



Guía de herramientas para el diseño del cambio

www.designforchange.eu

2022 – 2024
Design Thinking for
Social Change
Learning Centre

Led by Roscommon LEADER
Partnership & Le Laba with
contributions by all partners



Co-funded by
the European Union


Contenidos

01	Introducción	03
02	Organización de un centro de aprendizaje Design for Change	09
03	Construir un centro de aprendizaje utilizando el Design Fases del pensamiento	15
04	Encontrar y comprometer miembros	26
05	La clave está en el facilitador	37
06	Primeros pasos	41
07	Sostenibilidad	44
08	Herramientas y recursos	46
09	Estudios de casos de buenas prácticas	53
10	Para saber más	73

01


Introducción

Estamos encantados de compartir este kit de herramientas como código abierto bajo una licencia Creative Commons.

 CC BY-SA 4.0

Attribution-ShareAlike 4.0 International

This license requires that reusers give credit to the creator. It allows reusers to distribute, remix, adapt, and build upon the material in any medium or format, even for commercial purposes. If others remix, adapt, or build upon the material, they must license the modified material under identical terms.

 **BY:** Credit must be given to you, the creator.

 **SA:** Adaptations must be shared under the same terms.

Introducción y antecedentes Design for Change

El proyecto Design Thinking for Social Change (Design For Change) pretende formar a educadores de adultos, actores del cambio social, responsables políticos y otras partes interesadas en el cambio social para que utilicen los principios del Pensamiento del Diseño como norma a la hora de decidir sobre cuestiones prioritarias, determinar a quién afectan los problemas de la comunidad y cómo, determinar qué soluciones son posibles y cómo afectan a los beneficiarios, desarrollar ideas y ejecutar proyectos.

Este método educará al personal, a los miembros y a los activistas de ONGs, agencias de desarrollo, organizaciones y gobiernos locales, para abordar las principales preocupaciones de la comunidad, mejorando la posición de los agentes de cambio de la comunidad y de la sociedad civil para abordar las principales preocupaciones de la comunidad. También ayudará a hacer un mejor uso de los recursos y la financiación, para servir a las comunidades de una manera centrada en el ser humano, cuando se utilizan para resolver problemas candentes y lograr un cambio positivo.



Objetivo principal

El principal objetivo de Design for Change es desarrollar vías innovadoras de educación de adultos que ayuden a los agentes del cambio social a aportar soluciones eficaces, equitativas y duraderas para un cambio social positivo, mediante la aplicación del modelo del pensamiento del diseño.

Grupo objetivo

El grupo destinatario de este proyecto incluye a educadores de adultos, activistas, embajadores del cambio, agentes del cambio social como ONG, empresas sociales, agencias de desarrollo, centros de voluntariado, grupos comunitarios y responsables políticos, donantes y responsables de la toma de decisiones en las comunidades.



El Pensamiento del Diseño puede utilizarse para resolver problemas locales, por ejemplo, recabar información de los vecinos sobre las necesidades de su urbanización y elaborar un plan de acción y actividades para resolver los problemas detectados por la comunidad.

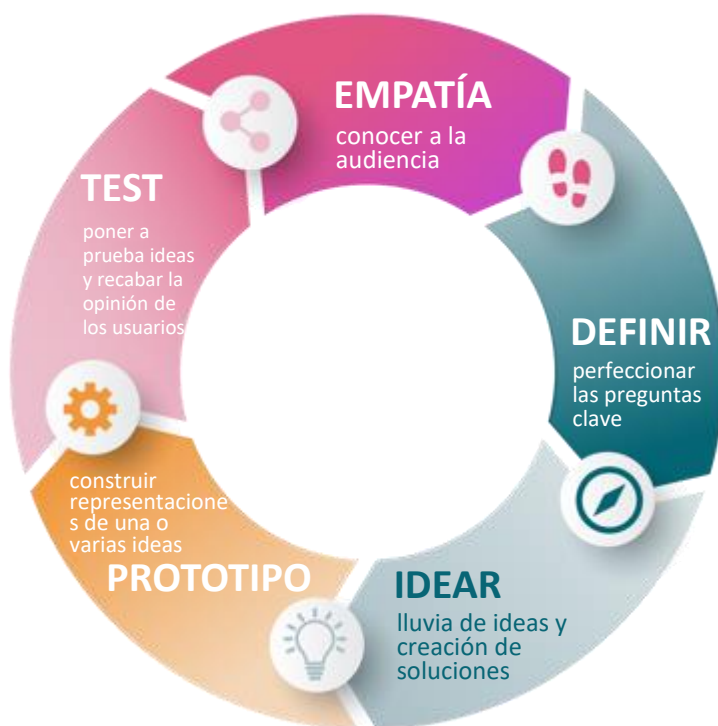
THINK
ABOUT
THINGS
DIFFERENTLY

Pensamiento del Diseño

El planteamiento del Pensamiento del Diseño permite a personas de distintas procedencias trabajar juntas para resolver los problemas de su comunidad. A la hora de explorar ideas y soluciones, es imprescindible establecer un contexto y comprender claramente las necesidades y los retos de la comunidad. El uso de herramientas de diseño como la creación de prototipos permite a todas las partes interesadas proponer y explorar conceptos que pueden resolver problemas del mundo real.

¿Qué es Pensamiento del diseño?

Design for Change ha añadido otra fase al proceso de Pensamiento de diseño: la fase de la narración de historias. El método pensamiento del diseño de Design for Change lleva a los miembros de la comunidad que trabajan para lograr un cambio positivo, a través de seis fases interactivas no lineales. La sexta, la fase de narración, se utiliza para presentar las ideas, las soluciones y el proceso a la comunidad en general, de modo que el propósito y los objetivos se expresen de forma amena y atractiva. El Pensamiento del diseño se utiliza para comprender la vida de las personas, cuestionar supuestos, redefinir problemas y crear soluciones innovadoras. Las soluciones se encuentran a través de las seis fases.



Empatía

La primera fase es la empatía, que consiste en comprender las necesidades de la comunidad e investigarlas.

Definición

En la fase de definición se concretan y exponen claramente las necesidades y los problemas a los que se enfrenta o experimenta la comunidad.

Ideación

En la fase de ideación hay margen para cuestionar supuestos y facilitar el pensamiento creativo en torno a los problemas planteados.

Prototipos

La fase de creación de prototipos permite a la comunidad ir creando soluciones y mejorando su aplicación.

Pruebas

Las pruebas brindan la oportunidad de ensayar las soluciones, lo que puede dar lugar a pasar a otra fase del proceso.

Narración

El Diseño para el Cambio ha añadido una fase adicional: la narración de historias. En el núcleo del Diseño para el Cambio, se incorporará la narración de historias, utilizando historias como una forma de entender a los beneficiarios finales, los miembros de la comunidad, sus problemas, la vida cotidiana, utilizando historias para construir las soluciones y comunicarlas a los grupos destinatarios del proyecto.



¿Qué es un Centro de Aprendizaje de Diseño para el Cambio?

Un Centro de Aprendizaje de Diseño para el Cambio es un punto focal de aprendizaje local con visión de futuro, presencial o en línea, donde las comunidades pueden debatir colectivamente sus necesidades y encontrar soluciones creativas e innovadoras mediante el uso del proceso de pensamiento de diseño.



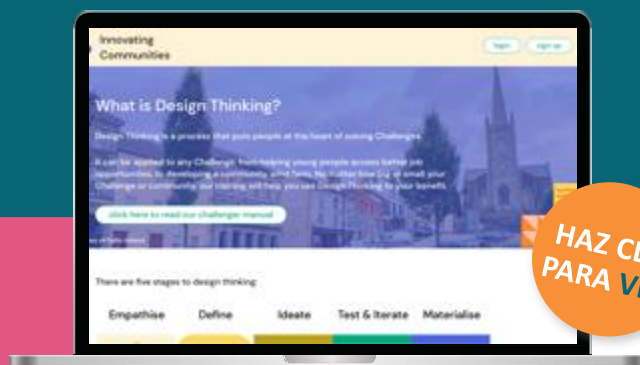
¿Por qué un Centro de Aprendizaje?

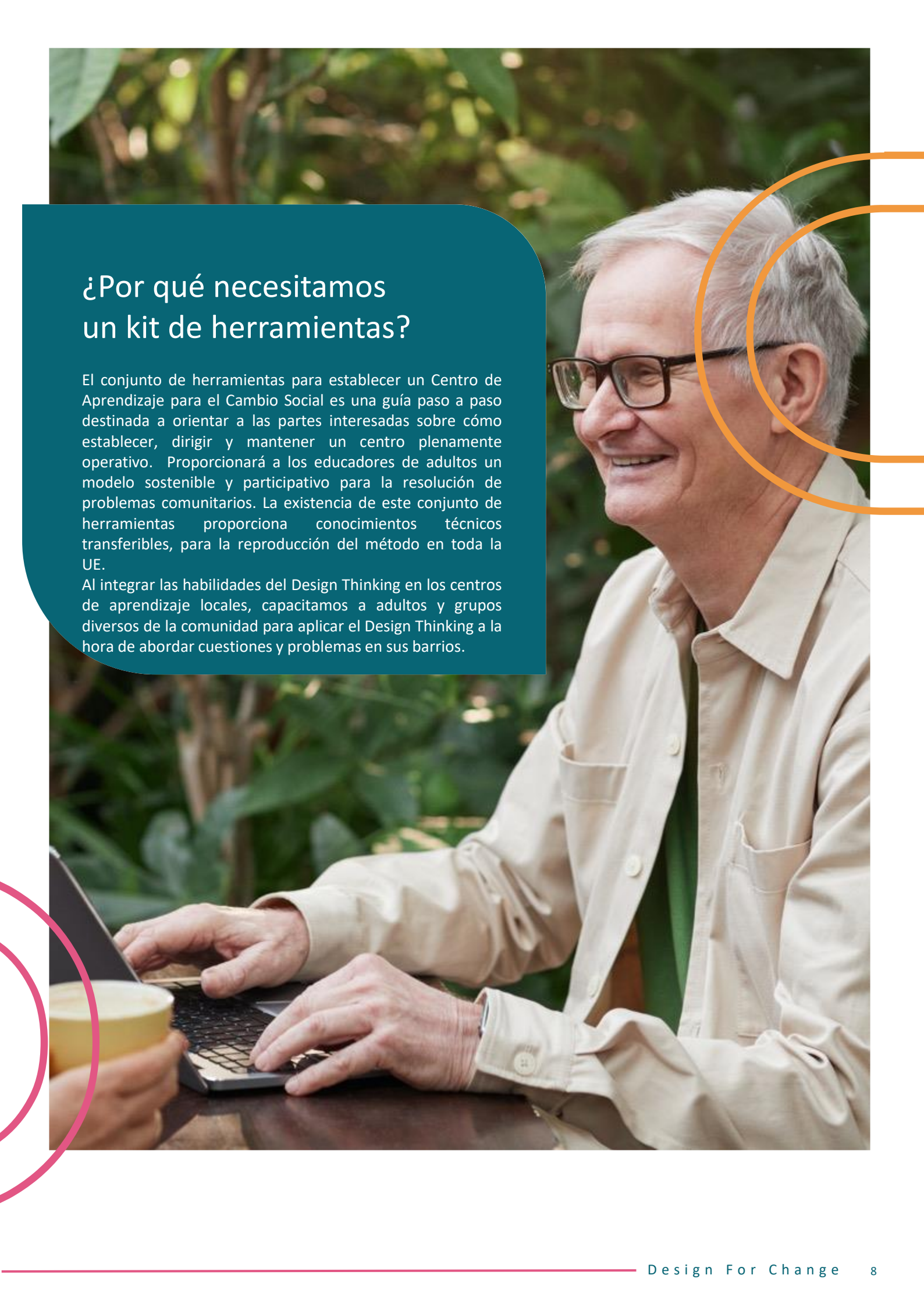
Los centros de aprendizaje de Design for Change son entornos de aprendizaje locales que ofrecerán la oportunidad de promover la inclusión social, el compromiso cívico y la democracia, y ofrecerán a los responsables del cambio social en la comunidad, oportunidades de aprendizaje a lo largo de toda la vida para aplicar la metodología del Pensamiento del diseño en sus comunidades. A través de los centros de aprendizaje de Pensamiento del diseño, se pretende impulsar la participación social de los individuos y utilizar las metodologías de Pensamiento de diseño para lograr mejores resultados que mejoren la vida en la comunidad local. El Pensamiento del diseño se ha utilizado ampliamente y con éxito en todo el mundo, desde empresas globales como Airbnb y Apple hasta empresas sociales y organizaciones benéficas.

Huntly es una ciudad rural del noreste de Escocia con 5.000 habitantes, un centro histórico y una zona interior dedicada principalmente a la agricultura. El centro de la ciudad había experimentado un declive de una década de los negocios comerciales que una vez formaron la identidad clave de la ciudad. Como resultado de los talleres de pensamiento de diseño, los miembros de la comunidad y las organizaciones empezaron a desarrollar ideas y soluciones a los problemas locales centrados en las personas.

La comunidad consiguió acceso a varios edificios vacíos en la plaza principal de la ciudad. Tras varios actos improvisados en dos de los edificios, negociaron un contrato de alquiler de seis meses con una antigua sucursal bancaria. Este edificio con todos los servicios necesarios permitió a organizaciones y particulares ver el potencial que podía ofrecer a su comunidad la reutilización de espacios sin uso. El éxito del proyecto piloto llevó a la comunidad a conseguir financiación para adquirir el edificio y utilizarlo a largo plazo.

Fuente: *Innovating Communities*
Design Thinking | Innovating Communities





¿Por qué necesitamos un kit de herramientas?

El conjunto de herramientas para establecer un Centro de Aprendizaje para el Cambio Social es una guía paso a paso destinada a orientar a las partes interesadas sobre cómo establecer, dirigir y mantener un centro plenamente operativo. Proporcionará a los educadores de adultos un modelo sostenible y participativo para la resolución de problemas comunitarios. La existencia de este conjunto de herramientas proporciona conocimientos técnicos transferibles, para la reproducción del método en toda la UE.

Al integrar las habilidades del Design Thinking en los centros de aprendizaje locales, capacitamos a adultos y grupos diversos de la comunidad para aplicar el Design Thinking a la hora de abordar cuestiones y problemas en sus barrios.

02



Organización de
un centro de
aprendizaje del
diseño para el
cambio

Centro de formación presencial y en línea

La siguiente lista de comprobación servirá de guía para encontrar el lugar más adecuado para celebrar una reunión presencial en un centro de aprendizaje:

01

¿Quién debe asistir?

02

¿Es posible encontrar una sede central?

03

¿Es accesible el lugar de celebración?

04

¿Cuánto tiempo durará la reunión?

05

¿Hay transporte público hasta el lugar de la celebración?

06

Si no existen enlaces de transporte, ¿podría ponerse en contacto con el proveedor de transporte rural para establecer un servicio para su grupo?

07

¿Existen opciones de alquiler de coches o autobuses comunitarios para sus afiliados?

08

¿Con qué frecuencia se van a reunir?

09

¿Utilizará siempre la misma ubicación central o rotará el lugar de celebración?
¿Habrá que tener en cuenta el transporte y el cuidado de los niños?

10

¿Hay algún coste asociado al uso del local?
¿Necesitará cobrar una cuota de socio para cubrir estos costes si éste es su lugar ideal?

11

¿Puede recurrir a locales gratuitos de grupos comunitarios, agencias de desarrollo, autoridades locales, Redes de Participación Pública?

12

¿Es posible utilizar la cocina para preparar té/café?

13

¿Dispone el lugar de espacio para sesiones de trabajo en grupos reducidos?

14

¿Existe la posibilidad de instalar guarderías in situ?



Planificación de un centro de aprendizaje



Una vez que tenga una lista de los distintos miembros que deberían asistir, considere dónde conviene reunirse. Las autoridades locales, los grupos comunitarios o las empresas de desarrollo local estarán encantadas de ayudarle a encontrar un lugar para reunirse, a menudo de forma gratuita. Considere las opciones de transporte público y las conexiones que podrían servir a su audiencia, a menudo hay descuentos o viajes gratis para las personas mayores y las personas con discapacidad, esto puede ser proporcionado por el Estado. También puede recurrir a proveedores de transporte comunitario que ofrezcan tarifas reducidas.

Es muy importante tener en cuenta la accesibilidad física del lugar de reunión, para las personas con discapacidad y las personas mayores con deficiencias, ya que garantizará la máxima inclusión; los grupos comunitarios y las empresas de desarrollo local también son conscientes de esta necesidad y es probable que dispongan de oficinas totalmente accesibles.

