

PLA DE COMUNICACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE LA ROCA DEL VALLÈS



1, de desembre de 2017

ÍNDEX

Anàlisi inicial -----	p.2
1. Anàlisi dels canals de comunicació online existents al municipi -----	p.3
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 del Servei 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.16
6. Altres aspectes -----	p.17
Anàlisi de processos participatius i de relació Ajuntament-ciutadans	
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.21
9.1 Visió	
9.2 Missió	
9.3 Objectius	
9.4 Actuacions	

ANÀLISI INICIAL

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

- ➔ **La Roca del Vallès compta amb un terme municipal de 37 km², amb una dispersió territorial significativa**. La Roca del Vallès està formada per tres nuclis: la Roca del Vallès, la Torreta i Santa Agnès de Malanyanes, el nucli menys poblat. A més, també hi hem d'afegir un bon nombre d'urbanitzacions com Sant Carles o la Roca 2, entre d'altres. Aquesta pluralitat de nuclis dins un territori extens, sumada a l'alta disseminació, provoca, d'una banda, que alguns serveis municipals com l'Oficina d'Atenció al Ciutadà o els centres culturals hagin d'estar presents als tres nuclis alhora i, de l'altra, certes dificultats a l'hora d'exercir la comunicació institucional del municipi.
- ➔ **Teixit ciutadà divers en els nuclis del municipi**. Des de l'Ajuntament de la Roca del Vallès es constata l'existència d'una notable varietat de perfils socials entre els veïns i veïnes, i aquesta casuística és un factor a tenir molt en compte en la política comunicativa i informativa de la institució.
- ➔ **Manca de personal dedicat a les tasques de comunicació**. Tot i l'existència d'una Regidoria de Comunicació, no es disposa de personal dedicat a aquesta àrea. No obstant això, l'Ajuntament té contractats els serveis d'elaboració i publicació de notícies i gestió de les xarxes socials a una empresa externa, tot i que aquesta no cobreix el 100% de les necessitats de l'àrea de comunicació.
- ➔ **Irregularitat en les tasques comunicatives del municipi**. L'equip de govern de la Roca del Vallès és conscient de la necessitat d'establir dinàmiques de comunicació regulars i estables. Actualment, la comunicació del municipi no compleix amb uns mínims exigibles: la publicació de notícies al web i a les xarxes socials és molt escassa i limitada en contingut i, des de les eleccions municipals de l'any 2015, no s'edita el butlletí municipal. Així doncs, no existeixen canals de comunicació regulars i estables entre l'administració i els veïns de la Roca del Vallès.
- ➔ **Alt nivell de desconexió dels ciutadans respecte l'activitat de l'Ajuntament**. Des de l'equip de govern es detecta un nivell d'implicació i d'atenció molt baix per part dels veïns del municipi en relació al dia a dia de les actuacions que es desenvolupen des del consistori i les activitats socials i culturals de la vila.
- ➔ **Bona accessibilitat dels electes i facilitat de concertar reunions amb els regidors**. Tot i no desenvolupar una comunicació regular i fluida amb els veïns i veïnes, els regidors són molt accessibles a través de canals de comunicació informals com el whatsapp, ja que molts veïns i veïnes compten amb els seus números de telèfon. Cal destacar que l'alcalde destina una hora a la setmana (cada dijous de 9h a 10h) a atendre personalment consultes i peticions dels ciutadans via telefònica; iniciativa que compta amb un important seguiment i participació veïnal.
- ➔ **L'Ajuntament està treballant en un projecte per esdevenir smart city**. Aquest horitzó de treball pot ser l'escenari ideal per impulsar noves mesures que reactivin la comunicació, donar a conèixer la gestió de l'Ajuntament i establir els ponts necessaris amb els veïns que permetin recuperar la seva implicació i atenció.

1. ANÀLISI DELS CANALS DE COMUNICACIÓ ONLINE EXISTENTS

En aquest apartat es desenvolupa una definició del mapa comunicatiu online de La Roca del Vallès.

1.1 WEB MUNICIPAL

La Roca del Vallès compta amb un web municipal desenvolupat amb el suport tècnic de la Diputació de Barcelona.

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

- ➔ **Arquitectura web i estructuració de la informació.** A nivell general, la pàgina web de l'Ajuntament de la Roca del Vallès està estructurada en tres columnes, sent l'espai central el més ample i el que acull la informació més destacada com jornades, tallers i altres serveis a les persones. El web compta amb un encapçalament superior on s'hi poden veure imatges de la vila que van passant. El site disposa d'un menú principal horitzontal on hi trobem els apartats 'Ajuntament', 'Informació Pública', 'Serveis i tràmits', 'Visc a la Roca' i 'Vull venir a la Roca'. Sota aquest menú horitzontal, i també en l'espai central, on s'hi pot veure un bàncer carrusel que destaca diverses informacions que es van succeint. Cal destacar que si es vol consultar el contingut d'aquest carrusel només es pot fer fent click directament sobre el títol de la informació.

Un cop feta la navegació per la pàgina principal del web, s'observa un important desordre en relació a l'aparició i línia gràfica dels continguts:

- S'han detectat fins a tres tipus de tipografies diferents i una distribució de la mida de la lletra dels continguts totalment desigual.



