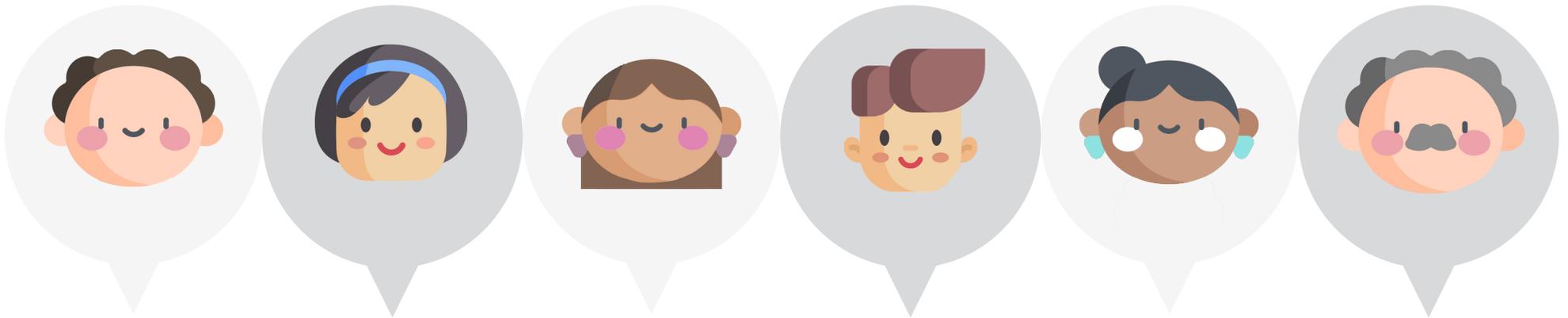


# Diseño de la gestión del Centro Comunitario Parque Goya para Zaragoza Vivienda

## Anexo



Diego Bernal Somavilla  
Mario González Santos  
Marta Gracia Ibáñez  
Luis Martínez Huertas  
Alba Navarro Francés  
Sergio Yanot Navarro

*Diseño de Servicios - Máster en Ingeniería de Diseño de Producto 2019 - 2020.  
Universidad de Zaragoza*

# ¿Qué hay en este documento?

Este documento es una ampliación de los contenidos que se pueden encontrar en la memoria del diseño del Diseño de la Gestión del Centro Comunitario.



# Índice

## Fuentes de información secundaria

- 5 Benchmarking**
- 5 ¿Qué hace Zaragoza Vivienda?
- 7 Benchmarking

## Búsqueda de información primaria

- 11 Conociendo Parque Goya**
- 11 Entrevistas a vecinos
- 12 Actividades propuestas por los vecinos
- 14 La casa del barrio y otros puntos lúdicos y culturales
- 16 Otros centros de dinamización social**
- 16 Safari de El Cedis
- 21 Usuarios potenciales del centro**
- 21 Método persona
- 27 Conociendo a los stakeholders: focus group**
- 27 Objetivo y preguntas realizadas
- 28 Puntos de mejora**
- 28 Blueprint

# Índice

## **Nuestra propuesta**

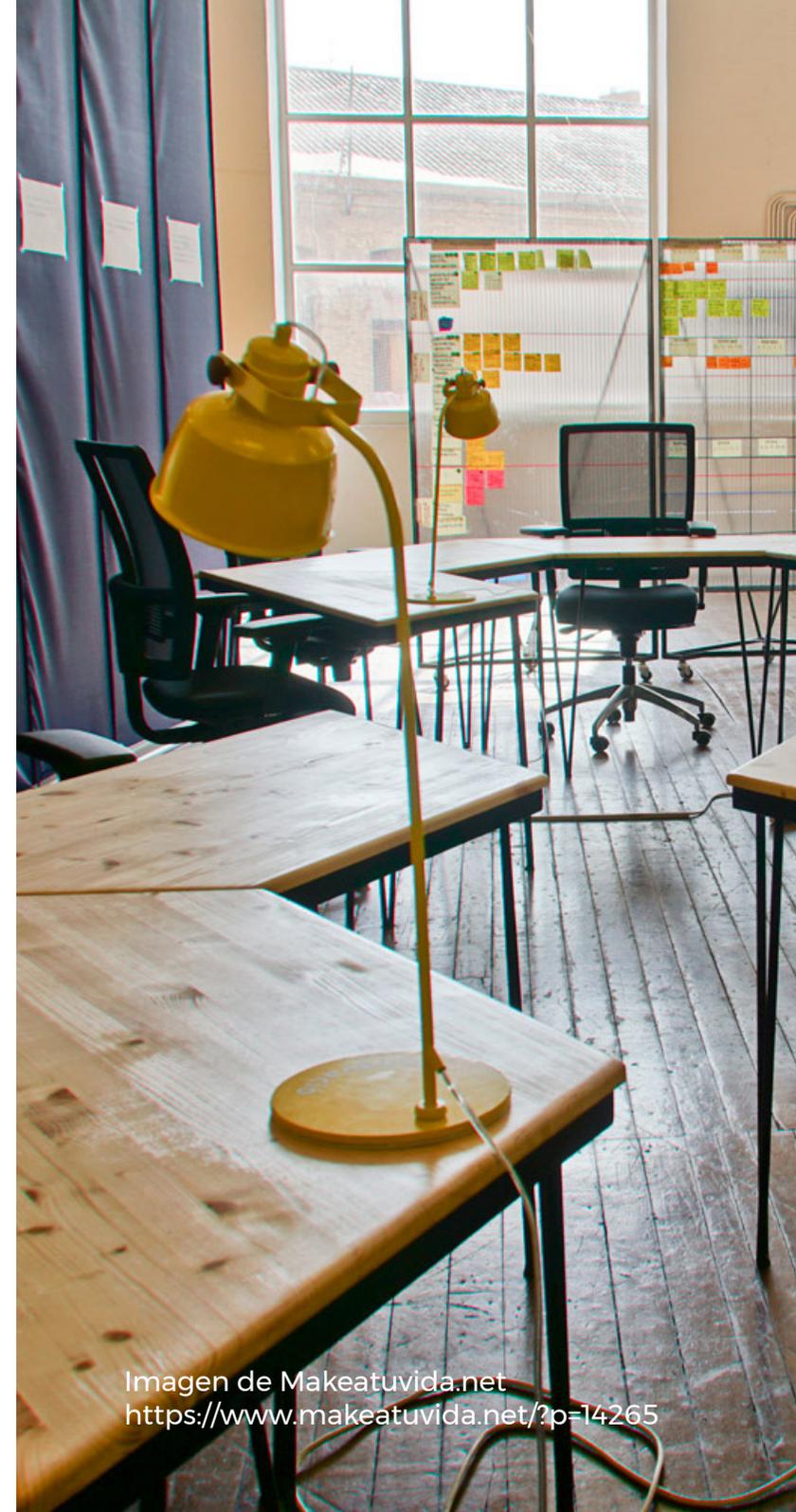
<b>33</b>	<b>Actividades</b>
34	Ejemplo de horario
<b>35</b>	<b>Customer Journey</b>
35	Customer Journey
<b>36</b>	<b>Cartel</b>
36	Cartel

# Fuentes de información secundaria

**¿Qué hace Zaragoza Vivienda?**

## **Benchmarking**

Centros Cívicos análogos o similares  
Asociación de vecinos Parque Goya  
La Casa del Barrio  
El Comunitario del Barrio Oliver



# ¿Qué hace Zaragoza Vivienda?

Antes de comenzar a desarrollar este proyecto, debemos conocer a fondo las labores que desempeña la empresa con la que vamos a trabajar. Para ello, se ha analizado su página web.

De este modo, basándonos en el contenido de su página web (<http://zaragozavivienda.es/>) podemos decir que su actividad se divide en:

- Ofrecer facilidades a propietarios de pisos vacíos que desean alquilarlos.
- Ayuda para la rehabilitación urbana.
- Ofrecer ayudas y facilidades a quienes quieran acceder a una vivienda
- Estudiantes universitarios para acceder a un piso de alquiler.
- Unidades familiares
- Personas de forma individual
- Ofrece información y asesoramiento a familias con respecto a temas de vivienda y pobreza energética.

¿Cómo lleva a cabo esta tarea?

- Acceso a viviendas cooperativas, es decir, una vivienda a un precio más bajo que pertenece a la cooperativa y te cede el derecho a habitar en ella siempre que se participe activamente en las tareas solicitadas.
- Ofrece información y asesoramiento a unidades familiares en de pérdida de su vivienda habitual, atención en materia de pobreza energética y acceso y uso de la energía.
- Gestión social: unidad técnica de contabilidad (gestión de los recibos de alquiler, con muy bajo nivel de impagados) y gestión de inmuebles (conforme aumenta la edad de las viviendas se incrementa el esfuerzo técnico y económico que debe dedicar Zaragoza Vivienda a este aspecto)
  - Apoyo a las familias: gestión de arrendamiento, apoyo y seguimiento social.
- Desde la asociación también se llegan a acuerdos para simplificar el acceso a una vivienda de alquiler.
- Promoción de la vivienda:
  - Alquiler en el Centro Histórico
  - Alquiler en Parque Goya
  - Alquiler para Universitarios/as
  - Alquiler con Opción a Compra
- Promoción de inmuebles:
  - Locales en alquiler
  - Garajes en venta o alquiler
- Proyectos europeos

Así mismo, tiene un convenio con el ayuntamiento de Zaragoza.

