

# Disseny d'una aplicació per a un servei de suport psicològic

Memòria de Projecte Final de Grau

**Grau en Tècniques d'Interacció Digital i Multimèdia**

Usabilitat i Interfícies

**Autor: Paula Montserrat Acosta Estigarribia**

Consultor: Judit Casacuberta Bagó

Professor: Ferran Gimenez Prado

26 de Juny de 2023





Aquesta obra està subjecta a una llicència de [Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 3.0Espanya](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/) de Creative Commons

# Dedicatòria

Vull agrair a la meva família, als meus amics i a la meva tutora, per tot el suport i la paciència que m'han brindat. Especialment al Teo, al Jordi i al Lucas, en ser la millor companyia que hagués pogut tenir mai durant la creació d'aquest projecte.

## Resum

Els trastorns de salut mental han esdevingut un problema social significatiu en els últims anys, augmentant considerablement la seva afectació després de la pandèmia COVID-19. Aquesta problemàtica, segons l'Organització Mundial de la Salut (OMS), la pateixen una de cada quatre persones durant la seva vida, sent els joves el grup més vulnerable, en estar en una etapa de desenvolupament delicada. Com a societat la nostra obligació és idear propostes idònies que responguin davant d'aquesta situació.

L'Ajuntament de Barcelona dins del seu pla de Salut Mental 2016 - 2022, va crear Konsulta'm, un servei comunitari de suport psicològic, anònim i gratuït. La finalitat del programa és atendre de forma preventiva el patiment emocional i els problemes de malalties mentals.

Aquest projecte pretén potenciar l'accessibilitat de Konsulta'm, expandint el seu rang d'atenció a tota la població jove d'Espanya per mitjà d'una aplicació mòbil, dissenyant un prototip a partir de la metodologia del Disseny Centrat en l'Usuari (DCU). A través d'aquesta filosofia de disseny s'ha pogut conèixer, comprendre, empatitzar i definir les necessitats, frustracions, limitacions, comportaments i pensaments de l'experiència dels usuaris, sent els protagonistes de totes les fases del procés, aconseguint així una solució tecnològica efectiva per cuidar de la salut emocional.

**Paraules clau:** Treball de Fi de Grau, Konsulta'm, Suport psicològic, Salut mental, Joves, Disseny Centrat en l'Usuari, Aplicació mòbil, Prototip, Accessibilitat, Experiència d'usuari

## Abstract

Mental health disorders have become a significant social problem in recent years, considerably increasing their affectation after the COVID-19 pandemic. This problem, according to the World Health Organization (WHO), is suffered by one out of every four people during their lives, with young people being the most vulnerable group, as they are in a delicate stage of development. As a society, we must devise ideal proposals that respond to this situation.

The Barcelona City Council, during its Mental Health Plan 2016 - 2022, implemented Konsulta'm, a community psychological support service, anonymous and free. The purpose of the program is to preventively attend to emotional distress and mental illness problems.

This project intends to enhance the accessibility of Konsulta'm, expanding its range of attention to the entire young population of Spain creating a mobile application by designing a prototype based on the User-Centered Design (UCD) methodology. Through this design philosophy, it is possible to connect, understand, empathize, and define the needs, frustrations, limitations, behaviors, and thoughts of the users' experience, playing the lead in all the process phases, thus achieving an effective technological solution to take care of emotional health.

**Keywords:** Bachelor's Thesis, Konsulta'm, Psychological Support, Mental Health, Youth, User-Centered Design, Mobile application, Prototype, Accessibility, User Experience

# Notacions

**Títol 1: Playfair display, 20px Bold**

**Títol 2: Playfair display, 13px Bold**

***Títol 3: Arial, 10px Italic Bold***

Cos: Arial, 10px

# Índex

<b>1. Introducció</b>	<b>1</b>
1.1 Enfocament	3
1.2 Objectius	5
1.3 Marc teòric	6
1.4 Continguts	7
1.5 Metodologia	8
1.6 Planificació	9
1.7 Procés de treball	11
1.8 Programari	12
<b>2. Recerca</b>	<b>13</b>
2.1 Pregunta de recerca	13
2.2 Desk Research	15
2.3 Benchmarking	17
2.4 Selecció de la mostra	25
2.5 Entrevistes contextuais	27
2.6 Mapa conceptual	31
<b>3. Definició</b>	<b>32</b>
3.1 User Persona	32
3.2 Escenaris	34
3.3 User Journeys	35
3.4 Llistat de requisits	37
<b>4. Desenvolupament</b>	<b>40</b>
4.1 Inventari de continguts	40
4.2 Card Sorting	42
4.3 Arbre de continguts	44
4.4 Diagrames de flux	45
4.5 Sketching	49
4.6 Guia d'estil	50
4.7 Prototips	60
<b>5. Avaluació</b>	<b>62</b>
5.1 Avaluació heurística	62
5.2 Recorregut cognitiu	69
5.3 Test d'usuari	70
5.4 Millores del prototip	76
<b>6. Pressupost</b>	<b>78</b>
<b>7. Projecció de futur</b>	<b>79</b>
<b>8. Conclusions</b>	<b>80</b>
<b>Annex 1. Lliurables del projecte</b>	<b>82</b>
<b>Annex 2. Entrevistes als usuaris</b>	<b>83</b>
<b>Annex 3. Carta d'autorització</b>	<b>96</b>
<b>Annex 4. Pantalles del prototip</b>	<b>97</b>
<b>Annex 5. Glossari de termes</b>	<b>98</b>
<b>Annex 6. Bibliografia</b>	<b>99</b>

# Figures i taules

## Índex de figures

Figura 1: Salut mental de la població, pòster 2022 de l’OMS/OPS	1
Figura 2: Presentació Konsulta’m a XXSS	3
Figura 3: ODS número 3, Salut i benestar	5
Figura 4: Previsió de navegació de Konsulta’m	7
Figura 5: Esquema de les fases del projecte	8
Figura 6: Diagrama de Gantt	10
Figura 7: Captures de l’aplicació La Meva Salut	18
Figura 8: Captures de l’aplicació Sperantia	19
Figura 9: Captures de l’aplicació PsiChat	20
Figura 10: Captures de l’aplicació iFeel	21
Figura 11: Captures de l’aplicació TerapyChat	22
Figura 12: Mapa conceptual de Konsulta’m	32
Figura 13: User Persona “Javier”	33
Figura 14: User Persona “Carla”	34
Figura 15: Escenari Javier	35
Figura 16: Escenari Carla	35
Figura 17: User Journey Javier	36
Figura 18: User Journey Carla	36
Figura 19: Resultats del Similarity matrix a Optimal Sort Workshop	45
Figura 20: Resultats del Dendrograma a Optimal Sort Workshop	45
Figura 21: Arbre de continguts de l’aplicació Konsulta’m	46
Figura 22: Diagrama de flux 1, Entrar a l’aplicació per primera vegada per fer una teràpia	49
Figura 23: Diagrama de flux 2, Entrar a l’aplicació per llegir un article	50
Figura 24: Diagrama de flux 3, Entrar a l’aplicació per posar un Cadenat PIN	51
Figura 25: Esbossos pantalla Inicial i pantalla teràpia	52
Figura 26: Esbossos pantalla Cuida’t i pantalla Perfil	52
Figura 27: Imagotip de Konsulta’m	54
Figura 28: Marca Konsulta’m, modulació del logotip	54
Figura 29: Marca Konsulta’m, àrea de respecte	55
Figura 30: Variants marca Konsulta’m	55
Figura 31: Aplicacions incorrectes del logotip de Konsulta’m	56
Figura 32: Icona aplicació Konsulta’m	56
Figura 33: Exemple de copy de l’aplicació de Konsulta’m	56
Figura 34: Imatge i vector d’exemple	57
Figura 35: Grafisme amb el símbol de Konsulta’m com a protagonista	59
Figura 36: Grafisme obtingut a partir d’una imatge amb ones	60
Figura 37: Retícula del prototip de l’aplicació Konsulta’m	61



Figura 38: Iconografia i altres grafismes de l'aplicació Konsulta'm	62
Figura 39: Elements interactius de l'aplicació Konsulta'm	63
Figura 40: Mockup del prototip Lo-Fi	64
Figura 41: Mockup del prototip Hi-Fi	65
Figura 42: Millora del servei d'atenció	76
Figura 43: Millora d'elements interactius	76
Figura 44: Millora de l'escriptura UX	77
Figura 45: Millora d'opcions amb doble confirmació	77
Figura 46: Millora d'elements incorrectes o no disponibles	77
Figura 47: Carta d'autorització per als participants del Test d'usuaris	97
Figura 48: OnBoarding de l'aplicació 1	98
Figura 49: OnBoarding de l'aplicació 2	99
Figura 50: Apartat Teràpia 1	99
Figura 51: Apartat Teràpia 2	100
Figura 52: Apartat Teràpia 3	101
Figura 53: Apartat Cuida't 1	102
Figura 54: Apartat Cuida't 2	103
Figura 55: Apartat Perfil 1	104
Figura 56: Apartat Perfil 2	105

## Índex de taules

Taula 1: Identificació de les tasques del TFG	9
Taula 2: Identificació de les fites i dates claus del TFG	10
Taula 3: Benchmarking de La Meva Salut	18
Taula 4: Benchmarking d'Sperantia	19
Taula 5: Benchmarking de PsiChat	20
Taula 6: Benchmarking d'iFeel	21
Taula 7: Benchmarking de TerapyChat	22
Taula 9: Participants del Entrevistes de Konsulta'm	30
Taula 10: Síntesi dels resultats obtinguts amb les entrevistes	31
Taula 11: Inventari de continguts de l'aplicació de Konsulta'm	43
Taula 12: Avaluació heurística: 1. Visibilitat de l'estat del sistema	67
Taula 13: Avaluació heurística: 2. Coincidència entre el sistema i el món real	67
Taula 14: Avaluació heurística: 3. Control i llibertat de l'usuari	68
Taula 15: Avaluació heurística: 4. Consistència i estàndards	68
Taula 16: Avaluació heurística: 5. Prevenció d'errors	69
Taula 17: Avaluació heurística: 6. Reconeixement en lloc de recordar	69
Taula 18: Avaluació heurística: 7. Flexibilitat i eficiència d'ús	70
Taula 19: Avaluació heurística: 8. Disseny estètic i minimalista	70
Taula 20: Avaluació heurística: 9. Ajudar als usuaris a reconèixer, diagnosticar i recuperar-se	71
Taula 21: Avaluació heurística: 10. Ajuda i documentació	72

Taula 22: Avaluació heurística: Errors detectats	72
Taula 23: Recorregut cognitiu	73
Taula 24: Participants del Test d'usuaris de Konsulta'm	76
Taula 25: Escenaris i tasques del Test d'usuaris	78
Taula 26: Resultats del qüestionari posttest	81
Taula 27: Pressupost del projecte	82

# 1. Introducció

En els últims anys la salut mental s'ha convertit en un objectiu primordial per a la societat, ja que segons l'OMS s'estima que aproximadament un **25% de la població** pateix o patirà algun trastorn mental al llarg de la seva vida. [1]

Les malalties mentals no discriminen, no obstant això, els factors de risc i els símptomes poden diferir d'un grup poblacional a un altre. **Els joves són el grup més vulnerable**, perquè és gairebé sempre en l'adolescència o l'adulesa primerenca quan apareixen els primers símptomes d'una afecció mental, obstaculitzant el desenvolupament integral de la persona a l'inici d'una de les etapes més productives i decisives de la seva vida. [2]

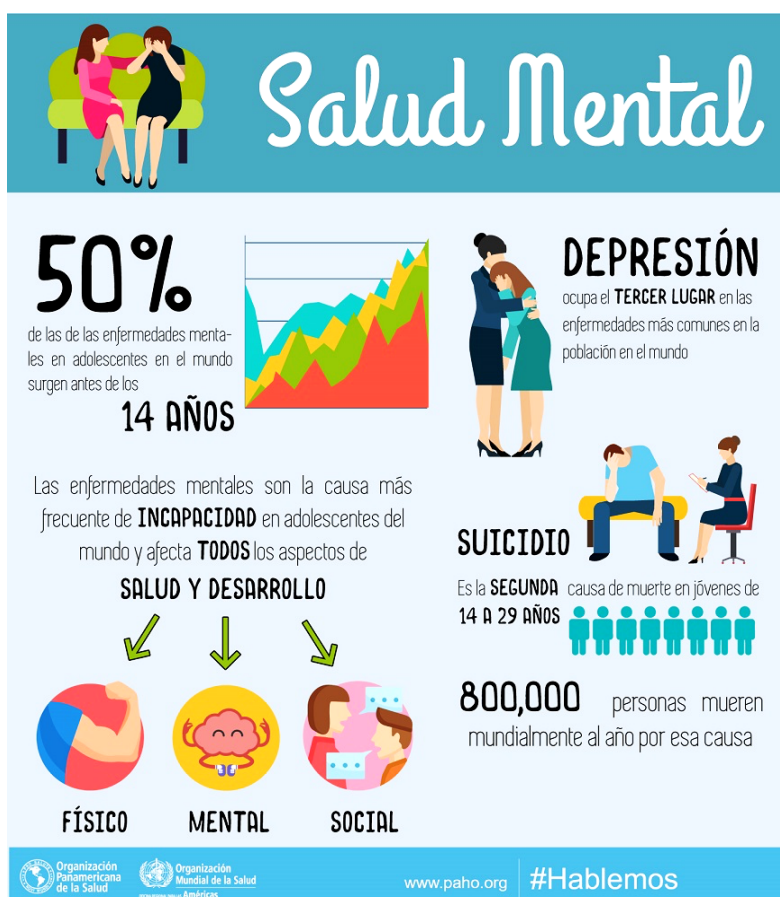


Figura 1: Salut mental de la població, pòster 2022 de l'OMS/OPS

Font: Xarxes socials de l'OMS/OPS

Ara mateix al món, **un de cada set adolescents de 10 a 19 anys pateix algun trastorn mental**, aquestes malalties segueixen en gran manera sense rebre el reconeixement o el tractament deguts i a causa de la pandèmia de la COVID-19 les seves conseqüències s'han agreujat. [3 i 5] La depressió, l'ansietat i els trastorns del comportament es troben entre les principals causes de malaltia i discapacitat.

Els adolescents amb trastorns mentals són particularment vulnerables a sofrir exclusió social, discriminació, problemes d'estigmatització, dificultats educatives, comportaments de risc, mala salut física i violacions de drets humans. Per aquest motiu és important comptar amb un entorn favorable i de protecció en la família, l'escola i la comunitat en general. [2]

Alguns joves corren major risc de patir trastorns de salut mental a causa de les seves condicions de vida o d'una situació de discriminació, exclusió, o falta d'accés a serveis i suport de qualitat. Aquestes barreres faran que les conseqüències **s'estenguin a l'edat adulta**, restringint les seves possibilitats de portar una vida plena en el futur. [2]

Com a societat la nostra obligació és fer un esforç per crear propostes accessibles que identifiquin els problemes reals que ens envolten i treballar a desenvolupar **estratègies, programes i eines idònies** per combatre aquesta problemàtica.

Entre les solucions que s'han desenvolupat fins ara a Espanya s'hi troba el seguiment de l'estratègia de Salut Mental a Europa, creant la Llei de Salut Mental 26657 on s'atorga el dret de les persones amb un trastorn mental a rebre el tractament a la seva malaltia en serveis sanitaris i socials en l'àmbit comunitari, amb els corresponents serveis de rehabilitació i reinserció social necessaris per a la seva adequada atenció integral. [4 i 13]

Encara que, en general, moltes de les propostes han demostrat funcionar correctament, [4 i 6] en aquesta era digital postpandèmica on existeix una saturació de la sanitat pública **és necessari trobar altres solucions que s'adaptin més eficientment a la situació actual dels més joves**, assegurant la seva accessibilitat.

## 1.1 Enfocament

Un dels projectes que s'ha creat recentment a Catalunya per combatre la saturació sanitària en l'àmbit de la salut mental és l'espai **Konsulta'm**, un servei de suport psicològic dirigit a adolescents, joves i persones adultes ateses per professionals especialitzats. La seva finalitat és detectar i atendre de forma preventiva el patiment emocional i els problemes de malalties mentals de la població. És un projecte anònim, gratuït, distribuït per tota la província de Barcelona i no requereix cita prèvia. [7 i 14]



Figura 2: Presentació Konsulta'm a XXSS

Font: Xarxes socials de Konsulta'm

Konsulta'm constitueix una **solució eficaç** per a la problemàtica, però representa un problema a l'hora de facilitar l'accessibilitat al seu servei en ser una assistència presencial exclusiva de certes localitzacions. També disposa d'una disponibilitat horària escassa i tampoc s'acaba d'adaptar a les dinàmiques dels hàbits actuals de la joventut.

Aquest Treball Final de Grau se centrarà a **crear una aplicació que pugui permetre l'expansió del rang d'atenció de Konsulta'm**, oferint el seu servei amb la mateixa qualitat que ofereix la versió presencial, satisfent així les necessitats dels seus usuaris i solucionant les limitacions que s'han detectat.

Per tal d'encarar el projecte amb una eina òptima i efectiva, s'ha considerat adequat desenvolupar una aplicació tenint en compte els següents **avantatges**:

- S'aconseguirà una relació més exclusiva amb l'usuari
- Comunicació efectiva
- Accessible després de la instal·lació
- Disponibilitat offline
- Interfície d'usuari interactiva
- Es pot fer ús de càmera, geolocalització, etc.
- Inclòs en APP stores
- Més velocitat de càrrega

La creació del projecte estarà formada per **4 fases**:

### **Recerca**

El procés de creació iniciarà amb la fase de recerca. El primer serà desenvolupar un **Desk Research**, fent una anàlisi de com és i quin és l'estat actual del servei, destacant les possibles millores. A continuació es procedirà amb un **Benchmarking** per identificar la competència més pròxima de Konsulta'm.

En relació amb els usuaris, a partir de la pregunta de recerca se seleccionarà una mostra per portar a terme unes **entrevistes** amb la finalitat de recopilar informació. Amb les dades recollides es construirà un mapa conceptual per extreure'n **insights** i identificar els possibles **pain points** que podrien aparèixer.

### **Definició**

A partir d'aquest punt es procedirà amb la fase de definició on s'elaboraran els **User Persona** amb els seus corresponents **escenaris** i **User Journeys** [8], amb l'objectiu de conèixer en profunditat la relació de l'usuari amb el producte. Una vegada finalitzats aquests processos es crearà un llistat dels requisits i obtenir una pauta per seguir.

### **Desenvolupament**

Durant la fase de desenvolupament es crearà un inventari de continguts per destacar la informació que haurà de disposar l'aplicació. A la vegada es portarà a cap una **guia d'estil** on es dissenyarà el branding de Konsulta'm, ja que en l'actualitat no disposa d'una presència gràfica clara. D'altra banda, es realitzarà un **Card Sorting** a partir del qual es construirà un **arbre de continguts**. Un cop s'ha assolit la informació necessària es portaran a terme els primers diagrames de flux d'interacció per començar l'**sketching** dels esbossos, que seran la base dels **wireframes** que es faran servir per elaborar el prototip que serà testat en les proves d'avaluació.

### **Avaluació**

La fase final consistirà en l'**avaluació heurística** de la interfície dissenyada per saber si es compleixen els requisits definits i que hi ha una usabilitat consistent. Per d'assegurar una correcta revisió de les pantalles, es complementarà amb una **revisió cognitiva**. Finalment, es farà un **testatge** del prototip amb usuaris potencials fent les modificacions necessàries a partir dels resultats obtinguts.

## 1.2 Objectius

El principal objectiu d'aquest treball és proporcionar als potencials usuaris de Konsulta'm **una alternativa del servei presencial actual**. Aquesta versió proporcionarà una experiència d'usuari competent i de gran satisfacció, posant-se a la par o inclús superant la qualitat del projecte original.

A continuació s'estableixen els objectius del projecte en ordre de rellevància:

### Principals

- Construir una **solució eficaç** per cuidar la salut mental de la població i a la vegada promoure el seu tractament.
- Crear el prototip d'una **aplicació** per Konsulta'm aplicant el procés de Disseny Centrat en l'Usuari (DCU) per proporcionar una bona experiència d'usuari i demostrar així la seva eficàcia.
- Millora exponencial de l'**accessibilitat** poden accedir-hi al servei i oferir-lo des d'on es necessiti, facilitant les consultes, apropant el servei als nuclis rurals, ampliant horaris d'atenció, etc.
- Disseny **funcional i proper** a l'usuari que representi adequadament la **identitat** del servei.
- Complir amb l'ODS 3 de l'Agenda 2030 de l'ONU, Salut i benestar, específicament amb l'apartat 3.4 Reduir en un terç la mortalitat prematura per malalties no transmissibles mitjançant la prevenció i el tractament i promoure la **salut mental** i el benestar.



Figura 3: ODS número 3, Salut i benestar  
Font: salutmentalods.org

### Secundaris

- Identificació de **pràctiques d'usabilitat eficients** a diferents serveis de la mateixa temàtica per aplicar-les al disseny de l'aplicació.
- Implementació de noves funcionalitats que millorin encara més la qualitat del servei.
- Konsulta'm com a **aplicació de referència** a l'hora de buscar suport psicològic dins d'Espanya.
- Captar l'atenció de professionals del sector psicològic per consultar dubtes o col·laborar amb Konsulta'm.

## 1.3 Marc teòric

Aquesta solució tecnològica neix arran la necessitat de proporcionar accessibilitat a una atenció psicològica gratuïta als joves. Dins d'aquest treball es poden diferenciar dos àmbits principals, les aplicacions mòbils i la psicologia:

### **Apps**

Una app és una **aplicació informàtica** dissenyada per ser executada en telèfons intel·ligents, tauletes i altres dispositius mòbils. Aquest tipus d'aplicacions permeten a l'usuari efectuar un variat conjunt de tasques de diversos tipus, facilitant les gestions o activitats a desenvolupar. En general es troben disponibles a través de plataformes de distribució o per mitjà de companyies propietàries dels sistemes operatius mòbils com Android, iOS, BlackBerry OS, Windows Phone, entre altres. [10]

En aquesta ocasió es construirà una aplicació seguint la filosofia de Disseny Centrat en l'Usuari (DCU), mètode que s'explicarà en profunditat en les properes seccions.

### **Psicologia**

Sent a la vegada, una **ciència, disciplina acadèmica i professió**, la psicologia tracta l'estudi i l'anàlisi de la conducta i els processos mentals dels éssers humans en diferents situacions. [11]

El servei que oferirà Konsulta'm se centrarà especialment a atendre els problemes i les influències que els joves poden trobar en les diferents etapes del seu desenvolupament fins a arribar a l'edat adulta. [12]

En l'actualitat s'han creat solucions digitals similars de diverses tipologies per intentar millorar el suport psicològic a Espanya. Aquests projectes s'analitzaran en l'etapa de recerca elaborant un Benchmarking.



## 1.4 Continguts

Es crearà el prototip d'una aplicació mòbil amb el programa **Adobe XD** [15]. Aquest intentarà representar amb la màxima fidelitat possible un prototip potencial per a un **product launch** oficial de Konsulta'm.

L'aplicació estarà formada per quatre seccions principals:

- **OnBoarding:** Un estàndard en aplicacions de serveis enfocats en l'usuari. A part de presentar l'aplicació es faran preguntes a l'usuari per tal de **recollir la informació necessària** per realitzar la teràpia amb Konsulta'm (servei principal prioritari de l'aplicació). A la vegada servirà per iniciar sessió encara que també es donarà l'opció d'entrar com a usuari completament anònim.
- **Cuida't:** Apartat on es proporcionaran **recursos útils** com articles o vídeos per informar el públic sobre el benestar personal i social o contingut d'assessorament professional. També es proveiran **tests d'avaluació personal** per tal d'identificar possibles afeccions i un **diari** on l'usuari podrà fer anotacions respecte als avanços que vagi fent durant les consultes.
- **Teràpia:** L'usuari podrà accedir al **servei principal de Konsulta'm**, sent atès per un professional per mitjà d'un xat (on se li permetrà adjuntar arxius multimèdia), una trucada o videotrucada.
- **Perfil:** Secció habitual en aplicacions on l'usuari pot gestionar les seves dades personals en cas de tenir un compte i altres ajustos més tècnics com les notificacions, la contrasenya, el pin per privacitat, etc.

Aquestes seccions constitueixen una navegació general senzilla, especialment en ser un servei amb poques funcionalitats però ben diferenciades. A continuació es pot observar l'estructura general bàsica de l'app Konsulta'm:

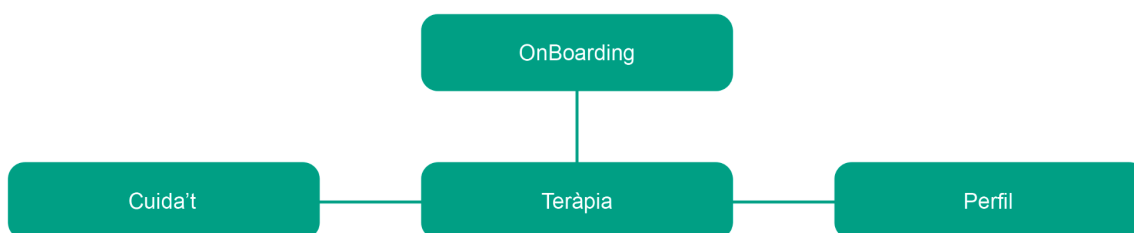


Figura 4: Previsió de navegació de Konsulta'm

Font: Elaboració pròpia

## 1.5 Metodologia

En aquest treball es planteja aplicar el **Disseny Centrat en l'Usuari** [9] (DCU), una metodologia de disseny que pren com a centre les persones que utilitzaran el servei. Aquest terme va ser definit pel Don Norman, conegut també com el pare de l'UX, el qual és cofundador de Nielsen Norman Group. El DCU es planteja com una filosofia que pretén garantir l'èxit del producte per part de l'usuari final, satisfent les necessitats, definint requisits i resolen problemes gràcies a la presència de l'usuari en tot moment. Aquest tipus de procés permet planificar el projecte aplicant diferents mètodes en cadascuna de les fases que disposa.

Al portar a terme un procés estàndard de DCU, es plantegen quatre fases principals iteratives entre elles: Recerca, Definició, Desenvolupament i Avaluació. La **recerca** i anàlisi dels usuaris permet recollir els requisits del projecte. Si no es coneixen a les persones que empraran l'aplicació, les seves necessitats, limitacions i desitjos, és pràcticament impossible donar una resposta adequada. La **definició** és una síntesi de l'exploració i recerques inicials per establir el punt de partida del disseny. Busca aclarir el problema que s'ha de resoldre, identificar les restriccions del treball i prioritzar els aspectes més rellevants. Les fases de **desenvolupament i avaluació** són essencialment iteratives i és fonamental la informació de les etapes anteriors. Els requisits d'usuari es tradueixen habitualment en perfils, persones, escenaris o anàlisis de tasques, i tot això alimenta la fase inicial del disseny: el disseny conceptual. El disseny conceptual de l'aplicació es plasma en prototips que van evolucionant amb diferents graus de fidelitat, i és en aquest procés evolutiu on es duen a terme les avaluacions dels dissenys.

A partir d'aquesta metodologia s'aconsegueixen, entre altres, els següents **beneficis**:

- Augmentar la satisfacció, la productivitat i l'eficiència de l'usuari.
- Incrementar l'adopció i l'ús del servei/sistema.
- Reduir el temps i els costos de desenvolupament.
- Reduir els costos de manteniment.

El procés específic de Disseny Centrat en l'Usuari, mencionat anteriorment en la secció d'Enfocament, que se seguirà en aquest treball es pot veure representada a continuació:

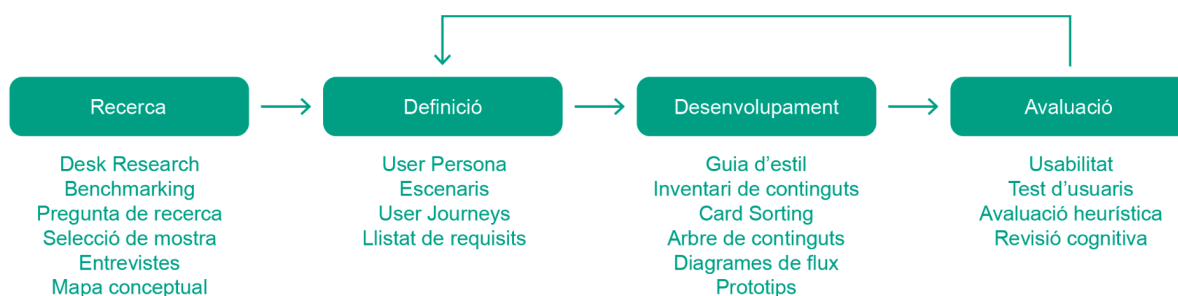


Figura 5: Esquema de les fases del projecte  
Font: Elaboració pròpia

## 1.6 Planificació

El treball es planificarà seguint les fases esmentades anteriorment, encara que l'ordre d'elaboració d'algunes d'aquestes pot veure's afectat segons com vagi avançant el projecte, les dates d'entrega, els imprevistos o detalls que s'observin al llarg d'aquest.

Tot el projecte serà entregat de manera escalonada al llarg dels mesos vinents, sent l'entrega definitiva el 26 de juny de 2023. El temps estimat de dedicació per al TFG és de **300 hores**.

Principalment, s'han tingut en compte la durada aproximada de cada tasca en relació amb la necessitat de tenir acabades unes altres, les entregues d'altres assignatures i els dies festius de per elaborar tota la planificació. Aquesta compta amb 6 apartats que s'adaptaren a 4 fases per complir amb les entregues parcials.

### Tasques segons els apartats

Introducció	Recerca	Definició
Enfoc	Desk Research	User Persona
Objectius	Benchmarking	Escenaris
Marc teòric	Pregunta de recerca	User Journeys
Continguts	Selecció de mostra	Llistat de requisits
Metodologia	Entrevistes	
Planificació	Mapa conceptual	
Procés de treball		
Programari		
Desenvolupament	Avaluació	Lliurament final
Inventari de continguts	Test d'usuaris	Modificacions necessàries
Guia d'estil	Avaluació heurística	Pressupost
Card Sorting	Revisió cognitiva	Projecció de futur
Arbre de continguts		Conclusions
Diagrama de flux		Annexos
Sketching		Maquetació de memòria
Prototips (Lo-Fi i Hi-Fi)		Vídeo presentació
Usabilitat/UX		Autoinforme d'avaluació

Taula 1: Identificació de les tasques del TFG

Fites i dates clau

Fites i dates clau	PAC	Data
Selecció del tema del TFG	1	8/03/2023
Creació índex, introducció, definició, objectius, metodologia i planificació	1	12/03/2023
<b>Entrega PAC 1 (Introducció)</b>	1	15/03/2023
Mapa conceptual	2	28/03/2023
User Journeys	2	10/04/2023
<b>Entrega PAC 2 (Recerca i Definició)</b>	2	12/04/2023
Arbre de continguts	3	19/04/2023
Prototip de baixa fidelitat	3	26/04/2023
Prototip d'alta fidelitat	3	10/05/2023
<b>Entrega PAC 3 (Desenvolupament)</b>	3	14/05/2023
Avaluació heurística	4	30/05/2023
Pressupost i projecció de futur	4	06/06/2023
Maquetació memòria	4	22/06/2023
<b>Lliurament final (Avaluació i documents finals)</b>	4	26/06/2023

Taula 2: Identificació de les fites i dates claus del TFG

Diagrama de Gantt

La planificació creada amb absolutament totes les tasques plantejades per aquest projecte es pot consultar a partir de: <https://plan.tomsplanner.com/public/planificacio-tfg-tidm-paulaacosta>

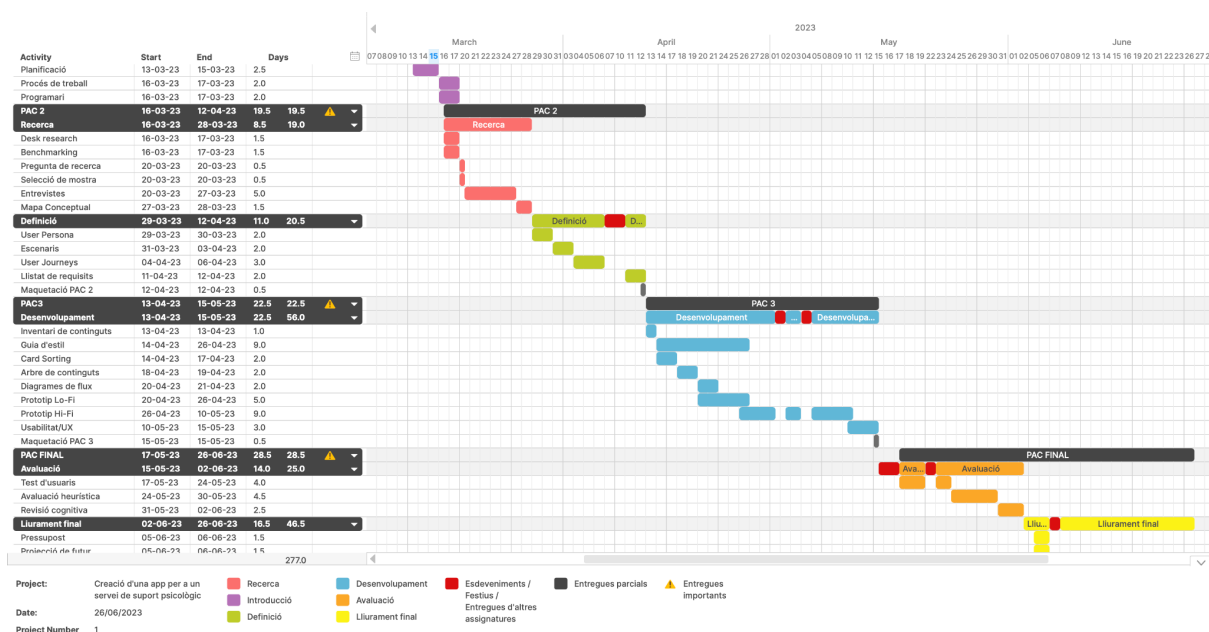


Figura 6: Diagrama de Gantt  
Font: Elaboració pròpia a Tom's Planner

## 1.7 Procés de treball

El projecte es basa principalment en el lliurament de quatre Proves d'Avaluació Contínua (PAC).

### PAC 1

La primera entrega del treball està basada en la recopilació d'informació, la definició d'objectius i la planificació per portar-lo a terme.

- **Informació:** Recol·lecció d'informació sobre una problemàtica social i una solució tecnològica.
- **Objectius:** Plantejar els propòsits principals i secundaris del treball.
- **Metodologia:** Definir la filosofia i les fases que seguirà el projecte.
- **Planificació:** Assignar tasques segons els terminis d'entrega, la duració i l'esforç.

### PAC 2

El segon lliurament consisteix en la recerca de conceptes i la definició de continguts necessaris per començar a dissenyar Konsulta'm:

- **Recerca:** Aconseguir *insights* a partir d'un Desk Research, un Benchmarking i entrevistes per crear un mapa conceptual que defineixi les necessitats de Konsulta'm.
- **Definició:** Concretar un perfil ideal, a partir de la recerca, per avaluar les necessitats, les experiències, els comportaments i els objectius del públic dins de l'aplicació.

