



CIUTADANIA / COMUNICACIÓ / DADES / GENERAL / PARTICIPACIÓ CIUTADANA /
POLÍTIQUES PÚBLIQUES

La ciutadania al centre? Comencem per l'escolta activa – Ester Manzano Peláez

🕒 13 de setembre de 2022 👤 EAPC 💬 3 COMENTARIS



Durant els darrers anys a les administracions públiques s'ha parlat molt de posar el ciutadà al centre, com un mantra que ara apareix en qualsevol discurs. Aquest concepte també motiva comentaris com: "Sempre s'ha posat el ciutadà al centre, ja que treballem per al ciutadà". Però, en realitat, costa trobar accions concretes i propostes que aterrin aquesta idea.

En el cas de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, hi estem treballant de valent. Volem impulsar un model d'atenció que doni resposta a les necessitats **d'una societat cada cop més digital, però sense deixar ningú enrere.**

Per fer-ho possible estem impulsant un model que vol trencar mites i que es basa en:

- **L'escolta activa** de les necessitats, expectatives, satisfacció i comportaments de la ciutadania per millorar l'experiència d'accés als serveis públics.
- **L'acompanyament a la ciutadania** per afavorir el seu accés als serveis públics en un nou context cada cop més digital.
- **L'atenció integrada** que simplifiqui la relació entre l'Administració i la ciutadania.

- La **comunicació directa i fàcil** d'entendre que afavoreixi un model de relació sobre la base de la confiança i la seguretat que dona entendre les coses.

Per on comencem? Joan Lluís Vives va dir que “res és fàcil ni tan útil com escoltar molt”, i nosaltres volem ser útils i escoltar, i per fer-ho hem creat els **espais d'experiència ciutadana**.

- **Què són?** Un espai per testejar amb la ciutadania els serveis públics abans de posar-los en funcionament o de millorar els existents.
- **Quin format tenen?** Poden ser en format presencial, digital o híbrid, en funció de les característiques del servei que es vol testejar.
- **Quin perfil de ciutadà hi pot participar?** Ciutadans majors de 16 anys que hi vulguin col·laborar, homes, dones, de diferents franges d'edat, de tot el territori, nadius i no nadius digitals, que facin servir i que no facin servir la tecnologia, amb necessitats especials d'accessibilitat, etc. Volem que tots els col·lectius hi estiguin representats. El nostre eslògan és **Busquem gent com tu!**
- **Què es vol testejar?** Es vol comprovar que el servei que es posi a disposició de la ciutadania és accessible en sentit ampli, i per això es busca verificar que:

- El llenguatge que es fa servir és entenedor per accedir al servei;
- Els passos que s'han de seguir són comprensibles i no porten a errors en la interpretació;
- L'accés al servei s'adequa al canal que faci emprar la ciutadania (presencial, telefònic i digital);
- L'índex de satisfacció de l'experiència.

- **Quin serà el resultat?** Un cop testejat el servei, es prepararà un informe en el qual s'identificaran els aspectes de millora. L'informe es compartirà amb l'equip promotor del servei perquè s'hi puguin fer els ajustos necessaris i es donarà retorn del resultat a les persones que han participat en les sessions.

- **Quins són els ingredients bàsics?**

- Departaments impulsors dels serveis públics amb ganes de millorar, innovar i respondre a les necessitats de la ciutadania que han seleccionat tràmits o serveis de gran impacte per testejar.
- Ciutadania proactiva, amb ganes d'involucrar-se i aportar valor, a través de la seva visió, idees i experiència, als serveis públics.
- Preparació dels espais, personalitzant cada sessió en funció del servei testejat.

La resposta de la ciutadania a aquesta invitació a col·laborar ha estat molt positiva. En poc més d'un mes s'hi han inscrit gairebé 400 persones, i ja estem tancant les primeres sessions de l'octubre, amb tot el que suposa: dates, convocatòries, dinàmiques, etc. Volem obrir aquest regal que ens brinden els espais d'experiència ciutadana, atès que quan una persona et diu de manera constructiva el que pots millorar és un regal en majúscules. Es tracta, com a ciutadans, de passar a l'acció i fer un exercici d'implicació, col·laboració, anàlisi i valentia per oferir part del nostre temps per aportar valor en benefici dels serveis públics.

Als espais d'experiència ciutadana també s'acompanyarà la ciutadania en el món de la tramitació digital, fent **tallers d'aprenentatge** amb una orientació molt pràctica, responent qüestions com, per exemple: Com m'he d'identificar en el món digital?, Com he d'adjuntar documentació? Què és l'àrea privada, què m'ofereix? Com la puc utilitzar?

