals	Sanitat, consum i solidaritat
Relacions laborals	Unitat administrativa Serveis	Salut Pública
Planificació i Organització	Brigada Municipal	Oficina municipal consumidor
Secretaria	Magatzem	Solidaritat i cooperació
Registre General	Empreses Externes	Política Territorial
Estadística	Servei Neteja	Política Territorial
Arxiu	Via Pública	Unitat administrativa
Recepció	Comerç, Indústria i Agricultura	Serveis Tècnics
Sistemes d'informació	Activitats comercials i agrícoles	Medi Ambient
		Deixalleria municipal
Serveis a les persones		
Serveis Socials i igualtat home-dona	Esports, Joventut i infància	Cultura i ensenyament
Serveis Socials	Esports	Cultura

	Piscina Municipal	Ensenyament
	Juventut i infància	Centre petita infància i família

1.2.2. Annex 2. Equipaments

Els equipaments públics municipals:

- Arxiu Municipal
- Deixalleria
- Centre d'Atenció Precoç
- Cementiri Municipal
- Mercat Municipal
- Oficina d'Atenció Ciutadana
- Serveis Socials
- Centre d'Atenció Familiar
- Jutjat de Pau
- Patronat Local de l'Habitatge
- Punt d'Assessorament Medi Ambiental
- Registre de la Propietat
- Servei d'Assessorament Laboral

L'esport, per la seva banda, sempre ha estat un dels elements centrals de la vida a Sau. El municipi té diferents **clubs i associacions esportives**:

- Club Petanca El Cop
- Club Excursionista Sau via Sau
- Club Ciclista Amunt
- Club Tennis Taula Sau
- Club Esportiu La Penya

- Club Columbòfil de Sau
- Futbol Sala Força Sau
- Club Futbol Sala Sant Honorat
- Club Bàsquet Joventut
- Club Handbol Santa Clara
- Societat de Caçadors El Senglar

Per altra banda, l'oferta de **serveis religiosos** donen fe de la bona convivència de les diferents confessions religioses:

- Parròquia de Sant Judes Tadeu
- Parròquia de Sant Josep de la Muntanya
- Parròquia Sant Marc de Sau
- Església Evangelista del Pantà
- Mesquita Musulmana l'Ègida
- Comunitat de Testimonis de Jehovà
- Congregació Servés de Santa Clara

Els **mitjans de comunicació** més representatius són Ràdio Sau - Emissora Municipal, al 99.2 FM, i el Diari de Sau, on hi ha una inserció de cinc pàgines d'informació sobre l'Ajuntament, amb periodicitat mensual i distribució gratuïta.

1.2.3. Annex 3. Dades bàsiques del municipi de Sau

Les dades bàsiques del municipi de Sau es refereixen al següent:

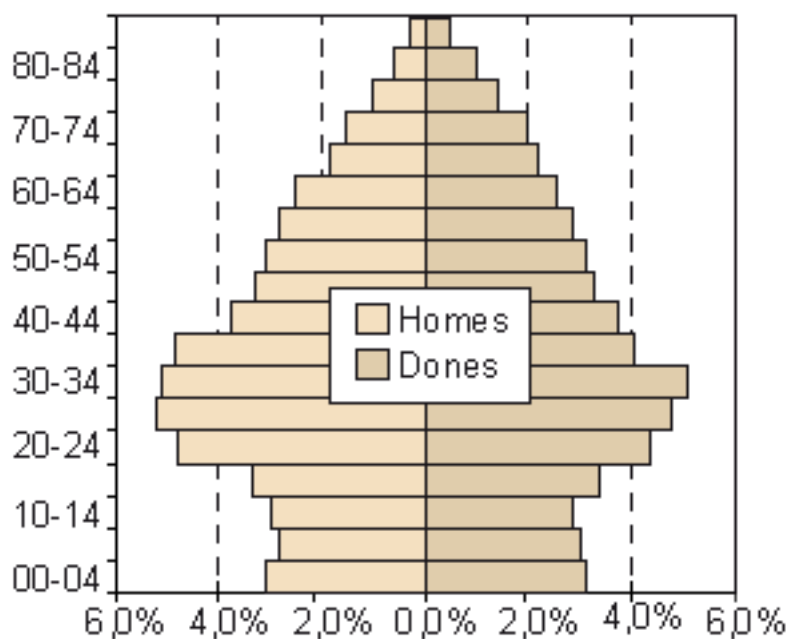
Demografia

Població el 2007	24.364
Superfície (km ²)	10,32
Altitud (m)	47
Densitat de població (habitants/km ²)	2.361

