

Desenvolupament i coordinació durant la prestació del servei

1. Introducció i presentació

La present proposta té com a objectiu oferir als ajuntaments i ens locals una solució integral per al disseny i desenvolupament dels portals web, assegurant una comunicació eficaç amb la ciutadania, una adequació a les necessitats de cada administració i una gestió interna eficient. La nostra metodologia es fonamenta en la col·laboració estreta amb l'ens local, la implementació de tecnologies avançades i l'adaptació a les necessitats específiques de cada municipi.

L'equip de Polis Consultoria està conformat per un equip plural de comunicadors, analistes de dades, dissenyadors i programadors amb llarga experiència en el treball amb l'administració local, motiu pel qual coneixen tant els seus reptes i funcionament i, a la vegada, tenen molt present l'usuari últim de la informació, la ciutadania. Per això, tot el treball en el desenvolupament de llocs web té en compte tant els requisits de comunicació com la facilitat en la gestió i la comprensió i utilitat final.

Al seu torn, Can Antaviana, principal subcontractista en aquest projecte, és una agència de disseny web i comunicació digital amb una gran expertesa tecnològica i que compta també amb perfils transversals de dissenyadors, enginyers, filòlegs i comunicadors. Amb gairebé 30 anys d'experiència en el sector, una clau del seu èxit és la col·laboració estreta amb els clients, tractant cadascun amb la màxima atenció i implicació, per definir cada projecte de forma especial i acurada.

La nostra trajectòria en el desenvolupament de solucions digitals per a l'àmbit institucional i municipal ens ha permès col·laborar estretament amb ajuntaments i entitats del sector públic, creant portals web que no només responen a les necessitats de servei públic, transparència, accessibilitat i eficiència, sinó que esdevenen veritables eines de modernització administrativa i participació ciutadana. I ara optem a posicionar-nos com a socis estratègics per a l'administració pública local en la transformació digital.

La nostra especialització en webs municipals va més enllà de la solvència tecnològica i es basa en un coneixement profund del marc normatiu i funcional que regeix l'administració local, garantint que els portals desenvolupats compleixin amb totes les regulacions vigents. Som conscients que és molt diferent abordar un projecte web de caràcter municipal que un altre d'empresarial o bé de

qualsevol altre àmbit. I és aquí on us podem aportar el nostre coneixement profund de l'àmbit municipal.

La nostra proposta per als Lots 26 a 33 de l'Acord Marc de l'ACM es fonamenta en aquesta experiència i en una metodologia contrastada, que assegura la màxima qualitat, una coordinació exemplar amb l'administració local i una experiència d'usuari (UX) òptima. El nostre enfocament integral abraça tant el disseny i desenvolupament tècnic avançat com un acompanyament continuat a l'ens local, que cobreix tot el cicle de vida d'un projecte.

La filosofia compartida condueix cap a un model de funcionament en què cada encàrrec és únic, però es tracta amb els mateixos estàndards de qualitat basats en el treball permanent braç a braç amb el client i posant el focus en el servei final desitjat, per al seu funcionament pràctic i senzill intern i per a la usabilitat i atractiu externs.

2. Metodologia general de treball i coordinació

El desenvolupament del portal web municipal es planteja com un procés col·laboratiu i proper, en què treballarem en coordinació constant amb els tècnics municipals i els responsables polítics. Entenem que un projecte d'aquest tipus només pot tenir èxit si s'alinea plenament amb les prioritats institucionals i amb les expectatives de la ciutadania, i això només s'assoleix mitjançant un diàleg obert i continuat. Per això, establim una relació fluida, de confiança i disponibilitat permanent amb l'equip de l'administració local, des del primer dia fins a la posada en funcionament i el seguiment posterior. La nostra metodologia s'estructura a partir de tres grans eixos: proximitat, comunicació contínua i responsabilitat compartida.

Durant tot el projecte, s'implementaran diverses rondes de proves i validacions amb prototips navegables i funcionalitats en entorns de preproducció. Aquest enfocament iteratiu ens permet adaptar-nos a les observacions que vagin sorgint i reformular aquells aspectes que no compleixin plenament amb les necessitats identificades. No entenem el desenvolupament web com un procés tancat, sinó com un diàleg tècnic i polític constant. Per facilitar-lo, s'organitzaran reunions regulars —presencials o telemàtiques, segons les preferències del consistori—, en què es presentaran els avenços, es recollirà retorn i es pactaran els següents passos. Establim un model de treball basat en la cocreació, on l'ajuntament participa activament en totes les fases del projecte.

A més, les fases intermèdies del projecte s'acompanyaran de sessions d'avaluació per part dels equips municipals. Ens comprometem a incorporar amb celeritat i rigor totes les indicacions que se'ns facin arribar i a justificar tècnicament qualsevol proposta alternativa si hi hagués discrepàncies pel que fa a la usabilitat del lloc web. El nostre objectiu és que el portal final no

només compleixi amb els requisits tècnics, sinó que sigui assumit com una eina pròpia per part de la institució i útil per a la ciutadania. Aquest compromís amb l'escolta i l'adaptabilitat és un dels valors fonamentals del nostre mètode de treball.

Així mateix, aquest procés ha de permetre la participació d'actors plurals per part de l'administració, per garantir que totes les necessitats i especificitats transversals siguin tingudes en compte i satisfetes durant el procés d'elaboració del portal web, però també s'establiran mecanismes per tal de fer eficient aquest diàleg. Entre aquests elements, destaquem:

Canal de Contacte Directe i Referent Únic: Assignem una persona referent per part de l'empresa, accessible mitjançant telèfon i correu electrònic, que actuarà com a interlocutor principal amb l'equip de l'ens local. Això garanteix una comunicació àgil i personalitzada i una correcta gestió i transmissió de la informació a l'equip que darrere l'ha d'executar.

Calendari i Planificació Compartits: En les fases inicials del projecte, just després de l'anàlisi i diagnòstic de necessitats, es delimitaran concretament els passos previstos fins a la posada en funcionament del portal web i se'n preveurà un calendari d'execució consensuat entre les parts.

Eines Col·laboratives Avançades: Fomentem un entorn de treball compartit mitjançant l'ús d'eines col·laboratives (com ara Asana). Aquestes plataformes faciliten la gestió de tasques, el control de funcionalitats pendents de programar i de modificacions pendents d'aplicar, la compartició de documents en tots dos sentits (material documental, gràfic o d'altres característiques) i la visibilitat de l'estat del projecte per a tots els membres de l'equip. Així es disposa en tot moment d'un diagnòstic compartit entre les dues parts del punt de situació en cada moment. Un cop que el web ja ha vist la llum, també utilitzem sovint aquestes eines per fer les peticions de manteniment i que l'estat de cada tasca sigui transparent.

Sistema de Tiqueting Professionalitzat: Usem un sistema de tiqueting (sovint Freshdesk) dedicat a la gestió estructurada de consultes, tasques, sol·licituds de canvi i incidències. Aquesta eina permet traçar totes les interaccions i assegurar el compliment dels temps de resposta.

Reunions Planificades de Seguiment: Complementem les trobades específiques de cada fase amb reunions amb caràcter setmanal, mensual o bimestral planificades en cada fase del projecte i per a sessions de seguiment específiques, de caràcter presencial o telemàtic. Aquestes han de servir per a una avaluació més global dels avenços assolits i d'eventuals canvis en el calendari previst. Tant pel que fa a la gestió de les eines de planificació i control com les reunions de seguiment, es recomana també l'administració local designi un o dos responsables del projecte, habilitats al seu torn per vetllar internament pel compliment dels compromisos contrets per

aquesta part per al correcte avenç del projecte.

Aquest seguit de recursos han de permetre un desenvolupament òptim i transparent del projecte, tant pel que fa a l'avenç en cadascuna de les fases, amb els responsables tècnics o polítics específics, com una visió més global que garanteixi la qualitat i coherència plena i el compliment dels terminis acordats.

3. Fases del projecte de creació de pàgines web

3. 1. Conceptualització inicial

a) Anàlisi i disseny:

El primer pas en el procés d'elaboració del lloc web requereix una delimitació clara dels seus objectius específics, en funció de l'encàrrec de la institució. Fonamentalment, existeixen tres tipus de portals per a les administracions públiques:

Portals corporatius: Lloc principal des d'on informar a la ciutadania i facilitar la gestió dels serveis, en línia sempre que sigui possible o indicant els passos a fer quan ha de ser presencial. Inclou apartats temàtics, contingut sobre el funcionament i estructura de la mateixa corporació i seccions de transparència i dades obertes. Ha de ser funcional, de navegació intuïtiva i d'actualització permanent senzilla, especialment pel que fa a la informació d'actualitat o de processos en uns terminis determinats.

Portals promocionals de municipi: Pàgines que permeten donar a conèixer els atractius de la ciutat o d'alguns dels seus elements. Les més conegudes són les pàgines turístiques, però també poden servir per promocionar específicament el comerç local, espais naturals, centres artístics (com teatres o museus) o productes característics que es produeixen a la zona. En aquest cas, prima sobretot l'apartat visual, els missatges clars i els continguts són més permanents i estables.

Portals promocionals de dades: Les vies de comunicació estan en procés de transformació i cada cop apareixen més llocs webs que, per combinar la transparència i una comunicació eficaç, opten per formats basats en dades. Combinen infografies, mapes, taules i altres eines interactives per explicar aspectes de la gestió municipal que, d'altra manera, serien més complicades de fer arribar a la ciutadania, com ho són els pressupostos municipals, les inversions territorialitzades, el compliment dels objectius de desenvolupament sostenible o l'aplicació dels plans d'actuació municipal. En aquests casos, és imprescindible que les visualitzacions siguin clares, atractives, responsive i que vagin acompanyades de contingut gràfic i textual igualment comprensible. Poden

ser, però, portals més efímers (mentre dura l'anualitat del pressupost, el mandat o la mesura mostrada), en funció de si l'ens opta per renovar-lo un cop apareixen noves dades per mostrar.

