

La caixa d'eines DesYIgn



Autors: Arielle Tye, ProMo-Cymru amb la col·laboració de les entitats sòcies del projecte DesYIgn

Disseny gràfic: Auguste Poskaite, ProMo-Cymru

Aquesta publicació és resultat del projecte "DesYIgn", finançat pel Programa Erasmus + de la Unió Europea



european youth information
and counselling agency

European Youth Information and Counselling Agency (Luxembourg)



Youth Work Ireland

Youth Work Ireland (Ireland)



Koordinaatti (Finland)



Agence Nationale pour l'information des Jeunes (Luxembourg)



Dirección General de Juventud. Comunidad de Madrid



ProMo-Cymru (Wales, UK)



Aġenzija Żgħażaġh (Malta)



Institut Valencià de la Joventut



Åbo Akademi University (Finland)

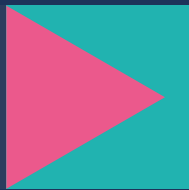
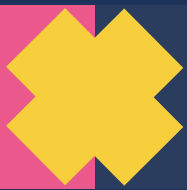


Erasmus+

Aquesta publicació es va fer amb el suport del programa Erasmus + de la Unió Europea. El suport de la Comissió Europea per a la producció d'aquesta publicació no implica ni el suport als seus continguts, que reflecteixen només les opinions dels autors, i la Comissió no es fa responsable de cap ús que es pugui fer de la informació que conté.

TAULA DE CONTINGUTS

Introducció	4
El procés DesYIgn	6
La fase Descobreix	7
■ Descripció i llista d'eines	
■ Consells de disseny	
■ Cas pràctic: fase 1	
La fase Defineix	12
■ Descripció i llista d'eines	
■ Consells de disseny	
■ Cas pràctic: fase 2	
La fase Desenvolupa	16
■ Descripció i llista d'eines	
■ Consells de disseny	
■ Cas pràctic: fase 3	
La fase FES-HO	21
■ Descripció i llista d'eines	
■ Consells de disseny	
■ Cas pràctic: fase 4	
Secció de Recursos	
Referències i recursos addicionals	



INTRODUCCIÓ

Què és la caixa d'eines DesYIgn?

Aquest conjunt d'eines proporciona informació i recursos pràctics per ajudar a les persones que treballen amb joves, especialment en informació juvenil, a dissenyar serveis amb joves. És una introducció al disseny de serveis.

Ha estat dissenyat per acompanyar el curs en línia de DesYIgn i ha estat creat per una associació de professionals joves de tota Europa. Tots els materials

d'aquest conjunt d'eines s'han provat en entorns de treball juvenil.

Aquests recursos són una introducció en aquesta metodologia amb l'objectiu de donar-los suport a l'evolució i la millora contínua dels serveis d'informació juvenil en línia amb els comportaments de cerca d'informació sempre canviants de les persones joves..

Què és la metodologia de disseny de serveis?

La metodologia de Disseny de Serveis o Design Thinking és un enfocament de bones pràctiques per a dissenyar serveis digitals.

És àmpliament utilitzat a tot el món per les empreses tecnològiques i cada vegada és més adoptat pels governs i les ONG com a procés per dissenyar serveis i productes que satisfacen millor les necessitats dels ciutadans.

“És un procés que comença amb les persones per a qui esteu dissenyant i acaba amb noves solucions que

s'adapten a les seues necessitats”. (IDEO.org, consultat el 2019)

El principi central consisteix a mantindre les necessitats de les persones en el centre de tot el procés. Això s'adapta especialment bé al treball juvenil, que és un compromís constant per donar resposta a les necessitats de les persones joves.

La metodologia funciona per a dissenyar solucions, tant digitals com no digitals.

Per què el disseny de serveis en la informació juvenil?

El procés de disseny de serveis és una poderosa eina que es pot utilitzar per a ajudar a les persones que treballem en joventut a innovar nous serveis o productes o a repensar i enfortir els serveis existents.

El desenvolupament constant de les noves tecnologies i els canvis en la manera en què les persones joves es relacionen entre elles i amb el món que les envolta, signifiquen que els serveis tenen un risc continu de caure obsolets, esdevenint irrelevants, inaccessibles o deixar de ser útils. A més, les solucions tecnològiques sovint es desenvolupen o s'adopten de manera ineficaç, cosa que significa que es malgasten recursos valuosos per a desenvolupar coses que no són adequades per al propòsit que es pretén.

L'adopció d'aquest enfocament ens ajudarà a aprofitar els èxits passats i a garantir que els serveis continuen sent sostenibles en el futur, amb la implicació activa de les persones joves i de les parts interessades en totes les etapes del desenvolupament del servei, i contribuirà a millorar les nostres habilitats professionals.

Aquest enfocament té un alt nivell d'apoderament per a la gent jove, ja que al llarg del procés adquireixen noves habilitats i coneixements i també participen en la presa de decisions.

També ajudarà a garantir que el nostre treball d'informació juvenil compleix amb els principis de la Carta Europea d'Informació Juvenil, en particular el 4.1 i el 9.1

4.1. Els serveis d'informació juvenil es basen en les necessitats de les persones joves.

9.1 Els serveis d'informació juvenil són innovadors en la seua elecció d'estratègies, mètodes i eines per a arribar a les persones joves.

Com puc utilitzar aquesta caixa d'eines?

Aquest conjunt d'eines es va dissenyar per a utilitzar-lo juntament amb el [Curs de formació en línia DesYIgn i l'Informe de les entrevistes amb els grups de discussió.](#)

Si no coneixeu el disseny de serveis, es recomana completar el curs per garantir una comprensió més profunda de les activitats, la teoria i els conceptes.

Tanmateix, si ja utilitzeu el disseny de serveis al vostre treball, aquest conjunt d'eines us podrà proporcionar recursos provats.

Una definició d'informació i assessorament juvenil

Els serveis d'informació i assessorament per a joves engloben una àmplia varietat de mètodes i tècniques diferents, i es poden proporcionar en serveis diferents, que varien d'un país a un altre. El que és important és que la persona que proporciona la informació estiga dotada d'habilitats i competències específiques, i que respecte un codi de conducta per a proporcionar informació de qualitat. La Carta Europea d'Informació Juvenil es pot utilitzar com a codi, i és la referència dels principis i directrius professionals per a la informació i assessorament juvenil a tota Europa.

EL PROCÉS DesYign



DESCOBREIX



DEFINEIX



DESENVOLUPA



FES-HO

1 DESCOBREIX

Com indica el seu nom, durant aquesta fase ens convertirem en “detectius”. Realitzarem una investigació amb l'objectiu de comprendre plenament les necessitats, els comportaments i les experiències de les persones joves per a les quals estem dissenyant. Ens submergirem en la seua vida. Parlarem amb elles, observarem, escoltarem, aprendrem, i combinarem tot això amb un estudi.

2 DEFINEIX

Durant aquesta fase, dedicarem temps a analitzar i mirar de prop la informació, les dades i les evidències que hem recopilat per decidir què és el més important per a centrar-nos.

3 DESENVOLUPA

Ara és hora de desenvolupar i provar solucions potencials. Durant aquesta fase, crearem prototips (mini pilots), desenvoluparem resultats i indicadors i els provarem amb joves. Recopilarem dades i coneixerem què funciona i què no.

4 FES-HO

Durant aquesta fase llançarem el nostre servei, plataforma o producte nou o millorat. Però no s'atura aquí. Millorem i adaptem contínuament el nostre producte i servei en funció de la retroalimentació i l'eficàcia, per garantir que continue satisfent les necessitats de les persones joves.



