



DISEÑANDO SERVICIOS PÚBLICOS Y ALGO MÁS



Elena Bernia 2023

PERSONAS





DISEÑO



DISEÑO QUE EJECUTA

- Trabaja por disciplinas
- Soluciones técnicas



DISEÑO QUE PROPONE

- Trabaja por necesidades
- Oportunidades

DISEÑO QUE PROPONE



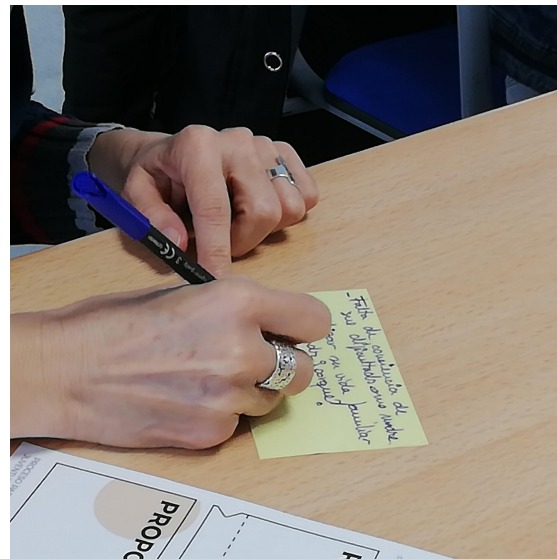
MIRADA HOLÍSTICA

Todo está conectado




PERSONAS

Todos los actores,
todas las voces



ITERATIVO

Probamos, ajustamos,
mejoramos



ALGUNOS
RETOS
Y PROPUESTAS
PARA
ABORDARLOS

¿Cuál es el reto principal con el que os encontráis?

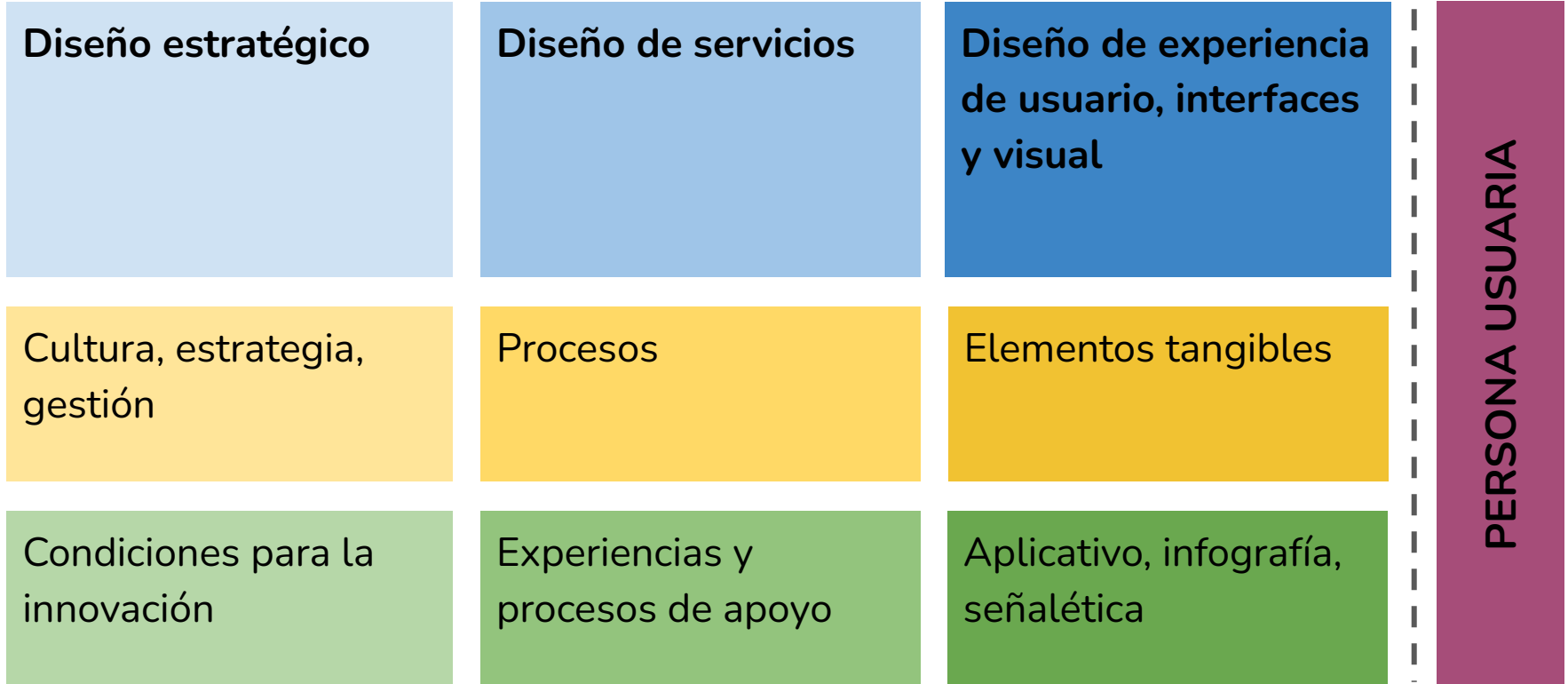
1. Crear las condiciones adecuadas para la innovación

