

Ajuntament de Viladecans

Servei de consultoria per a la definició i conducció de grups de *testatge* de productes i serveis municipals, conjuntament amb la Ciutadania.

INFORME D'ANÀLISI I RESULTATS DE LA SESSIÓ DE CODISSENY DE L'APLICACIÓ VILADECANS&TU

SCIENCE FOR CHANGE

5 de desembre de 2024

Òscar Larraga i Anna Font

Índex

Introducció	2
Agenda de la sessió	2
Participació	3
1. Percepcions de Viladecans&Tu	4
Quins són els seus avantatges i inconvenients?	4
1.1 El contingut global de Viladecans&Tu	5
Quins han de ser els grups de contingut de Viladecans&Tu?	5
Els continguts més votats	6
Continguts necessaris però menys atractius	8
Els botons que es podrien suprimir	8
Altres propostes per la pàgina inicial	9
Una qüestió d'ordre	9
1.2 El contingut de l'apartat de Mobilitat	10
Informació sobre el bus	10
Informació sobre el vehicle privat	11
Informació sobre el tren	13
Informació sobre Bicibox i AMBici	13
Últimes consideracions	13
1.3 El disseny	14
Un disseny intuïtiu	14
Un disseny per a tots els públics	14
Un tema d'imatges	15
1.3 Personalització	16
Accessos directes	16
2. Propostes de millora	18
2.1 La pàgina principal: el contingut global	18
2.2 L'apartat de mobilitat	20
2.3 Aspectes generals de disseny	22
2.4 Personalització	23
3. Sistema de seguiment i anàlisi d'indicadors	24
4. Conclusions	26

Introducció

El dimecres 27 de novembre de 2024 es va realitzar a l'Oficina Viladecans Informa (OVI) de 18h a 19:30h una sessió de codisseny amb l'objectiu de conèixer les percepcions de la ciutadania sobre l'aplicació mòbil *Viladecans & Tu* i donar-li l'oportunitat de proposar millores a partir d'un conjunt de problemàtiques identificades prèviament per l'equip de Science For Change (SFC).

La sessió, impartida i facilitada per SFC, va comptar amb la col·laboració de l'Ajuntament de Viladecans. En primer lloc, Rubén Ferrer, Agent Local d'Innovació, va donar la benvinguda a totes les persones participants, va agrair a la ciutadania present la inversió del seu temps en la millora dels serveis municipals i va posar en valor la labor de l'Ajuntament de Viladecans en dedicar els seus recursos a la participació ciutadana. Així mateix, va presentar l'espai on es va realitzar la sessió, l'Oficina Viladecans Informa, com l'oficina on la ciutadania pot recórrer per realitzar qualsevol consulta.

En segon lloc, Vicente Fernández, tècnic responsable del departament de sistemes de l'Ajuntament de Viladecans —i, per tant, una de les responsables de l'aplicació *Viladecans & Tu*—, va fer una breu explicació sobre què és la Seu Electrònica, quins objectius persegueix i com pot beneficiar a la ciutadania.

A continuació, l'equip de SFC va efectuar la sessió mitjançant un conjunt de dinàmiques de cocreació que van permetre a les persones participants, desenvolupar les seves idees i articular-les de forma organitzada i sistemàtica. Amb la seva finalització, es va passar un qüestionari d'avaluació de la sessió, constituït per l'Ajuntament de Viladecans i per SFC.

Agenda de la sessió

La sessió pròpiament de codisseny es va dividir en quatre parts ben diferenciades. En primer lloc, es va realitzar una breu presentació dels objectius del taller i de les normes bàsiques del codisseny, es va dur a terme una petita activitat per trencar el gel i que les persones assistents se sentissin més còmodes a l'hora de participar i aportar les seves idees i es va fer una ràpida demostració de l'aplicació *Viladecans&Tu* mitjançant captures de pantalla, acompanyades d'una explicació de la pàgina principal i un resum dels diferents espais virtuals que ofereix l'aplicació.

A continuació, es va procedir a realitzar les diferents dinàmiques que s'havien dissenyat per recollir les dades pertinents. Aquestes dinàmiques es van dividir en quatre fases:

1. La roda de la primera impressió. Aquesta dinàmica va consistir en enumerar les diferents característiques que defineix l'aplicació *Viladecans & Tu*, segons la ciutadania, en funció de quatre variables: quins són els seus usos, quins són els seus punts forts, quins són els seus punts febles i quins canvis necessita.

2. Propostes de millora. Aquesta part de la sessió estava composta per quatre dinàmiques diferents. La primera perseguia testar la navegació de la pàgina principal de l'aplicació i els usos principals que ofereix l'eina, amb l'objectiu que la ciutadania pogués participar en la redefinició de l'estructura i el disseny d'aital pàgina per millora la navegació de l'espai virtual.

La segona dinàmica tenia per objectiu que la ciutadania pogués decidir a quin contingut desitja tenir accés en entrar a l'apartat mobilitat i de quina forma prefereix visualitzar aital contingut. La tercera dinàmica servia per votar quin ús han de tenir les imatges que apareixen a l'aplicació i si són necessàries o no, així com permetre que la gent opinés sobre el disseny que aporta la seva utilització. La quarta dinàmica perseguia reformular funcionalitats de personalització per tal de descobrir de quina forma a les persones participants els agradaria apropiat-se de l'aplicació.

3. La roda de la desitjabilitat. La sessió de codisseny tancava amb una última dinàmica que pretenia donar l'oportunitat a les persones participants d'aportar qualsevol pensament que no s'hagués pogut manifestar en les dinàmiques anteriors a través de quatre eixos: funcionalitat i navegació, disseny i usabilitat, llenguatge i una darrera opció per qualsevol aspecte que no quedés emmarcat en els primers tres eixos.

Participació

A la sessió del testeig de l'aplicació *Viladecans&Tu* van participar 16 persones, 10 de les quals van ser dones i les altres 6, homes. Les 16 persones es van dividir en dues taules de 8 persones cadascuna. En cada taula hi havia 3 homes i 5 dones. Entre aquestes persones destacava la presència de dues noies amb necessitats cognitives especials i les seves acompanyants, les quals eren dues dones en total.

L'engament per part de l'Ajuntament de Viladecans va ser altament positiu, ja que es va poder comptar amb un nombre de participació òptim per al desenvolupament de les dinàmiques de codisseny i es va aconseguir que hi hagués representació de l'heterogeneïtat de la població viladecanenca: van assistir persones de tots els rangs d'edat —especialment de la franja cabuda entre els 50-59 anys i els 60-69 anys—, excepte persones majors de 70 anys, que no hi van assistir. Per tant, malgrat la mitjana d'edat era elevada, entorn als 50 anys, també hi va haver representació jove. Així mateix, es van cobrir tots els nivells formatius, ja que van assistir persones amb estudis universitaris, estudis de formació professional, amb batxillerat i amb l'ESO. Per altra banda, el nivell autopercebut de les habilitats digitals de les persones participants era molt divers, atès que 5 persones es consideraven altament capacitades, 3 es van descriure amb habilitats digitals mitjanes i 4 consideraven que tenien unes habilitats bàsiques. A aquestes persones, cal sumar-los les dues joves amb diversitat funcional i les seves acompanyants.

A continuació s'analitzen les dades recollides durant la sessió i s'exposa la percepció de la ciutadania, per una banda, a través d'un discurs articulat a través dels diferents eixos d'estudi: contingut, navegació, disseny i funcionalitats; i, per altra banda, es proposen els canvis suggerits per la ciutadania durant la sessió i perfilats per SFC. Finalment, l'informe tanca amb una breu conclusió de la sessió i dels resultats.

1. Percepcions de Viladecans&Tu

A nivell general, l'aplicació *Viladecans&Tu* es reconeix com una eina digital de l'Ajuntament que funciona com a **espai de consulta de la informació municipal** i com a **instrument d'interacció entre la ciutadania i l'Ajuntament de Viladecans**.

