

## GAVIUS – PRIMER RETORNO

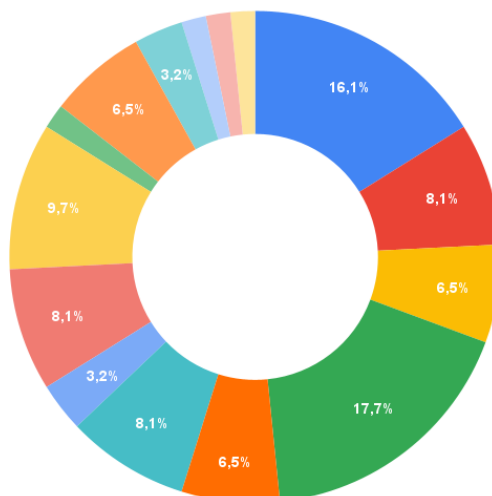
El proyecto Gavius ha superado una de las fases más apasionantes, aquella en la que intervienen los usuarios y usuarias finales para crear de manera conjunta con los técnicos una aplicación que les será muy útil a la hora de informarse de las ayudas sociales municipales a las que tienen derecho, tramitarlas y percibirlas. Por su parte, el personal de Servicios Sociales también tendrá un asistente virtual que les ayudará a mejorar la rapidez y la eficacia a la hora de gestionar los trámites. Unos y otros han participado en una serie de sesiones guiadas muy dinámicas, para trabajar en diferentes aspectos como el flujo de un trámite, el acceso, las funcionalidades, la navegación y el diseño de las pantallas de la *app*.

El equipo de cocreación se formó a través de las encuestas colgadas en esta plataforma, que daban la opción de asumir dos niveles de implicación. En un primer nivel se contestaban las preguntas de la encuesta, que han servido para dar una idea de la relación de la ciudadanía con las nuevas tecnologías y con su Ayuntamiento.

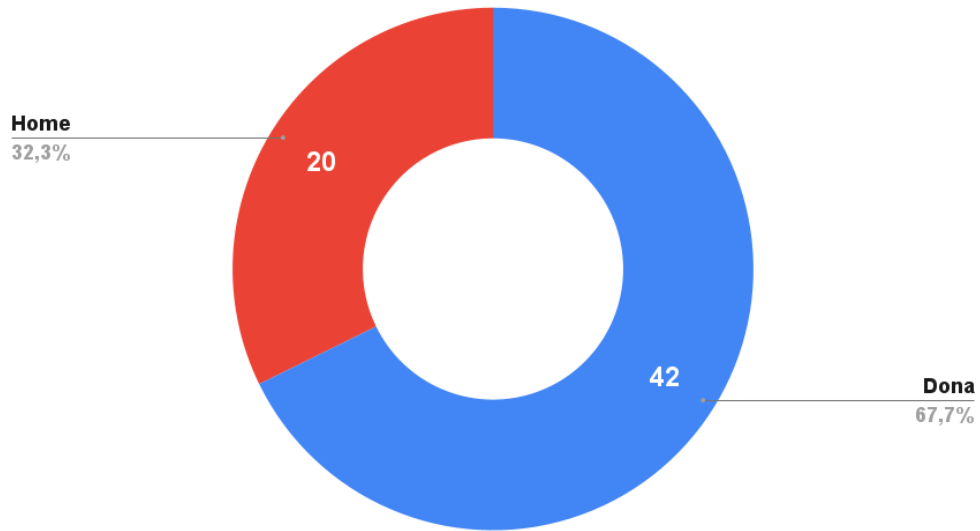
<b>Número total de encuestas</b>	<b>63</b>
Ciudadanía	40
Bienestar Social	23

