



UNIVERSITAT POLITÈCNICA  
DE CATALUNYA  
BARCELONATECH



Taller de recerca-acció sobre ciència i tecnologies de la sostenibilitat

**Màster en Ciència i Tecnologia de la Sostenibilitat**

Universitat Politècnica de Catalunya

**Informe final**

# **Audiència pública i rendició de comptes en el marc dels "comuns" a l'Observatori de l'Aigua de Terrassa**

*Audiència pública i rendició de comptes en el marc del comú en l'Observatori de l'Aigua de Terrassa*

---

Realitzat per Andrea Oliver, Sara Camacho, Daniel Muñoz i Natàlia Carmona

Tutoritzat per Edurne Bagué i Francisco Rodríguez

Juny de 2021





## Taula de contingut

<b>Introducció</b>	<b>2</b>
<b>2. Definició del context i del problema</b>	<b>3</b>
<b>3. Estat de la tècnica</b>	<b>4</b>
<b>4. Marc dels grups d'interès</b>	<b>6</b>
<b>5. Àmbit d'investigació</b>	<b>7</b>
<b>6. Dimensions de l'audiència pública i la rendició de comptes</b>	<b>8</b>
<b>5. Mètode de recerca</b>	<b>9</b>
5.1. Eines de recerca	9
5.2. Criteris d'èxit i anàlisi de les nostres eines de RA	9
Qüestionari	9
Entrevistes	11
<b>6. Resultats de la investigació</b>	<b>13</b>
<b>6.1. Desenvolupament del protocol</b>	<b>13</b>
<b>6.2. Proposta de procediment a seguir</b>	<b>15</b>
<b>6.3. Diagrama de protocol</b>	<b>17</b>
<b>6.4. Avaluació de protocols i estratègies</b>	<b>18</b>
Avaluació de les estratègies	18
Avaluació del procés de rendició de comptes	19
<b>7. Reflexió final i conclusions</b>	<b>20</b>
<b>8. Passos següents per considerar</b>	<b>21</b>
referències	22



## Introducció

### **Projecte de recerca**

L'Observatori de l'Aigua de Terrassa (OAT) és un projecte constituït el febrer de 2019 amb l'objectiu principal de democratitzar l'aigua del municipi, centrar-se en aquest recurs com a bé comú i implementar la participació ciutadana en el procés de millora de la governança de la ciutat i traslladar la gestió de l'aigua al municipi. L'OAT es va concebre com una eina per millorar la gestió de la ciutat obrint un espai on la participació i la col·laboració de la comunitat és benvinguda i és necessària. Es tracta d'una pràctica celebrada en altres municipis i regions del món, on utilitzen institucions com ara observatoris per democratitzar la gestió pública dels recursos i implicar la comunitat en aquestes pràctiques.

Amb aquest propòsit, hem d'entendre que l'OAT planteja l'aigua com un bé comú, és a dir, que per a la seva democratització és necessària la implicació de la comunitat que planteja l'aigua com un dret per a tothom i una responsabilitat. Amb això en ment, un procés important en el procés participatiu de democratització de l'aigua al municipi de Terrassa és la rendició de comptes de la gestió de l'aigua.

La pandèmia COVID-19 ha marcat l'inici de l'administració de l'OAT, condicionant els processos participatius i reduint les activitats presencials. Aquest fet ha tingut un impacte especial en el procés de rendició de comptes, on el resultat desitjat va ser una audiència pública amb la participació de diferents parts interessades i una implicació especial dels ciutadans, però el resultat real va ser una reunió en línia amb una participació molt baixa dels membres de la comunitat. fora dels membres reals de l'OAT.

En aquesta línia, el present treball es desenvolupa en el marc del curs de Recerca-Acció Taller sobre Ciència i Tecnologies de la Sostenibilitat amb el propòsit de dissenyar un protocol per als processos de rendició de comptes públics dins de l'OAT. Amb aquest propòsit, s'aplicaran diferents tècniques d'investigació social per desenvolupar l'estratègia adequada per dur a terme un procés de rendició de comptes amb èxit i participació, on els ciutadans, la governança i l'Observatori tinguin lloc activament en la democratització de l'aigua com a bé comú.

### **Grup de recerca**

Aquest projecte de recerca ha estat desenvolupat per quatre estudiants de màster de la UPC: Sara Camacho (enginyera de materials), Andrea Oliver (ecologista), Daniel Muñoz (químic) i Natàlia Carmona (enginyera de disseny industrial). Els coordinadors del projecte han estat Eurne Bagué i Paco Rodríguez, a qui volem agrair especialment el seu esforç i la seva implicació en el nostre projecte.

## 2. Definició del context i del problema



L'OAT va celebrar una primera audiència pública i rendició de comptes el desembre de 2020, però la situació del COVID ho va condicionar a una expressió mínima.

Aquest procés participatiu va resultar amb una única exposició del treball realitzat des de l'OAT, de manera que la participació va ser limitada i sense que hi hagués cap representant implicat.

Aquest projecte té com a objectiu ajudar i millorar el procés tenint en compte els aspectes següents:

### ● Responsabilitat

El primer pas ha estat entendre què és la rendició de comptes, com fer-ho i per què s'ha de fer. També estudieu com incloure el poder de decisió. Tots aquests aspectes es van abordar a través de la revisió de la literatura proporcionada pels tutors del projecte i també fent investigacions sobre fonts acadèmiques.

### ● Participació ciutadana

El segon problema a afrontar és entendre com funciona la participació ciutadana, principalment analitzant com es va fer el procés de remunicipalització, i com funcionen actualment l'OAT i altres processos participatius a Terrassa. Això ens portarà a analitzar com promoure la participació ciutadana a l'OAT, especialment durant la rendició de comptes però aplicant-la en espais de participació més amplis.