DESCOBREIX

Les fases de descobriment i definició són les fases més importants del procés de disseny i ocuparan una gran part del temps. Durant la fase de descobriment, volem comprendre profundament el problema, veure el món a través dels ulls de les persones joves i conèixer quins són els reptes i les barreres reals a què s'enfronten.

Ho plantegem com una investigació. L'objectiu és aprendre el més àmpliament possible sobre les necessitats, els comportaments, les experiències i els reptes de les persones joves abans d'arribar a solucions. Això inclou comprendre un context més ampli que la nostra realitat habitual.

Utilitzarem una combinació de mètodes com ara entrevistes personals, grups de discussió i la participació de persones joves per a crear personatges que representen a diferents tipus de joves, amb l'objectiu d'arribar a comprendre totalment quines són les seues necessitats.

L'objectiu és treballar amb un grup divers de joves per assegurar-nos que entenem el repte des de diverses perspectives.

EINES I MÈTODES

PER A UTILITZAR EN AQUESTA FASE

- INVESTIGACIÓ D'ESCRITORI
- ENTREVISTES I GRUPS DE DISCUSSIÓ AMB JOVES (I ALTRES GRUPS D'INTERÈS RELLEVANTS)
- PERSONATGES QUE REPRESENTEN A PERSONES JOVES
- STORYBOARDING (GUIÓ GRÀFIC)
- MAPA D'EXPERIÈNCIES
- QÜESTIONARIS

RECERCA

PER A UTILITZAR EN AQUESTA FASE

INFORME SOBRE LES ENTREVISTES ALS GRUPS DE DISCUSSIÓ DE DESYIGN

(UN ESTUDI SOBRE NECESSITATS I COMPORTAMENTS DE LES PERSONES JOVES EN LA RECERCA D'INFORMACIÓ)

CONSELLS PER A LA FASE DE DESCOBRIMENT:

1 FES LES PREGUNTES ADEQUADES

L'OBJECTIU DE LES ENTREVISTES I DELS GRUPS DE DISCUSSIÓ NO ÉS OBTINDRE OPINIONS PERSONALS O DEMANAR A LES PERSONES JOVES QUE PROPOSEN SOLUCIONS, SINÓ COMPRENDRE EL DESAFIAMENT DES DEL SEU PUNT DE VISTA.

Per exemple, si intentem obtenir més informació sobre els reptes que afronta una persona jove en una situació determinada, podem preguntar:

- Com és un dia típic per a tu?
- Què és el més important que cal fer en un dia?
- Quin és el repte més important que tens ara mateix a la teua vida?

En lloc de demanar solucions directament, podem fer-nos una idea del que pensa la persona jove preguntant-li sobre el que li ha funcionat i el que no en el passat. Per exemple:

- Quina ajuda has rebut respecte a la teua salut mental que t'haja semblat positiva?
- Què és el que et va semblar positiu?
- Com et vas assabentar que existia aquesta ajuda?
- Com vas accedir a ella?
- Pots pensar en una situació en la qual no vas aconseguir trobar l'ajuda que necessitaves?
- Quan has tingut una mala experiència amb un servei, què és el que no et va agradar?

2

UTILITZAR MÈTODES QUE ENS AJUDEN A OBSERVAR COM ES COMPORTEM LES PERSONES JOVES

HI HA UNA DIFERÈNCIA ENTRE EL QUE LES PERSONES DIUEN QUE FAN I EL QUE FAN

Tenint això en compte, és important triar mètodes que ens ajuden a observar i entendre com es comporten les persones joves en la vida real. Els storyboards poden ser eines útils per a observar els passos que donen en una situació determinada.

Per exemple, pots demanar que tracen els passos que donen quan els preocupa alguna cosa.

"Et preocupa tindre una malaltia de transmissió sexual. Què fas?"

3

UTILITZAR L'INFORME DE LES ENTREVISTES AMB ELS GRUPS DE DISCUSSIÓ DE DESYIGN

AQUEST INFORME ÉS UN COMPONENT D'INVESTIGACIÓ VITAL QUE PODEM UTILITZAR COM A PART DE LA FASE DE DESCOBRIMENT. LA UNIVERSITAT ÅBO AKADEMI HO VA REALITZAR ESPECÍFICAMENT PER A PODER UTILITZAR-HO AMB AQUEST KIT D'EINES

En 2019, es van realitzar entrevistes amb huit grups de discussió en quatre països diferents: el Regne Unit (Gal·les), Espanya (Comunitat Valenciana i Comunitat de Madrid), Malta i Luxemburg. Un total de 37 joves amb edats compreses entre els 15 i els 29 anys, i una edat mitjana de 19 anys, van participar en un debat exhaustiu, en el qual van detallar les seues pràctiques diàries de cerca d'informació, el seu nivell de coneixement dels serveis, els seus

desafiaments a l'hora d'accedir als serveis i de quina forma preferirien utilitzar aquests serveis d'informació. És un recurs integral i esclaridor al qual recórrer com a part de la fase de Descobriment.

En la secció de recursos s'inclou un enllaç a l'informe i més orientació sobre com utilitzar els grups de discussió, les entrevistes i els storyboards durant la fase de descobriment.

DISSENY DE SERVEIS EN ACCIÓ:

DESENVOLUPAMENT D'UNA EINA DE SALUT SEXUAL PER A LES PERSONES JOVES

Per a demostrar com funciona el disseny de serveis, veurem un cas pràctic en el qual s'apliquen les quatre fases del disseny de serveis a un projecte real, ProMo-Cymru va treballar en col·laboració amb el Departament de Salut Pública de Gal·les per a desenvolupar una nova eina digital de salut sexual per a persones joves.

Cas pràctic:

FASE 1

A moltes persones joves els costa parlar de salut sexual. El Departament de Salut Pública de Gal·les i Promo-Cymru volien que la informació en línia sobre salut sexual fora més accessible i apropiada per a les persones joves. Les dues organitzacions van treballar juntes en aquest desafiament de disseny.

La primera fase del desafiament va consistir a obtindre una visió àmplia de quina era la informació disponible, amb quina facilitat podrien trobar-la les persones joves i quin grau d'utilitat i d'accessibilitat tenia. Aquesta fase tenia tres etapes: parlar amb les persones joves, parlar amb professionals i fer una investigació documental.

PARLAR AMB JOVES

Es van establir grups de discussió en els quals va participar una gran varietat de persones joves, entre les quals s'inclouïen algunes amb discapacitats visuals i auditives.

Se'ls van fer les següents preguntes:

- **A on acudeixes i què fas quan necessites informació sobre la teua salut sexual?**
- **Et resulta fàcil o difícil trobar la informació que necessites? Explica per què.**
- **De la informació que has trobat, quina ha sigut la més/menys útil?**

Una vegada investigades a fons les necessitats d'informació de les persones joves, l'equip de disseny va voler observar com es comporten en una situació determinada. Per a això, se'ls va donar un storyboard amb la següent situació:

“Tu (o un amic) heu tingut relacions sexuals sense protecció el dissabte a la nit. En arribar a l'institut la següent setmana, sents el rumor que la persona amb la qual t'has ficat al llit té Clamídia. Què faries a continuació?”

Les persones joves del grup de discussió van parlar entre elles i, amb els seus mòbils, van buscar webs anotant cada pas que donaven, què havien buscat i a quins webs van arribar. Van apuntar quina informació trobaven i quins serien els seus següents passos.

PARLAR AMB PROFESSIONALS:

L'equip de disseny també va parlar amb professionals de la salut de clíniques de salut sexual, que els van oferir una perspectiva única sobre la mena d'informació i assessorament que més busquen les persones joves quan acudeixen a les clíniques.