Por último, a la hora de planificar el orden del día, busque un equilibrio entre la realización de tareas clave en las reuniones y el mantenimiento de la atención de los miembros. Intente limitar la duración de las reuniones a un máximo de 90 minutos e incluya pausas para el té o el café y tiempo para establecer contactos.

Planificación de un centro en línea

Aspectos a tener en cuenta:

- ¿Hay una buena banda ancha?
- ¿Tienen los afiliados acceso a equipos informáticos?
- ¿Podría ofrecer un programa de préstamo de ordenadores portátiles o tabletas a las personas de entornos socialmente vulnerables que no disponen de los dispositivos necesarios para participar?
- ¿Están los miembros alfabetizados digitalmente y familiarizados con plataformas en línea como zoom, MS Teams?
- La duración de la reunión: los participantes que asisten a reuniones en línea suelen tener menos capacidad de atención, por lo que hay que fijar un tiempo realista para la reunión en línea, mantenerla centrada y utilizar herramientas interactivas siempre que sea posible.
- Las técnicas de participación son diferentes para las reuniones en línea; asegúrese de que haya pausas adecuadas, de que se utilicen salas de descanso y una variedad de metodologías de participación para garantizar la máxima participación de los asistentes.

¿Qué plataforma en línea se adapta mejor a su reunión?

A la hora de organizar una reunión en línea, puede considerar las siguientes plataformas y elegir la que mejor se adapte a sus miembros





Para más información sobre Zoom

Zoom es una herramienta de videoconferencia en línea que los educadores de adultos y las comunidades pueden utilizar para celebrar reuniones en línea. Zoom ofrece a los educadores y a los miembros de la comunidad muchas herramientas para interactuar entre sí e incluso permite dividirse en grupos más pequeños, como si estuvieran sentados en una sala.



HAZ CLIC PARA VER

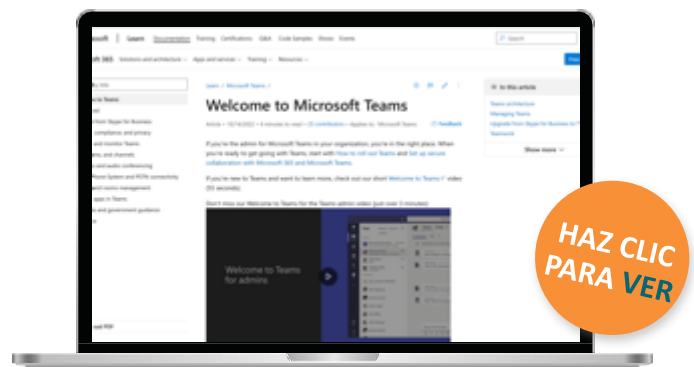


Para más información sobre MT

Microsoft Teams es una aplicación de colaboración que permite a todos participar en las sesiones como si estuvieran en el mismo lugar.

Entre sus funciones se incluyen:

- **Chat** - Envía mensajes a alguien o a un grupo
- **Equipos**- Crear un equipo y canales para reunir a la gente y trabajar en espacios concentrados con conversaciones y archivos.

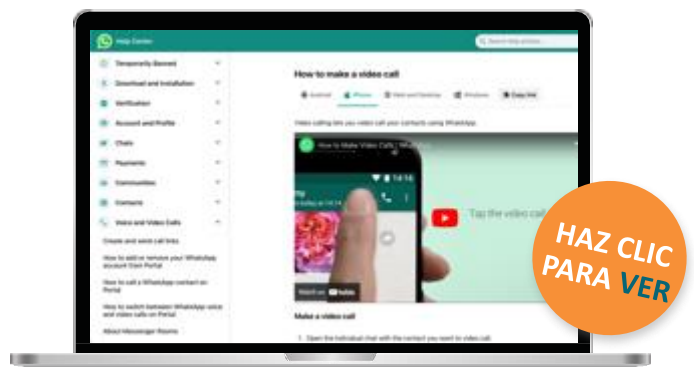


HAZ CLIC PARA VER



Para más información sobre WhatsApp

WhatsApp - Es una aplicación para móviles. Una ventaja de WhatsApp es su uso generalizado a través de teléfonos móviles. La mayoría de la gente está familiarizada con la plataforma, lo que significa que se requiere poco tiempo de formación. También es accesible a través de un ordenador, por lo que puede ser útil para enviar y guardar archivos. La función de chat en grupo también puede utilizarse para compartir conocimientos, lo que puede aumentar la productividad.

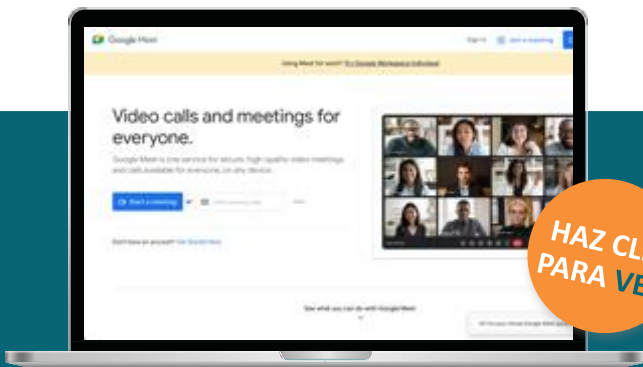


HAZ CLIC PARA VER



Google Meet es una aplicación de videoconferencia para varias personas. Los educadores de adultos y las comunidades pueden utilizarla para comunicarse con grupos.

Para más información sobre Google Meet



Discord puede utilizarse para enviar mensajes de texto, realizar llamadas de voz o videollamadas.

Puedes participar en los chats de texto, voz o vídeo de Discord en dispositivos móviles u ordenadores de sobremesa.

Para más información sobre Discord



Las reuniones en línea requieren una buena infraestructura informática y el acceso a equipos informáticos por parte de los participantes.

03



Construir un
centro de
aprendizaje
utilizando las
fases del
pensamiento de
diseño

Recuerde que las fases del Pensamiento de diseño en el Proyecto de Diseño para el Cambio incluyen:

- Empatía
- Definición
- Ideación
- Prototipos
- Pruebas
- Narración



Empatía



A la hora de poner en marcha un Centro de Aprendizaje, es esencial empezar por dejar de lado su propia experiencia, agenda y pensar en las personas que formarán parte del centro. Empezar por desarrollar empatía con sus miembros y considere la posibilidad de:

1. ¿Quién va a estar en la sala y cuáles son sus necesidades?
2. ¿En qué cultura y entorno más amplio opera y cuáles son algunos de los retos y oportunidades generales?

Busque activamente a las personas que asistirán a la primera reunión, o que estén interesadas en el desarrollo del Centro de Aprendizaje, en el pensamiento de diseño y en los procesos, y que le ayudarán a progresar, y hable con ellas, idealmente en persona. Aunque organice reuniones periódicas con el mismo grupo de personas, estas breves comprobaciones individuales pueden ayudar a generar confianza, identificar cualquier problema y garantizar que los participantes se sientan más implicados. Para practicar la empatía, es importante no juzgar, estar abierto a las opiniones y perspectivas de los demás, escuchar activamente, centrarse en lo que se dice y responder con reflexión, comprendiendo las emociones de los implicados.

Personal clave:

Facilitador y partes interesadas, grupos destinatarios, por ejemplo, educadores de adultos, activistas, embajadores del cambio, representantes de grupos comunitarios, ONGs, empresas sociales, agencias de desarrollo, centros de voluntariado, responsables políticos y de la toma de decisiones, inmigrantes y refugiados, jóvenes, mujeres y personas mayores.,

Cuando hablamos de grupos destinatarios nos referimos a los individuos, los miembros, usuarios o participantes del centro.

Duración:

1 mes para identificar y reunirse con las principales partes interesadas. Se recomienda que haya unos 40 miembros constantes por cada centro. Los nuevos miembros son bienvenidos cuando el grupo se enfrenta a un nuevo problema que resolver. Se recomienda mantener reuniones de control con los participantes durante todo el ciclo de vida del centro de aprendizaje.

Herramientas que pueden utilizarse durante la Fase de Empatía:

1. En esta fase hay que considerar las necesidades de la comunidad. Se puede llevar a cabo una tormenta de ideas en la que los participantes del centro de aprendizaje propongan diferentes ideas que puedan tener un impacto en la comunidad: Por ejemplo, mejorar la accesibilidad de un huerto urbano o mejorar la accesibilidad de las zonas para personas con discapacidad.

2. Durante esta fase es importante establecer objetivos a corto y largo plazo para el centro.
3. El grupo debe "Mapear la zona" identificando a los diferentes actores que podrían estar implicados en el problema (activistas locales, trabajadores públicos, ayuntamientos, autoridades locales, etc.).

La académica Teresa Wiseman estableció los 4 principios para empatizar.¹



¹La empatía crea vínculos. Universidad de Kentucky:

<https://powell.ca.uky.edu/files/empathybuildsconnection.pdf>

01

Asumir la perspectiva de otra persona. Cuando compartes o asumes la perspectiva de otra persona, también debes ser capaz de reconocer la perspectiva de otra persona como verdad.

02

No juzgar. Cuando juzgamos la situación de otra persona, descartamos su experiencia. Por lo tanto, para adoptar la perspectiva de otra persona, debes dejar de lado tus propios pensamientos, suposiciones y prejuicios.

03

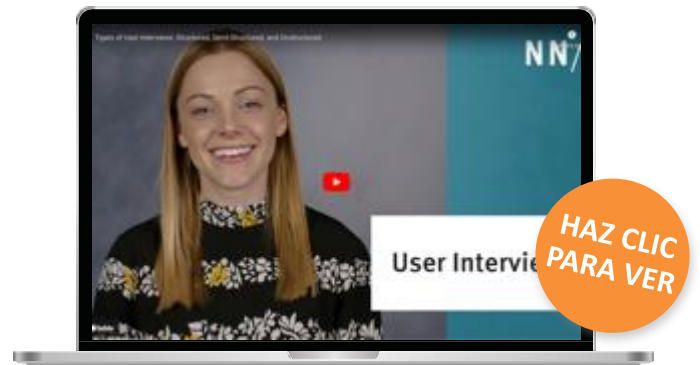
Reconocer la emoción de otra persona o comprender sus sentimientos. Reconocer y comprender las emociones de otra persona requiere que estés en contacto con tus propios sentimientos y que te dejes a un lado para poder centrarte en la persona que está sufriendo.

04

Comunicar tu comprensión de los sentimientos de una persona. Es importante no sólo expresar tu comprensión de las emociones o sentimientos de alguien, sino también validarlos. Validar los sentimientos de alguien demuestra que los aceptas, reconoces y comprendes.

Es muy importante que se tengan en cuenta las opiniones de los demás y sus experiencias es fundamental para la fase de empatía del pensamiento de diseño. Para conocer a los participantes, las necesidades y los problemas a los que se enfrentan los demás, puedes plantearte realizar entrevistas. El siguiente vídeo es una guía útil sobre cómo estructurar distintos tipos de entrevistas.

La siguiente tarea consiste en crear una plantilla de entrevista de usuario que le ayude a estructurar la información, preparar las notas y recopilar información de los entrevistados.



Los pasos para crear una Entrevista de Usuario son:

01

Preséntese y exponga el objetivo de la entrevista. Pregunte a los entrevistados si le permiten grabar la entrevista.

02

Cree un espacio para compartir y permita al usuario comunicarse en la medida de lo posible. Haz preguntas abiertas para obtener respuestas descriptivas como: ¿Conoce este producto? ¿Por qué lo ha elegido? Las preguntas abiertas deben estar relacionadas con el tema que intentas abordar.

03

Utiliza el lenguaje más apropiado y asegúrate de que el encuestado entiende las preguntas.

Tarea 2. La siguiente tarea consistirá en identificar los retos a los que podrían enfrentarse sus usuarios.

Por hacerlo:

1. Identifique quiénes son sus usuarios (mínimo 3)
2. Entreviste a los usuarios y tome notas.
3. Graba (si es posible) vídeo y audio, para trabajar más tarde sobre el material recopilado. Si el material se graba, te permitirá volver tantas veces como sea posible para trabajar sobre las percepciones.
4. A partir de la información obtenida, estructura la información y selecciona algunas ideas para tu reto de diseño; ¿Qué intentas conseguir?



Fuente: Drambyls; Design Thinking Embrace

Definición

Una vez que los miembros definan lo que el centro pretende conseguir, lo siguiente es establecer qué problemas, cuestiones y retos abordará. A continuación, establezca un marco para el desarrollo del centro. Incluya los resultados deseados para que los participantes sepan por qué participan. El pensamiento de diseño fomenta la medición de los resultados. Cuando se realizan encuestas, se pide opinión a los asistentes y se organizan grupos de discusión, se genera una mentalidad de crecimiento y mejora constantes.

Personal clave:

Facilitador y partes interesadas, grupos destinatarios, por ejemplo, educadores de adultos, activistas, embajadores del cambio, representantes de grupos comunitarios, ONGs, empresas sociales, agencias de desarrollo, centros de voluntariado, responsables políticos y de la toma de decisiones, inmigrantes y refugiados, jóvenes, mujeres y personas mayores.

Duración: 1-2 meses

Herramientas que pueden utilizarse durante la Fase de Definición:

Es importante crear un fuerte sentimiento de equipo en esta fase y participar en actividades de creación de equipo y rompehielos para aumentar la eficacia de los miembros a la hora de trabajar colectivamente para definir el problema.

El uso de SMART (Specific, Measurable, Achievable, Realistic and Timed) ayudará a definir el problema.

Será útil disponer de bolígrafos, lápices, papel, notas adhesivas, papel de rotafolio y rotuladores para facilitar esta fase.

Para analizar la información obtenida durante esta fase, puede elaborar una "Declaración de necesidades del usuario".

Una declaración de necesidades del usuario es una

declaración de problemas procesable que se utiliza para resumir quién es un usuario en particular, la necesidad del usuario y por qué la necesidad es importante para ese usuario. Define lo que se quiere resolver antes de pasar a generar posibles soluciones.

(Sarah Gibbons, *User Need Statements: The 'Define' Stage in Design Thinking*, 2019).

Ideación

Ahora que ha identificado el problema que el Centro de Aprendizaje quiere abordar, el siguiente paso es Idear, diseñar creativamente para encontrar soluciones. Puedes utilizar una serie de métodos mixtos para trabajar con los miembros en el desarrollo de soluciones creativas al problema o cuestión que quieren resolver. Esta es la fase en la que animamos a la gente a jugar, a dejar la realidad en suspenso y a ir más allá de sus ideas iniciales. Se puede considerar el uso de películas, imágenes, poesía o música para suscitar ideas. Crear una oportunidad para compartir y conectar personalmente. Aunque esto pueda parecer frívolo, es extremadamente importante. No es sólo una oportunidad para realizar una tarea, sino también para fomentar una cultura positiva entre los miembros del centro.

Personal clave:

Facilitador y partes interesadas, grupos destinatarios, por ejemplo, educadores de adultos, activistas, embajadores del cambio, representantes de grupos comunitarios, ONGs, empresas sociales, agencias de desarrollo, centros de voluntariado, responsables políticos y de la toma de decisiones, inmigrantes y refugiados, jóvenes, mujeres y personas mayores.

En función del tema, es posible que desee contratar a personas o tutores con formación creativa para que le ayuden a dirigir la sesión.

Duración: 4- 6 semanas

Herramientas que pueden utilizarse durante la fase de ideación:

Para generar ideas creativas que cuenten con el beneplácito de todos los miembros, es útil considerar el uso de uno o varios de los siguientes métodos.

Lluvia de ideas: Dentro de los grupos, esta técnica permite generar el mayor número posible de ideas.

- Fije un tiempo: Los participantes deben saber que disponen de un tiempo límite para completar la tarea.
- Empiece por su grupo objetivo: A partir de los usuarios. ¿Cuáles son los problemas a los que se enfrentan?
- Tener una mentalidad abierta: animar a los participantes a aportar ideas aunque sean "extravagantes".
- Facilitar la ideación visual: Añadiendo post it en una pizarra blanca u otros elementos donde se registren las ideas.
- Construir las ideas de los demás: Algunas ideas pueden ser similares y a veces pueden desarrollarse más, complementando la idea propuesta.

Escritura cerebral (Brainwriting) : Similar a la anterior, con la particularidad de que los participantes escriben sus ideas en un papel y, después, pasan su propio trozo de papel a otro. Esta técnica ayuda a los participantes que pueden sentirse tímidos o inhibidos.

Caminata cerebral (Brainwalking): Los participantes escriben una sola idea en un post-it, que se coloca en una pared o pizarra blanca. Las ideas se van refinando hasta llegar a los conceptos más populares entre los que aparecen en la pared.