En relació a la informació, la ciutadania considera positiu el gran volum d'informació que ofereix l'aplicació, encara que especifica que la informació es troba incompleta i, en ocasions, és errònia o està desactualitzada. Amb tot, el tipus de contingut que més interessa a les persones participants és aquella que fa referència a la **mobilitat** i a l'**agenda cultural de la ciutat**.

Pel que fa a la interacció entre la ciutadania i l'Ajuntament de Viladecans, la ciutadania mostra un gran interès en posseir els instruments necessaris per donar d'alta **incidències**, contribuir en la **millora del municipi** i estar en contacte amb l'Ajuntament. En aquest sentit, un dels apartats més valorats de l'aplicació *Viladecans&Tu* és "**Viladecans Soluciona**".

Atesa l'acollida general que ha tingut la navegació de l'aplicació, l'informe següent se centrarà analitzar el **contingut** que desitja la ciutadania i el **tipus d'eina** que demanen els habitants de Viladecans en funció de les **funcionalitats** i les **propostes de disseny** suggerides per les persones participants

Quins són els seus avantatges i inconvenients?

A grans trets, l'aplicació té una bona acollida i es considera com una eina correcte capaç de resoldre alguns dels problemes amb què es pot trobar al ciutadania viladecanenca en el seu dia a dia.

En primer lloc, la ciutadania manifesta que un dels punts forts de l'aplicació és la seva usabilitat. La combinació d'una **navegació intuïtiva** i un **disseny senzill i funcional** permet que les persones puguin utilitzar l'aplicació *Viladecans&Tu* amb facilitat i agilitat. Així mateix, es posa sobre la taula que les icones són prou figuratives per entendre el contingut que hi ha darrera de cada botó i que els colors són funcionals.

En segon lloc, un dels aspectes més valorats de l'aplicació és que és una eina que **centralitza tota la informació sobre el municipi** i, per tant, davant de qualsevol dubte es pot recórrer a *Viladecans&Tu*. Amb tot, s'ha de tenir en compte que en alguns casos, l'aplicació no aconsegueix donar resposta a totes les qüestions que se li adrecen, motiu pel qual la ciutadania realça que hi ha una manca d'informació.

En tercer lloc, les persones participants expressen que estan contentes amb Viladecans Solucions perquè els permet una major **rapidesa en la comunicació d'incidències** i en la intervenció de l'Ajuntament a l'hora d'arreglar allò que ha estat comunicat.

Finalment, es posa en valor la **varietat d'idiomes disponibles** que presenta l'aplicació. Actualment, es pot accedir en català, castellà i anglès. Aquesta varietat de llengües permet

que *Viladecans&Tu* sigui accessible per un major ventall de persones usuàries i que la seva accessibilitat s'adapti a la diversitat de la població viladecanenca.

S'observa per tant, que els usos principals pels quals es recorre a l'eina —donar d'alta incidències i consultar informació— queden coberts, així com els aspectes de la usabilitat —necessaris per l'exercici de les tasques que permet l'aplicació— tals com la navegació, el disseny i el llenguatge. Tanmateix, encara que a nivell general la ciutadania diu estar contenta amb el funcionament de l'aplicació, aquesta també presenta algunes particularitats que s'han de corregir.

A nivell de percepcions generals, els invencients destacats per les persones participants se circumscriuen en dos àmbits:

- **Manca d'informació:** Principalment, la gent es queixa que hi ha informació errònia —com la informació sobre els centres educatius—, que hi ha informació desactualitzada —com les càmeres de trànsit— o que hi ha una manca d'informació relativa a certs aspectes que poden ser d'interès, com ara sobre els serveis de restauració que ofereix Viladecans o informació sobre els aparcaments.
- **Enllaços externs:** D'entre les queixes d'una de les taules, moltes d'elles tenien relació amb botons que reconduïen a la persona usuària fora de l'aplicació. Com és el cas del botó “Agenda” o “Notícies”. La ciutadania expressa cert descontent amb la forma del contingut d'aquestes pàgines, ja que mentre el contingut que forma part de l'aplicació apareix clar i organitzat; la pàgina web es mostra caòtica i difícil de llegir. Per tant, demanen que el contingut de l’“Agenda” o de “Notícies” es trobi a la mateixa aplicació, que no redirigeixi les persones usuàries cap a pàgines externes. Comentaris similars es donen amb el botó de “Cita prèvia”.

Partint que la navegació és clara i intuïtiva, i que la majoria de propostes que fa la ciutadania es troben a nivell de contingut, disseny i funcionalitats; a continuació s'abordaran aquests aspectes de l'aplicació *Viladecans&Tu* a partir de les dinàmiques de codisseny desplegades a la sessió del 27 de novembre de 2024.

1.1 El contingut global de *Viladecans&Tu*

El contingut de l'aplicació *Viladecans&Tu* s'ha tractat a diferents nivells de profunditat. Per una banda, s'ha preguntat a la ciutadania que valoressin quins tipus de contingut són més importants i quins més prescindibles. Per altra banda, i a petició de l'Ajuntament, s'ha consultat amb les persones participants, quin és el contingut que volen trobar i la forma de visualització de l'apartat de “Mobilitat”.

Quins han de ser els grups de contingut de *Viladecans&Tu*?

Sobre la primera dinàmica de contingut s'ha obtingut que la funcionalitat més atractiva de l'app *Viladecans&Tu* és la de “Viladecans Soluciona”, mentre que les informacions més ben valorades són les que guarden relació amb la mobilitat i l'agenda cultural i d'activitats. A més a més, és interessant posar de manifest que els resultats de les dues taules són coincidents. Per altra banda, els espais menys interessants són el de “Notícies”, el “Què fer?”, el “Coneix Viladecans” i l'apartat de contactes.

A continuació es mostra una taula amb els resultats de les votacions. Cada persona disposava de tres vots en positiu i dos, en negatiu.

Nom de l'apartat del contingut	Nombre de vots a favor	Nombre de vots en contra
Viladecans Soluciona	11	0
Mobilitat	11	0
Agenda	10	0
Tràmits	5	0
Directori de Serveis	1	1
Contacte	2	5
Coneix Viladecans	2	7
Què fer	0	8
Notícies	0	10

Taula 1: Mostra d'interès sobre el contingut dels diferents apartats de Viladecans&Tu.

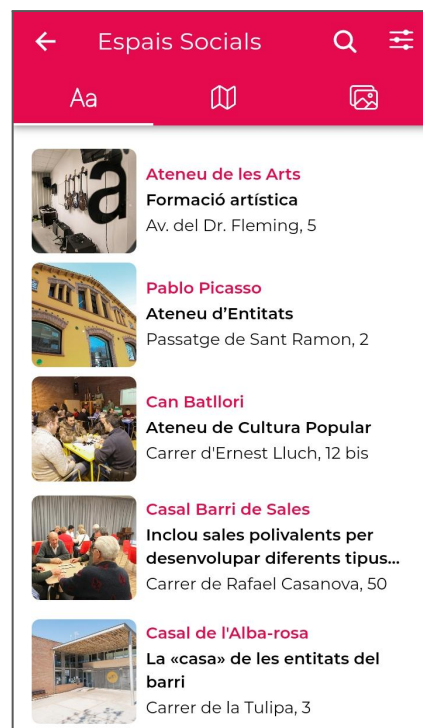
Ara bé, és important contextualitzar la taula per no arribar a conclusions errònies, ja que mentre que hi ha botons que poder ser suprimits, altres han de ser reformulats o la forma d'expressió del contingut ha de canviar, ja que el problema pot ser que es trobi en la visualització i no en el contingut en sí.

