

## CONCLUSIONS DEL PROCÉS DE COCREACIÓ I DISSENY DE LES PRIMERES PANTALLES

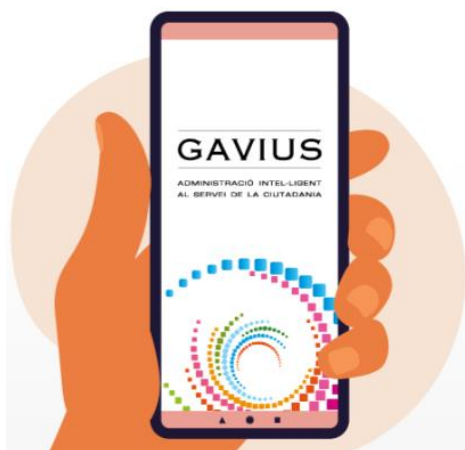
El procés de cocreació de Gàvius va servir perquè es definissin les bases del disseny i funcionalitats dels aplicatius, un per a la ciutadania i un altre per als treballadors i treballadores socials de l'Ajuntament (el destinat a personal directiu té un procés propi i independent). Les empreses dinamitzadores de les sessions, tant les que es van fer a Gavà com les de Mataró, van prendre bona nota de les aportacions i necessitats expressades per l'equip de cocreació, i l'empresa desenvolupadora dels aplicatius, Inetum, les va recollir totes en un document. Aquest els ha servit per crear les primeres pantalles, que ara estan sent validades.

Tot seguit, es fa un recull de les principals conclusions extretes del procés de cocreació

### 1. Conceptes que intervenen en la cocreació

Mitjançant la cocreació aconseguim que siguin els mateixos usuaris el que participin de forma activa en la definició i creació de GAVIUS de manera que el resultat final s'ajusta a les seves preferències i es basa en els elements que han definit.

Hi ha molts elements que intervenen en la cocreació i asseguren l'èxit: eines, tècniques, aspectes com el compromís dels participants, sensacions dels participants (comodat en poder exposar les idees, crear un ambient que potenciï la llibertat d'opinar, etc.), compenetració dels equips, tempos de les sessions. Un dels principals factors rau en el fet que els participants entenguin la finalitat de la cocreació, a què i per què participen de la cocreació.



L'espai de cocreació sempre ha sigut un punt clau per ajudar a crear un bon ambient en les sessions. En un principi les sessions es van dissenyar seguint una metodologia innovadora, la LEGO Serious Play. Aquesta és una tècnica que potencia la resolució de problemes en grup, amb la utilització de les habilitats visuals, auditives i motrius. Durant les sessions es construeixen models i escenaris amb peces de LEGO i se'ls hi atorga un significat a través d'històries i diversos escenaris possibles. L'arribada de la pandèmia de la Covid-19 i el confinament va impedir aquestes sessions, que requerien presencialitat. Cal tenir present, doncs, el hàndicap i esforç que ha suposat tant per l'equip tècnic com pel ciutadà participar en la cocreació de forma remota.

En aquestes sessions era molt important identificar les **paraules i conceptes claus** que identifiquin les necessitats, neguits i demandes dels usuaris.

Un element a destacar ha sigut **el repte i les solucions innovadores** en definir tot el que comporta la cocreació **no presencial**: continguts, dinàmiques participatives, eines de cocreació en remot, conduir les sessions, aconseguir que participi la ciutadania i obtenir resultats de valor. El repte tècnic, organitzatiu i participatiu era alt i el resultat ha sigut molt satisfactori.

## 2. Conclusions de les sessions de cocreació

A tall de resum, el que es detecta a les sessions de cocreació és que la ciutadania vol que l'administració els ajudi, "els faci la vida fàcil", mostren el seu descontentament amb tot procés burocràtic i especialment el punt d'aportar la mateixa documentació per fer les diferents gestions que comporta un tràmit. Tal com es mostra en el núvol de paraules, la paraula que més es repeteix és FÀCIL.

El núvol de paraules de les sessions de cocreació:



Es detecten tres grans blocs que els preocupa:

- Trobar informació
- Tramitar
- Saber l'estat del tràmit.

La primera preocupació per l'usuari és poder trobar la informació de valor i personalitzada, que s'adapti a les seves necessitats concretes amb un llenguatge entenedor.

La segona gran demanda és disposar d'informació entenedora de si poden tramitar l'ajut i com ho poden tramitar. La percepció és que generalment no entenen el llenguatge de l'administració, es perden en els passos que implica tota tramitació.

