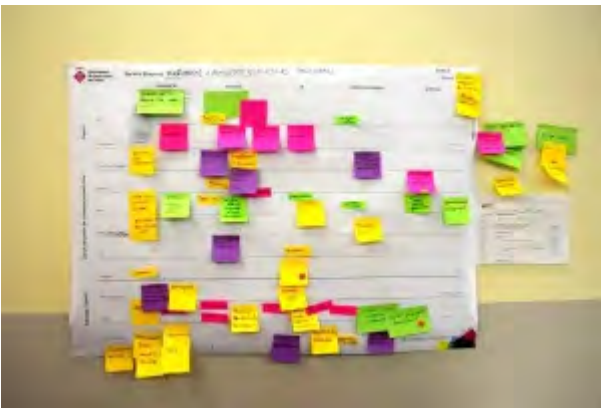




Dissenyar serveis públics, una competència imprescindible (I) – Itziar Pobes

© 10 de juny de 2015



La innovació s'ha tornat una icona i un imperatiu, tant al sector públic com a l'empresa privada. Sembla l'única manera de revertir els efectes de la crisi, mantenir-se lligat al context social o prestar serveis a la ciutadania de més qualitat amb menys recursos. I no obstant això, segueix sent molt difícil engegar canvis o dur a terme projectes transformadors.

A l'Administració, tradicionalment, s'ha prioritzat la responsabilitat de prestar els serveis de manera fiable per sobre de la possibilitat, no sempre certa, de canviar-los per millorar. Com apunten **Brugué** et al. (2012), l'Administració s'ha construït sobre quatre pilars: garantia, seguretat, uniformitat i tecnocràcia. Això la fa molt estable, però també en dificulta molt el canvi. I ara, malgrat la consciència de la necessitat de canvi, l'organització no té les capacitats per fer-ho.

Coneixeu la divisió entre capacitats operatives i capacitats dinàmiques a les organitzacions? Les capacitats operatives són aquelles rutines que configuren els recursos de l'organització per al funcionament habitual. Les capacitats dinàmiques, en canvi, són les rutines que permeten adaptar i reconfigurar els recursos, o integrar-ne de nous, per respondre a un entorn que canvia molt ràpidament. En concret, consisteixen a identificar necessitats i oportunitats de canvi, formular una resposta i posar-la en marxa (Ojasalo et al. 2015).

Amb unes capacitats dinàmiques poc desenvolupades, hi ha esperança per a l'Administració? Es poden desenvolupar les competències, les estructures i les rutines imprescindibles per innovar?

La clau està en les persones

Cultivar noves competències i generar noves estructures no és fàcil en cap organització pública o privada. Per sort, totes les organitzacions estan fetes de persones. I cada cop hi ha més treballadors públics amb interès i motivació per millorar, transformar o modernitzar el seu àmbit de treball. Comencen a formar xarxes informals (**XIP**, Xarxa d'Innovació Pública) o més formals (**Innogen**), promouen projectes de manera individual, busquen integrar al sector públic els grans canvis que viu la societat i que han suposat tantes oportunitats per al sector privat o per a l'Administració d'altres països. Nosaltres els anomenem els 'activistes': persones que s'atreveixen a somiar un canvi i miren de posar-lo en marxa.

És veritat que els activistes de l'Administració sovint es troben sense el suport de l'entorn de treball i amb manca d'eines conceptuals i pràctiques per impulsar, desenvolupar i dur a bon terme projectes d'innovació, encara que siguin de petites dimensions. I també és veritat que, a llarg termini, no podem carregar el pes del canvi sobre les esquenes de poques persones, per molta voluntat i inquietud que tinguin.

Però tenim l'esperança que els activistes siguin un dels inicis del canvi. No podem millorar el suport que reben, però sí els podem ajudar a adquirir noves competències. O, almenys, a entendre que hi ha altres maneres de fer les coses. Per això, ja fa tres anys que organitzem la Barcelona GovJam a l'EAPC. Sense rebre cap compensació econòmica, amb l'ajuda d'un seguit de voluntaris i la col·laboració imprescindible de l'Escola, mirem de difondre eines i pràctiques de disseny de serveis als treballadors públics que s'atreveixen —i poden— passar 48 hores amb nosaltres.

La Barcelona GovJam és un petit tast de les eines i dels enfocaments del disseny de serveis públics. Es tracta de només 48 hores. No prou temps per canviar el món... i menys encara l'Administració.

Però, com acostuma a explicar l'Adam Lawrence, cofundador de la Global GovJam, a la jam sembla que fem projectes, però sobretot fem innovadors. O, com ho expliquem nosaltres, partim de persones amb inquietuds i els obrim la porta a noves eines i competències que els ajudaran a desenvolupar projectes innovadors.

Així que, voleu experimentar com pot ser la nova manera de pensar i fer els serveis públics? Veniu a la Barcelona GovJam. Trobareu tota la informació [aquí](#).

En un proper article us acabarem d'explicar en què consisteix el disseny de serveis centrat en els serveis públics. No us el perdeu!

Itziar Pobes

[We Question Our Project](#)