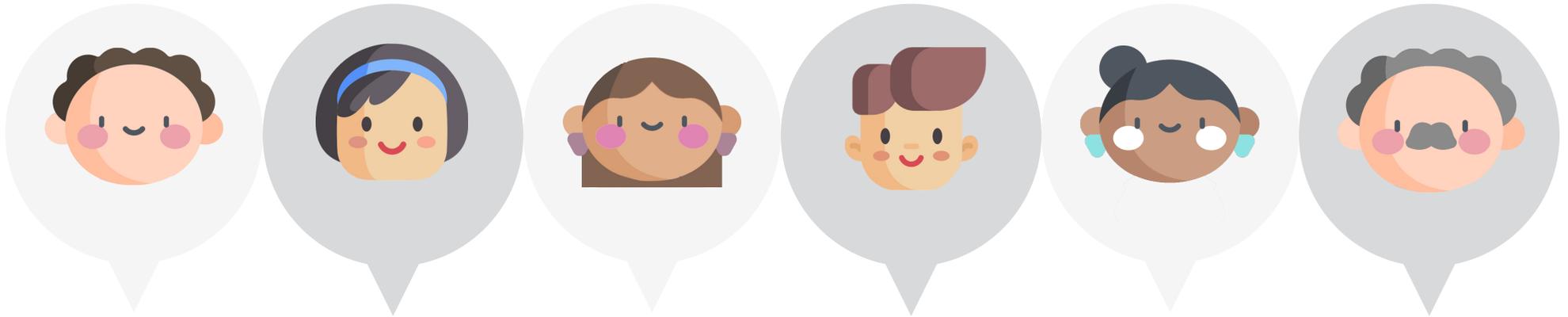


Diseño de la gestión del Centro Comunitario Parque Goya para Zaragoza Vivienda

Dossier



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

¿De qué trata el proyecto?

Zaragoza vivienda (ZV) ha dejado en nuestras manos, un grupo de estudiantes de Diseño de Servicios del Máster de Diseño de Producto de la Universidad de Zaragoza la tarea de organizar la gestión del nuevo espacio comunitario que ha abierto en el barrio zaragozano Parque Goya.

Se trata de un espacio comunitario con una zona destinada a la gestión de tareas propias de la asociación y dos salas más en las cuales se pretenden organizar actividades que puedan ayudar tanto a los socios de la asociación, así como a los vecinos del barrio.

El proyecto que se describe a continuación trata de contar el proceso que se ha seguido para la elaboración de un plan de gestión del centro que va desde la gestión de los diferentes espacios del local hasta la organización de las diferentes actividades que se van a realizar en el mismo.





Antes de empezar...

Se contactó con Pilar Aguerri, **Jefa del Área de Gestión Social y Alquileres**, para concretar una entrevista y que indicase cuál iba a ser la labor a desempeñar, así como el nivel de definición del proyecto.

Pilar aportó información acerca del contexto en el que se crea el local:

Zaragoza vivienda dispone de un local situado en una manzana de edificios de su propiedad. Originalmente el edificio pertenecía a una sociedad mixta de ZV con Ibercaja, construido con motivo de la Expo de Zaragoza en 2008. Las viviendas estaban destinadas a familias jóvenes con características económicas más elevadas. Con motivo de la crisis y las dificultades que tenían las familias para hacer frente a los alquileres.

En 2015, ZV decide convertir el edificio en viviendas de alquiler social. Este cambio supuso una bajada media de 150€ al mes por vivienda, además de ayudas extra para las familias.

Cuando se hizo la conversión había 120 viviendas ocupadas. Por un lado se realizó un proceso de diagnóstico de las familias por parte de los trabajadores sociales, y por otro lado se impulsó el llamado Grupo Motor, formado por ZV, la asociación de vecinos, y entidades sociales de la zona, para hacer una labor comunitaria en el barrio y mejorar la vida de los vecinos.

La **asociación de vecinos** tienen una actitud muy activa, los cuales llevan años **reclamando un centro cívico para el barrio**. Las previsiones eran que para 2021 estuviese construido pero todo apunta a que no será así. Por ello, han construido con sus propios medios un espacio autogestionado para dar servicio a los vecinos ante esta carencia.

Con este diagnóstico, se ve la posibilidad de adquirir un local para hacer un centro comunitario, en el cual se centra el proyecto. ZV no dispone hasta la fecha de un espacio para realizar el trabajo comunitario en las viviendas. La parroquia les cedía espacio para hacer las reuniones de vecinos.

Alcance del proyecto

El local dará la posibilidad de hacer actividades propias de ZV. Los **trabajadores sociales se encargarían de atender a los inquilinos allí mismo**, y también realizar gestiones administrativas relacionadas con los contratos, eliminando la necesidad de desplazarse hasta las oficinas del centro. Estas cuestiones también afectan a los inquilinos del resto de bloques de ZV en Parque Goya.

En resumen, en relación a las actividades que recogería relativas a ZV:

- Acercar la **gestión administrativa y social a los inquilinos**.
- Espacio para la **intervención** comunitaria de los propios inquilinos.
- **Préstamo de espacio para otras actividades del barrio** u organizaciones como Goya Joven.
- Expandir redes con la Asociación de Vecinos (AVV) y Goya Joven.

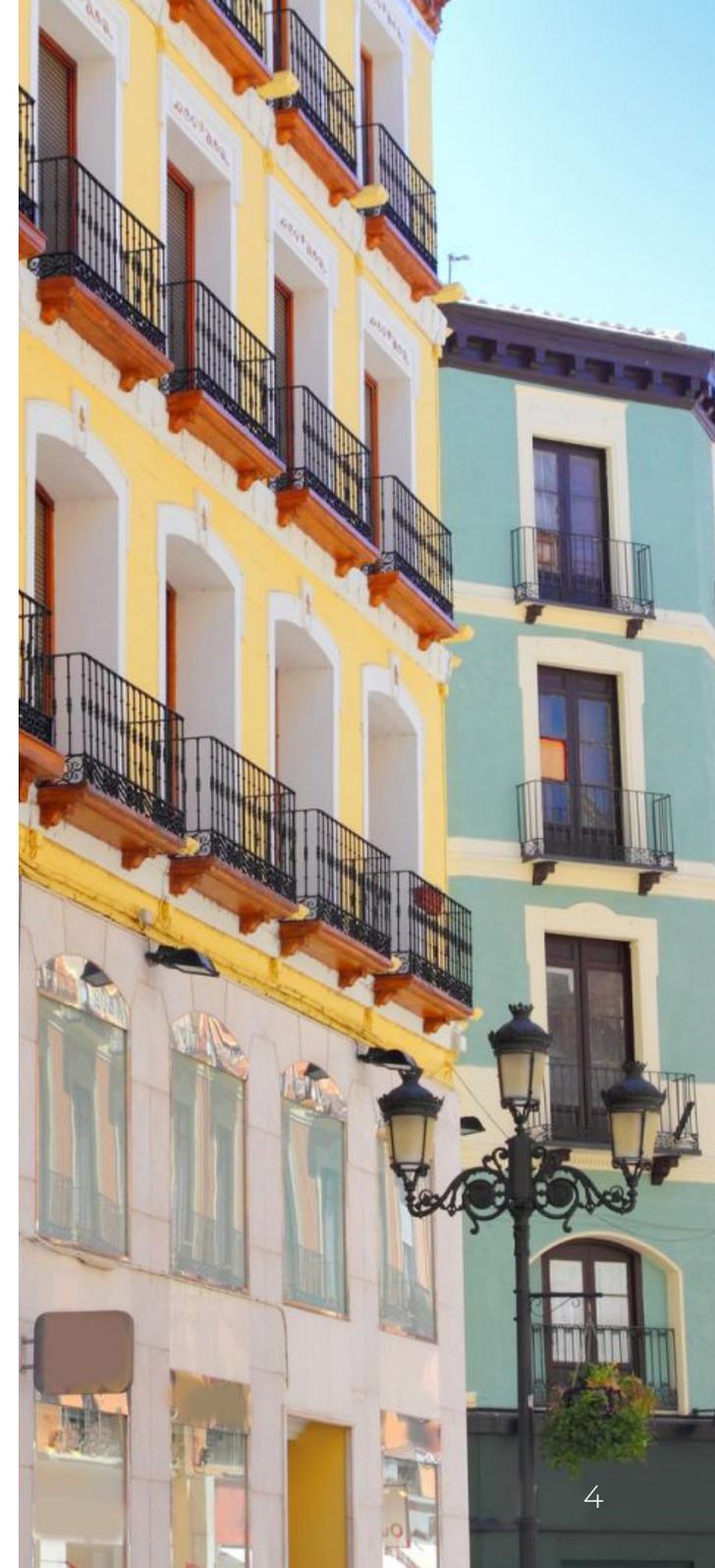
El barrio tiene una población joven muy grande y amplia en edades, por lo que la oferta de ocio es esencial para su desarrollo. Es una buena oportunidad de acercar la asociación Goya Joven.

En base a esta situación el trabajo aborda varias cuestiones sobre el funcionamiento del centro:

- Crear un programa de trabajo
- ¿Cómo podemos organizar a los grupos? ¿Hay alguna herramienta que pueda ser útil?
- Organización de las solicitudes para las actividades
- ¿Qué personal sería necesario? (Habrá un trabajador social, pero será necesario organizar el espacio fuera del horario laboral de 8-15h.)
- ¿Cómo gestionar la actividad con grupos y entidades externas? (Accesos, horarios, mantenimiento, etc.)

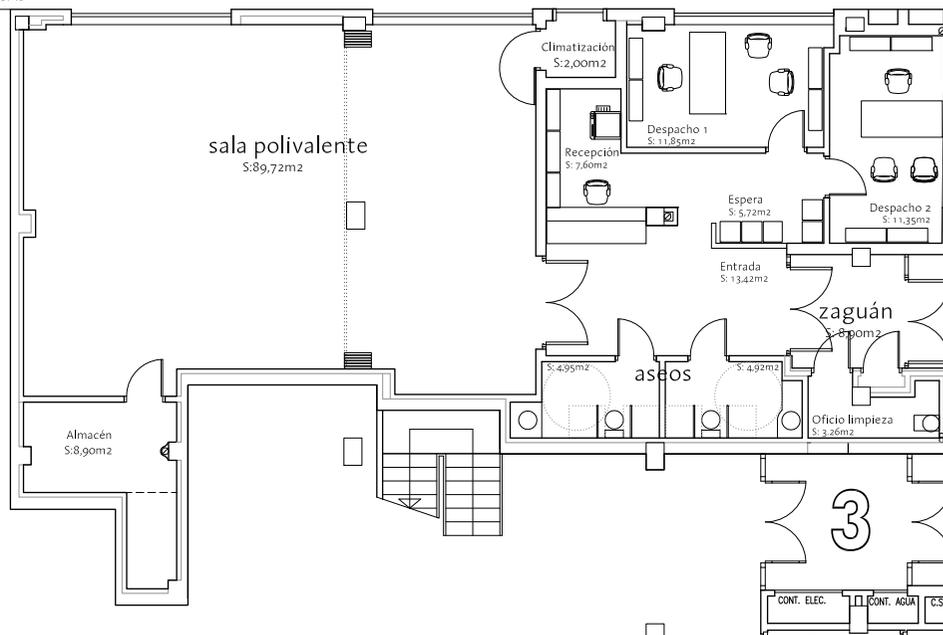
Junto con el planteamiento de estas cuestiones, se nos proporcionó un **plano del centro objeto de gestión** que se muestra en la siguiente página.

En base a esto se han planteado unos **retos** y se ha desarrollado una **metodología** que permitirá **definir la gestión del centro**.



Plano del local

CALLE EUGENIO LUCAS



ZAGUAN	8,90 M2
ENTRADA	13,42 M2
RECEPCIÓN	7,60 M2
ESPERA	5,72 M2
DESPACHO 1	11,85 M2
DESPACHO 2	11,35 M2
ASEOS	9,87 M2
OFICIO LIMPIEZA	3,26 M2
SALA POLIVALENTE	89,72 M2
ALMACEN	8,90 M2
CLIMATIZACION	2,00 M2

TOTAL 172.59M2

PLAZA POESIA



FINAL DE OBRA

PROYECTO DE LOCAL PARA CENTRO COMUNITARIO

Pza. DE LA POESÍA, 3, PARQUE GOYA II. ZARAGOZA

ARQUITECTA_	CAPITULO_
	ESTADO REFORMADO
PLANO_	MOBILIARIO Y SUPERFICIES
FECHA_Y_ARCHIVO_	ESCALA_
PILAR LOPEZ RUIZ 14/09	SEPTIEMBRE 2019 1/100
	Y:\000 PROYECTOS\18_013 Local PG Asocacion Vecinos\PLANOS

Retos

Gestión del centro para Zaragoza Vivienda

De este modo a partir de la reunión con Pilar Aguerri se extrajeron los retos que se quieren conseguir:

Crear un **programa de trabajo**

Plantear la **organización de los grupos que utilicen el centro**. Si es posible, utilizando herramientas que ya existan que puedan resultar útiles.

Plantear un método de **organización de las solicitudes** para las actividades.

Enumerar el **personal** que sería **necesario** para el centro.

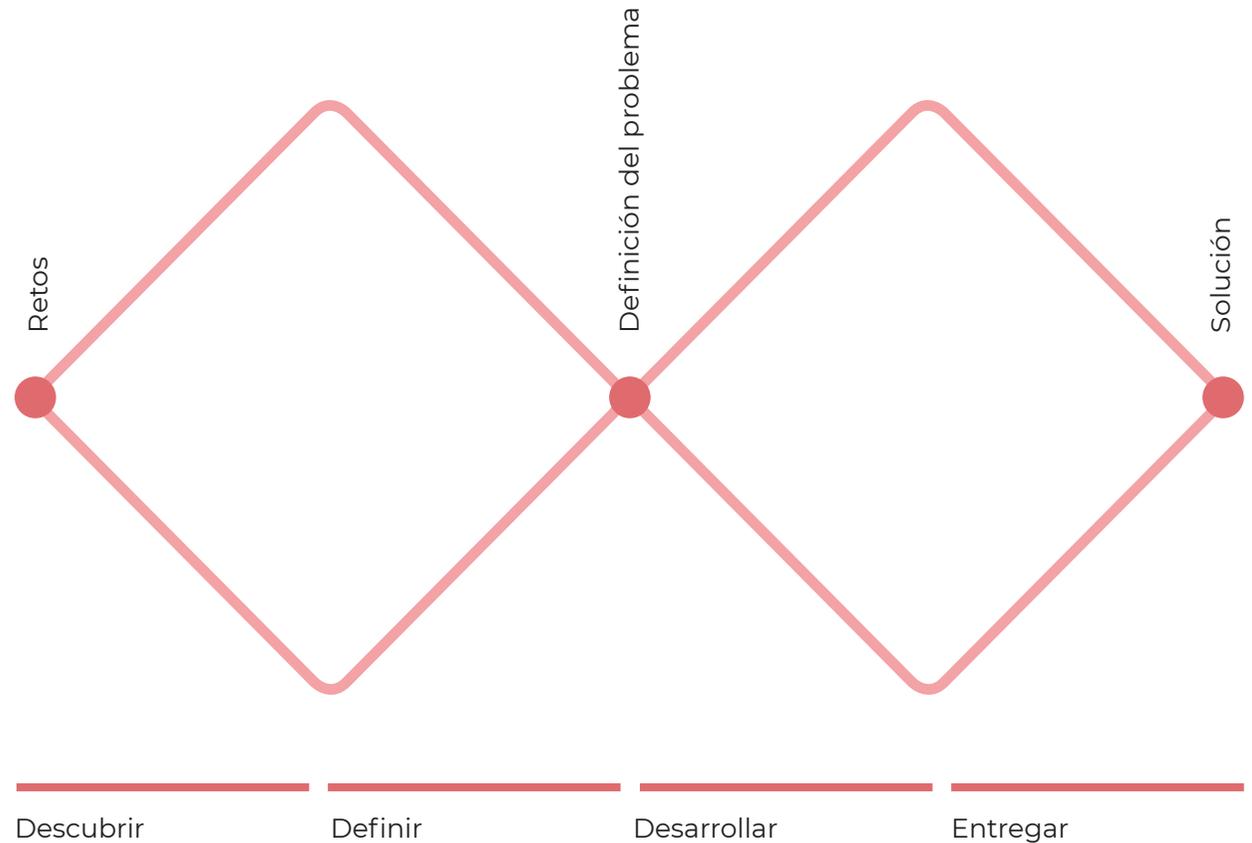
Encontrar un método para **gestionar las actividades con grupos y entidades externas**. (Acceso, horarios, mantenimiento, etc.)



