



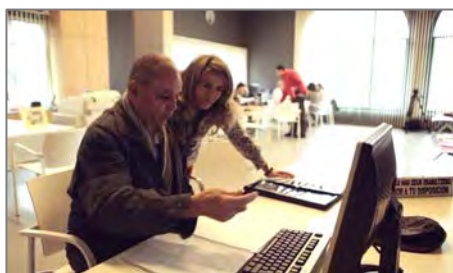
HERRITARRAK ARDATZ DITUEN BERRIKUNTZARI BURUZKO JARDUNALDIA

Bilbon, 2015Ko otsailak 17.

SARRERA / *Nola heldu gara honaino*

Euskadik funtsezko **estrategien artean** jarri du berrikuntza bere etorkizuna eraikitzeko. Eta berrikuntza edo, behinik behin, haren aipamena, herri administrazioaren arlora ere heldu da.

Herritarrentzako Arreta lehenetsunezko esparrua da Euskal Udalentzat, eta ardatz berezia osatzen du egungo 2011-2015 legegintzaldiko **EUDELen Jarduera Planean**. Helburu hau lankidetzan gauzatu da EUDEL eta IVAPEkin batera, Udalei zuzendutako prestakuntza eta laguntza programa bat sustatu baita.



Diagnosticoa eta Berrikuntza Agendak (TBA)

EUDElek berrikuntza agendak bultzatu ditu **41 Euskal Udaletan 2009-2014** epean eta autoebaluazio diagnostiko bat burutu du 2012an, Erkidegoko udal guztiei zuzendua, tokiko berrikuntza publikoaren alorrean hasierako euren egoera ezagutzeko.



Diagnosticoa eta Agendak aztertuta, Udal gehienek interesa ageri dute herritarren arreta integralerako zerbitzua ezartzeko edota bide horretan aurrera egiteko: arreta zerbitzua zentralizatzea, irisgarritasuna eta komunikazioa hobetzea, prozedurak eta izapideak bizkortzea, etab.

HAZen sarea

Behar horri erantzuteko, HAZ sarea sortu zen 2012ko maiatzean. Sarea gunea bat da Udalen artean esperientziak eta ikasketa trukatzeko, herritarrentzako zerbitzuen hobekuntza garatu edo berritu nahiak bultzaturik.



Azken bi urteetan (2013-2015) **16 Udalek** hartu dute parte herritarren arretarako zerbitzu integralak ezartzeko Laguntza eta Trebakuntza Planean.

-Udalen arteko lankidetza proiektua (sareko lana)

- Prestakuntza, metodologia praktikoa eta aholkularitza politiko eta teknikoa.

- Urtebeteko iraupena duen [prozesua](#), udalerrian Herritarren Arretarako Zerbitzua diseinatzeko, ezartzeko eta ebaluatzeko.

Emaizten Ebaluazioa:



1.-Barnera begira: kultura aldaketa, antolakuntza

Abian jartzeko prozesua, oro har, ahalegin handikoa izan zela gogoratzen dute udal langile politiko zein teknikoek, maila guztietara ekarritako aldaketagatik: prestakuntza, prozedurak eta izapideak, espazio fisikoa, barne-antolakuntza...

2.- Kanpora begira: hobekuntza herritarren pertzepzioan

Herritarrek hobekuntza igartzen dute; hasieran, ukigarriak diren alderdiei lotutako aldaketak identifikatzen dituzte, bulegoaren edo material informatiboen diseinua, esate baterako. Bereziki baloratutako alderdiak dira arreta osoa gune berean jasotzeko aukera eta paperekin "gora eta behera" gutxiago ibili beharra.

EFIZIENTZIA: zerbitzu publiko guztien helburua zerbitzua eskaintzeko modu eraginkorragoak bilatzea da.

GARDENTASUNA: ikuspegi integrala (mota guztietako zerbitzuak) eta zeharkakoa (arlo guztietan) erreminta-gakoa da Herritarrentzako Arreta zerbitzuen hobetze eta aurreratze bidean; **behar-beharrezkoa** udal kudeaketan gardentasuna, parte-hartzea eta herritarren lankidetzaren hobetzeko.