INVESTIGACIÓ DOCUMENTAL:

La part final de la fase de descobriment va consistir a dur a terme una investigació sobre bones pràctiques d'informació sobre salut sexual per a persones joves i d'informació general sobre el tema. L'objectiu era esbrinar tot el possible i de la forma més àmplia possible.





DEFINEIX

Hem estat recopilant moltes dades i aquest és el moment de trobar quin sentit tenen. Tal vegada hem reunit una gran quantitat d'informació i, en aquesta fase, haurem d'agrupar-la per temes i idees claus.

Només hem de centrar-nos a buscar les principals qüestions que destaquen i que ens semblen rellevants. Aquestes idees ens portaran a trobar les nostres pròpies solucions.

QUINES COSES DESTAQUEN? QUINES SÓN LES MÉS IMPORTANTS PER A LES PERSONES JOVES?

Utilitzarem aquesta fase, fonamentalment, per a establir fermament la direcció del nostre projecte de disseny.

Durant la següent fase, ens centrarem a trobar solucions per al nostre desafiament, per la qual cosa és molt important que dediquem un temps a assegurar-nos d'arribar als problemes reals.

El resultat de la fase de definició consisteix a entendre clarament el nostre desafiament des del punt de vista dels usuaris finals i disposar d'un conjunt d'idees que formaran la base del disseny i serviran per a pensar en les solucions.

Les fases de descobriment i definició estan connectades entre si i s'entrecreuen. No cal preocupar-se massa si es fusionen en una sola.

Cal centrar-se a veure el desafiament des del punt de vista de la persona jove i a esbrinar què és el més important.

EINES I MÈTODES

PER A UTILITZAR EN AQUESTA FASE

■ BOLÍGRAF, PAPER I POST-IT

■ PERSONATGES

■ TEMES, IDEES I DECLARACIONS "COM PODRÍEM"

■ MAPA D'EXPERIÈNCIES

■ DECLARACIONS SOBRE NECESSITATS

CONSELLS PER A LA FASE DE DEFINICIÓ:

1

COMENÇAR A VEURE EL DESAFIAMENT DES DEL PUNT DE VISTA DE LA PERSONA JOVE

EL DISSENY DE SERVEIS ÉS UN ENFOCAMENT CENTRAT EN LES PERSONES JOVES. CREAR UNA DECLARACIÓ SOBRE LES SEUES NECESSITATS ÉS UNA EINA ÚTIL, QUE ENS AJUDA A CENTRAR-NOS EN ELLES. ÉS UNA DECLARACIÓ QUE AJUDA A VEURE EL DESAFIAMENT DES DEL SEU PUNT DE VISTA.

Per exemple, fixa't en aquest problema:

En un centre educatiu local hi ha persones joves que cuiden a algun familiar i els costa trobar el temps i l'espai adequats per a fer els seus deures.

Si s'escriu la declaració des del punt de vista d'una persona jove, quedaria així:

“

Com a persona jove que ha de cuidar a la seua mare, quan he de fer els deures, necessite un espai tranquil i temps per a dedicar-me només a això i poder fer-los tan bé com siga possible.

El que té de bo aquesta declaració és que és molt específica i no presenta cap solució, sinó que se centra en les necessitats de la persona jove. Això és una declaració de necessitats.

És molt fàcil caure en la temptació de pensar en solucions abans de comprendre totalment el desafiament.

Vegem un mal exemple de declaració de necessitats:

“

Com a persona jove que ha de cuidar a la seua mare, quan he de fer els deures, necessite anar a un club d'activitats extraescolars per a poder fer-los tan bé com siga possible

El problema d'aquesta declaració és que ja s'ha decidit la solució.

No obstant això, si es manté la declaració centrada en les necessitats, es podran explorar solucions potencials.

Cas pràctic:

FASE 2

L'EQUIP DE DISSENY VA ANALITZAR TOTA LA INFORMACIÓ I LES IDEES RECOLLIDES EN LA FASE DE DESCOBRIMENT PER A TROBAR-NE EL SENTIT I VA TRIAR ALGUNS TEMES PRINCIPALS SOBRE ELS QUALS TREBALLAR. D'AIXÒ VAN SORGIR TRES DESAFIAMENTS CENTRALS:

- La informació digital oficial sobre salut sexual no es presentava en un format que les persones joves pogueren processar amb precisió per a actuar en conseqüència. Els resultats de l'exercici de storyboard van mostrar que **totes les persones joves van malinterpretar la informació oficial que van trobar en Internet i van acudir a la clínica en el moment equivocat¹. Aquesta va ser una troballa significativa i inesperada.**
- Generalment, la informació sobre salut sexual no estava disponible per a les persones joves amb discapacitats visuals. La informació sobre l'accés a algunes clíniques es presentava en formats que no eren llegibles per màquines, com a arxius PDF i imatges de mapes escanejats. Les persones joves amb discapacitat visual van expressar una clara preferència per tindre informació disponible en format de vídeo. Aquesta troballa era contrària a la hipòtesi prèvia que els vídeos no serien apropiats per a aquest grup d'usuaris.
- La informació tenia molt de text i s'usaven pocs vídeos o altres formats que feren els conceptes més fàcilment comprensibles.

¹ La Clamidia té un període d'incubació de 14 dies. Això és el que diu la web de la NHS, però ni una sola persona jove ho va interpretar com que havia d'esperar 14 dies per a acudir a la clínica.



L'equip va utilitzar les idees anteriors per a crear una declaració de necessitats:

“

“Com a persona jove, quan busque ajuda relacionada amb la meua salut sexual, necessite poder trobar fàcilment informació que siga accessible i rellevant sobre les meues circumstàncies concretes per a poder prendre decisions informades”.

Es van crear declaracions de **“Com podríem?”** a partir de la informació recopilada, amb les quals es podia veure com millorar la informació per a les persones joves. Aquestes declaracions poden establir la direcció del desafiament de disseny.

- Com podríem assegurar-nos que les persones joves són capaces d'entendre i processar amb precisió la informació sobre salut sexual disponible en línia?
- Com podríem assegurar-nos que la informació facilitada és accessible per a les persones joves amb discapacitats visuals?
- Com podríem fer que els conceptes siguen més fàcils d'entendre?
- Com podríem evitar malentesos portant a la persona jove fins a la informació adequada que siga rellevant per a ella?



DESENVOLUPA

En aquesta fase desenvoluparem idees i posarem les solucions a prova. Se'ns ocorraran una sèrie d'idees; parlarem i debatrem sobre els pros i els contres de cadascuna d'elles i decidirem quines són les millors per a fer proves pilot. És important la creativitat i arribar a idees en les quals tal vegada no hem pensat abans. Una vegada hem formulat les nostres idees, construirem prototips i començarem a posar-los a prova amb les persones joves i a recollir els seus comentaris.

L'objectiu és arribar a una forma molt xicoteta i barata de posar a prova la nostra idea o conjunt d'idees. A això podem referir-nos com un servei viable mínim.

QUÈ ÉS EL MÍNIM QUE ES POTS FER PER A POSAR A PROVA LA NOSTRA IDEA?

Reunir les dades i la informació de les nostres proves, aprendre dels nostres errors i a reformular les nostres idees. La iteració és un procés que consisteix a fer xicotets canvis i, després, repetir la prova. El disseny de serveis comprén una gran quantitat d'iteracions a mesura que ens anem acostant a la solució. És tan important aprendre del que no funciona com del que funciona.

