

CONCLUSIONES DEL PROCESO DE COCREACIÓN Y DISEÑO DE LAS PRIMERAS PANTALLAS

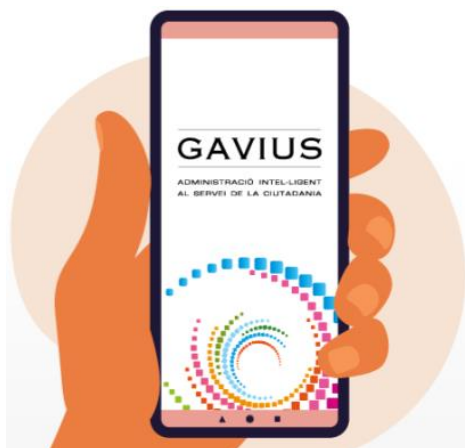
El proceso de cocreación de Gavius sirvió para que se definieran las bases del diseño y funcionalidades de los aplicativos, uno para la ciudadanía y otro para los trabajadores y trabajadoras sociales del Ayuntamiento (el destinado a personal directivo tiene un proceso propio e independiente). Las empresas dinamizadoras de las sesiones, tanto las que se realizaron en Gavà como las de Mataró, tomaron buena nota de las aportaciones y necesidades expresadas por el equipo de cocreación, y la empresa desarrolladora de los aplicativos, Inetum, las recogió todas en un documento. Éste les ha servido para crear las primeras pantallas, que ahora están siendo validadas.

A continuación, se recogen las principales conclusiones extraídas del proceso de cocreación

1. Conceptos que intervienen en la cocreación

Mediante la cocreación conseguimos que sean los propios usuarios los que participen de forma activa en la definición y creación de GAVIUS de forma que el resultado final se ajusta a sus preferencias y se basa en los elementos que han definido.

Existen muchos elementos que intervienen en la cocreación y aseguran el éxito: herramientas, técnicas, aspectos como el compromiso de los participantes, sensaciones de los participantes (comodidad al poder exponer las ideas, crear un ambiente que potencie la libertad de opinar, etc.), compenetración de los equipos, tempos de las sesiones. Uno de los principales factores radica en que los participantes entiendan la finalidad de la cocreación, a qué y por qué participan de la cocreación.



El espacio de cocreación siempre ha sido un punto clave para ayudarle a crear un buen ambiente en las sesiones. En un principio las sesiones se diseñaron siguiendo una metodología innovadora, la LEGO Serious Play. Ésta es una técnica que potencia la resolución de problemas en grupo, con la utilización de las habilidades visuales, auditivas y motrices. Durante las sesiones se construyen modelos y escenarios con piezas de LEGO y se les otorga un significado a través de historias y distintos escenarios posibles. La llegada de la pandemia de la Covid-19 y el confinamiento impidió estas sesiones, que requerían presencialidad. Hay que tener presente, pues, el hándicap y esfuerzo que ha supuesto tanto por el equipo técnico como por el ciudadano participar en la cocreación de forma remota.

En estas sesiones era muy importante identificar las **palabras y conceptos** claves que identifiquen las necesidades, inquietudes y demandas de los usuarios.

Un elemento a destacar ha sido el **reto y las soluciones innovadoras** al definir todo lo que conlleva la cocreación **no presencial**: contenidos, dinámicas participativas, herramientas de cocreación en remoto, conducir las sesiones, conseguir que participe la ciudadanía y obtener resultados de valor. El reto técnico, organizativo y participativo era alto y el resultado fue muy satisfactorio.

2. Conclusiones de las sesiones de cocreación

A modo de resumen, lo que se detecta en las sesiones de cocreación es que la ciudadanía quiere que la administración les ayude, "les haga la vida fácil", muestran su descontento con todo proceso burocrático y especialmente el punto de aportar la misma documentación para realizar las diferentes gestiones que comporta un trámite. Tal y como se muestra en la nube de palabras, la palabra que más se repite es FÁCIL.

La nube de palabras de las sesiones de cocreación:



Se detectan tres grandes blogs que les preocupa:

- Encontrar información
- Tramitar
- Saber el estado del trámite.

La primera preocupación por el usuario es poder encontrar la información de valor y personalizada, que se adapte a sus necesidades concretas con un lenguaje comprensible.

La segunda gran demanda es disponer de información entendedora de si pueden tramitar la ayuda y cómo pueden tramitar la ayuda. La percepción es que generalmente no entienden el lenguaje de la administración, se pierden en los pasos que implica toda tramitación.

