



Universitat de Girona

# L'evolució de la comunicació en l'administració local. El cas de l'Ajuntament de Figueres

**TREBALL DE FINAL DE GRAU**

Grau en Comunicació Cultural

Universitat de Girona

**Baig Caamaño, Aina**

Tutor: Lluís Costa i Fernández

Data d'entrega: 05.06.2014

## AGRAÏMENTS

Vull donar les gràcies a totes les persones que han col·laborat en aquest treball. En especial als testimonis, sense els quals aquestes pàgines mai haurien estat escrites.

Jordi Arranz  
Josep M<sup>a</sup> Bernils  
Josep M<sup>a</sup> Burgas  
Santi Coll  
Alfons Gumbau

# ÍNDEX

<b>1. Plantejament, hipòtesi de treball i metodologia</b>	<b>5 - 6</b>
<b>2. Marc teòric</b>	<b>7 - 9</b>
<b>3. Introducció</b>	<b>10 - 11</b>
<b>4. La comunicació local</b>	<b>12 - 13</b>
<b>5. La comunicació en l'administració local</b>	<b>14 - 15</b>
<b>6. Els gabinets de comunicació</b>	<b>16 - 21</b>
6.1 - Estratègies de comunicació	16 - 17
6.2 - La comunicació interna	17
6.3 - La comunicació externa	17 - 20
6.3.1- La comunicació entre els mitjans i l'administració	18
6.3.2- La comunicació entre els ciutadans i l'administració	19 - 20
6.4- Les eines de comunicació de l'administració	20 - 21
<b>7. Estudi del cas de l'Ajuntament de Figueres</b>	<b>22 - 32</b>
7.1- Primera etapa: 1979-1995	22 - 25
7.2- Segona etapa: 1995-2007	25 - 28
7.3- Tercera etapa: 2007-actualitat	28 - 32
<b>8. Les eines de futur i la transparència a l'Ajuntament de Figueres</b>	<b>33 - 42</b>
<b>9. Conclusions</b>	<b>43 - 45</b>
<b>10. Bibliografia</b>	<b>46 - 47</b>
<b>11. Apèndixs</b>	<b>48 - 67</b>
<b>Apèndix 1. Entrevista a Josep Maria Bernils</b>	<b>49 - 51</b>
<b>Apèndix 2. Entrevista a Santi Coll</b>	<b>52 - 54</b>
<b>Apèndix 3. Entrevista a Joan Francesc Burgas</b>	<b>55 - 57</b>
<b>Apèndix 4. Entrevista a Alfons Gumbau</b>	<b>58 - 62</b>
<b>Apèndix 5. Entrevista a Jordi Arranz.</b>	<b>63 - 67</b>
<b>Apèndix 6. Anàlisi del web municipal de l'Ajuntament de Figueres amb els indicadors de l'ITA</b>	<b>68 - 72</b>

***“La casa de todos tiene el tejado y las paredes de vidrio”<sup>1</sup>***

---

<sup>1</sup> HUERTAS CLAVERÍA, J.M (1980). Las oficinas de prensa y los boletines municipales. *CEUMT. La revista municipal*. Edició Catalunya, 32. Novembre 1980, pp. 15-20.

## 1. PLANTEJAMENT, HIPÒTESI DE TREBALL I METODOLOGIA

Escollir el tema del projecte final de carrera sempre és difícil si no es té una idea clara de bon principi. En el meu cas, sabia que volia investigar algun aspecte relacionat amb la comunicació local, a poder ser del meu municipi, Figueres. La motivació per aquesta temàtica va sorgir el curs anterior en una assignatura d'un seminari impartida pel professor Lluís Costa. Un dels treballs del curs va consistir a fer una recerca de la comunicació local del nostre municipi, centrant-nos especialment en els mitjans de comunicació. A Figueres ja existeix un llibre<sup>2</sup> que recull tota la premsa que va existir des del 1809 al 1980, però després d'aquest període no hi ha cap tipus de documentació. Una de les idees que tenia pensades de cara al treball final era emplenar aquest buit informatiu.

Quan vaig trobar-me amb el tutor que havia escollit pel treball, que per la temàtica havia de ser clarament en Lluís Costa, feia un mes que havia començat les pràctiques a l'àrea de comunicació de l'Ajuntament de Figueres. Quan vaig plantejar el projecte al tutor i li vaig explicar la meua experiència a les pràctiques, em va proposar que podia enfocar la visió de la comunicació local en l'administració. En un primer moment vaig dubtar perquè era un terreny desconegut i del qual Figueres no disposa informació. Apostar per aquest treball va ser tot un repte, però només per la investigació i el relat dels testimonis ha valgut la pena.

Per tal de dur a terme el projecte he aprofitat l'experiència de les pràctiques a l'Ajuntament. Parteixo d'una part més general i teòrica desenvolupant els coneixements bàsics que calen saber per entendre la comunicació local i la que s'executa dins d'una administració local. En aquests capítols s'explica, per exemple, què és un gabinet de comunicació, quines tasques s'hi duen a terme, quina és la diferència entre la comunicació interna i externa o quina és la relació de l'administració amb els mitjans de comunicació i els ciutadans.

L'altra part es focalitza en el cas l'Ajuntament de Figueres. Aquesta ha estat la part més complexa del treball, ja que Figueres sí que disposa d'una bibliografia prou extensa sobre la història dels mitjans locals, però en canvi no hi ha cap document que parli de la comunicació en l'administració local. Això em va obligar a trobar altres fonts d'informació, que en aquest cas són testimonis orals

---

<sup>2</sup> GUILLAMET LLOVERAS, J., MORENO CHACÓN, M., TEIXIDOR COLOMER, A., TESTART GURI, A., (2009). *Història de la premsa de Figueres: 1809–1980*. Figueres: Ajuntament de Figueres; Diputació de Girona.

de persones que han viscut l'evolució del departament de comunicació de l'Ajuntament. Un total de cinc entrevistes m'han ajudat a construir cronològicament les diferents etapes del creixement de la comunicació en aquesta administració. Els testimonis formen part de diferents àmbits d'aquest sector: Santi Coll, director del *Setmanari de l'Alt Empordà*; Josep Maria Bernils, periodista tant de mitjans de comunicació com de l'administració local; Joan Francesc Burgas, primer cap de gabinet de l'Ajuntament; Alfons Gumbau, segon cap de gabinet de l'Ajuntament i Jordi Arranz, el cap de premsa des del 2006. Les diferents perspectives i relats m'han permès contrastar la informació i ordenar una història que divideixo en tres períodes.

El primer, comprès entre l'any 1979 i el 1995, fa una anàlisi a les primeres passes comunicatives de l'Ajuntament i a la precarietat de les seves instal·lacions i eines durant l'etapa de transició. El segon, del 1995 al 2007, explica els progressos i l'adaptació de la comunicació institucional de l'Ajuntament a Internet, que començava a estendre's de forma ràpida i global arreu del món. Per últim, la darrera i actual etapa, que va des del 2007 fins avui, analitza l'accelerat ritme que marca l'avenç de la informació i la tecnologia, especialment amb l'arribada del 2.0: quines noves eines i estratègies ha utilitzat l'Ajuntament de Figueres per adaptar-se al nou paradigma? Aquestes tres etapes cronològiques van marcades per canvis de mandats, partits polítics i alcaldes.

L'últim punt del treball es centra en la realitat més propera a l'Ajuntament: les noves eines de futur que implementarà i la necessitat d'assolir una màxima transparència. Després d'observar diversos estudis que treballen per garantir la transparència en les administracions, l'Ajuntament ha començat a treballar en la recerca i recull de dades a les quals tindran accés tots els ciutadans. Aquestes, es podran trobar en un apartat de transparència que anirà inclòs en la futura web, de la qual es parla en aquest darrer punt juntament amb una aplicació per mòbil que comprimirà tots els serveis que ofereix la ciutat.

Quan i per què neixen les estructures comunicatives en l'administració local? Com s'han anat adaptant als canvis de la comunicació i la informació? Com s'ha desenvolupat a Figueres? Quines són les eines que s'utilitzen avui? Compleix amb el compromís ciutadà i és transparent l'Ajuntament de Figueres? Aquestes són algunes de les preguntes a les quals vol donar resposta aquest treball.

## 2. EL MARC TEÒRIC

La consolidació d'estructures comunicatives als ajuntaments és relativament recent, aquesta necessitat va néixer ara fa 35 anys durant el període de transició, l'any 1979. El fet que sigui un projecte tan jove justifica, en certa manera, que la documentació al respecte sigui escassa. Les poques pàgines que se n'han escrit són principalment treballs que parlen del cas concret d'algun ajuntament o, per contra, tracten aquest nou paradigma en termes molt generals.

Els primers interessos i documents escrits sobre la comunicació en l'administració local sorgeixen de les primeres Jornades d'Informació i Comunicació Municipal de l'any 1980, a les que, com s'explicarà més endavant, van assistir polítics, tècnics municipals i especialistes en comunicació que van reflexionar i plantejar solucions per donar resposta a aquesta nova necessitat comunicativa. L'any 1980, en el número 32 de la revista *CEUMT. Revista Municipal*, va sortir publicat el document que recollia els diferents objectius que s'havien decidit a la trobada, tots ells vinculats a la manera en com s'havia de gestionar la comunicació municipal. Van ser els primers fonaments d'una comunicació emergent.

Una de les primeres persones que va tractar amb profunditat la constitució dels gabinets de comunicació i el seu procés evolutiu va ser Txema Ramírez de la Piscina, periodista i investigador basc i autor de diversos articles i llibres relacionats amb la matèria, com ara *Los gabinetes de comunicación: funciones, disfunciones e incidencias* (1995.A) o *La influencia de los gabinetes de prensa. Las rutinas periodísticas al servicio del poder* (1995.B). En ells explica l'origen, què són i les funcions dels gabinets de comunicació, així com la influència que han aconseguit assolir en la societat i en els mitjans. El seu estudi és teòric però ajuda a entendre el funcionament d'aquesta comunicació.

El 2011 Conchi Campillo, professora col·laboradora del departament de comunicació i psicologia social de la Universitat d'Alacant, fa una anàlisi de la comunicació municipal: *La dirección de la comunicación municipal: estructuras, procesos y entidades declarantes*. En aquest treball l'autora fa un repàs cronològic de les diferents etapes de la comunicació en l'administració local i del seu significat i funcions al llarg del temps. Cal destacar, però, que el seu estudi conté una part pràctica i fa una investigació emmarcada en el municipi d'Elx (Alacant) durant tres legislatures consecutives

que van des del 1995 al 2007. Campillo fa una avaluació de la informació generada per l'Ajuntament d'Elx durant aquest període a través d'un diari local, *Información*<sup>3</sup>. De l'anàlisi n'extreu quines àrees han generat notícies positives i quines negatives durant els tres mandats. El seu treball posa de manifest un cas pràctic de la comunicació d'un ajuntament concret, una tasca poc realitzada encara en aquell moment.

Teresa Bruno, entesa en comunicació municipal, i Pilar Paricio, professora agregada Publicitat i Relacions Públiques, l'any 2013 desenvolupen un treball que tracta sobre les RRPP i els gabinets de comunicació en l'àmbit municipal: *Relaciones públicas y gabinetes de comunicación municipales. Análisis de la gestión y evaluación de las relaciones con los medios de los gabinetes de comunicación municipales de la comarca de l'horta de Valencia*. Com Campillo, apliquen una part més teòrica on exposen què són els gabinets de comunicació i quin tipus de funcions i eines utilitzen. La primera part serveix per comprendre la segona que, com s'apunta en el títol del projecte, és una part teòrica focalitzada en la comarca de l'Horta de València. Per dur a terme la part pràctica han partit d'indicadors com ara el nombre d'habitants o la ubicació del municipi i han analitzat la relació dels gabinets de comunicació amb els mitjans (quina influència té la comunicació municipal en els mitjans, quines són les eines de difusió més utilitzades, etc.).

No hi ha llibres escrits dedicats única i exclusivament a l'anàlisi d'un cas, els documents que contenen algun exemple d'algun lloc són estudis concrets investigats per una persona, però en general la documentació al respecte és molt escassa. Un llibre que tracta en profunditat la comunicació en l'administració local és el de Fernando Sabés i Juan Verón: *La gestión de la información en la administración local* (2008). De forma descriptiva s'endinsen en l'estructura comunicativa de l'administració local, ressaltant les diferents eines i com aquestes han anat evolucionat i s'han anat adaptant als canvis en el temps, els diferents públics als qui va dirigit aquest tipus de comunicació... Es pot considerar com un manual bàsic per conèixer el funcionament i l'estructura de la comunicació en l'àmbit municipal.

Pel que fa a la comunicació local en si, hi ha una bibliografia més extensa. Lluís Costa, l'any 2009, publica *La comunicació local*, un llibre que fa un recorregut per la xarxa local catalana i parla del

---

<sup>3</sup> *Información* és un diari degà de la província d'Alacant líder tant en difusió com en audiència. S'edita des de l'any 1984 i basa la seva oferta informativa en l'apropament, la independència i l'objectivitat.



passat, el present i possibles plantejaments de futur de la comunicació de proximitat. Dóna resposta a qüestions com ara la convivència del terme “local” i “global” o com Internet ha canviat la manera de pensar i actuar dels mitjans locals. D'altra banda, l'Informe de la Comunicació a Catalunya (<http://incom.uab.cat/informe/>) també ha treballat en l'anàlisi de la comunicació de proximitat i, cada dos anys, fa un recull dels canvis d'aquest entorn.

La primera part del treball, més teòrica i descriptiva, es basa en aquests documents, els quals destaquen en aquesta temàtica i ofereixen un contingut ampli per entendre què és un gabinet de comunicació i quina és la seva actuació dins la comunicació i administració local. En general, però, és un terreny poc explorat i hi ha un buit informatiu encara important, sobretot quan intentem conèixer la realitat dels darrers anys, caracteritzada per les xarxes socials i les noves eines de comunicació.

### 3. INTRODUCCIÓ

Les primeres oficines i gabinets de premsa no haurien estat possibles sense l'arribada de la democràcia. Va ser una etapa on es van obrir espais de llibertat i en què la informació, fins aleshores sotmesa a la dictadura, va tornar a néixer. Es van generar nous continguts informatius i es van crear nous mitjans, permetent que els grups polítics i socials que havien estat marginats durant el franquisme poguessin tornar a tenir veu. Jaume Guillamet, periodista i doctor en Història figuerenc, explica que “els partits no van crear mitjans propis ni tampoc van evitar la privatització dels diaris oficials locals de la dictadura. En canvi, sí que van donar suport a la creació de noves publicacions. La unitat dels partits democràtics va facilitar el progrés en general, donant peu a la gestació dels primers gabinets de premsa i mitjans municipals” (1983: 162-163).

Catalunya va recuperar les institucions de govern i es va donar novament pes a la preocupació per la identitat cultural i l'ús de la llengua catalana. En aquest sentit, els mitjans locals van jugar un paper vital, ja que majoritàriament van potenciar el català a les seves publicacions. Josep Àngel Guimerà, doctor en Periodisme per la Universitat Autònoma de Barcelona, especifica que “es van originar de nou reflexions entorn del paper dels mitjans de proximitat i la llengua catalana com a vehicles d'integració capaços de donar veu a la diversitat” (2004). Lligat a tot plegat, va sorgir la importància d'informar també sobre la gestió municipal per a un correcte funcionament de la democràcia i, així mateix, amb la necessitat de comptar amb la participació ciutadana i de disposar de plataformes d'informació sobre les quals poder construir les informacions.

El nou escenari comunicatiu als ajuntaments reclamava la transparència de les seves accions i informar-ho als ciutadans. El dret a la informació va esdevenir el pilar fonamental per a la participació ciutadana. Els gabinets de comunicació eren el pont entre l'administració i els mitjans, i aquests últims el darrer pas per arribar a la ciutadania. No obstant això, a poc a poc va anar sorgint el reclam d'una comunicació directa entre administració i administrats, que aquí és on, en certa manera, tenien un paper destacat els butlletins informatius. El problema, però, és que la premsa local municipal, com bé apunta Lluís Costa, doctor en Història, “a vegades se situa en la línia vaporosa que separa la informació de la propaganda” (2009:33).

Durant l'última dècada cal subratllar les noves directrius que ha pres la comunicació amb l'aparició de les noves tecnologies i les xarxes de comunicació amb l'era Internet. Aquest escenari ha provocat que tant els mitjans de comunicació com els gabinets s'hagin hagut d'adaptar a la nova realitat i hagin hagut de generar noves estratègies comunicatives. En el cas de l'administració local, el butlletí, principalment, s'ha deixat en un segon terme per donar preferència als portals web. El web ha esdevingut la imatge corporativa de l'Ajuntament, és el contacte més proper entre aquest i els ciutadans. Avui, a més, s'hi suma la incorporació de les xarxes socials, com ara Twitter i Facebook, que són les eines d'interacció més utilitzades entre l'administració i els administrats. En definitiva, des del seu inici ara fa 35 anys, les estructures comunicatives s'han vist obligades a evolucionar constantment al ritme del progrés social i tecnològic.

## 4. LA COMUNICACIÓ LOCAL

El fet de viure en la <<Societat de la Informació<sup>4</sup>>> provoca que el paper de la comunicació en la societat encara hagi adquirit un pes més important. S'ha diluït qualsevol límit, arribant al punt que en qualsevol moment podem saber què està passant a l'altra punta del món. El problema és que, rere el fenomen de la globalització, “acostumem a tenir moltes dificultats per conèixer la realitat més propera, la del nostre àmbit més quotidià”(Costa, 2009:7).

Catalunya és un territori arrelat a la comunicació local. La premsa comarcal i, per tant, de proximitat, té una important tradició històrica al nostre país que va prendre embranzida entre el s.XIX i el s.XX. Guillaumet la defineix com la “modalitat de premsa local de Catalunya; plenament autònoma en el marc general de la premsa espanyola”(1983:17), esdevenint un fenomen modern de comunicació social on els comunicadors sovint no són professionals, però estan vinculats a moviments polítics, culturals, socials i populars (Costa, 2009:8).

Quan parlem de periodisme de proximitat, local o comarcal sovint el reduïm a un lloc, però va molt més enllà d'una qüestió geogràfica. També inclou tot allò que ens afecta directament, tant el que ens és proper com el que la distància s'hi interposa. Es busca la informació pròxima i es concreten uns continguts definits en termes geogràfics, socials i culturals i al tractament dels esdeveniments que es produeixen en aquest marc o en d'altres que afecten els ciutadans d'aquest territori. És una comunicació de servei, directa, propera amb continguts quotidians que es retroalimenta dels seus receptors (Costa, 2009).

Durant les últimes dècades semblava que l'era de la globalització i les noves tecnologies havia perjudicat la comunicació de proximitat, però això no és del tot cert. Avui les distàncies entre la comunicació local i la general s'han escurçat. Internet ha permès que tant els mitjans generals com els locals disposin d'accés a les dades, d'eines per elaborar continguts i d'una manera per difondre-ho. Costa apunta al respecte que “Internet per primera vegada permet la comunicació entre moltes

---

<sup>4</sup> La societat de la informació és una forma d'organització majoritària pròpia del segle XXI. Es caracteritza per unes regions que prosperen gràcies a l'economia lligada al coneixement i la tecnologia, un intercanvi immediat de la informació de punta a punta del planeta (pels mitjans de comunicació i la globalització cultural), unes connexions socials en xarxa i una mentalitat adaptada al canvi.

persones a escala global però amb importants repercussions en els escenaris locals” (2009). La participació ciutadana ha d'adquirir avui encara un paper més rellevant, però no podem oblidar que la comunicació local, sobretot durant la transició, sempre ha vetllat per donar veu al poble.

