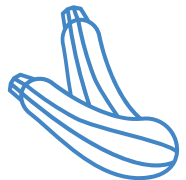
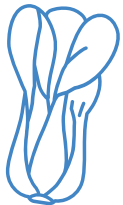
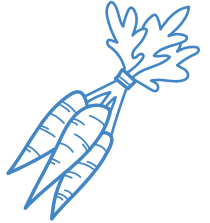
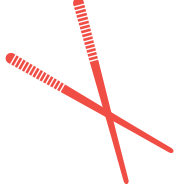
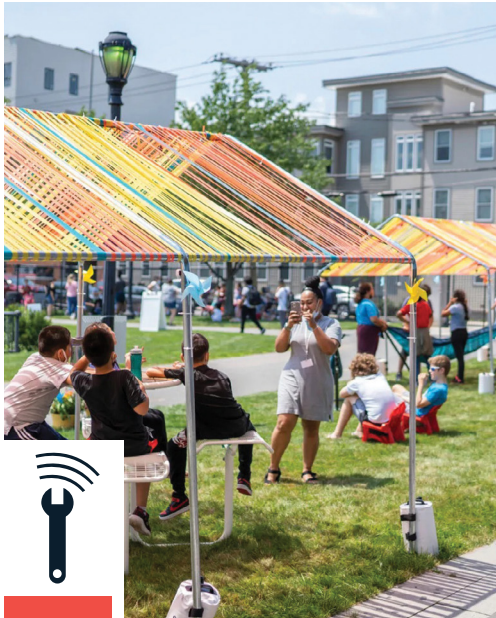


HERRAMIENTAS
DE DISEÑO
COLABORATIVO
PARA
LAS DESPENSAS
DE ALIMENTOS



ÍNDICE

- 1 | **Quienes somos**
- 2 | **Despensa de alimentos Harvest On Vine: Caso de estudio**
- 10 | **Herramientas de diseño colaborativo para las despensas de alimentos**
- 13 | El comité de codiseño: ¿Quién forma parte?
- 16 | Evaluación de la despensa
- 19 | Configuración de espacios amigable para el diseño colaborativo
- 20 | Haga correr la voz
- 21 | Implementación
- 24 | **En profundidad: las herramientas**
- 25 | Glosario
- 26 | Guía del facilitador
- 27 | Preguntas iniciales para los facilitadores
- 28 | Ejemplo de cronograma de codiseño
- 30 | Mapa de prioridades
- 32 | Ejemplo de agenda de reunión
- 33 | Costos potenciales
- 33 | Creación de prototipos
- 34 | Formulario de postulación para el comité de codiseño
- 36 | Lista de verificación de evaluación de la despensa de alimentos
- 38 | Haga correr la voz: Ejemplo de anuncio



La Oficina de Nuevas Mecánicas Urbanas de la Alcaldía



Share Our Strength



Mark Araujo



La Oficina de Justicia Alimentari

QUIENES SOMOS

La Oficina de Nuevas Mecánicas Urbanas de la Alcaldía (MONUM) se creó en 2010 como el equipo de diseño e investigación cívica (uno de los primeros en la nación). Exploramos y realizamos experimentos y prototipos que abarcan una variedad de temas. Si bien trabajamos en una variedad de áreas temáticas, el objetivo de todos nuestros proyectos es el mismo: mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de Boston.

La Oficina de Justicia Alimentaria (OFJ) de la Alcaldía trabaja para mejorar la disponibilidad y la accesibilidad de los alimentos saludables en Boston. El objetivo de la OFJ es crear comunidades con seguridad alimenticia con culturas alimentarias vibrantes e inclusivas. La comida debe ser accesible, fácil de encontrar y que refleje las distintas culturas de la ciudad de Boston.

La organización Share Our Strength, a través de la campaña **No Kid Hungry** (Ningún niño con hambre) trabaja para disminuir el hambre en todo el país. El equipo de innovación del programa de No Kid Hungry diseña estrategias para satisfacer las necesidades de las familias que enfrentan la inseguridad económica y trabaja para mejorar la experiencia de los usuarios de los programas federales de nutrición.

Mark Araujo es un diseñador, artista, educador y pensador sistémico apasionado por ayudar a los demás a través del poder del diseño centrado en el ser humano, intencional y orientado al impacto. Su objetivo es hacer que la vida cívica sea más resiliente al colaborar y codiseñar con los miembros de la comunidad para abordar cuestiones clave y crear una atmósfera de apertura y copropiedad.

DESPENSA
DE
ALIMENTOS
HARVEST
ON VINE:
CASO DE
ESTUDIO

SOBRE LA DESPENSA DE ALIMENTOS HARVEST ON VINE

La despensa de alimentos Harvest On Vine (HOVFP) se fundó hace más de 20 años, en el vecindario de Charlestown, en Boston. Atiende a más de 500 clientes, de diversas culturas y orígenes económicos, todos los meses. Forma parte de Saint Mary-Saint Catherine of Siena, una parroquia católico-romana intencionalmente inclusiva y es miembro de la red de despensas de alimentos de emergencia del Greater Boston Food Bank. Greater Boston Food Bank informó que, durante 2022, la inseguridad alimentaria se mantuvo alta en Massachusetts, con aproximadamente 1,8 millones de adultos con inseguridad alimentaria en el hogar, o el 33 % de la población del estado. HOVFP es una de las más de 70 despensas de Boston que ayudan a alimentar a familias sin acceso adecuado a los alimentos.

Antecedentes del proyecto:

En 2022, la concejala de la ciudad de Boston, Gabriela Coletta, quien representa a los vecindarios de Charlestown y East Boston, asignó \$ 100.000 en fondos de ARPA a la Oficina de Justicia Alimentaria para la despensa de alimentos Harvest On Vine. La Oficina de Justicia Alimentaria y la MONUM propusieron un proceso de codiseño dirigido por Mark Araujo como parte del subsidio. Esta combinación de recursos brindó una oportunidad única para centrar las necesidades y las preferencias de las comunidades que utilizan la despensa e informar cómo se gastarían los fondos.

