



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Bon Govern, Assistència Local i Cohesió Territorial
Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local
Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals

participa
311

XI Trobada Participa311

11 de juliol de 2025

DOCUMENT DE RETORN



Índex

1.	Ordre del dia, objectius i assistents	3
2.	Presentació	4
3.	Dinàmica «Com arrelem la Plataforma al territori?»	5
3.1.	Portada	5
3.2.	Retocs del menú	6
3.3.	Ordre dels espais	7
3.4.	Visualització de contingut dins dels espais	8
3.5.	Avisos informatius i orientatius	8
3.6.	Documents de suport	9
3.7.	Pàgines informatives a peu de pàgina	9
3.8.	Enviament de butlletins	10
4.	Dinàmica: «Com aprofitem els recursos de la Plataforma?»	11
5.	Presentació nova versió	13
6.	Enquestes de valoració	14



1. Ordre del dia, objectius i assistents

El passat 11 de juliol va tenir lloc la XI Trobada Participa311, organitzada per l'Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals de la Diputació de Barcelona i dirigida als ens locals que formen part de la xarxa de Plataformes Participa311 amb el següent ordre del dia:

10.30 h	Benvinguda
10.40 h	Dinàmica: Com arrelem la Plataforma al territori?
11.45 h	Dinàmica: Com aprofitem els recursos de la Plataforma?
12.30 h	Presentació de la nova versió
13.00 h	Cloenda

La trobada va complir amb els objectius que s'havien plantejat inicialment:

- Identificar punts forts i febles de la comunicació associada a la Plataforma Participa311
- Compartir recursos, eines i metodologies per a una millor difusió de la participació ciutadana.
- Explorar com comunicar millor el funcionament i els beneficis de la Plataforma a la ciutadania.
- Donar resposta a dubtes habituals i presentar recursos reutilitzables pels municipis.
- Reforçar la Comunitat311 des de la perspectiva de la comunicació efectiva

L'organització es va portar a terme per part de la Diputació de Barcelona, concretament, el personal tècnic de l'Oficina de Participació Tècnica per als Governos Locals. De l'equip de l'OTPGl van assistir la Cap de l'Oficina, així com dues persones tècniques.

A la trobada hi van assistir 14 tècnics i tècniques municipals de participació ciutadana i/o referents de la Plataforma Participa311 dels següents ens locals:



Ajuntament de Cerdanyola del Vallès	Ajuntament de Sant Celoni
Ajuntament de Begues	Ajuntament de Castellví de Rosanes
Ajuntament d'Esparreguera	Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts
Ajuntament de les Mollet del Vallès	Ajuntament de Sabadell
Ajuntament de Olesa de Montserrat	Ajuntament de Vilafranca del Penedès
Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

Finalment, també es va comptar amb la presència de l'equip de Gabinet CERES, proveïdor extern de l'Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals, que realitza el servei de suport tècnic de resolució d'incidències de les Plataformes. Va col·laborar en la dinamització de la trobada.

2. Presentació

L'inici de la trobada va anar a càrrec de la Cap de l'Oficina Tècnica de Participació per als Governos Locals (OTPL), que va donar la benvinguda als participants.

Aquesta trobada estava enfocada a la comunicació cap a la ciutadania a través de l'ús de les Plataformes Participa311. Analitzant els elements més destacats de la plataforma, es volia conèixer quin grau de coneixement i ús es tenien dels mateixos, així com oferir recursos i ajudes per millorar la comunicació.

Per iniciar la sessió, es va utilitzar l'aplicatiu *Mentimeter* per preguntar als participants sobre el seu coneixement en relació a les diverses funcionalitats que té la plataforma:

“Quina funcionalitat del Participa311 creieu que és la més difícil d'explicar a la ciutadania?”

