

# DECIDIM: GUIA DE CRITERIS PER A LA QUALITAT DEMOCRÀTICA

BONES PRÀCTIQUES PER L'ESTANDARDITZACIÓ DE L'ÚS DE LA PLATAFORMA





- 🌐 [www.ferrerguardia.org](http://www.ferrerguardia.org)
- ☎ 936 011 644
- ✉ [fundacio@ferrerguardia.org](mailto:fundacio@ferrerguardia.org)
- 📱 @f\_ferrerguardia
- 📍 C.Avinyó 44, 1r · 08002 Barcelona

## **Desembre 2023**



### **Realització**

*Fundació Ferrer i Guàrdia*

*Hungria Panadero Hernández, Josep Mañé Chaparro, Nil Homedes Busquets, Josan Minguela Brunat*

# ÍNDEX

<b>Introducció</b> .....	<b>6</b>
<b>Una guia per a la millora de la qualitat dels processos de Decidim</b> .....	<b>7</b>
<b>Metodologia</b> .....	<b>8</b>
<b>Estructura de la guia</b> .....	<b>10</b>
<b>1. Disseny</b> .....	<b>11</b>
<b>1.1. Plantejament inicial del procés</b> .....	<b>11</b>
<b>1.2. Fases generals dels processos participatius</b> .....	<b>12</b>
<b>2. Comunicació</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1. Objectius de comunicació</b> .....	<b>15</b>
<b>2.2. Mitjans i material de comunicació</b> .....	<b>15</b>
<b>2.3. Comunicació participativa</b> .....	<b>17</b>
<b>2.4. Guia d'escriptura de textos a Decidim</b> .....	<b>19</b>
<b>2.5. Butlletins informatius</b> .....	<b>32</b>
<b>2.6. Imatges</b> .....	<b>34</b>
<b>3. Participació</b> .....	<b>36</b>
<b>3.1. Dinamització online</b> .....	<b>36</b>
<b>3.2. Acompanyament i suport</b> .....	<b>39</b>
<b>3.3. Pràctiques d'hibridació</b> .....	<b>40</b>
<b>3.4. Configuracions sociotècniques</b> .....	<b>42</b>
<b>4. Comentaris finals</b> .....	<b>49</b>
<b>Annex</b> .....	<b>51</b>
<b>ANNEX 1. PLANTEJAMENT DEL GRUP DE DISCUSSIÓ I PRINCIPALS APORTACIONS     RECOLLIDES</b> .....	<b>52</b>
<b>ANNEX 2. ELS TEST D'USUARI</b> .....	<b>58</b>
<b>ANNEX 3. GLOSSARI DE COMPONENTS</b> .....	<b>61</b>



# Introducció

El desplegament cada vegada més ampli de Decidim en els àmbits nacional i internacional ens situa en una conjuntura **d'usos cada vegada més diversos d'aquesta tecnologia**. L'enorme quantitat d'instàncies de Decidim actualment actives són una font de dades i recursos que cal explotar per aprofundir en el coneixement del valor afegit que introdueix una plataforma de participació digital en l'organització de la intel·ligència col·lectiva. L'ús i adaptació d'eines digitals innovadores a l'administració sempre ha estat objecte de resistències, ja que suposa una adaptació al canvi i la incorporació de noves metodologies. La introducció de Decidim a moltes administracions locals ha suposat, segurament, la possibilitat de desenvolupar iniciatives de participació on el component digital pren un nou protagonisme, generant nous ventalls de potencialitats i reptes que cal tenir present i analitzar.

L'adaptació i desplegament de la plataforma Decidim ha generat una gran diversitat de **dissenys i implementacions de processos de participació ciutadana**. El desplegament d'aquests processos s'ha incrementat arreu del territori. A Catalunya, més de 250 municipis utilitzen Decidim.

Una de les principals capacitats de la plataforma és la seva estructura modular, la qual permet una gran flexibilitat a l'hora de dissenyar i implementar un procés de participació. Aquesta modularitat potencia que els i les administradores de la plataforma poden dissenyar el procés de la manera que millor s'ajusti a les seves necessitats. Cal mencionar, també, que Decidim ha volgut generar un **estàndard de participació a través de la seva arquitectura, funcionalitats i els valors tecnopolítics**, proposant una visió del que han de ser els mínims requisits de qualitat democràtica.

Ara bé, Decidim viu atrapat en aquesta **paradoxa entre la flexibilitat que ofereix la modularitat, i la voluntat d'estandardització** d'un mínim comú denominador democràtic. És a dir, la flexibilitat que ofereix Decidim amb la configuració dels seus components fa difícil generar un estàndard d'ús de la plataforma. Cal tenir en compte que aquesta modularitat pot presentar reptes per a municipis amb pocs recursos o poca cultura participativa. L'ús de la plataforma en alguns casos pot portar al desplegament de processos limitats a Decidim que en desaprofiten alguns dels seus usos potencials.

L'objectiu d'aquesta recerca és identificar la diversitat i sistematitzar-la, aportant nou coneixement en el camp de les **tecnologies cíviques o civic-tech**. La dicotomia entre la hipòtesi de la mobilització i la hipòtesi del reforç és un debat que segueix obert i en constant revisió. El fenomen de la bretxa digital segueix sent el principal repte a l'hora d'analitzar els impactes que tenen les tecnologies cíviques i si reproduïxen o no les desigualtats participatives.

La incorporació de plataformes digitals en processos participatius té, a priori, **diversos avantatges**. Permet reduir els costos de coordinar-se, facilita tenir debats amb molts participants al mateix temps, obre la possibilitat de participar de forma asíncrona i, per tant, redueix els costos en termes de conciliació. A més a més, la capacitat de la tecnologia per processar grans quantitats d'informació permet la possibilitat de recollir propostes i debatre-les fàcilment a gran escala (Palacin, et. al. 2021). La traçabilitat, la transparència i la capacitat dels ciutadans d'interactuar directament amb l'administració per exigir un rendiment de comptes, són altres avantatges

associats amb la implementació de plataformes digitals a l'àmbit de la participació ciutadana. El valor afegit que les TIC aporten a la participació ciutadana és, doncs, la capacitat de simplificar la complexitat inherent a la gestió i coordinació d'un procés participatiu amb un elevat volum d'informació i continguts, alhora que facilita la traçabilitat i la transparència durant tot el procés. I també habilita la participació en remot des de qualsevol dispositiu electrònic.

El projecte de recerca pretén analitzar diversos casos on s'ha fet un ús intensiu de la plataforma Decidim. L'objectiu és sistematitzar un conjunt de bones pràctiques, a partir de les quals puguem generar un model estàndard de disseny, implementació, dinamització i usos de la plataforma Decidim en processos de participació ciutadana.

Les preguntes a les quals volem donar resposta en aquest document són:

- Els processos que són exitosos en la seva implementació i resultats, quins elements comparteixen a l'hora de fer servir Decidim?
- Quins elements de disseny i implementació representen una bona pràctica?
- Quines són les principals dificultats per a administradors i participants en el moment de fer servir la plataforma?
- Quins elements hem d'avaluar abans del desplegament per saber si un procés compleix amb els criteris bàsics de qualitat?

## **Una guia per a la millora de la qualitat dels processos de Decidim**

El resultat de la recerca és la present guia, que vol esdevenir una **eina d'utilitat per a l'administració de la plataforma**. No obstant això, cal especificar que no es tracta d'una guia de funcionament de Decidim, entesa com unes instruccions per a la construcció de processos, sinó més aviat d'un **recull de pautes i paràmetres** (estructurats a través d'exemples i pràctiques concretes) **que han de permetre el desplegament d'una major qualitat democràtica**, amb una participació més oberta, més intuïtiva i més transparent.

Per tant, el present document es dirigeix a les persones encarregades de l'administració de la plataforma, especialment aquelles que treballen en l'àmbit municipal, però establint pautes i criteris que, sens dubte, poden ser d'utilitat pels processos d'altres nivells de l'administració, així com per organitzacions que han incorporat la plataforma en el seu funcionament intern.

Finalment, cal mencionar que, si bé aquest és un document viu, destinat a evolucionar en la mesura que ho faci la mateixa plataforma, les orientacions que es recullen s'han plantejat amb la **voluntat que vagin més enllà de les modificacions tècniques o actualitzacions** que aquesta experimenti. Es tracta d'una guia de criteris de qualitat que, per tant, han de mantenir la seva vigència de manera independent als canvis que experimenti la plataforma.

# Metodologia

El desenvolupament metodològic de la guia s'ha realitzat tenint en compte la necessitat d'afrontar alguns reptes relacionats amb l'obtenció d'informació i identificació d'aquells aspectes que són clau per a garantir la qualitat democràtica de la participació gestionada des de Decidim. La metodologia requereix una planificació prèvia que permeti el desplegament de les eines necessàries per respondre a les qüestions plantejades a la introducció, que articulen els objectius del projecte.

Tenint en compte aquests paràmetres, es plantegen tres línies metodològiques, cada una de les quals aporta informació sobre una dimensió del desenvolupament de les instàncies Decidim, així com de l'experiència dels usuaris de la plataforma. Desgranem, a continuació, alguns apunts que permeten identificar les característiques del plantejament metodològic.

- 1. Recerca bibliogràfica:** la prospecció de la documentació prèvia s'ha realitzat amb la finalitat d'identificar el marc dels debats i de les temàtiques plantejades. Establint els punts forts, però també les febleses i els reptes de la plataforma Decidim identificats i estudiats amb anterioritat. De la mateixa manera, aquesta recerca permet recollir criteris generals de qualitat dels processos, que han de marcar les fites que han d'articular la guia. Per altra banda, la prospecció de la documentació prèviament existent ha servit també per verificar la necessitat d'orientacions, no tan vinculades amb el funcionament de la plataforma (existeix documentació diversa en aquest àmbit), sinó amb la qualitat democràtica dels processos impulsats al Decidim.
- 2. Anàlisi de casos:** la segona de les línies metodològiques desenvolupades fa referència a la necessitat de reconèixer i identificar les bones pràctiques de les experiències existents. Com s'ha mencionat anteriorment, l'ampli desplegament de la plataforma ha generat també una informació valuosa amb relació als diversos usos de la plataforma, l'estructura dels projectes, el desenvolupament dels processos i les pràctiques que han suposat un avenç en la participació i en la qualitat democràtica d'aquest. La guia s'estructura al voltant d'aquestes experiències, identificant, en cada un dels àmbits, exemples que es consideren rellevants per a il·lustrar les orientacions proposades.
- 3. Grup de discussió:** s'ha plantejat també la creació d'un espai de debat amb persones amb àmplia experiència en l'administració de la plataforma digital. A través d'aquest debat guiat, s'han procurat determinar alguns dels principals reptes en cada un de les fases de desplegament del procés al Decidim, així com aportacions per al seu desenvolupament i millora.
- 4. Test d'usuari:** s'han desplegat nou testos d'usuari amb la finalitat de recollir informació sobre l'experiència que ofereix la plataforma a les persones participants. En aquest sentit, han estat seleccionades persones que no havien tingut experiència prèvia amb la plataforma o aquesta havia estat reduïda, amb la voluntat d'identificar com és el primer contacte amb Decidim, i quins aspectes o mecàniques de funcionament són més complexes o poden generar més dificultats. Aquests testos s'han desenvolupat a través d'un entorn de



proves de la plataforma, en el qual les persones usuàries havien de realitzar un seguit d'activitats a Decidim indicades per una persona dinamitzadora.

Les línies metodològiques presentades, per tant, han aportat una perspectiva polièdrica del funcionament de la plataforma, que han servit per nodrir la guia amb contingut basat en l'evidència i en la resolució de reptes reals i contrastats des d'aquestes diferents perspectives.

# Estructura de la guia

La guia es planteja com un seguit d'orientacions que han d'incorporar-se al plantejament i desplegament dels processos gestionats a través de Decidim, independentment de la seva naturalesa o característiques específiques. És per aquest motiu que el present document no ha estat estructurat segons les fases d'un procés o d'una tipologia concreta de processos, sinó que s'han agrupat en tres moments que comparteixen la gran majoria de projectes impulsats des de la plataforma:

## DISSENY

Moment de plantejament del procés, en el qual es determinen, a partir dels objectius establerts, l'estructura, el calendari, els canals de participació, etc. d'aquest.