### A quin barri de Gavà viu?

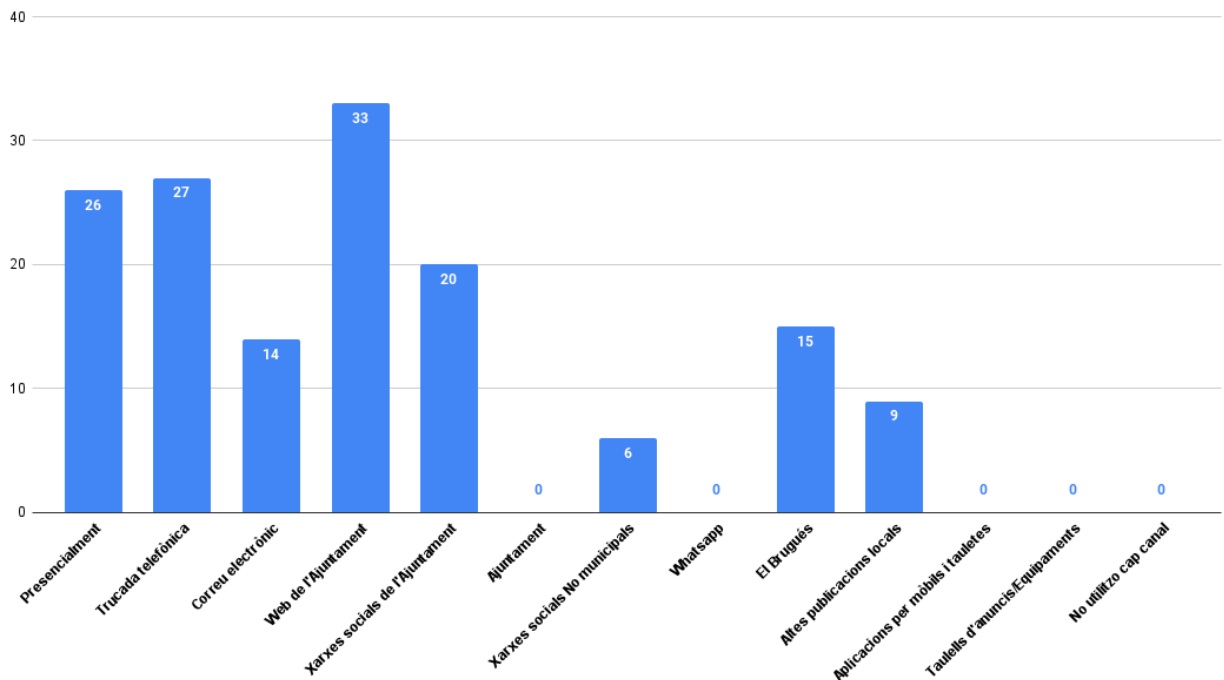
- Centre
- Les Colomeres
- Can Tintorer
- Bòbiles-Diagonal
- Àngela Roca
- Santa Teresa
- Can Pere Bori
- Gavà Mar
- Can Serra Balet
- Ausiàs Marc
- Àusias Marc
- Barceloneta
- Can Pere Boi
- Can Tries
- Bruguers