# Benchmarking

## Centros cívicos análogos o similares

Se ha seguido la técnica de benchmarking, que consiste en recopilar información de aquellos servicios y procesos de trabajo de otras organizaciones que sigan buenas prácticas sobre las áreas comunitarias, con el propósito de aplicarlas en este servicio.

Las organizaciones de las que se ha recopilado información son:

- **Asociación de vecinos Parque Goya**
- **La casa del barrio**
- **El comunitario del barrio Oliver**
- En este documento se presenta información ampliada sobre la asociación de vecinos de Parque Goya y el espacio que tienen preparado para la realización de actividades, reuniones, etc., llamado La Casa del Barrio.



# Benchmarking

Asociación de Vecinos Parque Goya

La Asociación de Vecinos del Parque Goya lleva un tiempo reivindicando la construcción de un Centro Cívico para el barrio.

**Los vecinos necesitan equipamiento adecuado donde poder reunirse,** una biblioteca, salas de reuniones, salón de actos, etc. También exigen la **creación de centros de tiempo libre, que ofrezcan servicios culturales y de ocio para los jóvenes,** así como de un Pabellón deportivo municipal, para dar servicio a la actividad deportiva.

Por el momento, el equipamiento del que disponen consiste en la construcción provisional que se puede observar en la imagen de la derecha, que a su vez es compartida con La Casa de Barrio del Parque Goya.





# Benchmarking

## La Casa del Barrio

Es un espacio creado por y para vecinos del Parque Goya, tras su insistencia en la necesidad de un espacio polivalente para el barrio, como alternativa al Centro Cívico del Actur, al que corresponde el barrio, y que está situado a 3 kilómetros de allí. Este espacio está **gestionado por la asociación de vecinos del Parque Goya**, y en él se realizan actividades de tiempo libre, de estudio, eventos especiales, siendo, ante todo, un espacio de encuentro vecinal.

Este proyecto nace de la necesidad imperante de un espacio polivalente que supla las necesidades del barrio de Parque Goya de manera inmediata. En dos pinceladas nuestro barrio va a cumplir los quince años de existencia, y su población se acerca a los nueve mil vecinos. La situación actual es una carencia absoluta de un lugar donde poder reunirse los vecinos y vecinas del barrio, así como las entidades y asociaciones, y donde poder realizar cualquier tipo de actividad.

El centro cívico que le corresponde a Parque Goya, dentro del distrito Actur-Rey Fernando, está situado en el barrio

del Actur a más de tres kilómetros de distancia. Es evidente que este espacio no puede dar servicio a los vecinos del barrio. Además en las cercanías existen otros centros cívicos en los barrios rurales de Juslibol y San Gregorio, que tampoco cubren las necesidades de un barrio como el nuestro, debido su lejanía, entre uno y dos kilómetros de distancia, y a estar dimensionados para barrios de mucha menor población.

### Objetivo de La Casa del Barrio

La Casa del Barrio está llamada a ser un lugar de encuentro vecinal. Será la sede de la Asociación de Vecinos Parque Goya, una carencia histórica para esta entidad. El **objetivo es poder realizar actividades para todas las edades**. Principalmente para jóvenes, cuya franja de edad está aumentando de manera progresiva. Un espacio para compartir y poder llenar de actos, con el objetivo de rentabilizar el espacio polivalente al máximo. Y lo más importante, siendo la gestión vecinal permitirá ser empleado a lo largo de todo el día y durante todos los días de la semana.

# Búsqueda de información primaria

## **Conociendo Parque Goya**

Entrevistas a vecinos  
Actividades propuestas por los vecinos  
La Casa de Barrio  
El centro de Zaragoza vivienda

## **Otros centros de dinamización social: Safari de el Cedis**

### **Usuarios potenciales del centro**

Método persona  
Insights  
Retos

### **Conociendo a los stakeholders: focus group**

Planteamiento, que se pretende conseguir y metodología  
Participantes  
Sesión  
Conclusiones obtenidas



# Conociendo Parque Goya

## Entrevistas a los vecinos

Después de haber recavado información a través de internet, salimos a la calle con el objetivo de **conocer mejor los intereses de los vecinos de Parque Goya** acerca de los nuevos servicios que se pueden ofrecer en el Edificio Polivalente que está construyendo Zaragoza Vivienda. De este modo, estuvimos realizando **entrevistas** a los vecinos y **conociendo los alrededores del centro**.

Las instalaciones se encuentran en una zona muy céntrica de Parque Goya, muy cercano a la Plaza de la Poesía, la cual está siempre muy concurrida de gente.

Muy cerca se puede encontrar la **Biblioteca Municipal Félix Romeo, el Centro de Salud, la Residencia Universitaria**, además de varios **centros de enseñanza**. Es una zona con muchos **comercios** cercanos y con una **parada de tranvía** a unos 400 metros.

La mayor parte de la población de Parque Goya son **familias con hijos** de diversas edades, aunque también hay población de la tercera edad, pero en menor medida.

En el transcurso de las entrevistas, **las opiniones más comentadas fueron las carencias que tiene Parque Goya en cuanto a este tipo de servicios**, por lo que la idea que está promoviendo Zaragoza Vivienda les parece acertada y necesaria.

Si quieren realizar algún tipo de actividad se tienen que acercar a los centros cívicos del Actur o Juslibol. Teniendo en cuenta el trastorno que puede ocasionar para los colectivos infantiles o jubilados el desplazarse. Tampoco hay gimnasios en la zona, si la gente quiere practicar deporte también tiene que desplazarse.

La **biblioteca cercana es muy pequeña** y además está **cerrada los fines de semana** por lo que este servicio es escaso para los más de 7000 vecinos que encontramos en Parque Goya.

También está la casa del barrio, pero no está céntrica y los accesos son un poco complicados para ir con niños. Disponen de una ludoteca, pero también se encuentra muy alejada y es demasiado pequeña.

Gran parte de los entrevistados nos comentaron que, aunque hay actividades en los colegios cercanos, a veces los **horarios no son compatibles** con los de los padres, por lo que tener una oferta de actividades, cursos, charlas, alternativa a la de los colegios sería bien recibida.

En resumen, la impresión general que sacamos de las entrevistas es que, en Parque Goya **hacen falta ofertas culturales para todas las edades** y que los jóvenes tengan algo más que hacer que estar en la calle y tener algún espacio para reunirse, realizar actividades, por ejemplo, en invierno. Además, se podría atraer a gente de otros barrios para que participaran en las actividades que propusiera el centro.

# Conociendo Parque Goya

## Actividades propuestas por los vecinos

Las ideas que aportaron los vecinos entrevistados las hemos dividido en diferentes grupos, ya que según la actividad que se realicen el material o adecuación de las salas polivalentes debe de ser diferente.

---

### Actividades culturales

El material necesario para este tipo de actividades debería de ser principalmente mesas y sillas, libros, equipo de sonido, juegos de mesa.

- Cuentacuentos, cursos de lectura y escritura para ancianos
- Clases de música para niños
- Combos de música
- Clubs de lectura para niños en español e inglés
- Teatro
- Baile
- Ajedrez
- Centro lúdico para niños
- Cursos de formación

---

### Actividades tecnológicas

Este tipo de actividades deberían de disponer de una sala con ordenadores y conexión a internet.

- Servicios de ordenadores y acceso a internet (hay niños que no tienen equipos). Se reúnen para hacer los deberes y trabajos de clase.
- Robótica y programación para niños, desde nivel 0 hasta clases para adultos.
- Cursos de manejo de redes sociales para niños.

---

### Actividades deportivas

Debería de haber material deportivo para realizar las actividades o bien que cada persona se traiga el suyo propio.

- Gimnasio, yoga, actividades para los padres
- Gimnasia para mayores
- Pilates

# Conociendo Parque Goya

Actividades propuestas por  
los vecinos

---

## Actividades variadas

El material necesario para este tipo de actividades debería de ser principalmente mesas y sillas.

- Reuniones vecinales
- Espacios para celebrar cumpleaños
- Talleres para niños
- Charlas formativas
- Clases de costura
- Club de Scouts, buscan un lugar de reunión para ellos (han sacado la idea varias personas)
- Actividades para unir los niños con las personas mayores, se está perdiendo el vínculo de los niños con la tercera edad.



# Conociendo Parque Goya

La casa del barrio y otros  
puntos lúdicos y culturales



Biblioteca Municipal



Casa del barrio



Parque cercano

# Conociendo Parque Goya

El centro de Zaragoza  
Vivienda en Parque Goya



Despacho



Centro Polivalente por fuera



Centro Polivalente por dentro, dividido  
en dos salas

# Otros centros de dinamización

## Safari de el CEDIS

Con el objetivo de conocer algunas de las iniciativas que ya tiene implantadas Zaragoza Vivienda, se ha llevado a cabo una visita al Centro de Dinamización Social y Laboral, CEDIS, situado en la calle Emeline de Pankhurst nº 22. Se trata de un centro que pretende mejorar la inserción sociolaboral y educativa de los vecinos de la zona Este del barrio del ACTUR, fomentando la integración y cohesión social en la zona.