La tercera gran demanda es saber el estado de sus demandas y tramitaciones.

Les provoca una sensació de frustració no saber si poden sol·licitar una ajuda, cómo tramitar una ajuda y no poder saber el estado de las tramitaciones.

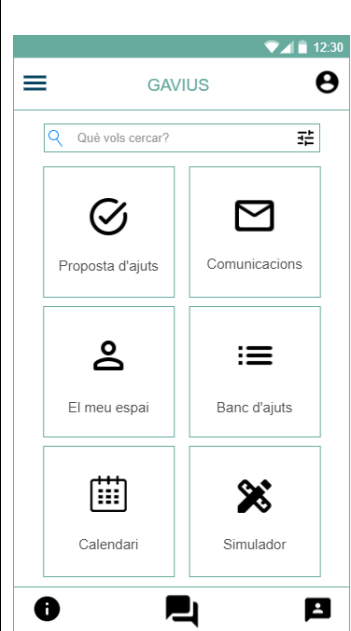
Gavius debe ser:

- Fácil, ágil, ubicarlos: Encontrar información.
- Explicativo, una guía paso a paso: Tramitar
- De nuevo, explicativo, guía paso a paso: Saber el estado del trámite.

2.1. Elementos comunes en la pantalla

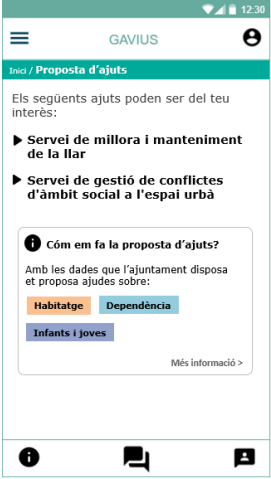
Conceptos de cocreación a los que damos respuesta	
Facilidad de uso	Diseño visual claro y fácil con elementos en pantalla autoexplicativos y un flujo de navegación coherente, fluido y simple.
Elementos en pantalla fáciles de interpretar	Seguiremos la normativa Material Design : ampliamente utilizado en diseño de interfaces de usuario y desarrollo de aplicaciones. Material Design se basa en un diseño con una tipografía clara, casillas bien ordenadas, colores e imágenes claramente diferenciadores por no perder el foco y con un sentido del orden y la jerarquía muy marcado.
Color	Se busca el equilibrio entre los conceptos comentados en las sesiones de cocreación: “con colores” y “que no molesten a los colores”: tonalidades de colores que no molestan, ayudan a diferenciar secciones. También seguimos estándares de Material Design.
Tipografía / Fuente	<p>Lectura fácil: La legibilidad depende en gran medida de la forma en que está diseñada la fuente escogida por la App.</p> <p>Para escoger la fuente hay que valorar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Tamaño de la letra.- El contraste: la diferencia de espesor entre las líneas finas y gruesas de una letra.- La forma de las letras (posibilidad de distinguir sin problemas letras como la "i" y la "c" o la "l" minúscula y la "I" mayúscula).- El ancho de las letras. <p>Para facilitar la lectura en soportes digitales se recomienda usar tipografías "Sans-Serif" (sin serifa) y optar por fuentes como Open Sans, Roboto, Helvética. Por otra parte, es importante no utilizar más de dos tipografías de estilo diferente para distinguir títulos, subtítulos, etc. En definitiva, la facilidad con la que se lean los textos (legibilidad) afectará a la experiencia de usuario y la usabilidad.</p>
Accesibilidad:	<p>Seguimos las Directrices de Accesibilidad en el Contenido en la Web (WCAG) 2.0 para asegurar que el contenido de la App sea fácilmente accesible para todos.</p> <p>El cumplimiento de las Directrices de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG) 2.0 asegurará que los contenidos sean accesibles a un mayor número de personas con discapacidades, como la ceguera y la baja visión, la sordera y la pérdida de audición, problemas de aprendizaje, las limitaciones cognitivas, la limitación de movimientos, las discapacidades del habla, la fotosensibilidad y sus combinaciones.</p>


