



**Diputació  
Barcelona**



# **Informe 2014 de satisfacció dels usuaris del servei**

**Serveis de Manteniment i Suport de la Plataforma Wordpress i Formació en  
Dinamització Associativa 2.0**

Expedient núm. 2013/3818

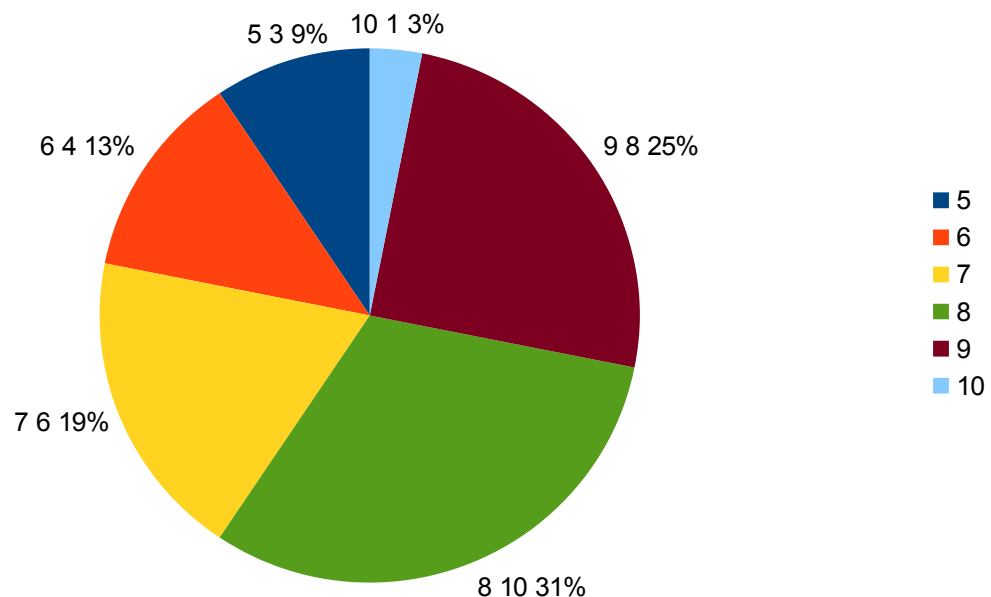
# 1 Informe de satisfacció dels usuaris del servei

Part integral del Servei és una enquesta anual de satisfacció, que es va elaborar al novembre amb els responsables de la Diputació. El primer enviament es va fer el dia 12/12/2014 per correu electrònic a 52 ens participants del projecte. El dia 15/12/2014 es va fer un recordatori per correu electrònic a les mateixes adreces. El Servei de Suport va aprofitar tots els contactes de suport, siguin per correu electrònic o per telèfon, per tal de recordar la petició de participar en l'enquesta de satisfacció. Finalment, el 26/01/2015 es fa ver un últim recordatori massiu als 52 ens participants.

## Valoració global

Els responsables valoren la globalitat del Servei amb una mitjana de **7,59**.

Desglossem la distribució de la valoració.