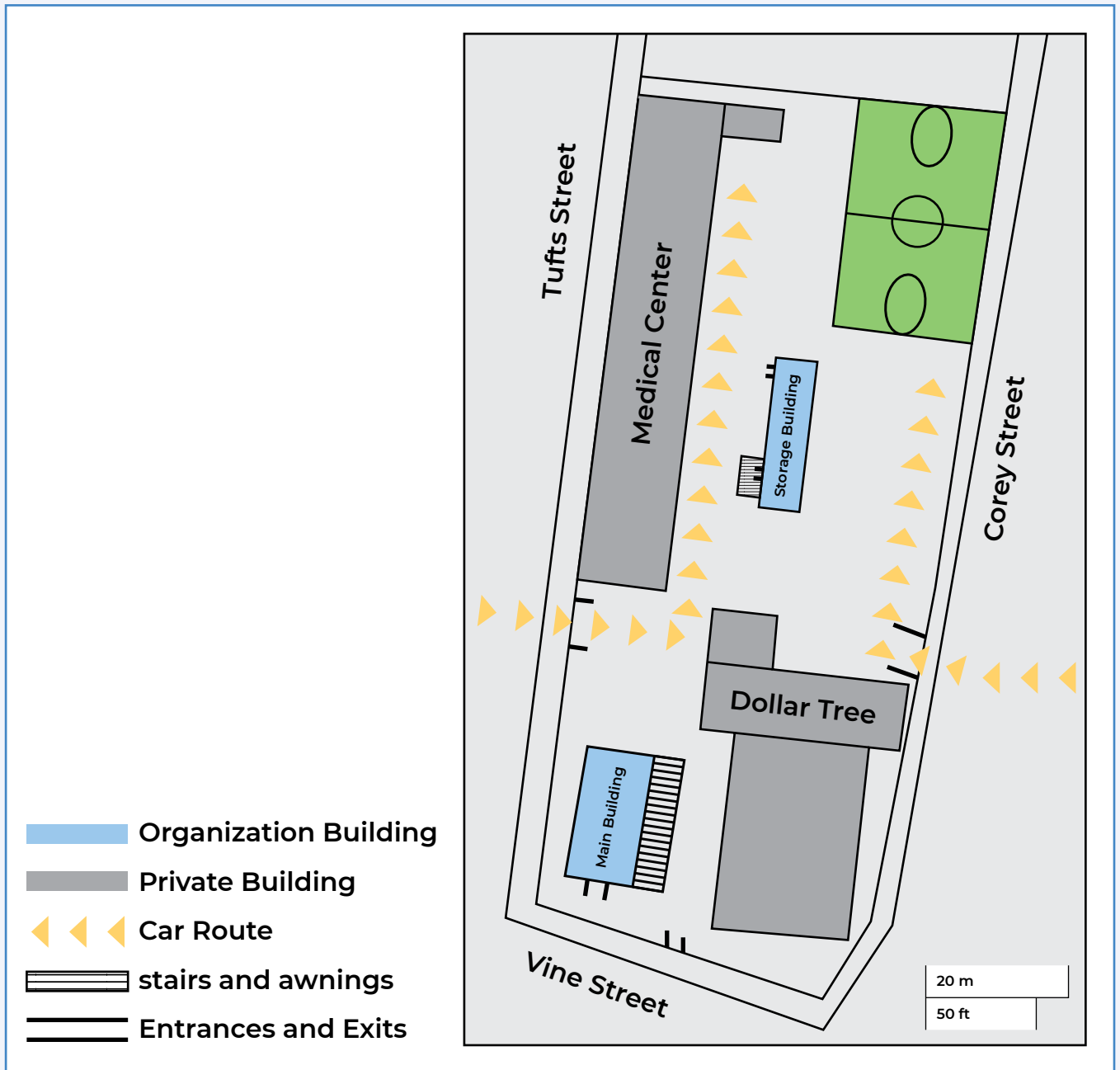
El alcance incluyó los desafíos que enfrentan las despensas de alimentos de todos los tamaños, como la obtención de más alimentos frescos o culturalmente relevantes, la garantía de la prestación de servicios con dignidad y un mejor uso de los espacios comunitarios.



El comité de codiseño de HOVFP trabajando duro

Resultados principales:

- ◆ La creación del comité de codiseño de HOVFP, con un promedio de 10 a 15 personas que asisten a cada sesión
 - ◆ La creación de un comité de codiseño de habla hispana
 - ◆ La creación de un comité de codiseño de habla mandarín
- ◆ 14 sesiones de codiseño realizadas
- ◆ El proceso de admisión y la configuración de la fila fueron rediseñados, lo que provocó a una reducción del 50 % en los tiempos de espera y a la adición de una fila de accesibilidad y una estación de bienvenida
- ◆ Se identificó la necesidad de capacidad adicional para los productos frescos y los artículos estables, lo que fue posible gracias al subsidio de ARPA
- ◆ Se distribuyeron más alimentos culturalmente relevantes para reflejar la composición diversa de Charlestown (se hablan más de 12 idiomas)
- ◆ Se conectaron clientes con servicios sociales adicionales
- ◆ Se mejoró el diseño de la encuesta para recopilar comentarios de los clientes de la despensa
- ◆ Se sentaron las bases para los espacios comunitarios reinventados, los cuales que incluyen los siguientes:
 - ◆ Biblioteca de libros de cocina
 - ◆ Muro de recetas saludables
 - ◆ Programa de demostración de cocina de comida saludable y de renovación



El esquema de la propiedad en HOVFP

Un vistazo al proceso: La admisión de los clientes y el rediseño de fila

Después de realizar una evaluación de la despensa de alimentos en el HOVFP, el comité de codiseño concluyó que rediseñar el proceso de admisión de los clientes y la configuración de la fila sería lo más impactante y lo primero que se debería abordar para mejorar la experiencia general del cliente.

La evaluación reveló que, a menudo, los clientes llegaban horas antes de la distribución de alimentos y encadenaban o dejaban sus carritos para guardar su lugar en la fila. Además, había muchos adultos mayores y clientes con necesidades de accesibilidad en la fila. El proceso de admisión también provocaba largos tiempos de espera porque a los clientes se les pedían muchos datos, incluso algunos que no eran esenciales. Al consultar con los clientes sobre estos patrones de comportamiento, simplemente concluyeron que se debían al miedo a que se acabara la comida. Con toda esta información rápidamente nos pusimos manos a la obra.

Dedicamos 4 sesiones de codiseño para abordar estas áreas de mejora e implementamos cambios de manera gradual en cada distribución, asegurándonos de recopilar e implementar comentarios de los clientes a medida que avanzábamos. En nuestro caso, el rediseño del proceso de admisión y de la distribución de la fila son algunos de nuestros prototipos.

