

PARTICIPA • USER JOURNEY: STEP BY STEP D'UN PROCÉS PARTICIPATIU

EIXOS ESTRATÈGICS



ESCENARI

ACTORS

OBJECTIUS

OBSTACLES

ACCIONS

LÍNIA EMOCIONAL

PRE **DURING** POST

ETAPES > 1. ASSABENTAR-SE / INFORMAR-SE > 2. PARTICIPAR > 3. SEGUIR > 4. TANCAR PROCÉS > 5. PRESENTAR ACCIONS > 6. INFORMAR DE L'EXECUCIÓ

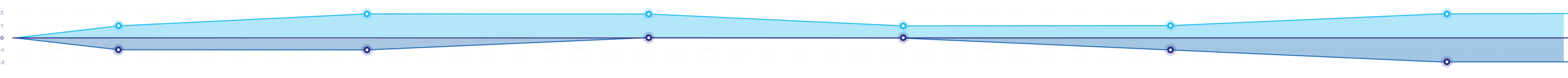
<p>"Donar a conèixer a la ciutadania dels processos proposats per la Generalitat de Catalunya"</p> <p>La ciutadania s'assabenta, s'interessa i s'informa del procés de participació obert.</p>	<p>"Fer que l'usuari participi del procés participatiu per a la millora de la política pública"</p> <p>L'usuari participa, en diferent grau i implicació, tant de forma presencial com online.</p>	<p>"Mostrar a la ciutadania en tot moment l'estat del procés"</p> <p>La ciutadania que ha participat fa seguiment del procés participatiu mentre està activa rebent feedback del procés.</p>	<p>"Tancament i avaluació del procés"</p> <p>Es recullen les aportacions, es fa retrospectiva i el tancament de tot el procés. L'usuari ja no pot fer més aportacions en aquesta fase.</p>	<p>"Comunicar a la ciutadania les accions que es duran a terme"</p> <p>En aquesta fase de retorn la Generalitat presenta les accions argumentades a la ciutadania.</p>	<p>"Informar la ciutadania del retorn efectiu del procés realitzat mitjançant la seva participació"</p> <p>Fase de rendiment de comptes on es donen a conèixer l'abast i/o resultats de les accions que s'estan duent a terme.</p>
--	--	--	--	--	--

<p>Generalitat</p> <p>Ciutadania Activa</p> <p>Ciutadania Passiva</p>	<p>Generalitat</p> <p>Ciutadania Activa</p>	<p>Generalitat</p> <p>Ciutadania Activa</p>	<p>Generalitat</p>	<p>Generalitat</p>	<p>Generalitat</p> <p>Ciutadania Activa</p> <p>Ciutadania Passiva</p>
---	---	---	--------------------	--------------------	---

CIUTADANIA	GENERALITAT	CIUTADANIA	GENERALITAT	CIUTADANIA	GENERALITAT	CIUTADANIA	GENERALITAT	CIUTADANIA	GENERALITAT	CIUTADANIA	GENERALITAT
<p>1.- Trobar els processos actius i informar-se sobre el procés.</p> <p>2.- Informar-se de com poder participar i de les condicions del procés: objectius, drets i deures, durada del procés...</p>	<p>1.- Informar la ciutadania de l'existència del procés participatiu fet per part de la Generalitat i/o el departament implicat.</p> <p>2.- Engrescar l'usuari a participar en el procés fet propostes que generin interès.</p> <p>3.- Proporcionar la informació necessària a la ciutadania de com participar i les condicions de la participació.</p>	<p>1.- Participar en els processos proposats per la Generalitat de Catalunya</p> <p>2.- Poder realitzar propostes de millora aportant iniciatives, comentaris i suggerències durant el procés participatiu.</p> <p>3.- Formar part activa de les propostes d'actuacions públiques (disseny del pla d'actuació, identificació de necessitats, objectius...).</p>	<p>1.- Fer participar l'usuari facilitant les eines necessàries per a la participació ja sigui mitjançant diversos sistemes de participació: votacions, debats presencials, tallers...</p> <p>2.- Facilitar la informació i comprensió dels processos participatius per tal de convertir la ciutadania en usuaris.</p> <p>3.- Facilitar les vies d'accés a la participació i generació.</p>	<p>1.- Estar assabentat i tenir un control de l'evolució del procés.</p> <p>2.- Obtenir respostes a les opinions / suggeriments realitzats veient que les propostes del ciutadà són escoltades i respostes.</p>	<p>1.- Mantenir el ciutadà activat durant l'evolució del procés informant dels avenços del procés.</p> <p>2.- Ser transparents durant tot el procés.</p>	<p>1.- Estar informat de l'estat, les conclusions i el nivell de participació del procés.</p> <p>2.- Avalar l'aportació realitzada podent fer esmenes en el cas de necessitat.</p>	<p>1.- Presentar i comunicar els resultats de tot el procés.</p> <p>2.- Presentar la retrospectiva de la dinàmica i traslladar la informació al Govern</p>	<p>1.- Conèixer què es farà i què no del procés en què ha participat amb les seves argumentacions pertinents.</p>	<p>1.- Fer-ne difusió de les accions a emprendre i les aportacions realitzades per la ciutadania.</p>	<p>1.- Conèixer l'abast i/o resultat de la seva participació.</p>	<p>1.- Comunicar a la ciutadania l'abast de les accions realitzades fruit del resultat del procés participatiu.</p> <p>2.- Fer una bona difusió arribant al ciutadà i generant confiança en Participa gencat.</p>