### PAC 3

En la tercera entrega del projecte es dissenyarà tota l'aplicació des de la seva estructura bàsica fins al resultat final.

- **Desenvolupament:** Organització de continguts amb un inventari, un card sorting i diagrames de flux fins a arribar a la fase d'esbossat per crear una guia d'estil, un prototip Low-Fi i un Hi-Fi.

### Lliurament final

L'última entrega del projecte serà la seva finalització, recopilant i publicant la documentació pertinent:

- **Avaluació:** Revisió de l'aplicació amb una avaluació heurística, test d'usuaris i revisió cognitiva.
- **Pressupost:** Càlcul del cost total del projecte.
- **Projecció a futur:** Previsió d'una ampliació del projecte amb millores o modificacions.
- **Conclusions:** Reflexió personal sobre el treball fet i els resultats obtinguts.
- **Presentació lliure:** Exposició més creativa de l'aplicació dirigida a un públic no especialitzat.
- **Vídeo presentació:** Explicació rigorosa de tot el projecte.
- **Memòria del projecte:** Versió final de la memòria acompanyada pels arxius del projecte.

## 1.8 Programari

Per al desenvolupament del projecte s'ha utilitzat el programari següent:

### **Tom's Planner**

<https://plan.tomsplanner.com>

Eina en línia que et permet crear un Diagrama de Gantt gratuïtament per a un projecte.

### **Adobe Creative Suite**

<https://www.adobe.com/creativecloud.html>

Eines professionals enfocades en el disseny gràfic. S'utilitzen per generar i editar material multimèdia.

### **Optimal Sort**

<https://www.optimalworkshop.com>

Eina en línia gratuïta que et permet aconseguir dades quantitatives fàcilment amb proves d'usuari remotes i sense moderació.

### **Google Forms**

<https://docs.google.com/forms>

Eina en línia de Google que et permet crear formularis gratuïtament.

### **Google Meet**

<https://meet.google.com/?pli=1>

Eina en línia de Google gratuïta que permet fer videotrucades amb compartició d'arxius multimèdia i pantalla.

### **Microsoft office**

<https://www.office.com>

Suite ofimàtica destinada a la creació, edició, emmagatzematge i transmissió d'informació.

### **YouTube**

<https://www.youtube.com>

Xarxa social que permet allotjar i compartir vídeos.

## 2. Recerca

### 2.1 Pregunta de recerca

La pregunta de recerca és un dels primers passos metodològics que es duu a terme quan s'empren una recerca. Aquesta pregunta serà una pista de per on començar a treballar i ajudarà a focalitzar el treball, a organitzar quines accions s'han de dur a terme i en els moments d'ambigüitat ens guiarà en la presa de decisions.

#### **Procés de creació de la pregunta de recerca**

##### **Quin és el problema que s'ha de solucionar?**

La finalitat principal és dissenyar una experiència mòbil que proporcioni un servei d'atenció psicològica amb un funcionament senzill, amè i amb major accessibilitat que el mètode presencial.

#### **Característiques del projecte**

##### **Quin és el seu objectiu?**

Dissenyar una experiència mòbil mitjançant una app que faciliti l'accessibilitat al servei de suport psicològic Konsulta'm. A partir d'aquí s'intentarà millorar l'experiència original, creant un espai segur amb un disseny eficient i proper, sent així una solució eficaç per cuidar la salut mental de la joventut.

##### **Quin tipus de producte crearem?**

Un servei de l'àmbit psicològic, mitjançant una aplicació.

##### **A quin públic va dirigit?**

A joves (per adolescents, adolescents i joves adults).

##### **Quines són les característiques dels futurs usuaris?**

Aquest servei permetrà als joves rebre una teràpia, descobrir contingut per informar-se i cuidar-se i si vol es pot crear un compte personal.

##### **Quins són els principals productes competidors?**

La Meva Salut, TerapyChat, Sperantia, PsiChat i iFeel.

Per crear la pregunta s'han seguit les instruccions del Quadern d'interacció [17] de la UOC, creat per la Rosa Llop.

#### **Pregunta inicial**

*Com crear un servei de suport psicològic per a joves amb un funcionament senzill, amè i amb major accessibilitat que el mètode presencial?*

#### **Revisió dels límits i el context del projecte per anotar el més rellevant. Frase que defineixi l'estat ideal una vegada solucionat el problema:**

- Atenció psicològica
- Joves
- Aplicació
- Accessibilitat

### **Estat ideal**

Es coneix a l'usuari prou per a poder començar a pensar en el disseny.

### **Comprova que la pregunta no sigui massa ambigua**

*Com ~~crear~~ un servei de suport psicològic per a joves amb un bon funcionament i accessibilitat?*

La pregunta és clara, però pot donar peu a diferents interpretacions. S'ha d'aclarir que és una aplicació.

### **Comprova que la pregunta no sigui massa concreta**

*Com dissenyar una aplicació d'un servei de suport psicològic per a joves ~~amb un bon funcionament i accessibilitat~~?*

(S'eliminen les paraules funcionament i accessibilitat) Fer ús d'una paraula més especialitzada, canvi crear per dissenyar. Fer la pregunta més comprimida, a poder ser amb menys paraules.

### **Resultat final**

***Com dissenyar una aplicació d'atenció psicològica per a joves?***



## 2.2 Desk Research

Segons l'Ajuntament de Barcelona, Konsulta'm en l'actualitat és un **servei de suport psicològic** presencial per a joves i adolescents. El seu objectiu és detectar i atendre de forma preventiva el patiment psicològic i els problemes de salut mental.

Els punts d'atenció de Konsulta'm obren una tarda a la setmana en un casal o espai juvenil de proximitat. En aquest lloc atenen a persones d'entre **12 i 22 anys** amb una resposta especialitzada, àgil i immediata. També poden orientar a les famílies i professionals que tracten amb persones joves.

Aquest servei **va néixer l'any 2018** per accedir als joves abans que el patiment psicològic es greugi o es converteixi en un problema de salut mental, formant així part del **Pla de salut mental de Barcelona 2016-2022**. D'altra banda, es pretén potenciar un tipus de servei que s'adapti millor als hàbits, les dinàmiques i les pràctiques de la joventut actual per poder oferir una millor atenció.

A continuació se citen les seves principals funcionalitats [18] segons el seu díptic promocional:

### ***Konsulta'm està per a atendre't i escoltar-te***

Quan sentis un malestar emocional o un sofriment psicològic i creguis que has de parlar amb professionals de la salut mental, pots utilitzar Konsulta'm: és anònim, gratuït i està molt prop de tu.

### ***Konsulta'm és per a tu***

- Si tens entre 12 i 22 anys i necessites una resposta especialitzada, àgil i immediata per al teu malestar o sofriment.
- Si ets familiar d'una persona jove o adolescent i creus que necessites una orientació i un suport especialitzat [19].
- Si treballes amb grups d'adolescents i joves i necessites assessorament sobre casos i situacions concretes que es poden donar en el teu dia a dia.

### ***Konsulta'm és útil***

- Per a detectar i atendre, de manera especialitzada i professional, aquest sofriment psicològic i aquests problemes de salut mental que puguis començar a sentir.
- Per a orientar-te i acompanyar-te, a tu i a la teva família, en la xarxa de salut mental de referència, quan ho necessitis.
- Per a assessorar i orientar sobre salut mental als professionals que treballin amb adolescents i joves.

### ***Konsulta'm està molt a prop***

En tots els districtes, en els punts d'atenció de manera presencial i sense cita prèvia. També pots trucar-los per telèfon escriure'ls un correu electrònic.

L'objectiu d'aquest treball és traspassar aquest servei al món digital.

En els últims anys, gràcies als avenços tecnològics i especialment com a resposta a les necessitats socials derivades de la pandèmia de la COVID-19, part de la psicologia tradicional s'ha transformat

en telepsicologia, permeten als psicòlegs tractar els problemes de salut mental en remot inclús més enllà d'una trucada convencional.

Al proper apartat, amb l'objectiu de recollir informació sobre la telepsicologia, s'analitzaran els principals serveis d'atenció psicològica disponibles avui en dia a Espanya i especialment a Catalunya en ser la seu original de Konsulta'm.

## 2.3 Benchmarking

Davant la necessitat de conèixer les **tendències** en el disseny d'aplicacions de cuidat de la salut mental, s'ha realitzat un benchmarking **detectar els estàndards** d'accessibilitat, de funcions, de contingut i d'aparença visual de les seves interfícies. D'aquesta manera s'aconsegueix una **base de valor** per poder desenvolupar un projecte original i eficient.

S'han escollit 5 aplicacions que destaquen a Espanya, és a dir, la competència més directa de Konsulta'm en un futur:



### 1. La Meva Salut Web App / App (gratuïta)

Un espai de salut personal digital que permet als ciutadans de Catalunya accedir fàcilment a la seva informació sanitària i relacionar-se amb el Sistema de Salut de forma no presencial. En l'actualitat existeix una saturació en l'àmbit de l'atenció psicològica.



### 2. Sperantia Pàgina Web App / App (gratuïta)

Aplicació gratuïta, exclusiva de PlayStore, que neix per a oferir orientacions psicològiques personalitzades a totes aquelles persones que estan experimentant un malestar físic i emocional. Funcionament limitat.



### 3. PsiChat App

Empresa creada l'any 2018 per a operar en l'àmbit de l'atenció psicològica i benestar psicoemocional. Fa anys que no s'actualitza.



### 4. iFeel App

Aplicació que permet als pacients contactar amb un psicòleg a través de xat i videotrucada. És una de les més famoses i usades a Espanya.



### 5. TherapyChat App Espanya

Aplicació que posa en contacte a pacients amb professionals de la salut mental. Aquesta comunitat de psicòlegs ha creat, té un perfil en Instagram amb el qual fan divulgació i ajuden els usuaris a accedir a teràpia.

En l'anàlisi s'extrauran insights i conclusions que podran servir de guia durant els processos de definició i de desenvolupament. Es tindran en compte les següents característiques: la identitat, la usabilitat, l'accessibilitat, les funcionalitats, el disseny (l'ús de l'espai, la paleta de colors, la tipografia, les textures, les formes), la navegació, el contingut multimèdia i la comunicació.

## 1. La Meva Salut

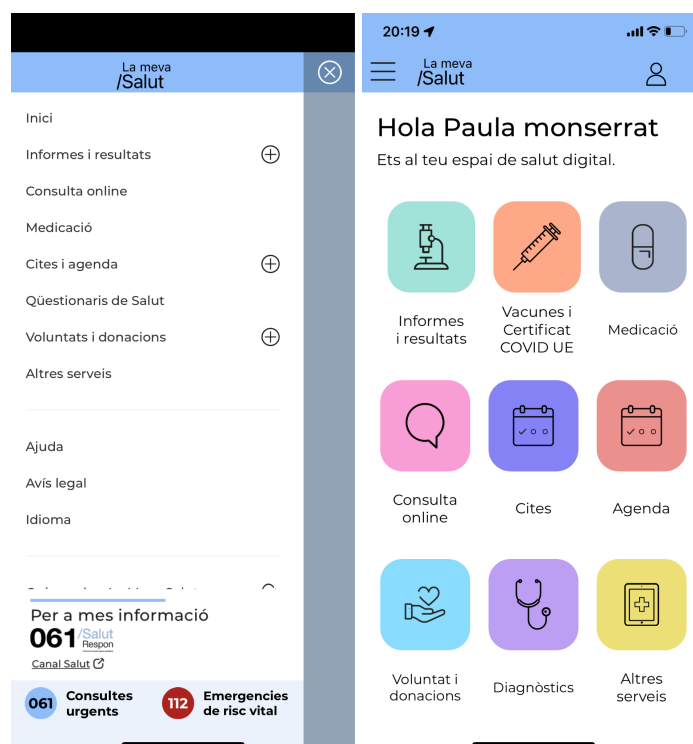


Figura 7: Captures de l'aplicació La Meva Salut  
Font: La Meva Salut App

La Meva Salut Web App / App (gratuïta)	
Identitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logotip lleugerament atractiu i simple. Destaca el color blau suau i el negre (segons la versió).</li> <li>• No està enfocat en la psicologia sinó en la salut en general.</li> <li>• Paleta de colors simple.</li> <li>• En ser un servei públic comporta la representació d'altres entitats en conjunt amb la pròpia saturant la seva imatge.</li> </ul>
Usabilitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En ser una aplicació enfocada en moltes funcionalitats, hi ha moltes opcions i costa realitzar algunes accions.</li> <li>• La interfície costa una mica d'entendre pel mateix motiu.</li> <li>• Tarda a carregar dades.</li> <li>• L'apartat de consulta en línia resulta una mica complex amb tants passos. Procés llarg.</li> </ul>
Accessibilitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Missatges per advertir errors amb CTA per ajudar. Autocorrecció en les dades.</li> <li>• Funcionament de l'aplicació més o menys previsible.</li> <li>• Bon contrast de color, bona llegibilitat.</li> </ul>
Funcionalitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moltes funcionalitats relacionades amb l'àmbit de la salut</li> <li>• Funció consulta en línia limitada, no respon a les necessitats d'una telepsicologia.</li> <li>• Secció de Perfil per modificar dades personals.</li> </ul>
Disseny	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espai molt saturat d'elements, espais buits molt grans sense sentit. Composició mesurada.</li> <li>• Paleta de colors variada i adaptada als diversos serveis.</li> <li>• Tipografia pal sec comú però adequada.</li> <li>• Textures planes.</li> </ul>
Navegació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Navegació poc fluida amb moltes opcions.</li> <li>• Menú de navegació lateral saturat, secundaris el mateix.</li> </ul>
Contingut multimèdia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Destaca el text com a principal element.</li> <li>• Formes suaus.</li> <li>• Iconografia d'estil senzill, traços fins.</li> </ul>
Comunicació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El llenguatge de l'aplicació és correcte i proper amb l'usuari. Seccions personalitzades.</li> </ul>

Taula 3: Benchmarking de La Meva Salut

## 2. Sperantia

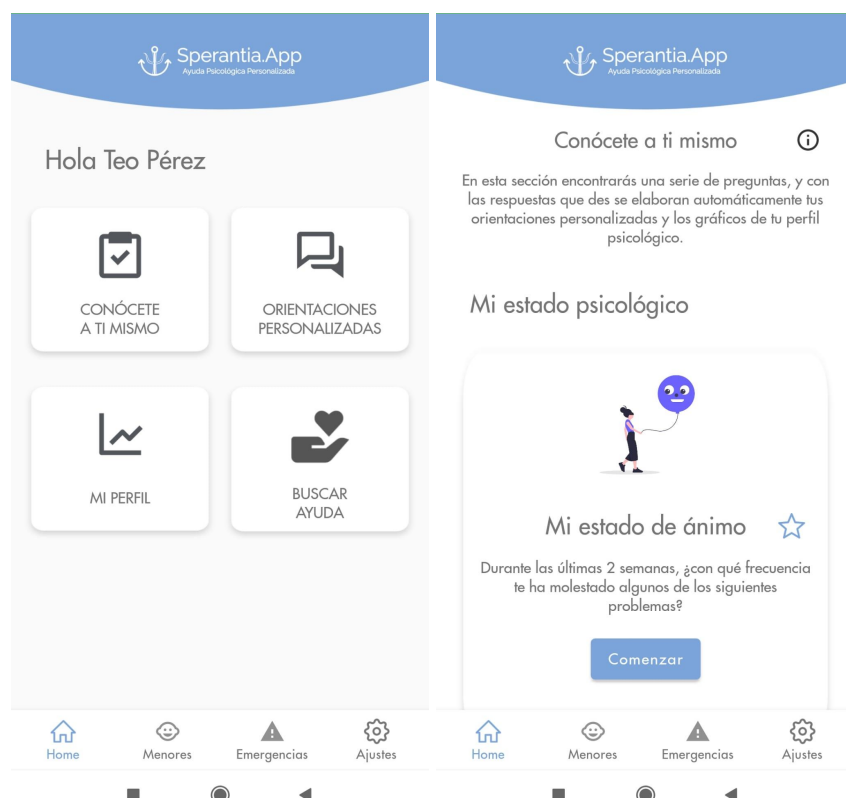


Figura 8: Captures de l'aplicació Sperantia  
Font: Sperantia App

Sperantia Web App / App (gratuïta)	
Identitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logotip en pal sec simple, color blanc. Conté un element representatiu, l'ancora d'ajuda. Petit text de suport descriptiu. Vols transmetre esperança.</li> </ul>
Usabilitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fàcil d'utilitzar. Opcions lleugerament complexes en algun punt.</li> <li>• Alguna secció tarda una mica a carregar.</li> <li>• L'aplicació resulta confosa en fer scroll en determinats apartats, "s'encalla".</li> </ul>
Accessibilitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionament de l'aplicació bastant previsible.</li> <li>• No hi ha compatibilitat amb iOS.</li> <li>• Text una mica excessivament petit en certes parts.</li> </ul>
Funcionalitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apartat d'inici explicatiu.</li> <li>• Secció per menors.</li> <li>• Contactes d'emergència.</li> <li>• Espai de modificació de dades personals i altres.</li> </ul>
Disseny	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elements amb ombres fan efecte de profunditat.</li> <li>• Iconografia sense continuïtat.</li> <li>• Espai ben distribuït. Formes el·líptiques per jugar visualment amb la maquetació i el fons.</li> <li>• Tipografia pal sec, es barreja caixa alta amb caixa baixa.</li> <li>• Fons combina blanc-i-blau, diferent d'altres serveis on destaca el blanc en totalitat.</li> </ul>
Navegació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Navegació bastant simple, moltes opcions ocultes.</li> <li>• Menú principal fàcil d'entendre amb 4 apartats.</li> </ul>
Contingut multimèdia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il·lustracions explicatives de suport.</li> <li>• Iconografia per menú i altres apartats.</li> <li>• Gran quantitat de textos.</li> </ul>
Comunicació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El llenguatge de l'aplicació és correcte i proper amb l'usuari. Seccions personalitzades.</li> <li>• Textos especialment enfocats en la comoditat de la persona que està interactuant.</li> </ul>

Taula 4: Benchmarking d'Sperantia

### 3. PsiChat

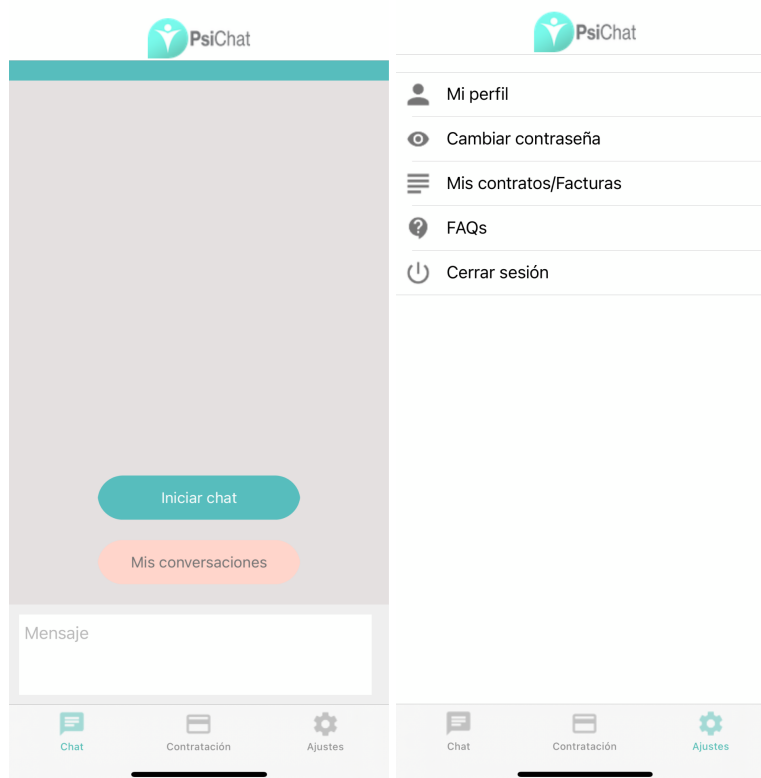


Figura 9: Captures de l'aplicació PsiChat  
Font: PsiChat App

PsiChat App	
Identitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Símbol representatiu del nom del servei.</li> <li>• Nom en tipografia sans serif amb la primera el "Psi" en bold.</li> <li>• Destaca el color turquesa. Aparença moderna.</li> </ul>
Usabilitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interfície molt senzilla.</li> <li>• Es pot mirar tota l'aplicació molt ràpidament.</li> <li>• Sol pots veure com funciona el xat si contractes un pla de pagament.</li> </ul>
Accessibilitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta una mica de llegibilitat i contrast entre elements.</li> <li>• No té predicció.</li> <li>• No hi ha missatges d'error o suggeriments.</li> </ul>
Funcionalitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Destaca principalment la funció de xat, connectada amb la secció de pagament. Aquest xat no permet adjuntar contingut multimèdia.</li> <li>• També disposa d'una secció d'ajustos.</li> <li>• En general és una funcionalitat directa enfocada en el suport psicològic, però pobre en comparació a la competència.</li> </ul>
Disseny	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aparença plana.</li> <li>• Paleta de colors limitada i simple.</li> <li>• Textura molt plana.</li> <li>• Maquetació una mica desactualitzada / pobre.</li> <li>• Espais molt grans per totes parts.</li> </ul>
Navegació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menú amb poques opcions, senzill de navegar.</li> </ul>
Contingut multimèdia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Icones representatives de les opcions del menú.</li> <li>• No hi ha cap fotografia ni vídeos.</li> </ul>
Comunicació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El llenguatge no està enfocad a l'usuari amb naturalitat ni personalització. Li falta tendresa.</li> </ul>

Taula 5: Benchmarking de PsiChat

#### 4. iFeel App

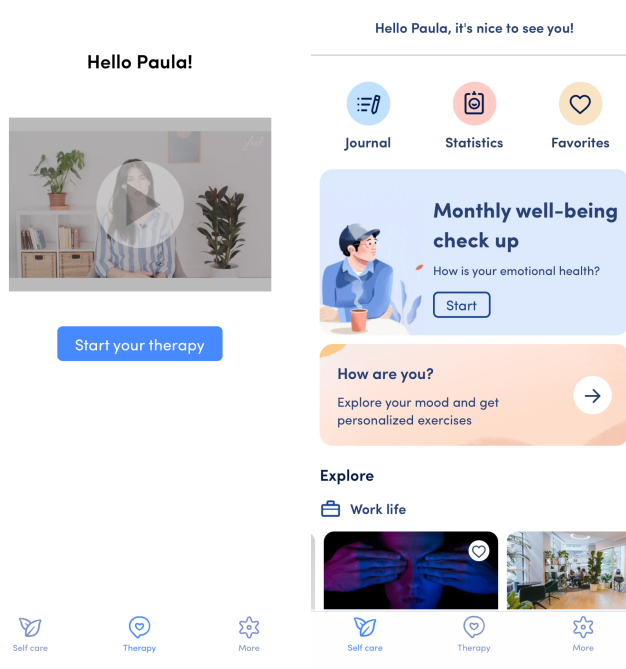


Figura 10: Captures de l'aplicació iFeel  
Font: iFeel App

iFeel App	
Identitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logotip creat amb imitació de l'escriptura manuscrita, guanya molta naturalitat respecte a altres competidors.</li> <li>• Destaca un blau fort, relacionat amb harmonia, estabilitat i confiança, tot això amb un petit contrast càlid.</li> <li>• L'aplicació transmet també molta simplicitat "planificada".</li> <li>• Aparença molt moderna i adaptada a les tendències visuals de l'actualitat.</li> </ul>
Usabilitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bastant fàcil d'entendre.</li> <li>• Opcions novadores respecte a altres serveis, segons vas obrint cada apartat hi ha algun tipus d'ajuda/instrucció que fa captar el funcionament ràpid.</li> <li>• També dona l'opció d'ignorar les explicacions.</li> <li>• Té algunes opcions desplegable al mantenir polsat, novetat en vers els competidors.</li> </ul>
Accessibilitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bona predicció.</li> <li>• Llegibilitat molt bona inclús amb variació de fons.</li> <li>• Missatges per advertir errors amb CTA per ajudar.</li> <li>• Formularis adaptats.</li> </ul>
Funcionalitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secció d'exploració on es pot trobar informació sobre la salut mental, com cuidar-se, consells, etc. Permet guardar contingut com a preferit.</li> <li>• Apartat d'atenció psicològica.</li> <li>• Secció de diari personal i secció de control de les consultes.</li> </ul>
Disseny	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aparença molt atractiva.</li> <li>• Formes suaus i delicades.</li> <li>• Paleta atractiva amb tonalitats subtils.</li> <li>• Maquetació facilita l'enteniment dels diversos apartats.</li> </ul>
Navegació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Navegació molt intuïtiva que fa fàcil d'entendre el servei.</li> </ul>
Contingut multimèdia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contingut de tota mena, textos, imatges, vídeos, il·lustracions, iconografia, etc. Aquest contingut fa un gran suport a l'hora de representar la marca i fer entendre altres seccions.</li> </ul>
Comunicació	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llenguatge personalitzat amb l'usuari, vocabulari adaptat.</li> <li>• Missatges que comproven l'estat d'ànim de l'usuari.</li> </ul>

Taula 6: Benchmarking d'iFeel

## 5. TerapyChat App Espanya

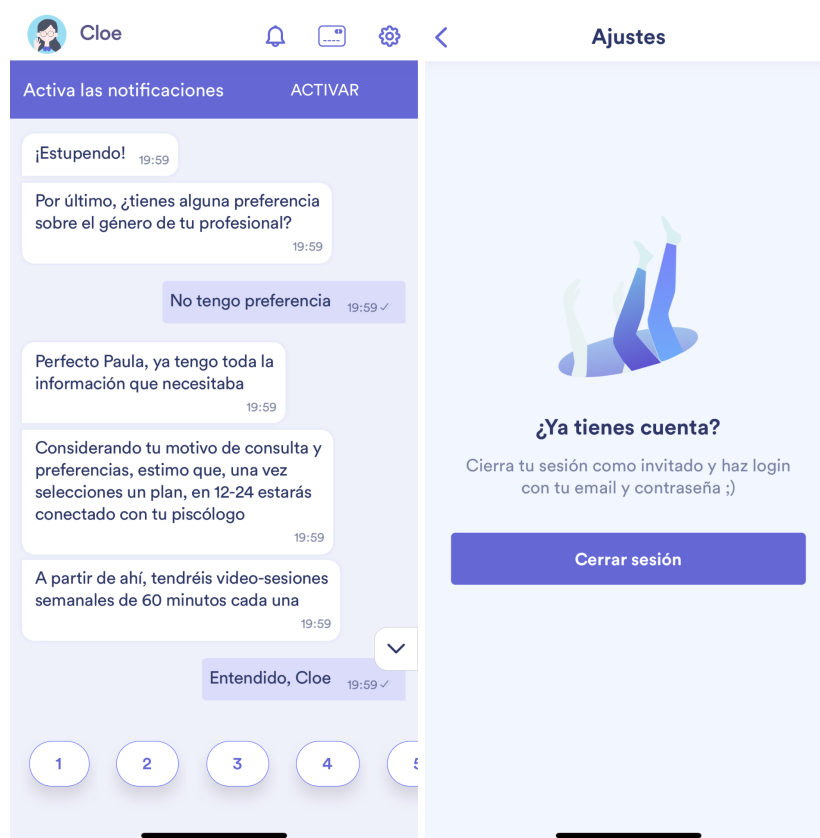


Figura 11: Captures de l'aplicació TerapyChat  
Font: TerapyChat App

TerapyChat App	
Identitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Logo molt modern. El símbol representa unes ales de protecció i espai segur per l'usuari.</li> <li>Destaca la tonalitat lila general en l'aparença de l'aplicació, en contrast amb la variació de blaus dels competidors.</li> </ul>
Usabilitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'OnBoarding té una duració molt llarga i es fa pesat.</li> <li>Sol et deixa accedir si tens un pla contractat. Encara i així la interfície es manté majorment igual amb els altres apartats situats al menú superior.</li> </ul>
Accessibilitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>No té predicció (almenys en l'apartat de pagament).</li> <li>Bon contrast i una llegibilitat correcta.</li> <li>Disposa d'un assistent virtual en tot moment.</li> </ul>
Funcionalitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>OnBoarding que recollia informació per iniciar la teràpia.</li> <li>Secció de contractació d'un pla de pagament.</li> <li>Secció per configurar el compte personal.</li> </ul>
Disseny	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formes amb les puntes arrodonides.</li> <li>Ombres subtils per guanyar contrast.</li> <li>Tipografia pal sec "propera" i moderna, com la d'iFeel.</li> </ul>
Navegació	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menú situat en la part superior de la pantalla, diferent de l'estàndard detectat anteriorment.</li> <li>Navegació ràpida i senzilla en haver-hi funcions limitades.</li> </ul>
Contingut multimèdia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il·lustracions explicatives, similar a iFeel.</li> <li>Icones pel menú de navegació.</li> <li>Efectes de so connectats amb vibració.</li> </ul>
Comunicació	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicació molt adaptada a l'usuari.</li> <li>Guarda les dades per utilitzar-les més endavant.</li> </ul>

Taula 7: Benchmarking de TerapyChat



## Conclusions



Com a resum del benchmarking realitzat, es captaran **insights** que s'hauran de tenir en compte en la construcció de Konsulta'm:

### Identitat

- En general hi destaquen les **paletes de color fredes**, ja que és un color que sol associar-se a sensacions positives de pau, tranquil·litat, confiança, claredat, serietat, pensament racional, entre altres coses.
- Konsulta'm ha de tenir un color diferenciat i menys comú dins de l'àmbit de la salut i la psicologia però adaptat al seu servei, representant la seva identitat dins de l'aplicació.
- Aparença **moderna, fresca i propera**.
- El servei ha de satisfer les necessitats de l'usuari.

### Usabilitat

- S'ha de permetre accedir a l'usuari a totes les funcions de l'aplicació **sense traves**.
- Interfície senzilla i eficient, fàcil d'aprendre i recordar. Adaptada per a cada funcionalitat.
- Conèixer a fons **com actua l'usuari** és primordial.

### Accessibilitat

- S'han de seguir els **estàndards** actuals de les aplicacions mòbils (zoom, personalitzar mides de lletres o canviar colors, etc.).
- Predicció de dades i formularis adaptats.

### Funcionalitat

- Introducció per **captar dades de l'usuari** i introduir-lo més eficientment al servei.
- Apartat de **teràpia**, funció principal. Potser s'hauria de destacar amb un **CTA** notable en la primera interacció.
- Apartat **informatiu** que aporti valor al servei.
- Apartat de **configuració** de l'usuari.

### Disseny

- Maquetació dels elements pensats per **potenciar l'eficiència de les funcionalitats**. Espais utilitzats com a part del disseny.
- Hi destaquen per sobre de tot com a **material gràfic** més utilitzat els textos combinats amb icones il·lustratives de l'explicació, aquestes segueixen la línia marcada per la identitat visual. Iconografia més creativa, majorment amb formes geomètriques simples, tipografies sans serif, etc. Formes suaus s'adapten millor a la telepsicologia, transmetre tranquil·litat i suavitat, espai protegit, transparent. Les línies corbes són una bona opció.

### Navegació

- Navegació senzilla amb pocs elements. Destacar **funcionalitat principal**.
- L'usuari no vol saturar-se amb opcions, ja que està en un context on vol relaxar-se i estar tranquil.
- De mitjana hi ha unes **4 opcions** destacades que corresponen a seccions intuïtives dins del menú principal.

### Contingut multimèdia

- Contingut variat aportarà riquesa visual a l'aplicació sempre que tingui un **motiu de valor** darrere.
- Relacionades al servei principal s'hi troben molt poques imatges en la majoria d'aplicacions. Pot servir com un **element diferenciador**.

### Comunicació

- **Llenguatge proper i adaptat a l'usuari**, fàcil d'entendre i sense saturació de missatges.

## 2.4 Selecció de la mostra



En tot procés de recerca empírica s'ha de definir una mostra sobre la qual basar l'**observació**. En una investigació de disseny, la mostra principal és la selecció d'un grup de persones. Aquesta es definirà a partir d'una **segmentació social** que ens pugui proporcionar grups sobre la base de l'edat, el gènere, la localització geogràfica, l'estatus social i econòmic, etc.

És important assegurar que en la mostra s'inclou una diversitat d'actituds en relació amb el servei que s'està treballant, és a dir Konsulta'm, o similars.

S'ha optat per realitzar una segmentació demogràfica del mercat per trobar perfils de possibles usuaris de Konsulta'm, dins del rang d'edat del seu públic objectiu, joves de 12 a 22 anys. Tenint això present, s'han creat tres perfils d'usuari potencials ficticis que representen els usuaris més habituals que podria tenir l'aplicació tenint en compte la varietat de perfils juvenils que hi ha a Espanya per abastar els màxims possibles.

### **Segmentació d'ocupació: Estudiants**



#### **Perfil d'usuari aproximat 1**

Estudiant d'educació secundària obligatòria

#### **Característiques**

**Edat:** 12 - 16 anys

**Gènere:** Distinció entre gèneres poc significativa.

**Localització:** Espanya, particularment Catalunya.

**Situació familiar:** Viu amb els pares o tutor/s legal/s.

**Inclinacions religioses:** Majorment no segueixen cap religió.

**Trets de personalitat:** Indiferent. Pot patir algun tipus de trastorn.

**Discapacitats:** El projecte pot resultar útil per persones amb discapacitats diverses, especialment aquelles de tipus psicosocials.

**Aficions i interessos:** Quedar amb els amics, jugar a videojocs, estar a les xarxes socials, mirar sèries, etc. Interès per anar al psicòleg, estar en teràpia actualment o haver consultat anteriorment.

**Tecnologia:** Generació Alpha i Z, han crescut amb l'ús de dispositius. Mòbil i ordinador principalment, gamma mitjana. Captar la seva atenció genera més esforç.

**Accés a internet:** Disponibilitat per accedir des de qualsevol localització.



### Perfil d'usuari aproximat 2

Estudiant d'un cicle formatiu / grau universitari

#### Característiques

**Edat:** 16 - 22 anys

**Gènere:** Distinció entre gèneres poc significativa.

**Localització:** Espanya, particularment Catalunya.

**Situació familiar:** Viu amb els pares o tutor/s legal/s.

**Inclinacions religioses:** Majorment no segueixen cap religió.

**Trets de personalitat:** Indiferent. Pot patir algun tipus de trastorn.

**Discapacitats:** El projecte pot resultar útil per persones amb discapacitats diverses, especialment aquelles de tipus psicosocials.

**Aficions i interessos:** Mirar vídeos i sèries, estar a les xarxes socials. Interès per anar al psicòleg, estar en teràpia en l'actualitat o haver consultat anteriorment.