EINES I MÈTODES

PER A UTILITZAR EN AQUESTA FASE

 BOLÍGRAF, PAPER I POST-IT

 LES 8 RÀPIDES

 MAPA D'EXPERIÈNCIES

 CONSTRUCCIÓ DE PROTOTIPS

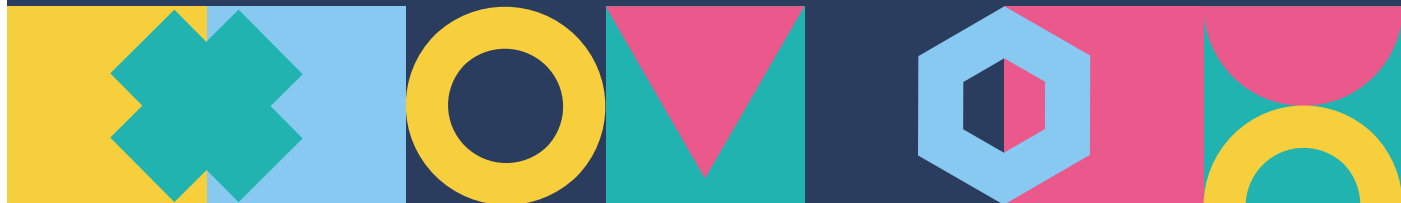
 EINES DIGITALS GRATUÏTES O DE BAIX COST

CONSELLS PER A LA FASE DE DESENVOLUPAMENT:

1 UTILITZAR MÈTODES CREATIUS PER A FORMULAR IDEES

La ideació és el procés de formació de les idees i les sessions d'ideació poden realitzar-se de moltes formes. L'objectiu consisteix a ser creatius i anar més enllà de les solucions òbvies. Una bona manera de motivar que es presenten idees és jugar a les 8 Ràpides. Cada persona ha d'aportar huit idees en sis minuts.

Per a desenvolupar les idees, pots esbossar-les usant la tècnica de la creació de prototips de paper. És una tècnica molt utilitzada per a visualitzar i provar l'aspecte d'una solució i si funciona en les seues primeres etapes del desenvolupament.



UN DELS PRINCIPIS FONAMENTALS DEL DISSENY DE SERVEIS ÉS COMENÇAR AMB UNA COSA XICOTETA. L'OBJECTIU ÉS PENSAR EN UNA FORMA SENZILLA DE POSAR A PROVA UNA IDEA PER A VEURE SI FUNCIONA

Per exemple, imaginem que el nostre desafiament és aconseguir que les persones joves participen en els esdeveniments del club juvenil. Durant la fase de descobriment vam veure que, a pesar que els esdeveniments es publiquen en les xarxes socials, moltes persones joves diuen que se'ls perden perquè no s'assabenten de la seua existència. També descobrim que la major part de les persones joves que assisteixen al club té un mòbil i que els semblaria bé

rebre comunicacions per missatges de text. Abans d'invertir en un servei de missatges de text o una gran campanya de màrqueting, podem fer una prova senzilla, com enviar missatges de text a joves, durant una setmana, per a recordar-los els esdeveniments del club juvenil. Comprovarem l'assistència en comparació amb una setmana en la qual no s'hagen enviat missatges de text. Si ha augmentat, sabrem que la idea està funcionant.

Hi ha tota una sèrie d'eines que poden utilitzar-se per a construir prototips. Es poden dissenyar llocs web i bases de dades amb Notion, crear grups i fòrums en línia amb Facebook i Google Groups, construir un CRM en Airtable, enviar sms a persones joves usant Twilio... Les possibilitats són infinites.

Una bona pregunta que has de fer-te en aquesta etapa és:

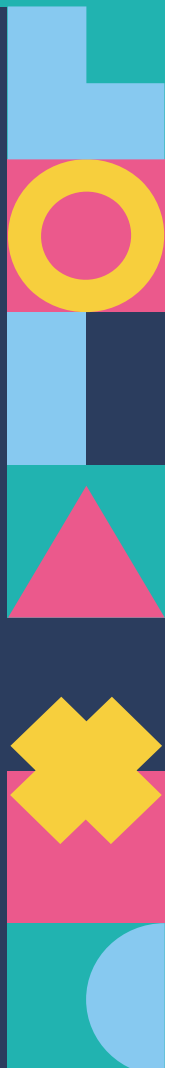
“Hi ha ja una solució per a això?”

En lloc de tornar a inventar la roda, pot ser que ja existisca una solució per a provar la nostra idea.

Hi ha molts exemples d'organitzacions que proven un nou servei utilitzant una eina en línia de baix cost i acaben

descobrint que l'eina de baix cost funciona tan bé que no els fa falta construir la seua pròpia plataforma. Construir una nova plataforma digital implica molts costos i riscos.

En la secció de recursos es pot consultar una llista d'eines digitals de baix cost.



SESSIÓ D'IDEACIÓ

L'equip de disseny va treballar amb un grup de persones joves i van realitzar una sessió d'ideació amb l'exercici de les 8 Ràpides. Les persones joves van rebre les declaracions "Com podríem" i se'ls van donar 6 minuts per declaració per a aportar totes les idees que se'ls ocorregueren per a cadascuna.

L'equip de disseny va discutir els pros i els contres de cada idea, quins tenien més probabilitats de produir el major impacte, i quins eren possibles i realistes dins de les limitacions de temps i pressupost del projecte. Van reduir la llista i van triar dues per a crear prototips.

El primer va ser una eina de salut digital que fera una sèrie de preguntes i dirigira a les persones joves a la informació exacta que necessitaven. El segon era un banc de vídeos de casos pràctics per a facilitar informació d'una forma accessible i adequada per a les persones joves. Tots dos prototips estarien connectats, ja que l'eina podria enllaçar a vídeos específics de casos pràctics en funció de les necessitats de la persona jove.

LA HIPÒTESI

EINA DE SALUT DIGITAL:

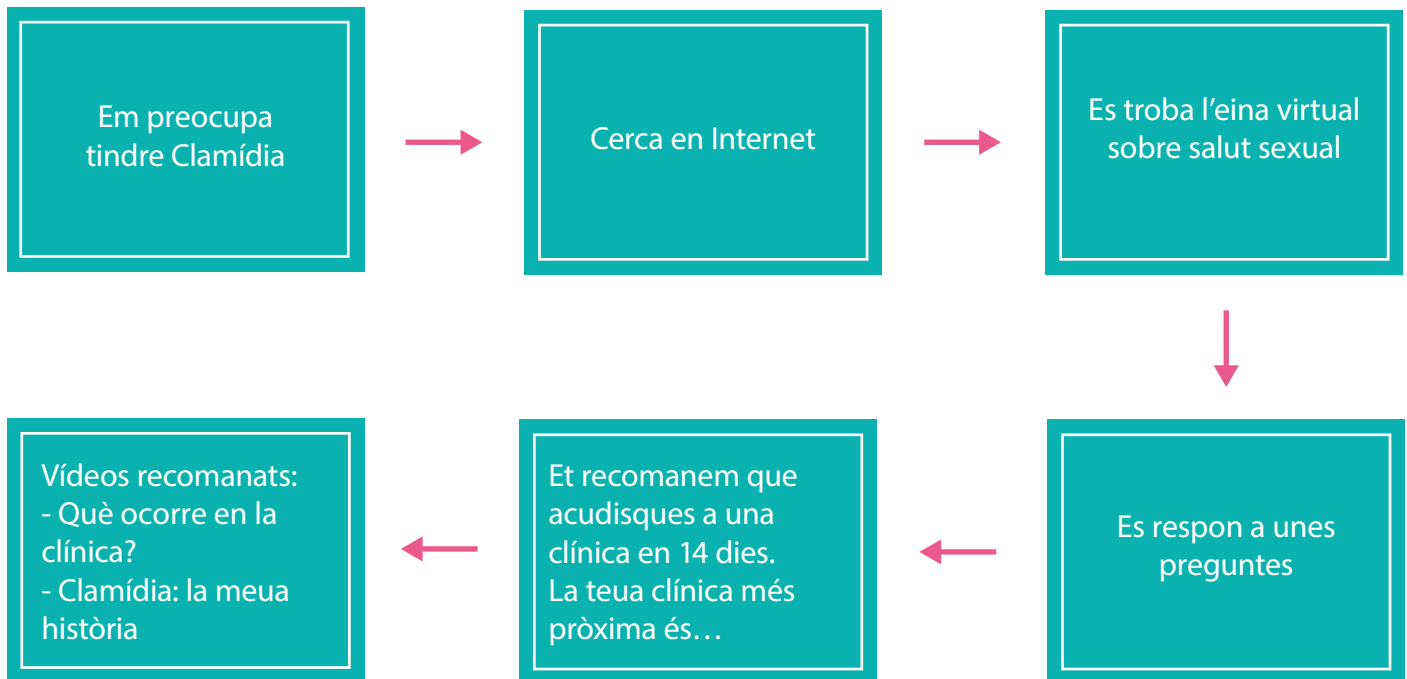
L'equip de disseny va considerar que la creació d'una eina que dirigeix a les persones joves a informació específica i adaptada per a les seues necessitats els permetrà processar la informació de manera precisa i prendre decisions informades.