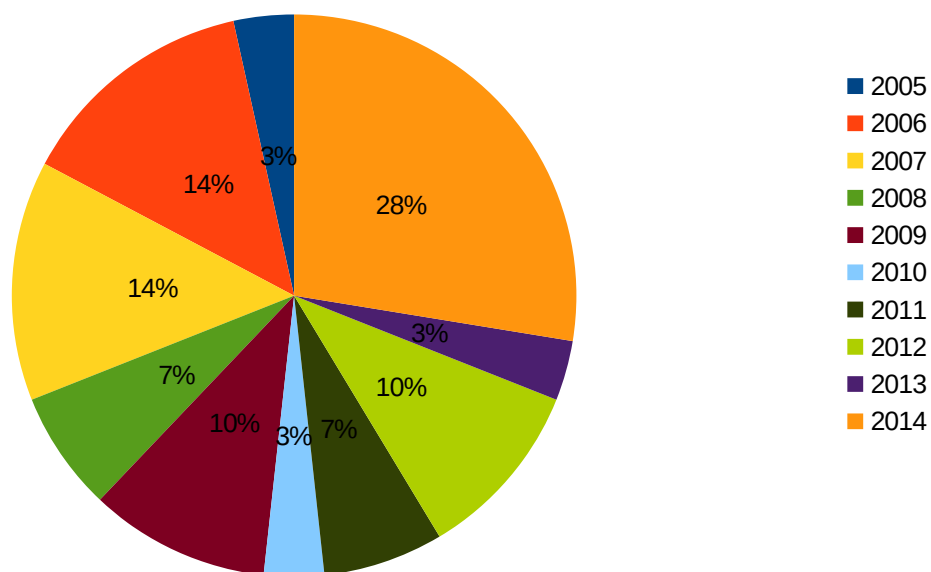
## Participació en l'enquesta de satisfacció

34 persones/ens en total, un 65,38% de participació. Hem rebut 32 respostes a l'enquesta de satisfacció. A part d'això 2 persones han fet constar per correu

electrònic que no es veuen capaços de respondre per falta de coneixements sobre el projecte, ambdues persones s'han incorporat fa poc com a persones referents del projecte al seu municipi.

respostes	32	61,54%
disculpes	2	3,85%
participació	34	65,38%

Any d'incorporació al projecte



Any d'incorporació al projecte

### Nivell de coneixements informàtics i domini de plataformes online

El **68,75%** dels responsables dels portals municipals es classifiquen com a **usuaris de nivell mitjà**, un 6,25% es classifica com a usuari bàsic i un 25,02% com a usuari avançat.