## COMUNICACIÓ

Agrupa totes aquelles actuacions destinades a donar a conèixer el procés en si mateix o algun aspecte específic d'aquest. En definitiva, la comunicació agrupa tots aquells aspectes relacionats amb la manera com des de la plataforma es recull i es transmet la informació de rellevància del procés.

## PARTICIPACIÓ

L'articulació dels espais, canals i modes a través dels quals les persones poden ser part activa del procés i intervenir en el debat i la presa de decisions. La participació esdevé el nucli central del procés, on conflueix el 'què' (el marc del debat, allò que es vol treballar participativament) i el 'com' (les eines desplegadas per a possibilitar o canalitzar aquesta participació).

Al llarg del següent apartat, hem realitzat una anàlisi dels principals aspectes que cal treballar en cada un dels moments presentats, identificant les orientacions que poden conduir a una millora de la seva qualitat democràtica i identificant, sempre que sigui possible, bones pràctiques que exemplifiquin els plantejaments proposats.

# 1. Disseny

A l'hora de començar el disseny del procés és important tenir en compte els **motius que motiven la posada en marxa d'aquest**. Cal fer una contextualització de la realitat actual i dels elements que condueixen a la necessitat d'emprendre un procés participatiu en relació amb la política pública en qüestió.

## 1.1. Plantejament inicial del procés

Són diverses les qüestions que cal resoldre per a establir els fonaments d'un procés participatiu. Per tal d'ordenar el debat en aquesta fase inicial, proposem iniciar el plantejament a partir dels elements mencionats a continuació, partint de la premissa bàsica que **la participació requereix recursos, esforç i temps (de l'administració i de les persones participants)** i que per tant cal dotar-la de significat, coherència i capacitat d'incidència.

1. **Objectius:** delimitació de l'objectiu general i els objectius específics de l'acció participativa. Aquesta identificació d'objectius ha d'orientar la definició de la resta d'aspectes del projecte.
2. **Resultat esperat** del procés: en aquest punt definim la incidència esperada del procés (què hauria de transformar? Quina capacitat de canvi té?)
3. **Motius** pels quals cal possibilitar la **participació**: a partir de la identificació dels objectius i del resultat esperat, cal preguntar-nos què és allò que aporta la participació al projecte. Aquesta qüestió, que a vegades queda en un segon terme, és important per a generar processos amb sentit, on la participació compti amb una finalitat comprensible i adequada als objectius.
4. **Resultat esperat** de la **participació**: 'producte' de l'acció participativa (conclusions o resolucions, recull d'aportacions, resultats d'una votació, elecció de càrrecs, etc.).



**Bona pràctica:** realització d'una o diverses sessions de plantejament del procés, amb la participació del grup motor o dels agents responsables del seu desplegament.

En termes generals, és fonamental explicitar **de quina manera la participació ciutadana tindrà un impacte en la decisió final que es prengui**. Existeixen diferents tipologies de processos segons el nivell de participació de la ciutadania.

INFORMAR	CONSULTAR	INVOLUCRAR	COL·LABORAR	EMPODERAR
Donar informació a les participants, per tal que puguin entendre el problema, les solucions i les alternatives. Únicament s'informa les participants.	Obtenir un retorn de les participants sobre la diagnosi del problema i/o les decisions. S'informa i s'escolta a les participants.	Treballar amb les participants per assegurar que les demandes ciutadanes queden reflectides en les alternatives o solucions. I es fa un retorn per explicar com la participació ha influenciat la decisió final.	Es treballa amb les participants per incloure la seva visió en les alternatives i les possibles solucions. Es busca que la participant aportï solucions i idees que s'incorporaran a la decisió final.	Deixar en mans de la ciutadania la decisió final.

Font: Elaboració pròpia a partir de *IAP2 Spectrum of Public Participation* (2007)

## 1.2. Fases generals dels processos participatius

En tots els processos participatius han d'existir, com a mínim, les fases següents:

**1. Fase d'informació**, mitjançant la qual es difon al conjunt de la ciutadania interessada la matèria o el projecte sobre el qual es vol demanar la participació, utilitzant els mitjans adequats. La comunicació d'aquesta fase es realitza amb la finalitat de:

- Arribar als **públics objectiu definits**.
- Argumentar la **justificació del procés**.
- Acotar els **temes i els límits del procés** (què podem abordar i què no).
- Donar la màxima informació necessària de manera **clara i comprensible**.
- **Cridar a la participació** i convocar persones i col·lectius.

**2. Fase de debat i aportacions**, a través de la qual, emprant les metodologies adequades, es promou el diàleg i el contrast d'arguments i/o es recullen les aportacions de les persones participants.

En la fase de debat i aportacions es pretén:

- Promoure un **diàleg deliberatiu** que permeti decisions de qualitat.

- Prendre en consideració **tots els actors implicats**.
- Assolir una **pluralitat de veus** i punts de vista.
- **Comunicar els avenços del debat**, per mitjà, per exemple, de vídeos o galeries d'imatges.

**3. Fase de retorn**, mitjançant la qual es traslladen a les persones participants i al conjunt de la ciutadania els resultats del procés. La finalitat de la fase de retorn se centra en:

- Explicar bé el **funcionament del procés** (amb quins criteris es decideix, qui decideix).
- Comunicar les **dades del procés**: nombre de participants, propostes rebudes, propostes seleccionades, etc.
- **Informar els implicats** i, també, la resta de la ciutadania.
- Crear **continguts visuals** com ara gràfics o infografies.
- Generar **cultura democràtica** i explicar bé que un procés col·lectiu porta implícit el rebuig d'algunes propostes i la cerca de consens.
- Mantenir viu el procés a partir de les persones que hi participen, involucrant aquestes persones en la fase de retorn.
- Agrair totes les propostes i **celebrar la participació**.

**4. Fase d'avaluació**, mitjançant la qual s'obté informació per a emetre judicis de valor respecte a uns criteris establerts, que van més enllà de si s'ha fet bé o s'ha fet malament. Pretén analitzar, a partir d'una estratègia prefixada, el grau de compliment dels aspectes predefinits del procés.

- Recollir dades dels **indicadors clau** de rendiment al llarg del procés.
- **Analitzar** aquestes dades.
- Documentar les **accions que han funcionat millor** en cada fase i les que **no han funcionat com s'esperava**.
- Proposar **millores** per a futurs processos similars.

**5. Fase de seguiment**, a través de la qual es facilita el seguiment del desenvolupament dels resultats del procés. Hem de continuar comunicant el seguiment dels resultats del procés:

- Difondre les **propostes acceptades** a mesura que s'executin.
- Comunicar públicament el desenvolupament dels resultats.
- Fer un **resum del procés** (en format vídeo, àlbum, document, etc.).
- Fer un **butlletí d'agraïment** als participants, adjuntant el resum del procés.
- Fer una **enquesta d'avaluació** als participants.

En definitiva, comunicar públicament el desenvolupament i el tancament del procés des d'una perspectiva que valori la participació ciutadana.

## 2. Comunicació

El desenvolupament d'una comunicació efectiva s'ha d'estructurar a partir de la definició dels objectius de l'acció comunicativa, així com dels recursos existents o que es poden desenvolupar per a dur a terme aquesta acció. La reflexió al voltant d'aquests aspectes és **fonamental per a desenvolupar una estratègia de comunicació**, entenent que aquesta no s'articula només en la definició d'un seguit de moments en els quals 'cal comunicar', sinó que es **desplega de manera integral en el desenvolupament de tot el procés**, i que condiciona aspectes com els mitjans a través dels quals es comunica, la implicació de la ciutadania en la comunicació, el llenguatge utilitzat, etc.

### 2.1. Objectius de comunicació

**Definir els objectius comunicatius** és la primera tasca a realitzar a l'hora d'elaborar el pla de comunicació que acompanyarà el procés. Diferenciem entre:

- **Objectius principals:** són aquells objectius que centrats a activar la participació de la ciutadania en el procés.
- **Objectius secundaris:** fan referència a objectius que poden estar relacionats amb la difusió de l'àmbit temàtic, la promoció de la cultura participativa o altres aspectes secundaris.

### 2.2. Mitjans i material de comunicació

És important **diversificar els mitjans** que es faran servir per difondre el missatge i que serviran per retroalimentar l'activitat participativa, tant en l'àmbit digital com presencial.

Per tal d'assegurar que la plataforma Decidim és l'espai de referència del procés participatiu, cal que els **materials comunicatius incorporin l'enllaç a la plataforma**. En aquest sentit, també és important **definir una línia gràfica** que sigui compartida tant en els materials digitals com els físics.





Vídeo explicatiu sobre com votar una proposta als Pressupostos Participatius d'Olesa 2023

<https://www.olesademontserrat.cat/participacio-ciudadana/processos-participatius-i-consultes-ciudadanes>

Vídeo informatiu sobre els Pressupostos Participatius de Vilanova 2021

<https://www.youtube.com/watch?v=LfF-GO6w8yM>

## 2.3. Comunicació participativa

Els perfils institucionals a les xarxes socials sovint tenen poc impacte i escassa capacitat de tracció per convidar a la participació i activar la ciutadania. **La comunicació participativa és una estratègia perquè la ciutadania organitzada participi de forma activa en la comunicació** del procés i alimenti la campanya comunicacional.

La **implicació per part d'entitats i ciutadania** en la comunicació permet ampliar l'audiència a la qual s'arriba i convidar a més persones a participar.

La comunicació participativa es pot donar **en diferents moments del procés participatiu**, si bé acostuma a tenir un impacte més clar en la fase de votació de les propostes. Les entitats i la ciutadania que han participat fent propostes, es mobilitzen per demanar el vot.

### Exemples pràctics

Federació Catalana de Criquet demanant el vot per un projecte de Pressupostos Participatius

Enllaç Decidim Barcelona:  
<https://www.decidim.barcelona/processes/PressupostosParticipatius/f/4422/proposals/29142>



**Vota pel CRIQUET a la ciutat**

Vota pel nou camp de criquet:  
**"Reforma del Camp esportiu Julià de Capmany per a la pràctica d'esports minoritaris"**

Dates per votar: del 22 de març al 4 de abril

**Requisits:**


1. Ser major de **14 anys**
2. Estar empadronat/da a **Barcelona**
3. Estar registrat/da a la plataforma **decidim.barcelona**

Enllaç Twitter: [https://x.com/BICC\\_Barcelona/status/1375793244605448195?s=20](https://x.com/BICC_Barcelona/status/1375793244605448195?s=20)

Vídeo d'una AFA per demanar el vot per una proposta de Pressupostos Participatius de BCN

Enllaç Decidim Barcelona: <https://www.decidim.barcelona/processes/PressupostosParticipatius/f/4422/proposals/29133>

Enllaç YouTube: [La Muntanyeta - La Historia - VOTA 10-20 juny: RecuperemLaMuntanyeta.ORG](https://www.youtube.com/watch?v=LaMuntanyeta)

 **Bona pràctica:** Implicació *d'influencers* de referència per difondre la plataforma de participació.

Enllaç Twitter: [https://twitter.com/ady\\_news/status/1718976674992185394](https://twitter.com/ady_news/status/1718976674992185394)

Vídeo d'una *influencer* brasilera explicant com funciona la plataforma Brasil Participativo i perquè és important participar-hi.

Plataforma Brasil Participativo: <https://brasilparticipativo.presidencia.gov.br/>

## 2.4. Guia d'escriptura de textos a Decidim

A continuació, es presenten algunes recomanacions per desenvolupar textos a la plataforma que permetin comunicar amb **claredat i eficiència**. Es plantegen criteris i propostes concretes per escriure textos a Decidim que siguin comprensibles per a tothom i il·lustrats amb exemples. Per altra banda, es mostren algunes claus per mantenir la **coherència comunicativa** i aprofitar els textos desenvolupats en diversos moments del procés. A continuació s'enumeren algunes consideracions inicials per desenvolupar textos a Decidim:

### Els paràgrafs

Cada paràgraf hauria de tenir **cinc o sis línies** com a màxim. Els paràgrafs són cadascuna de les divisions d'un text; acostumen a ser una unitat temàtica o de significat, i sempre comencen amb majúscula inicial i acaben amb un punt final.