### ● Definició dels actors

Hem trobat que cal definir clarament quins actors participen en aquest procés, la importància de cadascun d'ells i com interactuen entre ells, entendre els diferents perfils i les seves necessitats i segmentar les diferents eines per impulsar la seva participació durant el procés de rendició de comptes.

### ● Pandèmia del covid

Finalment, en el context actual de la crisi sanitària del COVID-19, adapteu la participació ciutadana a aquesta situació, enteneu com la pandèmia ha endarrerit alguns processos i també els ha fet més difícils. També bloqueja la participació ciutadana.

### 3. Estat de la tècnica

A nivell mundial, sembla que els recursos hídrics es conceben cada vegada més com a béns comuns, tendint a la seva remunicipalització i descomodificació dins d'un sistema democràtic de participació pública. S'han produït processos de control social, rendició de comptes i participació pública a Colòmbia, en matèria de salut, o a Panamà, en relació amb els governs locals [1].

Els motius es troben en les crítiques a la globalització després de la crisi econòmica de El 2008, que va posar de manifest les conseqüències de cedir la presa de decisions a empreses privades i, en el cas específic d'Espanya, també al moviment 15M. Aquesta crisi i el 15M van provocar un canvi en l'imaginari col·lectiu que va impulsar els ciutadans a prendre la iniciativa per garantir l'accés als béns que volen, davant el fracàs de les empreses i les institucions de manera satisfactòria per als ciutadans. En aquest context, els béns comuns van sorgir com una forma més democràtica de canvi social i institucional, dut a terme de manera col·lectiva i participativa, potenciant la ciutadania. Aquest canvi cap a la comunalització va donar lloc a fenòmens de remunicipalització, que intenten recuperar el control sobre la vida des de la proximitat i les possibilitats ordenades per l'esfera local. En el cas que ens ocupa, la remunicipalització de l'aigua a Terrassa,

Vam trobar l'inici del procés en la constitució de la "Taula de l'Aigua" el 2014, que va culminar a finals del 2018 amb la constitució d'una entitat empresarial pública local (Entitat Pública Empresarial Local, EPEL) i, el 2019, amb la constitució de l'Observatori de l'Aigua de Terrassa (OAT) [2].

Actualment, l'OAT és un referent a nivell regional, estatal i fins i tot internacional en processos democràtics, participació pública i remunicipalització de l'aigua, sent una iniciativa finalista del premi internacional "Transformative Cities People's Choice Award" [3].

Tot i això, l'OAT encara està en procés de consolidació, transformació i millora per definir-se, establir la seva pròpia identitat i assolir els seus objectius. Un exemple d'això es troba a la carta de renúncia de Joan Martínez, expresident de l'OAT, del maig del 2020, en què assenyala una desconexió, falta de coordinació i / o desconfiança entre la presidència de l'Observatori, el Control Social Group, la Taula de l'Aigua i l'Ajuntament, tenint en compte que el principi de confiança és un dels fonaments sobre els quals es pretén construir l'OAT. A més, els creixents dubtes sobre l'entorn que van impulsar el procés de construcció de l'OAT i l'enorme càrrega de treball que suporten els seus membres, resultants del fet que ens trobem davant d'un procés altament innovador i complex.



Avui, l'OAT té la intenció de jugar un paper clau en la rendició de comptes, la transparència i el control d'un servei social per part dels ciutadans, que finalment hauria de conduir a la creació d'una nova cultura de l'aigua, entesa com un bé comú (és a dir, pertanyent a tots ciutadans, no només per al municipi i essencials més que com a mercaderia. El seu objectiu és assolir aquests objectius articulant la participació ciutadana en la definició de polítiques i decisions estratègiques sobre el servei.

Un altre problema a què s'enfronta l'OAT es refereix tant al nombre com a les característiques de les persones que hi participen: per una banda, l'OAT no està demostrant efectivitat ni en donar-se a conèixer ni en atraure nous participants, cosa que frena tant el seu desenvolupament i l'assoliment dels seus objectius i, respecte a les bases pròpies sobre les quals pretén construir-se, el debilita i, des d'un cert punt de vista, el deslegitima; D'altra banda, la gran majoria de les persones que participen i / o formen part de l'OAT són més grans, majoritàriament properes a la vellesa, de manera que la població jove té una participació molt baixa a l'OAT i, per tant, l'observatori no només per la manca d'aportacions vitals de la població jove que li permetrien cobrir i tenir representació de tota la població de Terrassa,

L'OAT té el seu propi lloc web de recent creació, que encara està en procés de desenvolupament i millora, però és conscient de la necessitat d'arribar a un públic més ampli mitjançant eines com les xarxes socials per, d'aquesta manera, donar-se a conèixer, atraure gent i avançar cap als seus objectius.

Aquest article intenta contribuir a aquest últim proposant un protocol que, si s'implementa, podria ajudar a l'OAT a superar aquestes dificultats de manca de participació i d'homogeneïtat.

## 4. Marc dels grups d'interès



Figura 1: Mapa de les parts interessades

En aquest marc d'interessats, volem destacar i analitzar l'actor principal:

**Ciudadans**, com a creadors i / o promotors de les diferents parts interessades en aquest informe, han demostrat ser un agent molt important en el procés de remunicipalització i la participació pública en la gestió de l'aigua i el desenvolupament d'una nova cultura de l'aigua a la ciutat de Terrassa. Tot i això, com hem assenyalat anteriorment, una gran part del públic no és conscient dels problemes i debats existents entorn de l'aigua a la ciutat i desconeix les diferents entitats i grups que hi participen.

Hem segmentat aquest perfil de grups d'interès en diferents grups:

- **Ciudadans individuals**

Hem identificat ciudadans individuals com un tipus de grup, com algú interessat en els temes relacionats amb l'OAT i la ciutat de Terrassa, que es poden trobar en els processos participatius.

- **Entitats socials i ambientals**

Allà hi ha algunes entitats socials i mediambientals que participen a Terrassa, on hi ha actiu perfils participatius amb interès en la lluita. Algunes de les entitats identificades són:

Aigua és vida, Sindicats, Aliança contra la pobresa energètica, Dones d'aigua, i altres.