2. Trabajar con estrategia

3. Mejorar los procesos

4. Mejorar la relación con la ciudadanía

PROPUESTAS DESDE EL ÁMBITO DEL DISEÑO



PROPUESTAS DESDE EL ÁMBITO DEL DISEÑO

Diseño estratégico

Cultura, estrategia,
gestión

Condiciones para la
innovación



PERSONA USUARIA

PROPUESTAS DESDE EL ÁMBITO DEL DISEÑO

Diseño de servicios

Procesos

Experiencias y procesos de apoyo



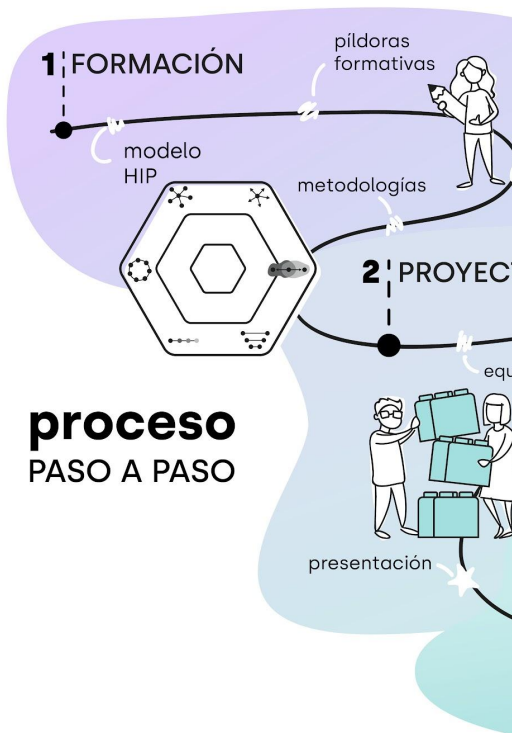
PERSONA USUARIA

PROPUESTAS DESDE EL ÁMBITO DEL DISEÑO

Diseño de experiencia de usuario, interfaces y visual

Elementos tangibles

Aplicativo, infografía, señalética



PERSONA USUARIO

