

PLA DE COMUNICACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE MONTMELÓ



1 de desembre de 2017



Ajuntament de
Montmeló



**Diputació
Barcelona**



MIRADA LOCAL



ÍNDEX

Anàlisi inicial -----	p.3
1. Anàlisi dels canals de comunicació online existents al municipi -----	p.4
1.1 Web municipal	
1.2 Presència a les xarxes socials	
1.3 Newsletter (butlletí) electrònic	
1.4 Servei de missatgeria, notificacions o alertes	
1.5 Mitjans de comunicació digitals o webs sobre actualitat local	
2. Anàlisi dels canals de comunicació offline existents al municipi -----	p.10
2.1 Mitjans de comunicació locals i comarcals	
2.2. Butlletí o revista d'informació municipal	
2.3 Cartelleria, panells i pantalles electròniques d'informació	
2.4 Documents gràfics	
2.5 TV o Ràdio local	
3. Anàlisi de l'organització i circuits de funcionament de l'Ajuntament -----	p.13
3.1 Organització i estructura de la Regidoria de Comunicació	
3.2 Recursos econòmics de la Regidoria de Comunicació	
3.3 Mecanismes de relació entre la Regidoria de Comunicació i les altres àrees de l'Ajuntament	
3.4 Circuit d'elaboració i validació de les publicacions	
3.5 Seguiment i difusió dels plens municipals	
4. Anàlisi de la coherència gràfica de la comunicació de l'Ajuntament -----	p.15
5. Anàlisi de la presència del municipi i l'Ajuntament en premsa i mitjans -----	p.15
6. Altres aspectes -----	p.17
6.1 Anàlisi de processos participatius i de relació Ajuntament-ciutadans	
6.2 Punts d'accés gratuït a internet	
7. DAFO comunicatiu del municipi -----	p.18
8. Proposta de principals línies estratègiques d'actuació -----	p.20
9. Pla d'actuació -----	p.22
9.1 Visió	
9.2 Missió	
9.3 Objectius	
9.4 Actuacions	





0. ANÀLISI INICIAL

Abans de presentar els resultats de la diagnosi realitzada sobre Montmeló es recullen un conjunt de consideracions inicials que poden ajudar a entendre la realitat comunicativa del municipi:

- ➔ **Montmeló i el Circuit de Barcelona - Catalunya.** Montmeló és un municipi amb un posicionament i notorietat destacada ja que compta dins el seu terme amb el Circuit de Barcelona - Catalunya. Aquest singular actiu i trobar-se enmig d'un important enclavament industrial afavoreix la projecció i coneixement de Montmeló.
- ➔ **Població compacta.** Es tracta d'un dels termes municipals més petits de la comarca i amb un limitat creixement urbanístic i demogràfic. Aquestes característiques configuren una població molt compacta i amb un fort sentiment de pertinença al municipi.
- ➔ **L'Ajuntament de Montmeló disposa d'un equip de comunicació consolidat i estable.** La Regidoria de Comunicació compta amb dues persones que treballen a l'Oficina de Premsa i Comunicació; aquestes desenvolupen les tasques pròpies d'un departament de comunicació institucional.
- ➔ **Implicació de l'alcalde en totes les qüestions vinculades amb la Comunicació.** L'alcalde de Montmeló és el responsable de la Regidoria de Comunicació i és conscient de la importància de reforçar i consolidar les eines comunicatives de la corporació, així com de respondre a necessitats creixents com és la presència a les xarxes socials i la seva gestió.
- ➔ **Preocupació per la gestió ordinària i en casos de crisi de les xarxes socials.** El personal tècnic i els responsables de l'àrea de comunicació manifesten el seu neguit a l'hora d'afrontar comentaris crítics cap a la gestió de l'Ajuntament efectuats en el marc de les xarxes socials.
- ➔ **Existència de diverses imatges o marques municipals.** S'han detectat una disparitat d'imatges o logotips de marca municipal en diversos suports. Donant resposta a una demanda del sector comercial del municipi, l'àrea de Promoció Econòmica va impulsar la creació de la marca comercial 'Montmeló' com a nom turístic per ser aplicat i utilitzat per part d'entitats i empreses del poble. Vistos diversos exemples, es constata que s'ha creat un nom de marca que pot anar acompanyat de diversos eslògans i que s'han generat diversos logotips 'MÓ' i 'Móh!' per acompanyar les accions promocionals i comunicatives.



1. ANÀLISI DELS CANALS DE COMUNICACIÓ ONLINE EXISTENTS

En aquest apartat es desenvolupa una definició del mapa comunicatiu online de les Montmeló.

1.1 WEB MUNICIPAL

Montmeló compta amb un web municipal desenvolupat amb el suport de la Diputació de Barcelona.

ANÀLISI QUALITATIVA. Pel que fa a la vessant qualitativa del web, es realitza la següent valoració:

- ➔ **Arquitectura web i estructuració de la informació.** A nivell general, la pàgina web de l'Ajuntament de Montmeló presenta una estructura molt clara i ordenada on s'accedeix fàcilment als continguts i es dona una important presència a la imatge.

La plana web està estructurada en dues columnes i compta amb un encapçalament fix on es veu una fotografia aèria del municipi i un menú horitzontal que ens dirigeix als apartats de la 'Seu electrònica', 'El municipi', 'Actualitat', 'Temes', 'Altres webs municipals' i 'Transparència'. Els continguts es visualitzen amb facilitat i l'ús de colors i fotografies ajuda a la comprensió dels continguts. El web municipal compta amb microsites on s'hi pot trobar contingut específic de cada àrea de l'Ajuntament (gestionat independentment per cadascuna d'aquestes àrees), com per exemple Promoció Econòmica o la Sala Polivalent.



- ➔ **Accessibilitat de tots els apartats.** És un web accessible i disposa d'una versió específica per al seu ús des d'un dispositiu mòbil. És *responsive*.

➔ **Actualitat municipal.** La pàgina d'inici compta amb un espai diferenciat per a la consulta de les darreres notícies publicades i s'identifica amb un color la notícia més rellevant o més recent. Un cop dins la notícia, la seva lectura és fàcil i còmode i respon a l'estructura clàssica de presentació de les notícies. Setmanalment es publiquen entre 12 i 15 notícies, de les quals una desena són pròpies i la resta provenen de notes de premsa vinculades al circuit de competicions ubicat a Montmeló. En relació al contingut de les notícies, s'ha detectat que, en alguns casos, temes d'interès social i polític no tenen una difusió gaire destacada o no són presentades de manera que es posi en valor la tasca de l'Ajuntament. És el cas del Servei de Mediació Comunitària que es va posar en marxa el passat 7 de novembre. Es tracta d'un servei destacat de caire social i s'observa que el titular que l'acompanya és 'Servei de Mediació Comunitària a l'Ajuntament de Montmeló'. El llenguatge que s'empra per al titular és expositiu i no posa èmfasi en la importància del servei i la implicació de l'Ajuntament en aquest tema. No obstant això, el llenguatge del cos del text de la notícia sí que té aquest component de posada en valor i s'envia el missatge corresponent. Seguint amb aquest exemple, aquesta notícia no va ser difosa posteriorment a les xarxes socials. Es considera que un cas com aquest, tenint en compte el seu abast social, hauria d'haver tingut difusió a través de les xarxes socials i dels mitjans de comunicació (per mitjà de l'enviament de notes de premsa).

Al costat de l'apartat de notícies hi trobem l'espai 'Destaquem' on, a mode de carrusel, es van succeint diverses informacions d'interès vinculades a les activitats que es desenvolupen al municipi.



