

## EXPERIÈNCIA CIUTADANA.

---

**Data i hora:** 21 de març a les 17.30h

**Tràmit a validar:**

**Persones assistents:** 12 persones. Representants de l'escola d'adults, sector innovador, associacions de veïns, gent gran, registre de participació.

**Personal tècnic:** OAC, Participació, Govern Obert, Innovació, Gestió del Coneixement.

**Sessió:**

1. Benvinguda i presentació de la regidora.
2. Explicació de l'experiència ciutadana.
3. Presentació dels i les assistents i grups.
4. Explicació del tràmit.
5. Recollida de propostes.
6. Nom del tràmit i paraules relacionades.
7. Valoració de l'experiència.

La sessió es desenvolupa de manera distesa i amable. Totes les persones participants coincidien majoritàriament amb els comentaris i no hi ha hagut cap punt de desacord. En un primer moment es treballava en petit grup i després es posava en comú.

Les aportacions realitzades durant la sessió han estat:

**Localització:**

En general es considera de difícil accés. Si un dels principals serveis de l'Ajuntament és la tramitació, caldria que aquesta estigués més a mà i més clara. Es considera que hi ha massa informació de cop. La web de l'Ajuntament conté massa informació.

El cercador del web és massa ampli. Es proposa un cercador més desenvolupat on puguis seleccionar si la paraula que busques és de l'agenda, és un tràmit o alguna altra cosa. O bé que dins el propi catàleg de tràmits hi hagi un cercador.

Les aportacions van ser:

- Els hi va costar molt arribar al tràmit, un cop al web van estar donant voltes per l'apartat de Serveis Municipals i els vaig haver d'anar donant pistes per arribar al Catàleg de tràmits.
- Proposen que el catàleg de tràmits estigui més a la vista i no haver de fer tantes passes per arribar ja que és poc intuïtiu. Per exemple que sigui un baner al home.
- Cercador de tràmits més visible. Actualment esrà amagat i és complicat de trobar, hauria d'estar més visible
- Més visual i més visibles els tràmits que més es fan servir.
- La lupa de la web també despista, es pot trobar però és tot molt confús. Si busques per aquí hauria de marcar les paraules que has posat en un altre color per localitzar-les ràpid.
- Es considera que la pàgina principal de tràmits conté massa informació i això despista. Buscador: Ctrl+F indexat directament a les paraules clau que escriu i no hagi de fer scroll entre un munt de tràmits.
- Cercador per context. Si estàs a la pàgina web de tràmits el cercador ha de ser de tràmits no te tot el web.
- Es considera interessant que la Seu electrònica hi hagi els tràmits destacats de l'Ajuntament (aquells que s'utilitzen més sovint o que "toquen per temporada")(matricules, subvencions, etc.) Afegir unes icones al catàleg de tràmits que indiquin els tràmits més utilitzats.
- Es proposa que a la pàgina principal hi hagi una icona més gran i clara de tràmits.
- Incloure paraules al camp semàntic tipus: consulta general, consultes, queixa...
- Seria més fàcil si enlloc d'utilitzar un cercador es pugues accedir amb un botó o un accés molt visual sobretot per quan s'accedeix des de un mòbil.

**Modificacions incorporades:**

- S'incorpora un banner al cercador de tràmits amb els tràmits més destacats.
- S'incorporen paraules en el cercador de tràmits.

**Modificacions a llarg termini:**

- La nova seu electrònica, que és el portal que inclou tots els tràmits i que es posarà en funcionament a inicis del 2024 incorporarà mesures més intuïtives com amagar text innecessari per al tràmit i tenir el cercador només per als tràmits.

**Propostes no incorporades:**

- El cercador general de la web es considera necessari mantenir.
- El CTRL+F apareix per defecte en tots els cercadors.

**Fitxa del catàleg:**

Es considera que la fitxa del tràmit té massa text i sovint es redundant. Que caldria prioritzar el botó de tramitar.

La resta d'informació hauria de ser addicional i per tant que aparegués o que no "molestés".

- Es considera que sobra text per tot arreu, al catàleg de tràmits i al tràmit. Fer-ho més visual. El "qui ho pot demanar" es innecessari redundant.
- La descripció del tràmit hauria de ser més esquemàtica enumerant per al que serveix.
- Posar el botó de tramitar més amunt i visible.
- Es proposa que la part de tramitació en línia sigui tot lincable i no només el botó de tramitar.
- Es proposa eliminar text i que la informació aparegui quan el ratolí passa per sobre el títol del tràmit, d'aquesta manera seria més intuïtiu.
- La part de "com es fa?" es considera innecessària si estàs en aquest punt és que ho vols telemàticament i la opció OAC es pot fer al principi a la Seu electrònica.
- L'altra informació d'interès pot ser un banner o en un format més publicitari.
- La capçalera de seu electrònica més petita o en vertical.