### Cursiva

La lletra cursiva serveix per **destacar paraules dins un text**. S'utilitza la cursiva per escriure els títols de publicacions periòdiques, llibres, pel·lícules, cançons, discos, obres de teatre, programes de ràdio i televisió; estrangerismes; noms llatins de plantes i animals.

### Abreviatures i sigles

Cal **evitar-les** dins del text.

### Negretes

Les negretes són un recurs visual per destacar determinats elements d'un text. Molta gent llegeix en diagonal i, per tant, l'ús de negretes **facilita la lectura**. Ara bé, cal utilitzar aquest recurs tipogràfic amb molta mesura, per tal de no enfarfegar visualment els textos.

### Estructura

Els escrits haurien de tenir una **introducció, un desenvolupament i una conclusió**, que han de ser proporcionats. La introducció i la conclusió mai no poden ser més llargues que el cos principal del text. Ha d'haver-hi, també, una jerarquia: L'ordre no ha de ser cronològic sinó que el més important ha d'anar primer.

## Contextualització

Perquè la informació s'entengui, cal donar les **dades rellevants** per contextualitzar-la, ja que el conjunt de la ciutadania potser no té tots els coneixements i referents que permeten entendre certes dades específiques de les diverses matèries tractades.

## Claredat

El text ha de ser clar i entenedor pel conjunt de la ciutadania.

S'han d'entendre les idees que s'hi exposen i, per aconseguir-ho, hi ha unes normes bàsiques que cal tenir en compte:

- Utilitzar **frases curtes** sempre que sigui possible.
- El llenguatge ha de ser més aviat fresc i col·loquial: utilitzar **paraules entenedores i no complicades**.
- La **frase activa** és preferible a la passiva.
- **Coherència**: els textos han de ser redactats de manera que no hi hagi cap discontinuïtat que pugui dificultar la comprensió.

## El nom del procés

El nom del procés s'escriu en majúscula només en la inicial de la primera paraula.

- El **subtítol** ha de ser **1 frase descriptiva-eslògan**.
- El **hashtag** es visualitza com si fos una **sola paraula i amb accents**.
- La **paraula de la URL** de l'espai participatiu **ha de ser curta**. Si és possible hauria de ser la mateixa que el hashtag.

## Descripció del procés

La **descripció breu**, ha de ser un **text curt** i que alhora ens **ofereixi prou context**. Tot i que l'extensió màxima recomanada seria com la d'un tuit (entre uns 280 i 300 caràcters), el missatge s'ha de comprendre correctament.

La descripció d'un espai participatiu ha de contenir la resposta a les següents preguntes: Qui? Què? Quan? Com? On? Per què? Com puc demanar suport?

- Ha de constar d'introducció, nus i conclusió.
- L'extensió òptima mínima és de 600 caràcters, espais inclosos.
- Si citem el nom del procés, cal fer-ho entre cometes (“”).
- Cal evitar llenguatge tècnic i sobreentesos.

**Imatges**: tant a la descripció breu com a l'explicació (descripció) pots inserir sempre imatges que completin, il·lustrin i facin més amè l'espai participatiu, però que no substitueixin contingut.

## Persona

Utilitzar la segona persona del **singular o primera persona del plural**.

## Coherència verbal

- No es poden barrejar diferents temps verbals.
- Com a norma general cal utilitzar el **present** o el perfet perifràstic (va parlar, vam negociar).
- **Evitar el perfecte simple** (parlà, negociàrem), que generalment es considera més propi de registres cultes.

## Accessibilitat

- Sigui quina sigui la llengua d'ús, cal fer servir la seva versió estàndard.
- Comunicar de manera inclusiva: fer servir textos de [lectura fàcil](#)<sup>1</sup>.
- Comunicar de manera no sexista.
- Si hi ha enllaços vinculats, cal que en el text s'indiqui **la funcionalitat d'aquest**, evitant fórmules com 'clica aquí'.

## Altres aspectes que cal tenir en compte

- Tot el que es publica a l'espai web d'un procés participatiu té l'objectiu d'**aconseguir la participació de la ciutadania**. Per tal cal que ens preguntem si el text proposat encoratja o facilita la participació.
- Tot el que es publica a l'espai web d'un procés participatiu és susceptible de ser **comunicat en butlletins, webs i xarxes socials**.



### Recurs: Textos d'exemple per a la descripció del procés

A continuació es presenten un seguit **d'exemples que poden servir de referència a l'hora d'escriure els textos bàsics** per a un nou procés. Estan fets a partir d'un model fictici de procés participatiu. S'han creat textos dels següents apartats de la plataforma: Títol, Subtítol, Descripció breu, Descripció, Nom de fase i Descripció de fase.

#### Títol

Nom del procés participatiu.

<sup>1</sup> La **lectura fàcil** és un conjunt de tècniques per fer materials lectors amb especial cura per poder ser llegits i entesos per tots aquells que tenen dificultats lectores i/o de comprensió. Font: [https://ca.wikipedia.org/wiki/Lectura\\_f%C3%A0cil](https://ca.wikipedia.org/wiki/Lectura_f%C3%A0cil)

El títol serà el seu "DNI" ha de ser clar i descriure molt breument el contingut del procés. El nom del procés **s'escriu en majúscula només en la inicial de la primera paraula.**

EXEMPLE

Pla d'equipaments de la zona centre d'Olivia

### Subtítol descriptiu del procés

Ha d'incloure la resposta a la pregunta: Quin és l'objectiu del procés? El **subtítol** ha de ser **1 frase descriptiva-eslògan.**

EXEMPLE

Definim el Pla d'equipaments dels barris de Despina, Maurilia, Ersilia, Laudomia i de la Valdrada.

### Nom curt d'URL

Nom identificador de l'adreça del lloc web de l'espai de participació.

La **paraula de la URL de l'espai participatiu és curta i a poder ser igual al hashtag.**

En minúscules, sense espais ni guionets ni caràcters especials.

EXEMPLE

decidim.barcelona/plaequipamentsoliviasants

### Hashtag

Etiqueta per a xarxes socials (com ara: X, Facebook, Instagram, entre d'altres) El **hashtag** es visualitza com si fos **una sola paraula i amb accents.**

EXEMPLE

#plaequipamentsolivia

### Descripció breu

Tot i que l'extensió màxima recomenada seria com la d'un tuit (entre uns 280 i 300 caràcters), el missatge s'ha de comprendre correctament.

Ha de ser un text curt i que respongui a la pregunta:

- Què és el procés?

#### EXEMPLE

Des del Districte d'Oliviae Sants-Montjuïc es vol **elaborar, conjuntament amb el veïnat, el Pla d'equipaments dels barris de OliviaSants centre**: Despina, Maurilia, Ersilia, Laudomia i de la Valdrada.Sants, Sants-Badal, Hostafrancs, la Bordeta i la Font de la Guatlla.

#### EXEMPLE

Des del Districte d'Oliviae Sants-Montjuïc es vol elaborar, conjuntament amb la ciutadania, el Pla d'equipaments dels barris de Sants centre:

- Despina
- Maurilia
- Ersilia
- Laudomia
- i de la Valdrada.Sants
- Sants-Badal
- Hostafrancs
- la Bordeta
- i la Font de la Guatlla

#### Descripció

Explicació del procés (mínim 600 caràcters, a partir de 1600 caràcters es mostrarà un “llegir més”). El text ha de respondre a les següents preguntes:

- Qui?
- Què?
- Com?
- Quan?
- On?
- Per què?
- Suport i acompanyament (Contacte)

El text hauria de respondre, per aquest ordre, a les següents preguntes:

- Quin objectiu té el procés?
- On tindrà lloc?
- Per què?
- Qui ho farà?
- Quan es farà?

- Com es farà?

#### EXEMPLE 1

##### **Què és un Pla d'equipaments?**

Un Pla d'equipaments és una eina per planificar a mig i llarg termini quins equipaments volem i tenim als barris i quin ús els hi volem donar.

##### **Per què ara?**

Els diversos districtes de la ciutat, per a la planificació i programació de les actuacions i les inversions que duen a terme, elaboren plans per definir els futurs equipaments del territori.

En el cas del Districte d'Olivia, els barris de Procopiala i Berenicela ja compten amb una planificació d'equipaments realitzada durant l'anterior mandat i, pel que fa a la Tecla, durant l'any passat s'ha dut a terme un procés participatiu per definir el Pla d'equipaments del barri.

Així, doncs, l'elaboració del Pla d'equipaments dels 5 barris d'Olivia ha de permetre culminar amb aquesta planificació pel conjunt del districte, donant resposta a les necessitats que el veïnat, les entitats i els col·lectius dels diferents barris han expressat durant els darrers anys en els diferents espais de participació.

Com a punt de partida, el Districte d'Olivia ha realitzat un estudi per saber la disponibilitat i necessitats d'equipaments i, aleshores, poder engegar un procés de debat amb la ciutadania.

##### **Qui ho farà això?**

L'Ajuntament, a través d'un procés de debat col·lectiu amb la ciutadania, vol elaborar un pla per als pròxims deu anys que permeti crear, millorar i ampliar els equipaments del barri.

##### **Com es farà?**

A través d'un procés participatiu impulsat pel Districte d'Olivia, que comptarà amb una Comissió de seguiment integrada per persones representants d'entitat i col·lectius que vetllaran pel desenvolupament del procés participatiu i pel funcionament i l'eficàcia dels instruments de debat i participació.

El procés té com a objectius principals:

- Donar a conèixer i fer accessible a la ciutadania el procés d'elaboració del Pla d'equipaments (informant i visualitzant el procés de participació i del pla als cinc barris).



- Sintetitzar i transmetre les diagnosis existents i valors del Pla a les persones participants del procés.
- Desenvolupar mecanismes i espais per recollir les visions, necessitats, demandes i propostes de la ciutadania.
- Vetllar per una participació inclusiva i diversa i per la incorporació i encaix de les especificitats territorials/sectorials.
- Facilitar la incorporació de les propostes i visions de la ciutadania en el Pla (cercant acords entre el veïnat sobre els criteris i les propostes del Pla que responguin a les necessitats col·lectives dels barris).

EXEMPLE 2 (Escrit en mode de [lectura fàcil](#))

Un **Pla d'equipaments** és una eina  
**per planificar** a mig i llarg termini  
**quins equipaments volem** i tenim als barris  
**i quin ús** els hi volem donar.

En iniciar el mandat, els Districtes,  
elaboren plans per **definir els futurs equipaments**,  
per **planificar i programar** les actuacions  
i les **inversions** necessàries.

A Olivia Sants-Montjuïc, els barris:

- la ProcopiaMarina de Port
- la BereniceMarina del Prat Vermell
- i de la TeclaPoble-sec

ja compten amb una planificació d'equipaments.

Aquest **Pla d'equipaments**  
dels **5 barris d'Oliviae Sants centre**,  
tanca aquesta planificació del districte,  
per **donar resposta a les necessitats**

que el veïnat, les entitats i els col·lectius han expressat durant els darrers anys.

Prèviament, el Districte d'Oliviae Sants-Montjuïc ha realitzat un **estudi per saber la disponibilitat i necessitats** d'equipaments.

L'Ajuntament promou aquest **procés de debat col·lectiu** amb el veïnat, per **definir un pla per crear, millorar o ampliar els equipaments dels barris d'Oliviae Sants centre** durant els propers 10 anys.

Les **necessitats detectades** seran el **punt de partida per elaborar aquest pla amb la participació del veïnat i les organitzacions** que podran fer arribar les seves visions, necessitats, demandes i propostes als diferents **grups de discussió, sessions de treball** o en aquest mateix **espai web**.



## Recurs: Textos d'exemple per a la descripció de les fases del procés

### FASES

Per a cadascuna de les fases, cal escriure:

- Títol (nom de la fase).
- Descripció (de la fase).
- Data d'inici i Data de finalització.