Tot i això, no es pot negar que la crisi econòmica ha repercutit en la comunicació local i molts mitjans que depenien d'ajuts públics han hagut d'optar per retallar en personal, reduir la programació o arribar l'extrem de tancar. Una de les solucions temporals que han trobat alguns ha estat adoptar unes estructures més bàsiques i d'un cost menor. En aquest sentit, Internet s'ha consolidat com una plataforma de creixement per a la comunicació local pel seu baix cost estructural (Informe de la comunicació local a Catalunya: <http://incom.uab.cat/informe/>).

Reculant en el temps i prenent com a tret de sortida l'any 1979 – data de les primeres eleccions municipals –, va aparèixer el fenomen de la premsa municipal, que va contribuir a la consolidació de la comunicació de proximitat, ja que centra la seva actuació en l'àmbit local. Com s'ha introduït a l'inici, els ajuntaments van tenir un rol molt important durant aquesta etapa, tant per la seva nova funció informativa com per la de responsables de la creació de nous mitjans.

## 5. LA COMUNICACIÓ EN L'ADMINISTRACIÓ LOCAL

A partir de la instauració dels ajuntaments democràtics a Espanya l'any 1979, els ens locals es van erigir com a organitzacions de naturalesa político-administrativa que a través d'estructures diferents – centralitzades i descentralitzades – van desenvolupar les seves competències i funcions públiques (Campillo, 2011:43). A poc a poc, es va aconseguir una reforma administrativa amb una millora econòmica del territori, de les infraestructures i de les inversions.

El progrés va donar solució a les qüestions més urgents i a plantejar-ne de noves. És en aquest moment quan sorgeix la demanda de respondre a les necessitats comunicatives dels ajuntaments. Les administracions tenien un especial interès a aconseguir presència en els mitjans de comunicació perquè tenen una capacitat de difondre missatges i d'influenciar al públic molt important.

Hi ha un clar objectiu de potenciar la imatge corporativa de l'organització, però la comunicació municipal també va esdevenir una tasca de servei públic. Els ciutadans tenen dret a rebre informacions de les administracions<sup>5</sup>. El nou context democràtic va suposar en la gestió de la vida local dues qüestions: per una banda, el control permanent de l'acció de govern que és exercida tant per l'oposició dels partits polítics com pels mitjans de comunicació, ja alliberats; per l'altra: el dret a la informació com a pilar fonamental de la vida ciutadana (Díez Lobo, 2004).

Aquesta voluntat va posar els seus primers fonaments durant les primeres Jornades d'Informació i Comunicació Municipal l'any 1980, a les quals van assistir polítics, tècnics municipals i especialistes en comunicació. Van servir per reflexionar i plantejar solucions per resoldre aquesta nova necessitat. De la trobada en va sorgir un document<sup>6</sup> que recollia diferents propòsits, entre els quals destaquen: aconseguir la transparència informativa d'un municipi a través de la comunicació permanent entre els administrats i l'administració; el dret a la informació de la població reconegut a la Constitució ha de coincidir amb la voluntat política dels ajuntaments democràtics; cal incidir més en el terreny de la comunicació ciutadana; i, un dels punts més importants, s'ha de convidar a tots els ajuntaments a formar una “àrea d'informació i comunicació” que asseguri i canalitzi tota la

---

<sup>5</sup> Article 234 del RD 2568/1986 de 28 de novembre sobre Organització, Funcionament i Règim jurídic de les Entitats Locals.

<sup>6</sup> CEUMT. *La revista municipal*. Edició Catalunya, 32. Novembre 1980.

informació i comunicació de les diferents àrees d'activitat que formen el municipi, amb estreta col·laboració amb les mateixes i donant una imatge global de l'Ajuntament (CEUMT, 1980:8).

Hi ha una clara demanda en informar sobre la gestió municipal per a un correcte funcionament de la democràcia i, al mateix temps, es percep la necessitat de comptar amb la participació ciutadana i de disposar de mitjans per poder construir la informació.

## 6. ELS GABINETS DE COMUNICACIÓ

Una de les definicions més completes que explica què és un gabinet de comunicació és la que el defineix com “la font activa, organitzada i habitualment estable d'informació que cobreix les necessitats comunicatives, tant internes com externes, d'aquelles organitzacions i/o persones de relleu que desitgen transmetre una imatge positiva a la societat influint d'aquesta forma en l'opinió pública” (Ramírez, 1995.B:27).

L'opinió que es té dels gabinets de comunicació, i en especial dels vinculats a l'administració, no sempre és bona. Sovint es té la concepció que són venedors d'una imatge positiva del lloc pel qual treballen, fet que no és del tot fals però tampoc podem reduir la seva funció a aquesta idea. Han d'actuar amb responsabilitat i respectar la veritat. La majoria de persones que treballen en gabinets de premsa són periodistes<sup>7</sup> i, per tant, ja coneixen el codi deontològic.

Els gabinets de comunicació són una de les principals fonts d'informació dels mitjans de comunicació (comunicació externa), però també ho són dins de la mateixa organització (comunicació interna). Això comporta que, com la funció d'un periodista, hagin d'estar constantment alerta del que passa i han de conèixer amb precisió l'organització. La funció del gabinet no només consisteix a donar una imatge positiva, també ha d'evitar les negatives i estar preparat per a reaccionar en moments de crisi i quan els problemes comencen a posar entrebancs a l'organització (Sabés, 2008:25). En la segona part d'aquest treball s'explica quines han estat les estratègies i eines comunicatives de l'Ajuntament de Figueres des de l'inici del primer gabinet de comunicació fins a l'actualitat.

### 6.1- ESTRATÈGIES DE COMUNICACIÓ

Els responsables de comunicació de les institucions han de dissenyar plans de comunicació adaptats a les línies estratègiques dels responsables polítics. Han de ser capaços, com bé s'ha dit abans, de generar una imatge corporativa positiva de l'Ajuntament per projectar-la al públic. L'objectiu principal és que la gent conegui la institució, sàpiga què fa i com ho fa i, un dels grans propòsits, que

---

<sup>7</sup>Segons l'Associació Espanyola d'Assessors de Comunicació, l'any 1991 a l'Estat Espanyol uns 4000 periodistes treballaven en Gabinets de Premsa.



hi confiï. Una de les maneres de potenciar aquesta imatge és amb transparència, una qualitat a la qual s'acostuma a fer els ulls grossos, però que, com es podrà veure més endavant en aquest treball, cada vegada més està esdevenint una obligació.

En aquest sentit, el gabinet de premsa ha d'informar els ciutadans de les seves accions i transmetre que tenen una repercussió – o la tindrà en un futur – que millorarà les seves vides. No obstant això, no es pot caure en promeses impossibles perquè resta credibilitat.

## **6.2- LA COMUNICACIÓ INTERNA**

Des de sempre s'ha tendit a donar més importància a la comunicació externa, però cada vegada és més necessari potenciar la interna, especialment amb els públics interns, que acostumen a ser els treballadors de la institució.

Habitualment qui s'encarrega de la relació amb els treballadors, i a grans trets de la comunicació interna, és l'àrea de recursos humans, però, com apunta Sabés, “d'aquesta tasca se n'haurien d'encarregar especialistes que aconseguixin motivar els treballadors perquè se sentin part del projecte/institució” (2008:26). Una bona comunicació interna assegura un clima de treball positiu.

Així doncs, l'objectiu de la comunicació interna és aconseguir una fluïdesa comunicativa dins l'administració, generant canals per on circuli la informació, les opinions, els suggeriments i, en definitiva, que faci partícips els treballadors en les decisions de l'organització. El personal sovint és la primera imatge que té el públic de l'administració, per això és tan important una bona relació. Ha de ser una comunicació multidireccional, on tots els treballadors i totes les àrees puguin i hagin de ser escoltades (Sabés, 2008:28). Una de les recomanacions que es fa és que la persona que s'encarregui d'aquesta comunicació conegui bé l'organigrama de l'administració, sempre comptant amb el suport de l'àrea de recursos humans.

## **6.3- LA COMUNICACIÓ EXTERNA**

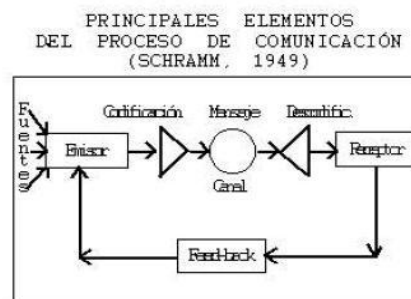
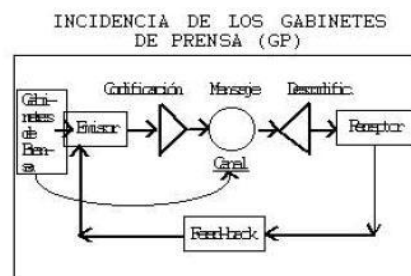
Quan parlem de comunicació externa ens referim principalment a la imatge pública de l'administració, allò que es transmet al públic de fora, ja siguin mitjans, ciutadans o altres institucions. Ramírez identifica diferents branques en la comunicació externa: les relacions informatives, en referència amb el tracte amb els mitjans; el màrqueting i la publicitat, que es fa de

forma directa i indirecta en tota institució; i les relacions amb la societat, és a dir els ciutadans (1995.A).

### 6.3.1- LA COMUNICACIÓ ENTRE ELS MITJANS I L'ADMINISTRACIÓ

Els gabinets de comunicació van ser concebuts en els seus orígens com a gabinets de premsa per gestionar les relacions informatives amb els mitjans (Campillo, 2011). Els mitjans tenen la capacitat d'arribar a un públic molt nombrós i poden influenciar en l'opinió pública, dos aspectes que interessaven molt a l'administració, ja que poden donar ressò a les seves accions positives. De la mateixa manera, els mitjans també necessiten a l'administració, com a font d'informació i de finançament.

El problema d'aquesta relació d'interessos és que hi ha casos de mitjans que s'han convertit en veritables altaveus de la gestió pública, distorsionant així la filosofia bàsica del periodisme. Els gabinets de comunicació modifiquen les funcions que intervenen en el procés de comunicació. “En el cas de l'emissor (mitjans de comunicació), per exemple, ho fa flexibilitzant i agilitzant les seves funcions, facilitant la codificació i afermant la posició del canal. Afecta en molts casos directament al missatge informatiu [...] Es dedueix que pot arribar al canal sense gaires mediacions per part del periodista” (Ramírez 1995.B:47). Tot plegat no només trenca amb els ideals periodístics, sinó que també repercuteix directament en els ciutadans.



Imatge 1. Incidència dels GP en el procés de comunicació (Ramírez 1995.B:47)

Malgrat la problemàtica anunciada, no tots els casos són així. El vincle entre mitjans i administració ha comportat aspectes positius, com ara la igualtat entre mitjans. Tots reben la informació per igual – a no ser que aconseguixin alguna filtració – i els periodistes disposen d'algú a l'administració que els atengui. A Figueres aquest pas de donar la informació per igual es va aconseguir quan Joan Francesc Burgas era el cap de gabinet de Marià Lorca (1983- 995).

### 6.3.2 – LA COMUNICACIÓ ENTRE ELS CIUTADANS I L'ADMINISTRACIÓ

Com s'especifica a les conclusions de les primeres Jornades d'Informació i Comunicació Municipal, la transparència informativa en un municipi consisteix en una comunicació permanent entre els administrats i l'ajuntament. És cert que amb l'aparició dels gabinets de comunicació a les administracions els ciutadans disposen de més informació al seu abast, però sovint la institució no compleix amb les seves obligacions i els ciutadans estan informats de forma parcial.

Un dels propòsits marcats durant l'etapa de transició per part dels ajuntaments va ser incentivar la participació ciutadana. Tot i que en els seus orígens els gabinets estaven molt lligats a la gestió de la relació amb els mitjans, cada cop va sorgint més la necessitat d'una interacció comunicativa i relacional entre les administracions i els seus administrats (Campillo, 2011). Des de l'administració s'intenten oferir eines per atendre a les necessitats dels ciutadans. Algunes de destacades són: les Oficines d'Atenció al Ciutadà (OMAC), la funció de les quals és informar, dirigir i orientar als ciutadans en les seves gestions i tràmits administratius amb l'ajuntament; reunions i trobades presencials formalitzades per atendre de manera presencial als ciutadans o a la contestació de la seva correspondència; a través de mecanismes de participació, donant l'oportunitat als veïns i entitats del municipi de participar en la gestió municipal; o a través d'esdeveniments institucionals, que ajuden als ajuntaments a establir, mantenir i reforçar els vincles amb els ciutadans (Campillo, 2011:52).

En el cas de les comunicacions en línia, focalitzades avui en els webs municipals, encara hi ha una important mancança en moltes administracions, des de l'impediment de poder fer gestions de forma telemàtica fins a la necessitat d'incorporar eines de participació ciutadana. És cert que avui amb l'arribada de les xarxes socials com ara Facebook o Twitter s'ha aconseguit una major interacció entre administració i administrats, no obstant això, fa falta encara una millora general tant en la prestació de serveis com en la participació ciutadana via *online*.

Encara existeix un excessiu control polític en els mitjans i una falta d'opcions per a la participació ciutadana. Al darrer punt del treball<sup>8</sup> es tractarà amb més profunditat, però actualment ja s'estan

---

<sup>8</sup> Pàgines 33-42.

duent a terme investigacions que comproven la transparència i la qualitat d'algunes eines de comunicació de les administracions locals, com és per exemple el web municipal.

#### **6.4- LES EINES DE COMUNICACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ**

Les tàctiques de comunicació més conegudes són les que s'utilitzen en les relacions amb els mitjans. Entre les escrites la més tradicional és la nota de premsa, que és una eina senzilla i de fàcil difusió que té un format de comunicat/notícia. Una de les grans queixes actuals és que molts mitjans de comunicació, per estalviar-se feina, publiquen directament el contingut de la nota de premsa sense modificar-lo, fomentant el problema comentat abans: més poder per a l'administració i més precarietat del contingut periodístic. L'altra tàctica escrita és el dossier de premsa, que serveix per ampliar la informació de la nota de premsa.

Pel que fa a les tàctiques orals en relació als mitjans, destaquen la roda de premsa i l'entrevista. Sovint s'opta per la roda de premsa perquè es poden convocar tots els mitjans, mentre que amb l'entrevista només en reuneixes a un i, normalment, les regnes passen de l'administració al periodista.

A part d'aquestes eines directes entre administració-mitjans, n'existeixen d'altres adreçades a tothom, en especial als ciutadans. Entre elles la més clàssica i primera a néixer és el butlletí/premsa municipal. Com s'ha apuntat a la introducció, el problema dels butlletins de premsa és que sovint estan entre la frontera de la informació i la propaganda. Les intencions i voluntats dels primers anys de democràcia han contrastat sovint amb la utilització de la premsa municipal com a eina partidista i, finalment, com a instrument per potenciar la imatge dels equips de govern i els alcaldes respectius (Costa, 2009:33). A Figueres, per exemple, el primer butlletí emès per l'Ajuntament va ser mal vist pels ciutadans, perquè va arribar pocs mesos abans de les eleccions i va ser interpretat com una eina d'interès polític.

Tot i aquest rerefons interessat, cal destacar que la premsa municipal va potenciar la informació local, que en aquella època quedava minimitzada per la nacional. El butlletí recull exclusivament les accions emeses per l'Ajuntament, sempre positives, però també dóna relleu a la comunicació local.

Tot i les eines ja citades, actualment el web municipal és la més important de l'administració i, en general, de qualsevol institució. A part d'haver-se convertit en la imatge corporativa dels ajuntaments i contenir un vessant propagandístic, també ha de ser una font informativa. Les pàgines web es converteixen en un exemple apropiat de fusió de comunicació institucional i de servei amb el ciutadà aprofitant tots els recursos que aquestes ofereixen. S'han d'aprofitar tots els avantatges interactius de la xarxa i anar més enllà de la informació, s'han d'oferir serveis (Costa, 2009).

Per tant, el seu contingut ha de ser un servei més per a tots els ciutadans i ha de mirar de complir amb uns requisits concrets, recollits al Decàleg de les Bones Pràctiques de la Comunicació Pública Local a Catalunya que va ser elaborat per primer cop l'any 2003 per un grup d'investigació de la Universitat Autònoma de Barcelona, per tal d'assegurar la qualitat i la transparència de la comunicació pública. Al darrer punt del treball s'aprofundirà en aquesta investigació.

## 7. ESTUDI DEL CAS DE L'AJUNTAMENT DE FIGUERES<sup>9</sup>

Figueres és un municipi amb més de 45.000 habitants, capital de l'Alt Empordà i, per tant, un dels llocs més destacats de la comarca. Com en la majoria de casos, durant l'etapa de transició l'Ajuntament del municipi es va veure obligat a satisfer unes necessitats comunicatives bàsiques, però cal apuntar que en el cas de Figueres sempre s'ha avançat a poc a poc i no ha evolucionat al mateix ritme que la resta de municipis de les mateixes dimensions.

### 7.1- PRIMERA ETAPA: 1979 – 1995

El primer Ajuntament democràtic a Figueres va arribar l'any 1979 després de les primeres eleccions municipals, però no va aconseguir una estabilitat política fins a l'any 1981. Durant aquest període tres persones diferents van ocupar el càrrec d'alcalde. El primer nomenat democràticament va ser Josep Maria Ametlla Peris, del Partit Socialista de Catalunya, el 3 d'abril de 1979. El seu mandat, però, va ser curt, i el 13 de juliol del mateix any va dimitir per discrepàncies amb el partit. Martí Palahí Badruna va ocupar el seu lloc durant una setmana com a alcalde interí. El poder aleshores va passar a mans de Convergència i Unió, amb Miquel Esteba Caireta<sup>10</sup> com a alcalde, des del 20 de juliol de 1979 fins al 8 d'agost de 1981. També va acabar dimitint del càrrec i va passar el relleu a Eduard Puig Vayreda, del mateix partit. Amb Puig Vayreda al davant, Figueres va aconseguir un equilibri polític amb el primer mandat municipal des de la restauració democràtica.

Durant aquesta etapa encara no existia un departament de comunicació ni la figura del cap de gabinet; no obstant això, com apunta Josep Maria Bernils, periodista figuerenc, a l'entrevista concedida<sup>11</sup>, sí que hi havia algú que escrivia els comunicats, que precisament era el seu pare, el cèlebre cronista figuerenc Josep Maria Bernils Mach. Bernils pare va ser el secretari d'Alcaldia durant molts anys però també ho compaginava amb les tasques de comunicació que es necessitaven en aquell moment a l'administració. Cada 15 dies, aproximadament, enviava notes de premsa als mitjans. L'octubre del 1980, però, Eduard Puig Vayreda, acabat d'entrar al càrrec, va demanar a Bernils fill si podia fer les tasques del seu pare – que va continuar en el càrrec de

---

<sup>9</sup>Aquest apartat del treball s'ha construït a través del relat dels diferents testimonis especificats a la metodologia.