La sede del Centro forma parte de un conjunto residencial de más de 300 viviendas incluidas en el Parque Municipal de Viviendas Sociales de Alquiler, en una zona en la que existe una alta concentración de vivienda social municipal y del gobierno autónomo.

El horario de atención al público es de 9:00h a 14:00h de martes a jueves (un día menos que en años anteriores). Durante esta franja horaria, cualquier vecino puede acudir a obtener información, resolver dudas o solucionar problemas burocráticos acerca de ZV (contrato de alquiler con ZV, solicitudes de empleo, etc), ya que

hay una empleada del ayuntamiento a su disposición. Esto presenta una gran ventaja para los vecinos de la zona, ya que no necesitan acudir a la sede central de ZV en la calle San Pablo 61. Según ha indicado la empleada Lumi en el momento de la visita, son 3 trabajadoras las que se van turnando dependiendo de las fechas y son las encargadas de gestionar el centro y atender a los usuarios de ZV, aunque no dirigen las actividades que se realizan en este. Lumi ha dicho textualmente “hacemos de todo”, refiriéndose a documentación de la que no deberían encargarse, aconsejar sobre solicitudes y peticiones extrañas fuera de su rango de actuación, y señalando la falta de información y desconocimiento que tienen algunos de los vecinos.



# Otros centros de dinamización

## Safari de el CEDIS

Además, las tardes de martes a jueves también está abierto (16:00h a 20:00h), pero únicamente para la realización de actividades, por lo que no se cuenta con empleados de ZV. Tanto en horario matutino como vespertino se llevan a cabo diferentes actividades, gestionadas con la colaboración de las asociaciones Alxena y Os Mesaches (programa de Fundación La Caixa). Y se cuenta, además, con la colaboración de 24 estudiantes universitarios que dedican 4 horas semanales al apoyo a estas actividades, a cambio de un alojamiento a precio reducido en una de las viviendas de ZV ("Estudiantes solidarios", otro programa de ZV). Aunque no todos los voluntarios se destinan al CEDIS, ya que hay otras asociaciones y fundaciones en el barrio que requieren de su ayuda.

Durante los meses del verano no se interrumpe el servicio y se llevan a cabo actividades de ocio y tiempo libre, aunque sin la ayuda del grupo de voluntarios.

Los programas que se desarrollan en el CEDIS son las principales demandas que, según Zaragoza Vivienda, la población aquí atendida manifiesta:

- Prevención: a través de proyectos que mejoren su bienestar centrándonos sobre todo en los espacios de ocio tanto del barrio cómo de los espacios comunitarios de Zaragoza Vivienda.
- Inserción sociolaboral: mediante proyectos que proporcionen acceso al mercado laboral y la mejor formación de las personas que acuden al centro.
- Dinamización comunitaria: en colaboración con el resto de recursos que trabajan en el barrio, para mejorar el barrio y las opciones de las personas que aquí viven.



# Otros centros de dinamización

## Safari de el CEDIS

Algunas de las actividades que recogen estos programas y que se están impartiendo actualmente en el centro son:

**Horario de mañana** (impartidas por estudiantes voluntarios):

- **Búsqueda activa de empleo:** esta actividad va dirigida a personas con especiales dificultades para el acceso al mercado laboral y que se encuentran en situación de desempleo o con precariedad laboral. Se da especial importancia a la formación como clave de la estrategia para conseguir un empleo.
- **Informática básica** (aula de acceso a las nuevas tecnologías): esta actividad para adultos pretende facilitar el acceso y la formación en las nuevas tecnologías (TIC's), promoviendo la inclusión social de las personas y mejorando su posición ante las posibilidades de empleo.
- **Alfabetización (español):** se realiza apoyo en el aprendizaje de la lengua castellana adaptada a las necesidades de las personas que asisten, principalmente mujeres

magrebíes y mujeres de etnia gitana con dificultad para escribir y/o con un nivel más avanzado por lo que acuden a perfeccionar el idioma.

**Horario de tarde** (impartidas por un profesional de una asociación con el apoyo de los voluntarios):

- **Apoyo escolar:** dirigido prioritariamente a los menores con dificultades curriculares en el barrio del ACTUR, en coordinación con los colegios de la zona y trabajando tanto aspectos de refuerzo curricular, como valores y habilidades mediante la realización de actividades de ocio.
- **Intervención con adolescentes:** dirigido a jóvenes que necesitan refuerzo escolar para la E.S.O. Para aquellos que se encuentran en situación de fracaso escolar y se plantean su inserción laboral se realizan acciones dirigidas a la formación y orientación prelaboral, así como un seguimiento de las dificultades que presentan en sus empleos.



	...c. y Viern. 8:30 a 9:15	95 €
B	Lun., Miérc. y Viern. 9:15 a 10	95 €
C	Lun., Miérc. y Viern. 10 a 10:45	95 €
D	Lun., Miérc. y Viern. 10:45 a 11:30	95 €
E	Martes y Jueves 19:30 a 20:30	90 €
F	Martes y Jueves 20:30 a 21:30	90 €
<b>GRUPO</b>	<b>YOGA</b>	<b>No Socio</b>
A	Lunes y Viernes 11:30 a 13	135 €
B	Lunes 18:30 a 20:00 Miércoles 19:30 a 20:40	135 €
C	Lunes 20:00 a 21:30 Miércoles 20:40 a 21:50	135 €

**Nos hemos visto obligadas a reducir la clase de Yoga de los miércoles 20 min. debido a que el Centro Cívico no nos concede el espacio solicitado**

**Las inscripciones se realizan exclusivamente en la Asociación**

COLABORA: 

### Actividades en pabellón SIGLO XXI

Av. Ranillas, s/n

<b>GRUPO</b>	<b>GIMNASIA</b>	<b>No Soc</b>
A	Lun., miérc. y viern. 9:30 a 10:15	95 €
<b>GRUPO</b>	<b>ESPALDA SANA</b>	<b>No Soc</b>
A	Martes y jueves 9:00 a 10:00	90 €
B	Martes y jueves 10:00 a 11:00	90 €
C	Lunes y Miércoles 17:30 a 18:30	90€
<b>GRUPO</b>	<b>PILATES</b>	<b>No Soc</b>
A	Lunes y Miércoles 18:30 a 19:30	90€
B	Martes y jueves 11:00 a 12:00	90 €
<b>GRUPO</b>	<b>YOGA</b>	<b>No Soc</b>
A	Martes y jueves 17:30 a 19:00	135 €
<b>GRUPO</b>	<b>BAILE MODERNO</b>	<b>No Soc</b>
A	Lunes y miércoles 10:15 a 11:00	85 €

### Actividades en CENTRO SOCIOLABORAL ACTUR MANCALA

C/ Pedro Saputo, 3

<b>GRUPO</b>	<b>INFORMATICA</b>	<b>No Socio</b>
A	Martes 10:00 a 11:30	170 €



**UNA VEZ INICIADA UNA ACTIVIDAD SI LA ALUMNA SE DA DE BAJA, NO TIENE DERECHO A DEVOLUCIÓN DEL DINERO PAGADO.**



# Otros centros de dinamización

## Safari de el CEDIS

A partir de la observación de este barrio y la zona de viviendas de ZV, alguna entrevista semiestructurada con voluntarios de Zaragoza Vivienda y la conversación con la empleada del CEDIS durante la visita, se han extraído una serie de datos que se deberán tener en cuenta para la generación del concepto del proyecto.

- La gran mayoría de los inquilinos son inmigrantes o de etnia gitana.
- La formación y conocimientos de los adultos que participan en las actividades de la mañana son, en general, muy limitados.
- La capacidad de docencia de alguno de los voluntarios es escasa, lo que lleva en ocasiones a alumnos descontentos y voluntarios molestos o frustrados, por su incapacidad para manejar las diferentes situaciones que se dan en el día a día del centro.
- Las herramientas utilizadas en las instalaciones del centro son un poco precarias o están desactualizadas, según comenta alguno de los

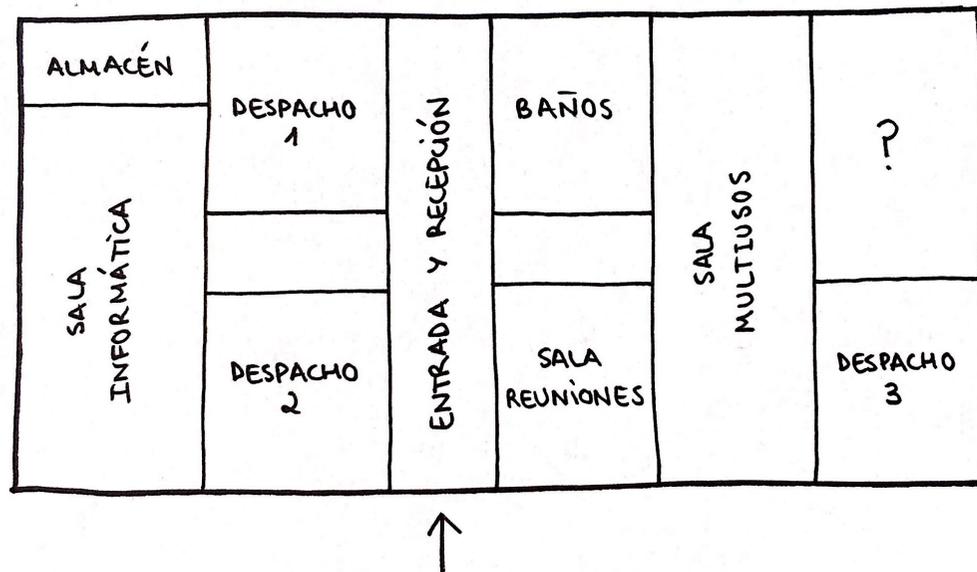
voluntarios refiriéndose a los ordenadores y conexión a Internet.