**Enquesta per identitat de gènere**

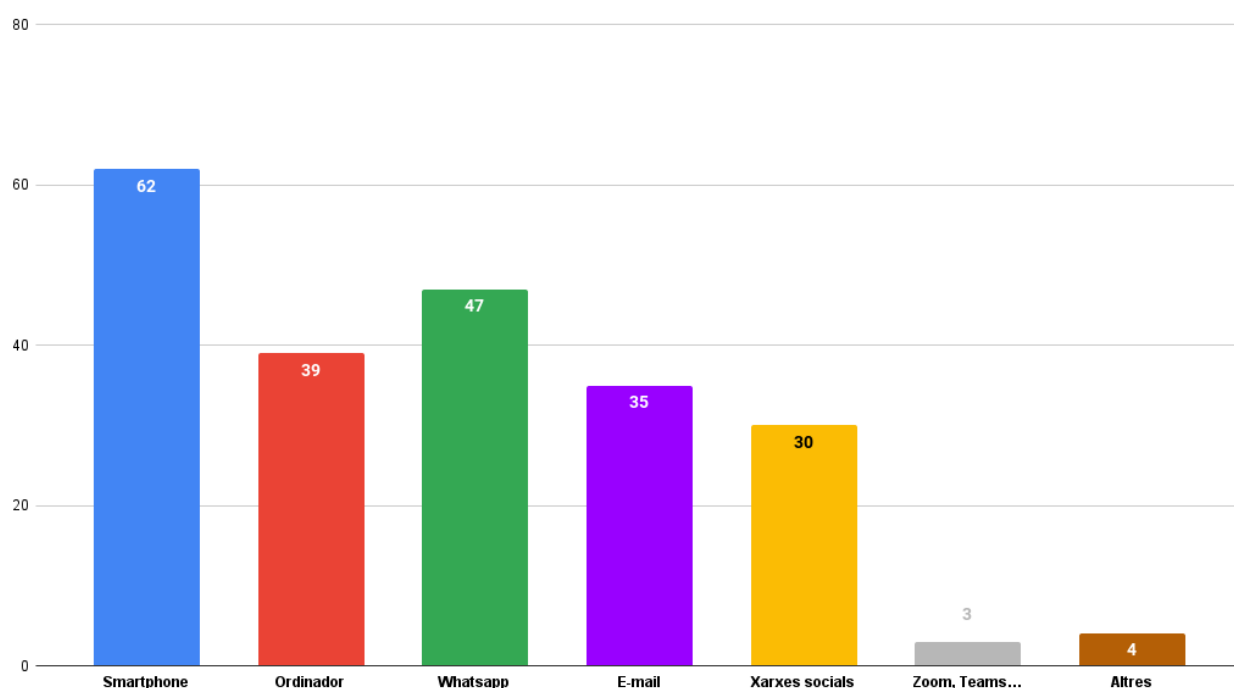


**Canal de contacte amb l'Ajuntament**



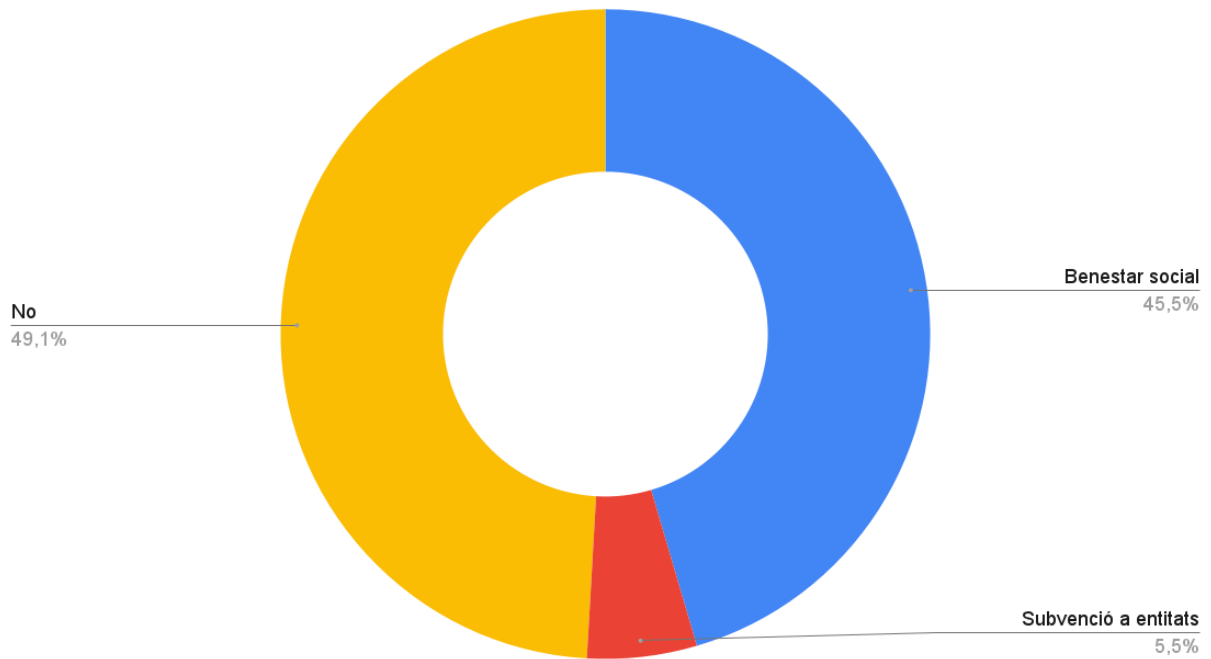
Tal y como muestran los gráficos, el canal más usado para contactar con el Ayuntamiento es la web municipal, seguida muy de cerca por las vías presencial y telefónica. Las redes sociales también son bastante usadas por la ciudadanía a la hora de informarse sobre todo aquello que ocurre en Gavà. Respecto al uso de las nuevas tecnologías, el teléfono móvil es el rey: casi el 100% de los encuestados lo utilizan, y un 75% tienen instalado el Whatsapp.