#### Nom de la fase: Informació

RECORDA: En aquest fase es difon al conjunt de la ciutadania interessada la matèria o el projecte sobre el qual es vol demanar la participació, utilitzant els mitjans adequats.

Descripció de la fase:

#### EXEMPLE 1

A nivell intern, s'enllesteix l'estudi de diagnosi encarregat, es recopila tota la informació i la documentació necessària per al desenvolupament del procés i es fan un conjunt d'entrevistes individuals amb professionals municipals vinculats als equipaments del barris i amb persones vinculades a col·lectius considerats prioritaris en matèria d'equipaments per conèixer uns primers posicionaments i necessitats de partida.

En aquesta fase s'informa de l'inici del procés participatiu a les Comissions de seguiment dels Consells de Barri i en les sessions d'octubre i novembre dels Consells de Barris de Despina, Maurilia, Ersilia, Laudomia i de la Valdrada.

A mitjans desembre es constitueix la Comissió de seguiment del procés participatiu, integrada per persones, entitats i col·lectius que garanteixen la representativitat tant dels cinc barris, com dels diferents àmbits sectorials i dels col·lectius prioritaris en matèria d'equipaments. Aquesta Comissió vetlla pel desenvolupament del procés participatiu i pel seguiment del funcionament i l'eficàcia dels instruments de debat i participació.

#### EXEMPLE 2

##### Vols saber més sobre aquest procés participatiu?

Una vegada informades les diferents Comissions de Seguiment dels Consells dels Barris de la zona de centre d'Olivia (durant el mes d'octubre), s'informa al veïnat a les sessions dels Consells dels Barri de:

- Despina
- Maurilia
- Ersilia

- Laudomia
- la Valdrada.

Aquestes sessions es realitzen al llarg del mes de novembre.  
[Consulta el calendari de sessions informatives.](#)

A aquestes sessions, es dona a conèixer la diagnosi que serveix per conèixer uns primer posicionaments i necessitats de partida.

També es presenta i tota la informació i documentació relacionada amb el procés.

### Nom de la fase: Debat i aportacions

En aquesta es promou el diàleg i el contrast d'arguments i es recullen les aportacions de les persones participants.

Descripció de la fase:

#### EXEMPLE 1

##### Diagnosi i identificació de necessitats

Entre els mesos de gener i febrer, per tal d'enriquir la diagnosi i identificar les visions, inquietuds, mancances i necessitats de la ciutadania en relació als equipaments dels cinc barris, es comptarà amb les següents activitats i espais de participació:

- **Sessions de presentació** de la diagnosi a cadascun dels cinc barris per completar-la i dur a terme una primera identificació de mancances o necessitats. En aquestes sessions es treballa en la configuració dels grups de discussió i treball posteriors.
- **Grups de discussió i treball** a cada barri, amb una pluralitat d'agents i col·lectius, en els quals es debaten les necessitats i propostes d'equipaments.
- **Punts de participació o interacció itinerants** a l'espai públic amb presència als cinc barris per involucrar la ciutadania no organitzada i recollir tant propostes com necessitats d'equipaments.
- **Sessió de treball amb els tècnics i tècniques referents dels equipaments** municipals en funcionament.
- Aquest mateix **espai web**:
  - pots anar consultant les necessitats i propostes ciutadanes recollides en aquestes sessions; a les que pots contribuir amb els teus comentaris o observacions.
  - i també podràs compartir amb la resta les teves propostes.

Arribats al mes de març, es redacta una primera proposta de continguts del Pla d'equipaments en el qual es recullen les necessitats, recursos i propostes plantejats per la ciutadania.

### **Construcció de propostes i deliberació**

El mes d'abril és el moment de generar acords i consensos en relació a les principals propostes d'usos d'espais per incorporar al Pla d'equipaments.

A tal efecte es preveu dur a terme:

- Taller de deliberació per posar en comú la prioritització territorial realitzada en els Grups de discussió i articular propostes pel conjunt dels cinc barris.
- Taller de deliberació per acordar una visió o plantejament compartit dels equipaments necessaris i per prioritzar les principals propostes d'equipaments per als barris de Sants centre.

El treball conjunt realitzat en ambdós tallers es plasmarà en un document de propostes i de programa d'usos amb els punts sobre els quals existeix un consens o acord ampli i amb aquells aspectes que generen discrepància o divergència.

### **EXEMPLE 2**

Prenent com a punt de partida diagnòstic sobre les situacions dels equipaments, els mesos de gener i febrer, pots compartir amb la resta la teva visió, inquietuds i necessitats i propostes.

#### **Vius a la zona d'Olivia Centre?**

Pots fer-nos arribar les teves propostes de diferents maneres:

#### **Presencialment:**

- [Vine als grups de discussió i treball](#) a cada barri.
- [Apropa't als punts de participació itinerants](#) a l'espai públic.

**Per internet**, a través d'aquest mateix espai web:

- [Consulta les necessitats i propostes ciutadanes recollides](#) en aquestes sessions; a les que pots contribuir amb els teus comentaris
- [Comparteix les teves propostes](#), amb la resta.

**Gestiones o treballes a un equipament municipal del Districte?**

T'esperem a la [sessió de treball amb referents dels equipaments municipals](#) en funcionament.

Amb tota aquesta informació es redacta una primera proposta de continguts del Pla d'Equipaments: és el moment de generar acords i consensos en relació a les principals propostes d'usos d'espais.

Per fer-ho, s'organitzen [dos tallers de deliberació](#):

- per prioritzar les propostes del conjunt dels cinc barris.
- acordar una visió o plantejament compartit dels equipaments necessaris.

Tot això es recull en un document final de proposta de programa d'usos sobre amb els punts sobre els quals existeix un consens o acord ampli i amb aquells aspectes que generen discrepància o divergència.

#### **Nom de la fase: Retorn**

RECORDA: En aquesta fase es traslladen a les persones participants i al conjunt de la ciutadania els resultats del procés.

Descripció de la fase:

#### **EXEMPLE 1**

El principal objectiu d'aquesta fase és compartir les conclusions i els criteris definits en el procés participatiu per tal que el Districte de Sants-Montjuïc redacti el Pla d'equipaments. Es preveu fer una presentació pública dels principals resultats del procés participatiu.

#### **EXEMPLE 2**

**T'agradaria conèixer les conclusions i els criteris que s'han definit per a que el Districte redacti el Pla d'Equipaments?**

Vine a la presentació pública on compartirem els resultat del procés participatiu!

Aforament limitat.

Cal inscripció prèvia.

[Inscriu-te a la presentació de les conclusions!](#)

### Nom de la fase: Avaluació

RECORDA: En aquesta fase obtindrem informació per a emetre judicis de valor respecte a uns criteris establerts, que van més enllà de si s'ha fet bé o s'ha fet malament, sinó que pretén analitzar, a partir d'una estratègia prefixada, el grau de compliment d'uns criteris predeterminats.

Descripció de la fase:

#### EXEMPLE 1

En el marc de la Comissió de seguiment s'avaluarà el procés participatiu i es debatrà entorn el mecanisme més adient per fer el seguiment de la redacció del Pla.

#### EXEMPLE 2

**Et sents que hi has participat, que has format part del procés?**

**Creus que la teva participació ha estat útil?**

Volem conèixer la teva experiència de participació. [Ajuda'ns responent una enquesta d'avaluació](#). L'enquesta és anònima.

### Fase: Seguiment

RECORDA: Per finalitzar, es facilita el seguiment del desenvolupament dels resultats del procés.

Descripció de la fase:

#### EXEMPLE

Es realitza un **impuls i seguiment de l'execució** del Pla d'Equipaments.



Una **comissió a cada barri**, integrades dins la Comissió de Seguiment, s'encarregarà de fer seguiment de l'execució del pla.

**Vols conèixer l'estat d'execució es troba el Pla d'Equipaments?**  
[Consulta el seguiment del Pla.](#)

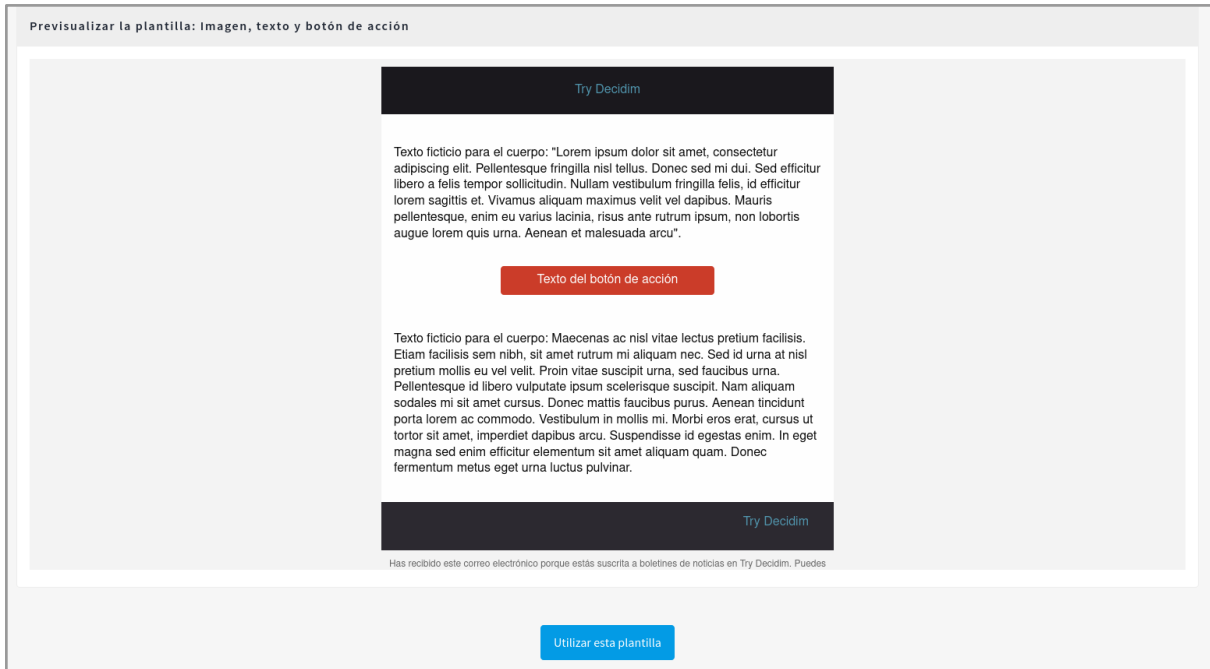
## 2.5. Butlletins informatius

Els butlletins informatius són una **eina que permeten enviar comunicacions massives** a totes aquelles participants que hagin acceptat rebre-les en el moment de crear el seu compte.

És important **planificar quin ús se li donarà al butlletí** i quina funció complirà dins de l'estratègia comunicativa general. A continuació, es llisten els elements principals a tenir en compte en el moment de planificar l'enviament d'un butlletí:

- **Públic objectiu:** definir quin és el públic al qual volem arribar.
- **Regularitat dels enviaments:** definir cada quant s'envien els butlletins. El més habitual és fer un enviament mensual.
- **Temes comunicables:** llistar quins temes són els que es volen comunicar a través dels butlletins de la plataforma. Es recomana centrar les comunicacions en els processos que tenen lloc a la plataforma, evitant altres temes que no estiguin directament relacionats amb la participació.
- **Tema principal:** cada butlletí ha de tenir un missatge principal clarament definit que desperti interès i curiositat en els receptors. Aquest missatge pot ser un anunci: “ Vols conèixer com serà la futura plaça? Consulta els resultats del procés”; o una invitació a participar: “ Vota les propostes”. El tema principal ha de ser l'assumpte del butlletí i també la crida a l'acció.
- **Extensió i format:** els butlletins han de ser breus i concisos per facilitar la lectura i comprensió, concretament es recomana:
  - Escriure paràgrafs curts.
  - Ressaltar amb negreta les idees importants.
  - Fer servir una imatge principal per il·lustrar les idees a comunicar.
  - Fer servir emoticones per ressaltar idees (sense abusar-ne).
  - Fer servir el format de butlletí “Imatge, text i botó d'acció” per tal de poder incloure un botó d'acció que dirigeixi a algun procés participatiu actiu.
  - Definir una única crida a l'acció. Dispersar l'atenció i els missatges en més d'una crida a l'acció pot ser contraproductiu.