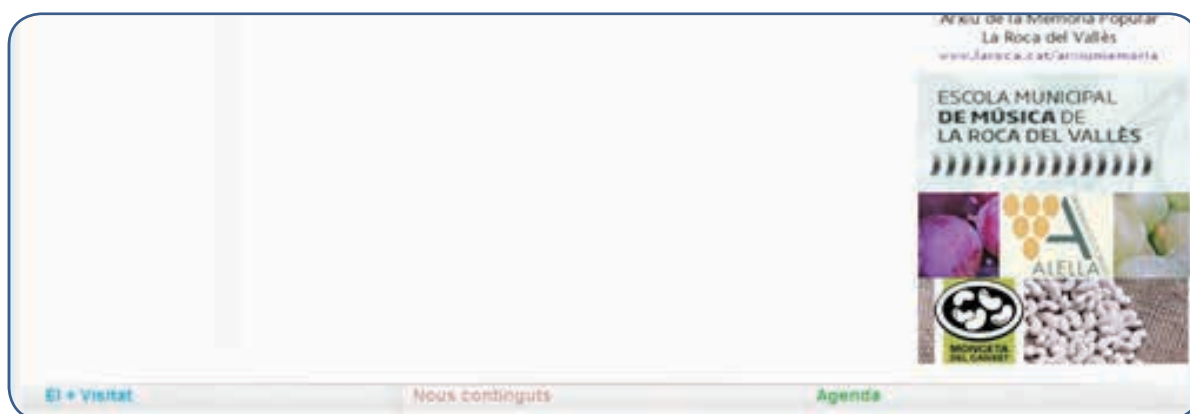
- ▶ El contingut no es troba distribuït de manera ordenada i coherent: a la primera columna hi trobem accessos a informació de la Roca del Vallès per mitjà dels àmbits d'actuació, un apartat de serveis i equipaments, l'agenda d'activitats, bànners destacats a tràmits i un bàner que permet subscriure's a un servei de recepció de notícies. Tot seguit trobem un altre bàner que enllaça un conjunt de guies, algunes de les quals les trobarem a la tercera columna de la pàgina principal. Finalment, la informació sobre el temps i la previsió meteorològica del municipi es troba al final d'aquesta primera columna, en un lloc on difícilment es pot veure. L'espai central està destinat a informació d'activitats i serveis i la tercera columna acull tot un seguit de bànners que connecten amb continguts tan diversos com la campanya comercial 'Comprem a la Roca', el Parc de la Serralada Litoral, Patrimoni i Cultura de la Diputació de Barcelona o DO d'Alcella, entre d'altres. Es constata, per tant, un important desordre i una manca de coherència en l'aparició i distribució de continguts en l'espai del web municipal.
 - ▶ Finalment, també és rellevant que en el web municipal no es trobi cap apartat on es parli dels nuclis territorials que formen part de la Roca del Vallès i, encara menys es destaca la riquesa territorial del municipi. Sí que trobem un apartat destinat a la seva història, dins l'apartat del menú horitzontal principal 'Vull venir a la Roca', però no és fàcilment consultable. Tenint en compte la diversitat del municipi, seria interessant posar en valor i donar més visibilitat a cadascun dels nuclis.
- ➔ **Accessibilitat de les seccions.** La plana web de l'Ajuntament de La Roca del Vallès permet l'accés i la navegació per tots els seus apartats en qualsevol tipus de dispositiu: ordinador, tauleta o smartphone. Però no disposa d'una versió destinada específicament a aquest tipus de suport.



➔ **Actualitat municipal.** Com s'ha comentat anteriorment, la pàgina d'inici compta amb un espai central destinat a oferir informació d'interès als ciutadans. En aquest apartat hi trobem un bon nombre de notícies de tot tipus: actualitat política municipal, anuncis de properes activitats de lleure, signatures de convenis, xerrades, etc. En aquest sentit, seria necessari introduir en aquesta pàgina principal un encapçalament perquè els usuaris i usuàries sabessin que es troben a l'apartat de notícies municipals. Alhora també seria recomanable aplicar alguna mena de distinció entre els continguts de caire polític i de gestió municipal i aquelles informacions d'agenda i d'activitats socials i culturals. Cal tenir en compte que existeix un apartat de notícies, que es troba repetit dins de dues pestanyes del menú principal 'Visc a la Roca' i 'Vull venir a la Roca'. En aquest apartat la darrera notícia publicada és sobre la postal de Nadal que s'enviava des de l'Ajuntament al desembre de 2014. Dins un d'aquests apartats també trobem una mena de clipping anomenat 'La Roca a la premsa' on la darrera notícia recopilada és de l'any 2011. La freqüència de publicació setmanal de **6 notícies** per setmana.

➔ **Aspecte visual.** De l'anàlisi realitzat sobre l'aspecte visual del web de l'Ajuntament de la Roca de Vallès se'n deriven les següents observacions:

- El disseny del web és desordenat i està mancat de sentit i coherència, ja que no es dona prioritat a cap tipus de contingut.
- El repartiment del contingut en la pàgina principal està descompensat, d'aquesta manera, bona part del web està en blanc perquè la tercera columna, carregada de bànners, és molt llarga.
- Com s'ha comentat anteriorment, s'han detectat fins a tres tipografies diferents i mides diverses de text. No hi ha una tipografia ni, uns colors corporatius que presentin una imatge estable i igual a totes les seccions.
- La presència de fotografies és mínima i són de baixa qualitat. Moltes imatges es veuen desconfigurades i descentrades. Tampoc mantenen un ordre i unes proporcions comunes els bànners presents a la tercera columna de la pàgina principal.
- Es detecta una important deixadesa en el manteniment, gestió i publicació de continguts en el web municipal.



- ➔ **Transparència.** L'accés al Portal de Transparència es troba ubicat a la tercera columna de la home. És visible.
- ➔ **Interacció amb els veïns i veïnes.** El web no disposa de cap espai per a l'atenció de les queixes o suggeriments dels veïns i veïnes de la Roca del Vallès.

ANÀLISI QUANTITATIVA. Actualment, l'Ajuntament de La Roca del Vallès no disposa de dades que puguin permetre realitzar una anàlisi quantitativa del trànsit que registra el seu web municipal.

La manca d'una 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 registra un trànsit més destacat. De cara a la renovació del web municipal, és necessari establir mecanismes de mesura per saber si estem gestionant eficaçment aquest suport comunicatiu.

