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 SEU ELECTRÒNICA

SCIENCE FOR CHANGE

27 de novembre 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 Seu Electrònica 4

On comença i on acaba la Seu Electrònica? 4

Quins són els seus avantatges i inconvenients? 4

1.1 Navegació 5

Com es pot entendre l'estructura de la Seu Electrònica? 5

Què succeeix amb els botons que no fan referència directa a tràmits? 6

1.2 Disseny 8

De colors, icones i dimensions 8

Un disseny per a tots els públics 9

D'una sola ullada 10

1.3 Llenguatge 11

Una qüestió d'excés d'informació 11

Dubtes i ambigüitats 11

Llenguatge planer i directe 12

2. Propostes de millora 13

2.1 La pàgina principal: navegació i estructura 13

2.2 Aspectes generals de disseny 16

2.3 Llenguatge 17

3. Sistema de seguiment i anàlisi d'indicadors 18

4. Conclusions 19

Introducció

El dimecres 13 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 la Seu Electrònica 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, Mercedes Morales, tècnica del departament de Sistemes de l'Ajuntament —i, per tant, una de les responsables de la Seu Electrònica—, va fer una breu explicació sobre què és la Seu Electrònica, quins objectius persegueix i com pot beneficiar a la ciutadania. A més, va deixar constància de la burocràcia que hi ha darrera de la pàgina web en qüestió i la seva estructura i desenvolupament.

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— i per tancar l'acte, Olga Morales, Alcaldessa de Viladecans, va dir unes paraules d'agraïment i va manifestar la seva voluntat de millorar la ciutat comptant amb la veu dels seus habitants.

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 la Seu Electrònica, acompanyada d'una explicació de la pàgina principal i els espais virtuals que es van considerar més importants per a la ciutadania.

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 dinámica va consistir en enumerar les diferents característiques que defineix la Seu Electrònica, 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 dues dinàmiques diferents. La primera perseguia testejar la navegació i el disseny de la pàgina principal de la Seu Electrònica, 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 reformular el llenguatge utilitzat en els títols d'alguns tràmits per tal que la seva comprensió sigui més fàcil per a la ciutadania.

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 la Seu Electrònica van participar 18 persones, 12 de les quals van ser dones i les altres 6, homes. Les 18 persones es van dividir en dues taules de 9 persones cadascuna. En una taula s'hi van seure dos homes i set dones. Entre aquestes persones destacava la presència de dos joves (un noi i una noia) amb necessitats cognitives especials i les seves acompanyants, les quals eren dues dones en total. A l'altra taula la partitat de gènere va estar més equilibrada, ja que la taula va estar composta per quatre homes i cinc dones.

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 40-49 anys—, excepte persones majors de 70 anys. Així mateix, també es van cobrir tots els nivells formatius, ja que van assisitir 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 mig-alt, atès que prop de la meitat consideraven tenir un nivell digital alt i l'altra meitat un nivell moderat. Per contra, les persones assistents disposaven de gran varietat d'experiències —tant a nivell qualitatiu com quantitatiu— en entorns digitals i, en especial, en l'execució telemàtica de tràmits. Encara que la majoria afirmaven haver realitzat entre 1 i 5 tràmits en línia en els últims dos anys.

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 discrus articulat a través dels diferents eixos d'estudi: utilitat, navegació, disseny i llenguatge; 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 Seu Electrònica

A nivell general, la pàgina de la Seu Electrònica es percep complexa, enrevessada i desorganitzada. Malgrat la ciutadania relaciona la Seu Electrònica quasi exclusivament amb la **gestió de tràmits**, també se li presenten dubtes respecte de la relació que estableix amb altres pàgines institucionals de l'Administració i amb els diferents tipus d'informació que s'hi poden consultar.

Atès el tipus de contingut que s'hi troba i els motius que porten a la ciutadania a utiltizar la Seu Electrònica, relacionen la pàgina amb la **burocràcia** i la **legalitat**, termes que sovint s'associen amb la gestió farragosa de tràmits i la incertesa de dur-los a terme.

On comença i on acaba la Seu Electrònica?

Part d'aquesta incertesa sembla que prové del **desconeixement sobre quins són els límits de la Seu Electrònica** i com aquesta es relaciona amb les pàgines webs d'altres institucions administratives, com podria ser la Diputació de Barcelona o la Generalitat de Catalunya. El fet que la ciutadania ignori la interoperabilitat de dades dins de l'Administració comporta que no sàpiga quina informació personal es comparteix entre les diferents institucions administratives i, per tant, tingui la sensació que els tràmits són reiteratius i de poca utilitat pràctica, ja que pensen que l'Ajuntament ja disposa de part de la informació que afageixen en els nous tràmits. Així mateix, s'expressa una certa **ignorància sobre l'abast dels tràmits que es poden efectuar des de la Seu Electrònica**. És a dir, si a la Seu Electrònica es pot realitzar qualsevol tràmit administratiu o únicament aquells que són competència municipal.