<sup>10</sup> La manca de suport del seu partit (CiU) i la pressió de Centristes de Catalunya-UCD sobre el seu govern en minoria, el van obligar a dimitir del càrrec. Tres mesos més tard va abandonar CiU, en desacord amb la línia política possibilista i autonomista de la coalició.

<sup>11</sup> Podeu consultar l'entrevista sencera a Josep Maria Bernils a l'apèndix número 1, pàgines 49-51.

secretari – i ocupar-se de les notes de premsa. Bernils en aquell moment tenia 21 anys i ganes de fer carrera com a periodista, així que va estar treballant a l'administració durant un any i després va plegar. La seva marxa va generar un buit comunicatiu a l'Ajuntament fins a l'any 1983. “Qui es va encarregar d'escriure les notes després era el mateix alcalde, però els mitjans locals reclamaven que nomenés a algú cap de premsa” (Bernils, p.50). Aquest és un exemple de com varen sorgir els primers indicis d'una necessitat en la gestió de les feines de comunicació a l'Ajuntament de Figueres.

L'any 1983, a les segones eleccions municipals de Catalunya, a Figueres es va nomenar un nou alcalde, Marià Lorca Bard, de Convergència i Unió, que va ocupar el càrrec durant tres mandats consecutius (1983-1995). Lorca va ser el primer alcalde que va posar en marxa un gabinet de comunicació amb cara i ulls. Va nomenar a Joan Francesc Burgas perquè ocupés el doble càrrec de cap de gabinet d'Informació Municipal i cap de gabinet d'Alcaldia. Burgas va ser el càrrec de confiança de Marià Lorca durant tots els anys del seu mandat.

El fet que Lorca compaginés ser alcalde amb el seu negoci familiar de fruita l'obligava a delegar determinades feines a Burgas, que a poc a poc va anar adquirint poder i responsabilitat a l'Ajuntament. Va convertir-se en el pont entre l'administració i els mitjans; s'encarregava d'escriure els comunicats de premsa, els discursos de l'alcalde, del tracte amb els mitjans... Per primera vegada algú es dedicava única i exclusivament a la comunicació de l'Ajuntament. Com a anècdota, un detall que comenten tots els testimonis entrevistats és que Burgas tenia el costum de treballar de nits. Segons Burgas, també present en els testimonis d'aquest treball<sup>12</sup>, considera que la nit és el millor moment per a llegir i escriure.

Bernils a l'entrevista destaca el canvi de relació de l'Ajuntament i els mitjans entre la primera legislatura democràtica i la segona. Les relacions entre l'administració i els mitjans eren molt més familiars a la primera. “Era com si tots junts construíssim la democràcia. En canvi, a partir del mandat de Lorca, era diferent perquè l'oposició era molt forta. Es va convertir en un consistori molt més polític” (Bernils, p.51). Al respecte, Jordi Arranz, cap de premsa de l'Ajuntament de Figueres des de l'any 2006, explica que durant l'etapa de transició s'estava construint un sistema polític nou, però

---

<sup>12</sup> Podeu consultar l'entrevista sencera a l'apèndix número 3 (pp- 55-57).

quan es va anar consolidant, tant en l'àmbit polític com en el periodístic, tot es va professionalitzar. “No es va variar en la relació i en la manera de comunicar, es va evolucionar en la manera de fer les coses, eren més madurs i, alhora, més competitius”<sup>13</sup> (Arranz, p.67).

Joan Francesc Burgas, tot i el pes polític del moment, va intentar fer un gir en la relació amb els mitjans. Aleshores es classificaven, sense entrar en partidismes, en dos grups: el *Setmanari de l'Alt Empordà*, el *Diari de Girona* i ràdio *La Cope* n'era un, i el setmanari *Hora Nova*, *El Punt Diari* i la *Cadena SER* un altre. El primer grup estava format pels mitjans heretats de l'època franquista que s'havien reconvertit; el segon, eren els mitjans nascuts durant l'etapa de transició, sota el reclam d'una nova era informativa. Burgas volia trencar amb els monopolis informatius i aconseguir que tots els mitjans tinguessin la informació per igual.

Aquesta voluntat, però, va topar amb dos problemes: un d'intern i un d'extern. L'intern va ser que des de l'Ajuntament es van oposar en un primer moment al lliurament de les actes de govern als mitjans, ja que ho veien en detriment de la llibertat dels regidors i de l'alcalde. No obstant això, finalment van acabar cedint i tots els mitjans disposaven de tota la informació. L'extern va ser que els que tenien el monopoli informatiu es van sentir atacats, se'ls van treure els privilegis i Burgas va acabar amb els filtratges, i això al principi no va ser acceptat per tothom. “Era un gabinet d'informació al servei de tothom, va produir-se un trencament amb el passat. Anteriorment hi havia temes tabú, es tenia por a la polèmica des de l'administració [...] Es va aconseguir canviar la dinàmica general de l'Ajuntament amb els mitjans. El gabinet era un canal de transmissió informativa, era l'únic ajuntament de Catalunya que donava tota la informació” (Burgas, p.56).

Alfons Gumbau, que va ser el següent cap de gabinet i de qui més endavant ja es parlarà, a l'entrevista concedida<sup>14</sup> explica com la comunicació a l'Ajuntament durant aquesta etapa es basava en molta documentació escrita que després es repartia als mitjans. Una de les altres figures clau va ser Enric Rovira, el passant de l'Alcaldia, que s'encarregava de distribuir tota la informació als mitjans; va esdevenir també intermediari entre Ajuntament i mitjans de comunicació.

---

<sup>13</sup> Podeu consultar l'entrevista sencera a Jordi Arranz l'apèndix número 5 (pp.63-67).

<sup>14</sup> Podeu consultar l'entrevista sencera a Alfons Gumbau a l'apèndix número 4 (pp. 58-62).



Una de les eines de comunicació bàsiques que cal destacar dins la història de l'Ajuntament de Figueres són els sobres. Els sobres eren de la mida d'un foli normal i servien per guardar i transportar tota la documentació als mitjans. Contenien les actes, els fulls d'ordenança, les convocatòries, les notes de premsa, la documentació del ple, els projectes... L'Enric Rovira amb una motocicleta els repartia cada dos dies, aproximadament. En total hi havia una dotzena de mitjans de la província, entre els locals i els corresponsals, que els rebien.

Cal destacar els sobres perquè van allargar-se durant un període molt llarg de temps, fins ben entrats a l'època d'Internet. Una de les crítiques més recurrents a l'Ajuntament de Figueres i comentada per tots els testimonis entrevistats és que sempre ha anat per darrere de la resta d'institucions en l'avenç tecnològic. A principis del s.XXI encara s'usava el sobre i es passava molta documentació per escrit, mentre que a la majoria de llocs ja ho feien tot a través de la xarxa.

Resumint, la primera etapa d'aquesta administració local amb un càrrec dedicat a la comunicació va permetre cobrir les necessitats comunicatives bàsiques i millorar la relació amb els mitjans. La figura de Joan Francesc Burgas va ser molt important; Santi Coll, director del *Setmanari de l'Alt Empordà* i testimoni d'aquest treball<sup>15</sup>, destaca que és un home molt documentat i responsable de la seva feina. “Si en algun moment sortia alguna cosa als mitjans que no volia, amb rapidesa i discreció t'enviava un dossier d'aquell tema justificant perquè es feia d'aquella manera”. Bernils, respecte a Burgas, comenta que va aconseguir una política de molta obertura i tenia la virtut de ser molt transparent.

Tot i això, no es pot obviar que en el pas de la primera a la segona etapa hi havia unes mancances evidents en comparació amb els altres ajuntaments – sobretot en l'evolució de les eines de comunicació – que l'Ajuntament havia de solucionar.

## **7.2- SEGONA ETAPA: 1995 – 2007**

La que es podria considerar la segona etapa de l'evolució de les estructures comunicatives de l'Ajuntament de Figueres va arribar amb les eleccions de l'any 1995, en les quals va haver-hi un canvi d'alcalde i de partit polític. El nou escollit

---

<sup>15</sup> Podeu consultar l'entrevista sencera a Santi Coll a l'apèndix número 2 (pp.52-54).

va ser Joan Armangué del Partit Socialista de Catalunya que, com Marià Lorca, va governar durant tres mandats (1995 – 2007).

Mentre que el seu predecessor compaginava el negoci familiar amb el càrrec de batlle, Joan Armangué és definit pels testimonis d'aquest treball com una persona que dedicava totes les hores possibles al consistori. De fet, una de les coses que va introduir és que també es treballava a les tardes.

Alfons Gumbau, a la meitat del primer mandat d'Armangué, va ser nomenat cap de gabinet. Tot i les millores aconseguides en l'anterior legislatura, feien falta molts canvis. Gumbau explica que aleshores Internet ja existia, però a l'Ajuntament encara no havia arribat i, en general, el seu ús tot just es començava a popularitzar. “Quan vaig entrar hi havia una trentena d'ordinadors en tot l'Ajuntament; primer vaig tenir un model Intel 386, després un 486 i després un pentium. Quan vaig marxar ja n'hi havia uns 130 en tota l'administració” (Gumbau, p.61).

L'àrea de comunicació només estava formada per una persona, l'Alfons, que va haver de compaginar tres tasques: la de cap de gabinet, que consistia a estar al costat de l'alcalde executant o solucionant les coses que volia Armangué; la de cap de comunicació, ocupant-se de les tasques vinculades als mitjans; i la de cap de protocol, una feina a la qual encara no s'havia donat molt de pes i que consistia a organitzar els actes. En un inici Gumbau va comptar amb el suport de Rosalina Carreras, la secretaria d'Alcaldia, que l'ajudava a picar les notes i a fer altres feines relacionades amb l'àrea. Quan la Rosalina es va jubilar la va substituir la Lourdes Noguera, encara avui secretaria d'Alcaldia, que també ha suposat un important suport per a l'àrea de comunicació.

A tot plegat s'hi sumava una manca d'organització en l'estructura del consistori, es tenia la sensació que l'Ajuntament es dividia en Alcaldia, que era el vessant polític, i en la resta de departaments de l'administració. Això provocava que cada àrea (cultura, educació, medi ambient, esports...) organitzés les coses sense consultar-ho o comentar-ho abans, hi havia un problema de comunicació i d'estructuració greu.

Un dels esdeveniments que va permetre que tots anessin a una i s'aconguís una estructura transversal al consistori va ser els Special Olympics. Totes les àrees de l'Ajuntament van treballar en

equip per organitzar-ho tot. Els mitjans també van jugar un paper destacat, Santi Coll comenta que va haver-hi una cobertura informativa molt important. “Hi havia molts voluntaris i els dos setmanaris locals fèiem una publicació diària i donàvem suport al gabinet de premsa” (Coll, p.54).

Una de les estratègies comunicatives que es va decidir durant aquella etapa va ser determinar uns portaveus. Qui acostumava a parlar amb els mitjans era el mateix alcalde, els tècnics no intervenien. “Jo havia d'executar les tres branques<sup>16</sup>, així que vam fer un equip i crear una estructura. Vam aprofitar que hi havia gent que es jubilava per renovar; per exemple, quan l'Enric Rovira va marxar ja havíem evolucionat tecnològicament com per prescindir d'algú que fes la seva tasca” (Gumbau, p.60). L'objectiu d'aquell moment va ser anul·lar el paper a poc a poc i incorporar el digital.

Aleshores, va arribar el correu electrònic, però era molt limitat. No es podien enviar documents o imatges pesants perquè si no l'enviament era massa lent. Es planificava la informació que s'emetria al llarg de la setmana, que s'acostumava a fer uns tres cops. “Volíem evitar donar molta informació, quan n'envies molta l'acabes banalitzant. Havia estat cap de redacció de l'*Hora Nova* i vaig aprendre dels titulars. A l'Ajuntament sempre intentava que el titular escombrés cap a casa, però també que fos un bon titular” (Gumbau, p.60). A poc a poc es va substituir el sobre pel correu electrònic, recollint la documentació en PDF, i es va sistematitzar la informació per poder-la passar cada dos dies.

Entrats al s.XXI va arribar la primera pàgina web: [www.figueresciutat.com](http://www.figueresciutat.com). Al principi va costar molt perquè no hi havia una cultura de web i cada vegada anaven sorgint coses noves i era complicat seguir-ne el ritme. “No era una bona eina. La va crear en Vicenç Partal, pare de Vilaweb, i era molt pionera en el seu moment, totes eren així. El problema és que hi havia molt de contingut però no es trobava res. Hi havia massa profunditat de clics per buscar la informació, no hi havia cercadors...” (Arranz, p.67). Santi Coll, al respecte, ho confirma declarant que “no se sabia diferenciar què era important, què era imprescindible i què era necessari” (Coll, p.54). Va ser un avenç tecnològic a mitges perquè l'Ajuntament va innovar però ràpidament va esdevenir una eina caduca.

---

<sup>16</sup> Cap de gabinet, cap de comunicació i cap de protocol.

Els petits progressos van obrir noves necessitats i el plantejament de contractar una altra persona. L'any 2006 va entrar en Jordi Arranz i es va crear el càrrec de cap de comunicació. Gumbau explica que amb la nova incorporació es va aconseguir fer un equip. “La Lourdes s'encarregava de l'agenda, jo de la comunicació i el protocol i en Jordi m'ajudava amb la comunicació. Les feines, però, anaven rodant i ens ajudàvem els uns als altres” (Gumbau, p.62).

Armangué, poc abans de les eleccions del 2007, va decidir crear un butlletí municipal. Era una eina que altres institucions ja havien utilitzat amb anterioritat i que havia donat bons resultats, el problema és que Armangué hi va apostar en un moment inoportú. “Per molts va ser interpretat com una eina electoral, faltaven pocs mesos per a les eleccions. A més, era força virtual, parlava de projectes futurs i a la gent no els hi va agradar. Era una eina bona, però potser s'hauria d'haver aplicat abans” (Arranz, p.63).

El butlletí va ser l'última aposta comunicativa de l'etapa Armangué, la qual no va acabar de donar els seus fruits. El segon període es va caracteritzar pel salt del paper al digital, un canvi que va suposar un avenç important. El problema és que, com avui, la tecnologia avança i seguir-li el ritme no sempre és senzill.

### **7.3- TERCERA ETAPA: 2007 – Actualitat**

L'any 2007 Santi Vila, de Convergència i Unió, va guanyar les eleccions municipals. De la mateixa manera que de Lorca a Armangué van haver-hi canvis en la manera de governar i comunicar, amb Vila va passar el mateix. Segons Arranz, quan entra Santi Vila hi ha un canvi generacional en la política i també en la manera de comunicar. Tenien molt clar que s'havien d'obrir altres vies i eines de comunicació.

A finals d'any, Vila va posar en marxa un butlletí municipal, el Viu Figueres, el títol del qual va ser escollit per votació popular. Va ser l'eina de comunicació més immediata que es va crear i que encara avui es publica. Acostuma a sortir dos o tres cops a l'any i inclou les notícies i accions, sempre a favor del consistori, més destacades que han passat a Figueres. Com bé s'ha explicat a l'inici del treball, la premsa municipal és una eina que es troba entre la frontera de la informació i la propaganda, però que sempre ha servit com un mitjà de comunicació de l'administració i per afavorir la comunicació local.



Imatge 2. Recull de totes les portades dels onze números publicats del butlletí municipal “Viu Figueres”

El primer cap de gabinet de Vila va ser Cèsar Martínez, que venia de Barcelona, però només va ocupar el càrrec durant uns mesos. En aquell període es va nomenar a una nova persona de confiança, Eduard Custey, actual gerent de govern de l'Ajuntament, que va ser escollit com a cap de protocol. Quan Martínez va marxar, Custey el va substituir i va ser cap de gabinet fins al juny de 2011. Aleshores, la plaça de protocol la va ocupar la Meritxell Grané, encara avui al càrrec. L'àrea de comunicació va créixer, un canvi que anava lligat tant a l'expansió comunicativa com a la figura del nou alcalde. “Santi Vila era un alcalde que liderava i estirava molt. No necessitava ni un cap de gabinet ni de premsa, necessitava algú que li fes la feina perquè ell ja era qui pensava” (Arranz, p.66). El canvi de plantilla i la manera de fer de l'alcalde van generar inevitablement un canvi en la comunicació.

Una de les eines comunicatives que va prendre embranzida a principis de la primera dècada del s.XXI van ser els blocs. Molts polítics ho utilitzaven com a lloc per expressar-hi les seves idees i com a estratègia política per posar de manifest les seves habilitats comunicatives. Alguns exemples a Figueres eren el bloc de Santi Vila ([www.santivila.cat](http://www.santivila.cat)); el de Francesc Canet, d'Esquerra Republicana de Catalunya ([www.blocs.esquerra.cat/francesccanet](http://www.blocs.esquerra.cat/francesccanet)) i el de Pere Casellas, del Partit Socialista de Catalunya ([www.perecasellas.blogspot.com.es](http://www.perecasellas.blogspot.com.es)). “Eren substanciosos i una bona font informativa; ara, amb les xarxes socials, pots transmetre una idea o un titular, però poc més” (Coll, p.54). Els

blocs, per tant, van esdevenir una eina potent que, a part de ser una estratègia política, també van servir com a recurs informatiu. Vila, a més a més, també va publicar diversos llibres relacionats amb Figueres que marcaven un relat de ciutat.

Una de les apostes que va fer l'Ajuntament a principis del 2009 va ser la creació d'un perfil a Facebook. Jordi Arranz explica que en aquell moment ningú acabava de confiar en el potencial d'aquesta xarxa social, però el fet que s'anés expandint amb tanta rapidesa va ser el que va impulsar al consistori a fer el pas. “Vam ser el primer ajuntament de la demarcació de Girona que es va posar un perfil a Facebook” (Arranz, p.64). Més endavant, el consistori també va registrar-se a Twitter.

Per acabar de consolidar l'entramat de les xarxes socials, l'Ajuntament aquell mateix any també va crear un canal a Youtube. Carles Pujol, creador de TramuntanaTV<sup>17</sup>, va començar a gestionar el canal de televisió *online* de l'ajuntament de Figueres: FigueresTV, que ha esdevingut, a grans trets, un substitut de la televisió per cable. El canal recull tots els actes institucionals i de ciutat que ha organitzat el consistori des del maig de 2009 fins avui. L'avantatge d'aquesta eina és que es pot enllaçar amb altres xarxes socials com ara Facebook i Twitter, aconseguint crear un nou instrument comunicatiu que ha anat guanyant pes amb el temps, fins al punt que les xarxes són unes estratègies de comunicació totalment necessàries en tota institució actualment.

Paral·lelament, Figueres va completar aquest procés d'innovació amb la renovació del web. El febrer de 2009 es va posar en marxa la seva reconstrucció amb l'objectiu de donar un millor accés i coneixement de l'Ajuntament i potenciar la participació ciutadana. Actualment el web – encara que serà fins d'aquí ben poc – conserva l'estructura del 2009, que va tardar prop d'un any i mig a modificar-se. No es partia d'una base perquè el que havien fet abans no els servia. Va ser com crear un web començant de zero. En el darrer apartat del treball se'n parlarà amb més detall, però cal destacar que l'any 2010 va ser premiat amb el Premi Rahola a la Millor Iniciativa de Comunicació Institucional.