Metodología

Como todo proyecto de Diseño de Servicios, el desarrollo de este proyecto ha seguido la metodología del *Doble Diamante*. Se trata de un mapa visual que define las **cuatro fases del proceso de diseño**:

1. **Descubrir**, la primera etapa del proceso de diseño en la que a partir de los retos planteados se investiga lo que están haciendo otras asociaciones similares a Zaragoza Vivienda y se recogen ideas. La fase de descubrimiento se ha dividido en fuentes de información primaria y fuentes de información secundaria.
2. **Definir**, la segunda etapa en la que se ha dado sentido a todas las posibilidades que se han identificado en la fase de descubrimiento. En este caso se han definido cinco puntos de interés: Entorno, Usuarios, Actividades, Objetos y Gestión.
3. **Desarrollo**, esta tercera etapa se trata de un periodo de desarrollo en el que se han creado soluciones. Este desarrollo se ha detallado en un blueprint.
4. **Entrega**, la fase final de elaboración de un dossier y la disposición del mismo al demandante del proyecto.



Partes involucradas

Con la finalidad de tener una visión más amplia de las partes involucradas en este proyecto, en primer lugar se ha elaborado un mapa de stakeholders que se divide en tres niveles:

Primer nivel

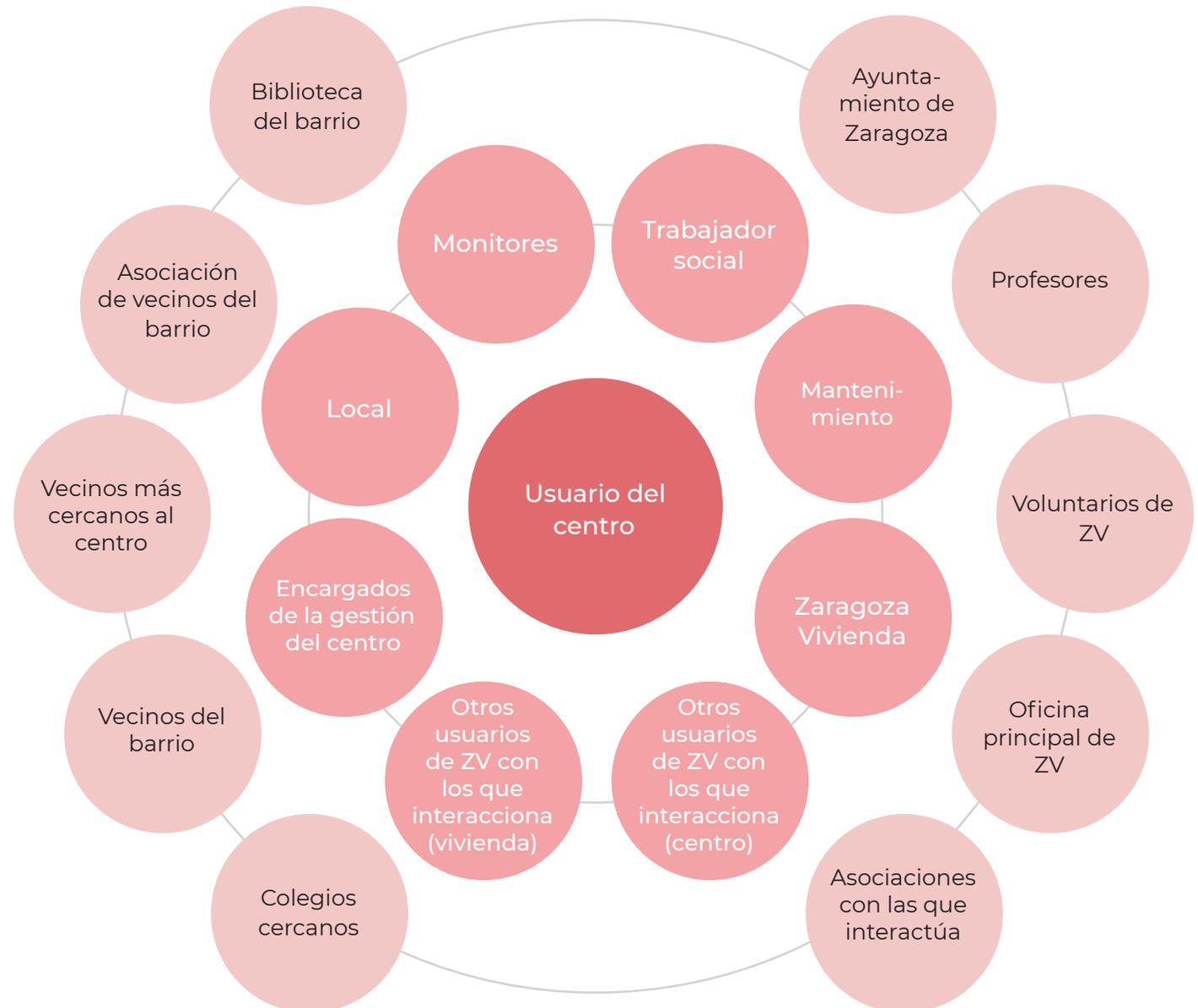
Se pueden encontrar a las partes interesadas a nivel usuario, que establecen un contacto directo con el centro, en primera persona.

Segundo nivel

Aquellas personas que procuran un correcto funcionamiento del servicio.

Tercer nivel

Otros actores que no se encuentran en un contacto directo con el servicio constante pero que en un determinado momento pueden llegar a jugar un papel importante.



Índice

Fuentes de información secundaria

- 12 Benchmarking**
- 12 Centros Cívicos análogos o similares
- 13 Asociación de vecinos Parque Goya
- 13 La Casa del Barrio
- 13 El Comunitario del Barrio Oliver

Búsqueda de información primaria

- 15 Conociendo Parque Goya**
- 15 Entrevistas a vecinos
- 16 Actividades propuestas por los vecinos
- 17 Otros centros de dinamización social**
- 17 Safari de El Cedis
- 18 Usuarios potenciales del centro**
- 18 Método persona
- 19 Puntos Clave de la investigación
- 20 Retos
- 21 Conociendo a los stakeholders: focus group**
- 21 Objetivo
- 22 Conclusiones
- 23 Puntos de mejora**
- 23 Blueprint

Índice

Nuestra propuesta

25	Nuestra Propuesta
28	Entorno
28	Espacios interiores
38	Eficiencia energética
43	Exterior al centro
45	Actividades
46	Tipos de actividades
47	Organización semanal
48	Aplicación de reserva
52	Partes involucradas
53	Personal de Zaragoza Vivienda
54	Vecinos
56	Voluntarios
58	Organizaciones externas
59	Material
60	A corto plazo
61	Evolución
62	Business Model Canvas

Fuentes de información secundaria

- 12 **Benchmarking**
- 12 Centros Cívicos análogos o similares
- 13 Asociación de vecinos Parque Goya
- 13 La Casa del Barrio
- 13 El Comunitario del Barrio Oliver

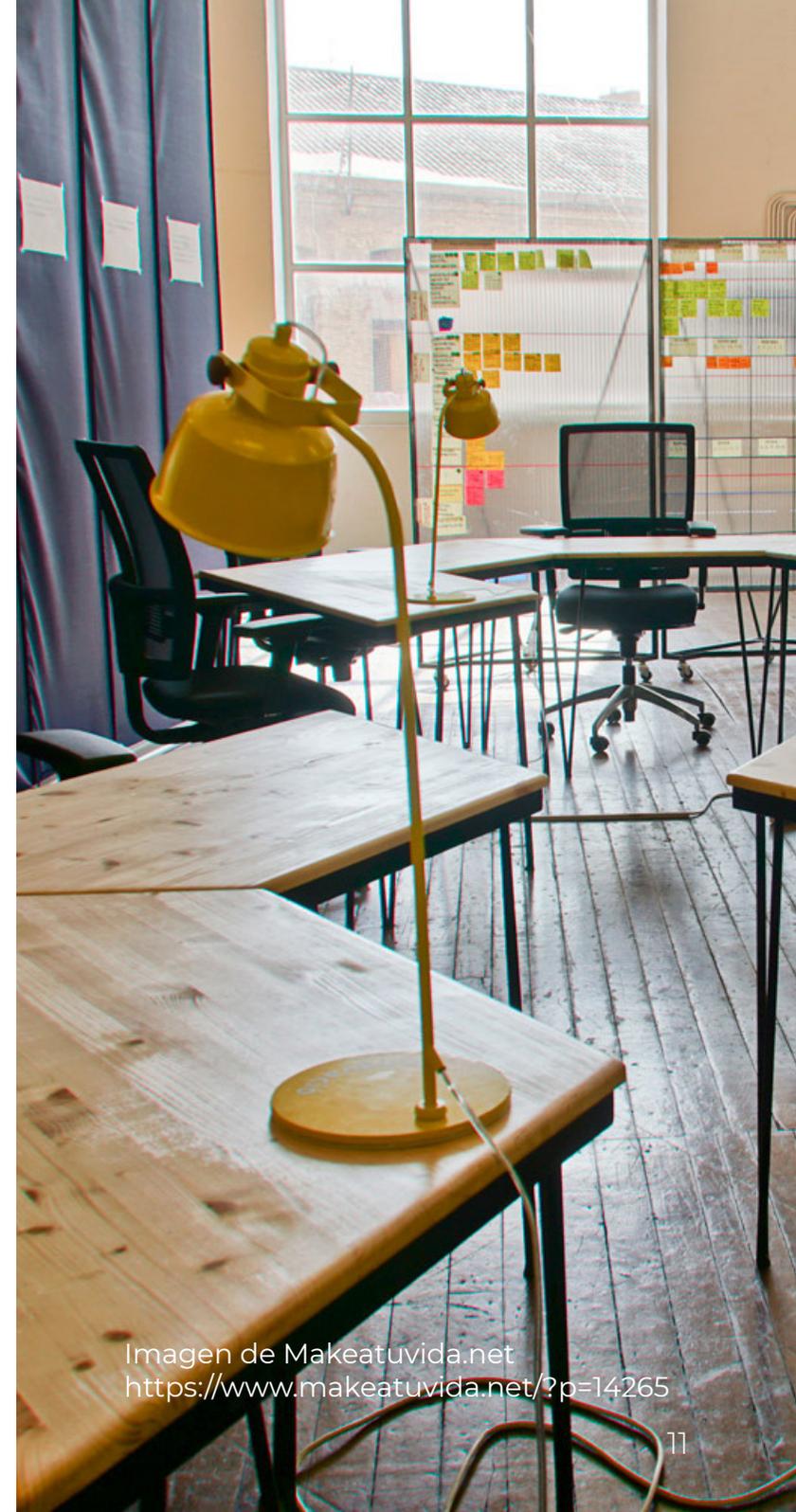


Imagen de Makeatuvda.net
<https://www.makeatuvda.net/?p=14265>

Benchmarking

Centros cívicos análogos o similares

Se ha realizado un 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**

Otras asociaciones que se han tomado como referencia son:

- **Viviendas cooperativa La Borda, Barcelona Sants:** Este edificio de vivienda funciona bajo un modelo de cesión de uso, en el que la propiedad del mismo es colectiva, pertenece a la cooperativa. Los habitantes son socios de la cooperativa, tienen derecho de vivir de por vida, pero no pueden vender ni alquilar el piso, es un modelo de propiedad no especulativo. Todas las decisiones se realizan en asamblea, creando un sistema autoorganizado y autogestionado que pretende mejorar la convivencia y el vínculo social entre los socios. Este sistema autoorganizado podría servir de referencia para la gestión del centro comunitario Parque Goya, en el que todas las asociaciones del barrio puedan aportar su trabajo y manifestar sus intereses.
- **MAKEA tu vida:** Es una asociación de carácter social y educativo, que trabaja en el territorio comprendido entre el diseño y la ecología. Entre sus acciones de trabajo están la exploración de soluciones constructivas basadas en la reutilización, generación de dinámicas de trabajo colectivo, creación de plataformas colaborativas de intercambio de conocimientos o desarrollo de la cultura DIY. Esta filosofía que transmite este colectivo podría tener cabida en la implantación del centro comunitario, adoptando la idea de reutilización de mobiliario y materiales, organizando talleres de educación y construcción con los vecinos, todo por medio de metodologías de co-creación y diseño colaborativo.
- **Espacios coworking:** En Zaragoza se pueden encontrar varios espacios de este tipo. Son lugares de trabajo interdisciplinares donde poder tener acceso a distintos recursos, como oficinas, salas de reuniones, espacios de trabajo, etc. Para hacer uso de ellos se reservan y alquilan por periodos de tiempo corto, por días o semanas. Este planteamiento también se podría aplicar a los espacios del centro de Parque Goya, creando espacios para realizar proyectos personales que se puedan reservar por los vecinos.

Benchmarking

Centros cívicos análogos o similares

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 a su vez es compartida con La Casa de Barrio del Parque Goya.

La Casa de 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.**

La Casa del Barrio está llamada a ser un lugar de encuentro vecinal. 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.

El comunitario del Barrio Oliver

Se trata de un centro que **pertenece a Zaragoza Vivienda pero gestionado por otra entidad** y el centro de salud.

Zaragoza Vivienda cuenta con su propia planta donde se hacen las gestiones de este grupo. La planta baja presenta un espacio preparado para los vecinos del barrio, que es gestionado por la fundación Adunare. Allí, se hacen actividades culturales y de integración, como danza, cine, club de lectura...

Además de estas actividades lúdicas, el centro está preparado para ser un apoyo para personas en riesgo de exclusión social. Hay un comedor social, duchas con agua caliente para que las personas puedan asearse, y se da asesoramiento a los vecinos del barrio que lo necesiten, siendo un ejemplo de puente entre los habitantes del barrio y la asociación que allí trabaja.