Creix. anual acumulatiu població 1998-2007	8,35%
--	-------

Estructura d'edats l'any 2007	ND
Sex ratio (homes per 100 dones)	92,41
Percentatge de joves	18,54%
Percentatge d'adults	69,46%
Índex d'envelliment	12,00%
Índex de recanvi de la població en edats actives	73,73%

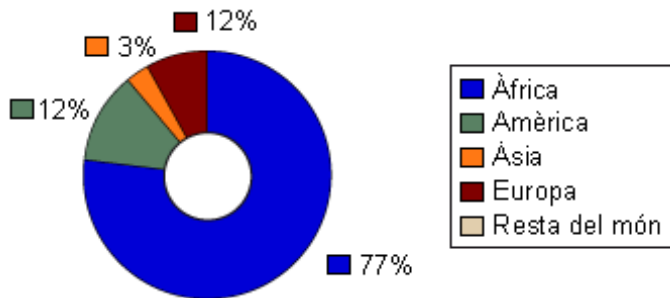
Figura 1. Edat vs % sobre el total



Naixements / defuncions any 2007	Nre.
Naixements	415
Defuncions	198

Migracions	ND
Saldo migratori (per mil)	0,93
% població estrangera / total 2007	4,29%

Figura 2. Població estrangera per continents l'any 2007

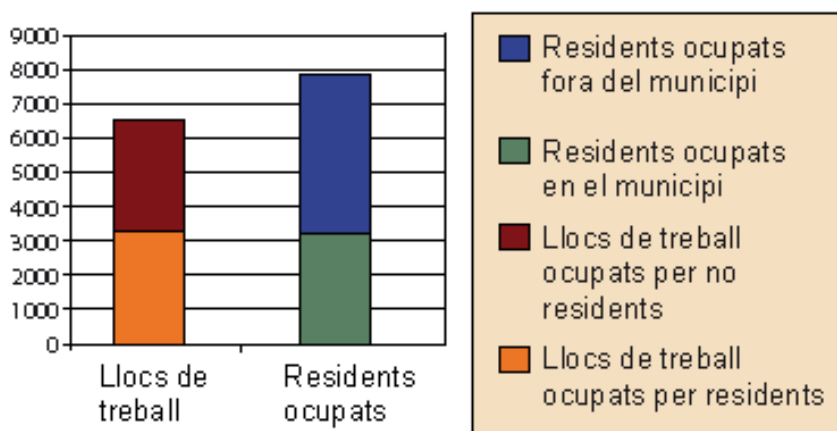


Mercat de treball

Dades l'any 2007	Nre./%
Població en edat de treballar	18.432
Població activa	13.138
Població ocupada	9.457
Població desocupada	3.681
Població inactiva	5.294
Taxa d'activitat	71,27%
Taxa d'ocupació	71,98%
Taxa de desocupació	28,02%

Tipus de treballadors	2007 (nre.)	Evol. 01-07 (%)
Assalariats	7.906	8,56
Autònoms	1.551	3,2

