



## PLA DOCENT

---

# Analitza, millora i dissenya l'experiència de l'usuari en l'administració pública

## Presentació

"Emmirallant-nos en com se sent l'usuari dels nostres serveis i productes, aprendrem com millorar-los i fer-los més eficients".

Aquest taller està centrat en oferir al/a la participant eines que li permetin fer un anàlisi dels seus processos diaris/quotidians de treball posant a l'usuari en el centre de les mirades. Es posarà al/a la participant en el rol dels seus usuaris/clients i aprendrà a entendre sensibilitats que fins ara potser li eren invisibles.

Amb aquest taller el/la participant aprendrà a fer un mapa de "l'experiència de l'usuari" (UX) que li permetrà entendre què està funcionant correctament en el seu departament, servei o equip i li permetrà diagnosticar les àrees, processos i sensibilitats on "l'experiència de l'usuari" recomana "retocs".

## Col·lectiu destinatari

Consulteu els itineraris formatius a qui va adreçada al Banc d'Accions Formatives(BAF):

[BAF dels Ens Locals](#)

[BAF de la Diputació de Barcelona](#)

## Modalitat

Taller

## Canal

Videoformació +  
en línia

## Requeriments dels destinataris/es

- Es requereix que els participants tinguin la càmera activada durant tota la sessió. Aquesta mesura permet assegurar una experiència d'aprenentatge més interactiva i efectiva.



## PLA DOCENT

---

### Nombre d'assistents per edició

Mínim	Òptim	Màxim
8	10	12

### Temporalització

#### Durada total:

12 hores

#### Distribució horaria:

Hores presencials: 0

Hores de videoformació: 6

Hores de treball virtual: 6

#### Programació setmanal orientativa:

4 setmanes

#### Calendari setmanal:

Setmana prèvia a l'inici de curs:

- Obertura de l'aula virtual (5 dies abans de la 1a sessió de videoformació)
- Treball autònom del participant: acollida a l'aula virtual i activitat prèvia (detecció de necessitats i respondre preguntes sobre les expectatives inicials del curs).

1a setmana

- 1a sessió de videoformació (1,5 h)
- Treball autònom del participant: activitat de treball (1,5 h)

2a setmana

- 2a sessió de videoformació (1,5 h)
- Treball autònom del participant: activitat de treball (1,5 h)

3a setmana:

- 3a sessió de videoformació (1,5 h)
- Treball autònom del participant: activitat de treball (1,5 h)

4a setmana:



## PLA DOCENT

---

- 4a sessió de videoformació (1,5 h)
- Treball autònom del participant: activitat de treball (1,5 h)

Tancament de l'aula virtual

- 7 dies després de la darrera sessió.

### Logística

#### Aula Física

Ordinador participant  Programari

#### Aula Virtual

Aula Plantilla FORMADIBA: PLANT.13014EUAP

Estat de l'aula: ACTIVA

Observacions:

### Consums i preus

#### Consums Específics

Costos addicionals

### Objectius

1. Mapejar i estructurar l'experiència de l'usuari des de i en l'administració pública
2. Seleccionar els recursos que permetin elaborar un mapa d'experiència de l'usuari (UX) segons cada necessitat
3. Identificar i optimitzar els "moments de la veritat" en "l'experiència de l'usuari"
4. Avesar-se a una perspectiva orientada a l'usuari o client
5. Trencar amb els "buits" interdepartamentals
6. Entendre les circumstàncies que han produït les irregularitats actuals (aprendre a avaluar-ho amb dades)



7. Aprendre a valorar el retorn de futures inversions o projectes en clau de l'experiència de l'usuari

## Continguts

1. El mercat i la seva transformació
2. Les  
5 passes per construir el teu "mapa d'experiència de l'usuari" (UX)
  - 2.1. "Brain storming" inicial
  - 2.2. Identificar possibles usuaris
  - 2.3. Creació del mapa d'empatia
  - 2.4. Identificar els "touch points" o "punts de conflicte"
  - 2.5. Triar les eines per dissenyar el mapa d'experiència de l'usuari
3. Fases de la creació d'un "mapa d'experiència de l'usuari"
4. Elements bàsics d'un "mapa d'experiència de l'usuari"

## Materials formatius de consulta

### Materials de referència per l'acció formativa

### Materials formatius complementaris:

## Orientacions metodològiques per al participant

El taller combina les sessions de videoformació amb el treball autònom del participant mitjançant una l'aula virtual a l'entorn Formadiba.

La dinàmica de les sessions de videoformació serà molt pràctica i participativa. S'hi treballaran els conceptes bàsics i explicacions teòriques, acompanyats de demostracions per part del docent i on els participants posaran en pràctica i en comú els aspectes remarcats per aquest.