Búsqueda de información primaria

- 15 Conociendo Parque Goya**
 - 15 Entrevistas a vecinos
 - 16 Actividades propuestas por los vecinos
- 17 Otros centros de dinamización social**
 - 17 Safari de El Cedis
- 18 Usuarios potenciales del centro**
 - 18 Método persona
 - 19 Puntos Clave de la investigación
 - 20 Retos
- 21 Conociendo a los stakeholders: focus group**
 - 21 Objetivo
 - 22 Conclusiones
- 23 Puntos de mejora**
 - 23 Blueprint



Conociendo Parque Goya

Entrevistas a los vecinos

Como parte del estudio de investigación previo, se realizaron unas **entrevistas** a los vecinos de Parque Goya y se **investigaron los alrededores del centro**.

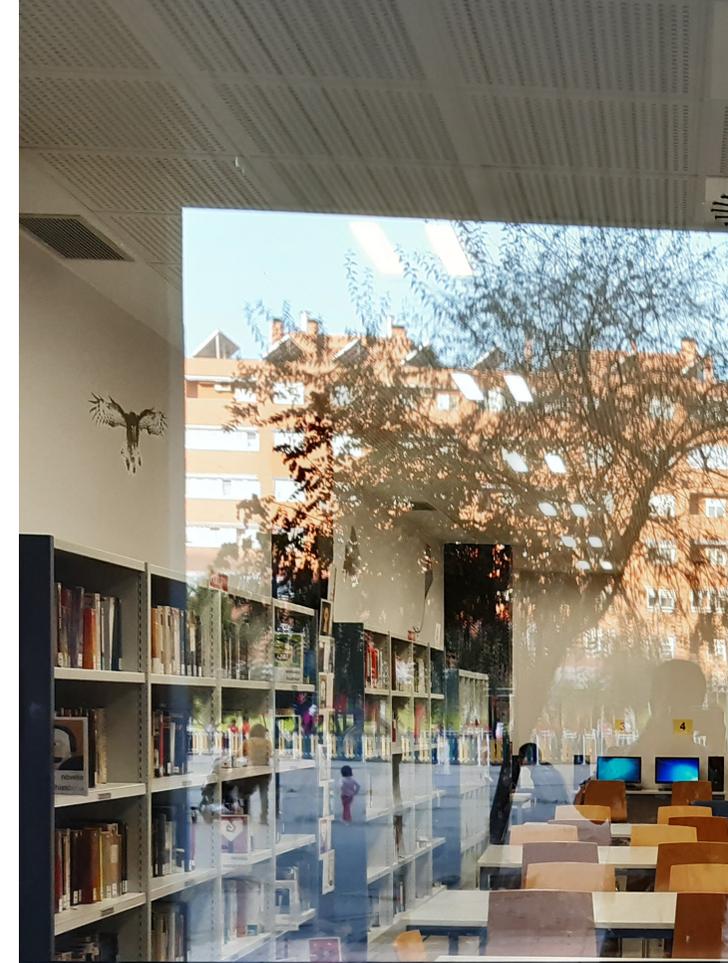
Las instalaciones de ZV se encuentran en una zona muy concurrida de Parque Goya, cercana a centros de enseñanza, comercios, el centro de salud o la Biblioteca municipal.

Con las entrevistas se confirmó que la mayor parte de la **población** son **familias con hijos** de diversas edades, y que tienen una carencia, en cuanto a este tipo de servicios se refiere. Actualmente, se desplazan a otros centros cívicos cercanos o van a la Casa del Barrio, aunque para ellos supone un trastorno el tener que desplazarse.

Para los vecinos entrevistados, es muy importante que la propuesta de **actividades sea compatible con sus horarios**, priorizando las actividades por las tardes y fines de semana.

En resumen, la impresión general que se sacó 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, etc.

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 se han categorizado en cuatro grupos diferentes en función de la temática:

Actividades culturales

- Cuentacuentos
- Clases de música para niños
- Combos de música
- Clubs de lectura
- Teatro
- Baile
- Ajedrez
- Centro lúdico para niños
- Cursos de formación

Actividades tecnológicas

- Ordenadores y acceso a internet
- Robótica y programación
- Clases para adultos
- Redes sociales para niños

Actividades deportivas

- Gimnasio
- Yoga
- Actividades para los padres
- Gimnasia para mayores
- Pilates

Actividades varias

- Reuniones vecinales
- Espacios para cumpleaños
- Talleres para niños
- Charlas formativas
- Clases de costura
- Club de Scouts
- Actividades para unir los niños con las personas mayores.



Otros centros de dinamización

Safari de el CEDIS

Ya que presenta unas condiciones similares a las del entorno del nuevo espacio, se ha visitado al **Centro de Dinamización Social y Laboral (CEDIS)**. Este centro de ZV pretende mejorar la inserción sociolaboral y educativa de los vecinos de la zona Oeste del barrio del Actur, fomentando la integración y cohesión social en la zona, por medio de la realización de diferentes actividades, en las que colaboran asociaciones externas y estudiantes voluntarios.

En este centro se desarrollan programas de **prevención, inserción sociolaboral y dinamización comunitaria**, facilitando la formación de los vecinos y colaborando con el resto de recursos que trabajan en el barrio. Se realizan actividades de intervención con adolescentes y apoyo escolar, clases de alfabetización e informática básica.

A partir de la observación del barrio y la zona de viviendas, entrevistas con estudiantes voluntarios y la conversación con la empleada del CEDIS durante la visita, se han extraído unas **conclusiones** que se deberán tener en cuenta:

- 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 frustrados, por su incapacidad para manejar las diferentes situaciones que se dan en el día a día.
- Las herramientas utilizadas en las instalaciones del centro están desactualizadas, según comenta algún voluntario 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.
- 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.



Usuarios potenciales

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

Este método permite establecer una serie de **perfiles de usuarios** a partir de las **entrevistas** que se realizaron anteriormente, de modo que se han definido **cinco perfiles** diferentes:

- Jóvenes pertenecientes a asociaciones del barrio.
- Jóvenes estudiantes que necesitan apoyo y realizar actividades extraescolares.
- Parados en búsqueda de formación.
- Personas que quieren pasar un rato con sus familias.
- Personas que quieren pasar su tiempo libre en una actividad lúdica o creativa.

A través del análisis de su situación personal, sus motivaciones, necesidades y preocupaciones, se ha generado un **punto clave** (también denominados insights) por persona a partir del cual se ha obtenido un **reto**.



Puntos clave

Conclusiones de la investigación

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

Algunas personas no pueden permitirse adquirir productos de primera necesidad para poder estudiar en unas condiciones adecuadas, así como clases de repaso para algunas asignaturas. Además, disponen de una biblioteca en Parque Goya pero el espacio es muy reducido y cierra los fines de semana.

Las personas en una situación en riesgo de exclusión social se encuentran en una búsqueda activa de empleo y quieren seguir formándose.

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

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.

Parque Goya está dividido en dos por la N-330. La Casa de Barrio, ludoteca, se encuentran en Parque Goya 1, por lo que los vecinos de Parque Goya 2 están carentes de este tipo de servicios.



Retos

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 otras organizaciones externas que no tengan espacios de reunión.

Permitir el acceso a un espacio que disponga de **servicios y material para que estas personas puedan estudiar**, poniendo a su disposición tanto ordenadores como profesores de repaso. Además este servicio estaría disponible los **sábados por la mañana** para poder ampliar el horario de la biblioteca.

Una de las posibles líneas de actuación es que las personas 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.

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.

Facilitar a las **familias actividades semanales** 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, relacionadas con los puntos más significativos de la propuesta, como son el entorno, los usuarios del servicio, las actividades, los objetos y la gestión del centro, se ha favorecido la conversación entre los participantes. Esto ha llevado a la **obtención de aportaciones con gran interés para el proyecto**, las cuales se muestran a continuación.



Focus group

Conclusiones

Los asistentes confirman que Parque Goya es un **barrio joven y activo**, por lo que destacan la necesidad de conectar el tejido del barrio con la población adolescente, por medio de actividades propuestas por ellos, para favorecer su iniciativa y aportarles valores para que sean autosuficientes en un futuro cercano. Esto lleva también a eliminar, en la medida de lo posible, las distinciones entre Goya 1 y 2, realizando actividades en ambas zonas por igual.

Además de tener un **espacio fijo y estable de encuentro**, con despachos y almacén, se cuenta con otros espacios como los colegios, que ya usan otras asociaciones o alguna vivienda vacía de ZV que puede usarse para talleres puntuales. Para la sala lúdica proponen incluir equipos de sonido, vídeo, mobiliario móvil y toma de agua.

Para la gestión del centro se ha hablado sobre la necesidad de **coordinar a los trabajadores** para ampliar los horarios de funcionamiento del centro, y en caso de utilizar otros sistemas de entrada alternativos, confiar en los vecinos, evitando en la medida de lo posible

las restricciones y la discriminación. Además se promoverá la **participación de los jóvenes** para que colaboren en distintos eventos y actos culturales. Algunos medios de contacto que pueden usarse son folletos repartidos en la red de casas, cipaj, carteles y la web.

No se debe olvidar que en un principio este centro va **destinado a vecinos de Zaragoza Vivienda**, por lo que tiene que incluir cursos específicos para estos usuarios. Aun así, se observa una gran predisposición a colaborar por parte de todas las asociaciones del barrio (Goya Joven, AVV Parque Goya, La casa del Barrio), por lo que sería de especial interés poder **evolucionar a una coordinación y trabajo conjunto entre los distintos colectivos** y entidades sociales que ya están desarrollando su labor en el barrio.

Los vecinos insistieron en la necesidad de tener una mejora continua y constante. Esto podría hacerse más sencillo por medio de autoevaluaciones, reuniones con los usuarios y encuestas de satisfacción y nuevas propuestas.

“Conectar el tejido del barrio con la población adolescente”

“Es crucial poder evolucionar a una coordinación y trabajo conjunto entre los distintos colectivos y entidades del barrio.”

Puntos de mejora

A partir de un 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, *que se puede encontrar en los anexos*. 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 estos usuarios en tres diferentes etapas:

- Antes de acudir al centro.
- Durante.
- Después.

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.

Nuestra propuesta

25	Nuestra Propuesta
28	Entorno
28	Espacios interiores
38	Eficiencia energética
43	Exterior al centro
45	Actividades
46	Tipos de actividades
47	Organización semanal
48	Aplicación de reserva
52	Partes involucradas
53	Personal de Zaragoza Vivienda
54	Vecinos
56	Voluntarios
58	Organizaciones externas
59	Material
60	A corto plazo
61	Evolución
62	Business Model Canvas
63	Presupuesto



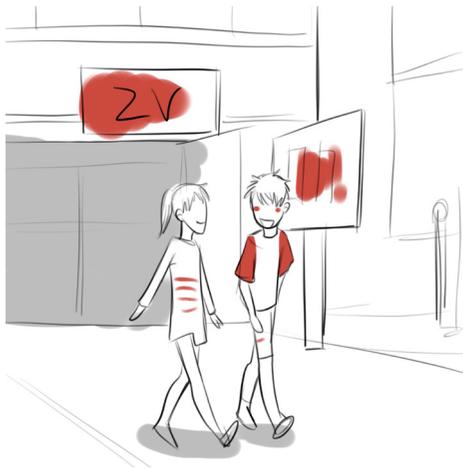
Nuestra Propuesta

Tras la realización de la fase de investigación y tener claros los retos a cumplir y las barreras a superar, se ha procedido a realizar el planteamiento de su funcionamiento. Para ello, el servicio se dividió en **cuatro secciones**, cada una de ellas referentes a dar solución a un aspecto concreto del centro.

La **gestión** de estas cuatro secciones es el **eje transversal entorno al cual gira todo el proyecto**. Se encarga de gestionar cada uno de los cuatro apartados y hacer que encajen entre sí como si de la maquinaria de un reloj se tratase.



Nuestra Propuesta



Entorno

Se tiene en cuenta el aprovechamiento de los diferentes espacios tanto dentro del centro como la interacción con el exterior.

Actividades

Se pretende definir la sincronización entre los diferentes tipos de actividades y su organización temporal.

Partes involucradas

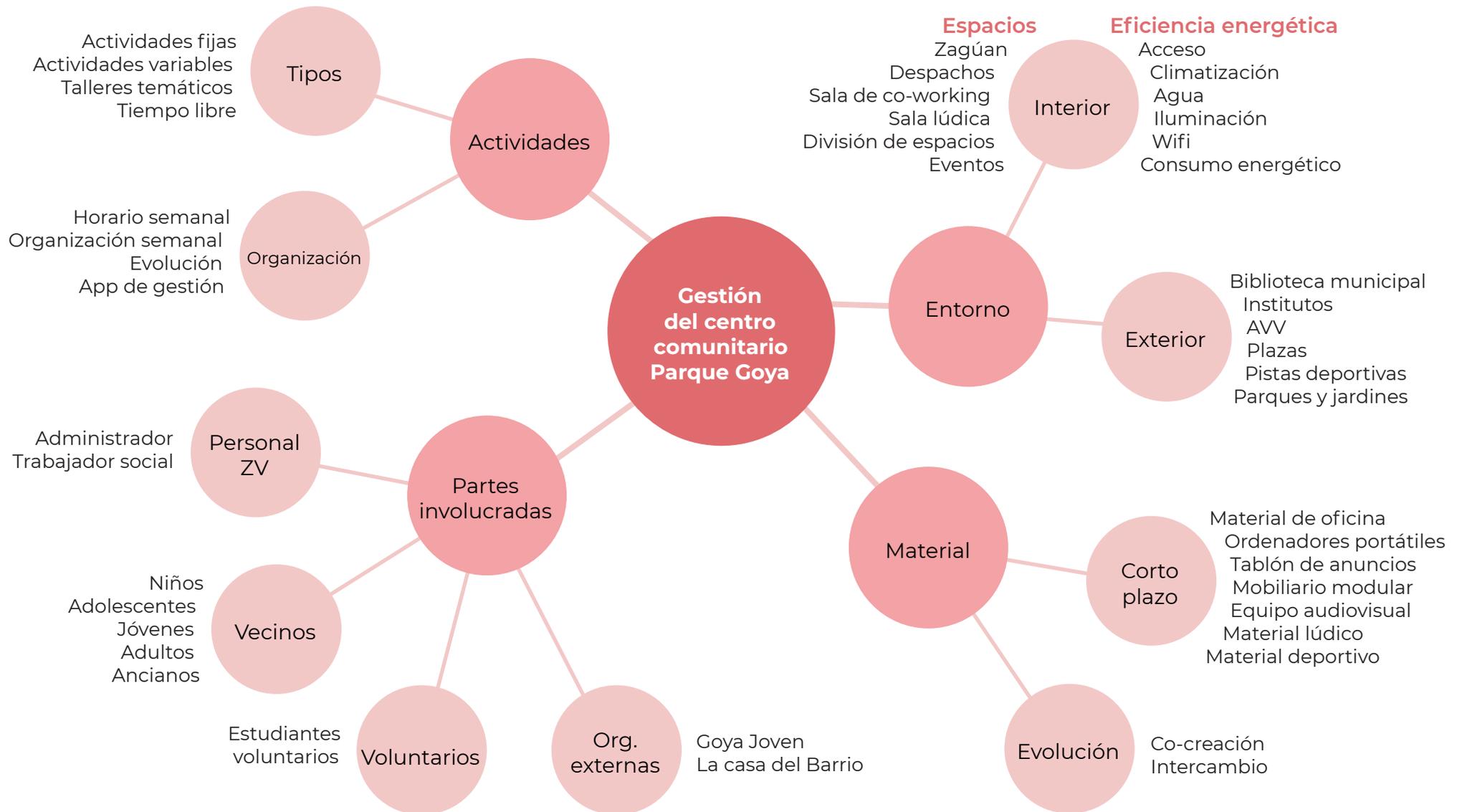
Esta sección está enfocada a definir las partes interesadas que interactuarán con el centro, conocer sus necesidades y definir sus labores en el mismo.

