Diputació Barcelona

AJUNTAMENT DE VILADECANS

Science For Change
ScienceFChange
scienceforchange

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 LA PÀGINA WEB DE VILADECANS

SCIENCE FOR CHANGE

23 de desembre de 2024

Òscar Larraga i Anna Font

SCIENCE FOR CHANGE
COLLECTIVE MATTERS

Índex

Introducció 2
Agenda de la sessió 2
Participació 3
1. Percepcions de la pàgina web 4
Quins són els seus avantatges i inconvenients? 4
Quines són les característiques més votades? 5
1.1 Anàlisi de la pàgina principal 5
Priorització de la informació a mostrar a la pàgina inicial 6
Com quedaria la pàgina principal? 7
1.2 El disseny del contingut textual 8
Textos breus 8
Agrupació de continguts 8
Ús de components visuals 9
Els exemples més atractius 10
1.3 Un llenguatge clar 12
Propostes per millorar el llenguatge 12
1.4 La navegació a la secció de serveis 14
Atributs actuals de la usabiliat de la pàgina web 14
Alternatives per a una bona navegació 14
2. Propostes de millora 16
2.1 Propostes sobre el contingut de la pàgina web 16
2.2 Propostes sobre la presentació visual de la informació escrita 18
2.3 Propostes per a uns títols més entenedors 19
2.4 Propostes per a la navegació de la secció de serveis 20
3. Sistema de seguiment i anàlisi d'indicadors 21
4. Conclusions 23

Introducció

El dimecres 4 de desembre 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 la pàgina web de l'Ajuntament de Viladecans 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, Rosa Cañisà, Tinent d'Alcaldessa, 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, la Montserrat Sanahuja, directora de Serveis de Comunicació Corporativa de l'Ajuntament de Viladecans —i, per tant, una de les responsables de la pàgina web—, va fer una breu explicació sobre què és la pàgina web de l'Ajuntament de Viladecans, quins objectius persegueix i com pot beneficiar a la ciutadania. Així mateix, també va esmentar que serà modificada en un futur proper.

A continuació, l'equip de SFC va efectuar la sessió mitjançant un conjunt de dinàmiques de cocreació que van permetra 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 i 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. Seguidament es va fer una primera dinàmica que consistia en enumerar tot allò que les persones participants esperen de la web. Tant a nivell de contingut com de navegació.

Posteriorment, es va fer una ràpida demostració de la pàgina principal de la web i de l'apartat de serveis per contextualitzar el producte a aquelles persones que no el coneixine ia ixó poder articular millor les dinàmiques de cocreació. .

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. Reorganització de la pàgina principal. Amb aquesta dinàmica es va procurar que les persones participants prioritzessin els blocs de la pàgina principal que consideren més necessaris de cara a reduir el volum d'informació de la pàgina web i facilitar la navegació.

2. Comprensió del format del contingut textual. Aquesta activitat consistia en mostrar diferents formes i dissenys d'expressió del contingut textual de la secció de serveis per descobrir quina és l'estructura visual que més facilita la comprensió dels continguts de la pàgina.

3. Redefinició del llenguatge. Com en altres sessions, aquesta dinàmica perseguia avaluar la comprensió dels títols. De manera que els persones participants havien d'explicar què entenien sota el nom de sis títols seleccionats i, una vega se'ls explicava en què consistia cada espai, la ciutadania adjudicava un nou títol, en cas que fos necessari.

4. Anàlisi de la navegació dels serveis. L'última dinàmica tractava sobre enumerar els punts forts de l'estructura i navegació de la secció de serveis, de llistar els seus punts febles i d'aportar alternatives per a la millora de la navegació de la secció.

Participació

A la sessió del testeig de la pàgina web de l'Ajuntament de Viladecans van participar 19 persones, 16 de les quals van ser dones i les altres 3, homes. Les 19 persones es van dividir en dues taules, a una hi havia 9 persones —composta per 7 dones i 2 homes— i a l'altre, 10 persones; 9 dones i un home. Entre aquestes persones destacava la presència de dues persones 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 assisitir persones de tots els rangs d'edat, especialment de la franja cabuda entre els 50-59 anys i els 60-69 anys. Per tant, malgrat la mitjana d'edat era elevada, entorn als 50 anys, també hi va haver representació jove, encara que molt menor. Així mateix, es van cobrir quasi tots els nivells formatius, ja que van assisitir persones amb estudis universitaris, estudis de formació professional i amb batxillerat. Amb tot, van faltar persones que només estiguessin en possessió del títol de l'ESO. Per altra banda, encara que el nivell autopercebut de les habilitats digitals de les persones participants era divers, la majora d'assistents i assistentes es consideren hàbils amb les tecnologies digitals. De les persones adscrites que hi van assistir, 9 persones es consideraven altament capacitades, 4 es van descriure amb habilitats digitals mitjanes i només 1 considerava tenir unes habilitats bàsiques. A aquestes persones, cal sumar-los els dos joves amb diversitat funcional i les seves acompanyants, així com l'acompanyant de l'assistent més gran de la sessió.

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 i disseny; 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 resualtat.

1. Percepcions de la pàgina web

A nivell general, la ciutadania de Viladecans espera que la pàgina web de l'Ajuntament sigui un espai virtual mínimament interactiu que aporti informació útil capaç de **donar resposta a problemes quotidians**. En conseqüència, les persones participants volen una pàgina web que ofereixi **informació** sobre diversos aspectes de la ciutat. Respecte dels continguts d'aquesta informació, destaquen: els serveis essencials, tràmits, notícies, l'equip de l'Ajuntament, una agenda d'activitats i la normativa legal de negocis.

En relació a la forma de la informció i a la naturalesa de la pàgina, s'observa que la ciutadania demana una experiència àgil, fugissera i fàcil de la pàgina web. En altres paraules, no desitgen una pàgina web de consulta diària o una pàgina web on entrar per distreure's; sinó un espai capaç de resoldre problemes i conflictes de forma ràpida i eficaç. La pàgina web, per tant, **no s'ha d'entendre com un producte d'oci, sinó d'assistència**. Aquesta afirmació rau en les demandes de "notícies flash" i "serveis essencials", com poden ser les farmàcies de guàrdia o la informació relativa a la protecció civil. Per tant, la ciutadania sol·licita rapidesa i una pàgina lleugera. Un espai on trobar els continguts amb facilitat. En aquest sentit, la ciutadania pretén anar un pas més enllà i suggereix que la pàgina web proporcioni alertes —en forma de pop-up, per exemple— davant de problemàtiques municipals generalitzades. D'aquesta manera, la persona ciutadana rebria informació important a temps real i sense haver de navegar per l'espai web, ja que aquest pop-up podria apréixer a la mateixa pàgina principal..