VÍDEOS D'ESTUDIS DE CAS:

També va pensar que oferir un banc de vídeos de casos pràctics sobre una sèrie de temes, facilitarà la comprensió dels conceptes. A més, serà més accessible per a les persones joves (incloses les que tenen alguna discapacitat visual).



PRIMER, ES VAN UTILITZAR PROTOTIPS EN PAPER PER A MOSTRAR EL RECORREGUT D'UNA PERSONA JOVE A TRAVÉS DEL NOU CONCEPTE DE SERVEI. PER A AIXÒ, ES VAN UTILITZAR NOTES POST-IT SOBRE PAPER CONTINUU



Aquest recorregut, juntament amb alguns exemples d'storyboards de vídeos, es va provar amb joves i es va adaptar tenint en compte els seus comentaris.

A continuació, es va construir un prototip utilitzant eines digitals de baix cost, es va crear una enquesta de salut sexual amb Typeform i es va provar amb joves i professionals de la salut.

Busques informació sobre *

A Malalties de transmissió sexual

B Mètodes anticonceptius

C Embaràs

Es va crear un vídeo del prototip amb VideoScribe.

Es pot veure en: <https://www.youtube.com/watch?v=ajgewMTXe4A>



FES-HO

Per a passar a aquesta fase hem d'haver obtingut resultats positius en la fase Desenvolupar.

En la fase FES-HO implementarem i posarem plenament en marxa la nostra solució.

Probablement, això implicarà portar la nostra idea més enllà del prototip i avançar la seua implantació.

Per a això, haurem d'assignar recursos i establir un procediment de control i avaluació.

La fase FES-HO és un procés continu.

Aprendrem, desenvoluparem i realitzarem ajustos en el nostre projecte constantment, per a assegurar-nos que continua responent a les necessitats de les persones joves.

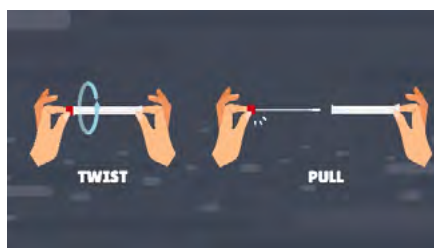
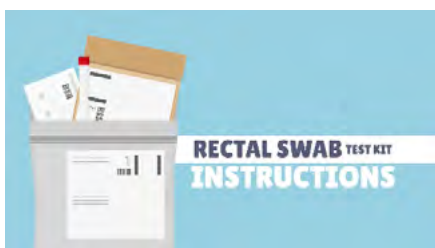
L'eina es va llançar i es va allotjar en FriskyWales, la web per a la salut sexual de les persones joves del Departament de Salut Pública de Gal·les. Per a facilitar informació a persones joves en un format accessible, es va encarregar un banc d'animacions que acompanyaren l'eina.

El projecte va arribar a la seua fi i, després de la posada en marxa del prototip, es van fer noves recomanacions per a continuar amb el desenvolupament de l'eina de manera que responguera millor a les necessitats de les persones joves. Això demostra la necessitat contínua de millorar, desenvolupar, adaptar i promoure solucions.

Les recomanacions per al futur són:

- La possibilitat de demanar hora en la clínica directament a través de l'eina
- Missatges de text de recordatori
- Seguiment i anàlisi sobre com troben i utilitzen l'eina les persones joves
- Publicitat eficaç a través de màrqueting digital i Google Ads per a augmentar la utilitat i la sostenibilitat

Algunes d'aquestes característiques i funcions no es van poder implementar a causa de les limitacions del projecte i la infraestructura digital actual dels serveis de salut sexual de Gal·les.





SECCIÓ DE **RECURSOS**

UN ESTUDI SOBRE LES NECESSITATS I EL COMPORTAMENT DE CERCA D'INFORMACIÓ DE LES PERSONES JOVES

En 2019, ERYICA, el consorci del projecte DesYign i la Universitat Åbo Akademi van dur a terme un estudi sobre les necessitats i el comportament de cerca d'informació de les persones joves. El coneixement extret es pot utilitzar per a millorar les activitats de disseny i comunicació dels serveis d'informació i orientació juvenil, amb la finalitat d'assegurar-se que estan centrats en les persones usuàries i són innovadors.

Es van dur a terme entrevistes amb huit grups de discussió en quatre països diferents: el Regne Unit (Gal·les), Espanya (Comunitat de Madrid i Comunitat Valenciana), Malta i Luxemburg. Un total de 37 joves amb edats compreses entre els 15 i els 29 anys i una edat mitjana de 19 anys, van participar en un debat exhaustiu, en el qual van detallar les seues pràctiques diàries de cerca d'informació, el seu nivell de coneixement dels serveis, els seus desafiaments a l'hora d'accedir als serveis i de quina forma preferirien utilitzar aquests serveis d'informació.

És un recurs integral i esclaridor al qual recórrer com a part de la fase de Descobriment.

Està disponible en: <https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/juventud/je-desying-informegruposfocales.pdf>

GUIA PER A L'ELABORACIÓ DE GRUPS DE DISCUSSIÓ I ENTREVISTES:

- Treballar en equip per a crear un conjunt de preguntes que ens ajuden a comprendre millor les necessitats de les persones joves i com es comporten.
- Decidir quines són les millors persones per a entrevistar Qui ens donarà la informació que necessitem? Parlar amb joves que utilitzen actualment el nostre servei, però també amb qui ens agradaria que ho fera en el futur.
- Evitar les preguntes sobre el que les persones joves volen.
 - ✗ Com vols rebre informació sobre salut sexual?
 - ✓ A on acudeixes i què fas quan necessites informació sobre salut sexual?
- Fer preguntes obertes, que no siguin esbiaixades.
- Escotar amb curiositat i indagar més si les respostes inicials no donen la informació necessària.
- Evitar dirigir la participació donant pistes verbals o no verbals sobre el que els agrada o no.
- Pensar en com fer que els grups de discussió siguin participatius utilitzant mètodes variats i formes diferents perquè les persones joves facen comentaris. Intentar utilitzar eines digitals com Kahoot o Mentimeter. Intentar escoltar a totes les persones del grup.
- Utilitzar una combinació de grups de discussió i entrevistes. Les entrevistes permetran aprofundir.
- Cal saber quan parar. La qualitat de la informació i les idees és més important que la quantitat de persones amb les quals es parla.