1.2 PRESENCIA 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 la Roca del Vallès, 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 la Roca del Vallès	Twitter	Empresa externa	Informació i agenda (posts enllaçats al web).	1 post diari	1.680
	Facebook	Empresa externa	Informació i agenda (posts enllaçats al web)	1 post diari	930
	Instagram	Empresa externa	Festes i activitats	11 publicacions en tot el 2017	437

COMENTARIS:

- ➔ Majoritàriament, es realitzen publicacions i piulades que inclouen un enllaç amb el contingut amb la pàgina web de l'Ajuntament. Si es considera que la informació no requereix d'una notícia es publiquen directament les informacions, imatges o cartells a les xarxes socials.
- ➔ Molts dels continguts publicats a les xarxes socials apareixen en diverses ocasions de manera seguida. És correcte programar diverses publicacions d'un contingut en dies diferents, però és necessari alternar els posts o piulades.
- ➔ Els continguts que es publiquen a twitter i facebook són, majoritàriament, els mateixos. En el cas de twitter s'afegeixen retweets d'entitats o col·lectius vinculats amb el municipi.
- ➔ Tot i que el contingut sigui en moltes ocasions el mateix, cal destacar que el tractament i redacció de la informació és més acurada a twitter que no pas a facebook. No obstant això, es detecten alguns errors comuns als dos comptes: publicació de posts o piulades sense fotografies que il·lustrin el contingut, manca de signes de puntuació, entre d'altres.
- ➔ De la mateixa manera que a la pàgina web, la gestió de les xarxes socials de la Roca del Vallès l'executa una empresa externa. Amb tot, en moltes ocasions són els propis regidors o l'alcalde qui gestionen directament les xarxes.

Usuari	Xarxa social	Gestió	Continguts	Periodicitat de publicació	Seguidors
Comprem a la Roca	Facebook	Ajuntament	Difusió d'activitats	Inactiu des de setembre de 2015	117
	Twitter	Ajuntament	Difusió d'activitats	Inactiu des de març del 2013	172
Ocupació Vallès Oriental	Facebook	Centre Cultural la Roca del Vallès	Ofertes de feina	Diverses publicacions setmanals	438
Nits en viu a l'auditori	Facebook	Ajuntament	Activitats culturals	Puntuals vinculades amb els activitats	859
	Instagram	Ajuntament	Activitats culturals	13 publicacions des de la creació del perfil l'any 2016	126

CONSIDERACIONS:

- ➔ Comprem a la Roca' és una campanya de promoció del comerç local de la Roca del Vallès. Aquesta iniciativa, impulsada l'any 2013 per l'Ajuntament, compta amb diversos establiments adherits. La campanya també disposa d'una pàgina web pròpia.
- ➔ El complex esportiu municipal de la Roca del Vallès, de titularitat pública i gestió privada, compta amb presència a facebook i amb activitat contínua. El complex també és present a instagram.
- ➔ Cal destacar l'important nombre de seguidors del compte 'Nits en viu a l'auditori', una iniciativa cultural i d'oci que, tot i no estar gestionada de manera regular, té gairebé el mateix nombre de seguidors a facebook que l'Ajuntament.
- ➔ En relació amb les xarxes socials, cal tenir en compte la iniciativa 'La Roca prehistòrica', una proposta cultural que es va impulsar fa uns anys al municipi però que actualment no registra gaire activitat. El bàrner del web de l'Ajuntament està inactiu i s'ha detectat un perfil a la xarxa social facebook que tampoc registra activitat des del 2015.

1.3 NEWSLETTER (BUTLLETÍ) ELECTRÒNIC

Cada divendres al migdia el web de l'Ajuntament de la Roca del Vallès genera un newsletter de manera automàtica que conté informació d'actualitat i l'agenda de la setmana. Actualment, aquest butlletí electrònic té 1.413 subscriptors.

1.4 SERVEI DE MISSATGERIA, NOTIFICACIONS O ALERTES

L'Ajuntament de la Roca del Vallès no disposa de cap servei de notificacions o alertes. Sí que compta amb una App per a mòbils desenvolupada l'any 2014, però que actualment no està actualitzada.

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 La Roca del Vallès en els mitjans de comunicació i webs d'informació local s'ha desenvolupat una detecció i anàlisi del qual s'extreuen els següents resultats:

- ➔ L'edició digital de la publicació El9Nou és la publicació online de referència on La Roca del Vallès hi té més presència. El9Nou.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 Nació Granollers també és una de les publicacions que recull l'actualitat de la comarca, però en aquest cas la presència de la Roca del Vallès és menys important.
- ➔ 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 La Roca del Vallès.
- ➔ No es detecten revistes locals d'iniciativa privada (moviments socials, associacions de veïns, etc.) que actualment estiguin actives a la Roca del Vallès. Anys enrere havia existit la revista Roquerols.

2. ANÀLISI DELS CANALS DE COMUNICACIÓ OFFLINE EXISTENTS AL MUNICIPI

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 la Roca del Vallès:

- ➔ Per a l'Ajuntament de la Roca del Vallès el mitjà de referència és El 9 Nou – edició Vallès Oriental. No obstant això, no es té una relació fluida amb la publicació perquè no hi ha cap persona a l'Ajuntament encarregada d'enviar notes de premsa als mitjans de comunicació i l'empresa que actualment està executant les tasques de gabinet de comunicació no desenvolupa aquesta tasca.
- ➔ El municipi de la Roca del Vallès està adherit al Consorci de Vallès Oriental Televisió (VOTV), una televisió digital terrestre del Vallès Oriental que dona cobertura a municipis de la comarca del Vallès Oriental i zones limítrofes.
- ➔ Inversió anual al Consorci: XX euros. (pendent confirmar)
- ➔ Aparicions any 2016: 139.
- ➔ Relació amb el mitjà: actualment no es té constància que l'empresa encarregada de les tasques de comunicació del municipi estigui duent a terme cap gestió relacionada amb VOTV.
- ➔ El pagament de la quota del Consorci garanteix a la Roca la seva presència en diversos espais informatius i d'entreteniment així com de programes o reportatges monogràfics sobre activitats de la vila.
- ➔ En relació a l'àmbit radiofònic, no existeix cap ràdio de referència per a la localitat. En termes de proximitat, Ràdio Granollers és l'emissora més propera que pot tractar algun tema vinculat amb l'actualitat de La Roca del Vallès.