(Braindump): Se trata de una técnica similar a la escritura cerebral, pero los participantes escriben primero sus ideas individualmente y luego las comparten con el equipo.

Pausas creativas: Cuando nos sentimos atascados con las ideas, las pausas creativas son necesarias para aportar nuevas perspectivas al proceso de diseño. A veces, las ideas no se justifican lo suficiente como para pasar a la fase de prueba. No obstante, es importante recordar que el Design Thinking no es un proceso lineal y que tras las sesiones de prueba pueden surgir algunas de las ideas redactadas para su posterior aplicación.

Fuente: Drambyls; Design Thinking Embrace

Prototipos

Una vez identificada(s) una(s) solución(es) potencial(es), identifique cómo podría desarrollar un prototipo. Un prototipo permite a las comunidades proponer y explorar rápidamente conceptos que pueden ayudar a resolver problemas reales dentro de las comunidades. El prototipo puede utilizar el concepto de mapa de viaje y adoptar la forma de una campaña. La creación de prototipos debe ocupar un lugar destacado en las primeras fases del desarrollo del centro: si esta solución es posible, si es factible, qué modificaciones o ajustes podrían ser necesarios. Así se puede evaluar la viabilidad desde el principio.

Personal clave:

Facilitador y partes interesadas, grupos destinatarios, por ejemplo, educadores de adultos, activistas, embajadores del cambio, representantes de grupos comunitarios, ONGs, empresas sociales, agencias de desarrollo, centros de voluntariado, responsables políticos y de la toma de decisiones, inmigrantes y refugiados, jóvenes, mujeres y personas mayores.

En función del tema para el que desarrolle el prototipo, puede que desee contratar a especialistas en diseño, diseñadores gráficos o expertos.

Duración: 1-2 meses



Más información sobre prototipos de papel en este vídeo



Herramientas que pueden utilizarse durante la fase de creación de prototipos.

Los prototipos pueden dividirse en diferentes categorías, desde los que no requieren mucho tiempo de desarrollo, y se denominan prototipos de baja fidelidad, entre los que se incluyen los bocetos y los prototipos en papel. El otro extremo de los prototipos se conoce como prototipos de alta fidelidad, que son más avanzados en cuanto a detalles y requieren más tiempo de desarrollo.

Pruebas

A continuación, ponga a prueba su plan, del mismo modo que un diseñador de productos pondría un primer prototipo en manos de los usuarios. En este contexto, podría ser un borrador del orden del día compartido con los participantes. Sus respuestas te ayudarán a empatizar más, a formular nuevas preguntas, a ser aún más creativo en el diseño de tu centro y reunión, y a aumentar tus posibilidades de éxito. Esto significa que el prototipo que has creado volverá a la "fase de fijación", en la que pondrás en práctica los comentarios recogidos de tus usuarios y lo mejorarás.

Personal clave:

Facilitador y partes interesadas, grupos destinatarios, por ejemplo, educadores de adultos, activistas, embajadores del cambio, representantes de grupos comunitarios, ONGs, empresas sociales, agencias de desarrollo, centros de voluntariado, responsables políticos y de la toma de decisiones, inmigrantes y refugiados, jóvenes, mujeres y personas mayores.

Duración: 2-4 semanas

Pasos a seguir durante la fase de pruebas:

Los siguientes gráficos ilustran los distintos pasos que hay que dar durante la fase de pruebas.



Fase de pruebas



Objetivos

¿Qué quieres averiguar?

FASE
01



Método

¿Qué métodos se adaptan mejor a su propósito, teniendo en cuenta el tiempo y el presupuesto asignados?

FASE
02



Participantes

¿Quién participará en las pruebas? ¿Cómo se les hará el seguimiento?

FASE
03



Datos y análisis

¿Qué datos recogerá?
¿Cómo los analizará?

FASE
04



Localización

¿Dónde se realizarán las pruebas? ¿Piensa realizarlas presenciales o en línea?

FASE
05





Fase de pruebas

Guión

Breve introducción sobre los objetivos de su investigación y la guía para la entrevista

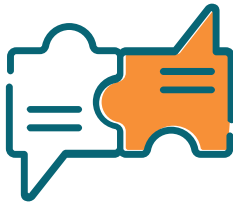
FASE
06



FASE
07

Consentimiento

Informe a los participantes del objetivo de su investigación



FASE
08

Comunicación

Comunique a su equipo sus conclusiones



FASE
09

Calendario

Programar el tiempo para la investigación y cuándo se llevará a cabo





Narración

Ahora que ha creado la solución necesaria para el cambio social, es el momento de darla a conocer y compartirla. La narración de historias puede utilizarse para comunicar eficazmente lo que has hecho a los usuarios y a la comunidad en general. No hay que subestimar el poder de la narración para motivar el cambio. La narración de historias es una herramienta útil en el pensamiento de diseño para añadir un contexto personal y aportar un elemento humano al proceso. Las historias incorporan sentimientos y conexión a un proyecto apelando a los valores de los oyentes. Esto conecta maravillosamente con la fase de empatía al principio del proceso y le permite mostrar al público que su centro de aprendizaje ha creado estas soluciones con empatía. Cada fase tiene sus ventajas. Ayuda a las personas a sentirse incluidas, valoradas y les da la sensación de que ellas mismas tienen los recursos para influir en el cambio social utilizando el Pensamiento del diseño. A su vez, se implican más en el proceso, en la búsqueda de la solución y, en general, en el desarrollo del centro de aprendizaje.

Personal clave:

Facilitador y partes interesadas, grupos destinatarios, por ejemplo, educadores de adultos, activistas, embajadores del cambio, representantes de grupos comunitarios, ONGs, empresas sociales, agencias de desarrollo, centros de voluntariado, responsables políticos y de la toma de decisiones, inmigrantes y refugiados, jóvenes, mujeres y personas mayores.

Es posible que desee incluir a un narrador experimentado que le ayude a enmarcar y contar la historia general. También es importante establecer relaciones con los medios de comunicación locales que puedan ayudar a contar la historia de su proyecto, y no olvide el poder y el alcance de sus propias redes sociales.

Duración: 1-2 semanas

Herramientas que podrían utilizarse en la fase de narración:

- Planes de promoción para contar la historia. Para ello hay que determinar a qué público se quiere llegar, cómo se llegará a él, qué plataformas se utilizarán, tanto las tradicionales como las de las redes sociales, cuándo es mejor anunciar la historia y cuál será el coste.
- Estrategia de medios sociales para llegar al público

Una estrategia ayudará al Centro de Aprendizaje a planificar hacia dónde se dirige. El centro debería empezar por plantearse las siguientes preguntas para fundamentar su estrategia.

1. ¿Por qué debería el Centro de Aprendizaje estar presente en las redes sociales?
2. ¿A quién va dirigido el Centro?
3. ¿Qué compartirá el Centro en las redes sociales?
4. ¿Dónde compartirá contenidos el Centro, en qué plataformas?
5. ¿Cuándo compartirá el Centro qué en las redes sociales?

Una vez que el centro haya respondido a estas preguntas, tendrá claro cómo utilizará la estrategia de medios sociales para promover la historia del centro.

04



Encontrar y
comprometer
miembros

Cómo encontrar a sus afiliados y captar su interés

¿Quién debe participar?

Contar con representación y equilibrio entre los distintos sectores es esencial para lograr un Centro de Aprendizaje con una base sólida. El Centro de Aprendizaje debería reflejar todos los sectores y sus diferentes formas. Lo ideal sería que el Centro de Aprendizaje estuviera formado por unos 40 miembros, entre los que se incluyeran representantes de educadores de adultos, agencias de desarrollo, representantes de la comunidad, responsables políticos, con especial atención a las comunidades de inmigrantes y refugiados, mujeres, jóvenes y personas mayores, gobiernos, comunidad.

Se sugiere preparar una lista exhaustiva de posibles representantes a partir de la siguiente lista de organizaciones, con sus nombres, información de contacto y función:



Entre los grupos que esperamos que participen en el proyecto "Design for Change" se encuentran:

01

Educadores de adultos

02

Activistas

03

Embajadores del cambio

04

Representantes de los Grupos Comunitarios

05

ONGs

06

Empresas Sociales

07

Agencias para el desarrollo

08

Centros de voluntarios

09

Interesados políticos

10

Donantes

11

Responsables de la toma de decisiones en las comunidades



Nuestras comunidades son diversas, con un amplio abanico de competencias, capacidades, orígenes y experiencias. Es de vital importancia que garanticemos una representación integradora en los centros y fomentemos la ciudadanía activa. Este proyecto cree que es necesario prestar especial atención a:

1

Inmigrantes y refugiados

2

Jóvenes

3

Mujeres

4

Personas Mayores



Metodologías de participación

Contacto con los representantes/ Grupos

Antes de ponerse en contacto con los grupos y organizaciones, prepare un documento sobre el Centro de Aprendizaje y el Proyecto de Diseño para el Cambio, describa el papel del centro, proporcione información sobre el pensamiento del diseño y también detalles sobre el compromiso esperado, detalles sobre la ubicación, duración y calendario de las reuniones del Centro de Aprendizaje. Proporcione algunas razones convincentes por las que estos grupos y organizaciones puedan querer participar.

Para implicar a los miembros, póngase en contacto con los grupos existentes en su zona, utilice notas locales en periódicos, boletines, radios comunitarias, ponga un anuncio en grupos de redes locales como las Redes de Participación Pública, póngase en contacto con las Empresas de Desarrollo y pídale que compartan la información entre sus grupos.

En la sección de Herramientas y recursos encontrará un modelo de carta de invitación para que la gente se afilie.





Uso de las redes sociales para fomentar el compromiso



Más del 49% de la población mundial utiliza algún tipo de red social. Publique contenidos en todas las redes sociales. Las redes sociales son el nuevo mercado, así que aproveche al máximo los distintos canales para transmitir su mensaje a través de las plataformas sociales en las que su público objetivo ya pasa tiempo. Sabemos que muchos jóvenes utilizan Snapchat y TikTok para obtener información sobre actividades y eventos, utilice el canal pertinente en función del grupo demográfico al que desee llegar.

Promover el desarrollo de los Centros de Aprendizaje en los canales de medios sociales del proyecto Diseño para el Cambio, animando a los grupos destinatarios a ponerse en contacto con el proyecto. Animar a todas las organizaciones implicadas en el proyecto a destacar el desarrollo de los Centros de Aprendizaje a través de sus propios canales, incluidas las redes sociales y el marketing digital.

Consejos para aprovechar al máximo las redes sociales

- Dedique un tiempo específico cada semana a crear y programar contenidos.
- Asegúrese de establecer su público objetivo en las preferencias para dirigirse a zonas y grupos de edad específicos.
- Utiliza los análisis para descifrar si tus publicaciones atraen a la audiencia deseada.
- Ponte en contacto con organizaciones o grupos ya establecidos y pídeles que compartan tus contenidos.
- No olvide utilizar narraciones e imágenes en las que se haya obtenido el consentimiento para ayudar a promover sus mensajes.
- Pide a otras organizaciones con las que estés relacionado que compartan tus contenidos en sus plataformas.

A continuación se indican las horas punta de publicación según un estudio de HubSpot:

- Los expertos en marketing sugieren que las horas punta para publicar en Instagram son los sábados de 18:00 a 21:00.
- Los expertos sugieren que las horas punta para publicar en Facebook son los sábados de 18.00 a 21.00.
- Los expertos en marketing sugieren que las horas punta para publicar en Twitter son los viernes de 18.00 a 21.00.
- Los expertos en marketing sugieren que las horas punta para publicar en LinkedIn son los sábados, domingos y miércoles de 18.00 a 21.00.
- Los responsables de marketing sugieren que las horas punta para publicar en TikTok son los sábados, domingos y jueves de 15:00 a 18:00 y de 18:00 a 21:00².

Para las reuniones en línea pueden ser necesarios métodos de participación específicos y mixtos; las siguientes pueden ser herramientas útiles.



² <https://blog.hubspot.com/marketing/best-times-post-pin-tweet-social-media-infographic#:~:text=However%2C%20the%20data%20suggests%20that,then%20noon%20to%203%20p.m.>



Genially es una herramienta de comunicación visual interactiva que educadores y estudiantes adultos pueden utilizar para crear presentaciones, imágenes interactivas, infografías, cuestionarios y mucho más.

Más información sobre Genially



Los "Kahoots" son cuestionarios de opción múltiple a los que se puede acceder a través de un navegador web o de la aplicación Kahoot. Kahoot! puede utilizarse para repasar los conocimientos de los alumnos con fines de evaluación formativa o como descanso de las actividades tradicionales del aula.

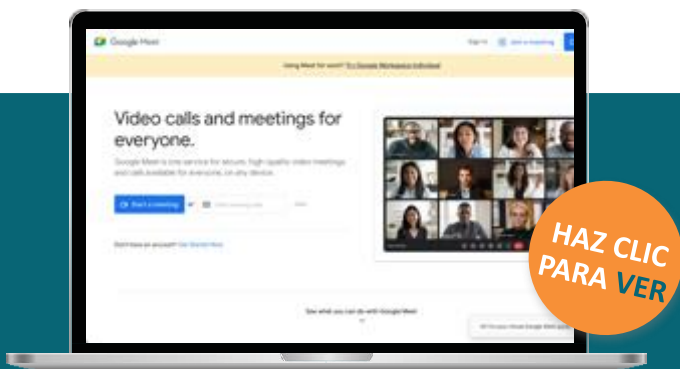
Más información sobre Kahoot





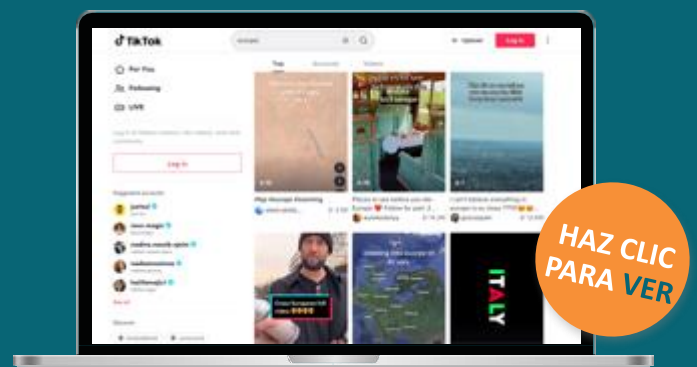
Nearpod ayuda a los educadores a hacer interactiva cualquier lección, ya sea presencial o virtual. El concepto es sencillo. Un profesor puede crear presentaciones interactivas que pueden contener cuestionarios, encuestas, vídeos, tableros de colaboración, y mucho más.

Más información sobre Nearpod



TikTok es una popular red social que los educadores de adultos pueden utilizar para crear vídeos educativos breves sobre temas concretos. #LearnOnTikTok presenta una serie de vídeos educativos creados para facilitar el aprendizaje durante los bloqueos de COVID-19. Los usuarios medios, en su mayoría de edades comprendidas entre los 14 y los 30 años, pasan unos 52 minutos al día en TikTok, lo que la convierte en una gran herramienta para llegar a los estudiantes adultos más jóvenes.

Más información sobre TikTok



Cómo lograr el compromiso de inmigrantes y refugiados ucranianos y de otros países.

Debe desarrollarse un plan específico para animar y apoyar a los inmigrantes y refugiados ucranianos a comprometerse.

Medidas para implicar a inmigrantes y refugiados:

- 01
 - En primer lugar, es posible que desee traducir el documento informativo sobre los centros de aprendizaje a idiomas específicos para garantizar una comprensión cabal por parte de los migrantes y refugiados, incluidos los refugiados ucranianos.
- 02
 - Para implicar a los inmigrantes y refugiados puede ser necesario trabajar con agencias de desarrollo o grupos de apoyo para llegar al grupo objetivo.
- 03
 - Concierte una cita para reunirse con el grupo y explique en un lenguaje sencillo el objetivo del proyecto y el papel del centro, proporcione información sobre el diseño del proyecto y también detalles sobre el compromiso esperado, detalles sobre el lugar, la duración y el calendario de las reuniones del centro de aprendizaje. Muéstrese entusiasta y alentador y atienda y responda adecuadamente a las preguntas que se le planteen.
- 04
 - Ofrecer apoyo a los representantes de inmigrantes y refugiados para garantizar que se sientan capaces de participar y confiados para representar a su grupo comunitario.
- 05
 - Trabajar con los representantes para identificar las posibles barreras a la participación y el compromiso con el centro, como el cuidado de los niños, el idioma, el transporte y trabajar colectivamente para intentar superar estos retos, incluyendo, si es necesario, disponer de un intérprete para las reuniones u ofrecer un compromiso híbrido si el cuidado de los niños/personas mayores o el transporte suponen una barrera.
- 06
 - Antes de las reuniones, reúnese con estos representantes para debatir el orden del día y fomentar su capacidad de participación.