**Tecnologia:** Generació Z, han crescut amb l'ús de dispositius. Mòbil i ordinador principalment, gamma mitjana.

**Accés a internet:** Disponibilitat per accedir des de qualsevol localització.

#### Segmentació d'ocupació: Treballadors



### Perfil d'usuari aproximat 3

Becari o treballador, amb o sense estudis

#### Característiques

**Edat:** 18 - 22 anys

**Gènere:** Distinció entre gèneres poc significativa.

**Localització:** Espanya

**Situació familiar:** Viu amb els pares o tutor/s legal/s.

**Inclinacions religioses:** Majorment no segueixen cap religió.

**Trets de personalitat:** Indiferent. Pot patir algun tipus de trastorn.

**Discapacitats:** El projecte pot resultar útil per persones amb discapacitats diverses

**Aficions i interessos:** Relaxar-se, estar a les xarxes socials, quedar amb amics. Interès per anar al psicòleg, estar en teràpia actualment o haver consultat anteriorment.

**Tecnologia:** Generació Z, han crescut amb l'ús de dispositius. Mòbil i ordinador principalment, gamma mitjana.

**Accés a internet:** Disponibilitat per accedir des de qualsevol localització.

## 2.5 Entrevistes contextuais



Fer ús de les entrevistes com a eina d'observació permetrà comprendre el comportament i les motivacions dels futurs usuaris de Konsulta'm. En ser un mètode qualitatiu, s'aconseguiran un espectre de dades ampli, des de com es comporta l'usuari en una determinada situació, quines necessitats vol solucionar, qui l'acompanya en el procés, quins desitjos el motiven, quins hàbits té, etc.

### Guió base

#### Introducció

- Abans d'iniciar l'entrevista contextual, s'ha d'obtenir una autorització per part dels pares/tutor legal dels usuaris. Per mitjà del document d'autorització, es manifesta la protecció de dades i privacitat de l'usuari, on es requereix el seu consentiment previ per a capturar i emmagatzemar informació textual, i aclareix la finalitat del seu tractament i l'ús que s'hi donarà.
- Presentació de l'entrevistadora (Paula Acosta).
- Explicació breu de la finalitat de l'entrevista (aconseguir dades per dissenyar una aplicació), comunicar la duració aproximada de l'entrevista (30 min - 40 min).
- Tenir-ho tot a punt per fer apunts.

#### Preguntes

- **Part d'introducció de l'entrevistat**  
Preguntes bàsiques a l'usuari (i crear connexió amb l'usuari).
- **Part experiència amb la psicologia**  
Captar informació sobre l'experiència de l'usuari amb les consultes psicològiques.
- **Explicació de la idea del projecte**  
Veure la seva reacció en vers al servei i les expectacions que té.

#### Agraïment i comiat

- Què t'ha semblat l'entrevista?
- Moltes gràcies per haver participat! :)

### Guió desenvolupat

#### Part d'introducció de l'entrevistat

1. Com és el teu dia a dia? Què fas en el teu temps lliure? Amb quins dispositius et relaciones més? Fas servir aplicacions? Quines? Què és el primer que obres a l'inici del dia? Per què? En cas de no haver-ho mencionat, hi ha alguna aplicació que facis servir que no sigui d'entreteniment? Per què?

## Part experiència amb la psicologia

2. Estàs estudiant? Què estudies?
3. Vas al psicòleg o has anat alguna vegada? Quan va ser l'última vegada? Va ser per seguretat social? On va ser? Què faries ara mateix si volguessis anar al psicòleg? Has patit alguna malaltia mental? Quina?
4. Has provat algun cop alguna aplicació o alguna web, per anar al psicòleg o fer alguna consulta psicològica? Quina? Com era? A on ho vas fer? Què volies aconseguir provant-ho? Et va resultar similar a un presencial?  
Si la resposta és no: Ho provaries? Com t'ho imagines? Amb quin dispositiu ho faries? A on? Necessaries privacitat per fer-la servir?
5. T'agradaria provar, en cas de necessitar-ho, una atenció psicològica per mitjà d'una aplicació gratuïta?

## Explicació del projecte Konsulta'm

6. Què penses del servei? Per què? Et veus utilitzant aquest servei? Creus que t'ajudaria d'alguna manera?
7. Com te l'imagines la primera vegada que entressis? Què t'agradaria que tingués? Quin estil t'agradaria que tingués? Com penses que s'organitzaria el servei? Quines funcionalitats t'imagines? T'agradaria poder personalitzar-ho? Creus que visualment seria complex d'entendre?
8. Què no t'agradaria que tingués? Li veus alguna dificultat?
9. Què hauria de tenir el servei per captar la teva atenció?
10. On faries servir aquest servei? En quins moments? Amb qui? T'agradaria rebre informació sobre psicologia o com cuidar la teva salut mental? Quin objectiu creus que podria tenir fer-ho?
11. T'agradaria rebre recomanacions de contingut a l'entrar en l'aplicació? T'agradaria rebre notificacions/recordatoris? Emergents o per correu?
12. Com resoldries algun problema amb el servei?
13. Quan és el màxim que estaries disposat/disposada a pagar per aquest servei en cas de ser de pagament algun dia?
14. Et sona aquest projecte a algun altre? A quin? Et va ser fàcil d'utilitzar?
15. Per què creus que algú utilitzaria aquest servei? Si provessis el servei i t'agrades, el recomanaries compartint-ho en alguna xarxa social o per boca a boca?
16. Què creus que podria impedir que la gent s'interessi per aquesta aplicació?
17. Usaries aquest servei avui? Creus que pots confiar a fer ús d'aquest servei? Tindries en compte que prové d'una institució oficial?
18. Hi ha alguna cosa que esperaves que hagués mencionat sobre el servei i que no he dit?

## Agraïment i comiat

19. Què t'ha semblat l'entrevista?

20. Moltes gràcies per haver participat! :)

## Usuaris entrevistats

Edat	Ocupació	Gènere	Població	Coneix Konsulta'm?
22 anys	Estudiant Grau Física	No binari	Tarragona	No
19 anys	Cambrera	Femení	Barcelona	No
21 anys	Administrativa	Femení	Barcelona	No
23 anys	Estudiant CFGS ASIX	Masculí	Tarragona	No
15 anys	Estudiant ESO	Femení	Barcelona	No

Taula 9: Participants Entrevistes de Konsulta'm

## Resultats

Les entrevistes han servit per a donar visibilitat de la percepció i la valoració que tenen els usuaris del servei que ofereix Konsulta'm. Majoritàriament, l'experiència ha estat positiva, encara que s'han percebut certes observacions que no acaben de simpatitzar a l'usuari. Seguidament, es pot consultar una síntesi dels resultats obtinguts organitzada amb les temàtiques detectades més importants:

Estudis	XXSS	Costums
Majorment han fet/fan un CFGS o Grau	TikTok, Instagram, Twitter i YouTube com a apps que visiten habitualment	A l'hora de buscar un servei de suport psicològic acostumen a buscar un amb modalitat presencial
Interès	Experiència	Funció
Els usuaris proven coses noves per curiositat, per estalviar temps i diners, facilitant-se la vida, motiu pel que utilitzarien Konsulta'm	Fa bastant temps que van anar a teràpia o s'han plantejat anar alguna vegada, però pensen que és molt car	Pensen que l'aplicació pot ser una eina molt útil avui en dia, especialment pels joves, encara que no saben si és el millor mètode
Comunicació	Crida d'atenció	Expectatives
No volen rebre moltes notificacions o recomanacions ni que l'aplicació contacti amb ells a no ser que sigui necessari	El servei haurà de tenir un funcionament correcte, informació molt completa i un disseny interessant per atraure l'usuari	Rebre una teràpia de qualitat amb una aplicació ben organitzada que faciliti les consultes, interfície similar la d'algun servei de salut d'avui en dia

Personalitzable	Ajuda	NO
Els hi agradaria poder personalitzar d'alguna manera l'aplicació, modificant per exemple colors o mides, però ho veuen molt secundari	Si té problemes amb l'aplicació, l'usuari demanarà ajuda al servei tècnic	No volen per cap motiu molts subapartats, veure anuncis, spam o delay mentre utilitzen l'aplicació
Interacció	Estil gràfic	Originalitat
No li agradaria interactuar amb altres usuaris dins de l'aplicació ni crear comunitat, sol fer consulta i tenir una navegació tranquil·la i fàcil pel servei	Veuen el disseny com un factor poc important, però voldrien un estil visual senzill i ordenat, molt minimalista i atractiu	No coneixen cap projecte com aquest i tenen curiositat per com serà, en tot cas els hi recorda a La Meva Salut o similars
Preus	Hàndicaps	Companyia
No voldrien pagar res de primeres, però si el servei val la pena, s'ho plantejarien com a mínim	Els hi costarà sentir confiança per un servei en línia i ser constants amb el seu ús	En utilitzar l'aplicació de Konsulta'm no vol cap companyia
Hobbies	Localització	Disponibilitat
Els hi agrada mirar sèries, vídeos, tiktoks i jugar a videojocs principalment, de vegades també fan esport si tenen temps	Majorment, són de la província de Barcelona i si no ho són, almenys estudien en aquesta	Com estudien o treballen a temps complet tenen poc temps lliure, però quan en tenen sol ser a les tardes i els caps de setmana

Taula 10: Síntesi dels resultats obtinguts amb les entrevistes



## 2.6 Mapa conceptual

A partir del següent mapa s'aconsegueix una visualització de les dades principals que representen els diferents agents que intervenen en el procés, les necessitats i les possibles oportunitats del projecte que s'han detectat gràcies a les entrevistes contextuais. D'aquesta manera es dona una **resposta concisa i contextualitzada** a la pregunta que va donar principi a la recerca.

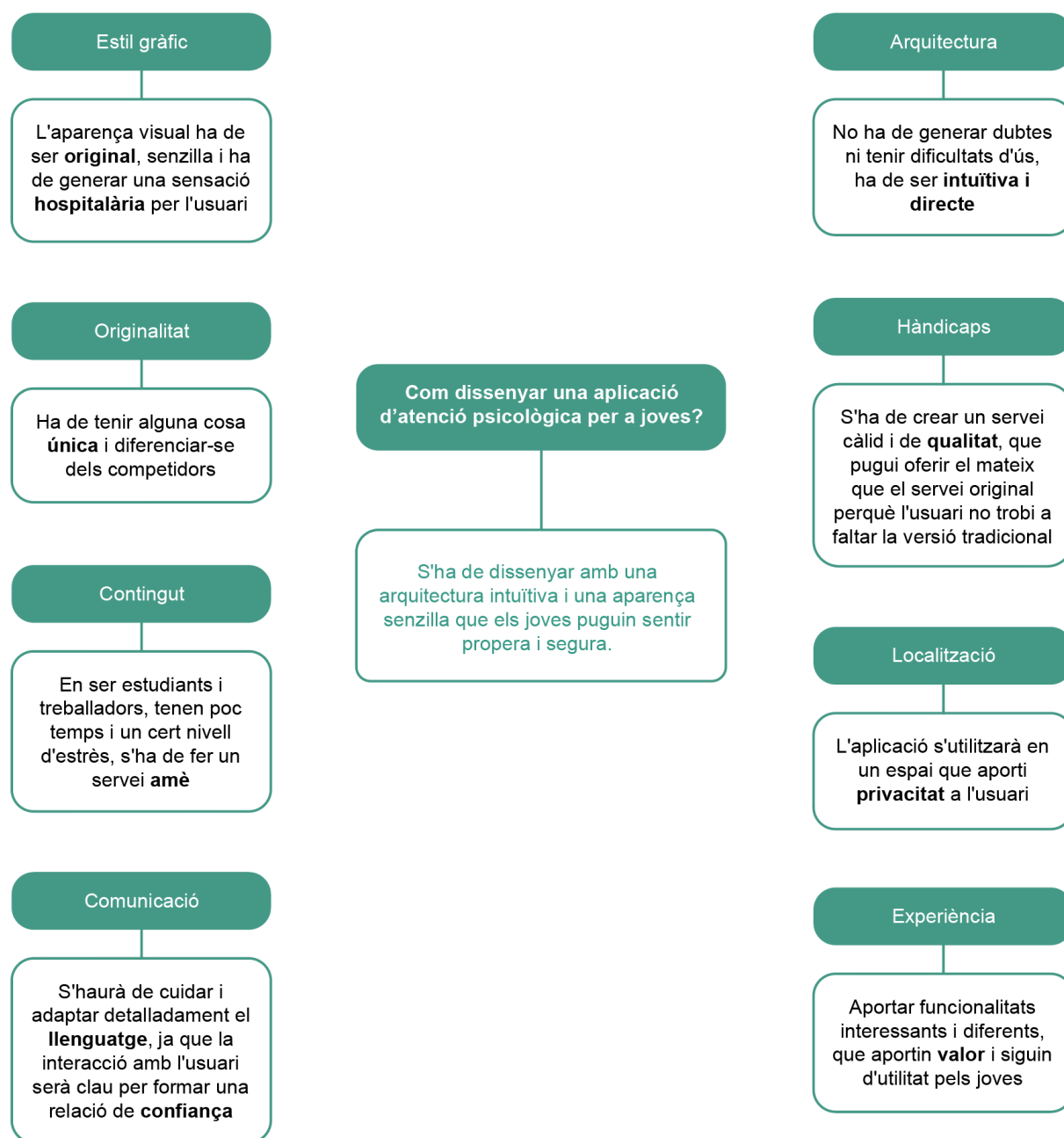


Figura 12: Mapa conceptual de Konsulta'm  
Font: Elaboració pròpia

## 3. Definició

### 3.1 User persona

Generar arquetips permet entendre millor com pensa un segment d'usuaris i predir el tipus de tasques que es voldrien fer mitjançant Konsulta'm. S'han destacat les **tipologies de persones** que s'han detectat principalment destacades en les entrevistes contextuals. Per acabar de construir aquests models s'han consultat també les tipologies habituals de joves que Konsulta'm recomana fer o fa ús del seu servei actualment.

#### User Persona 1

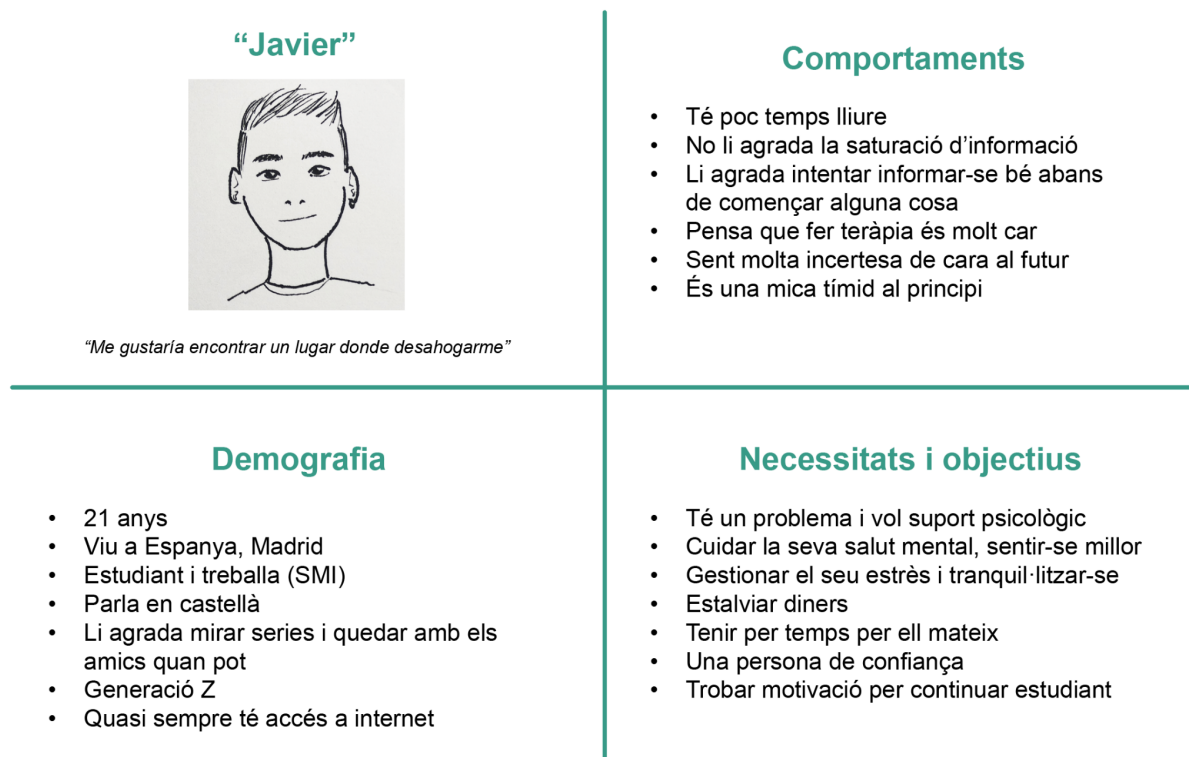
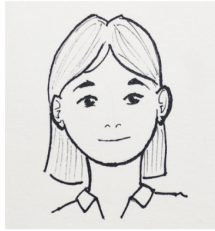


Figura 13: User Persona “Javier”  
Font: Elaboració pròpia

## User Persona 2

### “Carla”



*“M'agradaria millorar la meva autoestima”*

### Comportaments

- Està acostumada a anar al psicòleg presencialment
- No li agrada haver d'esperar, és una mica impacient
- Protegeix la seva privacitat
- És bastant organitzada
- S'avorreix ràpidament
- Li agrada molt socialitzar

### Demografia

- 15 anys
- Viu a Espanya, Catalunya
- Estudiant a temps complet
- Parla en català i castellà
- Li agraden molt les XXSS
- Generació Z
- Sempre té accés a internet

### Necessitats i objectius

- Trobar un nou psicòleg
- Fer teràpia regularment
- Cuidar la seva autoestima
- Relaxar-se
- Controlar les seves emocions
- Una persona a qui explicar-li els seus problemes
- Vol saber com sentir-se bé amb algunes situacions

Figura 14: User Persona “Carla”  
Font: Elaboració pròpia

### 3.2 Escenaris

Els escenaris són un tipus de **procés iteratiu de modelatge de caràcter narratiu** que permet explorar el possible ús d'un sistema des de la perspectiva de l'usuari. S'usa aquesta descripció per a imaginar contextos ideals en els quals la interacció amb el sistema permet aconseguir un o diversos dels objectius de les persones que s'han modelat. L'ideal és que cada persona que s'ha definit tingui un escenari associat en el qual de manera concisa es descriu com pot assolir el seu objectiu emprant Konsulta'm.

#### Javier surt de la feina

El Javier va en el bus després de sortir de la feina i li agradaria parlar amb algú de confiança d'un problema que fa temps  
*Objectiu d'experiència*

que l'amoïna el cap. Com no té molts diners per pagar un psicòleg privat, decideix informar-se sobre com es podria fer  
*Descripció del problema*

teràpia gratuïta i investiga una aplicació de suport psicològic per veure si el pot ajudar a sentir-se millor.  
*Acció que realitza gràcies a l'aplicació* *Objectiu final*

Javier se sent motivat perquè Konsulta'm li ha proporcionat una alternativa per cuidar la seva salut mental.  
*Objectiu vital* *Nom servei* *Solució del problema*

Figura 15: Escenari Javier  
Font: Elaboració pròpia

#### Carla arriba a casa

La Carla acaba d'arribar a casa després de l'institut i li interessa parlar amb algú d'una situació que ha viscut avui  
*Objectiu d'experiència*

quel'ha fet sentir malament. Com fa temps que no va al psicòleg li fa nosa demanar cita, decideix per curiositat provar  
*Descripció del problema*

de fer teràpia en línia, aprofitant que encara no ha arribat ningú a casa, per intentar millorar el seu estat d'ànim.  
*Acció que realitza gràcies a l'aplicació* *Objectiu final*

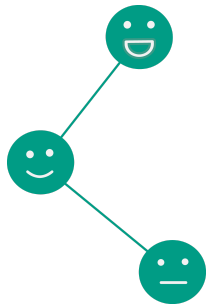
Carla se sent alleujada perquè Konsulta'm li ha donat consells per saber com actuar davant d'aquesta situació en el futur.  
*Objectiu vital* *Nom servei* *Solució del problema*

Figura 16: Escenari Carla  
Font: Elaboració pròpia

Gràcies a aquests escenaris s'aconsegueix:

- Conèixer una situació imaginària aproximada a com utilitzarà l'usuari l'aplicació.
- Observar les accions que realitzaran les persones segons la seva meta final i quins objectius s'aconsegueixen complir.
- Detectar els punts de contacte amb el servei per ajudar a crear els User Journeys.
- Gràcies als insights detectats han ajudat a redactar els requisits de l'APP.
- Entendre com arribar a les expectatives dels usuaris.

### 3.3 User Journeys



A continuació, s'han realitzat dos User Journeys amb les persones construïdes, per intentar esbrinar quin és el **camí** que un usuari pot prendre **per assolir el seu objectiu** quan utilitza Konsulta'm. D'aquesta manera s'identifiquen les diferents maneres de permetre a l'usuari completar el seu objectiu el més ràpid i fàcil possible.

#### Javier surt de la feina



#### Persona "Javier"

Estudia i treballa

#### Objectius

- Solucionar un problema amb suport psicològic de confiança
- Cuidar la seva salut mental, sentir-se millor
- Gestionar el seu estrès i tranquil·litzar-se
- Estalviar diners

#### Escenari

El javier va en el bus després de sortir de la feina i li agradaria parlar amb algú de confiança d'un problema que fa temps que l'amoïna el cap. Com no té molts diners per pagar un psicòleg privat, decideix informar-se sobre com es podria fer teràpia gratuïta i investiga una aplicació de suport psicològic per veure si el pot ajudar a sentir-se millor.

Javier se sent motivat perquè Konsulta'm li ha proporcionat una alternativa per cuidar la seva salut mental.

ETAPES	RECERCA	COMPARACIÓ	INSTAL·LACIÓ	ÚS	SUPORT	FIDELITAT
CONTEXT	Utilitzant el mòbil a la seva habitació					
USER GOALS	Trobar una aplicació que realitzi el servei que busca que millor s'adapti a ell	Escollirà l'opció més convenient entre totes les opcions que poden aparèixer	Possibilitat d'entrar com usuari anònim per guanyar privacitat	Poder investigar la mecànica d'una teràpia	Obtindrà respostes a dubtes i preguntes	Seguirà utilitzant l'aplicació si li ha agradat
ACCIONS	Busca opcions Tria l'opció que tenen millor pinta per a ell	Revisa les revies dintre de la tenda d'aplicacions i escull l'aplicació millor valorada	Descarrega, instal·la i mira ràpidament l'aplicació	Ús de la funció principal Xafarreja l'aplicació amb atenció	Envia preguntes Resol dubtes	Segueix endavant amb l'ús del servei Comparteix l'experiència amb amics propers
TOUCHPOINTS	Cercador o XXSS	Tenda d'aplicacions	Pantalla d'inici i Onboarding	Pantalles de l'aplicació	Centre d'ajuda, FAQ	L'aplicació i amics o companya
PAIN POINTS	Moltes opcions, com sabrà quina funciona millor?	Com sabrà si ha escollit la millor opció realment?	El qüestionari inicial tardarà molt? Podrà xafarjejar tan ràpidament com li agradaria?	Potser no acabarà d'entendre algun detall que li interessa de l'explicació	Tardaran molt en contestar? No hi haurà prou informació?	Es sentirà obligat?
EMOCIONS						
INSIGHTS	Obtenir una bona posició als cercadors Posar publicitat en línia, anuncis a TV, etc.	Aconseguir bones valoracions Intentar fer-li sentir que ha triat l'opció correcta	Intentar donar una impressió de fiabilitat i confiança S'haurà de proporcionar informació bàsica Simplificació del procés d'inici d'ús del servei al màxim	Opció de breu tutorial o CTA's per entendre millor l'ús segons estàndard Fer un bon user flow Recomanacions de contingut pot ser una bona opció	Mantenir la informació del FAQ o d'inici actualitzada sempre que es pugui	Sugereix fer una review en l'aplicació un cop s'ha finalitzat la primera teràpia

\*Previsió de situació altament possible i probable, basada en els resultats de les entrevistes contextuais.

Figura 17: User Journey Javier  
Font: Elaboració pròpia

## Carla arriba a casa



**Persona "Carla"**  
Estudiant a temps complet

### Objectius

- Trobar un nou psicòleg
- Fer teràpia regularment
- Cuidar la seva autoestima
- Vol saber com sentir-se bé amb algunes situacions

### Escenari

La Carla acaba d'arribar a casa després de l'institut i li interessa parlar amb algú d'una situació que ha viscut avui que l'ha fet sentir malament. Com fa temps que no va al psicòleg li fa nosa demanar cita, decideix per curiositat provar de fer teràpia en línia, aprofitant que encara no ha arribat ningú a casa, per intentar millorar el seu estat d'ànim.

Carla se sent alleujada perquè Konsulta'm li ha donat consells per saber com actuar davant d'aquesta situació en el futur.

ETAPES	RECERCA	DESCÀRREGA	INSTAL·LACIÓ	ÚS	SUPORT	REVIEW
CONTEXTE	Utilitzant el mòbil a la seva habitació					
USER GOALS	Voldrà trobar una aplicació que li permeti parlar amb un professional de la psicologia	Intentarà aconseguir l'aplicació ràpidament	Instal·larà i configurarà l'aplicació el més ràpid possible	Farà ús del servei fent una teràpia	Obtindrà respostes a dubtes i preguntes	Valorarà i compartirà l'aplicació si li ha agradat
ACCIONS	Busca opcions Trija l'opció que l'atrau més	Descarrega l'aplicació triada	Instala l'aplicació al mòbil Crea un compte i inicia sessió	Ús de la funció principals Xafardeja l'aplicació en general	Envia preguntes Resol problemes/dubtes	Valora l'aplicació Comparteix l'experiència amb amics o millors amics a XXSS
TOUCHPOINTS	Cercador o XXSS	Pàgina web o tenda d'aplicacions	Pantalla d'inici i Onboarding	Pantalles de l'aplicació	Centre d'ajuda, FAQ	Tendes d'aplicacions, Google reviews o XXSS
PAIN POINTS	Moltes opcions, no sabrà de quina fer-se	Anirà una mica lent?	Es tarda molt a omplir el qüestionari inicial? No sap com iniciar una teràpia	Potser no entendrà com funcionen les teràpies	Tarden molt en contestar? No hi ha prou informació?	Es sent obligada?
EMOCIONS						
INSIGHTS	Obtenir una bona posició als cercadors Posar publicitat a XXSS	Aconseguir bones valoracions Afigir vídeo promocional dins de l'app store per atraure al públic	Intentar donar una impressió propera i atenta Simplificació del procés d'inici d'ús del servei al màxim	Opció de breu tutorial o CTA's per entendre millor l'ús segons estàndard Fer un bon user flow Recomanacions de contingut pot ser una bona opció	Mantenir la informació del FAQ o d'inici actualitzada sempre que es pugui	Suggerir fer una review en l'aplicació un cop s'ha finalitzat la primera teràpia

\*Previsió de situació altament possible i probable, basada en els resultats de les entrevistes contextuais.

Figura 18: User Journey Carla  
Font: Elaboració pròpia

### 3.4 Llistat de requisits

Aquesta llista s'ha elaborat a partir del mètode suggerit al **Quadern d'interacció UOC de la Rosa LLop**, amb l'objectiu de saber què s'ha de dissenyar i tenir una pauta que continuar durant el procés. Primer s'han apuntat totes les necessitats observades fins al moment i després s'han tret aquelles que eren molt concretes (funcionalitats o desitjos) per tenir els requisits enumerats. També s'han tingut en compte la tipologia d'usuaris possibles i la privacitat pertinent que haurien de tenir.

#### **Funcionals**

1. Aplicació mòbil psicològica
2. Suport psicològic
3. Informar i distribuir material de valor pels joves de l'àmbit psicològic  
  - Facilita el consum d'articles o documentals de qualitat
4. Fer una teràpia
5. Millorar la salut mental dels joves
6. Gran accessibilitat
7. Guanyar motivació dels joves
8. Recomanacions de contingut
9. Estalviar/aprofitació del temps
10. Diari personal per permetre als joves fer un seguiment del seu procés
11. Crear un servei únic i proper amb gran capacitat d'atenció
12. Qüestionaris d'autoconeixement o altres perquè els joves puguin autoavaluar-se
13. Tenir més èxit que els mètodes de teràpia tradicional
14. Aplicació en espanyol i català  
  - Servei tècnic d'ajuda
  - Ajudar als joves a sentir-se millor
  - OnBoarding explicatiu
  - Pantalla d'inici amb petita explicació
  - Inici de sessió
  - Apartat de teràpia
  - Apartat de compte
  - Apartat informatiu
  - Cercador NO
  - Anuncis NO
  - Tendències NO
  - Pagaments NO

## **No funcionals**

### **Emocionals**

1. Aparença senzilla
2. Accions no iteratives
3. Mostra de popularitat per fer sentir seguretat a l'usuari en la seva elecció (Problema detectat als User Journey)
4. El servei permet aprofitar el temps i estalviar diners
5. Fer ús d'estàndards
6. Informació simplificada
7. Exploració segura (torna enrere, endavant, sortir, etc)
  - Tipografia amb bona llegibilitat
  - Estil "chill out"
  - Molt pocs elements
  - Paleta de colors suaus
  - Guardar coses per veure després?
  - Opció de skip per tranquil·litat de l'usuari

### **Operatius**

1. Nivell de so regulat, adaptació a dispositius externs de so
2. Còmode d'utilitzar
3. Ús en tots els espais possibles
4. Que no es necessitin més dispositius enllà del mòbil
5. Accessibilitat assegurada
  - Avaluació i condicionament ergonòmic del soroll
  - Avaluació i condicionament ergonòmic de les pantalles
6. Aspectes legals, de seguretat i de manteniment
  - Protecció de dades
  - Política de privacitat
  - Permisos, llicència i condicions d'ús
  - Drets propis i de tercers
  - Continuar normatives específiques dels menors d'edat
7. Adaptació del llenguatge tècnic pels usuaris
  - Explicació sol·licitud de permisos de l'aplicació
  - Complir obligacions normatives dels markets i cookies
  - Sol·licitud de consentiment
  - Publicitat identificada
  - Funcionalitats lícites



## D'informació

### Dades multimèdials

1. Àudio
2. Textos
3. Fotografies
4. Gràfics

Icones

Sons

## Ambientació

### Entorn físic

1. Lloc tranquil i còmode, amb molta privacitat, majorment a casa
2. Bona il·luminació

### Entorn social

1. Sense companyia

### Entorn tècnic

1. Llenguatges de programació mòbil (Kotlin, Swift, etc.)
2. Frameworks (Flutter, React, etc.)
3. Compatibilitat amb Android, iOS, etc.
4. Adaptació a diferents dispositius mòbils

## 4. Desenvolupament

### 4.1 Inventari de continguts

A partir de la **llista de requisits funcionals** que s'ha desenvolupat (a la PAC 2) i les **deduccions** obtingudes fins al moment després d'analitzar els objectius dels usuaris potencials, s'ha iniciat la fase d'estructuració de la informació elaborant un inventari de continguts. En aquest cas l'inventari desenvolupat a continuació està creat també a partir de la informació recollida durant les **fases d'investigació i modelat**, seguint convencions d'interacció que puguin facilitar l'**exploració intuïtiva** dels usuaris.

#### Estructura de l'inventari

##### Primera part

Les accions principals que corresponen amb l'inici de la interacció inicial de l'usuari amb l'aplicació Konsulta'm.

##### Segona part

Es troben els diferents nivells de navegació amb els que pot interactuar l'usuari una vegada ja ha iniciat la sessió amb un compte o sense.

Inventari de continguts					
Nivell -2	Nivell -1	Nivell 0	Nivell 1	Nivell 2	Comentaris
Primera part		Segona part			
Sign up / Login					Es capten dades de l'usuari per iniciar la teràpia
	Onboarding				
	Pantalla d'inici				
		<b>Teràpia</b>			S'ha de confirmar que prefereix realment veure l'usuari en entrar a l'aplicació de primeres
		Parlem!			
			Connexió en curs		
				Xat multimèdia	
		Instruccions			
			Informació		L'usuari haurà d'esperar fins que un professional estigui disponible
				Parlem!	
			Reviews usuaris		
			FAQs		Els usuaris guanyaran confiança a partir de conèixer altres experiències
		FAQs			
			Sobre Konsulta'm		

		<b>Cuida't</b>			Els qüestionaris que realitzin els usuaris es queden guardats al diari per tal de portar un registre del seu procés
		Diari personal			
			Registres diaris dels qüestionaris		Els articles es podran visualitzar des de l'aplicació
		Com estàs?			
			Qüestionari		
		Explora			
			Articles		El disseny del prototip de Konsulta'm es crearà en català, ja que l'aplicació se centra en el territori espanyol i és una llengua cooficial, a més es preveu que els usuaris testats es trobaran més còmodes
		<b>Perfil</b>			
		Compte			
			El meu perfil		
				Mod. Nom	
				Op. Telèfon	
				Op. Correu	
				Llengua	
				Esborrar compte	
			Notificacions		
				Push	L'aplicació s'ha de pensar amb les màximes possibilitats de generar un espai privat per l'usuari i alhora ajudar a mantenir aquesta privacitat
				Recordatoris	
				Correu not.	
		Seguretat			L'opció de poder activar un bloqueig resulta útil per poder protegir l'accés a l'aplicació
			Contrasenya		
			Bloqueig		
		Sobre Konsulta'm			
			XXSS		Opció de tornar enrere a partir del nivell 1
			Fer review		
			FAQs		
		Tancar sessió			

Taula 11: Inventari de continguts de l'aplicació de Konsulta'm

## 4.2 Card sorting

Aquesta tècnica de disseny centrat en les persones que permet explorar com agrupen la informació els usuaris, com relacionen conceptes i quina és la seva percepció respecte a les etiquetes de Konsulta'm. Per a portar a terme aquest Card sorting s'ha fet ús de l'eina en línia **Optimal Sort**, un recurs que si bé disposa de poques targetes on posar la informació a analitzar, permet accedir de manera gratuïta a les anàlisis dels resultats aportant gràfics variats.

L'estudi actualment està tancat, però s'ha mantingut obert per si es vol consultar, al següent enllaç: <https://41h23320.optimalworkshop.com/optimalsort/kqo7wjvj>

### **Mètode híbrid**

A l'hora de triar el tipus de Card sorting s'ha decidit **barrejar el mètode obert amb el tancat** per facilitar la tasca dels que participessin en l'activitat, però donant l'opció a crear nous grups si no els hi encaixes alguna targeta en els seus agrupaments. També s'ha creat d'aquesta manera per confirmar l'eficàcia de l'inventari plantejat.

En la realització d'aquesta activitat han participat els mateixos cinc usuaris que van formar part de les entrevistes contextuals, per aquest motiu s'ha de tenir en compte que ja tenen una certa idea de com serà l'aplicació de Konsulta'm i entenen bastant bé com serà la base del seu funcionament.

### **Targetes**

S'ha omplert el contingut de les targetes a partir del mapa global de continguts creat a l'inventari, ajustant les nomenclatures.