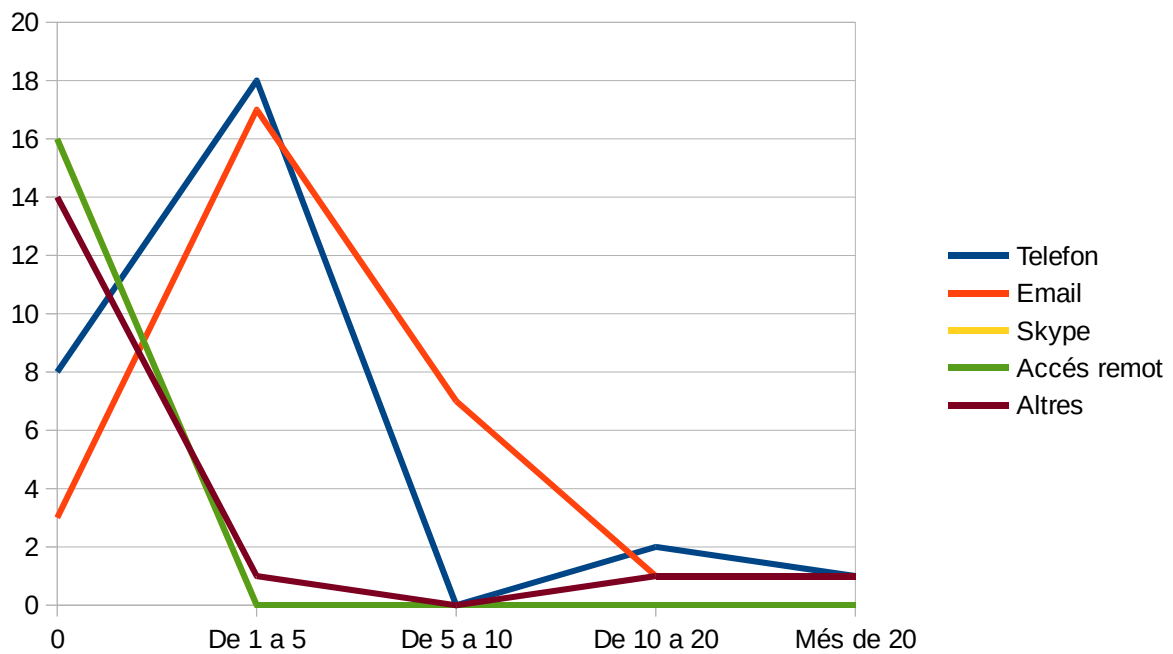
### Participació en accions formatives

El 87,5% de les persones han participat en alguna actuació formativa durant el 2014. Concretament, un 12,50% de les persones no han dedicat cap hora a formació, i la resta ha dedicat entre 4 i 80 hores a la formació, distribuïdes de la següent manera.

Hores	# respostes	% total
0	4	12,50%
4	1	3,13%
8	1	3,13%
10	1	3,13%
15	1	3,13%
20	7	21,88%
30	1	3,13%
35	1	3,13%
40	4	12,50%
45	2	6,25%
50	3	9,38%
59	1	3,13%
60	2	6,25%
65	1	3,13%
70	1	3,13%
80	1	3,13%

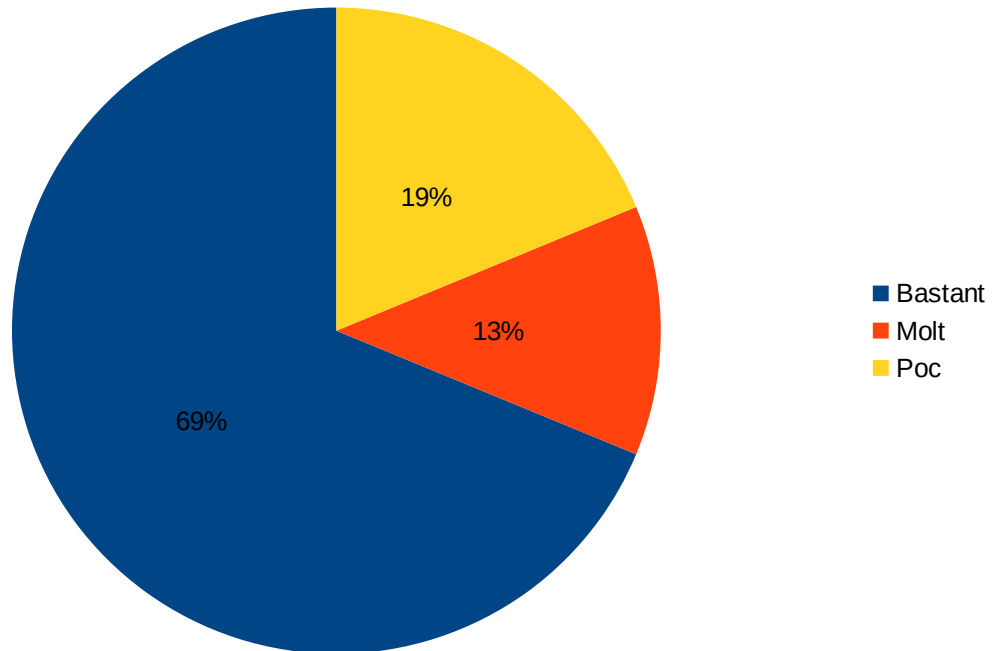
## Canal de contacte amb el Servei

Aquesta pregunta oferia franges de respostes, 0, de 1 a 5, de 5 a 10, de 10 a 20 o més de 20. El següent gràfic mostra el total de respostes que ha obtingut cada una de