Per tot això, traçar les característiques del portal (que pot ser un híbrid dels anteriors models) és clau i ha de quedar ben definit en les primeres reunions amb els equips tècnics i polítics de l'administració local. D'acord amb els objectius perseguits i les prioritats comunicatives i de servei, s'optarà per una opció o altra.

b) Anàlisi i diagnòstic de necessitats:

Un cop definida la tipologia de portal web, tindran lloc diverses sessions de treball conjuntes amb els equips tècnics i polítics de la institució per identificar els objectius estratègics de la pàgina i entendre les prioritats comunicatives i de servei públic que ha de satisfer. En aquestes reunions, es tracen de manera conjunta els objectius estratègics, els recursos disponibles, el calendari detallat del projecte i els indicadors d'èxit, assegurant una visió compartida des del primer moment, així com s'identifiquen les noves funcionalitats necessàries per al projecte.

En funció del tipus de portal de què es tracti, aquestes sessions diferiran molt tant pel que fa als actors participants com al nombre de sessions. En aquest sentit, l'elaboració d'un portal corporatiu exigirà d'un treball d'anàlisi més dilatat, amb no menys de cinc sessions, i amb presència destacada de l'equip de comunicació i d'informàtica, però també de cadascun dels serveis que han de tenir finestra en el portal. En canvi, de cara a un portal promocional de municipi, es treballarà més amb l'equip de turisme o de l'àmbit concret que es vulgui promocionar. O com amb els polítics i tècnics de finances si es vol tirar endavant un portal de dades de pressupostos, per exemple. Atès que es tracta d'aspectes més específics, en aquests casos dues o tres sessions poden ser suficients per elaborar un diagnòstic inicial sobre el qual començar a desenvolupar.

En tots els casos, el mètode de treball s'organitzarà a través de reunions, entrevistes, qüestionaris i/o tallers participatius —si escau, també amb consultes als usuaris finals o representants de col·lectius locals vinculats a àmbits concrets d'interès—. Això permetrà aprofundir en els objectius del portal web, identificar quines són les funcions prioritàries que ha de complir la web (informació institucional, serveis digitals, participació ciutadana, promoció local...), quins són els segments de població que l'utilitzaran habitualment (ciutadania general, empreses, entitats, turistes...) i contrastar si la voluntat inicial de l'administració quadra amb les expectatives i necessitats de l'usuari final. A partir d'aquesta informació, s'establiran escenaris d'ús per assegurar que el lloc web respon a les expectatives i necessitats dels diferents actors.

D'altra banda cal tenir en compte que cada realitat municipal és diferent. A vegades,

l'administració requereix només d'un web municipal, però altres cops el projecte inclou el web d'una ràdio local, d'un viver d'empreses o altres casuístiques diverses en què la institució vol aprofitar per posar ordre i unificar a nivell d'imatge i funcionalitats. En aquest sentit, aquestes fases inicials han de servir també per delimitar l'abast exacte del projecte.

Paral·lelament, es farà una revisió sistemàtica d'altres portals web de municipis amb característiques similars i desenvolupats per altres proveïdors, posant especial atenció a aquells que destaquin per la seva claredat, accessibilitat o innovació funcional. Aquest treball comparatiu, amb un ull a Catalunya i l'altre a altres països de l'entorn, permetrà extreure bones pràctiques tant en l'organització de continguts com en la presentació visual o la integració de serveis electrònics. A partir d'aquests referents, es proposaran criteris de qualitat i línies mestres de disseny que es compartiran amb l'administració per assegurar una alineació estratègica compartida.

3. 2. Estructura, disseny i prototips

a) Definició funcional i arquitectura de la informació:

L'estructura del portal web s'establirà a partir de tres pilars: la diagnosi de necessitats elaborada en el punt anterior, les millores identificades en altres portals que poden donar resposta a aquestes necessitats i una auditoria al portal vigent —si n'hi ha—, per detectar tots aquells continguts reutilitzables, mancances i oportunitats d'optimització. Amb aquests elements, s'avançarà cap a una estructura clara, ordenada i coherent que defineixi com s'organitzaran els continguts i serveis dins el portal. Es treballarà amb esquemes que jerarquitzin i prioritzin l'accés ràpid a la informació més rellevant i facilitin la navegació tant per a usuaris recurrents com per a visitants ocasionals. Aquesta arquitectura s'elaborarà tenint en compte criteris d'usabilitat i accessibilitat, assegurant que qualsevol persona, independentment de les seves capacitats, pugui accedir fàcilment als continguts i realitzar gestions en línia. Així mateix, es definiran etiquetes i noms de secció clars, evitant tecnicismes i estructures duplicades.

Aquesta estructura s'establirà a partir de, com a mínim, tres reunions amb l'administració local. En la primera, es presentarà un esbós general de l'estructura, per certificar una entesa en la distribució global. Posteriorment, es delimitarà, treballarà i presentarà un mapa web més detallat i wireframes dels diferents apartats, amb els seus elements i enllaços. I d'acord amb els comentaris, esmenes i correccions de l'ens municipal, es tancarà l'estructura pràcticament definitiva del portal, oberta només per a possibles modificacions que es demanin en fases més avançades de desenvolupament.

En paral·lel, en aquesta fase també s'identificaran i especificaran totes les funcionalitats que haurà

d'incorporar el portal. Entre les essencials, es preveu un cercador eficient i predictiu, formularis electrònics configurables per a tràmits i consultes, un gestor de notícies amb possibilitat de filtratge per àmbit o data i un calendari interactiu d'activitats municipals. De la mateixa manera, s'analitzarà si alguns dels continguts poden mostrar-se en formats innovadors o especialment interactius, com infografies, mapes o eines com calculadores o enquestes, per fomentar la implicació de l'usuari. En aquest punt, també es contemplarà la integració amb altres serveis propis o externs com plataformes de transparència, seu electrònica, la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, sistemes d'incidències urbanes, mapes GIS o eines de participació ciutadana. Cada funcionalitat es documentarà amb una fitxa descriptiva on es detallarà el seu propòsit, flux de funcionament, requisits tècnics i vinculacions amb altres mòduls del portal.

b) Disseny visual i experiència d'usuari:

Arribats a aquest punt, l'objectiu és convertir l'esquelet anterior en una interfície atractiva, funcional i coherent amb la imatge institucional de l'administració local. En relació amb el disseny, aquest s'elaborarà a partir del manual d'identitat corporativa de la institució, si existeix i si la institució no demana explícitament un lleuger canvi d'imatge coincident amb la renovació del lloc web o d'acord amb algun dels objectius del portal, en cas de ser promocional (per fer-lo menys formal i acurat a l'objectiu concret que persegueix). S'adaptaran els colors, tipografies, logotips i altres elements gràfics al nou entorn digital, assegurant una continuïtat estètica entre el portal web i la resta de canals de comunicació de l'ens local. Així mateix, per tal que els seus responsables puguin donar-hi el vistiplau, es mostrarà una primera proposta de disseny pla de com seria la portada del portal i/o d'altres apartats rellevants. A partir dels canvis que plantegin, es refinarà la proposta i s'implementarà a la resta de seccions del lloc web.

El disseny s'elaborarà amb una especial atenció a la claredat visual, la jerarquia dels continguts i la compatibilitat amb dispositius mòbils, aplicant els principis del disseny responsive i accessible segons les pautes WCAG 2.1 per garantir una experiència inclusiva per a tothom. En aquest sentit, es proposarà un llenguatge clar, concís i natural per a les seccions i continguts no efímers, es vetllarà perquè els elements de navegació siguin intuïtius, identificables i facilitin la recerca d'informació, que els elements visuals siguin atractius, la informació s'estructuri de més rellevant a més específica, que la tipografia, colors i imatges facilitin l'enteniment del contingut i que la distribució dels elements sigui similar en aquells apartats amb estructures equiparables. En el cas de les infografies interactives, es posarà especial èmfasi en el fet que siguin consultables correctament des de tots els dispositius, que siguin fàcils d'entendre i que vagin acompanyades d'elements de text que n'aclareixin el contingut i evitin qualsevol confusió en tota mena d'usuaris.

Per validar l'experiència d'usuari abans del desenvolupament definitiu, es crearan prototips

navegables de les principals seccions del portal. Aquests prototips interactius permetran simular l'ús real de la web i fer proves de navegació amb els responsables municipals. A través de sessions guiades, es recolliran les seves impressions, es detectaran possibles punts de fricció i s'ajustaran els dissenys fins a obtenir una versió consensuada i satisfactòria. Aquesta validació prèvia no només assegura que el disseny compleixi amb les expectatives funcionals, sinó que també redueix el risc d'errors en fases posteriors del projecte i agilitza la presa de decisions.

En aquest punt, també es farà una proposta a l'administració local sobre la traslació de l'estructuració en l'adreça URL de cadascun dels apartats i continguts del portal, per facilitar-ne encara més la distribució i garantir un posicionament SEO adient, juntament amb altres elements propis de la programació i jerarquització dels blocs.

3. 3. Programació web

a) Desenvolupament tècnic:

Amb els aspectes de disseny i d'experiència d'usuari ben definits i aprovats, comença la fase de desenvolupament, normalment la més dilatada i complexa.

En aquesta fase hi intervenen diversos actors i equips de treball, que sovint treballen en paral·lel. I durant tot el període, es mantenen les reunions periòdiques de seguiment, per informar als responsables de l'administració dels avenços realitzats i per resoldre possibles dubtes o imprevistos que puguin sorgir.

En concret, els passos a fer durant el desenvolupament tècnic són:

Maquetació i programació de prototips de disseny: Un equip de maquetadors web converteix en plantilles HTML funcionals allò que fins ara només han estat propostes gràfiques.

Desenvolupament responsive: La maquetació ha de garantir que el lloc web s'adapti de manera responsive als diversos dispositius amb què l'usuari ens pot visitar potencialment. Cal que la maquetació estigui preparada i s'adapti per garantir una visualització òptima en qualsevol dispositiu.