---

<sup>17</sup> Tramuntana TV és un mitjà de comunicació multi-plataforma de Figueres i l'Alt Empordà que combina vídeos, fotografies i textos. Va ser la Primera Televisió online de Figueres i l'Alt Empordà creada el 23 d'abril del 2006. <http://www.tramuntanatv.com/> / <http://www.youtube.com/tramuntana>

En definitiva, el mandat de Vila va suposar un clar avenç en termes comunicatius a l'Ajuntament, però això no només va ser pel seu paper com a alcalde, també l'accelerat canvi de la tecnologia i de la manera en comunicar-nos que s'estava produint en aquell moment amb el creixement de les xarxes socials va obligar a una renovació.

L'any 2011, Santi Vila va guanyar les eleccions municipals a Figueres amb majoria absoluta, un fet que mai abans havia passat al municipi. Això, inevitablement, va atorgar molt de poder al govern de Convergència i Unió, que per primera vegada no havia de pactar amb altres partits. La figura de Vila va incidir clarament entre els figuerencs i figuerenques. L'any 2013, després de les eleccions autonòmiques del novembre de 2012, Santi Vila va ser designat pel president Artur Mas conseller de Territori i Sostenibilitat. Això va provocar que deixés el seu càrrec de batlle de la ciutat i, per primera vegada a Figueres, una dona es proclamés alcaldessa. Marta Felip va començar el seu mandat a la ciutat el gener del 2013, posició que encara avui ocupa.

Amb la incorporació de Felip al capdavant, va produir-se algun canvi en l'àrea de comunicació. El cap de gabinet, que durant l'última etapa de Vila era Josep Puigbert, va passar a ser Jaume Parés, provinent de la Diputació de Girona. Tant el cap de comunicació, en Jordi Arranz, com la cap de protocol, la Meritxell Grané, encara avui conserven el càrrec.

Parés també va aportar canvis a l'Ajuntament. Arranz, que ha anat veient l'evolució comunicativa i els relleus de caps de gabinet, ressalta que "amb Vila es van establir uns protocols i una manera de fer, mentre que amb Felip, i en especial amb Parés, es crea una estratègia de comunicació. Abans les xarxes socials no s'havien portat amb una estratègia, quan Parés s'incorpora una de les coses que fa és que tot es faci amb un objectiu" (Arranz. p.66). A poc a poc es van anar produint canvis en les xarxes: es va començar a publicar el recull de premsa, s'atenia amb regularitat a les peticions dels usuaris, cada dia es deia bon dia als ciutadans amb una imatge... Tàctiques per apropar l'Ajuntament als usuaris que encara avui es mantenen. En una societat amb un entorn d'interacció tan constant i immediat l'estratègia s'ha convertit en una cosa imprescindible. Parés va deixar el càrrec a finals de novembre del 2013 i va ser substituït per Olga Reixach, actualment la cap de gabinet.

L'Ajuntament de Figueres ha anat passant per diverses etapes i s'ha anat adaptant als canvis de la comunicació. Hi ha hagut etapes que ha anat per darrere de la resta i s'ha evidenciat la necessitat

d'unes millores i adaptacions, però en un moment o altre ha aconseguit fer el salt. Arranz creu que sempre s'ha intentat estar al dia d'acord amb cada època, però que, en general, les administracions sempre han anat dues passes enrere. “Tal com estan estructurades les administracions, seguir el ritme de la comunicació és molt complicat”. Ho exemplifica amb el cas de les xarxes socials: “Quan obrim canals de relació directa amb la ciutadania, on està la frontera? Si un ciutadà demana pel Facebook de l'Ajuntament que s'arregli una vorera, jo què li he de contestar? És un tràmit que s'ha de fer via instància, no podem oblidar que una administració és una administració i els canals de comunicació han de ser els que han de ser” (Arranz, p.65).



## 8. LES EINES DEL FUTUR I LA TRANSPARÈNCIA A L'AJUNTAMENT DE FIGUERES

Un dels projectes de comunicació més immediats que té entre mans l'Ajuntament de Figueres és una segona renovació del web. Ja han passat cinc anys dels darrers canvis i amb el creixement de les xarxes és impensable continuar amb unes estructures ja caduques. A més, cada vegada hi ha un reclam més incident de la transparència en els ajuntaments, una assignatura pendent a Figueres a la que sembla que finalment el consistori donarà solució. Abans d'entrar en detall de com serà el nou web i l'assoliment d'aquesta transparència, però, cal parlar del Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural (LPCCP) i de l'Índex de Transparència als Ajuntaments (ITA).

El Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural es defineix a la seva web com un “grup d’investigació reconegut per la Universitat Autònoma de Barcelona nascut el febrer de 2012. La seva creació és el resultat de la fusió de dos equips de llarga trajectòria especialitzats en dues línies convergents. El Feminari Dones i Cultura de Masses, que es va constituir als anys vuitanta, pioner en la crítica a l’enfocament androcèntric del pensament acadèmic i dels mitjans de comunicació de masses i en el desenvolupament de propostes docents alternatives, i el Laboratori de Comunicació Pública, creat l’any 2000 per centrar l’atenció en la comunicació pública local com a punt de partida per comprendre la societat global des de la proximitat” (Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural: <http://labcompública.info/es/presentacion/>).

Les persones integrants de tots dos equips van desenvolupar investigacions sobre la representació de dones i homes en els mitjans de comunicació i van arribar a la conclusió que el periodisme d’informació general, des de la transició, en lloc de fer visibles a les dones i homes com a subjectes actius d’una societat democràtica i cada vegada més plural, s’ha anquilosat en un enfocament més i més restringit centrat en les institucions, les entitats i les dades abstractes, i s’ha deshumanitzat.

Aquestes conclusions els van portar a desenvolupar metodologies i eines per innovar el periodisme i construir informacions per tal que la ciutadania plural pugui exercir els seus drets dins d’una societat democràtica. D’aquí neix el projecte infoparticip@, que proposa la utilització d’Internet com a “metàfora de l’imprescindible canvi que s’ha de produir per passar del paradigma androcèntric i vertical, vigent encara que ja obsolet, a un paradigma plural i horitzontal; i també, com a instrument

per construir aquest nou coneixement des de les diverses posicions socials que s'articulen en la societat xarxa, distribuït territorialment i de forma cooperativa; especialment, en la cartografia com un recurs que facilita assumir els diferents punts de vista que pot adoptar cada persona tant per fer enfocaments propers com més amplis" (Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural: <http://labcompública.info/es/presentacion/>).

Seguint amb la línia, l'any 2007 van desenvolupar el Mapa interactiu dels Mitjans de comunicació a Catalunya.

#### Mapa de Mitjans de Catalunya



Imatge 3. Captura de pantalla del Mapa interactiu dels Mitjans de Comunicació a Catalunya<sup>18</sup>

L'objectiu del mapa és oferir un espai web que faci visible la diversitat de mitjans de comunicació que hi ha arreu de Catalunya, amb les seves dades i característiques bàsiques i enllaços a les seves webs. Un dels seus propòsits és donar pes a tots els mitjans, no només als centrals, com acostuma a passar, sinó també als locals, sovint menystinguts i desconeguts.

L'altra iniciativa del LPCCP, i d'important interès en aquest treball, és el Mapa Infoparticip@ (<http://mapainfopública.com/es>). El seu objectiu és avaluar si les webs municipals ofereixen informacions bàsiques definides en 41 preguntes agrupades en 4 blocs que tracten, entre d'altres, sobre qui són els representants polítics, com gestionen els recursos col·lectius, com informen i quins instruments ofereixen per a la participació ciutadana, etc. D'aquesta manera, els responsables

<sup>18</sup> Imatge extreta de l'enllaç: <http://labcompública.info/innovacio/mapa-de-mitjans-de-catalunya/>

polítics i tècnics disposen d'uns criteris bàsics per decidir la informació que és imprescindible que publiquin als webs. A més, al Mapa es representen els resultats de les avaluacions destacant els exemples d'excel·lència que poden servir perquè els altres millorin la informació que publiquen. També es poden consultar estadístiques de grups de municipis seleccionats per diferents criteris (nombre d'habitants, capitalitat, partit polític de l'alcalde o alcaldessa).

L'any 2012 van fer un treball similar al llarg de l'any en relació amb els 947 ajuntaments de Catalunya. A partir de 2013, s'amplia als municipis d'altres 7 comunitats autònomes (Andalusia, Aragó, Canàries, Ceuta, Galícia, Madrid i Melilla). Fins ara s'han realitzat dues onades d'avaluació i, actualment, des de principis de maig fins al 31 d'octubre, s'està efectuant la tercera.

Centrant-nos en el cas d'anàlisi d'aquest treball, l'Ajuntament de Figueres, les avaluacions dels webs municipals no el situen en les millors posicions. El percentatge d'indicadors positius aconseguit a la primera onada va ser d'un 41,46%, mentre que a la segona va incrementar lleugerament, 51,22% (9,76% més). Figueres no és l'únic municipi que es troba en la franja del 50%, però en el següent gràfic es pot comprovar com respecte als municipis que tenen un nombre d'habitants similar Figueres està molt per sota.

Municipi	Nº Habitants	Capitalitat	Sexe alcalde/essa	Partit Polític	% indicadors positius 1ª onada	% indicadors positius 2ª onada	Diferència
St. Feliu de Llobregat	43671	Comarca	Home	ICV	100	100	0
Esplugues de Llobregat	46726		Dona	PSC	60,98	90,24	29,26
Gavà	46488		Home	PSC	51,22	78,05	26,83
Vic	41191	Comarca	Home	CiU	73,17	73,17	0
<b>Figueres</b>	<b>45000</b>	<b>Comarca</b>	<b>Dona</b>	<b>CiU</b>	<b>41,46</b>	<b>51,22</b>	<b>9,76</b>

Taula 1. Taula representativa de les diferències de percentatges entre els municipis amb un nombre d'habitants similar

Sant Feliu de Llobregat i Esplugues de Llobregat són els més destacats al rànquing dels webs municipals. Són els únics que estan per sobre del 90%, destacant el cas de Sant Feliu, que compleix amb els 41 indicadors. Ser capital de comarca és un plus de responsabilitat i, en aquest cas, Figueres té molt a millorar. Els resultats de la segona onada conclouen que el web de Figueres no compleix 20/41 indicadors.

Un altre projecte que segueix una línia similar és Transparència Internacional (TI), que es defineix com “l'única organització no governamental a escala universal que es dedica a combatre la corrupció, congregant a la societat civil, sector privat i els governs en una àmplia coalició global” (Transparència Internacional: [http://www.transparencia.org.es/Qu%C3%A9\\_es\\_TI.htm](http://www.transparencia.org.es/Qu%C3%A9_es_TI.htm)). El propòsit d'aquesta organització és comprendre i enfrontar les dues cares de la corrupció: els que corrompen i els que permeten ser corromputs.

Una de les seves actuacions, que ens remet a la investigació anterior, és procurar per una major transparència. D'aquí neix l'Índex de Transparència dels Ajuntaments (ITA), una eina que serveix per mesurar el nivell de transparència davant dels ciutadans i la societat dels Ajuntaments espanyols. L'any 2012 es va fer la quarta edició de l'ITA, i es va avaluar la transparència dels 110 Ajuntaments espanyols més grans a través de 80 indicadors, molts d'ells comuns als del LPCCP. Es divideixen en sis àrees: Informació sobre la Corporació municipal, relacions amb els ciutadans i la societat, transparència econòmico-financera, transparència en la contractació de serveis, transparència en matèries d'urbanisme i obres públiques i indicadors de la nova Llei de Transparència<sup>19</sup>. Com en els indicadors del LPCCP, els Ajuntaments obtenen una puntuació individual i passen a formar part d'un rànquing.

L'ITA també destaca que, a part d'avaluar el nivell de transparència, també vol fomentar la cultura informativa dels mateixos Ajuntaments, ja que se'ls ofereix la possibilitat d'incorporar als seus webs municipals la informació sol·licitada per TI, millorant així la seva puntuació a l'ITA i una millor informació i apropament als ciutadans.

Actualment hi ha diverses administracions que han posat en marxa les indicacions del TI i han incorporat un apartat de transparència als seus webs municipals. Alguns exemples són: l'Ajuntament de Terrassa (<http://transparencia.terrassa.cat/>), l'Ajuntament de Barcelona (<http://governobert.bcn.cat/ca/transparencia/>) o l'Ajuntament de Rubí (<http://www.rubi.cat/ajrubi/apartats/index.php?apartat=3556>), entre d'altres.

Com s'ha apuntat abans, Figueres no compleix amb la majoria d'ítems; tant el LPCCP com l'ITA indiquen que l'Ajuntament no ofereix suficient informació per aconseguir una transparència

---

<sup>19</sup> Llei 19/2013, 9 desembre de transparència, accés informació i bon govern.

correcta. Annexat a aquest treball, es pot trobar l'anàlisi que ha fet el consistori figuerenc amb els indicadors de l'ITA del seu propi web<sup>20</sup>. Els resultats són clarament negatius. A partir d'això, l'Ajuntament ha començat a treballar per a millorar i donar més transparència del consistori als seus ciutadans. Ha contractat a una persona que s'està encarregant d'estudiar i completar els buits informatius que falten.

Sara Carreras, encarregada de la tasca de transparència a l'Ajuntament de Figueres, en el desenvolupament del projecte explica que a l'espai web s'incorporarà informació pública sobre determinades dades de la gestió realitzada per l'Ajuntament. La voluntat de l'administració és apostar per la transparència de la gestió pública i el compliment de la Llei 19/2013, 9 desembre de transparència, accés a la informació i bon govern.

El projecte consistirà a publicar determinades dades sobre la gestió de l'Ajuntament (pressupost, perfil dels responsables polítics, contractació, etc.). Per tal d'optimitzar els recursos, és adient aprofitar les eines de les quals ja disposa l'Ajuntament per al tractament de dades, coordinar-les i publicar-les. La publicació ha de ser entenedora, visualment atractiva i que permeti ser utilitzada. Amb una coordinació de totes les àrees de l'Ajuntament, el període d'execució està pensat pel 2014, ja que la Llei 19/2013 obliga a les entitats locals a disposar d'un web local amb informació pública com a data límit el gener 2015. A més, aquest pas anirà clarament lligat al nou web, que ja s'ha començat a construir.

Pel que fa al disseny, el futur web farà un salt important. Fins ara, com es pot apreciar a la següent captura de pantalla, hi havia molt de contingut concentrat en un mateix espai. Això causa dificultats a l'hora de cercar la informació i tot queda anivellat al mateix esglaó, sense saber què és important i què no ho és tant. Una de les característiques del nou web és que hi haurà menys lletra i més imatges. Busca ser visual i neta, que sigui atractiu i no tan recarregada.

---

<sup>20</sup> La informació es pot trobar a l'apèndix número 6 (pp. 68-72).



Imatge 4. Captura d'imatge del web actual, vigent des del 2009

A la capçalera hi haurà un menú amb les pestanyes “Ajuntament”, “La Ciutat”, “Tràmits” i “Visit Figueres”. A “Ajuntament” anirà inclosa tota la informació vinculada als representats polítics i a la gestió dels recursos col·lectius, que serien les respostes als indicadors del Decàleg i l'ITA. A “La Ciutat” es podrà trobar tot el contingut relacionat amb les diferents àrees de l'Ajuntament. “Tràmits” serà una de les principals novetats. La nova era tecnològica està provocant que cada vegada hi hagi més eines a la xarxa per fer tot tipus de processos a través d'Internet. Fins ara, l'Oficina Municipal d'Atenció al Ciutadà (OMAC) s'encarregava de dur a terme la majoria d'accions, però cada vegada més s'està avançant perquè el ciutadà pugui fer aquestes gestions des de casa de forma telemàtica. Aquesta nova pestanya serà un primer pas per consolidar aquest nou servei *online*. Per últim, la darrera opció serà el “Visit Figueres”, ja existent actualment. Aquest enllaç et redirigeix a una web ([www.visitfigueres.cat](http://www.visitfigueres.cat)) dissenyada exclusivament pel turisme. S'hi pot trobar informació pràctica de la ciutat (allotjament, restaurants, transport...); llocs per visitar (museus, patrimoni, itineraris...); un mapa interactiu amb la localització dels llocs i un espai multimèdia (vídeos, fotografies, APPS...).

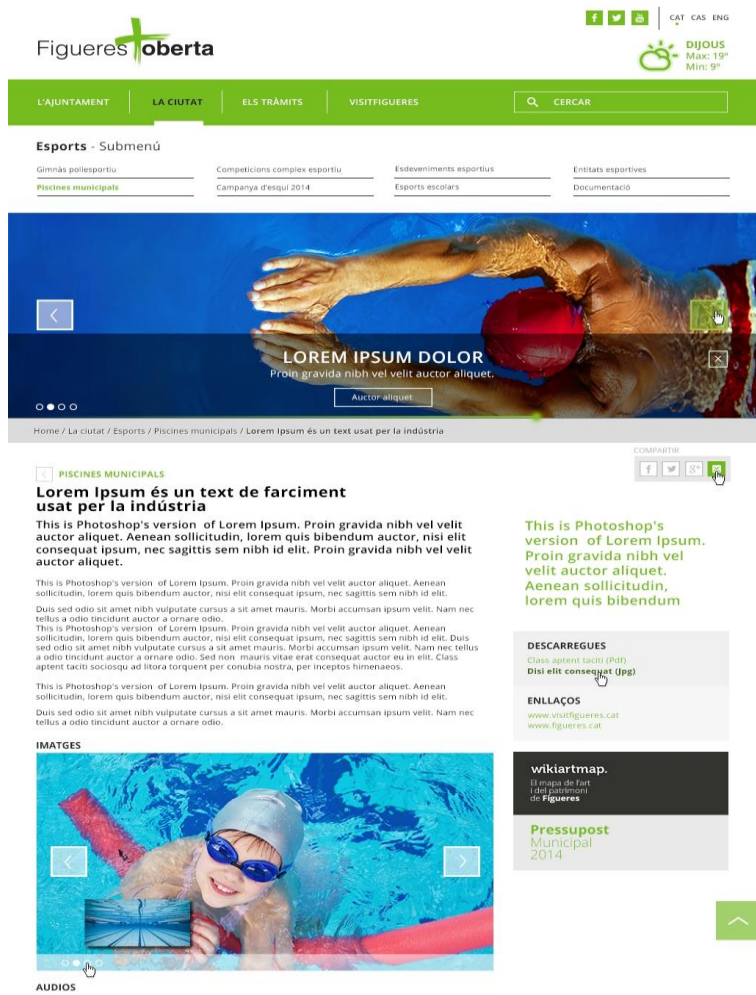
Una de les altres novetats és que tot el contingut es podrà catalogar per temes o per gent. Per exemple, es podrà fer la recerca “Figueres i els joves”. Tot el contingut relacionat amb els joves, sigui de la temàtica que sigui, s'agruparà en una sola pàgina. Per exemple: les activitats esportives, les

culturals, oferta de pisos d'habitatge per a joves, etc. L'objectiu és concretar i facilitar la recerca que, a més, encara serà més senzilla i ràpida amb la incorporació de les etiquetes, que encara agrupen més els continguts.