### **Categories**

L'agrupament s'ha centrat en els tres apartats principals:

- Cuida't
- Teràpia
- Perfil

### **Resultats**

A l'hora de recollir les dades obtingudes dels usuaris, s'han seleccionat dos mètodes de visualització de resultats de manera quantitativa. Un **Similarity matrix** [20], un gràfic que permet identificar percentualment agrupaments potencials en les targetes proposades, representant cada casella la probabilitat de dos ítems de ser agrupats en la mateixa categoria i un **Dendrograma** [21], una eina molt útil per explorar com els enquestats agrupen els conceptes darrere les targetes en grups per la seva pròpia lògica.

Aquests resultats es poden consultar a la propera pàgina.

### Similarity matrix

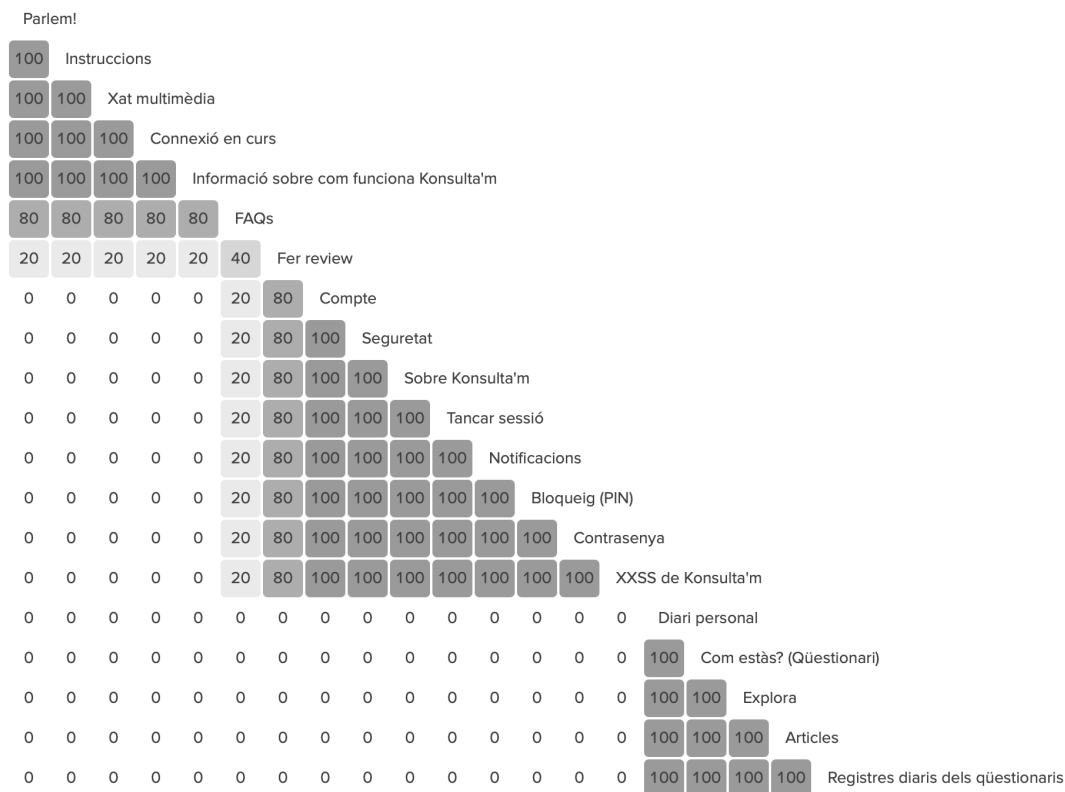


Figura 19: Resultats del Similarity matrix a Optimal Sort Workshop  
 Font: Optimal Sort Workshop

### Dendrograma

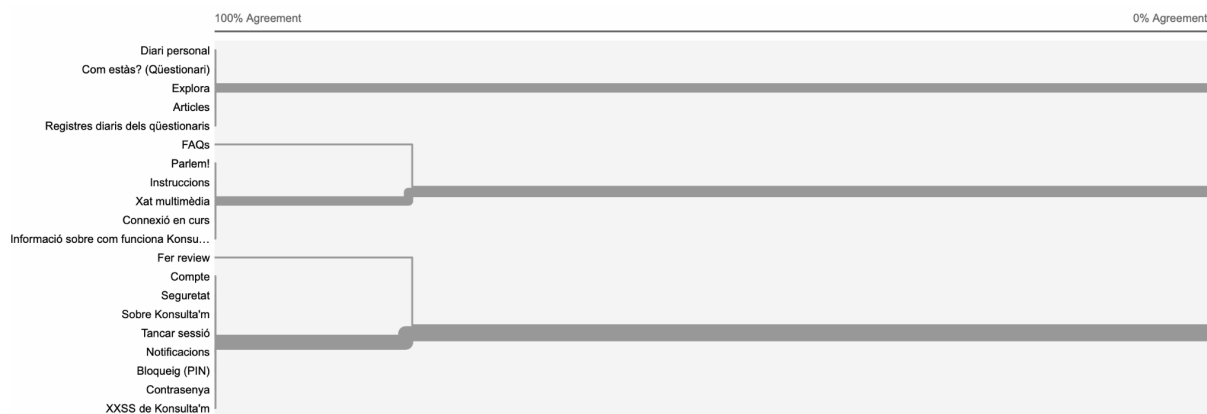


Figura 20: Resultats del Dendrograma a Optimal Sort Workshop  
 Font: Optimal Sort Workshop

En aquests gràfics de resultats s'observa una gran similitud amb l'inventari de continguts plantejat. Si bé hi ha dos elements que els usuaris han trobat lleugerament difícil categoritzar, **FAQs** i **Fer review**. L'opció de review pot aparèixer en qualsevol moment en l'aplicació segons els usuaris, per aquest motiu d'haver-hi un apartat fix per fer-ho estaria entre Teràpia i Perfil, no suposant d'aquesta manera cap canvi en l'inventari. D'altra banda, FAQs està pensada per Teràpia com a botó en l'apartat principal, però s'ha pres la decisió de poder accedir també des de Perfil a la secció "Sobre Konsulta'm" en segon nivell per evitar confusions.

### 4.3 Arbre de continguts

A continuació es pot veure el sitemap creat per jerarquitzar els continguts de l'aplicació. S'han simplificat totes les interaccions al màxim intentant no repetir conceptes per crear una aplicació amb una **bona usabilitat** i una **navegació fluida**.

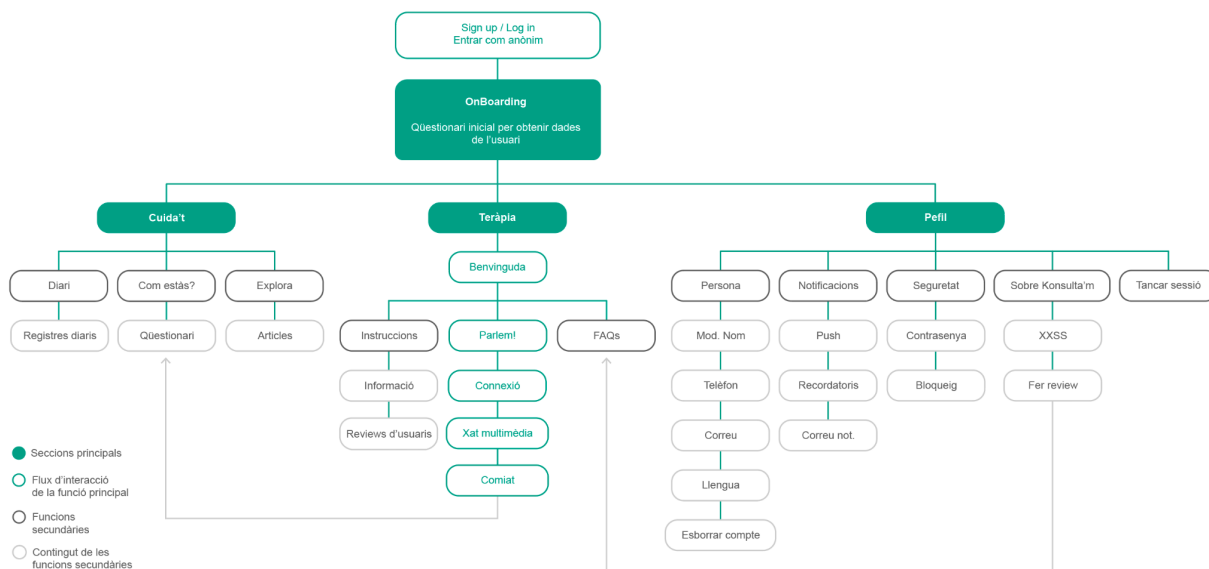


Figura 21: Arbre de continguts de l'aplicació Konsulta'm

Font: Elaboració pròpia

La interacció principal de l'usuari serà fer una **teràpia** i les altres funcionalitats seran formes de navegació secundàries. Aquesta observació s'extreu amb l'objectiu de complir amb la necessitat bàsica de consultar com es fa una teràpia o fer-ne una segons els usuaris entrevistats.

## 4.4 Diagrames de flux

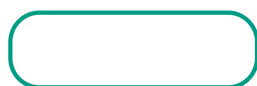
Per representar les interaccions més destacades dels tres apartats principals s'ha dissenyat un diagrama de flux per cadascun. Gràcies a la planificació d'aquests fluxos es pot indagar en les diverses **possibilitats** que pot oferir l'aplicació en les seves funcions principals i fins a quin punt es pot ampliar la seva **versatilitat** sense saturar l'experiència de l'usuari. La prioritat principal ha sigut destacar el **servei de teràpia** de l'aplicació com a resposta a la necessitat de consultar dels usuaris detectada a la recerca, tenint cura de la seva **comoditat**.

Aquestes interaccions seran posades a prova més endavant al Test d'usuaris.

S'han plantejat les següents tasques:

- Entrar a l'aplicació per primera vegada per fer una **teràpia**, informar-se sobre el funcionament
- Entrar a l'aplicació per llegir un **article**, obtenir consells sobre un tema específic
- Entrar a l'aplicació per posar un **cadena PIN**, guanyar privacitat

Elements dels algoritmes:



Inici/Fi de la interacció



Acció



Condicional



Comentaris

**Entrar a l'aplicació per primera vegada per fer una teràpia**

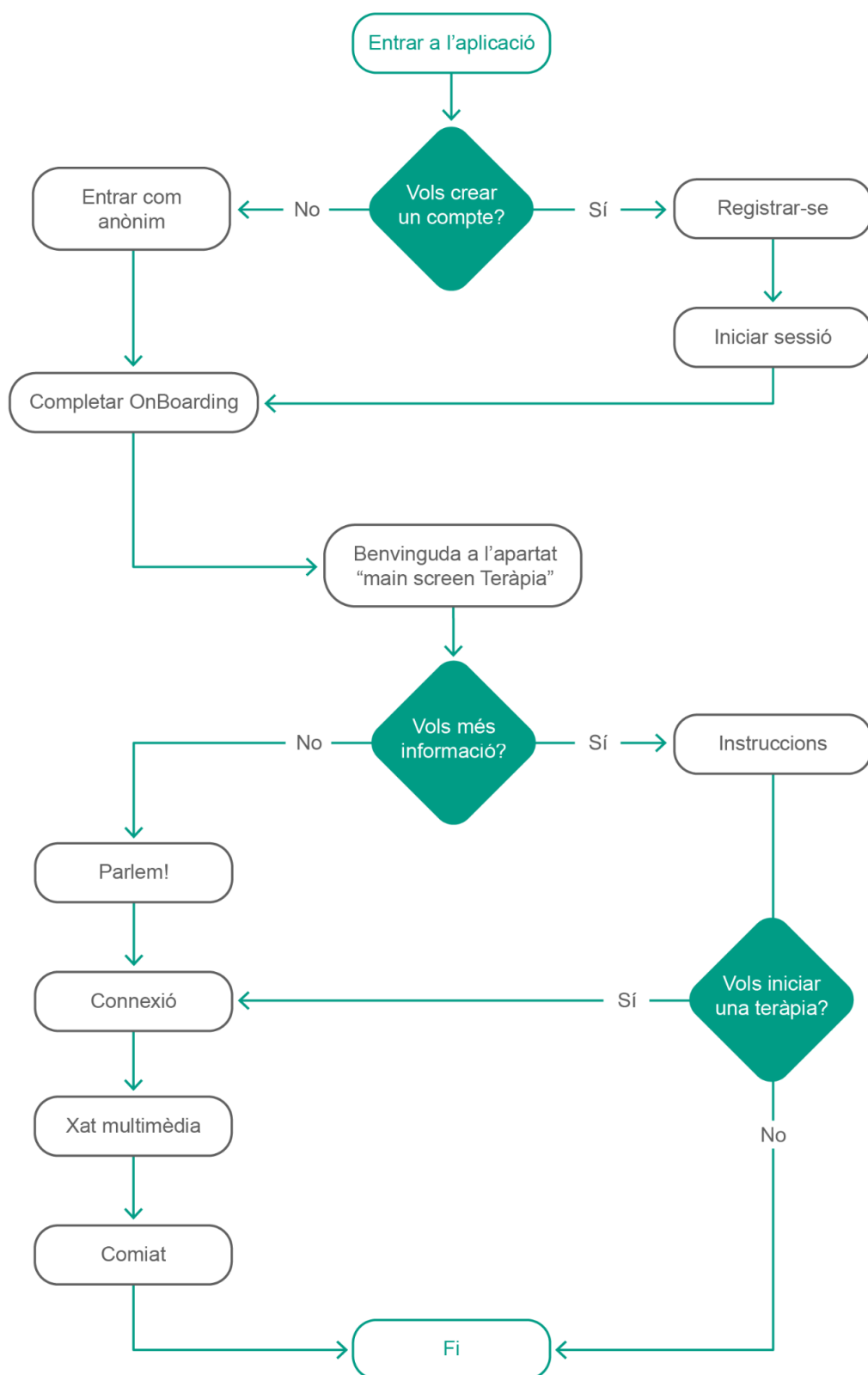


Figura 22: Diagrama de flux 1, Entrar a l'aplicació per primera vegada per fer una teràpia  
 Font: Elaboració pròpia



**Entrar a l'aplicació per llegir un article**

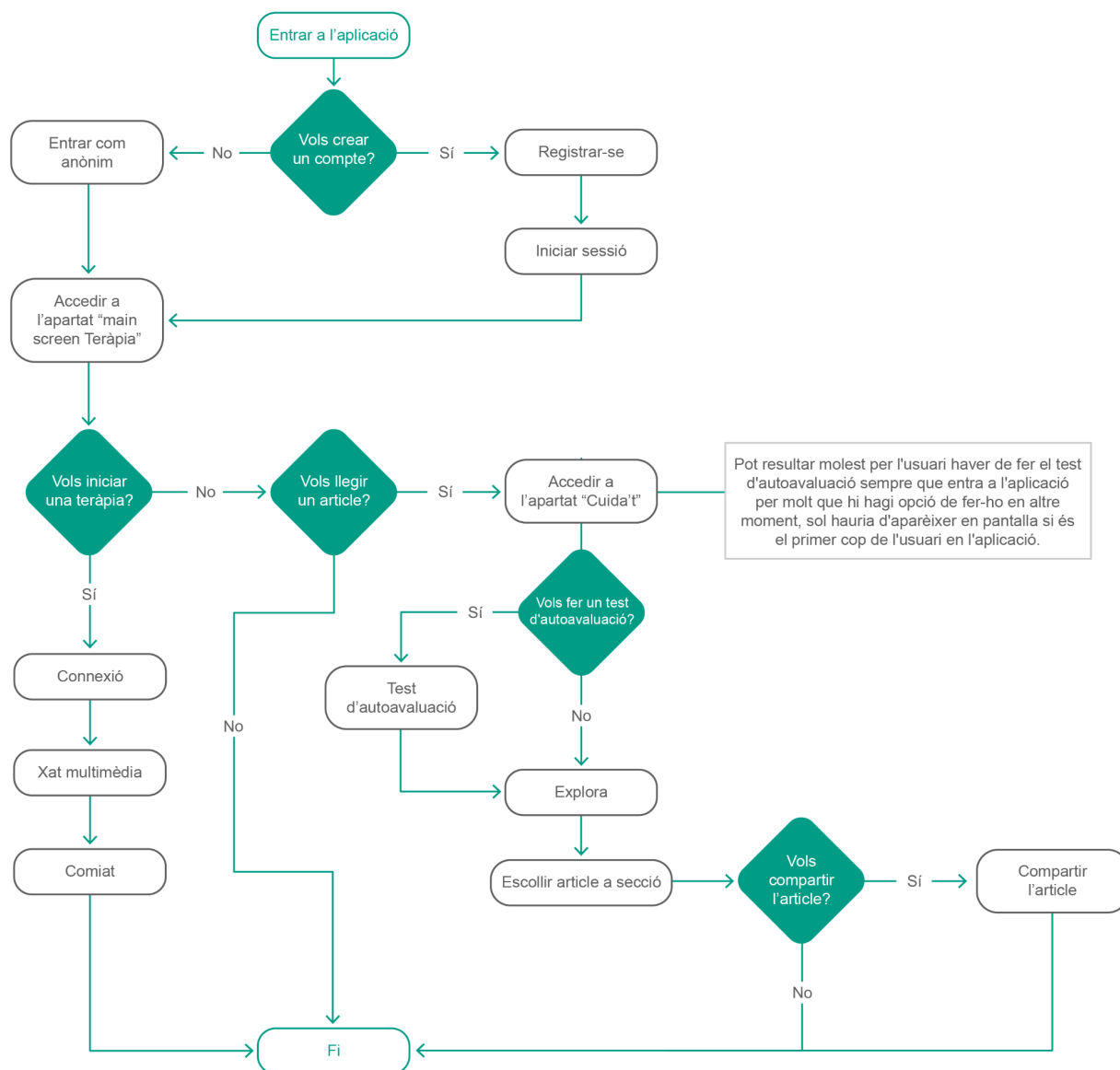


Figura 23: Diagrama de flux 2, Entrar a l'aplicació per llegir un article  
Font: Elaboració pròpia

**Entrar a l'aplicació per posar un Cadenat PIN**

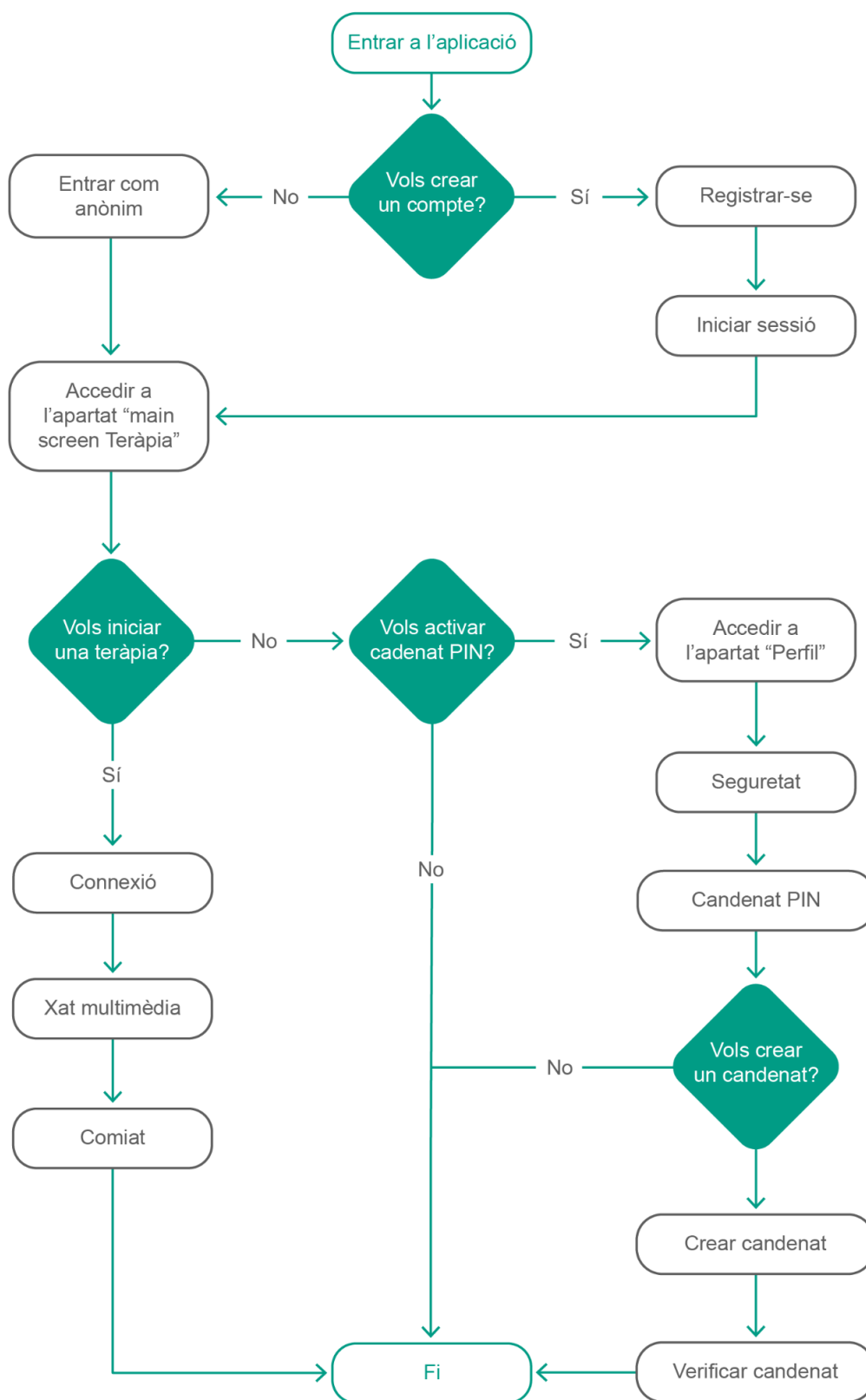


Figura 24: Diagrama de flux 3, Entrar a l'aplicació per posar un Cadenat PIN  
Font: Elaboració pròpia

## 4.5 Sketching

En la fase de creació d'esbossos s'han treballat principalment els representatius més evidents de cada apartat: pantalla **Inicial**, pantalla **Teràpia**, pantalla **Cuida't** i pantalla **Perfil**. S'ha buscat apropar-se a la **base visual bàsica** que s'intentarà crear el prototip, especialment la maquetació. Aquesta distribució de continguts ha servit per iniciar el disseny dels wireframes.

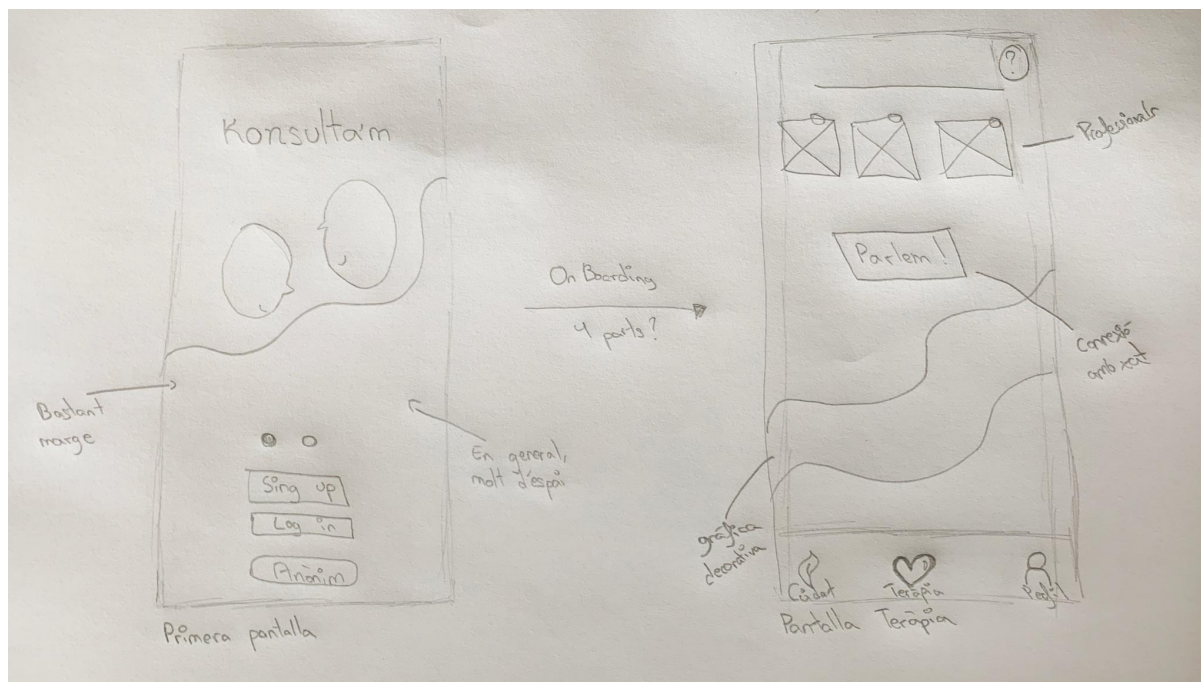


Figura 25: Esbossos pantalla Inicial i pantalla teràpia  
Font: Elaboració pròpia

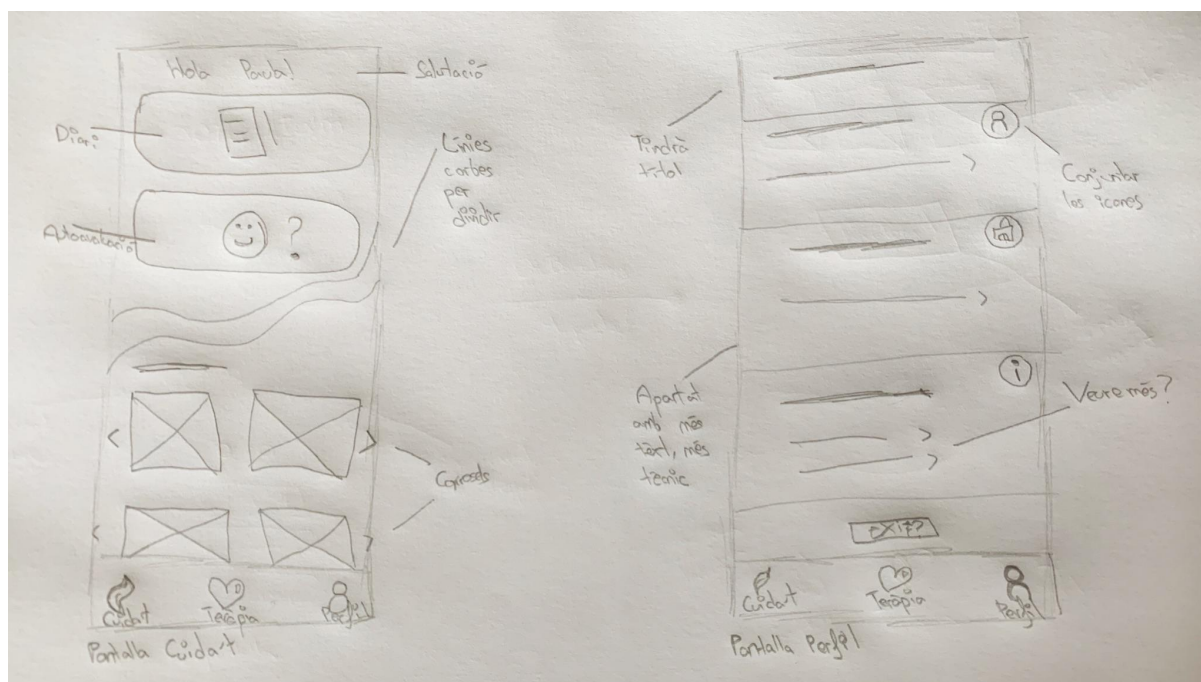


Figura 26: Esbossos pantalla Cuida't i pantalla Perfil  
Font: Elaboració pròpia

## 4.6 Guia d'estil

En aquest apartat es pot consultar la guia d'estil de l'aplicació de Konsulta'm on s'inclou també el conjunt de **normes gràfiques bàsiques** de la marca. En general aquesta imatge gràfica tan sols ha tingut una lleugera modificació en la seva paleta de colors, ja que aquest va ser l'únic problema que es va considerar en preguntar als entrevistats (públic jove) si els hi agradava la marca actual. A més després de la recerca es va prendre consciència que el brànding de Konsulta'm, encara que no està molt desenvolupat, és bastant nou i no és molt conegut, per tant, es considera una **bona opció** mantenir-lo per aquest projecte amb un lleuger canvi. La informació en aquesta guia es suposada ja que no pogut obtenir accés al manual original de Konsulta'm. Les deduccions per construir-la s'han extret a partir d'analitzar les dades que proporciona l'Ajuntament de Barcelona en la seva pàgina web.

Abans de crear la guia s'han definit els valors de Konsulta'm:

- **Humanitat:** Tractar a les persones des d'un marc de respecte, dignitat, confidencialitat, lleialtat i suport.
- **Autenticitat:** En el servei establir amb cada pacient un vincle honest, íntegre, segur i de suport sincer és clau, establint unes condicions amb transparència des de l'inici.
- **Qualitat i Calidesa:** Tenir la qualitat com a meta i com a guia de ruta fonamental cap a l'èxit buscant resultats sense oblidar la calidesa en el tracte, l'eficàcia i eficiència, orientades a l'excel·lència.
- **Compromís:** La salut mental dels seus pacients és el primer. A Konsulta'm aborden el seu treball des de la vocació i la passió per acompanyar als més joves amb l'objectiu de contribuir amb el Pla de Salut Mental de Barcelona.

A continuació es poden observar els elements que conté aquesta guia d'estil s'han dissenyat amb **Adobe Illustrator**.

### Marca

La marca gràfica de Konsulta'm consta de dues parts, uns símbols que representen els caps de dues persones que estan parlant i un logotip amb tipografia serif que fa referència al nom de la marca.

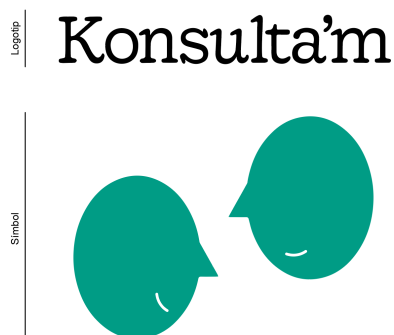


Figura 27: Imagetip de Konsulta'm  
Font: Elaboració pròpia, Adobe Illustrator

### Modulació del logotip

Les mesures de la marca segueixen l'espai entre el símbol i el logotip com a norma de modulació.

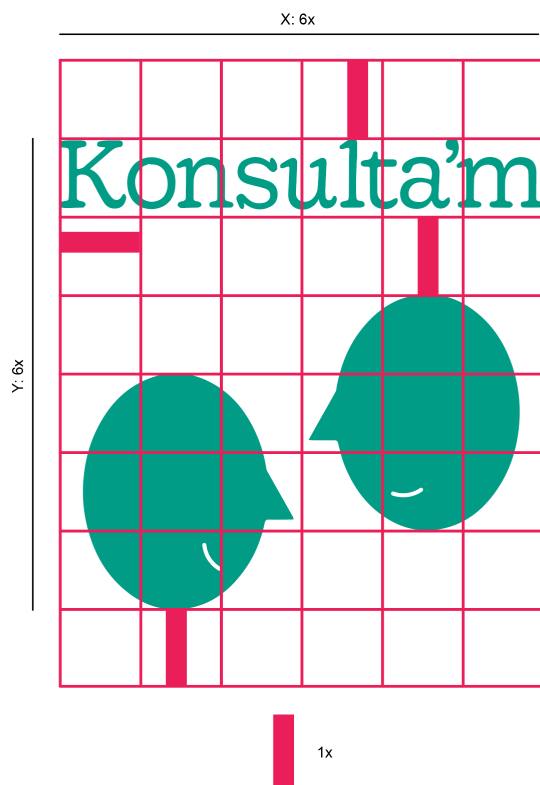


Figura 28: Marca Konsulta'm, modulació del logotip  
Font: Elaboració pròpia, Adobe Illustrator

### Àrea de respecte

Espai de protecció mínim del logotip.

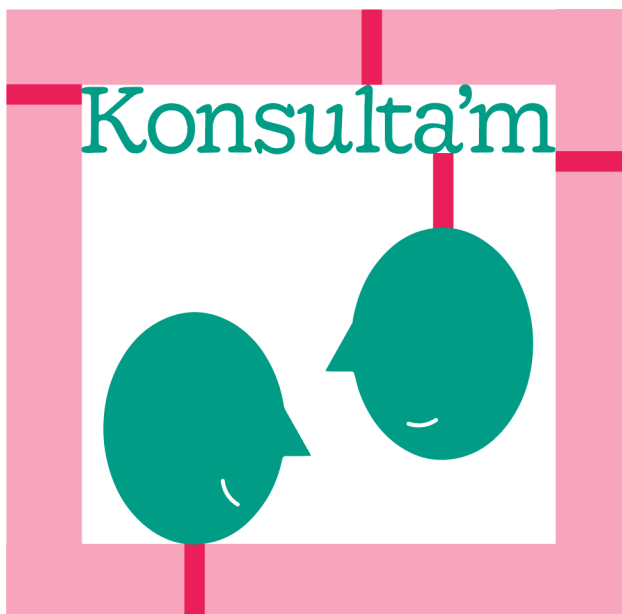


Figura 29: Marca Konsulta'm, àrea de respecte  
Font: Elaboració pròpia, Adobe Illustrator

### Variants del logotip

En situacions en les quals el fons sigui negre o colors foscos s'utilitzarà sempre el logotip en blanc. En fons blancs o colors clars s'emprarà el logotip en la seva normalitat sempre que es mantingui una bona llegibilitat.

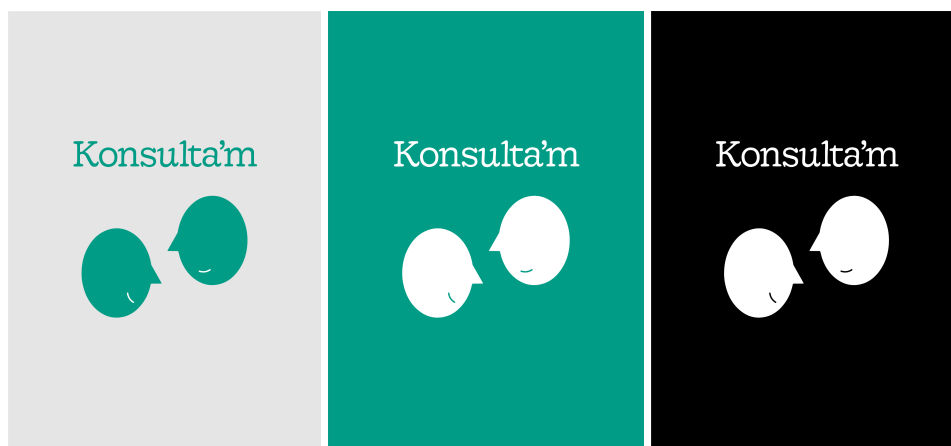


Figura 30: Variants marca Konsulta'm  
Font: Elaboració pròpia, Adobe Illustrator

### Aplicacions incorrectes

Tant el símbol com el logotip han de reproduir-se seguint els estàndards de la marca gràfica. El símbol podrà estar amb els caps propers o separats en diagonal quan no s'utilitzi al logotip.