La tercera gran demanda és saber l'estat de les seves demandes i tramitacions.

**Els provoca una sensació de frustració no saber si poden demanar un ajut, com tramitar un ajut i no poder saber l'estat de les tramitacions.**

Gavius cal que sigui:

- Fàcil, àgil, ubicar-los: Trobar informació.
- Explicatiu, una guia pas a pas: Tramitar
- Novament, explicatiu, guia pas a pas: Saber l'estat del tràmit.

## 2.1. Elements comuns a la pantalla



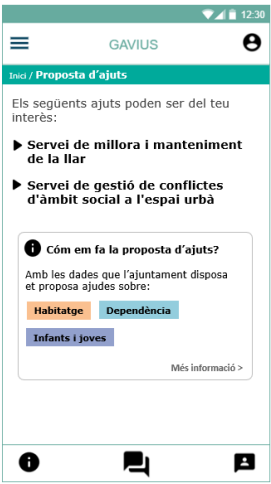
Conceptes de cocreació a les que donem resposta	
<b>Facilitat d'ús</b>	Disseny visual clar i fàcil amb elements en pantalla autoexplicatius i un flux de navegació coherent, fluid i simple.
<b>Elements en pantalla fàcils d'interpretar</b>	Seguirem la normativa <b>Material Design</b> : àmpliament utilitzat en disseny d'interfícies d'usuari i desenvolupament d'aplicacions. Material Design es basa en un disseny amb una tipografia clara, caselles ben ordenades, colors i imatges clarament diferenciadors per no perdre el focus i amb un sentit de l'ordre i la jerarquia molt marcat.
<b>Color</b>	Es busca l'equilibri entre els conceptes comentats en les sessions de cocreació: "amb colors" i "que no molestin els colors": tonalitats de colors que no molesten, ajuden a diferenciar seccions. També seguim estàndards de Material Design.
<b>Tipografia / Font</b>	<p><b>Lectura fàcil:</b> La llegibilitat depèn en gran manera de la forma en què està dissenyada la font escollida per la App.</p> <p>Per escollir la font cal valorar el següent:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mida de la lletra.</li><li>- El contrast: la diferència de gruix entre les línies fines i gruixudes d'una lletra.</li><li>- La forma de les lletres (possibilitat de distingir sense problemes lletres com la «i» i la «c» o la «l» minúscula i la «l» majúscula).</li><li>- L'ample de les lletres.</li></ul> <p>Per facilitar la lectura en suports digitals es recomana usar tipografies "Sans-Serif" (sense serifa) i optar per fonts com Open Sans, Roboto, Helvetica. D'altra banda, és important no fer servir més de dues tipografies d'estil diferent per a distingir títols, subtítols, etc. En definitiva, la facilitat amb la qual es llegeixin els textos (llegibilitat) afectarà l'experiència d'usuari i la usabilitat.</p>
<b>Accessibilitat:</b>	<p>Seguim les Directrius d'Accessibilitat a al Contingut en la Web (WCAG) 2.0 per assegurar que el contingut de la App sigui fàcilment accessible per a tothom.</p> <p>El compliment de les Directrius d'Accessibilitat al Contingut en la Web (WCAG) 2.0 assegurarà que els continguts siguin accessibles a un major nombre de persones amb discapacitats, com la ceguesa i la baixa visió, la sordesa i la pèrdua d'audició, els problemes d'aprenentatge, les limitacions cognitives, la limitació de moviments, les discapacitats de la parla, la fotosensibilitat i les combinacions d'aquestes.</p>


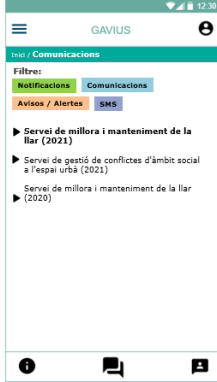
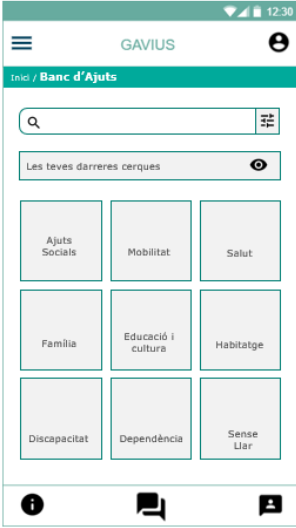
## 2.2. Pantalla principal – elements