Material

Esta sección comprende la definición de los diferentes materiales necesarios para el correcto funcionamiento del centro.



Nuestra Propuesta



Entorno

Se concibe el entorno del servicio a diseñar como la combinación entre los **espacios interiores** del local que ha adquirido Zaragoza Vivienda como los **espacios exteriores**, véase colegios, parques, bibliotecas y otros lugares en los que se puedan realizar actividades complementarias.

Espacios de interior

Espacios de exterior



+



Entorno

Espacio interior

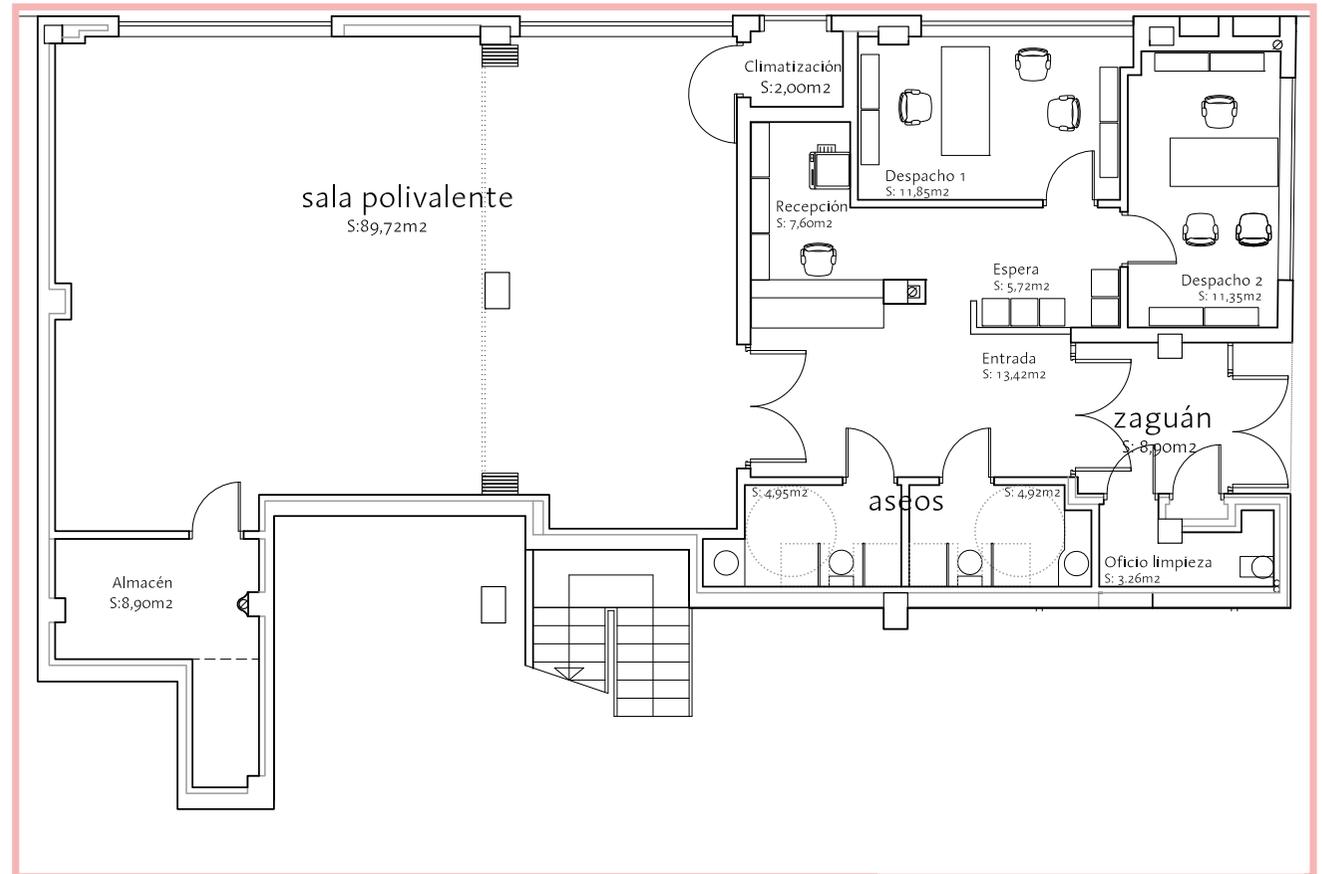
El **plano facilitado para el proyecto** mostraba la distribución de los espacios en el local.

Se entra por la zona derecha, dando acceso a un **zaguán** pequeño que conecta las dos zonas principales que separa el espacio reservado para Zaragoza Vivienda (**dos oficinas, una sala de espera, y una mesa con la recepción**) de la **sala lúdica**, destinada a otras actividades.

El local cuenta también con una **habitación - almacén y con servicios, situados en la pared** que no da a la calle, por lo que las salas de ZV y de actividades tendrían acceso a la luz natural.

No obstante, en la visita que se realizó al barrio, se pudo comprobar que la sala polivalente que tenía 88 metros cuadrados **se había dividido en dos, trazando un tabique móvil por el pilar que quedaba en mitad de la sala.**

Esto supone una separación de dos espacios que permitiría el desglose de dos actividades que se pudieran dar al mismo tiempo.



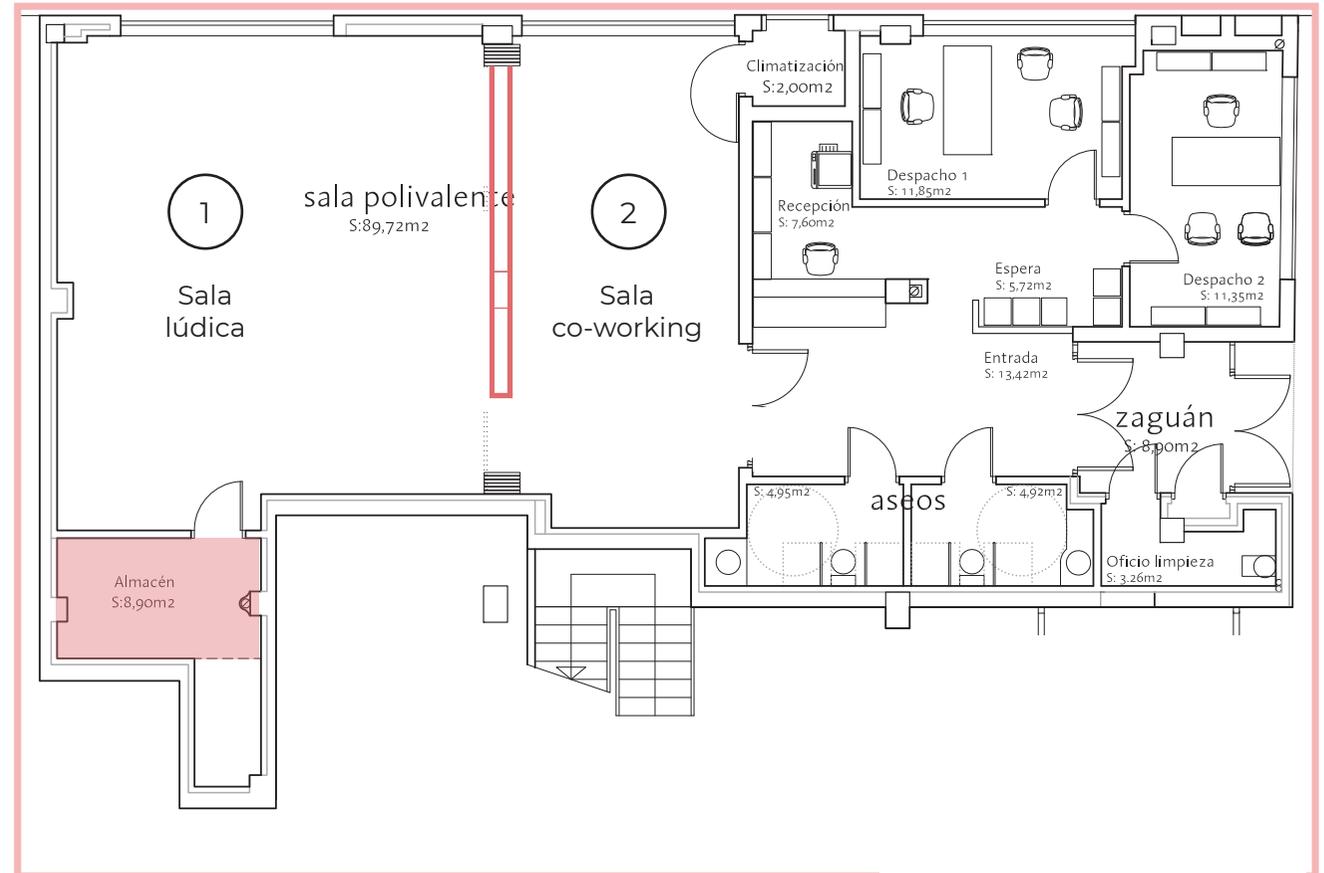
Entorno

División de las salas

Aprovechando que la separación entre ambas salas es un **tabique móvil**, este **podrá ser retirado en ocasiones especiales** (reuniones de vecinos, actividades temáticas...) para dejar un espacio libre completo.

De este modo, se plantea realizar en estas dos nuevas salas dos tipologías de actividades diferentes.

La primera de ellas, denominada **sala lúdica**, se realizarán actividades lúdicas. En la segunda de ellas, denominada **sala de co-working**, se dispondrán de **ordenadores portátiles** que se guardarán **en una taquilla bajo llave cuando se cierre el centro**, el cual se podrá recoger en el almacén (acceso desde la sala 1) en el caso de que se cierre el tabique móvil.



Entorno

Espacio interior



Entorno de servicio

Se ha realizado una maqueta digital en 3D para prototipar el servicio que se ofrece en el centro de Zaragoza Vivienda.

Para ello, se siguen los pasos del usuario visitante por el centro, y se identifican otros usuarios que intervienen en el servicio.



Recepcionista



Voluntario/a



Trabajador social

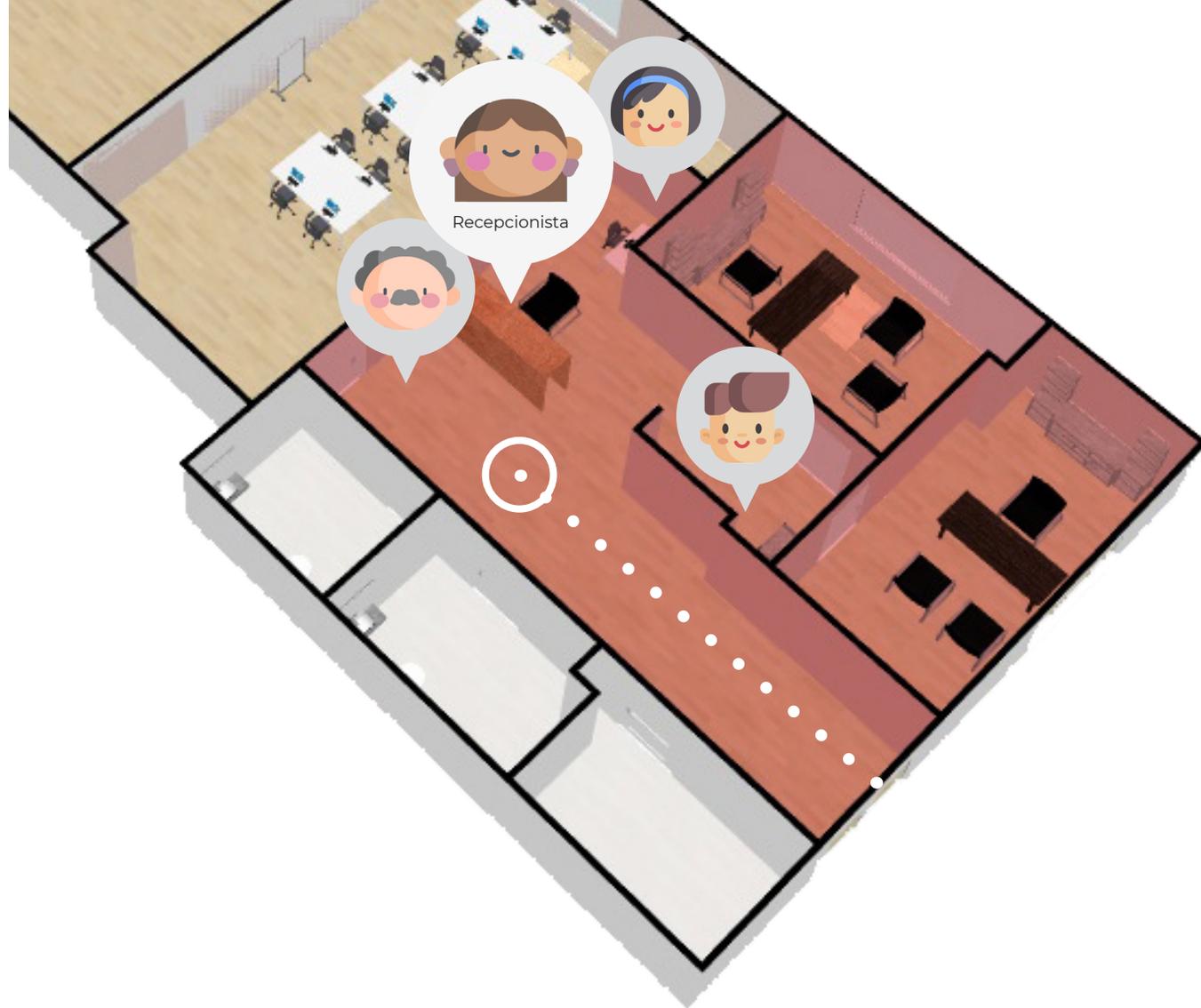
Entorno

Espacio interior

Zaguán

El usuario visitante se adentra en el zaguán. Allí se encuentra:

- **Recepción.** Habrá una persona encargada en los horarios establecidos que atenderá a los clientes y será responsable del centro.
- **PC de libre uso.** Los usuarios que así lo deseen podrán hacer uso de un portátil situado al fondo de la sala, pidiendo permiso previamente.
- **Tablón de anuncios.** En el interior habrá un corcho donde se actualizarán las actividades y donde se colgarán noticias de interés.
- **Sala de espera.** El trabajador social tendrá su propio despacho, donde podrá atender a los inquilinos de ZV. Por si hay mucha afluencia, se ha habilitado una sala de espera con sillas.



