



**DICTAMEN DE
COMUNICACIÓ I VISIBILITAT
DEL CONSELL DE CIUTAT**

Aprovat al Plenari del Consell de Ciutat del
13 de desembre de 2017

Índex

1. Introducció i antecedents	3
2. Objectius i treball.....	11
3. Síntesi de les aportacions.....	11
4. Conclusions i recomanacions finals	14
Annexos	16
Annex 1. Composició de la Comissió de treball.....	16
Annex 2. Pla de treball, 2017-2018	18
Annex 3. Relació de documentació	20

1. Introducció i antecedents

El present Dictamen parteix de la necessitat detectada, tant per la Comissió Permanent del Consell de Ciutat com per les diferents Comissions de treball, d'ampliar i potenciar la visibilitat i la capacitat comunicativa del propi Consell de Ciutat vers la ciutadania, la resta de Consells de participació i vers el propi govern de la ciutat.

En els antecedents d'aquest dictamen és precís recollir que, el passat 10 de juny, es va celebrar la **Jornada de Consells de Ciutat** i a *l'Informe de les conclusions*, es van traslladar les principals reflexions consensuades extretes dels grups de treball. Aquestes s'estructuren en 4 grans blocs, - Funcions, Efectivitat, Visibilitat i Composició - que es recullen, de manera sintètica, seguidament.

a) Funcions

Les funcions actuals que realitza el Consell de Ciutat de Barcelona, es resumeixen en la redacció d'informes i dictàmens i les funcions concretes de cada grup de treball segons el moment o encàrrec que tingui. Davant d'aquesta situació, es posa en evidència **la necessitat de convertir el Consell de Ciutat de Barcelona en un espai d'identitat col·lectiva on tothom s'hi senti representat**. El Consell de Ciutat ha d'actuar com a jutge de pau/mediador entre la ciutadania a nivell individual, els Consells de barri i els Consells ciutadans. Per fer-ho, cal que el Consell de Ciutat preguntí als ciutadans i ciutadanes per conèixer les seves opinions i inquietuds, aquesta ha de ser la seva principal funció.

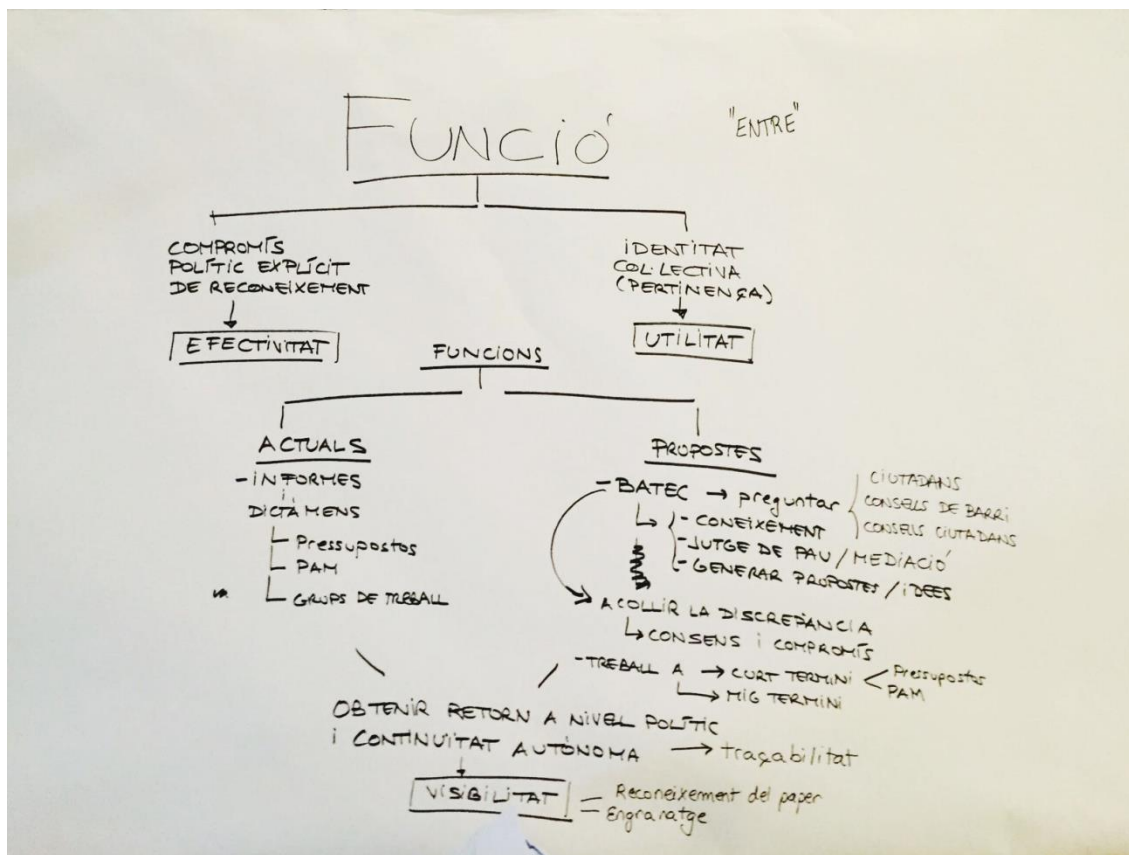
Es defineixen les funcions en dues línies: **les funcions a curt termini** (com són la redacció de pressupostos i PAM) i **les funcions a mig termini** (les que han de servir per conèixer la ciutadania i els col·lectius i respondre a les seves necessitats).