Notas de las sesiones de codiseño:

- ◆ La atención se centró en discutir los méritos de la política de rediseño de fila: Dos filas separadas, de la A a la L y de la M a la Z, en orden alterno según el día de distribución y divididos en grupos móviles de 10
- ◆ Concluimos en que es necesario contar con una fila de accesibilidad separada, un área dedicada a los carritos de mano y una estación de bienvenida con refrigerios
- ◆ Hay un interés en conectarse mejor con clientes que no hablan inglés, en particular con quienes hablan chino y español, y la idea de que la ciudad ofrezca intérpretes y materiales traducidos
- ◆ En términos de cambios físicos, la ruta de la fila se ajustó para centrarse alrededor del edificio principal de la iglesia y evitar conflictos con los automóviles siempre que sea posible; los nuevos ajustes se implementarán gradualmente en las próximas distribuciones de alimentos

Las áreas de oportunidad se clasificaron en corto y largo plazo:

Corto plazo

- ◆ Señales e intérpretes multilingües
- ◆ Textos multilingüe para explicar los cambios
- ◆ Una zona para carritos
- ◆ Una fila dedicada para la accesibilidad
- ◆ Una estación de bienvenida que con refrigerios
- ◆ Una cuerda en la fila

Largo plazo:

- ◆ Toldo exterior sobre el estacionamiento de la iglesia con lámparas de calefacción
- ◆ Luces para iluminar la zona de distribución de alimentos
- ◆ Integración de los servicios locales o urbanos y el intercambio de información

HERRAMIENTAS
DE DISEÑO
COLABORATIVO
PARA
LAS DESPENSAS
DE ALIMENTOS

Este conjunto de herramientas brinda una guía sobre cómo...

HERRAMIENTAS
DE DISEÑO
COLABORATIVO
PARA
LAS DESPENSAS
DE ALIMENTOS



Este conjunto de herramientas brinda una guía sobre cómo trabajar con las comunidades para mejorar la experiencia de las despensas de alimentos. Estas herramientas de diseño se adaptaron con un proceso de diseño colaborativo (codiseño) en la despensa de alimentos Harvest on Vine, en Boston.

El codiseño es un enfoque participativo para crear soluciones. Todas las partes interesadas se consideran colaboradores iguales: se trata de diseñar **en conjunto**, no **para el otro**. El objetivo de este trabajo no es solo comprender las preferencias, las fortalezas y las necesidades de los visitantes de la despensa e involucrarlos en el diseño de mejores experiencias. También crea un espacio comunitario que apoya la dignidad y la conexión y reduce el estigma que puede asociarse con el acceso al sistema alimentario caritativo.

Estas herramientas se pueden utilizar para varias situaciones que involucran a las despensas y en las cuales son necesarios los comentarios de la comunidad. Estas situaciones incluyen:

- ◆ La reestructuración de las líneas de admisión
- ◆ El establecimiento de horarios convenientes
- ◆ La utilización del espacio para los servicios comunitarios
- ◆ El aumento al acceso a los alimentos culturalmente apropiados
- ◆ La comunicación de las políticas, los procedimientos o los prototipos nuevos
- ◆ La exploración de distintos modelos de distribución de alimentos
- ◆ La relación general y la creación de la confianza con la comunidad

En resumen, el personal, los clientes, los voluntarios, los miembros de la comunidad y cualquier otra persona afiliada a la despensa tienen mucho que aportar.

¿CÓMO SE COMIENZA?

El codiseño consiste en tres etapas: comprensión, codiseño y creación de prototipos, y evaluación. No se requiere una formación especializada en diseño para formar parte.

COMPRENSIÓN

En esta primera etapa, se profundiza la comprensión del funcionamiento actual de la despensa o del banco de alimentos y la experiencia de los miembros de la comunidad. Puede controlar las operaciones, evaluar las operaciones y organizar las entrevistas formales e informales con los voluntarios, el personal y los clientes de la despensa. Reclute un comité de codiseño para identificar las opciones de mejora de la experiencia y realizar una lluvia de ideas sobre los prototipos para probar. El objetivo es comprender qué funciona bien en la actualidad y dónde podría haber oportunidades de mejora.