PROPUESTAS DESDE EL ÁMBITO DEL DISEÑO

Diseño estratégico

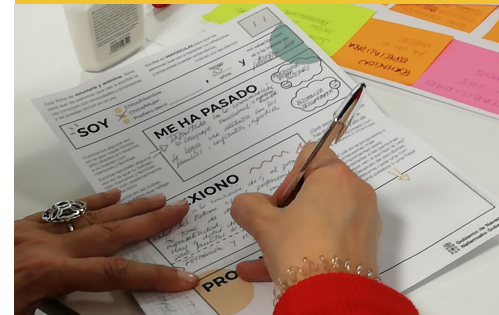
Diseño de servicios

Diseño de experiencia de usuario, interfaces y visual

Cultura, estrategia, gestión

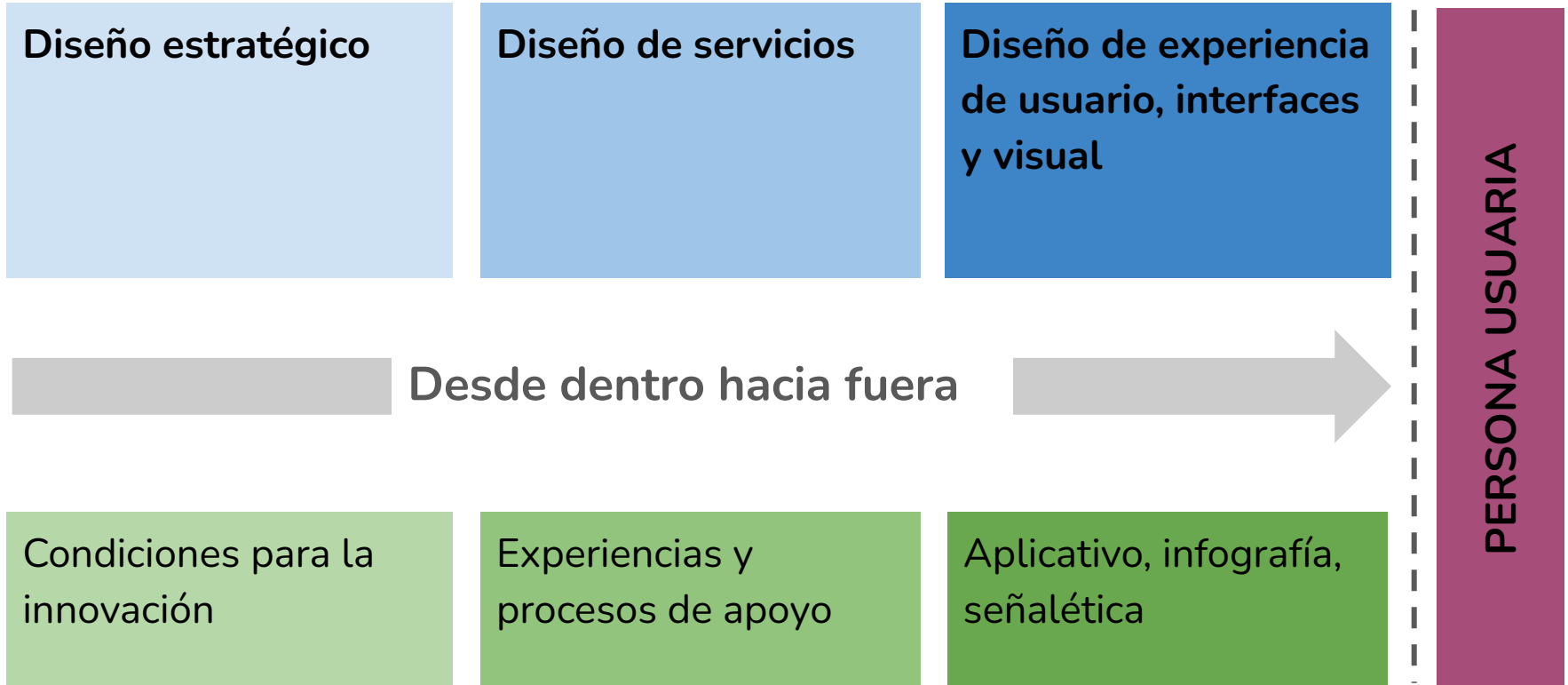
Procesos

Elementos tangibles

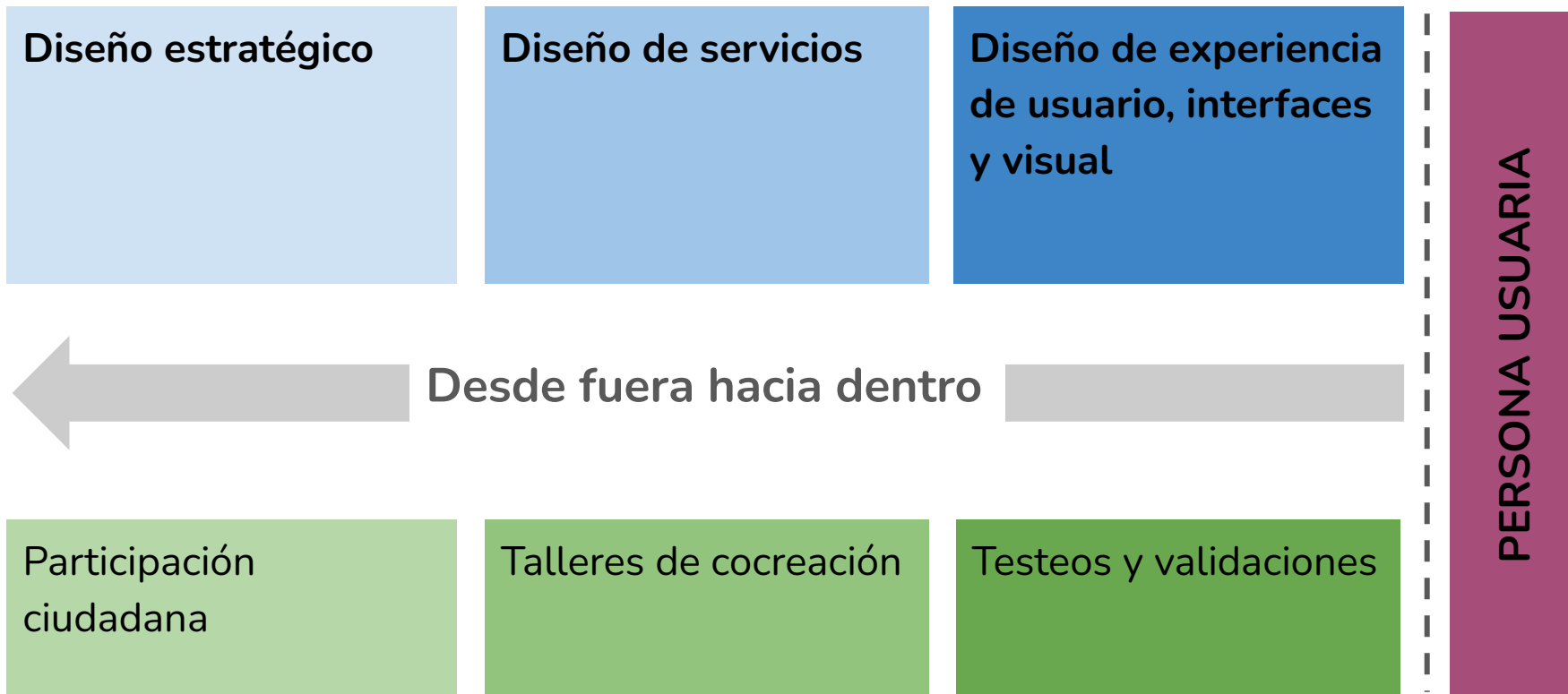


PERSONA USUARIO

LA INNOVACIÓN PÚBLICA VISTA DESDE EL DISEÑO



LA INNOVACIÓN PÚBLICA VISTA DESDE EL DISEÑO



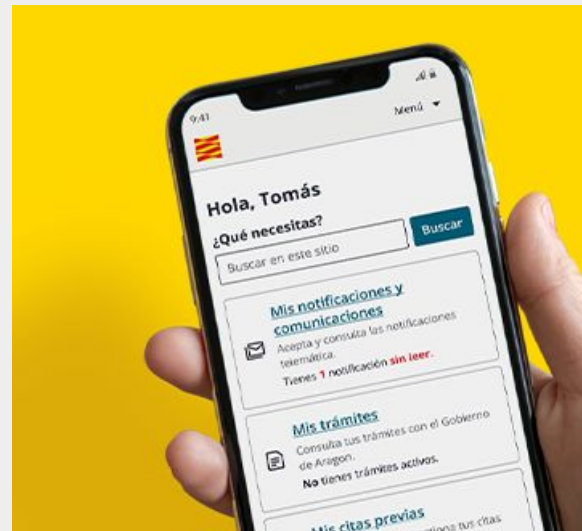
EJEMPLOS



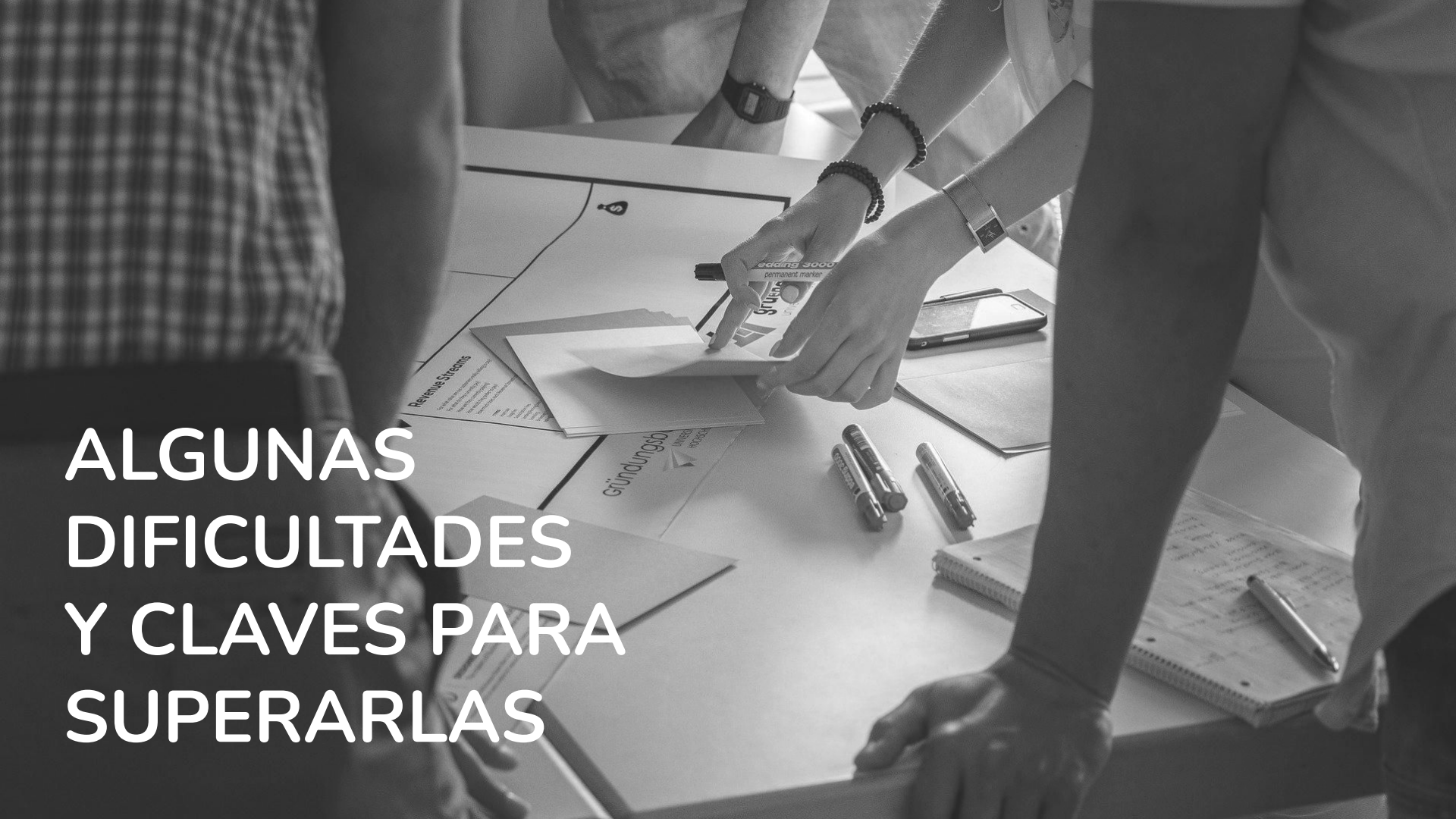
Proyecto Educativo del IES
Avempace: un centro
educativo para mi hija