La clau per a que les funcions del Consell de Ciutat realment siguin efectives és la relació entre el Consell i el Govern, és evident que **cal un compromís polític explícit i un reconeixement per part del Govern per tal de millorar l'efectivitat**. Si no hi ha un retorn per part del Govern, les propostes que fa el Consell no obtindran el ressò que s'espera. A més, ha

d'existir la voluntat política de donar visibilitat als acords que arriba el Consell. Es planteja que **el Consell de Ciutat no hauria de seguir el tempo polític**. Els canvis en el govern no han d'afectar a qui forma part del Consell de Ciutat, ja que tots els partits hi són representats, el seu paper ha d'estar per sobre de la dinàmica política i els indicadors que segueix han de ser fixes, el fet de reconfigurar-lo en cada legislatura ocasiona una pèrdua de temps i de continuïtat de treball que existeix en aquell moment.

En resum, les **línies de treball concretes** són:

- La necessitat de compromís polític explícit i reconeixement per una millor efectivitat.
- El Consell de Ciutat com a espai d'identitat col·lectiva.
- Les propostes de funcions:
 - Consultar a la ciutadania, als consells de barri i als consells ciutadans (actuar com a eina de coneixement de la ciutadania, com a jutge de pau/mediadors i generar propostes i idees sorgides de les preguntes).
 - Dues línies de treball: a curt termini (pressuposts i PAM) i a mig termini adaptades al territori
- Necessitat d'obtenir un retorn a nivell polític: això millorarà la visibilitat del Consell de Ciutat.
- Necessitat de funcionar de manera autònoma als canvis polítics (traçabilitat).



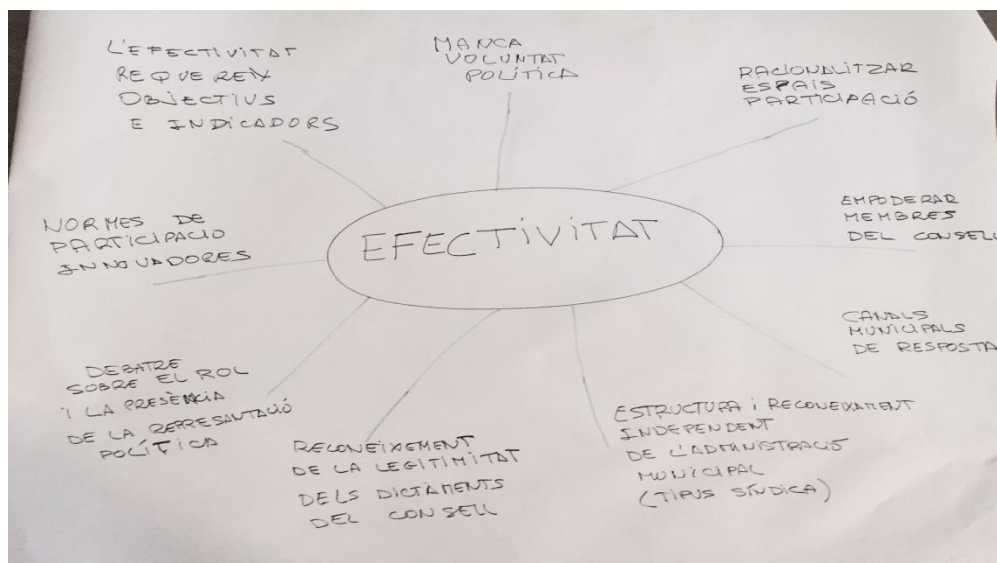
Font. Informe de les conclusions extretes als grups de treball. Jornada de consells de ciutat 10 de juny de 2017