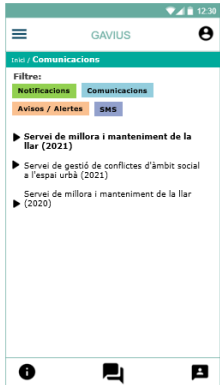
2.2. Pantalla principal – elementos

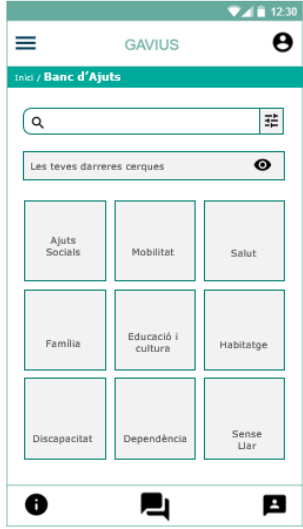
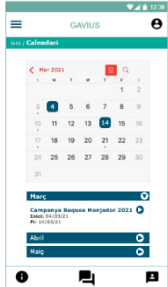
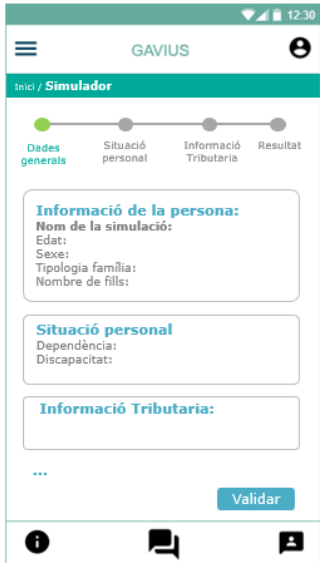
Conceptos de cocreación a los que damos respuesta	
	<p>Facilidad de uso: Visualmente, la pantalla principal muestra agrupaciones de icono + texto dentro de un cuadrado. Este tipo de agrupaciones hacen que el usuario visualice rápidamente el concepto que busca asociado al conjunto de icono y texto. Se diferencia claramente las secciones, elementos, funcionalidades principales.</p>
	<p>Todo en una misma pantalla: En lo que respecta a las funcionalidades principales (core), el usuario prefiere no tener que navegar en diferentes pantallas o desplazar la pantalla: “NO hacer scroll para ver todas las funcionalidades principales”, “con un vistazo sin desplazarse se ven las principales funcionalidades”. Las funcionalidades secundarias las englobamos en iconos fáciles de reconocer. Listado de funcionalidades definidas por el ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none">- Propuesta de ayudas- Comunicaciones- Mi espacio- Banco de ayudas- Calendario- Simulador- Menú (funcionalidades secundarias agrupadas)- Usuario (configuraciones, utilidades) <p>Nota: el detalle de las funcionalidades se exponen en el apartado</p>
	<p>Iconos fáciles de interpretar: Estándar Material Design. Ampliamente trabajado por Google y fácil de leer, interpretar por el usuario.</p>
	<p>Iconos acompañados de texto explicativo: La mayoría de los usuarios les gusta más o entienden mejor la funcionalidad si les presentamos un icono acompañado de texto explicativo</p>
	<p>Colores del cuadro de los iconos y el texto: La finalidad es crear el equilibrio entre las demandas de los usuarios “con colores” y “que no molesten a los colores”: tonalidades colores que ayudan a ubicarse y diferenciar secciones.</p>

2.3. Otras pantallas

Esta recopilación de necesidades expresadas en las sesiones de cocreación (y la consiguiente respuesta), se ha hecho por cada una de las pantallas del prototipo:

Pantalla	Demanda de la ciudadanía	Respuesta
Configuración – Mis datos	<p>-“Ver mis datos”</p> <p>-“Ver los datos de mis beneficiarios”</p>	Se mostrará una pantalla con el resumen de los principales datos de los usuarios y sus beneficiarios
<p>Configuración – Notificaciones</p> 	<p>-“¿Cómo me avisa de los cambios de estado, novedades, etc.?”</p> <p>-“¿Puede avisar también a otra persona?”</p>	<p>-El usuario podrá configurar si quiere que lo notifiquen vía SMS, correo electrónico o notificación visual en los iconos (por defecto)</p> <p>-Se podrá configurar los datos de contacto de otra persona para recibir notificaciones</p>
<p>Configuración – Modo accesible</p> 	<p>-“¿Lo podrán utilizar personas con diferentes discapacidades?”</p>	<p>-Aplicar el principio de simplificación</p> <p>-Contraste entre el texto y el fondo.</p> <p>-Tipografías claras y sencillas.</p> <p>-Mostrar texto de ayuda para facilitar la comprensión.</p> <p>-Botones grandes y fáciles de reconocer.</p> <p>-Doble confirmación para ejecutar tareas importantes.</p> <p>Este modo se podrá activar desde la función de configuración y al iniciar la aplicación</p>
<p>Propuesta de ayudas</p> 	<p>-“Que me diga a qué ayudas en concreto puedo pedir yo”</p> <p>-“Información personalizada”</p> <p>- “Que el texto en el que informan de la propuesta de ayudas es necesario que sea preciso”</p>	<p>-Damos respuesta a la demanda de los ciudadanos y trabajadores sociales en lo referente a que el usuario no entienda que sólo puede optar a las ayudas que le muestran en el módulo de Propuesta de ayudas. Se indicará que puede consultar otras ayudas/servicios en otros módulos como Banco de ayudas.</p> <p>El usuario podrá consultar más datos sobre las propuestas.</p>