Per altra banda, les persones participants sol·liciten canvis a nivell d'usabilitat i navegació. Així doncs, demanen una **millora en la cerca del contingut** des de dins de la pàgina a través de, en primer lloc, una **reorganització de la web** i, en segon lloc, de **funcionalitats de caràcter interactiu**. Entre les funcionalitats que proposen destaquen un **cercador potent i més visual** que permeti trobar el contingut a través de paraules clau i un **xat bot** que assisteixi a les persones usuàries en la navegació de l'espai virtual, així com en la cerca dels continguts desitjats. A més a més, la interacció també es fa manifesta a través d'una nova proposta: "espai de queixes i suggeriments". La ciutadana demana poder tenir un contacte més estret amb l'Ajuntament a través d'un canal telemàtic a través del qual les persones usuàries puguin expressar les seves demandes. Val a dir, però, que aquest apartat ja existeix, però sota el nom de "contacte". Per tant, es ratifica que el llenguatge sovint no és prou clar i, en conseqüència, la ciutadania desconeix les possibilitats que ofereix la pàgina web. **Es recomana que hi hagi un espai titulat "Queixes i suggeriments" que correspongui al de "Comentaris i consultes"**.

Finalment, les persones participants volen una **pàgina web entendora i accessible**. Capaç de ser utilitzada per tots els públics i, per tant, amb un llenguatge clar i una navegació intuïtiva.

Quins són els seus avantatges i inconvenients?

Malgrat es pretén reduir l'excés d'informació que hi ha a la pàgina web, es considera un punt fort que **la pàgina web actuï com un espai de centralització de la informació** sobre tot el que es vincula al municipi de Viladecans. Ara bé, aquesta centralització es pot donar en forma d'enllaços externs que redirigeixin a les persones usuàries a pàgines web externes que

continguin la informació pertinent, sense la necessitat de carregar la pàgina amb contingut que ja existeix a la xarxa.

Així mateix, un dels problemes que representa el gran volum d'informació que hi ha a la pàgina web és la **desactualització dels continguts**. Si bé, des de SFC desconeixem si els continguts estan desactualitzats o no, hi ha una percepció generalitzada en la ciutadania que la pàgina web de viladecans no esta actualitzada a nivell de contingut, ja que, a nivell de visualització, una de les taules considera que el disseny és modern.

Un altre dels inconvenients que suposa l'excés d'informació és la dificultat en la navegació, ja que hi ha molt de contingut i es torna dificultós trobar espais específics. Així mateix, **la informació apareix dispersa**, en tant que l'ordre no és comprés com a sistemàtic i, conseqüentment, **la navegació no esdevé intuïtiva**. Això suposa que la ciutadania percevi el contingut de la pàgina com a repetitiu, ja que hi ha temàtiques altament disgregades.

Finalment, un dels aspectes més criticats per ambdues taules és que **la pàgina web triga molt en carregar** iaquestes esperes poden arribar a ser desesperants per a la persona usuària, atès que —com ja s'ha comentat— es desitja una pàgina ràpida i àgil. Així mateix, es demana procurar **evitar el scroll-down** a l'hora de desplaçar-se pel contingut de la pàgina, ja que és feixuc i, en ocasions, no es troba el contingut desitjat perquè es troba més avall.

Quines són les característiques més votades?

Els atributs que han estat més destacats per les persones participants al llarg de la sessió han estat, per ordre de major consens a menor:

1. La necessitat que la pàgina carregui més ràpid per millorar la navegació de la web i, per tant, l'experiència de la persona usuària.
2. La necessitat d'afegir un cercador potent i visual que ajudi a les persones usuàries a trobar el contingut desitjat mitjançant l'ús de paraules clau.
3. Un xat interactiu que permeti assisitir a les persones susuàries en la navegació de la web i en la cerca de continguts.
4. Un espai de queixes i suggeriments explícit que permeti la comunicació entre l'Ajuntament i la ciutadania.
5. La informació essencial de serveis bàsics es considera fonamental i ha de ser central en l'estructura de la pàgina web.
6. La necessitat que la pàgina web sigui resolutiva i doni resposta als problemes dels habitants de la ciutat.

1.1 Anàlisi de la pàgina principal

La pàgina principal de la web actual es pot dividir en 10 seccions diferents. En primer lloc, un bloc en forma de barra de contingut que permet accedir als diferents apartats de la pàgina web. En segon lloc, una *banner* que mostra diversos serveis, activitats o notícies de la ciutat. En tercer lloc, un acordió a través del qual es pot accedir a la "Seu Electrònica", a l'espai de "participació", al de "transparència" i al de "contacte". En quart lloc, l'espai "coneix l'alcaldessa". En cinquè lloc, l'agenda d'activtats. En sisé lloc, l'espai de notícies. En setè lloc, un espai on apareixen diferents continguts aleatoris. En vuitè lloc, el bloc dels vídeos. El nové

lloc, un espai reservat per mostrar les xarxes socials de l'Ajuntament de Viladecans i, finalment, un apartat on es troben altres webs que poden interessar als ciutadans i ciutadanes.

Després de presentar-los la pàgina principal, totes les persones assistentes han estat d'acord que **la pàgina té molta informació i que és necessari reduir-la** perquè molts dels blocs són innecessaris.

Priorització de la informació a mostrar a la pàgina inicial

Primerament, és consens generalitzat que els apartats relacionats amb l'Ajuntament no és necessari que estiguin a la pàgina principal. Així doncs, es decideix **suprimir l'acordió del tercer bloc** (amb les opcions d'accedir a la Seu Electrònica, a l'espai de transparència i a l'espai de participació). Així mateix, **l'espai de l'Alcaldessa també es podria eliminar** de la pàgina principal, ja que no és una informació rellevant per a la ciutadania. Per tant, es proposa que a aquests apartats s'hi pugui accedir des d'altres espais i no des de la pàgina principal.

Així mateix, també es proposa **suprimir l'espai on apareixen els continguts aleatoris**, a la dreta de l'agenda i les notícies. El motiu pel qual la ciutadania considera que aquest bloc s'ha d'eliminar de la pàgina principal és perquè no comprèn què és. No entén l'objectiu de que apareguin serveis, notícies o activitats aleatòries a la pàgina. **La falta de sistematització d'aquest bloc comporta que no sigui útil o funcional per a les persones usuàries**.

