

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 DE DIAGNÒSTIC I RESULTATS DE LA SESSIÓ DE CODISSENY
DEL LA SEU ELECTRÒNICA PER A EMPRESES

SCIENCE FOR CHANGE

23 de desembre de 2025

Òscar Larraga

Índex

Introducció	2
1. Diagnosi de la Seu Electrònica	3
1.1 Navegació	3
2.2 Contingut i estructura	3
2.3 Llenguatge	4
2. El taller participatiu	4
2.1 Agenda de la sessió	4
2.2 Participació	5
3. Resultats	6
3.1 Primeres impressions	6
3.2 La finestra d'empreses	6
3.3 Testatge de la navegació	8
3.4 Interpretació dels resultats	9
4. Propostes de millora	12
5. Conclusions	15

Introducció

El present informe és el tercer d'un conjunt de lliurables que responen al Servei de consultoria per a la definició i conducció de grups de testatge de productes i serveis municipals, conjuntament amb la ciutadania i les empreses, en el marc de la iniciativa TESTERS, desenvolupada per l'àrea d'Innovació Social i Govern Relacional de l'Ajuntament de Viladecans.

L'objectiu del projecte és codissenyar amb la ciutadania i les empreses del municipi de Viladecans tres serveis o productes municipals per obtenir informació sobre la percepció general de cada servei o producte, així com per generar propostes de millora a través de tallers col·laboratius amb la ciutadania. En conseqüència, per a dissenyar aquests tallers i poder extreure el màxim profit i coneixement de les persones participants, Science For Change (SFC) s'ha compromès a realitzar una anàlisi i diagnòstic previ de cada servei o producte que es desitgi testejar.

Aquest document està destinat a l'anàlisi i diagnòstic del tercer servei a testejar, així com dels resultats del taller participatiu i les propostes generades durant la sessió. Aquest servei ha estat encomanat per l'Ajuntament de Viladecans i es tracta de la Seu Electrònica, però des del punt de vista de les empreses, situant aquestes al centre, amb l'objectiu de transformar la Seu Electrònica en un espai més amigable i intuïtiu a l'hora de dur a terme tràmits o navegar pel portal. Amb el coneixement tècnic de SFC i la participació ciutadana, es pretén identificar els trets d'aquest servei que poden no estar funcionant adequadament i oferir propostes de millora que s'adeqüin a la ciutadania.

Els objectius que planteja aquest informe són:

1. Recollir informació sobre la percepció general de les empreses vers la Seu Electrònica.
2. Establir propostes de millora per donar resposta a les problemàtiques detectades.
3. Redissenyar la pàgina de la Seu Electrònica destinada a les empreses.
4. Identificar els principals obstacles en la cerca de tràmits i/o informació pública.

Per a la realització de l'avaluació de la Seu Electrònica, s'han dut a terme dos anàlisis de tipologia diferent. En primer lloc, s'ha realitzat un diagnòstic intern, en què SFC ha estudiat la navegació de la Seu Electrònica des del portal d'empreses a través de tres perspectives: la navegació, el contingut i el llenguatge; en segon lloc, s'ha dut a terme una sessió de cocreació amb la ciutadania per recollir propostes de millora.

Aquest informe presenta ambdues anàlisis juntament amb una reflexió conjunta dels dos estudis i el llistat de propostes suggerides per tal que l'Ajuntament de Viladecans pugui aplicar les que consideri oportunes i viables.

1. Diagnosi de la Seu Electrònica

Per al disseny de la sessió de codisseny s'han analitzat tres dimensions clau de la Seu Electrònica adreçada a les empreses: la navegació, el contingut i el llenguatge. L'objectiu principal d'aquesta anàlisi era identificar quins elements faciliten la usabilitat de la plataforma i quins, per contra, esdevenen obstacles en l'experiència d'ús de les persones usuàries.

1.1 Navegació

Pel que fa a la navegació, i en relació directa amb el disseny visual, la plataforma es percep inicialment com a intuïtiva. Els enllaços d'accés als diferents continguts resulten clars i fàcilment identificables, ja que la jerarquia visual permet distingir amb rapidesa els diferents botons i hipervincles disponibles.

Tanmateix, cal tenir en compte que l'organització i l'estructura de les pantalles que presenten els continguts no responen a un patró sistemàtic que faciliti una navegació fluida pel conjunt de la plataforma. En aquest sentit, les persones usuàries no poden anticipar què trobaran a la pantalla següent, atès que cada pàgina presenta una disposició diferent d'elements. Aquesta manca d'homogeneïtat dificulta la construcció d'un model mental clar sobre el funcionament de la Seu Electrònica i incrementa la sensació de desorientació, especialment en recorreguts més llargs o complexos.