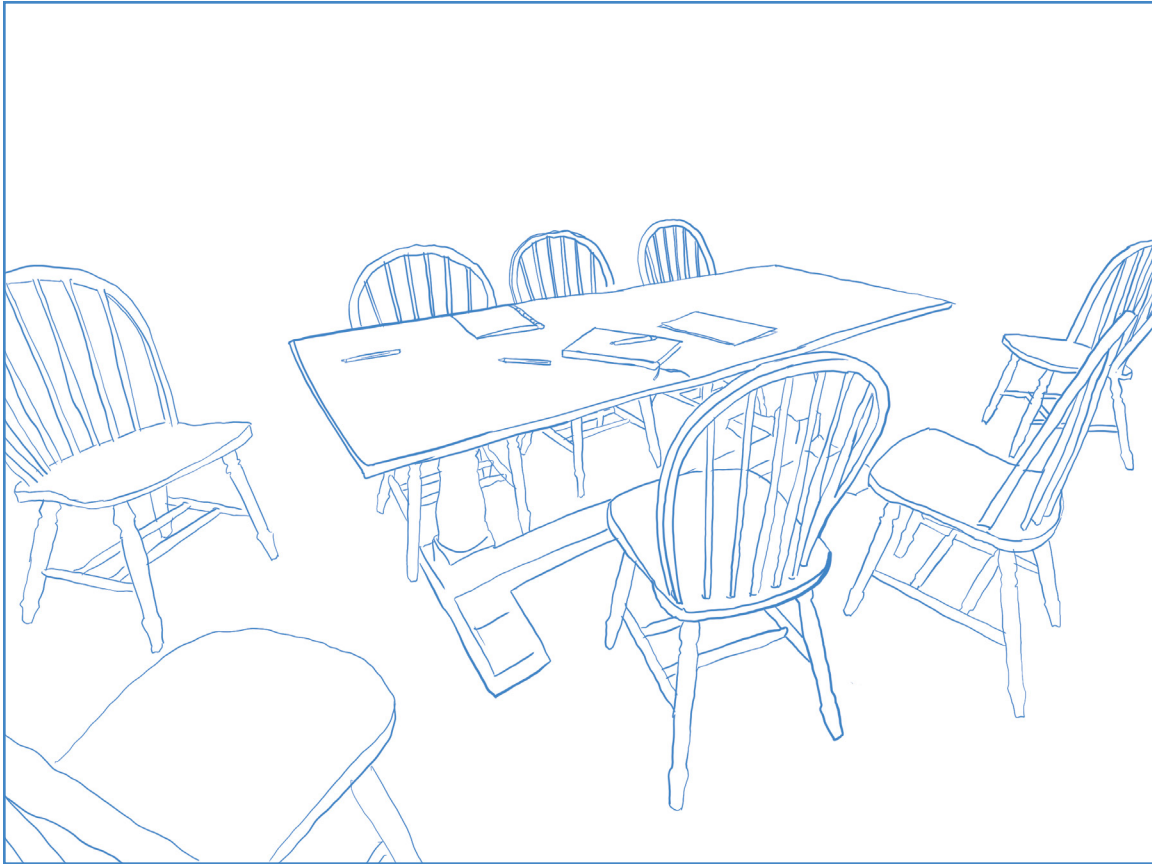
CODISEÑO Y CREACIÓN DE PROTOTIPOS

Piense en distintas soluciones con el comité de codiseño. Priorice un prototipo (o más) para probar durante una próxima distribución. Anuncie a los miembros de la comunidad que probará algo nuevo para mejorar las experiencias y que desea recibir sus comentarios sobre cómo funcionó.

EVALUACIÓN

¿Cómo funcionó la nueva idea? Recopile los comentarios de los miembros de la comunidad y ajuste el prototipo según lo vea necesario (o descártelo por completo si los comentarios son completamente negativos).

—
La mayoría de los ciclos de codiseño incluyen algunas rondas de “comprensión”, “prueba” y “evaluación”. El objetivo es ajustar las soluciones y contar con los aportes continuos de la comunidad.



EL COMITÉ DE CODISEÑO: ¿QUIÉN FORMA PARTE?

Hay distintas formas de comprender mejor la experiencia de los miembros de la comunidad que visitan la despensa, como encuestas, observaciones y la creación de grupos focales. Este conjunto de herramientas se centra en la creación de un comité para el diseño colaborativo (el comité de codiseño), el cual es un grupo que lo acompañará a través de las fases de comprensión, creación de prototipos y evaluación descritas anteriormente. Este grupo compartirá ideas sobre la experiencia, resaltarán los problemas y pensará en nuevas soluciones. El comité de codiseño debe reflejar la base de los clientes de la despensa y podría contar con entre cinco y diez miembros. Invite a todos a participar, enfocándose en los clientes que pertenezcan grupos a los grupos demográficos relativamente más pequeños. Seleccionar personas que participen en la comunidad (como organizadores comunitarios, miembros de asociaciones vecinales, etc.) puede resultar muy útil para comprender las necesidades y los activos más amplios de la comunidad.

El comité de codiseño podría estar constituido por...





El comité de codiseño podría estar constituido por las siguientes personas:

- ◆ Los clientes de despensa
- ◆ Los miembros o defensores de la comunidad
- ◆ El coordinador de despensa y otros miembros del personal o voluntarios
- ◆ Los expertos en sistemas alimentarios (podrían ser invitados a conversaciones particulares sobre, entre otras cosas, la recuperación de alimentos)

Si el grupo es grande, necesitará ayuda para facilitar y garantizar que se reconozcan todas las ideas. Un coordinador de la despensa, un enlace comunitario o un voluntario podrían ser útiles, si están disponibles. Si cree que necesitará apoyo adicional que el personal y los voluntarios no podrán brindarle, consulte con el centro comunitario local, el centro de salud del vecindario, la biblioteca o los líderes comunitarios independientes. Otra opción es visitar el ayuntamiento de su ciudad. En la actualidad, muchas ciudades cuentan con una Oficina de Servicios Vecinales o una Oficina de Participación Comunitaria, donde pueden indicarle a alguien.

Si el idioma es un problema, asegúrese de contar las traducciones, para que los miembros puedan participar con sus comentarios con confianza. Las sesiones de codiseño en Boston, por ejemplo, contaron con un soporte de traducción para hispanohablantes y chinos. Pregunte si algún miembro del personal, un voluntario, un cliente o incluso otro miembro del comité de codiseño de la despensa puede brindar este servicio a cambio de una compensación. Los servicios de traducción también pueden estar disponibles a través de otras organizaciones comunitarias u oficinas del gobierno local. En Boston, la Oficina de Acceso al Idioma y las Comunicaciones brindó servicios de traducción para las sesiones y la divulgación del codiseño.

Compense a los miembros del comité de codiseño por su tiempo y experiencia. Si no tiene recursos disponibles para esto, planea recaudar fondos para este presupuesto antes del inicio de las sesiones de codiseño.

En la sección ***En profundidad: las herramientas, en la página 24***, puede encontrar una lista de costos potenciales y un formulario de postulación para el comité de codiseño que puede utilizar para animar a los usuarios de la despensa a presentar su solicitud.

EVALUACIÓN DE LA DESPENSA

Una evaluación de la despensa de alimentos ayudará a determinar qué aspectos funciona bien y cuáles podrían mejorarse. Este es un primer paso importante y debería informar en qué decide trabajar el comité de codiseño. Es importante que, si es posible, involucre al comité de codiseño en este proceso.