Un altre dels espais que es vol suprimir és el dels vídeos. La ciutadania pensa que no és necessari que els vídeos apareguin a la pàgina principal. Aquests haurien d'estar adjunts a les notícies o als projectes que il·lustren i, per tant, no són rellevants a la pàgina inicial.

Per altra banda, en canvi, estan d'acord en **mantenir la informació sobre l'agenda d'activitats i l'espai de notícies**. Alhora, consideren necessària la presència de la barra de seccions que permet accedir als diferents apartats de la web. Ara bé, se suggereix que **aquesta barra es mostri de forma més destacada**, ja que és l'eix vertebrador de tota la pàgina web. Amb tot, això no significa que les seccions de la web no puguin alterar-se en el futur.

Respecte del carrusel en forma de banner, mentre que una taula suggereix treure'l i substituir-lo per un cercador, l'altra taula expressa que el banner s'hauria de mantenir. Des de SFC es considera que **el banner optimiza el disseny de la pàgina web**, ja que la fa més visual i atractiva. A més a més, atès que es recomana treure l'apartat de contingut aleatori, el banner ofereix la possibilitat a l'Ajuntament de destacar aquells continguts que es desitgi. Tanmateix, des de SFC també es recomana estudiar la possibilitat de **reduir el banner i fer-lo una mica més estret** per tal que no s'hagi de fer tant scroll-down ni que aquest ocupi tota la pantalla en la versió mòbil.

En relació a la informació del "Connecta amb nosaltres" i el de les "xarxes socials", la ciutadania creu que s'ha de reduir l'apartat. Per fer-ho proposa **eliminar l'apartat de "Connecta amb nosaltres"** i deixar exclusivament el de xarxes socials. Les dues taules creuen que **és suficient amb que apareguin els icones de les xarxes socials** a través de les quals es poden connectar a les publicacions de l'Ajuntament de Viladecans.

Finalment, **l'apartat d'altres webs de l'Ajuntament és necessari mantenir-lo**, però seria convenient revisar els enllaços, ja que potser se'n poden afegir més.

Com quedaria la pàgina principal?

Atesa la informació expressda en el punt anterior, la pàgina inicial hauria de mostrar la barra d'accés als continguts de la pàgina web, el carousel en forma de banner —encara que caldria reduir-lo—, l'agenda d'activitats i l'apartat de notícies, alguns enllaços externs d'interès i les xarxes socials.

Tanmateix, la ciutadania sol·licita afegir un bloc de més. **Un cercador gran, visual i potent**. Aquest cercador hauria d'estar a la part superior de la pantalla per tal que la gent pugui trobar amb la major facilitat possible i els resultats del buscador haurien de classificar-se segons la mateixa estructura de la pàgina web. Així mateix, aquest cercador podria anar acompayat d'un sistema de filtres que pogués ajudar a les persones usuàries a afinar la seva cerca i, per tant, a trobar el contingut que volen consultar de forma més fàcil, àgil i ràpida. A aquest cercador també se li hauria de sumar el *xatbot* que una de les taules va proposar, el qual podria estar al costat del cercador o apareixer en un dels extrems de la pàgina. De manera que la pàgina web es podria visualitzar d'aquesta manera:

<table>
<tr><td>LOGO VILADECANS</td><td>IDIOMES</td></tr>
<tr><td colspan="2">BARRA PER ACCEDIR A LES SECCIONS DE LA PÀGINA WEB</td></tr>
<tr><td colspan="2">CERCADOR DE CONTINGUT</td></tr>
<tr><td colspan="2">CARRUSEL EN FORMA DE BANNER</td></tr>
<tr><td>AGENDA D'ACTIVITATS</td><td>ESPAI DE NOTÍCIES</td></tr>
<tr><td colspan="2">ENLLAÇOS EXTERNS D'INTERÈS</td></tr>
<tr><td colspan="2">ICONES DE LES XARXES SOCIALS</td></tr>
</table>

Imatge 1: Esquema de la proposta de com podria quedar la pàgina principal de la web.

Altrament, la dinàmica de reformular la pàgina inicial ha estat útil per determinar i confirmar quins són els tipus d'informacions i les característiques més importants que les persones participants volen tenir a la pàgina web. Així doncs, s'observa que l'agenda d'activitats i l'espai de notícies són dels continguts més rellevants per la ciutadania, així com un accés fàcil i ràpid als serveis que poden donar resposta als seus problemes.

1.2 El disseny del contingut textual

Partint que un dels objectius de la pàgina web és oferir informació a la ciutadania i que una de les demandes de les persones participants és que la consulta del contingut sigui ràpida, àgil i fàcil, és important analitzar de quina forma s'ha de presentar la informació perquè aquesta pugui ser llegida amb velocitat i amb claredat.

Textos breus

En primer lloc, s'ha detectat que les persones s'agobien quan veuen molts paràgrafs en una mateixa pàgina i encara més quan aquests tenen molta lletra. L'excés d'informació suposa dos inconvenients en la interacció de les persones:

- En primer lloc, quanta més informació hi ha és més difícil de trobar aquella que és realment significativa
- En segon lloc, la lectura que efectua la persona usuària esdevé imprecisa i desorganitzada; disminuint l'eficàcia i augmentat la possibilitat de no trobar la informació que necessita.

En conseqüènica, per millorar l'eficàcia dels textos i la seva claredat —així com l'experiència de la persona usuària— es recomana que els textos siguin **curts** i **concisos**. Fins i tot, s'aconsella recorre a formes sistemàtiques d'estructuració de textos i idees com pot ser l'ús del **format llista**, per punts destacats. Aquest tipus de format redueix l'ús de connectors i construccions gramaticals complexes, expressant les idees de forma simple i entenedora.

Per altra banda, també es detecta l'alternativa d'**acompanyar els textos d'enllaços** externs o interns que complementin la informació que apareix a la pantalla. D'aquesta manera, les persones poden trobar la informació essencial a la pàgina de forma ràpida i entenedora, però disposar de les eines per ampliar el grau d'informació, en cas que ho considerin necessari.