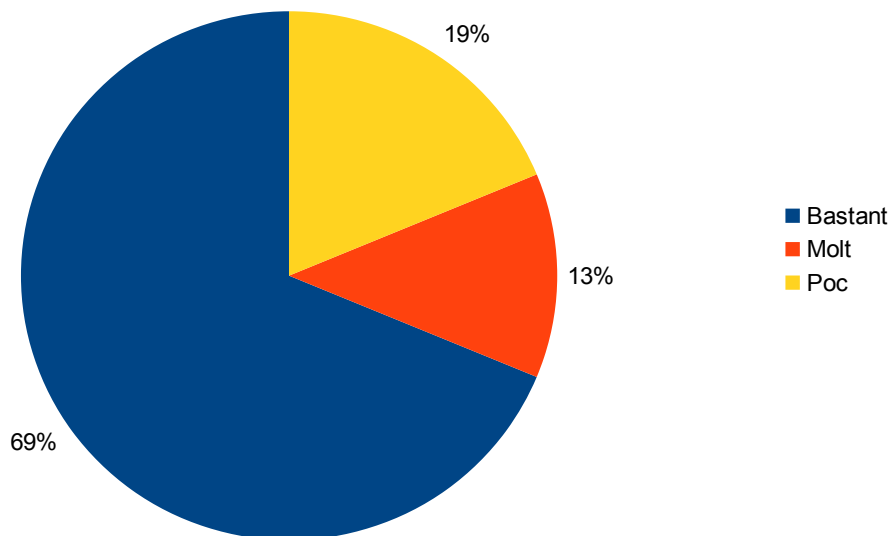


les franges

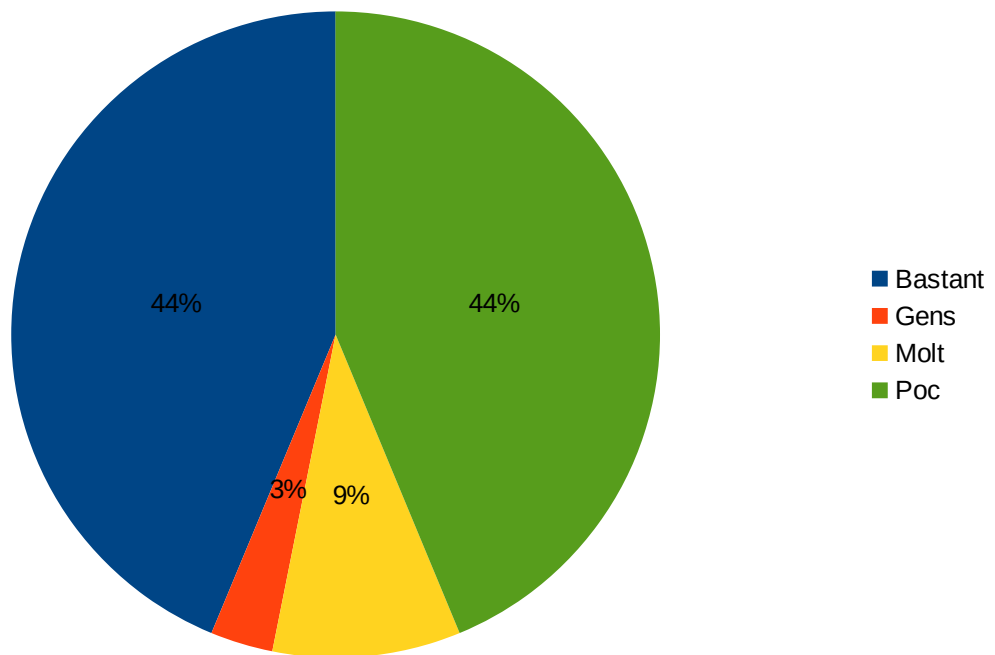
## Pregunta d'autoavaluació - Coneixes les novetats de la plataforma?