En aquesta mateixa línia s'expressa una ambivalència sobre el caràcter de la Seu Electrònica i la resta de pàgines web vinculades a l'Ajuntament de Viladecans. S'esmenta que la Seu Electrònica s'entén com un espai exclusiu per a la gestió de tràmits, però al llarg de la sessió sovint es fa referència a la necessitat de consultar certs tipus d'informació; els quals estan relacionats directament amb un tràmit o amb la forma de realitzar-lo. Amb tot, aquest tipus de discurs porta a manifestar la **incertesa sobre la relació que es dona entre la Seu electrònica i la pàgina web de Viladecans**. Mentre algunes persones argumenten que des de la pàgina web de Viladecans també es poden fer tràmits, altres expressen que la pàgina web de l'Ajuntament només informa sobre el tràmit en sí, però no permet la possibilitat de tramitació directa, que aquesta cal efectuar-la des de la Seu Electrònica. De totes maneres, s'acaba definint la Seu Electrònica com l'espai de l'Ajuntament de Viladecans des d'on es poden efectuar tots els tràmits. Per tant, la conclusió de la taula acaba sent que **la pàgina web és un espai de consulta i la Seu Electrònica és una eina de tramitació**. Ara bé, és important tenir en compte que ha estat necessari un debat comunitari per arribar a aquesta idea.

Quins són els seus avantatges i inconvenients?

Al llarg de la primera dinàmica s'han pogut identificar els avantatges i els inconvenients que presenta la Seu Electrònica i l'anàlisi resultant demostra que, així com les avantatges són els **beneficis instrínsecs de la gestió telemàtica** que permet la tecnologia digital, com l**'asincronicitat i la immediatesa**; els inconvenients tenen una relació més estreta amb la **materialitat de la implementació** o la pròpia articulació de la Seu Electrònica.

De manera que entre els avantatges esmentats per la ciutadania es troben valors com la rapidesa i la comoditat, així com la capacitat de poder accedir a un tràmit a qualsevol hora de qualsevol dia, la possibilitat de fer o consultar un tràmit des de casa i el fet que totes les accions quedin registrades. Per contra, els inconvenients que han sorgit durant la sessió han estat la complexitat de la pàgina web, com de feixuc pot arribar a ser navegar per la Seu Electrònica i efectuar el tràmit, la dificultat que suposa —especialment, però no exclusivament, per a les persones amb altres capacitats— i l'absència d'alguns tràmits, el que converteix a la Seu Electrònica en una **eina incompleta**.

1.1 Navegació

La navegació és un dels aspectes estudiats que més s'ha posat de manifest durant la sessió que necessita millorar, ja que ha estat la **característica més criticada per la ciutdania**. Si la ciutadania hagués de decidir quin aspecte de la Seu Electrónica s'ha de millorar, definitivament triaria la navegació. Amb tot, s'ha de tenir en compte que la complexitat de la navegació de la Seu Electrònica per part de la ciutadania, es tracta d'una conjuntura entre les caracterísitques pròpies de la navegació —és a dir, l'arquitectura interna que presenta la pàgina—, el disseny utilitzat per materialitzar l'eina digital i el llenguatge emprat en els diferents apartats.

En aquest sentit, és important determinar a què es fa referència quan es parla de navegació. La navegació es pot definir com la capacitat de moure's per la pàgina web, saltant de pantalla en pantalla a través dels botons, enllaços i portals dels quals disposa la Seu Electrònica, fins a trobar la informació, el tràmit o l'espai que es desitja. Per tant, encara que aquest apartat se centrarà especialment en l'estructura que presenta la pàgina web i la relació que s'estableix entre les formes de desplaçar-se per les diferents pantalles de la Seu Electrònica i la intuïció de la ciutadania a l'hora d'inferir el contingut dels diferents espais virtuals de la Seu Electrònica; el disseny i el llenguatge també entren en joc. Conseqüentment, i com ja s'ha comentat, la navegació està estretament vinculada al disseny visual de la pàgina i al llenguatge emprat en ella.

Com es pot entendre l'estructura de la Seu Electrònica?

A nivell d'estructura, la ciutadania opina que és molt difícil arribar fins el tràmit desitjat degut a la complexitat que presenta la pàgina, la qual pot arribar a semblar un laberint, i, per tant, **la ciutadania demana una simplificació**: "No se ni por dónde empezar, hay demasiada información nada más abrir la web".

Un dels problemes principals identificats és la pàgina d'entrada de la web, la qual actualment compta amb més de 16 botons. L'exercici que es va realitzar amb la ciutadania per descobrir la millor manera de dissenyar la pàgina porta a la conclusió que les persones participants volen una **reducció de la quantitat de botons a la pàgina principal** per tal de jerarquitzar la informació de forma òptima i inferir el camí que han de traçar per arribar a la informació o al tràmit en qüestió. Així doncs, en ambdues taules s'ha decidit tant suprimir alguns dels botons com agrupar-los dins d'altres botons, generant més nivells estructurals —i, per tant, la necessitat de fer més clics per arribar als tràmits—, però simplificant la dificultat de la navegació.

En aquest sentit, els resultats recollits demostren que l'estructura prinicpal de la Seu Electrònica —i, conseqüentment, de la pàgina principal— ha d'estar definida pels tres tipus de persones usuàries: **ciutadania, empreses i entitats**. Aquests tres termes han de ser els botons principals de la pàgina i a través dels quals es pugui accedir a tots els tràmits corresponents de cada perfil. Amb tot, la ciutadania està d'acord que a dins de cada secció (ciutadania, empreses i entitats) no apareguin directament tots els tràmits possibles, sinó que la Seu Electrònica permeti a la persona usuària escollir entre "tràmits destacats" —on apareixin aqueslls tràmits més freqüents o habituals del perfil seleccionat— o "tots els tràmits" —on es trobarien tots els tràmits que guarden relació amb el perfil seleccionat—.