Palyanytsya: Toma lo que necesites...

An Example of Engagement of Ukrainian Refugees from Leitrim, Ireland

El iniciador de estos centros fue un ucraniano. Se propuso determinar las necesidades de los refugiados que huían de la guerra y, utilizando el concepto de empatía del pensamiento de diseño, determinó las necesidades inmediatas de los refugiados ucranianos. Tras consultar a los refugiados ucranianos, se determinó que las necesidades primarias iniciales eran ropa, artículos de aseo y equipamiento para niños. A continuación se definieron los problemas que se planteaban a su llegada y se abrieron centros para dar respuesta a los problemas detectados.

La creación de centros fue una forma innovadora de satisfacer las necesidades, pero en sí mismos se presentaron como una forma de seguir identificando las necesidades de los usuarios del servicio.

Un rayo de esperanza para los refugiados que llegan a Irlanda son las tiendas Palyanytsya. Las tiendas fueron creadas por el empresario Ruslan Mocharsky, fundador de Art of Coffee en Dublín, originario de Ucrania. Cuando empezó la guerra en Ucrania, quiso hacer lo posible por ayudar. Utilizó el concepto de empatía del pensamiento de diseño para determinar cuáles eran las necesidades inmediatas de los refugiados ucranianos, y se puso manos a la obra para

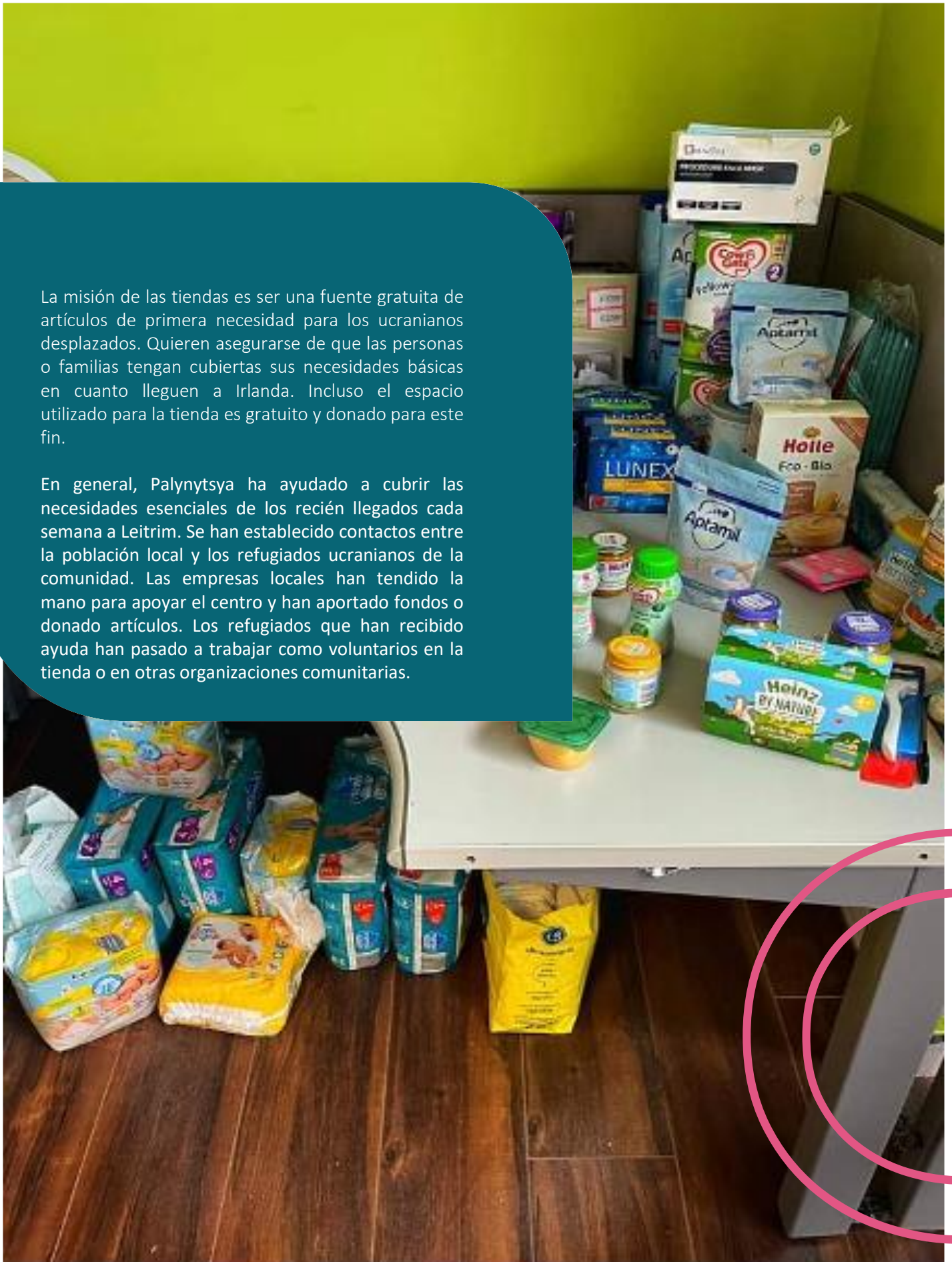
intentar satisfacerlas. Desde el principio quedó claro que había una necesidad urgente de suministros básicos, como artículos de aseo, ropa y equipamiento para bebés y juguetes para niños.

Ruslan pidió ayuda a la organización "Ucranianos en Irlanda" y a su red empresarial. Con la ayuda de Ivan y Diana Tarkovich, residentes en Leitrim, se abrió un centro en Carrick on Shannon. Consideraron que el centro era una forma innovadora de ayudar a los refugiados que llegaban de Ucrania. De nuevo, este modelo se basaba en el concepto de empatía, que les permitía acercarse a las personas necesitadas que acudían a la tienda y determinar cuáles eran sus necesidades y preocupaciones. A través del boca a boca, los voluntarios ayudaron a montar la tienda y más tarde a gestionarla. El periódico local y las redes sociales ayudaron a reclutar a los muchos ayudantes necesarios para seguir funcionando a lo largo de los meses.



La misión de las tiendas es ser una fuente gratuita de artículos de primera necesidad para los ucranianos desplazados. Quieren asegurarse de que las personas o familias tengan cubiertas sus necesidades básicas en cuanto lleguen a Irlanda. Incluso el espacio utilizado para la tienda es gratuito y donado para este fin.

En general, Palynytsya ha ayudado a cubrir las necesidades esenciales de los recién llegados cada semana a Leitrim. Se han establecido contactos entre la población local y los refugiados ucranianos de la comunidad. Las empresas locales han tendido la mano para apoyar el centro y han aportado fondos o donado artículos. Los refugiados que han recibido ayuda han pasado a trabajar como voluntarios en la tienda o en otras organizaciones comunitarias.



05



La clave esta en
el facilitador

Pautas para ser un buen facilitador

El moderador es responsable de dirigir las reuniones, mantener el rumbo de las conversaciones y garantizar que se escuche la voz de todos los miembros. Un buen facilitador gestionará el flujo de la discusión. El facilitador guía el diálogo y se esfuerza por garantizar la máxima aportación de los participantes y mantenerlos en el buen camino.

Al reconocer las contribuciones únicas y valiosas de cada miembro, un facilitador eficaz aumenta el valor colectivo de toda la comunidad.



Características de un buen facilitador:

- 01** Los buenos facilitadores valoran a las personas, sus opiniones e ideas
- 02** Los buenos facilitadores piensan con rapidez y lógica
- 03** Los buenos facilitadores son excelentes comunicadores
- 04** Los buenos facilitadores se ocupan tanto del producto como del proceso

“

Un buen moderador gestionará el flujo del debate.



¿Cuál es el papel del facilitador?

▪ **Prepárese con antelación.**

Los buenos facilitadores hacen que su trabajo parezca natural y sin esfuerzo, pero prepárese de antemano para ser eficaces. Ten en cuenta el "quién, qué, por qué y dónde" de tu reunión para ayudarte a averiguar el "cómo".

▪ **Planificar y distribuir el orden del día.**

El orden del día de la reunión es el documento que define lo que se hará en la reunión, por lo que es vital que el facilitador planifique el orden del día cuidadosamente antes de la reunión.

▪ **Exponga sus objetivos al principio del acto.**

Los miembros estarán mucho mejor preparados para contribuir y ayudarte a cumplir los objetivos si saben cuáles son. El trabajo de un facilitador consiste en asegurarse de que el grupo entiende lo que hay que conseguir al final de la reunión.

▪ **Establecer expectativas comunitarias.**

Identifique los resultados esperados y colabore con los miembros en la elaboración de normas básicas, que ayudarán a los participantes a establecer formas adecuadas de interactuar entre sí durante la reunión.

▪ **Cumplir las tareas y los plazos.**

Tu comunidad puede tener mucho que hacer en poco tiempo. En grupos de personas apasionadas y expertas, es fácil desviarse hacia otros temas o perderse en los detalles de una conversación. Para ayudar al grupo a mantenerse centrado, es posible que desee:



- Recuerda al grupo que debe "mantener la concentración"
- No tengas miedo de reorientar directamente al grupo
- Intente cerrar el tema o déjelo en un "aparcamiento" para considerarlo más adelante
- Dejar que la comunidad decida
- **Tratamiento de las conductas improductivas.** El comportamiento difícil suele ser involuntario o se produce como resultado de una situación cargada de emociones. Puede tratarse de miembros desatentos que mantienen conversaciones al margen, atienden llamadas o se ocupan indiscretamente del correo electrónico. También puede tratarse de agendas personales o comportamientos irrespetuosos. Para centrar a todo el grupo, tal vez desee:
 - Utilizar un humor suave y apropiado para redirigir.
 - Reafirmar las reglas básicas
 - Dirija sus preguntas a la persona para que se las aclare

Lista de control para un facilitador eficaz



Un facilitador eficaz debe:

1. Céntrate en la agenda del grupo. Un gran facilitador nunca influye en el resultado compartiendo sus preferencias o perspectivas.
2. Esté atento a la dinámica del grupo durante todo el proceso. Presta atención a cosas como:
 - Quién interviene y durante cuánto tiempo
 - Quién no habla
 - Lenguaje corporal
 - Inflexión y tono de voz
 - Reacciones de los miembros del grupo
 - Agendas personales (en contraposición a la agenda del grupo)
 - Comentarios críticos o comentarios poco apropiados
3. Trabajar intencionadamente para incluir las voces de todos los miembros del grupo, ofreciendo oportunidades y/o estructuras diferentes para apoyar la participación de las voces más silenciosas, reflexivas o discrepantes.
4. Ayudar a todos a mantener todos los acuerdos del grupo, revisando con el grupo para ofrecer y apoyar la adición de nuevas normas cuando sea necesario para mejorar la dinámica del grupo.
5. Cambia el orden del día si es necesario para satisfacer las necesidades del grupo, manteniéndote centrado en el propósito y los objetivos del grupo, y en el trabajo que tienes entre manos.
6. Sepa qué hacer cuando inevitablemente surjan problemas. Tenga un plan B.
7. No tomarse las cosas como algo personal. A veces, los grupos o los individuos descargan su frustración, su ira y sus temores contra los facilitadores. Un buen facilitador siempre permanece neutral.
8. Busque el equilibrio entre el proceso y el contenido. Respete los tiempos de reunión y descanso.
9. Celebre los éxitos del grupo.
10. Mantenga el sentido del humor, desarrollar un tono ligero y humorístico (cuando proceda) puede ser de gran ayuda a la hora de facilitar una reunión.



06



Primeros pasos

Primera reunión

Es muy importante preparar el terreno en la primera reunión, que el lugar sea cálido y acogedor, ya sea en línea o en persona. También es fundamental, en la medida de lo posible, respetar los horarios y dedicar algo de tiempo a la creación de redes y al establecimiento de relaciones.

Comience con una actividad para romper el hielo, para que todos se sientan cómodos y se establezcan relaciones.

Proporcionar una buena introducción al tema del pensamiento del diseño y también al proyecto Design for Change y su alcance y comprobar su comprensión.

Determine si existen lagunas en la afiliación y a quién más debería invitarse a asistir.

Acuerde cómo se comunicarán los miembros entre sí fuera de las reuniones.

Acordar las funciones iniciales del Centro de Aprendizaje, el Presidente, el secretario y el papel y la responsabilidad del facilitador.



Acordar un calendario para el envío de las actas y la notificación de las reuniones.

¿Quiere lanzar el Centro, cómo, cuándo, dónde?

Confeccione una lista de contactos sólida.

Obtener los consentimientos adecuados para la recopilación de datos y la toma y utilización de fotografías de conformidad con la Directiva sobre protección de datos de la UE.

La agenda

Las notificaciones y los órdenes del día deben distribuirse al menos una semana antes de la primera reunión y de las siguientes.

Las notificaciones de las reuniones deben incluir:

- El lugar
- La Plataforma, enlace y contraseña si está en línea
- La hora de la reunión

- Duración prevista de la reunión
- El orden del día propuesto
- Documentos relacionados para su lectura
- Instrucciones sobre cualquier trabajo preparatorio necesario antes de la reunión

En la sección de herramientas y recursos encontrará un ejemplo.

A woman with curly hair, wearing a light-colored jacket and blue jeans, is standing and speaking to a group of people in a meeting room. She has her hands clasped in front of her. In the foreground, the back of a person's head and shoulders is visible, sitting in a wheelchair. The room has large windows and industrial-style lighting.

Post reunión

Quieres seguir promocionando la formación del Centro de Aprendizaje en Internet, así que haz fotos con los consentimientos apropiados de los que aparecen en ellas. ¿Hay alguien en el grupo que pueda ayudar a redactar un comunicado de prensa para los medios de comunicación y sitios web locales?

Utilice el Pensamiento del diseño en su reunión

Recuerde que los ingredientes clave del pensamiento de diseño para aplicarlos a las reuniones son empatizar con los participantes para asegurarse de que se tienen en cuenta y se satisfacen todas sus necesidades; utilizar herramientas creativas para que surjan las ideas innovadoras, las que se pueden visualizar en las reuniones, contar con un amplio abanico de habilidades entre los miembros para obtener diferentes perspectivas en la búsqueda de soluciones, y el desarrollo de prototipos.

07



Sostenibilidad

SOSTENIBILIDAD DEL CENTRO DE APRENDIZAJE

Consideraciones sobre la sostenibilidad

El Centro de Aprendizaje actuará como catalizador del cambio y como centro de aprendizaje para promover y defender el uso de los procesos de pensamiento del diseño, para lograr el cambio social. Es importante que el Centro de Aprendizaje piense en la sostenibilidad y la planifique desde el principio, y no cuando su proyecto esté a punto de finalizar. Se recomienda considerar el progreso de un plan de sostenibilidad al menos en la segunda reunión del centro. También puede ser útil formar un subgrupo o comité que trabaje específicamente en esta cuestión. Este subgrupo puede hacer recomendaciones al Centro de Aprendizaje para su posterior consideración. Es importante que las partes interesadas consideren qué es realmente necesario para apoyar la continuidad del Centro de Aprendizaje y cómo pueden obtenerse nuevos compromisos.

Consejos para garantizar la sostenibilidad

- Aprovechar y mejorar las actividades establecidas puede ser una base firme para el progreso del valor añadido.
- Trabajar para crear un grupo sólido del Centro de Aprendizaje (estable, centrado en objetivos y con un fuerte compromiso por parte de todos sus miembros).
- Poner en marcha proyectos viables que se ajusten a las prioridades y ayuden a otras organizaciones a cumplir su misión.



- La sostenibilidad aumenta cuando el Centro de Aprendizaje se compromete desde el principio con las relaciones públicas para mantener la visibilidad de las actividades y los problemas.
- Obtener recursos suficientes para generar un éxito inicial mediante subvenciones de empresas locales de desarrollo, el uso de locales gratuitos y el apoyo a la facilitación y, a continuación, intentar conseguir financiación a más largo plazo para nuevos proyectos que se basen en una necesidad demostrada en la comunidad. Aprovechar el apoyo intersectorial en lugar de recurrir a un único financiador.
- En la medida de lo posible, mantener la continuidad de los miembros del Centro de Aprendizaje.
- Establecer alianzas con otros grupos que tengan una misión similar.
- Disponer de un grupo/comité independiente centrado en la sostenibilidad para que los demás puedan centrarse en los resultados deseados del Centro de Aprendizaje.
- Explorar enfoques alternativos para la sostenibilidad, ser flexible.
- Incorporar una evaluación del Centro de Aprendizaje a lo largo del ciclo de vida del proyecto.