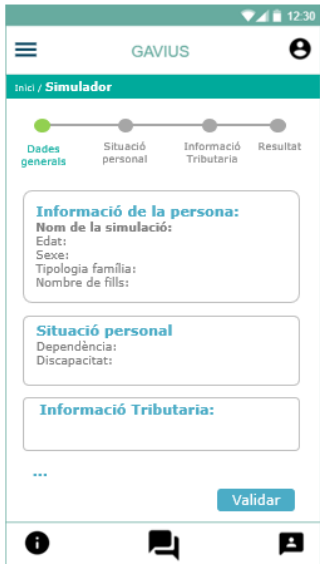
Conceptes de cocreació a les que donem resposta	
	<p><b>Facilitat d'ús:</b> Visualment, la pantalla principal mostra agrupacions d'icona + text dins d'un quadrat. Aquest tipus d'agrupacions fan que l'usuari visualitzi ràpidament el concepte que busca associat al conjunt d'icona i el text. Es diferencia clarament les seccions, elements, funcionalitats principals.</p> <p><b>Tot en una mateixa pantalla:</b> En el que respecta les funcionalitats principals (core), l'usuari prefereix no haver de navegar en diferents pantalles o desplaçar la pantalla: <i>“NO fer scroll per veure totes les funcionalitats principals”, “amb un cop de vista sense desplaçar-se es veuen les principals funcionalitats”</i>. Les funcionalitats secundàries les englobem en icones fàcils de reconèixer.</p> <p>Llistat de funcionalitats definides pel ciutadà:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Proposta d'ajuts</li><li>- Comunicacions</li><li>- El meu espai</li><li>- Banc d'ajudes</li><li>- Calendari</li><li>- Simulador</li><li>- Menú (funcionalitats secundàries agrupades)</li><li>- Usuari (configuracions, utilitats)</li></ul> <p>Nota: el detall de les funcionalitats s'exposen en l'apartat</p> <p><b>Icones fàcils d'interpretar:</b> Estàndard Material Design. Àmpliament treballat per Google i fàcil de llegir, interpretar per l'usuari.</p> <p><b>Icones acompanyades de text explicatiu:</b> La majoria dels usuaris els agrada més o entenen millor la funcionalitat si els presentem una icona acompanyada de text explicatiu</p> <p><b>Colors del quadre de les icones i el text:</b> La finalitat és crear l'equilibri entre les demandes dels usuaris <i>“amb colors”</i> i <i>“que no molestin els colors”</i>: tonalitats colors que ajuden a ubicar-se i diferenciar seccions.</p>

## 2.3. Altres pantalles

Aquest recull de necessitats expressades a les sessions de cocreació (i la consegüent resposta), s'ha fet per cadascuna de les pantalles del prototip:

Pantalla	Demanda de la ciutadania	Resposta
Configuració – Les meves dades	<p>-“Veure les meves dades”</p> <p>-“Veure les dades dels meus beneficiaris”</p>	<p>Es mostrarà una pantalla amb el resum de les principals dades dels usuaris i els seus beneficiaris</p>
Configuració – Notificacions 	<p>-“Com m’avisar dels canvis d’estat, novetats, etc.?”</p> <p>-“Pot avisar també a una altra persona?”</p>	<p>-L’usuari podrà configurar si vol que el notifiquin via SMS, correu electrònic o notificació visual a les icones (per defecte)</p> <p>-Es podrà configurar les dades de contacte d’una altra persona per rebre notificacions</p>
Configuració – Mode accessible 	<p>-“El podran utilitzar persones amb diferents discapacitats?”</p>	<p>-Aplicar el principi de simplificació</p> <p>-Contrast entre el text i el fons.</p> <p>-Tipografies clares i senzilles.</p> <p>-Mostrar text d’ajuda per facilitar la comprensió.</p> <p>-Botons grans i fàcils de reconèixer.</p> <p>-Doble confirmació per executar tasques importants.</p> <p>Aquest mode es podrà activar des de la funció de configuració i en iniciar l’aplicació</p>
Proposta d’ajuts 	<p>-“Que em digui a quins ajuts en concret puc demanar jo”</p> <p>-“Informació personalitzada”</p> <p>- “Que el text en què informen de la proposta d’ajuts cal que sigui precís”</p> <p>-“Com em fa la proposta? En què es basa?”</p>	<p>-Donem resposta a la demanda dels ciutadans i treballadors socials referent a què l’usuari no entengui que només pot optar als ajuts que li mostren en el mòdul de Proposta d’ajuts. S’indicarà que pot consultar altres ajuts/serveis als altres mòduls com Banc d’ajuts.</p> <p>L’usuari podrà consultar més dades sobre les propostes.</p> <p>- A la pantalla es mostrarà un petit resum de les tipologies</p>