Centros de Interpretación de
la Naturaleza: un plan con mi
familia



MIA: busco mi título
universitario



ALGUNAS
DIFICULTADES
Y CLAVES PARA
SUPERARLAS

¿Qué dificultad principal te encuentras al querer mejorar?

1. Es complicado tomar decisiones o llegar a consenso en equipo

2. No me resulta fácil aplicar herramientas de innovación

3. No sé cómo tener en cuenta las necesidades de las personas

4. No consigo implementar nuevas ideas

CLAVES

FACILITACIÓN DE EQUIPOS

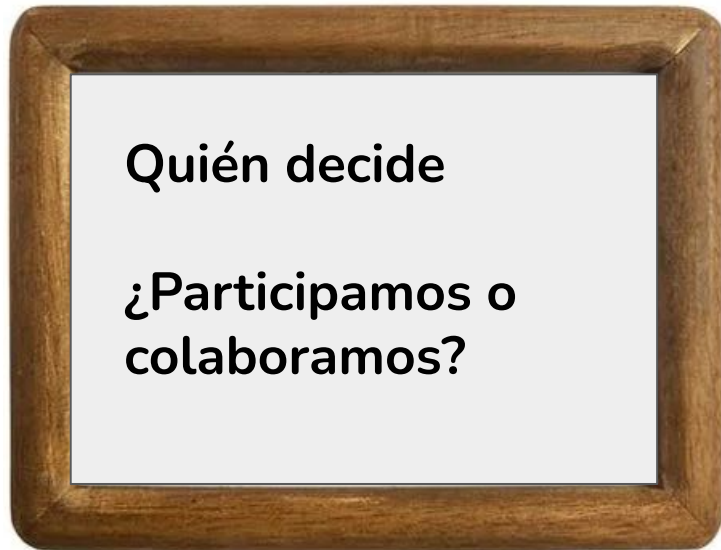
- Marco de relación y de participación
- Herramientas para divergir, emerger y converger