b) Efectivitat

Aquest bloc de treball parteix d'unes preguntes claus per arribar, de manera consensuada, a conclusions i accions que s'han de dur a terme properament per part del Consell de Ciutat. Amb satisfacció, es recorda les fites assolides des del 2004, com Europea Drets Humans, el Pla director Consell Ciutat, la Carta de ciutadania, els Dictàmens durant la crisi, etc. De tota manera, hi ha manca de transversalitat, falla l'efectivitat i, finalment, empra dinàmiques de la pròpia administració, sense haver creat dinàmiques pròpies.

Per tot això, es conclou:

- Calen indicadors per mesurar l'efectivitat del Consell de Ciutat.
- Hi ha una manca important de voluntat política envers el Consell de Ciutat.
- Necessitat d'apoderar a les persones que formen part del Consell: reconèixer la legitimitat dels dictàmens del Consell.
- Inexistència de canals de comunicació municipals que donin resposta a les propostes del Consell de Ciutat.
- L'estructura hauria de ser independent de l'administració municipal (tipus Síndica de Greuges).
- Debatre sobre el rol i la presència de la representació política.
- Necessitat d'innovar amb les normes de participació.



Font. Informe de les conclusions extretes als grups de treball. Jornada de consells de ciutat 10 de juny de 2017

c) Visibilitat

Es parteixen de dades referents a la visibilitat del Consell de Ciutat de la pàgina web al 2016:

- Hi va haver 6.619 visites, un total de 4.490 persones usuàries registrades i una mitjana de 3 minuts a la pàgina web, és a dir, un balanç força pobre tenint en compte la població total de la ciutat de Barcelona.
- El fet que el tema més consultat fos el "bulling" fa pensar que gran part dels ciutadans i ciutadanes que arriben a la web ho fan per vies secundàries, és a dir, quan busquen informació sobre aquest tema i no per interès o coneixença del Consell de Ciutat.

Tenint en compte aquestes dades i que l'afluència de visites a mitjans del 2017 s'ha reduït gairebé al 50%, la visibilitat del Consell de Ciutat està en una situació crítica.



Font. Informe de les conclusions extretes als grups de treball. Jornada de consells de ciutat 10 de juny de 2017

Per abordar aquest apartat, s'apunten 4 grans variables que afecten a la visibilitat: Conèixer, Estratègies, Canals i Govern.

Per millorar la visibilitat es proposa:

- Crear vídeos de les entitats implicades
- Tenir accés a BTV, notes de premsa, canals de difusió de l'Ajuntament
- Treballar les xarxes socials
- Elaborar "Flyers" per repartir i explicar als barris el que fa el Consell de Ciutat
- Redissenyar la imatge i fer-la més atractiva
- Utilitzar un llenguatge de comunicació més proper

Sobre els canals actuals i les millores que cal fer:

- Més difusió dels butlletins electrònics
- Actualitzar la web i el telèfon
- Actualitzar les llistes de distribució
- Intentar arribar a les entitats de 2n grau amb butlletins i accions concretes

Les propostes demanades al Govern:

- Una seu amb una bústia i targetes
- Més visibilitat
- Més pressupost
- Retorn dels dictàmens que fa el Consell de Ciutat
- Implicació de tots els grups municipals

d) Composició

Les recomanacions del grup es concentra en la influencia de la composició en cinc dimensions:

Estructura:

- A nivell operatiu, l'existència de la Permanent i els grups de treball és necessària per a dotar de contingut efectiu i alimentar el plenari
- La composició d'aquest òrgan ha de garantir el flux constant de continguts i efectivitat en el desenvolupament de l'activitat, i en la recepció de temes rellevants per a discussió a nivell de plenari

- Això requereix de la representativitat dels diferents estaments ciutadans i el seu compromís en la contribució
- El membres del Consell, els òrgans col·legiats i el grups han de comptar amb recursos propis per a garantir el funcionament i qualitat de la feina, incloent:
 - Persones tècniques i de gestió
 - Espais físics i digitals
 - Serveis, en cas necessari de suport especialitzat

Comunicació:

- El disseny dels òrgans ha de garantir el retorn dels debats
- Els membres han de tenir un rol actiu en el desenvolupament de les activitats de comunicació, de forma integrada a la seva contribució a la generació de contingut i orientat a la participació ciutadana
- Les estructures han de contemplar mecanismes de comunicació formal, i facilitar espais de comunicació informal, tant presencial com la col·laboració digital
- Aquest espais son part integrant del funcionament del Consell, i ha d'existir una figura que garanteixi la comunicació interna
- S'ha de contemplar una funció / rol amb la responsabilitat de contacte amb el mitjans de comunicació i altres tasques de comunicació externa
- Han d'existir recursos propis dedicats a aquesta funció, com es detalla en la secció d'estructura

Temporalitat / renovació:

- En els òrgans col·legiats (Consell, Permanent...) Per a garantir la permeabilitat amb la ciutadania, i la inclusió de noves visions, el mandat dels membres ha d'estar limitat en el temps
- En cas de no possibilitat d'assistència, s'ha de instar la baixa i/o substitució del membre que no assisteix
- En els grups de treball, continuar amb la definició de membres i mètodes adequats a la temàtica i abast del contingut

Representativitat:

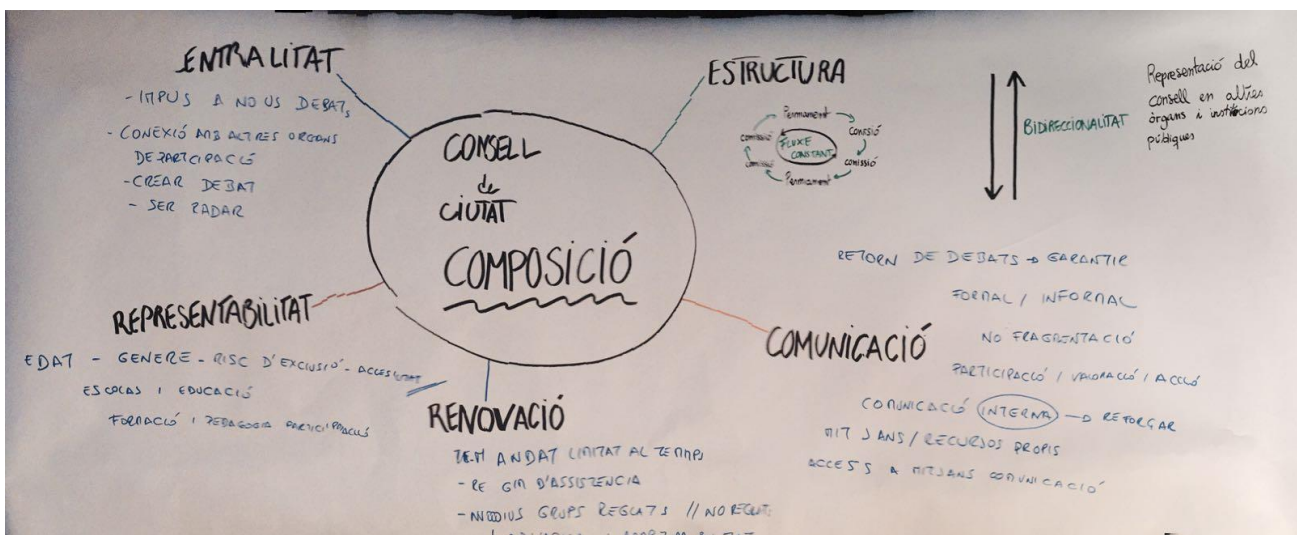
- La composició ha de garantir la inclusió de perspectives diverses, tal com edat, gènere, col·lectius en risc d'exclusió, accessibilitat, educació
- Per a facilitar que els col·lectius i els individus membres milloren les seves oportunitats de contribuir de manera rellevant, i per tant, de