➔ **Aspecte visual.** El disseny del web és senzill però molt efectiu ja que permet una selecció i tria dels continguts ràpida. La disposició dels blocs és coherent. No obstant, cal tenir en compte que s'observen certs desajustos en el repartiment del contingut, sobretot a la pàgina principal. Un cop s'acaben les notícies destacades i els anuncis oficials només hi trobem l'agenda ubicada en una columna, quedant la de l'altre costat totalment buida.



Agenda		→ Més anuncis
DL 25 SET	Del 25/09/2017 al 25/11/2017 GENERAL BIBLIOTECA LA GRUA - EXPOSICIÓ FOTOGRÀFICA	
DJ 05 OCT	Del 05/10/2017 al 27/11/2017 GENERAL RENOVACIÓ DEL DNI A MONTMELÓ ANUL-LADA	
DC 01 NOV	Del 01/11/2017 al 01/12/2017 GENERAL FARMÀCIES DE GUÀRDIA NOVEMBRE 2017	
DJ 16 NOV	Del 16/11/2017 al 23/11/2017 GENERAL E-INFOTURISME	
DS 18 NOV	Del 18/11/2017 al 23/11/2017 GENERAL PROGRAMACIÓ DE VALLES VISIÓ	
DI 21 NOV	21/11/2017 GENERAL HOMENATGE A ERNEST LLUCH	

- ➔ **Transparència.** En el menú principal del web es compta amb un accés a un apartat de 'Transparència' dins del qual es pot accedir al 'Portal de Transparència' i a 'Indicadors de Transparència', entre d'altres.
- ➔ **Interacció amb els veïns i veïnes.** La plana principal del web de l'Ajuntament de Montmeló no disposa de cap apartat o espai destinat a la recepció de queixes o suggeriments dels veïns. En aquest mateix sentit, tampoc es visualitza la figura de l'alcalde o del consistori en la seva totalitat. S'arriba a la salutació de l'alcalde a través de l'accés a l'espai 'Ajuntament-Seu electrònica' del menú de la capçalera principal. Un cop fet l'anàlisi d'aquest punt, es considera que caldria valorar la possibilitat d'introduir algun element que fes saber la possibilitat de contactar, fer arribar escrits o queixes o dirigir-se cap als representants de l'Ajuntament. Tot i això, cal tenir en compte que actualment l'alcalde ja atén personalment moltes persones que demanen hora per reunir-se amb ell. Així doncs, podríem dir que existeixen els mecanismes de contacte, però aquests no estan sent publicitats.

ANÀLISI QUANTITATIVA. Amb l'objectiu de conèixer quines són les tendències i els resultats de les visites i consultes a la pàgina web de l'Ajuntament de Montmeló, s'analitzen les següents dades:

➔ **Visites registrades al web**

- Visites registrades durant el 2017 (acumulades): 76.782 visites.
- Nombres de visites mensuals: o el passat mes de juliol les visites registrades al web de Montmeló van ser de 9.339 (visitants diferents).
- Pàgines visitades en cada sessió: 2,92 pàgines.
- Usuaris diferents: 113.667 (48,6% nous visitants i 51,4% de retornats).

➔ **Nombre mitjà de notícies publicades cada setmana.** 12-15 notícies.

La manca d'un anàlisi de les dades a través de plataformes o eines com podria ser GoogleAnalytics impedeix saber quines són les tendències i els moments de l'any en els quals la pàgina web de l'Ajuntament de Montmeló registra un trànsit més destacat. És necessari establir mecanismes de mesura per saber si estem gestionant eficaçment aquest suport comunicatiu.



1.2 PRESÈNCIA A LES XARXES SOCIALS

Amb l'objectiu d'analitzar i conèixer la presència, seguiment i ús de les xarxes socials per part de l'Ajuntament de Montmeló, es presenten els següents quadres distingint les xarxes institucionals pròpies de l'Ajuntament d'altres usuaris i comptes vinculats amb àrees concretes o altres serveis municipals:

Usuari	Xarxa social	Gestió	Continguts	Periodicitat de publicació	Seguidors
Ajuntament de Montmeló	Twitter	Departament de Comunicació	Informació i agenda	Mitjana de 10-15 posts al mes	2.302
	Facebook	Departament de Comunicació	Informació i agenda (posts enllaçats al web)	Mitjana de 10-15 publicacions al mes	1.471
	Instagram	Departament de Comunicació	Fotografies	Inactiu des del passat 25 de febrer	720

CONSIDERACIONS:

- La gestió de les xarxes de l'Ajuntament de Montmeló estava externalitzada anys enrere. Des de gener del 2017, l'equip de Comunicació de l'Ajuntament realitza aquesta tasca.
- En relació al contingut que es publica a facebook, principalment es tracta de notícies d'agenda avisant de la celebració d'activitats com competicions esportives, formacions, tallers de cuina, etc. Però no hi trobem cap notícia amb un pes més polític o estratègic que estigui relacionada amb la gestió de l'Ajuntament.
- El compte de twitter de l'Ajuntament de Montmeló, de manera general, no difon les notícies i publicacions que podem trobar al web de l'Ajuntament. Més de la meitat de la desena-quinzena de publicacions (posts) que es fan al mes són retweets d'altres institucions o entitats i no es fa difusió diària de les notícies, activitats o serveis que ofereix el consistori.
- Tant al facebook com a twitter es considera que la presentació dels continguts podria ser més acurada en relació al llenguatge utilitzat, puntuació, presència d'emoticons, etc.
- L'alcalde Montmeló té un compte personal a facebook i a twitter. Cal destacar que es desenvolupa un seguiment bastant actiu de l'activitat de l'alcalde oferint contingut en primera persona i fotografies més informals i properes del dia a dia del batlle. Després de l'anàlisi dut a terme, s'ha considerat necessari que el facebook i twitter personal de l'alcalde estiguin gestionats per la responsable de Comunicació.
- El compte d'instagram de l'Ajuntament de Montmeló està inactiu des del 25 de febrer de 2017. És necessari valorar la necessitat de disposar d'una eina com aquesta. En aquest sentit, un cop tancada la fase d'anàlisi, des de l'Ajuntament s'ha decidit reimpulsar el compte en aquesta xarxa social i utilitzar les possibilitats de realitzar publicacions múltiples en diverses xarxes a partir d'aquesta.



Usuari	Xarxa social	Gestió	Continguts	Periodicitat de publicació	Seguidors
La Grua Biblioteca	Facebook	Personal de la biblioteca	Agenda pròpia i activitats de l'Ajuntament	1-2 posts diaris	436
	Twitter	Personal de la biblioteca	Agenda pròpia, activitats de l'Ajuntament i d'altres entitats	1-2 posts diaris i retwets d'altres entitats	999
Estació Jove	Facebook	Personal Punt Jove	Activitats pròpies i serveix municipals vinculats amb la joventut	12 publicacions en tot l'any. El darrer post és del 27 d'octubre	1.061
	Twitter	Personal Punt Jove	Activitats pròpies	5 posts en tot l'any 2017. El darrer post és del 8 de juny	477
	Instagram	Personal Punt Jove	Activitats pròpies	14 posts en tot l'any. El darrer és del 7 de juliol	601
Casal de la Gent Gran	Facebook	Personal del Casal	Activitats pròpies	20 publicacions mensuals de mitjana	123
Sala Polivalent Montmeló - La Torreta	Facebook	Personal de l'àrea de Cultura	Agenda i activitats pròpies i d'altres entitats	El darrer post és del 10 de març de 2017	787

CONSIDERACIONS:

- Es detecta que la majoria de comptes vinculats amb l'administració municipal no gaudeixen d'una activitat diària. Alguns, fins i tot, com els comptes de twitter o instagram de l'Estació jove o el compte de facebook de la Sala Polivalent estan inactius des de fa mesos.
- Es detecta que les xarxes de les diverses àrees o entitats es van retroalimentant de la informació provinent dels diversos comptes vinculats amb l'Ajuntament, però seria necessari establir uns patrons comuns de publicació i difusió de continguts. L'existència de diverses xarxes és habitual en tots els municipis, però cal fixar unes directius de gestió.
- Des del consistori es dona molta importància als grups creats a les xarxes socials en els quals s'opina sobre la realitat social i diària de Montmeló. En aquest sentit, és necessari consensuar un procediment o protocol compartit de resposta o gestió de possibles incidències detectades en aquests grups o en els quals es mencioni la institució per tal d'evitar posicionaments individuals de representants del consistori que no estiguin prèviament acordats.