Estàndards web: Treballem exclusivament amb les tecnologies anomenades estàndards web: HTML5, CSS3, JavaScript i frameworks segons les necessitats tècniques. Seguim aquests estàndards que estableix el W3C, per garantir l'accessibilitat i la funcionalitat en tots els dispositius.

Creació del Frontend i el Backend: Creació de la interfície d'usuari (pàgines, menús, formularis) seguint els dissenys aprovats i implementació del sistema de gestió de continguts (CMS) per permetre l'autogestió futura del lloc web per part dels membres de l'ens local que hom hagi designat per fer aquesta funció. A vegades, es pot apostar per un model centralitzat, en què un equip reduït és fa càrrec del manteniment de tot el web, o bé apostar per un model més descentralitzat en què cada àrea manté i actualitza els seus propis continguts. Això formarà part de la definició prèvia del model de manteniment.

Sistema de gestió de continguts (CMS): La seva selecció és una de les decisions importants en l'àmbit tecnològic i, en aquest sentit, sempre apostem per CMS de codi obert i que siguin d'ús senzill, intuïtiu i escalable en el sentit que no constrenyin el creixement del web. En qualsevol cas, tot i que treballem amb diversos CMS, sempre ens agrada apostar per aquells que tinguin suport multi-idioma integrat de manera nativa, que tinguin una bona gestió d'usuaris i rols, que permeti un control absolut sobre l'arquitectura de continguts, que disposi d'un editor visual que no obligui als gestors del web haver de tenir coneixements tècnics avançats i que, en general, permeti una personalització completa tant de disseny com de continguts.

Elaboració d'elements infogràfics: En cas que s'hagi apostat per comunicar dades o geolocalitzar actuacions, un equip d'infògrafs elabora els gràfics, mapes, taules i altres funcionalitats interactives, a partir dels fitxers lliurats per l'administració. S'aposta sempre per eines de visualització responsive que adaptin tots els elements a qualsevol tipus de dispositiu i es proven diferents models amb què mostrar cada dada fins a trobar l'equilibri entre la claredat i l'atractiu.

Integració de bases de dades: Creació de les bases de dades per gestionar la informació dinàmica, com ara publicacions, projectes, etc.

b) Integració de funcionalitats:

Un cop finalitzada la programació bàsica del portal, es podrà enriquir el web amb eines i serveis que li confereixin valor afegit. Aquestes funcionalitats hauran estat previstes prèviament en les fases de diagnòstic i s'implementaran de la mà dels equips d'informàtics de l'administració local que havien vetllat per al seu funcionament en portals anteriors. En el cas d'un web corporatiu, per exemple, es podria connectar a serveis ja existents, com ara la plataforma de transparència, portals de participació ciutadana (com Decidim), serveis d'atenció electrònica (amb accés directe a tràmits i seu electrònica) o eines de geolocalització i mapes GIS (per consultar serveis municipals, obres o punts d'interès en el territori). Aquestes integracions es faran mitjançant APIs, incrustacions o passarel·les segures, garantint en tot moment l'estabilitat, la privacitat i la

interoperabilitat del sistema.

A més, si així s'ha previst en la diagnosi inicial, es podran desenvolupar funcionalitats específiques adaptades a les necessitats concretes del municipi, amb una atenció especial a la comunicació directa amb la ciutadania i a l'autogestió de serveis. Això podria incloure la possibilitat de subscripció a butlletins electrònics temàtics, que permetin informar els usuaris de novetats segons les seves preferències; formularis per registrar queixes, suggeriments o incidències urbanes; o un sistema de reserves en línia d'equipaments municipals com sales, pistes esportives o espais públics. Totes aquestes funcionalitats es dissenyarien amb una interfície clara i intuïtiva, que permetés una experiència còmoda tant per als ciutadans com per als gestors municipals, amb els quals es planificarien cadascun d'aquestes eines, tot mantenint alhora els criteris de seguretat, accessibilitat i traçabilitat.

c) Migració i validació de continguts:

Si l'administració ja disposa d'un portal anterior, s'acordarà amb els responsables municipals quins són els continguts vigents (textos, documents, imatges, notícies, calendaris...) que es volen mantenir en el nou portal i se'n farà una extracció sistemàtica. Primer, però, se n'haurà hagut de fer un buidatge i selecció validats per la institució, per certificar que no es perd informació no desitjada. Un cop fet això, aquesta informació es transformarà, si cal, per adaptar-se a la nova arquitectura i als formats del gestor de continguts (CMS). Durant aquest procés, es mantindrà la integritat de les dades i s'aplicaran criteris de neteja i optimització per eliminar redundàncies, actualitzar informació obsoleta i millorar l'accessibilitat dels recursos digitals.

Un cop els continguts s'hagin integrat en l'estructura del nou portal, es durà a terme una validació exhaustiva per part de l'equip tècnic i amb la col·laboració del personal municipal. Es deixarà un període suficient per fer una revisió que inclogui la comprovació de l'ortografia i la redacció dels textos, la qualitat i proporcionalitat de les imatges, el funcionament correcte dels enllaços interns i externs, i la visualització coherent de cada pàgina en diferents dispositius i navegadors. També s'aplicaran proves d'accessibilitat per garantir que el portal compleix amb les normatives AA o AAA establertes per les pautes WCAG.

d) Testeig i posada en producció

Encara abans de la publicació definitiva del portal web municipal, es durà a terme una fase intensiva de tests tècnics i funcionals per garantir que el sistema sigui robust, segur i eficient. Es realitzaran proves de rendiment per avaluar la capacitat del portal de respondre amb fluïdesa a diferents volums de trànsit i consultes simultànies, incloent-hi simulacions d'ús intensiu.

Paral·lelament, es duran a terme auditories de seguretat per detectar vulnerabilitats potencials, protegir les dades personals i assegurar la correcta configuració dels protocols de comunicació xifrada (HTTPS).

Un cop superades aquestes proves, es prepara la posada en producció, que consisteix en la publicació oficial del lloc web en el seu entorn definitiu, en el domini o subdomini designat pels responsables de l'administració local i quan així ho decideixin aquests. Aquest procés inclou la configuració dels sistemes associats com el domini, el correu electrònic, les estadístiques d'ús i els serveis connectats (seu electrònica, transparència...). Es realitzarà un darrer control de qualitat per validar que tots els elements funcionin correctament en el servidor final i es deixarà el sistema completament operatiu i documentat. Durant els primers dies posteriors a la publicació, s'establirà un període de monitoratge intensiu per assegurar una resposta immediata davant qualsevol possible incidència, i es mantindrà un contacte constant amb els responsables informàtics de l'administració per facilitar una transició sense interrupcions.

3. 4. Manteniment i suport

a) Formació i documentació:

Per assegurar que l'administració local pugui gestionar amb autonomia i eficàcia el nou portal web, es durà a terme una fase de formació específica adreçada al personal tècnic o administratiu responsable del manteniment i l'actualització dels continguts. Aquesta formació es farà durant les setmanes prèvies a l'obertura del nou portal i consistirà en sessions pràctiques, impartides de manera presencial o telemàtica segons les preferències de l'ens local, on es mostrarà el funcionament complet del gestor de continguts (CMS). Els participants aprendran a crear i editar pàgines, publicar notícies, incorporar imatges i documents, gestionar formularis i configurar funcionalitats específiques bàsiques.

A més de la formació directa, s'elaborarà un conjunt de manuals i guies d'ús personalitzades, redactades en llenguatge clar i adaptades al context del portal municipal. Aquests materials inclouran explicacions pas a pas per a les tasques més habituals, captures de pantalla del sistema, recomanacions per a una publicació accessible i coherent, i solucions a possibles problemes tècnics o dubtes freqüents. La documentació es lliurarà en format digital, i es podrà consultar i actualitzar fàcilment a mesura que evolucionin les funcionalitats del portal. Així, l'administració disposarà d'una eina permanent de suport que facilitarà la transmissió de coneixement intern i la continuïtat de la gestió, encara que hi hagi canvis en l'equip humà.

Finalment, s'oferirà la possibilitat de realitzar sessions de reforç o formacions complementàries

sempre que es despleguin noves funcionalitats o es detectin necessitats específiques de reciclatge. Aquest servei flexible s'adaptarà al ritme i als recursos disponibles del consistori, i podrà prendre la forma de petites píndoles formatives, acompanyament puntual o tallers monogràfics.

b) Actualitzacions:

Un objectiu prioritari després de la publicació del portal web i en el marc del servei de manteniment posterior implica garantir que es mantingui segur, estable i alineat amb l'evolució tecnològica i normativa. Per aconseguir-ho, s'establirà un calendari regular d'actualitzacions tècniques que inclourà, en primer lloc, la implementació de pegats de seguretat per protegir el sistema contra vulnerabilitats conegudes i noves amenaces emergents. Aquestes actualitzacions s'aplicaran amb protocols de revisió i testatge previs per evitar afectacions imprevistes en l'entorn de producció. Així mateix, es duran a terme millores funcionals relacionades amb el rendiment, la compatibilitat amb nous navegadors o dispositius, i l'optimització general de l'experiència d'usuari. Totes aquestes actuacions es faran en comunicació i diàleg amb l'equip informàtic de l'administració local.

Per altra banda, més enllà d'aquestes actualitzacions, el manteniment del portal preveu també la seva evolució contínua mitjançant la incorporació de noves funcionalitats. Una opció òptima per garantir un desenvolupament viu del portal suposa mantenir les reunions periòdiques, amb caràcter bimestral o trimestral, per fer seguiment del seu funcionament i abordar possibles evolucions a aplicar-hi. També s'hi podrien repassar els dubtes sorgits per part del personal municipal en la gestió del portal o les noves necessitats de formació esmentades en el punt anterior.

Tot i això, aquestes reunions també podrien tenir lloc quan els responsables d'alguna de les parts ho considerin, ja sigui per proposar millores per part de l'administració local —en resposta a noves necessitats internes o demandes de la ciutadania— o per part de l'equip de desenvolupadors web, que ens mantindrem actius en la detecció de bones pràctiques i tendències en administració digital. Com a exemple, es podrien afegir nous mòduls de participació, eines de visualització de dades públiques, integracions amb xarxes socials o noves opcions d'accessibilitat. Totes aquestes incorporacions es dissenyarien i implementarien amb la mateixa metodologia col·laborativa i iterativa utilitzada durant la fase inicial del projecte, garantint sempre l'adequació tècnica i institucional de cada millora.