S'incorporarà una galeria d'imatges, vídeos i àudios, una demanda des de fa temps per part dels ciutadans i, sobretot, dels mitjans. Tot i això, es crearà un correu de premsa perquè els mitjans de comunicació hi puguin accedir i es puguin descarregar les imatges en alta definició, i així estalvien feina a l'àrea de premsa.

En referència a les xarxes socials, el web estarà sempre connectat i enllaçat als seus canals de Facebook, Twitter i Youtube. El contingut es podrà compartir i des del web també es podran veure

les interaccions dels usuaris amb les xarxes socials de l'Ajuntament.



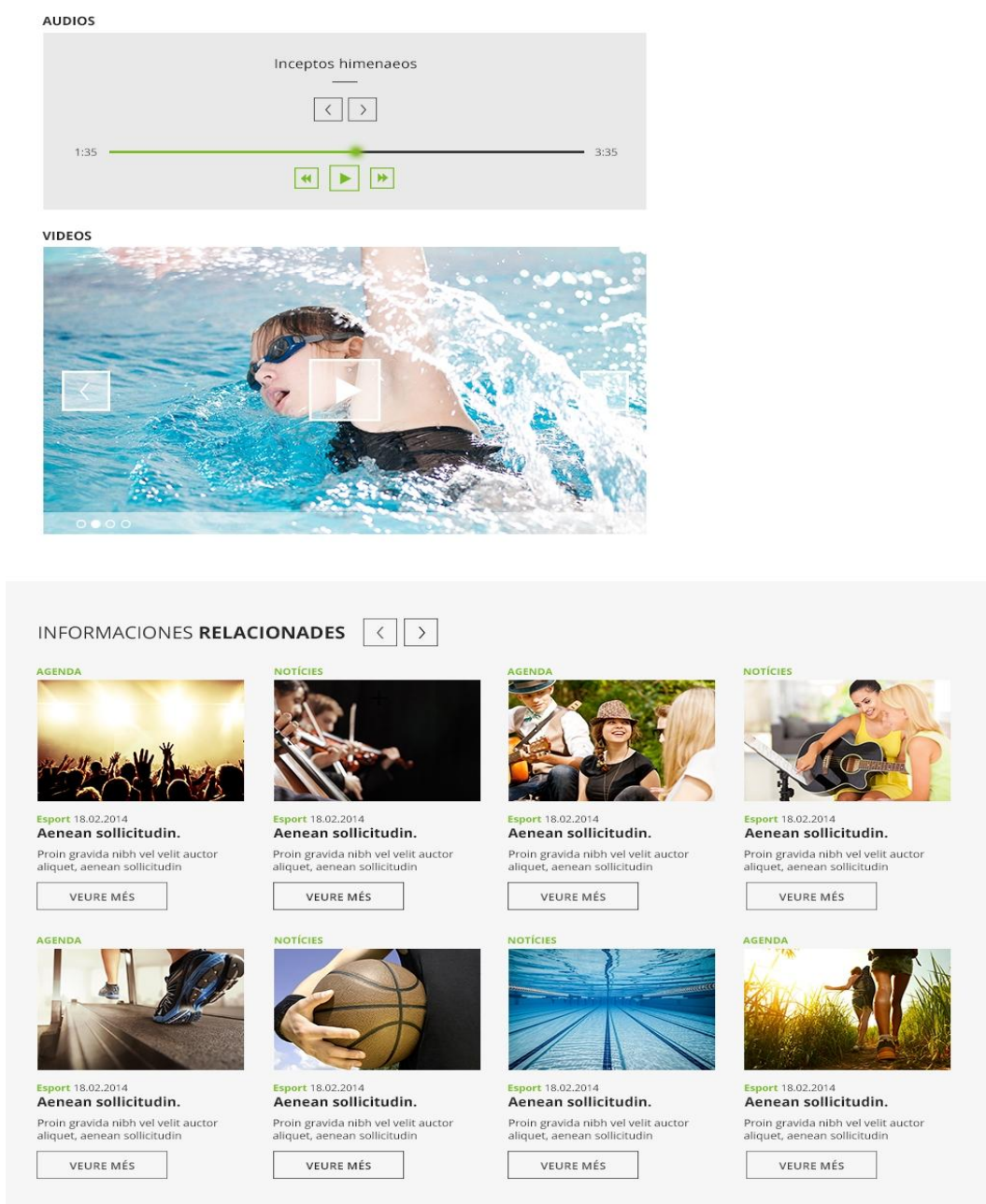
Des de l'àrea de comunicació es continuaran gestionant les notícies relacionades amb l'administració però, a més a més, qui ho vulgui podrà generar-se la seva pròpia *Newsletter* (butlletí d'informació). L'usuari podrà seleccionar els seus interessos, per exemple Habitatge i Medi Ambient, i periòdicament rebrà al seu correu un recull d'informació d'aquests dos temes. També hi haurà disponible una subscripció d'alerta de SMS.

A la imatge es pot veure de forma exclusiva imatges del disseny de la futura web, que només ha estat presentada als treballadors de l'Ajuntament perquè hi

Imatge 5. Disseny del futur web municipal de l'ajuntament de Figueres ([www.figueres.cat](http://www.figueres.cat))

puguin anar entrant continguts. Això explica perquè els textos i imatges que hi apareixen són simulacions.

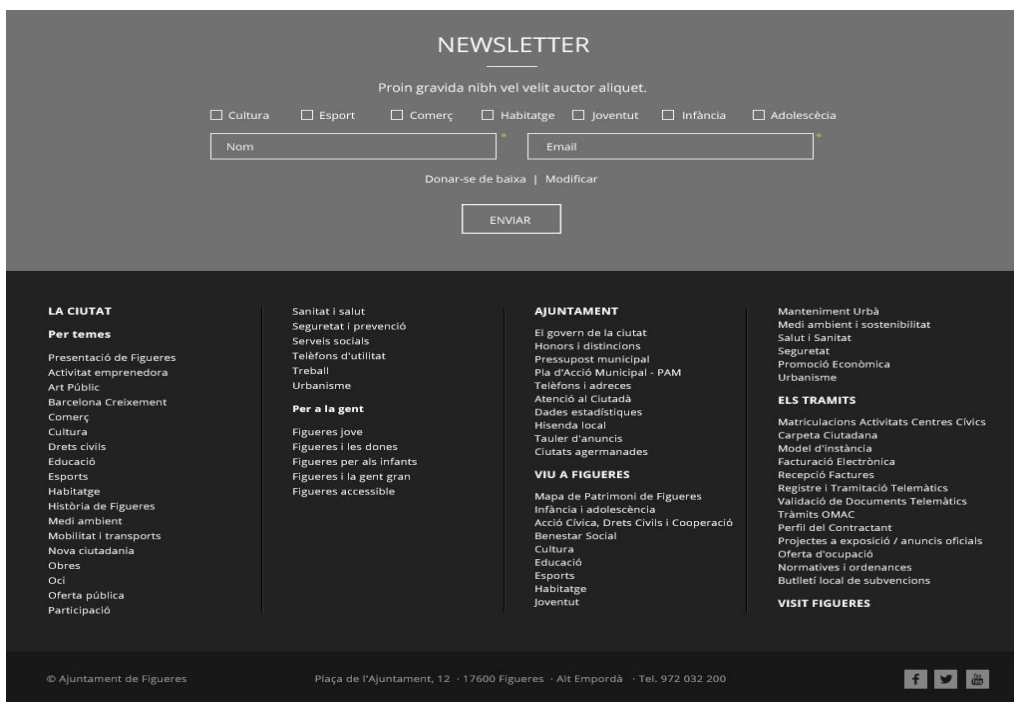
Es pot veure un exemple de les diferents opcions que encabiria l'àrea d'esports i, més concretament, el submenú "piscines municipals". Si hi ha un contingut informatiu el text i les imatges es poden adaptar de diferents maneres, ja que el web incorporarà diferents plantilles que permetran destacar una cosa o una altra. A més, es podran incloure galeries fotogràfiques, vídeos, àudios i PDF. Tot seguit, com es pot apreciar a la imatge inferior, hi haurà totes les informacions que puguin estar relacionades amb el contingut.



Imatge 6. Disseny del futur web municipal de l'ajuntament de Figueres ([www.figueres.cat](http://www.figueres.cat))



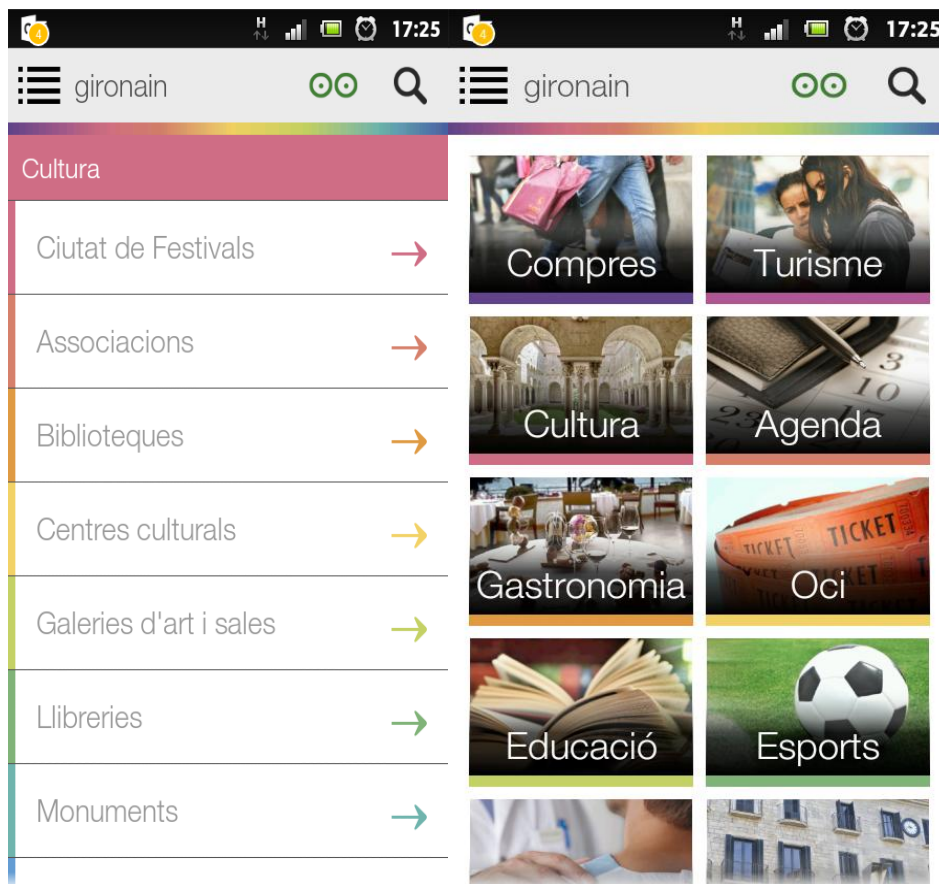
Per últim, a la part inferior, sempre hi haurà l'opció de generar una *Newsletter* i, com en tot lloc web, s'inclourà la informació corporativa de l'administració i un desglossament de les diferents pestanyes.



Imatge 7. Disseny del futur web municipal de l'ajuntament de Figueres ([www.figueres.cat](http://www.figueres.cat))

Per acabar, cal ressaltar l'agenda. Fins ara el web disposa d'un lloc on les diferents entitats de la ciutat i les àrees de l'Ajuntament penegen la informació dels diferents esdeveniments. A partir d'ara, amb el nou web, encara creixerà més perquè anirà vinculada a l'aplicació per a mòbils que ha comprat el consistori. Els encarregats de fer la APP són els creadors de Girona In, un projecte que aprofita la implantació tecnològica a la nostra societat per crear una multiplataforma *smart city*.

En el cas de Girona, agrupa el turisme, la cultura, l'agenda, la gastronomia, l'oci, l'educació, els esports, la salut, diferents serveis públics, contactes de professionals per buscar coses més específiques com advocats, assessories, tallers... i l'e-shop, per poder comprar a través de l'APP. L'interès de l'agenda és que no només recollirà els actes de l'Ajuntament i les entitats, també els comerços de la ciutat podran afegir-se a la proposta. El resultat serà que una sola aplicació ens permetrà concentrar tot allò que ens pot ser necessari de la ciutat. A continuació es poden veure captures de pantalla de l'APP Girona In:



Imatge 8. Captures de pantalla de l'APP Girona In. La primera és del menú principal, i la segona d'un submenú

Les aplicacions, les xarxes socials, les pàgines web... No són les eines del futur, són les del present. La nostra realitat és el 2.0 i el paradigma comunicatiu d'avui es basa en la interacció constant i immediata, vivim en la societat de la informació. Les administracions, tant les grans com les petites, a poc a poc, s'estan veient obligades a adaptar-se. Fa uns anys es podia permetre que el procés fos lent, però ara ja no es pot perdre temps.

## 9. CONCLUSIONS

La transició va ser una etapa clau tant en l'administració local com en la comunicació local. Van néixer nous mitjans impulsats per les ganes d'informar sobre el que estava passant, i els ajuntaments van tornar a guanyar competències i van créixer. Això va generar la necessitat d'informar sobre què estava passant també a les administracions, a Figueres els mateixos mitjans ho van reclamar. Això va generar les primeres passes comunicatives i el primer gabinet de comunicació a l'Ajuntament, que va potenciar una política d'obertura que cercava la igualtat entre mitjans i la transparència de les accions de l'administració. Com bé diu Bernils a l'entrevista "tots junts estàvem construint la democràcia".

Les estructures eren simples, en el cas de Figueres, fins ben entrats al s.XXI, tota la documentació era en paper i es repartia en sobres als diferents mitjans. El procés d'adaptació a la nova era digital va ser molt lent, i el fet que fins al 2006 només hi hagués una persona que es dediqués a la comunicació de l'administració encara ho retardava més tot i impedia que el funcionament comunicatiu acabés de consolidar-se. El cas més clar és que la informació encara es repartia en sobres quan ja hi havia Internet.

Entre les eines de comunicació dels gabinets de comunicació, destaquen les notes i les rodes de premsa, encara avui el principal mitjà de contacte entre l'administració i els mitjans. Pel que fa als ciutadans, els butlletins municipals van ser les primeres fonts d'informació que van rebre directament dels ajuntaments. El problema, però, és que els missatges polítics que amagaven al darrere feien dubtar sobre la credibilitat i la bona fe de l'administració. En el cas de Figueres, per exemple, el primer butlletí va ser rebutjat pels ciutadans perquè va arribar poc abans de les eleccions, i es va veure com una eina de publicitat massa evident.

Avui, aquestes eines han estat substituïdes per unes altres. Internet ha comportat un gir en la comunicació que no para d'avançar. L'Ajuntament de Figueres mai ha aconseguit anar-hi en paral·lel, de fet, una de les majors crítiques que ha rebut al llarg del temps és que sempre va dues passes enrere respecte a les altres administracions en aquest aspecte. Tot i això, hi ha un testimoni del treball, Jordi Arranz, que fa una reflexió molt interessant i és que tampoc es pot pretendre que

l'Ajuntament segueixi el ritme de la tecnologia al 100%, ja que avui dia hi ha encara una part administrativa que funciona a través de documentació escrita, com són per exemple les instàncies. Cal contemplar les limitacions que tenen encara alguns ajuntaments a l'hora de fer les gestions de forma digital, però tampoc es pot obviar que actualment ja hi ha llocs on s'ha fet el canvi. Un dels objectius del futur web en construcció de l'Ajuntament de Figueres és donar resposta a aquestes mancances.

Les tres etapes que divideixen i expliquen el creixement del departament de comunicació de l'Ajuntament de Figueres posen de manifest com les estructures avui són més complexes però també més eficaces. Cada etapa ha estat governada per un partit i alcalde diferent, el qual també ha influenciat en la manera de fer la comunicació. Tot i això, els primers alcaldes no tenien ni el mateix suport ni les mateixes eines que hi ha actualment.

Avui el 2.0 ens fa veure la realitat d'una altra manera i tant els mitjans com l'administració s'han hagut d'adaptar al canvi. En el cas dels ajuntaments, a part de les xarxes socials, el web municipal s'ha convertit en una eina de servei molt important per als ciutadans. És la imatge corporativa de l'Ajuntament i també ha de garantir uns requisits mínims per als usuaris i ha de vetllar perquè aquests estiguin al cas de tot el que passa i hi ha a l'administració. Això ha donat pas a diverses investigacions, en aquest treball es destaca la feina del Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural (LPCCP) i el de l'Índex de Transparència als Ajuntaments (ITA), que analitzen i comproven que els webs dels ajuntaments compleixin amb una màxima transparència i incloguin al web informacions relacionades amb l'equip de govern o les gestions de l'administració, entre d'altres. Dia a dia són més les administracions que prenen consciència de la importància d'aquestes investigacions; en el cas de Figueres, actualment s'està treballant per incorporar tota la informació que falta a la futura pàgina.

No es pot obviar que cada vegada van havent-hi petites millores i a poc a poc s'està aconseguint una correcta comunicació per part de les administracions, però encara avui, tant a Figueres com a la resta de municipis, hi ha unes clares mancances de participació ciutadana. Un fet que ho evidencia és que, en cap dels documents consultats per elaborar aquest treball ni cap dels testimonis entrevistats, parla d'eines de participació. Sí que existeixen consells o reunions amb veïns i entitats, i avui amb les xarxes socials hi ha una major interacció entre administració i administrats, però tot i

així l'opinió popular passa desapercibuda i els ajuntaments actuen sense consultar. Destacar, però, que a Figueres en aquest últim any s'ha treballat en un procés de participació ciutadana en el Pla Urbanístic de la ciutat.

La comunicació en l'administració local ha anat progressant en el temps, emmarcant-se en etapes clau com ara la transició, el naixement d'Internet o l'era de les xarxes socials i les noves tecnologies. Aquests canvis han obligat a administracions, governs, alcaldes, equips de comunicació i mitjans a canviar les estratègies i a adaptar-se a la nova realitat, sempre tenint en compte els límits. Internet també ha donat suport a la comunicació local, que malgrat veure's afectada per les dificultats econòmiques de la crisi, ara pot disposar de les mateixes eines de difusió que molts mitjans generalistes. L'administració també s'ha vist recolzada per aquests canvis, però encara té assignatures pendents.

Fa falta aprofundir més en estudis que analitzin aquest sector de la comunicació, ja que la documentació és escassa o, si més no, és difícil de trobar. A més, totes les fonts consultades per elaborar aquest treball parlen de l'emissor, és a dir, l'administració local i els gabinets de comunicació, però en cap moment es dedica un apartat al punt de vista de l'emissor-ciudadà. La comunicació en l'administració local és jove i no ha tingut gaire temps per créixer. Després de fer aquest treball m'adono que a poc a poc els gabinets de comunicació estan esdevenint una eina imprescindible en la nostra societat i crec que una de les assignatures que tenim encara pendents avui és fer-ne més difusió i donar-los a conèixer.