1.3 NEWSLETTER (BUTLLETÍ) ELECTRÒNIC

Cada dijous el web municipal de l'Ajuntament de Montmeló edita un butlletí electrònic de manera automàtica que està totalment vinculat amb els continguts (notícies) que s'elaboren des del Departament de Comunicació i es publiquen al web. El butlletí compta amb 871 subscriptors (dades de juliol 2017).

1.4 SERVEI DE MISSATGERIA, NOTIFICACIONS O ALERTES

L'any 2015 es va desenvolupar, amb la col·laboració amb la Diputació de Barcelona, l'App de Montmeló, tot i que no va ser fins al 2016 que va estar en ple funcionament. En aquesta eina, per a dispositius mòbils i tauletes, hi podem trobar informació classificada de la següent manera: Incidències; Comerços; Punts d'interès; Notícies; Agenda; Telèfons; Aparcaments; Farmàcies de guàrdia; Vídeos del Ple Municipal i Avisos.



1.5 MITJANS DE COMUNICACIÓ DIGITALS O WEBS SOBRE ACTUALITAT LOCAL

Amb l'objectiu de conèixer el pes i la incidència de les notícies i informacions sobre Montmeló en els mitjans de comunicació i webs d'informació local s'ha desenvolupat un anàlisi del qual s'extreuen els següents resultats:

- **El Contrapunt**, el diari de Mollet i el Baix Vallès, és la publicació digital que més difusió dona de l'activitat municipal de Montmeló.
- L'edició digital de la publicació **EI9Nou** és la publicació online de referència a Montmeló. El 9Nou.cat – edició Vallès Oriental recopila les notícies més destacades de les dues edicions en paper que es publiquen els dilluns i divendres i ofereix informació diària en format digital. A trets generals, el tipus d'informació que ofereix el 9Nou és generalista i d'àmbit comarcal.
- **El Línia Vallès** també és una de les publicacions que recull l'actualitat de la comarca del Vallès Oriental, en format paper i digital, i que posa especial atenció a l'actualitat de Montmeló i al circuit de competicions de motor.
- **La Revista del Vallès** és un altre dels mitjans digitals que també recull l'actualitat de l'entorn.
- En l'àmbit estrictament esportiu, cal destacar el **Jornada Vallès**. Es tracta d'un diari digital que recull tota l'actualitat esportiva del Vallès, on també hi són presents les competicions i clubs de Montmeló.

2. ANÀLISI DELS CANALS DE COMUNICACIÓ OFFLINE EXISTENTS

2.1 MITJANS DE COMUNICACIÓ LOCALS I COMARCALS

Els mitjans de comunicació d'àmbit local i comarcal actuen, tot sovint, com a complement de les informacions que els ciutadans poden rebre a través dels mitjans institucionals de l'Ajuntament. En aquest sentit, resulta interessant analitzar des d'aquesta perspectiva quins diaris, televisions o ràdios poden tenir incidència i completar el mapa comunicatiu del municipi de Montmeló.

- Sens dubte, per a l'Ajuntament de les Montmeló i la seva Oficina de Premsa i Comunicació, el mitjà de referència és **El 9 Nou – edició Vallès Oriental**. La relació entre el diari i el Servei de Comunicació és fluida i constant. En aquest sentit cal destacar que habitualment des de l'Ajuntament no s'envien notes de premsa, només succeeix en ocasions molt especials.

També cal destacar publicacions de caire veïnal i comercial que s'han editat en el passat o en l'actualitat i tenen incidència en el municipi:

- El blog **Tot Montmeló** on es publiquen diverses notícies sobre institucions, entitats, empreses i ciutadans de Montmeló (inactiu des de l'any 2014).
 - **La revista del poble** dedicada a difondre publicitat d'establiments i comerços del municipi.
 - La publicació de la Unió de Botiguers anomenada **3 Creus**.
 - **Butlletins trimestrals** que editen els partits polítics amb presència al municipi.
- L'Ajuntament de Montmeló forma part des del 2006 del consorci Teledigital de Mollet i, per tant, de Vallès Visió, la televisió digital pública del Vallès Oriental.
 - El Consorci Teledigital Mollet està format per sis municipis: Mollet del Vallès, Parets del Vallès, Montornès, Montmeló, Martorelles i Vallromanes.
 - Àmbit: Baix Vallès.
 - Tipus de continguts: Informatius i programes.
 - Aportació econòmica: 45.000 euros/anuals.
 - Aparicions: no es computen les aparicions del municipi de Montmeló. La seva presència es regeix per criteris informatius.
 - No es disposa d'espai propi dins de Vallès Visió. No obstant això, es manté un contacte fluid a través del qual des de Vallès Visió es demanen temes a l'àrea de Comunicació, d'aquesta manera Montmeló va apareixent regularment.
 - Els Ajuntaments que són membres de Vallès Visió tenen dret a formar part dels òrgans d'informació i decisió del Consorci com, per exemple, el plenari.

2.2. BUTLLETÍ O REVISTA D'INFORMACIÓ MUNICIPAL

El butlletí en format paper és considerat per l'Oficina de Premsa i Comunicació com un dels instruments comunicatius més destacats de l'Ajuntament de Montmeló.

- **Periodicitat de la publicació.** Mensual.
- **Tipologia de continguts:** el butlletí mensual de notícies d'actualitat municipal de Montmeló presenta una distribució temàtica molt similar a la d'un diari en format paper.

- Editorial inicial signat per algun representant de l'equip de govern.
- Notícies distribuïdes sota les seccions d'Educació, Joventut, Territori i Mobilitat, Urbanisme, Medi Ambient, Serveis Municipals, Salut Pública, Patrimoni i Gent gran.
- Cada dos números es destina una pàgina a articles d'opinió dels grups polítics municipals.
- Es compta amb un espai central, de doble pàgina, destinat a les activitats socials i festives.

➤ **Disseny i impressió.** Anteriorment, l'Oficina de Premsa i Comunicació s'ocupava de l'edició, disseny i publicació del butlletí. Des de fa pocs mesos, s'ha externalitzat la impressió de la publicació i s'han contractat serveis comercials incorporant un canvi d'imatge i publicitat. D'aquesta manera, amb els guanys publicitaris es cobreix la despesa i, d'altra banda, es garanteix la publicació mensual del butlletí.

➤ **Tiratge.** 3.500 – 4.000 exemplars.