### Tecnologies utilitzades habitualment

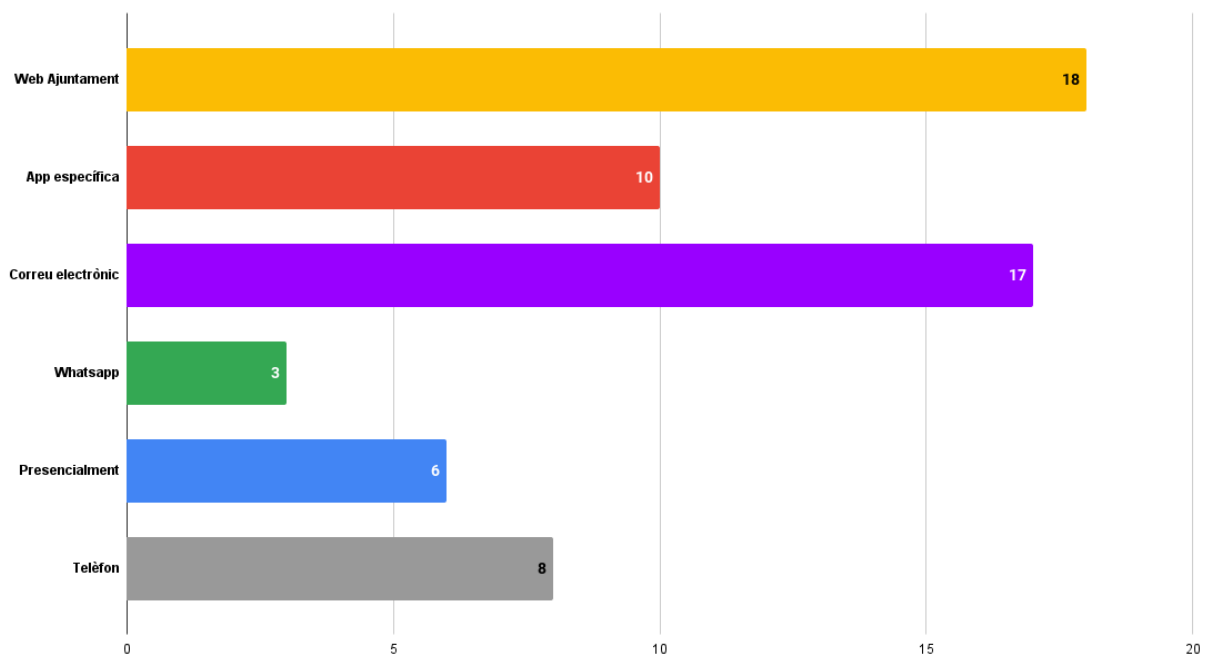


Si hablamos de ayudas municipales, casi la mitad de las personas encuestadas ha pedido alguna a Bienestar Social. Un 5,5% lo ha hecho para solicitar una ayuda para su entidad. Las vías para aportar documentación son diversas, pero la mayoría ha optado por la web municipal y el correo electrónico. Muchas personas verían con buenos ojos tener una aplicación específica para hacer este trámite.

### Ha demanat cap ajut, beca o subvenció?



### Via preferencial per aportar documentació per tràmits



## Sesiones de cocreación

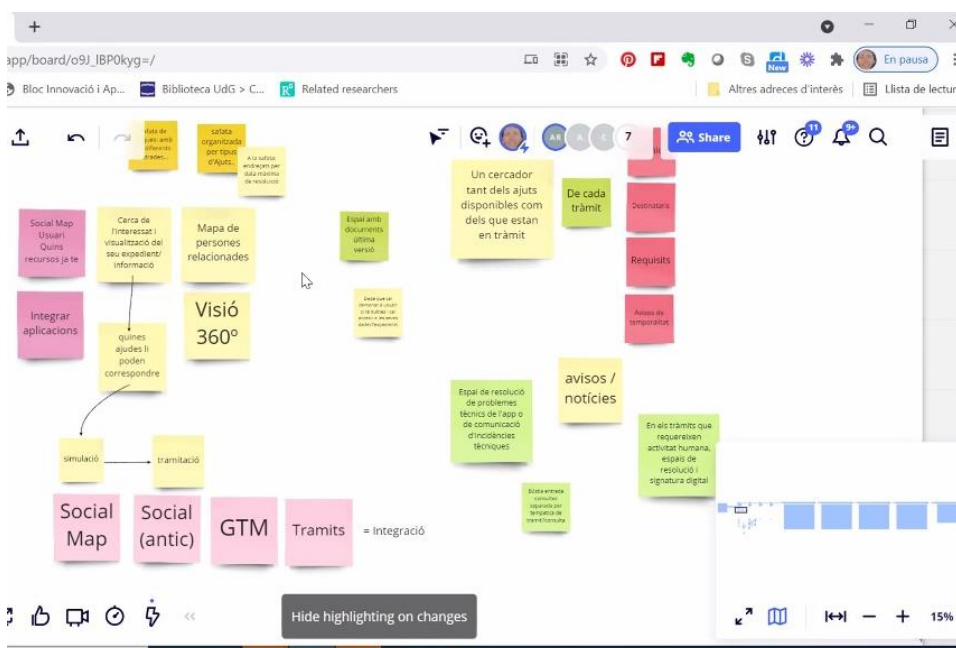
En la última pregunta de la encuesta se daba la opción de implicarse más activamente en el proceso de cocreación, y, con las personas voluntarias y representantes de entidades y personal municipal, se formó el equipo que decidiría en gran parte el diseño y las funcionalidades de la aplicación de Gavius.