### ● **Barris**

Consells de Districte, AAVV, Federació Associació de Veïns de Terrassa i altres: podrien ser una oportunitat per abordar els processos participatius com a espais col·lectius.

### ● **Espais educatius formals i informals**

Taula d'Educació ja actua com un nexa entre escoles i instituts de la ciutat i l'OAT, però hi ha altres espais educatius informals que poden ser interessants per interactuar.

Respecte a les definicions presentades a l'apartat 1.3. d'aquest informe, és aquesta ciutadania la que, mitjançant l'OAT, ha de dur a terme el procés de rendició de comptes públics per avaluar com s'està gestionant l'aigua a la ciutat.

## 5. Àmbit d'investigació

Aquestes dues preguntes van ser definides per l'OAT a la proposta del projecte.

### ● **En el marc comú, què entenem per audiència pública i responsabilitat?**

Respecte a aquesta primera pregunta, vam acordar que entendre el marc comú seria un desafiament tan gran per desenvolupar, ja que era una pregunta realment interessant i que calia resoldre, però no teníem el temps i els coneixements necessaris si volíem. per aconseguir els resultats esperats.

Així doncs, vam anar més enllà i vam considerar centrar les nostres estratègies en el marc de l'audiència pública i la rendició de comptes, però considerant que s'estenien a tot el procés participatiu de l'OAT.

### ● **Quines serien les estratègies per afegir a la posició d'escolta la posició participativa i els passos per assolir una gestió transparent i participativa?**

La segona pregunta era més fàcil d'abordar, ja que les estratègies que s'havien d'afegir resultarien part del nostre protocol. Per respondre a aquesta pregunta, teníem clar que el nostre pas principal hauria de ser escoltar la comunitat i el món acadèmic sobre processos comuns i participatius i després d'analitzar el funcionament de l'audiència pública per aconseguir els resultats esperats.



## 6. Dimensions de l'audiència pública i la rendició de comptes

L'audiència pública i la rendició de comptes tenen una implicació important en les dimensions personal, política i professional. Si ens centrem en el nostre projecte, l'audiència pública i la rendició de comptes de l'OAT, també veiem aquest tipus d'impacte. Dividirem aquesta secció en tres parts, una per a cada dimensió, per entendre millor les conseqüències i les implicacions del nostre projecte de RA.

### **Dimensió personal**

L'audiència pública i la rendició de comptes de l'OAT augmenten la implicació dels ciutadans en els processos públics i també els proporciona un major control sobre la gestió dels recursos hídrics del municipi. Millora la confiança pública en OAT i un major coneixement dels projectes i millores que tenen lloc a la ciutat. Dóna a la població el sentiment de pertinença, autorealització i autonomia.

### **Dimensió política**

La confiança pública dels grups polítics millora mitjançant la implementació de processos d'audició pública i de rendició de comptes. També millora la imatge política i l'acceptació de projectes. Els projectes tenen una millor opinió pública si es tenen en compte les peticions i necessitats dels ciutadans a través dels processos de participació ciutadana. La prioritat de les polítiques públiques ha de ser satisfer les necessitats de la població.

### **Dimensió professional**

La dimensió professional també es veu afectada per l'audiència pública i la rendició de comptes. Desenvolupa l'economia local mitjançant la creació d'espais per donar respostes a les necessitats de la població. A més, la privatització del recurs hídric no només privatitza la gestió del recurs, sinó que també privatitza el seu coneixement. La construcció d'espais d'aprenentatge permet difondre el coneixement. Espais com "Taula - Educació" i "Taula - Recerca" creen noves oportunitats per desenvolupar carreres professionals, per exemple amb la fundació d'un programa de doctorat. Finalment, actualment veiem molts perfils professionals amb manca de connexió amb el recurs hídric. Processos com el nostre projecte de RA estimulen l'aparició de nous perfils professionals més relacionats amb el concepte d'aigua, amb un augment real de la transdisciplinarietat.

Processos com l'audiència pública i la rendició de comptes de l'OAT apropen aquestes dimensions entre si, implicant tant el públic en general, com el sector polític i el professional per participar en la rendició de comptes, expressar la seva opinió lliurement i millorar així el sistema alimentant-lo amb noves idees i perspectives de futur.

## 5. Mètode de recerca

### 5.1. Eines de recerca

Per al desenvolupament de la nostra investigació, vam dissenyar un qüestionari dirigit a la gent del municipi de Terrassa, amb el propòsit de comprendre el coneixement general i la implicació de la comunitat en l'OAT. [Trobeu aquí](#) l'enllaç d'accés al qüestionari.

Aquest qüestionari va ser divulgat pels nostres tutors del projecte i diferents membres de l'OAT, a partir del 23 d'abril, i les respostes es van recollir el 20 de maig. Les respostes a aquestes preguntes es poden trobar a [el següent enllaç](#).

També vam realitzar diverses entrevistes a diferents actors relacionats amb el sector de l'aigua de Terrassa. Des de representants de l'ajuntament, Taigua i l'OAT, fins a ciutadans habituals de Terrassa. El [següent enllaç](#) dona accés a la transcripció de les entrevistes.

### 5.2. Criteris d'èxit i anàlisi de les nostres eines de RA

#### Qüestionari



Els criteris que s'utilitzaran per analitzar l'èxit del nostre qüestionari són:

- N° de respostes
- Varietat de sociodemografia (districte, etc.) Varietat d'ingressos i preparació
- Varietat d'edats
- Semblança entre gèneres

-Tant participants com no participants de l'OAT

El qüestionari es va aconseguir **42 respostes** en total; això representa aproximadament el 0,02% de la població total de Terrassa [5]. Considerem que aquest és un nombre baix d'enquestats, de manera que la nostra mostra no és molt representativa de la població total. Tenint això en compte, quan vam emetre el qüestionari per primera vegada i vam fer la nostra primera presentació a mitjans de maig, només teníem 17 respostes al qüestionari, de manera que en general les 42 respostes representen una millora i, tot i que és un nombre reduït, les respostes per se representen informació valuosa.

