



## DISSENY PARTICIPATIU DE SERVEIS I POLÍTIQUES PÚBLIQUES

### Dades organitzatives

14 i 21 d'abril de 2026

9:30 a 14:30h.

Lloc: a determinar

### Programa

#### Objectius

- Tenir un primer contacte pràctic amb el disseny de serveis aplicat al serveis i a les polítiques públiques.
- Entendre com el punt de vista i les eines de disseny de serveis contribueixen a fer els processos participatius de més qualitat i més inclusius.
- Conèixer experiències de redisseny de serveis públics amb la participació de personal municipal i de ciutadania.

#### Continguts (orientatius)

- Partint del paper de la participació ciutadana a l'administració local (amb els seus límits i potencials), què aporta de diferent el disseny participatiu.
- Entendre un servei o una política pública des del punt de vista d'una persona usuària (ciudadà/na) i del personal municipal.  
Co-creació i co-producció: els rols de la ciutadania i del personal municipal en el disseny de serveis i de polítiques públiques.
- De les idees a la implementació: com aterrem tot això a la realitat municipal, a la feina de les persones tècniques municipals, quines tipus de barreres ens podem trobar (p.ex. organitzatives, polítiques...)
- Metodologies i eines: *user journey*, prototipatge, proves de servei, etc
- Exemples de casos locals, nacionals i internacionals d'aplicació del disseny de serveis en serveis públics.