representar els seus punt de vista, s'ha de facilitar la formació als nous membres

- Igualment, s'ha d'actuar amb un enfoc pedagògic sobre la ciutadania, per a aconseguir ciutadans candidats al Registre, i un bon retorn de la feina del consell i altres òrgans participatius

Centralitat:

- Com òrgan clau de la participació, la seva posició ha de servir per a donar coherència i força a altres mecanismes, per a lo qual ha de:
 - Servir de forma activa de connexió a altres òrgans de participació
 - Crear debat i analitzar els resultats
 - Ser radar de temàtiques prioritàries



Font. Informe de les conclusions extretes als grups de treball. Jornada de consells de ciutat 10 de juny de 2017

2. Objectius i treball

El propòsit d'aquesta comissió de treball ha estat fer una aportació constructiva per posar en valor i visibilitzar la tasca que es desenvolupa des del Consell de Ciutat. En altres paraules, **traçar una estratègia de visibilitat i comunicació del Consell de Ciutat, per enfortir la participació ciutadana i millorar la comunicació amb la resta de Consells de participació així com amb el govern de la ciutat.**

Per dur a terme aquest objectiu, la Comissió ha mantingut 3 reunions de treball, des del mes de setembre i fins mitjans d'octubre. La composició de la Comissió queda recollida a l'Annex 1 del present Dictamen.

3. Síntesi de les aportacions

Del conjunt de debats i aportacions consensuades d'aquesta Comissió de treball, en primer lloc, es parteix del conjunt de recomanacions de la Jornada de Consells, anteriorment esmentats. En segon lloc, es reclama, de manera decidida, un major reconeixement i visibilitat de la tasca que desenvolupa el Consell de Ciutat. Aquest reconeixement i visibilitat porta implícita la idea d'una millora de la participació ciutadana, en el sentit d'apropar-se més tant a les temàtiques i continguts que interessin a la ciutadania, és a dir, obrir canals estables i bidireccionals de comunicació amb la ciutadania de Barcelona; com, alhora, millorar la comunicació amb la resta d'òrgans de participació estables de la ciutat, per generar una retroalimentació positiva; i per últim i molt important, connectar les recomanacions del Dictàmens elaborats pel Consell de Ciutat i aprovats al Plenari, al govern municipal.

És a dir, aquesta Comissió de treball ha iniciat un procés de visibilitat del Consell de Ciutat i per fer-ho, cal, de manera urgent, establir l'estratègia de visibilitat i comunicació del propi Consell. En altres paraules, elaborar un relat entenedor del que és i significa el Consell de Ciutat, els valors inherents a la seva constitució i l'evolució i continuïtat dels temes de treball.

En un altre nivell, cal dissenyar una estratègia que plasmi, de manera ordenada i coherent, tot el contingut anterior a través dels diferents canals comunicatius (presencials i virtuals) i concretada en el temps.

El Consell de Ciutat, com a màxim òrgan de la participació ciutadana de Barcelona, **ha de disposar d'un pla de treball que es posicioni a través d'opinions consensuades i dictàmens a partir de temàtiques d'interès que proposi la ciutadania, que encarregui el propi consistori i que es generi des d'altres Consells i/o associacions ciutadanes.**

En el decurs de les sessions es van analitzar quines estratègies de comunicació s'estan duent a terme a l'actualitat, quins canals s'estan utilitzant, quins recursos s'hi estan destinant i quines perspectives de futur es plantegen. Així doncs, la qüestió de fons és aconseguir una major visibilitat comunicativa des d'una reflexió crítica cap a on es vol encaminar el Consell de Ciutat, quins *targets* i col·lectius destinataris es vol arribar i de quina manera es pot establir una comunicació bidireccional amb la ciutadania que ajudi a millorar la participació ciutadana i, en conseqüència, el propi paper del Consell de Ciutat.