Per altra banda, es posa de manifest a ambdues taules que és confós que hi hagi diverses maneres d'accedir a l'*Àrea personal*. Es coincideix en que ha d'haver **un únic accés a l'*Àrea personal*** i que aquest s'ha de trobar a la part superior esquerra, acompanyat d'una icona que simuli la silueta del cap i les espatlles d'una persona.

En conseqüència, les taules manifesten certa dissonància entre l'estructura que presenta el primer menú, on shi troben tres botons desplegables ("informació pública", "tràmits" i "les meves dades") i l'estructura que parteix dels botons dels perfils usuaris ("ciutadania", "empreses" i "entitats"). En aquest sentit, la ciutadania aposta per **eliminar tots els botons del primer menú** perquè despisten. Tanmateix, s'ha de tenir en compte que el conjunt de continguts que es troben a l'interior d"informació pública" necessiten un botó d'accés. Per tant, des de SFC es proposa que es mantingui aquest botó però que es canvïi el disseny i la ubicació dins de la pantalla. Les propostes específiques es presentaran a l'apartat 2.1 La pagina principal: navegació i estructura.

Atès que la ciutadania entèn la Seu Electrònica com l'espai virtual de l'Ajuntament des d'on poder efectuar tràmits amb l'administració municipal, considera que per facilitar la cerca dels tràmits en qüestió seria recomanable **afegir un cercador a la pàgina principal** des d'on poder buscar el tràmit o la informació pertinent a través de paraules clau que filtrarien el contingut de la Seu Electrònica.

Què succeeix amb els botons que no fan referència directa a tràmits?

Respecte de la resta de botons, hi ha algunes discrepàncies entre els diferents assistents, però aquestes resulten especialment de la ignorància del contingut d'aquests espais. Així i tot, es donen diversus consensus en les dues taules.

En primer lloc, la resta de botons que hi ha presents a la pàgina i que es volen mantenir perquè es consideren útils, han d'estar **ubicats de forma visualment diferent** a els botons que regeixen l'estructura princiapal de la Seu Electrònica (ciutadnia, empreses, entitats).

En segon lloc, el botó "Necessito ajuda" hauria de converit-se en un **assistent virtual** que permetés a la ciutdania tenir un suport tant en la realització dels tràmits com en la navegació per la Seu Electrònica. Ara bé, el format d'aquest assistent virtual va ser descrit de vàries maneres:

- ***Xatbox***: Un xat online que fos operatiu en obrir la pàgina web, de forma automàtica. Aquesta opció va ser proposada com la manera més eficient de disposar d'atenció o suport virtual les 24h. Malgrat això, algunes persones participants també van ressaltar que aquest tipus de tecnologia compta amb unes mancances que suposen limitacions al servei que pot oferir.

Aquests inconvenients són especialment la manca de contacte humà i la possible incapacitat de respondre a qualsevol tipus de pregunta.

- **Xat immediat amb una persona funcionarària**: una alternativa és que el botó "Necessito ajuda" esdevingui un xat que possibiliti el contacte directe amb un treballador o treballadora de l'Ajuntament capacitat per resoldre qualsevol tipus de dubte referent a la navegació de la Seu Electrònica i dels tràmits que s'hi poden efectuar a través d'ella. Amb tot, atesa la comunicació sincrònica que persegueix aquesta funcionalitat, aquesta opció no podria estar disponible les 24 hores del dia ni els 7 dies de la setmana, ja que requereix el temps d'una persona humana.

- **Botó de trucada directa al servei d'atenció**: l'opció que més èxit va tenir a una de les taules va ser la d'establir que el botó "Necessito ajuda" servís per telefonar al servei d'atenció directament. A través d'aquest telèfon, la persona usuària podria parlar directament amb un treballador o treballadora de l'Ajuntament de Viladecans qui podria atendre-la d'una forma més propera i personalitzada i resoldre els dubtes que li formulés. Malgrat aquesta va ser l'alternativa preferida, també presenta alguns inconvenients, entre ells la potencial saturació del número de telèfon i la conseqüent espera per acumulació de trucades, així com una disponibilitat regida per uns horaris laborals específics.

Tanmateix, el fet que aquesta fos la forma més desitjada per rebre assistència demostra que la ciutadania preferix un **servei personalitzat, atent i humà**; enlloc d'operacions automàtiques, fredes i universals. Aquest és el motiu pel qual, en una taula es va comentar que "si te cuesta no vas a ir a la web, vas a venir aquí", referint-se a l'Oficina Viladecans Informació. Així doncs, es considera interessant no només reforçar el servei digital que ofereix la Seu Electrònica, sinó també el servei presencial que s'ofereix des de les oficines d'atenció ciutadana.

De manera que, es pot inferir gràcies als comentarius de la ciutadania que aquelles persones que es troben amb dificultats a l'hora de navegar per la Seu Electrònica seran més propenses a assistir als punts d'informació des d'on poden rebre ajuda en la tramitació que en passar-se temps davant l'ordinador intentant esbrinar com realitzar el tràmit corresponent o com trobar-lo. Per tant, si l'Ajuntament de Viladecans pretén que la Seu Electrònica sigui una eina municipal útil per a tota la població i destinada a millorar la seva qualitat de vida, així com a dessaturar els serveis presencials o telefònics que ofereix l'Ajuntament, és necessari que la navegació de la Seu Electrònica sigui més simple: reduint la quantitat d'informació, reduint la quantitat de botons i reduint la diversitat de vies d'accés a un sol contingut.