➤ **Idioma.** Català i castellà

ANÀLISI DEL BUTLLETÍ MUNICIPAL

- El butlletí municipal de Montmeló anomenat **“Crònica de Montmeló”** ha agafat un nou impuls arran de la revisió del seu disseny, periodicitat i continguts.
- Recentment, el butlletí ha canviat de format i imatge per tenir una estètica més propera als diaris i inclou publicitat. D'aquesta manera, com que s'han tancat compromisos publicitaris, la publicació mensual és obligatòria. Aquest fet es destaca des de l'Oficina de Premsa i Comunicació ja que anteriorment algun número no s'havia publicat per manca de temps.
- El plantejament d'aquesta revista mensual és proporcionar informació d'interès i continguts de serveis als veïns i veïnes de Montmeló. Per aquest motiu, es presenta una proposta de continguts per tal que el lector trobi en la publicació informacions que encara no s'han fet públiques. D'aquesta manera, el butlletí combina informacions noves i altres que ja són públiques, però que són suficientment importants com per formar part de la revista.
- L'objectiu de la publicació és oferir un informació d'interès a la ciutadania aplicant un marcat to periodístic i proporcionant al lector una informació plural, parcial i neutre políticament. En aquest sentit, des de l'Oficina de Premsa i Comunicació s'indica que el nou format de butlletí municipal ha estat rebut amb satisfacció.
- El butlletí mensual disposa d'un espai (una pàgina), cada dues edicions, destinat a acollir el posicionament dels diversos grups polítics que integren el consistori i no compta amb cap apartat destinat a les entitats, tot i que actualment s'està valorant la possibilitat d'oferir espai a diversos col·lectius del municipi.
- Els continguts de la revista mantenen un equilibri temàtic i són representatius de les diverses àrees de gestió de l'Ajuntament.

2.3 CARTELLERIA, PANELLS I PANTALLES ELECTRÒNIQUES D'INFORMACIÓ

Donada l'alta efectivitat d'aquest tipus d'instruments comunicatius s'analitza l'ús que se'n fa per part del municipi de Montmeló.

- ➔ **Percentatge d'activitats o esdeveniments anunciats i convocats per mitjà de cartells i/o pantalles.** L'ús de cartells és una eina molt habitual en la comunicació realitzada per l'Ajuntament. Tot i això, des de l'Ajuntament no es pot indicar un percentatge concret d'ús d'aquest instrument, però sí s'assegura que se'n fa una utilització majoritària.
- ➔ **Nombre mitjà de cartells enganxats per cada activitat o esdeveniment realitzat.** El fet que moltes àrees dissenyin cartells per fer difusió d'activitats sense coordinar-se amb el Servei de Comunicació o el fet que alguns nuclis territorials elaborin cartells sense fer-ho saber a l'Ajuntament dificulta aquest recompte. No obstant això, segons l'Oficina de Premsa i Comunicació s'imprimeixen uns 40 cartells per cada activitat que es realitza.
- ➔ **Claredat i facilitat de lectura dels cartells i anuncis realitzats.** Un cop analitzats diversos cartells, s'observa que aquests són entenedors i compleixen amb la seva funció de transmetre un missatge. A més, com que la majoria dels dissenys obtenen habitualment la validació final de l'Oficina de Premsa i Comunicació o bé estan fets directament per la pròpia Oficina, s'assegura una coherència i fàcil lectura.
- ➔ **Adequació del to de cada cartell.** En la majoria de cartells que s'han analitzat es constata una adequació del to del cartell i l'ús de colors i composicions amb el contingut de l'activitat de la qual es fa difusió.
- ➔ **Disponibilitat d'espais destinats a la cartelleria, panells i pantalles electròniques d'informació.** Montmeló disposa dels següents espais públics destinats a la difusió d'informació municipal:
 - Plafons: es disposa de 13 plafons situats a diferents carrers del municipi i 10 plafons situats a 10 equipaments.
 - Pantalles: es compta amb un monitor a la Sala Polivalent i a l'OAC.

2.4 DOCUMENTS GRÀFICS

La comunicació dels serveis i activitats que ofereixen els ajuntaments tot sovint requereix d'instruments complementaris per tal d'oferir tota la informació necessària als ciutadans. En el cas de Montmeló, un cop analitzada la política de disseny i publicació de documents gràfics, s'observa el següent:

- ➔ **Nombre de documents elaborats i publicats cada any.** L'ús de documentació gràfica és molt habitual a l'Ajuntament de Montmeló, tot i que el fet que algunes àrees no comuniquin l'elaboració d'aquests documents a l'Oficina de Premsa i Comunicació dificulta el recompte exacte del nombre de documents elaborats i publicats.
- ➔ **Principals àrees que treballen amb aquest tipus de comunicació.** Les principals àrees que treballen més aquest tipus d'instruments comunicatius són Cultura, Promoció Econòmica i Joventut. Cada mes s'edita l'Agenda Mensual amb un format desplegable, anualment el programa de Festa Major, així com documentació puntual que pugui ser necessària per campanyes concretes com sessions participatives o díptics de serveis de promoció econòmica, etc.

- ➔ **Tiratge.** Habitualment, uns 3.500 exemplars.
- ➔ **Atractiu visual i claredat.** Els documents gràfics que s'elaboren des de l'Ajuntament de Montmeló són clars i atractius visualment, tot i que es detecta una diferència qualitativa entre aquells documents que són dissenyats des de l'Oficina de Premsa i Comunicació i els que provenen d'altres àrees.
- ➔ **Penetració.** Distribució amb bustiada, equipaments municipals i Ajuntament.

2.5 TV O RÀDIO LOCAL

El municipi de Montmeló no disposa de ràdio municipal ni de televisió local. Tal com ja s'ha descrit amb anterioritat, a nivell televisiu, l'Ajuntament forma part del Consorci Teledigital Mollet i, per tant, de Vallès Visió, la televisió digital pública del Vallès Oriental.

3. ANÀLISI DE L'ORGANITZACIÓ I CIRCUITS DE FUNCIONAMENT DE L'AJUNTAMENT

Un cop avaluats tots els canals, instruments, plataformes i formats que configuren el mapa comunicatiu del municipi, es posa **el focus en la pròpia organització i funcionament intern de l'ajuntament a fi de detectar aspectes, inèrcies o fórmules susceptibles de ser millorades a efectes d'aconseguir una tasca comunicativa més eficaç, transparent, directa i veraç.**

3.1 ORGANITZACIÓ I ESTRUCTURA DE LA REGIDORIA DE COMUNICACIÓ

A l'Ajuntament de Montmeló la Regidoria de Comunicació és assumida directament per l'alcalde, fet que demostra el gran interès i implicació de l'equip de govern en les qüestions comunicatives.

- ➔ L'Oficina de Premsa i Comunicació de l'Ajuntament de Montmeló compta amb dues persones amb una llarga trajectòria al consistori:
 - **Responsable de Comunicació i Premsa.** La persona encarregada de Comunicació és la interlocutora amb les altres àrees de l'Ajuntament, dona suport directe a l'alcalde i s'encarrega de gestionar tots els aspectes vinculats amb la comunicació així com redactar continguts per a notícies, el butlletí i les xarxes socials, entre d'altres. També s'ocupa d'atendre els mitjans de comunicació i gestionar possibles intercanvis d'informació.
 - **Tècnic de Comunicació.** Assumeix tasques de redacció de textos, gestió de xarxes socials, cobertura d'actes i, en bona mesura, de disseny.



3.2 RECURSOS ECONÒMICS DEL SERVEI DE COMUNICACIÓ

A continuació, es detalla el pressupost 2018 de l'Ajuntament del Servei de Comunicació (dades facilitades per l'Ajuntament de Montmeló):

Partida	Concepte	Import
9200 220010	Prensa, revistes, llibres i altres publicacions	850,00
9200 226030	Publicació en diaris oficials i mitjans de comunicació	6.000,00
9240 226020	Publicitat i propaganda	12.000,00
9240 226090	Despeses de funcionament de Comunicació	500,00
9240 227000	Prestació de serveis de disseny i comunicació	10.000,00
9240 467000	Aportació al Consorci Teledigital Mollet	45.000,00
Total pressupost		74.350,00

3.3 MECANISMES DE RELACIÓ ENTRE LA REGIDORIA DE COMUNICACIÓ I LES ALTRES ÀREES DE L'AJUNTAMENT

Des del Servei de Comunicació de l'Ajuntament de Montmeló es treballa per establir sinergies i una col·laboració més estreta entre les diverses àrees i entitats. Actualment no existeixen mecanismes establerts de coordinació i és feina de l'Oficina de Premsa i Comunicació detectar els temes que poden ser d'interès per als ciutadans.