A continuació mostrem les respostes que els participants van compartir:



Votacions i donar-se d'alta	Encara no ho sé. Tot just l'estrenem :)
Alta i accés	Com registrar-se, identificar-se i fer propostes
Registrar-se i accedir	Donar-se d'alta
Donar-se d'alta	Registre
Presentar propostes com a ENTITAT	Omplir camps propostes. Identificació abans enquestes
Registre	La funció de propostes rebent suports
Registre	Presentar propostes
En general, que podem fer amb la plataforma, que la vegin útil	

3. Dinàmica «Com arrelem la Plataforma al territori?»

Amb la introducció del *Mentimeter*, es va donar pas a la primera part de la trobada que es va centrar en explicar detalladament totes aquelles funcionalitats que estan disponibles a les Plataformes participa311, així com aportar suggeriments per facilitar a seva comprensió i utilització.

Presentem aquelles funcionalitats que s'han considerat més importants a tractar:

3.1. Portada

La portada és la primera imatge que rep la ciutadania sobre la plataforma del seu municipi. Per aquesta raó, una bona visualització de la pàgina d'inici és essencial per assegurar que la ciutadania sigui capaç de navegar amb facilitat i trobar el processos amb comoditat.

Atenent a aquest fet, es fan les següents apuntacions:

- Modificar i canviar l'ordre dels blocs en la portada



Facilita una explicació sobre com configurar a pàgina d'inici a través del **Taulell d'Administració** de la plataforma. Es parla dels elements que són important a considerar a la pàgina inicial, així com es donen suggeriments per donar una visualització més harmònica de la portada. L'objectiu d'aquest apartat és prioritzar allò que es visualitza a la portada.

- Destacar el contingut a la portada – Bàner de contingut ressaltat

La pàgina inicial permet fixat cert contingut com a **destacat** per ressaltar algun element considerat important per als administradors de la plataforma. Quan es busca oferir una visualització ràpida d'algun apartat o element dins de la plataforma, es pot destacar aquest a la portada. L'objectiu d'aquest apartat és dirigir l'atenció cap a una acció destacada. Redirigeix a l'espai d'interès, permeten que l'espai ja sigui visible directament a la portada.

- Informació a la pàgina de benvinguda

És important facilitar a la ciutadania un breu text per introduir la plataforma i animar a la ciutadania a participar i formar part de la plataforma. La informació de benvinguda ha de motivar la participació i es pot utilitzar per enllaçar processos que es vulguin destacar. L'objectiu d'aquest apartat és informar del propòsit general de la plataforma, així com de les accions destacades.

3.2. Retocs del menú

Els retocs del menú permeten millorar la visualització de la plataforma, creant harmonia visual i agilitzant la cerca dels procediments de participació.

- Retocs al menú principal

Al menú principal conté la informació més important que es vol destacar de la plataforma. L'objectiu és optimitzar la navegació en els diferents espais en els quals es divideix la plataforma.

- Retocs al menú global de la Home

De la mateixa manera que al menú principal, en aquest apartat els canvis es portaran a terme a la pàgina inicial. Quan s'obri per primer cop la plataforma de participació del municipi, a la banda superior podrem veure tots aquells elements destacats que faciliten un accés directe als mateixos.



3.3. Ordre dels espais

L'ordre dels espais determina la disposició visual que hi haurà dels espais de participació que conté la plataforma. Quan més amunt es situï un espai, més importància se li voldrà donar.

- Processos destacats

Quan es destaca un procés, es vol transmetre el missatge de prioritat i importància del mateix. Els processos destacats acostumen a ser aquells que es troben actius, i que per tant, la ciutadania ha de tenir un accés més directe per participar-hi.

- Processos relacionats

L'àmbit de la participació és molt ampli, no obstant això, hi ha certs recursos que es porten a terme de manera repetida. Ja siguin processos o òrgans de participació, poder relacionar experiències prèvies dins d'un àmbit pot facilitar el descobriment de contingut similar i complementar el contingut.