Se han llevado a cabo cinco sesiones, [la primera de las cuales fue el 12 de mayo](#). En ella se hizo una presentación del equipo, se explicó qué es Gavius, el porqué del proyecto y la vital importancia que en él tiene la participación. También se hizo hincapié en la utilidad que tendrá la aplicación para los usuarios y usuarias, así como en los pasos que se deberán seguir para usarla. En la segunda parte de la sesión el equipo de cocreación se familiarizó con conceptos como Inteligencia Artificial, bot, tratamiento de datos o proactividad. Este último es uno de los rasgos distintivos del proyecto, que quiere conseguir una administración que vaya a buscar al ciudadano, en vez de esperar a que sea este quien tome la iniciativa de dirigirse al ayuntamiento para informarse o hacer un trámite.



[En la segunda sesión](#) el equipo comenzó a sumergirse de lleno tanto en el diseño del aplicativo como en las funcionalidades que tendrá. Se diseñaron cinco actividades muy prácticas y dinámicas donde, mediante un mural virtual común, todos los miembros del equipo fueron respondiendo a los retos propuestos en diferentes *post-its*: cómo veían la distribución de la información en diferentes pantallas, qué funcionalidades (botones) querrían que apareciesen en la pantalla de la aplicación que estaban creando o qué títulos pondrían a las secciones del menú.

Después se hizo [una sesión especial de cocreación](#) dedicada a los trabajadores y trabajadoras municipales. Representantes de los departamentos de Servicios Sociales, la Oficina de Atención a la Ciudadanía e Informática se reunieron de manera virtual con los desarrolladores del asistente virtual que les será destinado y que servirá para agilizar su trabajo i poder dar un servicio de tramitación de ayudas mucho más ágil y adecuado a cada caso. En primer lugar, determinaron cuáles son los flujos de trabajos que les resultan más cómodos y cuáles se tendrían que mejorar. Seguidamente se pasó a diez actividades más específicas, con ejemplos de posibles pantallas que tendrá la aplicación y propuestas de mejora.



La tercera sesión con todo el equipo, celebrada el 9 de junio, se dedicó a la validación del diseño de las diferentes pantallas, a partir del trabajo hecho en las anteriores reuniones, Se propusieron diversos retos al equipo, que este tuvo que resolver a partir de ejemplos de pantallas propuestos. Para cada reto se discutieron aspectos como la usabilidad, la facilidad de encontrar la información, los apartados que deberían aparecer o elementos de diseño como colores e iconos. La sesión fue tan participativa que quedaron actividades pendientes, así que finalmente se llevó a cabo [la cuarta y última sesión](#), que quedaba pendiente del desarrollo de las anteriores.

Esta última reunión de trabajo sirvió para continuar avanzando en la validación de pantallas, sobre todo en las relacionadas con el espacio personal del usuario y la manera de comunicarse con su ayuntamiento. En la parte final se pidieron al equipo propuestas de nombre para la aplicación, y surgieron muy buenas propuestas.

Ahora se empezarán a desarrollar los aplicativos para la ciudadanía y para los trabajadores y trabajadoras municipales, incorporando las propuestas surgidas en el proceso de cocreación. Pero eso no significa que el trabajo del equipo haya acabado; si así lo desean, podrán volver a reunirse en próximas sesiones de contraste que se irán haciendo para testear las aplicaciones a medida que se vayan construyendo.