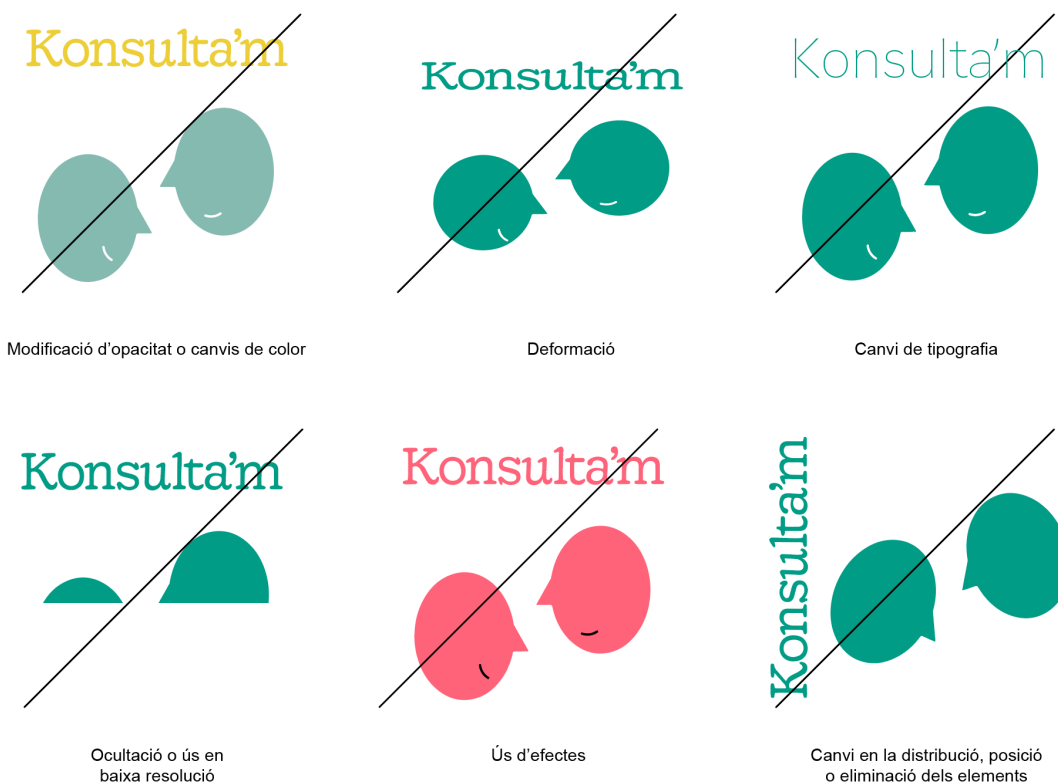


Figura 31: Aplicacions incorrectes del logotip de Konsulta'm  
Font: Elaboració pròpia, Adobe Illustrator

### **Icona de l'aplicació**

Aquesta serà representada únicament pel símbol principal.

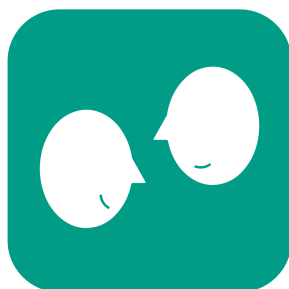


Figura 32: Icona aplicació Konsulta'm  
Font: Elaboració pròpia, Adobe Illustrator

### **Comunicació**

Comunicació de tipus **formal i directe**, però motivacional amb un toc conciliador i suau. S'ha d'intentar fer sentir a l'usuari acompanyat.

L'objectiu de l'aplicació és aconseguir que els usuaris se sentin relaxats en un espai segur. Tots els copys de Konsulta'm haurien d'estar enfocats a potenciar aquesta confiança amb missatges clars que motivin aquest fet.

D'altra banda, en tractar-se alguns temes delicats s'haurà d'explicar de la manera més senzilla i clara possible. Tot estarà redactat de manera que l'usuari quedi atrapat per les paraules, volen llegir més, amb títols els més "cridaners" possibles i interessants per a ells.

***“Has finalitzat la sessió de teràpia, gràcies per prendre't aquesta estona per a tu!”***

Figura 33: Exemple de copy de l'aplicació de Konsulta'm  
Font: Elaboració pròpia

### **Formats i pautes visuals**

Les imatges estaran centrades en els **articles** que s'ofereixen. Aquestes no han de respectar cap enquadrament en especial, però si un mínim de qualitat que asseguri la seva correcta visibilitat a l'aplicació. En el cas dels perfils dels professionals, hi haurà d'haver una foto d'aquest sempre a poder ser de front.





- Totes les imatges restants hauran de ser aptes per la tipologia de **temàtica** de l'aplicació.
- Si es fan servir il·lustracions vectorials, aquestes hauran de contenir com a mínim un color corporatiu principal per millorar la **pregnància** de la marca.
- Imatges sense copyright. Intentar buscar imatges que quedin bé, assegurant un mínim de qualitat en la composició visual de la pantalla. O comprar-les en stocks.
- Mínim 72 ppi. No molt lluminoses per contrast amb la pantalla de l'aplicació.
- En cas de no tenir imatges adients per certes explicacions o pantalles es faran servir il·lustracions, aquestes hauran d'intentar seguir sempre una mateixa línia visual.






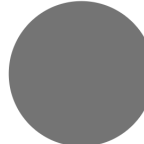
Figura 34: Imatge i vector d'exemple  
Font: Pixabay i Freepik

## Paleta de colors

### Primària

			
#009C85	#FCFCFC	#4B4B4B	#242424
Títols Fons sòlid Elements gràfics Hover 30%	Títols Subtítols Ombra 3 X 6 Textos de lectura curta amb fons sòlid Ombra 3 X 6 Fons Elements gràfics fons fosc	Subtítols Text de lectura llarga Lectura general Text botons	Títols en descripcions Títols missatges Text de lectura curta Textos secundaris

### Secundària

			
#F7D544	#A0B1B7	#38dbb0	#747474
Hover 30% Títols secundaris Títols d'articles Botons i altres elements d'interacció secundaris Textos de lectura curta amb fons clar i fosc Ombra 3 X 6	Fons sòlid Elements gràfics	Hover botó secundari	Hover 30% Vincles

### Terciària

	
#D6DD21	#de4e53
Connexió activa Estat correcte	Errors



## Tipografia

Combinació de dues tipografies modernes. La principal per títols que intenta seguir la línia de la tipografia original de Konsulta'm i la secundària centrada en els textos de lectura. Obtingudes de **Google Fonts** [22].

### Principal

<b>Noto nash</b>	<b>H1 (Títols)</b>	<b>56 pt Bold</b>
Regular	<b>H3 (Títols)</b>	<b>48 pt Bold</b>
Medium	articles (articles)	28 pt Regular
<b>SemiBold</b>	cite (cites)	24 pt Regular
<b>Bold</b>		

### Secundària

<b>Urbanist</b>	<b>H2 (Subtítols secció)</b>	<b>50pt Bold</b>
<b>Bold</b>	<b>H4 (Textos)</b>	<b>44 pt Bold</b>
<b>Semibold</b>	P (paràgrafs)	44pt Regular
<b>ExtraBold</b>	Text (botons / info)	44pt Regular
Regular	<b>Em (Textos ressaltats)</b>	<b>26pt Bold</b>
Medium	Peus (info)	26pt Regular
Light		
Extralight		

### Exemple d'ús



### Grafismes

Els caps del **símbol** de Konsulta'm s'utilitzen com un element decoratiu que representa la marca, acompanyant el missatge d'algunes pantalles, animant-se en alguns moments (en la pantalla preguntes prèvies finalitzades) respectant la modulació fixada.

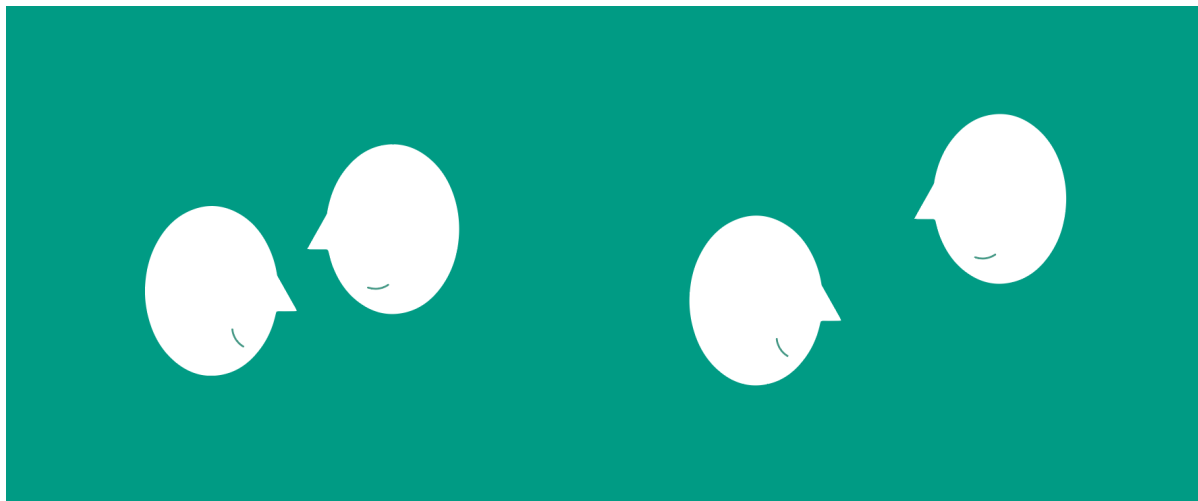


Figura 35: Grafisme amb el símbol de Konsulta'm com a protagonista  
Font: Elaboració pròpia, Adobe Illustrator

Les **línies amb formes corbes** han sigut una nova incorporació en la imatge gràfica de Konsulta'm per fer el seu **disseny més atractiu i únic**. Aquestes estan inspirades en les **ones del mar**, el qual acostumar a anar vinculat a la pau, la tranquil·litat i la desconexió.

Segons un estudi del biòleg marí Wallace J. Nichols **la proximitat al mar** millora el rendiment, augmenta la calma, disminueix l'ansietat, millora l'empatia i l'estabilitat emocional, provocant en el nostre cervell una sensació positiva cada vegada que es veuen les ones i l'oceà, sigui en persona o mitjançant elements audiovisuals. La **Psicologia** també s'ha servit en multitud d'ocasions de l'aigua per a ajudar contra estrès posttraumàtic, depressió, addicció o autisme.

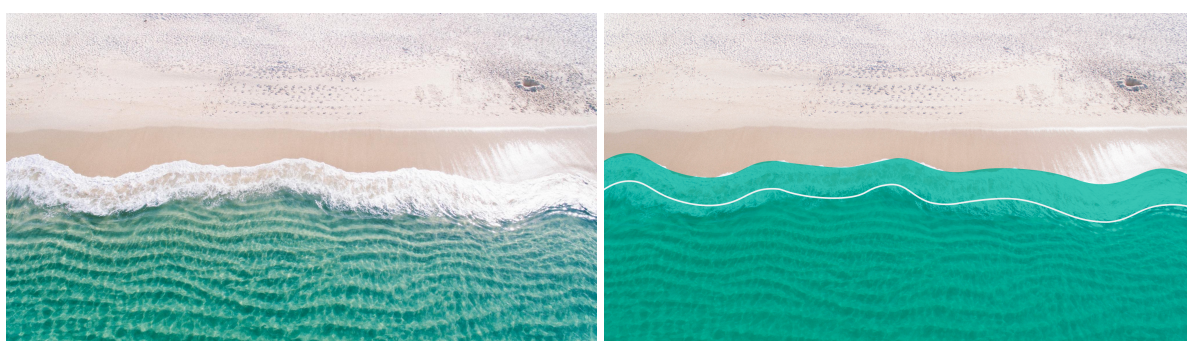


Figura 36: Grafisme obtingut a partir d'una imatge amb ones  
Font: Pixabay

## Retícula i layout

Espais als laterals per subjectar mòbil (estàndard).

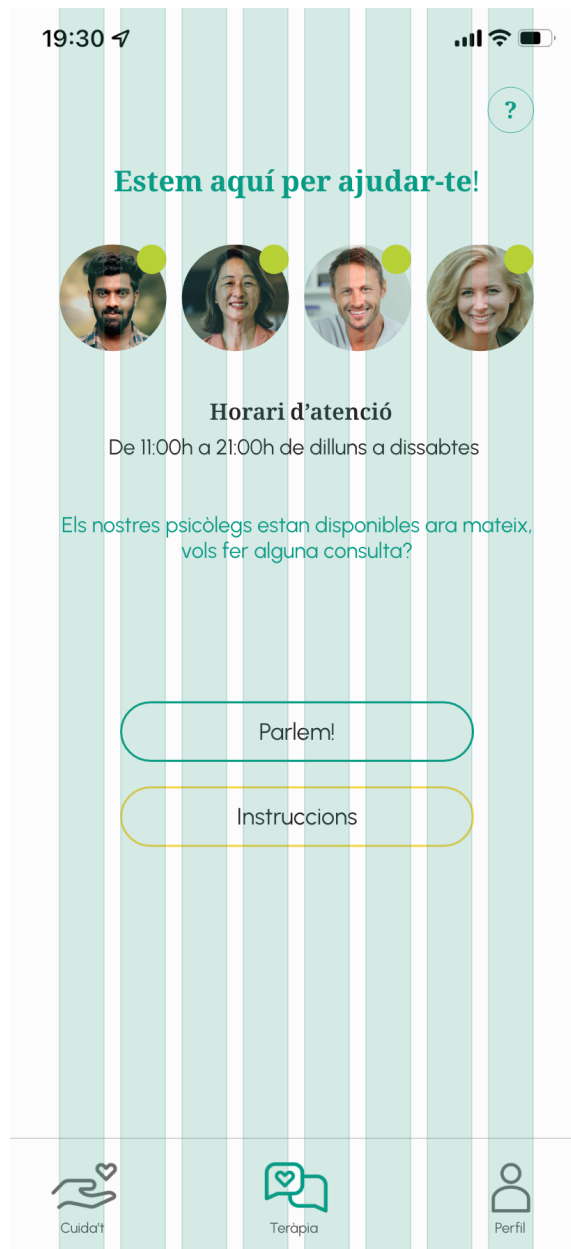


Figura 37: Retícula del prototip de l'aplicació Konsulta'm  
Font: Elaboració pròpia, Adobe XD

### Resolució de pantalla

1125 px / altura

### Límit contingut

100px marges laterals

### Columnnes

Número: 8

Amplada: 89 px

Intercolumnnat: 30 px

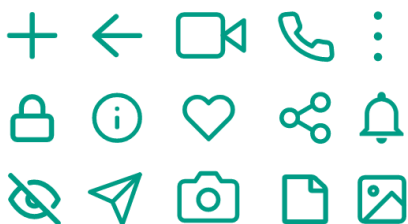
### Iconografia i altres grafismes

S'han creat icones a partir de les funcions que s'havien de representar. Són dinàmiques i amigables.

#### Icones menú



#### Icones generals



#### Icones per seccions



#### Icones específiques



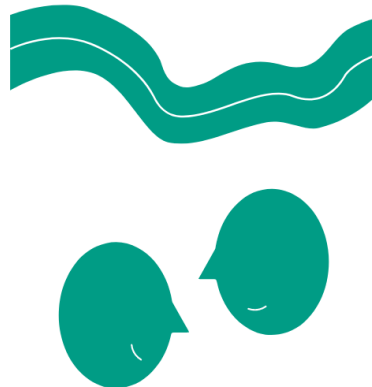
#### Línies



#### Emoticones



#### Grafismes principals



#### Grafismes secundaris



Figura 38: Iconografia i altres grafismes de l'aplicació Konsulta'm  
Font: Elaboració pròpia, Adobe Illustrator, Adobe XD i Nounproject

## Elements interactius

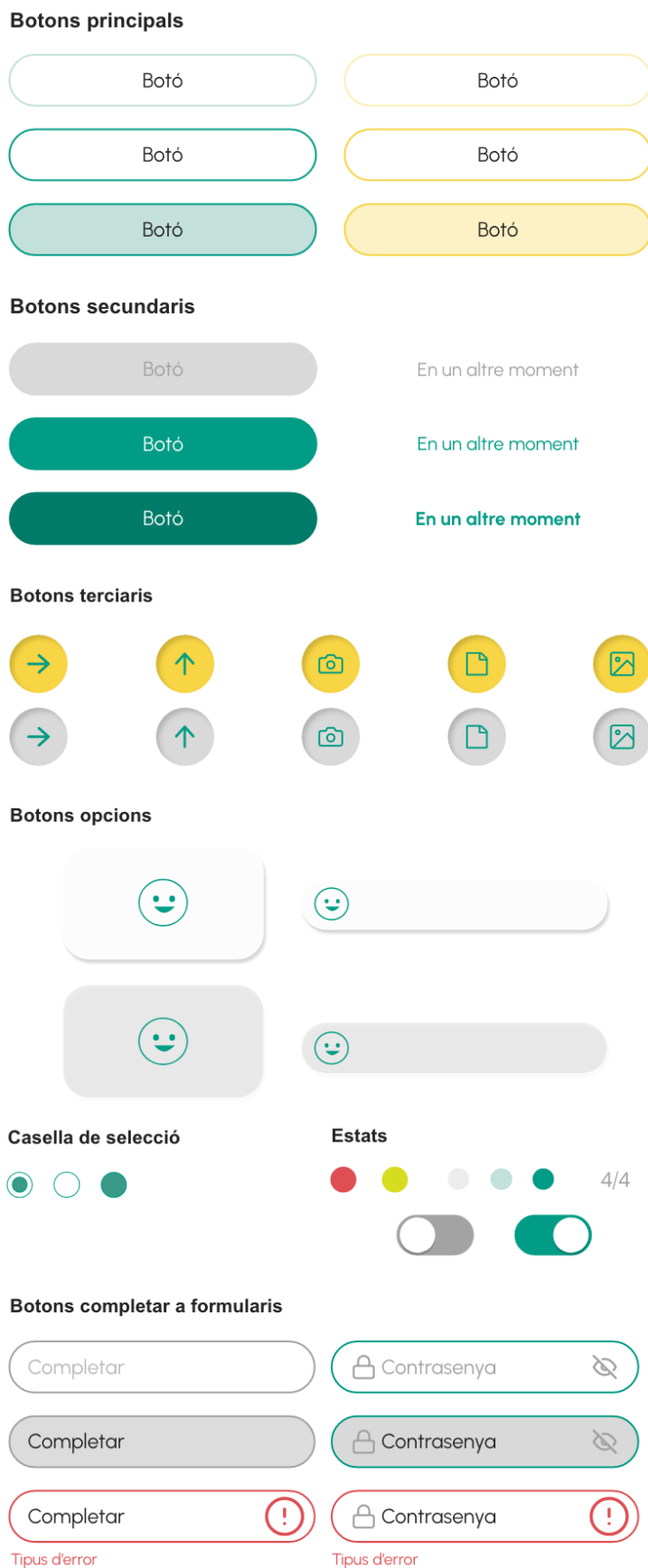


Figura 39: Elements interactius de l'aplicació Konsulta'm  
Font: Elaboració pròpia, Adobe Illustrator, Adobe XD i Nounproject

## 4.7 Prototip

Els wireframes de l'aplicació de Konsulta'm s'han realitzat amb l'aplicació Adobe XD.

### Lo-Fi

Es pot consultar fent clic en la següent imatge:

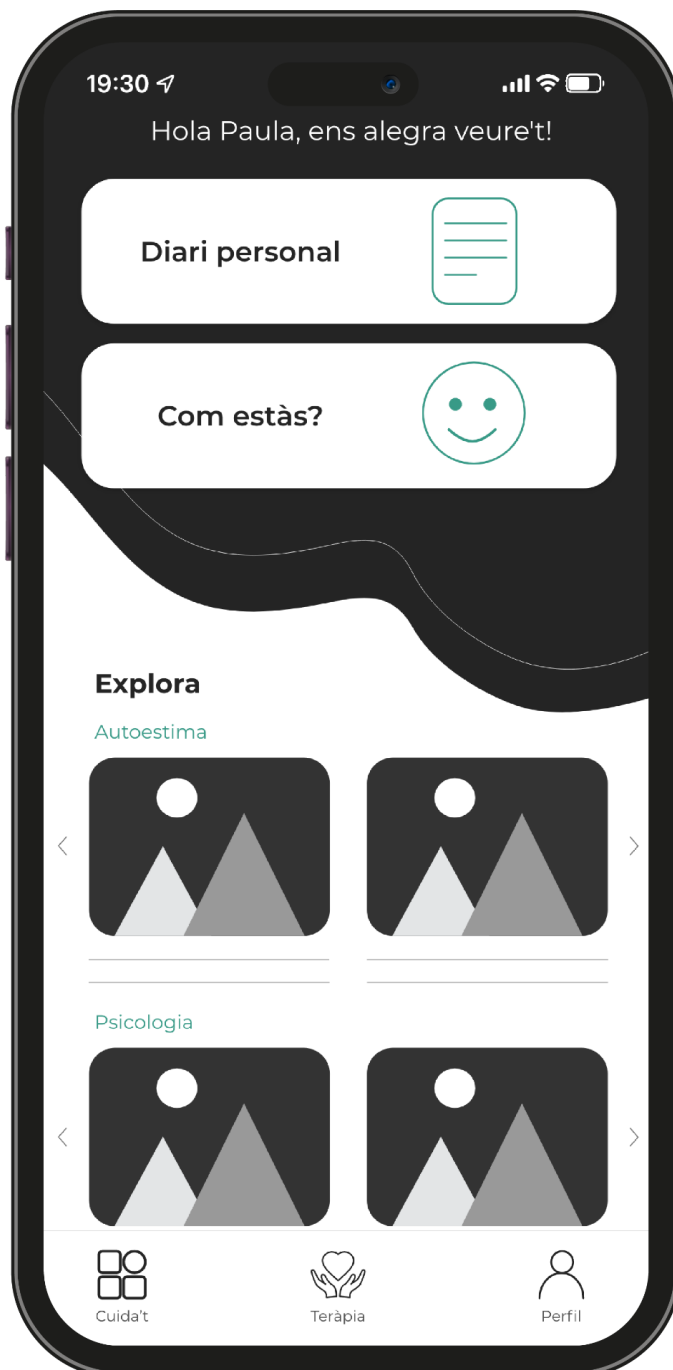


Figura 40: Mockup del prototip Lo-Fi  
Font: Elaboració pròpia amb Adobe XD

**Hi-Fi**

Es pot consultar fent clic en la següent imatge:



Figura 41: Mockup del prototip Hi-Fi  
Font: Elaboració pròpia amb Adobe XD

## 5. Avaluació

La verificació de la usabilitat correspon a l'última fase de la metodologia DCU, sent la més **important**, ja que permetrà analitzar en profunditat el prototip dissenyat per saber si és **apte** pels usuaris, realitzant canvis de ser necessari.

### 5.1 Avaluació heurística

Per tal de verificar si les decisions preses respecte a disseny de l'experiència d'usuari són adients es farà una avaluació heurística, fent servir els "**Deu principis heurístics de Jakob Nielsen (1994)**". Gràcies a aquest mètode sense usuaris es podrà comprovar i avaluar les diverses accions que es poden fer en l'aplicació dissenyada. A continuació s'observen els resultats obtinguts mitjançant una taula per cada heurística.

1. Visibilitat de l'estat del sistema		
<i>Els dissenys han de mantenir informats als usuaris sobre el que està succeint, mitjançant una informació adequada i oportuna.</i>		
Checklist	Sí / No / Sí però	Observacions
1. L'usuari sap on està en tot moment	Sí	La majoria de les pantalles comencen amb un títol o un encapçalament que descriu el contingut de la pantalla
2. L'aplicació indica els subapartats del menú principal	Sí però	El menú no expressa els subapartats directament al menú principal, però no crear una saturació visual i una dificultat d'ús amb molts botons
3. L'usuari sap que està fent en l'aplicació	Sí	Cada apartat proporciona no explícitament la informació necessària per comprendre que s'està realitzant en cada moment
4. L'usuari saps quan hi ha un enllaç i quan una imatge és un botó	Sí	És fàcil de diferenciar per l'usuari quin element té quina finalitat
5. L'usuari sap quins camps ha d'emplenar	Sí	L'usuari obté pistes, explicacions i CTA suficients per saber què ha d'emplenar
6. El sistema mostra les passes que falten per a completar un procés	Sí	Existeixen barres de progrés i missatges que permeten saber a l'usuari quan queda per finalitzar una determinada acció, formulari, etc.
7. Es mostren de forma clara les notificacions del sistema	No	En general es mostren clarament, excepte en l'apartat d'ajuda que no disposa de l'estructura necessària per a un funcionament òptim i, per tant, no hi ha un apartat per rebre les notificacions del sistema



8. El temps de resposta és adequat per a cada tasca	Sí però	No es pot valorar, però es preveu una limitació i optimització de gràfics per assegurar que no hi hagi problemes de càrrega i <i>delay</i> amb aquest origen
---	---------	--

Taula 12: Avaluació heurística: 1. Visibilitat de l'estat del sistema

2. Coincidència entre el sistema i el món real		
<i>El disseny ha de parlar la llengua dels usuaris. Utilitzeu paraules, frases i conceptes familiars per a l'usuari, en lloc de l'argot intern.</i>		
Checklist	Sí / No / Sí però	Observacions
1. La informació apareix en ordre lògic per l'usuari	Sí	El contingut està ordenat i organitzat de manera lògica a la interacció de l'usuari prevista, guiant des del principi a aquest amb un recorregut marcat
2. Possibilitat de canviar l'idioma	Sí però	Hi ha possibilitat de canviar l'idioma en la secció "El meu perfil", encara que potser s'hauria de canviar de lloc, ja que l'usuari pot intentar buscar-ho directament en l'apartat de Perfil general
3. Les icones són metàfores d'objectes quotidians i estan connectades amb les seves accions	Sí	Les icones resulten familiars pels usuaris i adients pels diversos conceptes
4. El llenguatge utilitzat és el correcte i és familiar per l'usuari	Sí	S'ha cuidat amb molt de detall crear un llenguatge proper i adaptat al públic objectiu
5. Els colors seleccionats corresponen al valor esperat segons els codis de color del servei	Sí	Els diversos elements gràfics segueixen la paleta de colors fixada en la guia d'estil

Taula 13: Avaluació heurística: 2. Coincidència entre el sistema i el món real

3. Control i llibertat de l'usuari		
<i>Els usuaris sovint realitzen accions per error. Necessiten una "sortida d'emergència" clarament marcada per deixar l'acció no desitjada.</i>		
Checklist	Sí / No / Sí però	Observacions
1. L'usuari disposa d'una sortida per abandonar l'estat en el qual es troba	Sí	L'usuari sempre disposa d'un èxit per poder abandonar la pantalla en la qual es troba o l'acció que està fent
2. Es permet desfer o repetir alguna acció executada	Sí però	Les accions es poden repetir o cancel·lar, com el Cadenat PIN o activar les notificacions sense cap problema, encara que potser s'ha de fer clic enrere alguns cops

3. L'usuari pot tornar enrere	Sí	Hi ha un botó per tornar enrere en totes les pantalles que ho necessiten
4. L'usuari té facilitat per tornar a la pàgina inicial	Sí	La pàgina inicial està disponible en quasi tot moment i es pot arribar fàcilment
5. L'usuari pot estalviar temps guardant dades	Sí però	Es preveu informació guardada en el disseny del prototip, però es veurà el seu funcionament amb un prototip desenvolupat al 100% mitjançant programació
6. Les sortides estan correctament marcades	Sí	Destaquen respecte a altres elements de la pantalla i sempre estan en la mateixa posició perquè sigui fàcil de recordar per l'usuari

Taula 14: Avaluació heurística: 3. Control i llibertat de l'usuari

4. Consistència i estàndards		
<i>Els usuaris no haurien d'haver de preguntar-se si paraules, situacions o accions diferents signifiquen el mateix. Segueix les convencions de la plataforma.</i>		
Checklist	Sí / No / Sí però	Observacions
1. Les icones que són iguals s'utilitzen per accions similars	Sí	Segons l'apartat on estiguin les icones segueixen un estàndard gràfic determinat, aquests s'hauran d'adaptar per la versió usuari anònim de l'aplicació
2. Les mateixes accions condueixen als mateixos resultats	Sí	Per facilitar la interacció de l'usuari amb els diversos apartats amb una finalitat, s'han creat algunes interconnexions
3. Consistència en l'ús de títols, botons i etiquetes	Sí	Es manté una continuïtat entre els diversos elements de l'aplicació fàcils de captar per l'usuari
4. La mida de les fonts són apropiades	Sí però	La mida és adequada, però potser s'hauria de permetre a l'usuari adaptar la mida segons les seves preferències
5. Hi ha coherència en l'esquema de disseny	Sí	Hi ha una jerarquia correcta del disseny dels continguts que segueixen els estàndards actuals

Taula 15: Avaluació heurística: 4. Consistència i estàndards

5. Prevenició d'errors		
<i>Els bons missatges d'error són importants, però els millors dissenys impedeixen acuradament que es produeixin problemes en primer lloc.</i>		
Checklist	Sí / No / Sí però	Observacions

1. El sistema mostra missatges d'error quan és necessari	Sí	Es preveuen les alertes d'error necessàries en la pantalla per a quan succeeixin
2. El sistema mostra quan un camp no ha sigut emplenat correctament	Sí	Els formularis mostren un indicatiu quan un camp no ha sigut emplenat correctament
3. Hi ha doble confirmació en accions irreversibles	No	L'acció d'eliminar compte, entre altres, en té però la de tancar sessió per exemple no
4. Els sistema impedeix als usuaris cometre errors	Sí	En general el sistema fa recomanacions o aporta les explicacions necessàries perquè l'usuari no s'equivoqui
5. Els camps d'entrada tenen dades per defecte quan corresponen	Sí però	En cas que l'usuari s'hagi registrat, el perfil es crearà per defecte i les dades del formulari inicial quedaren guardades a "El meu perfil", però en versió com usuari anònim no

Taula 16: Avaluació heurística: 5. Prevenció d'errors

6. Reconeixement en lloc de recordar		
<i>Minimitza la càrrega de memòria de l'usuari fent elements, accions i opcions visibles. Evita als usuaris recordar la informació.</i>		
Checklist	Sí / No / Sí però	Observacions
1. L'aplicació és intuïtiva i fàcil d'utilitzar	Sí	S'haurà de confirmar amb el Test d'usuaris, però en general és fàcil i senzill entendre el funcionament de l'aplicació
2. Es pot accedir a les seccions principals des de totes les pantalles	Sí	El menú principal connecta totes les seccions correctament
3. L'aplicació és fàcil de recordar per l'usuari	Sí	L'aplicació disposa d'una estructura simplificada per l'usuari
4. Notificacions i missatges situats en posicions evidents per l'usuari	Sí	El disseny està ple d'estàndards coneguts pels usuaris i els elements estan maquetats d'una forma evident per afavorir la seva localització
5. L'amplada i l'alçada de les zones són raonables	Sí	Les pantalles segueixen una retícula que permet calcular si els espais són òptims deixant un marge als laterals i deixant respirar els elements gràfics que ho necessitin

Taula 17: Avaluació heurística: 6. Reconeixement en lloc de recordar

7. Flexibilitat i eficiència d'ús
<i>Drecceres — amagades per usuaris novells — poden accelerar la interacció per a l'usuari expert.</i>

Checklist	Sí / No / Sí però	Observacions
1. Existeixen filtres per optimitzar els resultats	No	No existeixen filtres, ja que de moment no s'ha detectat aquesta necessitat, però podria ser una possible millora
2. És possible canviar dades personals i afegir nous complements	Sí però	És possible mentre l'usuari està registrat
3. Existeix un cercador a la pàgina principal de l'aplicació	No	No existeix cap cercador, pel fet que no s'ha considerat necessari, però potser podria haver-hi algun pels articles, s'hauria d'estudiar
4. Hi ha connexió ràpida per facilitar la navegació entre temàtiques similars	Sí	Hi ha una sèrie d'interconnexions i una ruta inicial no explícitament definida per guiar a l'usuari pels continguts

Taula 18: Avaluació heurística: 7. Flexibilitat i eficiència d'ús

8. Disseny estètic i minimalista		
<i>Les interfícies no han de contenir informació irrellevant. Cada unitat addicional d'informació en una interfície competeix amb les unitats d'informació rellevants.</i>		
Checklist	Sí / No / Sí però	Observacions
1. El prototip ofereix la informació necessària	Sí	S'ha estudiat la informació proporcionada per tal que sigui òptima per l'usuari i no el saturi
2. Els literals són concisos	Sí	Els missatges de Konsulta'm amb l'usuari són directes i propers segons s'ha planificat en la guia d'estil
3. El text està ben organitzat amb l'ús de frases curtes	Sí	Els textos majorment s'organitzen amb frases curtes i sol s'utilitzen més llargues en textos de lectura lenta
4. El menú expressa correctament el seu contingut	Sí	Les icones i el text descriptiu del menú representen molt bé el contingut
5. Cada element gràfic ressalta respecta al fons	Sí	Els elements gràfics segueixen la línia d'estil definida per no crear problemes de visibilitat
6. Els missatges tenen un estil de veu activa	Sí	L'aplicació es comunica amb l'usuari amb amabilitat i actitud positiva
7. Quan hi ha un arxiu multimèdia hi ha una descripció textual d'aquest	No	Les imatges dels articles per exemple no tenen un peu de foto que expressi el que surt en aquesta, és un error que s'haurà de modificar

Taula 19: Avaluació heurística: 8. Disseny estètic i minimalista

9. Ajudar als usuaris a reconèixer, diagnosticar i recuperar-se		
<i>Els missatges d'error s'han d'expressar en un llenguatge senzill (sense codis d'error), indicant amb precisió el problema i suggerint constructivament una solució.</i>		
Checklist	Sí / No / Sí però	Observacions
1. Mostra missatges de confirmació quan es realitzen certes accions	Sí però	Existeixen confirmacions en l'aplicació, per exemple en tancar sessió
2. Hi ha spinners de càrrega per saber quan la connexió és lenta o no està disponible	Sí però	Existeixen spinners de càrrega, concretament quan es connecta amb una teràpia, però encara no hi ha cap símbol en elements no disponibles, ja que de moment tot és accessible, s'haurà de contemplar al futur
3. En el cas que faltin certs camps per emplenar, no es pot continuar amb el següent pas i es mostra la casella que és errònia	Sí	Les caselles es posen el seu contorn en vermell amb una creu al lateral esquerre i una petita descripció del problema
4. El prototip presenta missatges segons la informació s'ha guardat correctament	Sí	S'han previst aquest tipus de missatges, com per exemple al cademat PIN
5. Els missatges d'errors són comprensibles i expressats amb el llenguatge adequat	Sí	Els missatges estan adaptats a l'enteniment de l'usuari
6. Els missatges d'errors són breus i inequívocs	Sí	Els textos d'errors no superen les 8 paraules en cap ocasió, potser s'hauran d'augmentar el límit de paraules al futur
7. Hi ha so per senyalar un error	No	No s'han inclòs efectes sonors en el prototip de moment, suposa una possible millora
8. Es preserva el treball de l'usuari quan hi ha un error	Sí però	El prototip no esborra dades dels usuaris quan hi ha un error com opció predeterminada, s'haurà de comprovar amb un desenvolupament amb programació

Taula 20: Avaluació heurística: 9. Ajudar als usuaris a reconèixer, diagnosticar i recuperar-se

10. Ajuda i documentació		
<i>És millor si el disseny no necessita cap explicació addicional. No obstant això, pot ser necessari proporcionar documentació per ajudar els usuaris a completar les seves tasques.</i>		
Checklist	Sí / No / Sí però	Observacions
1. Hi ha un apartat on es troba la informació de contacte i suport de l'aplicació	Sí	Hi ha un apartat de FAQs al qual es pot accedir des dels apartats Teràpia i Perfil on es poden consultar dubtes o resoldre problemes, també es poden trobar

		preguntes predeterminades
2. Hi ha un xat personalitzat pels usuaris	No	Si bé es pot enviar un missatge, l'usuari no disposa d'un xat per poder parlar directament amb el servei tècnic de l'aplicació
3. L'apartat d'ajuda es mostra de forma senzilla	Sí però	El servei d'ajuda es troba en diversos apartats on es preveu que el contingut té més probabilitats de causar algun conflicte a l'usuari, si bé es podria mirar de crear algun tipus de CTA inicial que expliqui en què consisteix els apartats per si no s'acaba d'entendre el botó amb un interrogant
4. La navegació permet trobar informació fàcilment	Sí	La navegació resulta òptima pels usuaris, molt fàcil de seguir i recordar
5. La informació sempre és rellevant	Sí	Les descripcions estan pensades perquè l'usuari sigui capaç d'entendre tot ràpidament i en la secció es destaquen les preguntes més freqüents perquè l'usuari tingui més possibilitats de trobar el que busca
6. L'usuari obté ajuda visual	Sí	En la mesura del possible, sempre hi ha algun tipus d'acompanyament visual al contingut textual per facilitar la comprensió de l'usuari i crear una composició variada

Taula 21: Avaluació heurística: 10. Ajuda i documentació

Errors detectats		
A partir de l'anàlisi s'han recol·lectat els errors més significatius per puntuar-los segons el nivell de gravetat per a la usabilitat de l'usuari de l'1 al 5, sent 1 el nivell més lleu i 5 el més greu.		
Gravetat	Observació	Solució
4. Greu	L'apartat d'ajuda que no disposa de l'estructura necessària per a un funcionament 100% òptim	Afegir un xat de contacte directe i millorar l'aparença de la seva icona
1. Molt lleu	La localització de l'opció de canvi d'idioma pot resultar confusa	Verificar si la seva localització és correcta o no
3. Moderat	S'hauria de millorar l'opció de cancel·lar fent-la més directa en alguns apartats	Crear una opció directa de cancel·lació on sigui necessari
5. Crític	Falta doble confirmació en alguna acció important	Acabar d'afegir doble confirmació on faci falta
3. Moderat	Falten peus de fotos	Afegir una descripció a les imatges (concretament en les dels articles)
2. Lleu	És necessari algun indicatiu més clar per a quan una opció no està disponible	Pensar un nou disseny per a marcar la no disponibilitat d'algunes opcions

Taula 22: Avaluació heurística: Errors detectats

## 5.2 Recorregut cognitiu

Per tal de planificar correctament el Test d'usuaris, s'han previst les tasques que s'efectuaran per **comprovar l'eficàcia de la interfície plantejada** amb un recorregut cognitiu general. Aquest mètode permet empatitzar amb l'usuari, entenen com executaria les tasques i l'èxit que tindria durant el procés. Mitjançant aquesta eina es detectaran els possibles canvis necessaris per millorar el disseny creat.