- Establir àmbits i àrees

Per facilitar un ordre i la coherència a l'hora de classificar processos, aquests es poden dividir en àmbits temàtics i amb àrees de participació. Ambdós casos faciliten la divisió dels espais i processos de participació, i permet organitzar les plataformes per facilitar la navegació en les mateixes.

- Ordre en què apareixen els òrgans o processos en els espais

La priorització és un element molt important per fer entendre a la ciutadania quina és la rellevància dels processos o òrgans que estan actius. Quan se li dona prioritat a un procés, aquest s'ha de situar a la part superior de la pàgina, per tenir un accés directe al mateix. Aquesta ubicació a la pàgina es realitza a través del camp de **Pes** que hi ha al taulell d'administració de la plataforma.

- Grups de processos

Com els processos a realitzar es poden arribar a repetir, en tant que la temàtica permet realitzar el mateix procés en diversos moments (ex.- pressupostos participatius), aquests es poden ordenar en grups per facilitar la seva cerca a la ciutadania. D'aquesta manera, poden visualitzar a la vegada totes les edicions relacionades amb un procés concret.



3.4. Visualització de contingut dins dels espais

A mesura que es realitzen processos de participació, la plataforma va recollint el coneixement i decisions que sorgeixen dels diversos espais de participació. Per tenir una plataforma organitzada i eficient, el contingut es divideix en espais de treball.

- Modificar i canviar l'ordre dels blocs de contingut que es mostren en els espais

Com a la pàgina inicial, es pot classificar i prioritzar aquell contingut que es vol destacar, ja sigui per la seva importància o perquè és un element actiu en aquell moment. Aquesta variabilitat permet renovar constantment el contingut dels espais i manté activa la participació de la ciutadania.

- Modificar l'ordre dels components que es mostren en els espais

Els espais estan compostats per components que faciliten el desenvolupament dels mateixos. Segons la utilitat i la rellevància de cada component, s'ha de modificar i destacar un element o un altre.

- Establir categories per temàtica als espais

Per establir un ordre i facilitar la cerca de la ciutadania en els espais, es pot agrupar el contingut en categories. Aquestes classifiquen la informació en temàtiques i ajuden a la navegació per la plataforma.

- Afegir botons amb enllaç

Per facilitar la navegació es pot inserir un botó enllaçat que dirigeix a una acció específica diferent de l'espai on s'està interactuant. D'aquesta manera, es pot enllaçar els components amb vídeos, imatges o documents de suport.

3.5. Avisos informatius i orientatius

Els avisos informatius i orientatius busquen explicar un contingut perquè la ciutadania tingui més facilitat a l'hora de fer-lo servir.

- Avís general dins d'un espai

Aquest avís està pensat per explicar el context i objectius d'un procés o òrgan de participació, així com per destacar un avís general dins de l'espai. L'avís permet destacar la informació més essencial i descriptiva, i donar una guia inicial de com utilitzar o navegar per la plataforma.



- Informació dels components

La informació dels components es centra en explicar als participants cadascun dels components que ofereix la plataforma. De la mateixa manera, es pot acompanyar els components amb un avís que detallin informació concreta del mateix o donar visibilitat a properes trobades.

- Informació de les fases

Els processos de participació acostumen a constar de diverses fases. Per cadascuna d'aquestes, es pot realitzar una actuació diferent. Amb la informació de les fases, s'indica a la ciutadania a quines actuacions es demana que hi participin, segons la fase en la qual es trobin.

3.6. Documents de suport

La Plataforma participa311 permet aportar documents de suport que facilitin i complementin la informació recollida a la plataforma, ja sigui en algun dels components que conforma un procés, com en els òrgans o espais de participació.

- Implementar vídeos, imatges o documents de suport

Un suport visual o manual té per objectiu proporcionar una ajuda o complement, a través d'imatges, vídeos o documents, al contingut de la plataforma. De manera individual a cada procés, pàgina o component, es pot enllaçar document de suport (en tots els formats) que complementaran la informació i recolliran de manera més completa el contingut relacionar amb el procés, pàgina o component concret.

