



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

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



PLA DOCENT

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 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 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 el treball / producte final (UX).

Puntuació dels elements d'avaluació

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

| Elements d'avaluació | Punts |
|--|-------|
| 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 |



PLA DOCENT

| Elements d'avaluació | Punts |
|---------------------------------|-------|
| Puntuació Total (suma de punts) | 100 |

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 element d'avaluació.

- Assistència
- Aprofitament