08



Herramientas y recursos

Una carta es una declaración de intenciones y representa la ambición colectiva de su Centro de Aprendizaje. No es un documento legal, no es formal, sino que funciona como una herramienta de motivación para implicar a los miembros en un proceso colectivo basado en los objetivos del proyecto. Establece las expectativas y responsabilidades de los miembros del Centro de Aprendizaje. La carta es firmada por cada miembro del Centro de Aprendizaje al incorporarse al mismo.



Módulo de carta



Como miembro del Centro de Aprendizaje de Diseño para el Cambio de la comunidad _____, me comprometo a asistir a las reuniones, difundir información y apoyar los objetivos del proyecto.

Soy consciente de que el principal objetivo de Design for Change es desarrollar vías innovadoras de educación de adultos que ayuden a los agentes del cambio social a aportar soluciones eficaces, equitativas y duraderas para un cambio social positivo, mediante la aplicación del modelo Design Thinking.

Actuaré en todo momento con respeto hacia los demás miembros del Centro de Aprendizaje y respetaré los principios de diversidad e igualdad.

Trabajaré con un espíritu de debate positivo y constructivo.

Informaré a los miembros del Centro de Aprendizaje de cualquier posible conflicto de intereses y me retiraré de los debates si es necesario.

Apoyaré el principio de comunicación abierta y honesta para permitir el acceso y la participación más amplios posibles en el trabajo del Centro de Aprendizaje.

Además de dedicar mi tiempo, utilizaré otras fuentes de información, según proceda, e indicaré a los miembros conexiones y recursos útiles.

Nombre:

Fecha:

Organización:

(Indique si es miembro individual)

Dirección de correo electrónico / forma de comunicación preferida:



Ejemplo de orden del día

MODELO DE ORDEN DEL DÍA Centro de Aprendizaje de Roscommon

Ubicación:	The Cube Flexi Space, Landsborough Road, Roscommon Town F42 DX61
Fecha:	3 de Octubre de 2022
Hora:	11:00 am

1. Apertura, bienvenida y disculpas

- El Presidente da la bienvenida a todos los asistentes, presenta las excusas y expone los objetivos de la reunión.
- Se toma la hoja de asistencia o la captura de pantalla (con consentimiento)

2. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

Los asistentes repasan los puntos del orden del día y anotan cualquier punto adicional para debatirlo en el punto "Orden del día".

3. Aprobación de las actas anteriores

4. Cuestiones planteadas

5. Punto 1 del orden del día

6. Punto 2 del orden del día

7. Punto 3 del orden del día

8. Otras cuestiones

9. Fecha de la próxima reunión



Modelo de acta de reunión

ACTA DE LA REUNIÓN DEL CENTRO DE APRENDIZAJE

Lugar de celebración:

Fecha y hora:

Asistentes:

Disculpas:

XXXX ha actuado como Presidente.

Punto 1 del orden del día

Acta de la última reunión

Puntos de debate:		
Acciones necesarias	Por quién	Para cuando

Punto 2 del orden del día

Cuestiones planteadas

Puntos de debate:		
Acciones necesarias	Por quién	Para cuando

Punto 3 del orden del día

Otros asuntos

Puntos de debate:		
Acciones necesarias	Por quién	Para cuando

Próxima reunión: (insertar fecha) en el (insertar lugar) a las (insertar hora)

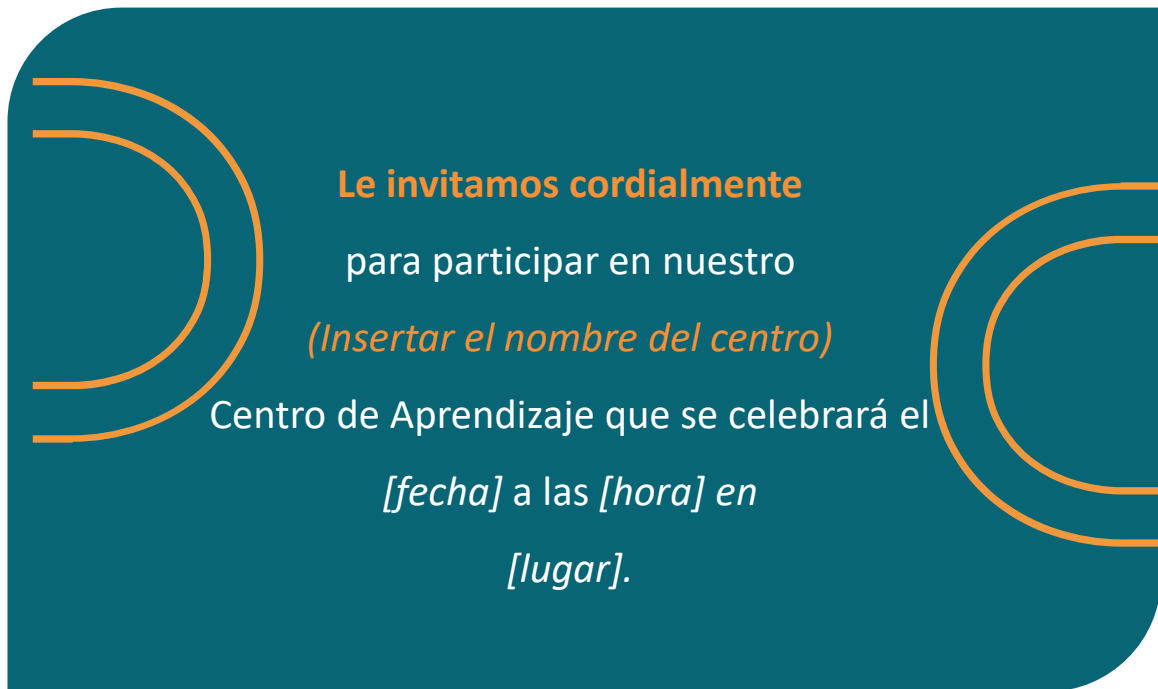
Así concluyó la reunión:

Firmado
Presidente

Fecha



Modelo de carta de invitación a participar en el centro



ORDEN DEL DÍA

- Bienvenida a los nuevos miembros
- Introducción al Proyecto de Diseño para el Cambio
- Presentación sobre Design Thinking
- Objetivo del Centro de Aprendizaje
- Otros asuntos
- Fecha de la siguiente reunión

Le agradecemos de antemano su compromiso de dirigir el proyecto en la dirección correcta para lograr un impacto óptimo. Dirección correcta para lograr un impacto óptimo. Apreciamos enormemente su experiencia.

No dude en ponerse en contacto conmigo si tiene alguna pregunta o si desea tratar otros temas.

Atentamente,



Herramientas de comunicación para los miembros del Centro de Aprendizaje

Interno *Herramientas de comunicación*

Dropbox: ayuda a reunir el trabajo de todos en un mismo lugar. Permite a los usuarios acceder a archivos y compartirlos, coordinar proyectos y comunicarse entre sí mientras trabajan. La plataforma está disponible en ordenadores, teléfonos móviles y tabletas, lo que permite recuperar y compartir archivos a gran escala.

Monday.com: es una herramienta de colaboración visual que ayuda a transformar la forma en que los grupos trabajan juntos. Es una herramienta sencilla e intuitiva para gestionar el trabajo, cumplir los plazos y crear una cultura de transparencia. La plataforma es tan personalizable que puede utilizarse para cualquier caso.

Trello.com: Trello permite a los usuarios organizar su trabajo colaborativo y seguir el progreso de los proyectos con un sencillo tablón de tareas, etiquetas e indicaciones de plazos al estilo Kanban.

Slack.com: es una alternativa más sencilla, instantánea e informal a la comunicación por correo electrónico. Proporciona una visión compartida del progreso y los objetivos. A diferencia del correo electrónico, Slack te permite elegir las conversaciones más importantes y las que pueden esperar.

WhatsApp: Una ventaja importante de WhatsApp es su uso generalizado a través de teléfonos móviles. La mayoría de la gente está familiarizada con la plataforma, lo que significa que se requiere poco tiempo de formación. También es accesible a través de un ordenador, por lo que puede ser útil para enviar y guardar archivos. La función de chat en grupo también puede utilizarse para compartir conocimientos, lo que puede aumentar la productividad.

Externa *Herramientas de comunicación*

Promoción y marketing

Para dar a conocer el Centro de Aprendizaje y generar interés por él, puede que desee estudiar la mejor manera de comercializar el proyecto.

Para ello, intente responder a las siguientes preguntas:

- ¿Con quién queremos comunicarnos? (¿Quién es el público?)
- ¿Qué queremos decirles? (¿Cuál es el mensaje?)
- ¿Por qué queremos comunicarnos? (¿Cuál es el objetivo?)
- ¿Cómo queremos comunicarlo? ¿Tenemos que llegar a distintos públicos? (¿Qué canales de comunicación utilizaremos?)

Una vez tengamos la respuesta a estas preguntas, podremos poner en marcha un plan de promoción y marketing.

Las herramientas de comunicación externa más eficaces para las comunidades son las siguientes:

Facebook/Twitter/Instagram/TikTok/Websites/YouTube

También puede recopilar vídeos y testimonios; participar en actos de creación de redes u organizarlos. Después necesitarás comunicados de prensa, folletos y prospectos.



Módulo de formulario de consentimiento



Cualquier organización que disponga de datos personales debe contar con el consentimiento por escrito de cada persona. A continuación se incluye un formulario de consentimiento que puede utilizar el Centro de Aprendizaje.

Debe ser firmado por todos los miembros del Centro de Aprendizaje

(Inserte aquí el nombre del centro) El centro de aprendizaje es el responsable del tratamiento de sus datos personales. Puede ponerse en contacto con el centro de aprendizaje Roscommon utilizando el siguiente método
Teléfono xxxxxxxxxx
Email xxxxxxxxxx

Usted da su consentimiento informado para que sus datos personales, es decir, su nombre, dirección de correo electrónico y número de teléfono, se utilicen para los siguientes fines (marque todos los que procedan):

- fines de marketing para (Insertar nombre del centro) Centro de aprendizaje - promoción del centro
- comunicando (Insertar Nombre del Centro) Actividades y logros del Centro de Aprendizaje
- desarrollo de las capacidades del Centro de Aprendizaje de (Insertar nombre del Centro)

Reclutamiento de nuevos miembros para (Insertar el nombre del centro) Centro de Aprendizaje

otros [incluya una descripción detallada del uso de los datos personales].

El Centro de Aprendizaje (Insertar nombre del centro) puede querer compartir sus datos personales con: [identifique a todas las personas, grupos y terceros que recibirán datos personales, incluido el intercambio de información para promocionar el centro en Facebook, Instagram y LinkedIn, informes anuales, boletines de la empresa].

CADA CENTRO DEBE RELLENARLO EN FUNCIÓN DE CÓMO VAYA A COMPARTIR LOS DATOS

¿Da su consentimiento para compartir esta información?

Si No

Por favor, indique su consentimiento en su propio nombre para la filmación / fotografía / publicidad relacionada con este proyecto y que entiende perfectamente el motivo de la fotografía / filmación / audio.

Si No

Sus datos personales se almacenarán en los registros del Centro de Aprendizaje (Insertar nombre del centro). En virtud del EUGDPR, tiene derecho a solicitar el acceso, rectificación, supresión y limitación del tratamiento de sus datos personales. También tiene derecho a revocar este consentimiento para utilizar sus datos personales. Si considera que Roscommon Learning Centre ha infringido el EUGDPR, tiene derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control competente de la UE.

Por favor, [firme/firme electrónicamente/marque la casilla de abajo], fecha y envíe por [correo electrónico/envíe] el siguiente formulario:

Consiento que (Insertar nombre del centro) centro de aprendizaje utilice mis datos personales para los fines descritos en la presente notificación y entiendo que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento.

___ Doy mi consentimiento ___ No doy mi consentimiento

Nombre de la persona que da su consentimiento: _____

Email de la persona que da su consentimiento: _____

Firma: _____

Fecha de la firma: _____

09



Buenas prácticas
Estudios de casos

Mejores prácticas de pensamiento de diseño de Francia, España, Italia, Dinamarca, Irlanda y otros países

A continuación se exponen los casos de buenas prácticas en Europa y fuera de ella identificados por los socios del proyecto.





Empatía

Nombre de la organización que inició el proyecto:

Asociación LEADER de Roscommon, Instituto de Tecnología de Athlone y Trinity College de Dublín

Nombre del Proyecto:

Vivir en Monksland

Ubicación: ciudad, país:

Monksland, Athlone, Co. Roscommon, Irlanda



Sobre el Proyecto:

El trabajo con la comunidad de Monksland comenzó en 2017. El asentamiento de Monksland se encuentra a las afueras de la gran ciudad urbana de Athlone. Athlone se encuentra en el condado de Westmeath, sin embargo, Monksland está en la División Electoral Athlone West dentro del condado de Roscommon. El desarrollo residencial en Monksland es denso. Los organismos del sector comunitario voluntario y estatutario han querido durante muchos años apoyar el desarrollo comunitario, social y económico en lo que es el mayor asentamiento del condado de Roscommon. Esto condujo finalmente al desarrollo de un enfoque de colaboración para establecer las necesidades de la zona. Los socios colaboradores que dirigen esta investigación son Roscommon LEADER Partnership, Athlone Institute of Technology, Trinity College Dublin, Roscommon County Council y localmente Monksland Town Team.

El principal objetivo de este estudio era determinar las necesidades de la comunidad de Monksland y, de este modo, utilizar la información obtenida como base empírica para elaborar un plan de acción estratégico de intervenciones específicas para la comunidad de Monksland.

La investigación se propuso examinar Monksland bajo una serie de categorías diferentes

- Monksland como lugar para vivir
- Monksland como comunidad social y
- Monksland como comunidad económica

La base de esta investigación es explorar las necesidades de los residentes locales en el área de Monksland. Este proyecto se basa firmemente en los principios del desarrollo comunitario. Esta acción proporciona a la comunidad la base empírica para actuar colectivamente con el fin de abordar sus necesidades e influir en el cambio social. El desarrollo comunitario pretende mejorar las condiciones de vida de la comunidad, y todos los proyectos y programas se dirigen desde la base y se priorizan como resultado de una necesidad sentida o expresada en la zona. La premisa que subyace a la priorización de iniciativas desde una perspectiva de desarrollo comunitario es que todas las iniciativas de desarrollo comunitario deberían, en teoría, iniciarse como resultado de una necesidad expresada por la comunidad, con la participación activa de los socialmente excluidos en el proceso de desarrollo. Estos principios de desarrollo comunitario están plenamente ilustrados en este proyecto.

¿Quién participa?

Monksland es una gran zona urbana a las afueras de una ciudad muy grande.

En Monksland predominan los desarrollos industriales a gran escala, así como empresariales, industriales y de almacenamiento, con una provisión limitada de instalaciones sociales y comunitarias.

La iniciativa fue impulsada localmente por Monksland Town Team. Monksland Town Team fue creado por el Consejo del Condado de Roscommon (RCC) en 2012 para apoyar el renacimiento y la renovación de la marca de Monksland. El objetivo de Monksland Town Team es facilitar el compromiso con el RCC y otros organismos para identificar las principales oportunidades de desarrollo económico, social, cultural y comunitario.

Participaron en la investigación 481 personas procedentes de hogares elegidos mediante muestreo aleatorio estratificado por urbanizaciones. Se encuestó a una de cada tres viviendas de un parque de 1.400 unidades en la zona de Monksland. De los encuestados, el 7% eran menores de 25 años, el 32% tenían entre 26 y 35 años, el 34% tenían entre 36 y 45 años, el 17% de los entrevistados tenían entre 46 y 55 años, el 4% de los entrevistados tenían entre 56 y 65 años y, por último, el 6% tenían 66 años o más.

El 28% vivía en hogares de un solo adulto, el 66% en hogares de dos adultos, el 5% en hogares de tres adultos y otro 1% compartía su hogar con otros tres compañeros.

El 28% de los encuestados eran solteros, el 57% estaban casados, el 8% separados, el 2% divorciados, el 3% viudos y el 2% restante eran parejas de hecho.





¿Por qué es una buena práctica?

Durante un largo periodo de tiempo, se mantuvo un estrecho contacto con la comunidad de Monksland y su órgano representativo, los equipos municipales de Monksland, para conocer las necesidades de la comunidad y de sus habitantes y garantizar que el estudio reflejara fielmente las necesidades de los residentes. Entre las herramientas de participación se incluyeron reuniones quincenales, paseos y reuniones individuales para establecer sus puntos de vista, ver lo que ven, intentar comprender lo que sienten y para que los participantes en la investigación se sumergieran todo lo posible dentro de la comunidad para observar cómo viven sus miembros.