Imatge: Previsualització de la plantilla de butlletí “Imatge, text i botó d'acció”

**Recurs: Exemple d'un butlletí**

Assumpte: Vota als Pressupostos Participatius. Del 10 al 20 de juny! NEW

Cos:



Hola %{name}!

Ja ha arribat el moment!


Ja pots **votar** els **projectes** de **Pressupostos participatius!**  
Per primera vegada les veïnes i veïns no només proposen, sinó que també decideixen com invertir 30 milions d'€ als barris.

Del 10 al 20 de juny pots votar els projectes que més t'agradin


**VOTA!**

### Com puc votar?

Cal que estiguis empadronada a la ciutat i tenir 14 anys o més.

 **DIGITALMENT:** Pots votar els projectes que consideris de 2 districtes de la ciutat: al districte on estàs empadronada i/o un altre districte a escollir.

- [Vota els projectes que més t'agradin!](#)

 **PRESENCIALMENT:** Del 14 al 20 de juny (de dilluns a diumenge) posem a disposició d'aquelles persones que necessitin suport:

- [19 punts d'acompanyament](#). Consulta l'horari del servei de suport a la votació.
- [Punts mòbils de suport a la votació als barris](#).

Gràcies per participar!

Botó d'acció: <https://www.decidim.barcelona/processes/PressupostosParticipatius/f/4517/>

## 2.6. Imatges


### Ús de les imatges

Inserta sempre que puguis imatges que il·lustrin i facin més amè l'espai participatiu.

#### Per temes d'accessibilitat:

Tota imatge inclosa a una pàgina Web ha de proporcionar un text alternatiu que aporti la mateixa informació o funció que la imatge.

El text alternatiu ha de ser precís i equivalent, breu, no redundant, no fer servir frases com "imatge de..."

 **NOTA:** En la versió actual v.0.27. \* (i anteriors) de decidim, aquest text alternatiu l'inclourem dins del propi text que volem il·lustrar amb la imatge. Les imatges les farem servir per reforçar el missatge del text escrit però mai per substituir-ne una part.

## **Recomanacions tècniques**

- Amb 96 ppi de resolució n'hi ha prou, màxim 150 ppi (son per mostrar-se en pantalla).
- De màxim 1,5 MB.
- Imatges apaïssades.

## 3. Participació

Un cop s'ha donat el tret de sortida al procés, s'inicia la fase de participació, moment en el qual la **ciutadania pot intervenir directament** per donar la seva opinió, sigui fent propostes, deixant comentaris o assistint a les trobades presencials.

En aquest apartat es revisaran quins elements cal tenir en compte per **fomentar la participació ciutadana** a través de la plataforma Decidim. Concretament, es tindran en compte: la dinamització online, l'acompanyament, les pràctiques d'hibridació i les configuracions sociotècniques de la plataforma.

### 3.1. Dinamització online

Per tal d'assegurar el desplegament exitós de la plataforma és important tenir en compte que **cal dinamitzar-la per fomentar la participació** i generar un ambient de col·laboració propici. La feina de dinamització online requereix estar atent a les interaccions que succeeixen a la plataforma i **donar resposta de forma àgil** a les qüestions que puguin sorgir. D'aquesta manera, les participants percebran que darrere de la plataforma hi ha una organització que n'està pendent i es pren seriosament el que succeeix en aquest espai.

A continuació, s'enumeren els consells bàsics a tenir en compte per dinamitzar un procés participatiu amb Decidim:

- **Tenir propostes preparades per al primer dia.** Sovint, quan s'inicia un procés de participació no existeix cap proposta creada encara, això genera un **efecte d'espai en blanc o buit**, que pot generar dificultats per al foment de la participació: sempre costa més trencar el gel i ser el primer en fer una proposta, també en l'àmbit digital. En aquest sentit, és important tenir preparades algunes propostes d'inici que serveixin d'exemple per a les participants. Aquestes propostes es poden **treballar amb organitzacions o veïnes més implicades** i que ja sabem que participaran del procés.
- **Crea un perfil oficial per poder dinamitzar la plataforma.** Per poder dinamitzar la plataforma des de la institució i projectar una imatge d'oficialitat és imprescindible crear usuaris oficials que tinguin el nom de la institució o departament que s'encarrega del projecte. Decidim **permet oficialitzar usuaris**, de tal manera que es mostren amb una estrella al costat del nom i les participants poden confiar que aquell és un perfil oficial verificat.
- **Respondre les propostes agraint la participació i demanant més detall, si s'escau.** És important que les participants percebin que hi ha algú darrere de la plataforma. Per generar aquest clima de confiança, una bona estratègia pot ser respondre a les propostes agraint la participació i demanant més detall, si calgués.



**Imatge.** Resposta a una proposta per part del perfil oficial de Dinamització de Decidim Barcelona.

- **Respondre comentaris que interpel·len a l'administració.** En cas que en els debats en línia les participants interpel·lessin a l'administració, és important **respondre a aquests comentaris des d'un perfil oficial**, per tal que les participants sentin que aquest és un espai on se'ls escolta.
- **Revisar els textos d'ajuda.** La plataforma Decidim té un sistema de textos d'ajuda que apareixen a l'inici de cada espai de participació. Per defecte, aquests textos són força genèrics i poden no encaixar exactament amb allò que voleu explicar. És important **revisar-los per tal d'ajustar-los** a les circumstàncies de la vostra plataforma.



#### Recurs: Text d'ajuda pas a pas per crear una proposta

El component de propostes permet definir un text d'ajuda que guiarà a les participants pas a pas en el procés de creació d'una nova proposta. A continuació compartim un text que pots fer servir com a base.

#### Text d'ajuda pel pas "Crear" de l'assistent de propostes

Qualsevol entitat o persona, independentment de la seva edat, domicili, procedència o

situació administrativa pot presentar **fins <número> propostes** pels districtes de la ciutat.

Les propostes han d'incloure:

- **Títol \***: (de la proposta) Com s'identifica la teva proposta?
- **Cos \***: (descripció): Presenta'ns, explica'ns de la forma més detallada i precisa com a mínim el Què? i Per què? de la teva proposta

La teva proposta no pot superar els <número> caràcters.

#### Text d'ajuda pel pas "Comparar" de l'assistent de propostes

**Pot ser que alguna d'aquestes propostes sigui similars a la teva?**  
Si la proposta ja existeix, enriqueix-la amb els teus comentaris.  
Sinó fes clic a "Continuar"

#### Text d'ajuda pel pas "Completar" de l'assistent de propostes

Aquest pas es produeix en funció de la configuració de l'espai de participació i/o del component i pot incloure diferents apartats, tots ells opcionals:

1. **Categoria**: proposta de classificació temàtica definida a l'espai de participació
2. **Àmbit**: àmbit d'actuació... "normalment" territorial, configurat a nivell de l'espai de participació
3. **Afegir imatge/s**: possibilitat d'afegir imatge/s a la proposta, configurada a nivell de component
4. **Afegir document/s**: possibilitat d'afegir document/s a la proposta, configurada a nivell de component

**Ja gairebé ho tens!** Assegura't que el teu projecte s'explica amb claredat.

Només et falta **seleccionar**:

- **Categoria** (eix del Programa d'Actuació Municipal); s'han definit diferents temàtiques per tal d'agrupar les propostes. Pot ser que la teva proposta es pugui classificar dins d'alguna de les categories existents? Si és així, selecciona quina.
- **Àmbit territorial** al qual pertany (el districte o barri). La teva proposta es centra en un territori concret? És a nivell de ciutat? Poder de districte? O d'un barri en concret? Si és així, indica'ns quin.
- **Imatge/s**: si tens alguna imatge que il·lustri la teva proposta, tens l'opció d'adjuntar-ne
- **Document/s**: disposes d'algun document que creguis d'interès per a completar la

<p>informació de la teva proposta? Si és així, pots adjuntar-ne i adjuntar, si s'escau, la documentació, que vulguis afegir per ampliar el teu projecte.</p>
<p><b>Text d'ajuda pel pas "Publicar" de l'assistent de propostes</b></p>
<p><b>Només et falta el darrer pas!</b> Tan sols et falta clicar al botó “<b>Publica</b>” per a presentar el teu projecte. Recorda que tindràs <b>XX minuts</b> per a modificar-lo.</p> <p><b>RECORDA!</b> Classificar la teva proposta en una de les <b>categories</b> i/o en un dels <b>àmbits</b>, facilita que pugui aparèixer en els resultats de cerca que facin altres participants en aquest procés.</p>

## 3.2. Acompanyament i suport

Participar és una **activitat complexa** que demanda temps i recursos. Per poder participar d'un procés cal dedicar temps a comprendre l'objecte de participació i conèixer de quina manera es podran fer aportacions. Aquesta complexitat sovint es trasllada a la participant i això pot acabar generant més barreres que dificulten la participació.

Per aquest motiu, l'acompanyament a la participació esdevé un element clau per garantir el dret a la participació i vetllar perquè **qualsevol persona pugui involucrar-se activament** en un procés participatiu.

A continuació exposem alguns exemples concrets de com duu a terme aquests acompanyaments:

- **Correu d'atenció i suport.** Habilitar un canal d'ajuda on les participants puguin adreçar els seus dubtes o incidències amb la plataforma és fonamental per poder dirigir totes les incidències que puguin sorgir al llarg d'un procés.
- **Suport telefònic.** La possibilitat d'habilitar suport telefònic en determinats moments d'un procés pot ser de gran utilitat, sobretot per aquelles persones amb menys habilitats tecnològiques.
- **Punts mòbils de suport.** Habilitar punts mòbils de suport repartits pel municipi que facin difusió del procés i acompanyin en la creació de propostes. D'aquesta manera es pot arribar a nous perfils de participants que no coneixen el procés.
- **Punts de suport fixos.** Habilitar punt de suport en equipaments municipals facilita que la gent pugui accedir a un acompanyament presencial en un horari determinat. Habilitar

aquests punts en equipaments i serveis de referència permet facilitar la participació de col·lectius vulnerables.

- **Xat de suport.** El mòdul Decidim Awesome<sup>2</sup> permet la configuració d'un xat de suport en directe amb les participants. Aquest xat es connecta a un grup de Telegram des del qual l'equip de suport es pot encarregar de respondre els dubtes o incidències que puguin tenir les participants.



#### **Bona pràctica:** Suport telefònic als pressupostos participatius de Sant Cugat

Durant els Pressupostos Participatius de Sant Cugat, l'ajuntament va habilitar un número de suport telefònic a través del qual es podia:

- Reportar una incidència de la plataforma
- Demanar ajuda per poder participar a través de la plataforma
- Votar propostes per telèfon

Aquest suport telefònic va permetre que persones amb menys habilitats tecnològiques poguessin participar i votar propostes a la plataforma Decidim.

### **3.3. Pràctiques d'hibridació**

La incorporació de plataformes digitals en processos participatius té, a priori, diversos avantatges. Permet reduir els costos de coordinar-se, facilita tenir debats amb molts participants al mateix temps, obre la possibilitat de participar de forma asíncrona i, per tant, redueix els costos en termes de conciliació. A més a més, la capacitat de la tecnologia per processar grans quantitats d'informació permet la possibilitat de recollir propostes i debatre-les fàcilment a gran escala.

És important tenir en compte que la plataforma Decidim està dissenyada perquè els processos siguin híbrids, és a dir, que **combinin la participació presencial amb la participació digital**. Aquesta hibridació s'ha d'incorporar en el disseny dels processos participatius per tal de poder extreure el màxim potencial d'aquesta plataforma de participació digital.

