

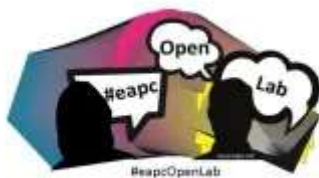


EAPC blog

GENERAL

## #eapcOpenLab: Innovem als serveis públics – Sandra Lomas

🕒 21 de febrer de 2017    👤 XARXES    💬 DEIXA UN COMENTARI



### Innovem als serveis públics

Sandra Lomas, funcionària del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya i membre de la Xarxa d'Innovació Pública (XIP)

21 de febrer de 9.15 a 11.15 h

[www.eapc.cat](http://www.eapc.cat)

L'objectiu de la segona sessió de #eapcOpenLab que s'ha celebrat aquest 21 de febrer ha estat contribuir a la reflexió sobre com el sector públic ha de fer front a un context nou i canviant on la innovació és el mecanisme fonamental en la generació de productes i serveis. És possible innovar els serveis públics?

Vivim en una realitat superposada i complexa on la tecnologia ha ajudat a qüestionar les maneres de fer velles i s'ha fet present un ecosistema basat en la proactivitat, interconnexió i participació. Sense dubte, ha canviat per sempre més la manera com ens comuniquem, informem, treballem i ens relacionem.

Desapareixen els límits geogràfics, ens expressem i reflexionem de manera massiva, les formes d'intermediació apareixen absolutament renovades, així com un seguit d'atributs col·lectius nous que han derivat en una escala de valors ben diferent.

Què hi perdo si t'explico una cançó? Què hi perdo si comparteixo amb tu el meu coneixement? Canviar el verb perdre pel verb guanyar és el que ha fet possible una realitat nova on models de

negoci inimaginables avui són claus per al desenvolupament. La Viquipèdia és un exemple excel·lent de com tota la realitat s'ha repensat.

Innovar és desenvolupar solucions per resoldre o servir amb un impacte significatiu a partir d'entendre els problemes i la realitat. La innovació es pot presentar en un producte o servei nous, formes diferents d'atenció a l'usuari o processos replantejats i lluny de la burocratització. En qualsevol cas, es tracta d'abordar qüestions fonamentals com la qualitat de vida, l'ocupació, el desenvolupament econòmic, la inclusió o la sostenibilitat des d'una perspectiva revolucionària.

Les bases de la innovació impliquen escoltar, fer les preguntes adequades, aplicar l'empatia i entendre els problemes a partir de compartir el coneixement, instrumentar als socis de negoci, connectar xarxes i apoderar als usuaris. Així mateix, tradicionalment el sector públic ha estat el centre del desenvolupament dels serveis a les ciutats, tanmateix les dades obertes fan evident un ecosistema nou on la societat es beneficia de solucions sense el control i la intermediació de l'Administració.

En aquest sentit, cal assumir que els usuaris dels serveis públics no són passius. Els usuaris estan capacitats per dissenyar i produir, d'aquí que la co-creació i co-producció han de ser compromís del sector públic amb l'entorn. En un món de *runners* la velocitat és molt important, de manera que assignar rols als nostres usuaris ens permetrà ser més eficients.

De la mateixa manera és l'usuari qui determina la qualitat del servei, qui diu quan una feina està ben feta i per tant, esdevé corresponsable dels productes i serveis innovats. L'experiència de l'usuari en el consum públic no pot continuar essent un aspecte secundari. L'Administració reactiva agonitza davant una necessària Administració activa on notificar ara vol dir emetre avisos *push*.

El cert és que si fem una mirada exploratòria sobre què es fa l'interior del sector públic, és possible que acordem que no s'està responent als requeriments de la realitat. La multicanalitat actual viu en contraposició amb les rígides estructures funcionals del sector públic; la diversitat en un entorn global es contraposa a un sistema de selecció basat en l'homogeneïtat i la gestió el treball no troba cabuda en una Administració obsessionada pel control de les persones.

Ara bé, cal pensar més enllà de les organitzacions, les seves estructures i processos que sovint fan esclaves les persones que hi treballen i mirar cap al talent. És imprescindible detectar les habilitats especials i úniques de qui treballa pel sector públic, determinar on radica el nostre fet diferencial i construir un nou model d'Administració Pública.

### **Sandra Lomas Pena**

Responsable en l'àmbit de la comunicació i reenginyeria de processos al Departament de Salut i membre de la Xarxa d'Innovació Pública

---

◆ EAPCOPENLAB, INNOVACIÓ, SANDRA LOMAS, XARXA D'INNOVACIÓ PÚBLICA

ENTRADA PRÈVIA

**Congrés de Govern Digital 2017: reptes i somnis!**

ENTRADA SEGÜENT

## La tresoreria de la Generalitat de Catalunya el 2016 i perspectives pel 2017 – Josep Maria Sánchez i Pascual i Carles Cacho i Cirés

Deixa un comentari

---

Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya  
ISSN: 2938-530X

## Subscriu-te!

[Subscripció al blog](#)

Ordena per  ▼

## Categories

 ▼

## Darrers posts

[La Cantina: de cafès virtuals al llibre de la Intranet d'Empresa i Treball – La CoP de Dinamització de la Intranet del Departament d'Empresa i Treball](#) 19 de març de 2024

[La regulació de la participació ciutadana a debat – Andrea Conte Santiago](#) 12 de març de 2024

[Un llarg viatge: l'experiència de creació de la Finestreta Única Empresarial – Cristina Pruñonosa](#) 5 de març de 2024

Seleccionar idioma ▼

Con la tecnología de [Google Traductor de Google](#)

## Enllaços de l'Escola

[Web Escola d'Administració Pública de Catalunya](#)

[Blog de la Revista Catalana de Dret Públic](#)

[Blog de la Revista de Llengua i Dret](#)

## Etiquetes

[aprenentatge](#) [comunicació](#) [dades obertes](#) [direcció pública](#) [Ester Manzano Peláez](#)

[formació](#) [governança](#) [govern obert](#) [innovació](#) [Ismael Peña-López](#) [Jordi](#)

[Puigneró](#) [lideratge](#) [mentoria](#) [Mònica Sabata](#) [obrint finestres](#) [participació](#) [polítiques](#)

[públiques](#) [premis alfons ortuño](#) [qualitat democràtica](#) [recerca](#) [serveis públics](#) [Smart City Expo World](#)

[Congress](#) [Tatiana Fernández](#) [tecnologia](#) [teletreball](#) [transformació digital](#) [transparència](#)

[valors](#) [xarxes socials](#) [ètica](#)

## Avís legal

D'acord amb l'article 17.1 de la Llei 19/2014, la [Generalitat de Catalunya](#) permet la reutilització dels continguts i de les dades sempre que se'n citi la font i la data

d'actualització i que no es desnaturalitzi la informació (article 8 de la Llei 37/2007) i també que no es contradigui amb una llicència específica.

## PÀGINES

---

Informació

---

Informació i presentació de posts

---

Información y presentación de entradas

---

Information about and presentation of posts

---

Information et présentation de billets de blog

---

## ETIQUETES

---

**aprenentatge** comunicació dades obertes direcció pública Ester Manzano Peláez **formació**

governança govern obert **innovació** Ismael Peña-López Jordi Puigneró lideratge mentoria Mònica

Sabata obrint finestres participació polítiques públiques premis alfons ortuño qualitat democràtica **recerca** serveis  
públics Smart City Expo World Congress Tatiana Fernández tecnologia teletreball transformació digital

**transparència** valors xarxes socials ètica

Powered by WordPress.com. de CrestaProject.