Accions	Els usuaris saben realitzar l'acció?	Els controls són clarament visibles?	Saben els usuaris quin és el control correcte?	Existeix feedback de tasca completada?	Sabran completar les tasques exitosament?	Observacions
Crear un compte	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Llegir instruccions	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Iniciar una teràpia	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Compartir un arxiu amb el psicòleg	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Finalitzar la teràpia sense sortir de l'aplicació	Sí	No	Sí	Sí	Sí	El botó està ocult, però hauria de ser evident la seva localització
Trobar els registres d'estat d'ànim	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Tornar a registrar estat d'ànim	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Trobar un article	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Compartir article	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Informar-se sobre el funcionament del servei	No	Sí	Sí	Sí	No	Els usuaris acostumen a cercar fora el funcionament
Canviar la contrasenya	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Posar Cadenat PIN	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Activar notificacions al mòbil	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Posar l'aplicació en espanyol	Sí	No	Sí	Sí	Sí	L'opció no és evident a Perfil, però sí està en una localització lògica
Trobar les xxss de Consulta'm dins de l'aplicació	Sí	No	Sí	Sí	Sí	S'ha de fer scroll per trobar-les ràpidament
Solucionar algun problema	Sí	Sí	No	No	Sí	Millorar feedback i la icona
Tancar sessió	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	

Taula 23: Recorregut cognitiu

## 5.3 Test d'usuaris

A continuació es planteja un Testatge d'usuaris potencials de l'aplicació Konsulta'm. Aquest es realitzarà en **format remot**, tenint una facilitadora i l'usuari protagonista del test. Les sessions es faran amb el prototip d'Adobe XD en línia per mitjà del Meet, quedant-se gravades per tal de poder revisar-les i obtenir més *insights*. D'altra banda, el Test serà de **tipus guerrilla** en ser l'opció més encertada, econòmica i ràpida, que aportarà més quantitat de comentaris per part dels testats. L'organitzadora del test proporcionarà als usuaris tota la informació necessària per a comprendre el projecte i l'activitat. Gràcies a aquest Test d'usabilitat es podrà millorar el **prototip d'alta fidelitat** plantejat en aquest TFG.

### **Meta general**

L'objectiu del Test és valorar la usabilitat de les **funcionalitats principals** de Konsulta'm que comporten l'OnBoarding i les seccions de Cuida't, Teràpia i Perfil. S'observarà i es comprovarà en detall la comoditat, facilitat o complexitat amb la qual es maneja el prototip.

Tot el procés es realitzarà tenint en compte els **valors empresarials** de Konsulta'm definits en apartats anteriors, la humanitat, l'autenticitat, el compromís i la qualitat amb calidesa.

### **Metes específiques**

Els objectius específics del Test estaran basats a **obtenir dades concretes de valor** a partir dels resultats, que ajudaran a definir les conclusions finals. S'adquiriran els coneixements per respondre a les següents preguntes:

- Quin és el grau de satisfacció durant les diferents funcionalitats principals?
- L'aplicació proporciona una navegació òptima?
- Com segueix l'usuari el procés inicial fins a finalitzar la funcionalitat Teràpia?
- El servei principal conté tot el que l'usuari necessita?
- Té motivació l'usuari per la secció Cuida't?
- L'usuari es veu agraït (pràcticament i estèticament) per l'aplicació de Konsulta'm?
- Finalitza l'usuari adequadament les tasques plantejades dins d'un període de temps raonable?

### **Documents d'autorització**

El document és un exemple de les cartes d'autorització que han de signar els usuaris abans de realitzar el test d'usabilitat per tal de poder fer ús de la seva veu, imatge i dades personals proporcionades amb l'objectiu de col·laborar amb l'estudi de Konsulta'm. Es pot consultar el model utilitzat a l'annex 2.



**Públic objectiu**

Per dur a terme el Test s'han seleccionat usuaris amb característiques variades que s'assemblin el màxim possible als **User Persona** definits per Konsulta'm. Seran **5 testats**, ja que per la limitació de temps que hi ha es considera una quantitat manejable i òptima per poder obtenir un bon nombre de dades per comparar.

Hi haurà una sessió per usuari i la seva identitat es mantindrà anònima. Aquests 5 usuaris seran:

Edat	Ocupació	Gènere	Població	Coneix Konsulta'm?
22 anys	Estudiant Grau Física	No binari	Tarragona	No
19 anys	Estudiant CFGS Gràfica Publicitària	Femení	Girona	No
21 anys	Administrativa	Femení	Barcelona	No
23 anys	Estudiant CFGS ASIX	Masculí	Tarragona	No
18 anys	Estudiant Grau Biologia ambiental	Femení	Barcelona	Sí

Taula 24: Participants del Test d'usuaris de Konsulta'm

**Escenaris**

A l'hora de fer el Testatge, als usuaris se'ls hi plantegen una **sèrie d'escenaris bàsics** amb les seves **tasques específiques** corresponents, guiades per la facilitadora, intentant representar els fluxos d'interacció principals dels usuaris amb l'aplicació. A partir de les dades que s'obtinguin es tindrà en compte el nivell de satisfacció i el compliment de les necessitats dels usuaris, el temps que tarden en les seves interaccions i els insights que es puguin aconseguir segons les observacions i les aportacions que facin els diversos participants del Test. Seguidament es poden veure els resultats generals obtinguts: Gens satisfet, poc satisfet, neutral, molt satisfet, totalment satisfet

Situació de l'usuari 1					
<i>Tens un problema que creus que es podria resoldre fent teràpia i t'han recomanat fer servir l'aplicació Konsulta'm. La descàrregues i...</i>					
Tasques	Objectius específics	Temps aprox.	Satisfacció	Errors	Observacions
Pots crear un compte? (Aprox. 20 s)	Avaluar l'On Boarding	20 s	Molt satisfet	No	
Pots llegir les instruccions d'una teràpia? (Aprox. 5 s)	Avaluar si la navegació de l'apartat instruccions és òptima	3 s	Neutral	No	No els interessa molt llegir les instruccions
Pots iniciar una teràpia? (Aprox. 5 s)	Avaluar la facilitat per accedir a una teràpia	5 s	Totalment satisfet	No	
Sabries com compartir un arxiu amb el psicòleg que t'ha tocat per fer la teràpia? (Aprox. 3 s)	Avaluar la capacitat d'enteniment del xat multimèdia	2 s	Totalment satisfet	No	

Com tancaries la teràpia momentàniament sense sortir de l'aplicació? (Aprox. 5 s)	Avaluar la capacitat d'enteniment del xat multimèdia	18 s	Neutral	Sí	Alguns usuaris prefereixen sortir de la secció directament
Faries l'autoavaluació?	Avaluar l'interès de l'usuari per l'autoavaluació		Neutral		Prefereixen ignorar l'autoavaluació
On creus que es queda registrat aquest estat d'ànim? (Aprox. 5 s)	Avaluar la capacitat d'enteniment de la secció Cuida't	4 s	Molt satisfet	No	
Com tornaries a registrar el teu estat d'ànim? (Aprox. 5 s)	Avaluar la capacitat d'enteniment de la secció Cuida't	3 s	Neutral	No	
Sabries trobar un article per llegir-lo? (Aprox. 5 s)	Avaluar la facilitat de trobar un article	3 s	Molt satisfet	No	
Podries compartir l'article? (Aprox. 3 s)	Avaluar les funcionalitats secundàries d'un article	2 s	Totalment satisfet	No	
En aquest punt com obtindries més informació de Konsulta'm dins l'aplicació? (Aprox. 12 s)	Avaluar si l'usuari accedeix amb facilitat a la informació del servei a Perfil	20 s	Neutral	Sí	Tarden a trobar-ho o ho confonen, o preferirien buscar-ho a Google
<b>Situació de l'usuari 2</b>					
<i>Ara et preocupa la teva seguretat i vols comprovar que el teu compte a Konsulta'm està protegit, què faries?</i>					
Pots canviar la teva contrasenya? (Aprox. 24 s)	Avaluar la funcionalitat Contrasenya	24 s	Neutral	No	
Sabries posar un Cadenat PIN a l'aplicació? (Aprox. 20 s)	Avaluar la funcionalitat Cadenat PIN	16 s	Molt satisfet	No	
Com activaries notificaciones de Konsulta'm al mòbil? (Aprox. 8 s)	Avaluar la funcionalitat Notificaciones	6 s	Totalment satisfet	No	
Podries posar l'aplicació en espanyol? (Aprox. 8 s)	Avaluar les funcionalitats secundàries de Compte	8 s	Neutral	Sí	Alguns usuaris no saben exactament on buscar però ho acaben trobant
On trobaries les xxss de Konsulta'm dins de l'aplicació? (Aprox. 8 s)	Avaluar les funcionalitats secundàries de Sobre Konsulta'm	14 s	Neutral	Sí	Els usuaris no estan acostumats a buscar les xxss d'una aplicació dins de l'aplicació
Si tens algun problema amb l'aplicació (bug, algun tipus d'error, etc) com ho solucionaries? (Aprox. 10 s)	Avaluar si l'usuari sap arribar al FAQs i com és l'atenció que rep	35 s	Gens satisfet	Sí	És l'error més greu de l'aplicació, no entenen per a què serveix l'interrogant i l'ignoren, també prefereixen buscar a Google com solucionar el problema abans que preguntar al servei
Com tancaries la teva sessió en l'aplicació? (Aprox. 5 s)	Avaluar les funcionalitats secundàries de Compte	5s	Neutral	No	

Taula 25: Escenaris i tasques del Test d'usuaris

### **Moments rellevants del Test d'usuaris**

Seguidament, es pot consultar un vídeo amb les observacions més **destacades** del Testatge d'usuaris en ordre de menys a més greu:

<https://youtu.be/LucpD0jfTiU>

### **Resultats**

Una vegada finalitzat el Test d'usabilitat es pot concloure gràcies a les tasques completades que l'experiència dels usuaris ha sigut **positiva**. Els **insights** més distingits de l'activitat han estat:

### **Observacions generals dels usuaris**

- Opinen que crear l'aplicació Konsulta'm és una bona idea i un servei molt necessari.
- Es preocupen molt per la seva seguretat, ja que **no tenen confiança** en el servei perquè en general mai l'han fet servir i per aquest motiu els hi agrada l'opció d'entrar com anònims. Tampoc han utilitzat cap altra aplicació d'atenció psicològica.
- Els usuaris potencials provindran probablement de Catalunya, en ser l'origen del servei.
- En general no saben tancar el xat de teràpia.
- Els hi fa mandra fer l'autoavaluació però ho troben útil.
- Als usuaris no els hi agrada com està plantejada l'ajuda perquè no saben trobar-la ràpidament. Alguns prefereixen posar una review del problema abans que contactar amb el servei tècnic.
- Volen que el cademat PIN pugui ser més llarg.
- L'usuari troba que li agradaria personalitzar la mida de la lletra o tenir un dark mode.
- La secció que més agrada és Cuida't, els atrau visualment i la que menys, Perfil.
- Pensen que la navegació és molt senzilla i intuïtiva.

### **Usuari 1: 14/17 tasques**

- No enten la pregunta 4 de l'OnBoarding ja que la veu poc específica.
- Voldria seleccionar més d'una opció en l'autoavaluació.

### **Usuari 2: 15/17 tasques**

- Fa les tasques molt ràpidament sense llegir pràcticament.
- Li agrada moltíssim que es posi informació sobre el LOPD.

### **Usuari 3: 12/17 tasques**

- No utilitzaria Konsulta'm si s'ho recomana un familiar perquè ho veuria com una obligació.
- Voldria poder bloquejar al professional per si de cas.
- Creu que faria falta una mascota d'ajuda com a servei tècnic.

### **Usuari 4: 16/17 tasques**

- S'assegura del que va fent en cada moment i llegeix tot però per sobre.

- Realitza el test bastant ràpidament, no fa preguntes i sol té un error amb el servei tècnic.

#### Usuari 5: 15/17 tasques

- Li agrada bastant poder registrar el seu estat d'ànim i llegir articles de salut mental.
- Llegeix poc i els errors que fa són per falta d'atenció.

A partir del total de tasques completades per cada usuari s'obté una mitjana de 14 respecte a les 17 accions plantejades, suposant un 82% d'èxit al Test d'usuaris executat.

#### Qüestionari posttest

En el següent enllaç es pot consultar el qüestionari posttest planificat i realitzat amb **Google Forms** al següent enllaç:

<https://forms.gle/cQJyvndqvApQLmuk7>

Aquest ha sigut elaborat com a complement del Test principal amb l'objectiu d'ajudar a **afinar les possibles conclusions** de cara a les possibles millores. Per aquest motiu serà un procés ràpid i amè per l'usuari/ària. A partir d'aquesta recol·lecció de dades, s'obtindrà informació sobre l'experiència de l'usuari realitzant el Test d'usabilitat (cada un d'aquests tindrà un número identificatiu) com: les seves frustracions, la satisfacció obtinguda durant el procés, com veu i com valora l'aplicació de Konsulta'm i el feedback obviat de l'usuari.

Les respostes es classificaran de l'1 al 10 calculant la mitjana aritmètica, sent un número entre l'1 i el 4 una resposta negativa, del 5 al 7 un element a modificar/analitzar i del 8 al 10 un indicati positiu d'element a mantenir.

Pregunta	Respostes	Resultat	Conclusions
T'ha sigut fàcil utilitzar l'aplicació de Konsulta'm?	6, 9, 9, 9 i 10	8,6	L'usuari considera fàcil l'ús de l'aplicació
T'ha agradat l'aparença visual de la interfície?	8, 9, 10, 10 i 10	9,4	L'usuari opina que l'aparença de la interfície és correcte
Creus que l'aplicació proporciona prou ajuda per entendre les diverses funcions?	4, 8, 8, 8 i 10	7,6	L'usuari necessita una mica més d'ajuda per entendre les funcions, en aquest cas una millor senyalització
Afegiries alguna funció?	2, 3, 4, 8 i 10	5,4	Els usuaris troben que a l'aplicació li falta alguna funció com un avís per indicar la localització del servei tècnic i poder posar notes de text al diari
Recomanaries l'aplicació de Konsulta'm a algun amic o familiar?	4, 10, 10, 10 i 10	8,8	Els usuaris, en principi, recomanarien l'aplicació

Has sabut en tot moment on estaves en l'aplicació?	4, 8, 9, 10 i 10	8,2	En general l'usuari sap on està en quasi tot moment
T'ha sigut fàcil accedir a la teràpia?	10, 10, 10, 10 i 10	10	L'usuari accedeix a teràpia molt fàcilment
T'ha sigut fàcil realitzar funcionalitats més específiques?	8, 9, 10, 10 i 10	9,4	Les funcionalitats específiques no suposen cap repte per l'usuari
Comprendre els missatges i textos de l'aplicació ha estat?	8, 9, 9, 10 i 10	9,2	Els missatges i els textos són compresos correctament pels usuaris
Durant l'ús de l'aplicació t'has sentit acompanyat, sigui per informació o possible ajuda tècnica, en tot moment?	4, 7, 8, 10 i 10	7,8	L'usuari no se sent ajudat ni tampoc acompanyat pel servei tècnic de l'aplicació ni per la informació
En comparació amb un servei d'atenció psicològica presencial aquest...	8 i 9	8,5	L'aplicació representa una alternativa correcta i funcional a un servei presencial
Què és el que més t'ha agradat utilitzar de l'aplicació? <ul style="list-style-type: none"> <li>• “La secció de Cuida’t”</li> <li>• “És molt fàcil d'utilitzar”</li> <li>• “M'ha agradat utilitzar el diari personal per posar emojis de com em sento cada dia”</li> <li>• “Que hi han articles”</li> <li>• “Els recursos gràfics eren molt bonics, i s'entén molt bé les funcions que realitzen”</li> </ul>			
Què és el que més t'ha costat d'entendre o fer en l'aplicació? <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Preguntes freqüents, no sabia què fer amb un problema tècnic...”</li> <li>• “Trobar l'atenció al client”</li> <li>• “M'ha costat poder veure un lloc per un poder informar-me més de l'app.”</li> <li>• “Trobar el contacte del servei tècnic.”</li> <li>• “Trobar l'opció de preguntar al suport tècnic.”</li> </ul>			
Tens algun comentari addicional sobre el Test que ens vulguis compartir? <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Està tot molt bé pel que fa a disseny i la maquetació de textos molt correcte, tot i que el text trobo que és una mica petit, potser per a una acció secundària li faltaria l'apartat de fer el text més petit o més gran. Tret d'aquest punt, el disseny/gràfica està molt ben enfocada i molt ben treballada.”</li> <li>• “La selecció d'icones per trobar informació”</li> <li>• “L'interrogant el canviaria per un pop up que apareixes al costat potser amb un text que digui FAQ o un mini assistent / mascota. El logo em sembla bastant discret si es donés el cas de què volgués amagar aquesta app dels amics, parella, etc.”</li> <li>• “M'agradaria que es pogués afegir un “Dark Mode”.”</li> <li>• “En general el disseny està molt bé i puc trobar les coses amb facilitat. Pot ser, per la primera vegada que s'utilitza l'aplicació, es podrien mostrar les instruccions automàticament quan es clica el botó de Parlem! Per altra banda, no tinc més problemes, he après a utilitzar l'aplicació amb facilitat, i la secció d'articles crec que complementa molt bé les funcions d'aquesta aplicació.”</li> </ul>			

Taula 26: Resultats del qüestionari posttest

## 5.4 Millores del prototip

Després d'analitzar els resultats aconseguits amb el Test d'usuaris s'han decidit quines millores realitzar. En haver-hi hores limitades s'han triat aquelles **prioritàries** per a proporcionar un funcionament òptim en l'aplicació i altres detalls que no suposaven molta inversió de temps. Les modificacions han estat:

- Creació d'un xat d'atenció als usuaris que complementi l'**espai d'ajuda** de l'aplicació. S'ha modificat també la icona exterior per que cridi més l'atenció i s'ha afegit un símbol que indiqui que ha arribat un missatge.

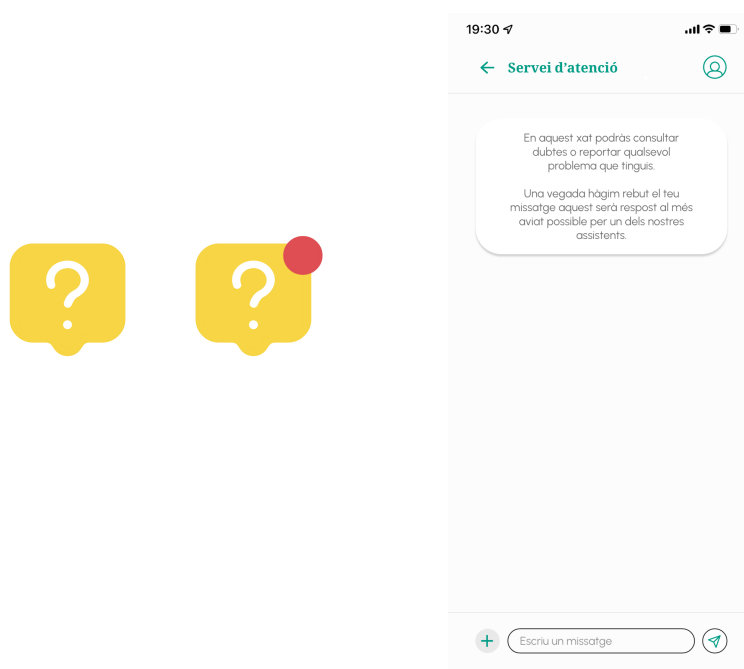


Figura 42: Millora del servei d'atenció  
Font: Elaboració pròpia amb Adobe XD

- Reformulació d'elements gràfics (traços, formes, posicions, etc.) per afavorir la interacció de l'usuari, fer l'aparença més interessant o fer-los més comprensibles.

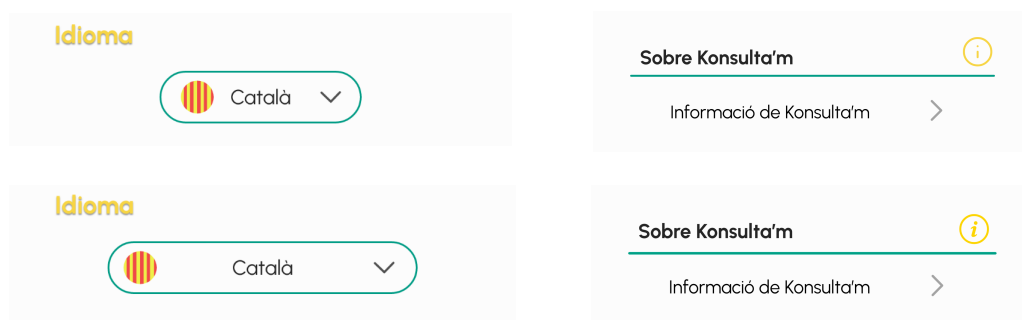


Figura 43: Millora d'elements interactius  
Font: Elaboració pròpia amb Adobe XD

- Potenciar l'enteniment de l'escriptura UX.

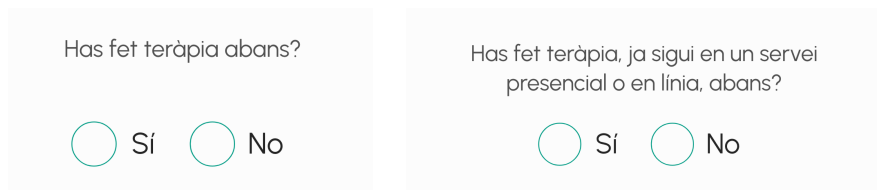


Figura 44: Millora de l'escriptura UX  
Font: Elaboració pròpia amb Adobe XD

- Doble confirmació per tancar sessió.

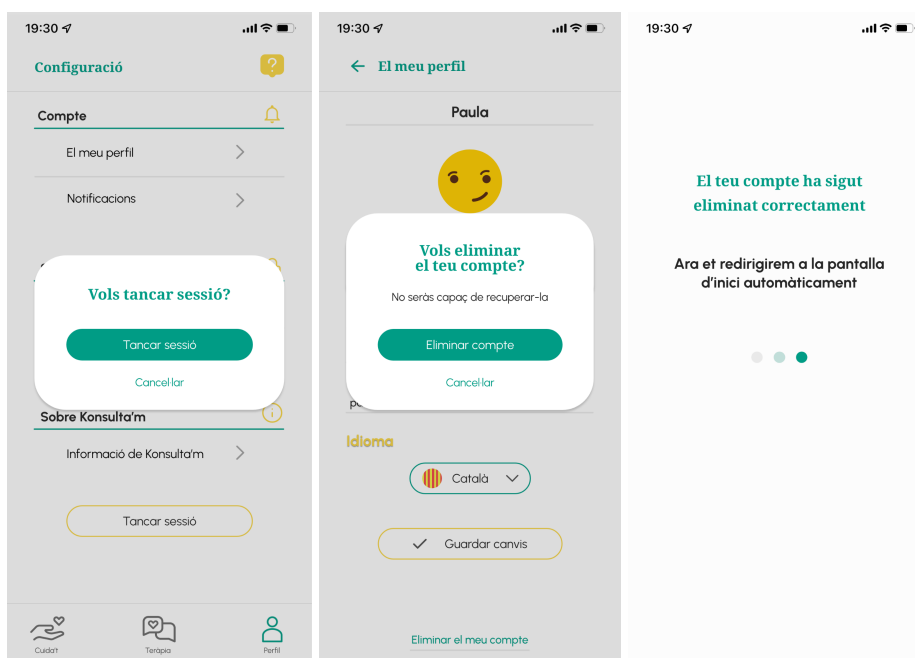


Figura 45: Millora d'opcions amb doble confirmació  
Font: Elaboració pròpia amb Adobe XD

- Millora de la senyalització d'elements incorrectes o no disponibles.



Figura 46: Millora d'elements incorrectes o no disponibles  
Font: Elaboració pròpia amb Adobe XD

## 6. Pressupost

Aquest treball final de grau no suposa cap despesa econòmica.

Pressupost de Consulta'm	
<b>Equip humà</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alumne UOC Paula Acosta</li> <li>• 5 persones per entrevistes</li> <li>• 5 persones per avaluació d'usuaris</li> </ul>	<b>Sense cost</b>
<b>Equipament tècnic</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 ordinador</li> <li>• 1 mòbil</li> <li>• Material de dibuix/planificació</li> </ul>	
<b>Recursos UOC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adobe Suite</li> <li>• Microsoft Office</li> </ul>	
<b>Altres recursos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicació Tom's Planner</li> <li>• Optimal Sort</li> <li>• Google Forms</li> <li>• Google Meet</li> <li>• YouTube</li> </ul>	

Taula 27: Pressupost del projecte

En l'actualitat, tenint en compte el perfil professional que s'ha desenvolupat en aquest grau, un dissenyador multimèdia júnior autònom cobraria entre 20 € - 30 € l'hora segons les estadístiques de Glassdoor. Això suposaria que la mà d'obra professional d'aquest projecte d'aproximadament 300 hores hagués rondat els **6.000 € - 9.000 €** de cost dins del sector laboral.



## 7. Projecció a futur

Un cop finalitzat el primer prototip final de l'aplicació Konsulta'm, és inevitable no pensar en les diverses possibilitats que té per **continuar avançant**. La investigació portada a terme queda oberta per a poder treballar en ella pròximament i fer créixer més el projecte.

Entre les potencials  **futures incorporacions**  es troben:

- Construir el *flow* per la versió de mode d'ús Anònim.
- Completar totes les pantalles plantejades que falten.
- Incluir la funció de poder guardar la teràpia.
- Ampliar les funcionalitats del Diari podent posar-hi notes, més estats d'ànim, etc.
- Possibilitat de poder canviar la mida de la lletra de l'aplicació per afavorir la llegibilitat.
- Estudiar si és necessari afegir un Dark Mode, entre altres opcions secundàries.

Al marge de les millores del prototip actual s'intentarà ampliar el projecte amb la seva adaptació a **Konsulta'm+22** per poder atendre també a adults, complint així amb tots els serveis del programa. També es plantejarà estudiar si reformular el disseny elaborat a una **web app** serà més avantatjós o no.

D'altra banda, continuar testejant l'aplicació amb proves amb usuaris que puguin incloure **persones amb discapacitat**, ja que permetrà conèixer noves necessitats i expandir més detalladament l'accessibilitat de Konsulta'm.

Finalment, també s'intentarà continuar potenciant les **aptituds professionals** per tal d'aportar més qualitat al projecte, sigui investigant altres programaris o amb nous aprenentatges més punters del món de l'experiència de l'usuari.

## 8. Conclusions

La creació d'aquest projecte ha representat una **gran motivació personal i una bona oportunitat per créixer**, ja que gràcies a tots els coneixements adquirits durant el Grau en Tècniques d'Interacció Digital i Multimèdia ha estat possible desenvolupar un producte humanitari de gran demanda social en l'actualitat com és l'aplicació Konsulta'm.

El propòsit d'aquest Treball de Fi de Grau era generar una investigació a partir de la metodologia de **Disseny Centrat en l'Usuari (DCU)** que permetés analitzar als usuaris potencials del servei de suport psicològic en línia, per així crear un resultat de qualitat i gran eficiència que satisfaci el seu públic objectiu. Per a complir amb aquesta meta s'han seguit totes les fases del procés planificat, la recerca, la definició, el desenvolupament i l'avaluació, completant-se correctament.

Intentar conèixer el comportament de les persones que empraran l'aplicació és un pas molt important per poder estructurar inicialment un producte. En la **recerca** es van poder plantejar els requisits del projecte a partir de diferents activitats, entre les quals van destacar les entrevistes contextuals, que tot i formar part d'un procés molt metòdic amb un guió base et fa entendre que tan valuosa és l'habilitat de la improvisació en un professional del món de l'experiència de l'usuari a l'hora de realitzar una exploració avançada. També es va poder analitzar curiosament com funciona la **telepsicologia**.

La **definició** va suposar el punt de partida de l'aplicació Konsulta'm a partir d'una detallada llista de requisits en vers a les necessitats detectades. En aquesta fase es van poder posar en pràctica i polir la capacitat de prendre decisions crítiques i sòlides, sintetitzant i prioritzant els aspectes més rellevants. Després d'haver finalitzat la comprovació del funcionament de l'aplicació, es pot confirmar que la proposta elaborada era molt encertada, però necessitava aprofundir més en l'atenció tècnica i la resolució de problemes dels usuaris.

El **desenvolupament** del projecte va estar l'etapa més llarga del procés. Es van dissenyar tots els elements gràfics per construir l'aplicació. Si bé el resulta assolit és bastant correcte, després d'haver reflexionat al respecte, l'elecció del programari per desenvolupar el prototipat podria haver sigut més acurada. Adobe XD representa un bon software de disseny d'interfícies, però hauria sigut òptim investigar i treballar amb una eina més sol·licitada avui en dia al món laboral com Figma, Axure o Sketch.

A l'última fase del procés, l'**avaluació** va permetre recol·lectar una gran quantitat de dades enriquidores per al projecte. Barrejar mètodes, amb usuaris i sense, ha remarcat la importància de verificar un prototip en diferents visions, més i menys expertes, per evitar obviar informació. Aquesta revisió també fa entendre com el cuida't dels petits detalls en el disseny d'una pantalla poden canviar completament la interacció de l'usuari amb aquesta.

L'èxit d'aquest procés es pot consultar al llarg de tota la memòria i particularment amb el prototip final construït com a tancament del procés DCU.

Ha estat un desafiament portar a terme un projecte d'aquesta magnitud en solitari i encara que han pogut haver-hi certes complicacions o qüestions a millorar, provoca una gran satisfacció observar el resultat tan professional aconseguit. Amb tot i això, es pot concloure que s'ha creat una **solució tecnològica de valor** per cuidar de la salut mental, sent una de les millors formes en què es podia finalitzar aquest grau.

## Annex 1. Lliurables del projecte

Llista dels fitxers lliurats amb la seva descripció durant tot el procés de creació del projecte.

**PAC1\_mem\_Acosta\_Paula:** Prova d'Avaluació Contínua 1 del Treball Final de Grau.

**PAC2\_mem\_Acosta\_Paula:** Prova d'Avaluació Contínua 2 del Treball Final de Grau.

**PAC2\_diari\_Acosta\_Paula:** Diari de Treball de la PAC 2, on s'expliquen les principals modificacions i correccions realitzades durant el procés d'elaboració de la feina.

**PAC3\_mem\_Acosta\_Paula:** Prova d'Avaluació Contínua 3 del Treball Final de Grau.

**PAC3\_diari\_Acosta\_Paula:** Diari de Treball de la PAC 3, on s'expliquen les principals modificacions i correccions realitzades durant el procés d'elaboració de la feina.

