



Sesión: "Descubrir"

Contenidos

- Recoger expectativas.
- Interiorizar el reto.
- Marcar objetivos.
- Definir partes interesadas.
- Empatizar con las personas usuarias.

# ¿Qué sabemos de los Laboratorios?

## Luces

### EQUIPOS

- Multidisciplinares.
- Mixtos (internos y externos a la admin.).
- Ciudadanía al mismo nivel que otros agentes de innovación.
- Visiones poliédricas.
- Mezcla saberes diversos (4 hélices).

### INNOVACIÓN

- Catalizadores de innovación ciudadana.
- Resolver problemas de forma colaborativa.
- Pensamiento de diseño.
- Problemas complejos.
- Pensamiento crítico y creatividad.

### RESULTADOS

- Aumenta confianza de la ciudadanía en las instituciones.
- Cambiar la vida de las personas.
- Visibilidad de temas a ciudadanía y administración.
- Cambiar culturas organizativas.
- Softskills para s21.

### ECOSISTEMAS

- Espacio de conversación informal, orgánica y productiva.
- Generación de redes.
- Puente entre lo público y privado.
- Sentido de pertenencia.
- Replicabilidad de los casos de éxito.

### PROTOTIPADO Y TEST

- Espacios donde se pueden probar cosas.
- Aceleradoras.

## Sombras

### ESTRATEGIA

- Definir objetivos claros.
- Sostenibilidad en el largo plazo.
- Dependencias políticas y económicas.
- La selección de proyectos y su priorización.
- Siempre desde la institución.
- Dependen del fundador.

### IMPLEMENTACIÓN

- Dificultad para llevar a la acción las iniciativas elaboradas en el lab.
- Miedo a no lograr resultados.
- Procesos participativos "de cara a la galería".
- Evaluación indicadores rendir cuentas.
- Réplica y escalado de prototipados exitosos.
- La frustración "el temido cajón"

### EJECUCIÓN

- Críticas poco constructivas ataques a la administración
- Pueden aparecer gente que se dedica a boicotear el proceso por diferentes motivos
- Necesita mucha intensidad y tiempo de trabajo que no es fácil de justificar.
- Procesos orientados a la solución y no tanto al laboratorio.
- No poder estar al 100% y tener q hacer desconexiones.
- Se puede caer en estereotipos y espejismos.

### ALCANCE

- Llegar a la ciudadanía. Problemas para representar a la ciudadanía con una muestra veraz.
- Dificultad para motivar a los actores.
- Labs que no son labs.
- Llamamos lab a un experimento a un grupo de trabajo.
- Confundir la innovación con la mejora continua.

### DIFUSIÓN

- Complejo de comunicar, no se entiende.
- Dificultad para llegar a ciertos colectivos
- No atender a la comunicación clara
- Falta apertura al exterior y transparencia.
- Manera "barata" de implicar a la ciudadanía

# Retos y objetivos

## Retos

¿Cómo podríamos ayudar a los responsables en participación a innovar en la forma en la que se participa?

¿Cómo podríamos crear una experiencia de Laboratorio Digital de Innovación en Participación con servicios ajustados a las personas usuarias?

## Objetivos

Desinstitucionalizar la participación, democratizar y abrir la participación.

Ayudar a la articulación de los resultados mejorando del retorno y medición de la participación.

Conectar más con la ciudadanía especialmente con las voces menos escuchadas. Aumentar y diversificar el número de personas que participan.

Colaborar entre los labs en infraestructuras, redes, trabajo común.