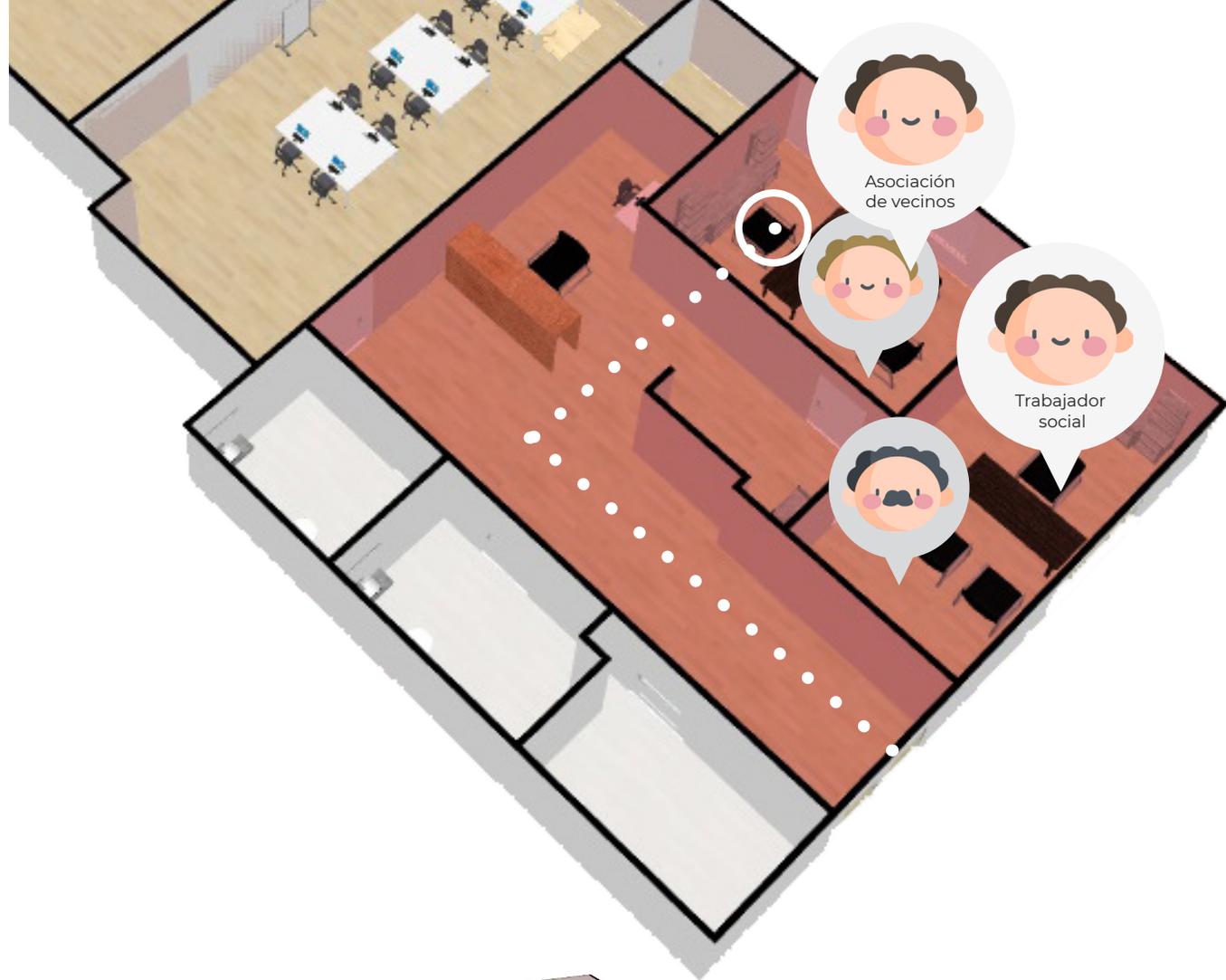
Entorno

Espacio interior

Despachos

La sala de espera da acceso a dos despachos”

- **Despacho del Trabajador Social de Zaragoza Vivienda.** Aser Hernández estará a disposición de los usuarios de ZV en el horario habitual.
- **Despacho de libre uso.** Uno de los despachos queda libre para que organizaciones o grupos puedan hacer sus reuniones. El ordenador portátil del que dispone el centro podrá ser colocado en este despacho.



Entorno

Espacio interior

Sala de co- working Sala 2

Los usuarios pueden acceder a esta sala en los horarios que el centro estipule. Esta reúne una serie de características.

- **Ordenadores portátiles.** El centro dispone de ordenadores portátiles que se guardan en una taquilla bajo llave. También hay regletas para que los usuarios puedan traer sus propios dispositivos.
- **Mobiliario plegable.** Las mesas y sillas son plegables ya que puede haber ocasiones en las que se deban retirar.
- **Tabique móvil.** Esta sala se conecta a la siguiente mediante un tabique móvil.

Esta sala estará preparada para el estudio, pero también se realizarán actividades para las que se necesiten mesas (informática, talleres...).

La **persona responsable** será el recepcionista, voluntario o monitor que en ese momento se encuentre allí.



Entorno

Espacio interior

Sala lúdica Sala 1

Una vez superado el tabique móvil, se encuentra la sala polivalente, mucho más amplia que la anterior y reservada para hacer actividades diversas y grupales.

Esta sala dispondrá del mobiliario necesario, que se guardará en el almacén.

Los usuarios serán responsables de que todo quede como lo encontraron.

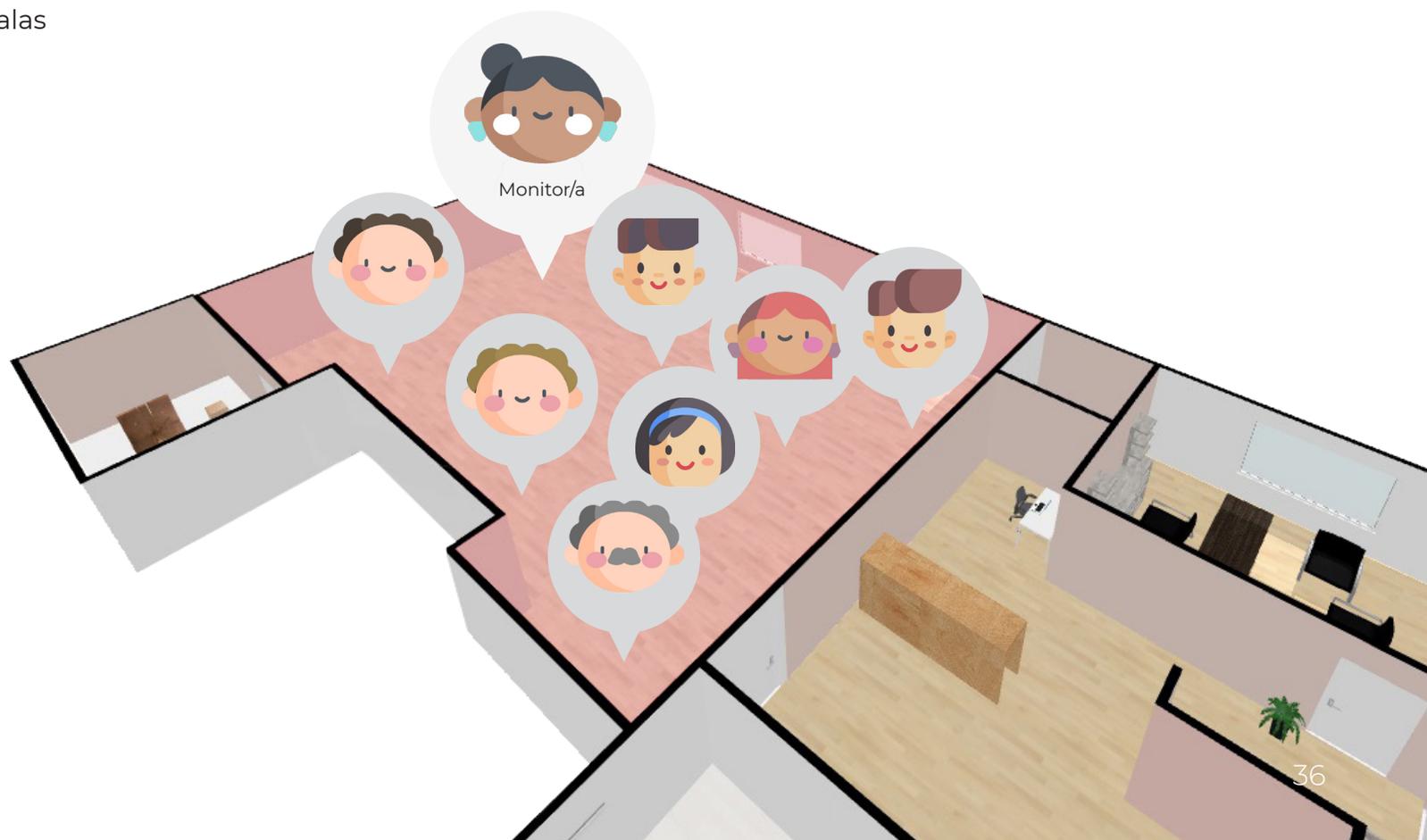


Entorno

Espacio interior

Sala polivalente eventos especiales

Para los eventos especiales, como **reuniones vecinales y talleres temáticos** se podrá retirar el tabique móvil para que los 88m² de las dos salas se unifiquen en una sola.



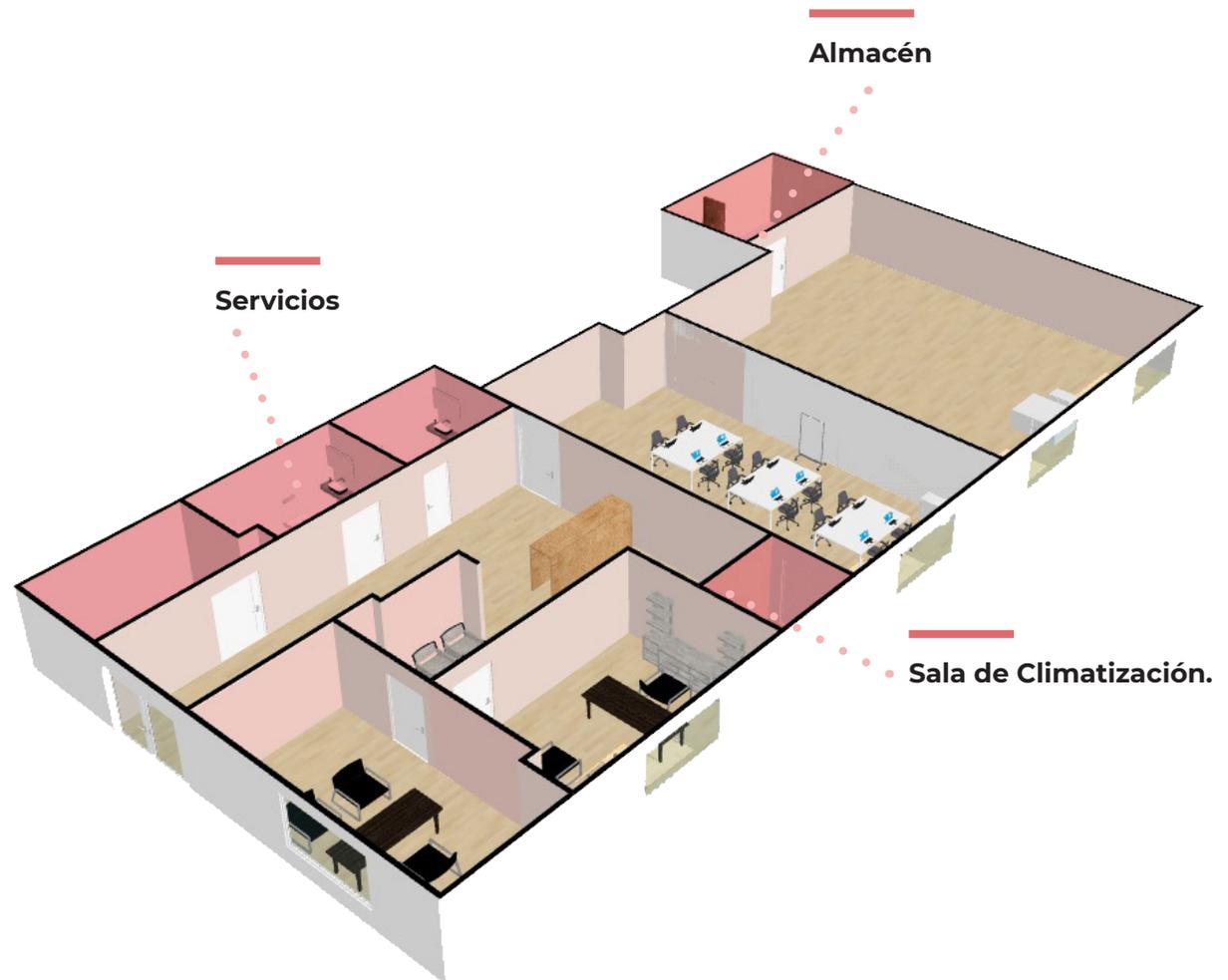
Entorno

Espacio interior

Otros espacios

En el centro hay otras salas además de las ya nombradas. Estas son:

- **Almacén.** Conectado con la sala polivalente, donde se guardará el material usado en las actividades.
- **Servicios.** Uno para mujeres y otro para hombres.
- **Sala de Climatización.** Pequeño espacio donde se encontrará el acceso a los controles relacionados con la climatización del centro.



Entorno

Eficiencia energética de las instalaciones, iluminación

Con el fin de crear un centro eficiente y que se ajuste a las necesidades de los usuarios, se creyeron oportunas las siguientes aplicaciones para el control de la iluminación:



Sensor Occuswitch, Philips

Iluminación sala lúdica

Con el fin de mejorar el rendimiento energético del centro y la comodidad de los usuarios, se decidió colocar sensores que controlen automáticamente la iluminación de los espacios.

Tras estudiar diferentes posibilidades, se llegó a la conclusión de que el más ideal era el **sensor de encendido Occuswitch, de la marca Philips**. Este sensor controla el encendido de las luces en los espacios comunes captando con gran precisión tanto el movimiento de los usuarios como la cantidad de luz natural existente.

En el caso de que se desee controlar las luces de forma manual, se puede inutilizar el sensor. Así mismo, se puede orientar hacia las zonas de interés, evitando que el movimiento en otras zonas encienda las luces que controla.

Se ha pensado que se deberían instalar los siguientes sensores:

1. En la entrada del centro, con uno debería ser suficiente ya que el área de control llega hasta los 25 m².
2. Uno en cada uno de los baños. Puesto que los baños son lugares donde suele haber espacios cerrados más pequeños, aquí podría ser más recomendable colocar luces de tiempo limitado activadas al apretar el interruptor.
3. Dos en cada una de las estancias dedicadas a las actividades ya que ambos espacios son mayores de 25 m².

Este sensor tiene un precio de mercado entorno a los **100€**

Entorno

Eficiencia energética de las instalaciones, iluminación

Iluminación despachos

Para los despachos disponibles se ha pensado en dos posibilidades ya que el Occuswitch puede tener un precio demasiado elevado para un espacio tan reducido y de menos tránsito. Se consideran como opciones:

- Realizar una **instalación tradicional**, con interruptor de encendido y apagado y bombillas LED.
- Pensando en un ahorro futuro y una mayor comodidad del trabajador, la implementación de un **sistema Hue**, más propio del entorno doméstico, podría ser la mejor opción. Este sistema permite **controlar la luz mediante un interruptor, mediante un sensor de movimiento o incluso desde el propio móvil**.