**PAC\_FINAL\_mem\_Acosta\_Paula:** Memòria completa del Treball Final de Grau.

**PAC\_FINAL\_prj\_Acosta\_Paula.zip:** Tots els arxius utilitzats per construir el Treball Final de Grau.

**PAC\_FINAL\_vid\_Acosta\_Paula:** Vídeo de presentació-defensa del Treball Final de Grau.

**PAC\_FINAL\_prs\_Acosta\_Paula:** Vídeo de presentació escrita-visual del Treball Final de Grau.

**PAC\_Final\_autoavaluació\_Acosta\_Paula:** Reflexió sobre el treball realitzat.

## Annex 2. Entrevistes als usuaris

### Entrevista 1: Estudiant Grau Física, 22 anys

#### Part d'introducció de l'entrevistat

1. **Com és el teu dia a dia?** *Actualment, tinc un horari bastant lliure, ja que tinc poques assignatures ara a la universitat. Faig deures telemàticament.*  
**Què fas en el teu temps lliure?** *Acostumo a veure vídeos a internet o estar a les xarxes socials ocasionalment. I de tant en tant quedo amb amics.*  
**Amb quins dispositius et relaciones més?** *Amb el mòbil i l'ordinador.*  
**Fas servir aplicacions?** *Sí.*  
**Quines?** *Principalment Youtube, Twitter i BeReal, i algun joc.*  
**Què és el primer que obres a l'inici del dia?** *Probablement Youtube.*  
**Per què?** *Tinc costum de buscar algun vídeo quan tinc la primera estona lliure del dia.*  
**En cas de no haver-ho mencionat, hi ha alguna aplicació que facis servir que no sigui d'entreteniment?** *Sí.*  
**Per a què?** *Tinc algunes aplicacions de buscar feina, de transports i alguna cosa de la uni, però no gaires.*

#### Part experiència amb la psicologia

2. **Estàs estudiant?** *Sí. Estic acabant el grau, en el darrer semestre.*  
**Què estudies?** *Faig un grau de Física.*
3. **Vas al psicòleg o has anat alguna vegada?** *Vaig anar fa temps.*  
**Quan va ser l'última vegada?** *Fa més o menys 10 anys.*  
**Va ser per seguretat social?** *No.*  
**On va ser?** *Sí, a un centre privat a Tarragona.*  
**Què faries ara mateix si volguessis anar al psicòleg?** *Provaria de demanar cita per la pública, així com a primera opció. I si no poguessis?* *Buscaria algun psicòleg privat en aquest cas.*  
**Has patit alguna malaltia mental?** *No.*
4. **Has provat algun cop alguna aplicació o alguna web per anar al psicòleg o fer alguna consulta psicològica?** *No. Quina? Com era? A on ho vas fer? Què volies aconseguir provant-ho? Et va resultar similar a un presencial?*  
**Si la resposta és no: Ho provaries?** *Sí. Crec que seria una eina que em cridaria l'atenció.*  
**Com t'ho imagines?** *Com a referència suposo que tindria l'aplicació de La Meva Salut, potser el disseny sí que canviaria, sobretot per crear consultes o connectar amb professionals d'aquest tipus imagino. Amb quin dispositiu ho faries?* *Majorment amb el mòbil, en tot cas utilitzaria l'ordinador si fes falta.*  
**A on?** *Bé, potser l'utilitzaria en la meva habitació, si fos en el mòbil en qualsevol lloc, però per una aplicació així millor la meva habitació. Necessaries privacitat per fer-la servir?* *Umm sí, a casa meva tindria més privacitat. En tot cas utilitzar-la fora no seria un gran problema, entenent que la gent m'ignoraria. Et semblaria molt diferent d'una consulta presencial?* *Sí, semblaria una mica diferent, perquè sento que en un entorn presencial seria tot més familiar i proper i que ja els coneixeria una mica.*
5. **Llavors, t'agradaria provar, en cas de necessitar-ho, una atenció psicològica per mitjà d'una aplicació gratuïta?** *Sí, sobretot si és gratis.*

## Explicació del projecte Konsulta'm

6. **Què penses del servei?** Entenc millor cap a on anaven orientades les primeres preguntes. Veig que una aplicació d'aquest tipus tindria la seva utilitat com a alternativa a com es busquen cites ara, ja sigui amb La Meva Salut. Em sembla una mica necessari veient el context actual (riu una mica).
- Et veus utilitzant aquest servei?** Sí, jo crec que en cas de necessitar-ho sí que ho tindria com a opció preferent ara que ho conec.
- Creus que t'ajudaria d'alguna manera?** Ho provaria i la veritat, tinc expectatives de que m'ajudi. Depèn del que busqués i que volgués resoldre. Me l'esperaria sobretot per consultar dubtes amb un professional de la psicologia.
7. **Com te l'imagines la primera vegada que entressis?** M'esperaria una cosa similar a La Meva Salut, però enfocat a un públic jove, no tan formal. Una aplicació tipus sanitària però menys seriosa. **Que veuries en la pantalla?** Una pantalla d'iniciar sessió o alguna cosa així. **Què t'agradaria que tingués?** M'agradaria que fos rolo més càlida, que no em faci cosa si haig de preguntar alguna cosa íntima, que em doni confiança. I en funcionament, hi hauria un apartat de consulta, alguna cosa d'informació, un blog o alguna cosa així. La part d'ajustos per coses més tècniques, ara mateix no et sabria dir més.
- Quin estil t'agradaria que tingués?** Que sigui senzill no molt carregat, que peguin els colors bé, i doni sensació com d'hospitalitat i tal.
- Com penses que s'organitzaria el servei?** Com hi hauria gent treballant no crec que sigui 24h però suposo que em contestarien quan estiguessin disponibles però espero una resposta ràpida.
- Quines funcionalitats t'imagines?**
- T'agradaria poder personalitzar-ho?** No ho havia pensat, però tampoc diria que fos una cosa que utilitzaria molt si no tinc cap motiu.
- Creus que visualment seria complex d'entendre?** No, s'adaptaria per una comprensió general imagino.
8. **Què no t'agradaria que tingués?** Coses rolo premium. Parts de l'aplicació de pagament. I repetint-me una mica un disseny carregat. A banda d'això jo crec que em conformaria sigui com sigui.
- Li veus alguna dificultat?** Pel que jo crec, no trobo res, de moment ho veig tot bastant senzill i fàcil, així a primeres no.
9. **Què hauria de tenir el servei per captar la teva atenció?** Sobretot si estic buscant un servei similar, amb una mica de màrqueting ja la descarregaria. Potser l'estètica o la presentació em faria escollir-la abans o després.
10. **On utilitzaries aquest servei?** Ara que conec el servei, penso que l'utilitzaria sol a casa meva en un principi. Es necessitaria tranquil·litat per aquest tipus de gestions, com si anessis al metge. **En quins moments?** Tinc un horari una mica així així, però en algun moment que no estigui ocupat i ho necessiti. **Amb qui?** Jo crec que amb ningú. Podria comentar-ho amb algú, però l'aplicació la faria servir sol. **T'agradaria rebre informació sobre psicologia o com cuidar la teva salut mental?** Sí, estaria bé, encara que no seria una cosa urgent realment com parlar amb el psicòleg però si tingués temps perquè no. **Quin objectiu creus que podria tenir fer-ho?** Sobretot tenir més consciència del que ens pugui passar i no caure en informacions equivocades, com les xarxes socials que poden contribuir negativament i per això doncs seria més útil.
11. **T'agradaria rebre recomanacions de contingut a l'entrar en l'aplicació?** Sí, en tot cas que hi hagués una opció que m'ho demanés. **T'agradaria rebre**

**notificacions/recordatoris?** *Si és referent a per exemple consultes de les que estic esperant resposta sí, però per informació que no és per mi específicament no. I menys per correu. Emergents o per correu?*

12. **Com resoldries algun problema amb el servei?** *Bé, si no trobo alguna opció d'ajuda dins de la pròpia aplicació ho consultaria per google, internet i tal, i si no trucaria algú del personal de l'aplicació si es pogués.*
13. **Quan és el màxim que estaries disposat/disposada a pagar per aquest servei en cas de ser de pagament algun dia?** *Umm uns pocs euros al mes en tot cas, i bueno l'anul·laria tan aviat com em deixés de fer falta.*
14. **Et sona aquest projecte a algun altre?** *La veritat és que no conec gaires d'aquest tipus, no crec que aquí o a Espanya en general hi hagin molts. ~~A quin? Et va ser fàcil d'utilitzar?~~*
15. **Per què creus que algú utilitzaria aquest servei?** *Imagino que per rebre ajuda sobre algun problema psicològic o també per resoldre dubtes i tal. Una opció per clarificar informació. Si provessis el servei i t'agrades, el recomanaries compartint-ho en alguna xarxa social o per boca a boca? Em veig més fent-ho a amics i coneguts més que per les xarxes socials, no acostumo a compartir coses per les xarxes socials la veritat. O sigui que imagino que per boca a boca.*
16. **Què creus que podria impedir que la gent s'interessi per aquesta aplicació?** *Home, crec que amb la demanda que hi ha de base, no crec que sigui molt difícil aconseguir gent. El que faria falta serien els anuncis i tal per fer-se conèixer imagino.*
17. **Utilitzaries aquest servei avui?** *Umm actualment no, però no descartaria que em pogués fer falta aviat. Creus que pots confiar a utilitzar aquest servei?* *Sí, així a primeres sí. Tindries en compte que prové d'una institució oficial?* *Sí, sobretot això.*
18. **Hi ha alguna cosa que esperaves que hagués mencionat sobre el servei i que no he dit?** *Ummm així com a tal no, crec que has esmentat tot el que m'esperava.*

### Agraïment i comiat

19. **Què t'ha semblat l'entrevista?** *Bé, ha estat bé, és interessant. No m'ha costat gaire pensar les respostes i tal.*
20. **Moltes gràcies per haver participat! :)**

## Entrevista 2: Estudiant CFGS Animació 3D i videojocs, 20 anys

### Part d'introducció de l'entrevistat

1. **Com és el teu dia a dia?** *Tranquil normalment.*  
**Què fas en el teu temps lliure?** *Jugar videojocs i llegir.*  
**Amb quins dispositius et relaciones més?** *Amb l'ordinador i el telèfon.*  
**Fas servir aplicacions?** *Sí, és clar.*  
**Quines?** *Twitter, Youtube, Whatsapp i un joc normalment.*  
**Què és el primer que obres a l'inici del dia?** *Twitter.*  
**Per què?** *Per costum suposo, encara que va bé per llegir les notícies.*  
**En cas de no haver-ho mencionat, hi ha alguna aplicació que facis servir que no sigui d'entreteniment?** *Gmail.*  
**Per què?** *Per mirar els correus quan no tinc l'ordinador a prop.*

### Part experiència amb la psicologia

2. **Estàs estudiant?** *Sí.*  
**Què estudies?** *Animació 3D i videojocs.*
3. **Vas al psicòleg o has anat alguna vegada?** *La veritat és que no. Quan va ser l'última vegada? Va ser per seguretat social? On va ser? Què faries ara mateix si volguessis anar al psicòleg?* *Buscar per internet alguna consulta.*  
**Has patit alguna malaltia mental?** *No.*
4. **Has provat algun cop alguna aplicació o alguna web, per anar al psicòleg o fer alguna consulta psicològica?** *No. Quina? Com era? A on ho vas fer? Què volies aconseguir provant-ho? Et va resultar similar a un presencial?*  
*Si la resposta és no: Ho provaries? Sí, podria provar-ho. Com t'ho imagines? Més còmode a l'hora de desplaçar-se. Amb quin dispositiu ho faries? A l'ordinador. A on? A casa meva. Necessaries privacitat per fer-la servir? Segurament sí.*
5. **T'agradaria provar, en cas de necessitar-ho, una atenció psicològica per mitjà d'una aplicació gratuïta?** *Sí, seria interessant.*

### Explicació del projecte Konsulta'm

6. **Què penses del servei?** *Pot ser molt útil.*  
**Per què?** *Hi ha gent que no es pot permetre una consulta privada, i no pot esperar a la seguretat social.*  
**Et veus utilitzant aquest servei?** *Sí.*  
**Creus que t'ajudaria d'alguna manera?** *Sí, mai va malament parlar amb un professional de la salut mental.*
7. **Com te l'imagines la primera vegada que entressis?** *Difícil d'utilitzar per la falta de costum*  
**Què t'agradaria que tingués?** *Facilitats per poder parlar i consultar amb els professionals.*  
**Quin estil t'agradaria que tingués?** *Simple.*  
**Com penses que s'organitzaria el servei?** *Amb diferents consultes segons la teva situació o necessitat.*  
**Quines funcionalitats t'imagines?** *Pot ser que hi hagi una agenda per veure les cites pròximes i veure les antigues.*  
**T'agradaria poder personalitzar-ho?** *No crec que ho fes servir.*  
**Creus que visualment seria complex d'entendre?** *No gaire.*



8. **Què no t'agradaria que tingués?** *Anuncis o opcions que no serveixin de res i només compliquin. Li veus alguna dificultat?* *No particularment.*
9. **Què hauria de tenir el servei per captar la teva atenció?** *Un servei ràpid i eficient.*
10. **On utilitzaries aquest servei?** *A casa meva. En quins moments?* *Quan em fes falta o periòdicament. Amb qui?* *Prefereixo sol, hi han coses que prefereixo no compartir. T'agradaria rebre informació sobre psicologia o com cuidar la teva salut mental?* *Seria molt útil. Quin objectiu creus que podria tenir fer-ho?* *Ajudar a tindre constància sobre la salut mental pròpia.*
11. **T'agradaria rebre recomanacions de contingut a l'entrar en l'aplicació?** *Mentre siguin útils sí. T'agradaria rebre notificacions/recordatoris?* *Sí, soc molt despistat. Emergents o per correu?* *Emergents.*
12. **Com resoldries algun problema amb el servei?** *Investigant, si no, amb el servei tècnic.*
13. **Quan és el màxim que estaries disposat/disposada a pagar per aquest servei en cas de ser de pagament algun dia?** *10 euros al mes màxim, però realment no m'agradaria pagar la veritat.*
14. **Et sona aquest projecte a algun altre?** *No. A quin? Et va ser fàcil d'utilitzar?*
15. **Per què creus que algú utilitzaria aquest servei?** *Per mantenir un bon control sobre la seva salut mental. Si provessis el servei i t'agrades, el recomanaries compartint-ho en alguna xarxa social o per boca a boca?* *Boca a boca, és una cosa molt personal.*
16. **Què creus que podria impedir que la gent s'interessi per aquesta aplicació?** *El pensament de què millor parlar amb un professional cara a cara.*
17. **Utilitzaries aquest servei avui?** *Ara mateix no. Creus que pots confiar a utilitzar aquest servei?* *Sí, confiaria. Tindries en compte que prové d'una institució oficial?* *Això ajudarà a la confiança i segurament tiraria endavant.*
18. **Hi ha alguna cosa que esperaves que hagués mencionat sobre el servei i que no he dit?** *No particularment.*

#### **Agraïment i comiat**

19. **Què t'ha semblat l'entrevista?** *Molt interessant, bon treball.*
20. **Moltes gràcies per haver participat! :)**

### Entrevista 3: Estudiant ESO, 15 anys

#### Carta d'autorització

Abans d'iniciar l'entrevista contextual, s'ha d'obtenir una autorització per part dels pares/tutor legal l'usuari. Per mitjà del document d'autorització, es manifesta la protecció de dades i privacitat de l'usuari, on es requereix el seu consentiment previ per a capturar i emmagatzemar informació, i aclareix la finalitat del seu tractament i l'ús que s'hi donarà.

A continuació es pot observar una captura del document realitzat:

Jo, Alexandra Fernández, amb DNI número 49767972C, autoritzo la captació de dades del meu fill/ la meua filla a Paula Acosta Estigarribia, en representació de Konsulta'm amb domicili a Vilafranca del Penedès i DNI 26952125N, els quals es podran utilitzar amb l'única i exclusiva finalitat d'aportar informació a la recerca del seu Treball Final de Grau del què he estat degudament informat.

*En cas de revocació del consentiment s'ha d'avisar per escrit a l'adreça postal següent:*

*Cr Joan XX nº16, Vilafranca del Penedès, 08720*

*O per gmail a [paulaacosta@uoc.edu](mailto:paulaacosta@uoc.edu).*

*També accepto que tota la informació intercanviada és propietat exclusiva de Konsulta'm i que aquestes dades no seran cedides a tercers, ni seran incloses amb cap referència personal de Nom, email, adreça o telèfon a Konsulta'm. Les dades finals que es comparteixen amb el servei Konsulta'm són totalment anònims, i seran en tot cas conclusions de l'estudi, sense cap referència personalitzada.*

Firmat:



Data:

26/03/2023

#### Part d'introducció de l'entrevistat

- 1. Com és el teu dia a dia? M'aixeco pel dematí i vaig a l'institut. Per la tarda alguns dies faig ball i si no miro de quedar amb amics.**  
**Què fas en el teu temps lliure? En el meu temps lliure quedo amb amics com he dit i si no m'estic a les xarxes socials.**  
**Amb quins dispositius et relaciones més? Amb el meu mòbil. De vegades amb l'ordinador. Fas servir aplicacions? Sí.**  
**Quines? Instagram, TikTok, BeReal, Twitch, Discord,...**  
**Què és el primer que obres a l'inici del dia? TikTok o Instagram Per què? Les miro de vegades abans d'entrar a l'institut. En cas de no haver-ho mencionat, hi ha alguna aplicació que facis servir que no sigui d'entreteniment? Whatsapp? Per què? És més de missatges que d'entreteniment, suposo.**
- 2. Estàs estudiant? Què estudies? Estic a tercer d'ESO.**

### Part experiència amb la psicologia

3. **Vas al psicòleg o has anat alguna vegada? Sí. Quan va ser l'última vegada? Vaig actualment. Va ser per seguretat social? Sí. On va ser? Què faries ara mateix si volguessis anar al psicòleg? Has patit alguna malaltia mental? Quina?**
4. **Has provat algun cop alguna aplicació o alguna web, per anar al psicòleg o fer alguna consulta psicològica? No. Quina? Com era? A on ho vas fer? Què volies aconseguir provant-ho? Et va resultar similar a un presencial?**  
**Si la resposta és no: Ho provaries?** Crec que sí, no sembla mala idea. **Com t'ho imagines?** Com una app de salut, tipus la Meva Salut. **Amb quin dispositiu ho faries?** Amb el mòbil. **A on?** A casa meva, no crec que la utilitzi fora. **Necessaries privacitat per fer-la servir?** Sí.
5. **T'agradaria provar, en cas de necessitar-ho, una atenció psicològica per mitjà d'una aplicació gratuïta?** Imagino que sí.

### Explicació del projecte Konsulta'm

6. **Què penses del servei?** Em sembla bona idea. **Per què?** Crec que seria útil que sigui una app per a gent de la meva edat. **Et veus utilitzant aquest servei?** Sí. Crec que l'utilitzaria. No sé si hi han aplicacions d'això, però ho veuria fàcil de fer.  
**Creus que t'ajudaria d'alguna manera?** Crec que sí, però si la gent que t'atén és el mateix no sé si hi hauria gaire diferència.
7. **Com te l'imagines la primera vegada que entressis?** Una app com les de salut, amb un compte que t'has de crear i tot això. **Què t'agradaria que tingués?** M'agradaria que em generi incomoditat quan vull demanar coses. Que pugui demanar consultes i que arribi gent que pugui ajudar. Estaria bé si hi pogués haver com una comunitat de la gent que utilitza l'app per conèixer-se entre ells. Potser si té altres opcions que vagin bé en una aplicació d'aquest tipus també, però no sé ara mateix. **Quin estil t'agradaria que tingués?** Un estil senzill, que la pugui utilitzar i estigui còmode. **Com penses que s'organitzaria el servei?** Imagino que hi haurien psicòlegs treballant i anirien atenent les demandes de consulta que arribessin. També hi hauria personal informàtic perquè l'aplicació funcioni.  
**Quines funcionalitats t'imagines?** Umm penso que de l'estil de shazam amb una funció única, sol per parlar amb el psicòleg. **T'agradaria poder personalitzar-ho?** Sí, però no sé què faria, hauria de veure l'app abans. **Creus que visualment seria complex d'entendre?** No hauria de ser gaire complex, imagino.
8. **Què no t'agradaria que tingués?** Que no et contestin o que sigui difícil obtenir cita. **Li veus alguna dificultat?** Potser no hi ha molta gent treballant en aquesta app, o està malament dissenyada.
9. **Què hauria de tenir el servei per captar la teva atenció?** Imagino que una campanya publicitària, per saber que existeix aquest servei. No sé com hauria de ser l'anunci però coneixent l'app potser me l'instal·laria.
10. **On utilitzaries aquest servei?** A casa meva. **En quins moments?** Quan tingui algun moment lliure. **Amb qui?** Sola o amb els meus pares depenent què vulgui fer. **T'agradaria rebre informació sobre psicologia o com cuidar la teva salut mental?** Sí, estaria bé tenir això. Segueixo bastants comptes d'instagram d'aquest tipus i estan prou bé.  
**Quin objectiu creus que podria tenir fer-ho?** Crec que divulgar en aquests temes sempre és positiu, perquè hi ha molta gent que no sap el que té fins que no veu un post on hi diuen coses que li poden estar passant, i ajuda molt.

11. **T'agradaria rebre recomanacions de contingut a l'entrar en l'aplicació?** No ho sé, però imagino que sí. **T'agradaria rebre notificacions/recordatoris?** No. Preferiria no rebre recomanacions. **Emergents o per correu?**
12. **Com resoldries algun problema amb el servei?** Preguntaria al servei tècnic, imagino que en l'app hi hauria algun lloc on preguntar.
13. **Quan és el màxim que estaries disposat/disposada a pagar per aquest servei en cas de ser de pagament algun dia?** No crec que vulgui pagar per aquest servei.
14. **Et sona aquest projecte a algun altre? No conec aplicacions d'aquest tipus. No he mirat. A quin? Et va ser fàcil d'utilitzar?**
15. **Per què creus que algú utilitzaria aquest servei?** *Si algú necessita ajuda per trobar un psicòleg, o informació de malalties, jo crec que aquest servei li podria ajudar. Si provessis el servei i t'agradés, el recomanaries compartint-ho en alguna xarxa social o per boca a boca? Ho veig recomanant-ho boca a boca, però si veig que m'ajuda molt segur que ho recomanaria a les xarxes socials.*
16. **Què creus que podria impedir que la gent s'interessi per aquesta aplicació?** *Si hi haguessin altres que facin el mateix, i que siguin millors que aquesta, no crec que la gent s'interessi.*
17. **Utilitzaries aquest servei avui?** *Potser canviaria la meva psicòloga per aquesta app si veig que és millor. Creus que pots confiar a utilitzar aquest servei?* *Hauria de veure que és útil, per exemple si veig gent que li ha ajudat i ho recomana per internet o alguna persona que conegui. Tindries en compte que prové d'una institució oficial?* *Crec que sí, que tindria més confiança.*
18. **Hi ha alguna cosa que esperaves que hagués mencionat sobre el servei i que no he dit?** *No se m'acut res ara.*

#### Agraïment i comiat

19. **Què t'ha semblat l'entrevista?** *Ha estat molt xula!*
20. **Moltes gràcies per haver participat! :)**

## Entrevista 4: Estudiant CFGS Gràfica Audiovisual, 20 anys

### Part d'introducció de l'entrevistat

1. **Com és el teu dia a dia?** *Normalment estudio la major part del temps. Què fas en el teu temps lliure?* *Miro la televisió o sèries per internet. Amb quins dispositius et relaciones més?* *El mòbil o l'ordinador. Fas servir aplicacions?* *Sí. Quines?* *Instagram, Twitter i TikTok. Què és el primer que obres a l'inici del dia?* *Instagram. Per què?* *M'agrada veure vídeos per començar el dia. En cas de no haver-ho mencionat, hi ha alguna aplicació que facis servir que no sigui d'entreteniment?* *Pues sí. Per què?* *És una aplicació per registrar les passades i les calories perdudes durant el dia.*

### Part experiència amb la psicologia

2. **Estàs estudiant?** *Sí, estudio un Grau Superior. Què estudies?* *Un grau superior online de Gràfica Audiovisual.*
3. **Vas al psicòleg o has anat alguna vegada?** *Sí, he anat alguna vegada a una consulta. Quan va ser l'última vegada?* *Fa uns quants mesos ja. Va ser per seguretat social?* *La primera vegada sí, després ja no. On va ser?* *Al meu CAP.*
4. **Què faries ara mateix si volguessis anar al psicòleg?** *Trucar al meu anterior psicòleg. Has patit alguna malaltia mental?* *No, per sort. Quina?*
5. **Has provat algun cop alguna aplicació o alguna web, per anar al psicòleg o fer alguna consulta psicològica?** *No, mai he provat cap. Quina? Com era? A on ho vas fer? Què volies aconseguir provant-ho? Et va resultar similar a un presencial?*  
**Si la resposta és no: Ho provaries?** *Estaria bé provar-ho. Com t'ho imagines?* *Una mica diferent a anar-hi presencial. Amb quin dispositiu ho faries?* *Amb el mòbil. A on?* *A la meva habitació. Necessaries privacitat per fer-la servir?* *Sí, es faria una mica estrany amb gent al voltant.*
6. **T'agradaria provar, en cas de necessitar-ho, una atenció psicològica per mitjà d'una aplicació gratuïta?** *Com és ser gratuïta, no m'importaria provar-ho.*

### Explicació del projecte Konsulta'm

7. **Què penses del servei?** *Sembla molt útil. Per què?* *Hi ha molta gent que podria necessitar un servei així. Et veus utilitzant aquest servei?* *No m'importaria fer-ho. Creus que t'ajudaria d'alguna manera?* *Sempre va bé tenir cura de la salut mental!*
8. **Com te l'imagines la primera vegada que entressis?** *Amb nervis, però ganes de començar. Què t'agradaria que tingués?* *Una interfície ben optimitzada. Quin estil t'agradaria que tingués?* *Atractiu, que transmeti tranquil·litat. Com penses que s'organitzaria el servei?* *Amb un grup de psicòlegs experimentats. Quines funcionalitats t'imagines?* *Crear compte, entrar a xats amb els psicòlegs... T'agradaria poder personalitzar-ho?* *M'encantaria, seria molt útil!. Creus que visualment seria complex d'entendre?* *No gaire, espero.*

9. **Què no t'agradaria que tingués? Dificultats per trobar cita.**  
**Li veus alguna dificultat? Potser està molt sobresaturada.**
10. **Què hauria de tenir el servei per captar la teva atenció? Una bona interfície, i pot ser alguns anuncis de qualitat.**
11. **On utilitzaries aquest servei? A la meva casa.**  
**En quins moments? En el que tingui temps lliure.**  
**Amb qui? Sola o amb gent de confiança.**  
**T'agradaria rebre informació sobre psicologia o com cuidar la teva salut mental? Sí, m'encantaria.**  
**Quin objectiu creus que podria tenir fer-ho? Poder aconsellar a altres persones que ho necessitin.**
12. **T'agradaria rebre recomanacions de contingut a l'entrar en l'aplicació? No crec, però mai es sap.**  
**T'agradaria rebre notificacions/recordatoris? Sí, això estaria molt bé.**  
**Emergents o per correu? Totes dues estan bé.**
13. **Com resoldries algun problema amb el servei? Amb el servei tècnic.**
14. **Quan és el màxim que estaries disposat/disposada a pagar per aquest servei en cas de ser de pagament algun dia? Prefereixo que es mantingui gratuït.**
15. **Et sona aquest projecte a algun altre? La veritat és que no. A quin? Et va ser fàcil d'utilitzar?**
16. **Per què creus que algú utilitzaria aquest servei? Si necessita ajuda urgent sobretot.**  
**Si provessis el servei i t'agrades, el recomanaries compartint-ho en alguna xarxa social o per boca a boca? Per les xarxes socials segurament.**
17. **Què creus que podria impedir que la gent s'interessi per aquesta aplicació? La competència o les crítiques negatives.**
18. **Utilitzaries aquest servei avui? M'ho tindria que pensar primer.**  
**Creus que pots confiar a utilitzar aquest servei? Això ho podria dir quan la proves més en profunditat.**  
**Tindries en compte que prové d'una institució oficial? No m'importa, però ho tindria en compte.**
19. **Hi ha alguna cosa que esperaves que hagués mencionat sobre el servei i que no he dit? No crec.**

### Agraïment i comiat

20. **Què t'ha semblat l'entrevista? Molt curiosa!**
21. **Moltes gràcies per haver participat! :)**

**Entrevista 5: Cambrera, 19 anys****Part d'introducció de l'entrevistat**

1. **Com és el teu dia a dia?** *Bueno, treballo alguns dies pel matí i altres per la tarda, així que depenent quin horari tingui, però m'aixeco, em preparo per anar a treballar i al sortir si tinc temps lliure miro de quedar amb amics o fer altres coses que tingui pendents.*  
**Què fas en el teu temps lliure?** *Com he dit si no trobo amics amb qui sortir a prendre alguna cosa vaig a comprar o faig feines de casa, i si no tinc res més a fer em veig alguna sèrie, o jugo a videojocs.*  
**Amb quins dispositius et relaciones més?** *Amb el mòbil, sobretot. L'ordinador també.*  
**Fas servir aplicacions?** *Sí. Quines?* *Tinc TikTok, Twitter, Instagram, Discord, tinc alguna aplicació de vídeos i podcasts també.* **Què és el primer que obres a l'inici del dia?** *Quan m'aixeco si tinc temps miro missatges que m'hagin arribat i si no truco a algú o em poso un podcast mentre vaig fent coses.* **Per què?** *Per anar fent alguna cosa bàsicament.*  
**En cas de no haver-ho mencionat, hi ha alguna aplicació que facis servir que no sigui d'entreteniment?** *Tinc aplicacions de salut, com la Meva Salut, i també tinc algunes per organitzar-me el meu temps. També tinc una que és de rutina de work out.*  
**Per què?** *Són altres serveis a part d'entretenir, sobretot aquestes que he dit les utilitzo per organitzar-me el dia a dia.*

**Part experiència amb la psicologia**

2. **Estàs estudiant?** *Actualment no, estic treballant de cambrera des de l'any passat. Bueno, aquest estiu miraré de treure'm la teòrica del carnet de conduir.* **Què estudies?**
3. **Vas al psicòleg o has anat alguna vegada?** *Vaig actualment. Quan va ser l'última vegada?* *L'última visita va ser el mes passat.*  
**Va ser per seguretat social?** *Sí. On va ser?* *A Vilafranca.*  
**Què faries ara mateix si volguessis anar al psicòleg?** *Demanaria cita per la seguretat social com vaig fer. Has patit alguna malaltia mental?* *Sí. Quina?* *Doncs em van trobar ansietat l'any passat.*
4. **Has provat algun cop alguna aplicació o alguna web, per anar al psicòleg o fer alguna consulta psicològica?** *No. Quina? Com era? A on ho vas fer? Què volies aconseguir provant-ho? Et va resultar similar a un presencial?*  
**Si la resposta és no: Ho provaries?** *Sí, ho provaria. Com t'ho imagines?* *Una app com les de salut, com La Meva Salut, d'aquest tipus.*  
**Amb quin dispositiu ho faries?** *Amb el mòbil o l'ordinador. A on?* *Ho faria a casa meva.*  
**Necessaries privacitat per fer-la servir?** *Sí, podria utilitzar-la amb persones de confiança, però preferiria utilitzar-la sola.*
5. **T'agradaria provar, en cas de necessitar-ho, una atenció psicològica per mitjà d'una aplicació gratuïta?** *Sí, estaria bé provar una aplicació així.*

**Explicació del projecte Konsulta'm**

6. **Què penses del servei?** *Amb el que he dit abans veig que sí que seria una bona idea. Per què?* *Crec, sí, crec que molta gent necessitaria obtenir consulta i de vegades depenent de la situació no és tan fàcil, així que una app podria ser una solució per molta gent.*  
**Et veus utilitzant aquest servei?** *Si no tingués ara psicòleg i tal provaria però hauria de conèixer que hi ha una app per això.*  
**Creus que t'ajudaria d'alguna manera?** *Bé, no sé, però té pinta de que podria ajudar, estic acostumada a utilitzar apps.*

7. **Com te l'imagines la primera vegada que entressis?** *Amb pinta d'app de salut, bastant semblant a La Meva Salut, però centrada en temes de psicologia. Què t'agradaria que tingués?* *M'agradaria trobar informació quan tingui dubtes de temes d'aquest tipus i trobar consulta amb professionals sense gaire dificultat.*  
**Quin estil t'agradaria que tingués?** *Senzill, no sé, colors clars, amb tot ben senyalitzat.*  
**Com penses que s'organitzaria el servei?** *Hi hauria gent treballant per a cada apartat. Imagino que molts psicòlegs, que no trigarien gaire en contestar preguntes dels que ultitzéssim la app.* **Quines funcionalitats t'imagines?**  
**T'agradaria poder personalitzar-ho?** *Sí, per posar els apartats de l'aplicació com vulgui, però imagino que no caldria, ja que em podria habituar fàcilment.*  
**Creus que visualment seria complex d'entendre?** *No gaire, si no ho fan molt complicat que podria ser, però no crec que sigui molt difícil de que quedin els apartats bonics i ordenats.*
8. **Què no t'agradaria que tingués?** *No voldria que fos molt "llosa", com acabo de dir, i també que funcioni bé, perquè si triguen massa a contestar-te o només trobes respostes automàtiques no hi ha molt a fer allà.*  
**Li veus alguna dificultat?** *Probablement costaria molt fer-la? No tinc idea, per als usuaris seria com una aplicació més.*
9. **Què hauria de tenir el servei per captar la teva atenció?** *Un anunci amb missatges que em cridin, que digui que vull descarregar-me l'aplicació i entrar.*
10. **On utilitzaries aquest servei?** *A casa meva. En quins moments?* *Quan tingui algun moment lliure la utilitzaria.* **Amb qui?** *Ho faria sola, no caldria més gent la veritat.*  
**T'agradaria rebre informació sobre psicologia o com cuidar la teva salut mental?** *Sí, estaria bé que l'app també serveixi per a informar sobre temes de salut mental.*  
**Quin objectiu creus que podria tenir fer-ho?** *Seria útil per a la gent que vulgui rebre informació sobre salut mental, no cal que tothom tingui un psicòleg ara mateix, però sí que aniria bé que la gent estigui informada, encara que si algú no busca atenció de psicòleg no crec que utilitzi l'app aquesta per rebre informació. Ho veig més per a comptes de xarxes socials, com instagram o twitter.*
11. **T'agradaria rebre recomanacions de contingut al 'entrar a l'aplicació?** *La veritat no. Mentre s'indiquin bé els llocs de l'aplicació on vull anar ja tindria bastant.* **T'agradaria rebre notificacions/recordatoris?** *Si són de cites sí, que segur que m'oblido, però per publicitat no.* **Emergents o per correu?** *Rebre notificacions al mòbil o a dins de la app em sembla suficient.*
12. **Com resoldries algun problema amb el servei?** *Provaria de contactar. Algun número posaran a l'app o si no a internet.*
13. **Quan és el màxim que estaries disposat/disposada a pagar per aquest servei en cas de ser de pagament algun dia?** *No crec que em gastí diners. Si és així buscaria altres apps o eines que facin coses semblants a aquesta.*
14. **Et sona aquest projecte a algun altre?** *Conec bastants campanyes a les xarxes socials, i alguna empresa presencial de psicòlegs que es va fer famosa, però que estiguin en apps tal com m'ho has explicat no conec projectes així.* **A quin? Et va ser fàcil d'utilitzar?**
15. **Per què creus que algú utilitzaria aquest servei?** *Crec que l'utilitzaria molta gent que vulgui atenció psicològica, i que no prefereixi buscar-la de la forma tradicional, diguem.*



*Potser la gent jove es sent més còmode entrant així que per la seguretat social.*

**Si provessis el servei i t'agradés, el recomanaries compartint-ho en alguna xarxa social o per boca a boca?** *Sí, la veritat el recomanaria, però només a coneguts, no crec que per les xarxes socials ho comparteixi gaire, però si hi han campanyes d'Instagram o així com he dit abans sí que ho compartiria.*

**16. Què creus que podria impedir que la gent s'interessi per aquesta aplicació?** *Si està mal dissenyada, si costa molt d'utilitzar. També si no s'hi fa publicitat la gent no s'adonaria de que hi ha una app per això.*

**17. Utilitzaries aquest servei avui?** *Si no tingués ara psicòleg, jo crec que li donaria una oportunitat. Creus que pots confiar en utilitzar aquest servei?* *Sí, sembla un servei on podria confiar, si de primeres em dona bona impressió.*

**Tindries en compte que prové d'una institució oficial?** *Sí. Això potser hi ha gent que li tiraria enrere, perquè conec pàgines oficials que són bastant complicades d'utilitzar, així que perquè això triomfi caldria que tingui un bon disseny i que sigui fàcil d'utilitzar perquè la gent hi confii.*

**18. Hi ha alguna cosa que esperaves que hagués mencionat sobre el servei i que no he dit?** *Potser alguna cosa més detallada sobre com es programarien les consultes i coses així, però en general està molt bé molt complet.(es riu una mica)*

#### **Agraïment i comiat**

**19. Què t'ha semblat l'entrevista?** *Molt interessant, la veritat, li he agafat una mica de ganes a aquesta aplicació.*

**20. Moltes gràcies per haver participat! :)**

## Annex 3. Carta d'autorització

### Autorització per a l'ús de dades personals

#### Consentiment a Konsulta'm

TFG: Creació d'una app per a un servei de suport psicològic

Jo, Teo Pérez, amb DNI número 49319942F, autoritzo la captació de la imatge, veu i testimoni a Paula Acosta Estigarribia, en representació de Konsulta'm amb domicili a Vilafranca del Penedès i DNI 26982125N, els quals es podran utilitzar amb l'única i exclusiva finalitat d'anàlisi en l'estudi de l'aplicació Konsulta'm del qual he estat degudament informat/da.