Els continguts més votats

Respecte de “Viladecans Soluciona”, és la funcionalitat més votada, juntament amb l’“Agenda”. Tanmateix, i encara que consideren que és un dels valors afegits de l'aplicació, algunes persones fan algunes suggerències per millorar l'experiència de la persona usuària i l'eficàcia del sistema. En primer lloc, es proposa que les persones que fan una incidència a través d'aquesta funcionalitat rebin algun tipus de resposta institucional sobre l'estat de la incidència: si ha estat acceptada o no, si s'està arreglant o si ja s'ha gestionat. En segon lloc, la ciutadania també proposa que, a l'hora de donar d'alta una incidència a través del sistema fotogràfic que ofereix Viladecans&Tu, la persona usuària pugui **indicar el grau d'urgència o prioritat** del problema que està registrant. D'aquesta manera, argumenta la ciutadania, la resposta de l'Ajuntament davant les incidències prioritàries pot ser més àgil i ràpida, ja que les incidències s'enregistrarien en dos espais virtuals diferents, el que facilitaria la seva consulta i resposta per part de l'administració local. En aquesta mateixa línia, es presenten altres propostes, com la possibilitat de no haver de donar dades personals a l'hora de donar d'alta incidències menors. Així mateix, també es demana que hi hagi la possibilitat de posar **incidències de forma textual**, sense la necessitat de prendre una fotografia.

Pel que fa a la mobilitat, és el tipus d'informació més demanat per la ciutadania. Tanmateix, atès que una de les dinàmiques que es van realitzar està focalitzada en aquest apartat, concentrarem la informació relativa a les propostes sobre mobilitat en el punt [1.2 El contingut de l'apartat de Mobilitat](#).

En relació a l'agenda és un cas força paradoxal. Mentre que ambdues taules desitgen que l'aplicació mostri informació sobre els esdeveniments culturals que es donen a Viladecans, així com activitats recreatives i socials del municipi, es mostren descontents amb la forma com apareix aquesta informació, expressen que "la agenda es muy aburrida". En primer lloc, s'ha de destacar que el botó "Agenda" redirigeix a la persona usuària a la pàgina web de Viladecans. Per tant, l'aplicació pròpiament no disposa de la informació respectiva a l'agenda cultural de la ciutat, sinó que funciona com a enllaç per a la pàgina web. En segon lloc, la ciutadania demana que l'aplicació pugui comunicar aquesta informació des de la mateixa eina, sense redirigir la persona usuària a enllaços externs. Atesa la bona acollida de la navegació i el disseny de Viladecans&Tu, les persones participants volen que la informació de l'agenda es presenti visualment estructurada, de la mateixa manera que la resta de l'aplicació. Per tant, es proposa que Viladecans&Tu compti amb un apartat propi on la gent pugui accedir a les activitats socials, culturals i recreatives que es trobin al municipi de forma àgil, ràpida, intuïtiva i atractiva. Atès que el disseny de l'eina sembla agradar a la ciutadania, se suggereix que **l'agenda presenti el mateix format que la resta de l'aplicació**. Fins i tot, una de les persones participants proposa estructura l'agenda segons el perfil del destinatari a qui pot interessar l'activitat en qüestió, és a dir, en funció del públic: públic familiar, públic jove, gent gran, per a tothom...



Imatge 1: L'Agenda d'activitats podria tenir aquest mateix format.

Continguts necessaris però menys atractius

Referent als tràmits, malgrat presenta més vots a favor que en contra, la majoria de la gent no accedeix a l'aplicació de *Viladecans&Tu* per realitzar tràmits. Amb tot, tampoc consideren que sigui una informació que hagi de ser suprimida de l'aplicació. Per tant, la proposta que presenta SFC, ateses les dades recol·lectades, és que no se suprimeixi el botó, però que aquest consisteixi en un **enllaç directe a la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Viladecans**.

Respecte del directori de serveis, presenta un vot a favor i un vot en contra. Això es pot interpretar de dues formes diferents. Per una banda, pot significar que la informació que presenta aquest apartat no és atractiva o interessant per a les persones usuàries. Almenys, en el context de l'ús de l'aplicació. Per altra banda, existeix l'alternativa que la ciutadania desconeix exactament quin és el contingut que pot trobar darrere del títol "Directori de Serveis".

Els botons que es podrien suprimir

D'entre els botons menys atractius per la ciutadania, el botó de "Contactes" es considera necessari, malgrat no ser el més utilitzat. Amb tot, la ciutadania planteja preguntes interessants, com per exemple "per què hi ha l'enllaç de Youtube a contactes?". És important que els enllaços que es trobin en aquest apartat estiguin destinats a que la ciutadania es pugui posar en contacte directament amb l'Ajuntament i no a difondre la presència virtual de l'Ajuntament. De fet, una de les propostes que suggereix la ciutadania és que des de dins de l'apartat de contacte hi hagi l'opció de **poder escriure un text i enviar-lo directament a l'Ajuntament**. De la mateixa manera que el *Viladecans Soluciona*, aquesta funcionalitat també podria funcionar amb Intel·ligència Artificial i que en funció de la temàtica del text, aquest fos enviat al departament pertinent de l'Ajuntament.

"Coneix Viladecans" presenta dos vots a favor i set vots en contra. D'entre els motius que planegen les persones que volen suprimir l'apartat és que els habitants de Viladecans ja coneixen Viladecans i que, per tant, **és un botó innecessari**. De la mateixa manera, vuit persones estan a favor d'eliminar el botó "Què fer" i ho justifiquen amb els mateixos arguments: la ciutadania de viladecans ja coneix el poble i, per tant, ja sap què fer. En conseqüència, **l'aplicació de Viladecans&Tu ha d'estar pensada pels viladecanencs i les viladecanenques**, pels habitants de la ciutat; no per persones d'altres municipis que poden venir a visitar la ciutat. En aquest sentit, es proposa des de SFC que així com la pàgina web de l'Ajuntament pot tenir un caràcter més obert i mostrar un cert tipus d'informació destinada a atraure visitants i turistes, **l'aplicació s'ha de focalitzar en l'experiència i les necessitats dels habitants de viladecans**. Viladecans&Tu ha de ser una **aplicació d'ús local**.

Finalment, 10 de les 16 persones participants manifesten que **el botó "Notícies" ha de ser eliminat**. En primer lloc, aquesta informació es pot interpretar com un desinterès en entrar a *Viladecans&Tu* per consultar informació sobre notícies de la ciutat. Tanmateix, de l'intercanvi d'idees que s'ha establert a les taules, s'ha recollit que l'Ajuntament de Viladecans disposa d'un canal de WhatsApp per comunicar notícies. Segons les persones participants, aquest canal funciona molt bé i hi troben el contingut que desitgen. En conseqüència, resulta innecessari un espai de notícies a l'aplicació.

Altres propostes per la pàgina inicial

Ateses les dades obtingudes, es podria concloure que cal eliminar els botons de “Coneix Viladecans”, “Què fer” i “Notícies” i modificar el contingut de l’espai de “Contacte”. Tanmateix, la ciutadania expressa que hi ha un seguit d’informació que n’és absent. Aquesta informació consisteix en informació relativa a llocs de restauració, esdeveniments nocturns o la programació de l’oferta teatral. En aquest sentit, veiem que la ciutadania desitja, per una banda, que l’aplicació esdevingui **menys institucional i més popular**. En altres paraules, que no inclogui exclusivament aquelles activitats que es desenvolupen des de l’Ajuntament, sinó que consideri incloure les entitats del poble. D’aquesta manera les activitats organitzades per associacions locals també es podrien difondre a través de l’agenda de l’app i la ciutadania disposaria d’un espai on informar-s’hi. En aquesta mateixa línia, la ciutadania desitja que a l’aplicació no només apareguin els serveis municipals, sinó també els establiments d’oci i restauració.

