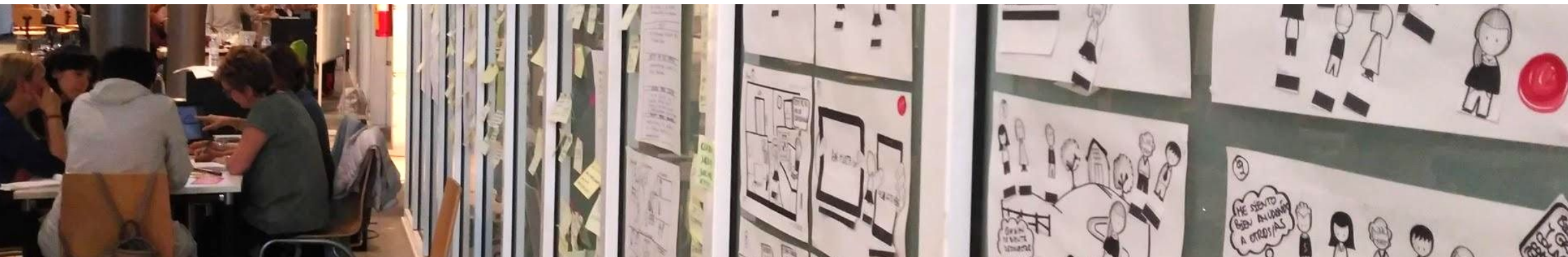


ISDEFE - DISEÑO DE SERVICIOS

Diseño de servicios para el prototipo del Laboratorio Digital de Innovación

Febrero de 2022



Objetivos

- Identificar los públicos objetivos del Lab y qué impacto positivo tiene el Lab en ellos.
- Definir los servicios que puede ofrecer el Lab y los canales para llegar a sus públicos.
- Describir a alto nivel los procesos del Lab para su funcionamiento.

Metodología

Distintos métodos de diseño, para la innovación centrada en las personas, tales como el **Design Thinking y el Diseño Centrado en el Usuario**, son adaptados a las necesidades del proyecto en cuestión.

Los principios bajo los que se trabaja son:

1. Las **necesidades y requerimientos de los distintos grupos de interés del proyecto**, se estudian desde un enfoque principalmente cualitativo mediante **técnicas etnográficas y procesos participativos**.
2. Los proyectos se abordan en **grupos de trabajo multidisciplinares** en los que las diferentes personas **identifican problemas y cocrean soluciones**.
3. El servicio o proceso se estudia como una secuencia de sucesos, identificando **momentos de la verdad y puntos de mejora**.
4. Se trabaja bajo un enfoque holístico que permite una **visión global del servicio o proceso** en su contexto.

Sesión 1 - semana 1

Descubrir

- Marco metodológico.
- Recoger expectativas.
- Reformular e interiorizar el reto.
- Marcar objetivos.
- Definir partes interesadas.
- Empatizar con las personas usuarias.

-----S
sesión online
Duración aproximada 2-3h

The screenshot shows a Zoom meeting interface. At the top, the meeting title is "Ignacio Iturralde y 23 más" with a participant count of 30 and a time of 13:18. The main content is a process flow diagram with yellow sticky notes. The flow starts with "Contacto" and "Mostrar itinerario" (labeled "Guest Developer"), followed by "Inicio trámites", "Propuesta", "Selección", "Evaluación", "Resolución", "Revisión", and "Valoración final" (labeled "Guest Painter"). The next row includes "Contacto con INAEM", "Recibo información de seguimiento", "Inicio procedimiento" (labeled "Guest Sculptor"), "Recibo información de los candidatos", "Recepción y selección de candidatos", "Valoración de todos los candidatos", "Contratación", "Prueba del candidato", and "Encuesta" (labeled "Guest Artist"). The third row lists various communication channels: "web, teléfono, espacio físico de la oficina o videollamada", "persona por videollamada o llamada", "web, teléfono, espacio físico de la oficina o videollamada", "correo electrónico", "correo electrónico", "web, teléfono, espacio físico de la oficina o videollamada", "persona por videollamada o llamada", and "web y correo electrónico". The fourth row includes "Proporciona información clara", "Contacto de seguimiento", "Contacto de seguimiento", "Información sobre contratación", "Contacto revisión para otro procedimiento", "recordatorio de encuesta", and "agradecimiento por la encuesta" (labeled "Guest Thinker"). The bottom row shows "revisión de la agenda", "Selección y envío de candidatos por INAEM", "registrar la información de otros candidatos", and "gestión del contrato". On the right side, there is a video gallery with several participants, some of whom have their video feeds replaced by yellow circles. At the bottom, there are icons for mute, video off, and a red bar at the very bottom.

Sesión 2 - semana 2

Sintetizar y concluir

- Visualizar el mapa de personas en torno a la experiencia y los procesos.
- Descubrir puntos de dolor y oportunidades.
- Converger en una mirada común.
- Concluir y especificar requisitos.



-----S
esión online
Duración aproximada 2-3h

Sesión 3 - semana 3

Cocrear

- Crear de manera colaborativa soluciones de mejora para el servicio.
- Conceptualizar el servicio.

-----S
esión online
Duración aproximada 2-3h



Sesión 4 - semana 4

Prototipar y Definir Especificaciones

- Construir, prototipar puntos de contacto.
- Definir requerimientos y especificaciones para el Laboratorio y sus herramientas.

-----S
esión online
Duración aproximada 2-3h



Fractal Strategy SL
B99532525

c/ Baltasar Gracián 6, entlo. D
50005 Zaragoza

657 301 742
hola@somosfractal.com

