

## GÀVIUS – PRIMER RETORN

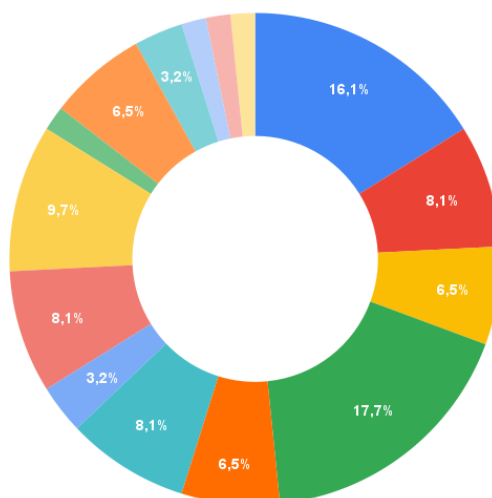
El projecte Gàvius ha superat una de les fases més apassionants, aquella en la que intervenen els usuaris i usuàries finals per crear de manera conjunta amb els tècnics una aplicació que els serà molt útil a l'hora d'informar-se dels ajuts socials municipals als quals tenen dret, tramitar-los i percebre'ls. Per la seva banda, el personal de serveis socials també tindrà un assistent virtual que els ajudarà a millorar la rapidesa i l'eficàcia a l'hora de gestionar els tràmits. Uns i altres han participat en una sèrie de sessions guiades molt dinàmiques, per treballar en diferents aspectes com el flux d'un tràmit, l'accés, les funcionalitats, la navegació i el disseny de les pantalles de l'*app*.

L'equip de cocreació es va formar a través de les enquestes penjades en aquesta plataforma, que donaven l'opció d'assumir dos nivells d'implicació. En un primer nivell, es contestaven les preguntes de l'enquesta, que han servit per donar una idea de la relació de la ciutadania amb les noves tecnologies i amb el seu Ajuntament.

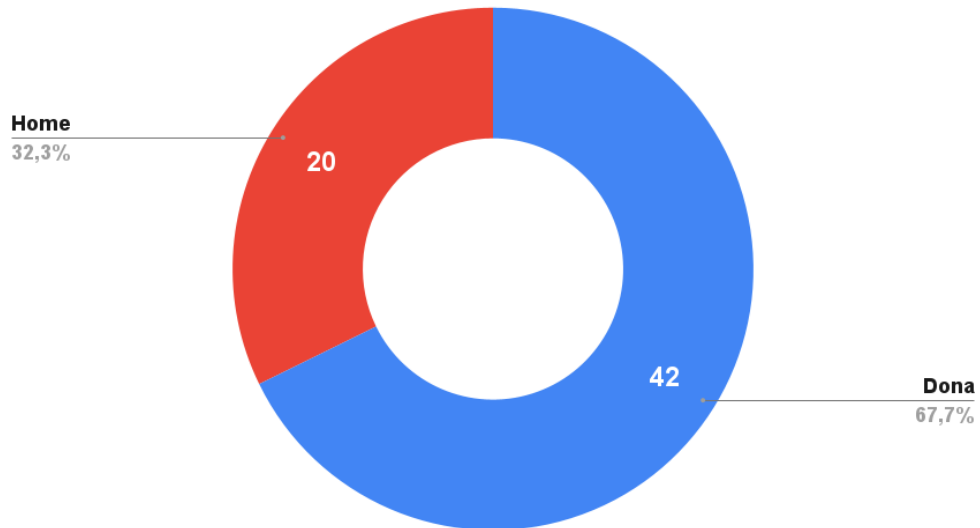
<b>Nombre total d'enquestes</b>	<b>63</b>
Ciutadania	40
Benestar social	23