2.2 Contingut i estructura

Un dels aspectes clau que ja es va posar de manifest en una iteració anterior del procés TESTERS és que la Seu Electrònica actua com un espai d'accés a diversos portals i serveis, fet que complica identificar amb claredat quan la persona usuària es troba dins de l'entorn propi de la Seu Electrònica i quan ja n'ha sortit. En aquest sentit, es detecta la necessitat de treballar millor la comunicació dels límits entre els espais digitals sota la gestió directa de l'Ajuntament de Viladecans i aquells que corresponen a plataformes externes.

Aquesta problemàtica també ha suposat un repte a l'hora de dissenyar una dinàmica de millora de la Seu Electrònica per a empreses. Dels botons principals presents a la finestra específica per al teixit empresarial, la meitat condueixen a l'abandonament de la Seu Electrònica i un d'aquests redirigeix a la Carpeta Ciutadana, requerint l'ús de credencials d'accés, mentre que dels tres botons restants, dos no estan vinculats a la realització de tràmits, tot i que aquest és percebut com l'objectiu principal de la plataforma per part de les empreses.

En aquest context, a nivell de contingut i estructura de navegació, el botó "Finestreta Única Empresarial" —l'únic vinculat a la gestió de tràmits— genera confusió i no resulta clarament justificat, almenys sota aquesta denominació. La finestra adreçada a les empreses hauria de constituir, per si mateixa, aquest espai de finestreta única, ja que és on es concentren els principals tràmits empresarials. Tot i així, es valora positivament que abans d'accedir directament als tràmits es proporcioni una visió general de la plataforma. En cas que el concepte de "finestreta única empresarial" faci referència exclusivament a tràmits concrets, seria convenient especificar-ho de manera explícita en la seva denominació per evitar ambigüitats.

2.3 Llenguatge

Pel que fa al llenguatge utilitzat, en termes generals es percep com a clar i concís. No obstant això, en alguns casos —com els ja esmentats en l'apartat de *Contingut i estructura*— la terminologia emprada pot dificultar la comprensió del que s'amaga darrere de determinats botons o seccions. En aquest sentit, es considera necessari avançar cap a un vocabulari que sigui alhora accessible per a les persones usuàries i rigorós des del punt de vista administratiu, adaptant el llenguatge institucional al context i a les necessitats específiques del teixit empresarial sense perdre precisió ni seguretat jurídica.

2. El taller participatiu

El dijous 18 de desembre de 2025 es va realitzar de forma telemàtica, a través de Teams i Miro, de 9:30h a 11h, una sessió de codisseny amb l'objectiu de conèixer les percepcions de les empreses sobre la Seu Electrònica, així com de brindar l'oportunitat de proposar millores a partir d'un conjunt de problemàtiques identificades prèviament per l'equip de Science For Change.

La sessió, impartida i facilitada per SFC, va comptar amb la col·laboració de l'Ajuntament de Viladecans. En primer lloc, Laura Pardo, directora dels Serveis d'Innovació Social i Govern Relacional, 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 valorar la labor de l'Ajuntament en dedicar els seus recursos a la participació ciutadana.

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.

2.1 Agenda de la sessió

La sessió pròpiament de codisseny es va dividir en cinc 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 amb la finalitat que les persones assistents se sentissin més còmodes a l'hora de participar i es pogués comprovar si havien entès com fer ús de la plataforma Miro per compartir les seves idees.

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 tres activitats:

1. Les primeres impressions. Durant aquesta primera activitat, les persones participants havien de descriure els diferents punts forts i febles de la Seu Electrònica, així com proposar solucions als inconvenients identificats i descriure quin ús fan de la Seu Electrònica.

2. Propostes de millora. L'objectiu d'aquesta dinàmica era redissenyar la pàgina de les empreses per tal d'adequar-la a les seves necessitats. Aquesta dinàmica es va dividir en dues activitats: la primera

consistia a identificar quins elements de la pàgina eren adequats, quins sobraven i comentar altres aspectes que es poguessin millorar. Una vegada estudiat l'estat de la pàgina actual, les persones participants analitzaven el contingut i l'estructura, el llenguatge i l'accessibilitat per aportar noves propostes de millora.

3. Viatge de la persona usuària. L'última dinàmica consistia a navegar per la Seu Electrònica amb dos objectius: trobar la informació referent a una ordenança fiscal i trobar el tràmit de "sol·licitud genèrica" per avaluar quins eren els passos més difícils de realitzar i on es trobava el problema. Així doncs, les persones participants podien aportar noves propostes de millora de cara a facilitar la navegació.

Finalment, a tall de conclusió, es va fer una síntesi del taller i es va donar l'enllaç de l'enquesta d'avaluació de la sessió perquè les persones participants la responguessin de forma anònima.