Agrupació de continguts

Una altra estratègia per millorar l'experiència de l'usuari o usuària a l'hora de consultar la informació que ofereix la pàgina web és **marcant una diferenciació visual dels paràgrafs que es troben a la pàgina segons el tema que tracten**. Aquest tipus d'estratègia serveix per **fragmentar la informació completa en càpsules més petites**; de manera que la informació total sembla menor, ja que —encara que l'esforç total és el mateix— l'esforç i el temps per abordar cada càpsula és inferior. Aquesta idea comporta que la persona usuària no se senti tant agobiada a l'hora d'abordar el contingut sencer d'una pàgina.

Per altra banda, atès que cada paràgraf o agrupació de continguts pot anar introduït per un títol descriptiu, la persona usuària aborda cada text o paràgraf sabent què és el que hi trobarà i coneix des del començament de la lectura des d'on entendre la informació llegida. Així mateix, aquesta estratègia també permet que la persona usuària no necessiti llegir-se tot el text per trobar la informació que precisa, ja que gràcies als títols de cada agrupació, es pot llegir únicament el paràgraf que li interessi.

A nivell visual, el disseny d'aquesta estratègia es pot donar de dues formes:

- Els paràgrafs no es poden llegir d'entrada, queden amagats darrere d'un títol o una pestanya

- Els paràgrafs es poden llegir directament, queden separats entre ells per títols, requadres o codis de colors.

Malgrat l'exemple que es va mostrar el dia de la sessió feia referència a la primera alternativa proposada i va agradar molt, es creu que **poder visualitzar els paràgrafs sense haver de fer més clics suposaria una millora en la usabilitat de la pàgina web**.

Altrament, és important posar de manifest que si es persegueix que la consulta de la informació sigui ràpida i efectiva; **el contingut més important de la pàgina sempre ha d'estar ubicat a la part superior**; intentant reduir al màxim les introduccions. Les úniques dades que han de precedir el cor rellevant del contingut són aquelles necessàries per contextualitzar la informació més rellevant. Tota la resta haurien d'estar ubicades després. En conseqüència, l'estructura del contingut no ha de ser ni inductiva, ni deductiva. L'estructura del contingut ha de ser la mateixa que les notícies: **del més important al menys important**. Així mateix, aquesta diferència d'importància es pot separar per paràgrafs o utilitzar components visuals per il·lustrar la varietat de rellevància del text.

Ús de components visuals

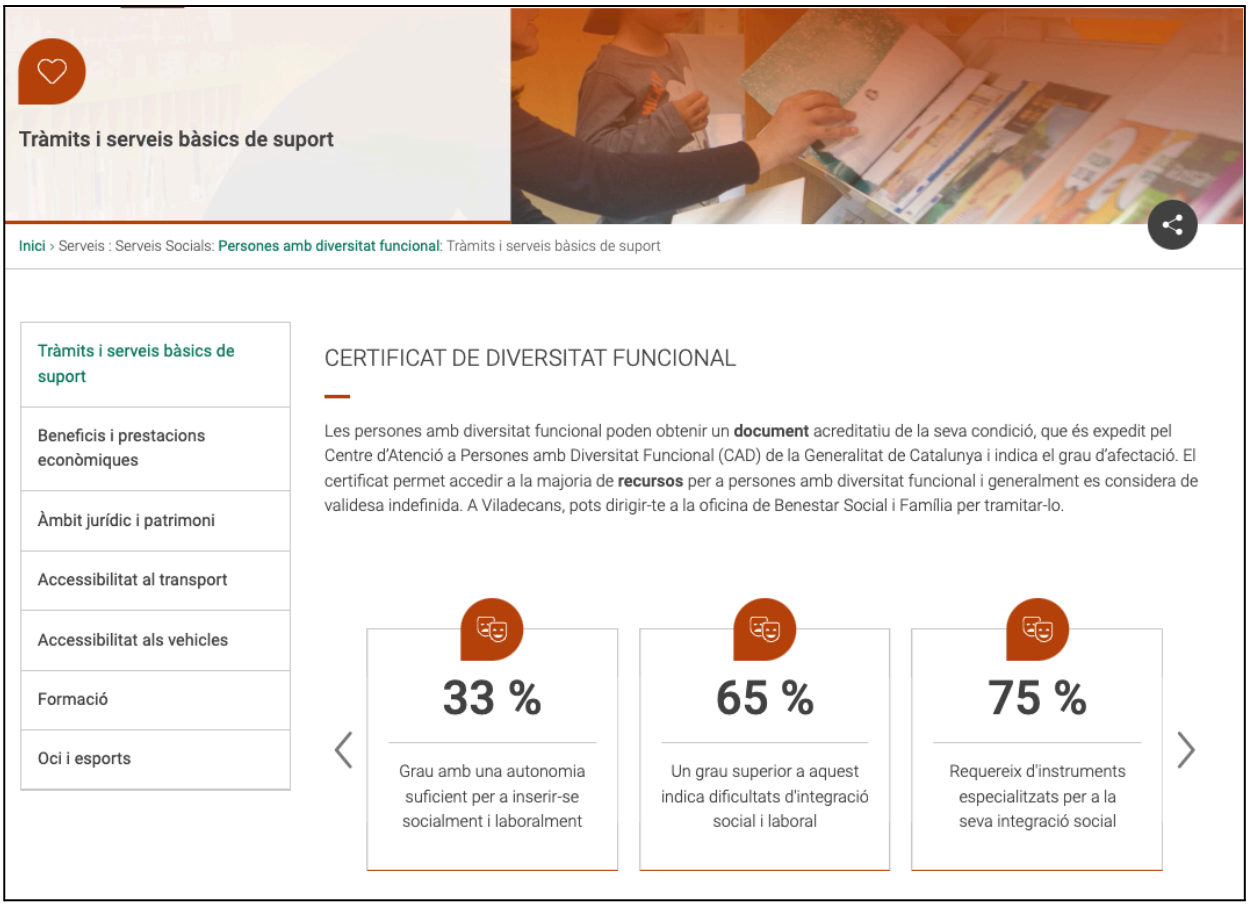
S'ha de tenir en compte que en la comunicació, no només importa la intel·ligibilitat del text, sinó ue també la presentació visual d'aquest perquè sigui entenedor. Així mateix, **els textos es poden combinar amb diversos components visuals** com taules o gràfics per expressar millor la informació que volen compartir.

En aquest sentit, vàries assistents afirmen que la sistematització que ofereixen les taules és altament efectiva en la comprensió de les idees dels textos, especialment si es tracta de diferents passos d'un mateix procés o quan hi ha un calendari pel mig. Així mateix, **les taules permeten relacionar idees de forma visual**, enlloc de textual, el que reudeix el nombre de paraules i incrementa la qualitat del processat de la informació. A més a més, també es posa sobre la taula recorre a gràfics, pictogrames i infografies per compartir la informació d'una forma més ràpida i accessible.