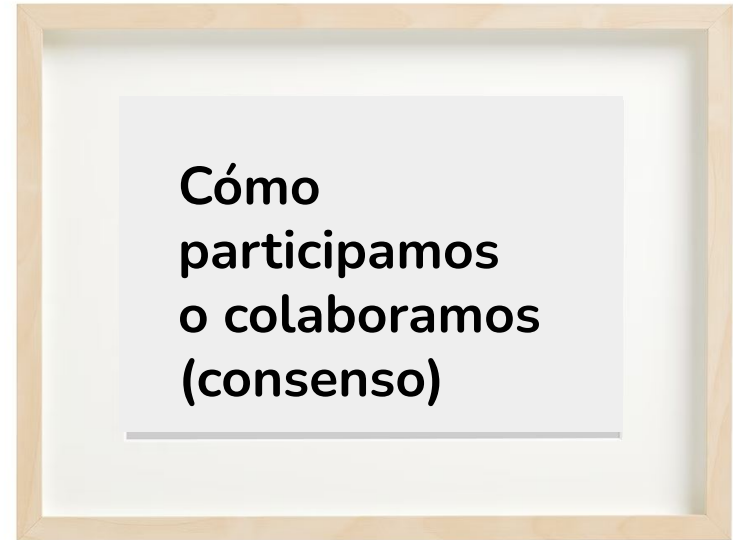
In-moción

FACILITACIÓN DE EQUIPOS

Marco de participación

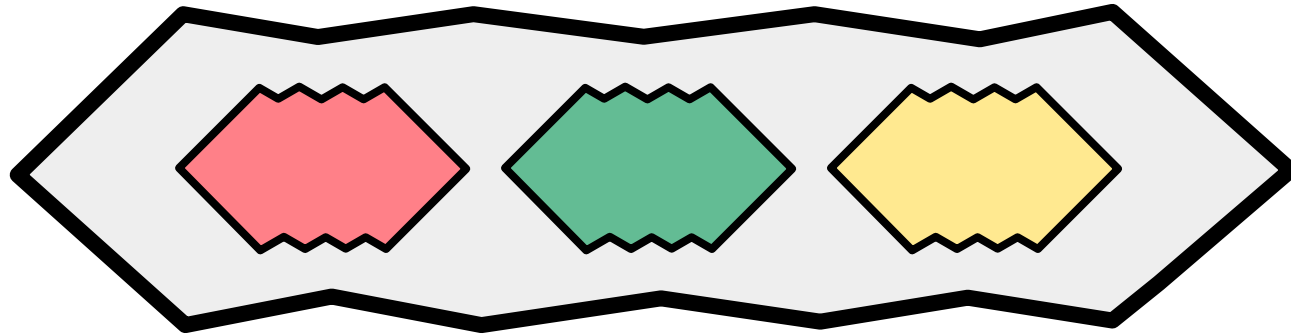


Marco de relación



FACILITACIÓN DE EQUIPOS

Cualquier proceso...