2.2 Participació

A la sessió de testatge, hi han participat 7 empreses diferents, representades per 4 homes i 2 dones. Les empreses que hi han participat són les següents:

- Servicios Integrales Serma 2006 S.L (Arqteria)
- Associació de comerç. xarxa comercial de Viladecans
- Desarrollo aplicaciones industriales infotmatizadas S.L.
- Rehabilitaciones DyD
- Llibreria Els Nous Rals
- Assessoria Orba
- WS ACOUSTICS, SCPP

Tot i que en aquesta ocasió no es va establir com a objectiu explícit la recerca d'empreses diverses, aquesta es va assolir gràcies a l'àmplia varietat d'empreses incloses a la base de dades facilitada per l'Ajuntament de Viladecans, utilitzada per identificar i contactar empreses voluntàries disposades a participar en el taller.

Malgrat l'esforç realitzat per garantir una participació superior a quinze persones, diverses circumstàncies van dificultar l'assoliment d'aquest objectiu. D'una banda, el temps disponible per contactar amb les persones previstes va ser limitat; de l'altra, les dates escollides, coincidents amb el tancament de l'any, van resultar poc favorables, ja que moltes empreses es trobaven immerses en processos interns de finalització d'exercici.

En aquest context, es va observar que, mentre algunes persones van mostrar un alt interès a participar malgrat tenir un coneixement reduït de la Seu Electrònica, moltes de les persones contactades van manifestar que en feien un ús molt esporàdic o pràcticament inexistent i que, en conseqüència, no consideraven rellevant la seva participació en l'activitat. Així mateix, cal destacar que una part significativa dels correus electrònics enviats no va rebre resposta, fet que també va limitar la capacitat de captació de participants.

3. Resultats

3.1 Primeres impressions

Segons les dades recollides durant la sessió participativa, s'ha constatat que la percepció general de les empreses envers la Seu Electrònica és positiva, atès que la consideren una plataforma intuïtiva, amb un disseny clar i funcional. No obstant això, al llarg de la dinàmica també es posa de manifest que una part significativa de les persones participants no està plenament familiaritzada amb la Seu Electrònica i percep que els processos d'accés als tràmits i a la informació corresponent no sempre resulten senzills ni immediats. De fet, una de les persones participants ja esmenta aquesta problemàtica a l'inici de la sessió.

En aquest sentit, s'observa que l'ús que les empreses fan de la plataforma és heterogeni. D'una banda, alguns participants manifesten un ús esporàdic o molt limitat, sovint restringit a tràmits concrets, com ara la sol·licitud genèrica. De l'altra, hi ha empreses que utilitzen la Seu Electrònica de manera més recurrent, tant per a la comunicació d'assabentats d'obra com per a la sol·licitud d'ocupació de la via pública o per a la consulta d'informació relativa a projectes municipals. Aquesta diversitat de pràctiques d'ús s'alinea amb la varietat de perfils empresarials presents a la sessió participativa.

Un dels aspectes que adquireix més rellevància durant el taller és la necessitat que les diferents Seus Electròniques o passarel·les de tramitació dels ajuntaments de la Regió Metropolitana de Barcelona estiguin millor alineades entre sí. L'homogeneïtzació dels procediments i, especialment, de la terminologia emprada és identificada com una acció prioritària i urgent per part de la ciutadania participant, tot i que aquesta competència no recaigui directament en l'Ajuntament de Viladecans.

Així mateix, es posa de manifest que el procés d'adjunció de documentació pot resultar complex en determinades ocasions, ja sigui per la limitació en les tipologies d'arxius admeses o pel pes màxim permès dels documents. Aquestes restriccions dificulten la tramitació per part de les empreses i incrementen la càrrega de feina associada als processos administratius.

3.2 La finestra d'empreses

Una de les dinàmiques desenvolupades durant el taller es va centrar específicament en el codisseny de la pàgina de la Seu Electrònica adreçada a les empreses. En aquest exercici, es va demanar a les persones participants que identifiquessin aquells elements amb els quals se sentien còmodes, així com els aspectes susceptibles de millora o modificació. El resultat d'aquest treball col·laboratiu es recull gràficament a la figura 1.