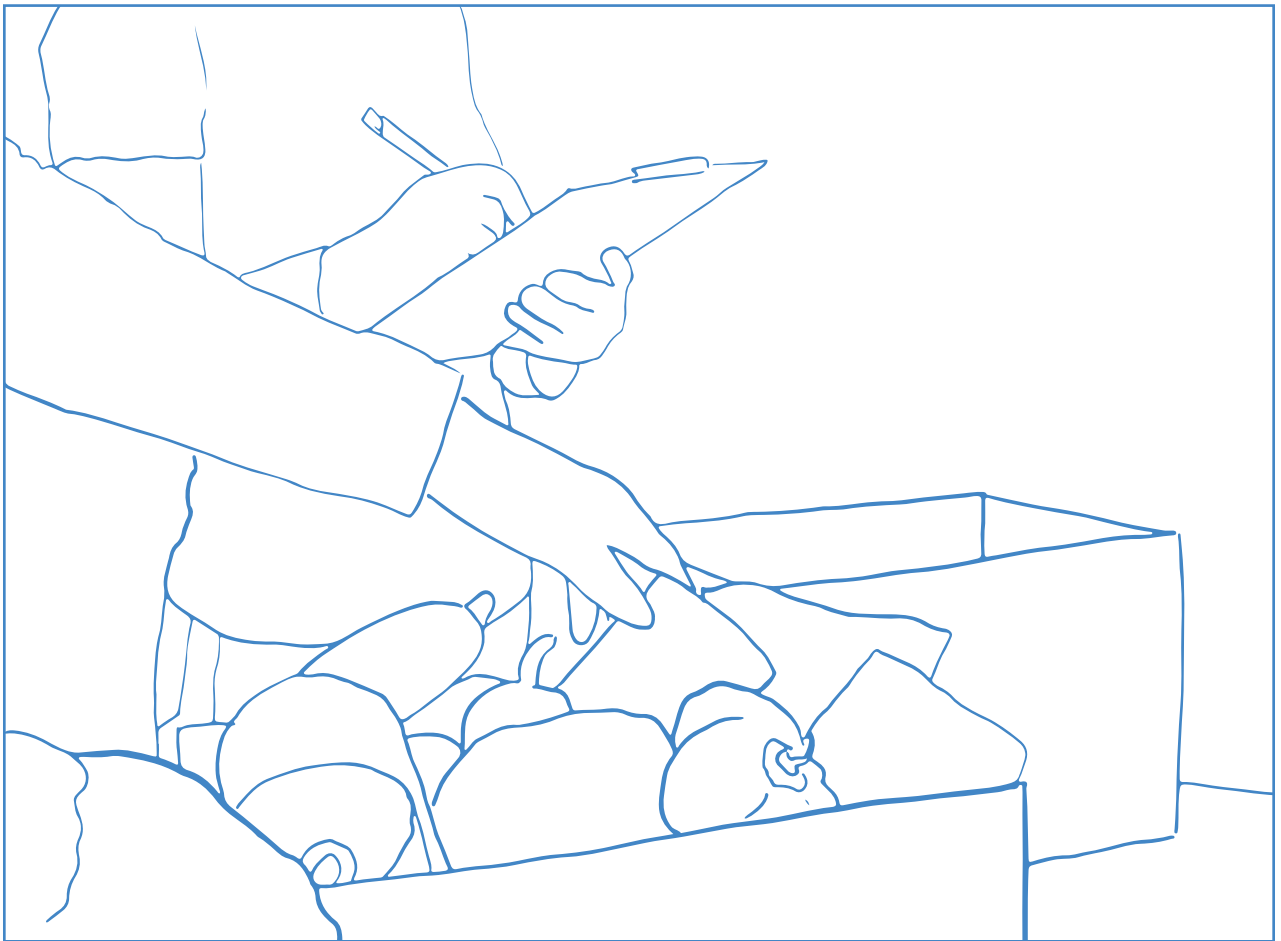
La evaluación puede incluir una lista de los activos actuales de la despensa, los datos cuantitativos (como el número de personas atendidas) y los datos cualitativos (como los comentarios de los clientes).

En la sección ***En profundidad: las herramientas, en la página 24***, puede encontrar una lista de verificación para la evaluación de la despensa, la cual cuenta con más detalles y ejemplos para ayudarle a realizar una evaluación propia.

Si esta lista parece desalentadora, identifique si hay puntos de datos en esta lista que no recopile actualmente pero que haya visto en las solicitudes de subsidios y concéntrese en ellos.

Trate de ser intencional con respecto a los datos que solicita a los clientes y la política de privacidad de datos. Algunas preguntas, como la situación migratoria, no suelen ser necesarias y pueden tener un efecto paralizador en las comunidades que necesitan apoyo. Si ya se encuentra en el proceso de recopilación de datos, ya sea para fines propios o como parte de los requisitos de la despensa de alimentos asociada o del departamento de la ciudad, es posible que ya tenga todo lo que necesita. Puede considerar agregar algunas preguntas más que sean relevantes para el proceso de codiseño.

La recopilación de esta información puede ser variar según la despensa en particular y las operaciones existentes. Algunas despensas todavía usan lápiz y papel; otras, Google Forms o Excel; y algunas, incluso, migraron sus datos a programas más nuevos, como Salesforce u Oasis. Si ha pensado en empezar a utilizar un sistema digital, este proceso de codiseño podría ser una buena razón para hacerlo. Una ventaja de la plataforma Oasis es que es posible que un hogar solo necesite realizar un registro inicial único y luego puede usar un número de cliente o una tarjeta de identificación generados por el programa.



Codiseño: ¿Por dónde se empieza?

¿Cómo hace el grupo para decidir qué temas se abordarán primero? Una serie de cuestiones, tanto grandes como pequeñas, empezarán a surgir al realizar preguntas como “¿Qué funciona bien en la despensa?” y “¿Qué podría mejorarse?” Registre estas ideas en un rotafolio, una pizarra o en un documento compartido en Google Docs. Los datos obtenidos en la **evaluación de la despensa de alimentos** le mostrarán muchas áreas de oportunidad.

Clasifique todas estas oportunidades en proyectos a corto, mediano y largo plazo, para tener una idea clara de lo que se procesará.

Ahora es el momento en que se decide qué es lo que realmente se puede realizar. Por ejemplo, encontrar un hogar nuevo o permanente para la despensa podría ser una oportunidad a largo plazo en lugar de disminuir el tiempo de espera general de los clientes de la despensa o aumentar la cantidad de productos frescos y alimentos culturalmente apropiados que se ofrecen.

En la sección ***En profundidad: las herramientas, en la página 24***, puede encontrar una herramienta de diseño de **mapas de prioridades**, la cual puede ayudarle a categorizar y priorizar las áreas de oportunidad. Si tiene una pizarra o un rotafolio, colóquelo como recordatorio visual de sus objetivos.

Primero, intente cumplir los objetivos más fáciles junto con el comité de codiseño. No solo podrá implementar rápidamente estos cambios, sino que también generará un impulso y le mostrará a los clientes de la despensa que se están realizando cambios positivos y ¡que otros están en proceso! Sin embargo, no pierda de vista los grandes cambios transformadores que se producirán a medida que continúe trabajando junto con la comunidad.