Vam rebre respostes de la majoria dels districtes de Terrassa, proporcionant-nos la varietat sociodemogràfica que desitjàvem, però la varietat generacional desitjada no va ser tan reeixida perquè només el 21,4% dels enquestats tenien menys de 35 anys i no vam obtenir qualsevol resposta menor de 18 anys. Gairebé la meitat dels nostres enquestats es troba entre els 25.000-40.000 € d'ingressos anuals, fins i tot

tot i que obtenim respostes de tots els rangs, i el 76,2% té estudis superiors. Teníem un 45,2% d'homes enquestats i un 54,8% de dones, cosa que ens va donar un resultat equilibrat. El cinquanta per cent dels enquestats són participants de l'OAT i l'altra meitat no, de manera que, pel que fa a aquest criteri, considerem que les nostres respostes són molt útils.

Tot i que no hem obtingut tantes respostes com desitgem, considerem que el nostre qüestionari ha estat parcialment reeixit pel fet que en vam obtenir informació molt valuosa i molts punts de vista diferents i una gran varietat de perfils.

Pel que fa a l'anàlisi del qüestionari, vam trobar que la majoria dels nostres enquestats no van participar a la sessió de rendició de comptes de l'OAT el 2020 i el motiu principal es va deure a la manca de temps o al fet que no tenien informació sobre la reunió. Les persones que van ajudar a la reunió en general van tenir una impressió positiva, però van esmentar diferents punts per millorar:

- Amplieu la difusió perquè arribi a més gent, no hi ha hagut prou participació.
- Si pogués ser presencial, seria millor, permetria que hi assistís més gent i el faria més participatiu.

-Les intervencions haurien d'haver estat més curtes, de manera que hi hauria hagut més debat.

En general, diferents persones van dir que era massa llarg i no animaven la gent a participar-hi.

En general, l'opinió sobre el procés públic de rendició de comptes és molt positiva i la majoria dels enquestats creuen que és bona i necessària per a la transparència.

D'entre els enquestats que no participen a l'OAT, el 42,9% no sabia què és l'OAT. Quan se'ls va preguntar, dos terços dels enquestats que no participen a l'OAT van dir que si se'ls proporcionés ajuda i informació, els agradaria participar en preguntes i discussions sobre la gestió de l'aigua al municipi.

Benvolgut, els enquestats que participen a l'OAT han tingut una bona experiència dins de l'organització, han après molt i creuen que és molt beneficiós per a la comunitat. Dues terceres parts dels enquestats prefereixen el treball presencial abans que el treball telemàtic i només el 50% de les persones que participen en l'OAT participen en els grups de treball.

Entrevistes



Els criteris que s'utilitzaran per analitzar l'èxit de les nostres entrevistes són:

- N° d'entrevistats
- Fitxers coberts
- Comprensió política, ciutadana, tècnica, empresa, etc.

En general, considerem que les nostres entrevistes són molt reeixides. Hem de fer totes les entrevistes que teníem previstes, a excepció de Taigua, que ens va enviar les respostes escrites a les nostres preguntes i vam cobrir tots els perfils que desitjàvem. Cada entrevista ens donava un punt de vista diferent sobre la seva opinió i experiència sobre la rendició de comptes pública, proporcionant-nos informació realment útil.

A la secció següent presentem els punts clau extrets de cada entrevista realitzada.

Entrevista	Punts clau
<p>Taula d'Educació: coordinadors</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La taula educativa ha desenvolupat moltes activitats d'èxit a les escoles de Terrassa, com ara obres de teatre i exposicions.</li> <li>- Els pares mostren interès per les activitats dels seus fills quan estan a l'escola primària, podria ser una manera de cridar l'atenció sobre l'OAT.</li> <li>- A secundària no hi participen tant. Els jocs són una manera de cridar l'atenció dels nens, que es podrien incloure a la pàgina web de l'OAT.</li> <li>- Els professors podrien ser útils en aquest procés, però és difícil perquè ja tenen molta feina.</li> </ul>
<p>Sector polític: Qualitat democràtica regidor</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La transparència i la participació són les eines clau per millorar la qualitat democràtica.</li> <li>- La participació ha de ser transversal, tots els sectors i serveis l'han de tenir.</li> <li>- La remunicipalització de l'aigua a Terrassa és un procés continu; per al seu èxit, les organitzacions han de proporcionar als ciutadans tanta informació com sigui possible.</li> <li>- Si el procés de rendició de comptes té una participació baixa i sempre hi participen les mateixes persones, la participació no és real ni inclusiva.</li> <li>- Les campanyes de comunicació són claus per afavorir la participació. Perquè un procés de participació cíclic funcioni cal tenir uns objectius molt clars i tenir la màxima comunicació possible.</li> <li>- Els joves no solen participar.</li> </ul>
<p>Sector tècnic:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La clau de la transparència és donar tota la informació possible a els</li> </ul>

