

Consideracions de Redall Comunicació i Web sobre el projecte Igualada.cat

Davant les informacions sorgides durant les darreres setmanes als mitjans de comunicació arran de la relació entre la vàlua del projecte web Igualada.cat i el seu cost, des de Redall Comunicació i Web volem donar compte del treball que s'ha dut a terme des de la nostra empresa, així com donar llum a la informació publicada, fent un exercici de transparència i comunicació directa.

Punt de partida

El mes de juny de 2009, l'Ajuntament d'Igualada contracta a Redall Comunicació Web perquè desenvolupi una estratègia web per tot l'Ajuntament, amb la finalitat de, per una banda assentar les bases per a disposar d'una plataforma oberta de relació entre l'administrat i l'administrador a través d'Internet i, per l'altra, reduir la despesa que hi havia en servidors webs i webs d'organismes i entitats de l'Ajuntament.

Redall Comunicació i Web va desenvolupar un ampli estudi de revisió de les diferents plataformes webs propietat de l'Ajuntament i es va reunir amb totes les àrees de l'Ajuntament per tal de recollir requeriments. La recollida de dades per avaluar les necessitats del projecte es va realitzar de forma oberta i horitzontal, per tal que el màxim de futurs usuaris poguessin aportar el seu punt de vista. En aquest procés ens varem reunir amb les diferents àrees que el client ens va proposar.

Així doncs, Redall Comunicació i Web va realitzar un ampli estudi de revisió, amb col·laboració política i tècnica, de tots els espais webs i activitats que es realitzaven en línia anteriorment, i, entre d'altres, va arribar a les següents conclusions:

- La pàgina web principal tenia una actualització poc àgil i no era autogestionable.
- Existien un gran número d'espais web que donaven informacions molt interessants per àmbits específics (esports, cultura,...) però que no aportaven cap informació automatitzada a la web igualada.cat. Cada espai web disposava d'un domini independent amb el seu cost d'allotjament i manteniment.
- L'estructura del web igualada.cat no responia a criteris informatius pel ciutadà, sinó que mostraven l'estructura organitzativa de l'administració. Això feia que la informació no fos fàcil de trobar.
- Mancava un cercador eficient d'informació per paraules claus.
- L'usuari no es podia subscriure a la informació que la pàgina actualitzava periòdicament. (rss, subscripcions, etc.).
- La informació que generava el web no es podia extreure ni compartir ja que la web no disposava dels requeriments tècnics per fer-ho.
- L'espai no disposava de cap sistema integrat per treballar sistemes de relació amb el ciutadà (inscripcions en línia, gestió d'usuaris, etc.).
- Existien alguns sistemes de relació amb el ciutadà que funcionen autònomament. Les bases de dades d'aquests sistemes eren independents i no compartien informació. Per altra banda, tenien un cost fix per l'Ajuntament de forma anual i quedaven subjectes a la relació amb un proveïdor determinat que disposa dels drets sobre el programa realitzat.

- Poc treball transversal informatiu i de processos en línia dels diferents àmbits de l'Ajuntament.
- No es tenien en compte les xarxes socials i les seves possibilitats per amplificar i recollir informacions relacionades amb àmbits d'interès dels ciutadans d'Igualada.
- L'allotjament havia de suportar una gran quantitat d'arxius que requerien d'un creixement exponencial del servidor. Especialment pel creixent número de vídeos que s'allotjaven en el servidor pagat per l'Ajuntament.

1a part del projecte - Desenvolupament de la web corporativa de l'Ajuntament d'Igualada

Després d'aquest extracte de conclusions dels webs propietat de l'Ajuntament, Redall Comunicació i Web presenta diferents millores per a un millor desenvolupament web, fruit de la recerca i les reunions fetes amb les diferents àrees de l'Ajuntament amb la finalitat d'aconseguir les següents fites:

- Crear un espai web integrat que permeti recollir la informació des dels diferents àmbits de l'Ajuntament i que permeti ser un espai dirigit a la informació global del ciutadà. Aquest espai ha de disposar d'un cercador potent que permeti rastrejar ràpidament la base de dades i ordenar-la per la consulta de l'usuari.
- Web autogestionable: que els propis tècnics de l'Ajuntament puguin actualitzar els continguts.
- Web que permeti subscripció per àmbits d'interès específic (esports, cultura, medi ambient, biblioteca, benestar social, etc.). D'aquesta manera, el ciutadà pot rebre informació detallada de l'agenda i notícies que l'interessen per un àmbit específic.
- Web que permeti extreure informació per ser compartida en altres espais webs a través de ginys (widgets), fils informatius (rss), etc. També donant l'opció a compartir la informació a les xarxes socials (facebook, twitter,...).
- Perfil corporatiu de l'Ajuntament a les xarxes socials més significatives (Facebook i Twitter).

Redall presenta aquesta proposta, que consta de diversos projectes independents però que tenen un fil comú en la millora de l'espai digital de l'Ajuntament d'Igualada.

Un cop realitzat el primer projecte, la web més visible al ciutadà, Redall Comunicació i Web, és l'empresa responsable de dur a terme formació sobre l'actualització dels continguts i comunicació digital de la nova web en totes les àrees de l'Ajuntament, així com a l'equip de comunicació responsable de l'actualització dels continguts. D'altra banda, l'Ajuntament disposa de 2 tècnics de Redall per a treballar l'estratègia web i estudiar els propers passos per tal de fer que la web d'Igualada sigui un portal clau per a la relació entre l'administrat i l'administrador. Per tota aquesta feina realitzada durant el 2009, Redall cobra uns honoraris de 18.000 euros i hi destina un total de 450 hores.