En la sección ***En profundidad: las herramientas, en la página 24***, puede encontrar **un ejemplo de codiseño de línea de tiempo**, el cual puede ayudarle a organizar el comité de codiseño.

Notas:



CONFIGURACIÓN DE ESPACIOS AMIGABLE PARA EL DISEÑO COLABORATIVO

Intente crear un espacio amigable para que los miembros del comité de codiseño aprendan juntos, sean creativos y se sientan cómodos al momento de plantear temas difíciles.

Durante las primeras sesiones, a modo de inicio, los miembros del comité podrían compartir sus antecedentes y lo que los llevó a ser parte del comité de codiseño. Organizar una comida compartida o servir comida sugerida por los miembros del comité es una excelente manera para que los miembros se conozcan entre sí compartiendo comida, recetas y culturas. Configure la sala para promover la colaboración. Coloque las sillas en forma de círculo o alrededor de una mesa, de modo que todos los miembros estén incluidos y sean visibles. Tener una pizarra o un rotafolio a mano puede resultar útil para registrar todas las ideas que compartan los miembros del comité.

Incorpore enfoques experienciales o prácticos para alentar al comité a explorar diferentes posibilidades. Por ejemplo, si está codiseñando una estación de bienvenida renovada, pídale al comité que dibujen el diseño o que representen un nuevo proceso de bienvenida en grupos más pequeños.

Seleccione horarios para las sesiones que sean convenientes para los miembros del grupo. Por lo general, después del horario laboral estándar es mejor, pero puede requerir más apoyo (como el cuidado de niños).

Consulte la sección ***En profundidad: las herramientas, en la página 24***, para ver un **ejemplo de agenda de reunión** y una **guía para facilitadores**.

HAGA CORRER LA VOZ

Anuncie, con anticipación, los cambios que se harán y solicite comentarios de los miembros de la comunidad con la excusa de utilizarlos como un esfuerzo por brindar una mejor experiencia. Incluso puede reclutar algunos miembros más para su comité de codiseño que estén entusiasmados con el cambio.

Por ejemplo, cree un letrero que anuncie los cambios y publíquelo en las áreas comunes una o dos semanas antes de poner a prueba el prototipo. Tradúzcalo con el traductor de Google, reclute a uno de los miembros de su comité de codiseño o consulte una oficina de servicios al constituyente que ofrezca soporte lingüístico.

El boca a boca es poderoso; los miembros del comité de codiseño podrán correr la voz.

Consulte la sección ***En profundidad: las herramientas, en la página 24***, para ver un ejemplo de anuncio.





IMPLEMENTACIÓN

Pruebe, recopile los comentarios y repita

Después de algunas sesiones de codiseño, el comité debería tener un prototipo listo para aplicar en el mundo real. Consulte ***el estudio de caso Harvest on Vine en página 2***, para ver un ejemplo de prototipo en vivo y en acción. El siguiente paso es implementar esta solución y asegurarse de recopilar los comentarios de los clientes de la despensa, para poder seguir mejorando esa solución. Estos comentarios se pueden recopilar en varios puntos durante una distribución, especialmente si las personas simplemente están esperando en la fila o ya recibieron su comida. Lo más importante es entender cómo estos cambios afectan realmente a las personas. Si tiene voluntarios adicionales, puede asignarles tareas de retroalimentación y que realicen distintas preguntas a las personas. Algunos ejemplos de pregunta son: ¿Están más satisfechos? ¿Qué opinan de los cambios? ¿Qué recomendarían?

La etapa de implementación es donde los empleados de la despensa de alimentos deben hacerse cargo, ¡porque al final del día son ellos quienes garantizarán la implementación exitosa del prototipo! Sin embargo, los miembros del comité de codiseño, los voluntarios, los miembros de la comunidad o cualquier otra persona que esté dispuesta a ayudar deben participar en la etapa de implementación. En realidad, es preferible que todas las partes interesadas ayuden a implementar estos cambios, de modo que se refuerce la aceptación colectiva.

Cuando implemente los cambios, pruebe una cosa a la vez. No cambie completamente su sistema de un día al otro, ya que esto puede resultar muy confuso. Es posible que algunas cosas que se prueben no funcionen exactamente como estaba planeado; tenga en cuenta que este es un proceso generativo el cual requiere repeticiones. Avance hacia cambios más importantes y asegúrese de que las personas a las que presta servicios comprendan que el objetivo final de estos cambios es que tengan una mejor experiencia en general.

EN
PROFUNDIDAD:
LAS
HERRAMIENTAS

EN PROFUNDIDAD: LAS HERRAMIENTAS





GLOSARIO

Términos de diseño

Diseño colaborativo (codiseño)

El codiseño es un enfoque participativo para diseñar soluciones; todas las partes interesadas son tratadas como colaboradores iguales en el proceso de diseño. Se trata de diseñar en conjunto y no para el otro; de abajo para arriba y no al revés.

Sprint de diseño

Un grupo de sesiones de trabajo facilitadas para desarrollar un prototipo (ver más abajo). El proceso sigue una secuencia particular y cuenta con 5 etapas: empatizar, definir, idear, diseñar un prototipo y probar.

Partes interesadas

Las personas, los grupos o las personas con que pueden afectar o ser afectados por el proyecto o servicio en el que se está involucrado (como los clientes de la despensa, los voluntarios o el coordinador)

Prototipo

Una solución creada para probar ideas y cambios hasta que parezca una solución más permanente

Repetición

El proceso repetible para mejorar un producto o servicio en ráfagas relativamente cortas pero regulares

Conceptos del sistema alimentario

Justicia Alimentaria

Eliminación de las disparidades en el acceso a los alimentos y garantía del bienestar y de la seguridad de las comunidades que producen alimentos. La Alianza Alimentaria HEAL y la Unión de Científicos Conscientes brindan excelentes recursos para quienes desean aprender más.

Inseguridad alimentaria

Según el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA), la inseguridad alimentaria es la disponibilidad limitada o incierta de alimentos nutricionalmente adecuados y seguros.

GUÍA DEL FACILITADOR

A continuación, se ofrecen algunas pautas que le ayudarán a empezar si nunca antes facilitó una conversación o una sesión de diseño. No dude en comentar sobre estas pautas y brindarnos su opinión sobre lo que funcionó en su despena.