Figura 3. Mobilitat obligada per feina l'any 2007



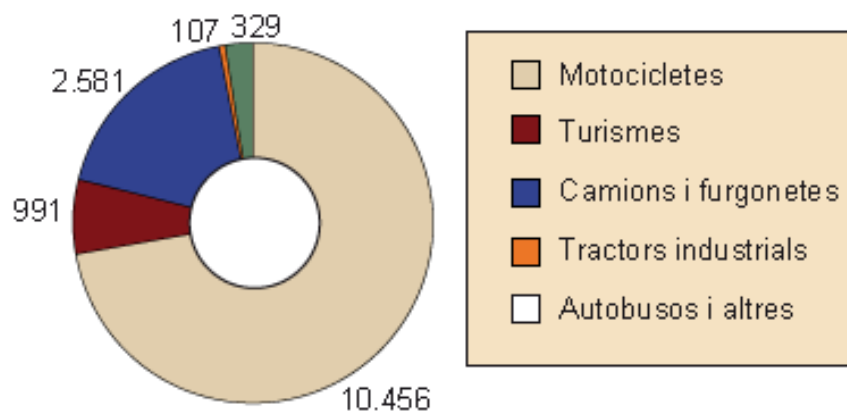
Taxes	%
D'autocontenció	42,2

D'autosuficiència	49,24
-------------------	-------

Habitatges construïts de nova planta l'any 2007	Nre.
Iniciats	401
Acabats	806

Entitats financeres l'any 2007	Nre.
Caixes	19
Bancs	7

Figura 4. Parc d'automòbils



Qualitat de vida

Equipaments l'any 2007	Nre.
Arxius	1
Museus	1
Teatres i auditoris	1
Sales de cinema	1
Biblioteques	3
Pistes poliesportives en pavellons (> 400 m ²)	1
Piscines a l'aire lliure (> 50 m ²)	2
Piscines cobertes (> 50 m ²)	3

Servei assistencial l'any 2007	Nre.
Places en residències per a gent gran	201
Centres de dia per a gent gran	4
Centres ocupacionals per a pers. amb disminució	2
Pensions no contributives de la S. Social	274
Pensions assistencials per vellesa i malaltia	18

Ensenyament públic l'any 2007	Centres	Grups	Alumnes
Primària	7	23	502
Secundària	4	36	979
Especial	0	0	0

Sanitat l'any 2007	Nre.
Centres hospitalaris	0
Llits hospitalaris	0
Oficines de farmàcia	7

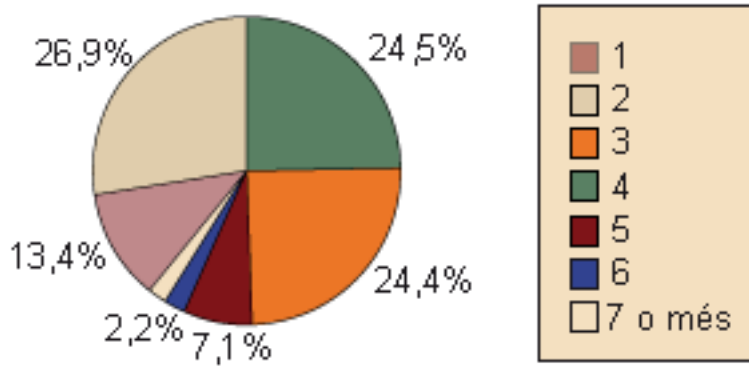
Residus l'any 2007	Tones
Residus municipals domiciliaris	1.4537,77
Residus industrials	52.518

Policies locals l'any 2007: 47

Habitatge l'any 2007	Nre.
Totals	14.382
Edificis censats	8.492
Locals censats	2.105

Tipus d'habitatges	Nre.
Principals	11.923
Secundàries	1.328
Buides	1.112
Altres	19

Figura 5. Llars per nombre de membres l'any 2007



Total: 8.716

2. Desenvolupament

Per a resoldre el cas Ajuntament de Sau, heu de treballar consecutivament les fites que us presentem a continuació:

- Fita 1. Lectura i comprensió del cas (10%)
- Fita 2. Concreció del punt de partida i estat de l'art (25%)
- Fita 3. Conceptualització del portal (20%)
- Fita 4. Selecció d'eina (20%)
- Fita 5. Pla de projecte i finançament (20%)

2.1. Fita 1. Lectura i comprensió del cas

En aquest cas pràctic, els estudiants assumireu el paper de l'**equip de treball intern** a qui l'alcalde ha encarregat desenvolupar el portal de l'Ajuntament de Sau.

En aquesta primera fita analitzareu les **necessitats** de l'Ajuntament vers el portal i les **expectatives** que hi té dipositades.

El portal ha de reflectir la realitat:

- de l'Ajuntament,
- del municipi,
- de la ciutadania.

Per tant, en primer lloc, cal fer una anàlisi d'aquestes tres dimensions observant quines tendències s'estan produint en l'entorn i, per suposat, des de la vostra perspectiva com a ciutadans respecte al vostre propi ajuntament on viviu.