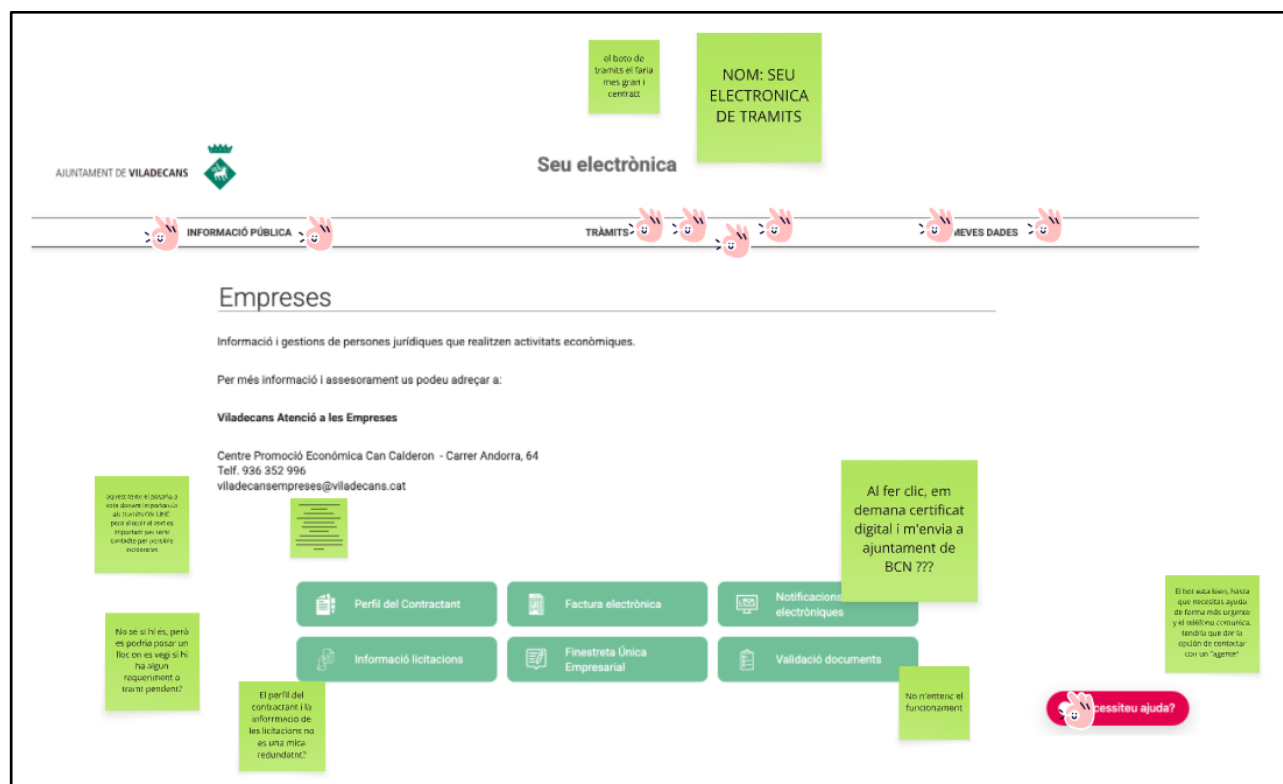


Figura 1: Resultats de l'activitat col·laborativa per dissenyar

Tal com es desprèn de la imatge, hi ha un consens generalitzat a l'hora de mantenir els tres botons situats a la part superior de la pàgina: "Informació pública", "Tràmits" i "Les meves dades". No obstant això, cal destacar que una part significativa dels participants entén la Seu Electrònica principalment com un canal per a la realització de tràmits administratius amb l'Ajuntament de Viladecans i amb altres organismes de l'àrea metropolitana, relegant a un segon pla altres possibilitats de consulta que ofereix la plataforma. En coherència amb aquesta percepció, es manifesta de manera reiterada la voluntat de reforçar la visibilitat del botó de "Tràmits", sigui mitjançant un protagonisme visual major o augmentant-ne la mida, amb l'objectiu de facilitar-ne la identificació immediata.

Pel que fa a la resta d'elements de la pàgina, les opinions no es posicionen ni clarament a favor ni clarament en contra del contingut existent, sinó que apunten, de manera general, a la necessitat d'introduir ajustos. Cap dels components actuals és percebut com a prescindible, atès que no s'expressa la voluntat d'eliminar-ne cap; tanmateix, diversos comentaris suggereixen la conveniència de replantejar determinats botons, conceptes o, fins i tot, l'organització global de la informació.

En relació amb el text situat a la part central de la pàgina, totes les persones participants coincideixen a considerar-lo necessari, però assenyalen que no hauria d'ocupar un espai tan central ni tenir tant de pes visual. Cal remarcar que, al llarg de l'activitat, va ser necessari sol·licitar explícitament opinions sobre aquest contingut, ja que inicialment no havia generat cap comentari espontani, fet que indica que es tracta d'un text que passa força desapercbut. Dins d'aquest bloc informatiu, la informació de contacte es percep com l'element més rellevant per al teixit empresarial, ja que permet identificar vies de comunicació directa amb una persona de referència en cas de dubtes o incidències. En

conseqüència, es proposa desplaçar aquest contingut a la part inferior de la pàgina, prioritzant visualment els accessos als diferents serveis i funcionalitats.

El mapa resultant del taller mostra un nombre reduït de comentaris sobre els botons situats a la part inferior de la interfície. Aquesta manca d'aportacions, en contrast amb altres elements que sí han generat debat, pot indicar un cert desconeixement de la Seu Electrònica i dels serveis que ofereix, o bé una baixa percepció de la utilitat d'aquests accessos per part de les empreses. En el primer cas, aquest fet posa de manifest la necessitat que l'Ajuntament de Viladecans impulsi accions formatives o informatives específiques adreçades al teixit empresarial, amb l'objectiu de donar a conèixer les oportunitats i recursos disponibles a través de la Seu Electrònica.