- ◆ Usted está ahí para ayudar a guiar la conversación, no para llevarla a una conclusión específica.
- ◆ Asegúrese de establecer acuerdos comunitarios con todo el grupo (como los objetivos generales para las sesiones de codiseño, los horarios de reunión, los métodos de comunicación, las reglas de participación, el acceso a los idiomas, el acceso al cuidado infantil, etc.).
- ◆ Pida a los participantes que mantengan sus teléfonos en silencio y fuera de la vista y las computadoras cerradas, a menos que se usen durante la sesión.
- ◆ Pida a los participantes que presten mucha atención cuando otros hablan y fomente la escucha profunda. Recuerde a los demás participantes que no interrumpen.
- ◆ Cree un espacio seguro para los participantes. “Lo que se dice en la sesión de codiseño queda en la sesión de codiseño”, a menos que todo el grupo acuerde lo contrario.
- ◆ Sea consciente del tiempo. Cada sesión de codiseño dura 60 minutos; sin embargo, se recomienda ¡socializar con los participantes antes y después!
- ◆ Fomente la participación. Si alguien no habla, cree un espacio para esa persona sin ponerla en aprietos y recuérdela amablemente a quienes han hablado mucho que otros podrían tener algo que decir. Considere recopilar los comentarios por escrito o en grupos más pequeños para involucrar mejor a los participantes menos vocales.
- ◆ Establezca una toma de decisiones abierta y colaborativa (por ejemplo, que todo el grupo esté de acuerdo en cada decisión que se tome).
- ◆ Aclare los próximos pasos y quién es responsable de cada uno para promover la responsabilidad y la rendición de cuentas colectivas.
- ◆ Llegue temprano para preparar la sala. Si la reunión es virtual, asegúrese de que todas las personas puedan aparecer en la pantalla. Ofrezca refrigerios si están disponibles. Si hay folletos o actividades planificadas, obtenga los materiales con suficiente antelación.
- ◆ Solicite un tomador de notas para cada sesión, a menos que alguien quiera asumir este rol.
- ◆ Si surge un conflicto, no lo rechace. Anime a los participantes a profundizar un poco más y a presentar el razonamiento de su afirmación o perspectiva. ¿En qué se basa? ¿En sentimientos? ¿En datos? ¿En la experiencia vivida?
- ◆ Fomente el lema: “Todos somos estudiantes, todos somos maestros”.
- ◆ Por último, ¡diviértase!



Preguntas iniciales para los facilitadores

Aquí hay algunas preguntas que puede discutir con el comité de codiseño durante las primeras sesiones. Estas conversaciones son útiles para conocerse entre sí y, al mismo tiempo, identificar las cuestiones para el codiseño.

- ◆ ¿Por qué decidió ser parte del comité de codiseño?
- ◆ Cuéntenos algo sobre la comunidad.
 - ◆ ¿Está involucrado en otros asuntos comunitarios? ¿Es un organizador comunitario o trabaja con la comunidad de alguna otra forma? ¿Cuáles son algunos de los temas que le parecen importantes a usted y a su comunidad?
- ◆ ¿Qué le gusta comer?
 - ◆ ¿Eso está actualmente disponible en la despensa? ¿Dónde suele conseguir esto?
- ◆ ¿Alguna vez visitó una despensa de alimentos o conoce a alguien que lo haya hecho? ¿Cómo fue la experiencia?
- ◆ ¿Qué le gusta de visitar la despensa? ¿Hay cosas que le gustaría cambiar o ver como parte de la experiencia de la despensa de alimentos que actualmente no existen?
- ◆ ¿Visitó otras despensas de alimentos, con SNAP o WIC u otros programas de apoyo nutricional? ¿Qué le gusta o no le gusta de las experiencias que podrían ser útiles aquí?
- ◆ Si tuviera una varita mágica, ¿cómo sería la experiencia ideal?
- ◆ *Para facilitadores con experiencia en estos temas:* ¿Qué significa para usted la inseguridad alimentaria, justicia alimentaria o soberanía alimentaria?

Notas:

EJEMPLO DE CRONOGRAMA DE CODISEÑO

Preparación

Aproximadamente 1 mes

- ◆ Comience a identificar algunas de las áreas en las operaciones de la despensa que podrían beneficiarse de los comentarios de la comunidad con colegas y voluntarios de la despensa.
- ◆ Adapte el material de reclutamiento del comité de codiseño para su comunidad.

Reclutamiento de los miembros del comité de codiseño

Aproximadamente 1 a 2 meses, dependiendo del nivel existente de comunicación con los clientes de la despensa

- ◆ Reclute clientes para el comité de codiseño; el número que pueda convocar variará según el tamaño de la operación y el tiempo y los recursos disponibles.
- ◆ Anuncie la oportunidad y conéctese con posibles miembros del comité cuando visiten la despensa, hagan carteles y envíen correos electrónicos de divulgación.
- ◆ Organice una reunión inicial con los miembros del comité para comenzar a conocer sus intereses, los desafíos y las sugerencias para la despensa.

Comprensión

Aproximadamente 1 mes

- ◆ Evaluación de la despensa
- ◆ El coordinador de la despensa de alimentos, otros miembros del personal y los voluntarios realizan una evaluación de la despensa con el comité de codiseño.
- ◆ Entrevistas, grupos focales y revisión de registros

Notas:



Codiseño y creación de prototipos

Aproximadamente 2 a 3 meses

- ◆ En esta etapa, que a menudo se denomina “sprint de codiseño”, se presentan los resultados de la evaluación de la despensa de alimentos ante todo el comité y se intercambian ideas sobre las formas de abordarlos.
- ◆ Elija uno o dos temas, como “¿Cómo podríamos ofrecer ingredientes de mayor importancia cultural a la despensa” o “¿Cómo podríamos cambiar la configuración de la fila para mejorar la experiencia?”
- ◆ Organice hasta cuatro sesiones de 1 hora con el comité de codiseño para pensar en ideas y desarrollar un prototipo de prueba.
- ◆ Utilice carteles y el boca a boca para comunicar a la comunidad que se avecina un cambio basado en sus comentarios y en el trabajo del comité de codiseño.

Evaluación

1 a 2 semanas después de la distribución cuando se probó el prototipo

- ◆ Pruebe el prototipo (por ejemplo, nuevas opciones de comida, una mesa de bienvenida, servicios comunitarios) y recopile los comentarios.
- ◆ Reúna nuevamente el comité de codiseño y evalúen el prototipo.
- ◆ Haga una lista de lo que salió bien, de lo que salió mal y de las cosas que se pueden mejorar.