Objectius

El treball en aquesta fita us permetrà:

- Comprendre el cas de manera global.

- Analitzar l'Ajuntament i definir les seves necessitats actuals i potencials amb vista al portal.

Mètode

En aquesta fita s'ha de treballar **individualment**. Cada estudiant ha de llegir atentament el cas proposat i ha d'entendre què s'hi exposa i què es demana. Aquesta primera presa de contacte ha de servir per a fer una anàlisi de què necessita l'Ajuntament de Sau.

Amb la informació que hàgiu obtingut individualment, prepareu la vostra intervenció en el **debat**, que es durà a terme en l'espai comú de l'aula.

És important tenir en compte els objectius generals de l'assignatura i fer una lectura atenta del cas, que us servirà per a resoldre les diferents activitats que s'aniran proposant al llarg del cas.

Activitats

- 1) Lectura del cas³ i els annexos⁴.
- 2) Creeu els grups de treball.

⁽³⁾Llegiu la presentació del cas.

⁽⁴⁾Vegeu l'annex 1, "Organigrama de l'Ajuntament de Sau", l'annex 2, "Equipaments", i l'annex 3, "Dades bàsiques del municipi de Sau".

Exercicis

- 1) Feu una descripció de l'escenari actual de l'Ajuntament i dels reptes a què s'enfronta, *a priori*, en iniciar un projecte d'aquest tipus.
- 2) Realitzeu una matriu DAFO (debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats) que detecteu.

Debat

Es proposa un debat col·lectiu en el qual cadascú debatrà sobre els principals conflictes o dificultats que l'Ajuntament haurà de fer front amb el desenvolupament del portal.

Un cop acabi el debat, cada estudiant haurà de lliurar al consultor un **informe** que reculli les seves conclusions i de quina manera el debat ha influït i ha canviat (si és el cas) la seva postura inicial.

2.2. Fita 2. Concreció del punt de partida i estat de l'art

En iniciar un projecte d'aquest tipus, és necessari consensuar una **visió única i compartida** del punt de partida o enfocament del cas en el grup de treball que acabeu de constituir.

D'altra banda, també investigareu quin és l'estat de l'art i les tendències en el mercat quant a portals d'ajuntaments, per començar a familiaritzar-vos amb l'escenari de treball.

Objectius

El treball en aquesta fita us permetrà:

- Consensuar amb l'equip de treball un enfocament únic i compartit del punt de partida.
- Conèixer l'estat de l'art i les tendències de mercat quant a conceptualització i disseny de portals d'ajuntaments.

Mètode

En aquesta fita s'ha de treballar **en grup**.

Haureu de realitzar les activitats proposades i resoldre els exercicis de manera col·laborativa entre tots els membres del grup que acabeu de constituir. Heu de lliurar un **document** que contingui les respostes als exercicis proposats exposades d'una manera estructurada i acurada, incloent-hi les fonts documentals consultades.

Activitats

1) Llegiu la següent lectura recomanada:

- "L'Ajuntament a Internet: guia per al disseny d'espais web"

2) Llegiu les següents lectures complementàries:

Bibliografia consultable des de la biblioteca (repositori institucional):

- "Informe sobre la administración electrónica local" d'Agustí Cerrillo Martínez i Alfredo Galán Galán (dir.)
- "Usabilitat dels llocs web orientats al servei dels ciutadans"
- "E-governança i atenció ciutadana: la Generalitat de Catalunya en el context internacional. Informe de recerca (vol. II)"
- "Govern electrònic i serveis públics: un estudi de cas sobre el portal interadministratiu CAT365. Informe de recerca"

- "El model Barcelona II: l'Ajuntament de Barcelona a la societat xarxa de Catalunya (2002-2004)"

- **Portals temàtics**
Sistema d'Informació de l'Administració Local (SIAL)
administracion.es - Portal del Ciudadano
Cat365
Centre for eGovernment.com
E-Government
E-Government: World Bank Group
egovlinks

- **Webs**
e-administracion: la nueva administración
eGovernment bulletin
eGovernment news from KableNet: Europe's leading provider of publishing, research and events in the public sector
eGovernment Newsletter Text complet
eGovernment Resource Centre: Multimedia Victoria
Interchange of Data Between Administrations (IDA): European Commission