Així doncs, es detecta que manquen mecanismes i dinàmiques fixes per fomentar l'intercanvi d'informació i els fluxos de comunicació des de les diverses àrees de l'Ajuntament cap al Servei de Comunicació.

Per tant, és necessari establir rutines fixes que assegurin una correcta coordinació entre les àrees, entitats i cossos vinculats amb l'Ajuntament amb l'objectiu d'oferir als ciutadans una informació completa, veraç i actual.

3.4 CIRCUIT D'ELABORACIÓ I VALIDACIÓ DE LES PUBLICACIONS

Per tal d'assegurar la correcta difusió i contingut de les notícies, posts i piulades a les xarxes i publicacions fetes des de l'Ajuntament és necessari establir canals i sistemes de validació entre les diverses àrees participants.

Des de l'Oficina de Premsa i Comunicació es redacten les notícies i després s'envien a les àrees corresponents per a la seva validació.

- ➔ **Iniciativa en la redacció de notícies o altres continguts informatius.** Des de l'Oficina de Premsa i Comunicació es detecten temes que poden ser d'interès per als ciutadans, es redacten les notícies i després s'envien a les àrees corresponents per a la seva validació.



- ➔ **Redacció de les notícies.** Tal com s'ha explicat anteriorment, la tasca de redacció de les notícies forma part de les atribucions de l'equip de l'Oficina de Premsa i Comunicació. La responsable i el tècnic són les encarregades de publicar les notícies i es publiquen de manera diària al web municipal i a les xarxes socials.
- ➔ **Enviament de notes als mitjans i seguiment.** L'Oficina de Premsa i Comunicació no envia habitualment notes de premsa als mitjans de comunicació. Segons la seva responsable, existeix una relació fluïda amb els mitjans i només s'envien notes de premsa en situacions excepcionals. Tampoc s'elabora un recull de premsa o *clipping* de les informacions que es publiquen sobre el municipi o l'Ajuntament.

3.5 SEGUIMENT I DIFUSIÓ DELS PLENS MUNICIPAL

Actualment es realitza una difusió dels plens a través dels canals de l'Ajuntament a les plataformes digitals youtube i vimeo. No es realitza cap seguiment específic en directe del ple per mitjà de les xarxes socials com twitter o facebook. Habitualment, quan es convoca una sessió plenària, des de l'Oficina de Premsa i Comunicació es publica l'ordre del dia al web municipal i s'envia als mitjans i, un cop celebrat el ple, es penja l'acta per donar a conèixer els acords i les votacions. Des de l'Oficina de Premsa i Comunicació s'indica que no s'ha vist la necessitat de realitzar una retransmissió en directe dels plens.

4. ANÀLISI DE LA COHERÈNCIA GRÀFICA DE LA COMUNICACIÓ DE L'AJUNTAMENT

Un cop detectada i analitzada la diversa documentació gràfica que s'elabora per part de l'Ajuntament de Montmeló es presenten les següents consideracions:

- ➔ Els documents gràfics que s'elaboren des de l'Oficina de Premsa i Comunicació compten amb una línia gràfica establerta i fixa.
- ➔ No obstant això, els documents gràfics que són elaborats des d'altres àrees, tot i que la seva majoria estiguin supervisats per l'Oficina, opten per estètiques diferents tot i mantenir qüestions bàsiques com ara la presència de l'escut de l'Ajuntament i de la marca del municipi.
- ➔ L'Ajuntament de Montmeló no disposa d'una identitat visual clarament definida. Les àrees elaboren la seva comunicació gràfica i després aquesta és validada per l'Oficina de Premsa i Comunicació. Es considera que seria més efectiu centralitzar la producció de la documentació gràfica des de l'àrea de Comunicació i enviar-la posteriorment per a validació a l'àrea competent. D'aquesta manera, l'Ajuntament s'asseguraria que els documents mantenen la mateixa línia gràfica i coherència.
- ➔ En ocasions, la documentació gràfica de l'Ajuntament no és fàcilment identificable ja que més enllà de l'aparició del logotip de la marca municipal o l'escut del consistori, no es disposa d'uns estàndards comuns de disseny ni d'uns patrons que permetin relacionar aquella imatge amb la institució.
- ➔ Des de l'àrea de Comunicació es valida la majoria de la documentació gràfica que s'edita des de l'Ajuntament. En aquest sentit, s'ha detectat que és necessari establir una sola línia gràfica i un manual d'ús on també es concreti l'ús de la marca municipal.



5. ANÀLISI DE LA PRESENCIA DEL MUNICIPI I L'AJUNTAMENT EN PREMSA I MITJANS

La presència de les iniciatives i actuacions de l'Ajuntament de Montmeló en els mitjans de comunicació contribueix a difondre la tasca que s'està duent a terme des de la institució. Com s'ha dit anteriorment, des de l'Oficina de Premsa i Comunicació només s'envien notes de premsa en casos molt puntuals i no es realitza clipping de cap publicació. Habitualment, són els mitjans de comunicació els que es posen en contacte amb l'Oficina per sol·licitar la informació que necessiten.

No obstant això, el municipi de Montmeló és present a diversos mitjans escrits de proximitat. Tot seguit s'analiza l'aparició del municipi en diversos mitjans de comunicació locals i comarcals:

- ➔ **EI9Nou- edició Vallès.** En els darrers sis mesos, el municipi de Montmeló ha estat mencionat en onze informacions. D'aquestes, només dues estaven relacionades amb projectes o iniciatives vinculades amb la gestió de l'Ajuntament, com són els temes de l'escorxador o el tanatori. En aquesta revisió cal tenir en compte que els esdeveniments polítics recents han augmentat notablement la producció de notícies vinculades en l'àmbit local.
- ➔ **Línia Vallès.** En els darrers sis mesos, s'han detectat 23 notícies en les quals es menciona el municipi. No obstant això, d'aquestes cap estava relacionada amb la gestió de l'Ajuntament, només la que explicava la Festa Major. Destacar la important presència de notícies relacionades amb el circuit de competicions i la situació política actual (sobretot els pactes de govern i posicionaments del consistori respecte a qüestions relacionades amb el circuit o el seu finançament).
- ➔ **Contrapunt.** En el darrer semestre s'han detectat una seixantena de publicacions vinculades a Montmeló; d'aquestes només 8 notícies estaven directament vinculades amb l'actualitat municipal, temes com la constitució del Consell de Poble o la construcció del tanatori.
- ➔ **Revista del Vallès.** En els darrers sis mesos s'han detectat 14 notícies en les quals es menciona el municipi i només s'ha parlat directament de l'Ajuntament per explicar el trencament del pacte de govern.

En aquest anàlisi cal destacar que bona part de la presència del municipi de Montmeló als mitjans de comunicació està copada per l'existència del **circuit de competicions**. En aquest sentit, a part de la important presència del circuit en els mitjans de comunicació per tota l'actualitat derivada de les curses, és molt habitual que es publiquin notícies relacionades amb aquesta instal·lació i altres aspectes com el seu finançament o la seva afectació sobre el medi ambient.

En relació a la **política d'inversions publicitàries**, des de l'Ajuntament de Montmeló es contracten de manera puntual espais publicitaris amb El 9Nou i el Contrapunt d'acord amb les necessitats de promoció i difusió d'actes que se celebren a la localitat i s'han impulsat des del consistori. Des de l'Oficina de Premsa i Comunicació s'explica que és difícil quantificar l'impacte d'aquestes accions.