Per altra banda, i a nivell més textual, les persones participants dieun que **ressaltar les idees importants amb negreta** els és molt útil a l'hora de llegir els textos, ja que resulta més senzill detectar les idees rellevants i entendre l'estructura del text; el que permet una major comprensió de la informació. Aquesta estratègia també s'associa als títols dels diferents apartats de les pàgines. Un títol destacat, sempre crida més l'atenció i, per tant, és més fàcil de localitzar la informació que hi guarda.

Alhora, com s'ha comentat a l'apartat Agrupació de continguts, la separació d'un mateix text en paràgrafs o blocs diferents es pot dur a terme a partir de components visuals, com **requadres, colors, esquemes o infografies.** Tanmateix, aquests components visuals sempre han d'estar **a disposició de la claredat i de les idees principals del text**. Atès que els components visuals són utilitzats per destacar idees o marcar-ne una diferència, quan aquests s'utilitzen de forma incorrecte poden actuar a l'inversa i fer del text una informació incomprensible.

Aquest és el cas de la pàgina del "Certificat de diversitat funcional" de la pàgina web de l'Ajuntament de Viladecans:

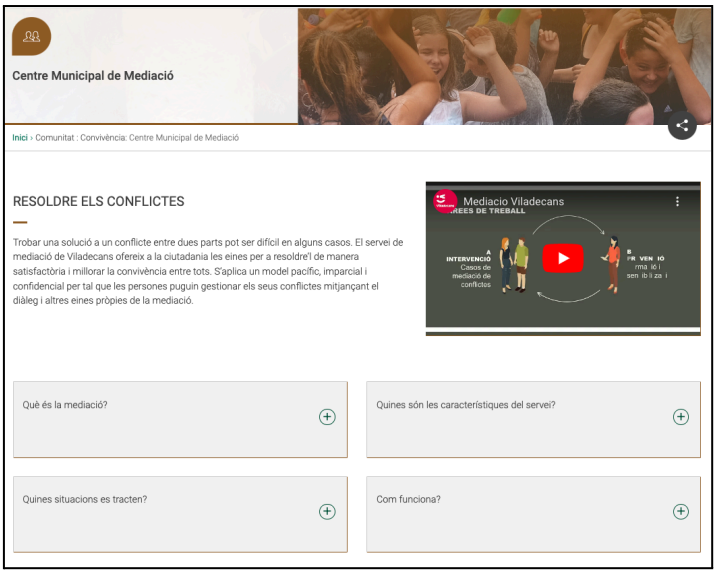


Imatge 2: Captura de pantalla de la secció de "Certificat de diversitat funcional" de la pàgina web.

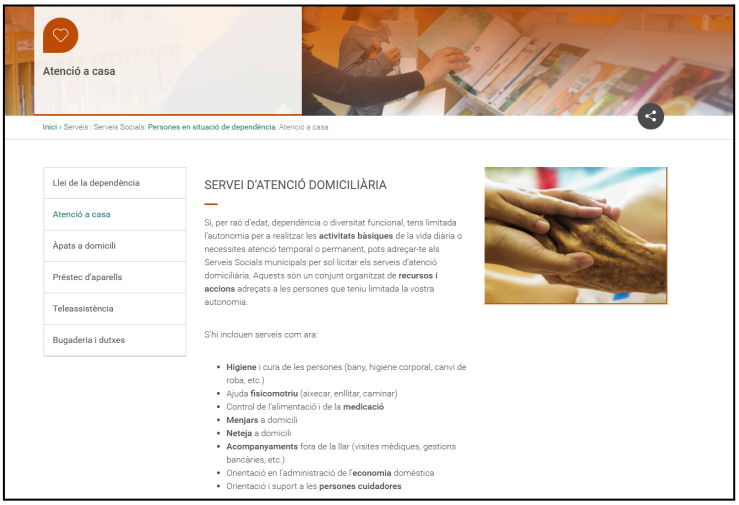
Com s'aprecia a la imatge, els percentatges es mostren més grans que la resta del text i estan enquadrats; tanmateix, la informació que els acompanya és gairebé superflua. Per una banda, la descripció de cada percentatge és molt pobre i, per altra banda, la informació que la persona usuària vol obtenir és *com* sol·licitar el certificat i aquesta informació no està destacada de cap manera. A més a més, en aquest acordió, apareixen unes fletxes per poder visualitzar més percentatge, però només en són tres (33%, 65% i 75%); de manera que si es clica a la fletxa de la dreta, després del 75% torna a aparèixer el 33%, el que pot resultar confús. La millor alternativa seria no posar les fletxes, de manera que s'entén que només existeixen tres opcions de percentatge de diversitat funcional. Per tant, aquest és un clar exemple sobre com els components visuals, a vegades poden jugar en contra de la claredat.

Els exemples més atractius

Dels exemples que es van mostrar a la sessió del 4 de desembre, les pàgines amb una estructura visual més atractiva per les persones participants van ser la pàgina de "Resoldre els conflictes" i la de "Servei d'atenció domiciliària".



Imatge 3: Pàgina de Resoldre els conflictes



Imatge 3: Pàgina de Servei d'atenció domiciliària

Com es pot apreciar en aquests dos exemples, els components visuals actuen a favor de la claredat, la interpretació i la intel·ligibilitat del text. En primer lloc, a la pantalla de la pàgina de "Resoldre els conflictes" s'aprecia com hi ha una primera introducció, al costat d'un vídeo (encara que també podria ser una imatge) i quatre seccions que ofereixen un breu paràgraf sobre cada aspecte. A més a més, els títols dels diferents apartats són preguntes. Això és important perquè en altres sessions s'ha detectat que la formulació en forma interrogativa és altament intel·ligible, en relació a altres formes més abstractes. Aquesta pantalla va ser votada per 14 persones —de les 19 assistents—, com una forma funcional de presentació de la informació.

Respecte de la segona imatge, la pàgina de "Servei d'atenció domiciliària" va ser votada per 16 persones. Com s'observa, aquesta pantalla separa els paràgrafs per un títol, recorre a la negreta per destacar els conceptes més importants i utilitza el format llista per enumerar les idees. Conjuntament, aquestes estratègies permeten una millor comprensió del text presentat.