2.2. BUTLLETÍ O REVISTA D'INFORMACIÓ MUNICIPAL

Actualment, l'Ajuntament de la Roca del Vallès no publica cap butlletí d'informació municipal. La publicació d'aquesta revista es va aturar després del canvi de les darreres eleccions municipals del mes de maig de 2015. L'actual equip de govern considera que el butlletí que es publicava durant l'anterior mandat tenia un to marcadament polític i havia generat moltes queixes i crítiques i, per aquest motiu, no es va voler continuar amb aquesta publicació. Un altre factor que va motivar la decisió de deixar de publicar el butlletí va ser la manca de personal de l'Ajuntament que es pogués ocupar d'aquesta qüestió i el fet que l'equip de govern entrant tenia reticències a treballar amb l'empresa que s'encarregava de la publicació (mateixa empresa que actualment manté la contractació de les tasques de comunicació del consistori). Des de l'Ajuntament s'assegura que els veïns i veïnes tampoc han fet cap manifestació sobre la no continuïtat del butlletí.

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 la Roca del Vallès.

- ➔ 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 de l'Àrea de Serveis a les Persones de l'Ajuntament de la Roca del Vallès. També es fan cartells per activitats diverses com la Cavalcada de Reis, tallers per a entitats, el cross comarcal, la baixada de carretons, les actuacions de 'Les Nits en viu', el Carnestoltes, el Concert de Nadal, la Festa de la Prehistòria i la Fira de la Col, entre d'altres. En termes generals, des de l'Ajuntament s'indica que anualment hi ha un mínim de 15 activitats que requereixen cartells.
- ➔ Nombre mitjà de cartells enganxats per cada activitat o esdeveniment realitzat. És molt difícil saber quants cartells s'elaboren i es penjen per cada activitat, ja que cap persona és responsable de la seva coordinació. Cada àrea dissenya els seus propis cartells. A vegades, el regidor de Cultura i Comunicació s'encarrega de fer els dissenys.
- ➔ 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 una informació, però no mantenen una línia gràfica concreta i comuna ni tampoc comparteixen uns estàndards pel que fa a l'aparició del logotip de l'Ajuntament, per exemple.
- ➔ 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. Habitualment es penjen els cartells als aparadors dels comerços i a espais d'equipaments municipals. Es disposa d'un espai destinat a les pancartes, però no per a d'altres elements com plafons, pantalles o monitors.

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 La Roca del Vallès, un cop analitzada la política de disseny i publicació de documents gràfics, s'observa el següent:

- ➔ **Nombre de documents elaborats i publicats cada any.** Tot i que es desconeix aquesta dada per la manca de fluxos fixes de comunicació entre les àrees, l'ús d'aquest tipus d'eines és bastant regular.
- ➔ **Principals àrees que treballen amb aquest tipus de comunicació.** A La Roca del Vallès es publiquen de manera periòdica documents gràfics com els programes de festes majors i l'agenda trimestral, a més de díptics, targetons o fulletons de diferents serveis. El disseny i impressió del programa de Festa Major està externalitzat.
- ➔ **Tiratge.** Com que els documents gràfics s'elaboren des de l'àrea sense una coordinació general, és pràcticament impossible conèixer els tiratges dels documents que s'editen. No obstant això, sí que es disposa del nombre de persones a les quals s'envia un dels documents més importants que s'edita des de l'Ajuntament, la 'Guia d'activitats', que es fa arribar per correu a 1.831 persones, de les quals 226 són de fora de La Roca del Vallès. També es distribueix en els equipaments municipals.
- ➔ **Atractiu visual i claredat.** Els documents gràfics que s'elaboren des de cadascuna de les àrees no compten amb una línia gràfica establerta.
- ➔ **Penetració.** Es realitzen bustiades i es deixen els documents en equipaments municipals i el propi Ajuntament. Cal destacar la distribució a través de les anomenades motxillades en les quals es col·loca la informació (targetó, flyer i programa) dins la motxilla dels infants a les escoles. D'aquesta manera el consistori s'assegura que la informació arriba a les cases.

2.5 TV O RÀDIO LOCAL

El municipi de La Roca del Vallès no disposa ni de ràdio ni de televisió local. Com s'ha explicat anteriorment, el municipi està adherit al Consorci de Vallès Oriental Televisió (VOTV).

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 el 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 i directa.

3.1 ORGANITZACIÓ I ESTRUCTURA DE LA REGIDORIA DE COMUNICACIÓ

L'Ajuntament de la Roca del Vallès compta amb una Regidoria encarregada de l'àrea de la Comunicació. Tot i així, el regidor encarregat de la matèria també s'ocupa de les carteres de Cultura, Participació, Transparència i Imatge.

- ➔ Les tasques de comunicació de l'Ajuntament de la Roca del Vallès estan externalitzades a una empresa privada des del mandat 2011-15.
- ➔ Dins l'Ajuntament cap persona s'encarrega de coordinar o supervisar les tasques de l'empresa de comunicació externa.

No existeix la figura del tècnic/a de comunicació

3.2 RECURSOS ECONÒMICS DE LA REGIDORIA DE COMUNICACIÓ

Des de l'any 2012, l'Ajuntament de la Roca del Vallès té contractats els serveis de gabinet de comunicació a l'empresa Estudi de Comunicació Intus, SL per un import de 14.462 euros/anuals. Avui dia aquest contracte no és vigent i actualment l'empresa només s'encarrega de penjar al web i xarxes socials les notícies que les diferents àrees li fan arribar i enviar els divendres el newsletter.

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

Des de la Regidoria de Comunicació de l'Ajuntament de la Roca del Vallès s'ha constatat la necessitat d'establir rutines i dinàmiques de comunicació interna per tal de posar en valor la importància de la comunicació institucional.

Com s'ha comentat anteriorment, des de l'anterior mandat les tasques de comunicació diària (publicació de notícies i gestió de les xarxes socials) està externalitzat a una empresa. No obstant això, en moltes ocasions els mateixos regidors o alcalde publiquen continguts a les xarxes socials de l'Ajuntament per assegurar-se la correcta i ràpida publicació.

Vista aquesta situació, des de Mirada Local creiem que és necessari establir trobades fixes periòdiques entre les diverses àrees de l'Ajuntament per, d'una banda, assegurar la correcta comunicació de l'activitat diària de l'Ajuntament i, de l'altra, dissenyar estratègies comunicatives i preveure futures necessitats i actuacions en l'àmbit de la comunicació.