A continuació s'explica de quina manera es pot portar a la pràctica la hibridació presencial-digital amb la plataforma Decidim, per tal que es pugui incorporar al disseny del procés:

---

<sup>2</sup> El mòdul Decidim Awesome és un mòdul no-oficial de Decidim desenvolupat per la comunitat. És a dir, no forma part del paquet estàndard de Decidim, però es pot instal·lar en qualsevol instància de Decidim si així es vol. Podeu consultar el mòdul aquí: [https://github.com/decidim-ice/decidim-module-decidim\\_awesome](https://github.com/decidim-ice/decidim-module-decidim_awesome)




- **Ús del component “Trobades”:** El component de trobades permet **convocar actes presencials a través de la plataforma**. Per tal de fer-ne un bon ús és important seguir les següents pautes:
  - Permetre que **la gent pugui proposar punts a l'ordre del dia** a través dels comentaris a la plataforma.
  - Obrir les **inscripcions** a la trobada amb un **marge de temps** raonable (mínim de 15 dies).
  - **Compartir l'ordre del dia abans de la reunió** i adjuntar la documentació pertinent.
- **Punts de suport a la participació:** obrir punts de suport a la participació permet acompanyar a aquelles participants que tenen més dificultats a l'hora de participar a través de la plataforma. En aquests punts de suport es pot informar sobre com participar, ajudar en la creació de propostes, etc.
- **Tècnics de suport a la participació digital en les trobades:** Dedicar una persona de suport a la participació digital permet que durant les trobades presencials aquelles participants que tinguin més dificultats puguin tenir un suport directe per resoldre dubtes, com per exemple: Com registrar-se, com poden participar de la plataforma, etc.
- **Pujar les propostes que han sorgit a les trobades presencials.** Les trobades presencials són un espai de co-creació de propostes entre les participants. Cal prendre **acta de la trobada per recollir totes les aportacions** que puguin sorgir de la trobada. **Aquesta acta s'ha de publicar a la trobada** corresponent de la plataforma, i les propostes han de ser pujades a Decidim, vinculades a la trobada.



#### **Bona pràctica:** Pujar les propostes que han sorgit a les trobades presencials

Aquesta pràctica permet relacionar un component de trobades amb un component de propostes, mostrant que l'origen d'una proposta és una reunió presencial. Per poder fer-ho cal tenir actius i publicats un component de propostes i un de trobades. La vinculació es fa a través del que s'anomena **Propostes relacionades** d'una trobada.

1. En primer lloc, cal crear les noves propostes que hagin fet les assistents a la trobada.
2. A continuació, cal tancar la trobada per poder pujar l'acta, el nombre d'assistents i les propostes relacionades. Per tancar la trobada cal fer clic a la icona  de la columna d'accions.
3. Selecciona les propostes sorgides de la trobada.
4. Es mostraran les propostes relacionades dins de la trobada i l'autoria de les propostes passarà a ser el nom de la trobada.

D'aquesta manera s'atorga una autoria col·lectiva a les propostes que són fruit de la deliberació i el consens d'una trobada presencial. Aquesta relació permet conèixer l'origen de les propostes i veure quin és el resultat de les trobades.

### 3.4. Configuracions sociotècniques

Decidim utilitza un llenguatge concret per definir les diferents possibilitats que ofereix per a la participació. Els diferents elements que configuren l'arquitectura de Decidim permeten molta flexibilitat a l'hora de configurar-los i gestionar-los.

Les **configuracions socio-tècniques són el conjunt de configuracions i possibilitats que ofereix la plataforma a l'hora d'organitzar la participació**. En aquest apartat revisarem l'arquitectura funcional de Decidim i veurem quins elements són importants per tenir en compte a l'hora de configurar la participació en la plataforma.

#### Arquitectura i funcionalitats

A continuació, es defineixen alguns dels conceptes clau de la plataforma. En primer lloc, cal distingir entre **Espais de Participació i Components**:

- **Els Espais de Participació** són els àmbits on es desenvolupen i s'estableixen quins mecanismes s'habilitaran per a participar. Les diferències entre ells es centren en la funció per la qual estan pensats, la visualització que ofereixen i en si tenen la possibilitat d'establir fases. Hi ha **quatre tipus d'Espais de Participació**:
  - 1) Processos participatius
  - 2) Assemblees
  - 3) Consultes
  - 4) Iniciatives

- **Els Components** són els mecanismes que articulen la participació. A cada Espai de Participació es defineixen quins Components cal habilitar per desenvolupar el procés. El significat i utilitat de cada Component s'explica en l'annex 3. Existeixen vuit tipus de Components:
  - 1) Propostes
  - 2) Trobades
  - 3) Enquestes
  - 4) Debats
  - 5) Pàgina
  - 6) Blog
  - 7) Sortejos
  - 8) Seguiment de resultats

## Recomanacions

Les decisions que prenen els administradors de la plataforma tenen un impacte en la participació i poden modelar el curs d'un procés. Per aquest motiu, és important conèixer l'efecte que poden tenir aquestes decisions a l'hora de configurar espais i components a Decidim.

Seguidament, s'expliquen un conjunt de recomanacions a tenir en compte a l'hora d'administrar un Decidim. Aquestes indicacions parteixen de les conclusions dels testos d'usuari realitzats per conèixer com les configuracions socio-tècniques afecten la usabilitat de la plataforma.

## Navegació

- **Personalització del menú de navegació principal.** El menú de navegació principal de Decidim per defecte s'estructura en: **Inici/Processos/Assemblees/Ajuda**. Es recomana personalitzar la nomenclatura dels elements d'aquest menú per adequar-la a un llenguatge més ajustat al que l'organització faci servir. Per exemple, es pot modificar "Assemblees" per "Consells", tal com fa Sant Cugat.
- **Nombre de components actius en un procés.** Les participants agraeixen que hi hagi un nombre de components actius reduït, ja que això simplifica la navegació dins d'un procés. Es recomana que durant les fases de participació es tinguin un màxim de 4 components actius.

- **Imatge gràfica pròpia del procés.** La imatge gràfica del procés ha de correspondre amb la de xarxes socials i la del carrer. Per a les participants és útil de cara a identificar l'espai de participació que s'està cercant.

### **Informació/Continguts**

- **Llenguatge simple i accessible.** Les participants poden tenir dificultats per entendre ràpidament la temàtica del procés quan el text és molt llarg i fa servir llenguatge tècnic o propi dels entorns de l'administració pública. Es recomana fer servir un llenguatge simple i accessible.
- **Ús de vídeos i infografies.** Les participants tenen menys barreres de comprensió del procés quan hi ha vídeos i fotografies.
- **Nom dels components.** Els processos on els noms del menú es corresponen amb l'acció concreta a realitzar en la fase en què es troba el procés, faciliten la navegació de la usuària. Per exemple, si el nom de la fase és: "Recollida de projectes", i el nom del component és: "Projectes", facilita que la participant pugui intuir en quin element del menú es pot fer l'acció participativa.
- **Ús del botó d'acció de les fases.** La secció superior d'estat i fase del procés passa bastant desapercebuda, cosa que implica algunes dificultats per trobar la fase en què es troba cada procés, especialment en aquells casos en què aquesta no s'acompanya d'un botó d'acció específic per la fase en qüestió.
- **Explicació clara de les fases.** Fer servir títols curts de les fases facilita que les participants entenguin en quin moment es troba el procés i quines accions participatives poden fer. Es recomana que el nom de les fases comenci amb el verb de l'acció principal, per exemple "Recollida de propostes", "Votació de propostes".
- **Ús dels avisos per anunciar noves fases:** Ja que la secció de fases pot passar inadvertida, es recomana fer servir l'avís del procés per anunciar els canvis de fase i les accions principals a realitzar.

### **Llistat de propostes**

- **Ús de les categories i àmbits per filtrar contingut.** Les participants descobreixen ràpidament les opcions de filtratge en el menú lateral i ho consideren molt útil. Per això es recomana fer servir les categories i els àmbits per etiquetar les propostes i facilitar la navegació.
- **Definir l'ordenació de propostes més convenient segons el moment.** Per a les participants l'opció de poder definir l'ordenació passa més desapercebuda, per això és important tenir clar quina és l'ordenació que volem mostrar en cada moment d'un procés participatiu.

- Durant la **recollida de propostes** pot ser ordre “Aleatori” o “Recents”.
- Durant la **votació** de propostes ha de ser “Aleatori” per garantir la igualtat d’oportunitat de totes les propostes i no condicionar el vot de les participants.
- **Un cop seleccionades les propostes** i publicats els resultats l’ordre ha de ser “Amb més suports”, per tal de presentar les opcions més votades primer.

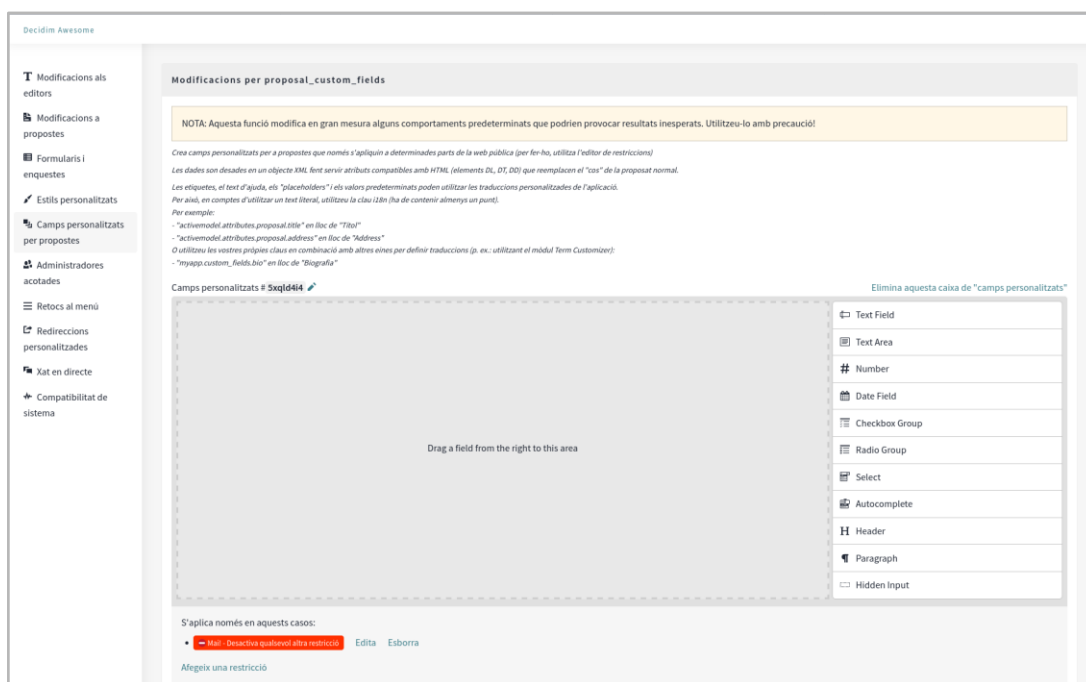
### **Creació propostes**

- **Fer servir els textos d'ajuda pas a pas en la creació de propostes.** Les participants consideren de gran ajuda la definició d’aquests textos.
- **Definir una plantilla per les noves propostes.** D’aquesta manera es facilita la creació de noves propostes, guiant a les participants a generar propostes que incloguin els continguts mínims necessaris.
- Els camps de la plantilla han de ser senzills i fàcilment realitzables per part de les participants. Demanar pel cost d’una inversió municipal o altres qüestions de caràcter tècnic, poden dificultar la creació de propostes.



## Recurs: Habilitar diversos camps en el formulari de creació de propostes

[Avís] Per poder habilitar aquesta funcionalitat a la plataforma Decidim cal que tinguis instal·lat el mòdul **Decidim Awesome**<sup>3</sup>. Aquest mòdul té una funcionalitat anomenada “Camps personalitzats a propostes” que permet crear diferents camps en el formulari de creació de propostes.



