Carmen (ciudadanía)

La experiencia actual de...

	ANTES / PRE-SERVICIO				DURANTE / SERVICIO					DESPUÉS / POST-SERVICIO		
Momentos de la persona usuaria	Le llega la oportunidad de participar proyectos locales de proximidad / proyectos de mayor alcance	Busca de qué manera puede participar	Conocimiento del proceso, objetivos y alcance Investigar - conocer y analizar las siguientes opciones que me han llegado para seleccionar en cuál me interesa participar	Inscripción	Punto central de información	Recibir la convocatoria	Acudir a punto de participación offline	Acudir a un punto de participación en horario determinado	Seguir la metodología	Presentación resultados	Información sobre implementación del proyecto, siguientes pasos	Colaboración en implementación
Puntos de contactos (espacios, app, web, teléfono, información, redes...)	General (radio local...) Recomendaciones Puntual (cartelería, buzonear...) Whatsapp Radio local Cartelería rss varias	Google, páginas web asociaciones barrio, entidades sociales, administraciones de su ámbito territorial Medios digitales - presenciales (tejido asociativo)	Infografías en forr papel, carteles, reunión presencial u online, sesión informativa, video para ampliar información offline, canales de consulta múltiple para ampliar la información Punto de contacto humano incentivador y facilitador	Plataforma web	Página web	WhatsApp, correo electrónico	Foros, cuestionarios, editores colaborativos	Videoconferencias, reuniones presenciales	Facilitador-dinamizador Otras personas que participen Herramientas de trabajo	Acta Otras formas de seguir participando Correo electrónico (participapente) Punto central de información (público)	hola	hola
Emoción de la persona usuaria en cada momento	Ilusión	Curiosidad	Preocupación, participar tiene un coste de oportunidad que tengo que valorar	Expectante	Curiosidad	hola	hola	hola	hola	hola	hola	hola
Problemas	Comunicación debe ser muy clara	Esperamos que nos busquen pero no vamos a ellos ¿Cómo se busca/nos acercamos a las personas en el ámbito digital?	Al ampliar la información hay un porcentaje de caída por dos motivos principales: no me interesa o no se adecua la participación a mis posibilidades reales Las personas mediadoras no que conocen la información. "Te dan un folleto o una fotocopia mal hecha"	El registro debe ser extremadamente ágil y sencillo y no obligatorio para determinados niveles de participaci Son complejas y se piden muchos datos	Exceso de información, pdf ~~~ se leen mal en pantalla ("Te presentan un power point lo podían mandar días ante Restricciones al acceder a carpetas o información No se da acceso a la información previamente Información y tenerla accesible, no solo en reuniones	hola	Rigidez A ciertos ciudadanos/ perfiles les puede incomodar una reunión colectiva de cocreación Conectar con estas personas a través de entrevistas	Rigidez, tanto en horarios como en intensidades demandadas	Dificultades técnicas, no hay estandarización en las herramientas	Llegan muy tarde las actas. Formalizmos de revisión que impiden la inmediatez	Expectativas de implementación, tal vez el propio proceso haya sido el objetivo y finalice. Debe quedar claro al inicio del proceso	Revisar, y hacer seguimiento
Oportunidades	Multicanal, que me pueda llegar por diferentes vías y adaptadas a diferente público	Redes y asociaciones: Fomentar que las asociaciones quieran participar y utilicemn HazLab como una herramientas	Carmen necesita consultar información de manera más estática, offline, sin horarios Puntos de contacto motivadores y atentos Personas mediadoras que te reciban y te den la bienvenida, que conozcan.	Elegir el medio por el que quiero que me contacten y poder cambiarlo posteriormente Varios niveles de inscripción en función de los niveles de participación Nivel bajo: no me voy a registrar pero puedo participar en un foro. (proceso más corto) Nivel alto: voy a ser el referente/representante de mi comunidad	Poner distintos niveles de información, más ligera y sintética o más expandida Universalización de la información, niveles de acceso	Reutilización de ideas Repositorio de soluciones o buenas practicas	Acudir donde está Carmen	Ofrecer distintos niveles de participación	Facilitadores que intermedien con los usuarios para facilitar el uso o apoyar en la cumplimentación Herramientas que permitan gestionar mi iniciativa - tener conocimiento en ellas Buenas practicas y normalizar interfaces (para los facilitadores)	Acceso a lo que se ha hecho en la sesión aunque no hayas participado	Hacer un seguimiento de la participación de los participantes	Incorporar a gente nueva en la participación y además a gente que ya ha participado