También permite controlar la intensidad de la bombilla en cada momento, emplear temporizadores y hasta implementar programas personalizados. Otra ventaja de este

sistema es la posibilidad de controlar las luces del exterior desde el móvil. Podría llegar a emplearse para todo el centro, aunque se considera que lo más ideal sería sólo para las zonas de oficinas.

El precio base es de **50 euros** y puede aumentar en función de las especificaciones que se elijan.



Sistema Hue

Entorno

Eficiencia energética de las instalaciones, agua

Suministro de agua potable

Se considera que una instalación de una fuente de agua sería muy favorable tanto para los usuarios como para los trabajadores ya que algunas de las actividades que se realicen en el centro pueden conllevar un alto consumo de agua.

La opción más recomendable se considera que es el **alquiler de fuentes de agua**, lo que evita que el mantenimiento dependa de Zaragoza Vivienda. Para esta opción se recomienda alquilar una fuente de agua a la empresa **Zaraqua o bien a waterLogic**

Grifos y cisternas

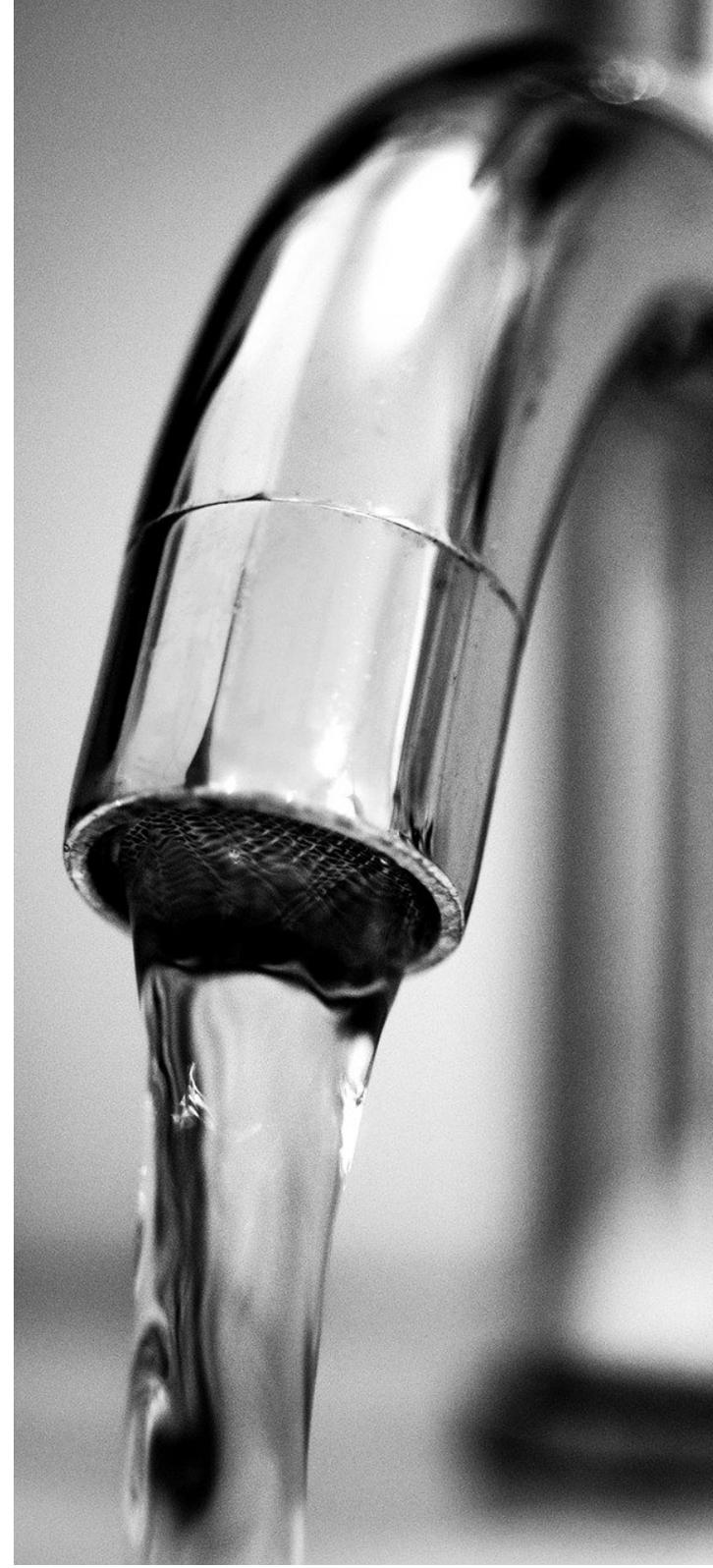
La opción más eficiente sería el uso de **grifos con sensores infrarrojos** ya que evitan de forma muy eficiente el malgasto de agua.

Esta opción está disponible por alrededor de **35 euros**. Por otro lado, aunque menos eficiente, encontramos los **grifos de cierre automático**. Estos son mucho más asequibles estando su precio alrededor de **10 euros**.

Se consideró que al menos dos grifos por baño debían ser instalados.

También se consideró instalar un fregadero para facilitar la limpieza de material o de los propios usuarios durante la realización de las diferentes actividades.

La posición que ocupa en la sala polivalente dependerá de dónde puede colocarse una toma de agua.



Entorno

Eficiencia energética de las instalaciones, redes

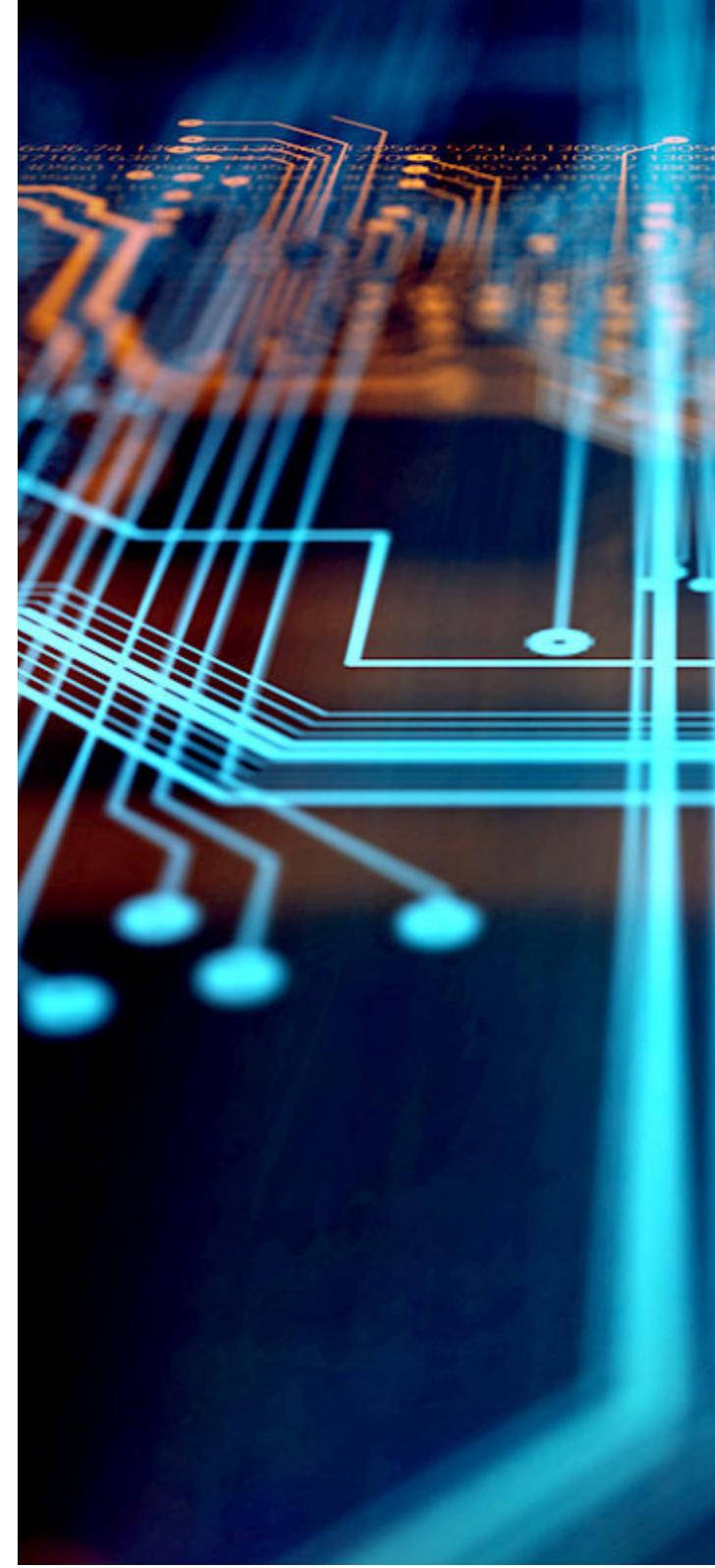
Red wifi

Se consideró que, dadas las características del centro, la instalación de una **red wifi abierta** a sus usuarios era esencial. También se tuvo en cuenta los requerimientos de los trabajadores, ya que, sobre todo los empleados de ZV deben manejar datos de carácter confidencial.

La situación ideal sería tener **dos conexiones**, por un lado, una pública para los usuarios y, por otro, **una restringida** para los trabajadores. Se recomienda que la conexión wifi para los usuarios llegue hasta el **exterior del centro**, permitiendo a los usuarios conectarse, aunque este esté cerrado. Podría emplearse el momento de conexión a internet para abrir una ventana con avisos de **próximas actividades y eventos** que vayan a darse en el centro.

Instalación de red

Lo ideal sería la instalación de **varias conexiones locales a la red**, en caso de no ser posible, debido al área del espacio, se considera emplear dos routers y como último recurso debido a que la calidad y la fiabilidad es bastante más reducida, se emplearía **amplificadores wifi**.



Entorno

Acceso al centro

Para mejorar el servicio y que los usuarios puedan utilizarlo en horas en los que no haya responsables del centro, se propone **instalar una cerradura electrónica con control de acceso.**

En el mercado existen muchos modelos y marcas, en este caso se ha seleccionado el modelo **TESA ENTR**, por sus características y funcionalidades. Su precio está entorno a los **500€.**



Gestión de accesos

Crear y denegar credenciales de acceso en tiempo real con fecha y hora de check-in y check-out.



Control remoto

Abrir/cerrar la puerta del centro de forma remota.



Gestión múltiple

Gestión de todos los accesos a través de una misma plataforma web.



Smartphone access

Los usuarios acceden al centro a través de SMS o Telegram, sin necesidad de usar llave mecánica.



Registro de eventos

Notificaciones de eventos a través de la aplicación de alertas o a través del servicio web.



Estado cerradura

Nivel de batería (%), apertura/cierre de la puerta, palancas bloqueadas/desbloqueadas, modo manual / automático.

Entorno

Espacios de Exterior

En las visitas que se han hecho a Parque Goya, se ha visto que **alrededor del centro, existen espacios exteriores**, que se pueden utilizar para realizar actividades complementarias a las del centro.

A escasos metros se encuentra la Plaza de la Poesía. En ella se puede puntualmente realizar actividades, así podemos **dar a conocer el centro y abrirlo a los vecinos de Parque Goya**. Desde comidas populares, hasta conciertos o espectáculos ofrecidos por los alumnos y voluntarios del centro.

Apostar por **este tipo de iniciativas pone en valor nuestro servicio**, se da a conocer y ayuda a generar un ambiente de alegría y bienestar entre los vecinos.

También hay un **parque cercano, con pistas de baloncesto y fútbol**, que se puede utilizar para hacer otro tipo de actividades, que no tienen cabida en el centro. Como pueden ser torneos deportivos, pintar al aire libre, gymkanas.

Zaragoza Vivienda tiene más instalaciones en Parque Goya, que podrían utilizarse para otro tipo de cursos, que no se puedan dar en el local. Por ejemplo, podría utilizarse algún **piso de Zaragoza Vivienda y dar cursos de cocina** tan demandados entre los más jóvenes.

Utilizar los recursos que tenemos a nuestro alrededor nos da la posibilidad de tener un servicio más completo e innovador. Además, utilizar los espacios exteriores ayuda a fomentar la creatividad y nos permite respirar aire limpio y puro.



Entorno

Espacios de Exterior

Así mismo, las **alianzas con asociaciones externas** podrían resultar muy beneficiosas en lo que a aprovechamiento de otros espacios respecta. Estas alianzas se podrían realizar con:

La Biblioteca Municipal

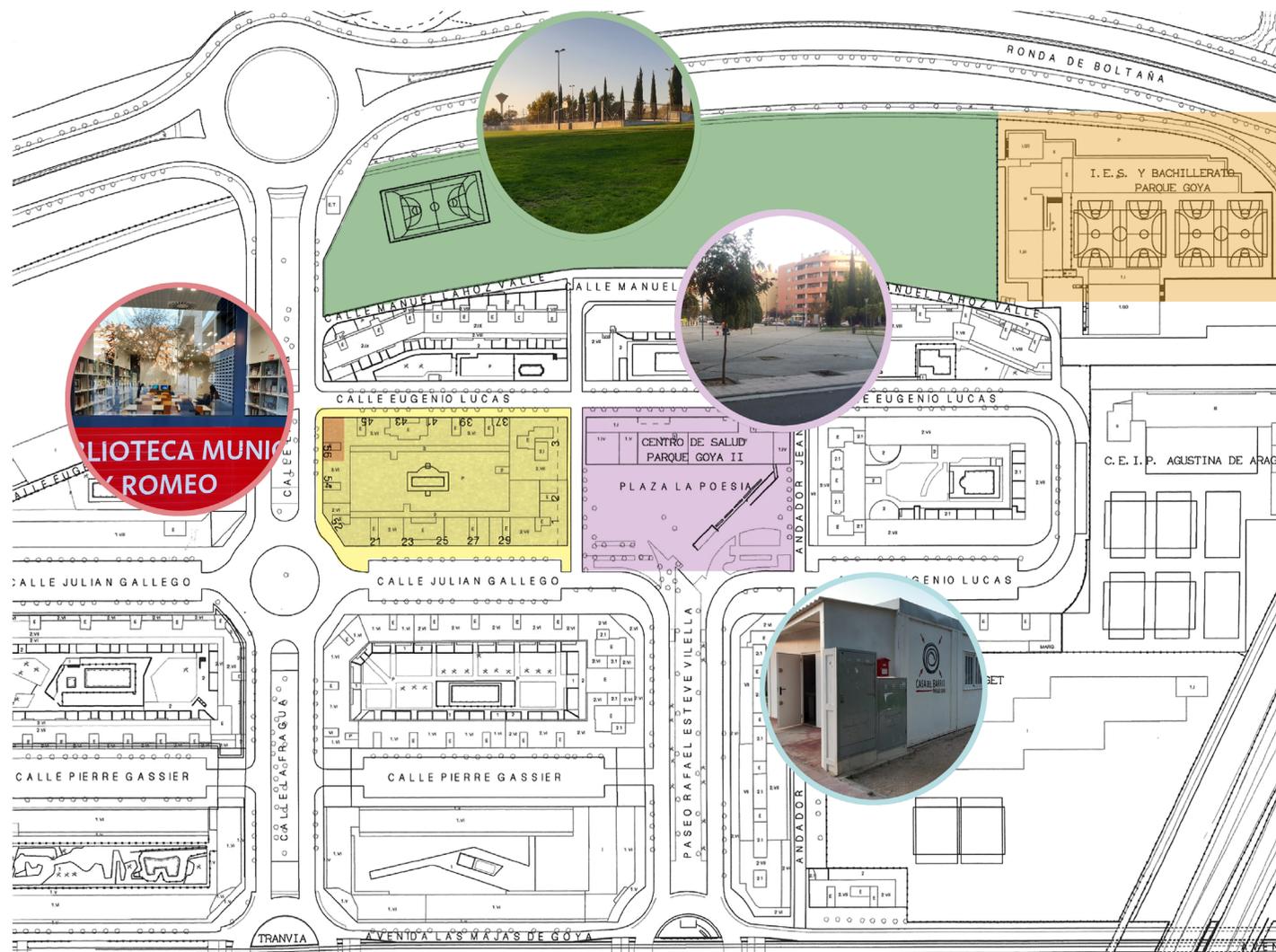
El Instituto Clara Campoamor

La Asociación de Vecinos del Barrio

También se podrían aprovechar espacios exteriores como:

La plaza de la Poesía

La explanada con pistas de Baloncesto



Actividades

Introducción

Las actividades que se realizarán en el centro están orientadas a **satisfacer las necesidades de todos los vecinos del barrio, así como las de los socios de Zaragoza Vivienda.**

La definición de las actividades se ha realizado a través de una **investigación** que ha permitido conocer las actividades que ofrecen otros centros, y la realización de **entrevistas a vecinos** del barrio de Parque Goya, que han ofrecido su punto de vista y han aportado diferentes ideas.