- **Organismes i institucions**
Administració Oberta de Catalunya (AOC)
The Commonwealth Centre for Electronic Governance
e-Forum: Forum for European ePublic Services
Secretaría del Consejo Superior de Informática y para el impulso de la Administración Electrónica
Transparencia y Gobierno Abierto en the White House

- **Enciclopèdies i diccionaris**
eGovernment Glossary Text complet

- **Documents electrònics**
Projecte Internet Catalunya (PIC). Govern electrònic i serveis públics: un estudi sobre el portal Cat365
De la administración pública electrónica a la administración pública relacional Fitxer en format PDF Text complet
Gobierno abierto

- "La gestió de projectes. Conceptes bàsics"

- "Guia d'usos i estil a les xarxes socials de la Generalitat de Catalunya"

3) Investigueu altres fonts documentals a Internet.

Exercicis

- 1) Consensueu un enfocament únic i compartit del punt de partida, sintetitzant les aportacions individuals i el resultat del debat de la fita anterior.
- 2) Seleccioneu 10 webs d'ajuntaments que considereu referents o significatius per a fer *benchmarking*, i raoneu el perquè de l'elecció.
- 3) Descriure l'estat de l'art i les tendències en quant a Portals d'Ajuntament: investigueu conceptes com "open government", "open data", "social media", "web 2.0", "web semàntica" i "web de les coses", i decidiu.

2.3. Fita 3. Conceptualització del portal

Un cop consensuat el punt de partida i les tendències quant a conceptualització, disseny i desenvolupament del portal, analitzarem quina **informació** gestiona i pot gestionar l'Ajuntament i quins **serveis** ofereix i pot oferir.

Amb el resultat d'aquesta anàlisi, podrem **conceptualitzar i dissenyar** el portal de l'Ajuntament de Sau.

Objectius

El treball en aquesta fita us permetrà:

- Conceptualitzar una proposta de portal quant a estructuració de continguts i disseny gràfic.
- Conèixer l'estat de l'art i les tendències de mercat quant a acreditacions, accessibilitat, usabilitat i ergonomia web.

Mètode

En aquesta fita s'ha de treballar en **grup i individualment**, en produir-se el debat.

Haureu de realitzar les activitats proposades i resoldre els exercicis de manera col·laborativa entre tots els membres del grup que acabeu de constituir. Heu de lliurar un **document** que contingui les respostes als exercicis proposats exposades d'una manera estructurada i acurada, incloent-hi les fonts documentals consultades.

Activitats

1) Llegiu les següents lectures complementàries:

- "La difusió d'informació a Internet"
- "El model Barcelona II. L'Ajuntament de Barcelona a la societat xarxa"
- "Yale Web Style Guide"
- "Web design practices"

2) Investigueu altres fonts documentals a Internet.

Exercicis

- 1) Definiu els recursos (continguts i funcionalitats o serveis) i el mapa o arquitectura del portal i com els organitzareu. Les tendències que heu vist i els webs seleccionats en la fita anterior us serviran per a definir quins recursos pot oferir el vostre portal. És important sobretot pel que fa a les funcionalitats, perquè són clau quant als requisits tècnics que haurà de tenir l'eina a seleccionar.
- 2) Dissenyeu una maqueta de com podria ser el portal, la pàgina inicial (*home*) i un apartat d'interior, que ja incorpori els recursos definits en l'exercici anterior d'arquitectura de la informació i afegint capçalera, menús, ajudes a la navegació, etc. Fent una analogia, s'han de treballar els plànols de la casa i la disposició dels elements principals a les habitacions, però no la imatge virtual del pis mostra, decoració inclosa.
- 3) Definiu els criteris quant a acreditació, accessibilitat, usabilitat i ergonomia que haurà de complir el portal.

Debat

El **coordinador** de cada grup presentarà el mapa i la maqueta del portal que hagi definit l'equip de treball i, a continuació, **individualment** tothom n'opinarà.

Un cop finalitzat el debat, cada grup podrà introduir en el seu informe les modificacions que cregui necessàries justificant el perquè de la seva decisió.

Durant el debat, s'hauran de discutir, entre d'altres, **qüestions** com ara:

- accessibilitat (quin grau),
- usabilitat i ergonomia (crítica constructiva),

- enfocament del portal (cicle vital o estructura vertical).