Igualment, l'empresa responsable del desenvolupament web podria encarregar-se de forma externa d'algunes de les actualitzacions requerides del portal que requereixin certa especialització

i que l'administració local opti per cedir-ne la gestió. En el cas dels portals de dades, per exemple, podria seguir gestionant l'actualització de les visualitzacions de pressupostos a partir de les dades cedides per l'ens municipal (quan aquests es renovin o quan hi hagi dades d'execució) o dels mapes d'actuacions, entre altres opcions.

c) Suport continuat:

Més enllà de les actualitzacions per motius de seguretat o per introduir noves funcionalitats, l'equip responsable del desenvolupament web oferirà un servei de suport continuat per garantir que l'administració local disposi d'assistència tècnica qualificada en tot moment. Aquest servei cobrirà tant les consultes operatives relacionades amb l'ús del gestor de continguts (CMS), com dubtes específics sobre configuracions, actualitzacions o possibles incidències de funcionament. L'objectiu és que el personal municipal se senti acompanyat durant tota la vida útil del portal, evitant colls d'ampolla en la gestió interna i assegurant que el web es manté actualitzat, segur i plenament operatiu.

Per a la gestió de consultes i incidències, es disposarà d'un canal de comunicació directe amb el nostre equip de suport, i prioritàriament amb el personal responsable del contacte durant el desenvolupament web, que estarà actiu dins l'horari establert a través de correu electrònic i telèfon i amb capacitat de resposta ràpida. A més, es mantindrà una relació propera i accessible amb el personal designat per part de l'administració, assegurant un tracte personalitzat i resolutiu en tot moment, tractant també totes les necessitats que eventualment sorgeixin en el marc de les reunions periòdiques de seguiment abans esmentades.

d) Manteniment preventiu:

El manteniment preventiu és clau per garantir la continuïtat i fiabilitat del portal web mitjà i llarg termini. En aquest sentit, s'establirà un pla de revisions periòdiques del codi font i de la configuració del sistema per detectar possibles vulnerabilitats de seguretat, incompatibilitats o desviacions respecte als estàndards establerts. Aquestes revisions inclouran tant l'anàlisi dels components propis com dels plugins, biblioteques o mòduls externs integrats al sistema, assegurant que tot l'entorn tècnic es manté actualitzat, estable i lliure de riscos potencials. Els resultats d'aquestes revisions es documentaran i compartiran amb els responsables municipals, especialment de l'equip informàtic, amb propostes d'actuació si s'identifiquen punts crítics.

Paral·lelament, es durà a terme una supervisió regular dels recursos del servidor (memòria, capacitat d'emmagatzematge, ús de CPU, amplada de banda) i del rendiment general del portal (temps de càrrega, disponibilitat del servei, temps de resposta a peticions d'usuari). Aquesta

monitorització permetrà anticipar colls d'ampolla o anomalies en el funcionament abans que esdevinguin incidències visibles per a l'usuari final. En cas de detectar comportaments anòmals o caigudes de rendiment, es podran aplicar mesures correctores immediates, com optimitzacions de codi, ampliació de recursos o reconfiguració de serveis. L'objectiu és garantir que el portal manté una velocitat de càrrega òptima, un funcionament estable i una experiència d'ús fluida, independentment del volum de trànsit o de l'evolució tecnològica.

e) Manteniment correctiu:

Si, malgrat les actualitzacions i prevencions, té lloc algun problema, es preveu un servei de manteniment correctiu dissenyat per actuar amb rapidesa i eficàcia davant qualsevol incidència que pugui afectar el funcionament del portal web. Quan es detecti un error o mal funcionament, ja sigui a través de la monitorització automatitzada o mitjançant notificació directa del personal municipal, s'activarà immediatament el protocol d'intervenció tècnica. Aquest procés inclourà l'anàlisi de la causa de l'error, la seva gravetat i l'impacte sobre el servei. Segons el nivell d'urgència, s'aplicaran solucions definitives quan sigui possible, o bé temporals que permetin recuperar la funcionalitat mentre es desplega la resolució completa. L'objectiu prioritari és minimitzar al màxim qualsevol interrupció en la prestació de serveis digitals a la ciutadania.

Per garantir una resposta àgil i proporcional, s'estableixen tres nivells d'actuació amb compromisos clars de temps màxim de resposta: en el cas d'incidències crítiques —que afectin la disponibilitat general del portal o serveis essencials—, l'equip respondrà en un màxim de 2 hores. Per a incidències greus, que limitin funcionalitats importants, però no paralitzin completament el servei, el termini de resposta serà de fins a 12 hores. Finalment, per a incidències lleus —errors menors o anomalies puntuals—, el temps de resposta no superarà les 48 hores. Aquest sistema de prioritats permet actuar de manera eficient i garantir una continuïtat de servei adaptada a la importància de cada cas, sigui en contacte amb el responsable habitual de coordinació amb l'administració local o, en cas d'urgència, algun altre expert de l'equip capaç de donar-hi resposta.

4. Acompanyament i suport

La forma de treballar de Polis i Can Antaviana, com s'ha detallat, es basa en una col·laboració braç a braç amb el client, en l'objectiu de situar l'usuari final com a sentit últim del treball i en una aspiració a l'excel·lència i la innovació permanents. Aquest compromís, però, no finalitza amb la publicació del portal web. Es manté infranquejable i mantenim un servei actiu de suport i seguiment durant, com a mínim, el primer any posterior, amb l'objectiu d'acompanyar l'administració en l'ús i consolidació del nou entorn digital i per garantir el bon funcionament del producte. Durant aquest període, estarem disponibles per a revisions, correccions o millores que

calgui aplicar a l'estructura del portal, ja sigui per solucionar petites incidències detectades en l'ús quotidià com per adaptar el web a canvis normatius, organitzatius o de contingut. La nostra voluntat, com s'ha detallat, és mantenir un calendari de reunions periòdiques per fer seguiment del correcte funcionament del portal i abordar les possibles noves necessitats sorgides, així com consolidar un canal de diàleg i consulta puntuals de ràpida resolució, per a requisits sobrevinguts.

Aquest servei inclou també la possibilitat de realitzar noves sessions de formació o reforç, adreçades tant a nous membres del personal com a usuaris que necessitin aprofundir en determinades funcionalitats, així com per explicar com s'apliquen les eventuais millores introduïdes. Aquestes sessions es podran sol·licitar a demanda i es prepararan adaptades a les necessitats concretes del moment. El nostre objectiu és que l'equip municipal pugui esdevenir totalment autònom en la gestió del portal, però alhora se senti acompanyat i amb el suport garantit per a qualsevol aspecte que pugui requerir intervenció o aclariment.

I encara més, un cop superat aquest primer any formal de servei, pot acordar-se un manteniment formal basat en hores de treball o un suport més informal, basat en la relació de confiança establerta durant el projecte. Això es tradueix en la disponibilitat a resoldre dubtes puntuals, revisar el correcte funcionament d'alguna funcionalitat específica o assessorar l'administració en l'evolució del seu ecosistema digital. Aquesta visió a llarg termini del servei ens permet no només garantir la continuïtat i estabilitat del portal, sinó també consolidar una relació de col·laboració tecnològica orientada a l'excel·lència del servei públic digital.

Exemples de dos treballs anteriors

La proposta presentada per Polis, amb el suport i col·laboració destacada de Can Antaviana, posa en valor una experiència contrastada en el desenvolupament de webs municipals, una metodologia adaptada a les necessitats de les administracions locals i una clara orientació cap a la qualitat, la participació i l'impacte ciutadà, tal com s'ha detallat anteriorment.

El nostre enfocament, centrat en la col·laboració i la cocreació amb l'ens local, ens permet garantir una alineació plena amb els seus objectius estratègics. Les eines de coordinació, el seguiment acurat de cada fase, la formació i l'acompanyament posteriors asseguren que el resultat final no només compleix els requisits tècnics, sinó que també té un impacte real en la millora del servei públic i en la relació entre administració i ciutadania.

Els projectes que seguidament posem com a exemple, el nou web corporatiu de l'Ajuntament d'Espluga de Francolí i el web de pressupostos municipals de l'Ajuntament del Masnou, són una mostra tangible del nostre compromís amb l'excel·lència i l'eficàcia. Més enllà de webs, volem oferir plataformes i eines que acabin esdevenint elements clau de transformació digital dels municipis. Amb aquesta mostra, per tant, queda acreditada la nostra capacitat per esdevenir un soci estratègic de referència i contribuir activament a la millora dels serveis digitals dels ens locals de Catalunya.

1. Web corporatiu: Ajuntament de l'Espluga de Francolí

Adreça: <https://www.esplugadefrancoli.cat>

El web corporatiu de l'Espluga de Francolí exemplifica la nostra capacitat per crear solucions digitals integrals, amb un alt grau de personalització i un enfocament clarament orientat al servei públic. L'Ajuntament necessitava substituir una plataforma obsoleta, amb mancances tant en funcionalitat com en imatge, per un nou web modern, accessible i plenament integrat amb els sistemes de tramitació administrativa.

1.1. Antecedents

El web de l'Ajuntament ja tenia una certa antiguitat i havia acomplert fins llavors les necessitats bàsiques d'informació. Tot i això, havia quedat obsolet tant en el camp tecnològic (estava fet amb un gestor de continguts Wordpress antic i un tema de disseny comprat i no original) com pel que fa als valors i la imatge que volia transmetre la població i el seu nou Ajuntament.