- Los usuarios acuden menos en fechas cercanas a fines de semana o festivos.
- El volumen de usuarios es adecuado al espacio de trabajo, ya que se limita el número de plazas de cada actividad.
- Actualmente, el CEDIS atiende en ocasiones puntuales a vecinos de ZV de la zona de Parque Goya.
- Todos los cursos son gratuitos y uno debe apuntarse por teléfono o acudiendo en persona al centro, y van dirigidos únicamente a usuarios de ZV, a no ser que no se cubran las plazas.

# Otros centros de dinamización

## Safari de el CEDIS

Tras la realización del Safari de el Cedis, se ha realizado un esquema de la división de los diferentes espacios en el local.



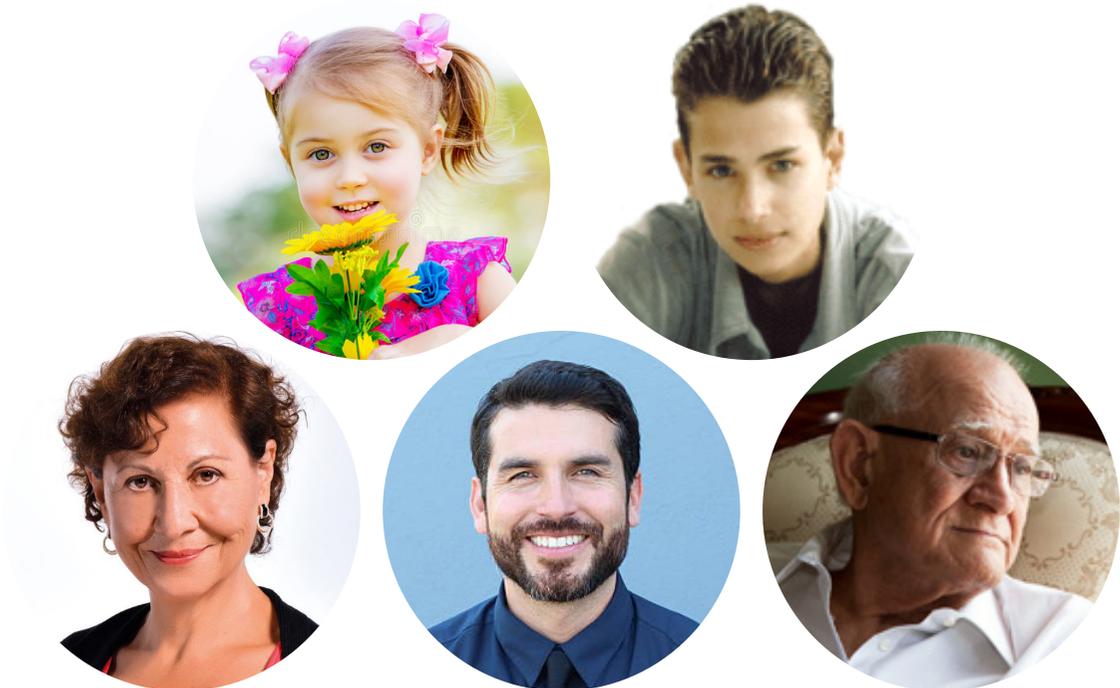
# Usuarios potenciales

## Método persona

Para generar los retos gracias a los cuales se va a diseñar nuestra propuesta, se ha utilizado el **método persona**.

Este método permite establecer una serie de **perfiles de usuarios** a partir de las **entrevistas no estructuradas** que se han realizado anteriormente, de modo que se han definido **cinco perfiles** diferentes.

A través del análisis de su situación personal, sus motivaciones, necesidades y preocupaciones, se ha generado un **insight** por persona a partir del cual se ha obtenido un **reto**.



# Método persona

Martina



## Martina 8 años

*Vive en parque Goya, ha nacido en Zaragoza y tiene padres españoles. Va al colegio CEIP Catalina de Aragón, ubicado en este mismo barrio. Perteneció a un grupo de scouts (lobatos), y suelen hacer actividades los fines de semana, las cuales quedan para organizarlas los días de entre semana, pero no tienen un lugar de reunión fijo. Le gusta bailar y aprender.*

### Necesidades

- Espacio para sus ensayos de baile
- Actividades extraescolares para entretenerse por las tardes
- Apoyo para realizar sus deberes

### Motivaciones

- Le gusta la música y bailar
- De mayor le gustaría ser médica
- Quiere pasar tiempo con sus amigas

### Preocupaciones

- Aprobar sus asignaturas del colegio
- Ser popular entre sus compañeros del colegio
- Que les roben los juguetes

**Insight:** Los jóvenes carecen de espacios de reunión en los que poder realizar actividades extraescolares, más allá de los limitados horarios de un colegio.

Uno de los **retos** será facilitar el acceso de los más jóvenes a tener espacios de reunión para que puedan realizar actividades varias, ya sean propuestas por terceras personas o por ellos mismos, como podrían ser los scouts.

# Método persona

Kevin



## Kevin 16 años

*Vive en Parque Goya en Zaragoza Vivienda, etnia gitana. Está en tercero de la ESO porque ha repetido un par de cursos, pero ahora está dispuesto a esforzarse para poder ser mecánico. Le gustan mucho los coches y estar con sus amigos los fines de semana.*

### Necesidades

- Un espacio con ordenadores para poder realizar las tareas del instituto
- Apoyo escolar
- Cursos de formación, orientación, antidrogas, educación sexual, etc.

### Motivaciones

- Jugar a la play (fortnite)
- Salir con sus amigos
- Que sus padres estén orgullosos de él
- Coches y motos, quiere acceder a un grado medio de mecánica.

### Preocupaciones

- Suspender los trabajos de clase por no tener recursos para realizarlos.
- Que le castiguen por suspender, se quiere sacar la ESO este curso.
- No destacar entre sus amigos y ser popular.

**Insight:** Algunas personas no pueden permitirse adquirir productos de primera necesidad para poder estudiar en unas condiciones adecuadas, así como clases de repaso para aquellas asignaturas que puedan tener estancadas. Además, disponen de una biblioteca pero el espacio es muy reducido y cierra los fines de semana.

Uno de los **retos** que se plantean es facilitar el acceso a un espacio que disponga de servicios que ayuden a estas personas a sacar sus estudios, poniendo a su disposición tanto ordenadores como profesores de repaso. Además este servicio estaría disponible los fines de semana para poder ampliar el horario de la biblioteca.

# Método persona

Juliana



## Juliana 55 años

*Vive en Parque Goya desde hace cuatro años. Actualmente está en paro y divorciada, con dos hijos adolescentes. No llega a fin de mes porque tiene que pagar la hipoteca. Se encuentra en búsqueda activa de trabajo. Estudió magisterio.*

### Necesidades

- Clases de repaso para sus hijos y apoyo escolar.
- Un lugar para hacer algo de ejercicio por un módico precio.
- Ayudas para poder vivir y comer dignamente
- Seguir formándose para poder acceder a un mejor trabajo

### Motivaciones

- Sus hijos
- Tener una buena salud y cuidarse

### Preocupaciones

- Que sus hijos no puedan estudiar la carrera que quieren
- No llegar a fin de mes
- Que le embarguen el piso por su situación en riesgo de exclusión social
- No encontrar un buen trabajo

**Insight:** Las personas en una situación en riesgo de exclusión social se encuentran en una búsqueda activa de empleo, aunque a las personas más mayores les resulta complicado encontrar empleo. Una de las posibles **líneas de actuación** es que muchas de ellas puede que estén interesadas en un intercambio de conocimientos para aumentar sus posibilidades de encontrar empleo, o impartir clases particulares a aquellas personas que lo necesiten a cambio de una pequeña retribución.

Esta podría ser una **relación win - win**, en la que aquellos jóvenes que necesitan clases de apoyo o que buscan seguir aprendiendo puedan ser guiados por aquellos que buscan poder compartir su conocimiento.