S'hi contempla fer petits exercicis de posada en pràctica per cadascun dels participants, possibilitant al màxim l'avaluació compartida entre docent i resta de participants.

Durant el treball autònom virtual, cada participant haurà de realitzar activitats o exercicis plantejats pel docent a l'aula virtual, en la qual hi trobarà tota la informació necessària per al desenvolupament del taller, els espais de comunicació amb el docent i els de relació entre els altres participants (Fòrums).

L'avaluació final consistirà en una anàlisi de les diferents pràctiques que realitzi cada participant, de manera que es pugui evidenciar l'evolució i els avenços efectuats, així com els punts de millora en "l'experiència de l'usuari" (UX). El participant ho recollirà en un pla d'acció de millora (treball/producte final).

## **Orientacions metodològiques per al docent**

L'acció formativa s'iniciarà amb una activitat prèvia de detecció de necessitats i expectatives inicials dels participants en relació al curs que es farà des de l'aula virtual. Els participants hauran de intervenir al Fòrum i complimentar el qüestionari d'expectatives inicials. Aquesta activitat haurà de permetre al docent fer els ajustos necessaris de l'acció. També es farà una presentació de l'acció formativa i s'explicitarà les dinàmiques de funcionament de l'acció.

La dinàmica de les sessions de videoformació serà molt pràctica i participativa. S'hi treballaran els conceptes bàsics i explicacions teòriques, acompanyats de demostracions per part del docent i on els participants posaran en pràctica i en comú els aspectes remarcats per aquest. S'hi contempla fer petits exercicis de posada en pràctica per cadascun dels participants, possibilitant al màxim l'avaluació compartida entre docent i resta de participants. El docent haurà de dinamitzar correctament les sessions per tal que tots els assistents al curs hi participin en la mateixa mesura.

Durant el treball autònom virtual, el docent haurà de guiar als participants en la realització de les activitats o exercicis plantejats a l'aula virtual, en la qual hi farà constar:

- tota la informació necessària per al desenvolupament del taller (dinamització espai d'avisos i notícies)
- els espais de comunicació amb el docent i de relació entre els altres participants (fòrum de dubtes, fòrums temàtics).
- les activitats/exercicis que formaran la part específica del treball autònom virtual.



Proposta d'exemple d'activitats/exercicis bàsics a treballar (treball autònom virtual):

Activitat 1. Identificació dels punts crítics i ubicar-los en el mapa de valor de l'usuari

Activitat 2. Disseny centrat en l'usuari

Activitat 3. Alineament dels punts crítics amb el mapa de valor

Activitat 4. Avaluació i factibilitat

L'avaluació final consistirà en el disseny i execució d'un exemple real "d'experiència de l'usuari" (UX) que realitzi cada participant (preferentment en el propi àmbit de treball del participant), de manera que es puguin posar en valor els aprenentatges assolits durant el curs. El participant ho recollirà en un pla d'acció de millora (treball/producte final).

El docent donarà les instruccions específiques i les indicacions suficients per poder-lo realitzar (fitxa tècnica). Haurà de ser individual i haurà d'incloure necessàriament aspectes i continguts treballats en el decurs del curs.

Consulta el document de suport:

[Punts bàsics per les persones docents per deixar preparada l'aula virtual](#)

## Orientacions per a l'avaluació

### Nivell d'avaluació

Nivell 1 Valoració de les actituds i la participació

**Nivell 2 Superació d'activitats a partir d'uns criteris establerts**

Nivell 3 Demostració de l'aplicabilitat al lloc de treball

### Sistema d'avaluació

- Assistència
- Prova
- Producte

### Metodologia d'avaluació per al participant

L'avaluació final consistirà en una anàlisi de les diferents practiques que realitzi cada participant, de manera que es pugui evidenciar l'evolució i els avenços efectuats, així com els punts de millora en l'experiència de l'usuari (UX). El participant ho recollirà en el treball / producte final (UX).

### Puntuació dels elements d'avaluació



## PLA DOCENT

Puntuació mínima per superar el curs: 70

La següent graella pot adaptar-se als participants de cada edició.

Elements d'avaluació	Punts	Participant 1	Participant 2	Participant 3
Participació dinàmica en les sessions de videoformació	20			
Activitat 1 (treball autònom virtual) (Setmana 1)	5			
Activitat 2 (treball autònom virtual) (Setmana 2)	5			
Activitat 3 (treball autònom virtual) (Setmana 3)	5			
Activitat 4 (treball autònom virtual) (Setmana 4)	5			
Activitat final: Pla d'acció de millora	60			
<b>Puntuació Total (suma de punts)</b>	<b>100</b>			

## Certificació

Per assolir la qualificació d'APTE, els requeriments són:

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.
- Assolir un mínim de 70 punts del total dels elements d'avaluació.



## PLA DOCENT

---

- Assistència
- Aprofitament