Tenint en compte aquestes idees, des de SFC es planteja no eliminar el botó, “Què fer”, però sí que canviar-hi el contingut. Enlloc de presentar informació íntegrament turística com “on dormir” o ensenyar el patrimoni arquitectònic i històric de la ciutat; se suggereix que en aquest espai es trobi la **informació relativa als locals de restauració o als establiments d’oci**, per tal que la gent de Viladecans pugui consultar l’aplicació de cara a dissenyar plans per fer amb les seves amistats, la seva família o la seva parella. Així mateix, des de SFC proposem que a l’interior de “Què fer” hi hagi diversos apartats. A continuació suggerim alguns exemples:

- Restaurants
- Bars
- Cafeteries
- Locals musicals
- Platges
- Itineraris

A nivell de contingut és important esmentar que la ciutadania ha trobat a faltar informació referent a les **farmàcies de guàrdia** —conèixer el seu horari i la seva ubicació—, la presència de **pipicans** i l’accés a **enllaços externs de serveis socials**, com podria ser la Creu Roja. Així mateix, també es posa de manifest que a la pàgina principal hauria d’aparèixer un botó anomenat “Trucada d’emergència” que destaqués d’entre la resta.

Una qüestió d’ordre

una de les taules fa un exercici d’organització de botons en relació al caràcter de la informació que contenen. L’ordre que estableixen és el següent:

1- Coneix Viladecans	4- Mobilitat	7- Tràmits
2- Agenda	5- Què fer	8- Viladecans Soluciona
3- Notícies	6- Directori de Serveis	9- Contacte

Nogensmenys, si partim que alguns d'aquests botons han de ser eliminats ("Coneix Viladecans" i "Notícies"), l'ordre quedaria de la següent manera:

1- Agenda	4- Directori de Serveis	7- Contacte
2- Mobilitat	5- Tràmits	
3- Què fer	6- Viladecans Soluciona	

Amb aquesta distribució a la pàgina, s'observa que els tres primers botons estarien destinats al contingut que la ciutadania més desitja: l'agenda d'activitats culturals i recreatives (incloent aquelles organitzades per entitats locals), tota la informació relativa a la mobilitat i la informació relacionada amb els plans que poden dur a terme amb les seves amistats i familiars.

El botó de Directori de Serveis es troba a mig camí entre allò local i allò institucional, ja que presenta els serveis que ofereix tot el municipi, tant aquells que ofereix l'administració pública com entitats privades, com podrien ser les farmàcies. En aquest sentit, aquest apartat es diferencia del "Què fer" perquè presenta un caràcter més pràctic i menys ociós.

Els següents tres botons són aquells que tenen relació amb aspectes més institucionals, ja que presenten funcionalitats que permeten posar en contacte la persona ciutadana amb l'Ajuntament i poder realitzar alguns tràmits.

1.2 El contingut de l'apartat de Mobilitat

Al llarg d'aquesta dinàmica se li ha preguntat a la ciutadania quina informació vol consultar en aquest apartat i com desitja visualitzar-la. Els continguts més reiterats són aquells que tenen relació amb el bus i el vehicle privat i, en menor grau, el tren i la bicicleta.

Informació sobre el bus

Actualment, a l'apartat del bus de la secció de mobilitat, apareix un mapa on s'indiquen les diferents parades d'autobús. Clicant sobre cadascuna d'elles es pot accedir a la informació sobre el temps de pas de cada línia d'autobús.

Tanmateix, la ciutadania demana tenir accés a més informació. En primer lloc, desitja poder visualitzar en el mapa la seva ubicació respecte de les parades del bus. Perquè això sigui possible és necessari que l'aplicació tingui accés a la **geolocalització** del mòbil i, per tant, que la persona usuària accepti els permisos pertinents. En segon lloc, ha de quedar indicat si els busos són directes o si s'aturen en totes les parades. Aquesta informació pot aparèixer en forma de llegenda mitjançant un codi alfabètic o cromàtic. En tercer lloc, també es proposa que des de l'aplicació es pugui consultar si els busos són accessibles o si l'accessibilitat del bus en qüestió es troba operativa, deshabilitada o espatllada. Així mateix, també se suggereix poder consultar si hi ha vagues programades. Finalment, la ciutadania demana que les **modificacions del recorregut de l'autobús** també es puguin consultar per mitjà de l'aplicació. En aquest cas, les persones participants proposen que la informació aparegui en forma de **banner**. Ara bé, des de SFC, entenem que atesa la quantitat de busos pot ser incòmode per a la persona usuària l'aparició de banners per cada bus que té el trajecte alterat. Així doncs, suggerim dues propostes:

- La primera proposta consisteix, tal i com esmenta la ciutadania en un banner que aparegui en obrir l'apartat de "Bus" on especifiqui el número de la línia del bus i el canvi en el recorregut

d'una forma molt visual. Per exemple, un mapa figuratiu no realista on aparegui el recorregut habitual en un color i el recorregut actual en un altre. Aconsellem aquesta proposta si el número de busos amb el trajecte modificat és inferior a 3.

- La segona proposta consisteix en que aparegui un símbol d'alerta al costat del número de bus i que al clicar, aparegui el banner descrivint la modificació del recorregut. Aconsellem aquesta proposta si el número de busos amb el trajecte modificat és superior a 3 o 3.

Per altra banda, a nivell d'usabilitat, les persones participants comparen *Viladecans&Tu* amb l'app de TMB, adduint que desitgen poder planificar rutes a través de l'aplicació de Viladecans. En aquest sentit, hi ha un conjunt de funcionalitats ja esmentades que es fan presents a l'app de TMB, com pot ser el mapa interactiu, la geolocalització, la possibilitat d'introduir un origen i un destí o l'aparició d'alertes o notificacions per informar sobre incidències del servei.

Respecte de les incidències, la ciutadania demana que **només es mostrin les incidències que tenen relació amb els busos de Viladecans**. Expressen que no els interessa si ha hagut una incidència a Badalona o Santa Coloma perquè no els afecta. A més a més, expliquen que aquestes incidències es poden comunicar textualment o a través d'una imatge.

Informació sobre el vehicle privat

Sobre el transport en cotxe, moto, furgoneta o qualsevol vehicle motoritzat de titularitat privada s'esmenta que les dues informacions fonamentals a les quals vol tenir accés la ciutadania són: **l'estat del trànsit i l'estacionament**.

Respecte de la primer idea, la ciutadania proposa varies opcions. Pre una banda, esmenten la possibilitat d'accedir a les càmeres de trànsit, però comenten que perquè fossin útils haurien de ser vídeos a temps reals i no fotografies; conseqüentment, descarten que les imatges de trànsit siguin gaire pràctiques. Una altra de les opcions que es posen sobre la taula és que en cas d'accidents o retencions, salti un pop-up o banner en entrar a la secció "Estat del trànsit" que doni la informació pertinent.

A nivell de mobilitat, una de les taules proposa que l'aplicació ofereixi un servei similar al de WAVE. Aquesta aplicació ofereix indicacions pas a pas amb informació de veu i visual i és capaç de recalculat automàticament les rutes més òptimes segones les condicions de trànsit actuals. Així mateix, aquesta aplicació disposa d'un caràcter col·laboratiu que permet que les persones usuàries puguin reportar incidents com embussos, accidents, radars, obres, o perills a la carretera. De manera que la informació es comparteix immediatament amb la resta de persones usuàries i l'aplicació utilitza aquestes dades per calcular les millors rutes.

Tenint en compte que possiblement l'aplicació *Viladecans&Tu* no pot accedir a funcinalitats tan sofisticades com les indicacions pas a pas o la planificació personalitzada de trajectes; des de SFC es proposa estudiar la possibilitat que **les persones usuàries puguin introduir incidències**, de manera que la secció prengui un caire més col·laboratiu i que les persones puguin aportar informació perquè tothom es pugui mantenir actualitzat respecte de l'estat del trànsit.

En relació a les zones d'estacionament, la ciutadania reclama **conèixer les places lliures dels pàrquings i de les zones de pagament**, així com saber la ubicació de les zones de càrrega i

descàrrega. De manera que el que deistgen visualitzar és un mapa que senyali les diferents zones d'estacionament a través d'un codi de colors i que també indiqui la presència de pàrquings. La ciutadania proposa que aquesta informació aparegui a l'app en forma de mapa o de pdf descarregable. Així mateix, atès que la informació més important per a la ciutadania és conèixer el número de places lliures, les persones participants demanen que en aquest mapa apareguin, en color verd, les places lliures. En especial, mostren un alt grau d'interès per conèixer l'estat d'ocupació del **pàrquing de la platja**. De manera que, en les diferents zones o pàrquings poden apareixer punts de color verd per indicar que hi ha places lliures, o apareixer el nombre aproximat de places lliures en verd.