# Método persona

Juan



**Juan** 34 años

*No está casado, tiene novia e hijos pequeños. Le resulta complicado poder compaginar la educación de sus hijos y pasar tiempo libre con ellos mientras trabaja.*

## Necesidades

- Un espacio para celebrar los cumpleaños de sus hijos.
- Cursos extra escolares para sus hijos
- Gimnasio cercano

## Motivaciones

- La tecnología
- Sus hijos y familia
- Formación continua.
- Cocinar

## Preocupaciones

- La estabilidad laboral y económica
- Su estado físico
- Conciliación laboral
- Cambio climático

**Insight:** Las personas a las que les resulta complicado conciliar la vida familiar con la laboral necesitan ocupar a sus hijos con algunas actividades cuando estén fuera de casa, así como aprovechar al máximo aquellos momentos del día en los que puedan disfrutar de su compañía.

El **reto** que se plantea es organizar actividades que coincidan con el horario de descanso semanal de los trabajadores para permitirles conciliar la vida familiar y poder pasar un tiempo agradable.

# Método persona

Antonio



## Antonio 73 años

*Se mudó a Parque Goya para estar más cerca de su familia. Le gusta jugar a la petanca, salir a pasear con sus amigos, dar de comer a las palomas. Le gustaría poder pasar más tiempo con sus nietos y ver más a su familia, ya que suelen estar muy ocupados. Es viudo y tiene mucho tiempo libre.*

### Necesidades

- Tranquilidad en el entorno
- Un banco donde sentarse a descansar durante los paseos que hace
- Una biblioteca o un lugar a donde ir para entretenerse
- Papelería, mercados, un lugar donde comprar cosas concretas y así animarse a salir de casa

### Motivaciones

- Leer el periódico por las mañanas
- Ver a sus hijos y sus nietos, comer con ellos
- Ver el próximo capítulo de la telenovela
- Sentarse a charlar con su amigo

### Preocupaciones

- Quedarse solo mucho tiempo
- Que le reduzcan la pensión
- Que la gente piense que está demasiado mayor

**Insight:** Las personas mayores tienen mucho tiempo libre y quieren pasar más tiempo con sus familias, especialmente con sus nietos, pero en ocasiones esas familias están muy ocupadas y no tienen tiempo.

Uno de los **retos** planteados es facilitar a las familias un momento a la semana para poder desconectar y pasar un buen rato juntos, así como actividades de confraternización entre abuelos y nietos.

# Focus group

## Objetivo

El objetivo de esta sesión es evaluar y completar el concepto inicial por medio de la **co-creación**, con la **aportación de un grupo de perfiles interesados** en el nuevo servicio que proporcionará ZV en Parque Goya. Toda esta información es de especial interés para el **desarrollo final de la propuesta**.

El focus group se ha desarrollado en una de las viviendas de ZV en Parque Goya, y ha contado con la participación de:

- 2 vecinos de ZV del mismo bloque
- 2 integrantes de la AVV Parque Goya
- 2 integrantes de Goya Joven
- 1 trabajador social de ZV
- 1 estudiante voluntario de ZV

A partir de **una serie de preguntas guiadas, que se muestran a continuación, relacionadas con los puntos más significativos de la propuesta**, se ha favorecido la conversación entre los participantes. Esto ha llevado a la obtención de aportaciones con gran interés para el proyecto.

---

**¿Cómo hacer que los vecinos del barrio y asociaciones se involucren en el centro?**

---

**¿Cómo podrían los vecinos del barrio apuntarse a las diferentes actividades?**

---

**¿Cómo se podría permitir el acceso de los usuarios al centro para realizar las actividades?**

---

**¿Cómo se podría convertir el espacio disponible en un entorno polivalente?**



# Blueprint

## Barreras a superar

A continuación se muestra el proceso seguido para la realización del blueprint del centro comunitario de Parque Goya.

Esta técnica nos permitirá **observar cuáles son las barreras** que pueden encontrar los **usuarios** al entrar en contacto con el servicio que el centro ofrece y poder así **trazar una solución** para cada una de ellas.