1.3 Un llenguatge clar

Per tal de descobrir si el llenguatge que s'utilitza a la pàgina web és suficientment entenedor per trobar la informació corresponent, es va fer una dinàmica en la qual es presentaven diversos títols de seccions i la ciutadania havia d'encertar quin contingut hi havia darrera.

Propostes per millorar el llenguatge

En general, la ciutadania **es troba amb dificultats a l'hora d'encertar el contingut que hi ha en els diferents apartats**. La majoria de títols són massa oberts o presenten ambigüitats que confonen a la persona usuària. A continuació es presenta una taula amb els títols que es van mostrar i els resultats de la sessió.

Títol mostrat	Què entén la ciutadania?	Quin nom li van posar
RECE	No coneixen el significat de les sigles.	Red Estatal de Ciudades Educadoras (RECE).
Informació a establiments	Certa ambigüitat sobre si són establiments on donen informació o si és informació per a establiments. A més a més, es desconeix a quin tipus d'establiments està dirigit.	Recursos per a la xarxa comercial. Recursos per comerciants. Informació per comerços
Persones amb situació de dependència	No queda clar si fa referència a algun tipus de tràmit o si és informació sobre recursos disponibles.	Serveis d'atenció domiciliària.
Punt d'afectivitat per a joves	No s'entén què vol dir "afectivitat". Es creu que és un espai reservat a joves per fer activitats i estudiar.	Suport emocional i psicològic per a joves.
Dones maltractades	Creuen que és un espai on demanar o trobar informació sobre suport psicològic i ajuts en situacions de violència de gènere. També es creu que és un espai que ofereix un servei d'atenció a la víctima.	Què és la violència de gènere?
Barris a fons	Algunes persones coneixen el projecte i saben que es tracta de la neteja dels carrers, però altres persones ho desconeixen.	Netegem la ciutat.

Taula 1: resultats de la dinàmica de llenguatge de la sessió de testatge de la pàgina web.

Com s'aprecia a la taula, és habitual que no s'encerti del tot el contingut que hi ha darrere dels títols. A grans trets, **s'identifiquen quatre tipus de problemes**:

- Ús de sigles
- Noms del projectes
- Títols amplis
- Ambigüitat

En primer lloc, s'ha de tenir en compte que la ciutadania no té perquè conéixer el significat de les sigles ni dels noms dels projectes que s'executen des de l'Ajuntament de Viladecans. Per tant, **es desaconsella recórrer a les sigles i als noms dels projectes per titular seccions o apartats de la pàgina web**.

En segon lloc, els noms necessiten ser més específics per tal de concretar la naturalesa de la informació que es troba a dins i evitar generar ambigüitats. Per tant, per una banda, es recomana utilitzar **noms concrets**, que facin referència al tipus d'informació que hi ha al darrera. Per exemple, expressar si és un servei d'atenció, si és una informació de consulta, si és un tràmit, si és un llistat de recursos, etc. Per altra banda, és important que **s'especifiqui el destinatari o l'interessat/da**. D'aquesta manera queda molt més clar si a la persona usuària li convé saber-ho o no. Per tant, el format de la majoria de títols hauria de ser "*natualesa de la informació* per a tipologia *de persona interessada*". A continuació es posen alguns exemples:

- *Servei d'atenció domiciliària* per a *persones dependents*
- *Recursos* per a *la xarxa comercial*
- *Suport emocional* per a *joves*

Amb tot, aquesta fòrmula no cal que s'apliqui a tots els títols, però sí que hauria de ser la fòrmula base per aconseguir una millor intel·ligibilitat. Amb tot, quan es fa referència a noms de projectes, com "Barris a Fons" o "Red Estatal de Ciudades Educadoras" es recomana **utilitzar la missió dels projectes com a títol descriptiu**. Alguns exemples podrien ser:

- Netegem la ciutat
- Promoció de l'educació a les ciutats

Ara bé, s'ha de tenir en compte que alguns dels títols són més abstractes perquè condueixen a una pàgina amb més deplegables. Partint que les conclusions de la sessió són que s'ha de reduir el contingut de la pàgina web, des de SFC s'aconsella combinar aquells apartats que tenen relació temàtica entre ells i definir una nova forma de navegació que sigui més intuïtiva per a la ciutadania.

1.4 La navegació a la secció de serveis

Atès que un dels temes més criticats durant la sessió guarda relació amb la navegació per dins de la pàgina web per trobar el contingut desitjat, s'ha cregut convenient analitzar de quina forma es pot millorar. A coninutació s'aborda la navegació a través de la funcionalitat desplegable de la barra de continguts de la pàgina principal.

Atributs actuals de la usabiliat de la pàgina web

A l'hora de dividir les característiques de la secció de serveis, es detecten més punts a millorar que fortaleses. Per una banda, **es posa en valor el disseny modern de la pàgina web** i es considera que **la jerarquització del contingut segons la temàtica és necessària per poder tenir una visió general de la informació** que s'ofereix i, posteriorment, poder trobar el contingut concret que es busca. Així mateix, la **funcionalitat dels desplegables de recollir diversos accessos dins d'un mateix grup es valora positivament**, ja que permet cobrir un gran volum d'informació.

Per contra, en haver tanta informació sota el paraigua serveis, es necessiten molts desplegables per poder accedir a tots els temes i tipus d'informació, de manera que l'avantatge que suposen els desplegables queda anul·lat perquè calen molts desplegables per fer front a la quantitat de continguts i els grups resultants queden lluny de ser reduïts. A més a més, la ciutadania diu no comprendre la forma com està classificat. Per una banda, expressa que **a la secció de serveis hi ha pàgines que contenen informació sobre afers que no són serveis** i, per tant, **el sistema de navegació no és ni intuïtiu ni coherent**. Aquesta complexitat suposa que la gent es perdi en buscar els diferents continguts. Finalment, les persones participants expressen que **molts dels continguts es troben desactualitzats**.

Alternatives per a una bona navegació

Malgrat que els desplegables es consideren un punt fort del sistema de navegació, és necessari reduir-los per tal que suposin un benefici. Per tant, és necessari **reduir la quantitat de desplegables i la quantitat d'etiquetes dins de cada desplegable** i això només es pot aconseguir reduint el volum d'informació i pàgines de contingut de la pàgina web.

Una de les alternatives que es presenta per a la simplificació de la secció de serveis consisiteix en un **catàleg de serveis.** Aquelles serveis que puguin sol·licitar les persones usuàries a l'Ajuntament de Viladecans podrien aparéixer en una pantalla, classificats per temàtiques, com un aparador on la persona en qüestió pogués seleccionar el que més li interessés per obtenir més informació. De manera que tota la informació descriptiva sobre projectes, activitats, campanyes, tràmits, notícies i altres quedaria relegada a un altre espai o, fins i tot, suprimida.