2.4. Fita 4. Selecció d'eina

Un cop s'ha definit com haurà de ser el portal, és necessari seleccionar una **eina** per a desenvolupar-lo. Podreu investigar també quina tipologia de **programaris** es podrien utilitzar per a desenvolupar un projecte d'aquest tipus:

- comercials,
- a mida,
- *open source* (codi de programació obert).

A més, caldrà analitzar quins **recursos** necessitarem per a implantar-lo i fer-ne difusió perquè tingui una bona acollida en el públic objectiu que hem definit prèviament.

Objectius

El treball en aquesta fita us permetrà:

- Decidir quin tipus d'eina utilitzar per a desenvolupar el portal.
- Conèixer quina tipologia de programari a priori es podria utilitzar per a desenvolupar el portal.
- Definir els recursos necessaris per a realitzar la implantació.

Mètode

Haureu de realitzar les activitats proposades i resoldre els exercicis de manera col·laborativa entre tots els membres del **grup** que acabeu de constituir.

Heu de lliurar un **document** que contingui les respostes als exercicis proposats exposades d'una manera estructurada i acurada, incloent-hi les fonts documentals consultades.

Activitats

1) Llegiu les següents lectures complementàries:

- "Gartner, Hype Cycle for Government Transformation, 2008"
- "Gartner, Hype Cycle for Content Management, 2008"

- "Gartner, Hype Cycle for Portal Ecosystems, 2006"
- "Gartner, Magic Quadrant for Horizontal Portal Products"
- "Gartner, Magic Quadrant for Enterprise Content Management"

2) Investigueu altres fonts documentals a Internet.

Exercicis

- 1) Descriviu els pros i contres del tipus de programari que es podria optar (a mida, comercial o *open source*), però sense concretar productes.
- 2) Decidiu de manera raonada l'eina o conjunt d'eines que s'ha de utilitzar per a dissenyar el portal en funció del grau d'acompliment (d'1 a 5) dels requisits que identifiqueu bàsics, per exemple, "Permet donar d'alta, de baixa i modificar continguts des de front (*user friendly*)", "Permet syndicar continguts via RSS" o "S'integra amb plataformes *social media*".
- 3) Definiu el maquinari i programari necessaris per la solució escollida en l'exercici anterior.

2.5. Fita 5. Pla de projecte i finançament

En les fites anteriors hem pogut dimensionar el projecte de conceptualització i desenvolupament del portal, determinant els recursos que necessitarem per a tirar endavant el projecte amb èxit.

En aquesta darrera fita, determinarem el **cost** del projecte i definirem l'**estratègia d'implantació i finançament**.

Objectius

El treball en aquesta fita us permetrà:

- Elaborar un pla de difusió i posada en marxa.
- Temporitzar un pla d'implantació.
- Determinar els costos fixos, variables, directes i indirectes que tindrem durant tot el projecte i a cinc anys vista.
- Estudiar i avaluar possibles vies de finançament.
- Analitzar com obtindrem retorn de la inversió (ROI).

Mètode

Haureu de realitzar les activitats proposades i resoldre els exercicis de manera col·laborativa entre tots els membres del **grup** que acabeu de constituir.

Heu de lliurar un **document** que contingui les respostes als exercicis proposats exposades d'una manera estructurada i acurada, incloent-hi les fonts documentals consultades.

Activitats

1) Cerqueu documentació financera d'un ajuntament de dimensions semblants.

2) Llegiu les següents lectures recomanades:

- "La gestió de projectes. Conceptes bàsics"
- "Planificació del projecte"
- "Organització del projecte. Lideratge i treball en equip. La gestió del canvi"
- "The insider's guide to Knowledge Management ROI"
- "Concepte i tipologia del cost"

3) Investigueu altres fonts documentals a Internet.

Exercicis

1) Determineu els costos aproximats que tindreu durant tot el projecte i a cinc anys vista.

2) Elaboreu la planificació del projecte.

3) Analitzeu com obtindreu el retorn de la inversió.

4) Proposeu possibles vies de finançament: públiques i privades.