### Barreras de situación

**P** Infraestructura,  
Barreras físicas

**G** Geografía y  
meteorología

**N** Normas y  
regulaciones

### Barreras de servicio

**U** Usuarios.  
Concentración  
de interacciones,  
diseño  
desequilibrado

**A** Acciones.  
Concentración,  
complejidad

**I** Elementos  
y objetos de  
interacción

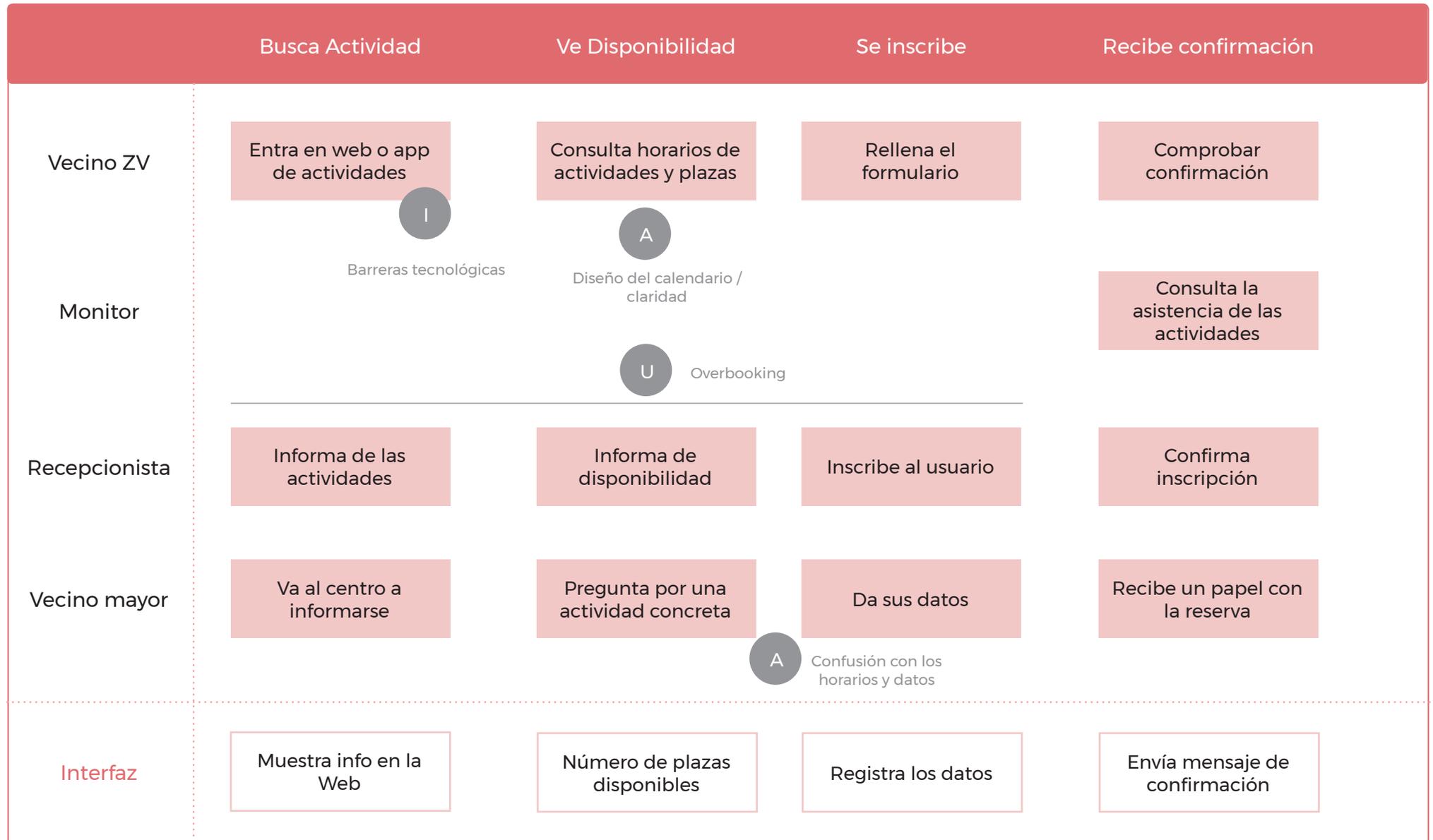
### Barreras de comportamiento

**S** Sensibilidad  
medioambiental

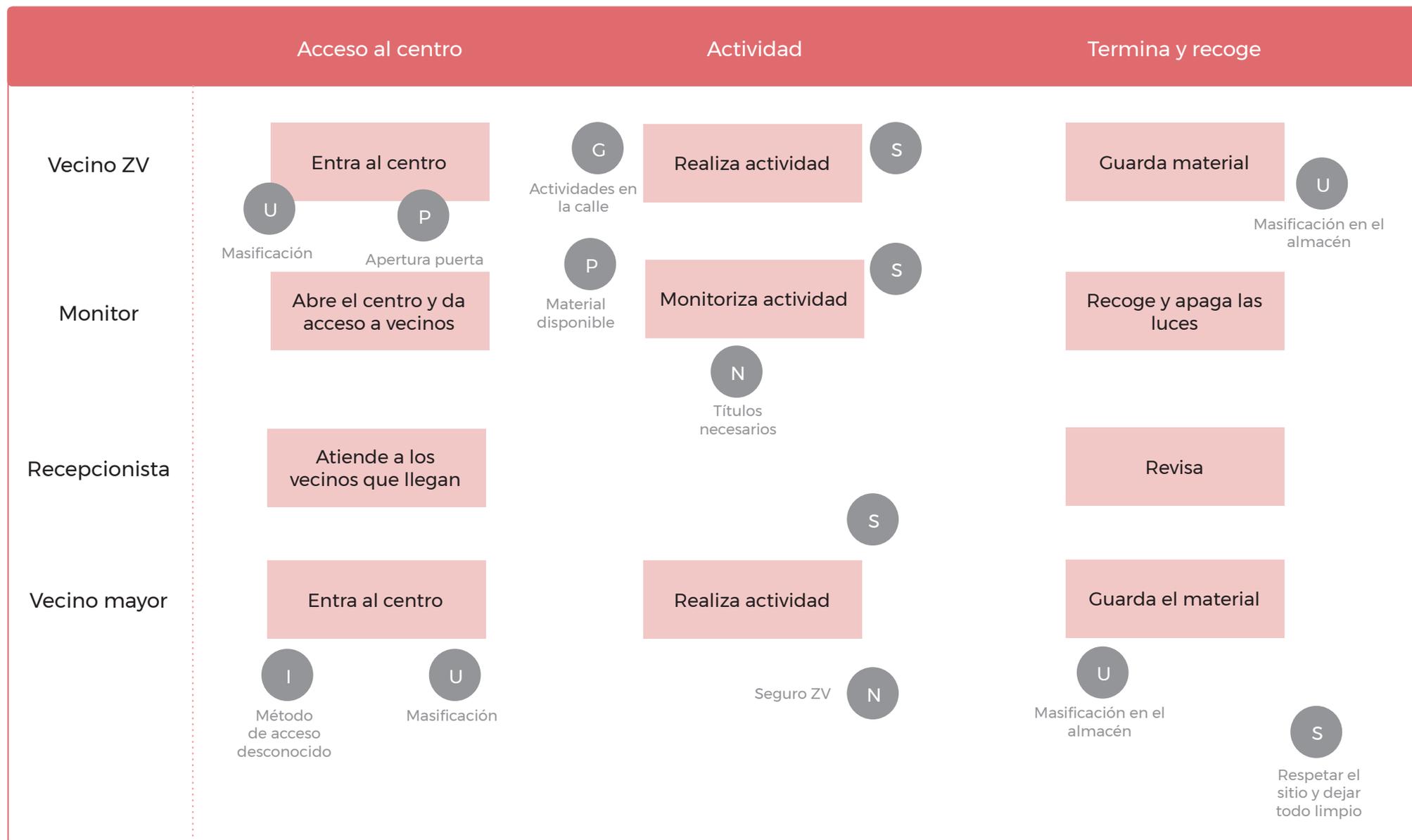
**V** Valores, hábitos,  
estilo de vida

**K** Conocimiento  
medioambiental

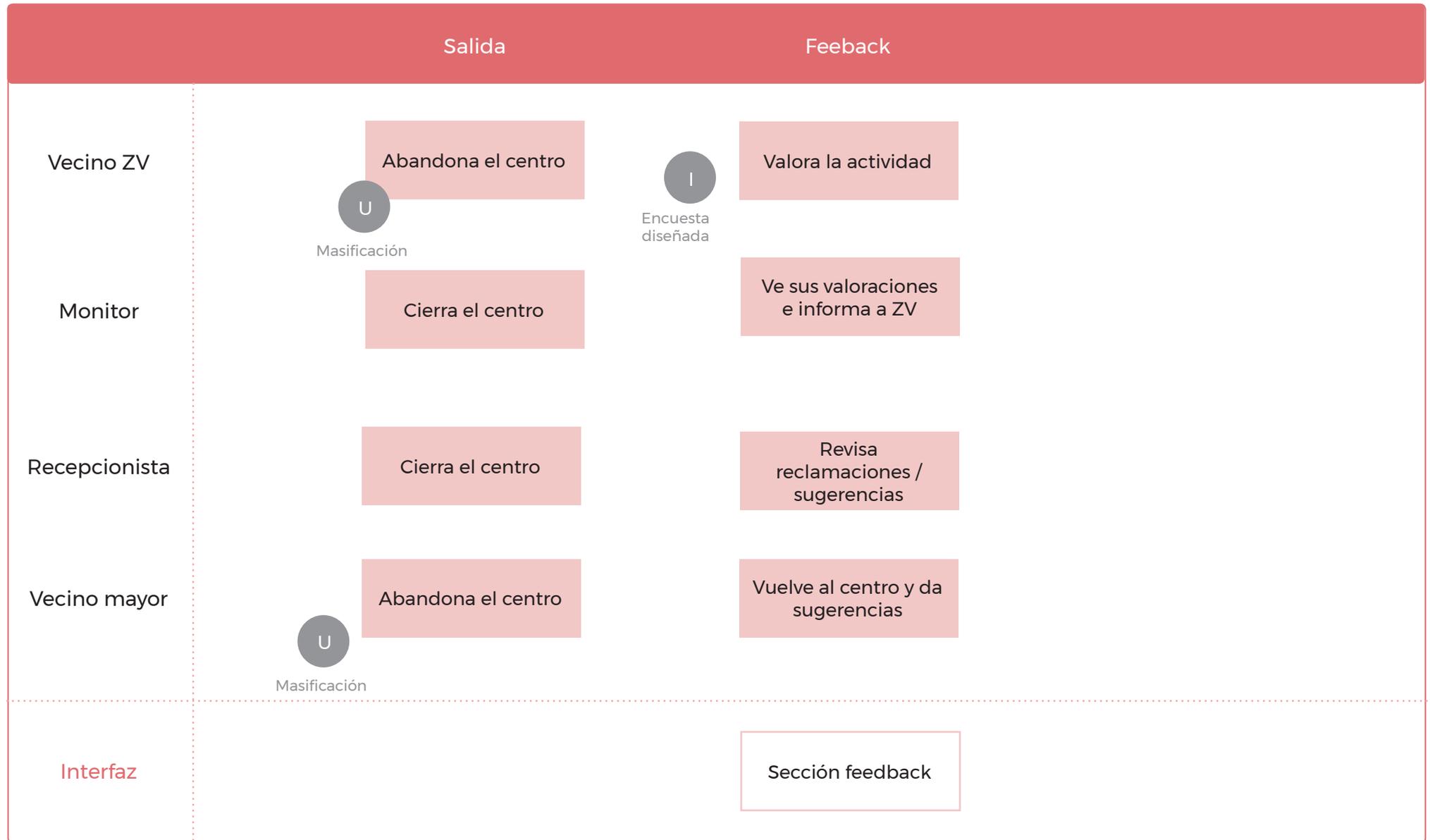
# Blueprint Casa



# Blueprint Centro comunitario



# Blueprint Casa



# Puntos de mejora

## A partir del Blueprint

Con el fin de **identificar aquellos puntos en los que los usuarios podrían interactuar con posibles barreras de diversa índole** se realizó la técnica llamada Blueprint.

En ella se recogen tres tipos de barreras:

- Barreras de situación
- Barreras de servicio
- Barreras de comportamiento.

Haciendo un diagrama en el que se apreciarían paralelamente las secuencias de uso de todos los usuarios y del funcionamiento de la interfaz, se ha identificado en que momento estas barreras pueden suponer un problema para ellos en los diferentes entornos:

- Casa
- Centro comunitario

La **identificación de estas barreras ha servido para prestar más atención a estos puntos y plantear alternativas** para que no afecten de una forma tan directa a este servicio.

---

## Conclusiones extraídas

El servicio levanta una **barrera tecnológica** en el momento en el que se propone usar una aplicación móvil para apuntarse en las actividades, por ello son necesarias **alternativas para usuarios que no dispongan de dispositivos con internet**.

Esta decisión, a su vez, puede provocar una **concentración de usuarios en el centro** que acudan allí por diversos motivos, entre los que se incluye apuntarse a las actividades. La opción del **ordenador de uso libre** situado en la recepción es una salida a este problema.

La información que se dé en el calendario puede dar lugar a confusión si no queda bien definida. Por ello, un **diseño limpio y claro de los horarios**, las novedades y una interfaz sencilla será requisitos esenciales a tener en cuenta en la App.

Se pueden dar momentos en la secuencia en la que los usuarios del centro tiendan a conglomerarse, sobre todo a la entrada y salidas de las actividades. **Evitar solapamientos de actividades** en ambas salas será una forma de eludir este posible problema.

Durante el uso y disfrute del centro, los propios usuarios tendrán que **respetar el entorno y procurar no manchar**, aspectos que quedarán recogidos en las normas del centro.