Cap dels botons existents ha estat identificat com a plenament adequat, però tampoc s'ha plantejat la seva eliminació. Amb tot, s'assenyala que els accessos a "Informació de licitacions" i "Perfil del contractant" podrien resultar redundants, atès que no es corresponen estrictament amb tràmits administratius. Així mateix, una de les persones participants manifesta no comprendre la funcionalitat del botó de "Validació de documents" i apunta que aquest redirigeix a una pàgina externa gestionada per la Diputació de Barcelona, fet que pot generar confusió en relació amb l'abast i la titularitat del servei.

A partir dels aspectes identificats, es conclou que és necessari introduir modificacions a la pàgina, especialment en termes de contingut i estructura. Pel que fa al disseny visual, aquest és valorat de manera positiva i es considera clar i intuïtiu.

En relació amb el contingut, es detecta una tendència clara a prioritzar els tràmits per sobre de la resta d'accions disponibles a la Seu Electrònica, així com a simplificar l'estructura general de la pàgina. Es posa de manifest la preferència per una interfície amb menys elements, més ordenada i fàcil d'interpretar. En aquest context, un dels participants proposa un ordre de prioritats que no és qüestionat per la resta del grup, i que es concreta de la manera següent:

- Catàleg de tràmits
- Validació de documents
- Contacte directe (adreça, telèfon i correu electrònic)
- Altres tràmits

A partir d'aquesta proposta, es planteja la possibilitat d'organitzar la pàgina en quatre blocs diferenciats, definint en cadascun d'ells el contingut essencial i contribuint així a una presentació més clara, sistemàtica i funcional de la informació.

Finalment, pel que fa a l'ús del llenguatge, les persones participants coincideixen en la necessitat de simplificar els textos i d'adaptar el discurs administratiu al context empresarial, amb l'objectiu de fer-lo més entenedor i accessible per a les empreses usuàries de la Seu Electrònica.

3.3 Testatge de la navegació

Durant el procés de cerca del tràmit de "Sol·licitud genèrica" i de l'ordenança fiscal "1.07 Reguladora de les taxes per serveis urbanístics de l'Ajuntament de Viladecans", s'ha identificat una manca de

sistematització i d'ordre en la informació disponible, fet que dificulta la navegació i redueix la usabilitat de la Seu Electrònica per part de les persones usuàries.

Les persones participants consideren que el recorregut de navegació resulta complex, principalment a causa de l'elevat nombre de pestanyes i pantalles successives. Aquesta estructura genera la sensació de saltar constantment d'una finestra a una altra, amb formats visuals diferents, cosa que provoca una percepció de desordre i manca de continuïtat, amb moviments reiterats amunt i avall sense una lògica clara.

En el cas concret de la "Sol·licitud genèrica", l'ús del cercador posa de manifest la necessitat que aquest admeti errades ortogràfiques o variacions en l'escriptura, ja que un petit error en una lletra impedeix que el tràmit aparegui als resultats. Al mateix temps, es valora positivament el fet que no sigui necessari introduir el nom complet del tràmit per localitzar-lo, atès que amb el terme "genèric" ja és possible accedir-hi. Aquesta funcionalitat és considerada adequada i útil.

Tanmateix, tal com expressa una de les persones participants, "moltes vegades no s'escriu el nom correcte", fet que reforça la necessitat de disposar d'alternatives addicionals, senzilles i intuïtives, per arribar al tràmit desitjat. Pel que fa al catàleg de tràmits, els desplegable es perceben com una eina útil per filtrar segons la temàtica; no obstant això, la naturalesa transversal de la sol·licitud genèrica dificulta la seva ubicació clara dins d'aquest sistema de classificació. Tot i que la pàgina inclou un requadre informatiu a la part superior amb una icona d'atenció que orienta sobre com iniciar una instància genèrica, la informació continguda en aquest espai tendeix a passar desapercebuda per a les persones usuàries.

Un dels aspectes que emergeix amb més força és la necessitat d'incorporar un espai específic que reculli els tràmits més freqüents per a les empreses. D'aquesta manera, el teixit empresarial podria iniciar la cerca a partir d'un punt de partida clar i reconeixible, amb una alta probabilitat de trobar-hi el tràmit necessari sense haver de recórrer a processos de cerca complexos.

D'altra banda, la cerca de l'ordenança fiscal posa de manifest la necessitat d'una organització més estructurada i coherent de la plataforma. Les persones participants reclamen un esquema de navegació deductiu, que vagi de seccions generals i àmplies cap a continguts o tràmits més específics. Actualment, es percep que els primers passos per accedir a la informació són els més difícils, ja que no queda clar per on començar el recorregut.