3. Documentació

Fita 1. Lectura i comprensió del cas	Annexos ⁵
Fita 2. Concreció del punt de partida	<p data-bbox="611 461 1053 510">Lectures recomanades</p> <p data-bbox="611 521 1053 584">"L'Ajuntament a Internet: guia per al disseny d'espais web"</p> <p data-bbox="611 595 1053 645">Lectures complementàries</p> <p data-bbox="611 656 1053 719">"Informe sobre la administració electrònica local" d'Agustí Cerrillo Martínez i Alfredo Galán Galán (dir.)</p> <p data-bbox="611 730 1053 792">"Usabilitat dels llocs web orientats al servei dels ciutadans"</p> <p data-bbox="611 804 1053 866">"E-governança i atenció ciutadana: la Generalitat de Catalunya en el context internacional. Informe de recerca (vol. II)"</p> <p data-bbox="611 878 1053 940">"Govern electrònic i serveis públics: un estudi de cas sobre el portal interadministratiu CAT365. Informe de recerca"</p> <p data-bbox="611 952 1053 1014">"El model Barcelona II: l'Ajuntament de Barcelona a la societat xarxa de Catalunya (2002-2004)"</p> <p data-bbox="611 1048 1053 1075">Portals temàtics</p> <p data-bbox="611 1086 1053 1279">Sistema d'Informació de l'Administració Local (SIAL) administracion.es - Portal del Ciudadano Cat365 Centre for eGovernment.com E-Government E-Government: World Bank Group egovlinks</p> <p data-bbox="611 1312 1053 1339">Webs</p> <p data-bbox="611 1350 1053 1592">e-administración: la nueva administración eGovernment bulletin eGovernment news from KableNet: Europe's leading provider of publishing, research and events in the public sector eGovernment Newsletter Text complet eGovernment Resource Centre: Multimedia Victoria Interchange of Data between Administrations (IDA): European Commission</p> <p data-bbox="611 1626 1053 1653">Organismes i institucions</p> <p data-bbox="611 1664 1053 1879">Administració Oberta de Catalunya (AOC) The Commonwealth Centre for Electronic Governance e-Forum: Forum for European ePublic Services Secretaría del Consejo Superior de Informática y para el impulso de la Administración Electrónica Transparencia y Gobierno Abierto en the White House</p> <p data-bbox="611 1912 1053 1939">Enciclopèdies i diccionaris</p> <p data-bbox="611 1951 1053 1962">eGovernment Glossary Text complet</p>

⁽⁵⁾Vegeu l'annex 1, "Organigrama de l'Ajuntament de Sau", l'annex 2, "Equipaments", i l'annex 3, "Dades bàsiques del municipi de Sau".

	<p>Documents electrònics</p> <p>Projecte Internet Catalunya (PIC). Govern electrònic i serveis públics: un estudi sobre el portal Cat365</p> <p>De la administració pública electrònica a la administració pública relacional Fitxer en format PDF Text complet</p> <p>"La gestió de projectes. Conceptes bàsics"</p> <p>"Guia d'usos i estil a les xarxes socials de la Generalitat de Catalunya"</p> <p>Gobierno abierto</p>
Fita 3. Conceptualització del portal: informacional, relacional o de gestió	<p>Lectures complementàries</p> <p>"La difusió d'informació a Internet"</p> <p>"El model Barcelona II. L'Ajuntament de Barcelona a la societat xarxa"</p> <p>"Yale Web Style Guide"</p> <p>"Web design practices"</p>
Fita 4. Implantació	<p>Lectures complementàries</p> <p>"Gartner, Hype Cycle for Government Transformation, 2008"</p> <p>"Gartner, Hype Cycle for Content Management, 2008"</p> <p>"Gartner, Hype Cycle for Portal Ecosystems, 2006"</p> <p>"Gartner, Magic Quadrant for Horizontal Portal Products"</p> <p>"Gartner, Magic Quadrant for Enterprise Content Management"</p>
Fita 5. Finançament	<p>Lectures complementàries</p> <p>"Planificació del projecte"</p> <p>"Planificación de Sistemas de Información"</p> <p>"Organització del projecte. Lideratge i treball en equip. La gestió del canvi"</p> <p>"The Insider's guide to Knowledge Management ROI"</p> <p>"Concepte i tipologia del cost"</p>