El uso de esta metodología permitió a los socios del proyecto crear empatía y comprensión, dejar de lado sus propias ideas preconcebidas y puntos de vista y, en su lugar, comprender las ideas, pensamientos y necesidades de los residentes de la zona.

Permitió a los participantes hacerse una idea muy real de los retos, dificultades y realidades de los residentes que viven en Monksland desde una perspectiva social, educativa y laboral.

Este proyecto brindó la oportunidad de recopilar una cantidad sustancial de información sobre Monksland como lugar para vivir y como comunidad social y económica. Esta iniciativa demuestra claramente la importancia y el valor de la fase de empatía del Design Thinking. Demuestra cómo el desarrollo de la empatía proporciona la mejor comprensión posible de la comunidad,

sus necesidades y los problemas que subyacen a la atención de estas necesidades y a la consecución de un verdadero cambio social en la zona.

Para que este proyecto comprendiera plenamente las necesidades de esta comunidad, se sumergió en ella, se adentró en ella celebrando reuniones periódicas con los residentes y activistas para determinar las necesidades, lo que permitió tener una perspectiva completamente distinta de las necesidades de la comunidad.

Durante la fase de empatía, esta iniciativa profundiza en la comunidad para obtener una visión real de ella y de sus necesidades. Se centra en la investigación centrada en el usuario, lo que permite a las agencias adquirir una comprensión empática del problema que intentan resolver en colaboración con la comunidad. Este proyecto permite que la investigación identifique las necesidades reales y las realidades a las que se enfrenta esta comunidad a través de extensas entrevistas y la inmersión en la comunidad, continúa presentando los datos sobre las necesidades de la comunidad a través de la vida social y económica, y garantizando la fidelidad a la etapa de empatía una comprensión muy real de la Comunidad de Monksland, lo que permite la elaboración de soluciones de diseño y acciones que satisfagan sus necesidades expresadas y sentidas, social, educativa y económicamente.

¿Qué impacto tiene el proyecto en la sociedad?

Como resultado del compromiso y de la creación de un grupo local para apoyar la elaboración del informe de investigación, el grupo celebró una reunión con 43 responsables de la toma de decisiones, entre los que se encontraban educadores, planificadores, personas influyentes, responsables políticos y autoridades locales.

El grupo pasó a desarrollar un plan de acción y ha

puesto en marcha un número considerable de acciones basadas en la identificación de las necesidades, incluyendo la obtención de un servicio dedicado a la juventud para los jóvenes 1 día a la semana, programas de verano, cursos de educación y formación, y una feria de empleo.

Esta investigación también se utilizó como medio para conseguir financiación adicional para satisfacer las necesidades de la comunidad identificadas en el informe, incluida la financiación para desarrollar un parque de monopatines para la zona de Monksland.

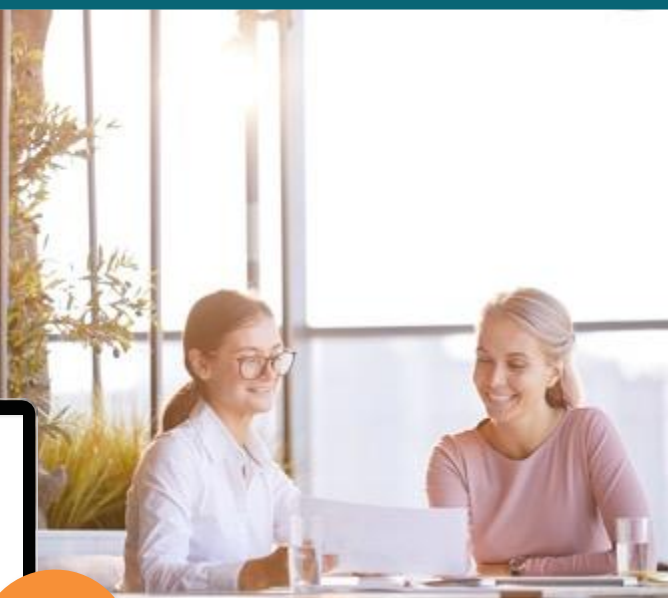
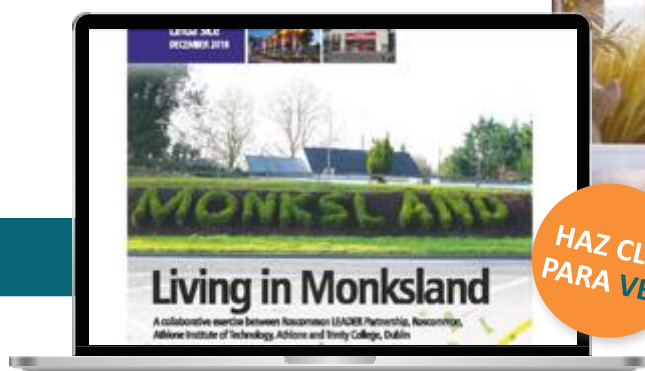


¿En cuál de los 5 pasos clave del proceso de pensamiento de diseño (empatía, definición, ideación, prototipo, prueba, narración) esta acción es inspiradora?

Empatía

Images/video/documentos recursos:

http://www.rosleaderpartnership.ie/docstore/dls/pages_list/monksland-final-research-report-june-2019-274.pdf





Definición

Nombre de la organización que inició el proyecto:

Fáilte Irlanda

Nombre del proyecto:

Merrion Square: el origen de un clúster cultural en Dublín, a través del pensamiento de diseño

Ubicación: ciudad, país:

Merrion Square es una llamativa plaza georgiana y parque público situado muy cerca del centro de Dublín, rodeado de atracciones como el Museo de Historia Natural, la Galería Nacional y numerosas organizaciones y empresas creativas.



Enlaces web/redes sociales :

*Este estudio de caso se basa enteramente en dos fuentes que deben citarse claramente:

<http://mural.maynoothuniversity.ie/6365/1/PR-Collaboration-Creativity.pdf>

(CITAR ESTA FUENTE: Conferencia de Gestión de I+D 2014: Ponencia - Colaboración y creatividad: Un estudio de caso de cómo el pensamiento de diseño creó un clúster cultural en Dublín Peter Robbins 1, Frank Devitt, Gráinne Millar, Mary King) y <https://www.innovating.ie/design-thinking>

Sobre el Proyecto:

Desde el principio, el proyecto de Merrion Square adoptó una estrategia de innovación abierta, para implicar a un amplio grupo de agentes locales (tanto culturales como hosteleros) y a otras organizaciones potencialmente interesadas, y para fomentar nuevas reflexiones e ideas sobre las oportunidades de desarrollo turístico colectivo que podría ofrecer la coordinación del rico patrimonio de las instituciones,



y organizaciones situadas en la zona de Merrion Square. El reto consistía en desarrollar un modelo para agrupar a las organizaciones culturales de Merrion Square con el fin de crear y reforzar el sentido del lugar, la identidad y la comunidad, captar lo que es único y distintivo de esta parte de la ciudad y liberar (y mejorar) el potencial de la organización constituyente de la Red.

¿Quién participa?

La Red de Innovación de Merrion Square (MSIN), que es el tema de este documento, es un grupo de 36 partes interesadas del sector cultural y hostelero que se reunieron gracias a los buenos oficios de Mary King y Gráinne Millar para empezar a desarrollar la zona de Merrion Square en Dublín como un destino turístico cultural atractivo, más integrado y vibrante para Dublín.

¿Por qué es una buena práctica?

Este proyecto se propuso específicamente para encontrar una forma creativa y colaborativa de trabajar, con el objetivo de desarrollar Merrion Square como un centro nuevo, dinámico y atractivo para el turismo cultural en Dublín. Una parte esencial de la realización de esta ambición requería que las diversas partes interesadas en Merrion Square se unieran y participaran en el desarrollo de una paleta de nuevas ideas centradas en el cliente para conectar las diversas ofertas culturales alrededor de la plaza.

¿Qué impacto tiene el proyecto en la sociedad?

El Pensamiento de diseño no es sólo un proceso, sino también una forma de trabajar. Para hacerlo bien se requiere una estrecha colaboración, y esto tuvo enormes beneficios para un grupo de organizaciones independientes con misiones dispares, que sólo compartían una ubicación de prestigio y el apetito por el desarrollo. Una vez en este programa, los participantes trabajaron bien juntos, aprendiendo nuevas habilidades como la percepción del cliente, la ideación o el desarrollo de prototipos.

El proyecto de Merrion Square ha sido una prueba piloto de un nuevo concepto de intermediación en la innovación de redes para Fáilte Irlanda. Fáilte Irlanda financió este proyecto, aunque las necesidades de financiación eran muy limitadas. Además, a las organizaciones les gusta trabajar con Fáilte Irlanda, ya que les conecta formalmente con posibles fuentes de financiación o ingresos futuros a través de dicha colaboración. En términos de



transferibilidad, contar con un patrocinador para un proyecto de este tipo parece importante.

Otra influencia positiva fue la participación de Gráinne Millar, que contaba con un sólido historial en el desarrollo de agrupaciones creativas y había sido responsable de un importante proyecto de colaboración cultural con anterioridad. Gráinne había llevado con éxito la Noche de la Cultura a Dublín y más allá. Tenía una amplia y valiosa experiencia en conseguir que las instituciones culturales colaboraran en un proyecto global.

Sin embargo, el proceso en sí y la colaboración que exige son transferibles a muchos contextos.

¿En cuál de los 5 pasos clave del proceso de pensamiento de diseño (empatía, definición, ideación, prototipo, prueba, narración) esta acción es inspiradora?

Observar para la segunda fase, el segundo taller, se dividió al grupo en cuatro equipos y se les pidió que "se metieran en la piel de un cliente tipo". Los temas para cada uno de los cuatro equipos fueron deliberados y cada uno representaba un segmento

También se invitó a un ponente a este taller: el director de un gran operador turístico cuyo negocio es vender visitas a Dublín en Estados Unidos y que ha hecho una exitosa carrera entendiendo y ofreciendo lo que los turistas quieren cuando visitan Dublín. La ponente dejó muy claro que la experiencia de Merrion Square dista mucho de ser la mejor de su clase; señaló que los estadounidenses buscan experiencias a medida, a las que se refirió como visitas "entre bastidores", en las que tienen acceso a los bastidores de diversas atracciones turísticas. Merrion Square, con sus puertas cerradas, no se ajustaba a los deseos y necesidades del turista moderno. Este taller se centró en poner al cliente en primer lugar; en obligar a las instituciones a pensar "de fuera a dentro" y no al revés. Pensar desde el punto de vista de los usuarios fue sin duda una nueva perspectiva para muchos de los delegados, y ese día tuvo una repercusión significativa en el resto del proceso. El Dublin Civic Trust también se dirigió al grupo ese día e hizo hincapié en la necesidad de equilibrar las ideas de desarrollo futuro con la necesidad de no comprometer el valioso patrimonio de Merrion Square. El orador situó la plaza en un contexto histórico e insistió en que, aunque imperfecta como experiencia turística, era lo bastante perfecta como para figurar en la lista provisional del patrimonio mundial por su arquitectura georgiana intacta. Dos semanas después tuvo lugar el taller Idear y Prototipar (¿Qué pasaría si...?), que mantuvo a los participantes en sus equipos; cada equipo tenía un cliente arquetípico que representaba un segmento significativo del mercado. El objetivo de la sesión era utilizar diversas técnicas para obtener ideas para cada

de clientes clave. Se les dieron ejemplos de "personas" y se les mostraron mapas de segmentación de clientes. Se pidió a cada equipo que realizara una pequeña investigación etnográfica y observara y fotografiara a los visitantes de la plaza. Tenían que volver al siguiente taller con algunas fotografías y observaciones y, durante el taller, estas observaciones se convertirían en ideas significativas. A continuación, cada equipo elaboró un retrato muy vívido de un segmento de clientes, completado con un tablero etnográfico que mostraba ejemplos de este tipo de cliente.

segmento. Para empezar el día, se contó con la presencia de un futurólogo que abordó la cuestión de las tendencias de consumo y explicó cuáles podrían influir más a medio plazo en los deseos, necesidades y comportamientos de los turistas. Ello constituyó un interesante trampolín para generar nuevas ideas de gran potencial. Una característica clave de este taller fue la presencia de un artista gráfico profesional que asistió a la sesión para plasmar en ilustraciones todas las ideas clave. El artista gráfico plasmó todas las ideas en una cartulina A2 y creó coloridas interpretaciones gráficas de cada una de ellas. Estas ilustraciones sirvieron de prototipos visuales vívidos de las ideas.

Images/video/documentos/recursos:

VIDEO:

<https://www.youtube.com/watch?v=d8g1krkY8q4>





Ideación

Nombre de la organización que inició el proyecto:

Thinkerfest y la Universidad Complutense de Madrid.

Nombre del proyecto:

Thinkerfest

Ubicación: ciudad, país:

Madrid (España)



Sobre el Proyecto:

Thinker fest es un evento en el que un centenar de estudiantes producirán ideas para resolver retos reales planteados por ONG. El proyecto cuenta con actores principales: estudiantes, universidades, ONG y empresas.

Los estudiantes aplican la innovación y la creatividad, creando un espacio común para desarrollar ideas y dar soluciones a problemas concretos del tercer sector.

¿Quién participa?

- Estudiantes
- ONGs
- Empresas
- Universidad

¿Por qué es una buena práctica?

El proyecto capacita a los estudiantes a través del Pensamiento del Diseño para crear ideas innovadoras que resuelvan diversos problemas o retos planteados por las ONG. Permite a la Universidad estar en el centro de la innovación, dejando que los estudiantes trabajen con retos. Pone de relieve prototipos que se suministran para que las empresas busquen apoyo financiero. En concreto, el proyecto ha creado una base sólida para que las partes interesadas satisfagan sus necesidades y trabajen en colaboración para encontrar una solución común.

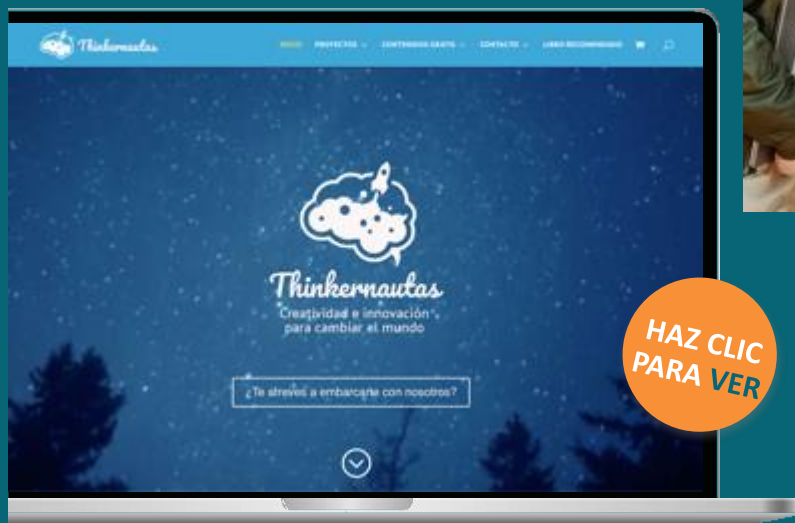
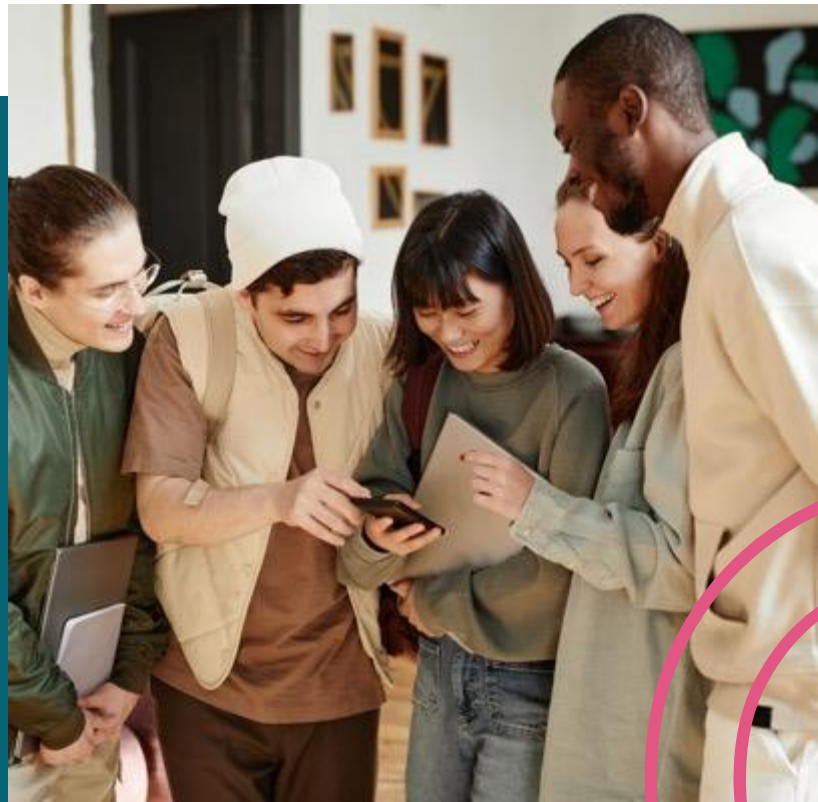
¿Qué impacto tiene el proyecto en la sociedad?