Així doncs, és necessari establir mecanismes fixos 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.

- ➔ Iniciativa en la redacció de notícies o altres continguts informatius. Els regidors i tècnics de l'Ajuntament són els que detecten aquelles qüestions o temes rellevants susceptibles de ser publicats i difosos.
- ➔ Redacció de les notícies. Els tècnics de les diverses àrees de l'Ajuntament, un cop detectats els temes que poden ser d'interès, redacten les notícies que fan arribar posteriorment a l'empresa externa que serà l'encarregada de publicar-les a la pàgina web i fer-ne la corresponent difusió a les xarxes socials. En algunes ocasions és necessari que sigui l'empresa qui redacti la notícia, però es tracta de casos molt puntuals i cal una petició concreta per part dels responsables del consistori.
- ➔ Enviament de notes als mitjans i seguiment. No s'envien notes de premsa als mitjans de comunicació.

3.5 SEGUIMENT I DIFUSIÓ DELS PLENS MUNICIPALS

Per part dels canals de comunicació institucionals de l'Ajuntament de la Roca del Vallès, no es realitza cap seguiment dels plens municipals. En algunes ocasions, i d'acord amb l'interès de l'actualitat, hi assisteixen equips de VOTV.

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 la Roca del Vallès es presenten les següents consideracions:

- ➔ L'Ajuntament de la Roca del Vallès no disposa d'una identitat visual clarament definida. Les àrees elaboren la seva comunicació gràfica sense tenir en compte cap criteri concret. Un cop elaborat el disseny no es fa cap procés de validació o seguiment. Cada àrea imprimeix els seus documents i en fa la difusió que considera escaient.
- ➔ La documentació gràfica de l'Ajuntament no és fàcilment identificable, ja que no es disposa d'uns estàndards comuns de disseny ni d'uns patrons que permetin relacionar aquella imatge amb la institució.
- ➔ Es detecta una gran diferència a nivell qualitatiu entre els diversos documents que s'elaboren: la Festa de la Creu o la Castanyada tenen un disseny molt més acurat i professional que no pas la Cavalcada de Reis, que presenta un disseny de molt poca qualitat, imatges que no es veuen i logotips i escuts gens treballats.
- ➔ L'únic element que és present en tots els casos és l'escut oficial.
- ➔ Per part de la Regidoria de Comunicació, que compta amb una visió més professional de la importància del disseny en la comunicació institucional, es vol impulsar l'establiment d'una sola línia gràfica i un manual d'ús.

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

La presència de les iniciatives i actuacions de l'Ajuntament de la Roca del Vallès en els mitjans de comunicació contribueix a difondre la tasca que s'està duent a terme des de la institució. Actualment, a l'Ajuntament no s'elabora cap tipus de clipping per fer seguiment de la presència del municipi en els mitjans de comunicació. Com s'ha comentat anteriorment, la darrera notícia que està penjada a l'apartat 'La Roca a la premsa' de la pàgina web data del desembre de 2011.

Tot seguit s'analitza l'aparició del municipi en diversos mitjans de comunicació locals i comarcals:

- ➔ **EI9Nou- edició Vallès.** En els darrers sis mesos, el municipi de la Roca del Vallès ha estat mencionada en una onzena d'informacions. En aquesta revisió cal tenir en compte que els esdeveniments polítics recents han augmentat notablement la producció de notícies vinculades a l'àmbit local. De totes les notícies publicades en aquest període només una fa referència a la gestió municipal. Es tracta de la notícia titulada 'La Roca avança deu anys el pagament del pavelló, amb un estalvi d'uns dos milions d'euros', publicada el 6 d'octubre 2017.
- ➔ **Nació Granollers.** En els darrers sis mesos, s'han detectat tres notícies on es mencionava el municipi i d'aquestes cap estava vinculada amb la gestió de l'Ajuntament.
- ➔ **La Revista del Vallès.** En el darrer semestre no s'ha detectat cap publicació en aquesta revista relacionada amb el municipi de La Roca del Vallès.
- ➔ **Ràdio Granollers.** Tot i que es tracta d'una emissora de la ciutat de Granollers, també es destinen espais a oferir notícies d'interès sobre altres municipis de la comarca, tot i que la presència és molt puntual.

En relació a la política d'inversions publicitàries, des de l'Ajuntament de la Roca del Vallès s'aposta per contractar de manera puntual espais publicitaris a EI9Nou d'acord amb les necessitats de promoció i difusió d'actes que se celebren a la localitat i s'han impulsat des del consistori. Pendent ampliar Ajuntament.

6. ALTRES ASPECTES

6.1 ANÀLISI DE PROCESSOS PARTICIPATIUS I DE RELACIÓ AJUNTAMENT-CIUTADANS

Tenint en compte l'alta disseminació i l'existència de diversos nuclis de població, a la Roca del Vallès s'ha potenciat de manera significativa la participació ciutadana i el tracte de proximitat vers els veïns i veïnes, especialment a la zona de la Torreta. Tot seguit es presenta un breu recull de les dinàmiques de participació desenvolupades al municipi:

- ➔ Des de fa tres anys funciona amb regularitat el Consell de Poble de la Torreta, un espai de participació on es comuniquen i s'analitzen els projectes del consistori pel barri i els veïns manifesten les seves queixes i inquietuds. Actualment s'està valorant la possibilitat de crear un Consell de Poble per al nucli de Santa Agnès de Malanyanes.
- ➔ A nivell d'estructura organitzativa, cada nucli territorial compta amb un regidor delegat.
- ➔ Recentment, des de l'Ajuntament de Roca del Vallès s'ha impulsat el Consell de la Pagesia del qual es va celebrar la primera trobada a principis del mes de novembre.
- ➔ En relació a la posada en marxa de processos participatius concrets, des del consistori s'expliquen diverses iniciatives encara no materialitzades com, per exemple, que es disposa d'una partida per desenvolupar un projecte de pressupost participatiu que encara no s'ha posat en marxa.