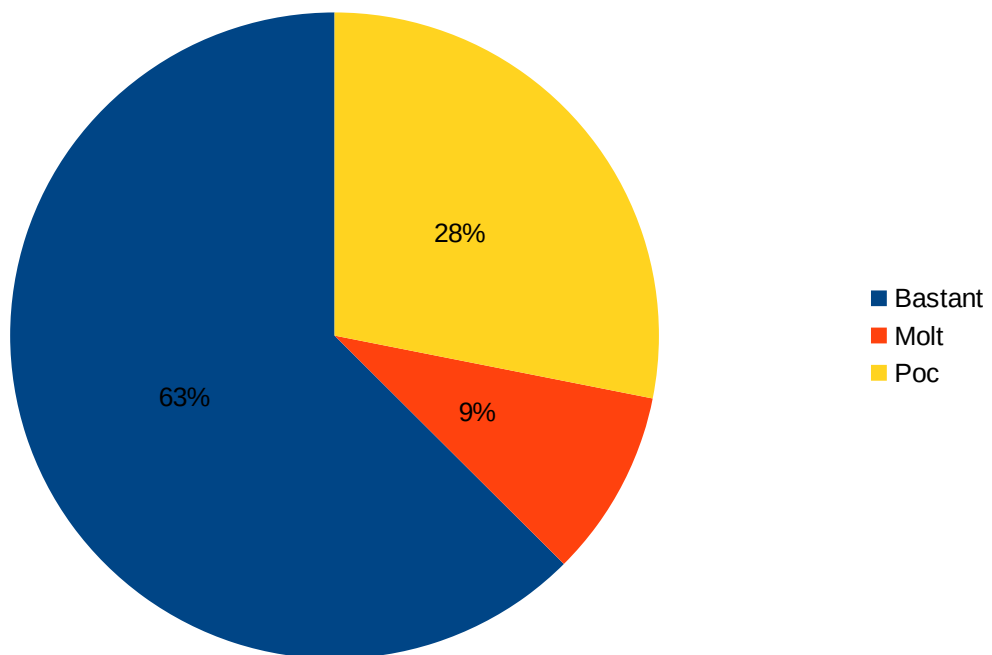
## Ha avançat la plataforma durant el 2014?