EXEMPLE DE PREGUNTES PER A ENTREVISTES I GRUPS DE DISCUSSIÓ

- Què fas quan necessites informació sobre activitats esportives pròximes?
Com aconseguixes la informació?
- Pensa en un moment en el qual hages necessitat ajuda o informació relacionada amb la teua salut mental. Explica'm quins passos vas seguir per a aconseguir l'ajuda que necessitaves.
- Et va resultar fàcil o difícil trobar l'ajuda que necessitaves? Per què?
- Què et va agradar de l'experiència?
- Què no et va agradar de l'experiència?
- Com et vas assabentar que existia el teu servei d'informació juvenil local?
Què et va portar a utilitzar el servei per primera vegada?
- Què va ser el que et va fer tornar/continuar utilitzant el servei?
- Què t'agrada del servei d'informació juvenil?
- Què és el que no t'agrada del servei?
- Com busques informació sobre el que està passant en el teu centre de joventut local?
- Penses que tens informació adequada sobre les activitats i els serveis (o t'ocorre que, sovint, no saps bé què hi ha i què tens a la teua disposició)?
- Quines plataformes en línia utilitzes i per a què?
- Quines plataformes et semblen bé per a comunicar-te amb les persones que treballen en el centre de joventut? (Zoom, WhatsApp, Facebook, Instagram, altres)



CONSELLS PER A REALITZAR QÜESTIONARIS

En escriure un qüestionari i abans d'enviar-ho, cal tindre en compte aquestes qüestions:

- Quina informació s'està intentant recopilar. S'estan buscant dades numèriques i quantificables o intentant aconseguir descripcions en profunditat que ajuden a conformar dades qualitatives?
- Intentar que les preguntes siguin el més breus i concises possible. Només han de fer-se preguntes que siguin rellevants per a les dades que es volen recopilar.
- Fer preguntes bàsiques. Qualsevol persona que reba el qüestionari ha de ser capaç d'entendre-les fàcilment.
- Incloure la lògica i la seqüenciació. Això es refereix a l'ordre de les preguntes; cal seguir un ordre que evolucione progressivament des de preguntes generals a preguntes concretes.
- Tindre en compte la longitud de la pregunta. Quant de temps es necessita per a respondre-la? Cal intentar abreujar aquest temps tot el possible. Una bona forma és mitjançant l'ús de preguntes d'elecció múltiple sempre que es pugui.
- Evitar les preguntes esbiaixades.
- Assegurar-se que el qüestionari tinga continuïtat. Per exemple, s'utilitzarà sempre el mateix tipus de classificació en les preguntes que ho requerisquen.

Abans d'enviar el qüestionari, ensenya-li'l a diverses persones. S'entén fàcilment? És massa llarg?

Una vegada completats aquests passos, podrà distribuir-se el qüestionari. Cal assegurar-se d'enviar-ho al públic objectiu per a poder obtindre resultats fiables i dignes de confiança.

Exemple:

En una escala de l'1 al 10 (on 1 és "del pitjor" i 10 és "del millor") com ha sigut el servei hui?



Escriu a continuació qualsevol queixa que tingues sobre el nostre servei.

PERSONATGES QUE REPRESENTEN A PERSONES JOVES

Els personatges es basen en persones joves reals i pretenen representar a un grup de joves de la societat. Se centren en les necessitats i les característiques dels principals grups de joves objectiu del projecte. Per exemple, es pot crear un personatge per a una persona jove que ha de cuidar a algun familiar, ja que aquestes circumstàncies afectaran de manera significativa a la seua disponibilitat. També és important tindre en compte les cultures, les circumstàncies socioeconòmiques, la identitat ètnica, el gènere i les diversitats funcionals.

Aquesta és una gran activitat per a fer amb les persones joves. Han de crear diferents personatges basats en les seues amistats i comunitats. Aquesta activitat s'utilitza com una oportunitat per a parlar sobre igualtat i accessibilitat. Per exemple: Com interactuaria una persona jove transgènere amb aquest servei? Quines necessitats pot tindre?

Nom: _____

Edat: _____

Sexe _____

Circumstàncies vitals
actuals/Treball/Educació _____

Característiques rellevants:

Descriu el teu dia a dia:

Necessitats i prioritats:
(Què necessiten del servei? Quines són les seues prioritats?)

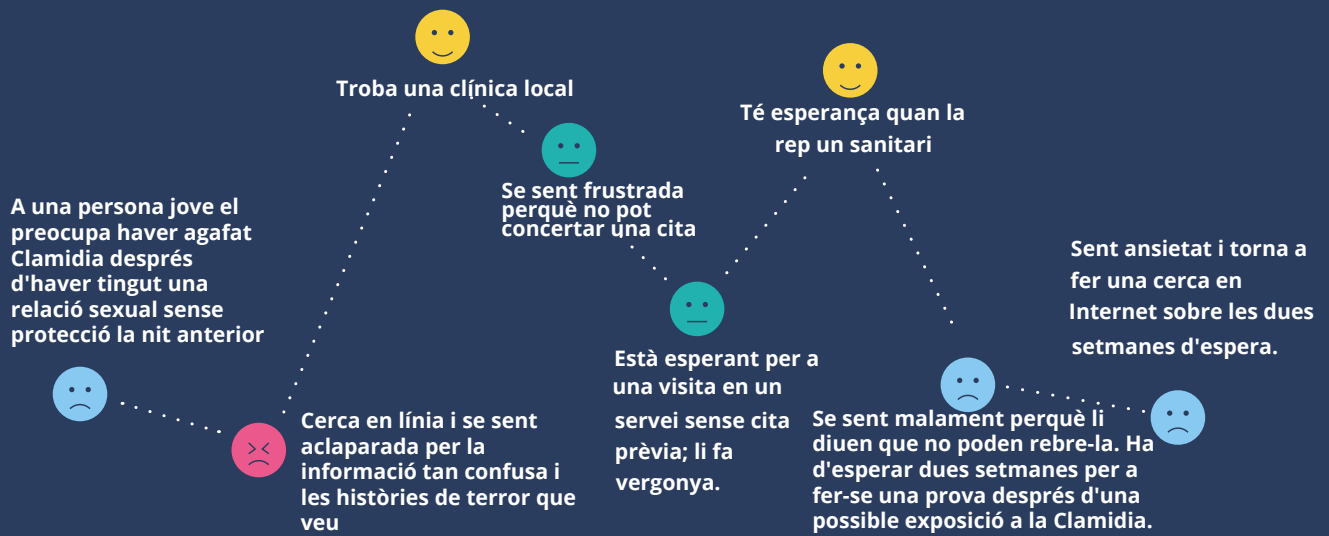
MAPA D'EXPERIÈNCIES

El mapa d'experiències d'una persona es pot utilitzar en les fases de descobriment i definició, així com en la fase de desenvolupament.

Una vegada creats els personatges, s'utilitza el mapa d'experiències per a mostrar com es mou aquesta persona pel servei en l'actualitat. En les fases posteriors, s'utilitzarà per a mostrar el camí ideal a través del servei nou o millorat.