3.7. Pàgines informatives a peu de pàgina

Les pàgines informatives tenen per objectiu fer un suport informatiu a la ciutadania sobre el contingut de la plataforma. Aquestes pàgines es poden utilitzar per donar indicacions sobre un procés així com aportar informació sobre la mateixa plataforma. A més, es permet la creació d'un espai de *Preguntes freqüents*, un apartat molt útil per donar resposta a aquelles qüestions que més dubtes generen als participants de les plataformes.



3.8. Enviament de butlletins

Els butlletins són un canal de comunicació entre les persones administradores de les plataformes i els seus participants. A través dels butlletins es poden totes les novetats i recordatoris relacionats amb els processos i espais de participació. Els butlletins es poden configurar i permeten arribar a un volum important de participants d'una manera més senzilla i ràpida.

L'objectiu d'aquest apartat és comunicar les novetats i accions dels diversos espais de participació a les diverses persones registrades (que hagin consentit prèviament a rebre butlletins) a través del correu electrònic.

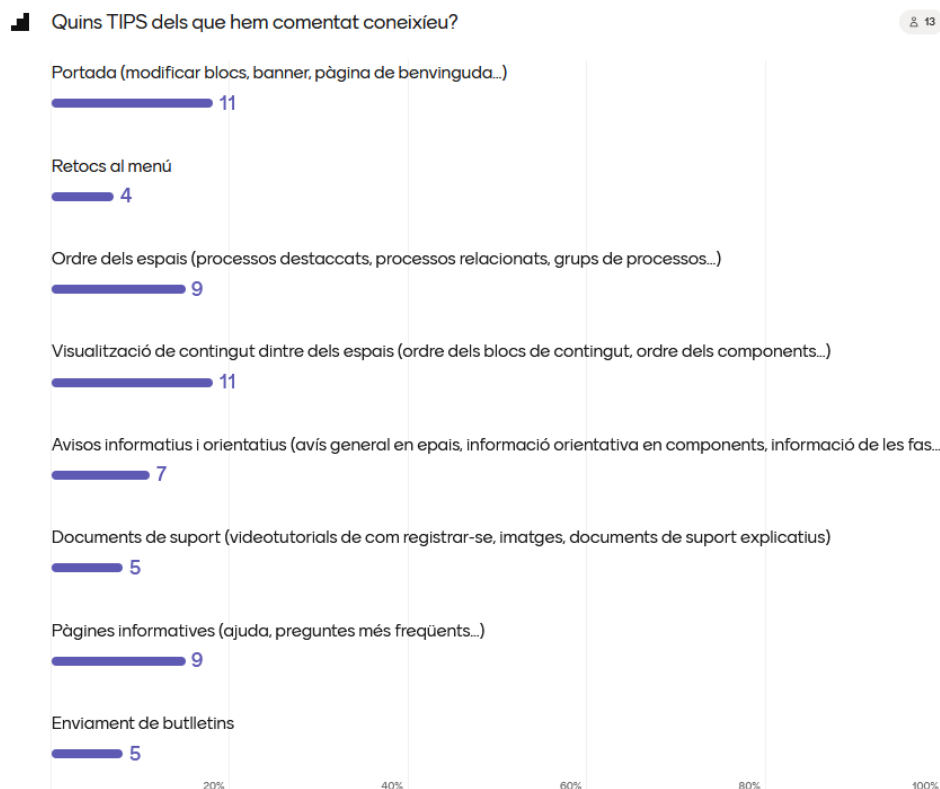
Per ampliar aquesta informació, es poden consultar els [Documents adjunts](#).

Un cop finalitzada l'exposició de funcionalitats, es torna a utilitzar l'aplicatiu *Mentimeter* per saber quin coneixement tenen els participants en relació a aquests elements. Es realitzen dues preguntes:

“Quins TIPS dels que hem comentat coneixíeu?”