### Aprofites les novetats i millores implementades al 2014?

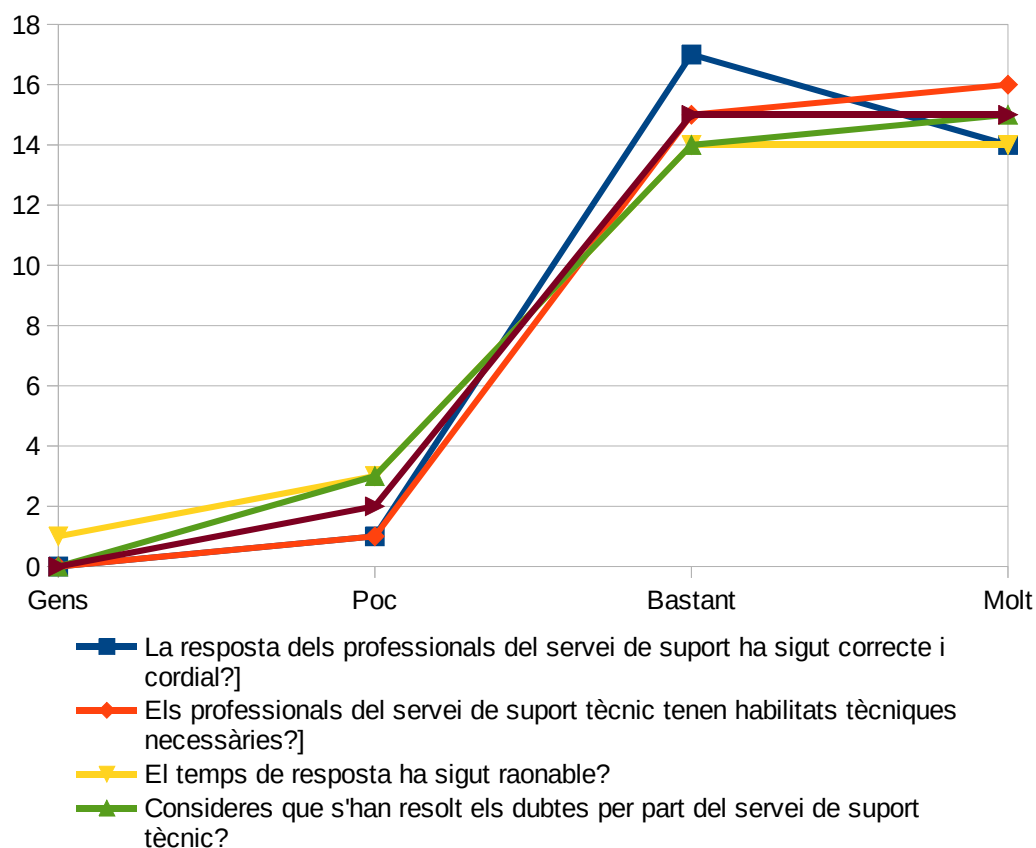


### Aquestes millores coincideixen amb les teves necessitats?



## Avaluació del treball dels professionals

pel que fa els indicadors de temps de resposta, cordialitat de la resposta, grau de resolució, habilitats tècniques i habilitats comunicatives.



## Què afegiries de cara al 2015?

- Aprofundiria més en l'evolució del portal i en l'aplicació de les novetats així com en eines concretes com s'ha fet amb jetpack o xarxes com twitter i facebook
- "com ja he comentat a les sessions d'avaluació de les accions formatives, insisteixo en que aquest any la focalització cap al desenvolupament d'un Pla de comunicació web 2.0, sota el meu criteri, no ha significat una oportunitat per treballar en el projecte del portal web.
- Crec que es volia fer una acció més complerta que no pas el portal però aquesta finalitat no s'ajusta a les necessitats dels ajuntaments.

- A més, el programa de la formació dissenyada no s'ajustava a les singularitats de les persones participants. Es van treballar aspectes de continguts que ha de contenir qualsevol pla d'acció i penso que això no era necessari atenent a que les persones que hi assistim tenim una formació més o menys intensa en aquests apartats.
- Les dues accions de formació que he fet han tingut els mateixos continguts ... o bé jo no he fet una bona selecció o no s'han fet una programació coordinada"
- Crec el format de curs de una sessió és complicat. Crec que el millor seria un format Taller de posta apunt atès que portem dos anys en el mateix; amb una sessió mensual de coordinació o periòdica.
- De moment no tenim més demandes de les entitats
- faria un replantejament en profunditat del projecte atès que les necessitats de les entitats van per un altre camí, força allunyat del que els hi proposem des de l'Ajuntament. Trobem que el portal tal i com està plantejat està desfasat, tant en quant a programari com a projecte.
- "Formacions sobre actualitzacions via online.
- Recull de bones experiències d'altres companys en els seus portals."
- La dinamització associativa 2.0 és necessària i la formació i eines que tenim molt útils, però aquest any amb tots els temes de reforma fiscal i llei de transparència he trobat a faltar xerrades i formació sobre aquests temes organitzades desde diputació per als tècnics que treballem amb entitats.
- "La possibilitat d'actualitzar el directori d'entitats, poder pujar grups d'entitats al portal.
- 
- Poder filtrar les entitats per categories i/o tipus d'entitats, per millorar la base de dades d'entitats dins el Portal.
- 
- En definitiva millorar la gestió de les fitxes d'entitats, ja que molts ajuntaments utilitzen aquesta eina per a publicitar el seu directori d'entitats."
- més formació per les entitats que volguin formar part del portal
- Més opcions d'horaris per fer els cursos, ja que molts em coincidien en horari



amb la meva formació com a docent.

- Possibilitats de que des del servei tècnic puguin donar assessorament presencial demanant dia i hora.
- "S'ha treballat molt la plataforma pensada en els portals de les entitats, però pel que respecta als portals municipals...Hem hagut d'esperar molt per poder millorar el portal després de la migració.
- Seguir treballant les millores dels portals municipals, sobretot utilitats que no ofereix wordpress com és el directori d'entitats; o que el portal, a més de ser un espai on aboquen informació les entitats, sigui un espai d'interacció entre les entitats."
- Sessions periòdiques
- Una millor gestió del Portal d'Entitats. Ara que les web de les entitats dins les plataforma estan bastant treballades, toca donar un impuls als Portal d'Entitats.