Es treballa amb les persones joves per a traçar els seus recorreguts actuals a través del servei o es crea un recorregut basant-se en les dades recopilades en la fase de descobriment. **Exemple:**

SENTIR-SE BÉ

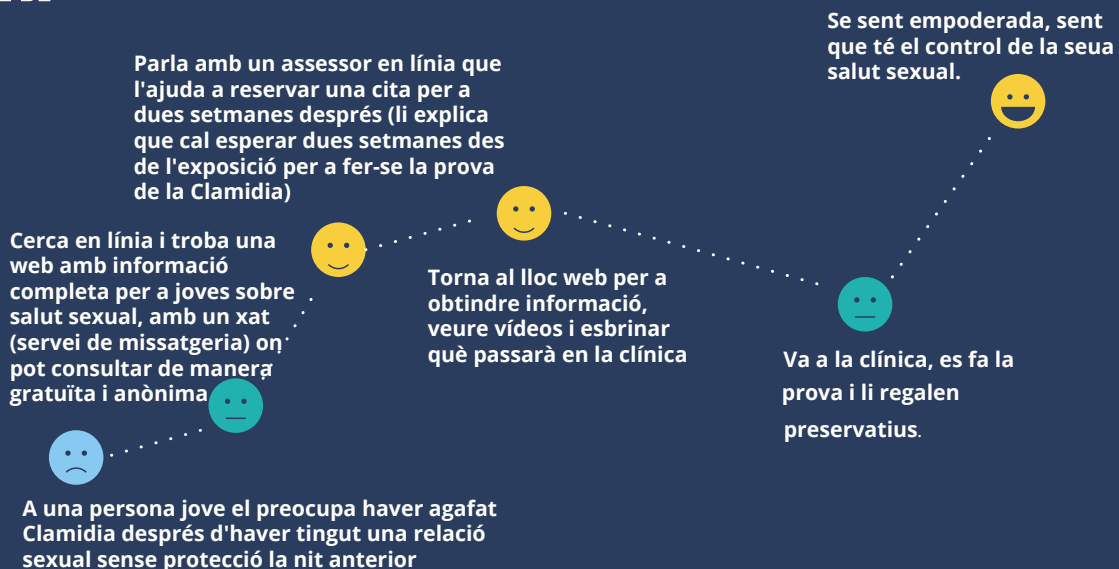


SENTIR-SE MAL

TEMPS

Una vegada en la fase Desenvolupar, es fa un gràfic de com seria el servei ideal:

SENTIR-SE BÉ



SENTIR-SE MAL

TEMPS

CREACIÓ DE DECLARACIONS SOBRE NECESSITATS

Poden crear-se declaracions de les necessitats de les persones joves a l'inici del projecte. Aquestes declaracions estableixen la direcció del desafiament. Tal vegada s'ha de fer un poc d'investigació inicial abans de poder crear una declaració de les necessitats.

UN EXEMPLE DE DECLARACIÓ DE NECESSITATS:

“Com a persona jove que ha de cuidar la seua mare, quan he de fer els deures, necessite un espai tranquil i temps dedicat sols a això per a poder fer-los tan bé com siga possible”.

COM CREAR UNA DECLARACIÓ DE NECESSITATS:

Demana a cada membre de l'equip que l'intente i que escriga una declaració utilitzant aquesta fórmula:

Com _____ [persona jove afectada pel problema]

Quan jo _____ [la situació en la qual es produeix el problema]

Necessite _____

Per a _____ [resultat que necessite]

BON EXEMPLE

“Com a persona jove que ha de cuidar a la seua mare, quan he de fer els deures, necessite un espai tranquil i temps dedicat sol a això per a poder fer-los tan bé com siga possible”.

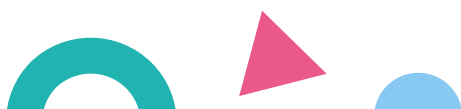
El que té de bo aquesta declaració és que és molt específica i no presenta cap solució, sinó que se centra en les necessitats de la persona jove.

MAL EXEMPLE

“Com a persona jove que ha de cuidar la seua mare, quan he de fer els deures, necessite anar a un club extraescolar per a poder fer-los tan bé com siga possible”.

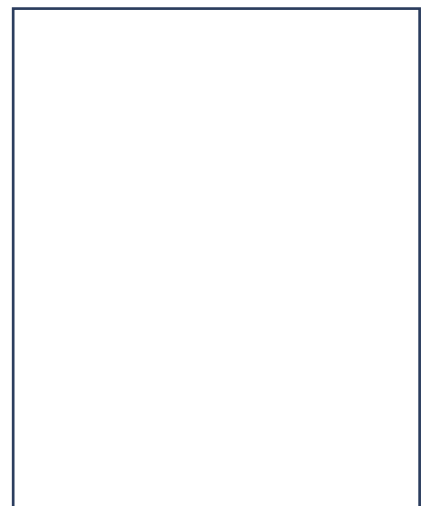
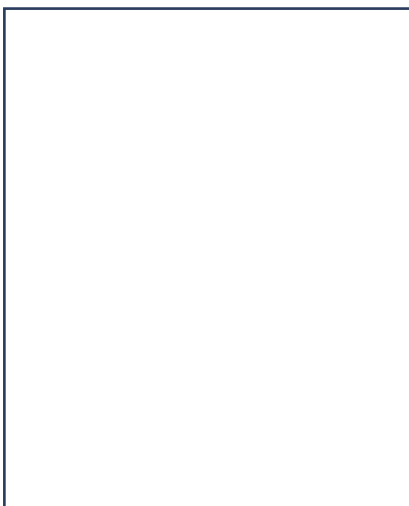
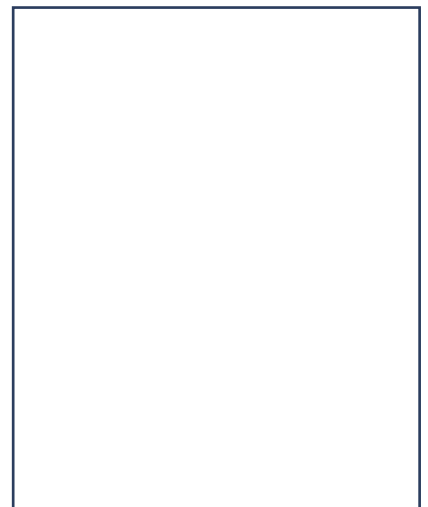
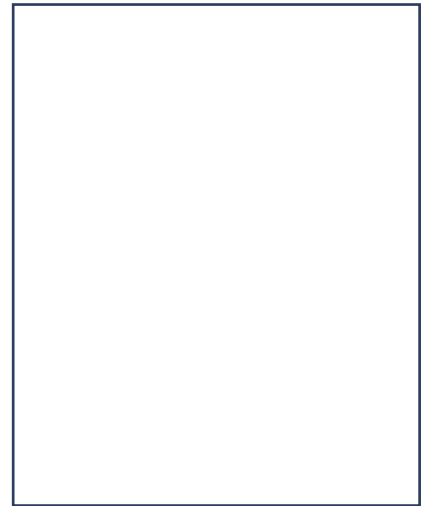
El problema d'aquesta declaració és que ja s'ha decidit la solució.

Gràcies a CAST, Centre for Accelerated Social Technology per aquest exercici.



STORYBOARD

Es pot utilitzar aquesta plantilla per a demanar-li a una persona jove que dibuixi les mesures que prendria en una situació determinada. També es pot utilitzar un storyboard per a esbossar els continguts d'un vídeo.

