20.04.22 "Sintetizar y concluir"

HazLab

Sesión: "Sintetizar y concluir"

Contenidos

- Visualizar el mapa de personas usuarias.
- Descubrir puntos de dolor y oportunidades.
- Converger en una mirada común.
- Concluir y especificar requisitos.

20 min (10:00 - 10:20)

Presentaciones

Renombramos en Zoom

- Nombre
- Ocupación
- ¿Lo mejor de la Semana Santa?

Hola me llamo Javi, soy diseñador, trabajo en Fractal Strategy y lo mejor de la Semana Santa...

Repaso

- ¿Qué sabemos de los Laboratorios?
- Retos y objetivos
- Mapa de partes interesadas

HazLab

30 min (10:25 - 10:55)

Profundizar en los arquetipos de personas usuarias: https://hazlab.es/group/subcomunidad-laboratorios-par...

SALA 1
Pedro (Facilitador)
Alba (Fractal)

SALA 2
Carmen (Ciudadana)
Sara (Fractal)

SALA 3
Ana (responsable de la unidad de Transparencia y Participación) y Carlos (Funcionario)
Javi (Fractal)

1) El equipo de Fractal lee la Persona

2) Cada persona de la sala escribe un comentario respondiendo a la pregunta:

¿Qué puede ofrecerme HazLab?

Intenta ser breve y sigue los principios de la comunicación clara, escribe lo más sencillo que puedas :)

3) Cada persona lee su comentario, vamos leyendo comentarios relacionados.

4) Si al escuchar un comentario de una compañera me viene algo a la cabeza lo escribo y lo cuento.

HazLab

10 min (10:55 - 11:05)

¿Qué es un journey map / mapa de experiencia / user journey...?

HazLab

10 min (11:05 - 11:15)

50 min (11:20 - 12:20)

SALA 1
Pedro (Facilitador)
Alba (Fractal)

La experiencia actual de...

	ANTES / PRE-SERVICIO			DURANTE / SERVICIO						DESPUÉS / POST-SERVICIO		
Momentos de la persona usuaria	recibo email solicitud servicio	reunión	contratación	reunion de lanzamiento	reunión diseño interno	1er taller	hola	<-seguimiento continuo->	evaluacion resultados	cierre proyecto	entrega
Puntos de contactos (espacios, app, web, teléfono, información, redes...)	App correo electrónico Espacio físico Catálogo proveedores	sala reuniones físicas y virtuales	cadena mails, portal contratación pública	presencial o física	híbrido	híbrido	hola	formularios, documentos de reporte / actividad cohesión	reunión presencial/online (feedback interno y externo, formularios evaluación usuarios/clientes	hola	hola
Emoción de la persona usuaria en cada momento	emoción, alegría, ilusión reconocimiento / prudencia	Expectativa vs. realidad. -> contento/contrariado / ego-coste / reconocimiento/ego / ego-coste / satisfacción / inseguridad (dónde encajo yo?) / ego-coste / ilusión / ego / ha_me dado ctill pea dejan aparte	miedo asustado e inseguridad ¿Me da tiempo? "Todo ok?" y el momento creativo	intuición, escucha, atentos, curiosidad	tensión, emoción, motivación	hola	hola	voce empezado, dispuesto para lo que venga / fortaleza ante lo desconocido / a disposición / "vigor" lo que venga	auto-evaluación, realidad, diversidad emociones	hola	hola
Problemas	Puede no salir como esperaba (no contestan, nadie sabe nada) se complica el proceso	No todos saben qué esperan del proceso, el objetivo	Externo / Procesos externos (tiempos, contacto, falta información) Interno / Encontrar ref que no siempre funciona	dificultad establecer reglas juego / importancia de la reunion	lo que quieren que haga vs lo que puedo/quiero hacer	menor / mayor afluencia / variedad perfiles	hola	Aparecen necesidades descubiertas no previstas / que no quieren que sean descubiertas...	surgen cuestiones que no quieren ser escuchadas	hola	hola
Oportunidades	Puede hacer un planteamiento nuevo, nuevo reto / exploración / experimentar / ampliar (dónde encajo yo/nosotr)	Poder hacer juntos, orientar, guiar, ccs (cree), establecer dialogo ambas partes	Red contactos clara, accesible, actualizada / ir haciéndola crecer	diseño de calidad / ajustar expectativas / conforca / velocidad / larga plazo	plantilla interna, bases diseño vs. "Crear un traje a medida", delicadeza, desde 0	opciones establecidas, plan contingencia	hola	Atender, aliviar, generar mayor confianza procesos	plantear el proceso ¿Necesidad? Vivver al inicio / Como contacto	Nuevas líneas de colaboración en el proyecto / Quedan "pendientes" / Mejorar la coopte en acciones / reducir el tiempo / Mejorar la Evaluación interna y externa	hola

datos - cómo los utilizo para enriquecer y cómo cambio de dirección

indicadores calidad

transparencia proceso (eje vertebrador)

rendición de cuentas

HazLab

20 min (12:20 - 12:40)