Administrazioetako barne-prozesuak berritzeko eta birdiseinatzeko ere aukera ematen du, herritarrekin eta enprekin elkarrekintza (bai pertsonala bai birtuala) txertatze aldera gizarteratzeko

Metodologia eta diseinu-pentsamendua

Ez da gauza erraza zerbitzu bat erabiltzen duten pertsonen ikuspegia eranstea. Hala ere, ezinbestekotzat dute geroz eta erakunde gehiagok, hala publikoek nola pribatuek.

Azken urteetan zabalduenetakorrontea da *design thinking* edo diseinu-pentsamendua delakoa. Diseinua mota guztietako erronka eta arazoei aplikatzean datza. Diseinu-pentsamenduak pertsonengan jartzen du arreta berrikuntza sustatzeko motor gisa, eta uste du berrikuntzarako eremurik hoberena pertsonen nahi dutena (desiragarria dena), esparru juridiko-arauekik eta teknologiaren ikuspegitik (IKTak) egingarri dena, eta ekonomikoki bideragarria dena uztartzetik sortzen dela.

Berrikuntzarako Prestakuntza

XXI. mendeko udalak ezin dira geratu zaharkituta, gauditu egingo dituzte bestela gizartearen etengabeko aldaketek. Prestakuntza behar dute eraldatzeko, batik bat prestakuntza berria berrikuntzan.



Berrikuntza, ezagueren eraiketa kolektiboa eta ekintzara zuzendutako konponbideak sustatzea da. Bere baitan beharrezana eta berezko gaitasunak antzemanda.

Beharrian horri beste batzuk eskaintako erantzunen ezagutzatik.

HERRITARRAK ARDATZ DITUEN BERRIKUNTZA

Herritarrenganako Arretaren (HAZ) eremuko azken programetan, EUDEL sartzen hasi da herritar erabiltzaileek HAZ udal zerbitzuei buruz duten **balorazio kualitatiboa** ere. Helburua ebaluazio kualitatiborako metodologia aztertu eta garatzea da, herri administrazioarentzat berariaz zuzendua, udalek aukera izan dezaten emandako zerbitzuaren gogobetetze maila neurtzeko eta herritarren ikuspegia eransteko, bai abian direnen bai etorkizunean ezarriko diren egitasmoen birdiseinuan.

Berrikuntza irekiaren eta diseinu-pentsamenduaren hurbilpenak herri administrazioan aplikatzeko asmoa ez da toki bakar baten sortua. Erreferenterik ezagunenetakoa **daniar Mindlab-a** da, eta bere zeregina da "herritarrak inplikatzeko gizartearentzako konponbide berritzaileen garapenean". Mindlabean sortu zen hain zuzen *Citizen Centered Innovation* hitza, hau da, **Herritarrak Ardatz dituen Berrikuntza**.

Egia esan, ikuspegi berri hau kontuan hartzea testuinguru zabalago batean kokatu beharra dago, Administrazioa bestelako eredu baterantz egiten ari den eraldakuntzaren barnean alegia, **Administrazio irekia** deritzonera. Konplexutasuna bere egiten duen Administrazioa da hori, aurre egin ordez; aliantzak eraikitzen ditu ingurukoekin, aldebakarreko ekintzara mugatu ordez; eta, batez ere, herritarrengan ipintzen du arreta, ez sisteman. Herritarrek gauzatzen dute aldaketa hori, inplikatzeko direlako izapideak, prozedurak, zerbitzuak, programak, politikak, eta abar sortzen eta ekoizten.

Herritarrak ardatz dituen berrikuntza

Data: 2015eko otsailaren 17a

Tokia: EUDELen egoitza, (Bilbo)

Helburua:

Zabalkunderako hitzaldi bat eta tailer tekniko (worklab) bat programatu dira, Europako joera eta esperientzia berriak Euskal Udalei ezagutaratzeko asmoz eta zerbitzu publikoak (bir)diseinatzeko prozesuan herritarren ikuspegia sartzeko erak lantzen hasteko.