		<p>d'ajuts sobre les que es proporciona propostes</p>
<p>El meu espai</p> 	<p>-“Quin és l’estat dels meus tràmits?” -Una vegada feta la consulta de l’estat de les tramitacions: “i ara què faig?”, “puc preguntar a algú?”</p>	<p>A la pantalla es mostra:</p> <p>-A la part superior: l’estat de les tramitacions. -A la part inferior: accés a les principals funcionalitats relacionades amb les tramitacions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enllaç a demanar una cita prèvia</li> <li>• Enllaç a la Seu electrònica</li> <li>• Enllaços d’interès</li> </ul>
<p>Comunicacions</p> 	<p>-“Quan m’ho van comunicar?” -“M’han contestat a la pregunta...?”</p>	<p>-A la part superior es mostrarà un <b>filtre</b> per seleccionar què volem veure</p> <p>-A la part inferior es podrà seleccionar mostrar la informació agrupada segons:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajut</li> <li>• Les darreres comunicacions de més recent a més antiga.</li> </ul>
<p>Banc d’ajuts</p> 	<p>-“Com puc saber TOTES les ajudes disponibles al meu abast?”</p>	<p>-Aquesta pantalla està composta per tres elements:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cercador per paraules clau</li> <li>• Funcionalitat que mostra les darreres cerques de l’usuari</li> <li>• Llistat d’ajuts agrupats per tipologies.</li> </ul> <p>- En clicar sobre una de les tipologies d’ajut es mostrarà una pantalla amb el llistat d’ajuts. - L’usuari podrà seleccionar que es mostrin els ajuts agrupats per aquells que</p>

		estan en termini i el que estan fora de termini
<p>Calendari</p> 	<p>-“És molt útil i ràpid per identificar campanyes d’ajut disposar d’una vista amb un llistat d’esdeveniments”</p>	<p>-En aquesta pantalla l’usuari podrà escollir entre diferents vistes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mes</li> <li>• Setmana</li> <li>• Dia</li> <li>• Llistat esdeveniments</li> </ul> <p>-Donarà l’opció de filtrar la informació a mostrar</p>
<p>Simulador</p> 	<p>-Disposar d’un mecanisme àgil per poder proporcionar informació a una tercera persona que no és capaç d’utilitzar l’aplicatiu o té dificultats per obtenir aquesta informació (gent gran, dependents, etc.)</p> <p>-Que es proporcioni informació clara a l’usuari que el resultat de la simulació és de caràcter <u>informatiu</u>.</p>	<p>Es partirà de les dades que son comunes a tots els ajuts</p> <p>-Dades genèriques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom identificatiu: nom amb el qual identifica l’usuari la simulació, per exemple: “Mare”, “Tiet Josep”</li> <li>• Edat</li> <li>• Identitat de gènere</li> </ul> <p>-Situació personal</p> <p>-Dependència</p> <p>-Discapacitat</p> <p>-Tipus de família</p> <p>-Informació tributària</p> <p>-Tipus d’habitatge</p> <p>-Es mostrarà informació explicativa de què les dades proporcionades poden no correspondre amb les dades de l’usuari de Gàvius i que, per tant, la tramitació s’haurà d’iniciar amb l’usuari identificat</p>

La fase en la qual està ara mateix el projecte és la de validació i contrast. S’estan fent sessions amb diferents agents:

-Els mateixos socis del projecte: sobre la base creada per Inetum, s’acaben de fer els ajustaments necessaris per fer que l’aplicació sigui òptima tant en els continguts (clars i senzills) com en la manera d’accedir-hi.

-Treballadors i treballadores socials i de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania: sobre unes pantalles ja predissenyades, es fa una primera navegació, identificant quines coses troben a faltar i quines milloraran el seu dia a dia

-Ciutadania: sessions de contrast on la ciutadania fa el mateix que els treballadors i treballadores municipals, però amb la seva aplicació. L'objectiu és filar més prim i anar definint una eina totalment adaptada a les necessitats de qui la farà servir.