Análisis del problema
Sesiones de trabajo

HazLab

Tarea 1. Configuración del equipo

Personas mayores seleccionadas

Asociaciones centradas en personas mayores

Personas empleadas en oficinas de acceso

Tarea 2. Análisis del problema

Informe diagnóstico

1 sesión de trabajo con asociaciones centradas en personas mayores

Definición de perfiles tipo de personas mayores a analizar para cada uno de los canales de acceso (presencial, telefónico, online)

6 sesiones de trabajo con personas empleadas en oficinas de acceso

Definición de pasos a seguir por una persona usuaria en cada canal de acceso (presencial, telefónico, online).

2 sesiones por canal.

1 sesión de trabajo con asociaciones centradas en personas mayores

Análisis de las dificultades de las personas mayores en cada uno de los canales de acceso (presencial, telefónico, online).

1 sesión de trabajo con personas mayores seleccionadas

Validación de las dificultades encontradas por las personas mayores en cada uno de los canales de acceso (presencial, telefónico, online)

Tarea 3. Elaboración de un prototipo

Diagnóstico sobre el acceso

Perfiles tipo definidos

Pasos definidos

Dificultades analizadas

Dificultades validadas