6.2 PUNTS D'ACCÉS GRATUÏT A INTERNET

➔ Els punts *wifi* s'ubiquen a:

- Centre Cultural la Roca del Vallès
- Can Tàpies
- Centre Cívic de Santa Agnès de Malanyanes

➔ Els equipaments amb connexió a internet per a usuaris són:

- L'OAC de l'Ajuntament (els ciutadans poden disposar d'un ordinador com a punt d'informació, presentació d'instàncies online i altres tràmits)

7. DAFO COMUNICATIU DEL MUNICIPI

7.1 DEBILITATS

- ➔ A dia d'avui l'Ajuntament de La Roca del Vallès no compta amb un equip de comunicació i premsa que doni resposta a les necessitats comunicatives de la institució ni a les demandes informatives dels veïns i veïnes.
- ➔ El fet que la comunicació institucional estigui externalitzada a una empresa que no és de la confiança de l'equip de govern dificulta en gran mesura posar solució als dèficits comunicatius existents.
- ➔ L'elevat grau de dispersió territorial dels nuclis fa difícil automatitzar unes rutines comunicatives estandarditzades. Els canals i circuits normals poden no ser suficients per arribar amb eficàcia i puntualitat a determinades zones del municipi.
- ➔ El desordre i l'escàs atractiu visual del web municipal actua com a barrera i allunya els veïns veïnes d'un canal comunicatiu que, en canvi, hauria de ser de referència.

7.2 AMENACES

- ➔ Equip de govern jove amb sensibilitat i consciència sobre la importància de la comunicació institucional i la necessitat de mantenir permanentment actualitzats els diversos canals informatius de què disposa l'Ajuntament.
- ➔ Municipi extens i amb diversos nuclis poblacionals que permet el desenvolupament d'accions de comunicació de certa envergadura.

7.3 FORTALESES

- ➔ El fet que La Roca sigui un municipi amb un alt grau de dispersió territorial i una població diversa genera necessitats dispars en l'àmbit de la comunicació, la qual cosa representa una dificultat extra per a l'Ajuntament a l'hora d'impulsar i mantenir una tasca informativa d'ampli abast.
- ➔ La voluntat d'oferir solucions específiques per tal de garantir que la comunicació arriba a tots els nuclis per igual pot traduir-se en una percepció de desigualtat en el tracte i, fins i tot, de greuge comparatiu entre nuclis.
- ➔ L'existència d'un dèficit important de coordinació i sinergies entre àrees és susceptible d'esdevenir un obstacle important en la tasca, necessàriament transversal, del futur equip de comunicació i premsa.

7.4 OPORTUNITATS

- ➔ La manca d'un servei de comunicació integral com a tal és en sí mateixa una oportunitat, ja que permet partir des de zero i no duu associats vicis o males pràctiques ja consolidades, que sovint són difícils de corregir.
- ➔ L'impuls a la comunicació que sens dubte suposarà la creació d'un equip/servei de comunicació de bell nou pot generar temporalment gran interès i expectació entre els veïns i veïnes, col·locant l'Ajuntament en una posició privilegiada de centralitat i visibilitat potencialment molt útil de cara a llençar missatges o endegar campanyes complementàries a la tasca comunicativa diària.
- ➔ La necessària transversalitat que exigirà la posada en marxa del nou equip de comunicació i premsa pot ser, alhora, un instrument vertebrador i cohesionador dels diferents departaments de l'Ajuntament, temperant els problemes de coordinació actualment existents.
- ➔ Donar un salt qualitatiu en matèria informativa i de comunicació redundarà, amb tota probabilitat, en una millor percepció de l'Ajuntament per part dels veïns i veïnes de La Roca, així com en una imatge de major transparència i modernitat.
- ➔ Projectes de futur com el vinculat amb les smart cities poden convertir La Roca en un municipi de referència en el seu entorn immediat.

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 La Roca del Vallès, 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 5 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.

- ➔ Creació i consolidació d'un equip de comunicació i premsa integral que centralitzi la gestió i actualització de tots els canals i mecanismes de comunicació de què disposa 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, 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.
- ➔ Establiment de circuits interns de funcionament que permetin a l'equip de comunicació i premsa el manteniment d'una tasca comunicativa efectiva, completa i puntual. Caldrà fixar, així doncs, mecanismes i canals específics per a la interrelació entre l'equip de comunicació i cadascun dels departaments de l'Ajuntament, garantint la màxima immediatesa en el traspàs de necessitats i d'informacions.
- ➔ Desenvolupament d'actuacions encaminades a consolidar una comunicació d'ampli abast que contempli mecanismes específics per tal de fer arribar informació puntual i efectiva als diversos nuclis del municipi. Caldrà treballar, així doncs, per tal d'evitar que la dispersió territorial es tradueixi en un desequilibri informatiu entre nuclis, garantint en tot moment la igualtat de tracte i evitant eventuais percepcions de greuge comparatiu. No obstant, també caldrà vetllar perquè la voluntat d'arribar a tots els nuclis per igual no es tradueixi en un excés de fragmentació de canals i formats que minvi la imatge de marca única i compartida que es vol consolidar.
- ➔ Creació, desenvolupament i consolidació d'una identitat gràfica pròpia clarament reconeixible i diferenciable a ulls dels veïns i veïnes del municipi. La línia visual corporativa haurà de ser comuna i compartida per part de totes les àrees de l'Ajuntament, motiu pel qual caldrà fer un esforç important per tal de dotar-la d'un estil integrador, transversal i acollidor.
- ➔ Absorció per part de l'àrea de comunicació de les principals tasques de disseny de cartellera i materials gràfics que es produeixi des de les diferents àrees, garantint així 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

- ➔ Dotar els veïns i veïnes de La Roca del Vallès d'accessibilitat a canals d'informació que els permetin conèixer qualsevol dada o servei relacionat amb el seu Ajuntament o municipi.
- ➔ Consolidar l'Ajuntament de la Roca del Vallès com a ens modern i dotat d'instruments comunicatius bidireccionals amb un alt grau d'usabilitat i susceptibles de cobrir un espectre poblacional eminentment ampli i global.