### A quin barri de Gavà viu?

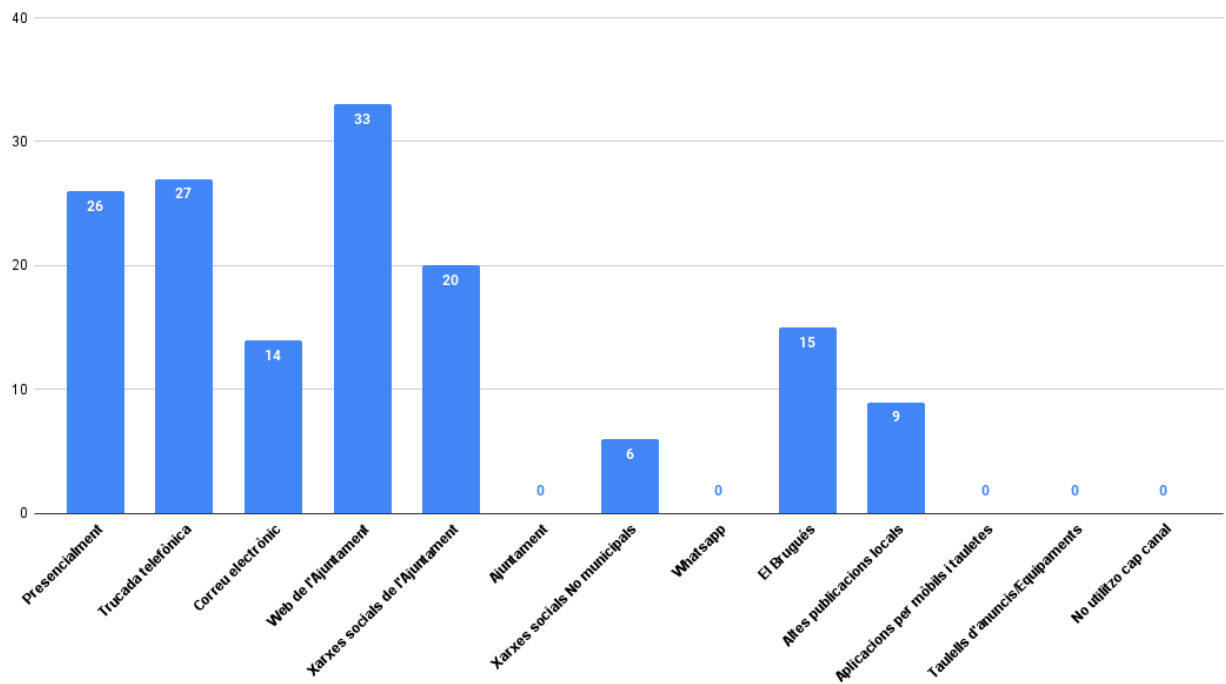
- Centre
- Les Colomeres
- Can Tintorer
- Bòbiles-Diagonal
- Àngela Roca
- Santa Teresa
- Can Pere Bori
- Gavà Mar
- Can Serra Balet
- Ausiàs Marc
- Àusias Marc
- Barceloneta
- Can Pere Boi
- Can Tries
- Bruguers