En tercer lloc, el botó "interrupcions del servei", va generar diverses idees. Per una banda, la majoria de les persones no entenien a què es referia amb "interrupcions del servei" i ho manifestaven de les següents maneres: "interrupción de qué?" o "esto no sé ni qué es". Atesa la seva ignorància, es va proposar suprimir aquest botó en les dues taules. Amb tot, en informar-los que la informació sobre les interrupcions del servei havia de constar per llei, tothom va afirmar que, en aquest cas, el botó hauria d'aparéixer de forma **visualment diferent**, per exemple en un lateral o en un altre color.

En relació al botó "Oferta pública d'ocupació" ambdues taules opinen que s'ha de modificar d'alguna manera perquè **el disseny actual no és operatiu**. Així doncs, mentre una de les taules considera que aquest botó és important i, per tant, no es pot eliminar; sí que té clar que tant la ubicació a la pantalla com el disseny del botó han de canviar per tal que la persona usuària pugui

identificar millor l'estructura de la Seu Electrònica. L'altre taula, en canvi, no manifesta tanta seguretat en la rellevància d'aquest botó a la pàgina principal. Si bé esmenta que eliminar-lo és una possibilitat, altres persones creuen que és millor mantenir-lo, però —de la mateixa manera que l'altra taula—, en cas de no suprimir el botó, aquest s'hauria de poder visualitzar d'una forma diferent per desmarcar-se de la resta d'opcions.

Respecte als botons que es troben al final de la pàgina, i que fan referència a "Altres serveis de la Seu", les dues taules coincideixen en eliminar els botons de "validació de documents per CSV", "perfil de contractant" i "factura electrònica" i mantenir el botó de "taulell d'anuncis". Amb tot, aquest darrer botó necessita patir algunes modificacions. Entre les propostes de la ciutadania s'esmenta, per una banda, que, de la mateixa manera que el botó d'"oferta pública d'ocupació", el botó que ens ocupa també s'ha de visualitzar o ubicar de forma especial per tal de separar-se dels botons principals. Per altra banda, també se suggereix que el botó de "taulell d'anuncis" es pugui eliminar a favor d'un sistema de notificacions que substitueixi el contingut del taulell d'anuncis, és a dir, que la informació que se sol posar dins del taulell d'anuncis arribi a les persones usuàries a través de notificacions. Nogenemsnys, per implementar aquesta segona proposta, tindria sentit que les notificacions arribessin a l'*Àrea personal* i, per tant, perquè la persona usuària pogués accedir a aitals avisos necessitaria entrar a la seva àrea. Conseqüentment, i partint del fet que per accedir a l'*Àrea personal* és necessari disposar d'algun tipus de certificat o identificació digital, l'accés a aquest tipus d'informació seria més dificultós. A més a més, tenint en compte el tipus d'informació que mostra el "taulell d'anuncis" no té gaire sentit que aparegui a dins de l'*Àrea personal*. Per tant, SFC desestima aquesta proposta. De totes maneres, aquests resultats ens indiquen que el contingut que es troba darrera del títol "taulell d'anuncis" no és intuïtiu per la ciutadania i, per tant, des de SFC es proposa canviar aquest nom.

Pel que fa els primers botons esmentats ("validació de documents per CSV", "perfil de contractant" i "factura electrònica") tothom està d'acord en suprimir-los de la pàgina principal perquè o bé desconeixen per què serveixen —el que es tradueix en que consideren que són innecessaris—, o bé perquè anuncien ser opcions més "avançades" i per tant, dirigides a persones amb perfils professionals específics. Conseqüentment, manifesten innecessari que es trobin a la pàgina principal.

Finalment, esmentar que una de les participants va proposar que hi hagués un espai on aparegueés un **organigrama visual que presentés l'estructura interna de la Seu Electrònica**, de cara a poder-ho consultar abans de fer un tràmit i així poder esbrinar com arribar-hi.

1.2 Disseny

A nivell de disseny, malgrat les dinàmiques no abordaven directament aquest aspecte de la Seu Electrònica, en estar directament vinculat amb la navegació, la ciutadania proposa efectuar alguns canvis.

De colors, icones i dimensions

S'estableix la necessitat que el disseny jugui a favor de la navegació. Més enllà del fet que la ciutadania no busca una pàgina atractiva, sinó funcional; posa de manifest la importància de tres aspectes clau: **els colors, les icones i la lletra**.

Tant els colors com les icones han de tenir un **caràcter funcional**, és a dir, han de servir per marcar diferències estructurals o de contingut. De manera que la ciutadania pugui inferir de forma visual i intuïtiva les vies d'accés a la informació o els tràmits que està buscant. Per tant, les icones que acompanyen els botons i els títols han de ser **figuratives**, **il·lustratives** i **reconeixibles**.

Així mateix, la lletra ha de ser **clara** i ha de tenir les dimensions idònies per garantir una bona comprensió. Amb tot, també s'ha de tenir en compte que aquests tres components no funcionen per sí sols, sinó que interrelacionen entre ells per donar lloc a un missatge. En aquest sentit cal destacar les observacions d'una de les ciutadanes que va participar a la sessió: " Tiene más importancia el icono que la letra y los iconos son todos iguales".