DIVERGENCIA
APLAZAR EL
JUICIO

EMERGENCIA
CONSTRUIR
SOBRE LAS IDEAS
DESARROLLAR

CONVERGENCIA
ESCUCHA Y TOMA DE
DECISIÓN

CLAVES

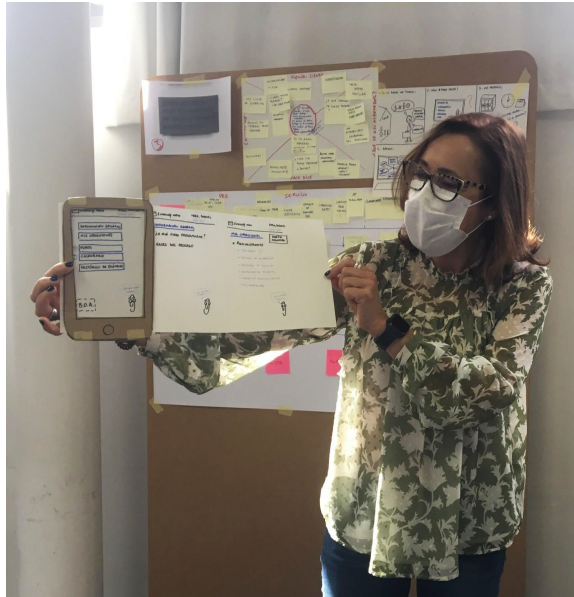
DESIGN THINKING

- Prototipar y mejorar
- Fases y estructura

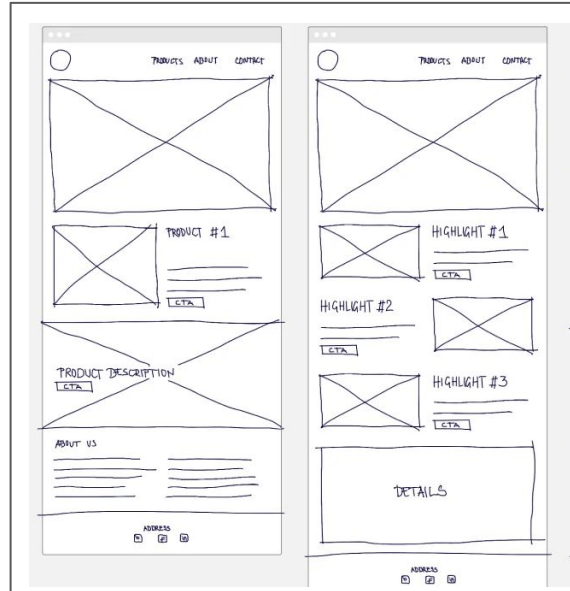


DESIGN THINKING

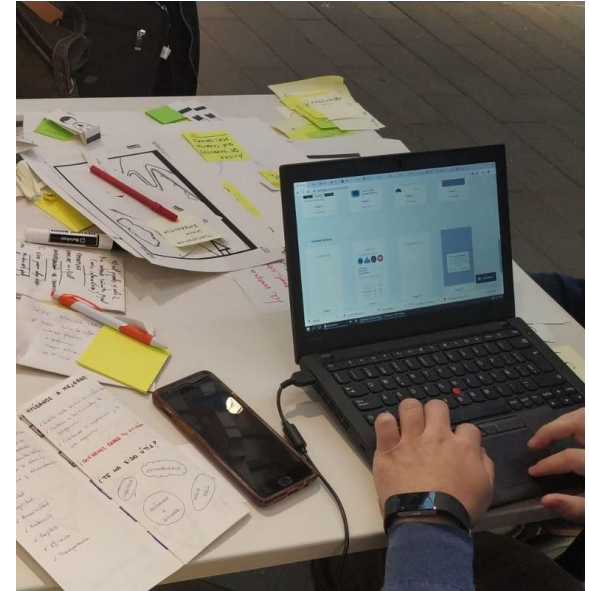
Prototipar y mejorar



Primer prototipo



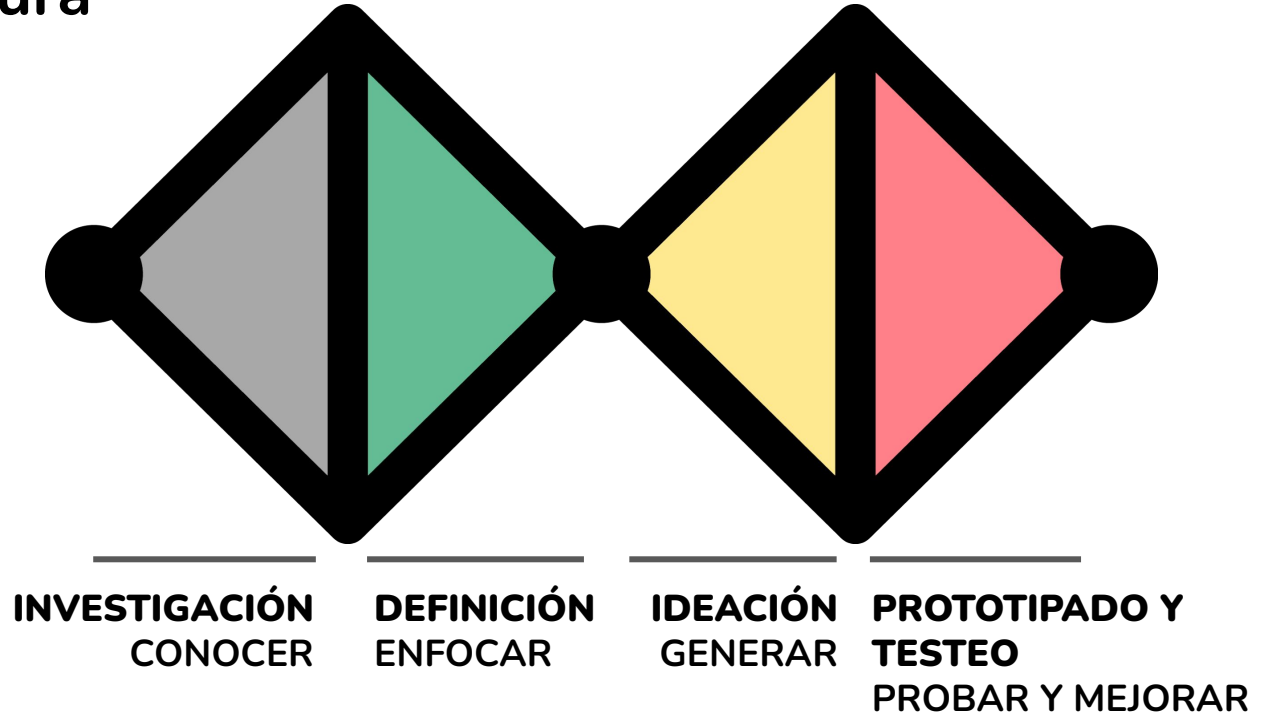
Segundo prototipo



Tercer prototipo

DESIGN THINKING

Fases y estructura





VIAJE DEL USUARIO

ANTES	DURANTE	DESPUES

DIAGRAMA DE VENN ¿Qué demandan?



2010 fue un año
de desarrollo a
Eso, sin haber
de economía y
recurso pa
y durante...

DISEÑO DE SERVICIOS



DISEÑO DE SERVICIOS



EXPERIENCIA

ANTES

Compro la entrada

DURANTE

Veo el espectáculo

DESPUÉS

Lo recomiendo

GESTIÓN VENTA ONLINE

CASTING, ESCENOGRAFÍA

GESTIÓN REDES

PROCESOS

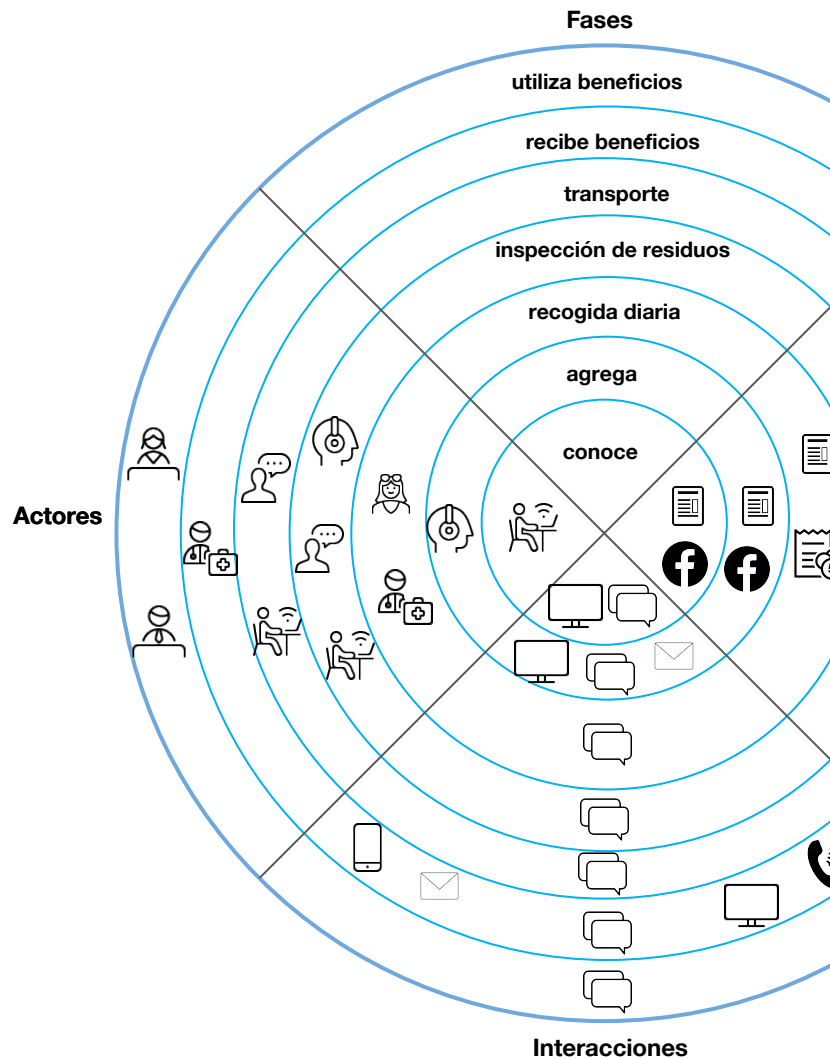
DISEÑO DE SERVICIOS

Actividad de **planificar y organizar** personas, infraestructura, comunicación y materiales que componen un servicio, para mejorar su **calidad**, la **interacción** entre el proveedor y las personas usuarias y la **experiencia** de las mismas.