### **Vols comentar algun altre tema?**

- "A Caldes de Montbui contractem els serveis d'un professional extern que dinamitza el facebook i twitter de l'ajuntament i s'encarrega de fer la formació a les entitats sobre les plataformes de wordpress, tant a les que s'afegeixen noves com a les que venen de la plataforma clicportal. Ell ja té molts coneixements sobre les novetats que aneu afegint, i per això, no hem assistit a les darreres formacions que heu fet.
- El fet que hi hagi un servei tècnic i d'assessorament potent fa que el tècnic de l'àrea es pugui descarregar d'haver de conèixer amb tanta precisió la plataforma, i això a nivell de logística del temps tècnic que tenim per dedicar al projecte, entre tants d'altres projectes que gestiona l'àrea, va molt i molt bé. A més aquest servei fa que les entitats puguin ser molt autònomes en la gestió de la seva plataforma.
- Caldria afegir un plugin de capçalera. el directori d'entitats(importar i exportar en csv) Afegir al calendari la funció de open data en format Ical (Google Calendar) per tal de avançar el l'agenda única.
- "Com a Ajuntament, ens cal una major implicació en el projecte.
- Procurarem amb vistes al proper mandat poder reincorporar-nos i treure profit

de les millores del projecte."

- El servei tècnic fa un molt bon servei.
- "En el nostre cas, tot i que l'hem posat en marxa el 2014 i hi estem treballant, encara no s'ha fet la 'inauguració' pública ja que ens va coincidir pràcticament amb el final d'any i vam pensar que no era just proposar un projecte d'aquest tipus per després deixar-lo sense atendre durant 15 dies o més per vacances del personal.
- Tot i que ens hem incorporat al 2014, coneixia parcialment l'antic format de pàgines web per participar en projectes en altres municipis i valoro molt positivament les incorporacions d'aquest any.
- També haig de tornar a insistir en el grau de suport per part del suport tècnic cada cop que hem fet alguna consulta"
- Estaria bé que les formacions no s'acumulessin a final d'any perquè ens fa anar de vàlid amb la feina i al final no podem fer totes les formacions que considerem útils sinò només aquelles que la nostra agenda de treball ens permet. A veure si per la propera es pot repartir una mica més el calendari formatiu.
- "He respon que si i que no a la pregunta Feu servir el Portal d'Entitats?
- Ja fins ara l'havíem configurat i estàvem fent proves. Però a partir de la presentació es farà servir de forma oficial."
- Nosaltres a la fase inicial no hem fet servir gaire el portal d'entitats, ja que estem oferint formació de xarxes socials. Més endavant farem servir el wordpress.
- "Remarcar el desconcert que ens va suposar el canvi filosòfic (i polític suposo) del projecte. Ajuntaments com ara el de Viladecans que està en el projecte gairebé des dels inicis, vam embarcar-nos en un projecte que era facilitar web a les entitats (facilitant l'accés a les noves tecnologies) i hem acabat fent plans de ""dinamització associativa 2.0""?
- Facilitar accés al portal entitats i dinamitzar-lo és un tema que està a l'abast de les tècniques que estem embarcades en el projecte, però parlar de dinamització associativa 2.0 és un tema que cal treballar-lo amb polítics i/o responsables tècnics amb un cert poder de decisió municipal, que nosaltres com simples

treballadores no tenim. És a un altre nivell q"

- Servei tècnic ineficient; la majoria de consultes no n'he rebut resposta.
- "Si. a les respostes de l'enquesta trobem a faltar un cinquè paràmetre per opinar que estigui entre "" bastant"" i "" poc"". podria haver estat un ""correcte"" .. que equivalgués a un 5.