**Imatge.** Visualització del mòdul Decidim Awesome des del taulell d'administració

Les administradores poden així definir diferents camps per facilitar la creació de la proposta a les participants. Aquests camps poden ser un camp per escriure text, seleccionar una data, escollir entre diverses opcions predefinides, etc. D'aquesta manera, en el moment de creació d'una nova proposta, a la participant se li presenta un formulari que li facilita la introducció de la informació organitzada en diferents camps, tal com es mostra en l'exemple següent:

<sup>3</sup> El mòdul Decidim Awesome es un mòdul no-oficial de Decidim desenvolupat per la comunitat. És a dir, no forma part del paquet estàndard, però es pot instal·lar en qualsevol instància de Decidim si així es vol. Aquest mòdul ofereix un conjunt de funcionalitats que permeten un major grau de personalització. Podeu consultar el mòdul aquí: <https://github.com/decidim-ice/decidim-module-decidim-awesome>

Fase 1 de 4

- **Crea la teva proposta**
- Compara
- Completa
- Publica la teva proposta

### CREA LA TEVA PROPOSTA

*\* Els camps obligatoris estan marcats amb un asterisc*

Títol \*

Almenys 15 caràcters, Queden 150 caràcters

Quin objectiu persegueix la iniciativa?\*

En què consisteix i per què és innovadora?\*

Qui hi participa de la comunitat UPC?\*

Entre quines dates es desenvolupa la iniciativa?\*

Quin impacte té la iniciativa en la perspectiva de gènere, la sostenibilitat, la inclusió i/o l'equitat?\*

Quins Objectius de Desenvolupament Sostenible desenvolupa la teva iniciativa?\*

- ODS 1. Fi de la pobresa
- ODS 2. Fam zero
- ODS 3. Salut i Benestar
- ODS 4. Educació de Qualitat
- ODS 5. Igualtat de Gènere
- ODS 6. Aigua Neta i Sanejament
- ODS 7. Energia Assequible i No Contaminant
- ODS 8. Treball Decent i Creixement Econòmic
- ODS 9. Indústria, Innovació i Infraestructura
- ODS 10. Reducció de les Desigualtats
- ODS 11. Ciutats i Comunitats Sostenibles
- ODS 12. Producció i Consum Responsables
- ODS 13. Acció pel Clima
- ODS 14. Vida Submarina
- ODS 15. Vida d'Ecosistemes Terrestres
- ODS 16. Pau, Justícia i Institucions Sòlides
- ODS 17. Aliança per a Aconseguir els Objectius

**Continua**

**Imatge.** Formulari de creació de noves propostes per al Procés participatiu pel Premi UPC al Compromís Social. Disponible a: <https://decidim.upc.edu/processes/IVPremis>

### **Accions sobre les propostes**

- Explicar als avisos quina acció es pot fer en cada moment i perquè servirà. És important que les participants entenguin els efectes de les seves accions.
- Es recomana **no tenir actius al mateix temps les adhesions i els suports**. Cada acció s'ha d'activar en un moment (o fase) diferent.
  - Les adhesions son públiques, es pot saber qui s'ha adherit a una proposta. Serveixen per a conèixer l'estat d'opinió del públic, normalment no son vinculants.
  - Els suports no son públics, no pots saber qui ha donat suport a una proposta. Serveixen per prendre decisions i son vinculants.



## 4. Comentaris finals

En el transcurs de la guia hem procurat abordar, des d'una perspectiva analítica i pràctica, diverses mecàniques i processos de Decidim que poden tenir incidència en la qualitat dels processos desenvolupats a la plataforma. La voluntat del document és establir criteris que puguin ser d'utilitat per les persones administradores de la plataforma a l'hora de configurar i dinamitzar Decidim.

En termes generals, les diverses aportacions que s'han recollit a la guia es focalitzen en l'assoliment dels següents reptes:

- Permetre la coherència entre els objectius del procés i les possibilitats obertes a la plataforma.
- Possibilitar l'acompliment de les expectatives de la ciutadania de poder participar a través de la plataforma.
- Facilitar una hibridació de qualitat, per extreure tot el potencial de la plataforma i maximitzar les possibilitats d'incidir en el procés.
- Establir espais de transparència i de centralització de la informació relacionada amb el procés desenvolupat o que s'està desenvolupant.
- Generar un espai digital de participació accessible, visual i ordenat.

Aquests aspectes són essencials per a garantir la qualitat democràtica dels processos impulsats amb Decidim, no obstant això, cal apuntar també que es tracta de consideracions i propostes tècniques. La qualitat democràtica d'un procés de participació va més enllà de les característiques tècniques i de configuració de la plataforma digital, i incorpora aspectes relacionats amb el plantejament polític, els objectius, l'obertura o la capacitat d'incidència del procés, entre d'altres aspectes. És en aquest sentit que cal remarcar la necessitat de desenvolupar la reflexió sobre la metodologia i les dimensions tècniques de la plataforma en paral·lel a els altres àmbits que poden incidir en el desenvolupament d'una participació de qualitat.

Un altre element que cal mencionar és que la guia s'ha desenvolupat amb la voluntat d'establir pautes que puguin ser aplicades (amb una major o menor adaptació) a les característiques canviants de la plataforma. Decidim compta amb actualitzacions periòdiques, la qual cosa fa que algunes funcionalitats, la ubicació dels elements i l'estètica de la plataforma puguin ser modificades. Malgrat aquest fet, s'han procurat establir criteris que puguin disposar de vigència i continuïtat independentment de les modificacions que experimenti l'eina. Amb tot, sí que segurament alguns aspectes relacionats amb els recursos pràctics hauran de ser revisats d'acord amb aquests canvis.

Esperem doncs que aquest document sigui d'utilitat per generar millors processos a la plataforma, per orientar a les persones administradores a l'hora d'establir criteris de qualitat i aprofitar al màxim les potencialitats tècniques que ofereix Decidim, generat una participació més diversa, accessible, transparent i amb capacitat d'atendre a les demandes de la ciutadania.

# **Annex**

**ANNEX 1. PLANTEJAMENT DEL GRUP DE DISCUSSIÓ I PRINCIPALS APORTACIONS RECOLLIDES**

**ANNEX 2 ELS TEST D'USUARI**

**ANNEX 3. GLOSSARI DE COMPONENTS**

## ANNEX 1. PLANTEJAMENT DEL GRUP DE DISCUSSIÓ I PRINCIPALS APORTACIONS RECOLLIDES

### 1. ORGANITZACIONS PARTICIPANTS

- La sessió s'ha plantejat amb la finalitat de generar debat amb un grup reduït de persones vinculades al desenvolupament de la plataforma Decidim. S'ha comptat amb la presència de les següents organitzacions:
  - Ajuntament de Barcelona (Gerència d'urbanisme, transició ecològica, serveis urbans i habitatge).
  - Ajuntament d'Olesa de Montserrat.
  - Ajuntament de Sant Cugat.
  - Ajuntament de Vic.
  - Diputació de Barcelona (Departament de participació).
  - Populate Tools.

### 2. INSTRUCCIONS DE LA SESSIÓ DIRIGIDES ALS PARTICIPANTS

- 1) Llegeix les preguntes del primer bloc.
- 2) Escribeu als post-its verd les BONES PRÀCTIQUES que al teu Ajuntament o Organització hàgiu fer en algun procés.
- 3) Abans de passar al següent bloc, comentarem les propostes.
- 4) Al final, farem una votació per valorar les millors experiències i bones pràctiques en l'ús de Decidim.

### 3. OBJECTIU

Identificar **bones pràctiques de l'ús de Decidim** i reflexionar sobre l'impacte de la plataforma en la qualitat democràtica dels processos.

### 4. CONTINGUTS DE LA SESSIÓ

La sessió s'ha estructurat en tres grans blocs: **a) INICI I COMUNICACIÓ b) PARTICIPACIÓ c) RETORN I SEGUIMENT**. En cada un dels quals s'han treballat diversos aspectes dels processos

amb Decidim. A continuació, es presenta una síntesi de les temàtiques i les preguntes que s'han establert en el guió de desenvolupament de la sessió.

## a) INICI I COMUNICACIÓ

### Butlletí (newsletter)

- *Quin us feu de butlletí del Decidim?*
- *Veieu que tingui un efecte?*
- *Quan us ha resultat més efectiu el butlletí?*

### Relació amb altres XXSS

- *Com es relaciona Decidim amb altres xarxes socials o canals de comunicació?*
- *Quines bones pràctiques heu detectat per aconseguir que existeixi una comunicació per fora de Decidim que alimenti la pròpia plataforma?*

### Estratègies comunicatives i invitació a la participació

- *Quines estratègies comunicatives destacaríeu com a més efectives? Per què?*

### Accessibilitat i comunicació

- *Quin tipus de llenguatge feu servir en la comunicació dels processos a la plataforma?*
- *Quines bones pràctiques destacaríeu alhora de redactar missatges comunicatius?*

## b) PARTICIPACIÓ

### Dinamització *online*

- *Dinamitzeu la plataforma?*
- *De quina manera ho feu?*

### Pràctiques d'hibridació

- *Quines pràctiques d'hibridació implementeu?*

- *Quines us han resultat més efectives?*
- *Existeix un retorn a la plataforma de tota l'activitat participativa? Qui se n'ocupa?*

#### **Acompanyament i suport**

- *Quins canals de suport a la participació heu establert?*
- *Teniu en correu de suport habilitat?*
- *Teniu un telèfon de suport?*

#### **Configuracions socio-tècniques**

- *Quants components teniu activats simultàniament?*
- *Quantes accions participatives alhora activeu?*
- *Com combineu l'ús de diferents components?*
- *Com ho feu per reduir la complexitat a l'hora de participar digitalment?*
- *Quines bones pràctiques destacaríeu a l'hora de implementar un procés a Decidim?*

### **c) RETORN I SEGUIMENT**

#### **Resposta a les propostes**

- *Doneu resposta a totes les propostes?*
- *Com organitzeu la resposta d'un gran volum de propostes?*
- *Quines bones pràctiques destacaríeu a l'hora de fer el retorn i donar resposta a les propostes?*

#### **Seguiment de l'estat d'execució**

- *Habiliteu el component de seguiment?*
- *Quines bones pràctiques destacaríeu a l'hora de publicar i actualitzar el seguiment?*

## Traçabilitat

- *Relacioneu resultats amb les propostes originals?*

## 5. PRINCIPALS APORTACIONS RECOLLIDES

A les següents taules han estat incorporades les principals aportacions realitzades al llarg del debat amb responsables tècnics de la plataforma

**Taula 1. Inici i comunicació: principals aportacions**

Àmbit de debat	Aportacions
<b>Butlletí</b>	Es limita la llista de distribució del butlletí. Ens acaba funcionant més inserir informació de Decidim en altres butlletins municipals.
	Amb la Comunitat311 sí que utilitzem els butlletins (recentment) per anunciar les diverses convocatòries. Fins ara la valoració és positiva tot i què irregular.
	Des de Diputació estem treballant amb una millora dels butlletins perquè puguin ser més personalitzats.
	A Vic no utilitzem habitualment al butlletí de la plataforma. Hi ha altres butlletins municipals que ja són útils. S'hauria d'analitzar bé les possibilitats.
<b>Relació amb les xarxes socials</b>	Dubtem de l'eficàcia de les XXSS socials municipals (el seguiment d'aquestes és limitat); ens és més útil intentar que entitats o organitzacions de l'àmbit del procés en facin difusió a través de les seves XXSS.
	Les XXSS tenen poc impacte a l'hora d'alimentar la plataforma. Ens vinculen, permet la interacció, però no arribes a nous públics.
	Aprofitar el potencial offline-online (Buscant els públics als seus espais) i jugar a provocar (què passa si tu no participes?).
	Posar el focus en testimonis i involucrar aliats.
<b>Estratègies comunicatives i invitació a la participació</b>	Ens és molt útil la difusió dels processos a través de grups de Whatsapp o Telegram.
	A través de les entitats, els equipaments públics i serveis, grups motors. A través de la implicació d'agents als processos.
	Hem detectat que cada vegada més ajuntaments utilitzen vídeos explicatius amb processos complexos com els Pressupostos participatius.
	Vídeo-promocional. Portar els referents de la cultura popular a fer accions quotidianes.
	Procés de promoció econòmica. Banderoles amb els oficis intercanviats entre els diferents ciutadans.
	Donar context i credibilitat (compartir resultats previs, etc.).
	Aclarir expectatives (perquè - com - resultats esperats - impacte).
Interpel·lar i activar públic divers se senti reconegut, implicat, respongui a necessitats...	
<b>Accessibilitat comunicació</b>	Malauradament, el llenguatge no acaba sent mai prou planer o directe, ni especialment engrescador.
	Ús llenguatge planer, jerarquia del contingut, limitar i clarificar com interactuar (1 acció o 2 màx.).