“I quins heu utilitzat?”

A continuació presentem les respostes dels participants:





4. Dinàmica: «Com aprofitem els recursos de la Plataforma?»

Un cop presentades les funcionalitats de la plataforma, es va procedir a una segona dinàmica de caire grupal. L'objectiu de la dinàmica va ser que els assistents reflexionin sobre algun dels elements de la plataforma, amb la finalitat de veure quines són les avantatges i desavantatges de l'ús d'aquestes funcionalitats.

Per treballar aquesta dinàmica, es van dividir als assistents en 3 grups diferents i se'ls hi van facilitar un parell de funcionalitats. El treball es va realitzar en dues fases diferenciades: una primera de discussió i reflexió amb el grup per identificar els avantatges i desavantatges de cadascun dels elements que se'ls hi havia facilitat, i una segona part on es posava en comú amb la resta de participants.

Els temes facilitats són les següents:

- Butlletins
- Retocs de menú
- Avisos informatius orientatius
- Portada
- Documents de suport
- Pàgines informatives a peu de pàgina
- Visualització del contingut als espais
- Ordre dels espais

A continuació s'ofereix una taula resum que recull les aportacions dels diversos grups sobre les funcionalitats tractades:

RECURSOS	AVANTATGES	DESAVANTATGES
Butlletins	· Ajuda a informar i a destacar accions dels processos · Bon accés pels enllaços	· Es podria arribar a saturar amb butlletins de diferents àrees de l'Ajuntament
Retocs menú	· Més visual · Més ràpid · Fa de guia · Ajuda a navegar i a retornar	· Que hi hagi més icones · Vigilar de no saturar · Risc de pèrdua d'informació important
Avisos informatius orientatius	· Ajuda a alertar, a explicar, a destacar informació concreta	· No són prou visuals
Portada	· Ben feta, garanteix l'èxit i ajuda a arribar als processos i a participar	· Hi manca un apartat de notícies · L'idioma no es veu fàcilment · Cal posar-hi banners dinàmics
Documents de suport	· Informació visual · Facilita la comprensió · Es planteja que potser seria interessant que la ciutadania pogués afegir-hi documents automàticament	· Cal actualització (canvis a la plataforma) · Calen recursos per elaborar-los i adaptar-los als diferents collectius (edats, origen, diversitat) · Moltes persones no tenen l'hàbit de consultar-los
Pàgines informatives a peu de pàgina	· Conté informació útil · Permet posar-hi "preguntes freqüents"	· S'acostumen a ignorar, doncs estan a la part inferior · Necessitat d'actualització
Visualització de contingut dins els espais	· Poder enllaçar amb botons facilita la navegació · Endreçar i filtrar per categories, temàtiques... · Destacar la presentació de propostes pujant-la cap a dalt, o el que interressi en aquell moment	· L'ordre cronològic pot dificultar trobar fàcilment el contingut actual.
Ordre dels espais	· Trobar processos actius (ordre, destacar) · Endreçar àmbits, àrees..., i filtrar · Trobar els processos relacionats entre ells de forma fàcil	· Un nom incorrecte pot dificultar trobar un contingut -àmbit, àrees-



5. Presentació nova versió

En data del 10 de juny de 2025 es va efectuar l'actualització de versió de les Plataformes Participa311 (0.29). Aquesta nova versió ha incorporat diversos canvis que milloren el funcionament i configuració de la plataforma. Es poden trobar les següents millores:

- Navegació a través del dispositiu mòbil

El telèfon mòbil s'ha convertit en una eina més per a la participació. La facilitat i rapidesa que permet el telèfon millora les oportunitats de participació. La nova actualització ha portat a canvis molt significatius. D'una banda, el menú sempre es troba visible mentre es fa *scroll* per la pantalla, i de l'altra, els botons de **participar** i **accedir** sempre estan visibles a la part inferior de la pantalla.