En cas de revocació del consentiment s'ha d'avisar per escrit a l'adreça postal següent:

C/ Joan XX n°16, Vilafranca del Penedès, 08720  
O per gmail a [paulaacosta@uoc.edu](mailto:paulaacosta@uoc.edu).

També accepto que tota la informació intercanviada és propietat exclusiva de Konsulta'm i que aquestes dades no seran cedides a tercers, ni seran incloses amb cap referència personal de nom, email, adreça o telèfon a Konsulta'm. Les dades finals que es comparteixen amb la companyia Konsulta'm. són totalment anònims, i seran en tot cas conclusions de l'estudi, sense cap referència personalitzada.

Firmat:



Data:

25/05/23

Figura 47: Carta d'autorització per als participants del Test d'usuaris  
Font: Elaboració pròpia

## Annex 4. Pantalles del prototip

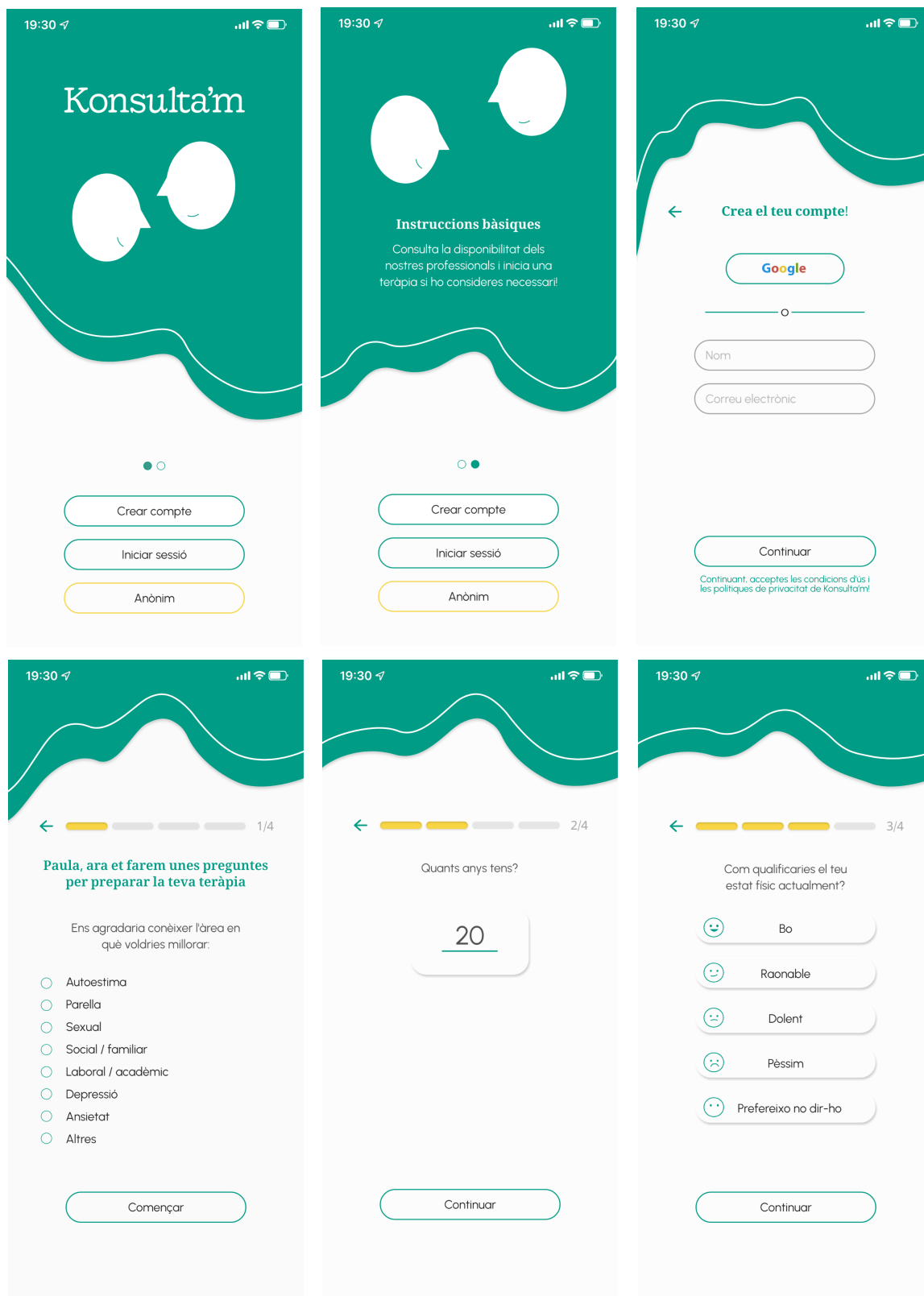


Figura 48: OnBoarding de l'aplicació 1  
Font: Elaboració pròpia amb Adobe XD

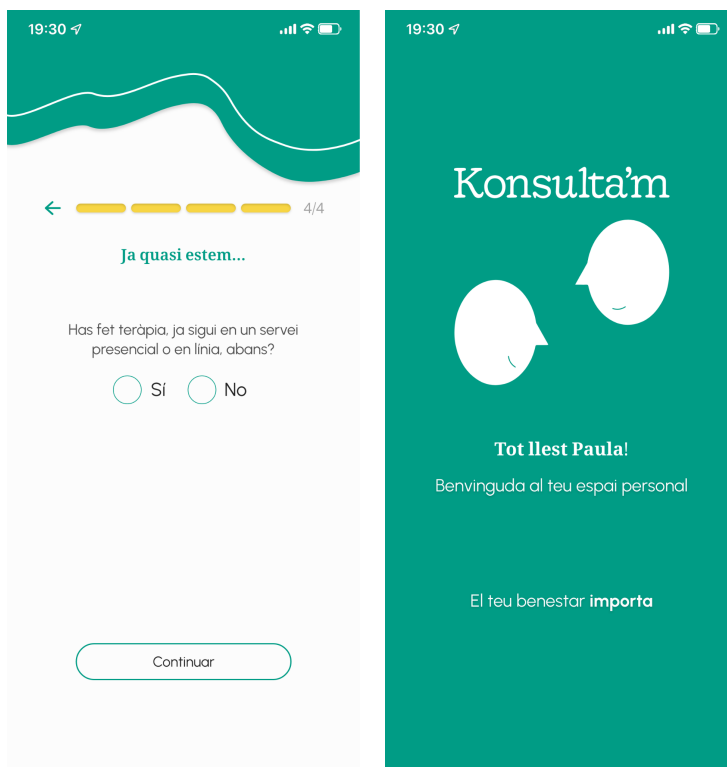


Figura 49: OnBoarding de l'aplicació 2  
Font: Elaboració pròpia amb Adobe XD

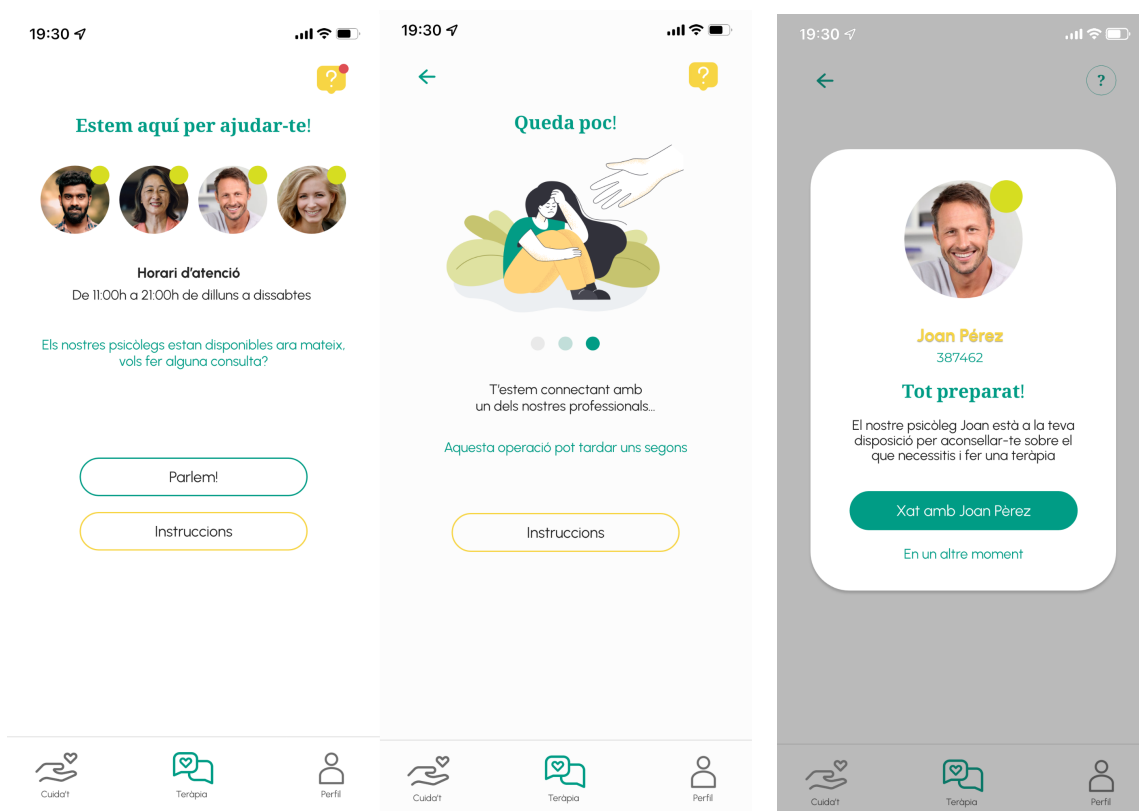


Figura 50: Apartat Teràpia 1  
Font: Elaboració pròpia amb Adobe XD

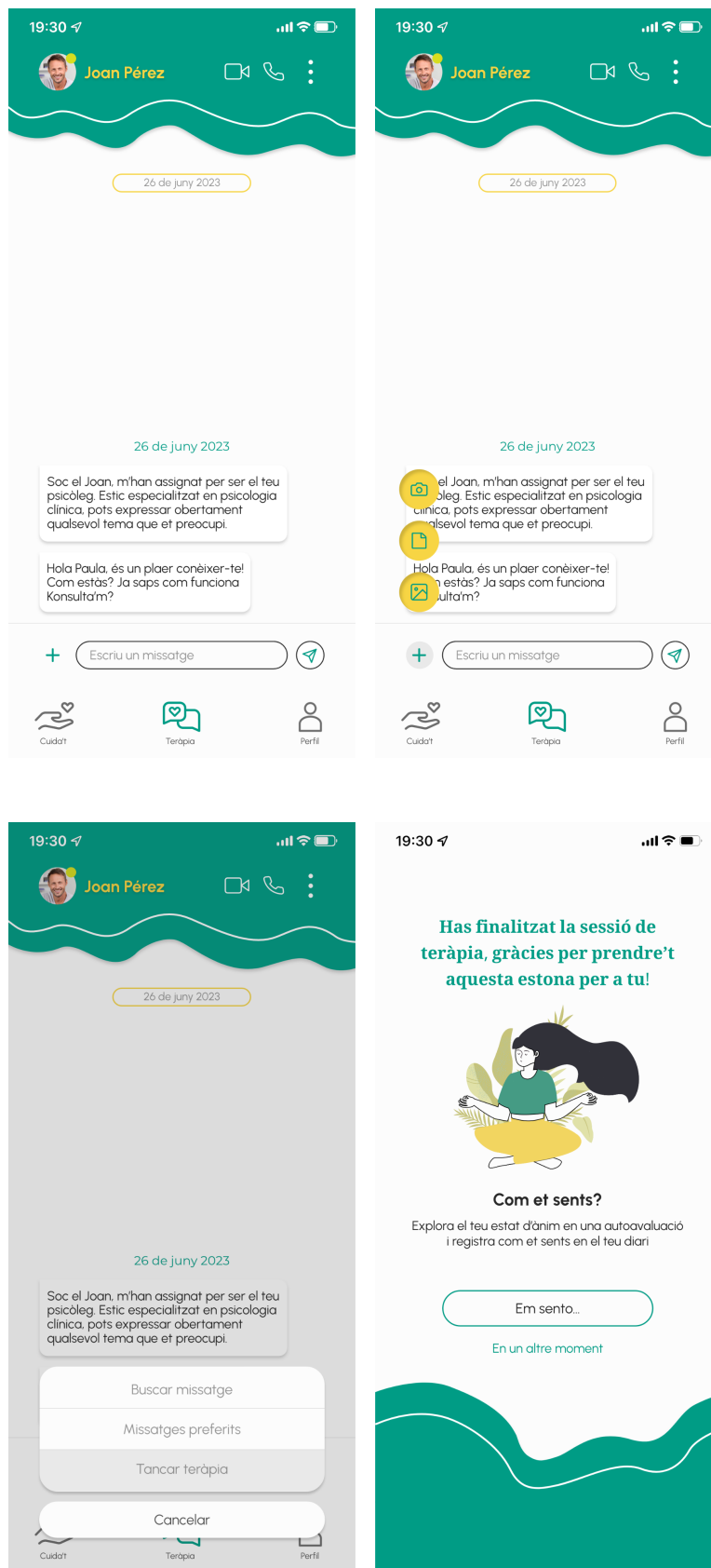


Figura 51: Apartat Teràpia 2  
Font: Elaboració pròpia amb Adobe XD



Figura 52: Apartat Teràpia 3  
Font: Elaboració pròpia amb Adobe XD

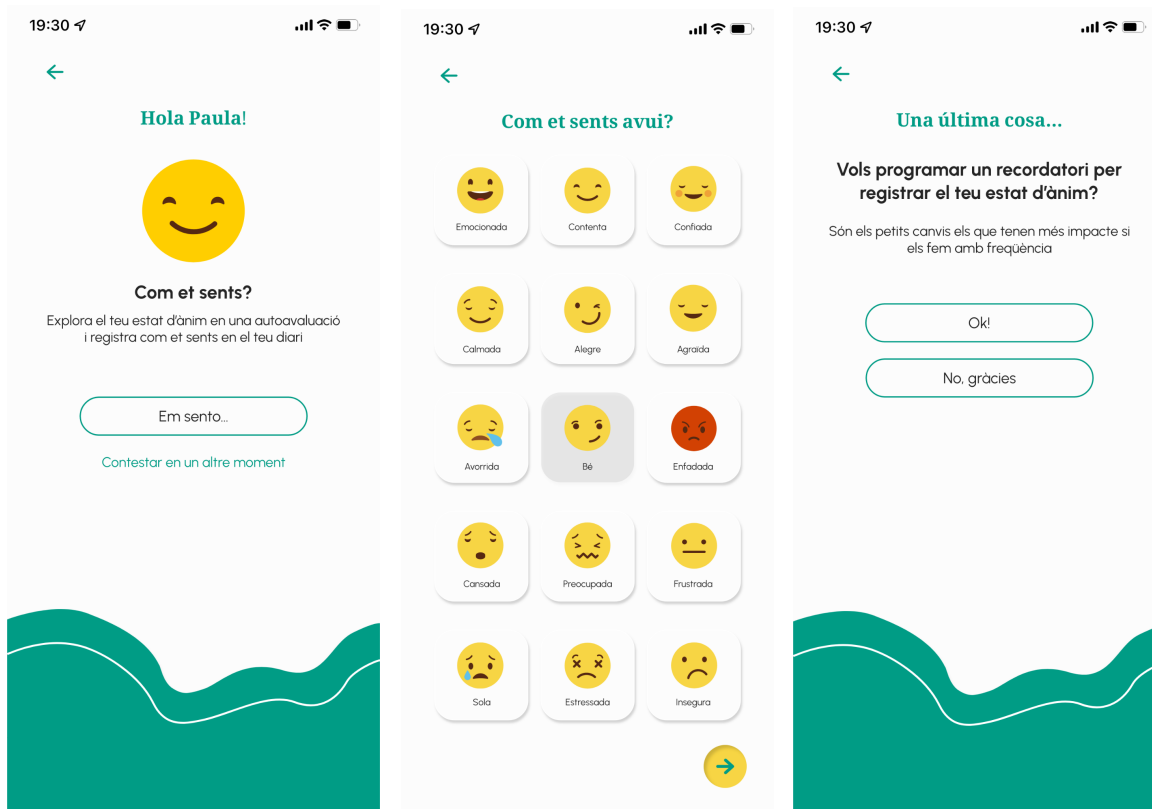
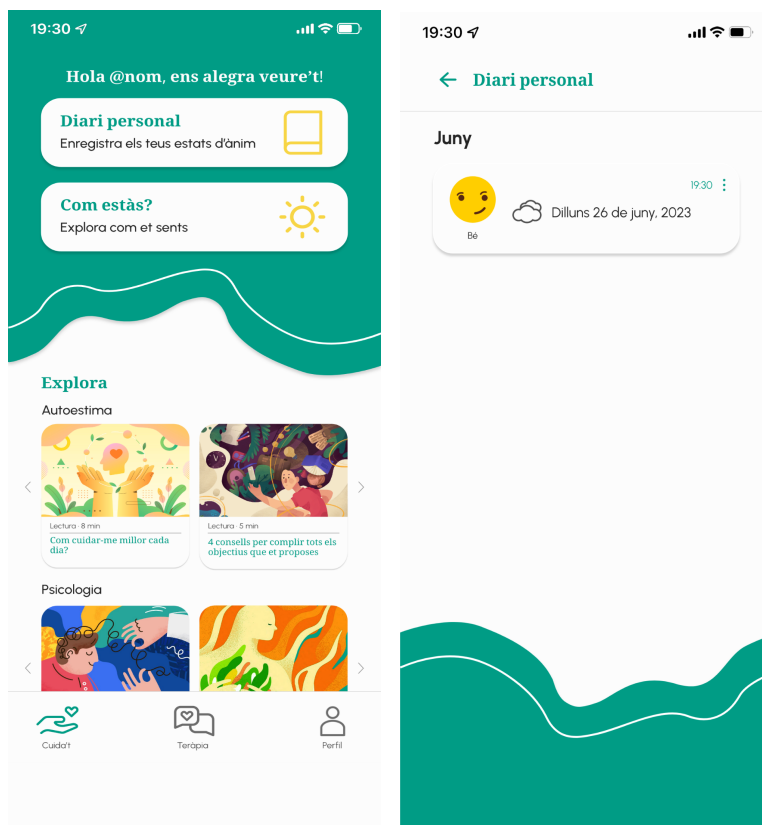


Figura 53: Apartat Cuida't 1  
Font: Elaboració pròpia amb Adobe XD



Figura 54: Apartat Cuida't 2  
Font: Elaboració pròpia amb Adobe XD



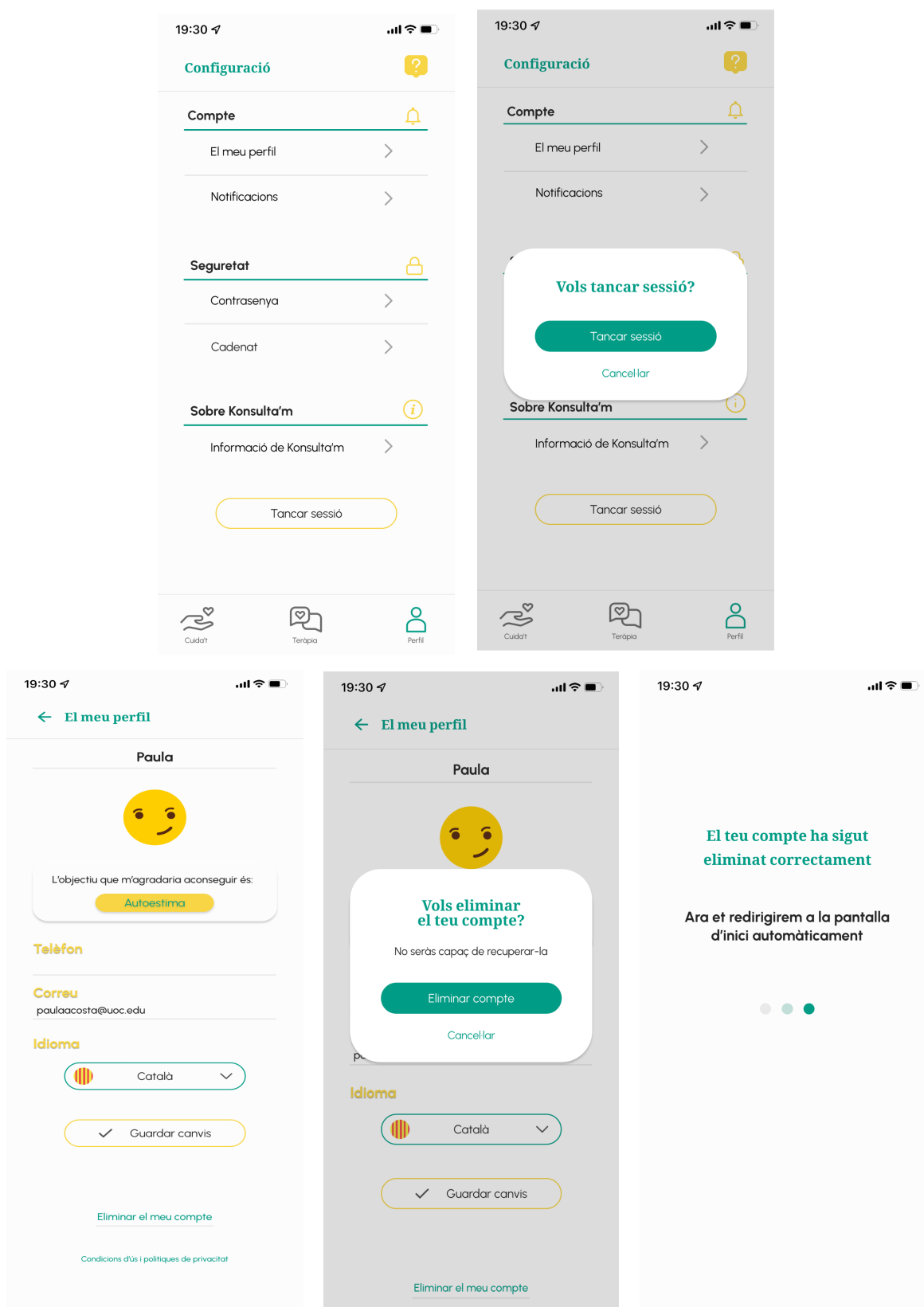


Figura 55: Apartat Perfil 1  
Font: Elaboració pròpia amb Adobe XD

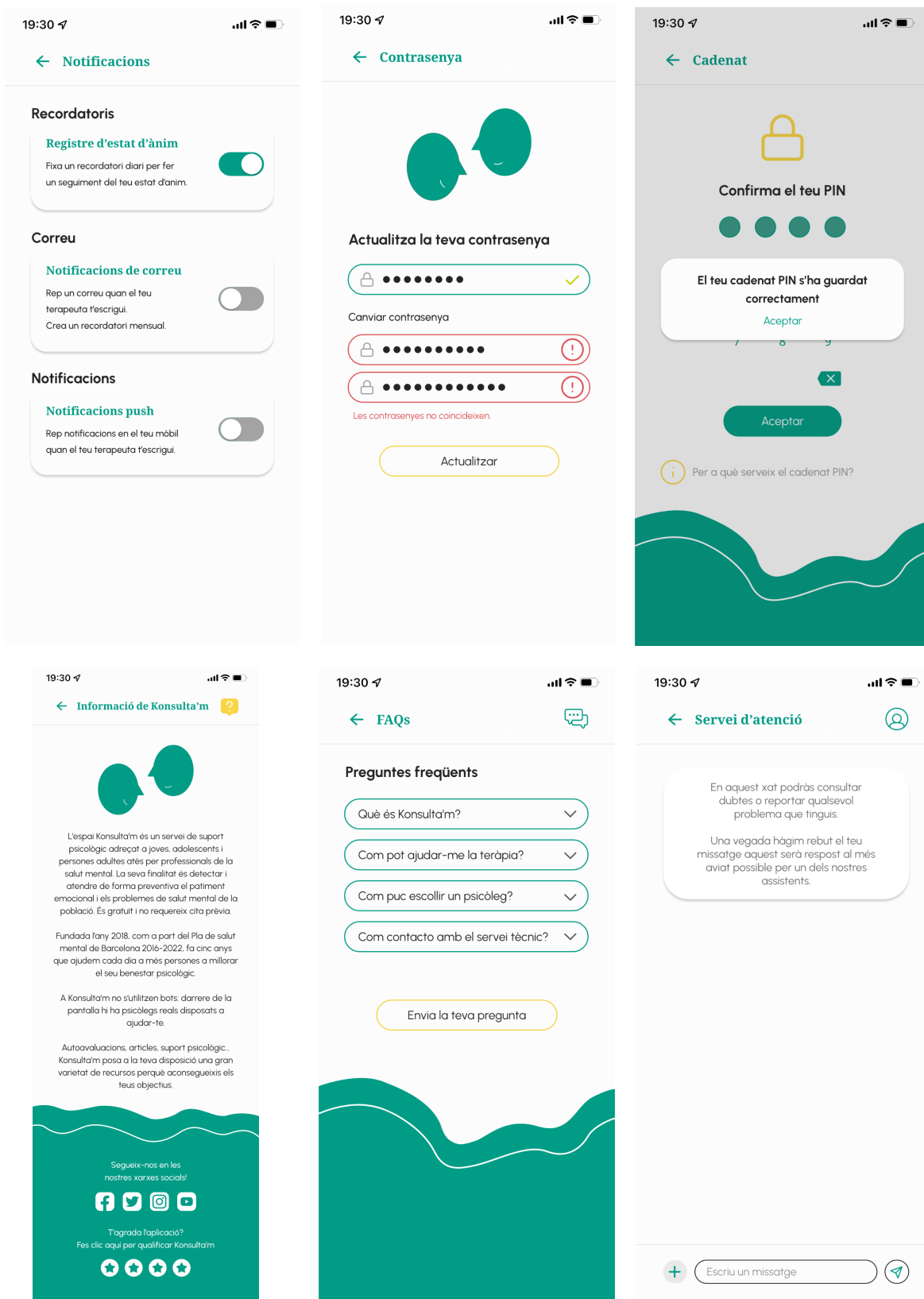


Figura 56: Apartat Perfil 2  
Font: Elaboració pròpia amb Adobe XD

## Annex 5. Glossari de termes

### Benchmarking

*Procés sistemàtic i continu per avaluar comparativament els productes, serveis i processos de treball en organitzacions i en vers a competidors.*

### CTA

*En el màrqueting digital, element que impulsa al públic a reaccionar d'una determinada manera.*

### Insight

*La peça d'informació que durant una recollida de dades s'intueix que pot resultar important.*

### OnBoarding

*L'onboarding és el procés d'adquisició o subscripció de nous usuaris, assegurant que aquests accedeixin a tots els serveis i productes que pot oferir una organització d'una forma senzilla.*

### User Persona

*Elaboració d'un personatge fictici basat en el teu client actual o ideal, el qual és creat amb base en una recerca per a identificar els diferents tipus de clients.*

### User Journey

*Mètode que mostra pas a pas la interacció de l'usuari amb un sistema descrivint les seves emocions i reaccions en cadascun dels touchpoints.*

### Sitemap

*Arxiu en el qual es proporciona informació sobre les pàgines, els vídeos i altres arxius del lloc web, així com sobre les relacions que hi ha entre ells.*

### Wireframe

*Un wireframe és un esbós on es representa visualment, d'una forma molt senzilla i esquemàtica l'estructura d'una pàgina web.*

### Touchpoint

*Tots els punts de contacte entre el client i una marca que impliquen una interacció amb una necessitat humana, en un moment i lloc específics.*

## Annex 6. Bibliografia

Softcatalà. (2023) Corrector ortogràfic. Obtingut de: <https://www.softcatala.org/corrector/>

<sup>1</sup> World Health Organization. (2022) Mental Health. Obtingut de: [https://www.who.int/health-topics/mental-health#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/mental-health#tab=tab_1)

<sup>2</sup> World Health Organization. (17 de 11 de 2021) Salut mental de l'adolescent. Obtingut de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-mental-health>

<sup>3</sup> Healthdata.org. (2022) Intercanvi de Dades de Salut Global. Obtingut de: <http://ghdx.healthdata.org/gbd-results-tool?params=gbd-api-2019-permalink/380dfa3f26639cb711d908d9a119ded2>

<sup>4</sup> Ministerio de Sanidad y Consumo. (2007) Estrategia en Salud Mental del Sistema Nacional de Salud. Obtingut de: [https://www.sanidad.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/excelencia/salud\\_mental/ESTRATEGIA\\_SALUD\\_MENTAL\\_SNS\\_PAG\\_WEB.pdf](https://www.sanidad.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/excelencia/salud_mental/ESTRATEGIA_SALUD_MENTAL_SNS_PAG_WEB.pdf)

<sup>5</sup> Gencat.cat. (2023) Canalsalut.gencat.cat. Obtingut de: <https://canalsalut.gencat.cat/ca/inici/>

<sup>6</sup> Ajuntament de Barcelona (2023) Salut emocional i mental. Obtingut de: <https://ajuntament.barcelona.cat/joves/es/canal/salut-emocional-i-mental>

<sup>7</sup> Ajuntament de Barcelona (2021) Konsulta'm, un servei de suport psicològic. Obtingut de: <https://ajuntament.barcelona.cat/sanitatisalut/es/canal/konsultam>

<sup>8</sup> Interactius. (21 de 3 de 2023) #YoUSERead: El blog de Interactius. Obtingut de: <https://blog.interactius.com/metodologias-de-ux-user-journey-map-c38da9046160>

<sup>9</sup> Universitat Oberta de Catalunya. (2023) Disseny centrat en les persones. Obtingut de: <http://design-toolkit.uoc.edu/es/disenio-centrado-en-las-personas/>

<sup>10</sup> Wikipedia. (2023) Aplicación móvil. Obtingut de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Aplicación\\_móvil](https://es.wikipedia.org/wiki/Aplicación_móvil)

<sup>11</sup> Wikipedia. (2023) Psicología. Obtingut de: <https://es.wikipedia.org/wiki/Psicología>

<sup>12</sup> TOPDoctors. (2015) ¿Qué es la psicología de la adolescencia?. Obtingut de: <https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/psicologia-de-la-adolescencia>

<sup>13</sup> Ministerio de Sanidad y Consumo. (2020) Prevalencia de los problemas de salud y consumo de psicofármacos y fármacos de los registros clínicos de atención primaria. Obtingut de: [https://www.sanidad.gob.es/estadEstudios/estadisticas/estadisticas/estMinisterio/SIAP/Salud\\_mental\\_datos.pdf](https://www.sanidad.gob.es/estadEstudios/estadisticas/estadisticas/estMinisterio/SIAP/Salud_mental_datos.pdf)

<sup>14</sup> Ajuntament de Barcelona. (2022) Konsulta'm, Servicio para atender los malestares emocionales y psicológicos de adolescentes y jóvenes, y asesoramiento a profesionales. Obtingut de: [https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxiu\\_documents/diptic-konsulta-m-esp.pdf](https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxiu_documents/diptic-konsulta-m-esp.pdf)

<sup>15</sup> Francisco Aguilera G. (19 de 3 de 2020) Herramientas de diseño - Adobe XD Desde Cero Parte 1. Obtingut de: <https://www.youtube.com/watch?v=PbXEwdLtlwk>

<sup>16</sup> Universitat Oberta de Catalunya. (2023) Card sorting. Obtingut de: <http://design-toolkit.recursos.uoc.edu/card-sorting/>

<sup>17</sup> Revista Española de Enfermería de Salud Mental. (24 de octubre de 2022) Descripción del funcionamiento del programa Konsulta'm. Obtingut de: <https://www.grupchmsm.com/docs/article-konsultam-programa.pdf>

<sup>18</sup> Universitat Oberta de Catalunya. (2017) Assignatura Disseny d'interacció: Quadern d'interacció. Autor/a: Rosa Llop

<sup>19</sup> SantillanaPlus. (21 de 6 de 2016) Doce pasatiempos favoritos de los adolescentes que podríamos compartir con ellos. Obtingut de: <https://www.santillanaplus.com.co/doce-pasatiempos-favoritos-de-los-adolescentes-que-podriamos-compartir-con-ellos.php>

<sup>20</sup> OptimalWorkshop. (2023) Understand the similarity matrix. Obtingut de: <https://support.optimalworkshop.com/en/articles/2626857-understand-the-similarity-matrix>

<sup>21</sup> Wikipedia. (10 de 5 de 2022) Dendrograma. Obtingut de: <https://es.wikipedia.org/wiki/Dendrograma#:~:text=Un%20dendrograma%20es%20un%20tipo.van%20dividiendo%20en%20otras%20sucesivamente>

<sup>22</sup> Google Fonts. (2023) Tipografies. Obtingut de: <https://fonts.google.com>

Material Design. (2023) Open-source design system. Obtingut de: <https://m3.material.io>

FreePik. (2023) All the assets you need, in one place. Obtingut de: <https://www.youtube.com/watch?v=PbXEwdLtLwk>

PixaBay. (2023) Increíbles imágenes gratis para descargar. Obtingut de: <https://pixabay.com>

Pexels. (2023) Las mejores fotos de stock gratis. Obtingut de: <https://pexels.com>