## 10. BIBLIOGRAFIA

- BRUNO CARLOS, Teresa i PARICIO ESTEBAN, Pilar (2013). Relaciones públicas y gabinetes de comunicación municipales. Análisis de la gestión y evaluación de las relaciones con los medios de los gabinetes de comunicación municipales de la comarca de l'Horta Valencia. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, Vol. III, nº5, pp. 149-170.
- CAMPILLO ALHAMA, Conchi (2011). La Dirección de la Comunicación Municipal: estructuras, procesos y entidades declarantes. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, Vol. I, nº2, pp. 41-60.
- CEUMT. *La revista municipal*. Edició Catalunya, nº32. Noviembre 1980.
- COSTA, Lluís (2009). *La comunicació local*. Barcelona: UOC.
- DÍEZ LOBO, Jesús (2004). La información de las entidades locales. En J.I. Bel Mallén (coord.), *Comunicar para crear valor. La dirección de comunicación en las organizaciones* (259-271). Navarra: Eunsa.
- GUILLAMET, Jaume (1983). *La premsa comarcal. Un model català de periodisme popular*. Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya.
- GUILLAMET LLOVERAS, J., MORENO CHACÓN, M., TEIXIDOR COLOMER, A., TESTART GURI, A., (2009). *Història de la premsa de Figueres: 1809 –1980*. Figueres: Ajuntament de Figueres; Diputació de Girona.
- GUIMERA I ORTS, Josep Àngel (2004). *La comunicació local com a escenari de la diversitat cultural: el cas de Catalunya*. Barcelona: Fòrum Universal de les Cultures.
- HUERTAS CLAVERÍA, J.M (1980). Las oficinas de prensa y los boletines municipales. *CEUMT. La revista municipal*. Edició Catalunya, 32. Noviembre 1980, pp. 15-20.
- MOLINA RODRÍGUEZ-NAVAS, Pedro. *Questión. Revista especializada en periodismo y comunicación*. La Plata (Argentina), Facultad de Periodismo y Comunicación Social de La Plata, núm. 31, 2011.
- RAMÍREZ, Txema (1995.A). *Gabinetes de comunicació: funcions, disfuncions e incidència*. Barcelona: Bosch.
- RAMÍREZ, Txema (1995.B). La influencia de los gabinetes de prensa. Las rutinas periodísticas al servicio del poder. *Cuadernos de comunicación, tecnología y sociedad*. Dic-Feb. 1995, pp. 47-57.

- SABÉS, Fernando, VERÓN, Juan José (2008). *La gestión de la información en la administración local*. Sevilla: Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.

## Webgrafia

- Ajuntament de Figueres. (04/05/14 14:53:06). *Web municipal de l'Ajuntament de Figueres*. [Data de consulta: 05 de maig de 2014] [www.figueres.cat](http://www.figueres.cat)
- Institut de la Comunicació Universitat Autònoma de Barcelona. (31/07/2013 14:15:00) *Informe de la comunicació a Catalunya 2011-2012*. [Data de consulta: 29/05/2013] <http://incom.uab.cat/informe/>
- Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural. (08/05/14 10:07:38) *Mapa Infoparticip@. Qualitat i transparència de la comunicació pública*. [Data de consulta: 08 de maig de 2014] [www.mapainfoparticipa.com](http://www.mapainfoparticipa.com)
- Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural. (08/05/14 10:07:38) *Mapa Infoparticip@. Qualitat i transparència de la comunicació pública*. [Data de consulta: 08 de maig de 2014] <http://mapainfoparticipa.com/es/informes>
- Transparència Internacional. (18/05/2014 13:06:45) *Transparency International España*. [Data de consulta: 19 de maig de 2014]. [http://www.transparencia.org.es/Qu%C3%A9\\_es\\_TI.htm](http://www.transparencia.org.es/Qu%C3%A9_es_TI.htm)
- Universitat Autònoma de Barcelona. (08/05/14 10:30:47) *Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural (LPCCP)*. [Consulta: 08 de maig de 2014] <http://labcompública.info/es/presentacion/>
- Universitat Autònoma de Barcelona. (08/05/14 10:30:47) *Laboratori de Periodisme i Comunicació per a la Ciutadania Plural (LPCCP)*. [Consulta: 08 de maig de 2014] <http://labcompública.info/es/innovacion/mapa-de-medios-de-cataluna/>

## **11. APÈNDIXS**

**APÈNDIX 1. Entrevista a Josep Maria Bernils**

**APÈNDIX 2. Entrevista a Santi Coll**

**APÈNDIX 3. Entrevista a Joan Francesc Burgas**

**APÈNDIX 4. Entrevista a Alfons Gumbau**

**APÈNDIX 5. Entrevista a Jordi Arranz**

**APÈNDIX 6. Apèndix 6. Anàlisi del web municipal de l'ajuntament amb els  
indicadors de l'ITA**



## APÈNDIX 1. Entrevista a Josep Maria Bernils

Josep Maria Bernils i Vozmediano (Figueres, 1960) és periodista i membre del Col·legi de Periodistes de Catalunya. Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales i en Ciències de la Informació a la Universitat Autònoma de Barcelona. Des de ben jove va començar a treballar en el món de la comunicació, primer a *Ràdio Popular de Figueres* (1976 – 1988) i després al *Setmanari de l'Alt*



*Empordà*, on va desenvolupar una dilatada trajectòria: primer com a redactor (1979 – 1982), després com a sotsdirector (1985 – 1988) i, finalment, com a director (1988 – 2000). Entre 1980 i 1981 va col·laborar amb l'Ajuntament de Figueres posant en marxa les primeres passes d'un gabinet de premsa.

Durant aquests anys ha col·laborat en molts mitjans, però la seva darrera feina de comunicació l'ha desenvolupat al setmanari *Hora Nova* (2000 – 2012). Actualment és el cap del gabinet de comunicació del Consell de l'Alt Empordà i assessor de comunicació del Consell Comarcal del Pla de l'Estany. També ha creat l'empresa BP Comunicació, que ofereix serveis per a ajuntaments i empreses.

### – **Quan comencen a generar-se les primeres iniciatives de comunicació a l'Ajuntament de Figueres?**

El 1979 va tenir lloc el primer ajuntament democràtic. No hi havia un cap de premsa, qui feia més o menys les funcions pròpies d'aquesta figura era el meu pare (Josep M<sup>a</sup> Bernils, cronista). Era el secretari de l'alcaldia i també feia les notes de premsa, que eren comunicats que es publicaven cada 15 dies. Durant aquella època va haver-hi diversos alcaldes: Josep M<sup>a</sup> Ametlla, que va durar 87 dies; Martí Palahí, que va ser-ho una setmana interí; Miquel Esteba, que aguanta un any; i després entra Eduard Puig Vayreda.

Amb ell al mandat, l'octubre del 1980 em demanen a mi si els hi puc fer les notes de premsa (el meu pare va continuar com a secretari de l'Alcaldia). Em van fer un contracte d'unes hores setmanals i vaig durar un any. Volia fer de periodista i estava molt condicionat allà, només tenia 21 anys. Quan vaig marxar va haver-hi un buit, les notes les feia el mateix alcalde. Els periodistes fins i tot li van escriure una carta demanant-li que nomenés algú de premsa, però fins al 1983 no va haver-hi ningú.

– **Així quan es pot parlar per primera vegada d'un gabinet de comunicació consolidat?**

L'any 1983 entra en Marià Lorca com a alcalde i és quan es nomena a en Joan Francesc Burgas cap de gabinet d'Alcaldia i cap del gabinet d'Informació Municipal. És la primera plaça oficial de cap de gabinet. Burgas va estar 12 anys al costat de Lorca, fins al 1995. Va entrar en Joan Armangué que al principi, abans que entrés l'Alfons Gumbau, no tenia ningú que li gestionés els temes de comunicació. Aleshores va entrar n Gumbau com a cap de gabinet. Durant forces anys va estar realitzant sol les tasques de comunicació, fins que el 2006, per una necessitat inevitable, s'incorpora en Jordi Arranz com a cap de premsa.

– **Durant l'etapa de transició va haver-hi un canvi en la política?**

En aquell moment hi havia un tracte molt directe amb l'alcalde. Hi havia en Pere Giró, que va acabar dimitint per presentar-se per senador. Posteriorment va entrar en Josep Fajol, que va estar-hi poc temps, i ja a la transició va entrar l'Atmetlla. Fins al 79 el volum d'informació era molt petit, però després va ser quan van entrar diferents partits polítics a l'Ajuntament i va crear-se una oposició. Hi havia una barreja d'ideologies, que de per si ja generava notícies. Tot i això, el canvi polític no va ser de cop i volta, va ser lent. A mesura que va anar creixent la informació és quan es plantegen la necessitat de contractar algú. Va ser en Marià Lorca, que ho tenia molt clar.

– **El cap de gabinet tenia una influència important sobre l'alcalde, o era més aviat al revés?**

En el cas d'en Burgas ell era molt influent en l'alcalde. En Lorca tenia un negoci de fruites a Barcelona i això feia que en Burgas tingués poder. Amb el temps, però, això ha anat canviant. Aquesta figura s'ha convertit cada vegada menys política i ideològica i l'alcalde i els regidors han anat prenent aquest rol.

– **Des dels mitjans com es va viure tot aquest canvi?**

El tracte entre els mitjans i l'alcalde era molt proper. Del primer ajuntament democràtic recordo un *fairplay* entre tothom. Després d'un ple els regidors i els periodistes anaven a sopar junts; encara que hi haguessin moments de tensió, tot era molt familiar. Era com si tots junts construíssim la democràcia. A partir d'en Lorca, però, ja va ser diferent, perquè hi havia una oposició molt forta. Quan guanya ell són 8 regidors de CiU, 3 del PP i 10 del PSC, però com que s'alien CiU+PP governa Lorca. Va ser un consistori molt més polític. Qui ha tingut els governs més inestables, però, han estat Joan Armangué i Santi Vila (en el primer mandat, ja que al segon aconsegueix majoria absoluta).

Quan va entrar en Burgas els periodistes teníem el contacte amb ell. El seu mètode de treball era curiós, començava a treballar a les sis de la tarda i acabava a la nit. Ell va aconseguir fer una política de molta obertura. Et donava fotocòpies de comissions, del ple... Enviava molta documentació i va ser molt transparent.

– **Més cap a l'actualitat, a l'etapa de Vila com va ser el gabinet de comunicació?**

A l'etapa de Vila els caps de gabinet van ser en Cèsar Martínez, l'Eduard Custey i en Josep Puigbert. En Cèsar Martínez només va ser-hi uns mesos, venia de Barcelona. El va rellevar fins al 2011 Eduard Custey, i aleshores, al segon mandat de Vila, va entrar en Josep Puigbert fins al gener de 2013. Tant en el cas d'Armangué com en el de Vila, ells portaven la batuta sobre els caps de gabinet. Eren alcaldes amb poder.

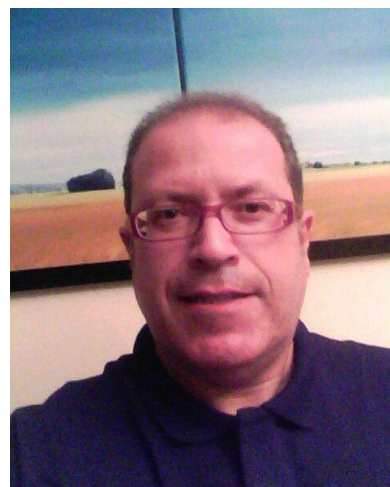
Els mitjans normalment s'adreçaven al cap de premsa, però quan era una cosa estrictament política es dirigien al cap de gabinet. Cal dir que també depenia de la confiança amb la persona. El cap gabinet sempre s'acaba posicionant una mica políticament.

– **De quina manera s'enviaven les notes de premsa abans de l'era Internet?**

A través de sobres. Se n'enviaven uns 10 o 12, per a tots els periodistes. En aquell moment sempre solia haver-hi set mitjans fixos.

## ÀPENDIX 2. Entrevista a Santi Coll

Santi Coll Gosa (Figueres, 1966) és perit mercantil diplomat i periodista col·legiat. Ha estat col·laborador en diversos mitjans de comunicació, entre ells: *Radio Cadena Española*, *Ràdio Popular de Figueres*, *Cadena Cope*, *Televisió de Figueres*, *Ràdio Olot*, *Ràdio Costa Brava*, *La Farella*, *Marcador* i *Guia Esportiva*. Va ser el fundador i director de la revista *L'esport al dia*, editada als anys 90. Des de l'any 1988 està vinculat professionalment al *Setmanari de l'Alt Empordà*, del qual n'és director des de l'any 2000. És coautor de llibres com *75 anys de la Unió Esportiva Figueres* (Figueres:1994), en col·laboració amb Josep Maria Bernils i *El Dalí de Lacroix* (Figueres:2004), en col·laboració amb Mariona Seguranyes.



### – Durant l'etapa de transició es va notar un canvi en la manera d'informar?

Va ser un punt d'inflexió important. Es va produir una incorporació de nous mitjans de comunicació que van iniciar una nova manera de fer: no publiquen el que vol l'Ajuntament, fan el que volen. A més, com que es vol lluir l'etapa democràtica, també s'intentava anar en contra del govern. L'any 1977 apareix el bisetmanari *Nou País*, embrió de l'*Hora Nova*; des del 1997 l'*Ampurdán* desapareix i passa a dir-se *L'Empordà*. Cal dir que es va vendre com una cosa nova, però l'empresa assumeix que allò va ser com un canvi d'etapa. Es passa de l'etapa *Ampurdán*, que era la premsa del *movimiento* que escrivia el que deia l'alcalde, a *L'Empordà*, que intenta ser més obert. També neix *El Punt Diari* i el 1989 el *Diario Los Sitios* passa a dir-se *Diari de Girona*. Els governs volien que diguessin una cosa però els mitjans deien el que volien i contradeien el poder. Ara mateix, el que passa, és que és més difícil debatre la informació. No es poden obviar les dades.

### – Quan es pot començar a parlar d'un gabinet de comunicació a l'Ajuntament de Figueres?

El primer ajuntament democràtic comença l'any 1979 amb les eleccions, però hi ha una etapa prèvia que seria entre el 1973-75, abans de la mort de Franco, amb en Pere Giró d'alcalde, en què es comencen a donar una mica de nous aires, però el que es coneix com a gabinet de comunicació en si no existeix. Durant l'etapa de Miquel Esteba i Puig Vayreda hi ha alguns periodistes que

col·laboren amb l'administració, com si fossin una espècie de cap de gabinet, però no es donava tanta importància a la informació com ara.

El primer funcionament mínimament mediàtic arriba amb Marià Lorca a l'Alcaldia en el seu primer mandat. Ell al seu costat té a Joan Francesc Burgas, que actua com a cap de gabinet. Burgas ho filtra tot, però, a diferència de la perspectiva d'avui que tot és informació, en aquell moment no es considerava així. Hi havia un contacte directe de l'Alcaldia i els regidors amb els mitjans. No acostumava a haver-hi un filtre. En Burgas va entrar com a suport de l'alcalde i li portava els temes de comunicació.

– **Quin era el mitjà de comunicació entre l'Ajuntament i els mitjans?**

Els temes de comunicació a l'Ajuntament de Figueres van funcionar molt de temps a través dels sobres. Els mitjans de comunicació, durant molts anys, rebíem una, dues o tres vegades a la setmana un sobre gros amb les notes de premsa, els dictàmens del ple, els projectes, etc. Aquests sobres els repartien: l'Enric Rovira, que era el passant de l'alcaldia (portava cartes, convocatòries...) i després en Joan Camps. Era el contacte entre l'Ajuntament i els mitjans. Això va durar fins passat l'època d'Internet. El correu electrònic va començar a poc a poc però el sobre va durar molt temps. L'Ajuntament de Figueres sempre ha estat lent a l'hora d'adaptar-se, mai ha anat en compàs amb l'evolució de les noves tecnologies. Això va comportar una gran despesa en sobres, és a dir, paper.

– **Com va ser la següent etapa de la comunicació amb Armangué d'alcalde?**

Durant l'etapa Armangué va aparèixer l'Alfons Gumbau, que va desenvolupar el paper de cap de gabinet i de premsa. En l'etapa Lorca i Armangué hi ha dues figures claus: la secretaria, la Rosalina Carreras – en un moment determinat també va fer d'enllaç amb la premsa – i, a l'últim mandat d'en Lorca, en Martí Palahí, que era primer tinent d'alcalde i es va crear una oficina de premsa pròpia, i qui li portava els temes de premsa era la Fina Martí. A l'equip d'Armangué hi havia l'Alfons Gumbau i més endavant, ja al seu últim mandat, fitxa en Jordi Arranz, que es queda fins ara. Quan la Rosalina va plegar va entrar la Lourdes Nogué, que també ha fet d'intermediària amb els mitjans i sovint ha resolt problemes. Tot i això, personalment, crec que a l'Ajuntament de Figueres sempre li han faltat uns braços executors i un bon equip. Avui, malgrat l'estructura del s.XXI, encara hi ha àrees que van a la seva.

– **Quina era la relació hi havia entre el gabinet d'Alcaldia i els mitjans?**

En el cas de Joan Francesc Burgas, considero que és l'home més documentat que conec. S'agafava la feina molt a pit i constantment es documentava. Això feia que si en algun moment determinat sortia una cosa que no volia en algun mitjà, amb rapidesa i discreció, d'aquell tema t'enviava un dossier i et deia que potser no anava d'aquella manera perquè "tal". Amb Gumbau i Burgas molt bé, amb l'Arranz també correcte i en els últims mandats amb Puigbert i Parés, crec que per ser l'actualitat calien corregir petits detalls, com per exemple passar als mitjans un full amb tots els contactes de regidors, alcalde, tècnics de l'Ajuntament...

Un dels esdeveniments que va vincular el Gabinet d'Alcaldia i els mitjans va ser els Special Olympics. Els dos setmanaris d'aquí fèiem una publicació diària i donàvem suport al gabinet de premsa de l'Alcaldia, que no donava l'abast.

– **Hi havia una influència del cap de gabinet en l'alcalde?**

Marià Lorca era una persona excel·lent en el tu a tu, però en la qüestió tècnica, més política, com ara discursos o cartes, ho portava tot en Burgas. Va ser una persona molt influent, i encara ara ho és. A nivell intel·lectual és molt bo, és el braç executor intel·lectual. En el cas Armangué, quan entra al 95, es va quedar la Rosalina, un encert, i en Burgas desapareix però al cap d'un temps reapareix i treballa per l'equip d'Armangué en diferents temes, l'alcalde va aprofitar el seu bagatge. Santi Vila políticament és molt bo tot i ser jove té mà esquerra amb la relació amb els mitjans de comunicació. La Marta Felip també, però, personalment, crec que li falta una estructura d'equip.

– **Quines eren les eines de comunicació utilitzades per l'Ajuntament?**

Primer va haver-hi l'etapa dels sobres, després arriba el fax, després Internet, i després el correu electrònic. A principi del s.XXI s'utilitza molt el bloc. Santi Vila tenia un bloc molt actiu; en Ciro, regidor de cultura, també, i en Pere Casellas, en aquell moment primer tinent d'alcalde, també. La política municipal a vegades es treballava molt a través del bloc. Eren molt substanciosos i una font informativa. Ara, amb les xarxes socials, et poden transmetre una idea, un titular... però poc més. No pot haver-hi una estratègia comunicativa en un missatge tan breu. Després va venir l'etapa del web municipal. No estava actualitzat ni ben gestionat. No sabies diferenciar què era important, què era imprescindible i què era necessari.