9.2 MISSIÓ

- ➔ Efectuar una passa més, per part de l'Ajuntament, quant a transparència, govern obert i retiment de comptes amb els veïns i veïnes del municipi. Un salt endavant que possibiliti un intercanvi d'informació eficaç i una interacció àgil i còmoda entre tots els actors municipals (veïns, entitats i administració)
- ➔ Assolir aquest salt qualitatiu per mitjà de l'aplicació de les millors eines de comunicació tradicionals i de la implantació de nous formats digitals i suports 3.0.

9.3 OBJECTIUS

- ➔ Millorar la relació comunicativa entre l'administració i els ciutadans per mitjà de noves eines i nous formats comunicatius que permetin la interacció senzilla i eficient entre ambdues parts.
- ➔ Oferir informació veraç i fàcilment comprensible a través dels canals de comunicació públics sobre els projectes, serveis i programes municipals. Al mateix temps, apropar la informació relativa a polítiques públiques i l'activitat municipal al veïns i veïnes de forma divulgativa.

9.4 ACTUACIONS

9.4.1 RENOVACIÓ DEL SERVEI DE COMUNICACIÓ I PREMSA (ACTUALMENT EXTERNALITZAT)

Atès el descontentament expressat pel propi Ajuntament en relació a la tasca comunicativa que està realitzant l'empresa encarregada de la gestió dels canals informatius insistucionals, sumat al fet que s'han detectat moltes mancances quant a la gestió de les xarxes socials (perfils en desús, manca de diversitat de publicacions, molta reiteració de posts i tuits idèntics...) i l'edició del butlletí municipal (que no es publica des de 2015), es considera necessari substituir l'actual equip de comunicació i dotar la Regidoria de Comunicació d'un equip renovat i transversal que pugui assumir moltes més funcions de les que s'estaven fent fins ara. Aquest nou equip pot provenir, novament, d'una licitació o ser construït a partir de recursos propis. Sigui quina sigui la fórmula escollida, és important que es tracti d'un equip transversal que pugui assumir l'actualització i gestió dels diversos canals de què disposa l'Ajuntament (xarxes socials, web, butlletí d'informació municipal...). Es detallen tot seguit les tasques mínimes que hauria d'aglutinar el nou Servei de Comunicació i Premsa de l'Ajuntament.

- gestió i actualització diària de les xarxes socials corporatives de l'Ajuntament (també en cap de setmana), amb un mínim de 2 posts i dues piulades diàries
- gestió i actualització dels perfils socials sectorials de l'Ajuntament (Comprem a La Roca, Nits en viu a l'Auditori)
- impuls de les xarxes socials amb campanyes i accions permanents per a l'increment del nombre de seguidors
- redacció de notícies sobre esdeveniments i actes del municipi
- actualització permanent dels continguts del web
- redacció de notícies sobre temes de gestió de l'Ajuntament i/o polítics
- gestió de la relació amb els mitjans de comunicació: enviament de notes de premsa, atenció de les demandes d'ampliació d'informació, organització de rodes de premsa, etc.
- elaboració d'un butlletí d'informació municipal de periodicitat regular
- suport estratègic a les àrees i assessorament en matèria de comunicació de projectes
- disseny gràfic de la cartelleria i fulletons més destacats de l'any

9.4.2 PROTOCOL DE COMUNICACIÓ INTERNA

El nou 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 les regidories i àrees de l'Ajuntament. En aquest sentit, 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. En aquest sentit, es proposa la creació i posada en pràctica d'un protocol de comunicació interna amb l'objectiu que el nou Servei de Comunicació pugui liderar, impulsar i coordinar tota l'acció comunicativa, promocional i de difusió de l'Ajuntament en les seves múltiples àrees i departaments. Tot seguit es detallen alguns dels mecanismes de coordinació que, sota el nostre criteri, haurien de formar part d'aquest protocol, tot i que hauria de ser l'empresa o el professional que esdevingui adjudicatari de l'encàrrec qui estableixi els instruments més adequats en aquest sentit.

➔ Reunions de coordinació

Institucionalització d'un règim de reunions quinzenals individualitzades entre el responsable de l'equip de comunicació i un tècnic i/o regidor de cada àrea a fi de planificar els temes a comunicar, dur a terme una coordinació exhaustiva de la comunicació, fer un seguiment de les actuacions en marxa, planificar les accions futures i mantenir el Servei de Comunicació permanentment informat sobre els projectes que es realitzen en cada departament.

➔ Lectura de les actes de les Juntes de Govern per part de l'equip de comunicació

Un altre instrument que podria ser de molta utilitat de cara a assegurar que l'àrea de Comunicació està permanentment al dia i actualitzada de tot allò que es fa en cadascuna de les àrees de l'Ajuntament és la sistematització de la lectura, per part de l'equip de comunicació, de les actes de les Juntes de Govern Local.

➔ Gestor de tasques virtual compartit

Compartició entre les àrees i l'equip de comunicació d'un gestor virtual en què visualitzar, editar i assignar tasques. Aquesta eina permetria planificar la feina, fer-ne un seguiment compartit i millorar la coordinació entre tots els actors que en formin part.

➔ Grup de whatsapp

Per tal de garantir la màxima immediatesa en la publicació de les informacions, es proposa la creació d'un grup de whatsapp format per tots els regidors de govern, un representant de l'equip de comunicació i els tècnics municipals que l'Ajuntament cregui pertinent incorporar. Aquest grup permetrà compartir amb molta agilitat imatges i dades genèriques sobre temes que requereixin d'un cobriment informatiu immediat.

