

Conclusiones a Transferencias.design Málaga 2020: Diseño y Administración Pública



theRoom1.0

Conclusiones a las jornadas

A cargo de Jorge Amat y
Jesse Naylor (theRoom1.0)
y Xènia Viladàs (xeniaviladas.today)

En primer lugar, queremos destacar el valor que tiene Transferencias Design por haber encontrado una fórmula que lo hace original y diferente, y por el gran valor que aporta a la comunidad del diseño.

Las mesas de trabajo que se organizan para generar de forma colaborativa el material que va a ser expuesto en la siguiente conferencia, le dan profundidad y autenticidad; el hecho de que sea la misma comunidad del diseño (diseñadores, escuelas e instituciones) las que deciden los temas a debatir en cada edición, asegura su relevancia e invita a una nutrida participación.

El éxito de Transferencias Design se mide por el volumen de la gente involucrada y por la calidad de las presentaciones y, al cabo, por su mera permanencia en el tiempo.

Esta 4ª edición sobre diseño y sector público ha cumplido con creces nuestras expectativas, y llegamos a la última sesión del evento, un sábado por la tarde, en Málaga y con buen tiempo, con una sala llena de público y la sensación de haber participado en algo importante.

En efecto, esta edición nos ha permitido captar una completa radiografía de la situación del diseño en instituciones y organismos públicos. En ella, hemos visto burbujas de diseño estratégico, diseño de servicios, diseño de la experiencia y demás prácticas avanzadas, que están dando muy buen resultado y permiten que el diseño se incluya cada vez en más departamentos y áreas de la función pública

Es importante compartir estas experiencias para aprender los unos de los otros y lograr, entre todos, que el diseño avance realmente. Transferencias Design es un encuentro para la experimentación, la construcción y el avance de todas las parcelas del diseño a través de todos los sectores de nuestro entorno, y por esto tiene un poder transformador sobre todos nosotros y estos días en Málaga hemos tenido la sensación de que se estaba escribiendo una línea importante en la historia del diseño español.

Dentro de este conjunto de aprendizajes y experiencias, y sin ánimo de ser exhaustivos, subrayamos algunas cosas concretas que nos han llamado la atención:

- ★ La frase “el cómo es el nuevo qué”, oída en el taller del equipo de **PayPerThink**: se ha puesto de manifiesto en todas las ediciones de Transferencias la importancia que le damos al proceso y no solo al resultado. Una vez más, hemos visto aquí como el proceso de desarrollo del proyecto resulta crucial para lograr los objetivos establecidos, y lo importante que es compartir estas experiencias entre colegas para aprender mejor.
- ★ La idea de que es importante empatizar con las instituciones para las que trabajamos para hacerlas partícipes de nuestro proceso. Si logramos transferir conocimiento hacia el cliente, éste resultará más permeable y se convertirá en mejor cliente, a la larga. El proyecto del Hospital Ramón y Cajal, presentado por el estudio **Open**, es un buen ejemplo de este fenómeno.
- ★ La existencia de proyectos de innovación social de calidad, pegados al terreno, llevados con profesionalidad y rigor y con la participación de equipos multidisciplinares, como por ejemplo el de **Volvemos.org** que trata con rigor y profesionalidad un tema actual y delicado
- ★ La idea generalizada en todos los equipos de que hay que convencer con ejemplos, no con buenas palabras. Como ejemplo, el caso presentado por **Garaje de Ideas** en el que una de las claves fue identificar las actuaciones de inicio, para generar confianza en la organización y poder seguir avanzando en el proyecto de transformación.
- ★ Las experiencias de colaboración entre estudiantes y organizaciones como en el caso de **Estación Diseño** con Andalucía Emprende y Granada Empresas. Estos proyectos no solo representan una buena metodología de aprendizaje, sino que demuestran cómo los emprendedores pueden beneficiarse de las ideas frescas y provocadoras de los estudiantes para mejorar sus negocios.



- ★ La mención que hizo **Fractal Strategy** en su taller al portal web del gobierno británico, gov.co.uk, que es un ejemplo paradigmático de diseño enfocado al usuario. Utilizando un lenguaje sencillo y amigable, ha logrado la proeza de reunir en un solo portal todos los entes de la administración pública de una nación (además de lograr importantes premios de diseño). Este ejemplo es más relevante hoy día, si cabe, por la forzada digitalización por la que atraviesa España.

De cara al futuro y para las próximas ediciones de Transferencias, sugerimos que se aborde el tema de la evaluación del diseño:

- ★ Se ha hablado mucho en el 2020 de los objetivos que tiene que lograr el diseño en cada uno de los proyectos que aborda, y ahora sugerimos que a esto corresponda un sistema de evaluación de los logros obtenidos. La evaluación es particularmente necesaria cuando se trata de trabajar con la administración, que tiene una mayor responsabilidad, si cabe, por el hecho de invertir fondos públicos. Como ejemplo, podemos citar el caso del proyecto de transformación y cambio del MNAD, que tiene que cumplir con las expectativas de diferentes colectivos, con intereses contrapuestos.
- ★ Si el diseño, como creemos, ha logrado penetrar en la definición de la estrategia de las organizaciones, es hora de que los diseñadores participen activamente en la definición del conjunto de indicadores que se utilicen para medir los resultados bajo el prisma de la profesión y de sus principios de actuación. En

este sentido, existen sistemas de indicadores ya establecidos que pueden marcar el camino (en cuanto a la metodología) como por ejemplo los del World Economic Forum publicados en 2020, que fueron consensuados por diferentes agentes. Instituciones del sector como READ pueden acoger una iniciativa de esta envergadura, tal y como recientemente han hecho con el proyecto de código deontológico, por ejemplo.

- ★ Transferencias Design 2020 también acogió interesantes discusiones y demostraciones sobre la tecnología para el diseño. Hoy día, disponemos de técnicas muy sofisticadas para comprender mejor las respuestas de los usuarios ante nuestros diseños. Sugerimos que se integren como herramienta para desarrollar nuevas métricas específicas del diseño.
- ★ Finalmente, queremos hacer hincapié en que las mediciones no solo se refieren al usuario final, sino a todos los stakeholders, o partes interesadas. Puesto que diseñamos para sistemas interrelacionados, tenemos la obligación de trascender la relación diádica entre cliente y proveedor y analizar el impacto de lo que hacemos en el sentido más amplio y sistémico.

Para acabar, y además de agradecer y felicitar a los organizadores, patrocinadores y asistentes de Transferencias Design 2020, queremos citarnos para la siguiente edición para hablar de indicadores, confiando en que “todos los diseñadores podemos tener un buen día”, como diría el maestro.