Tècnic Ajuntament	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ciutadans.</li> <li>- La informació hauria d'estar disponible quan se li demani, però també seria bo tenir un espai on estigui disponible permanentment.</li> <li>- L'Ajuntament ha utilitzat Taulas com a estratègia per aconseguir més participació en els seus processos de transparència, però no ha estat efectiu.</li> <li>- La legislació ha estat molt útil per aconseguir una administració més transparent.</li> </ul>
Ciutadans ordinaris - perfil jove	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hi ha una manca de difusió de la informació efectiva.</li> <li>- Dels tres entrevistats, només un d'ells coneixia l'OAT abans de l'entrevista.</li> <li>- Un dels tres entrevistats havia estat realment en processos de participació ciutadana.</li> <li>- Tots pensaven que els processos de participació social són importants per a la comunitat. Més comunicació de l'OAT, en forma de campanyes de xarxes socials o butlletí, pot ser útil per aconseguir més participants a l'OAT.</li> </ul>
Sector econòmic: Gerent de Taigua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taigua és el proveïdor d'aigua de Terrassa i altres municipis.</li> <li>- Els principals reptes per a la gestió de l'aigua a Terrassa són la defensa dels drets de l'aigua sobre la conca del Llobregat (perquè les concessions són fins al 2060), per garantir l'estabilitat de la qualitat a causa de la variabilitat de l'aigua captada al Llobregat i la disponibilitat i qualitat dels recursos subterranis.</li> <li>- Taigua té una sobrecàrrega de treball que no es reduirà a curt termini. Això complica la participació en fòrums d'intercanvi i discussió, per manca de recursos.</li> <li>- Els observatoris tendeixen a dificultar la gestió dels recursos hídrics, no pel seu treball particular, sinó perquè incrementen el nombre d'agents implicats.</li> </ul>
OAT: coordinador i gestor de comunitats	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualment hi ha un dèficit de la xarxa social que s'espera que s'obri més aviat (principalment Instagram i LinkedIn).</li> <li>- El factor humà per transportar totes les xarxes és un limitant per a una millor comunicació des de l'OAT.</li> <li>- Hi ha necessitats actuals d'endogàmia per incorporar persones noves al procés, aviat incorporaran una persona que s'encarregarà de la pàgina web i les xarxes socials.</li> <li>- Cal fer sessions presencials per millorar els comentaris i la participació.</li> <li>- La comunicació interna ha millorat des del començament de l'OAT.</li> </ul>

Taula 1: Punts clau de cada entrevista.

## 6. Resultats de la investigació

El resultat esperat va ser el desenvolupament d'un protocol d'activitats i processos que s'haurien de posar en marxa per arribar a l'acte de l'audició i la metodologia a utilitzar en aquesta mateixa activitat.

### 6.1. Desenvolupament del protocol

Tenint en compte les dades obtingudes, presentem com a resultat d'aquest treball un recull d'estratègies per a un protocol que s'implementarà a l'OAT.

Aquest protocol, que es detalla a continuació, consta de 6 punts principals que es resumeixen a continuació:

- **Muntatge cara a cara:** Assemblea pública per a la rendició de comptes on la gent es pot manifestar la seva opinió.
- **Seguiment en línia:** Donar l'oportunitat als ciutadans de participar durant tot l'any.
- **Mesures Covid-19:** Mesures de seguretat per al muntatge en viu segons el Covid situació.
- **Mitjà de comunicació social:** Atreu més persones i grups objectiu específics a través de les xarxes socials estratègies.
- **Secció del fòrum a la pàgina web:** La millora de la pàgina web del fòrum i altres possibilitats, com ara jocs o recursos didàctics.
- **Implicació educativa:** Aprofiteu les activitats de la Taula d'Educació per aconseguir que els pares i l'atenció dels educadors, ja sigui en espais d'educació formal i informal.

El principal problema a tractar és l'escàs coneixement que té la població de Terrassa sobre l'observatori, ja que qualsevol altra acció de millora que es realitzi a l'observatori no serà fructífera si no hi ha una base social suficientment àmplia per dur-lo a terme; encara més important si tenim en compte que la participació pública i democràtica, en essència, és el motor principal de l'OAT i el que la legitima.

Per augmentar el nombre de persones conscients de l'OAT, es poden utilitzar diversos recursos:

- Per a la població gran, l'ús de mitjans tradicionals com ara espots de ràdio a les emissores de ràdio locals, diaris o pòsters i fulletons pot ser una bona manera d'arribar a aquest sector de la població. A més, l'OAT podria demanar la participació en entitats locals i centres cívics per donar-se a conèixer directament a aquesta població.

- Per a la població jove i adulta, més familiaritzada amb les noves tecnologies, les xarxes socials són una eina molt poderosa per donar-se a conèixer i mantenir el contacte amb aquesta població.

És de vital importància que el canal de comunicació s'adapti a l'objectiu, en cas contrari aquest objectiu no rebrà el missatge, per alta que sigui la qualitat del contingut i, per tant, serà un esforç inútil. Per tant, recomanem l'ús de les xarxes socials més importants actuals (Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn) i mitjans locals per arribar al màxim de població possible. Per arribar a la població jove (i els seus tutors legals), també podríem organitzar, a través de la Taula d'Educació, conferències i tallers a instituts i centres de formació professional, bé aprofitant alguns dels ensenyaments que s'hi imparteixen, organitzant activitats extraescolars aprofitar ocasions especials, o com ara activitats que es poden dur a terme el Dia Mundial de l'Aigua, el Dia Mundial de la Terra o el Dia Mundial dels Drets Humans,

En aquest punt, seria aconsellable deixar clar en els primers missatges els actors i el suport que té l'OAT (Ajuntament, Taigua, etc.) per evitar la desconfiança i l'escepticisme que la gent pot tenir sobre l'OAT quan primer conèixer-ho i, al mateix temps, donar a conèixer la xarxa d'actors de Terrassa dedicats a tractar aquests problemes, fer que els actors siguin més visibles per la població i, pel seu nombre, fer entendre a la població la importància del problema, així com dirigir l'atenció del públic cap als diferents canals de comunicació de l'OAT.

Un cop la població sigui més conscient de l'existència de l'OAT, el següent problema a tractar seria assegurar una participació pública contínua al llarg del temps.