A tall d'exemple, en el cas de la pàgina dedicada a les ordenances reguladores i els reglaments, es proposa una organització en quatre blocs diferenciats, ja sigui mitjançant botons, desplegable o seccions específiques: ordenances municipals, reglaments municipals, ordenances fiscals i normativa urbanística. Dins de cadascun d'aquests apartats, es podria seleccionar l'any o l'àmbit d'aplicació i, posteriorment, accedir al llistat de documents que compleixin els criteris establerts, facilitant així una consulta més ordenada i eficient.

3.4 Interpretació dels resultats

De manera general, es constata que les empreses participants utilitzen la Seu Electrònica principalment per a la realització de tràmits administratius i, en conseqüència, esperen que l'estructura de la plataforma estigui organitzada al voltant d'aquest ús prioritari. Tanmateix, des de

SFC es considera que la Seu Electrònica també incorpora informació pública que pot resultar rellevant per al teixit empresarial i que, per tant, no hauria de quedar relegada ni exclosa de l'estructura general.

En l'anàlisi de les aportacions realitzades per les persones participants s'identifiquen algunes aparentes contradiccions. En concret, en observar la pàgina adreçada a les empreses, es detecta que, tot i que hi ha un acord generalitzat a mantenir els tres botons principals –“Informació pública”, “Tràmits” i “Les meves dades”–, a l'hora d'iniciar un tràmit no totes les persones perceben com a fàcil l'accés a aquests elements. En aquest sentit, es posa de manifest de manera reiterada que el botó de “Tràmits” hauria de guanyar visibilitat i protagonisme dins de la interfície.

D'altra banda, tenint en compte que existeixen diversos botons amb els quals cap de les persones participants se sent plenament identificada i que es manifesta un desig clar de simplificar la pàgina i de revisar l'estructura de navegació, es proposa un redisseny de la pàgina basat en les quatre prioritats definides col·lectivament durant la sessió participativa. Cadascun d'aquests blocs incorporaria un botó o enllaç específic que conduiria a un espai dedicat al contingut corresponent. Així mateix, cada capçalera aniria acompanyada d'una breu descripció orientativa, amb l'objectiu d'anticipar a les persones usuàries el tipus d'informació o serveis que trobaran en accedir-hi i de facilitar una navegació més clara i eficient.

INFORMACIÓ PÚBLICA	TRÀMITS	LES MEVES DADES
FINESTRA ÚNICA EMPRESARIAL		
Vols fer un tràmit? Accedeix al catàleg de tràmits per a empreses CATÀLEG DE TRÀMITS	Necessites validar algún document? Accedeix a l'espai per fer-ho. VALIDACIÓ DE DOCUMENTS	
Tens dubtes? Contacte amb Viladecans Atenció a les Empreses Adreça: Centre Promoció Econòmica Can Calderon - Carrer Andorra, 64 Telèfon: 936 352 996 Correu: viladecansempreses@viladecans.cat	Vols consultar informació pública? Accedeix a l'espai on pots consultar la informació d'interès per a les empreses com normativa, regulacions, calendaris o altres. INFORMACIÓ PÚBLICA	

Figura 2: Exemple de l'estructura de la pàgina principal per a empreses dins de la Seu Electrònica.

Aquest exemple constitueix una proposta elaborada per SFC sobre com podria configurar-se la pàgina adreçada a les empreses. A partir d'aquesta estructura, en clicar el botó «Catàleg de tràmits» s'accediria a un espai que inclouria, d'una banda, un llistat dels tràmits més freqüents per a les empreses i, de l'altra, un espai de cerca que funcionaria de manera similar a l'actual catàleg de tràmits. Tanmateix, es recomana que aquest cercador limiti els resultats exclusivament als tràmits que puguin ser realitzats per empreses, excloent aquells adreçats a la ciutadania en general o a les entitats. D'aquesta manera, en reduir el volum de resultats, el procés de cerca esdevindria més senzill i eficient; alineant-se amb el concepte de “Finestreta Única Empresarial”.

Mitjançant l'accés a la funcionalitat de "Validació de documents", la persona usuària seria redirigida directament a l'espai habilitat per dur a terme aquesta acció. Així mateix, a través del bloc situat a la part inferior dreta de la pàgina, s'accediria a un entorn similar al dels tràmits, però orientat a la informació pública. En aquest nou espai es podria incorporar la informació pública més consultada per les empreses, com ara els enllaços a la informació de licitacions o al perfil del contractant, així com un cercador que permetés filtrar els continguts per tipologia i per any.

Aquest cercador podria presentar dues modalitats, d'acord amb les preferències expressades per les empreses participants. En ambdós casos, la navegació hauria de respondre a una lògica sistemàtica, que anés del més general al més específic, i mantenir una estructura homogènia a totes les pàgines de la plataforma. D'una banda, cada selecció podria conduir a una nova pàgina on afinar progressivament la cerca; de l'altra, el sistema podria basar-se en un únic cercador amb diversos filtres simultanis però jeràrquics, de manera que les opcions d'un filtre depenguessin de la selecció prèvia. Aquest enfocament permetria localitzar el tràmit o la informació desitjada sense haver de canviar constantment de pàgina, reduint així la sensació de desplaçament desordenat per la plataforma.