En relació a aquest comentari, la ciutadania prefereix que les icones s'acostin més a **pictogrames**; és a dir, que les icones esdevinguin símbols amb una alta capacitat figurativa que permeti comunicar el contingut que es troba darrera el botó. Alhora, les icones han de ser **reconeixibles** i aital reconeixement es pot abordar des de dues perspectives: per una banda, i tal i com també es va comentar a la sessió de testatge amb el Grup Motor, les icones han de ser **símbols universals**. És millor que s'utilitzin icones que tothom conegui i que ja estiguin vinculades socialment a un significat específic a que es gererin pictogrames originals. Per altra banda, el terme reconeixible es pot relacionar amb icones de caràcter il·lustratiu, que tinguin la capacitat de comunicar missatges concrets. Atès aquest grau de figuració, és imprescindible que **tots els botons tinguin icones diferents**, ja que si els botons condueixen a les persones usuàries a continguts diferents, les icones que els representin també hauran de ser-ho. A més a més, si es té en compte que es persegueix reduir el nombre de botons, també es reduirà el nombre de dreceres i, en conseqüència, cada enllaç o botó disposarà del seu propi pictograma o icona.

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 la Seu Electrònica. Mentre que les icones poden assenyalar la temàtica del contingut; els colors poden indicar la ubicació dins de l'estructura general de la Seu Electrònica. En altres paraules, tots aquells botons relacionats amb l'estructura dels tres eixos (ciutadania, empreses i entitats) poden tenir un mateix color; mentre que els botons que fan referència a altres tipus d'informació, com el "taulell d'anuncis", l'"oferta pública d'ocupació" o les "interrupcions del servei" es podrien mostrar en un altre color.

A més a més, a abanda dels colors i les icones, també és necessari tenir en consideració la ubicació dels diferents botons i/o informacions i la relació de posició que es dóna entre els diferents botons i components que formen la pàgina.

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 la pàgina 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 depén de quines combinacions. En conseqüènica, 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, com s'ha comentat anteriorment, la dimensió de la lletra és important perquè tothom pugui llegir amb claredat i agilitat. Però 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**.

L'Àrea personal

Per altra banda, una de les taules destaca que sovint és complicat saber si la persona usuària està connectada a la seva àrea personal o si no ho està. De manera que proposen jugar amb un codi de colors per saber si ja s'han introduït les dades personals d'accés o no. En cas que la persona usuària estigui connectada des de la seva *Àrea personal*, la icona de l'Àrea personal pot aparéixer de color, per exemple blau o vermell, mentre que si la persona usuària està navegant per la Seu Electrònica —però no està connectada a la seva *Àrea personal*— la icona pot aparéixer de color gris.

D'una sola ullada

Malgrat no és un aspecte que aparegués de forma explícita durant la sessió, des de SFC —atesa l'experiència prèvia en projectes de UX/UI— es llegeix la necessitat de reduir el nombre de botons i informació a la pàgina principal com una conseqüència de dos objectius fonamentals. En primer lloc, la limitació de les opcions de tria de la ciutadania per tal de fer-los més fàcil la presa de decisions sobre la via que escollir per arribar a la informació o al tràmit corresponent. En segon lloc, la visualització de totes les opcions possibles des de l'obertura de la pantalla, de manera que, en no quedar cap opció amagada, les possibilitats d'encertar la via adequada són més elevades.

En aquest sentit, en una de les taules sí que es va comentar que la visualització de la pantalla principal des d'un dispositiu mòbil, només mostra els tres botons que la ciutadania considera com a fonamentals: "ciutadania", "empreses" i "entitats". Malgrat això no és real, ja que des del mòbil es pot fer scroll-down i accedir a altres botons, les persones que van comentar aquest fet afirmaven que el fet que la visualització de la Seu Electrònica mostrés tan poques opcions facilitava la navegació per l'espai virtual així com la comprensió de l'estrucura general de la Seu Electrònica, ja que la persona usuària té **tota la informació a la vista** i no s'ha d'esforçar en trobar-ne de més.

Per tant, des de SFC es proposa que, en reduir el nombre de botons de la pantalla principal, tot el contingut que aparegui en aquesta es mostri sense necessitat de fer *scroll-down* o navegar per pestanyes.

1.3 Llenguatge

A nivell general, les persones participants creuen que **els títols són massa llargs** i que s'utilitzen **paraules massa tècniques.** Així doncs, la ciutadania indica que l'allargada dels títols causa que sigui més difícils trobar les paraules clau que els permetrien identificar el tràmit en qüestió amb major facilitat i l'excés de paraules tècniques suposa un nivell més alt de complexitat, en detriment de la intel·ligibilitat. Els títols no descriuen de manera simple i clara la funció dels botons: "Tendrían que evitar tecnicismos, poner palabras claras que entendamos". La suma d'aquests dos factors resulta en **títols enrevessats i de difícil comprensió**. La ciutadania, per tant, demana utilitzar un llenguatge molt planer i senzill; un estil més agradable de llegir.