S'incorporen totes les propostes a excepció de reduir la capçalera de Seu Electrònica, ja que es considera que és un enllaç de retorn.  
Les modificacions del botó de tramitar es deixen per més endavant quan es modernitzi les pantalles de tramitació.

**Identificació:**

Es considera que aquesta part del tràmit té massa text innecessari i dona lloc a moltes confusions.

En primer lloc el triar si estàs empadronat o si vols certificat digital, no s'explica bé que amb una pots guardar el tràmit i amb l'altre no o que una no es exclouent de l'altra. Tampoc agrada el disseny dels botons.

No queda prou clar es camps obligatoris es proposa que si te'n has deixat algun et surti marcat en vermell.

Els botons complementaris: ajuda , guardar i sortir etc... no queda clar pq serveixen i en quins moments es poden fer servir. Es considera que mentre estàs fent el tràmit hi ha imatges del propi web que embruten.

- Simplificar amb preguntes: estàs empadronat? Si/No, Et vols identificar amb certificat? si/no.
- Si fos el cas que d'ambdues situacions (empadronat i certificat) tindria dubte de quina triar.
- Massa text.
- Què sigui més intuïtiu.

- No saben el que comporta triar cada opció (si t'identifiques amb certificat pots continuar el tràmit si el deixes a mitges...)
- El text de la opció d'identificació digital hauria de ser més curt.
- Punts vermells: potser canviar per colors diferents cada opció, o posar uns botons enlloc d'aquests punts que creen confusió i sensació d'error.
- No els hi agrada els dos botons vermells.
- Proposen un botó de cada color per saber que son coses diferents.
- Treure el camp de les partícules.
- Eliminar 1a partícula/ 2a partícula. Si hi ha un cognom compost que es pugui escriure a l'espai de cognom.
- El desplegable de l'any de naixement no avança més de 2013, s'ha de sortir del desplegable i tornar a entrar.
- Que et digui quins camps et falten per omplir i que estigui marcat en vermell el que sigui obligatori.
- Avisar d'alguna manera que si no ens identifiquem amb certificat no es podrà guardar ni recuperar el tràmit en cas que es quedi sense completar.
- Diferenciar "Sortir" i "Guardar i Sortir", explicant les diferències (es guarda el que has fet o no)
- Afegir botó de guardar i sortir que estigui visible i accessible només quan et registris amb certificat. Si no, en el cas d'estar empadronat que no estigui actiu.
- Amagar el menú de l'esquerra quan ja estàs al tràmit (massa lletra, genera confusió)

#### Modificacions Incorporades

- S'incorpora una línia temporal del tràmit que permet fer més intuïtiu el tràmit.
- Es redueix el text i s'afegeixen enllaços per si es necessita més informació.
- S'identifica en color verd la opció recomanada d'identificació.
- S'eliminen les partícules per indicar si el cognom té preposicions.

#### Modificacions a llarg termini:

- S'estudiarà a llarg termini poder fer el tràmit amb preguntes directes i de si o no.
- Identificar en vermell els camps que no estan degudament omplerts

### Introducció consulta:

Es proposa incloure el prefix en el telèfon per tal de fer-ho més inclusiu i es trona a comentar que s'indiqui quins camps son obligatoris.

Referent a la introducció de la consulta, es proposa que el tema sigui un desplegable que et doni opcions. Es proposa també que s'indiqui que hi ha la opció de posar adreça i es proposa geolocalitzar.

- Allò que és obligatori senyalitzat en vermell.
- Treure els 9 dígits del telèfon, es a dir afegir prefix +34 (inclusió estrangers).
- Posar telèfon /mòbil
- Indicar quin contacte és obligatori (els dos? un només? quin?)
- Si et deixes el camp "Tema" diu que l'assumpte és obligatori.
- Que el camp "Tema" sigui un desplegable amb: consulta, informació, queixa, proposta, suggeriment, comunicar incidència.
- La paraula "Tema" no és clara, potser seria millor "Assumpte" o directament eliminar-lo.
- Seria interessant categoritzar amb els 5 o 6 punts (consulta, suggeriment...) en un desplegable i d'aquesta manera ja es filtraria l'assumpte.
- La frase on et recomana indicar una ubicació, és proposa que digui: " Si és necessari per al teu tràmit o consulta, indica una ubicació.
- Possibilitat de geolocalitzar la queixa?
- La indicació que per annexar documents és la següent pàgina es pot eliminar si hi ha la "línia de tràmit" (explicació a comentaris generals).