Per altra banda, es proposa que des de Viladecans&Tu es pugui **gestionar els pagaments d'estacionament i consultar les tarifes**. En aquest sentit, s'esmenta l'aplicació SMOU, de l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta aplicació permet pagar l'estacionament en zones regulades directament des de l'app i ofereix informació en temps real sobre la disponibilitat d'estacionament. A més a més, també informa sobre el temps d'ús en zones de càrrega i descàrrega i es pot reservar i pagar aparcaments en pàrquings municipals amb opcions de localització i tarifes detallades.

Ateses aquestes observacions, es conclou que la ciutadania vol una aplicació que li pugui concretar on pot trobar places buides, quin és el cost d'aparcament segons la zona o el pàrquing i quins son els terminis horaris en els quals es pot fer ús d'aquelles places. Així mateix, algunes persones també advoquen per poder realitzar pagaments a través de l'aplicació; tanmateix, això suposaria la necessitat de crear una àrea personal i haver-se de registrar per fer-ne ús.

A nivell estructural, SFC proposa separar la informació relativa a les retencions de trànsit de la relativa a l'estacionament. Pel que fa a la segona, la ciutadania vol **la informació dels espais d'estacionament gratuïts separada de la dels espais d'estacionament tarifats**. En aquest sentit, cal destacar que part de la ciutadania creu que els pàrquings municipals són gratuïts, el que genera confusions.

En relació als pàrquings també s'ha de posar de manifest que la ciutadania destaca que hi ha certa informació dels pàrquings que és errònia. Per exemple expliquen que el pàrquing que apareix sota el nom de "Constitució" és el pàrquing del Mercadona.

Referent al transport privat, una de les taules expressa que és necessari que l'aplicació també mostri els **punts de recàrrega dels cotxes elèctrics** sobre un mapa. A més, mitjançant un codi de colors, el mapa ha de mostrar quins punts estan ocupats, els quals poden aparèixer en vermell, i quins punts estan lliures, que apareixerien de color verd.

Pel que fa el **combustible**, una taula creu que és una informació innecessària que es podria eliminar de la pàgina i l'altra taula creu convenient que aparegui una llista de preus i la ubicació de les gasolineres en un mapa interactiu.

Informació sobre el tren

La informació relativa al tren, no sembla ser gaire demanada per la ciutadania. Així i tot fan algunes aportacions a través de les quals demanen que les incidències sobre el tren estiguin actualitzades, desitgen conèixer **l'horari dels propers trens** i poder introduir orígens i destís, com succeeix amb l'aplicació de Rodalies. A nivell d'accessibilitat, demanen que *Viladecans&Tu* indiqui si els **serveis d'accessibilitat de l'estació** estan operatius, com podria ser l'ascensor. En cas que ho estiguin que sigui senyalat en color verd i en cas contrari, en vermell.

Informació sobre Bicibox i AMBici

Sobre el transport en bicicleta, les persones assistents no en són usuàries, així que no han opinat al respecte. L'únic comentari ha fet referència a la necessitat d'indicar el nombre de bicicletes disponibles a cada parada en color verd i no en color vermell.

Últimes consideracions

Finalment, a nivell més general, unes últimes aportacions de la ciutadania.

En primer lloc, una de les assistents esmenta que **actualment a l'aplicació no hi ha informació referent al servei de taxis** i que també seria útil disposar d'informació sobre **com arribar a l'aeroport del Prat**.

En segon lloc, una de les persones presents comenta que falta informació sobre **talls de carrers o obres**. Aquesta informació pot sortir en forma de banner en obrir la secció de mobilitat.

Respecte de la quantitat d'apartats dins de la secció de mobilitat, creiem que es podria reduir. Els botons que haurien d'apareixer són els següents:

- Bus
- Tren
- Bicibox i AMBici
- Estat del trànsit
- Transport privat: Dins d'aquest apartat hi trobaríem aquestes dues opcions
 - Zona d'estacionament: dins d'aquest apartat hi trobaríem dues opcions:
 - Aparcament gratuït
 - Aparcament tarifats
 - Preus combustible
 - Punts de recàrrega de cotxes elèctrics

1.3 El disseny

Un disseny intuïtiu

A nivell de disseny, es considera que és funcional, ja que està **a disposició de la navegació**. Respecte de les icones, la ciutadana expressa que les troba entenedores, funcionals i coherents. Gràcies als pictogrames dels botons, els títols són més comprensibles. Respecte del color, però, sí que es demana que s'estableixi un **codi de colors més intuïtiu**.

Amb tot, també s'ha de tenir en compte que els colors, les icones i la lletra no funcionen per sí sols, sinó que interrelacionen entre ells per donar lloc a un missatge. De manera que, des de SFC, es proposa que hi hagi un joc entre els colors i les icones per marcar l'estructura i el contingut de Viladecans&Tu. Partint que la navegació és intuïtiva, no es proposa canviar l'estructura íntegrament, sinó que en aquells espais virtuals on apareguin icones de colors diferents, agrupar-les en funció dels colors; ja sigui sota un mateix botó o en la distribució espacial de la pantalla.

Un disseny per a tots els públics

En termes de color, dimensions de la lletra i disposició d'elements, és important tenir en compte que per garantir l'accés a tota la ciutadania, existeixen un seguit d'aspectes que s'han de considerar perquè les persones amb problemàtiques visuals i/o cognitives puguin navegar per l'aplicació amb major facilitat.

A nivell de colors, és important que hi hagi un **contrast perceptual elevat**. Per tant, o bé la lluminositat dels colors ha de ser molt diferent, o bé el cromatisme ha de ser dispar. Amb tot, però, no totes les combinacions són possibles, ja que les persones amb graus de daltonisme poden no distingir depenent de quines combinacions. En conseqüència, és recomanable apostar per paletes cromàtiques que ja hagin estat provades abans i que hagin demostrat ser accessibles. Així mateix, també s'aconsella no confiar exclusivament en els colors, sinó **establir correlacions entre els colors i les formes o les textures**. D'aquesta manera, si la informació cromàtica no és percebuda de forma adequada per la persona usuària, aquesta pot identificar-la per mitjà de la forma o la textura.

Per altra banda, la dimensió de la lletra és important perquè tothom pugui llegir amb claredat i agilitat. Al llarg de la dinàmica s'esmenta que ha d'existir la possibilitat de poder **modificar les dimensions de la lletra** perquè tothom pugui llegir i navegar per l'espai amb comoditat. Tanmateix, no és l'únic aspecte que s'ha de tenir en compte. La relació del color de la lletra amb el color del fons també s'ha de revisar, encara que a la sessió ningú es va queixar de la dificultat de llegir en aquest aspecte. A més a més, el disseny ha d'ajudar a les persones usuàries a comprendre els diferents continguts que ofereix la pàgina, així que aconsellem utilitzar pocs components i **agrupacions clares d'informació segons la temàtica i la naturalesa del contingut**.