### Enquesta per identitat de gènere

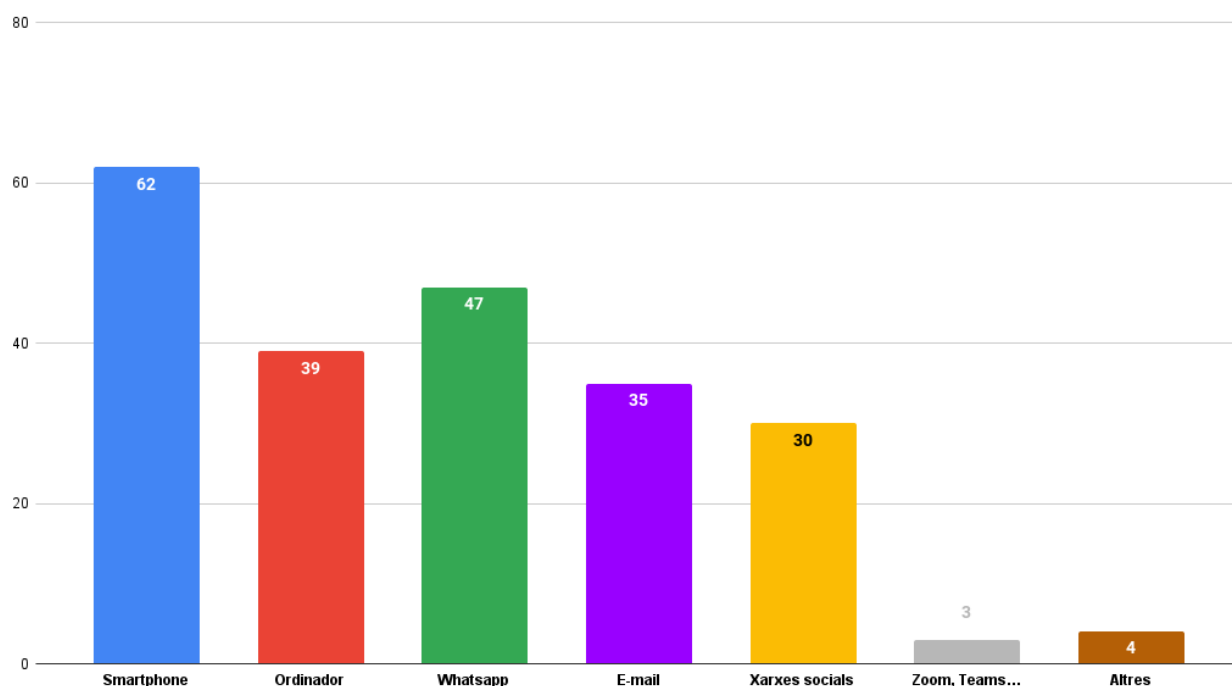


### Canal de contacte amb l'Ajuntament



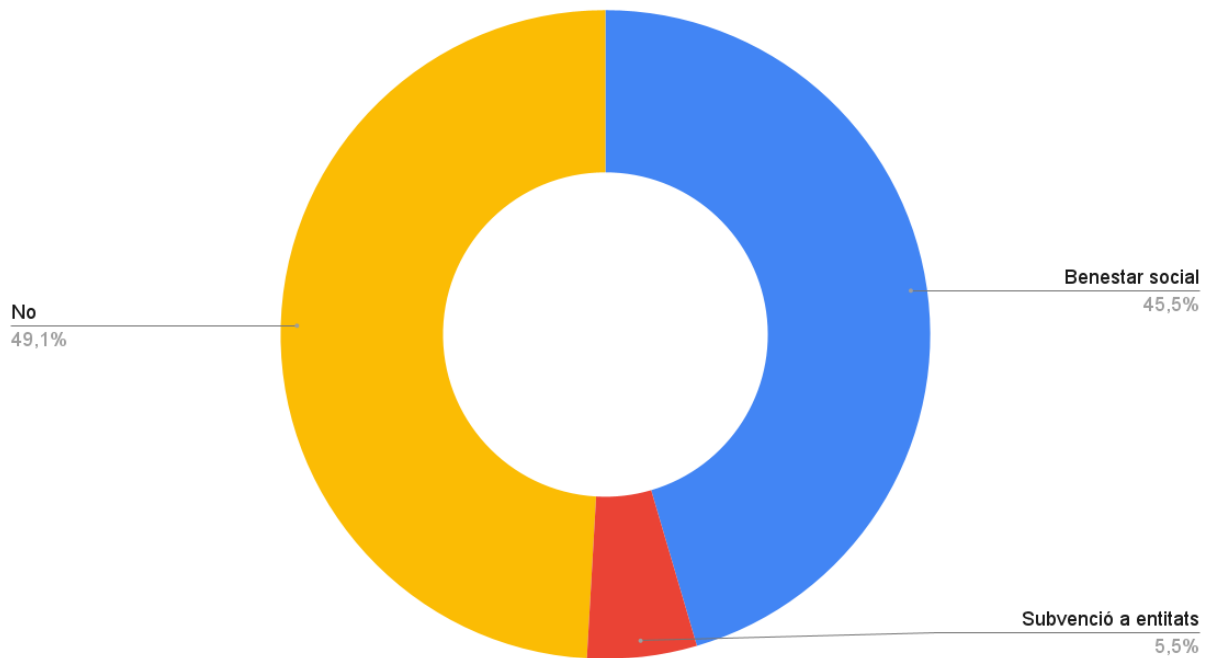
Tal i com mostren els gràfics, el canal més utilitzat per contactar amb l'Ajuntament és la web municipal, seguida de molt a prop per les vies presencial i telefònica. Les xarxes socials també són bastant utilitzades per la ciutadania a l'hora d'informar-se sobre tot allò que ocorre a Gavà. Pel que fa a l'ús de les noves tecnologies, el telèfon mòbil és el rei: gairebé el 100% dels enquestats l'utilitzen, i un 75% hi tenen instal·lat el whatsapp.