Per establir **l'estratègia de visibilitat i comunicació** del Consell de Ciutat es plantegen accions combinades com ara:

- Proposar una major implicació de les persones que formen part de la Comissió Permanent en l'elaboració de l'estratègia de comunicació i visibilitat donada la transcendència d'aquesta.
- Elaborar el Relat del Consell de Ciutat.
- Definir els valors a partir del Nou Reglament de participació ciutadana.
- Establir la lògica d'insistència i record temàtic dins dels valors del Consell de Ciutat.
- Elaborar una tàctica coordinada entre temàtiques, accions de difusió, canals de comunicació i temporalitat.
- Comptar amb el personal tècnic de l'Ajuntament.

- Dissenyar un pla de treball amb clara incidència en l'entorn virtual, pàgina web i xarxes socials per augmentar la comunicació amb la ciutadania.
- Estudiar i comparar la comunicació d'altres entitats.
- Emprar canals de comunicació d'altres Consells que depenen del Consell de Ciutat per augmentar la capacitat d'incidència comunicativa.
- Recolzar les modificacions que milloraran els aspectes visuals de l'actual web.
- Fomentar un espai a la web de comunicació bidireccional.
- Garantir almenys una nota de premsa després del plenari del Consell de Ciutat per donar a conèixer les principals conclusions i posicionaments.

Pel que fa a la finalitat d'obrir el Consell de Ciutat a la ciutadania i crear mecanismes estables de participació bidireccional, es proposen accions en les línies següents:

- Articular opinions i posicionament del Consell de Ciutat a partir dels canals, les eines i les figures següents: un/a relator/a de la Comissió Permanent i relator/a de cada Comissió de treball, un/a *community manager*...
- Millorar la comunicació i coordinació amb els Consells de participació de la ciutat: Consells d'Associacions, Consells d'Entitats i altres col·lectius de participació ciutadana.
- Facilitar l'accessibilitat i les iniciatives per part de la ciutadania.

4. Conclusions i recomanacions finals

Una de les principals conclusions de la Comissió de treball és que **cal millorar la visibilitat i la comunicació del Consell de Ciutat amb la ciutadania, la resta de Consells de participació de la ciutat i d'altres espais participatius així com incrementar el grau de suport per part del govern municipal.**

Per aquestes millores siguin possibles, **cal dissenyar una estratègia de visibilitat comunicativa**, acotada en el temps, i amb suport per part de l'Ajuntament així com de la resta d'entitats que formen part del Consell de Ciutat.

També **es reclama un grau major d'autonomia i es proposa que el proper any es destinin recursos econòmics** del pressupost de la Direcció de Democràcia Activa **per tal d'elaborar un Pla de Comunicació ambiciós i realista**. En aquest sentit, es considera que és precís elaborar aquest Pla de Comunicació amb suport professional especialitzat en la matèria i liderat des de la Comissió Permanent amb delegació en una Comissió de treball mixta. Es proposa que aquesta Comissió de treball mixta s'incorporin aquelles persones expertes en comunicació i estratègia de les pròpies entitats i associacions que formen part del Consell de Ciutat alhora de seguir disposant del suport del personal tècnic de l'Ajuntament de Barcelona, especialment de l'àrea de Comunicació i de la Secretaria del Consell de Ciutat.

Per tant, **esdevé molt important que el Consell de Ciutat es conegui entre el conjunt de la ciutadania**, perquè això **permetrà una millora de la pròpia participació a partir del nou Reglament de Participació ciutadana**.

Perquè aquesta estratègia de visibilitat comunicativa del Consell de Ciutat sigui efectiva, cal que s'esmercin recursos econòmics i professionals, així com eines concretes per una major comunicació i coordinació tant amb la resta de Consells de participació de la ciutat com per a un apropament a la ciutadania per tal de visualitzar els resultats i la tasca que desenvolupa el Consell de Ciutat.