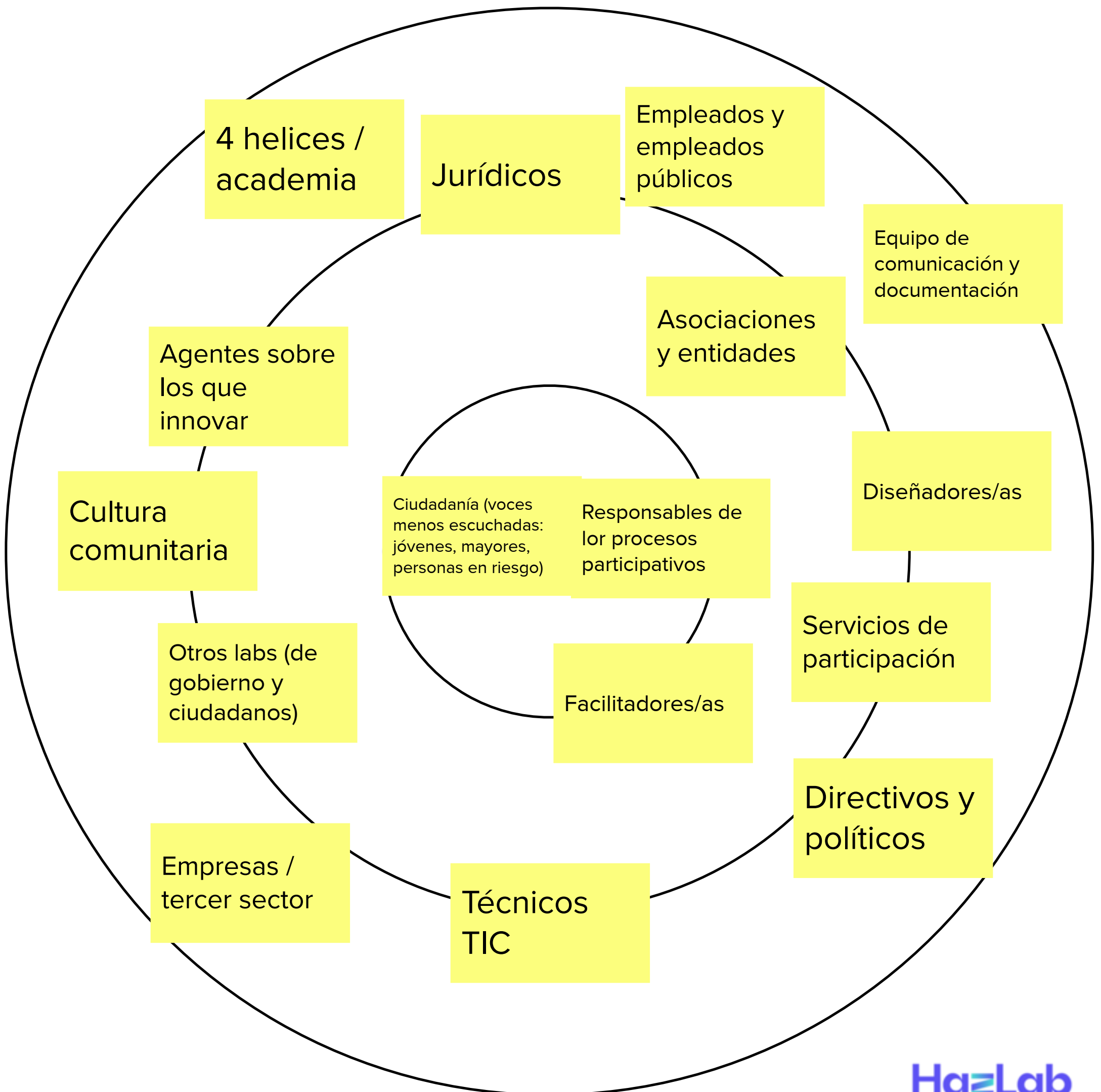
Cocrear más.

Generar impacto valor público.

Hacer el trabajo más fácil y efectivo de los empleados/as de lo público.

Mejorar la conectividad de la los actores de partición a tecnología, ciudadanos, metodologías

# Mapa de partes interesadas



# Expectativas y riesgos

## Expectativas



## Riesgos

Dificultades para participar sino puedo conciliar.

Endogamia.

El largo plazo de los resultados, o falta de retorno temprano.

Problemas en la difusión de las de los procesos.

Dificulata des materiales, económicas y de espacios.

Que se quede en un cajón y no se lleve a la práctica.

Dudas sobre la legitimidad del proceso y los resultados.

Ausencia de seguimiento o mejora continua que desvirtue el trabajo realizado

Falta de definición de procesos claros.

# Persona: Otros labs

## Objetivos y necesidades

Llegar a nuevos públicos con herramientas usables.