Per altra banda, s'observa que l'aspecte que més preocupa a la ciutadania és el seu **desconeixement sobre el nom del tràmit** que busquen. Les persones participants manifesten que els és difícil buscar qualsevol tràmit perquè no saben quin és el nom exacte del tràmit. En conseqüència, busquen paraules clau, però atesa la llargada dels títols i l'excés de paraules tècniques, sovint els és difícil identificar-les. Aquest és el motiu pel qual a l'apartat de navegació s'ha exposat que convindria un cercador on la persona usuària pogués escriure paraules clau per filtrar els possibles tràmits

Una qüestió d'excés d'informació

En contra del que s'expressa a nivell genèric, la major part de la ciutadania ha aconseguit entendre el tràmit que hi havia darrera dels títols que es van treballar a la sessió. El títol d'"Oferta d'ocupació pública" va ser comprés per les dues taules; sobre el títol d'"Instància genèrica amb formulari", només una taula va esbrinar el contingut adequat i el títol "comercialització d'espais i d'equips Can Calderón" va costar de comprendre, però ambdues taules van arribar a encertar el contingut.

Això demostra que quan la persona usuària se centra en la compresnió d'un sol títol, és capaç de desxifrar-lo. En canvi, **quan la ciutadania s'enfronta a la comprensió de múltiples títols alhora, no aconsegueix identificar el tràmit que li interessa**. Cosa que coincideix amb la idea d'identificar les paraules clau necessàries per trobar el tràmit desitjat. En aquest sentit, s'ha de tenir en compte que la persona usuària no sap ben bé el que busca i que en navegar per la Seu Electrònica es veu amb l'obligació de temptejar diverses opcions que encaixin amb l'acció que vol efectuar. De manera que la persona usuària té la necessitat de concentrar-se en desxifrar molts títols fins arribar a trobar el que li correspon, motiu pel qual l'ús de la Seu Electrònica és farragós. Atesa la quanitat de tràmits que es poden realitzar des de la Seu Electrònica, la revisió dels diferents tràmits pot angoixar a la ciutadania i, conseqüentment, la seva capacitat de concentració per cada títol de tràmit es veu reduïda.

Dubtes i ambigüitats

Per altra banda, s'observa que els diferents títols desperten dubtes sobre els tràmits que emmarquen. Així doncs, per l'"Oferta d'ocupació pública", algunes persones plantegen si fa referència només a l'administració municipal o si també compten les empreses subcontractades. Així mateix, una de les assistents ha preguntat si l'oferta pública d'ocupació de la Seu Electrònica feia referència només a les posicions laborals dins de l'ajuntament, o també als serveis externs que ofereix l'Ajuntament.

En relació a la “instància genèrica amb formulari”, algunes persones posen sobre la taula com es pot arribar a saber si el tràmit que es vol gestionar compta amb un formulari específic o, per contra, s’ha de recórrer a la instància genèrica.

Per últim, la paraula *comercialització* ha sigut la causant que el títol del tràmit no s’entengués a la primera, sinó que s’hagués de debatre per arribar a una conclusió consensuada. En aquest cas s’ha observat que el motiu pel qual les persones han arribat a descobrir quin era l’objectiu del tràmit que ens ocupa és el fet que han reconegut el nom propi de Can Calderón. En coneixer aquest espai, les persones participants van poder relacionar l’acció de *comercialització* amb la sol·licitud d’espais de l’equipament públic Can Calderon. Ara bé, en aquest cas, “Can Calderón” és un nom propi i, conseqüentment, pot ser reconiexible per les persones que tenen un coneixement més profund sobre el poble de Viladecans, però els nous residents o persones que no coneixen aquest equipament públic poden tenir més dificultats a l’hora de desxifrar el títol.

Així mateix, el terme *comercialització* funciona com a exemple per il·lustrar a què es refereix la ciutadania quan manifesta que el llenguatge que s’utilitza és molt tècnic. La paraula comercialització no és d’ús habitual entre la ciutadania i té unes connotacions que fan referència a la transacció de mercaderies; el que pot resultar confós si es vol reservar un equipament públic. De fet, en les seves propostes han substituït el mot *comercialització* per *sol·licitud.*

Llenguatge planer i directe

Respecte de les propostes que la ciutadania ha suggerit perquè els títols s’entenguin millor és interessant destacar que moltes d’elles estan formulades en forma de pregunta: “Vols treballar a l’Ajuntament o a una àrea de l’administració pública?”, “¿No encuentras tu trámite?” o “¿Quieres hacer un evento en Can Calderón?”.

Per una banda, **les preguntes permeten una millor correlació entre el tràmit i la motivació del tràmit**, el que facilita la comprensió. Per altra banda, les preguntes necessiten d’un verb i **les accions també serveixen per concretar què és el que es vol conseguir a través del tràmit**. De manera que l’altra opció que es proposa per fer fer el llenguatge més planer i clar, sense haver de recorrer a la formulació interrogativa, és utilitza verbs (en infinitiu o en segona persona del singular) per definir els tràmits: “Treballar a l’Ajuntament” o “Sol·licita equipaments públics”.

Amb tot, alguna de les propostes de la ciutadania utilitza noms enlloc de verbs: “Sol·licitud d’espais i equipaments”. Encara que també es va suggerir: “Consulta espais i equipaments”. Amb aquesta darrera opció, però, s’ha de matisar que la proposta va surgir degut a un debat sobre si la Seu Electrònica permetia consultar els espais que es podrien reservar a Can Calderón, ja que en cas contrari les persones participants no entenien de quina manera podrien seleccionar i reservar una sala si no tenien accés a algun tipus de catàleg. En aquest sentit, va tornar a sorgir el dubte sobre si la Seu Electrònica estava destinada només a la gestió de tràmits o també a la consulta d’informació.

En definitiva, des de SFC es recomana recorrer a verbs o paraules recurrents que denominin accions per tal que els títols defineixin els tràmits d’una manera més planera i comprensible.