	Formats diversos per comunicar-se (informar-se i participar) text, veu...
	Tenir en compte quin és el context en el qual la gent participa.
	Identificar públic potencial i garantir accés, reconeixement, comprensió participació.

Taula 2. Participació: principals aportacions

Àmbit de debat	Aportacions
<b>Dinamització online</b>	A través de l'actualització de contingut; agenda, notícies... Demanem que ens presentin les propostes a través de la plataforma.
	Moderem continguts i intentem donar resposta ràpida als comentaris que ens interpel·len.
	Vincular offline-online a través d'esdeveniments que marquen inici de fases.
	Recollida de propostes multi-canal.
	Anar a buscar la gent on son (punts mòbils, equipaments, etc.).
	Implicar el teixit social (entitats, grups no formals, espais públics, col·lectius, etc.).
	Que els propis implicats en els processos es facin seva l'eina.
<b>Pràctiques d'hibridació</b>	Ens funciona publicar ràpid les aportacions de les sessions presencials i que es puguin comentar i fer-hi suports. Aquestes aportacions acostumen a ser qualitativament més potents.
	Traslladar les propostes col·lectives treballades en trobades presencials a la plataforma.
	Visibilitzar participació, protagonistes i resultats online-offline (cartells QR a l'espai públic, testimonis online...).
	Infografia de retorn, documents amb memòries de processos i avaluació.
	En general molt poc retorn de les accions i processos participatius, més enllà d'una explicació breu.
	Identificar col·lectius exclosos de cada canal.
<b>Acompanyament i suport</b>	Ens condiciona molt la política d'atenció ciutadana municipal, amb uns canals establerts. Ens allunya clarament de la ciutadania.
	Dinamització dels processos amb tablets de suport i interacció amb la plataforma.
	Aprofitar els equipaments i serveis de referència/confiança per facilitar participació de col·lectius vulnerables.
	Diputació ofereix un servei de suport (telèfon i correu), creiem que és de molta utilitat sobretot per municipis amb menors recursos tècnics.
	Identificar barreres de participació.
<b>Configuracions socio-tècniques</b>	Màxim 2 components: propostes/debats i enquesta (a banda d'informar de les trobades presencials).
	Actualització dels continguts i dels components, diferents capes d'informació. No solapar processos participatius.
	Una bona planificació de procés i de quins aspectes de configuració amb la plataforma s'hauran d'utilitzar.
	Hacks, verificació sense login (millorable, amb pros i contres).
	Facilitar la participació anònima per reduir barreres quan s'escau (propostes, etc.).
	Anticipar-se amb temps a preparar la configuració dels processos.
	Poc ús dels comentaris, sobretot per por i prevenció.



**Taula 3. Retorn i seguiment: principals aportacions**

<b>Àmbit de debat</b>	<b>Aportacions</b>
<b>Resposta a les propostes</b>	Cal donar resposta sempre a totes les propostes (no als comentaris, i això a vegades genera frustració ciutadana).
	L'experiència d'usuària quan reps respostes a les propostes és manifestament millorable.
	No donem resposta a través del component. Normalment donem resposta a través de documentació on hi ha les valoracions tècniques de les propostes.
<b>Estat d'execució</b>	Cal acabar i utilitzar més el component del seguiment, si bé el mòdul associat al seguiment dels Pressupostos participatius ha suposat un salt d'escala important.
	Algun Ajuntament ha vinculat un enllaç a una eina pròpia per visualitzar millor el seguiment d'algun procés.
	Es complementa el retorn de resultats amb mòdul de seguiment amb altres visualitzacions a mida: mapa, gràfics, etc.
	S'utilitza molt poc (4/113), és més freqüent penjar un document de retorn amb l'informe del procés que utilitzar les eines pròpies de Decidim per fer l'avaluació i seguiment.
	Repte que les dades puguin servir per sistematitzar coneixement.
	Repte d'explorar transversalment els resultats de la participació (outputs i outcomes).
<b>Traçabilitat</b>	S'acostuma a permetre la traçabilitat entre propostes, projectes i resultats.

## ANNEX 2. ELS TEST D'USUARI

### 1. PLANTEJAMENT

Hem organitzat sessions de test amb participants amb l'objectiu d'identificar tant les bones pràctiques com els punts febles de diferents plantejaments d'un mateix tipus de procés participatiu, en aquest cas concret de pressupostos participatius, basats en processos participatius reals.

### 2. PERFIL DE LES PERSONES PARTICIPANTS

- **Persones testadores:** 8.
- **Edats:** entre els 20 i els 60 anys.
- **Gènere:** 6 dones i 2 homes.
- **Hàbit d'ús:** si bé totes havien sentit a parlar de la plataforma digital de participació ciutadana del seu Ajuntament de referència, només un 25% (2) d'aquestes hi havien interactuat alguna vegada amb anterioritat.

### 3. METODOLOGIA

- **Técnica:** Pensant en veu alta.
- **Investigador:** 1 facilitador/ observador.
- **Temps mig:** 45 minuts.
- **Dispositiu:** Portàtil.
- **Lloc:** per videoconferència.

Tot i que hi ha estudis que demostren que **5 participants revelen la gran majoria dels problemes d'usabilitat del producte que estem testejant**, fruit d'experiències anteriors en test d'usuàries en el marc de la comunitat decidim.org, vam creure que **augmentar la participació a 8 usuàries ens podria ajudar a extreure conclusions una mica més ajustades a la realitat**.

A partir de diferents tasques a realitzar, les testejadores han comparat diferents models de pressupostos participatius, realitzant un test que avalua la dificultat de realitzar les funcionalitats claus:

- Se'ls ha preguntat sobre si **l'objecte de la participació** és comprensible. Aquest era expressat a través dels diferents textos, documentació facilitada i altres elements dins

de l'espai web del procés participatiu (estil de llenguatge, terminologia, entre d'altres).

- En segon lloc, se'ls hi ha demanat realitzar **diferents accions sobre el component** (navegació, cerca i filtratge) i l'element proposta (crear, comentar, donar suport, compartir i seguir).
- A continuació, s'ha desenvolupat la **votació als projectes de pressupostos participatius, tot intentant rastrejar-ne l'origen d'aquests** (component pressupostos amb i sense percentatge mínim sobre el total del pressupost per donar suport als projectes presentats, que es vinculen a propostes).
- Finalment, **valorar l'experiència/vivència participativa en general** (objectiu de la plataforma, concepte de participació, etc.).

#### 4. PRINCIPALS RESULTATS

Àmbit	Aportacions
<b>Navegació</b>	S'agraeix que la imatge gràfica del procés correspongui a la que s'ha pogut trobar pel carrer o xarxes socials de cara a identificar l'espai de participació que s'està cercant.
	Ús de navegació local per moure's pel contingut.
	Es fa estrany que quan la publicitat del procés interpel·la a: participar, proposar, debatre, votar... no es trobi l'espai per a realitzar aquestes accions a la plataforma, i només aparegui un llistat de trobades presencials. La terminologia ha de traduir-se en actuacions pràctiques a la plataforma
	Es valora molt positivament trobar la informació de diferents trobades presencials com a complement a la participació a través de la plataforma, tant que, en general, es considera que aquesta hibridació reforça la sensació d'haver participat.
<b>Informació / Continguts</b>	Dificultat per entendre ràpidament la temàtica del procés quan el text és molt llarg i fa servir llenguatge tècnic o propi dels entorns de l'administració pública.
	S'agraeixen els vídeos i les infografies que complementen l'explicació del procés.
	Els processos on els noms del menú es corresponen amb l'acció concreta a realitzar en la fase en la que es troba el procés, faciliten la navegació de la usuària.
	La secció superior d'estat i fase del procés passa bastant desapercibuda cosa que implica algunes dificultats per trobar la fase en què es troba cada procés, especialment en aquells processos en que aquesta no s'acompanya d'un botó d'acció específic per la fase en qüestió.
<b>Llistat de propostes</b>	Ràpida descoberta i de les opcions de filtratge en el menú lateral, molt útil.
	L'ordenació passa més desapercibuda.
<b>Crear proposta</b>	S'agraeixen les indicacions d'ajuda que acompanyen els diferents passos de creació d'una proposta.
	En aquell procés en que s'incorpora una plantilla guia per a la descripció de la proposta: en general s'agraeix la guia per conduir el redactat, tot i que sorprenen algunes preguntes que es consideren massa complexes (com per exemple: cost del projecte) o massa tècniques (com ara: com s'incorpora la perspectiva de gènere al projecte) per la ciutadania en general.
	Confusió a l'hora de comparar la proposta realitzada: si no existeix cap d'igual o semblant el procés avança dos passos directament i la notificació passa desapercibuda / Sorpresa en els

	resultats que ofereix la plataforma en aquest pas, si més no a primera vista amb la informació que es mostra de cada proposta “similar”.
<b>Accions sobre les propostes</b>	En general les usuàries no han mostrat cap dificultat per realitzar les diferents accions sobre les propostes.
	Hi ha certa confusió en entendre alguna d'aquestes: No s'acaben d'entendre algunes de les accions realitzables: diferència entre DONAR SUPORT i M'AGRADA (ADHERIR-SE) / Majoritàriament no queda clar l'àmbit de les accions d'A Favor / Neutral / En Contra al fer un comentari.
	En alguns casos, crida l'atenció que puguis DONAR SUPORT a les teves propostes.
<b>Votació als pressupostos</b>	La majoria de testejadors no ha necessitat cap ajuda per votar. Si ve alguna ha trobat dificultat alhora de finalitzar el procés de vot.
	Es troba a faltar una mica més d'informació de cada projecte, accessible a la mateixa pàgina de la votació. En voler llegir més saltes de pàgina, i has de tornar enrere per seguir votant.
	També es troba a faltar algun indicador més visible d'haver cobert el mínim necessari per poder emetre el vot.
	Totes les testejadors valoren positivament la idea de poder votar una part del pressupost municipal.
<b>Retorn / Notificacions</b>	Per la majoria d'usuàries les notificacions després de realitzar les accions passen desapercibudes.

## ANNEX 3. GLOSSARI DE COMPONENTS

Component	Descripció
<b>Blog</b>	Permet la creació de missatges o notícies, i navegar cronològicament per elles.
<b>Debats</b>	Espai digital en el que interpel·lar a altres persones, intercanviar opinions, deliberar col·lectivament i, en ocasions, decidir sobre les propostes presentades.
<b>Enquestes</b>	Permet dissenyar i publicar enquestes, amb diferents tipus de resposta configurables. Permet també mostrar i descarregar els resultats.
<b>Pàgines</b>	El component de pàgines serveix per crear pàgines informatives amb text enriquit, imatges i vídeos.
<b>Pressupostos</b>	Component específic per desplegar un procés de pressupostos participatius. Permet determinar el percentatge mínim sobre el total del pressupost per donar suport als projectes presentats, que es vinculen a propostes.
<b>Propostes</b>	Contribucions escrites per indicar a altri una cosa per a que la faci, l'adopti, la resolgui, l'examini, etc., que poden ser objecte d'interacció (comentar, rebre suports i/o adhesions) i de "decisió" (validació i resposta). Hi ha l'opció d'adjuntar documents i imatges, així com geolocalitzar-les.
<b>Textos participatius</b>	Es pot utilitzar per convertir documents de text llarg en diverses propostes, per redactar i mostrar un text unificat basat en una col·lecció de propostes o resultats.
<b>Seguiment</b>	Permet la visualització del nivell d'execució d'una proposta o projecte resultant d'un procés.
<b>Sortejos</b>	Permet escollir, a l'atzar, un nombre d'elements d'entre un conjunt de propostes (per exemple, candidates a un comitè). L'elecció es basa en procediments aleatoris i no reproduïbles, que garanteixen, per tant, distribucions no esbiaixades o uniformes.
<b>Trobades</b>	Convocatòria de reunions amb definició de lloc i hora. Permet: inscripcions i limitació d'aforament, ordre del dia, acta i metadades (nº persones assistents i llistat entitats representades), propostes resultants i documents relacionats.