Creó un ecosistema en el que se reúnen diversas partes interesadas para trabajar en soluciones utilizando sus experiencias.

¿En cuál de los 5 pasos clave del proceso de pensamiento de diseño (empatía, definición, ideación, prototipo, prueba, narración) esta acción es inspiradora?

Durante la fase de ideación, los alumnos utilizan diferentes técnicas para generar el mayor número posible de ideas. Asimismo, una vez que hayan

priorizado sus ideas, tendrán que elegir una o dos para mejorarla y, por último, presentar la solución al público destinatario. Al final, los estudiantes dispondrán de 5 minutos para presentar su idea al jurado compuesto por representantes de las ONG, empresas y miembros del personal.



Images/video/documentos recursos:

<https://thinkernautas.com/>



Prototipo

Nombre de la organización que inicia el Proyecto:

Universidad de Aalborg Copenhagen

Nombre del Proyecto:

Refujourney - un viaje del usuario para la integración

Ubicación: ciudad, país:

Copenhague (Dinamarca)



Sobre el Proyecto:

Este informe describe el concepto de servicio desarrollado en el curso del proyecto principal del segundo semestre del Máster en Diseño de Sistemas de Servicios de la Universidad de Aalborg en 2016. El concepto creado se centra en el tema de la migración, los refugiados y los datos abiertos. El resultado es la creación de Refujourney, un servicio que ofrece orientación y apoyo en los diferentes pasos por los que debe pasar cada refugiado que llega a Dinamarca. Refujourney ofrece una aplicación móvil que ayuda a los refugiados a hacerse una idea general de los pasos que les esperan al llegar a Dinamarca. Al proporcionar información útil sobre derechos y oportunidades en sus situaciones individuales, Refujourney ofrece el mejor apoyo posible y hace que los procesos sean más transparentes y comprensibles para los refugiados. Refujourney se basa en datos abiertos para el contenido de la aplicación y crea big data, ya que permite al proveedor de servicios generar estadísticas actualizadas basadas en los datos de los usuarios.

Utilizando un enfoque de diseño centrado en el ser humano, los refugiados y solicitantes de asilo que viven actualmente en Dinamarca han participado en sesiones de cocreación como pruebas de prototipos con usuarios finales. La investigación realizada se ha basado en investigación documental, entrevistas cualitativas y entrevistas a expertos. Se ha utilizado una amplia gama de herramientas y métodos de diseño de servicios para dar forma al concepto de servicio.



¿Quién participa?

El grupo del proyecto está formado por 5 miembros, todos ellos con distinta formación académica y representantes de cuatro nacionalidades. Estas diferencias permiten al grupo aplicar al proceso de diseño diversos puntos de vista profesionales, culturales y personales. "El término interdisciplinar se refiere a las actividades de resolución de problemas que implican de forma interactiva, y hasta cierto punto integran, al menos dos perspectivas disciplinarias diferentes del problema en cuestión". Las ventajas de abordar retos complejos en una colaboración interdisciplinar son muchas. No sólo existe la posibilidad de una colaboración interdisciplinar teórica y metodológica. También existe la posibilidad de una interdisciplinariedad instrumental y crítica. Estas diferentes formas de interdisciplinariedad pueden describirse como facilitadoras de la mezcla de disciplinas y un intento de desafiar las estructuras, hábitos o normas dominantes en las disciplinas. De este modo, el grupo del proyecto pretende alcanzar un mayor grado de creatividad social.

A partir de los resultados de la investigación documental y las entrevistas realizadas, el grupo del proyecto se dio cuenta de que los refugiados que llegan a Dinamarca son un amplio grupo de personas, representado por diferentes nacionalidades, géneros y edades. Dado que el diseño para un grupo destinatario concreto exige requisitos específicos, como un lenguaje y un contenido apropiados, el grupo del proyecto decidió que el servicio se diseñaría para un amplio grupo de refugiados de entre 18 y 59 años. Variables como el sexo, el país, el nivel educativo (si saben leer y escribir) y la experiencia laboral no son tan relevantes en este caso, ya que los problemas a los que se enfrentan los refugiados al llegar a Dinamarca son compartidos por una gran variedad de personas. Mantener el grupo objetivo amplio también permite que el servicio se ajuste a las diferentes necesidades y propósitos de los usuarios, lo que añade un gran valor al servicio.





¿Por qué es una Buena práctica?

La migración se ha producido durante siglos y la curiosidad humana y la creencia en alcanzar mejores niveles de vida moviéndose hacia mejores condiciones, se ha producido durante siglos. Sin embargo, la migración forzosa y la migración debida a crisis humanitarias ha sido muy significativa a principios del siglo XXI y el patrón migratorio ha cambiado enormemente durante las últimas décadas. Esto ha obligado a los países a replantearse sus decisiones políticas en relación con los refugiados y la concepción tradicional de las fronteras y los procesos de integración exige el desarrollo de nuevos sistemas. Gracias a Internet, la conectividad de las personas en todo el mundo es cada vez mayor: ahora vemos una forma completamente nueva de interacción entre las sociedades civiles, los países y los sistemas oficiales de gobierno. Organizaciones como ACNUR (Agencia de la ONU para los Refugiados) y la OIM (Organización Internacional para las Migraciones) se encuentran ahora en las fases iniciales de ajuste de sus sistemas organizativos para comprender mejor las nuevas complejidades de la migración. (theguardian.com, 2012) Otro aspecto de la migración del siglo XXI es el número de refugiados que emigran de determinados países en crisis. En este caso, el uso de las nuevas tecnologías se ha convertido en un complemento de su viaje. Especialmente el uso de smartphones ha sido uno de los principales impactos a la hora de hacer frente a la crisis de refugiados europeos. (cnbc.com, 2016) Además, varios servicios y funciones han demostrado ser muy importantes en su viaje, como el sitio web alemán "Refugees Welcome", así como los servicios de mensajería y los sistemas de grupos de intranet proporcionados

Para hacer que los refugiados se ayuden a sí mismos y entre sí. Sin embargo, hay que plantearse preguntas: ¿les ayuda a largo plazo? ¿Contribuyen estos servicios de Internet a crear una sociedad mejor? El uso de la tecnología móvil, en última instancia en la crisis de los refugiados, demuestra lo eficaces que pueden ser los servicios digitales para los refugiados.

Como diseñadores de servicios, el grupo del proyecto pretende ofrecer a los refugiados un sistema que les ayude a comprender su situación y, al mismo tiempo, alivie la carga de los procesos burocráticos de asilo en Dinamarca. Además, el grupo de proyecto tendrá en cuenta los derechos y normativas nacionales para presentar una solución de servicio plausible.



¿Qué impacto tiene el proyecto en la sociedad?

Su objetivo es facilitar a los refugiados la transición de su país de origen al nuevo, ofreciéndoles una guía sobre cómo abordar los procesos burocráticos de asilo que encontrarán. Así se fomenta la inclusión social y se reduce el estrés de los refugiados.

¿En cuál de los 5 pasos clave del proceso de pensamiento de diseño (empatía, definición, ideación, prototipo, prueba, narración) esta acción es inspiradora?

The whole project is an inspirational use of the design thinking process, but in particular the prototyping stage. They were innovative in their methods, which included:

- **Talleres** – Se celebraron dos talleres prácticos del Máster en Diseño de Sistemas de Servicios. En ellos, el grupo del proyecto tuvo la oportunidad de profundizar en la idea del servicio utilizando métodos de dibujo en vídeo y la tecnología Arduino.
- **Bocetos de interfaz de usuario** -Basándose en el marco teórico proporcionado por Bill Buxton (2007) y su enfoque de pensar a través de bocetos, el grupo empezó a esbozar la funcionalidad inicial de la aplicación basándose en los resultados clave de las entrevistas y la investigación documental. Cada miembro del grupo esbozó sus ideas iniciales creando pantallas individuales de cómo podría ser la aplicación. De este modo, se iniciaron valiosos debates y el grupo del proyecto llegó a un entendimiento común sobre el diseño de la aplicación.
- **Co-creación / Sesión de pruebas** - Co-creación / Sesión de pruebas el grupo realizó una prueba de usabilidad, utilizando los bocetos en papel de las sesiones de esbozo como IU inicial. Para ello

Images/video/documentos recursos:

https://www.servicedesign.aau.dk/digitalAssets/291/291344_process_product_report_group_4_refujourney.pdf



se invitó a los mismos refugiados que habían participado en la creación conjunta de la cronología del viaje. Las pruebas se realizaron en un espacio público (la Biblioteca Central de Copenhague), donde el grupo del proyecto dividió al grupo invitado en pruebas individuales. A continuación, el grupo analizó la usabilidad del prototipo en papel con cada persona de forma individual.

- **Entrevista con expertos (prueba de concepto)** - Para poner a prueba el concepto de Refujourney se decidió recurrir a un experto en la materia. Alguien que pudiera aportar al grupo del proyecto reflexiones críticas y puntos de vista sobre qué contenidos sería adecuado incluir en el servicio.
- **Prototipo de interfaz de usuario digital e interactiva** - Tras la sesión de prueba con los refugiados y la entrevista con el experto en temas de refugiados, el grupo del proyecto analizó los comentarios recibidos para introducir algunos cambios en el nuevo prototipo. Dado que Refujourney es principalmente un servicio digital, el grupo del proyecto consideró importante desarrollar un prototipo digital que ofreciera una experiencia más similar a la que se pretende en la versión final. El plan consistía en crear un prototipo interactivo y de alta fidelidad, que pudiera utilizarse tanto para pruebas como para presentarlo a las partes interesadas. Las pantallas se diseñaron en Photoshop y el flujo de interacción se creó con InVision.



Pruebas

Nombre de la organización que inicia el proyecto:

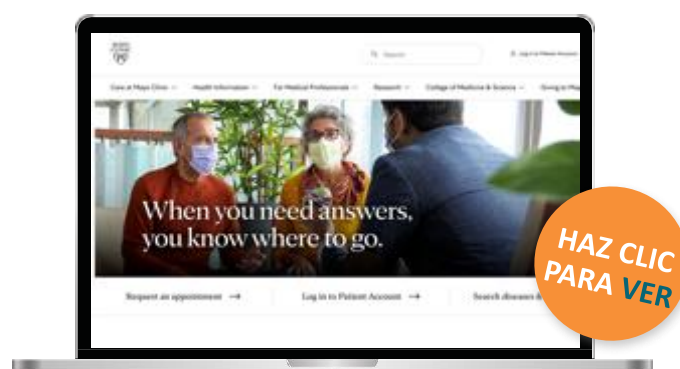
Mayo Clinic – Centro de Innovación

Nombre del proyecto:

Mayo Clinic – Centro de Innovación

Ubicación: ciudad, país:

Rochester, Minnesota, USA



Sobre el Proyecto:

El proyecto se inició en 2002 con un laboratorio llamado SPARC, que suele poner a prueba hipótesis sobre nuevas formas de interacción entre profesionales sanitarios y pacientes.

Seis años de experiencias más tarde evolucionan hasta convertirse en un Centro de Innovación (CFI).

La metodología principal de este procedimiento consta de 5 pasos: planificación, investigación, síntesis, creación de prototipos y aplicación.

Por lo general, durante estas 5 fases, primero se investiga el estado general del sistema sanitario, después se realizan 40 entrevistas con pacientes y profesionales sanitarios para comprender mejor las necesidades generales. En la fase de creación del prototipo, lo crean conjuntamente con todos los profesionales sanitarios, lo prueban y, más tarde, elaboran la propuesta final.

Este método ayuda a la Clínica Mayo a convertirse en una de las instituciones sanitarias más centradas en el paciente y la ha clasificado como el mejor hospital de EE. UU. durante 2020-2021.

¿Quién participa?

- Pacientes quirúrgicos
- Profesionales sanitarios implicados en el perioperatorio
- Centros quirúrgicos, hospitales que prestan servicios perioperatorios





¿Por qué es una buena práctica?

En primer lugar, han innovado la forma tradicional de consulta médico-paciente, de centrada en el hospital a centrada en el paciente. He entrado en la web del hospital para pedir cita. Antes de concertar una cita con un médico, tengo que responder a preguntas sobre la salud del paciente. Para ayudar a los médicos a comprender de antemano la situación del paciente y reducir el tiempo necesario para la consulta de información básica.

En segundo lugar, gracias a su mecanismo centrado en el paciente, el procedimiento de citas de la empresa es conciso pero directo, lo que puede ayudar a los pacientes a encontrar el médico más adecuado en el menor tiempo posible.

Lo más innovador es que el sitio web del hospital tiene incluso la función de búsqueda de enfermedades, lo que ayuda a los pacientes diagnosticados a comprender sus condiciones básicas.

¿Qué impacto tiene el proyecto en la sociedad?

Este modelo centrado en el paciente mejora la eficiencia de la visita del paciente, y la investigación previa de los antecedentes médicos no sólo reduce el coste en tiempo de la consulta del médico, sino también el riesgo de diagnóstico erróneo de la enfermedad. Al mismo tiempo, este eficiente modelo de triaje permite al hospital ayudar a más pacientes en un plazo de tiempo eficiente y reducirá el riesgo de que los pacientes se sientan abrumados cuando buscan tratamiento. De forma general, este método mejora la concienciación y los conocimientos sanitarios, lo que participa en el cambio social en la medida en que una mejor salud de los ciudadanos les ayuda a estar más implicados y activos en la sociedad.

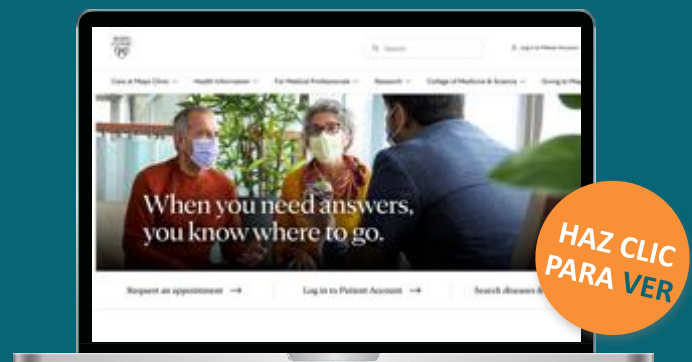
¿En cuál de los 5 pasos clave del proceso de pensamiento de diseño (empatía, definición, ideación, prototipo, prueba, narración) esta acción es inspiradora?

El procedimiento de prototipado se dividió en dos fases: prototipado y profundización.

Este tipo de método permite a los pacientes reales y a los profesionales sanitarios dar su opinión y ayudarles a modificar su propuesta. Lo que reduce las posibilidades de mal funcionamiento.

Images/video/documentos recursos:

<https://www.mayoclinic.org/>





Narración

Nombre de la organización que inició el proyecto :

Cliente: Ayuntamiento de Holstebro

Agencia: Hatch & Bloom

Nombre del Proyecto:

Repensar las comidas subvencionadas para ancianos en La Buena Cocina

Ubicación: ciudad, país:

Dinamarca



Sobre el Proyecto:

Un mejor servicio de comidas equivale a una mayor calidad de vida para los ancianos. Por eso, en otoño de 2007, el Ayuntamiento de Holstebro encargó a la empresa danesa de ideas y diseño Hatch & Bloom la construcción de un nuevo servicio de comidas. Seis meses después, surgió la idea de La Buena Cocina. Así se hizo posible en Dinamarca un nuevo tipo de servicio de comidas con más calidad, adaptabilidad y libertad de elección.

Este estudio de caso de pensamiento del diseño, empleó herramientas de diseño para emprender una investigación etnográfica en el contexto de los servicios sociales con el fin de plantear preguntas, comprender, observar y conocer la vida de las personas mayores que de otro modo podríamos pasar por alto.

Metodologías:

Observaciones participativas:

Antes de construir La Buena Cocina, los antropólogos del diseño de Hatch & Bloom llevaron a cabo una identificación etnográfica completa del comportamiento, los deseos y las necesidades de las personas mayores, incluidas las necesidades no satisfechas y las tácitas.

Además, se celebraron entrevistas con expertos clave para conocer las necesidades del personal de cocina.