2. Propostes de millora

Després d'haver exposat l'anàlisi general de les dades recollides a la sessió del 13 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 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 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 anañitzat. De manera que, primerament, s'aborden les propostes de millora pel que fa a la navegació i l'estructura de la Seu Electrònica, on la pantalla principal té un pes significatiu. Seguidament, s'han afegit les propostes relatives al disseny i finalment aquelles que fan referència al llenguatge.

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: navegació i estructura

Respecte a la navegació i l'estructura de la Seu Electrònica, es plantegen els següents objectius:

- **Redefinir la pàgina principal**: Per tal de simplificar la informació que es troba a la pàgina inicial i situar a la persona usuària respecte de les possibles accions que pot desenvolupar des de la Seu Electrònica es proposa:
    - Afegir una explicació breu que descrigui per a qué es pot utilitzar la Seu Electrònica
    - Reduir el nombre de botons de la pàgina principal
    - Reestructura la posició dels botons restants
    - Concentració de tot el contingut en una pantalla estática
    - Introduir noves funcionalitat per millorar la navegació
- **Canviar les vies d'accés al contingut de la Seu Electrònica**: en canviar l'estructura de la pàgina principal, també canvia l'estructura interna de la Seu Electrònica. En conseqüència, es proposa una nova forma d'organitzar els continguts de la pàgina web:
    - Mantenir els tres apartats independents: "Informació pública", "tràmits" i "Àrea personal", però sense aquests botons.
    - Que l'espai de tràmits estigui dividit per tres seccions amb la mateixa estructura que facin referència al perfil d'usuari/a.

Omplert per *Science For Change*			A omplir per l'Ajuntament de Viladecans
Objectiu	**Proposta**	**Tasques o canvis**	**Observacions**
Redefinició de la pàgina principal	Explicació breu	☐ Explicació breu de què és la Seu Electrònica i què s'hi pot trobar	
	Reducció del nombre de botons	☐ Eliminar desplegable "informació pública" ☐ Eliminar desplegable "tràmits" ☐ Eliminar desplegable "les meves dades" ☐ Eliminar botó "Tràmits destacats" ☐ Eliminar botó "Tots els tràmits" ☐ Eliminar botó "Tràmits sobre activitats i comerços" ☐ Eliminar botó "Validació de documents per CSV" ☐ Eliminar botó "Perfil del contractant" ☐ Eliminar botó "Factura Electrònica" ☐ Eliminar botó "Taulell d'anuncis"	
	Reagrupar els botons restants de la pàgina principal	☐ Un únic botó a dalt a l'esquerra per accedir a l'Àrea personal ☐ Els botons de "Ciutadania", "Empreses" i "Entitats" són els principals. ☐ Botons d'"Interrupcions del servei" i "Necessites ajuda", agrupats en un lateral. Visualment desmarcats dels tres botons principals. ☐ Afegir botó "Informació pública". No és un desplegable.	
	Concentració del contingut	☐ El disseny de la pàgina està pensat perquè no hi hagi botons amagats ni sigui necessari *fer scroll-down* (versió pc).	

	Noves funcionalitats	☐ Afegir un cercador per buscar contingut a la part superior ☐ Escollir i establir un sistema d'assistència virtual eficaç (xatbot, trucada telefònica….). ☐ Organigrama visual de l'estructura interna de la Seu Electrònica	
Canviar les vies d'accés al contingut de la Seu Electrònica	3 apartats aparentment independents	☐ Tots els tràmits s'han de buscar a través de l'accés a "Ciutadania", "Empreses" o "Entitats". ☐ Tota la informació que no consisteixi en execució de tràmits es troba accedint al botó "informació pública". ☐ Un sol accés per a l'Àrea personal	
	Els perfils d'usuaris són l'eix vertebrador de l'estructura de la secció de tràmits	Dins de "Ciutadania" es troben els següents botons: ☐ "Tràmits destacats per a la ciutadania" ☐ "Tots els tràmits per a la ciutadania" ☐ "Factura electrònica" (si és pertinent per a la ciutadania) ☐ "Validació de documents per CSV" (si és pertinent per a la ciutadania) Dins d'"Empreses" es troben els següents botons: ☐ "Tràmits destacats per a empreses" ☐ "Tots els tràmits per a empreses" ☐ "Facturació electrònica ☐ "Validació de documents per CSV" Dins d'"Entitats" es troben els següents botons: ☐ "Tràmits destacats per a entitats" ☐ "Tots els tràmits per a entitats" ☐ "Facturació electrònica ☐ "Validació de documents per CSV"	

2.2 Aspectes generals de disseny

Pel que fa el disseny de la Seu Electrònica, s'han establert tres objectius principals:

- **Definir un disseny funcinal**: Per tal que el disseny estigui a disposició de la navegació i la usabilitat, és necessari recorrer 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.
- **Mostrar de forma clara la connexió a l'*Àrea personal***: atesa la necessitat que té la persona usuària de saber si està connectada a la seva Àrea Personal, es proposa recorre a estratègies de disseny per respondre a aquesta problemàtica.
- **Crear una versió simplificada**: amb l'objectiu que tothom pugui fer ús de la Seu Electrònica, es proposa fer una versió reduïda amb només els tràmits més freqüents i amb un disseny molt visual per a que les persones amb majors problemes de comprensió del funcionament de la Seu Electrònica 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	Icones	☐ Les icones han de ser més figuratives, pictogrames	
	Colors	☐ Establir un codi de colors que assisteixi a la navegació ☐ Utilitzar paletes de colors funcionals i atractives a la vista	
	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	