<p>Servei poc conegut</p> <p>Llunyania del servei</p> <p>Saturació d'informació</p> <p>Llenguatge institucional</p> <p>Poc atractiu</p> <p>Mal posicionament</p>	<p>Corba d'aprenentatge molt alta</p> <p>Processos massa ambiciosos</p> <p>Falta d'activitat</p> <p>Manca de temps</p> <p>Poca claredat en la classificació de processos</p> <p>Pèrdua de temps</p> <p>Servei incomplet i unidireccional</p>	<p>Falta de claredat</p> <p>Llargada del procés</p> <p>Falta d'activitat al portal</p>	<p>Comunicació parcial del procés</p> <p>Aportació no valorada</p> <p>Avaluació poc clara</p>	<p>Poca difusió</p> <p>Gestió d'expectatives</p> <p>Argumentació no convincent</p>	<p>Falta de promoció del Momentum</p> <p>Execució incompleta</p> <p>Visibilitat de l'execució</p> <p>Falta de compromís</p> <p>Fil d'Ariadna</p>
--	--	--	---	--	--

<p>Augmentar la difusió externa amb més canals de comunicació i més material promocional</p> <p>Humanitzar i simplificar el llenguatge</p> <p>Explicació en tot moment del servei</p> <p>Difusió interna del servei</p> <p>Presència Omnicanal & Omnitarget</p> <p>Guiar l'usuari</p> <p>Millorar posicionament portal als cercadors</p>	<p>Participació multicanal</p> <p>Millora de la presentació dels processos i de l'eina de cerca</p> <p>Simplificar, simplificar, simplificar...</p> <p>Assistent de participació</p> <p>Canvi de categorització dels processos</p> <p>Incloure eines de personalització del portal Participa</p> <p>Obrir noves vies de suport / participació</p> <p>Donar resposta personalitzada</p> <p>Augmentar els criteris de classificació</p> <p>Espais d'escolta activa</p> <p>Propostes més properes a la ciutadania</p> <p>Cocreacions amb la ciutadania</p>	<p>Actualització constant del procés</p> <p>Visualització de les fases i propostes del procés</p> <p>Eines de personalització de les comunicacions</p> <p>Mantenir la comunitat activa</p> <p>Personalitzar les actualitzacions</p> <p>Crear comunitat i mantenir-la activa</p> <p>Facilitar accés a les aportacions</p>	<p>Comunicació activa i necessària</p> <p>Agraïments per part de la Institució</p> <p>Visibilitat de les propostes</p> <p>Càpsules resum</p>	<p>Actualització continuada</p> <p>Difusió als participants</p> <p>Presentació clara de les accions</p>	<p>Aprofitar els Momentums de Participa gencat</p> <p>Accions de fidelització i manteniment de l'interès</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suggerències d'interès - Gamificació - Visibilitat a les xarxes <p>Resum del procés</p> <p>Presentació dels resultats multicanal</p> <p>Actualització periòdica</p> <p>Informació tècnica de l'execució</p>
--	---	--	--	---	--



PRE **DURING** POST