Per solucionar-ho, la nostra proposta principal és obrir un espai al lloc web de l'OAT que serveixi de fòrum, on la gent pugui fer preguntes, respondre-les i debatre lliurement, obertament i durant tot l'any sobre aquelles qüestions que els interessin; per a això, és important donar a conèixer l'observatori i els seus canals de comunicació al públic, com hem esmentat anteriorment. En els seus primers passos, com a forma de trencar el gel i ajudar a la integració dels ciutadans en la qüestió de l'aigua, la pròpia OAT podria fer algunes preguntes i proposar temes per al debat, però hauria de ser un espai perquè els ciutadans facin propostes, expressin la seva punts de vista i inquietuds, i generar el debat necessari per assolir els objectius de l'OAT.

L'observatori, a través dels debats, podrà veure les diferents posicions sobre els diferents temes que es debaten, i també quins temes són de més interès per als ciutadans, i pot triar els temes que han generat més interès i debat. es debatrà a les reunions celebrades. Si el fòrum té èxit, més gent serà conscient de la feina feta a l'OAT i la participació a l'assemblea pot augmentar, no només per la decisió efectiva sinó també perquè els temes mantinguts a la reunió seran d'interès públic. L'OAT hauria de participar al fòrum com a institució, com a proveïdor d'informació que respongui a preguntes i també com a mediador.

Pel que fa a la part en línia dels muntatges, hem optat per un model híbrid de muntatges presencials i en línia alhora, per facilitar l'assistència de tanta gent com sigui possible i fer-los més fructífers, ara que la situació deguda al COVID-19 permet una assistència més presencial i el risc de contagi s'ha reduït significativament. Per al costat en línia d'aquests assemblees, proposem l'ús de la plataforma jitsi, que és lliure i de codi obert, per la qual cosa està més alineada amb la ideologia de l'OAT. Fins i tot quan s'acabi la crisi del COVID-19, es recomana mantenir un pla per dur a terme les diferents assemblees i activitats mitjançant l'ús de plataformes en línia, en previsió de la possible necessitat futura de la mateixa.

## 6.2. Proposta de procediment a seguir

A continuació presentem una sèrie de passos dissenyats per implementar el protocol que hem descrit anteriorment. Hem de considerar el fet que aquesta proposta serà revisada i pendent d'aprovació per la Comissió Permanent o el Ple de l'OAT.

1) El primer pas seria iniciar el fitxer **xarxes socials** esmentats anteriorment (Instagram, Twitter, Facebook, LinkedIn) i promoure la feina feta per l'OAT. Aquesta promoció hauria d'animar la gent a visitar la pàgina web de l'OAT. El responsable de la comunicació establiria la imatge i el pla de comunicació, la freqüència i el contingut que es consideri més rellevants i atractius per a cada grup objectiu.

Simultàniament, a la pàgina web de l'OAT, iniciu el fitxer **butlletí** o butlletí (que s'enviarà setmanalment o cada dues setmanes, segons disponibilitat i capacitat) i obriu un quadre de subscripció perquè tots els interessats es puguin subscriure i rebre informació sobre la feina feta a l'OAT i després de desenvolupar-la, la promoció del fòrum.

2) Iniciu el **secció fòrum** a la pàgina web. Aquesta secció hauria de ser un espai en línia on la gent pugui debatre diferents temes, obrir noves discussions i respondre als comentaris. Al principi, per trencar el gel, l'OAT podria iniciar temes de discussió per iniciar la conversa.

L'OAT hauria de ser membre permanent d'aquestes discussions, com a font d'informació que respongui a preguntes i com a mediador. Hi hauria d'haver una persona supervisant la conversa i eliminant els comentaris inadequats.



3) Deixeu que la discussió al fòrum flueixi durant les properes setmanes, fomentant sempre la participació a les xarxes socials i promoure els temes del butlletí. En aquesta fase s'hauria d'incrementar el nombre de participants i els temes tractats.

4) Quan s'acosti la data de la sessió de rendició de comptes, **promoure la reunió** als canals d'emissió desenvolupats anteriorment i extreure del fòrum els temes més discutits i polèmics. Aquests temes poden ser els temes tractats en el debat de les sessions de rendició de comptes, i això també s'ha d'esmentar en la promoció de la reunió.

La promoció de la reunió s'hauria de fer a través de canals digitals i també tradicionals com ara diaris i mitjans locals per arribar a una audiència més gran.

5) Mantingueu el **sessió de rendició de comptes** a finals d'any. Exposeu el contingut necessari i necessari, però també **discutir els temes** seleccionat del fòrum. Podria ser útil fer moltes fotografies i gravar vídeos de la sessió, per utilitzar-los a les xarxes socials i al butlletí. Adequar aquesta sessió a un format híbrid: permetre un muntatge presencial (tenint en compte les restriccions i mesures de COVID-19), però també permetre als participants seguir-la en línia, amb les eines i la dinàmica necessàries.

6) Apliqueu el fitxer **sistema d'avaluació** dissenyat per a la sessió de rendició de comptes per determinar-ne l'èxit.