6. ALTRES ASPECTES

6.1 ANÀLISI DE PROCESSOS PARTICIPATIUS I DE RELACIÓ AJUNTAMENT-CIUTADANS

A Montmeló s'ha potenciat de manera significativa la participació ciutadana i el tracte de proximitat vers els veïns i veïnes. Tot seguit es presenta un breu recull de les dinàmiques de participació desenvolupades al municipi:

- Pressupostos Participatius (any 2018)
- PAM (elaboració del Pla d'Actuació Municipal)
- Consell de Poble
- Pla de Mobilitat
- POUM
- Infraestructures concretes com carreteres
- Abans d'acabar el 2017, l'equip de govern vol tenir aprovat el Reglament de Participació Ciutadana.

En aquest sentit cal destacar que l'alcalde disposa d'un espai per atendre els ciutadans '**Digues-ho a l'alcalde**'. Es tracta d'una iniciativa on, a través d'hores concertades, un cop al mes atén personalment les consultes i peticions dels veïnes i veïnes al seu despatx. Des del consistori no es fa difusió d'aquesta iniciativa ja que consideren que amb les diverses trucades que es reben per demanar hora amb l'alcalde ja es completen les hores previstes d'aquest servei.

6.2 PUNTS D'ACCÉS GRATUÏT A INTERNET AL MUNICIPI

➡ Edificis amb connexió a internet per a usuaris:

- Estació Jove
- Biblioteca
- Centre Cultural 'La Torre'ta'



7. DAFO COMUNICATIU DEL MUNICIPI

7.1 DEBILITATS

- ➔ Existeixen dèficits importants quant a coordinació i sinergies entre àrees.
- ➔ Tot i l'existència d'una Oficina de Premsa i Comunicació, i el compromís del govern municipal amb la tasca comunicativa, l'Ajuntament de Montmeló no desenvolupa una gestió estratègica de la comunicació. Tant és així que la major part dels temes publicats al web i les xarxes socials fan referència a activitats i actes d'agenda, mentre que la difusió de projectes i actuacions de major calat hi tenen un pes més aviat escàs.
- ➔ Existeix una certa intermitència informativa en alguns dels canals comunicatius de què disposa l'Ajuntament, especialment al web i les xarxes socials.
- ➔ La línia gràfica creada per l'Oficina de Premsa i Comunicació en ocasions no és compartida per totes les àrees. Aquest fet provoca que, sovint, es produeixin cartells i elements gràfics amb una imatge corporativa dispar, la qual cosa es tradueix a la pràctica en una minva de la sensació d'unitat i uniformitat que tota institució hauria de ser capaç de traslladar.

7.2 AMENACES

- ➔ La inexistència d'uns patrons homogenis i l'escassa freqüència de publicació a les xarxes socials comporten un risc important de generar desinterès i/o desconexió entre la ciutadania.
- ➔ La intermitència informativa de les xarxes i el web municipal llasten, en bona mesura, la credibilitat i la imatge de l'Ajuntament com a font informativa de referència sobre l'actualitat del municipi.
- ➔ La manca de presència a les xarxes i el web de projectes i actuacions de caràcter estratègic, així com l'escassa aparició del municipi als mitjans comarcals, poden afectar la percepció dels veïns i veïnes envers la tasca política i de gestió que duu a terme l'Ajuntament.
- ➔ La inexistència d'una línia gràfica comuna és susceptible de generar dificultats d'identificació, entre la ciutadania, dels serveis, activitats i actes que impulsa l'Ajuntament. Aquesta manca d'identificació podria provocar, al seu torn, que els veïns i veïnes no fossin prou conscients de la tasca que duen a terme les diferents àrees de l'Ajuntament.
- ➔ El fet que Montmeló sigui conegut i present als mitjans de comunicació per les competicions i altres qüestions vinculades amb el circuit pot generar entre els ciutadans la percepció que la resta d'actualitat del municipi no és important.



7.3 FORTALESES

- ➔ La concepció de la comunicació per part de l'Oficina de Premsa i de l'alcalde com a quelcom important i estratègic és un excel·lent punt de partida per tal d'assolir les millores que la tasca comunicativa necessita.
- ➔ L'Oficina de Premsa i Comunicació compta amb un equip consolidat, format per dos professionals de l'àrea que, a més, són bons coneixedors de la realitat del municipi.
- ➔ Montmeló és un municipi compacte amb un important sentiment de pertinença que pot facilitar la posada en marxa i la bona recepció d'actuacions en l'àmbit de la comunicació.
- ➔ L'alcalde del municipi és una persona propera i accessible amb molta predisposició a interaccionar de forma directa amb els ciutadans, tal com posen de manifest el seu compte personal de facebook i les moltes visites de ciutadans que rep regularment.

7.4 OPORTUNITATS

- ➔ A dia d'avui, l'Ajuntament de Montmeló disposa de les eines, rutines i recursos necessaris per tal de donar cobertura suficient a les necessitats comunicatives bàsiques i imprescindibles de qualsevol institució: elaboració de notícies, gestió més o menys continuada de les xarxes socials i publicació d'un butlletí mensual. Aquest fet representa una oportunitat en la mesura en que no cal crear de bell nou unes rutines i circuits comunicatius, sinó senzillament corregir algunes mancances d'allò que ja funciona.
- ➔ Els esforços per unificar la imatge gràfica de l'Ajuntament i la voluntat de potenciar la vessant més política i de gestió de la tasca comunicativa del consistori obligaran a crear mecanismes i rutines d'interrelació entre àrees susceptibles de redundar en una millora de la cohesió interna de l'Ajuntament.
- ➔ L'establiment de patrons estandarditzats d'ús i gestió de les xarxes socials pot ser una oportunitat per dotar de major visibilitat els canals de l'Ajuntament i erigir-los en fonts de referència informativa a ulls dels veïns i veïnes.
- ➔ L'Oficina de Premsa i Comunicació compta amb una persona amb coneixements de disseny gràfic, la qual cosa suposa un avantatge important a l'hora de crear i consolidar una línia gràfica única i homogènia.



8. PROPOSTA DE PRINCIPALS LÍNIES ESTRATÈGIQUES D'ACTUACIÓ

Un cop conegudes, analitzades i parametritzades totes les variables que incideixen i/o conformen la realitat comunicativa de Montmeló, és moment d'apuntar les possibles vies de treball a explorar per tal d'abordar les problemàtiques i/o mancances que s'hagin pogut detectar. En aquest sentit, es detalla tot seguit un compendi de les 7 línies estratègiques d'actuació que, al nostre entendre, haurien d'erigir-se en prioritàries per a l'Ajuntament a curt termini a efectes de donar un salt qualitatiu important quant a la situació comunicativa i informativa del municipi.

→ Establiment de patrons estandarditzats d'ús i gestió de les xarxes socials de l'Ajuntament.

Caldrà determinar els criteris, formats, freqüència, horaris i modalitats de publicació més adequats per a cada xarxa, així com establir un **codi d'actuació molt clar en relació a eventuais mencions, comentaris i interpel·lacions d'altres usuaris**. D'aquesta manera es garantirà un estil de publicació i presència a les xarxes uniforme i coherent que contribuirà a reforçar la imatge d'unitat i cohesió. L'esforç per a l'ordenament i uniformització de l'ús de les xarxes socials també requerirà de la incorporació d'algunes **consideracions relatives a la convivència i interrelació entre els perfils socials de l'Ajuntament i els perfils personals dels regidors** del govern municipal.

→ Potenciació de la vessant política i de gestió de la tasca informativa de l'Ajuntament.

A dia d'avui, la cobertura informativa del consistori posa el focus, de manera excessiva, en la difusió d'actes i esdeveniments de caire cultural, esportiu o lúdic. En canvi, les informacions relatives a projectes i actuacions de major caràcter estratègic són més aviat escasses, molt especialment a les xarxes socials. Cal donar un gir a aquesta correlació i anar **conferint cada cop un major èmfasi a la difusió i posada en valor dels serveis, projectes i actuacions realitzats des de cadascuna de les regidories** i/o àrees de govern de la institució.)