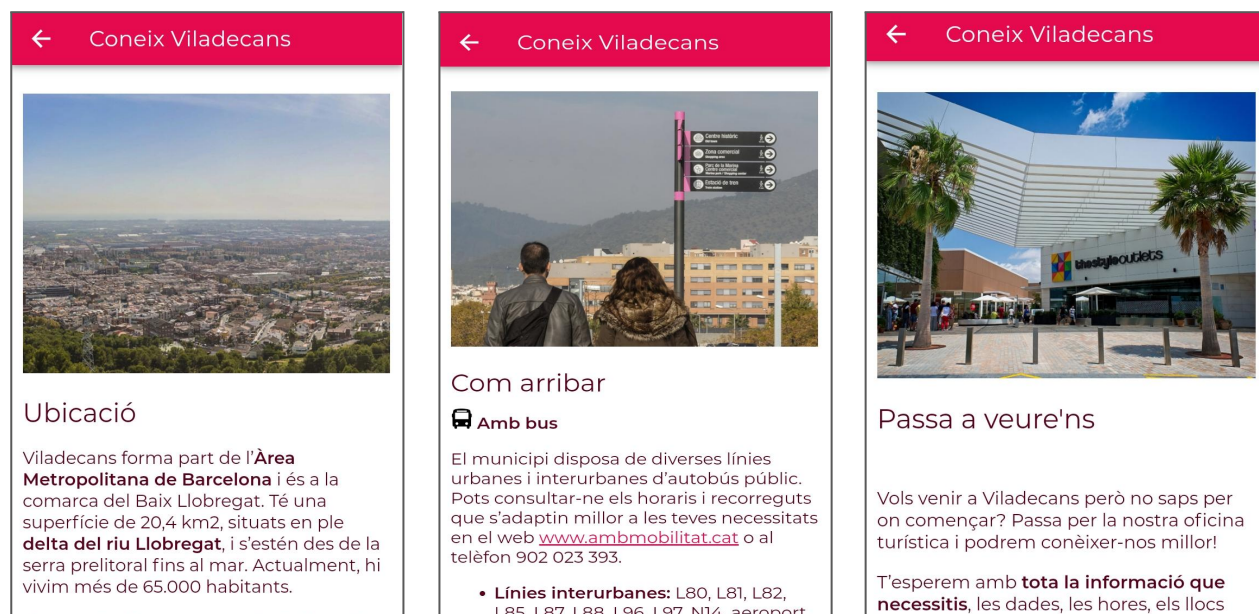
En la mateixa línia, una de les acompanyants de les persones amb diversitat funcional expressa que seria molt útil que fessin una **versió més senzilla** on el llenguatge fos molt més visual, a través de **pictogrames** capaços d'expressar la major part de la informació, de manera que la informació fos més accessible per aquelles persones que tenen dificultats en la comprensió

lectora. També s'esmenta que l'aplicació hauria de disposar d'una funcionalitat d'**audiodescripció** que es pugui activar o desactivar.

Un tema d'imatges

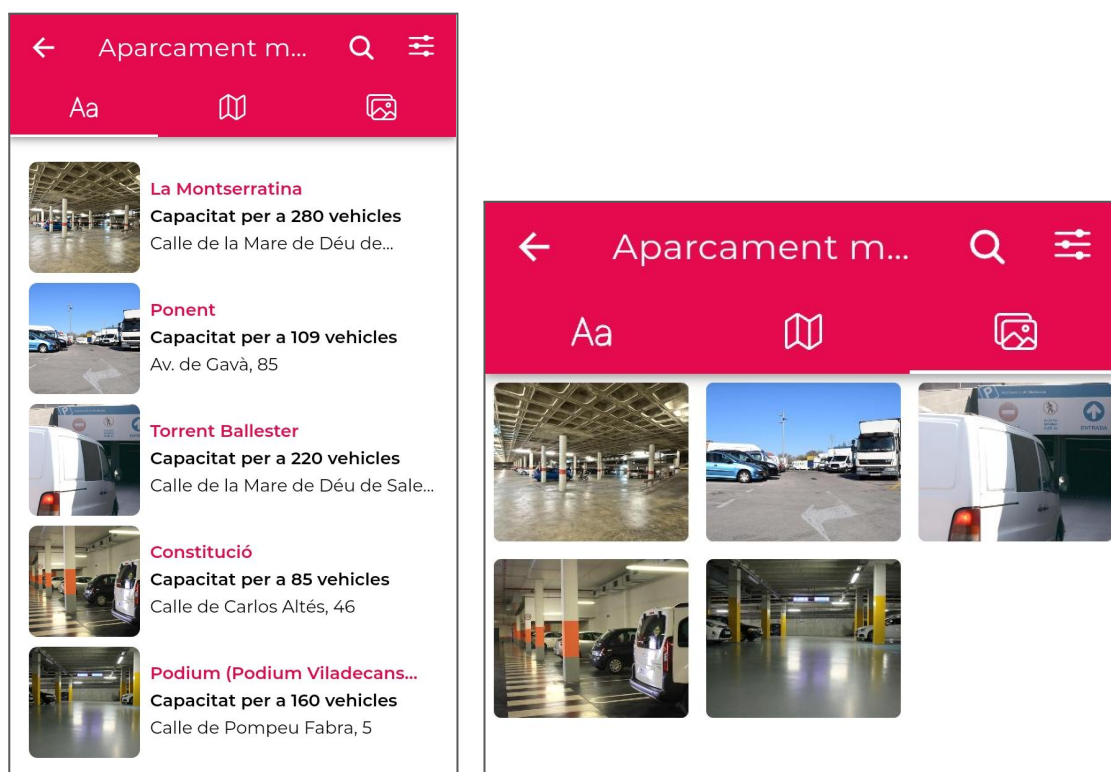
Respecte de les imatges, a la sessió es va treballar dos aspectes. En primer lloc, es van analitzar les imatges de l'espai "Descobreix Viladecans" i, en segon lloc, es va considerar si és necessari l'espai de fotografies dels diferents continguts.

En relació a la primer aspecta, la majoria de les persones participants **agraeixen la presència de fotografies** perquè consideren que fan el disseny de la pàgina més atractiu. Tanmateix, **el contingut de la imatge és important** si es pretén fer l'aplicació més atractiva. En el cas de les dues primeres fotografies de l'apartat "Descobreix Viladecans" la majoria de persones hi estan a favor; encara que en la primera fotografia la diferència és de dues persones. Per contra, la darrera fotografia ha estat altament criticada. Diverses persones han suposat que la *l'Outlet de Viladecans* ha pagat a l'Ajuntament per fer-ne publicitat. Per tant, la ciutadania de Viladecans demana que les fotografies que decorin l'aplicació han de ser visualment atractives i han de desprendre un caràcter generalitzat. És a dir, han de representar a tot el poble i no mantenir vincles publicitaris.



Imatge 2: Captures de pantalla de l'espai "Descobreix Viladecans"

Pel que fa a la pestanya de fotografies, tothom la considera necessària. Nogenmenys, destaquen que perquè tingui sentit, han d'aparèixer **més imatges que les que ja es veuen a la pestanya principal del contingut**. Així mateix, es demana que aquestes fotografies siguin atractives i que, sempre que sigui necessari, siguin funcionals. Alhora, també es posa sobre la taula que les fotografies serveixen a les persones usuàries per conèixer l'estat dels indrets fotografiats, així com alguns dels seus atributs. Per exemple, en el cas dels aparcaments, poden conèixer si són coberts o exteriors, si són de sorra o asfaltats, etc. Per tant, es demana, per davant de tot, la presència d'**imatges descriptives**.



Imatge 3: Captures de pantalla de la secció "Aparcaments municipals"

1.3 Personalització

Accessos directes

Un dels temes que es va voler consultar amb la ciutadania són les funcionalitats que permeten personalitzar l'aplicació a nivell individual. Gràcies a la dinàmica s'ha observat que l'única funcionalitat de caràcter personalitzable en la que coincideix tothom consisteix en la capacitat de poder modificar l'ordre i la presència dels botons a la pàgina inicial i a les diferents seccions. De totes maneres, es presenten diverses alternatives per a la materialització d'aquesta funcionalitat:

- 1) La primera opció consisteix que es puguin **arrossegar les icones per l'espai de la pàgina**, de manera que cadascú les pugui organitzar com prefereixi. Aquesta opció seria possible en tots els espais de l'aplicació.
- 2) La segona opció consisteix en poder **escollir, a la pàgina principal, quines icones es poden veure i quines queden amagades**. De manera que cada usuari tindria a la pàgina principal només aquells botons que utilitza amb més freqüència. Aquesta opció presenta dues alternatives:
 - a) La primera es basa en que els únics botons que es poden tenir a la pàgina principal són aquells que ja es troben a la pàgina principal.