2na part del projecte – Nou software i aplicacions web per la gestió interna de l'Ajuntament i inclusió a igualada.cat de les webs satèl·lit que tenia abans l'Ajuntament

Un cop el web corporatiu està dissenyat i és públic pel ciutadà, des de l'Ajuntament s'encarrega a Redall Comunicació i Web la direcció d'una segona part del projecte, pensada per acostar l'administració al ciutadà a través d'Internet. Al mateix temps, s'encarrega a Redall que continuï

amb la formació i el suport als tècnics de l'Ajuntament en l'actualització dels continguts i en l'ús de la web 2.0. Per aquesta tasca Redall cobra 18.000 euros durant el 2010 i té a disposició de l'Ajuntament dos tècnics que hi destinen 450 hores tot l'any (unes 40 hores mensuals).

Redall, partint de l'informe previ lliurat a l'Ajuntament i tenint en compte les necessitats que es recullen en les diferents àrees de l'Administració, recomana que es desenvolupi nou software i noves eines web per facilitar les tasques internes de l'Ajuntament.

Aquestes eines/aplicacions web són:

- Programa informàtic perquè el ciutadà pugui realitzar tràmits amb l'administració sota un mateix perfil. Aquest espai permet renovar i realitzar carnets específics, inscripcions, subscripció d'informació d'interès, etc.
- Programa d'Inscripcions on-line: Desenvolupament d'un sistema integrat a les inscripcions per la gestió dels equipaments. Relacionant usuaris, espais, horaris i activitats.
- Aplicació web per a poder visionar vídeos de bona qualitat a través de servidors com YouTube o Vimeo.
- Creació de diferents sites més personalitzades i amb un disseny més propi usant la programació i la feina feta en el web principal (Ràdio Igualada, l'Escorxador, la Kaserna, etc.).
- Programa informàtic per a la gestió d'equipaments: relacionant usuaris, espais, horaris i activitats.
- Espai de carnets de transports públics. Permet que l'usuari pugui gestionar la creació i renovació de carnets amb la corresponent varietat de taxes que s'apliquen.

Consideracions generals sobre el projecte web Igualada.cat

A continuació es detallen alguns beneficis que des del punt de vista estratègic i comunicatiu s'han assolit amb l'aplicació de les recomanacions per part de Redall. Entenem que són beneficis de comunicació i econòmics, elements que representaven un punt clau a l'hora de fer el diagnosi inicial:

- Reducció dels espais webs satèl·lits integrant els dominis que tenien a l'espai web actual.
- L'usuari es pot subscriure i extreure informació per àmbits d'interès.
- Reducció del cost d'allotjament global. Evitant pagar allotjaments parcials de dominis per àmbits i allotjant els continguts audiovisuals al Vimeo.
- L'actualització dels continguts recau en els propis tècnics de l'Ajuntament, evitant el cost que suposa que s'actualitzin per empreses externes.
- Perfils de relació amb el ciutadà a les xarxes socials amb un bon funcionament: pàgina de facebook i perfil de twitter.
- Augment de les visites a la pàgina web i els enllaços relacionats.
- Un bon percentatge d'inscripcions en línia.

D'altra banda, un dels temes que considerem clau és que el nou projecte té un sistema de programació àgil i lliure que permet a l'administració propietària, l'Ajuntament d'Igualada,

escollir el/s proveïdor/s que cregui més oportuns. En el cas que l'Ajuntament no cregui oportú tenir cap servei exterior, la base de programació realitzada és propietat de l'Ajuntament d'Igualada sense cap cost anual. Òbviament, no es contempla la propietat del domini i allotjament, amb una quota anual que un espai web té i que l'Ajuntament pot contractar lliurement.

Algunes dades

Vistes al web entre dos períodes temporals idèntics: +66%

Entre 12/03/2009 i 26/12/2009: 107.730

Entre 12/03/2011 i 26/12/2011: 179.542

Número d'usuaris registrats al web per operar en línia: 8.344

Número d'inscripcions realitzades fins a l'actualitat: 12.412

Inscripcions en línia fins a l'actualitat en relació a les inscripcions presencials: 33%

Número de gestions realitzades a través de l'aplicació de transports:23.318

Conclusions

De cap manera es pot dir que el web corporatiu de l'Ajuntament d'Igualada ha costat 135.000 euros. Darrera d'aquesta xifra hi ha diversos projectes que tenen com a vincle un espai comú però que inclou un gran ventall de possibilitats de gestió per l'administració de l'Ajuntament d'Igualada de forma interna i alhora externa amb tots els ciutadans que en vulgui fer ús.

D'altra banda, Redall Comunicació Web NO ha rebut 135.000 euros per a la web corporativa de l'Ajuntament d'Igualada. Redall ha rebut 36.000 euros en dos contractes anuals (2009 i 2010) en concepte de direcció del projecte web, formació i comunicació estratègica digital. Per aquesta tasca l'Ajuntament d'Igualada tenia a la seva disposició 2 tècnics que destinen cada any 450 hores a aquest projecte. Redall Comunicació Web finalitza la seva relació amb l'Ajuntament el desembre de 2010.

Aquesta compareixença la fem principalment per desmentir les informacions publicades i la rumorologia en general que pot afectar el bon nom i la tasca que considerem que desenvolupem correctament des de Redall Comunicació Web.