→ Apoderament i reforçament del paper de l'Oficina de Premsa i Comunicació respecte a la resta d'àrees de l'Ajuntament.

L'equip de comunicació ha de poder exercir un rol de lideratge clar i indiscutible quant a fixació de les estratègies, accions i mecanismes a utilitzar per a la difusió de cada activitat i/o esdeveniment que s'impulsi des de la resta de departaments. En aquest sentit, **l'equip no només ha de ser coneixedor de tota l'activitat que es dugui a terme en cada departament, sinó que també ha d'erigir-se en l'emissor únic i exclusiu d'outputs comunicatius per part de l'Ajuntament.**





- ➔ **Aposta decidida per erigir els canals de comunicació de l'Ajuntament en els mitjans informatius de referència per a totes aquelles persones que desitgin saber coses sobre Montmeló.** Per tal d'assolir passes rellevants en aquest sentit, **l'Oficina de Premsa i Comunicació haurà de fer un esforç suplementari per tal de conèixer i estar al dia dels projectes que es duguin a terme en la resta d'àrees de l'Ajuntament,** més enllà de les activitats i actes de l'agenda cultural, lúdica i esportiva del municipi.
- ➔ **Treballar de forma expressa i específica per tal d'incrementar la presència de Montmeló als mitjans de comunicació de la comarca.** En aquest sentit, caldrà que l'Oficina de Premsa i Comunicació adopti un rol més proactiu pel que fa a la generació i proposició de continguts als MMCC, tot establint circuits interns de funcionament que automatitzin l'enviament de notes de premsa als mitjans i el tan necessari seguiment posterior.
- ➔ **Clarificar la imatge gràfica i la identitat visual de l'Ajuntament, tot posant ordre en la dispersió actualment existent.** L'objectiu d'aquesta línia de treball serà **dotar l'Ajuntament d'una imatge única clarament reconeixible i diferenciable a ulls dels veïns i veïnes del municipi.** Aquesta uniformització de la identitat visual de l'Ajuntament no implica necessàriament l'eliminació o prohibició de disposar de submarques sectorials, sempre i quan es respecti l'estil i principis de la imatge gràfica principal. En aquest sentit, **caldrà valorar la seva compatibilitat gràfica i determinar els usos més convenients per a cadascuna d'elles, si és que són necessàries.** Atès que la línia visual corporativa haurà de ser comuna i compartida per part de totes les àrees de l'Ajuntament, caldrà fer un esforç important per tal de dotar-la d'un estil integrador, transversal i acollidor.
- ➔ **Centralitzar el disseny de cartelleria i materials promocionals en l'Oficina de Premsa i Comunicació** a fi de garantir un cenyiment estricte a la línia gràfica oficial i corporativa de l'Ajuntament. Això implicarà, necessàriament, una forta pedagogia entre les àrees del consistori per tal que aquestes entenguin i assumeixin la necessitat i conveniència de comptar amb un emissor únic i exclusiu de documents gràfics.



9. PLA D'ACTUACIÓ

9.1 VISIÓ

- ➔ Configurar una institució plenament adaptada als reptes comunicatius presents i amb una penetració als mitjans de comunicació acord al seu potencial i dimensió poblacional.

9. MISSIÓ

- ➔ Efectuar un salt qualitatiu en positiu quant a la relació entre els montmelonins i les montmelonines i la seva administració més propera a través dels suports digitals ja existents.
- ➔ Dotar de major legitimitat el departament de comunicació per tal que pugui dirigir la política comunicativa de l'Ajuntament i planificar l'estratègia informativa a curt i mig termini.

9.3 OBJECTIU

- ➔ Millorar la capacitat d'interacció entre l'Ajuntament i els veïns i veïnes a través de les xarxes socials corporatives.
- ➔ Guanyar més presència als mitjans de comunicació en relació a temes publicats sobre l'actualitat cultural, social i política del municipi.
- ➔ Incrementar els mecanismes de coordinació entre l'Oficina de Premsa i Comunicació i la resta d'àrees de l'Ajuntament.

9.4 ACTUACIONS

9.4.1 SERVEI DE *COMMUNITY MANAGEMENT*

Creació d'un servei específic de gestió de les xarxes socials de l'Ajuntament de Montmeló amb capacitat per funcionar de manera autònoma i paral·lela a la resta d'activitats que es duguin a terme des de l'Oficina de Premsa i Comunicació. Aquest servei hauria de ser capaç de garantir que els perfils socials de l'Ajuntament estan permanentment actualitzats i degudament dinamitzats, amb independència del major o menor volum i càrrega de feina que tingui el personal de l'Oficina de Premsa i Comunicació en cada moment. Així mateix, fóra interessant que estigués format per persones expertes en la matèria i amb criteri per establir uns patrons clars de publicació quant a formats, freqüència, horaris, utilització d'icones, ús d'enllaços, etiquetatge...

A fi de garantir en tot moment un estil de publicació i presència a les xarxes uniforme i coherent caldrà atorgar al nou Servei de *community management* total exclusivitat en l'accés i la inserció de continguts als perfils socials corporatius. Així doncs, tant la generació de posts i tuits com la resposta a altres usuaris que interpel·lin l'Ajuntament passaria a ser responsabilitat única d'aquest nou servei. Aquesta exclusivitat implicaria, també, que els regidors i l'alcalde no haurien de respondre, a títol personal, cap al·lusió a l'Ajuntament en grups o espais de debat i que la seva activitat a les xarxes passaria a ser únicament a títol particular. El necessari increment en la freqüència de publicació de continguts a les xarxes socials ha d'anar acompanyada d'un enriquiment quant a varietat i tipologia de continguts inserits.

Unes xarxes socials institucionals dinàmiques i comunicativament efectives són aquelles que recullen fins a 6 tipus diferents d'ítems o continguts:

- Notícies municipals
- Recordatoris d'actes o esdeveniments. La seqüenciació de recordatoris ha de cobrir diferents franges horàries, tot garantint que la informació arriba a tot tipus de públic i col·lectius.
- Ressò de notícies o informacions d'interès.
- Resposta i interacció amb els usuaris.
- Ressò d'altres perfils socials.
- Campanyes específiques de pagament

Consideracions a tenir en compte pel nou Servei de community management

- Enllaços al web. És important ser transparent, responsable i constant. En aquest sentit, és essencial habitar els seguidors i les seguidores a ser visitants assidus del web municipal. D'aquesta manera, el web es nodreix de visitants que poden navegar i conèixer totes aquelles accions dutes a terme.
- Textos breus, concisos i clars. Les xarxes socials han d'evitar fer-se feixugues amb els seguidors. Un text llarg a Facebook o Twitter no convida a la lectura, però una breu sinopsi acompanyada d'un link i una imatge afavoreix la interacció dels usuaris. La consigna ha de ser clara: qui vulgui rebre més detalls sobre algun tema en concret, disposa d'altres canals per fer-ho.
- Generar engagement. És fonamental crear un compromís entre l'Ajuntament i els seguidors a les xarxes socials. Quan informes amb regularitat i proporciones contingut interessant i de qualitat, es crea un alt grau de fidelitat amb els usuaris i les usuàries. Aquestes persones compartiran allò que publicuis i permetran accedir a nous seguidors.
- Etiquetatge d'imatges. És una manera molt eficaç d'avisar que s'ha publicat un nou post, augmentant considerablement les possibilitats que les persones seguidores comparteixin el contingut i generin més visibilitat, un fet que també comporta més tràfic web. Etiquetant determinats perfils, accedeixes a la possibilitat d'ampliar el teu cercle d'influència.
- Estratègies d'aliances. Al marge de crear més sinèrgies entre les diverses xarxes socials, també és important detectar perfils de persones usuàries que tinguin visibilitat i rellevància a les xarxes. En aquest sentit, l'etiquetatge d'imatges és rellevant, ja que permet connectar amb perfils que siguin d'alt interès per a la promoció i difusió de l'activitat del municipi.
- Interacció amb les persones seguidores. Ha d'existir un feedback entre les xarxes socials de l'Ajuntament i les persones usuàries. Tot seguidor/a que demani informació o plantegi peticions a través de Twitter o Facebook ha de rebre una resposta en un termini màxim de 24h. Aquest marge hauria de ser suficient per consultar dita petició i donar-hi una resposta acurada i veraç.