- b) La segona es basa en que a la pàgina principal s'hi podrien trobar botons de qualsevol secció de l'aplicació. Per tant, a la pàgina principal podria tenir el botó "Parades i temps de pas" dins de l'apartat "bus" de la secció "mobilitat", per exemple.
- 3) La tercera opció consisteix en tenir un **espai addicional on col·locar els botons que la persona usuària prefereixi**. De la mateixa manera que en l'opció 2b, en aquest espai també es podria introduir qualsevol botó de qualsevol secció i apartat de l'aplicació. Aquest espai pot consistir en una barra lateral a la pàgina inicial o un nou botó que es podria anomenar "els meus botons" o "botons freqüents".

Totes tres alternatives parteixen de la premissa que **la persona usuària selecciona conscientment quins botons vol visualitzar i en quin ordre**. Tanmateix, també ha aparegut la possibilitat que aquesta selecció la realitzi de forma automàtica l'aplicació en funció de la freqüència d'ús de la persona usuària. De manera que si la persona en qüestió entra molt sovint a l'agenda, l'agenda es posicionarà a la part superior, mentre que si no l'usa mai, quedarà relegada a la part inferior de la pantalla. Malgrat és cert que l'automatització és un atribut que se sol valorar positivament, des de SFC no s'aconsella que sigui automàtic, ja que la gent s'acostuma a la posició dels botons i el canvi de lloc de forma automàtica pot generar malestar i desorientació. En canvi, aporta un valor afegit, que l'aplicació advoqui per la otorgar a les persones usuàries la capacitat de modificar l'ordre, la posició i la presència dels botons.

Així mateix, respecte del menú lateral, també es proposa que es puguin eliminar aquelles opcions que no interessin o escollir les pestanyes que es volen conservar.

2. Propostes de millora

Després d'haver exposat l'anàlisi general de les dades recollides a la sessió del 27 de novembre de 2024, a continuació es presenten les propostes concretes i detallades que ha suggerit la ciutadania al llarg de la sessió i els plantejaments que suggereix SFC arran de les idees presentades per les persones participants.

Atès que des de l'Ajuntament de Viladecans ha demanat que aquest mateix document serveixi com a eina de treball per consultar i controlar els canvis que s'implementin a l'aplicació *Viladecans&Tu*, s'ha decidit articular la informació sobre les propostes en forma de taula. Aquesta taula està formada per espais omplerts per SFC i se n'ha deixat un de buit perquè el departament de sistemes de l'Ajuntament de Viladecans pugui afegir observacions a mesura que treballi en la implementació dels canvis suggerits. Així mateix, s'ha afegit les propostes de millora amb format llista perquè l'Ajuntament de Viladecans pugui anar seleccionant aquelles modificacions que ja hagin estat implementades.

Així mateix, per tal que la presentació de les propostes estigui estructurada de forma sistemàtica, s'ha dividit l'apartat en funció dels aspectes analitzats. De manera que, primerament, s'aborden les propostes de millora pel que fa al contingut general del'aplicació, on la pantalla principal té un pes significatiu. Seguidament, s'han afegit les propostes relatives al contingut de l'espai de mobilitat, al disseny i finalment aquelles que fan referència a la personalització.

La part de la taula complimentada per SFC s'ha dividit en tres parts. En primer lloc, estan els objectius específics que s'han identificat per millorar l'experiència de la persona usuària. En segon lloc, les propostes necessàries per efectuar els objectius específics i, finalment, els canvis o tasques necessaris per implementar les propostes.

2.1 La pàgina principal: el contingut global

Respecte al contingut de la pàgina principal, es plantegen els següents objectius:

- **Redefinir el contingut de pàgina principal:** Per tal de focalitzar-se en la informació que interessa a la persona usuària respecte de les possibles accions que pot desenvolupar des de l'aplicació *Viladecans&Tu*:
 - Reduir el nombre de botons existents de la pàgina principal
 - Afegir nous botons
- **Redefinir el contingut de l'aplicació**
 - Contingut propi a l'apartat de l'agenda
 - Reorganitzar el contingut de l'apartat "Què fer".
 - Afegir noves funcionalitats
 - Afegir nova informació

Omplert per Science For Change			A omplir per l'Ajuntament de Viladecans
Objectiu	Proposta	Tasques o canvis	Observacions
Redefinir el contingut de la pàgina principal	Suprimir botons innecessaris de la pagina principal	☐ Eliminar el botó de “Notíces” ☐ Eliminar el botó “Descobreix Viladecans”	
	Afegir noves funcionalitats	☐ Afegir botó “Trucada d'emergències” ☐ Afegir avaluació de Viladecans&Tu ☐ Afegir botó de suggeriments.	
Redefinir el contingut de l'aplicació	Contingut propi a l'apartat de l'agenda	☐ Afegir una agenda d'activitats dins de l'aplicació ☐ Mantenir el disseny que l'aplicació ☐ Estructurada segons el públic a qui va dirigida	
	Reorganitzar el contingut de l'apartat què fer.	☐ Afegir informació relativa a la restauració ☐ Afegir informació relativa a establiments d'oci ☐ Afegir informació relativa a l'oci nocturn de la ciutat ☐ Eliminar l'apartat “On dormir” ☐ Reduir la informació turística	
	Afegir noves funcionalitats	☐ Geolocalització ☐ Priorització d'incidències a “Viladecans Soluciona” ☐ Incidències textuais	

2.2 L'apartat de mobilitat

Respecte d'aquest apartat, es plantegen dos tipus de propostes:

- Reestructurar el contingut
- Aplicar noves funcionalitats
- Aplicar noves informacions

Per tant, s'ha decidit estructurar la taula a partir de les temàtiques que es troben a dins de la secció de mobilitat, enlloc dels objectius.

Omplert per Science For Change			A omplir per l'Ajuntament de Viladecans
Apartat	Proposta	Tasques o canvis	Observacions
Mobilitat	Redefinició de botons	☐ Eliminar botó "Càmeres de trànsit" ☐ Eliminar botó "Preus combustible" ☐ Eliminar botó "Zona d'Estacionament Regulat (ZER)" ☐ Eliminar botó "Aparcament municipal" ☐ Afegir botó "Transport privat" ☐ Afegir botó "Servei de Taxi"	
	Noves funcionalitats	☐ Geolocalització ☐ Mapa interactiu	
Bus	Noves informacions	☐ Busos directes o amb parada ☐ Accessibilitat operativa als busos ☐ Informació sobre vagues ☐ Modificacions del recorregut ☐ Només incidències sobre els busos de Viladecans	

Tren	Noves funcionalitats	☐ Introduir orígens i destís per calcular ruta	
	Noves informacions	☐ L'horari dels propers trens ☐ Accessibilitat operativa de l'estació ☐ Afegir informació relativa a l'oci nocturn de la ciutat	
Bicibox i AMBici	Diferenciació del disseny	☐ Que les bicis disponibles apreguin de color verd	
Estat del trànsit	Noves funcionalitats	☐ Pop-up sobre incidències en l'estat del trànsit ☐ Introducció d'incidències de trpansit per part de la ciutadania	
	Noves informacions	☐ Informació actualitzada gràcies a les dades introduïdes per la ciutadania	
Transport privat	Nova estructura	☐ Dividir la secció de "Transport privat" en dos apartats: ☐ Zones d'estacionament ☐ Preu del combustible ☐ Punts de recàrrega de cotxes elèctrics ☐ Dividir l'apartat "Zones d'estacionament" en dos espais: ☐ Estacionament gratuït ☐ Estacionament tarifat	
	Noves funcionalitats	☐ Gestionar pagaments d'estacionament	
	Noves informacions	☐ Mapa amb codi de colors que indiqui les zones d'estacionament ☐ Consultar tarifes d'estacionament ☐ Consultar horaris d'estacionament ☐ Mapa de punts de recàrrega de cotxes elèctrics	

2.3 Aspectes generals de disseny

Pel que fa el disseny de Viladecans&Tu, s'han establert tres objectius principals:

- **Definir un disseny funcional:** Per tal que el disseny estigui a disposició de la navegació i la usabilitat, és necessari recórrer a un ús específic de les icones i dels colors, així com de la combinació dels diferents components de disseny perquè aquests garanteixin l'accessibilitat de tots els públics.
- **Crear una versió simplificada:** amb l'objectiu que tothom pugui fer ús de l'aplicació, es proposa fer una versió reduïda amb un disseny molt visual per a que les persones amb majors problemes de comprensió lectora puguin fer els tràmits més habituals.