- Millores a l'espai d'administració

Els administradors poden configurar la plataforma a partir de l'apartat del **Taulell d'Administració**, un espai que permet gestionar processos i espais de participació. Aquesta actualització millora la visualització dels permisos dels usuaris, així com redistribueix de manera més eficient l'organització de les eines per gestionar les propostes i els pressupostos participatius.

- Més opcions de propostes

Les propostes és un dels components més utilitzats per les Plataformes participa311. Les millores en aquest apartat han anat encaminades a facilitar l'**assignació** d'un estat per a la proposta, i a millorar la visualització d'aquestes a través d'un format de quadrícula amb imatges i informació destacada.

- Millores en l'assignació d'avaluadors

Per a les propostes, amb la nova actualització es pot assignar un o diverses **persones avaluadores** d'un procés participatiu. Això permet una millor gestió dels processos per fer-los més eficients i efectius.

- Millores a les reunions

Quan es porten a terme reunions, amb la nova actualització de versió, s'afegeix la possibilitat de realitzar **enquestes i votacions**, tant si la reunió es fa de manera presencial, com virtual. A la vegada, es visualitzen tots els documents relacionats en un mateix apartat (participants, imatges, documents, ...)

- Gestió de documents



La nova actualització ha permès afegir **documents a través d'un enllaç**, sense la necessitat de pujar el document. Aquesta funció permet generar enllaços directes amb document que es poden trobar a altres pàgines i són d'interès.

- Funcionament més estable

Com a cada versió, es treballa per millorar el funcionament i rendiment de les plataformes, per optimitzar i enriquir l'experiència global de la ciutadania i les persones tècniques administradores.

Trobareu una explicació més detallada d'aquestes millores a l'apartat de [Documents adjunt](#).

6. Enquestes de valoració

Finalitzada la trobada, es va obrir una enquesta a la Plataforma Participa311 per captar la valoració de les persones que havien assistit. S'han recollir diverses respostes que exposem a continuació:

1. Valoració de les diverses parts de la trobada (dinàmica i resolució de dubtes de la nova versió)

En aquesta pregunta es demana la valoració en una escala de 0 a 5, en funció del grau de satisfacció relatiu a cada part de la trobada.

1.1 Valoració de la dinàmica

La valoració mitjana ha estat d'una puntuació de 3.7

1.2 Valoració de la resolució de dubtes de la nova versió

La valoració mitjana ha estat d'una puntuació de 4

2. Consideres que s'ha enfocat correctament la temàtica?

Totes les respostes recollides valoren positivament l'enfocament i interès de la temàtica tractada. En relació a si s'ha trobat a faltar alguna qüestió, alguna persona comenta que tot i que s'han explicat correctament les noves funcionalitats de la plataforma, la segona dinàmica ha sigut una mica complicada d'entendre, en tant que l'enfocament no ha sigut tan clar com s'esperava. Un participant destaca el bon ús que l'eina *Mentimeter* ha tingut a la sessió per a la dinamització de la mateixa.



3. Creus que t'ha servit assistir a la IX Trobada?

Totes les respostes recollides en aquesta pregunta han estat afirmatives i destaquen aquesta trobada com a una oportunitat per aprofundir en l'ús de les plataformes i conèixer les darreres novetats.

4. Vas trobar encertat el format?

En aquesta pregunta, totes les respostes s'han valorat positivament, trobant tant el format com el temps, més que adequat per a la sessió. Algun participant ha demanat poder fer la sessió amb ordinadors per explorar els canvis que s'estan explicant de manera simultània amb les explicacions que s'estan oferint.

5. Proposa una nova temàtica per properes Trobades de Plataformes Participa311!

Propostes de noves temàtiques
Millorar el disseny i personalitzar la nostra versió de la plataforma
Casos d'èxit en l'ús de la plataforma amb exemples pràctics
Experiències de gestió d'òrgans de participació
Crear un procés des de zero