Quan el consistori va sol·licitar informació sobre el nou portal, el primer pas va passar per conceptualitzar adequadament l'encàrrec. Entre altres aspectes, cal distingir les especificitats entre el web corporatiu d'una empresa i un web municipal. En primer lloc, perquè els públics als quals ens adreçem tenen característiques i interessos diferents. En un web municipal, ens adreçem a la ciutadania, que ha de consultar informació institucional, fer tràmits..., mentre que, en un web corporatiu d'empresa, segurament voldrem identificar clients potencials, facilitar-los la informació dels nostres productes, convidar-los a adquirir-los a través de crides a l'acció, etc. Pel que fa a l'estructura del web, ens trobem també davant de dos escenaris ben diferents. D'una banda, es buscarà l'orientació als serveis públics, a la informació institucional o a la participació ciutadana, entre d'altres, i en el cas d'una empresa, es tractarà més aviat de productes i serveis, de casos d'èxit, d'ofertes, etc. Per tot plegat, trobaríem diferències clau en cadascun dels aspectes que formen part de la construcció d'un projecte web i, per això, com en molts altres casos, l'experiència també és un grau.

1.2. Objectius principals

A les primeres converses ja es van detectar que els objectius principals que es volia assolir amb el projecte eren, entre altres:

- Reforçar la imatge institucional amb un disseny actual i coherent amb la identitat del municipi.
- Facilitar l'accés de la ciutadania a tràmits electrònics, serveis i informació d'interès general.
- Reestructurar els continguts per fer-los més entenedors, racionals i fàcils de trobar.
- Garantir el compliment de les normatives d'accessibilitat (WCAG 2.1) i protecció de dades (RGPD).

1.3. Metodologia aplicada i fases

La metodologia aplicada en el desenvolupament del web de l'Ajuntament de l'Espluga de Francolí i les diverses fases i processos que es van dur a terme són les següents:

Fase 1: Conceptualització inicial

Contacte inicial, identificació de la necessitat i presentació de capacitats: L'Ajuntament, conscient que el seu antic portal era "obsolet, amb deficiències tant en disseny com en funcionalitats", va

mostrar interès per iniciar-ne el procés de substitució. En una primera reunió, es va presentar la proposta de valor, experiència i metodologia de treball. En aquesta reunió, també es van identificar els objectius generals del projecte.



AJUNTAMENT DE
l'Espluga de Francolí

Cercador

Ajuntament

La vila

Informació i tràmits

Serveis i equipaments

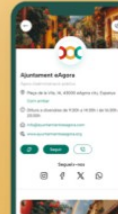
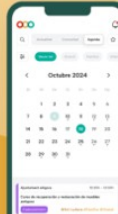
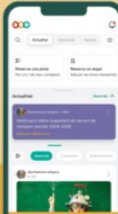
Actualitat

Enllaços d'interès



L'App del teu municipi!

Amb l'App eAgora podràs informar-te de les últimes notícies del teu municipi, siguis on siguis



Descarrega-la aquí

 App Store

 Google Play

Més info
www.eagora.app



Tràmits
electrònics



Telèfons
d'interès



La corporació



Calendari
de festes



Comerç
i empresa



Transport



Nota de premsa
21 de maig de 2021

L'Espluga presenta una programació cultural primavera - estiu amb espectacles per a tots els públics



Nota de premsa
12 de maig de 2021

L'Ajuntament de l'Espluga de Francolí presenta deu propostes per al futur Parc Natural de les Muntanyes de Prades

TOTES LES NOTÍCIES

EFMR.CAT

Agenda

24 31 maig juny	EXPOSICIÓ: Dues pedres. Paisatges persistents		08 08 maig juny	GASTRONOMIA: "Jornades de l'arròs i el bacallà"	
Divendres 30 maig	CONCERT: Jazz Feel Trio		Dissabte 07 juny	CONCERT: "Sang de Dona"	
Diumenge 15 juny	CINEMA GAUDÍ: "Los destellos"		Dissabte 21 juny	TEATRE FAMILIAR: A la fresca d'Anna Confetti	

 eBando

 SEU ELECTRÒNICA

 l'Espluga de Francolí

 EFMR.cat
Consejo de Euzkadi

 Consell Comarcal
de la Conca de Barberà

 Contractació
Pública

 GOBIERNO ABIERTO
TRANSPARENCIA



Ajut per "Millora de la xarxa informàtica i instal·lació fotovoltaica per l'autòconsum" Operació:
Implementació d'estratègies de desenvolupament local

Actuació del Programa de Desenvolupament Rural de Catalunya 2014-2022, cofinancada per:

 Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Climàtica,
Alimentació i Agenda Rural

 FONS EUROPEU DE
DESENVOLUPAMENT REGIONAL

 UNIÓ EUROPEA
Fons Europeu de
Desenvolupament Regional

AJUNTAMENT DE
l'Espluga de Francolí

Pl. de la Vila, 1 · 43440 · Telèfons: 977 87 00 05 - 977 87 02 27 · Fax: 977 87 01 15 · ajuntament@espugadefrancoli.cat

Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)
C/ Torres Jordi, 16



© Ajuntament de l'Espluga de Francolí · CIF: P40053000C · Avís legal i política de privacitat · Transparència · Mapa web · Crèdits



Recollida de requisits d'alt nivell: En reunions posteriors, es va aprofundir més en l'arquitectura i les característiques generals del projecte, un procés necessari per poder perfilar-ne l'abast i començar a fer un pressupost estimat.

Reunió de posada en marxa (kick-off): Un cop adjudicat el projecte, es realitza una reunió clau amb els responsables tècnics i polítics de l'Ajuntament. S'hi van definir formalment els objectius, els recursos humans (els interlocutors per ambdues parts), el calendari detallat i els lliurables. També es van repassar els passos de la metodologia que s'aplicaria i es va remarcar que un projecte web té una bona part de cocreació i que, per tant, totes dues parts són vitals.

Sessions d'anàlisi i definició: En diverses sessions, es van organitzar entrevistes amb representants de les àrees implicades, també es van fer algunes sessions amb l'alcaldia, la secretaria i els tècnics de comunicació i informàtica. Totes aquestes trobades van permetre tenir:

- Una bona identificació de públics objectiu, atès que es van definir els diversos perfils d'usuari que més endavant serien la base per estructurar el contingut i la navegació.
- Una recollida de requisits funcionals i no funcionals, incloent-hi les funcionalitats necessàries (integració amb seu electrònica, portal de transparència, e-tauler...), els requisits d'accessibilitat, seguretat i rendiment.
- El mapa de continguts i arquitectura de la informació actual, a partir d'analitzar els continguts existents, depurar-los i crear una nova estructura (sitemap) del web més adaptada a la realitat del municipi, a les seves necessitats i als seus públics.
- Vam aportar algunes bones pràctiques d'altres web municipals de referència (benchmarking), per si es volien considerar tant en l'àmbit de disseny com de possibles funcionalitats.

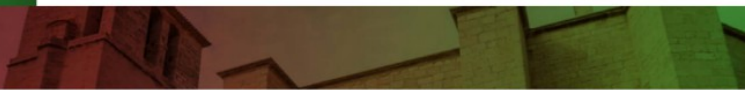
Fase 2: Estructura, disseny i prototips

Disseny UX/UI (experiència d'usuari / interfície d'usuari): A partir de l'arquitectura de la informació, l'equip de disseny va crear uns primers prototips per anar definint una línia gràfica consensuada per totes les parts. Aquests dissenys es van adaptar a la imatge de l'Ajuntament, modernitzant-la. A mesura que s'avança en el procés i es treballa amb propostes força acceptades, s'elaboren prototips que ja són versions interactives del web, sense funcionalitat completa, però que permeten validar l'arquitectura, el disseny i les funcionalitats de manera tangible. Per visualitzar aquests prototips funcionals, s'utilitzen eines com ara Invision (avui desapareguda) o Sketch.

Revisions Intermèdies: Amb cada prototip o versió parcial, tenen lloc sessions de revisió amb l'Ajuntament per recollir feedback i realitzar iteracions, assegurant que el disseny s'alineava amb les seves expectatives i necessitats.

**AJUNTAMENT DE**
l'Espluga de Francolí

[L'Ajuntament](#) [La vila](#) [Informació i tràmits](#) [Serveis i equipaments](#) [Actualitat](#) [Enllaços d'interès](#)



Història





Comarca:	Conca de Barberà
Província:	Tarragona (Catalunya)
Codi postal:	43440
Habitants:	3.755 (2019)
Densitat de població:	65,65 hab./km²
Superfície:	57,2 km²
Altitud:	411m
Gentilici:	espluguè, espluguina
Riu:	Riu Francolí
Dies de mercat setmanal:	dilluns i divendres



El nom: l'Espluga de Francolí

El nom de la vila prové del llatí *spelunca* (cova), mot amb què ja era coneguda al segle XI, en referència a les nombroses balnes i cavitats dels voltants de la vila habitades des del paleolític, entre les quals la cova de la Font Major, per on discorre sota terra el riu Francolí. L'any 1079, els comtes de Barcelona van lliurar el lloc – deshabitada, en terres de frontera amb l'Aragó – a un noble del Solonès, Ponç Hug de Cervera, perquè hi construís una fortalesa i s'hi celebrés mercat. Segles després, el 1853, la gran cavitat va ser redescoberta per casualitat i des de 1992 es pot visitar, juntament amb el museu que hi ha instal·lat. A més, a l'octubre de 2019 s'hi va descobrir un important conjunt de gravats paleolítics.



Situació

L'Espluga de Francolí està situada a l'extrem sud-oriental de la comarca, entre la serra del Tossal al nord, aïllada amb les Garrigues i l'Ebre, i les cingleres del bosc de Poblet i la Pena, de les muntanyes de Prades, al sud, entremig, la plana i el barranc del Requer, amb camps de conreu i vinyes. Limita al nord amb Fuliola, Vallbona de les Monges i Senar, a llevant amb Blancafort, la Guàrdia dels Prats i Montblanc; al sud amb Rojals i a ponent amb Vilmbodí i Poblet. La vila ha crescut en plena vall del Francolí, als peus de la reserva natural parcial del barranc de la Santíssima Trinitat, el bosc del Comú i el celler de les Cien Forts, a redós dels boscos i el monestir de Santa Maria de Poblet – patrimoni de la Humanitat – com a lloc d'aturada turística, museus, cultura i serveis.