### **APÈNDIX 3. Entrevista a Joan Francesc Burgas**

Joan Francesc Burgas i Calaf (Figueres, 23 d'abril de 1951) va llicenciar-se en Filosofia i Lletres i va fer el doctorat sobre el llenguatge cinematogràfic i l'escriptura fílmica a l'Escola *d'Hautes Études Pratiques de la Sorbone*. Vinculat al Grup de Treball de Pere Portabella i Carles Santos, entra en l'escenari políticocultural figuerenc a través de l'Assemblea de l'Alt Empordà i el Congrés de Cultura Catalana.

Va incorporar-se a l'Ajuntament figuerenc, durant el període de 1983-1995, presidit per Marià Lorca, i es fa càrrec del Gabinet de l'Alcaldia (GAL) i del Gabinet d'Informació (GIN); i del 2001 al 2006, quan es reincorpora a l'Ajuntament durant el mandat de Joan Armangué, col·labora en el procés d'elaboració de "L'Estratègia urbana i territorial de la Figueres del segle XXI" i en altres estudis estratègics. En l'àmbit periodístic ha estat corresponsal del *Diari de Barcelona* i ha col·laborat a *Presència, L'Empordà Federal, i Hora Nova*.

#### **– Quan s'incorpora a l'Ajuntament de Figueres?**

Entre l'any 1983 i el 1985, en el mandat de Marià Lorca. Desenvolupava un doble càrrec, el de cap de Gabinet d'Alcaldia (GAL) i el de cap de Gabinet d'Informació (GIN). Abans havia participat en el Congrés de Cultura Catalana i escrivia cròniques de caràcter polític a l'*Hora Nova*.

#### **– Creu que després del franquisme va haver-hi un canvi en la comunicació a Figueres?**

Després del franquisme, durant el primer govern de la restauració, la comunicació a Figueres continua igual. Els mitjans de la transició eren l'*Hora Nova*, l'*Empordà*, el *Diari de Girona*, el *Punt Diari*, ràdio *la SER* i *la COPE* i els corresponsals. A grans trets, s'havien creat dos grups: el de l'*Empordà*, *la COPE* i *el Diari de Girona*; i el de l'*Hora Nova*, *la SER* i *el Punt*. El primer grup era anterior a la transició, mentre que el segon va néixer en aquella etapa. Hi havia una espècie de monopoli informatiu.

– **Fins quan va durar aquesta situació?**

S'havia de trencar el monopoli i l'administració era la responsable de fer-ho. Tots els mitjans havien de tenir la informació per igual. A partir del mandat de Lorca es va lliurar a tothom tota la informació (les comissions informatives, les actes comissió permanent, el ple...).

Això va comportar dos problemes: un d'intern i un d'extern. L'intern va ser que la secretaria, en un principi, es va oposar al lliurament de les actes, ja que ho veia en detriment de la llibertat dels regidors. No obstant això, es va acabar lliurant a tothom la informació per igual cada dia. L'encarregat de distribuir-ho era l'Enric Rovira, que repartia els sobres. L'extern va ser que els mitjans que tenien el monopoli informatiu es van sentir atacats. Alguns volien filtratges, però des de l'administració ens hi vam negar, no havien d'haver-hi favoritismes. Jo donava la informació en brut a tothom perquè la interpretessin com volguessin. Va ser el primer ajuntament de Catalunya que va donar tota la informació.

També es donaven els contactes (de regidors, alcaldes, àrees, etc.) a tots aquells que ho demanaven, ja fossin mitjans o ciutadans. Al principi hi havia una desconfiança per part de la majoria externa. Al final, però, fins i tot els grups de l'oposició s'hi acollien. Era un gabinet d'informació al servei de tothom, hi ha un trencament amb el passat – anteriorment hi havia temes tabú, por a la polèmica.

– **Per tant, tots els mitjans rebien la informació per igual sempre? No hi havia excepcions?**

Vaig pactar-hi un dret a exclusives, temes propis. Si volien alguna informació, els facilitava informació i contactes. Durant 12 anys no va haver-hi cap problema, denúncia, opacitat... Políticament és important donar temes per tallar polèmiques.

– **Quines altres tasques de comunicació va desenvolupar durant el mandat de Lorca?**

Com a cap de gabinet d'Alcaldia elaborava els discursos del senyor Lorca, segons el context utilitzava un registre o un altre. És molt important la lectura que se'n fa de fora i la que se'n fa de dins. Mentre que durant l'època Armangué es va començar a introduir l'ordinador, amb Lorca les circumstàncies eren diferents. Cal tenir molt en compte que durant aquella època no hi havia pressupost. El pas tecnològic és un fet molt important, els partits socialistes han tingut un paper important durant els mandats. En el meu període a l'Ajuntament, els resums de premsa eren retalls



de diari fotocopiats. A mi m'agradava treballar de nits perquè era el millor moment per llegir i escriure.

– **En termes polítics, com va ser el mandat de Lorca?**

S'ha de tenir en compte que Lorca era afiliat a UCD, mentre que jo era d'esquerreres, però jo sempre he tingut una frase al cap: “No li preguntis d'on ve, pregunta-li on va”. Les nostres posicions polítiques no van suposar cap problema. Lorca va tenir un govern de moltes barreges, hi havia Martí Palahí, primer tinent d'alcalde del PSC; Manel Toro, aleshores del PP.. Va ser un govern atípic.

## ÀPENDIX 4. Entrevista a Alfons Gumbau

Alfons Gumbau i Masó (Figueres, 27 de novembre de 1955) l'any 1977 va ingressar, des del primer número, com a col·laborador fix en el setmanari comarcal *Hora Nova*, que acabava de veure la llum. L'any 1981 va ser nomenat redactor en cap, i va exercir-ne la direcció en funcions fins al març de 1982. El 1986 treballa a *El Punt Diari*, exerceix la corresponsalia del diari *Avui* a l'Alt Empordà i participa en el projecte de reaparició d'*Empordà Federal*, del qual és redactor al llarg de tot el temps que va aparèixer. L'any 1988 retorna a l'*Hora Nova* com a cap d'informacions, on va



exercir de subdirector, publicant-hi una columna setmanal durant 14 anys. En aquest període condueix la tertúlia diària a *Ràdio Vilafant* i un programa d'entrevista/debat setmanal a *TV Roses*.

El 1997 va ser nomenat cap del gabinet de l'Alcaldia i Comunicació de l'Ajuntament de Figueres, càrrec que va ostentar fins al 2007. Ha publicat: *“Arlequin” o l'art de fer comèdia. Crònica de l'activitat teatral i cívica de l'“Agrupación Teatral Arlequin” (Figueres 1951-1976)* (2008) i *Olimpiada a Figueres. 10 anys del somni més especial* (2010).

### – **Quan va començar a treballar a l'Ajuntament de Figueres?**

Fa 6 anys que vaig plegar de l'Ajuntament i vaig estar-hi 10 anys (fa 16 anys: 1998). Era a mig mandat del primer mandat de Joan Armangué (ell va ser nomenat alcalde el 1996). Quan entro a l'Alcaldia se m'assigna la feina de cap de gabinet, càrrec de confiança. No em van dir què hauria de fer concretament, sobre la marxa s'aniria veient. No hi havia cap precedent. El senyor Lorca tenia a Joan Francesc Burgas que li feia les coses, que escrivia. Burgas, treballava de nits, deixava folis i folis escrits, i les secretàries al matí ho picaven.

### – **Quin era el seu mètode de treball?**

Quan jo vaig entrar sí que existia Internet, però a l'Ajuntament no havia arribat, el seu ús no estava popularitzat. La comunicació a l'Ajuntament es basava en molta documentació escrita que es

repartia amb una moto, eren fulls d'ordenança que repartia l'Enric Rovira. No ho feia ben bé cada dia, però si cada dos. S'enviava un sobre amb convocatòries, actes, notes de premsa, documentació del ple, etc. Això es repartia a tots els mitjans, que aleshores n'hi havia més que ara: COPE, SER, HN, Empordà, ràdio Vilafant, TV Figueres, més els corresponsals: Punt, DdG, Vanguardia... D'acreditats hi havia un total d'una dotzena de mitjans.

Quan jo vaig arribar s'havia d'organitzar tot. Hi havia la Rosalina Carreras, que era ja gran i portava fent coses des del mandat de Guardiola (1960-1973). Després va venir una altra noia que abans estava a una altra oficina, la Lourdes Nogué. L'Armangué, una de les coses que va introduir era que també es treballava a les tardes. La Rosalina va donar-me via lliure, ella em deia que li passés els escrits i ella després ho picava. L'ordinador que hi havia aleshores era un intel 386, després el 486 i després el pentium. Vaig demanar un ordinador per mi que fos modern a aquella època.

Sobre la marxa, ja s'havia fet una inèrcia, però es van haver de muntar tres eixos: cap de gabinet, que era estar darrere l'alcalde executant o arrancant les coses que ell volia; cap de protocol, una tasca que es va crear de zero que consistia a muntar actes; i cap de comunicació, que també significava començar una estratègia de comunicació des de zero.

– **Quins canvis es van produir en aquesta etapa comunicativa?**

Hi havia un problema, que crec que avui, després que nosaltres el solucionéssim bastant, ha tornat. S'intentava fer una cosa transversal: l'Ajuntament té la sensació que una cosa és Alcaldia (polítics), i l'altre és la resta de l'Ajuntament. Això provocava que més d'un o dos departaments, per exemple cultura, anessin a la seva. Ells s'organitzaven les seves coses i a vegades les feien sense consultar res a Alcaldia. Nosaltres vam intentar corregir-ho i marcar una estructura.

El primer pas va ser determinar els portaveus, qui parlava i qui no davant dels mitjans. Quasi sempre qui portava directament això era l'alcalde. Quan hi havia un tema per explicar ho feia ell, l'Armangué treballava 25 hores al dia. Controlava tots els temes de l'Ajuntament. Ell decidia si ho explicava ell, un regidor, o un tècnic, encara que normalment els tècnics no intervenien, no havien de ser el portaveu per explicar una qüestió política.

En aquell moment només hi havia una persona per desenvolupar les tres tasques (gabinet, protocol i comunicació), així que vam decidir que s'havia de fer un equip i crear una estructura que ens anés bé a nosaltres. Aprofitant que hi havia gent que es jubilava, vam anar incorporant persones noves. Per exemple, quan es va jubilar l'Enric Rovira ja havíem avançat tecnològicament com per prescindir d'algú nou en aquesta tasca. L'objectiu era anar anul·lant el paper a poc a poc, però no va ser fàcil, perquè com a ajuntament l'avenç tecnològic va ser molt lent, fins que no vam aconseguir el primer correu electrònic, [figueresciutat.com](http://figueresciutat.com). Nosaltres estàvem acostumats a treballar amb Power Points, i els ordinadors eren tan petits que tant els PP com el correu electrònic anaven molt lents. No es podien passar grans quantitats, passar una foto ja era molt costós. El sistema d'aquella primera època va consistir a passar del sobre al correu electrònic, transformar-lo. Convertir-los en PDFs, i també sistematitzar informació per passar-ne cada dos dies.

El que va anar molt bé van ser els Special Olympics. Van servir per fer un gran equip. Esports, cultura, tot. Va ajudar a unificar. Tot i això, el que no es va aconseguir quan vaig marxar va ser crear una base de dades comuna. Un dels problemes és que ens faltava gent, per això va entrar en Jordi Arranz. Al principi ho feia tot jo, treballava moltes hores perquè no es donava l'abast.

#### – Com es distribuïa la informació als mitjans?

Quan havíem d'enviar coses, s'intentava repartir la informació al llarg de la setmana. Hi ha dos tipus d'informacions: la que generes tu i la que se't genera per si sola que has de donar-li una resposta immediata. Quan surt un *pufo*, has de sortir a apagar el foc de seguida. Les segones no es podien planificar, però al llarg de la setmana planificàvem quantes comunicacions faríem. En aquell moment no eren cada dia. Eren tres vegades a la setmana, al principi. Entre altres coses perquè volíem evitar donar molta informació. Quan en dones molta l'acabes banalitzant. El que has de fer és prioritzar-la. No és el mateix anunciar un projecte de la llei de barris que anunciar que s'asfaltin quatre carrers. Jo havia estat cap de redacció a l'*Hora Nova* i vaig aprendre molt dels titulars. Jo a l'Ajuntament intentava que el titular escombrés cap a casa però també que fos bo.

Un altre aspecte que també condicionava molt en aquella època era el contrapunt entre els setmanaris, havíem de procurar per tots els mitjans. *El Punt* tenia majors vendes al cap de setmana i els setmanaris sortien el dimarts, així que miràvem que les notícies sortissin a finals de setmana i no al principi. Si el tema era important, els setmanaris s'enfadaven si el trèiem el dimarts.

Pel que fa a les rodes de premsa, en aquell moment hi havia una cosa que condicionava molt la informació, i eren les ràdios. Si hi havia un tema important, la premsa el treia l'endemà o quan pogués, en canvi les ràdios al cap de mitja hora ja estaven pressionant per treure-ho abans, quan per exemple la roda de premsa s'havia convocat al cap de dos dies. Això comportava fer una feina de controlar que ningú digués res, ja que per això s'havia convocat la roda de premsa. Si es deia alguna cosa a la RP no venia ningú. Quan el tema era important, es treballava algun dossier, sense donar tot el contingut però sí la informació bàsica.

– **Quina era la situació tecnològica?**

Quan vaig entrar hi havia en Joan Aguer amb els dos germans informàtics i una trentena d'ordinadors en tot l'Ajuntament. Internet va anar prenent més pes. Quan vaig marxar, continuava havent-hi en Joan Aguer amb els dos germans i, això sí, amb potser 130 ordinadors. Va costar molt d'arrencar-ho i de fer-ho transversal.

Aleshores va arribar la web. La primera la va fer Vilaweb, que va guanyar un concurs i va venir en Partal, encara que tot ho gestionava la seva dona. Va ser aproximadament el 2003/04, i va costar molt perquè partíem de zero. En general no hi havia cultura de web, i un gran error va ser no fer la casa fins que no estigués acabada, i no s'acabava mai. Sempre anaven sorgint coses noves perquè no estàvem al dia. Va ser una web pobre, i tampoc es tenia ningú per mantenir-la. Aleshores jo ja vaig plegar.

– **Quin era el tracte amb els periodistes?**

Jo era bastant intermediari, però el toc final era de l'alcalde. Quan jo parlava amb els mitjans sempre parlava per boca de, en nom d'algú. Alguns mitjans no tenien cap mena de respecte, i cap al segon mandat tothom estava desgastat i es tirava molt pel dret. La gent no contrastava.

Nosaltres també vam viure la creació d'Ecoserveis (Fisera té fisera i eco serveis) i l'expansió de Fisera. Això també va suposar controlar informativament Fisera, o al revés, que la premsa trucava al gerent. S'havia de reconduir. Jo intentava molt que quan la gent trucava en positiu, al moment donar-los una resposta. Mirava de no tirar pilotes cap a enfora. Aquesta era una mica la clau, encara que algun dia els hagués de donar el toc.

– **Què va significar la incorporació d'en Jordi Arranz?**

En Jordi era el “machaca”. Nosaltres el que vam fer era un gabinet que ho feia tot. Entre la Rosalina, la Lourdes, la Remei, en Jordi i jo fèiem un equip. A nivell intern estàvem distribuïts: Lourdes – agenda, Alfons – protocol i comunicació, Jordi – comunicació, però era un equip i les feines rodaven. Nosaltres necessitàvem una àrea de comunicació amb cap Gabinet, cap protocol (organitzar els actes) i cap de comunicació, aquesta era l'estructura lògica. Mai, a part de jo, va haver-hi ningú de protocol. Nosaltres, però, miràvem d'estalviar (llocs de treball, contracte d'empreses externes...). Al tocar tantes tecles alhora costava molt deixar les coses ben acabades. Com avui per exemple el cap de gabinet sempre va enganxat a l'alcalde, amb l'Armangué ell ho feia tot. Jo mai acostumava a fer-li parlaments, només en casos concrets, coses grosses. La resta s'ho feia tot ell. Tenia molt coneixement i dominava molt els temes.

## APÈNDIX 5. Entrevista a Jordi Arranz

Jordi Arranz Costa (Figueres, 1978) és llicenciat en Comunicació i Relacions Públiques (UdG), diplomat en Comunicació Audiovisual (INCANOP) i té un postgrau en Participació Ciutadana i Comunicació (UdG). Va començar la seva experiència professional a *Ona Catalana*, passant per Girona, continuant a Barcelona i acabant a l'Empordà, on finalment s'estableix. És redactor durant un any del *Setmanari de l'Alt*



*Empordà* i després, durant un període molt breu, treballa a *Canal Nord TV*, però se li ofereix l'oferta de treball a l'Ajuntament el 2006 i, des d'aleshores fins avui, és el cap de Comunicació, Web Master ([www.figueres.cat](http://www.figueres.cat)) i Community Manager de Facebook i Twitter de l'Ajuntament de Figueres.

- **Quines eines de comunicació s'utilitzaven amb els mitjans durant el mandat de Joan Armangué?**

Es continuaven utilitzant les eines bàsiques: la nota de premsa i la roda de premsa amb els seus respectius dossiers. Una de les eines que sí que es va crear durant l'època Armangué va ser un butlletí. Es va repartir a totes a les cases però, personalment, crec que va ser mal vist per la ciutadania. Durant molts anys s'havien fet les coses d'una manera, eren els 90 i tecnològicament no havíem avançat gaire encara. El butlletí crec que va ser interpretat com una eina electoral, faltaven quatre mesos per les eleccions. A més, no era una eina maca ni un producte bo. El vam maquetar nosaltres i teníem moltes limitacions. A part, també era molt virtual, es parlava de projectes de futur i a la gent no li va agradar. L'eina era bona, però potser s'hauria d'haver aplicat uns anys abans i no quatre mesos abans de les eleccions.

- **Era el primer butlletí que es feia?**

Que jo recordi sí. D'aquest primer tampoc se'n va fer una gran tirada. En general hi havia un desconeixement, era la primera vegada que es feia i es va fer en un mal moment. Feia falta una maduració del projecte.

– **Després va arribar el web?**

La primera web va ser figueresciutat.com, precisament Figueres va ser una de les ciutats pioneres en tenir web. Nosaltres la vam renovar el 2009, i aleshores tenia uns 10 anys. Això sí, el web no era una bona eina. No t'entencies, no sabies on clicar. Però és clar, era una web de l'any 99.

– **Fins al 2009 no es va renovar?**

No, vam necessitar un any i mig per canviar-la. Vam estar-hi treballant molt, vam tenir molta feina. No partíem d'una base, el que hi havia fet no ens servia. Va ser com crear una nova pàgina.

– **També va haver-hi l'època dels blocs. En Santi Vila en tenia un. L'Armangué també?**

No. Personalment, crec que quan en Santi entra d'alcalde hi ha un relleu generacional en la política i també en la manera de fer comunicació. No crec que fos perquè entrés jo. La gran diferència entre Armangué i Vila és que continuem fent el mateix de sempre (les notes de premsa, les rodes de premsa...) sabent que hem de tenir contents els mitjans i que hem d'informar, però també tenim molt clar que s'han d'obrir altres eines de comunicació. La més immediata que es va fer va ser el Viu Figueres. El primer Viu Figueres que es fa és una maqueta del desembre de 2007 en què se li diu a la ciutadania que volem fer una revista municipal i que ens ajudin a escollir-ne el nom. Es fa per votació popular i se'n fan dos per any.