Per tant, la principal recomanació es basa en **l'elaboració d'un Pla de Comunicació**. Aquest pla de comunicació ha d'incorporar l'estratègia comunicativa bàsica del Consell de Ciutat i abordar tots els punts forts i els punts de millora que presenta a l'actualitat en matèria de visibilitat i reconeixement.

La proposta del Pla de treball, 2017-2018 queda recollit a l'Annex 2 del present Dictamen.

Annexos

Annex 1. Composició de la Comissió de treball

Vicepresidències

Montserrat Morera (CAB)

Alejandro Goñi (PIMEC)

Institucions més significatives de la ciutat

Eva Ceano-Vivas (CAB)

Jordi Giro (FAB)

Fitxer General d'Entitats Ciutadanes

Joan Vidal (Associació Músic Cultural Mas Guinardó)

Gerard López / Gemma Comas (Associació Escat Marina)

Enrique Delgado (Taula d'Entitats de Sarrià)

Ramon Tornero (Associació d'Entitats Excursionistes del Barcelonès)

Registre ciutadà

Delfi Cosialls

Inma Vicente

Inma González

Carlos Ruiz

Grups Polítics Municipals

Raimon Blasi (PDCAT)

Ajuntament de Barcelona

Irene Martínez, responsable de comunicació de l'Àrea de Drets de la Ciutadania, Participació i Transparència

Andreu Parera, Secretaria del Consell de Ciutat

Francesca Blanch, Secretaria del Consell de Ciutat

Josep Ayuda Suport Secretaria del Consell de Ciutat

Laura Sañé, Suport Secretaria del Consell de Ciutat

Blanca Moreno, suport metodològic al Consell de Ciutat

Annex 2. Pla de treball, 2017-2018

Comissió de treball: Comunicació i visibilitat del Consell de Ciutat			
Objectius generals			
1. Donar a conèixer el Consell de Ciutat a la ciutadania 2. Establir canals de comunicació estables entre el Consell de Ciutat i la ciutadania 3. Millorar la comunicació entre consells de participació de Barcelona			
Accions concretes	Responsable/s	Any	
1. Donar a conèixer el Consell de Ciutat a la ciutadania			
1	<ul style="list-style-type: none">• Elaboració d'un Pla de Comunicació:<ul style="list-style-type: none">○ Determinar l'estratègia per generar opinió i espais de participació ciutadana: targets, temes...○ Creació d'un relat (storytelling)○ Xarxes socials○ Mitjans de comunicació○ Nova imatge logo○	<ul style="list-style-type: none">• GT Comunicació• Direcció de Comunicació• Validació: Permanent	2017-2018

2	<ul style="list-style-type: none"> • Restyling web del Consell de Ciutat 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria Consell • Empresa Whads 	2017
3	<ul style="list-style-type: none"> • Definició dels valors del Consell de Ciutat a partir del nou Reglament de Participació Ciutadana 	<ul style="list-style-type: none"> • GT Comunicació • Direcció de Comunicació • Validació: Permanent 	2017
2. Establir canals de comunicació estables entre el Consell de Ciutat i la ciutadania			
1	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar la figura <i>community manager</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Permanent • Plenari 	2018
2	<ul style="list-style-type: none"> • Nova web del Consell de Ciutat: <ul style="list-style-type: none"> ○ Interactiva i dinàmica 	<ul style="list-style-type: none"> • GT Comunicació • Direcció de Comunicació • Validació: Permanent 	2018-2019
3. Millorar la comunicació entre consells de participació de Barcelona			
1	<ul style="list-style-type: none"> • Establir un pla de treball de comunicació entre Consells de participació de Barcelona 	<ul style="list-style-type: none"> • GT Comunicació • Permanent 	2018

Annex 3. Relació de documentació

- Informe de les conclusions extretes als grups de treball. Jornada de Consells de Ciutat, 10 de juny de 2017
- Nou Reglament de participació ciutadana, 2017