A més a més, aquest catàleg de serveis podria anar acompanyat d'**infografies** o **pictogrames** que ajudessin a les persones usuàries a moure's per l'espai de serveis i a conèixer la temàtica i la naturalesa de la informació que hi ha darrera de cada títol.

En conseqüència, es proposa un **sistema de navegació jerarquitzat que permeti agrupar els serveis per temàtiques i combinar una visualització en forma de catàleg amb una articulació en forma de desplegable per tal de poder accedir a la informació de forma organitzada i sistemàtica**. Ara bé, aquest disseny només serà efectiu si es redueix el volum d'informació que abasta la pàgina web.

A banda d'aspectes que estan directament vinculats amb el volum d'informació, les persones participants també sol·liciten alguns canvis relacionats intrínsecament amb la navegació. En primer lloc, suggereixen que **s'afageixi un "fil d'Ariane"** que permeti traçar la ubicació d'una pàgina concreta des de la pàgina d'inici. D'aquesta manera, amb un sol clic es podria accedir directament a qualsevol de les finestres anteriors. En segon lloc, també **es demana que en anar endarrere no es torni a la pàgina principal**, sinó que es mostri el desplegable obert per on havia quedat abans d'accedir a la pàgina en qüestió. D'aquesta manera es reduiria braument el nombre de clics necessaris per navegar per la pàgina.

2. Propostes de millora

Després d'haver exposat l'anàlisi general de les dades recollides a la sessió del 4 de desembre 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 la pàgina web, 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 comunicació 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 de la pàgina web, on la pantalla principal té un pes significatiu. Seguidament, s'han afegit les propostes relatives al disseny de la presentació dels textos, al llenguatge i finalment aquelles que fan referència a la navegació de la secció de serveis.

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 Propostes sobre el contingut de la pàgina web

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

- **Redefinir el contingut de la pàgina web**: Per tal de reorganitzar sistemàticament el nombre i la tipologia de continguts que hi ha a la pàgina web, se suggereixen diverses propostes:
    - Reduir el nombre de contingut que ofereix la pàgina web.
    - Alterar alguns dels continguts existents de la secció de serveis.
    - Modificar alguns continguts de caràcter general
- **Redefinir el contingut de la pàgina inicial de la web:** per tal de facilitar la navegació de les persones usuàries per la pàgina inicial i accedir directament a aquells continguts que troben interessants. A més a més, aquesta reducció també servirà per reduir el temps de càrrega de la pàgina:
    - Suprimir apartats innecessaris.
    - Agegir noves funcionalitats.
    - Modificar apartats

Omplert per *Science For Change*			A omplir per l'Ajuntament de Viladecans
Objectiu	**Proposta**	**Tasques o canvis**	**Observacions**
Redefinir el contingut de la pàgina web	Reduir el nombre de contingut	☐ Reduir el volum d'informació general de la pàgina web. Especialment a l'apartat de serveis. ☐ Actualització continuada dels continguts publicats.	
	Alteració dels continguts de l'apartat de serveis	☐ Reduir el contingut de la secció de serveis. ☐ Suprimir tots els serveis que no siguin essencials. ☐ Mantenir només els serveis que la ciutadania pot sol·licitar o consultar per alterar els seus hàbits.	
	Modificacions sobre el contingut existent	☐ Que l'espai de "Queixes i suggeriments" sigui més vivible. ☐ Reorganització sistemàtica dels continguts de la pàgina web. ☐ Resumir les notícies. Que es llegeixin ràpid; com Instagram.	
Redefinir el contingut de la pàgina inicial	Suprimir apartats	☐ Eliminar el carrusel amb els botons de "transparència", "participació", "Seu Electrònica" i "contacte". ☐ Eliminar l'espai "Coneix a l'alcaldessa" ☐ Eliminar el bloc que mostra serveis, notícies i activitats aleatòries. ☐ Eliminar el bloc de vídeos de Viladecans. ☐ Eliminar l'espai "Connecta amb nosaltres".	
	Afegir funcionalitats	☐ Afegir un cercador de contingut visual i eficaç. ☐ Afegir la funcionalitat d'un xat bot d'assistència. ☐ Afegir alertes en forma de pop-up	

	Modificar aparats	☐ Destacar la barra que permet la navegació per les múltiples seccions ☐ Reduir el carrusel en forma de banner de la pàgina inicial, fer-lo més estret.	

2.2 Propostes sobre la presentació visual de la informació escrita

Respecte d'aquest apartat, l'objectiu que persegueix és generar continguts més entenedors. Per aconseguir-ho es plantegen dos tipus de propostes:

- **Optimitzar l'estructura del text:** per tal que resulti visualment més entenedor i fàcil de llegir per a la ciutadania.
- **Ús de components visuls:** per tal que el text vagi acompanyat d'elements que ajudin a la identificació d'idees clau i correlació de conceptes.

Per tant, s'ha decidit estructurar la taula entorn a aquestes dues propostes de canvi.

Omplert per *Science For Change*		A omplir per l'Ajuntament de Viladecans
Proposta	**Tasques o canvis**	**Observacions**
Optimització de l'estrucutra del text	☐ Textos breus ☐ Informació concisa ☐ Primer les idees principals, després les idees secundàries. ☐ Format llista ☐ Fragmentació del text en càpsules menors ☐ Ús d'enllaços externs per reduir el volum d'informació a la pàgina	
Ús de components visuals	☐ Recorre a taules i gràfics ☐ Utilització d'infografies i pictogrames ☐ Destacar idees clau amb la negreta ☐ Utilització de components visuals a disposició del text	

2.3 Propostes per a uns títols més entenedors

Pel que fa el llenguatge dels títols que s'usen a la pàgina web de Viladecans, s'han establert dos propostes principals per aconseguir que siguin més clars:

- **Ús de llenguatge reconeixible**: Per tal que les persones entenguin amb major facilitat què poden trobar darrere de cada títol és necessari utilitzar un llenguatge planer, corrent i habitual en el seu dia a dia.
- **Evitació ambigüitats**: És necessari que el llenguatge sigui prou precís com perquè les persones usuàries no es trobin amb ambivalències o confusions.