Activitat econòmica

L'activitat econòmica del municipi depèn de l'agricultura, el comerç, el turisme i la indústria. Els conreus més importants són la vinya, els cereals (blat i ordi), les ametlles i l'oliva, i també hi ha alguns grangers d'aviram i porcs.



Nucli de les Masies

Les Masies és un nucli de població de l'Espluga de Francolí situat al peu de les muntanyes de la Pena i molt a prop del monestir de Poblet, situat dins el Parc Natural d'Interès Nacional de Poblet. Es va originar al final del segle XIX vora unes fonts d'aigües termominerals: la Font del Ferro i la Font de la Magnèsia. Actualment és una zona turística amb diversos tipus d'allotjaments.

El parlar de l'Espluga de Francolí

La Conca de Barberà gaudeix d'un patrimoni immaterial únic, compartit amb altres poblacions de la geografia central catalana, la línia de transició que separa el parlar oriental (com el tarraconès) del parlar nord-occidental (com el lleidatès). L'Espluga de Francolí és un d'aquests llocs on protegeix el parlar de transició, també anomenat xipella. Si bé no conservem el peculiar so de la [j], encara resistent a poblacions veïnes com Solivella o Blancafort – resultat de tancar molt el so de la [ç] dels finals de paraula.

DOCUMENT: Com ho diem a l'Espluga?

**l'Espluga de Francolí**

Web Espluga Turisme
<https://esplugatourisme.cat/>

Fase 3: Programació web

No es va iniciar la fase de desenvolupament tècnic fins que va estar ben definida tota la línia gràfica, per evitar treballar amb elements que no estan del tot consolidats i aprovats. Amb aquesta seguretat, es van iniciar les fases de desenvolupament tècnic, que van consistir en:

Implementació de front-end i back-end: Els desenvolupadors van començar a maquetar les plantilles web i a construir la resta d'elements utilitzant les tecnologies web estàndard (HTML5, CSS3 i Javascript).

Integració de sistemes externs: Un dels punts clau va ser la integració amb la seu electrònica, el portal de Transparència, l'e-tauler i la resta de plataformes.

Desenvolupament de funcionalitats específiques: En aquest procés, també es van programar les eines a mida detectades a les fases prèvies, com ara les notícies, l'agenda, els directoris i altres funcionalitats pròpies de l'Ajuntament.

Configuració de l'entorn d'hostatjament: Abans de l'obertura del nou web, calia començar a preparar el servidor definitiu i fer comprovacions i tests de funcionament que garantissin que el web funcionaria un cop que s'incorporés en aquest entorn definitiu.

Migració i revisió de continguts: Quan l'entorn ja està força avançat i el CMS ho permet, es comencen a carregar i/o migrar els continguts (textos, imatges, documents...) a la nova plataforma. Aquesta primera càrrega serveix, a banda de testejar la qualitat dels textos, per revisar que tots els estils de text funcionin correctament.

Validació de funcionalitats i proves de navegació: En aquest punt, es realitzen proves exhaustives (testing) de totes les funcionalitats, la navegació, la responsivitat (que el web funcioni bé en diferents dispositius) i la compatibilitat amb navegadors. L'Ajuntament també va participar activament en aquestes proves, fins que s'acorda que el web és a punt per al seu llançament.

Reunió de preproducció: Abans del llançament final, es fa una validació final conjunta amb l'Ajuntament per obtenir el vistiplau definitiu i triar una data per al llançament del web.

Tests de rendiment, seguretat i usabilitat finals: Just abans del llançament, es van realitzar un seguit de tests i proves de càrrega per assegurar que el web suporta un cert volum d'usuaris i que l'entorn és segur.

Llançament del portal: Es van realitzar els canvis tècnics necessaris en el domini perquè passés a apuntar en la producció del nou web i, per tant, que s'executés definitivament el canvi de domini i la posada en producció del nou web.

Fase 4: Manteniment i suport

Un cop que s'ha llançat el projecte, cal formar els equips de manteniment i fer costat els seus responsables durant un temps. Per això existeix el període de manteniment, que en aquest cas es va resoldre a través d'un sistema de bossa d'hores.

Formació i documentació: Es van desenvolupar sessions de formació presencial o en línia els responsables que havien de gestionar i mantenir el web. En aquest cas, es va triar un model centralitzat en l'àrea de comunicació, que és l'encarregada del manteniment del web.

Manteniment continuat: S'ofereix manteniment preventiu, correctiu i evolutiu a l'Ajuntament, de manera que es garanteix la continuïtat en l'actualització de la plataforma.

Suport i resolució d'incidències: A través d'un sistema de tiqueting, els responsables del web poden informar o sol·licitar qualsevol consulta o incidència, que s'atén en relació amb la seva gravetat, en els períodes indicats en la primera part de la memòria. S'entén per gravetat el fet que el web estigui o no en funcionament.

Tot aquest procés de creació del projecte va estar sempre marcat per una comunicació fluida a través d'eines col·laboratives, més enllà de les trobades presencials i els mitjans més habituals com ara el telèfon i el correu electrònic.

1.4. Metodologia UX/UI emprada

Una bona experiència d'usuari (UX) i una interfície d'usuari (UI) efectiva són determinants per a l'èxit d'un portal públic. Per això, també en el cas de l'Ajuntament de l'Espluga de Francolí, el procés UX/UI segueix un model centrat en les persones i basat en els següents principis:

Anàlisi centrada en l'usuari

En cada projecte, s'identifiquen i prioritzen els perfils d'usuari principals. En el cas de les entitats locals, aquests públics acostumen a ser:

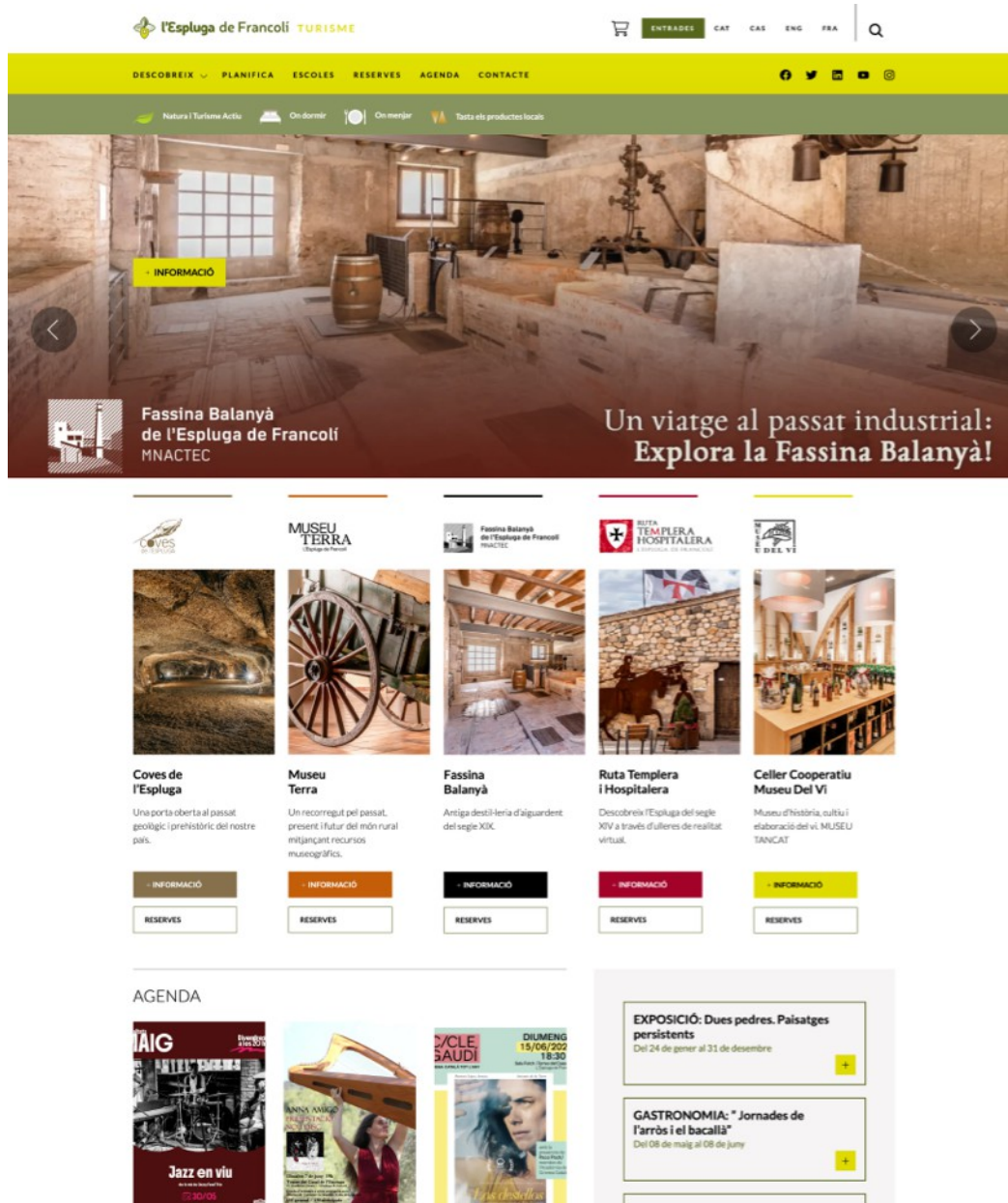
Ciutadania, que busca un accés ràpid a tràmits, avisos, notícies i serveis.

Empreses, que necessiten informació econòmica, contractació pública o llicències.

Personal intern, que ha de treballar amb eines de gestió i actualització de continguts.

A partir d'aquests perfils, es defineixen escenaris d'ús i recorreguts habituals per dissenyar una arquitectura lògica i intuïtiva.