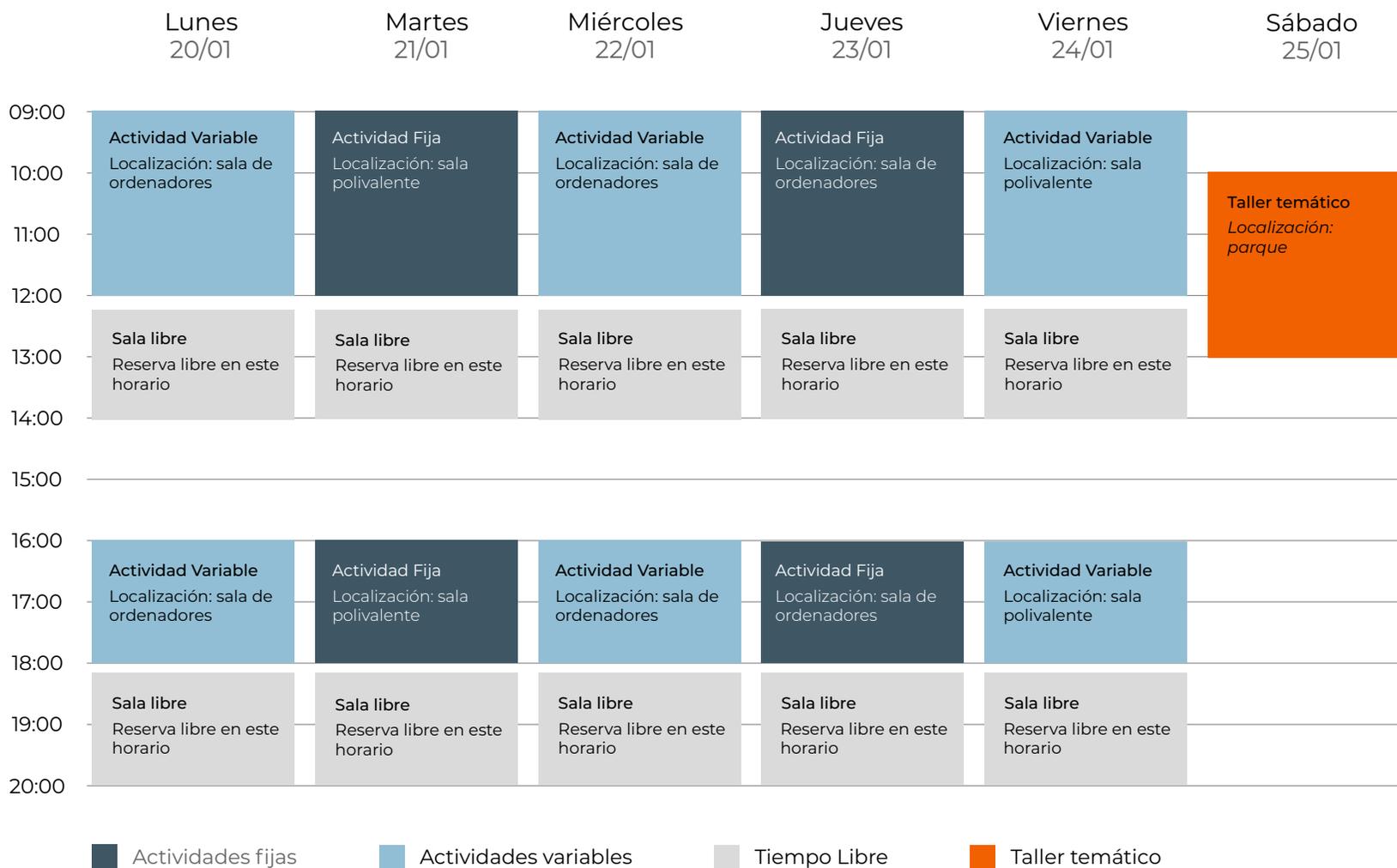
El **material** necesario para las actividades será **proporcionado por el centro** en la medida de lo posible y siempre quedando justificado en el presupuesto.

Por último, se deberán tener en cuenta el **seguro y los papeles a rellenar y firmar por los participantes del centro**, incluyendo a los voluntarios y a los responsables.

# Actividades

Ejemplo de posible horario  
para el centro

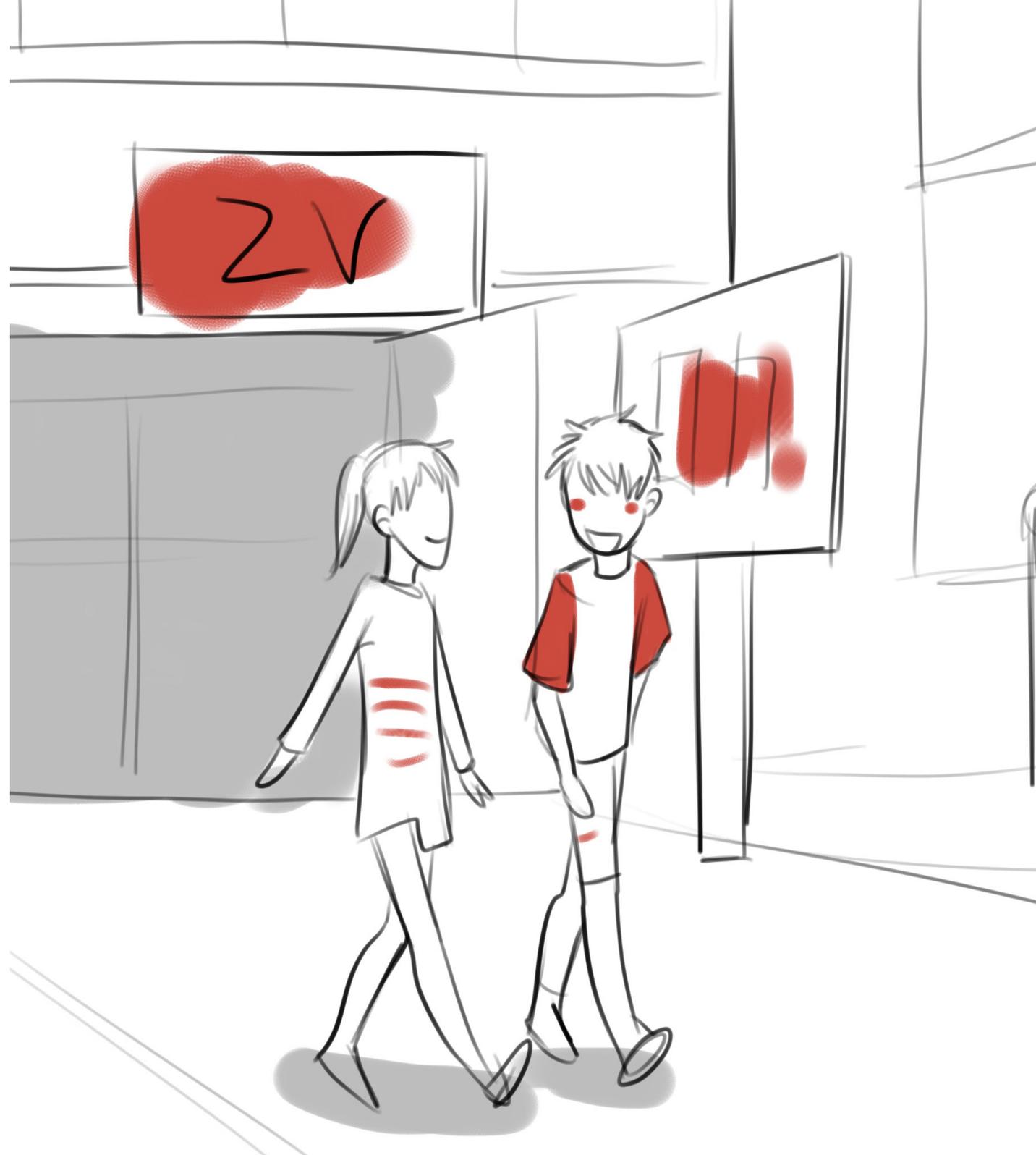
## Actividades del centro de Parque Goya, semana del 20 al 26 de Enero



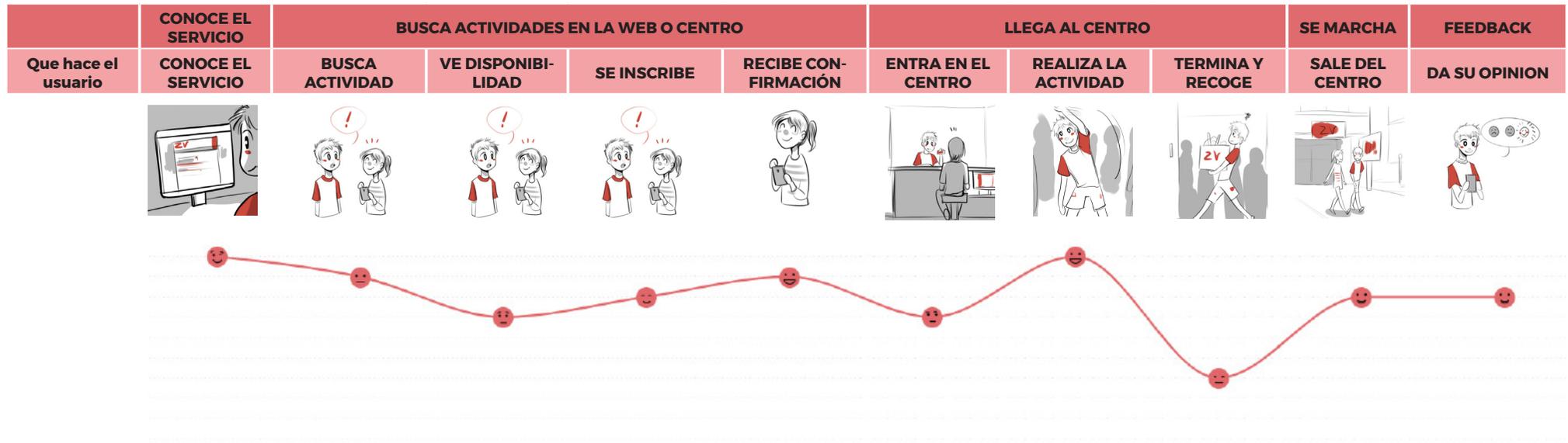
# Customer Journey

Se realizó un customer journey con el fin de observar lo que experimenta el usuario a lo largo de todo el **ciclo de uso**. Desde que lo conoce, hasta que abandona el centro una vez ha realizado la actividad correspondiente.