### Tecnologies utilitzades habitualment

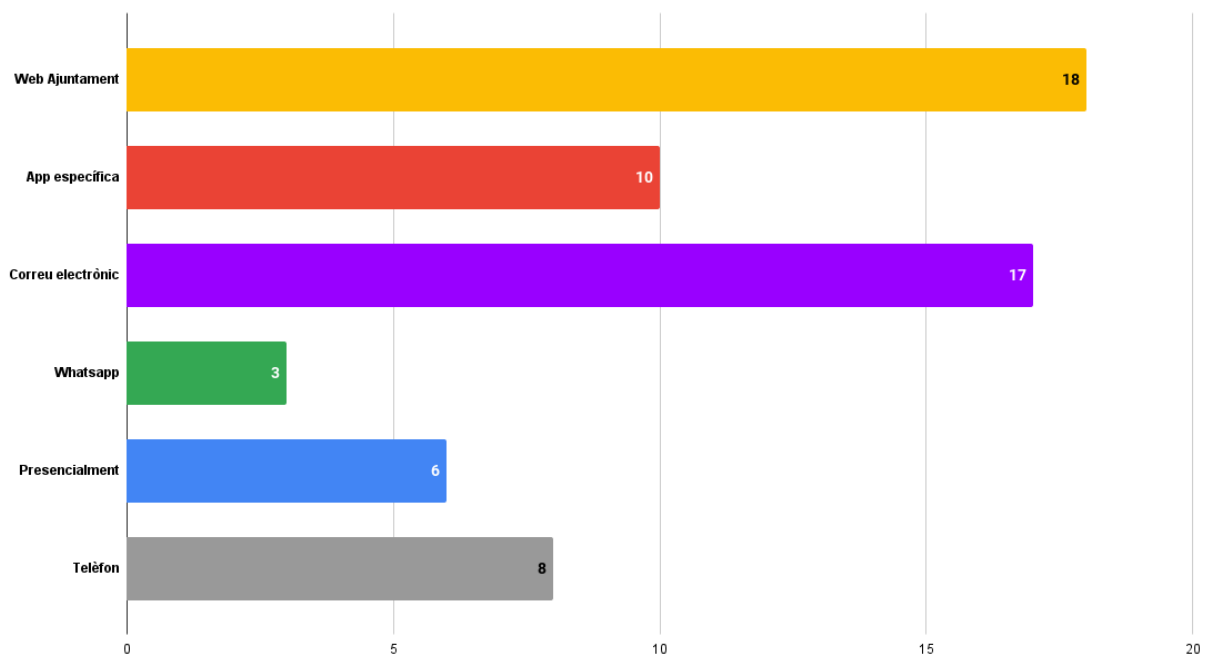


Pel què fa als ajuts municipals, gairebé la meitat de les persones enquestades n'ha demanat algun a Benestar Social. Un 5,5% ho ha fet per sol·licitar un ajut per la seva entitat. Les vies per aportar documentació són diverses, però la majoria ha optat per la web municipal i el correu electrònic. Moltes persones veurien amb bons ulls tenir una aplicació específica per fer aquest tràmit.

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



### Via preferencial per aportar documentació per tràmits



## Sessions de cocreació

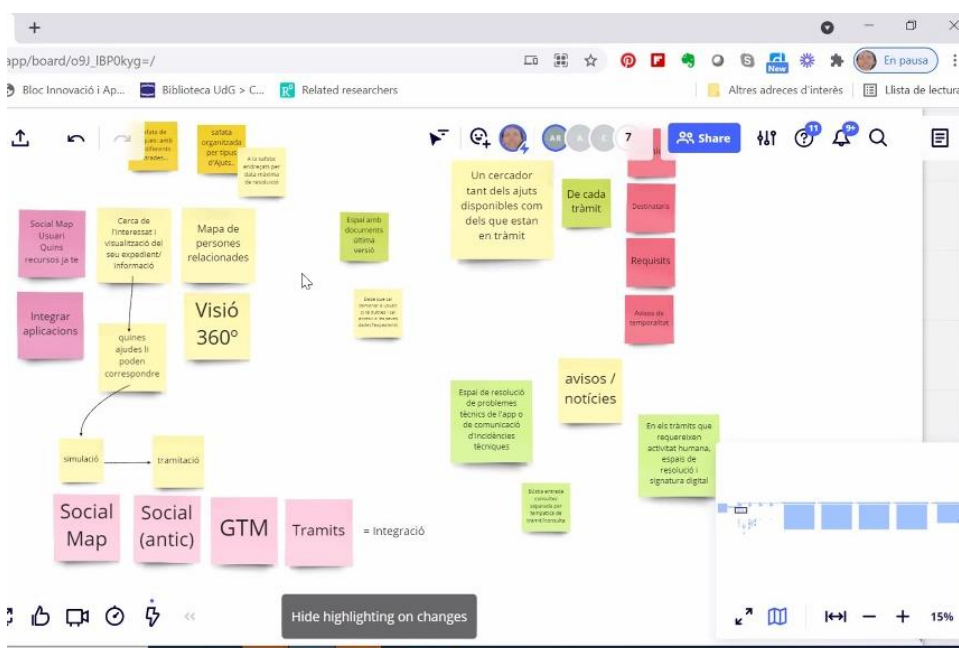
A la darrera pregunta de l'enquesta es donava l'opció d'implicar-se més activament en el procés de cocreació i, amb les persones voluntàries i representants d'entitats i personal municipal, es va formar l'equip que decidiria en gran part el disseny i les funcionalitats de l'aplicació de Gàvius.