DISEÑO DE SERVICIOS

PRINCIPIOS

- Lo experimentamos a través de los ojos de la **persona usuaria**
- Como una secuencia de **fases interconectadas**
- Lo visualizamos por medio de **elementos tangibles**



CLAVES

DISEÑO DE SERVICIOS

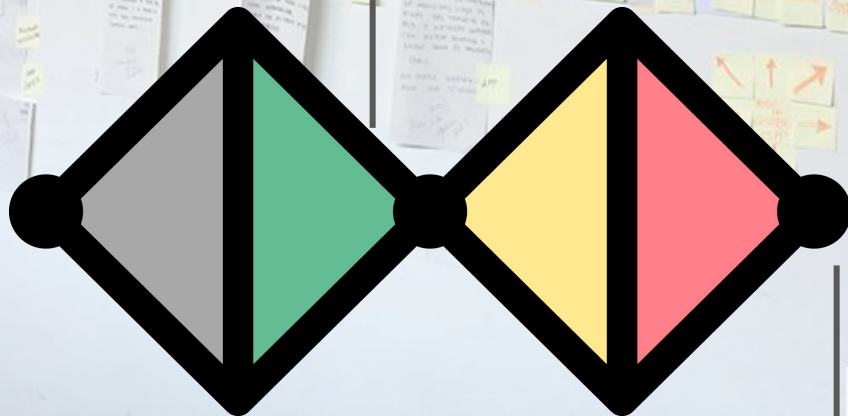
- Herramientas para mapear (Viaje persona usuaria y mapa del servicio)
- Equipos mixtos



DISEÑO DE SERVICIOS

Herramientas para mapear

VIAJE PERSONA USUARIA
SÍNTESIS INVESTIGACIÓN



MAPA DEL SERVICIO
DEFINICIÓN DEL
SERVICIO



Viaje persona usuaria



	ANTES		DURANTE				DESPUÉS			
FASES										
PASOS USUARIA										
ELEMENTOS TANGIBLES										
SENSACIONES USUARIA	<p>The graph plots user sensations across the journey. The y-axis ranges from a smiley face (positive) to a frowny face (negative). A dashed horizontal line indicates the baseline. The sensation starts at a low level in the 'ANTES' phase, rises to a peak, then falls below the baseline during the 'DURANTE' phase. It remains below the baseline through the 'DESPUÉS' phase, ending at a low level.</p>									
OPORTUNIDADES										

Mapa del servicio

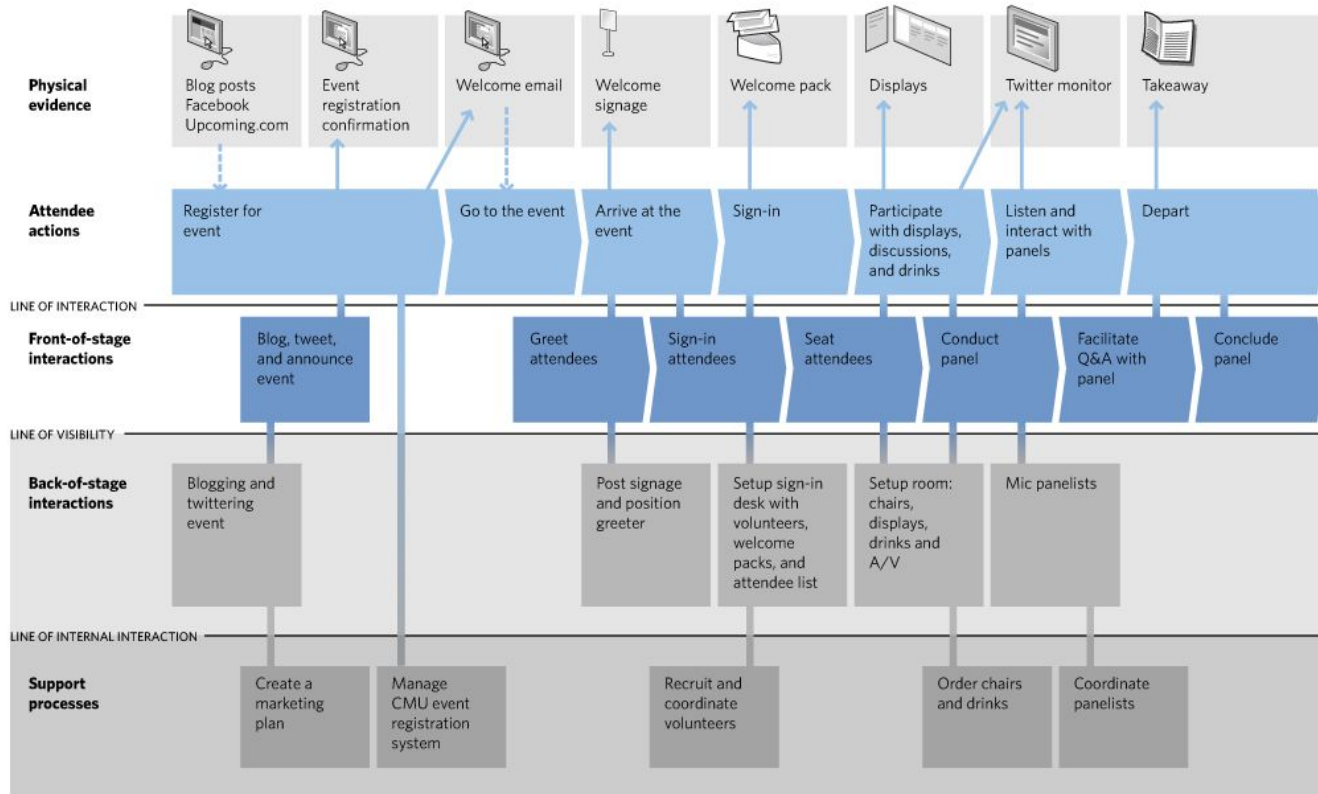


	ANTES		DURANTE					DESPUÉS	
FASES									
PASOS USUARIA									
ELEMENTOS TANGIBLES									
INTERACCIONES FRONT OFFICE									
INTERACCIONES BACK OFFICE									
PROCESOS DE APOYO									