Para complementar esta investigación, se ha realizado una **técnica creativa** llamada *Flor de Loto* que ha permitido **organizar las diferentes actividades** en función de su tipología.

Las tipologías se definen en función del tipo de organización que tienen y reciben el nombre de:

- Actividades fijas.
- Actividades variables.
- Talleres temáticos.
- Tiempo libre.

Se podrán consultar en un **horario** que se actualizará semanalmente.

Actividades
fijas

Actividades
variables

Talleres
temáticos

Tiempo libre



Actividades

Tipos de actividades

Actividades fijas

Consisten en **actividades que se mantienen a lo largo de un periodo determinado**. No implica que requieran una asistencia continuada, simplemente es la misma actividad que tendrá lugar a la misma hora todas las semanas durante ese periodo.

Ejemplo: Clases de gimnasia para personas mayores, Cursos de formación para personas desempleadas.

Tiempo libre

Aquellos ratos en los que **las salas del centro no están ocupadas por ninguna actividad** y los integrantes de Zaragoza Vivienda las pueden utilizar cuando deseen .

Talleres temáticos

Son **actividades temáticas que tendrán lugar los fines de semana**.

Estas actividades estarán dirigidas mayoritariamente a las familias que desean disfrutar de un tiempo reunidas.

Ejemplo: Decora Zaragoza Vivienda, una actividad para decorar el centro y a las familias que desean disfrutar de un tiempo reunidas con otros conocidos y amigos.

Actividades variables

Actividades llevadas a cabo por **voluntarios que desean impartir clases** sin ningún tipo de continuidad.

Están orientadas a cualquier persona que quiera participar.

Ejemplo: Clase magistral de mindfulness.

Actividades

Organización por horario semanal

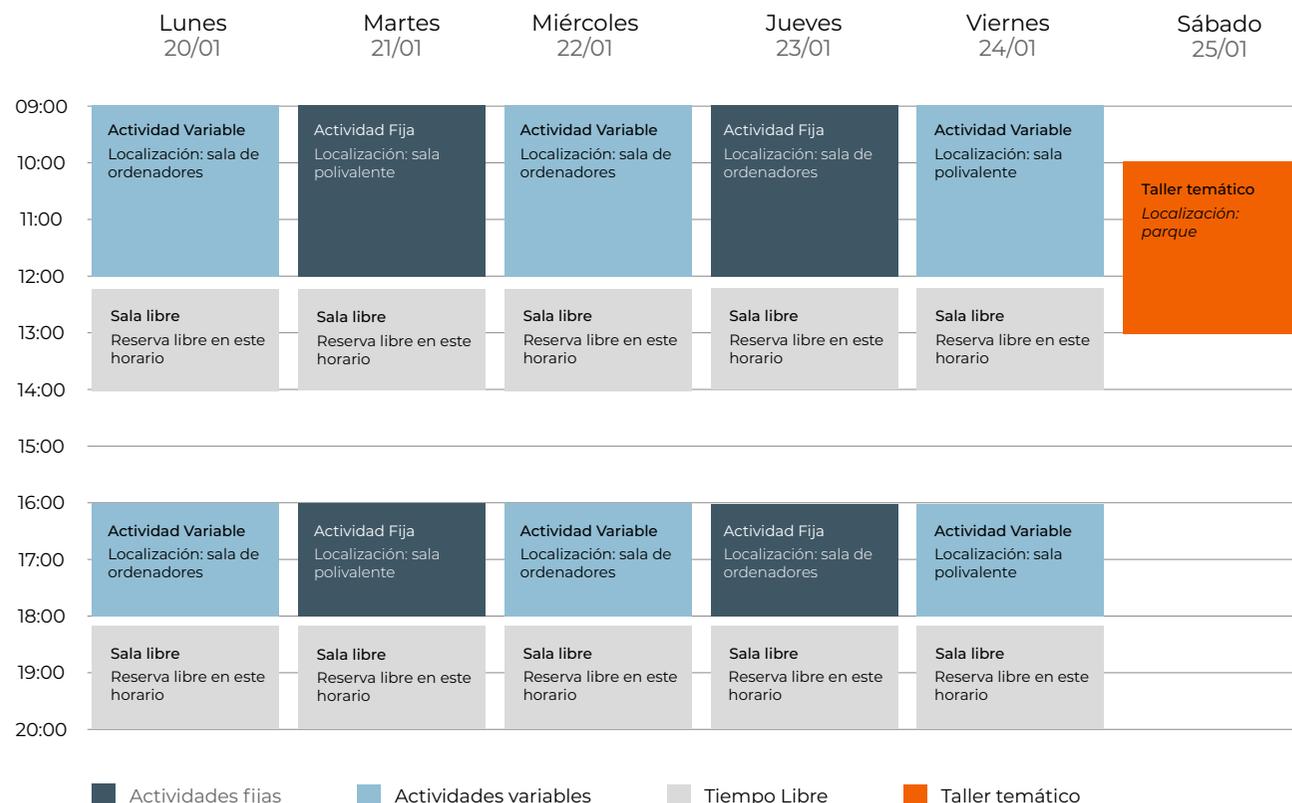
Cuando los usuarios quieran conocer las actividades del centro podrán **consultar el horario en la página web**, en la **aplicación** (de la cual se habla en profundidad en el apartado del dossier de actividades: aplicación de reserva y gestión del acceso, página 42) y en el propio **centro**.

Las actividades de este horario se irán **actualizando semana tras semana**, eso sí, **únicamente los talleres temáticos y las actividades variables, ya que las actividades fijas se mantendrán**.

Los horarios también se mantendrán salvo casos muy concretos, ya que esto facilita que los usuarios del centro recuerden mejor cuándo comienzan las actividades.

De este modo, las actividades fijas y clases variables se intercalarán a lo largo de la semana y los talleres temáticos se dedicarán al fin de semana.

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



Actividades

Organización semanal

Mañana

Por las mañanas, el centro estará más orientado a las **consultas de los vecinos a los trabajadores sociales**, aunque también se organizarán actividades para mayores y **cursos de formación** para desempleados, llevadas a cabo por empresas externas **subcontratadas por Zaragoza Vivienda**.

El tiempo que no se realicen cursos, estas salas estarán abiertas a **tiempo libre**, de forma que las personas que lo deseen puedan acceder al centro a realizar sus actividades organizadas.

Se **identificarán ante el personal de recepción** que se encuentra por las mañanas en el centro y podrá acceder al mismo.

Tarde

Las **actividades lúdicas se organizarían entorno a la tarde**, ya que la afluencia de personas será mayor, sobre todo estudiantes tanto de instituto como de universidad.

Por este mismo motivo, las actividades lúdicas se combinarán con actividades orientadas al **apoyo en los estudios de los más jóvenes** a modo de clases particulares y serán guiadas por monitores.

De estos monitores y asociaciones se habla en profundidad en la página 56. Apartado de Partes involucradas: voluntarios y organizaciones externas.

Sábados

Los talleres temáticos estarían orientados al sábado, momento en el que **las familias pueden reunirse y pasar un rato agradable** con otras familias y conocidos del barrio.

Actividades

Evolución

Alianzas con organizaciones externas

Se propone que, en un futuro, Zaragoza Vivienda tienda a **aliarse con organizaciones externas** como la Asociación de Vecinos del Barrio para poder mantener una **relación en la que ambas partes ganen**.

Esta alianza consistiría en que **voluntarios de las organizaciones monitorizarían las actividades** del local a cambio de que Zaragoza Vivienda les **cediese el local como lugar de reunión** en determinadas ocasiones.

Zaragoza Vivienda conseguiría de este modo dejar de gastar recursos en contratar empresas externas que organizaran las actividades y **generar un vínculo con el barrio Parque Goya**.

De estos monitores y asociaciones se habla en profundidad en la página 56. Apartado de Partes involucradas: voluntarios y organizaciones externas.

Autogestión

En vista a **minimizar los gastos del local con respecto a la subcontrata de recursos en el horario de tarde**, se ha planteado que el local evolucione a la autogestión, de modo que **se controle el acceso de los usuarios**.

Si se va a realizar una actividad con un monitor, este **monitor será la única persona que tendrá el acceso al centro**, ya que será una persona de confianza.

Por la tarde, gracias a las alianzas de Zaragoza Vivienda con otras organizaciones, **no será necesario la contratación de una persona para llevar el centro ya que se harán cargo estos voluntarios**,

Del proceso de identificación se habla en el apartado del dossier de actividades: aplicación de reserva y gestión del acceso, página 50.

Actividades en el entorno exterior

Se propone que, como fruto de las alianzas con asociaciones externas, Zaragoza Vivienda pueda realizar **actividades con Institutos o Centros Públicos de su alrededor**, pudiendo así compartir espacios y **aprovechar la estructura pública del barrio**.

Actividades

Aplicación de reserva y gestión del acceso

Para la gestión de las actividades del centro comunitario será interesante disponer de **una aplicación que permita realizar diversas tareas en relación al desarrollo de las actividades**. Se ha considerado que es mejor para Zaragoza Vivienda la adaptación de una aplicación comercial en vez de el desarrollo de una propia, ya que el Ayuntamiento ya gestiona gran número de aplicaciones y supone un mayor esfuerzo y gasto económico por su parte.

Los usuarios del centro comunitario tendrán acceso a toda la información de las actividades ofrecidas en el centro a través de una App en su smartphone.

La App supone una herramienta muy valiosa para **recoger las valoraciones de los usuarios y recibir Feedback**. Estas servirán para mejorar el servicio y la calidad de las actividades impartidas.

Funcionalidades que debería incluir la App

Calendario: Permite a los usuarios del servicio consultar las actividades programadas y acceder a ellas para obtener más información.

Información sobre las actividades: proporcionando una descripción de en qué consisten, los horarios, número de plazas disponibles.

Reserva de actividades: La actividad permite apuntarse y reservar la actividad deseada desde el dispositivo móvil. Ofrece información a tiempo real sobre el estado de la actividad, plazas disponibles, etc.

Herramienta de gestión para monitores y responsables: un acceso especial para gestores del espacio (superusuarios), pudiendo acceder a información sobre el estado de reserva de las actividades, información de los usuarios apuntados, así como gestionar y programar nuevas actividades en el calendario.

Otras funcionalidades de interés

Método de pago: en el caso de que haya actividades de pago, se podría realizar el trámite a través de la app.

Notificaciones a los usuarios: La App podría enviar avisos sobre modificaciones en las actividades reservadas (horarios, cancelación) así como boletines informativos con la programación de eventos, cursos y actividades próximas.

Método de identificación y acceso: Se propone la adquisición de una cerradura electrónica que de acceso al usuario (*información extendida acerca del acceso en la página 42*) al centro comunitario a través de un lector instalado en la puerta, o por otro lado que sirviera como acreditación para validar que un usuario se ha apuntado a cierta actividad o evento.

Actividades

Aplicación de reserva y gestión del acceso

¿Qué ofrecen las apps existentes?

Se van a presentar varios modelos implementados por apps ya existentes, que podrían servir de utilidad para el sistema de gestión del centro comunitario:

- **Horarios y reserva de actividades:** horario personalizado, consulta de asistencia, reserva de espacios a tiempo real
- **Comunicación entre usuarios:** contacto entre los usuarios y monitores a fin de poder notificar cualquier problema o cambio en relación a las actividades.
- **Eventos:** información de los eventos que se organicen, invitándolos a participar.
- **Seguimiento y control de actividades:** gestionar el contenido visible por los usuarios, proporcionar indicadores de asistencia.
- **Fidelización del usuario:** incentivar y premiar a los usuarios que participen en el centro y que aporten ideas de valor.

La comparativa realizada muestra algunas de las apps que se pueden encontrar en el mercado en relación a cuales de las funcionalidades básicas antes nombradas cumplen.

Encontramos algunas plataformas gratuitas que tienen algunas limitaciones en cuanto a número de reservas. En cuanto a las comerciales el rango de **precio mensual rondaría entre los 15€ y 50€**, dependiendo de las necesidades del centro

	Calendario	Reserva de actividades	Gestión para monitores	Información actividades	Acceso al centro	Método de pago	Notificaciones usuarios	Precio / otros
Bewe					-			Lista de espera de alumnos
Planyo			-		-			23€/mes. Plug-in en web
Supersaas					-			Versión gratuita-30€/mes
Bookitit					-			16€/mes
Reservio			-		-	-		8-30€/mes
Simplybook					-			8-30€/mes
Upbooking	-		-		-			Gratuito. Más enfocado a reserva de alojamientos.

 Incluye función  No incluye función

Partes involucradas

La **gestión del personal** es otro de los puntos a tratar en el proyecto, un objetivo esencial.

En este proyecto, se considera que son **cuatro los principales grupos de personas que entrarán en contacto con el servicio**, es decir, cuatro grupos de personal a gestionar.



Partes involucradas

Personal de Zaragoza Vivienda

Según las indicaciones de la encargada Pilar Aguerri y por la distribución de los espacios en el plano facilitado, se considera que el número de personas relacionadas con Zaragoza Vivienda que estará en el centro serán dos: un administrador y un trabajador social.

El horario de estos usuarios será de lunes a viernes de 8:00 a 15:00, y es en esta franja horaria cuando los vecinos que tienen pisos alquilados a la entidad podrán acudir al centro a hacer sus gestiones.

Administrador

Tendrá, a su vez, las tareas propias del recepcionista. Su espacio de trabajo será la mesa situada en la entrada, con un habitáculo que permita trabajar en las tareas de administración de Zaragoza Vivienda al tiempo que atiende a los clientes.