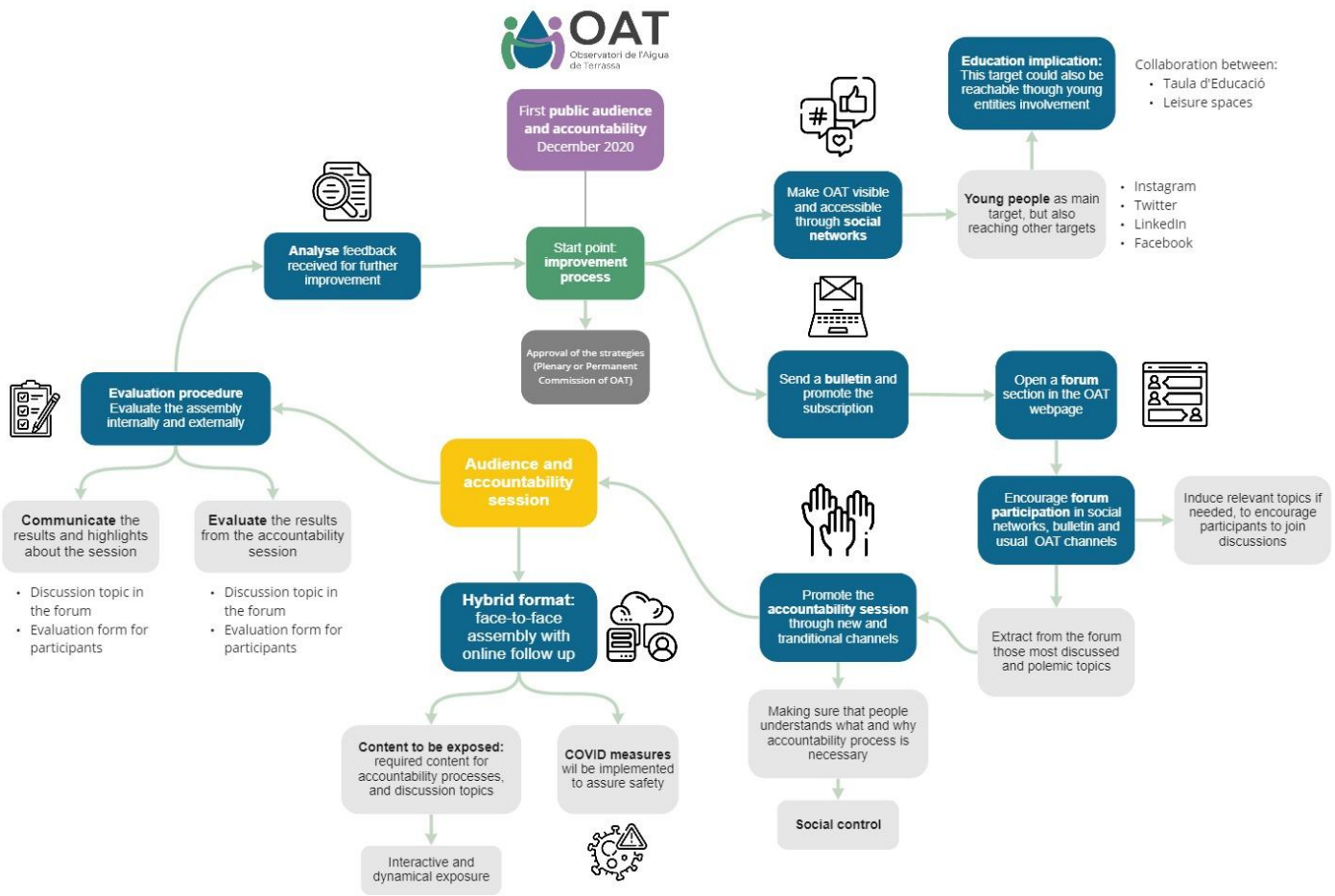
a) **Comunicació:** Comunicar al butlletí i a través de les xarxes socials els resultats de la sessió de rendició de comptes i del debat, mitjançant contingut visual.

b) **Avaluació:** Obriu un tema de discussió per rebre comentaris sobre la sessió o envieu un formulari per avaluar tots els participants. Pregunteu als assistents (pot ser mitjançant una enquesta) la seva opinió al respecte i demaneu suggeriments. Basat en el resultat de les consultes i les propostes de millora del dispositiu del sistema d'avaluació per al proper any.

7) **Analitzar** els comentaris rebuts i avaluar les estratègies implementades.

8) **Començar de nou** des del segon punt d'aquest procediment. Mantenir actives les xarxes socials i el butlletí per continuar amb la difusió de la feina feta per l'OAT i atraure gent nova a la pàgina web, el fòrum i les activitats realitzades per l'OAT.

6.3. Diagrama de protocol



miro

Figura 2: Esquema de processos de protocols

Per obtenir una millor qualitat del mapa del procediment, si us plau [clica aquí](#).

#### 6.4. Avaluació de protocols i estratègies

Hem dividit l'avaluació en dos tipus de processos diferents. La primera, està relacionada amb una avaluació de les diferents estratègies que s'han d'aplicar, per permetre que el sistema OAT prioritzi la implementació de cada estratègia i determini els recursos i els esforços necessaris. D'altra banda, el segon procés d'avaluació està relacionat amb els indicadors disponibles per avaluar el procés de rendició de comptes, com el procediment tècnic adequat.

#### Avaluació de les estratègies

La taula següent s'ha definit a través de **avaluació social multicriteri** mètode. L'objectiu principal de les estratègies proposades és la millora del procés participatiu, especialment centrat en el procés de rendició de comptes.

En lloc d'avaluar alternatives, la nostra proposta es basa en avaluar totes les estratègies segons la seva viabilitat d'implementació, per permetre a l'OAT determinar, prioritzar i tenir en compte els diferents criteris establerts, com ara els recursos necessaris, els costos, l'objectiu i el nivell de participació cada estratègia a implementar.

Category	Criteria \ Strategy	Direction	Face to face assembly	Online follow up	Social Media	Education implication	COVID-19 measures	Web page
<b>Grup of interest</b>	Target groups related	Increase	All, specially people affected by digital gap	All	Young people	Children, youth and parents	All	All, specially internet users
<b>Costs</b>	Cost of developing the strategy	Decrease	€					
	Cost of maintaining the strategy	Decrease	€					
<b>Human resources</b>	People needed for the development	Decrease (minimize)	# of people					
	People needed for the maintenance	Decrease (minimize)	# of people					
<b>Material resources</b>	Physical space required	Decrease (minimize)	# of physical spaces required					
	Physical material	Decrease (minimize)	# of material required					
	Digital material	Decrease (minimize)	# of digital equipment required					
<b>Diffusion</b>	Diffusion of the campaign	Increase	# of communication channels used					
		Increase	# of views on each publication					
<b>Level of social participation</b>	Participatory spaces to express and collect opinions	Decrease (minimize)	# of participative spaces					
		Increase	# of participants or attendees					
		Increase	# of interventions					
<b>Accountability</b>	Equitative representativity and participation	Increase	Ratio between entities and representatives of each one of them					
	Importance regarding public accountability	Increase (More "yes"s than "no"s)	Yes / No					
<b>Frequency</b>	Indicators	Increase	# of exposed indicators					
	Timespan between reunions	Increase	# of possible participative meetings per month					

*Taula 2: Avaluació social multicriteri.*

Hem dividit els diferents criteris en categories per a una millor comprensió. Cada criteri segueix una direcció, depenent de si l'objectiu d'aquest criteri és augmentar o disminuir l'indicador

(per exemple, en el cas dels costos, esperem disminuir l'indicador, però en el cas dels participants o intervencions realitzades, esperem que aquest indicador augmenti). A més, per a cada criteri, hem definit indicadors per avaluar i comparar cadascuna de les estratègies.