9.4.2 INCREMENT DE LA RELACIÓ AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ (MMCC)

La relació i el contacte permanent amb els mitjans de comunicació és un aspecte destacat en el dia a dia d'una administració, sigui quina sigui la seva dimensió. **La capacitat de penetració als MMCC és un factor clau en la voluntat de fer arribar als veïns** i veïnes de Montmeló les informacions i els missatges que el govern municipal creu necessàries. Tenint en compte aquest context, l'àrea de comunicació de l'Ajuntament necessita fer un pas endavant i augmentar la relació amb els mitjans de comunicació de l'entorn i que ja es descriuen en la pròpia diagnosi.

És necessari que l'Oficina de Premsa i Comunicació adopti una actitud proactiva i enviï notes de premsa relacionades amb la gestió municipal i l'activitat de les regidories que tinguin un **caràcter estratègic per al municipi** o que es considerin d'interès més enllà de Montmeló. La premsa impresa o digital és un canal de comunicació a través del qual es pot arribar a perfils de població diversos i que complementa de manera notable els canals que ja utilitza l'administració per fer arribar informacions on es coneixen projectes i serveis que s'implementen a Montmeló; el relat de la imatge d'un municipi s'aconsegueix amb petits i múltiples impactes comunicatius i no es pot assolir aquest repte sense comptar amb la col·laboració dels mitjans de comunicació.

9.4.3 CICLE DE TROBADES VEÏNALS AMB L'ALCALDE

Organització de reunions periòdiques entre l'alcalde de Montmeló i grups reduïts de veïns i veïnes del municipi (10-12 persones per sessió). Aquestes trobades serviran per tal de donar a conèixer de primera mà els projectes en marxa de l'Ajuntament i, sobretot, per tal que els assistents tinguin l'oportunitat de preguntar de forma directa, i sense intermediaris, sobre aspectes del municipi que els preocupin o inquietin. La selecció de les persones convidades a cada trobada tindrà un caràcter aleatori i la convocatòria es realitzarà per mitjà de trucades telefòniques. Amb aquesta actuació es donarà resposta a la demanda de l'Ajuntament de proporcionar a l'alcalde majors espais de contacte i interacció amb els veïns i veïnes, entenent aquests espais com a instruments per a la detecció de necessitats i demandes. En cas que el primer cicle de trobades tingués èxit, es podria regularitzar aquesta actuació i incorporar-la al Reglament de Participació Ciutadana (o, en el seu defecte, al Reglament Orgànic Municipal) a fi que quedés blindada davant d'eventuals canvis de govern i esdevingués quelcom cíclic i regular.

9.4.4 APLICACIÓ D'UN PROTOCOL DE COMUNICACIÓ INTERNA

Un dels aspectes que cal treballar en la pròpia organització és la coordinació interna. Aquest element bàsic per tal que una administració camini i funcioni de manera adequada cal abordar-lo en el cas de Montmeló per tal de millorar els missatges comunicatius traslladats a la ciutadania. En aquest sentit, es proposa la creació i posada en pràctica d'un protocol de comunicació interna amb l'objectiu que l'Oficina de Premsa i Comunicació pugui liderar, impulsar i coordinar tota l'acció comunicativa, promocional i de difusió de l'Ajuntament. Algunes de les accions que poden trobar-se dins aquestes mesures són les següents:

- ➔ **Gestor de tasques virtual compartit.** Per mitjà d'aquest gestor virtual es podrà visualitzar, editar i assignar tasques. Aquesta eina permetrà **planificar la feina, fer-ne un seguiment compartit i millorar la coordinació** entre tots els actors que en formin part.
- ➔ **Newsletter intern.** Aquest instrument servirà per tal que el personal de l'Ajuntament estigui informat de les principals accions impulsades per les diferents àrees municipals. Igualment, també podrà contenir notícies vinculades amb jubilacions, promocions internes i **temes que guardin relació amb canvis dins l'estructura organitzativa.**
- ➔ **Reunions de coordinació.** La calendarització de trobades entre els responsables de l'Oficina de Premsa i Comunicació contribuirà a **millorar la comunicació dels programes i projectes que s'estan efectuant des de cadascun dels departaments** de l'administració. Les reunions serviran per dur a terme una coordinació exhaustiva de la comunicació, fer un seguiment de les actuacions en marxa, planificar les accions futures i valorar l'optimització dels elements del circuit de comunicació interna

9.4.5 ELABORACIÓ D'UN MANUAL D'IDENTITAT VISUAL DE L'AJUNTAMENT

Confecció d'un manual d'imatge corporativa que clarifiqui l'actual desordre gràfic que existeix a l'Ajuntament. L'objectiu d'aquesta actuació serà dotar el consistori d'una imatge uniforme i clarament recognoscible i diferenciable a ulls dels veïns i veïnes del municipi. El manual realitzarà una actualització de la marca municipal; determinarà el protocol d'utilització de la marca i de l'escut de l'Ajuntament; establirà uns patrons gràfics clars i fàcilment aplicables per a la cartelleria d'actes i activitats; i fixarà les condicions d'acceptabilitat i/o conveniència de la creació de submarques. Atès que la línia visual corporativa haurà de ser comuna i compartida per part de totes les àrees de l'Ajuntament, caldrà fer un esforç important per tal de dotar-la d'un estil integrador, transversal i acollidor. Fins i tot podria ser interessant realitzar un petit procés participatiu previ a l'elaboració del manual per tal de copsar els valors i elements diferenciadors que defineixen la identitat de Montmeló i que, per tant, haurien d'estar presents, de forma subliminal, en la nova imatge unificada.

9.4.6 INCREMENT DE LA PRODUCCIÓ DE NOTÍCIES D'ABAST ESTRATÈGIC I DE GESTIÓ

Potenciació de la vessant política i de gestió de la tasca informativa de l'Ajuntament. A dia d'avui, la cobertura informativa del consistori posa el focus, fonamentalment, en la difusió d'actes i esdeveniments de caire cultural, esportiu o lúdic. En canvi, les informacions relatives a projectes i actuacions de major caràcter estratègic són més aviat escasses, molt especialment a les xarxes socials. Cal donar un gir a aquesta correlació i anar conferint cada cop un major èmfasi a la difusió i posada en valor dels serveis, projectes i actuacions realitzats des de cadascuna de les regidories i/o àrees de govern de la institució. Per tal d'assolir aquest objectiu, caldrà que l'Oficina de Premsa i Comunicació i el nou Servei de *community management* de l'Ajuntament estiguin permanentment assabentats de les actuacions que es duen a terme en cada regidoria. En aquest sentit, serà important establir un règim de reunions setmanals de coordinació amb cadascuna de les regidories. Aquestes trobades serviran per tal que cada regidor/a i el seu corresponent equip tècnic puguin informar l'Oficina de Premsa i Comunicació i el Servei de *community management* dels projectes, actuacions i temàtiques principals a abordar durant els dies següents.