Dispondrá de un ordenador portátil y de todo el material de oficina necesario, además de un teléfono fijo para atender las llamadas. Su horario corresponde con el del centro (de 8:00 a 15:00) y será la persona responsable de abrir y cerrar el centro entre semana.



Trabajador social

Aser Hernández será el trabajador social encargado de las viviendas de ZV que hay en el barrio.

Aunque cuenta con su propio despacho donde los vecinos pueden visitarle, él sigue una ruta para visitar las casas e interactuar con los inquilinos, por lo que no estará a cargo ni se hará responsable de otras actividades que se estén realizando en el centro.



Partes involucradas

Vecinos

Parque Goya es un **barrio nuevo y joven**, y en las entrevistas realizadas al inicio del proyecto, los propios vecinos expresaron su descontento sobre la situación del vecindario.

Aunque el rango de edades de los vecinos de un barrio suele ser un número amplio y suelen considerarse poblaciones de todas las edades, por las características de Parque Goya, la mayor parte de los **usuarios potenciales del centro son personas que se encuentran entre los 5 y los 45 años.**

La mayoría de usuarios son padres de niños pequeños o adolescentes que acuden a las escuelas que hay en la zona. Pero para el resto del tiempo las carencias de lugares de ocio son notables, tanto como para niños como para adultos, y se terminan haciendo malos usos de establecimientos que están preparados para otros propósitos, como es el caso de la biblioteca, a la que niños acuden para jugar y molestan a los lectores y estudiantes.

Por lo tanto, dentro de los propios vecinos, que no tienen por qué ser participantes de Zaragoza Vivienda, se contemplan diferentes perfiles:



Niños

Entre los 5 y los 12 años. De lunes a viernes acuden a la escuela por la mañana y durante el invierno y el otoño, hasta las cinco de la tarde.

A partir de esa hora, los niños tienen que volver a casa si no hacen una actividad extraescolar, que, considerando que algunas familias que viven en pisos de Zaragoza Vivienda, puede que no tengan el dinero para pagar estas actividades mientras ellos siguen trabajando.

Por lo tanto, uno de los enfoques a tratar a la hora de definir y organizar las tareas, son las actividades gratuitas para niños por las tardes, especialmente los viernes por la tarde que los niños prefieren quedar con sus amigos por ser fin de semana.

Partes involucradas

Vecinos

Jóvenes

Muchos son estudiantes que requieren de un sitio donde poder trabajar, además de tener un lugar de reunión para entretenerse.



Adultos

Los adultos, para ver sus necesidades cubiertas, necesitan desplazarse del barrio. Por ello, evitar estos desplazamientos acercando algunas de estas actividades al centro podría mejorar su experiencia en el barrio y también la convivencia.



Ancianos

Son una minoría, y muchos de ellos están de visita o van a cuidar a sus nietos. Conviene tenerles en cuenta, sobre todo para que su integración con la juventud sea más sencilla, y que, además, puedan desarrollar actividades con sus nietos e hijos.



Partes involucradas

Voluntarios

Zaragoza Vivienda cuenta con el programa “**Estudiantes solidarios**”, en el que 24 universitarios dedican 4 horas semanales a colaborar en actividades voluntarias, a cambio de un alojamiento a precio reducido en una de las viviendas de ZV.

Al contar con la colaboración de estos jóvenes, se propone aprovechar este sistema para que los propios voluntarios acudan al centro a ofrecer actividades a los vecinos del barrio.

Además, en caso de no haber personal de ZV, ya sea por las tardes o fines de semana, se podría contar con ellos para que se hicieran cargo de la recepción, el centro y el control de actividades.

Los voluntarios carecen de mucho tiempo extra para hacer actividades y tienen dificultades para desplazarse de un lugar a otro de la ciudad si no es con transporte público. Por ello, el tiempo será el factor más importante a la hora de que los organizadores gestionen los horarios de los voluntarios.

El requisito fundamental es que, siendo concedores de que cada voluntario tiene 4 horas semanales que cubrir en actividades varias, se procurará que **estas cuatro horas sean seguidas**, y que el voluntario tenga que ir y volver una sola vez en el mismo día.

A la hora de organizar y planificar los horarios de las actividades del centro, será interesante tener en cuenta las capacidades y cualidades de los diferentes voluntarios, ya que pueden aportar aspectos de gran valor como clases o talleres específicos según sus destrezas personales. Por ello, para sacarles el máximo partido, se contará con ellos en la toma de decisión de actividades a incluir en los calendarios.

La **participación activa e involucración de este grupo de jóvenes** les hará sentirse parte del proyecto, lo que repercutirá en un mayor interés en el desarrollo de sus actividades y por lo tanto, una mayor satisfacción y mejores resultados.



Partes involucradas

Voluntarios

Tareas a realizar por los voluntarios

- **Actividades de estudio.** Se plantean horarios en los que el voluntario ayude a grupos de jóvenes (colegio e instituto) con tareas de apoyo escolar sobre materia que conozca bien.
- **Actividades de ocio.** Si alguno de los voluntarios practica algún deporte o realiza alguna actividad que pueda enseñar, podrá dar clases a los usuarios del centro que estuvieran interesados. En caso de que la población demande unas necesidades específicas, como formación en informática básica por ejemplo, los voluntarios serán los encargados de dar estas sesiones.
- **Recepción.** Por las tardes, en caso de no haber personal de ZV, y, tratándose de un centro comunitario, se requerirá una persona encargada de controlar la entrada y salida de vecinos. También será responsable de dejar todo limpio y dispuesto para el día siguiente (apagar las luces, cerrar el local, etc).



Partes involucradas

Organizaciones externas

Dentro de Parque Goya existen asociaciones que han mostrado gran predisposición e interés en participar activamente en el centro.

A corto o medio plazo, cuando el centro ya esté en funcionamiento, se considera de especial interés **evolucionar** de la atención exclusiva de los vecinos de ZV a que el Centro Parque Goya sea un punto de encuentro del barrio, al menos para los jóvenes, que de cabida a los proyectos que surgen en los distintos colectivos, estableciendo conexiones entre las diferentes asociaciones.

Se pretende promover el desarrollo comunitario por medio de la coordinación y el **trabajo conjunto con los colectivos, entidades sociales e instituciones que ya llevan a cabo su labor en el barrio**. Actualmente ya hay una convivencia entre ellas, pero la idea es colaborar conjuntamente con el tejido asociado de la zona.

El objetivo de este convenio con las distintas entidades del barrio es aprovechar al máximo la estructura pública de la zona, eliminar las

distinciones entre Goya 1 y 2 y sobre todo coordinar a los trabajadores de cada asociación para **ampliar los horarios de apertura del centro**, facilitando así la conexión con la población joven del barrio y fomentando el asociacionismo para que colaboren y promuevan actos culturales en beneficio del barrio.

Tanto La Casa del Barrio como Goya Joven **están dispuestos a colaborar de forma activa**, lo que repercutiría en beneficios para ZV y estas asociaciones (**relación win-win**).

La implicación de estas entidades con el barrio es clara. **Goya Joven** realiza sus actividades en horario vespertino de viernes a domingo, por lo que su participación en el centro ofrece la posibilidad de abrir estos días, sin necesidad de subcontratar personal o asociaciones externas, ya que ellos mismos se harían responsables del cuidado de las instalaciones y la organización de actividades. A cambio, ZV les facilitará las instalaciones y cierto equipamiento, y así dispondrán de un espacio fijo, con posibilidad de utilizar uno de los despachos puntualmente.

En el caso de **La Casa del Barrio**, que ya cuenta con equipamiento público, podría ocupar horarios entre semana o fines de semana cuando ni los trabajadores de ZV ni los voluntarios estén presentes, encargándose ellos del control y gestión del centro bajo su responsabilidad. Un ejemplo puede ser la realización de actividades por parte del colectivo de madres de Goya bebé, que ellas mismas preparan pequeños talleres semanalmente.

En el centro, se darán **actividades** de diferentes características, algunas podrán ser **cubiertas por voluntarios**, pero muchas de ellas exigirán personal especializado, como las que forman parte de estas entidades. Para la elección y planificación de actividades se considera importante tener en cuenta las opiniones de todos los colectivos que colaboran en el centro: asociaciones, voluntarios y vecinos.

Para el **mantenimiento**, también se deberá subcontratar una empresa encargada de la limpieza del centro.

Material

Como todo centro de actividades, Zaragoza Vivienda necesita adquirir una serie de **materiales didácticos y mobiliario imprescindible** para la realización de las diversas actividades del local.

A continuación se presenta una **categorización por grupos** de los materiales necesarios para las actividades planteadas en el local.

Se han dividido en dos grupos: el material que se necesitaría a corto plazo, y lo que se podría adquirir en vista a un futuro para ampliar el centro y las actividades del mismo.



Material

A corto plazo

En este apartado se pretende recopilar el equipamiento imprescindible del que deberá disponer el centro para poder dar un correcto servicio en relación a las actividades que se desarrollarán.

Material de oficina: ya se ha considerado en el aprovisionamiento de material elaborado por Zaragoza Vivienda. Incluye mobiliario de los despachos, equipos informáticos, teléfonos, etc.

Ordenadores portátiles: una necesidad detectada en el estudio fue facilitar el acceso a internet y ordenadores a los vecinos. Los portátiles dan la versatilidad necesaria cuando sea necesario juntar las salas. Se podrán recoger y almacenar en unas taquillas bajo llave en el almacén.

Tablón de anuncios: Permite el intercambio de información con todos los usuarios que no tengan acceso a la app o la web. Se encontrarán los horarios, calendario de actividades, novedades y será un espacio para promocionar los propios proyectos de los vecinos.

Mobiliario modular y plegable: se pretende crear un espacio versátil que se pueda configurar en función de las actividades realizadas. Sería interesante buscar mesas, sillas, estanterías que se pudieran plegar, recoger y mover al almacén o quitar del medio para maximizar el espacio aprovechable.

Equipo audiovisual: altavoces, proyector, pantalla, etc. Permitirá gran cantidad de actividades culturales y lúdicas.

Material lúdico: juegos de mesa, música, libros, manualidades, etc. Hay un grupo grande de gente joven que necesita alternativas lúdicas en el barrio.

Material deportivo: Se han planteado actividades físicas que podrían requerir de material como esterillas, combas, conos, balones, etc.



Material

Evolución

Evolución del entorno y co-creación de mobiliario

Nuestra propuesta es que los vecinos y usuarios del centro tengan voz para determinar **cómo quieren que evolucione el centro**.

Sería interesante la creación de una **plataforma que fomentase el intercambio de conocimientos** y la creación colectiva de espacios y mobiliario.

Se podrían organizar talleres de educación y construcción con los vecinos, aplicando **metodologías de co-creación y diseño colaborativo**, a través de los cuales poder realizar proyectos útiles para el acondicionamiento del centro.

Además, también se podrían habilitar las paredes del centro para dar cabida a los **artistas del barrio**

Punto de intercambio

Un pequeño espacio, como podría ser una estantería, en el que los usuarios puedan dejar el material que quieran y coger aquello que necesiten. Un ejemplo serían libros ya leídos, discos o juguetes que ya no necesitas.



Business Model Canvas

Alianzas

- Asociación de vecinos
- Goya Joven
- Zaragoza Vivienda
- La Casa del Barrio
- Otros centros comunitarios
- Colegios e institutos
- Ayuntamiento



Actividades clave

- Información y gestión para usuarios de Zaragoza Vivienda
- Organización de actividades de estudio, lúdicas, estacionales y temáticas
- Centro de reunión de organizaciones



Recursos clave

- Apoyo del Ayuntamiento
- Tejido colaborativo de organizaciones y de vecinos del barrio
- Mobiliario



Propuesta de valor

- Cooperación con diversas entidades
- Asociacionismo
- Tejido colaborativo
- Implicación del barrio
- Servicio gratuito



Relación con el cliente

- Asistencia personal en el centro
- Aplicación disponible
- Información en Cipaj y en tabloneros de anuncios
- Autogestión del centro en horarios determinados



Canal

- Concursos y carteles, participación del barrio.
- Otros centros comunitarios
- Boletín del Cipaj
- Aragón TV y periódicos locales



Segmento de clientes

- Inquilinos de Zaragoza Vivienda
- Vecinos del barrio
- Asociación de vecinos

Estructura de costes

- Aplicación
- Personal de Zaragoza Vivienda
- Mantenimiento y limpieza
- Equipamiento
- Ordenadores y su mantenimiento
- Luz y agua.



Flujos de ingresos

- Subvenciones
- Actividades de pago
- Donaciones (precios simbólicos)



Presupuestos

Estimación de costes

Material del centro ZV

- Mobiliario despachos 1200€
- Equipos informáticos 1500€
- Teléfonos 50€

Acceso

- Cerradura electrónica 500€

Eficiencia energética

- OccuSwitch 100€ / ud.
- Sistema Hue 50€ / ud.
- Grifos 30€ / ud.

App Actividades

- Precio Apps 30€ / ud.

Otros gastos

- Personal 5000€ / mes
- Mantenimiento y limpieza 500€ / mes
- Material fungible 50€ / mes
- Mantenimiento ordenadores 80€ / mes
- Luz, agua y gas 800€ / mes

Material sala polivalente

- Ordenadores 3600€
- Mesas y sillas 200€
- Taquilla llave 150€
- Tablón 50€

Mobiliario modular y plegable

- Mesas y sillas 3500€
- Estanterías 400€

Equipos audiovisual

- Altavoces 300€
- Proyector/pantalla 400€

Material lúdico

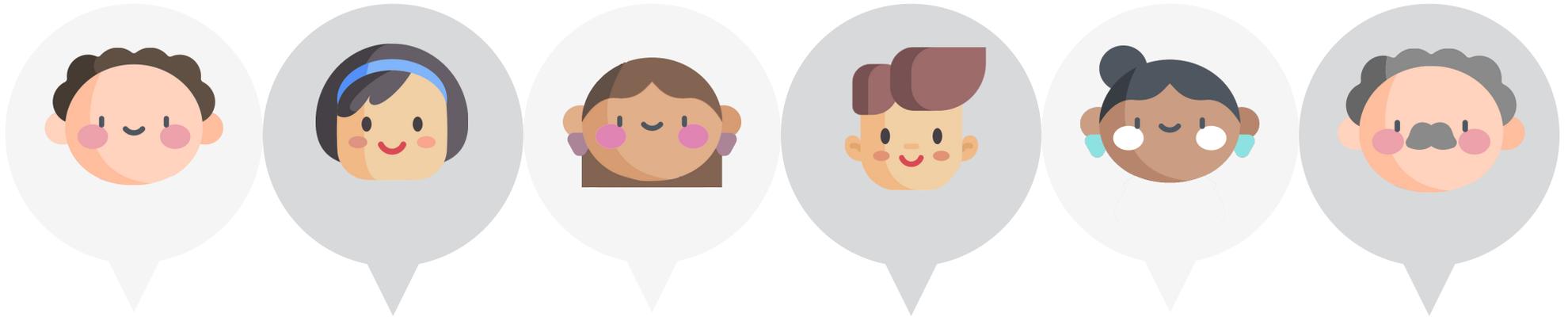
- Juego de mesa 300€
- Música 10€/mes
- Libros 500€
- Manualidades 1000€

Material deportivo

- Esterillas 300€
- Conos 100€
- Balones 50€

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

Memoria



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