Hallazgos

Ejemplo:

COMO... familiar de un paciente ingresado (rol, persona/ s, colectivo)

QUIERO... que el hospital me facilite los recursos necesarios (objetivo, comportamiento)

PARA... poder acompañar a mi familiar durante su ingreso (motivo, razón, valor)

Ejemplo:

COMO... familiar de un paciente ingresado (rol, persona/ s, colectivo)

QUIERO... que los profesionales me expliquen cómo puedo ayudar (objetivo, comportamiento)

PARA... que mi familiar progrese más rápido (motivo, razón, valor)

COMO entidad y como facilitador individual

QUIERO... que estas necesidades descubiertas sean recogidas y estudiadas valorando el posible abordaje de las mismas durante el mismo proceso (flexibilidad en el mismo)

PARA... que un futuro sean expuestas y transmitidas

COMO facilitador

QUIERO poner en valor el trabajo realizado y generado y que se materialice la puesta en acción

PARA que vayan enraizando en los territorios (motivo, razón, valor)

COMO Pedro

QUIERO... que me dejen claro el objetivo, el alcance y la vinculación entre el resultado del proceso y la toma de decisiones con este trabajo que quieren conseguir

PARA... desde mi formación, poder aportar la solución más adecuada.

¿Cómo podríamos incluir, durante el proceso de facilitación, el estudio de la viabilidad de las necesidades detectadas?

¿Cómo podríamos poner en valor el trabajo de las personas que facilitan los procesos de participación?

¿Cómo podríamos asegurar y consensuar las expectativas y los objetivos del proceso para poder establecer una línea de trabajo adecuada?

¿Cómo podríamos compartir las necesidades detectadas con el proceso governance?

¿Cómo me podrían dejar claro si que quieren que poder compartir? ¿Qué necesitan recibir? ¿Cómo se lo voy a pedir?

Quiero consensuar este objetivo porque tengo otras expectativas

HazLab

50 min (11:20 - 12:20)

SALA 2
Carmen (Ciudadana)
Sara (Fractal)

La experiencia actual de...

	ANTES / PRE-SERVICIO					DURANTE / SERVICIO					DESPUÉS / POST-SERVICIO		
Momentos de la persona usuaria	Le llega la oportunidad de participar en procesos participativos / proyectos de mayor alcance	Busca de qué manera puede participar	Conocimiento del proceso, objetivos y alcance	Inscripción		Punto central de información	Recibir la convocatoria	Acudir a punto de participación offline	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, tv) Medios locales Medios nacionales Internet	Recomendación Internet Cartelería	Google, páginas web asociaciones barrio, entidades sociales, administraciones de su ámbito territorial	Plataforma web		Página web	WhatsApp, correo electrónico	Foros, cuestionarios, editores colaborativos	Videoconferencias, reuniones presenciales	Facilitador dinamizador Foros personas que participan Herramientas de trabajo	Web Área/Sección de organ Blog Correo electrónico (participantes) Canal de información pública	hola	hola
Emoción de la persona usuaria en cada momento	Ilusión ☺	Curiosidad	Preocupación, participar tiene utilidad de verdad / Ilusión que tengo que valorar	Expectante		Curiosidad	hola	hola	hola	hola	hola	hola	hola
Problemas	Comunicación debe ser muy clara	Expresamos que nos busquen para no caerse a ellos. ¿Cómo nos encontramos? / Nos personas en el ámbito digital?	Al ampliar la información hay un porcentaje de cada uno del mismo que se pierde / Cómo me/nos/a ccs se adecua a la participación y los ayuntamientos	El negrete debe ser transparente y claro y sencillo y no obligatorio para determinados niveles de participación	Fuerza de información, qué? Qué tipo de información? Qué información? Qué información? Qué