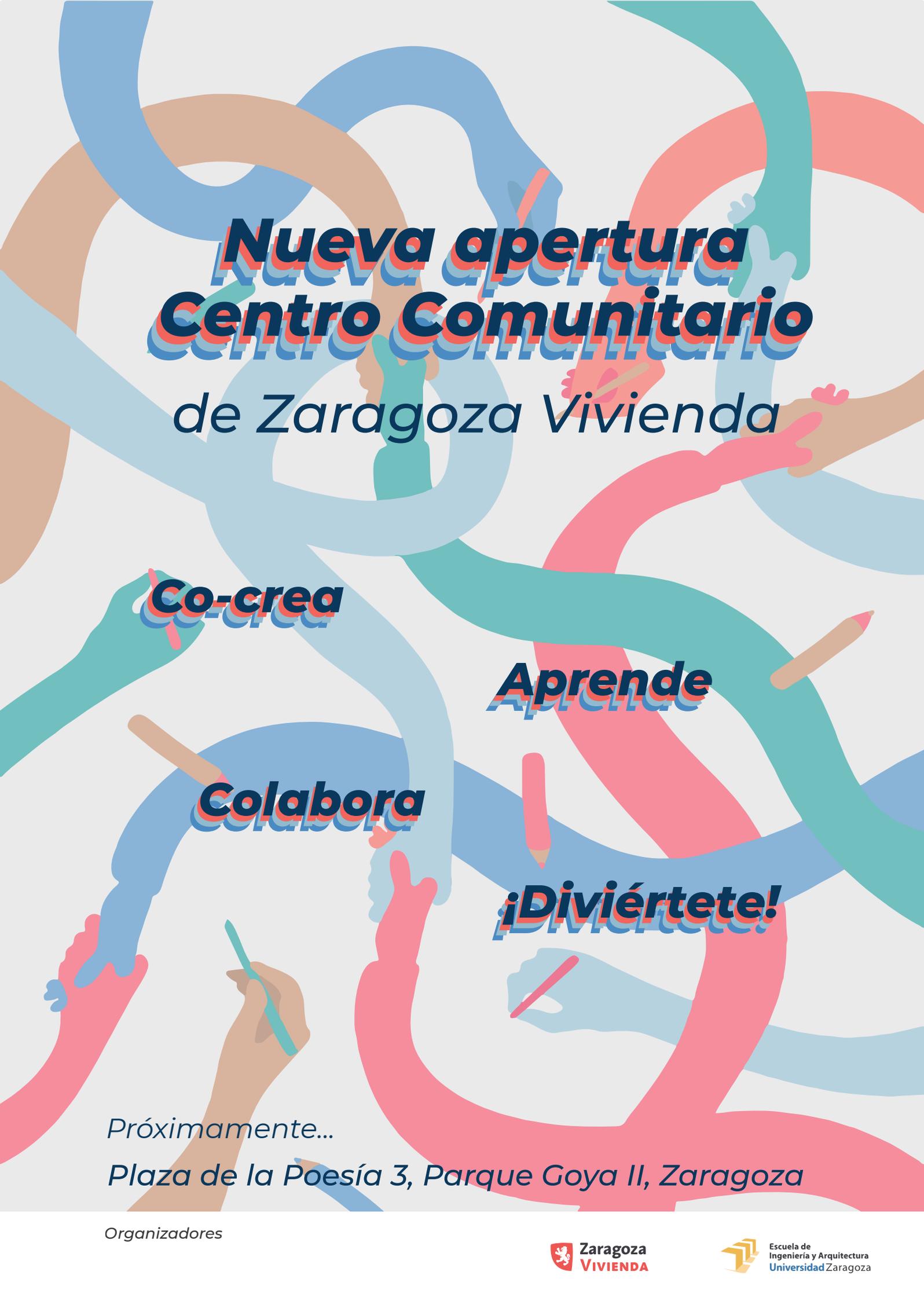
Esto nos permite concluir en qué puntos el usuario está **teniendo una experiencia negativa y mejorarla y en qué momentos está disfrutando más.**



# Customer Journey



<b>Necesidades del usuario</b>	Conocer como y que actividades hay	Internet o tener el centro abierto	Internet o tener el centro abierto	Internet o tener el centro abierto	Internet o tener el centro abierto	Abre la puerta	Disponer del material	Papeleras	Confirmar que la puerta este cerrada	Lugar para dar su opinion
<b>Metas</b>	Conocer el servicio	Encuentra lista de actividades	La actividad que le gusta esta disponible	Se apunta a una actividad	Recibe confirmación de la actividad	Consigue abrir la puerta	Realizar la actividad sin problemas	Dejar el centro como estaba	Cerrar la puerta del centro correctamente	Poder opinar sobre el servicio
<b>Puntos de contacto</b>	Persona o anuncio que le ha contado el servicio	App o persona del centro	App o persona del centro	App o persona del centro	App o persona del centro	Puerta	Profesor o gente que realiza la actividad	Mobiliario	Cerradura electrónica	App / encargado del centro
<b>Pain points</b>	Donde encuentra la información	No conoce como funciona la app o reserva en el centro	No encuentra una actividad a su gusto o horario / problemas con internet	Tiene problemas con la inscripción	El código le llega a spam	No puede abrir	No encuentra el material	No sabe donde dejar las cosas o basura.	No se cierra la puerta	No sabe donde dar su opinión
<b>Ideas y oportunidades</b>	Publicidad / prensa	Reserva en el centro	Panel informativo fuera del centro	Reserva telefonica / whatsapp	Confirmación sms / whatsapp	Puerta automática	Guía de uso de instalaciones	Guía de uso de instalaciones	Sistema de confirmación de puerta cerrada	Un sistema de votación a la salida del centro con tres emoticonos como en los aeropuertos



# **Nueva apertura** **Centro Comunitario** de Zaragoza Vivienda

**Co-crea**

**Aprende**

**Colabora**

**¡Diviértete!**

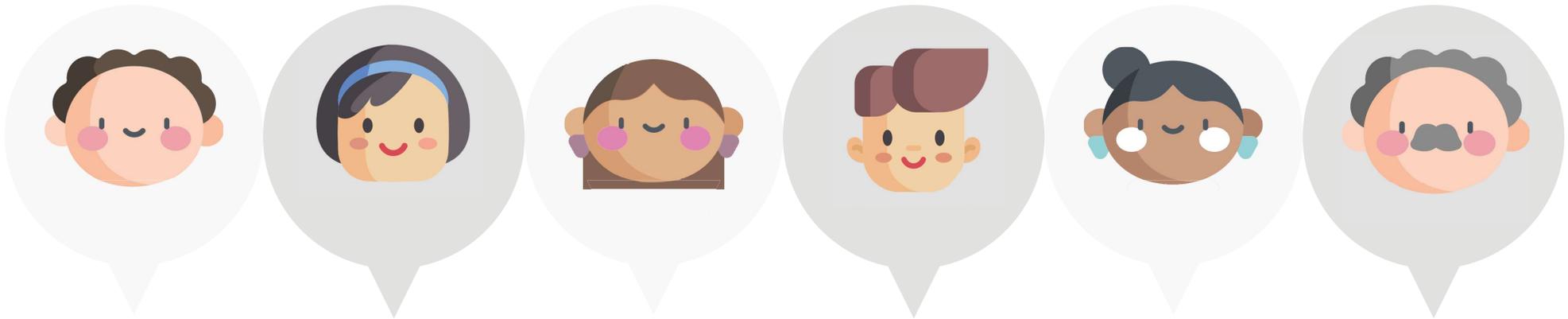
Próximamente...

Plaza de la Poesía 3, Parque Goya II, Zaragoza

Organizadores

# Diseño de la gestión del Centro Comunitario Parque Goya para Zaragoza Vivienda

## Anexo



Diego Bernal Somavilla  
Mario González Santos  
Marta Gracia Ibáñez  
Luis Martínez Huertas  
Alba Navarro Francés  
Sergio Yanot Navarro