Compartir esfuerzos y recursos para experimentar desde convocatorias y proyectos conjuntos.

Comunicación y colaboración entre labs.

Generar red de apoyo entre los labs donde compartir resultados.

Tener un a bolsa de ciudadanos testadores.

Identificar temáticas que tratar en el laboratorios.

## Problemas

Falta de comprensión interna del resto de la administración

Es complicado llegar a todo el territorio

Síndrome del cajón

No hay capacidad de testeo herramientas

## Motivaciones

Cambios en la cultura organizativa tras colaborar en el procesos.

# Persona: Responsables de procesos participativos

## Objetivos y necesidades

Mejorar la eficiencia de la gestión e innovarla.

Incorporar la perspectiva ciudadana.

Aprender de la experiencia de otras instituciones.

Canal para romper la desafección entre ciudadanía y AAPP.

Romper barreras institucionales.

## Problemas

Falta de profesionalidad.  
Falta de interlocución.

Falta de continuidad, porque son proyectos personales. Proyectos no incorporados a la estrategia.

Falta de empoderamiento, de reconocimiento.

Falta de herramientas - metodologías para hacerlo bien en la práctica y adaptadas a la realidad.

No llegar a la ciudadanía. Llegar solamente a las entidades que los representan (los mismos de siempre).

Falta de contexto normativo para su avance > que haya declaraciones, que se protocolice.

Resistencias dentro de la organización.

Conseguir el compromiso real de la institución (respaldo institucional) sobre todo el ámbito superior.

## Motivaciones

Reconocimiento a alto nivel interno y externo.

Procesos participativos que generen impacto real y conocer el resultado del impacto.

# Persona: Ciudadanía (voces menos escuchadas)

## Objetivos y necesidades

Saber que se le está escuchando

Mejorar el acceso a los servicios públicos, educación, salud, beneficios...

Tener un espacio de encuentro, conocer personas de su entorno

## Problemas

No participa por miedo a meter la pata.

No ve el fin ni el beneficio del proceso.

No tiene tiempo de acudir, tiene muchas cosas que hacer.

## Motivaciones

Saber que alguien me escucha y se preocupa por mis problemas

Mejorar las cosas y ayudar a vecinos



# Persona: Otros labs

## Objetivos y necesidades

Llegar a nuevos públicos con herramientas usables.

Compartir esfuerzos y recursos para experimentar desde convocatorias y proyectos conjuntos.

Comunicación y colaboración entre labs.

Generar red de apoyo entre los labs donde compartir resultados.

Tener un a bolsa de ciudadanos testadores.

Identificar temáticas que tratar en el laboratorios.

## Problemas

Falta de comprensión interna del resto de la administración

Es complicado llegar a todo el territorio

Síndrome del cajón

No hay capacidad de testeo herramientas

## Motivaciones

Cambios en la cultura organizativa tras colaborar en el procesos.

## Un viaje a la prensa del futuro. ¿Qué nos gustaría que contarán de este proyecto en el futuro?

*La participación es la responsabilidad de todos.*

*Es un espacio abierto.*

*La administración te escucha y te tiene en cuenta.*

*Nace el panel de ciudadanos de la #ConfederaciónDeLabs.*

*La #Confederación deLabs abre convocatoria sobre proyectos de servicios para personas mayores.*

*Un millón de ciudadanos contribuye a la mejora de la atención primaria a través de la #ConfederaciónDeLabs*

*Una sinfonía colectiva en la que la suma de las partes HACE. Bienvenido a HazLab.*

*Un lugar de encuentro en el que coexisten diversos colectivos HazLab.*

*Carmen, una de las xxx mil personas que han participado en la mejora de los servicios públicos a través de HazLab.*

*Innovación Ciudadana <3 Participación democrática.*

*#IC<3PD si quieres saber que significa ven al lab = HazLab*

*#vozciudadana...  
#innovaciónabierta  
#ciudadanoenelcentro  
#CarmenEsHazLab  
#ActívateConCarmen  
#HablamosEnHazLab  
#DecidimosEnHazLab  
#ConfederaciónDeLabs  
#JuntosSumamos  
#SácaloDelCajón  
#IC<3PD=HazLab*