Paral·lelament, cal destacar que es va plantejar una proposta que recorda el funcionament dels tràmits guiats, basada en un procés pas a pas que ajudaria les empreses a identificar quin tràmit han de realitzar en funció de la seva necessitat. En aquest sentit, és important que, un cop implementats, els tràmits guiats siguin fàcilment accessibles des de la Seu Electrònica i que el seu ús es pugui estendre de manera específica al col·lectiu empresarial.

D'altra banda, es va abordar la qüestió de la possible cohesió d'una plataforma única per a tots els tràmits de l'àrea metropolitana. Tot i que la integració territorial assolida mitjançant serveis compartits i una planificació coordinada també hauria de reflectir-se en l'àmbit digital, s'entén que aquest tipus d'iniciatives excedeixen les competències de l'Ajuntament de Viladecans; per tant, s'han obviat dins del punt de "Propostes de millora".. Amb tot, es considera pertinent deixar constància que la creació d'un portal metropolità de tràmits podria resultar beneficiosa tant per a la ciutadania com per a les empreses.

En qualsevol cas, la unificació de criteris i de denominacions dels tràmits sí que es presenta com una acció viable. Aquesta podria dur-se a terme de manera unilateral —adaptant la nomenclatura de la Seu Electrònica de Viladecans a la d'altres seus de l'Àrea Metropolitana de Barcelona— o bé mitjançant un procés consensuat entre municipis, amb l'objectiu d'establir una terminologia comuna i criteris compartits en la tramitació dins de cada Seu Electrònica.

Finalment, cal destacar la proposta formulada per una de les persones participants de fer visible la informació de contacte de les entitats que gestionen les passarel·les de pagament que permeten l'abonament de l'Impost sobre Construccions, Instal·lacions i Obres, incloent-hi l'adreça, el telèfon i el correu electrònic. Des de SFC, tot i considerar que es tracta d'una proposta molt concreta, es valora positivament la necessitat més àmplia que hi hagi un espai clar on les persones usuàries puguin trobar les dades de contacte de les administracions o entitats responsables de la gestió d'impostos, tràmits o altres serveis. Atès que la Seu Electrònica actua sovint com a porta d'entrada a altres plataformes i que no totes les competències recauen directament en l'Ajuntament, es considera

convenient que aquest faciliti el contacte amb els organismes o persones que disposen de la capacitat efectiva per resoldre les incidències o consultes plantejades.

4. Propostes de millora

Després d'haver exposat l'anàlisi general de les dades recollides a la sessió, a continuació es presenten les propostes concretes i detallades que ha suggerit les empreses 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 s'ha demanat que aquest mateix document serveixi com a eina de treball per consultar i controlar els canvis que s'implementin a la Seu Electrònica, 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 l'Àrea d'Ocupació i Empreses i el Departament de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Viladecans puguin afegir observacions a mesura que treballin 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 de les dues funcionalitats analitzades. De manera que, primerament, s'aborden les propostes de millora pel que fa als tràmits guiats i, seguidament, s'han afegit les propostes relatives a l'assistent virtual.

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.

Per millorar la Seu Electrònica per a les empreses, es defineixen els objectius següents:

- **Millorar la navegació.** Per millorar la navegació de la Seu Electrònica per a les empreses, es proposa redissenyar el portal principal de les empreses, així com l'estructura a través de la qual es vertebrava el contingut que hi ha a la plataforma.
- **Millorar el llenguatge.** És un dels aspectes concrets més esmentats a la sessió. Es demana unificar el llenguatge amb altres Seus Electròniques de l'Àrea Metropolitana per tal que sempre es pugui fer servir la mateixa terminologia a l'hora de trobar informació o tràmits. Així mateix, també és necessari ser més explicatiu o utilitzar un llenguatge entenedor per a les empreses.
- **Millorar la usabilitat.** Les empreses esmenten que algunes de les funcionalitats poden millorar per tal que els sigui més fàcil i accessible dur a terme els tràmits a través de la Seu Electrònica.

Omplert per <i>Science For Change</i>			A omplir per l'Ajuntament de Viladecans
Objectiu	Proposta	Tasques o canvis	Observacions
Millora la navegació	Redissenyar la pàgina principal d'empreses	• Fer el botó de tràmits més visible • Reorganitzar en 4 temàtiques clau: • Catàleg de tràmits • Validació de documents • Contacte • Informacions diverses • Eliminar el botó de <i>Informació sobre licitacions</i> • Eliminar el botó de <i>Perfil del contractant</i> • Que la <i>Finestreta Única Empresarial</i> sigui la pàgina principal d'empreses • Simplificar la pàgina.	
	Reorganitzar l'estructura de la navegació	• Ordenar el contingut de forma sistemàtica d'allò més general a allò més concret. • Procurar no utilitzar moltes pàgines per arribar al tràmit o la informació pertinent • Afegir una finestra de tràmits freqüents.	
	Reorganitzar la pàgina de cada tràmit	• Que el botó per poder començar el tràmit es trobi a la part superior de la pantalla i no a la inferior. • Que el botó per poder començar el tràmit sigui clar. • Afegir els documents a complimentar per fer un tràmit una vegada es comença el tràmit.	