### Avaluació del procés de rendició de comptes

Els següents criteris d'avaluació fan referència al procés de rendició de comptes. Aquest criteri el van donar els tutors de l'OAT i, com que vam trobar una manca de bibliografia en relació amb la rendició de comptes, vam considerar seguir-lo. Els indicadors i l'avaluació s'han de definir en funció de la informació disponible de l'OAT.

Tema	Criteris	Avaluació		
		Sí	No	Altres
<b>Accessible externament planificació estratègica</b>	Hi ha una planificació estratègica, accessible des de l'exterior			
<b>Inversions financeres</b>	L'organització posa a disposició del públic la seva política d'inversió financera			
<b>Informació econòmica</b>	Escala de la informació econòmica que ofereix l'empresa i la seva accessibilitat			
<b>Informe anual</b>	L'empresa ofereix un informe anual adequat i accessible			
<b>Accions d'incentius per a rendició de comptes</b>	Escala de les accions realitzades en companyia d'incentius interns i externs per motivar la rendició de comptes			
<b>Indicadors</b>	Sovint s'ofereixen indicadors simples i objectius de l'activitat de l'empresa			
<b>Sistema d'avaluació</b>	Qualificació del sistema d'avaluació de la rendició de comptes			
<b>Comentaris</b>	Qualificació dels comentaris produïts durant la rendició de comptes amb la ciutadania			
<b>Estratègia de rendició de comptes</b>	Planificació i gestió del procés de rendició de comptes			

<b>Pla de rendició de comptes per participació</b>	Hi ha un pla de rendició de comptes directe amb la ciutadania.			
<b>Participació ciutadana</b>	En quina mesura i forma participa la ciutadania en les polítiques d'inversió de l'òrgan gestor.			
<b>Mecanismes per assegurar participació</b>	Hi ha mecanismes previstos per a una presentació i debat oberts on els ciutadans es responsabilitzen			

*Taula 3: Avaluació del procés de rendició de comptes*

## 7. Reflexió final i conclusions

Com hem vist, el nostre projecte de RA afecta les tres dimensions: personal, política i professional. Els afecta, els apropa i crea noves connexions entre ells.

A més, volem discutir alguns temes que han sorgit de la nostra investigació. Hem detectat una manca de participació de la fracció jove de la població. Alguns motius s'han relacionat amb aquest problema com la manca de cohesió dels joves i el caràcter tradicional de la participació pública. Als joves no els interessa ni, de vegades, avorrir-se els processos de participació. Si projectes com OAT volen augmentar la participació dels joves en la rendició de comptes i l'audiència pública, hem d'adaptar protocols reals i implementar noves eines més atractives per a ells.

A més, la participació real es concep des de la perspectiva individual i no col·lectiva, i és per això que els processos de participació reals no funcionen. L'important és esbrinar com es generen espais de participació i les formes de formar-ne part, en lloc d'intentar assegurar-se que tota la comunitat ha d'estar a tot arreu. Per tant, és important generar una estructura social. Com a exemple: des de la Taula d'Educació, es podrien articular altres tipus de processos que no existeixen per promoure l'articulació col·lectiva.



## 8. Passos següents a tenir en compte

A l'escenari a llarg termini es poden afegir altres accions al protocol actual. La millora de les pàgines web pot permetre la creació d'una nova secció de videojocs per a nens. D'aquesta manera, l'OAT pot cridar l'atenció dels pares, ja que els nens visitaran la pàgina web i els pares poden estar interessats en la pàgina en què es troben els seus fills. A més, la creació d'una aplicació pot augmentar la participació i fer-la més accessible, especialment per als joves. Finalment, es pot estudiar la possibilitat d'organitzar activitats com la competició esportiva per augmentar la importància de l'OAT a la comunitat i difondre el missatge de la mateixa.

## Referències

- [1] G. Berthin, "Guía práctica para la auditoría social como una participativa para fortalecer la gobernabilidad democrática, transparencia y rendición de cuentas", pàgines 1–105, 2011.
- [2] E. Bagué, "La Remunicipalización del Agua en el marco de la Redefinición de la Democracia. El Cas de Terrassa, "*Clivatge*, no. 8, pàgines 134–193, 2020, doi: 10.1344 / clivatge2020.8.4.
- [3] Observatori de l'aigua de Terrassa, "L'Observatori de l'Aigua de Terrassa entre els finalistes del Premi Ciutats Transformadors." [En línia]. Disponible: <https://www.oat.cat/2020/10/23/observatori-de-laigua-de-terrassa-entre-les-finalistes-del-premi-ciutats-transformadores/>. [Consulta: 25-abr-2020].
- [4] MónTerrassa, "Dimiteix el president de l'Observatori de l'Aigua de Terrassa." [En línia]. Disponible: <https://monterrassa.cat/societat/dimiteix-president-observatori-laigua-terrassa-116433/>. [Consulta: 25-abr-2021].
- [5] IDESCAT, "Terrassa (Vallès Occidental)." [En línia]. Disponible: <https://www.idescat.cat/emex/?id=082798&lang=es>. [Consulta: 23-abr-2021].