– **No es va veure com una eina política també?**

Sí, és clarament una eina política, de la mateixa manera que també ho és una roda de premsa amb mitjans, ressaltés la feina municipal. La diferència és que l'Armangué ho va fer quatre mesos abans de les eleccions.

Després del butlletí, en paral·lel ve la web, que la renovem, però abans entrem amb molta potència al Facebook. Vam ser el primer ajuntament de la demarcació de Girona que posa el Facebook en un perfil, quan la resta deia que no. Crec que el tenim des del gener/febrer de 2009. Jo vaig crear-ne un perfil.



- **En Santi Vila, com a perfil propi, abans del Facebook utilitzava el bloc, no?**

Sí, santivila.cat, que és molt potent. Ell utilitza el bloc com una eina molt bona, i això abans de ser alcalde. De fet, ell ja era articulista. L'Armangué no tenia bloc, de tant en tant publicava algun article. Una altra cosa que feia en la nova manera de comunicar (web, Facebook...) en Santi Vila era publicar llibres. Eren llibres que creaven relat de ciutat; en Santi va ser el pioner en crear els llibrets.

- **Quan entra a l'Ajuntament com estaven les coses en l'àmbit de la comunicació? Hi ha la crítica que Figueres sempre ha anat dues passes enrere respecte a la resta.**

Jo crec que estaven com havien d'estar en aquella època. Crec que eren les administracions que anaven dues passes enrere. És molt difícil que les administracions estiguin al dia. En el cas de Facebook, vaig ser jo que vaig arriscar-me. Crec que és molt difícil que les administracions, tal com estan estructurades, puguin anar al mateix ritme que la comunicació. No podem oblidar que una administració és una administració i els canals de comunicació han de ser els que han de ser. Si obrim canals amb la ciutadania, canals de relació directa, on està la frontera? On està la frontera que un ciutadà em demani que s'arregli una vorera i que jo li contesti pel Facebook? És un tràmit que s'ha de fer via instància. És cert, però, que l'administració havia de millorar.

- **Aquest retràs s'exemplifica amb la durada en el temps que van arribar a tenir els sobres, quan Internet ja havia arribat?**

Eren clàssics. Jo ja no els vaig viure. L'Enric amb una moto ho repartia tot. Jo quan vaig entrar ja tenia el correu electrònic, que he conservat fins ara, i enviava notes de premsa. Encara en conservo de l'època Armangué.

- **En la comunicació interna encara es reparteix documentació en sobres, no?**

Cal tenir una cosa molt clara: a les administracions no se'ls parla, se'ls escriu. Què vol dir això? Que quan vols que t'arreglin una vorera de casa teva ho has de dir per escrit. Això significa que nosaltres internament parlem molt via mail però a nivell formal tot està en paper. Encara estem fent aquest pas de l'*online*, que espero i crec que en dos anys estigui fet.

– **Quines eren les seves tasques quan va arribar?**

L'Alfons feia de cap de gabinet. Al principi en aquesta funció també hi havia incorporades les de redacció de notes de premsa, cartes, discursos... i quan entro jo l'Alfons es dedica a la part de coordinació del gabinet, també més política. Pensa que abans només érem la Lourdes, secretaria d'Alcaldia, l'Alfons i jo. Els ordinadors que teníem tardaven 7 minuts a arrancar.

– **Després entra en Santi Vila i hi ha canvi de cap de gabinet.**

Sí, primer ve en Cèsar Martínez però no s'acaba d'adaptar. Després se li proposa a l'Eduard Custey, que accepta. Una cosa que ha de quedar clara és que jo sóc com un tècnic, no planifico estratègies. Després ve en Josep Puigbert, en Jaume Parés i, ara, l'Olga Reixach. Entremig, quan l'Eduard és cap de Gabinet i hi ha el pacte amb els socialistes, en Pere Casellas és primer tinent d'alcalde i decideixen crear la plaça de direcció de comunicació. L'ocupa durant quatre o cinc mesos la Gemma Ribas, que deixa de ser la cap de premsa del president Montilla per venir a Figueres, però no va aguantar gaire temps.

– **Quins canvis van haver-hi entre un cap de gabinet i un altre?**

El salt qualitatiu no el centraria en el cap de gabinet sinó en en Santi. En Santi és el cap de tot, és un alcalde que lidera i estira molt. No necessita ni un cap de gabinet ni un cap de premsa, necessita algú que li faci la feina perquè ell és qui pensa. És un tipus de persona que ho aclapara tot. L'Armangué, per exemple, era un home de despatx, arribava a les vuit del matí i marxava a les vuit del vespre. Era una persona més de fets que de paraules. Amb en Santi crec que hi ha un canvi en la comunicació i en la manera de fer les coses. També va ser un canvi generacional. Vaig entrar jo, en Josep Maria Mercè, l'Eduard, més endavant la Meritxell... Es va generar una energia de gent que abans no hi era.

Un altre canvi en la manera de comunicar crec que va arribar amb la Marta Felip. Amb en Santi s'estableixen uns protocols i una manera de fer però amb la Marta, que és quan el cap de gabinet era en Jaume Parés, es crea estratègia comunicativa. Crec que és quan es produeix un canvi més en la comunicació. Abans les xarxes socials no es portaven amb una estratègia, en aquest moment les xarxes socials tenen un objectiu, ja no només es diu i es fa. Es va perfilant, es publica la premsa cada dia, cada dia es diu bon dia, atenem amb més regularitat les peticions... i qui ens fa fer aquest salt és

en Jaume. A més, també vam haver de girar tota la comunicació cap a la Marta que no era coneguda. Crec que en un any l'hem donat força a conèixer.

– **El salt del web com va ser?**

Al web del 2000 hi era tot però no es veia. Hi havia contingut però no s'entenia. Era un web de l'any 2000 creada per en Vicenç Partal, creador de Vilaweb, i era una web pionera. El problema d'aquella època és que totes les webs eren així, no eren accessibles. Hi havia massa profunditat de clics per buscar la informació, no hi havia cercadors... Eren els webs de l'època, que en aquella època era una molt bona web, però el que s'havia de fer era podar-la una mica i fer créixer unes branques en les quals es veiés ben estructurada la informació. Els webs evolucionen en paral·lel amb la manera de comunicar i amb la societat de la informació.

– **Hi havia eines de participació ciutadana?**

Al primer tram d'en Santi hi ha hagut eines de participació com el consell de participació ciutadana ciutat dels detalls, però s'ha abandonat. S'ha abandonat per inèrcia, totes les coses que es feien allà ara arriben directe per les xarxes socials. El govern, políticament, de relació amb els veïns i amb les entitats ciutadanes en té molta, però la participació ciutadana en si busca el ciutadà no associat, però per aconseguir-ho cal gent formada i que es dediqui a fer això. Ara mateix s'està fent un procés de participació ciutadana en pla urbanístic de la ciutat, el POUM. Tots els processos urbanístics s'han fet amb un procés metodològic de participació. Sempre hi ha els òrgans consultius propis, que són els òrgans que marca el Reglament Orgànic Municipal que són el Nomenclàtor, el Consell de Ciutat o els Consells d'Educació, Joventut...

– **I la relació amb els mitjans, com ha evolucionat?**

Hi ha hagut diferents etapes que han anat en compàs amb l'evolució de la societat democràtica. El meu pare, que va ser regidor del 79 al 83, sempre m'explica que quan s'acabava el ple se n'anaven els 21 regidors a sopar, fer el toc... Ells estaven construint un sistema polític, però a mesura que aquest sistema es va consolidant, tant polític com periodísticament – i sobretot de grups entre mitjans – tot es professionalitza. La societat consolida el model i en paral·lel, les seves eines: la política, la comunicació, els mitjans... No ha variat la manera de comunicar sinó que s'ha evolucionat en la manera de fer les coses, són més madurs i competitius. L'any 80 era molt diferent tot.

## APÈNDIX 6. Anàlisi del web municipal de l'ajuntament amb els indicadors de l'ITA

Els indicadors ITA (Índex de Transparència dels Ajuntaments) són una eina que l'organització no governamental Transparència Internacional posa a disposició dels ajuntaments espanyols per mesurar el seu nivell de transparència. Avaluen la gestió realitzada per l'ajuntament d'una ciutat a través d'un conjunt integrat de 80 indicadors agrupat en diverses àrees.

A Informació sobre la corporació municipal	Resposta	Observacions
<b>A.1 Informació sobre el càrrecs electes i el personal de l'Ajuntament</b>		
01 S'especifiquen dades biogràfiques de l'Alcaldessa i dels regidors/res de l'Ajuntament	MIG	Caldria fer esment a la titulació acadèmica i altres càrrecs dins l'Ajuntament
02 S'especifiquen les adreces electròniques de l'Alcaldessa i dels regidors de l'Ajuntament	SI	
03 Es publica la relació de càrrecs de confiança de l'Ajuntament i l'import individual o col·lectiu de les retribucions	SI	
04 Es publica de forma completa la Relació de Llocs de Treball (RLT) de l'Ajuntament	NO	
<b>A.2 Informació sobre l'organització i el patrimoni de l'Ajuntament</b>		
05 S'especifiquen els diferents òrgans de govern i les seves funcions	NO	
06 S'especifiquen les dades bàsiques d'organismes descentralitzats, ens instrumentals i societats municipals, així com enllaços als seus webs	NO	
07 Es publica de forma completa la Relació de Llocs de Treball (RLT) o plantilles de personal dels organismes descentralitzats, ens instrumentals i societats municipals	NO	
08 Està aprovada i es publica l'Agenda Local 21 i el Pla estratègic municipal	SI	
09 Es publica la relació d'immobles (oficines, locals) tant propis com en règim d'arrendament, ocupats i/o adscrits a l'Ajuntament	NO	
10 Es publica el nombre de vehicles oficials (propis o llogats) adscrits a l'Ajuntament	NO	Marca, model, tipus vehicle, matrícula
11 Es publica la relació de béns mobles de valor històric-artístic o els d'alt valor econòmic de l'Ajuntament	NO	
12 Es publica l'Inventari de béns i drets de l'Ajuntament	NO	
<b>A.3 Informació sobre normes i institucions municipals</b>		
13 Ordres del dia prèvies dels Plens Municipals	NO	
14 Actes dels Plens Municipals	NO	
15 Acords dels Plens Municipals	NO	
16 Acords de la Junta de Govern	NO	
17 Existeix i es publica un "codi ètic o de bon govern" de l'Ajuntament	NO	Ordenança municipal de bon govern i convivència ciutadana

<b>B Relacions amb els ciutadans i la societat</b>		<b>Resposta</b>
<b>B.1 Informació i atenció al ciutadà</b>		
19	Poden els interessats seguir en línia l'estat de tramitació i les incidències del procediment administratiu que han plantejat	SI
20	Es pot veure el Mapa de la pròpia web de l'Ajuntament	NO
21	S'informa al web sobre situació i talls en el trànsit i o incidències en els serveis municipals	SI
22	Es recull al web informació actualitzada sobre la situació mediambiental (contaminació de l'aire i acústica) al municipi	NO
23	Es contempla en el web un espai reservat per a les diferents associacions de veïns del municipi	SI
24	Hi ha fòrums de discussió en el web municipal	NO
<b>B.2 Grau de compromís envers la ciutadania</b>		
25	Existeix i es publica un Reglament de Participació ciutadana	NO
26	Hi ha i s'informa sobre els Consell Municipals de participació ciutadana	NO
27	S'informa sobre la composició i el funcionament de les Juntes municipals de Districte o dels barris del municipi	NO
28	Hi ha canals de participació ciutadana en els temes estratègics (Fòrum ciutat, consells socials urbanisme, taules ciutadanes...)	NO
29	Es possibiliten els suggeriments i la participació ciutadana en l'elaboració de pressupostos municipals	NO
30	Existeix i s'informa sobre una/es Carta/tes de serveis municipals i del grau de compliment dels compromisos que s'hi estableixen	NO

\*Carpeta ciutadana... es pot seguir tot el procés??

<http://www.entitatsfigueres.cat/>

<b>C Transparència economicofinancera</b>		<b>Resposta</b>	<b>Observacions</b>
<b>C.1 Informació comptable i pressupostària</b>			
31	Es publiquen les al·legacions formulades als Pressupostos en el període d'informació pública	NO	
32	Es publiquen les modificacions pressupostàries aprovades pel Ple	NO	
33	Es publiquen els Pressupostos dels organismes descentralitzats, ens instrumentals i societats municipals	NO	
34	Superàvit (o dèficit) per habitant (Resultat pressupostari ajustat/nombre d'habitants)	NO	
35	Autonomia fiscal (Drets reconeguts nets d'ingressos tributaris/Drets reconeguts nets totals)	NO	
<b>C.2 Transparència en els ingressos i despeses municipals</b>			
36	Ingressos fiscals per habitant (Ingressos tributaris/nombre d'habitants)	NO	
37	Despesa per habitant (Obligacions reconegudes netes/nombre d'habitants)	NO	
38	Inversió per habitant (Obligacions recon. netes cap. VI i VII / nombre d'habitants)	NO	
39	Període mitjà de pagament (Obligacions pendents de pagament x 365/Obligacions reconegudes netes)	NO	

40	Període mitjà de cobrament (Drets pendents de cobrament cap. I a III x 365/ Drets reconeguts nets)	NO
----	--	----

### C.3 Transparència en els deutes municipals

41	Es publica l'import del deute públic municipal	NO
42	Es faciliten dades sobre l'evolució del deute en comparació amb exercicis anteriors	NO
43	Endeutament per habitant ( Passiu exigible (financer) / nombre d'habitants)	NO
44	Endeutament relatiu (Deute municipal/Pressupost total Ajuntament)	NO

## D Transparència en les contractacions de serveis

	Resposta	Observacions
--	----------	--------------

### D.1 Procediments de contractació de serveis

45	S'informa sobre la composició, forma de designació i convocatòries de les meses de contractació	SI	En el Perfil del contractant
46	Es publiquen les actes de les meses de contractació	NO	

### D.2 Relacions i operacions amb proveïdors i contractistes

47	Es publica la llista i/o la quantia de les operacions amb els proveïdors més importants de l'Ajuntament	NO
48	Es publica la llista i/o la quantia de les operacions amb els adjudicataris i contractistes més importants de l'Ajuntament	NO

## E Transparència en matèries d'urbanisme i Obres Públiques

	Resposta	Observacions
--	----------	--------------

### E.1 Plans d'ordenació urbana i convenis urbanístics

49	Té una secció visible al web dedicada a l'Urbanisme	SI
50	Es publiquen les actes de les meses de contractació	NO
51	Es publiquen els mapes i els plànols que detallen el PGOU	SI
52	Es publiquen (i es mantenen publicades) les modificacions aprovades del PGOU	SI

### E.2 Com decidir requalificacions i adjudicacions urbanístiques

53	Es publica informació precisa dels Convenis urbanístics de l'Ajuntament	NO
54	Es publica informació precisa dels Plans parcials sobre els usos i destinacions del sòl	SI

### E.3 Anuncis i licitacions d'obres públiques

55	Es publica informació precisa de la normativa vigent en matèria de gestió urbanística de l'Ajuntament	SI
56	Es publiquen els projectes, els plecs i els criteris de licitació de les obres públiques més importants	SI
57	Es publiquen les modificacions dels projectes de les obres més importants	SI

### E.4 Informació sobre concurrents, ofertes i resolucions

58	Es publica llistat d'empreses que han concorregut a la licitació de les obres públiques		???
59	Es publica nom de les empreses que han realitzat les obres d'urbanització més importants	NO	

#### E.5 Seguiment i control de l'execució d'obres

60	S'aporta informació precisa sobre cadascuna de les obres més importants d'infraestructura que està en curs (objectius de l'obra i responsable municipal contractista, import pressupostat, període d'execució)	SI	
61	Es publica la data concreta prevista per a la finalització de les obres municipals més importants (més de 500.000 euros) o bé la data concreta d'inici i el termini d'execució de les obres	NO	
62	Es difon periòdicament (almenys semestralment) informació sobre les obres d'infraestructura realitzades i /o les aprovades pendents d'execució (informes, comunicats, notes de premsa, etc.)		???

#### E.6 Indicadors sobre urbanisme i obres públiques

63	Inversió en infraestructures per habitant (Despeses de l'exercici (executats) en inversió cap. VI en infraestructures/nombre habitants)	NO
64	Percentatge d'ingressos derivats de l'urbanisme/Pressupost total d'ingressos)	NO
65	Percentatge de despeses derivades de l'urbanisme/Pressupost total de despeses	NO

### F Indicadors Nova LLei de Transparència Observacions

#### F.1 Planificació i organització de l'Ajuntament

66	Es publiquen els plans i programes anuals i plurianuals en què es fixen objectius concrets, així com les activitats, mitjans i temps previst per a la seva consecució	NO
67	Es publica un Organigrama actualitzat que permet identificar els responsables dels diferents òrgans	NO

#### F.2 Contractes, convenis i subvencions

68	Es publiquen tots els contractes formalitzats, amb indicació de l'objecte, l'import de licitació i d'adjudicació, el procediment utilitzat, els instruments a través dels que, en el seu cas, s'hagi publicat, el nombre de licitadors participants en el procediment i la identitat dels adjudicataris	SI	
69	Es publiquen les modificacions dels contractes formalitzats		???
70	Es publiquen periòdicament (com a mínim trimestralment) els Contractes menors formalitzats, almenys de forma agregada (nombre de contractes i import global)	NO	
71	Es publiquen dades estadístiques sobre el percentatge en volum pressupostari de contractes adjudicats a través de cada un dels procediments previstos en la legislació de contractes del sector públic	NO	
72	Es publica la relació dels convenis subscrits, amb menció de les parts signants, el seu objecte i si s'escau les obligacions econòmiques convingudes	NO	
73	Es publiquen les subvencions i ajudes públiques concedides amb indicació del seu import, objectiu o finalitat i beneficiaris	NO	

### F.3 Alt càrrecs de l'Ajuntament i entitats participades

- 74 Es publiquen les retribucions percebudes pels Alts càrrecs de l'Ajuntament i els màxims responsables de les entitats participades pel mateix
- 75 Es fan públiques les indemnitzacions percebudes en ocasió de l'abandonament dels càrrecs
- 76 Es publica el Registre d'Interessos d'Activitats i Béns dels Alts càrrecs de l'Ajuntament (Llei de bases de règim local)
- 77 Es publiquen les resolucions dictades per l'oficina de Bon Govern i conflictes d'Interès (o òrgan anàleg) sobre la compatibilitat de les activitats privades a realitzar pels càrrecs

SI
NO
NO
NO

### F.4 Informació econòmica i pressupostària

- 78 Es publiquen els pressupostos de l'Ajuntament amb descripció de les principals partides pressupostàries i informació actualitzada sobre el seu estat d'execució
- 79 Es publiquen els comptes anuals/Compte General de l'Ajuntament (Balanç, Compte de resultat economicopatrimonial, memòria i liquidació del pressupost)
- 80 Es publiquen els informes d'auditoria de comptes i els de Fiscalització per part dels òrgans de control extern (Cambra o Tribunal de comptes), de l'Ajuntament i de les entitats del sector públic municipal

SI
NO
NO