Programa

10.00-11.15 Hitzaldia (Rowena Young)

Sarrera, joera berriak eta benchmarkinga herritarrak ardatz dituen zerbitzu publikoak diseinatzeko

11.15 Atsedena

11.30-13.30 Tailer teknikoa (Worklab)

Ekintzetarako metodologia eta tresnak: citizen journey map eta pertsonak edo arketipoak

HIZLARIA: ROWENA YOUNG



Rowena Youngek Britaina Handiko The Young Foundation erakundearen jarduera zuzentzen du osasunari eta gizarte-laguntzari dagokienez. 15 urte baino gehiagoko eskarmentua du gizarte-berrikuntzarako ekimenetan, bai Administrazioan, bai Akademian, hala nola enpresa pribatuan eta elkarte munduan. Sormenezko konponbideak bultzatzen ibili da, besteak beste, komunitate txiroetan nekazaritza komertziala sustatzeko, denbora luzez langabezian direnak lan-merkatura sartzeko edo jarrera aldaketa batetik abiatuta obesitateari aurre egiteko.

The Young Foundation irabazi asmorik gabeko erakunde bat da, think tank gisa definitzen da, eta aditua da "egiturazko desberdintasunari aurre egiteko gizarte berrikuntzan".

Gizarte-berrikuntzarako bere programei esker, nazioarteko mugarri bihurtu da zerbitzu publikoen diseinuan, eta bere aholkuak kontuan hartzen dira sarritan Britainiar Gobernua edo Europar Batasuna bezalako erakundeetan.

Tailer teknikoak (Worklab) hainbat helburu ditu:

1. **Eginez ikasi.** Taldeka lan egitea Herritarrengan Oinarritako Metodologiako proiektu bateratu batean
2. "Zergatik" egoeratik "nola" egoerara igarotea. Prozesua, metodologia eta ohiko teknika batzuk ikustea (**citizen journey map** eta 'pertsonak edo arketipoak')
3. **Esperientzia partekatzea.** Emaizak bateratu eta guztien artean ebaluatzea.
4. **Gogoeta egitea.** Herritarrengan Oinarritutako Berrikuntzari buruzko iritziak partekatzea.

Dinamika

Parte-hartzaileak 5/6 pertsonako taldetan banatzen dira, eta dinamizatzailerak taldearen jarraipena eta sostengua dute ariketa guztian. Talde bakoitzeko pertsona batek idazkariaren rola hartzen du, WOKA batean bezala, eta ariketarako ad hoc egindako fitxak osatzeaz arduratuko da, saioaren amaieran proiektua gainerako taldeei aurkezteaz gain.

Edukia

Programatutako ariketak teoria eta praktika partekatzen ditu. Praktikak, Herritarrek Ardatz dituen Berrikuntzako proiektu baten "simulazioa" izan nahi du eta **10 pausotan** egituratuta dago, pauso logikoak eta taldeak ulertu eta jarraitzeko moduak. Teoria eta praktika eskutik doaz, hurrengo eskeman ikus daitekeenez:

Eduki "teorikoa"

Ariketa praktikoa

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. Norberaren aurkezpena | 1. pausoa: Zerbitzu bat aukeratu |
| 2. Berrikuntza Administrazioan | 2. pausoa: Erronka taxutu |
| 3. Saioaren helburuak | 3. pausoa: Arketipo bat definitu |
| 4. Diseinu jarrera | 4. eta 5. pausoak: Journey map-a sortu |
| 5. Diseinu prozesua | 6. pausoa: Journey map-a aztertu |
| 6. Behaketa fasea | 7. pausoa: Aukeretatik asmoetara |
| 7. "Pertsonak edo arketipoak" te | 8. pausoa: Proiektua aurkeztu |
| 8. "Journey map" teknika | 9. pausoa: Egindako lana ebaluatu |
| 9. Sormen fasea | 10. pausoa: Eztabaida |

Mahai-ingurua eta ondorioak

Tailerraren amaieran eztabaida zabalduko da honako gaiari buruz: Herritarrarrak Ardatz dituen Berrikuntza eta Udalei bere zerbitzu publikoen diseinua eta garapena –bai HAZ bereziak bai gainerako Udal arlotakoak– hobetzeko eskaintzen dituen aukerak.



Zer ekarri diezaioke Euskadiko Udalei hurbilpen berri honek, *Herritarren Oinarritutako Berrikuntzak* alegia, HAZ gisako zerbitzu integral batean aplikatuz gero?