	<p>-“¿Cómo me hace la propuesta? ¿En qué se basa?”</p>	<p>- En la pantalla se mostrará un pequeño resumen de las tipologías de ayudas sobre las que se proporciona propuestas</p>
<p>Mi espacio</p> 	<p>-“¿Cuál es el estado de mis trámites?”</p> <p>-Una vez hecha la consulta del estado de las tramitaciones: "¿y ahora qué hago?", "¿puedo preguntar a alguien?"</p>	<p>En la pantalla se muestra:</p> <p>-En la parte superior: el estado de las tramitaciones.</p> <p>-En la parte inferior: acceso a las principales funcionalidades relacionadas con las tramitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enlace a pedir una cita previa • Enlace a la Sede electrónica • Enlaces de interés
<p>Comunicaciones</p> 	<p>-“¿Cuándo me lo comunicaron?”</p> <p>-“¿Me han contestado a la pregunta...?”</p>	<p>-En la parte superior se mostrará un filtro para seleccionar qué queremos ver</p> <p>-En la parte inferior se podrá seleccionar mostrar la información agrupada según:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda • Las últimas comunicaciones de más reciente a más antigua.
<p>Banco de ayudas</p>	<p>-“¿Cómo puedo conocer TODAS las ayudas disponibles a mi alcance?”</p>	<p>-Esta pantalla está compuesta por tres elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buscador por palabras clave • Funcionalidad que muestra las últimas búsquedas del usuario • Listado de ayudas agrupadas por tipologías.

		<p>- Al pulsar sobre una de las tipologías de ayuda se mostrará una pantalla con el listado de ayudas.</p> <p>- El usuario podrá seleccionar que se muestren las ayudas agrupadas por aquellas que están en plazo y las que están fuera de plazo</p>
<p>Calendario</p> 	<p>-“Es muy útil y rápido para identificar campañas de ayuda disponer de una vista con un listado de eventos”</p>	<p>-En esta pantalla el usuario podrá escoger entre diferentes vistas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mes • Semana • Día • Listado eventos <p>-Dará la opción de filtrar la información a mostrar</p>
<p>Simulador</p> 	<p>-Disponer de un mecanismo ágil para poder proporcionar información a una tercera persona que no es capaz de utilizar el aplicativo o tiene dificultades para obtener esta información (personas mayores, dependientes, etc.)</p> <p>-Que se proporcione información clara al usuario de que el resultado de la simulación es de carácter informativo.</p>	<p>Se partirá de los datos que son comunes a todas las ayudas</p> <p>-Datos genéricos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre identificativo: nombre con el que identifica al usuario la simulación, por ejemplo: “Madre”, “Tío José” • Edad • Identidad de género <p>-Situación personal</p> <p>-Dependencia</p> <p>-Discapacidad</p> <p>-Tipo de familia</p> <p>-Información tributaria</p> <p>-Tipo de vivienda</p> <p>-Se mostrará información explicativa de que los datos</p>

		proporcionados pueden no corresponder con los datos del usuario de Gavius y que, por tanto, la tramitación deberá iniciarse con el usuario identificado
--	--	---

La fase en la que está ahora mismo el proyecto es la de validación y contraste. Se están realizando sesiones con diferentes agentes:

-Los mismos socios del proyecto: sobre la base creada por Inetum, se acaban de realizar los ajustes necesarios para hacer que la aplicación sea óptima tanto en los contenidos (claros y sencillos) como en la forma de acceder a ellos.

-Trabajadores y trabajadoras sociales y de la Oficina de Atención a la Ciudadanía: sobre unas pantallas ya prediseñadas, se hace una primera navegación, identificando qué cosas echan de menos y cuáles mejorarán su día a día

-Ciudadanía: sesiones de contraste donde la ciudadanía hace lo mismo que los trabajadores y trabajadoras municipales, pero con su aplicación. El objetivo es hilar más delgado e ir definiendo una herramienta totalmente adaptada a las necesidades de quien la utilizará.