S'han dut a terme cinc sessions, [la primera de les quals el 12 de maig](#). En ella es va fer una presentació de l'equip, es va explicar què és Gàvius, el perquè del projecte i la vital importància que en ell té la participació. També es va fer incidència en la utilitat que tindrà l'aplicació pels usuaris i usuàries, així com les passes que s'hauran de seguir per emprar-la. A la segona part de la sessió l'equip de cocreació es va familiaritzar amb conceptes com Intel·ligència Artificial, bot, tractament de dades o proactivitat. Aquest darrer és un dels trets distintius del projecte, que vol aconseguir una administració que vagi a buscar al ciutadà, en comptes d'esperar que sigui aquest qui prengui la iniciativa de dirigir-se a l'ajuntament per informar-se o haver de fer un tràmit.



[En la segona sessió](#) va començar a submergir-se de ple tant en el disseny de l'aplicatiu com en les funcionalitats que tindrà. Es van dissenyar cinc activitats molt pràctiques i dinàmiques on, mitjançant un mural virtual comú, tots els membres de l'equip van anar responant els reptes proposats en diferents *post-its*: com veien la distribució de la informació en diferents pantalles, quines funcionalitats (botons) voldrien que apareguessin a la pantalla de l'aplicació que estan creant o quins títols posarien a les seccions del menú.

Seguidament es va fer [una sessió especial de cocreació](#) dedicada als treballadors i treballadores municipals. Representants dels departaments de Serveis Socials, l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania i Informàtica es van reunir de manera virtual amb els desenvolupadors de l'assistent virtual que els serà destinat i que servirà per agilitzar la seva feina i poder donar un servei de tramitació d'ajuts molt més àgil i adequat a cada cas. En primer lloc van determinar quins són els fluxos de treball que els resulten més còmodes i quins altres s'haurien de millorar. Tot seguit es va passar a deu activitats més específiques, amb exemples de possibles pantalles que tindria l'aplicació i propostes de millora.



La tercera sessió amb tot l'equip, celebrada el 9 de juny, es va dedicar a la validació del disseny de les diferents pantalles, a partir de la feina feta a les anteriors reunions. Es van proposar diversos reptes a l'equip, que aquest va haver de resoldre a partir d'exemples de pantalles proposats. Per a cada repte es van discutir aspectes com la usabilitat, la facilitat de trobar la informació, els apartats que hi haurien d'aparèixer o elements de disseny com colors i icones. La sessió va ser tan participativa que van quedar activitats pendents, així que finalment es va dur a terme [la quarta i darrera sessió](#), que quedava pendent del desenvolupament de les anteriors.

Aquesta darrera reunió de treball va servir per continuar avançant en la validació de pantalles, sobretot en les relacionades amb l'espai personal de l'usuari i la manera de comunicar-se amb el seu ajuntament. A la part final, es van demanar a l'equip propostes de nom per l'aplicació i hi van sorgir molt bones propostes.

Ara es començaran a desenvolupar els aplicatius per la ciutadania i per les treballadores i treballadors municipals, incorporant les propostes sorgides al procés de cocreació. Però això no vol dir que la feina de l'equip hagi acabat; si així ho volen, podran tornar-se a trobar en properes sessions de contrast que s'aniran fent per testejar les aplicacions a mida que es vagin construint.