Omplert per *Science For Change*		A omplir per l'Ajuntament de Viladecans
Proposta	**Tasques o canvis**	**Observacions**
Ús d'un llenguatge reconeixible	☐ No utilitzar sigles per títols. ☐ No utilitzar noms de projectes per títols. ☐ Utilitzar noms descriptius sobre l'acció del projecte. ☐ Recórre a fòrmules d'expressió interrogatives.	
Evitació d'ambigüitats	☐ Utilitzar noms concrets. ☐ Definir la naturalesa de la informació que presenta el contingut. ☐ Definir la persona destinatària del servei o la informació.	

2.4 Propostes per a la navegació de la secció de serveis

Respecte de la navegació, s'han plantejat propostes des de tres objectius:

- **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 *Science For Change*		A omplir per l'Ajuntament de Viladecans
Objectiu	**Tasques o canvis**	**Observacions**
Generar un nou sistema de navegació	☐ Generar una pàgina que funcioni com un catàleg de serveis ☐ Utilitzar desplegables com a forma de jerarquització de contingut ☐ Combinar el catàleg de serveis amb la funcionalitat dels desplegables	
Reduir volum de pàgines de contingut	☐ Reduir el nombre de desplegables. ☐ Reduir el nombre de grups classificatoris	
Apectes general de navegació	☐ Afegir un fil d'Ariane per traçar la ubicació del contingut ☐ Reduir el temps de càrrega de la pàgina ☐ Evitar el scroll-down ☐ Afegir infografies i pictogrames per facilitar la navegació ☐ Afegir un organigrama que ajudi a entendre l'estructura de la pàgina	

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 efectuï 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
Navegació	Simplificar la navegació	Temps estimat per trobar el contingut corresponent
		Nombre de pàgines accessibles per finestra
		Nombre de clics per tasca
		Enquestes de satisfacció de l'usuari/a
Disseny	Disseny a disposició de la navegació	Nombre de colors utilitzats segons un codi lògic establert
		Nombre de pictogrames utilitzats en tota la plataforma
		Percentatge de combinació entre colors, formes i textures
		Ús del contrast mínim necessari per garantir l'accessibilitat de tots els públics
Llenguatge	Claredat	Mitjana del nombre de paraules per enunciat
		Llargada mitjana de les paraules
		Percentatge de paraules comunes

		Percentatge d'ús de verbs o nominals d'acció
		Mitjana de nombre de paràgrafs per pàgina
		Nombre de pàgines que sen components visuals per acompanyar els textos
		Nombre de pàgines que utilitzen el format llista
		Mitjana de nombre de paraules en negreta per pàgina

4. Conclusions

A grans trets, la pàgina web de l'Ajuntament de Viladecans ha de ser una web resolutiva que respongui als problemes quotidians de la ciutadania. En conseqüència les persones participants demanen una pàgina àgil, ràpida i intuïtiva que permeti una navegació senzilla i funcional per tal de localitzar els continguts desitjats amb el menor temps possible i poder resoldre els seus dubtes. Atesa aquesta premissa, malgrat algunes de les persones participants suggereixen que la pàgina web ha d'oferir noves funcionalitats, com les alertes per avisar sobre incidències, la informació principal que cerca la ciutadania són serveis essencials, una agenda d'activitat, notícies i informació sobre tràmits.

Encara que la plataforma pot oferir algunes informacions de més, especialment aquelles que fan referència a l'Ajuntament de Viladecans i el seu desplegament, es recomana que la pàgina web se centri en els quatre tipus d'informació esmentats. Sent exclusivament aquests els que apareguin a la pàgina inicial.

Atès que aquest informe s'ha centrat en la navegació general i l'apartat de serveis, es conclou que una de les febleses que afecta a ambdós aspectes és el volum d'informació. És necessari reduir el contingut de la pàgina web per tal de simplificar la navegació i l'organització sistemàtica de la pàgina web, el que peremtrà una millor experiència de la persona usuària.

Respecte dels serveis, la ciutadania hi vol trobar els serveis essencials, aquells que necessita per poder resoldre els seus problemes del dia a dia. No necessita la informació sobre tots els projectes que desenvolupa l'Ajuntament i que de forma més directa o indirecta acaben millorant l'estil de vida de la ciutadania. Les persones participants volen accedir a la pàgina web per trobar els serveis que poden sol·licitar a l'Ajuntament per efectuar un canvi en els seus hàbits o per resoldre un conflicte puntual al moment. Entre aquests serveis s'hi trobarien els serveis de matriculació a les escoles, les farmàcies de guàrdia, els serveis d'atenció domiciliària, els serveis de protecció civil, els serveis d'atenció a víctimes de violència de gènere o el servei d'afectivitat per a joves. Per contra, tota la informació relacionada amb aquestes temàtiques (però que no siguin serveis) i amb programes que el ciutadà o ciutadana no pot sol·licitar voluntàriament, o consumir de forma directa, haurien de se suprimits.

En conseqüència, la ciutadania proposa que l'apartat de serveis es visualitzi com un catàleg de serveis en el qual es pugui accedir per obtenir la informació necessària per saber en què consisteix el servei en qüestió i com sol·licitar-lo. Aquest nou model de navegació es podria combinar amb desplegables que permetessin seguir agrupant els serveis en grups temàtics. Tanmateix, atesa la reducció del contingut, la navegació seria molt més senzilla, així com la possibilitat de trobar el que es busca.

Partint que la pàgina web ha de tenir un caràcter assistencial, el contingut que ofereixi la plataforma ha d'estar destinat a ser concís i entenedor i, per aconseguir-ho s'han detectat amb l'ajuda de les persones participants unes estratègies òptimes. Aquestes consisiteixen en resumir els textos, fragmentar-los en càpsules temàtiques menors i utilitzar estructures simples, com el format llista. Així mateix, s'aconsella acompanyar els textos de components visuals que operin a disposició de la claredat del text, ja sigui ressaltant idees importants o facilitant la comprensió mitjançant pictogrames io infografies.

En relació al llenguatge, també s'han observat característiques que poden millorar la claredat dels títols, com ara l'ús de vocabulari habitual entre la ciutadania i de noms concrets; així com de definir la naturalesa de la informació i el destinatari interessat. A més, també és útil evitar títols que necessitin una contextualització prèvia per ser entesos, com podria ser l'ús de sigles o de noms propis de projectes.

Finalment, destacar que s'ha de tenir en compte a les persones amb necessitats especials i, per fer-ho és necessari simplificar la navegació i dotar la pàgina web d'un caire més il·lustratiu mitjançant pictogrames i infografies.