



EAPC blog

#eapcOpenLab: Innovem als serveis públics – Sandra Lomas

© 21 de febrer de 2017



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

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