Mostra clara de l'Àrea Personal	Connexió o desconnexió de l'Àrea personal	☐ Que l'icona de l'Àrea personal aparegui gris quan estigui desconnectada i de color quan estigui connectada	
Versió simplificada	Es proposa una versió amb menys funcionalitats	Portal alternatiu senzill que disposi de: ☐ Menys contingut: només els tràmits més recurrents o informació essencial ☐ Descripcions molt visuals: pictogrames i infografies que informin sobre els passos que s'han de seguir	

2.3 Llenguatge

A nivell de llenguatge, es presenta un únic objectiu, que és **fer els títols i els noms que apareixen a la Seu Electrònica més intel·ligibles i comprensibles**. Amb tot, aquest objectiu s'ha dividit en dos a la taula perquè les fòrmules que es propsen des de SFC, arran de l'anàlisi de resultats efectuat, són diferents per als títols dels botons i dels apartats, que pels noms dels tràmits.

Omplert per *Science For Change*		A omplir per l'Ajuntament de Viladecans
Objectiu	**Tasques o canvis**	**Observacions**
Intel·ligibilitat dels títols	☐ Fer el nom dels tràmits més curts ☐ Substituir els termes tècnics per paraules més properes ☐ Articular el nom dels títols en forma de pregunta ☐ Canviar el nom de "taulell de tràmits"	
Intel·ligibilitat dels tràmits	☐ Formular el nom dels tràmits per mitjà de verbs que designin accions precises	

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 tràmit corresponent
		Nombre de tràmits per finestra
		Nombre de clics per tasca
		Temps mitjà de resolució de tràmits
		Enquestes de satisfacció de l'usuari/a
	Avaluació del grau de dificultat de la navegació	Nombre d'entrades a l'assistent virtual per obtenir una solució
		Nombre de correus o trucades per resoldre dubtes
		Temps de resposta dels correus d'assistència
		Percentatge de tràmits incomplets
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

4. Conclusions

En definitiva, la usabilitat de la Seu Electrònica és percebuda per la ciutadania com a complexa i difícil a causa d'una mala intricació del disseny i del llenguatge amb la navegació, a banda d'una manca de coneixement sobre el marc d'actuació de la mateixa Seu Electrònica per part de la ciutadania.

A tall de conclusió, s'ha identificat que la ciutadania no comprén l'abast de la Seu Electrònica i desconeix si és un portal exclusiu per a la trmaitació o també consisteix en un espai virtual de consulta d'informació pública. Amb tot, val a dir que existeix certa ignorància sobre quina informació pública poden trobar a la Seu Electrònica. En aquesta línia, és important afegir que la ciutadania també es mostra confusa a l'hora d'identificar quan han de fer ús de la pàgina web de l'Ajuntament i quan han de fer ús de la Seu Electrònica.

Respecte dels tres aspectes estudiats al llarg de la sessió de codissemy, es postula que l'estructura de la Seu Electrònica es presenta poc clara i la quantitat de contingut influeix en l'augment de la dificultat a l'hora de navegar per la pàgina. De manera que la ciutdania planteja vàries propostes per millorar l'experiència de l'usuari/a.

En primer lloc, a nivell de navegació, es neccessita una reducció de botons i contingut per tal que les persones usuàries tinguin major facilitat a l'hora de decidir les vies d'accés als tràmits corresponents. Aquesta reducció suposa una reestructuració de la plataforma en què la ciutdania posa especial èmfasi en que el contingut de tràmits estigui classificat quasi exclusivament segons el perfil de l'usuari: ciutadania, empresa o entitat.

En segon lloc, a aquesta reducció de botons i contingut se li suma una redefinció del disseny, el qual ha d'estar a disposició de la navegació. De manera que els colors i les icones ajudin a les persones usuàries a inferir la naturalesa i la temàtica del contingut que hi ha darrere. Així mateix, la ciutadania demana que els icones siguin molt més figuratives per tal que la comprensió de la pàgina sigui molt més visual. Amb tot, les icones i els colors no són l'únic aspecte que ajuda a comprendre l'estructura de la Seu Electrònica, sinó que la posició dels botons i la forma d'agrupar-los també contribueix a la intel·ligibilitat de la pàgina. De manera que la ciutadania demana que tots aquells botons que no facin referècia directa a tràmits apareguin visualment diferenciats a la pantalla.

Finalment, en termes de llenguatge, malgrat la ciutadania és capaç de reflexionar sobre els noms que reben els tràmits i arribar a les conclusions adequades, en general hi ha un consens en que el llenguatge utilitzat és molt tècnic i que els noms dels tràmits són molt llargs. De manera que se suggereix escurçar els títols, buscar paraules d'ús quotidià i recorrer a verbs o substantius d'acció. Encara que s'observa una clara preferència en la ciutadania per la formulació a través de construccions interrogatives.

Per tal de poder millorar l'experiència de la persona usuària, és necessari efectuar els canvis esmentats al llarg de l'informe i poder tornar a testejar amb la ciutadania les modificacions efectuades amb l'objectiu d'avaluar les noves característiques, així com de contrastar les idees recollides amb els indicadors qualitatius i quantitatius assenyalats en els informes.