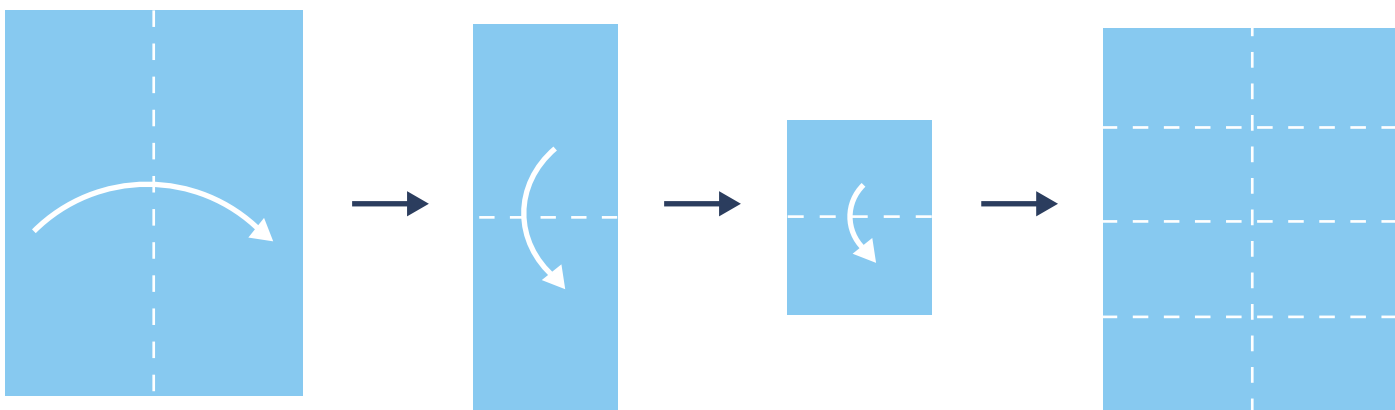


LES 8 RÀPIDES

La tècnica de les 8 ràpides permet arribar ràpidament a tota una sèrie d'idees i és una activitat divertida que es pot utilitzar amb persones joves. L'objectiu és fomentar la creativitat anant més enllà de les solucions òbvies.

Només es necessiten fulls de paper de grandària A3 o A4 i bolígrafs.

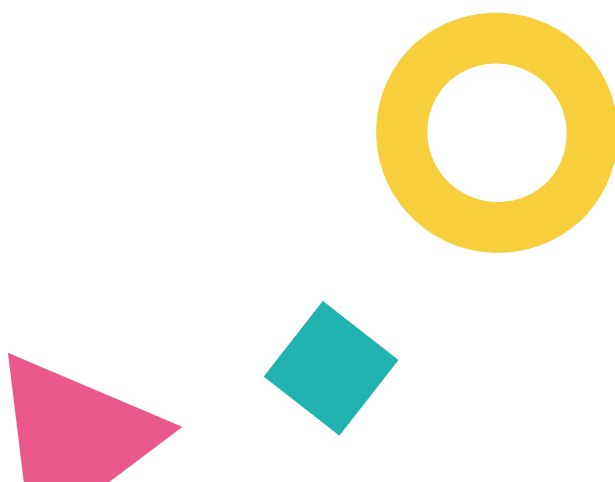
- 1** Es demana a cada persona que doblegue el seu paper per la meitat i, després, una altra vegada per la meitat.



- 2** En obrir el paper hauria de tindre huit quadrats de la mateixa grandària.

- 3** S'estableix un temps breu de sis minuts i es demana a tothom que esbosse huit idees.

- 4** Quan tothom haja acabat, es demana a cada persona que comente les seues millors idees al grup i es parla sobre les idees més prometedores.



TEMES, IDEES I DECLARACIONS “COM PODRÍEM”

No tots els membres de l'equip hauran estat en totes les entrevistes amb joves, però és molt important que compreguen quin és l'aprenentatge clau de tota la investigació. Els tallers de “donar sentit” són molt útils per a això; és millor realitzar-los a mesura que es va avançant, mentre la investigació encara està fresca.

Es necessiten bolígrafs, notes post-it i un espai en blanc en la paret o una pissarra digital.

- 1** Reunir a tot l'equip i designar una persona que actue com a facilitadora.
- 2** Demanar a cadascuna de les persones que han participat en la investigació que tornen a les seues dades i compartisquen el que han après amb la resta del grup. Amb qui han parlat? Què han après? Quins han sigut les seues principals conclusions? S'apunten aquestes qüestions en notes post-it.
- 3** Una vegada que tothom haja pogut parlar del seu aprenentatge, es pot començar a reorganitzar els post-it per temes. Cal tindre en compte: Quins temes són recurrents? Quina informació sobreïx com a significativa i rellevant per al desafiament de disseny?

DECLARACIONS “COM PODRÍEM”

Una vegada es disposa d'un resum dels principals temes i idees, es poden plantejar en la forma de declaracions “Com podríem” (CP).

Per exemple:

- 1** Moltes mares joves van expressar que se sentien aïllades.

CP:

Com podríem ajudar les mares joves a sentir-se menys aïllades?

- 2** Les mares joves van valorar molt poder tindre l'oportunitat de parlar amb altres mares joves i compartir experiències

CP:

Com podríem crear oportunitats segures i accessibles perquè les mares joves puguem estar en contacte i comunicar-se entre si?

Probablement s'obtenen de 5 a 8 declaracions CP. Aquestes declaracions s'utilitzen durant la fase de desenvolupament per a pensar en solucions.

CONSTRUCCIÓ DE PROTOTIPS

La construcció de prototips s'utilitza per a convertir les idees en una cosa real. El mètode permet que les idees siguin més tangibles i que es puguin posar a prova amb persones joves. Mostrarà els aspectes positius i negatius del disseny.

PAS 1: CREAR PROTOTIPS DE "BAIXA FIDELITAT"

Els prototips inicials haurien de ser de baixa fidelitat, és a dir, bàsics i generals. Poden dibuixar-se en un paper per a crear maquetes del disseny. Per exemple, si es vol provar un vídeo, es pot utilitzar un storyboard i un guió per a mostrar el seu contingut. Per a una aplicació, es pot dibuixar cadascuna de les pantalles de l'aplicació i el mapa d'experiències d'una persona jove a través de l'aplicació.

Després, prova aquests prototips de baixa fidelitat amb persones joves i itera els dissenys basant-te en els seus comentaris.

PAS 2: CREAR PROTOTIPS DE "ALTA FIDELITAT"

La següent fase consisteix a crear un prototip més elaborat. Es pot fer utilitzant eines digitals de baix cost. Es poden dissenyar exemples de llocs web i bases de dades utilitzant Notion; crear grups i fòrums en línia amb Facebook i Google Groups; o enviar sms a les persones joves usant Twilio... Les possibilitats són infinites.

Cal assegurar-se de fer fotos de cada iteració de conceptes per a poder documentar, més endavant, les idees que han funcionat.



EINES DIGITALS GRATUÏTES O DE BAIX COST

Hi ha tota una sèrie d'eines digitals que es poden utilitzar per a completar un projecte de disseny de serveis amb persones joves.

Aquestes són algunes de les nostres recomanacions:

GOOGLE JAMBOARD

Pissarra digital. Es pot utilitzar per a grups de discussió i tallers.

TWILIO

Permet enviar i rebre sms, com a recordatoris de cites per a persones usuàries dels serveis.

TYPEFORM

Es poden crear formularis atractius i interactius, així com enquestes

SLACK

Serveix per a crear una comunitat en línia, i mantindre discussions i converses.

VideoAsk (by typeform)

Permet fer video-telefonades. Es pot utilitzar com una forma innovadora de connectar amb les persones joves i facilitar-les informació.

CANVA

Crea continguts adequats per a publicacions o cartells de xarxes socials i fullets.

Notion

És una eina molt versàtil. Es pot utilitzar com a base de dades, lloc web i per a la gestió de projectes. Hi ha versions gratuïtes per a organitzacions sense ànim de lucre.

LOOM

Crea vídeos explicatius fàcilment. Amb Loom, pots gravar amb la teua càmera, micròfon i escriptori al mateix temps.

REFERÈNCIES

Aquest kit d'eines s'ha inspirat en: (pots trobar les adreces web en la versió digital de la guia)

Design Council's Framework for innovation (double diamond)

CAST Design Hops

IDEO Design Kit

Service Design Toolkit

ALTRES RECURSOS

Charity Catalogue

The Catalyst Resources and recipes for digital working