**Modificacions Incorporades**

- S'elimina el text tema o assumpte.
- S'elimina la frase que indicava que la documentació s'adjunta més endavant (ja hi ha una línia del temps)
- S'ha eliminat text per aclarir el contingut.

**Modificacions a llarg termini:**

- S'estudiarà poder geolocalitzar la comunicació
- S'estudiarà poder afegir el prefix i que per defecte surti el +34

**Annexar documents:**

Es considera que el límit de la mida dels arxius es petita i caldria augmentar-la.

- 3Mb és poc per un fitxer, hauria de ser més gran.
- Sistema d'arrossegar seria més fàcil i intuïtiu.
- Què vol dir idioma universal?? (surt al desplegable)

**Modificacions Incorporades**

- S'augmenta la capacitat de la documentació a 5Mb per fitxer.

**Comprovant:**

Es comenta que cal alguna indicació que ha finalitzat el tràmit (rebre correu o poder descarregar comprovant) i que no cal el boto de sortir.

Es considera que enlloc del boto sortir puguis anar a "els meus tràmits".

- Que arribi també al correu electrònic.
- Crear un botó per poder imprimir comprovant descarregar pdf.
- Crear un botó d'anar als meus tràmits.
- El botó de sortir sobra.
- Explicar com pots saber l'estat del teu tràmit.

**Modificacions Incorporades**

- Arriba un correu electrònic i un sms conformant l'entrada de la comunicació.

**Modificacions a llarg termini:**

- Eliminar el botó de sortir.
- Explicar com pots saber l'estat del teu tràmit.

**Propostes no incorporades:**

- Possibilitat de descarregar en pdf el comprovant. Ja arriba per mail i per sms.

**Resposta:**

La opinió generalitzada es que la resposta es lletja i que estaria bé que tingues un format més institucional i indicant les paraules en negreta i demés.

- Estèticament la resposta es lletja.
- Poder fer una resposta més intuïtiva amb negretes i colors.

### General:

La opinió generalitzada es que aquest tràmit és ferragós i pesat, que caldria agilitzar-lo. A més es considera que mentre es fa el tràmit costa seguir el tràmit, tant pel que fa a informació complementària (banners i informació de la web) com la falta d'una línia de tràmit que indiqui en quin pas s'està.

Es proposen millores de disseny.

- Treure tot el que molesta, la barra de menú de l'esquerra mentre tramites.
- Veure una barra d'estat amb en quin punt et trobes (les boletes que tenen altres tràmits)
- Tràmit pesat, ferragós.
- El botó d'ajuda que s'obri en una altra finestra del navegador, si no es perd el que estàs fent.
- Al passar el ratolí per sobre els botons de suport (sortir, ajuda, elimina, etc.) t'expliqués que passa en cada botí.
- Eliminar lletra i tanta explicació en general. Fer-ho tot més visual amb botons, icones, etc.
- És pesat i ferragós
- Estan molt bé aquestes sessions per facilitar a la població la feina amb l'administració.
- A la part superior posar una línia de tràmit que t'indiqui quants passos hi ha i en qui estàs.
- Si cliques l'opció "Ajuda" estaria bé que no et trepitgi la pantalla on estàs fent el tràmit. (Això passa en tots els enllaços). Millor que obri en una pestanya nova.

#### Modificacions Incorporades

- S'ha alleugit el text que incorporava el tràmit.
- S'ha incorporat una línia de tramitació per conèixer els passos.
- S'han modificat els textos que apareixen quan el ratolí passa per sobre un botó.

#### Modificacions a llarg termini:

- el botó d'ajuda s'obri en una pantalla nova.

### Nom i paraules relacionades.

Es proposa que a partir de l'experiència es posi un nom o unes paraules relacionades amb el tràmit. La resposta més generalitzada és la "consulta general".



**Valoració.**

Finalment es demana als i les assistents que indiquin si els hi ha agradat l'experiència que han fet i si consideren que l'Ajuntament hauria de realitzar més accions com aquestes. I en ambdues preguntes consideren que els hi ha agradat i que consideren que caldria tornar-ho a fer.