Línea de visibilidad

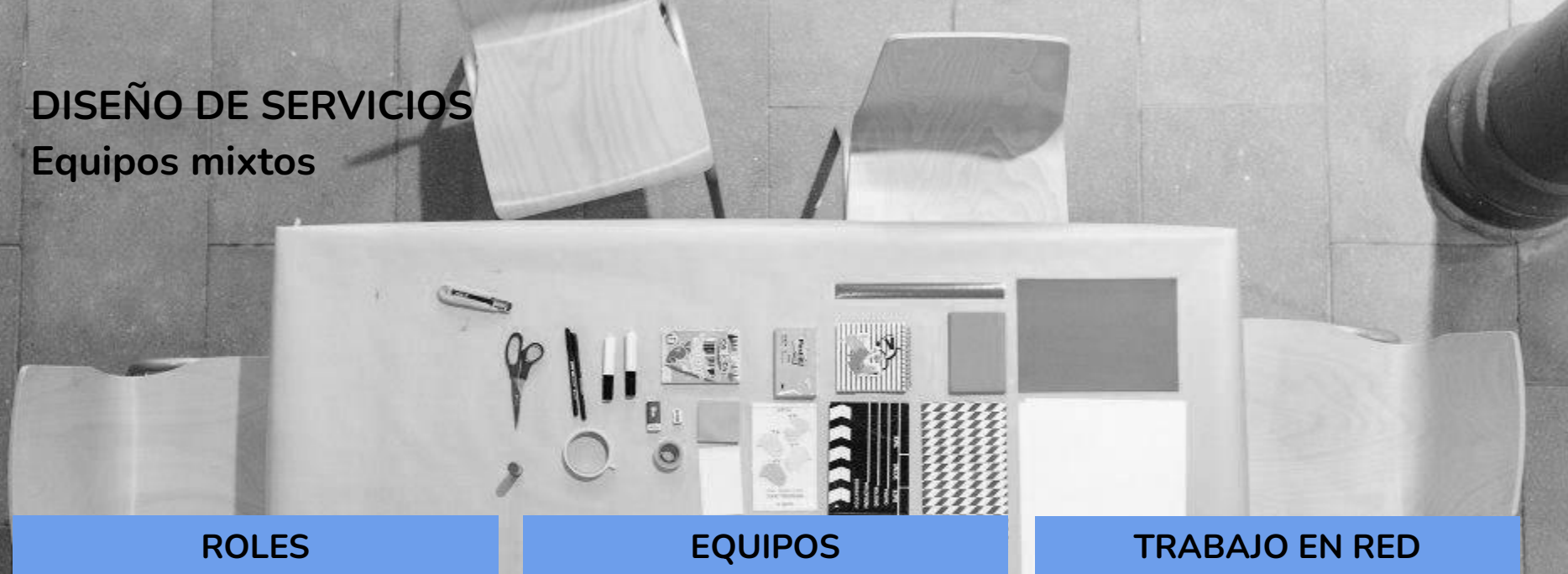
Service Blueprint for Seeing Tomorrow's Services Panel

find out more: <http://upcoming.yahoo.com/event/1768041>



DISEÑO DE SERVICIOS

Equipos mixtos



ROLES

FACILITACIÓN

DISEÑO DE SERVICIOS

DISEÑO ELEMENTOS
TANGIBLES

EQUIPOS

INTERNO

EXTERNO

MIXTO

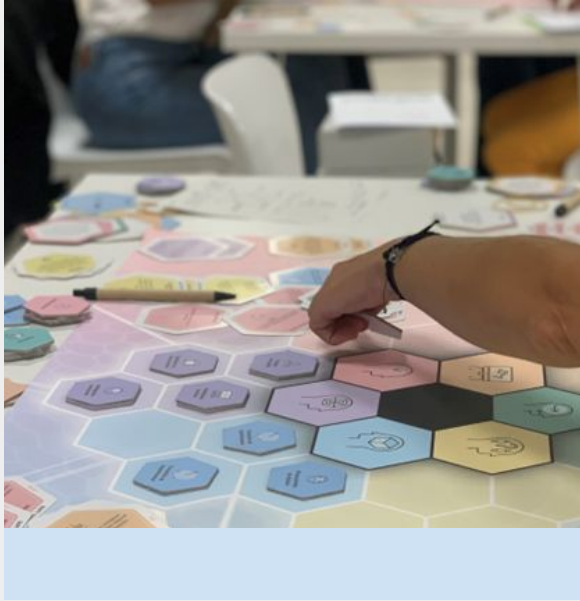
TRABAJO EN RED

PROFESIONALES

DEPARTAMENTOS

DESDE ABAJO Y DESDE
ARRIBA

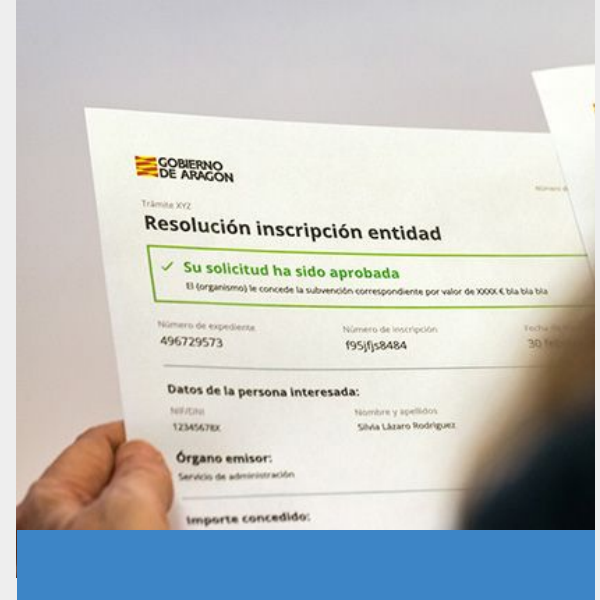
EJEMPLOS



Hola, bienvenida nuevo ingreso: me acercan la innovación pública



Servicio de actividad física y recomendación de activos para la salud: quiero mejorar



Documentos normalizados: entiendo una notificación



DISEÑANDO SERVICIOS PÚBLICOS Y ALGO MÁS



Elena Bernia 2023