9.4.3 CREACIÓ D'UNA MARCA MUNICIPAL

La Roca s'ha de dotar d'una nova marca que encarni els avantatges i distintius de la vila i esdevingui la imatge global i homogènia que es projecta del municipi. L'objectiu serà que en cadascuna de les comunicacions de l'Ajuntament s'usi el mateix valor de marca, ja siguin notes de premsa, flyers, cartelleria exterior, anuncis, etc. Un cop creada la nova marca, caldrà planificar i implementar una campanya intensa per donar-la a conèixer entre els propis veïns i també projectar-la cap a l'exterior. Per tal de dur a terme la campanya s'utilitzaran els canals de comunicació existents i es valorarà, segons els recursos assignats a l'actuació, la producció de merchandising o altres suports que ajudin a donar a conèixer la nova marca municipal. Atès que naixerà amb la vocació d'esdevenir una marca global de municipi, integradora i cohesionadora, caldrà treballar-la amb molta cura i des de la màxima transversalitat. Fins i tot podria ser interessant realitzar un petit procés participatiu previ a l'elaboració de la marca per tal de copsar els valors i elements que, a ulls dels propis veïns i veïnes, defineixen la identitat de La Roca i que, per tant, haurien d'estar presents, de forma subliminal, en la nova imatge. La marca municipal estarà formada per un símbol i un claim o eslògan.

9.4.4 ELABORACIÓ D'UN MANUAL D'IDENTITAT VISUAL PER A L'AJUNTAMENT

Confecció d'un manual d'imatge corporativa que posi ordre en l'actual disparitat i fragmentació gràfica que presenten els documents editats per l'Ajuntament. Tot partint dels colors i estil utilitzats per a la confecció de la marca municipal descrita en el punt anterior, 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. En aquest sentit, el manual establirà uns patrons gràfics clars i fàcilment aplicables per a la cartelleria d'actes i activitats, la confecció de flyers o díptics, etc. 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.

9.4.5 ACCIONS DE COMUNICACIÓ SEGMENTADES TERRITORIALMENT

Es proposa el desplegament d'accions encaminades a garantir una comunicació efectiva i d'ample abast que tingui en compte l'especificitat territorial del municipi i l'existència de realitats territorials diferenciades. Caldrà treballar per tal de garantir en tot moment la igualtat de tracte i la no creació de greuges comparatius, però també caldrà vetllar perquè la voluntat d'arribar als diversos nuclis per igual no es tradueixi en un excés de fragmentació de canals i formats que minvi la imatge de marca única i compartida que es vol consolidar. Tot seguit s'enumeren els canals o mecanismes específics que es proposa crear per als nuclis.

- ➔ **Seccions específiques al web municipal**
Creació d'un apartat específic al web municipal per a cadascun dels nuclis del municipi. Cada secció agruparà i centralitzarà informació especialitzada sobre esdeveniments, actes i actuacions relacionades amb cada nucli.
- ➔ **Instal·lació de panells per a cartelleria**
Instal·lació de panells o suports específics per a l'enganxament de cartells d'activitats i/o actes organitzats per l'Ajuntament en cadascun dels nuclis.

- ➔ **Seccions específiques al web municipal**
Creació d'un apartat específic al web municipal per a cadascun dels nuclis del municipi. Cada secció agruparà i centralitzarà informació especialitzada sobre esdeveniments, actes i actuacions relacionades amb cada nucli.
- ➔ **Instal·lació de panells per a cartelleria**
Instal·lació de panells o suports específics per a l'enganxament de cartells d'activitats i/o actes organitzats per l'Ajuntament en cadascun dels nuclis.
- ➔ **Seccions específiques al butlletí municipal**
Creació d'un apartat específic al butlletí municipal per a cadascun dels nuclis del municipi. Cada secció agruparà i centralitzarà informació especialitzada sobre esdeveniments, actes i actuacions relacionades amb cada nucli.
- ➔ **Colors diferenciats per a la cartelleria de cada nucli**
Creació de modalitats gràfiques de cartell diferents per a cada nucli. Així doncs, les activitats o actes que s'anuncien des de l'Ajuntament adoptaran un format o un altre en funció del nucli on es realitzarà l'activitat en qüestió. La variació gràfica entre els diversos models de cartell ha de ser subtil i no pot sortir-se, en cap cas, de la línia gràfica corporativa marcada pel manual d'estil visual descrit en l'apartat anterior.

9.4.6 MANUAL D'UTILITZACIÓ DE XARXES SOCIALS INSTITUCIONALS

A fi de garantir que tots els agents que gestionen de forma autònoma perfils socials relacionats amb l'Ajuntament (complex esportiu municipal, Centre Cultural la Roca del Vallès) ho fan de la mateixa manera i seguint uns patrons comuns, així com d'assegurar que no es generen publicacions contradictòries o no del tot coincidents, es proposa l'elaboració per part d'algun equip o persona experta d'un protocol específic d'ús dels diferents perfils socials relacionats amb l'Ajuntament. Aquest protocol no només hauria d'establir la forma, freqüència i maneres de publicar més recomanables, sinó també delimitar molt clarament qui publica què i quines polítiques d'interrelació entre perfils cal impulsar. A fi de complementar el protocol, fóra interessant que també es pogués organitzar algun tipus de seminari de formació que ajudés els diferents gestors de perfils socials relacionats amb l'Ajuntament a publicar de forma òptima per a assolir uns millors resultats quant a abast i cobertura.

9.4.7 SERVEI DE DISSENY GRÀFIC CENTRALITZAT

Aglutinar la major part del disseny de cartelleria i materials promocionals que editi l'Ajuntament en l'equip/servei de comunicació, evitant així la dispersió actualment existent. A fi de garantir agilitat i versatilitat, i per tal d'evitar que aquesta acció pugui semblar coercitiva a ulls de les àrees amb una gran producció de cartells, es proposa que es reservi per a l'equip de comunicació un gran gruix dels materials i elements gràfics, molt especialment aquells que serveixin per difondre els actes i activitats més destacats del calendari. Per contra, la cartelleria més quotidiana de les àrees que presenten una producció de cartells més intensa es podria deixar en mans de cada departament, però dotant-los d'un marc-patró gràfic editable que només haguessin d'emplenar amb text i/o alguna imatge. Aquesta fórmula permetria als departaments de l'Ajuntament més actius quant a activitats i actes menors funcionar de manera autònoma i no estar tan condicionats als tempos i terminis de treball del servei de comunicació, però alhora garantiria un respecte estricte per la línia gràfica corporativa oficial de l'Ajuntament.