Tot i això, hi ha un altre tipus de públic que s'identifica sovint, el d'aquella persona que s'interessa per visitar la població i vol tenir accés a tot un seguit d'informació pràctica relacionada amb l'àmbit del turisme. És per això que, al cap d'un temps, l'Ajuntament de l'Espluga de Francolí va decidir crear un web específic per al turisme, que es pot veure aquí a sota:



Arquitectura de la informació i jerarquia visual

A l'hora de reestructurar els continguts del web municipal per fer-los més entenedors i fàcilment localitzables, a vegades s'utilitzen mètodes com ara el card sorting i tests amb prototips per validar l'organització dels menús, etiquetes i agrupacions.

Prototipat i validació iterativa

Es creen prototips navegables que permeten simular la navegació abans del desenvolupament definitiu. Aquests prototips es validen amb l'equip municipal per incorporar millores de forma iterativa i consensuada.

Accessibilitat i disseny inclusiu

El compliment de les directrius WCAG 2.1 és una prioritat. Això implica l'ús de contrastos adequats, navegació per teclat, etiquetatge correcte, lectura per part de lectors de pantalla, etc.

Estètica funcional

El disseny es planteja des d'un equilibri entre modernitat i sobrietat institucional. Es fa ús de tipografies llegibles, iconografia clara, paletes de color accessibles i una maquetació que afavoreix la lectura i la navegació.

2. Web promocional: Portal de pressupostos municipals de l'Ajuntament del Masnou

Adreça: <https://pressupostos.elmasnou.cat>

El procés de consolidació de l'obertura de dades i transparència ha comportat també un avenç en la comunicació basada en visualitzacions interactives i de dades. Aquestes eines són una oportunitat per donar a conèixer i promocionar determinats elements de l'administració local com els pressupostos municipals o els plans d'actuació municipal i, malgrat que no són tan conegudes com altres tipus de webs promocionals (com les turístiques, de fires o de productes), aporten un clar valor afegit en el qual disposem d'una expertesa consolidada. Sabem treballar, analitzar, comunicar i mostrar dades des de diferents formats i recursos i, a més, ens encarreguem de tot el procés de transformació a partir dels fitxers mateixos de l'Ajuntament, generant tots els continguts per fer-ho possible. El portal de pressupostos municipals del Masnou n'és un exemple.

2.1. Antecedents

Els pressupostos suposen una de les principals eines de gestió dels ajuntaments i el conjunt de les administracions i, per això, també han d'esdevenir un dels focus prioritaris de transparència de cara a la ciutadania. Per al coneixement i la fiscalització de l'actuació de les institucions, així com per a la confiança en aquesta i el seu retiment de comptes. L'Ajuntament del Masnou n'era conscient, com també ho era de la dificultat per fer arribar les xifres i objectius dels seus comptes. No n'hi ha prou, com fan molts ajuntaments, amb la simple publicació de les dades d'ingressos i despeses i de la seva documentació adjunta (sovint, en format PDF) en el portal de transparència, atès que estan conformats per conceptes de difícil comprensió per al gruix de la població, així com els mateixos pressupostos i les dades fredes de les seves partides no permeten interpretar per si soles els projectes, reptes i mesures que aquelles quantitats pretenen afrontar.

Per això, l'Ajuntament del Masnou va considerar que era necessari explorar noves eines en el marc d'un portal autònom centrat en aquesta qüestió. Així mateix, en el marc dels deu anys d'alcaldia, també es considerava interessant mostrar la transformació del municipi durant aquest període, amb unes funcionalitats similars.

2.2. Objectius principals

D'acord amb la petició i converses inicials, es va detectar que els objectius esperats eren sobretot els següents:

- Oferir tota la informació sobre els pressupostos municipals i la seva execució, fins a l'últim detall i en diversos formats reutilitzables, incrementant els estàndards de transparència.
- Traduir les dades a un llenguatge accessible i intel·ligible, a través de visualitzacions i infografies interactives, així com incorporant explicacions sobre les prioritats i grans línies de pressupost.
- Captar l'atenció dels veïns del municipi en l'àmbit pressupostari, buscant fórmules i recursos per copsar el seu interès.
- Mostrar les mesures i actuacions territorialitzades, tant les previstes durant aquell any com les executades durant l'anterior dècada.

2.3. Metodologia aplicada i fases

La metodologia aplicada en el desenvolupament del portal de pressupostos municipals del Masnou i les diverses fases i processos a implementar-se són les següents:

Fase 1: Conceptualització inicial

Contacte inicial, identificació de la necessitat i presentació de capacitats: En el primer contacte amb l'Ajuntament, aquest va expressar les seves necessitats i va conèixer les eines i funcionalitats ja disponibles per afrontar-les. En una segona reunió, es va aportar una proposta expressament pensada per a la casuística del Masnou, fent convergir les possibilitats ja implementades en anteriors projectes i noves funcions encarades als objectius concrets del municipi.

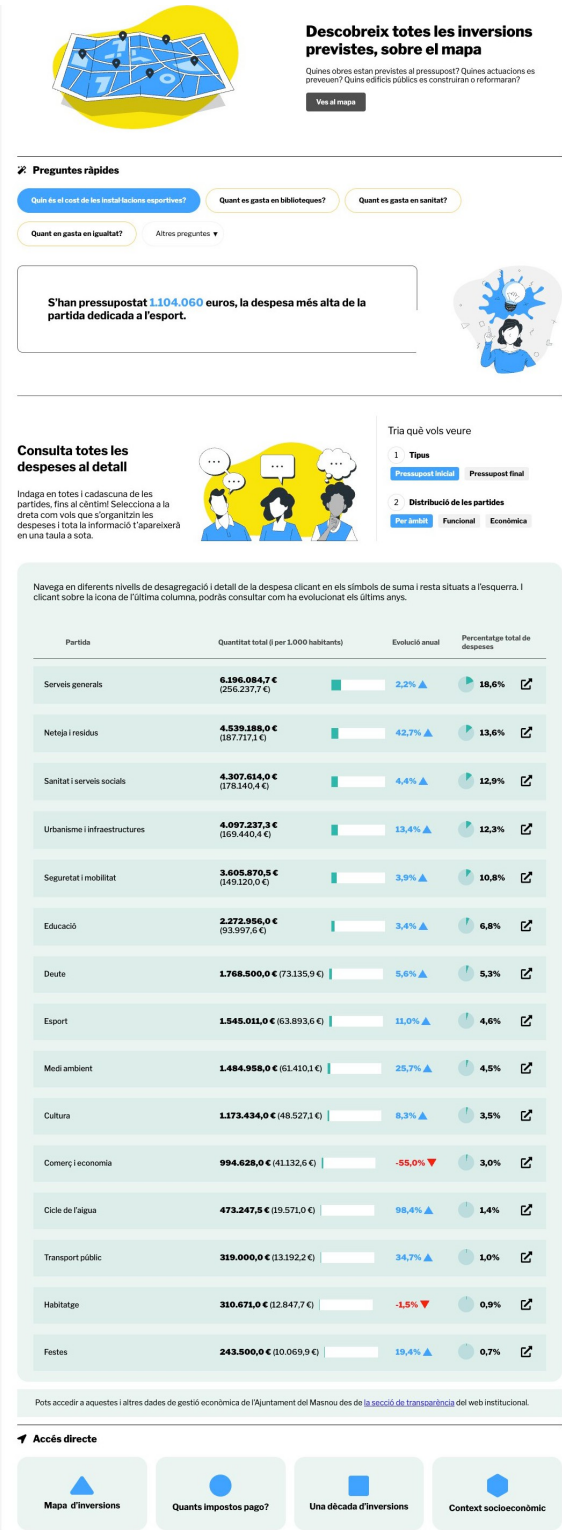
Recollida de requisits d'alt nivell: En reunions posteriors, es va sol·licitar la principal informació i els fitxers de dades relatius als pressupostos i les inversions del Masnou i es van compartir les fonts externs compatibles que s'havien identificat i els punts forts i febles d'altres experiències de portals i funcionalitats ja publicades amb objectius similars. Aquest coneixement va permetre concretar més les possibilitats de transformació, visualització i comunicació i es van oferir a l'Ajuntament noves propostes per distribuir i mostrar la informació, avançant progressivament en un model compartit que posés les bases sòlides dels passos posteriors.

Reunió de posada en marxa: Un cop posats els fonaments, bastits a partir de contactes amb les àrees d'alcaldia, hisenda i comunicació, es va fer una reunió amb la majoria dels integrants del govern municipal, responsables tècnics i altres càrrecs (com secretaria i intervenció), amb la intenció de presentar i socialitzar el projecte, recollir aportacions transversals de cadascun dels àmbits d'expertesa i establir un calendari d'execució i els passos intermedis a recórrer. Així mateix, un cop presa nota de les peticions dels diversos àmbits, es va designar un interlocutor principal per part de l'Ajuntament (la gerència), qui s'encarregaria de vehicular l'encàrrec internament.

Sessions d'anàlisi i definició: Les reunions posteriors i l'intercanvi de documentació, sobretot amb la gerència i, en menor grau, amb l'equip de comunicació, van servir per donar resposta a les demandes i propostes dels diferents àmbits de l'Ajuntament. Aquest procés va modificar i millorar alguns elements de la concepció prèvia del portal de pressupostos i afegir-hi matisos i nous objectius de comunicació. Com a exemples d'això, es va introduir una nova visualització per comparar l'evolució de la tributació, la despesa i el cost de la vida (per combatre els discursos sobre l'augment de la pressió fiscal), es va canviar la comparativa prevista respecte del pressupost executat per una del pressupost modificat (més adequat als terminis de canvi en els comptes, durant l'exercici), es va incrementar la interrelació amb el web corporatiu i el portal de transparència (per accedir a tota la informació disponible a un altre espai) i es va incorporar una secció específica amb el pressupost de l'empresa municipal del Masnou.

Fase 2: Estructura, disseny i prototips

Disseny UX/UI: (experiència d'usuari / interfície d'usuari): D'acord amb les reunions prèvies, es va avançar en un disseny basat en l'estil gràfic de l'Ajuntament del Masnou, però amb una línia més clara, nítida i adequada a la inclusió de dades, infografies, taules i mapes.