Millora el llenguatge	Unificar el llenguatge	• Utilitzar terminologia homogènia amb altres Seus electròniques de l'Àrea Metropolitana • Traduir el llenguatge administratiu a llenguatge empresarial.	
Millorar la usabilitat	Funcionalitats optimitzades	• Poder adjuntar arxius amb més pes i amb diversitat major de formats. • Tolerància a errors ortogràfics en les cerques. • Afegir la funcionalitat de tràmits guiats per a empreses.	
	Accés a ssistència humana	• Afegir els contactes de les entitats que gestionen tràmits, passarel·les de pagament o altres. • Poder contactar amb persones davant de dubtes.	

5. Conclusions

L'anàlisi de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Viladecans, a partir de les aportacions recollides durant les sessions participatives amb empreses i del treball de codisseny desenvolupat, permet extreure un conjunt de conclusions rellevants orientades a la millora de l'experiència d'ús de la plataforma.

De manera general, es constata que la Seu Electrònica és percebuda com una eina amb un disseny visual adequat, clar i, en una primera aproximació, intuïtiu. Els elements gràfics, la identificació dels botons i l'aspecte general de la interfície generen una impressió positiva inicial. Tanmateix, aquesta percepció no sempre es tradueix en una experiència d'ús fluida i eficient. En la pràctica, no totes les persones usuàries són capaces d'utilitzar la plataforma amb facilitat, especialment quan han de dur a terme tràmits concrets o accedir a informació específica.

Un dels principals factors que expliquen aquesta dificultat és la navegació. Tot i que el disseny és valorat favorablement, la manera com s'organitza i es presenta la informació genera confusió. L'existència d'un excés de contingut, combinada amb una estructura complexa i heterogènia entre les diferents pantalles, dificulta la comprensió del recorregut que ha de seguir la persona usuària. Cada pàgina presenta una disposició diferent, fet que impedeix anticipar què es trobarà a la pantalla següent i obliga a un procés constant d'assaig i error. Aquesta manca de coherència estructural incrementa la sensació de desorientació i redueix la percepció de control sobre la navegació.

A més, es detecta una clara tensió entre la voluntat d'oferir una gran quantitat d'informació i serveis, i la necessitat de simplificar l'experiència d'ús. Les empreses participants expressen que l'excés d'informació no sempre aporta valor, sinó que pot esdevenir un obstacle, especialment quan l'objectiu principal és la realització de tràmits administratius. En aquest sentit, la Seu Electrònica és concebuda majoritàriament com una eina funcional orientada a tramitar, i es demana que aquesta funció sigui el veritable eix vertebrador de l'estructura de la plataforma, sense que això impliqui eliminar la informació pública d'interès, però sí reordenar-la i jerarquitzar-la adequadament.

Un altre element clau que emergeix de l'anàlisi és el context en què operen les empreses. El teixit empresarial no interactua únicament amb la Seu Electrònica de Viladecans, sinó que sovint ha de gestionar tràmits amb diferents administracions locals i supramunicipals, cadascuna amb la seva pròpia Seu Electrònica, estructures diverses, terminologies diferents i criteris de navegació no alineats. Aquesta manca d'homogeneïtzació genera una sensació de caos i incrementa la càrrega cognitiva de les empreses, que han d'adaptar-se constantment a entorns digitals que funcionen de manera desigual.

Tot i que la unificació d'una plataforma única a escala metropolitana escapa a les competències municipals, sí que es posa de manifest la necessitat d'avançar cap a una major coherència en la forma de navegar, en la denominació dels tràmits i en l'organització de la informació. En aquest sentit, la reorganització sistemàtica de la navegació de la Seu Electrònica de Viladecans esdevé una oportunitat per reduir la complexitat percebuda i facilitar l'ús de la plataforma, especialment per a les empreses.

En conclusió, els resultats del procés participatiu apunten clarament a la necessitat de mantenir un disseny visual correcte i funcional, però d'abordar de manera prioritària una revisió profunda de

l'estructura, la navegació i la jerarquització dels continguts. Una Seu Electrònica més simplificada, coherent i orientada a les necessitats reals de les empreses no només milloraria l'experiència d'ús, sinó que també contribuiria a una relació més eficient, accessible i satisfactòria entre l'Ajuntament de Viladecans i el seu teixit empresarial.