

Oficina atención al ciudadano

Oficina

LOCALIZACIÓN: Sant Quirze del Vallés

ACTUACIÓN: Diseño Interior, Arquitectura, Ingeniería, Project Management

SUPERFÍCIE: 200m²

“Service design” y diseño interior para una mejor y renovada atención ciudadana son la clave de este proyecto. El punto de partida del mismo, nació en el espacio digital e intangible de las redes sociales. La continua revolución tecnológica en la que estamos sumidos, provoca la coexistencia de dos mundos paralelos: el de la atención mediante las redes sociales, rápida, cercana y empática con el de la atención presencial. El encuentro necesario entre lo on-line y Off-line, la omnicanalidad, permitió la revisión y mejora de los protocolos de atención al ciudadano.

Previo al diseño espacial final, se realizó una acción usando técnicas de “service design” con la colaboración de WequestionOurProject y la implicación de todo el equipo del servicio de atención y comunicación ciudadana. Situando siempre al ciudadano/usuario en el centro, se planteó el diseño como motor de la gestión del cambio. La concepción de un nuevo servicio innovador, dada su visibilidad externa, promovió nuevas maneras de pensar, de aportar un nuevo punto de vista y un nuevo sentimiento de pertenencia al equipo. El hilo conductor de la historia, es el espacio físico, que tangibiliza con el diseño interior, todo aquello conceptualizado por el equipo de trabajo. El proyecto ha sido presentado como ejemplo de innovación en el I Congreso de Govern Digital celebrado en Barcelona y en la segunda edición del Service Design in Government de Londres.