Omplert per Science For Change			A omplir per l'Ajuntament de Viladecans
Objectiu	Proposta	Tasques o canvis	Observacions
Disseny funcional	Colors	☐ Establir un codi de colors que assisteixi a la navegació ☐ Agrupar les icones per colors ☐ Utilitzar paletes de colors funcionals	
	Tenir en consideració les persones amb necessitats visuals especials	☐ Contrast perceptiu elevat ☐ Combinacions de colors provades anteriorment ☐ Complementació de textures i/o formes per facilitar la distinció dels colors ☐ Augmentar les dimensions de la lletra dels títols ☐ Correlacions funcionals entre el color de fons i la lletra	
Versió simplificada	Es proposa una versió amb menys funcionalitats	☐ Generar una versió alternativa més senzilla i amb un llenguatge més visual	

2.4 Personalització

Respecte de la personalització, només s'ha plantejat propostes amb un sol objectiu:

- **Agilitzar l'accés a les seccions més utilitzades per les persones usuàries:** es presente diferents propostes que consisteixen en poder eliminar alguns botons de les pantalles o poder ordenar de forma personal els botons de les pantalles.

Omplert per <i>Science For Change</i>		A omplir per l'Ajuntament de Viladecans
Objectiu	Tasques o canvis	Observacions
Agilitzar l'accés al contingut pertinent	☐ Poder ordenar els botons a disposició de la persona usuària	
	☐ Poder eliminar els botons que no es vol visualitzar	
	☐ Generar un espai addicional on introduir els botons més freqüents	

3. Sistema de seguiment i anàlisi d'indicadors

Per tal de poder mesurar l'impacte de la implementació de les millores proposades, SFC ha fet una selecció dels indicadors que va presentar a l'informe de la Fase 1 i n'ha afegit algun de més amb l'objectiu que totes les idees exposades en aquest document puguin ser avaluades quantitativament. Amb tot, l'eficàcia d'aquests indicadors dependrà de la selecció de propostes que efectui l'Ajuntament de Viladecans de totes les que s'han presentat, així com de la modalitat de la seva implementació.

Aspectes de l'aplicació	Atributs a millorar	Indicadors
Termes generals	Difusió de l'aplicació	Nombre de descàrregues al mes
	Fidelitat de l'aplicació	Mitjana setmanal de visites al dia
	Connexió de l'aplicació amb els serveis de la ciutat	Nombre de persones que arriben a un servei a través de l'aplicació en relació al número total d'assistència
Usabilitat	Disseny simple i àgil	Taxa de retenció de persones usuàries
		Mitjana mensual de temps estimat al dia
		Nombre de clics per tasca o cerca
		Enquestes de satisfacció de l'usuari
	Personalització	Percentatge d'usuaris que canvien l'ordre
		Percentatge d'usuaris que usen l'espai addicional d'accessos directes
Contingut	Més informació externa a l'Ajuntament	Nombre de temàtiques que tracta l'aplicació
		Nombre de dades per temàtica
		Nombre de seccions que permeten conèixer els atractius de la ciutat
		Nombre de serveis públics i privats que s'esmenten a l'app

	Contingut actualitzat	Taxa d'actualització de la informació
		Període de temps des de l'última actualització per cada contingut
	Agenda d'activitats	Percentatge d'esdeveniments institucionals
		Percentatge d'esdeveniments organitzats per entitats locals
		Nombre d'esdeveniments populars anunciats
		Taxa de retenció de persones usuàries
		Mitjana mensual de temps estimat al dia
	Contingut a l'apartat de mobilitat	Nombre d'informació per apartat
		Mitjana setmanal de visites al dia
Llenguatge	Llenguatge inclusiu	Proporció de textos que compleixen amb criteris de llenguatge inclusiu
		Nombre d'errades en relació amb el llenguatge inclusiu
	Correcció gramatical i ortogràfica	Nombre d'errors gramaticals i ortogràfics detectats per revisió respecte al total de paraules
	Coherència i cohesió	Percentatge de textos revisats que present estil, tons i terminologies homogènies.
	Claredat	Mitjana del nombre de paraules per enunciat
		Llargada mitjana de les paraules
		Percentatge de paraules comunes

4. Conclusions

A grans trets es conclou que encara que la ciutadania mostra un sentiment positiu vers l'aplicació, també opina que hi ha diferents aspectes que es poden millorar, especialment en el que respecte el contingut i la qualitat de la informació que comunica.

En primer lloc, és important esmentar que la ciutadania considera la usabilitat de l'aplicació com un dels seus punts forts, ja que exposa que el seu disseny es troba a disposició de la navegació; de forma que converteix l'aplicació en una eina senzilla i intuïtiva. Amb tot, sempre es pot millorar a l'hora d'establir l'ordre i la posició dels diferents botons a la pantalla, així com jugar amb els codis de colors.

En segon lloc, a nivell temàtic i de posicionament, les persones participants van deixar constància que volen una aplicació de la qual s'hi puguin apropiar. Això es tradueix en dues característiques principals. Per una banda, volen una aplicació d'ús local, pensada per l'ús dels habitants de Viladecans; per tant, s'entén que ha de tenir informació que sigui útil en el dia a dia i no carregar l'aplicació amb contingut inherent turístic. D'aquesta manera se sol·licita que també disposi d'informació relativa a locals de restauració i establiments d'oci. Per altra banda, la ciutadania demana una aplicació menys institucional, que funcioni com un mirall de tot allò que succeeix al poble i, conseqüentment, on la informació referent a les entitats locals tingui un pes significatiu.

Respecte del contingut, es valora positivament que l'aplicació funcioni com una centralització de tota la informació del municipi. Ara bé, es considera que hi ha certa manca d'informació i que aquesta sovint és errònia o es troba desactualitzada.

D'entre les informacions i funcionalitats que ofereix la plataforma, les més atractives són la funcionalitat de "Viladecans Soluciona" i les informacions sobre les activitats culturals i recreatives i tota la informació relativa a la mobilitat. Per contra es troba innecessari l'apartat de "Descobreix Viladecans" i el de "Notícies". De manera que se suggereix suprimir-los.

En general, atesa la bona acollida que té l'aplicació, la gent prefereix que el contingut estigui a dins de la plataforma i no se'ls redirigeixi a enllaços externs. Motiu pel qual desitgen que l'aplicació tingui una agenda d'activitats municipals pròpia i que estigui estructurada segons el públic al que va dirigit i amb un disseny idèntic al de *Viladecans&Tu*.

En relació a la mobilitat, les informacions actuals estan valorades positivament, però consideren que hi falten algunes funcionalitats que podrien millorar la seva experiència d'usuari. Així mateix, han pogut manifestar quines informacions falten per poder fer més fàcil el seu dia a dia.

Finalment, cal destacar que al llarg de la sessió s'ha pogut identificar una voluntat pronunciada per part de les persones participants d'estar amb contacte amb l'Ajuntament amb l'objectiu de poder contribuir en la millora de la ciutat. Motiu pel qual creuen que les eines per donar d'alta incidències són cabdals. En aquesta mateixa línia, la ciutadania també demana que l'aplicació tingui un espai on poder proposar suggeriments i una funcionalitat a través de la qual puguin avaluar l'aplicació *Viladecans&Tu*. Per tan, es detecta la necessitat que hi hagi una comunicació multidireccional entre l'Ajuntament i la ciutadania per mitjà de l'aplicació *Viladecans&Tu*.