Igualment, es va acordar amb l'Ajuntament una estructura de seccions que permetés distribuir correctament tota la informació i navegar de manera intuïtiva. En concret, els apartats finals són:

- Portada: Per presentar el portal i mostrar els projectes i reptes més destacats que persegueix.
- Dades globals: Amb l'evolució de despeses i ingressos, els pilars dels comptes i el seu context.
- Com es gasta: Amb tot el detall de les despeses, també estructurades per perfils de ciutadà.
- Com s'ingressa: Amb tot el detall dels ingressos i de les bonificacions fiscals disponibles.
- Mapa d'inversions: Les actuacions territorialitzades, sobre el mapa i en una taula.
- Quant pagaré jo?: Una calculadora per saber els impostos principals a abonar i com es gastaran.
- Una dècada d'inversions: Recull de les inversions dels últims deu anys, en diferents formats.
- Sumem: Les dades pressupostàries de l'empresa municipal del Masnou.
- Context: Una dotzena de gràfics amb característiques sociodemogràfiques i econòmiques locals.
- Guia: Deu preguntes i respostes per entendre els pressupostos municipals.
- Descàrregues: Apartat des d'on descarregar les dades en obert i en diferents formats.

Establiment de canal de seguiment: Per facilitar l'organització, la remesa d'informació i el seguiment de les tasques, es va compartir amb la gerència un document únic on constaven: els passos a realitzar; els arxius necessaris de rebre (de dades, imatges o documents); i els dubtes o elements pendents de resoldre. Ambdues parts tenien poders per modificar-lo i això permetia fer un seguiment complet i de fàcil consulta, amb una comunicació fluida i ordenada de cada pas.

Revisions intermèdies: A més del canal digital, la definició en l'estructuració i el desenvolupament web venia acompanyada de reunions normalment telemàtiques per avaluar els principals avenços.

Fase 3: Programació web

El portal de pressupostos municipals va construir-se a partir d'una plantilla existent molt escalable i adaptable programada en Wordpress que permet oferir solucions personalitzades i, a la vegada,

de ràpida implementació. El compromís és tenir operatiu el web en un període màxim de dos mesos, per poder adaptar el seu desenvolupament al període d'aprovació dels pressupostos, publicant-lo en el moment que aquests veuen la llum. Bona part de l'esforç, de fet, se centra en l'elaboració dels continguts, la qual recau en l'equip de desenvolupament del portal.

Implementació de front-end: La plantilla programada prèviament a partir de Wordpress, amb funcionalitats ja preparades per facilitar la comunicació de dades, s'adapta per adequar-se a l'estil i seccions acordades. Les infografies i altres elements interactius s'elaboren amb eines externes basades en Javascript que garanteixen una visualització idònia, adaptada a qualsevol dispositiu i de plena integració a entorns web com el d'aquest portal.

Elaboració de continguts: Els continguts promocionals del pressupost no van a càrrec de l'Ajuntament, sinó que aquest tan sols ha de lliurar la informació disponible (dades, annexos, notes de premsa, ordenances fiscals, articles, presentacions...) i, com a retorn, rep una proposta de textos preparats per incorporar al web (projectes principals, despeses per col·lectius, bonificacions fiscals, context, pilars dels comptes...). Els nostres experts en hisenda i fiscalitat municipal s'encarreguen de convertir en contingut comprensible tota la documentació lliurada, si bé després els responsables de l'Ajuntament sempre han de revisar-ho i esmenar-ho fins a donar-hi el vistiplau definitiu. En tot cas, la filosofia es basa en treure feina al consistori, no afegir-n'hi.

Integració de sistemes externs: El portal va incorporar enllaços a l'apartat de transparència del web corporatiu, com es va demanar, per facilitar l'accés a la informació complementària existent.

Revisió de continguts: Amb el portal pràcticament enllestit, va tenir lloc una reunió presencial amb tots els integrants de l'equip de govern per presentar el lloc web, les seves seccions i les seves funcionalitats. Llavors, encara es van deixar uns dies per recollir propostes dels regidors i altres responsables tècnics i es van fer esmenes de millora d'última hora.

Validació de funcionalitats, proves de navegació i tests de rendiment i usabilitat finals: Abans de la publicació, es van fer nombroses proves per garantir que el temps de càrrega era correcta, que la visualització en tots els formats era idònia i que els continguts eren comprensibles i accessibles per diferents perfils de persones, tant d'avesades a l'àmbit de la fiscalitat com més profanes.

Llançament del portal: La publicació es va fer en un subdomini del web corporatiu municipal, un cop l'Ajuntament va considerar adequat fer la redirecció i obrir el portal. Prèviament, es van donar les indicacions pertinents a l'equip informàtic per permetre aquest pas i, durant les hores i dies posteriors, es va validar que tot el funcionament fos correcte.

Actualització anual: L'interès en el contingut del portal té una durada determinada, des de l'aprovació del pressupost fins a la seva execució. Per aquest motiu, el servei de creació del web inclou també gratuïtament les actualitzacions a efectuar durant aquest període, en especial pel que fa a la incorporació de la informació sobre les modificacions pressupostàries i de la seva execució definitiva, tant pel que fa a les visualitzacions com als continguts de text. Així, el personal municipal no ha d'aprendre a usar eines de programació més o menys avançades per un termini efímer, si bé també s'ofereix aquesta opció per als ajuntaments que volen ser més autònoms.

Suport i resolució d'incidències: Els desenvolupadors estan accessibles per diferents vies (correu electrònic o telefonia) per a qualsevol consulta o incidència, amb un compromís de resposta d'entre 2 i 48 hores, segons la gravetat (segons s'estableix en la primer part de la memòria).



2.3. Metodologia UX/UI emprada

Una bona experiència d'usuari (UX) i una interfície d'usuari (UI) efectiva són essencials, en especial si el que pretén és donar a conèixer un contingut tan aparentment àrid com uns pressupostos. Per això, en el portal de pressupostos municipals del Masnou, el procés UX/UI se centra en les persones i busca en tot moment captar la seva atenció i usar tots els recursos per fer comprensibles les dades i cridar l'atenció:

Jerarquia de noticiabilitat

Les seccions estan estructurades seguint criteris de rellevància i de simplicitat, amb les dades i informacions més generals i d'importància global, a dalt, així com les infografies més senzilles. A mesura que es baixa, la informació ja esdevé més específica, profunda, complementària i amb eines interactives que permeten aprofundir en aspectes més concrets.

Gràfics atractius i entenedors

Les infografies i altres elements interactius primen sempre la voluntat que siguin fàcils d'entendre i aportin informació rellevant. Malgrat que també es busca cridar l'atenció amb dissenys atractius, aquest repte sempre ha d'estar supeditat a la claredat, amb aquelles figures senzilles de reconèixer per les persones. Així mateix, van acompanyats de textos i, si cal, pop ups per guiar en la seva interpretació i entendre els conceptes que s'hi mostren.

Llenguatge clar i comprensible

Una de les claus perquè un pressupost s'entengui és usar un llenguatge no necessàriament idèntic a l'usat en la documentació oficial. Per això, es mostra la distribució de despeses i ingressos en les fórmules clàssiques (funcional i econòmica), però també en una de pròpia que agrupa les partides en categories més reconeixibles. Igualment, tots els textos són curts, clars i fugint de tecnicismes. Es conceben seccions (guia dels pressupostos) i eines (preguntes i respostes ràpides) específicament per resoldre dubtes i, la major part dels cops, les dades es mostren comparades amb altres unitats territorials, per afegir context sobre la magnitud i evolució.

Interactivitat

La possibilitat de l'usuari d'interactuar amb gràfics, mapes o taules és un element que afegeix atractiu i possibilita accedir a informació específica d'interès per a cadascú sense haver d'omplir el portal d'informació en torrent. Aquesta interactivitat no només existeix en infografies, sinó també

en pop ups de text arreu del web per fer emergir explicacions complementàries.

Entorn visual i clar i estructura mirall

Un objectiu clau és oferir un entorn poc carregat de text, amb una tipografia clara, contrastos nítids, molt element visual i una estructura simple. Això ha de permetre fer còmode i intuïtiva la consulta, amb apartats ben delimitats i seccions amb una ordenació similar dels elements per familiaritzar-se'n ràpid. Aquest esforç, junt amb els altres elements destacats, ha de fer accessible el web, tant per a les persones que desconeixen els elements pressupostaris essencials com per a les persones amb diferents capacitats. A nivell visual, per exemple, els pop ups dels gràfics permeten consultar la informació en format text si hi ha dificultats per distingir certs colors.

Facilitat en la navegació

L'ordenació simple i clara dels elements en seccions es reforça amb una inteconnexió intel·ligent i coherent entre aquestes, amb enllaços amb format bàner i en funció de l'apartat que s'estigui consultant. El mapa d'inversions, per exemple, està vinculat a la secció de despeses i, en canvi, la calculadora d'impostos ho està a la secció d'ingressos.

Proximitat

S'han aplicat diversos recursos per captar l'atenció de les veïnes i veïns basats a mostrar elements d'identificació i proximitat. Alguns exemples són el mapa d'inversions (què ocorre al seu entorn), la calculadora d'impostos (en funció de les característiques personals i de la llar) o la presentació de les despeses del pressupost segons els interessos de cada perfil de ciutadà.

Diferents nivells de profunditat

El portal permet obtenir fàcilment una idea general del pressupost amb una lectura en diagonal de les principals seccions (grans xifres, projectes principals...) o aprofundir molt més (detall de pressupost i execució de cada subpartida, els últims deu anys), fins al punt de poder descarregar les xifres. Això permet nivells de profunditat adaptats a cada usuari, amb guies per trobar-ho tot.

Prototipat i validació iterativa

Durant el procés, s'han creat prototips que permeten simular la navegació en diferents perfils de persones, abans del desenvolupament definitiu de seccions i infografies. Aquests prototips es validen amb l'equip municipal per incorporar millores de forma iterativa i consensuada.