Aquests espais es complementen amb altres iniciatives que ens ajuden a millorar l'escolta activa. Un exemple és el **projecte de mesura de la satisfacció de la ciutadania** per obtenir evidències que ens ajudin a redefinir i adequar els serveis públics a partir de dades. La idea se centra a demanar l'opinió de les persones usuàries després d'haver interactuat de manera virtual o digital amb l'Administració, incorporant un pas més en els processos que permeti l'obtenció sistematitzada de les seves opinions i experiències quan accedeixen als serveis públics.

I, per últim, utilitzar l'**analítica avançada**, que ens ha d'ajudar a respondre preguntes que ens permetin millorar en proactivitat, personalització i experiència en l'accés als serveis públics.

Aquesta escolta activa, com deia Joan Lluís Vives, és fàcil, però sempre que es compti amb la col·laboració i implicació de la ciutadania i els empleats públics. No es tracta d'una moda, sinó que creiem que pot ser molt rellevant per millorar l'experiència en l'accés als serveis públics: totes les visions sumen!

Properament ens agradaria compartir amb vosaltres la resta d'àmbits del model (acompanyament, atenció integrada i comunicació). Esperem que ho trobeu interessant i que us animeu a col·laborar amb nosaltres. Moltes gràcies!

Ester Manzano Peláez

Directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana

◆ ANALÍTICA, ESCOLTA ACTIVA, ESPAIS D'EXPERIÈNCIA CIUTADANA, SERVEIS PÚBLICS

ENTRADA PRÈVIA

El blog se'n va de vacances!

ENTRADA SEGÜENT

Com s'elabora un pla de formació? L'experiència de l'EAPC – Equip d'elaboració del Pla de Formació EAPC

Comentaris a La ciutadania al centre? Comencem per l'escolta activa – Ester Manzano Peláez

Anònim ha dit:

RESPON ↩

14 DE SETEMBRE DE 2022 A LES 12:14 AM

M'encanta!! Nosaltres estem intentant aplicar l'escolta activa i el "design-thinking" en projectes de transformació urbana del nostre municipi i és interessantíssim!! Bona iniciativa! i bon nom per a la DG!

S'està carregant...

elena ha dit:

RESPON ↩

13 DE SETEMBRE DE 2022 A LES 8:13 AM

M'agrada aquest post, fer fàcil la relació entre l'administració i la ciutadania. Tenir clar per a qui i per a què treballem com a servei públic.

Aquests darrers temps s'ha parlat molt de posar el ciutadà al centre. Fa pocs dies que estava en una jornada i van sorgir reflexions sobre com aquest "posar el ciutadà al centre" que no sigui des de la visió individualista, de consum de serveis i paternalista.

Em va semblar suggerent la proposta de posem al centre els ciutadans i ciutadanes en relació a la resta de persones i perquè passin coses a la comunitat.

Des de l'administració pública tenir consciència des d'on actuem, orientar-nos a la tasca i tenir la visió sistèmica.

Enhorabona pels espais d'experiència ciutadana!!

S'està carregant...

Anònim ha dit:

RESPON ↩

13 DE SETEMBRE DE 2022 A LES 8:04 AM

Una gran ideal

S'està carregant...

Deixa un comentari

Subscriu-te!

[Subscripció al blog](#)

Categories



Darrers posts

[L'Àrea de Sistemes d'Informació del CatSalut aposta per les metodologies àgils per al desenvolupament de productes – Maria Girona](#)

[Recerca *La governança del Codi ètic del servei públic de Catalunya. Fonaments i proposta.* L'experiència de participar com a mentor institucional en l'equip de recerca – Isidre Obregon](#)

[El padró, un deure que és un dret – Adam Majó Garriga](#)

[Prova pilot interna de procés participatiu en política pressupostària a la Generalitat de Catalunya \(“Parlem de pressupostos”\) – Jordi Baños Rovira](#)

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](#)

Segueix-nos a Twitter

Els meus tuits

Etiquetes

aprenentatge comunicació dades obertes direcció pública Ester Manzano Peláez

formació gestió governança govern obert **innovació** Ismael Peña-López Jordi

Puigneró lideratge mentoria **Mònica Sabata** obrint finestres participació polítiques

públiques premis alfons ortuño **recerca serveis públics** smart city Smart City Expo World Congress

Tatiana Fernández tecnologia teletreball transformació digital **transparència** valors ètica

Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya

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** gestió

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

Sabata obrint finestres participació polítiques públiques premis alfons ortuño **recerca** serveis públics smart city

Smart City Expo World Congress Tatiana Fernández tecnologia teletreball transformació digital **transparència**

valors ètica

Powered by WordPress.com. de CrestaProject.