

Treballem en equips multidisciplinaris

Equips que puguin dissenyar, construir i fer operatiu el servei, liderat per un responsable de servei sènior.

Un equip multidisciplinari ajuda a:

- Construir el servei de manera autosuficient, sense dependències externes
- Seguir millorant-lo segons les necessitats de l'usuari
- Prendre decisions ràpidament

Comencem amb les necessitats dels usuaris

Desenvolupar més coneixement sobre qui són els usuaris de servei i el que això significa per al disseny del servei.

Això és bàsic per construir un servei que:

- Ajudi els usuaris a fer fàcilment el que necessiten fer
- Es basi en les necessitats reals dels usuaris, no en suposicions

Fem servir mètodes àgils, construïm de manera iterativa

Construir el servei fent servir mètodes àgils, iteratius i centrats en l'usuari final.

Aquests mètodes ajuden a construir serveis que:

- Satisfan les necessitats dels usuaris
- Són fàcils i còmodes d'utilitzar
- Es poden adaptar fàcilment a canvis tecnològics o de govern
- Es milloren de forma contínua

Reduïm la càrrega sobre els ciutadans

Fer servir informació ja existent a l'administració:

- Interactuar amb altres administracions públiques per no haver de demanar als ciutadans que tornin a aportar els mateixos documents
- Eliminar documentació innecessària
- Assegurar-se que hi ha consentiment per a l'ús de documents personals

Fem servir codi obert i estàndards oberts

• Fer servir codi obert sempre que sigui possible

• Fer servir estàndards oberts sempre que sigui possible

• Fer que tots els nous codis siguin oberts i reutilitzables, publicant-los amb les llicències adients

Entenem la seguretat, la privacitat i els aspectes ètics

Avaluar quines dades i informació de l'usuari subministrarà o emmagatzemarà el servei, i abordar:

- Nivell de seguretat
- Responsabilitats legals
- Aspectes de privacitat i riscos

Els usuaris no utilitzaran el servei si no es garanteix:

- Que és confidencial
- Que poden accedir a la seva informació quan la necessitin

Dissenyem un pla per si estem fora de servei

Els usuaris esperaran que el servei estigui disponible 24 hores al dia, 365 dies a l'any.

Cal tenir un pla per si els serveis es queden temporalment fora de línia. Cal entendre com afectarà els usuaris i com es pot restaurar el servei.

Tenim un pla per a les persones que necessiten ajuda digital

• Ajudar els usuaris a desenvolupar les seves competències digitals

• Donar suport digital a aquells que no poden utilitzar els serveis digitals per sí mateixos

• Si es dóna un servei essencial, assegurar-se que s'adapta als ciutadans que no tenen dispositius digitals

Avaluem les eines, els sistemes i els serveis

Avaluar les eines i els sistemes que es fan servir i assegurar-se que:

• Es segueix el Codi dels Principis Tecnològics i s'entenen els riscos tècnics associats

• Les eines, els sistemes i els serveis es poden adquirir de forma sostenible alhora que es garanteix la independència de proveïdors

• Els serveis segueixen principis d'utilització ètica de les dades

Tenim cura del disseny visual i l'accessibilitat

Construir un servei coherent amb l'experiència d'usuari a l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb les directrius de disseny visual i accessibilitat.

• Els usuaris confien en els serveis de l'Ajuntament perquè en reconeixen l'estil

• Estalviar temps reutilitzant els mateixos patrons i centrar-se en les parts singulars del servei

• Fer servir patrons i estils que es basin en estudis sobre els usuaris finals

Avaluem de manera contínua l'experiència de l'usuari

Posar en marxa un pla per avaluar i testejar l'experiència de l'usuari, per tal de millorar el servei a partir del seu *feedback*.

- Comprovar que el servei ajuda els usuaris a fer les tasques que han de fer
- Seguir millorant el servei segons les seves necessitats

Reutilitzem el que ja existeix

Sempre que sigui possible, els serveis han d'intentar reutilitzar la infraestructura existent i les funcions compartides per tal de:

• Crear una experiència de servei coherent

• Estalviar temps i recursos en la construcció de funcionalitats ja existents

Posem en marxa un pla de manteniment i suport

Tenir un pla per minimitzar la interrupció del servei en cas d'incidència.

Identificar els components bàsics del servei que han d'estar monitoritzats.

Utilitzar les mesures clau per a la millora contínua del servei.

Mesurem & informem sobre el rendiment del servei

Recollir i presentar els valors dels indicadors en un format coherent, estructurat, entenedor i accessible per al públic.

Utilitzar indicadors de funcionament i rendiment per millorar contínuament el servei:

- Aprenent quins són els seus punts forts i febles
- Fent servir les dades com a base de les millores a assolir

Tenim un pla per fer tot en digital

Els serveis digitals han de permetre que els ciutadans pugin, signin i comprovin els seus documents.

Si els ciutadans no poden aportar la documentació digitalment, l'Ajuntament ha de posar a la seva disposició un servei alternatiu que digitalitzi la documentació per ells.

Gestionem el canvi

- Facilitar la transició entre l'actual servei no digital i el nou servei digital.
- Quan es substitueixi un servei digital, tenir un pla de transició per passar del servei antic al nou.
- Migrar les dades i els documents existents als nous formats de servei digital.
- Evitar qualsevol interrupció quan els ciutadans accedeixen al servei i assegurar que existeix un pla per promoure l'ús del nou servei.



Ajuntament de Barcelona

Els nostres estàndards de serveis digitals