Talleres de usuarios y desarrollo de ideas,

Hatch & Bloom diseñó y supervisó una serie de talleres con representantes de todos los grupos de usuarios y partes interesadas durante la creación de La Buena Cocina. El objetivo era colaborar en el desarrollo de ideas para un servicio de comidas nuevo y mejorado utilizando varios enfoques creativos de creación de ideas, incluido el método "Analogías radicales". Considere el servicio de comidas como un servicio para una familia con niños o como un restaurante, y tendrá el concepto para un nuevo nombre e imagen.

Participación en el Diseño

Las distintas soluciones de diseño de La Buena Cocina se desarrollan a través de iteraciones organizadas entre estudios de diseño y retroalimentación, que incluyen talleres de usuarios, procesos de diseño colaborativo y pruebas de facilidad de uso con prototipos y maquetas. Esto garantizó soluciones de diseño con un alto nivel de usabilidad y aplicabilidad.

¿Quién participa?

Alrededor de 125.000 mayores utilizan el servicio de comidas. Esta cifra se disparará a medida que aumente el número total de mayores de 67 años en los próximos diez años. Esta situación implica nuevas y exigentes normas de calidad alimentaria y variedad de menús. Casi todos los mayores corren el riesgo de contraer una enfermedad debido a una alimentación deficiente o incorrecta.

Grupo destinatario:

- Ayuntamiento de Holstebro, que toma la decisión.
- Trabajadores de cocina.
- Ciudadanos mayores de Dinamarca.

Otra parte crucial de la iniciativa fue la vergüenza social asociada a la necesidad de este tipo de ayuda en la sociedad danesa.

¿Por qué es una buena práctica?

En el contexto de Dinamarca, este esfuerzo abordó un problema social más importante. Las cocinas públicas están muy extendidas en todo el mundo. En algunos países con población anciana, la arquitectura del proyecto puede modificarse para abordar cuestiones socioeconómicas tan complejas como las que afectan a las personas mayores.

Los singulares métodos de diseño utilizados para la investigación etnográfica de este proyecto pueden aplicarse para abordar un reto social similar como la desnutrición de los ancianos.

De los 10 millones de habitantes de Suecia, el 20% ha alcanzado la edad normal de jubilación, 65 años. Se espera que esta cifra ascienda al 23% en 2040, en parte debido al enorme número de suecos nacidos en la década de 1940. (<https://sweden.se/life/society/elderly-care-in-sweden>).

En los países del sur de Asia y Europa, la revolución industrial y la urbanización han alterado radicalmente la concepción de la familia. Las personas mayores son maltratadas como consecuencia del fracaso del sistema familiar mixto. Debido al desmoronamiento del sistema familiar conjunto y al auge de la familia nuclear, la sociedad tiene problemas para atender las necesidades físicas y emocionales de los mayores. De ahí la aparición de sistemas de apoyo públicos y privados, como las ONGs y las residencias de ancianos.



¿En cuál de los 5 pasos clave del proceso de pensamiento de diseño (empatía, definición, ideación, prototipo, prueba, narración) esta acción es inspiradora?

Images/video/documentos recursos:

<http://stayintouch.design/en/component/content/article/9-good/136-the-good-kitchen?Itemid=437>



Fase 1: Empatizar

Este proyecto ayuda a resolver un reto difícil en el sector social. Cuando iniciamos este proyecto, el Ayuntamiento también dio por sentado que nos limitábamos a diseñar un nuevo menú para la cocina pública. Durante la fase de empatía, los diseñadores emplean observaciones de los usuarios, entrevistas y mapas de viaje para profundizar en el comportamiento, las aspiraciones y los deseos de las personas mayores y comprender sus circunstancias y demandas no articuladas.

Fase 2: Defina + Fase 3: Idear

El equipo de diseño organizó tres talleres

Taller 1:

La primera sesión reunió a funcionarios municipales, voluntarios, expertos en temas de la tercera edad, trabajadores de cocina y empleados de residencias. El objetivo del taller era estratégico: concienciar sobre el problema y crear una perspectiva compartida mientras el grupo trabajaba para abordarlo. Aún no se ha hablado de remedios.

Taller 2:

Durante la segunda sesión, los animadores y los participantes utilizaron un enfoque de mapa mental, clasificando primero los principales descubrimientos y observaciones adquiridos durante la fase de definición, como la entrega de alimentos o la composición del menú.

A continuación, profundizaron en las ideas que surgían de cada categoría y lo que podían revelar sobre los criterios de diseño de una solución ideal. Los facilitadores utilizaron analogías como preguntas desencadenantes para ayudar a modificar los modelos mentales de los participantes.

El tercer taller, mucho más práctico, se centró en la creación de prototipos y en poner a prueba las soluciones creadas conjuntamente. Hatch & Bloom colaboraron con los participantes en tres versiones distintas del menú, preguntándoles cuál preferían y qué opinaban sobre diversos aspectos, como qué colores preferían y si querían fotografías o ilustraciones.

Probaron prototipos con diversas combinaciones y formas de presentar la comida con clientes a los que habían estado observando desde el inicio del proyecto. Evaluaron los prototipos no sólo con los clientes actuales, sino también con los que habían dejado de utilizar el servicio y los que se acercaban a la edad de jubilación.

Narración es extremadamente importante en el proceso de Pensamiento del Diseño. La narración de historias construye una narrativa cautivadora en torno a las personas para las que diseñamos, lo que nos permite obtener una comprensión profunda y emocional de sus motivaciones y deseos. En este estudio de caso, empezando por los ancianos y los empleados de cocina, el equipo de diseño escuchó historias de profunda emoción sobre sus sentimientos, el trato con la opinión pública y el estigma social.

La observación etnográfica, la elaboración de mapas mentales y los procesos de cocreación con la participación de las partes interesadas, así como la creación iterativa de prototipos y pruebas, dieron lugar a una serie de cambios significativos: un nuevo menú, nuevos trajes para un equipo, un nuevo sistema de retroalimentación y una nueva experiencia general tanto para los consumidores como para los empleados de cocina.

10



Para saber más

Más información sobre Pensamiento del Diseño como concepto

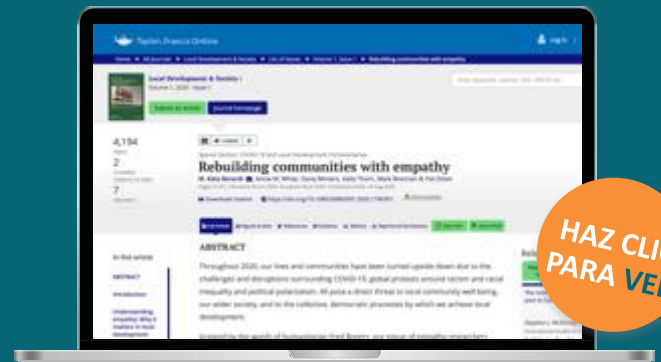
A continuación figuran enlaces a artículos útiles sobre el Pensamiento del Diseño y el proceso de Pensamiento del Diseño en los distintos países que participan en este proyecto.

Reconstruir comunidades con empatía

Este artículo se centra en el impacto del covid-19, el racismo y la desigualdad en nuestras comunidades en 2020, y el impacto y la amenaza que suponen para el bienestar de la comunidad. El artículo se basa en el trabajo de Fred Rogers, que puso de manifiesto la necesidad de empatía, amabilidad y compasión como base de las comunidades productivas. El artículo señala que la empatía activa puede conducir a una mayor competencia social. Este es el tipo de empatía que construye comunidades fuertes, especialmente en tiempos de crisis donde los momentos para ayudar se identifican más claramente. El artículo detalla cómo la empatía por los demás y sus comportamientos prosociales asociados son facilitadores clave de una comprensión social positiva, que fortalece las comunidades al apoyar a cualquiera que se sienta vulnerable. El artículo identifica las acciones empáticas llevadas a cabo durante la pandemia mundial COVID-19, originadas por personas capaces de escuchar, comprender y verse a sí mismas en la historia de vida de otra persona. Estos actos de empatía provienen de un lugar de comprensión, ya que los individuos buscan hacer una onda en las vidas de los demás y a través de los barrios y comunidades. Del mismo modo, los actos de ira, frustración y culpabilización de las víctimas se basan en la falta de empatía, lo que provoca el caos, una mayor propagación del virus y la eliminación de vías

constructivas para avanzar. Esto demuestra que practicar la empatía redundará en beneficio de las comunidades locales y de la sociedad en general. A través de las interacciones empáticas, crece un sentido de propósito colectivo, acción y participación social en comunidades cuyo núcleo es la empatía. En última instancia, los actos empáticos individuales y colectivos nos conducen hacia comunidades resilientes. El artículo concluye invitando a los líderes comunitarios a seguir participando en el cambio social con la empatía en el centro:

1. Permitir que se escuche la voz de los ciudadanos
2. Ofrecer regularmente en las comunidades un curso de educación para la empatía o de interacciones humanas.

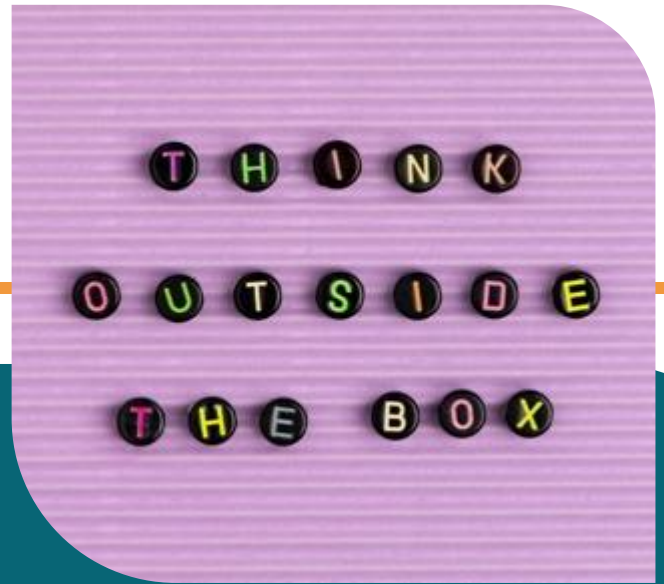


Comunidad de Pensamiento de Diseño de Irlanda con Bernie McGahon

Un viaje de expertos con el proceso de Pensamiento de Diseño incluyendo una visión general de cómo el pensamiento de diseño funciona principalmente para las empresas en Irlanda. Este conocimiento se puede utilizar y es transferible para otras áreas, como el cambio social, por lo que es aconsejable escuchar del experto en negocios, de lo útil que es este método en Irlanda.

La accesibilidad universal y el diseño para todos como factor clave para la inclusión social sobre la base del pensamiento de diseño curricular

Mientras que la Comisión Europea se ha preocupado por la progresiva inclusión del "Diseño para todos" en los planes de estudio de la educación superior, la accesibilidad universal no plantea una disciplina académica en sí misma con un currículo sólido. Por ello, es necesario presentar nuevos conceptos para lograr una mejor capacitación profesional de los futuros profesionales a través de las sinergias con profesionales que sensibilicen a la comunidad universitaria con la necesidad de incluir materias transversales que integren a la persona con su entorno, habilitando las herramientas necesarias para el Diseño para todos (Hernández et al, 2014). Pensamiento del Diseño parece ser un método adecuado para buscar nuevas formas de intervención transdisciplinar, crear soluciones innovadoras para resolver problemas, y explorar nuevas oportunidades y debilidades. Para concluir el artículo



adoptando las directrices europeas para incorporar el Diseño para todos en todos los grados, los autores proponen un enfoque educativo y político global del rápido cambio que están experimentando las sociedades y de cómo paradigmas venideros como el Diseño para todos pueden ayudar a dar respuesta a estas tendencias actuales.

El Pensamiento de Diseño en los procesos de elaboración de políticas: Oportunidades y retos

El pensamiento de diseño tiene el potencial de mejorar la definición de problemas y el diseño de mecanismos en los procesos de elaboración de políticas. Al promover una mayor comprensión de cómo los ciudadanos experimentan los servicios gubernamentales, el pensamiento de diseño puede apoyar a los gestores públicos que desean mejorar el valor público. En Australia, como en el resto del mundo, el pensamiento de diseño permanece actualmente separado de los principales esfuerzos de elaboración de políticas. Este artículo aclara la esencia del pensamiento de diseño y su aplicabilidad a la elaboración de políticas. Se analizan cinco estrategias de pensamiento de diseño, todas ellas con una larga historia como metodologías de las ciencias sociales. Se trata de (1) la exploración del entorno, (2) la observación participante, (3) las conversaciones abiertas al aprendizaje, (4) el mapeo y (5) el sensemaking. Se utilizan ejemplos recientes de Australia y Nueva Zelanda para ilustrar cómo se han incorporado estas estrategias a la elaboración de políticas. El artículo concluye considerando cómo podría aplicarse más ampliamente el pensamiento de diseño en la formulación de políticas, y los requisitos de formación y dotación de recursos que ello conllevaría.

Patrimonio sostenible Estudio de caso sobre espacios

Santos es una zona situada en Lisboa, Portugal. Es una zona llena de lugares hermosos, pero también con dificultades como la falta de mantenimiento y la disminución de la población. A través de una metodología originada en el diseño estratégico, el diseño urbano y el diseño centrado en el ser humano, intentaron generar diferentes ideas para promover el desarrollo de este barrio.

1. Investigación de posibles sitios patrimoniales
2. Investigación y análisis cultural de un sitio patrimonial de Lisboa; Santos
3. Identificación y participación de las partes interesadas



1. Análisis e identificación del potencial de Santos
2. Taller en Malta y comparación de los sitios patrimoniales de Malta con Santos
3. Desarrollo de conceptos de diseño Esta lógica de pensamiento de diseño les permitió generar con éxito el potencial del emplazamiento y propuso una secuencia de medidas para revitalizar Santos y ayudar a sus habitantes a conectarse mejor.

Diseño 8-Estrategia Primavera 2022 Supervisor:
AndréLiem

Innovación social en el diseño de moda ¿Puede el diseño ofrecer oportunidades de inclusión a los refugiados en Grecia?

Esta tesis de investigación pretende responder a la pregunta: "¿Puede el diseño de ropa proporcionar un medio de inclusión para los refugiados en Grecia?" Antecedentes Según datos de ACNUR, unos 60.000 refugiados de guerra siguen varados en Grecia, sin ningún plan para mejorar sus condiciones de vida, educación o trabajo. El pensamiento de diseño como herramienta de cambio social Mediante el intercambio de cultura, conocimientos y habilidades, una técnica de pensamiento de diseño emparejada con la experiencia de organizaciones sociales podría producir nuevas posibilidades de inclusión en la sociedad griega. Este intercambio, que comienza como un ejercicio educativo, tiene el potencial de generar negocios empresariales y relaciones novedosas. El resultado de este trabajo da al final un ingreso económico, crea perspectivas de empleo y sirve de catalizador para la conversación entre la sociedad griega y los refugiados. Metodología: se utilizó una sesión de codiseño para investigar la hipótesis. Para poner a prueba esta idea en la práctica, se celebró una sesión de codiseño de un mes de duración en Ankaa, un centro educativo sin ánimo de lucro para refugiados en Atenas. Al realizar un taller de un mes de duración con refugiados, los investigadores colaboraron con ellos para dirigirse a los refugiados que ya habían expresado su interés por fabricar prendas de vestir. Talleres Objetivos introducir a los participantes en el pensamiento de diseño y dejar que se expresen a través de diversas manualidades sobre prendas de vestir. Empatía: Las historias personales de los participantes inspiran la creación de prototipos. Esta técnica da como resultado prototipos con un carácter original derivado de las historias personales, que tienen un



valor de marketing adicional como producto. El objetivo a largo plazo de esta sesión era examinar a los participantes y su potencial, así como el espacio y el equipo disponibles, y construir una oferta educativa organizada que satisfaga sus necesidades. Implicación del estudio. Hay más personas desplazadas por conflictos y crisis que en ningún otro momento desde la Segunda Guerra Mundial. Este estudio se centra en los refugiados en Grecia, pero la estrategia general de codiseñar y dar nuevas oportunidades de empleo e integración puede aplicarse a cualquiera de estas circunstancias. Del mismo modo, el pensamiento de diseño y los numerosos laboratorios de Ankaa pueden fusionarse para servir a diversos campos, como la vivienda, y tener un impacto significativo en la vida cotidiana de las personas.





Socios

Le Laba (FR)



European Center for Human Rights (FR)



Roscommon Integrated Development (IR)



Dramblys (ES)



I-Strategies (IT)



Momentum Marketing Services Limited (IR)



www.designforchange.eu

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Sigue tu camino