Este ciclo se puede repetir varias veces para abordar diferentes problemas o probar nuevas oportunidades. Utilice esta herramienta para mostrar todo el proceso.

MAPA DE PRIORIDADES

Un mapa de prioridades es una herramienta de diseño muy útil que ayuda a categorizar y priorizar las áreas de oportunidad con el comité de codiseño. El comité de codiseño puede decidir dónde centrarse según los criterios importantes para el grupo. Esta herramienta fomenta la conversación sobre lo que es importante en un contexto determinado.

Paso 1: Dibuje dos ejes en una superficie grande.

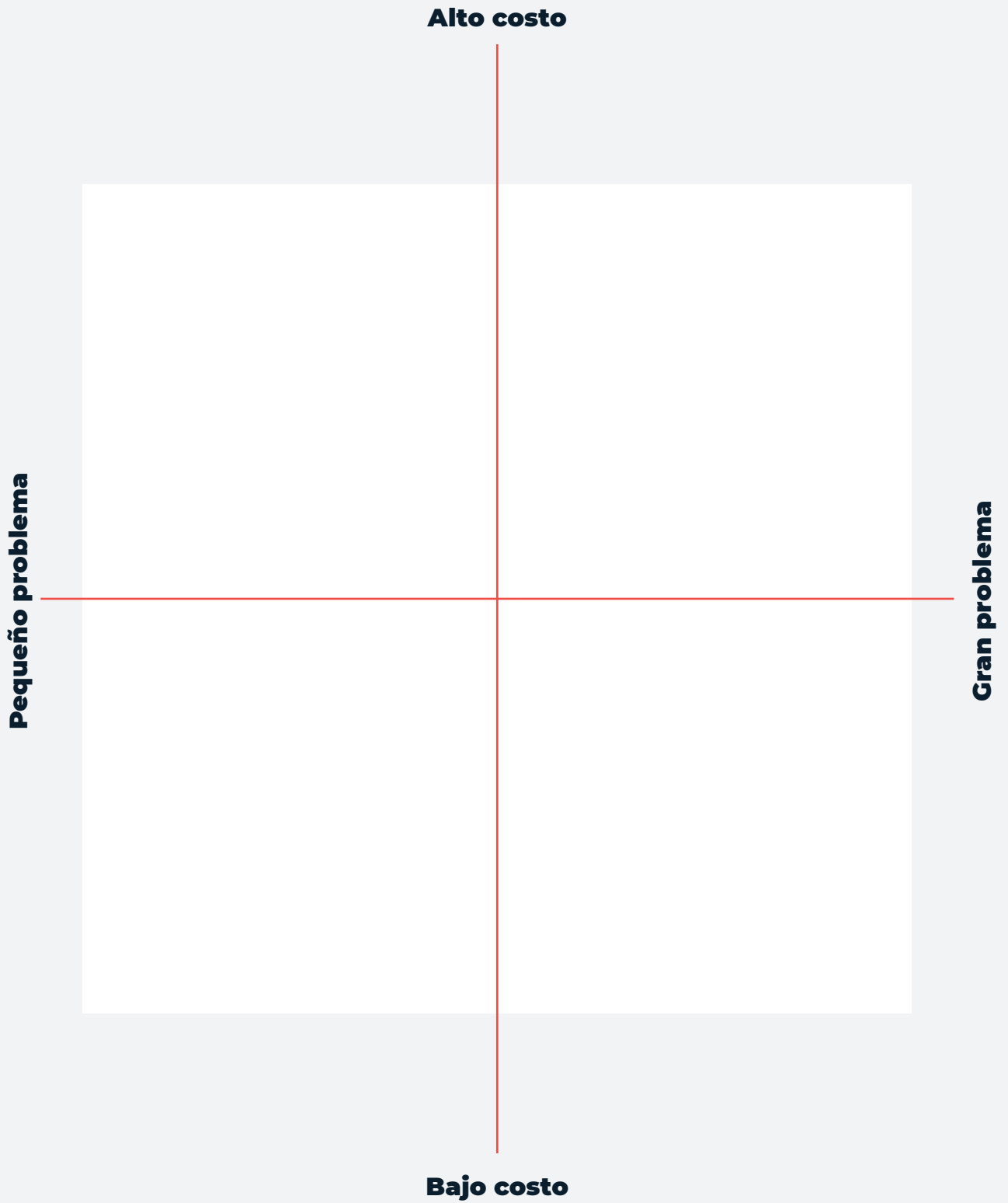
Paso 2: Elija dos criterios que el comité de codiseño considere importantes. Aquí hay algunos ejemplos con los que pueden comenzar:

- ◆ El costo y el tamaño del problema
- ◆ El impacto potencial y el esfuerzo necesario
- ◆ La urgencia y la importancia

Paso 3: Agregue los elementos (con notas adhesivas) en el mapa y clasifíquelos según los criterios.

El valor real de este ejercicio está en la discusión que tendrá el comité de codiseño sobre las clasificaciones.

Notas:



EJEMPLO DE AGENDA DE REUNIÓN

Aquí hay un ejemplo de agenda para una sesión de codiseño de 60 minutos. Esto no es prescriptivo y cambiará según la situación particular. ¡Diviértase!

Bienvenida (10 minutos)

- ◆ Agarre comida y prepárese para la reunión

Actualización y revisión de las prioridades (15 minutos)

- ◆ Discuta los aspectos más destacados de la última sesión (lo que funcionó y lo que no)
- ◆ Hable sobre los elementos prioritarios para esta sesión según la evaluación de la despensa de alimentos o sesiones anteriores.
 - ◆ Por ejemplo, una pregunta de diseño podría ser “¿Cómo podríamos crear una nueva orientación para la fila, que reduzca los tiempos de espera?”

Tiempo para codiseñar (30 minutos)

Reflexión personal (5 minutos)

- ◆ Cada persona reflexiona sobre el desafío durante 5 minutos y piensa en al menos una idea para probar.

Puesta en común rápida (10 minutos)

- ◆ Todos tienen 1 minuto para compartir sus ideas. Es importante controlar los tiempos así solo se comparten las ideas relevantes.
- ◆ Si tiene una pizarra o un rotafolio disponible, anote las ideas o los temas importantes para que no se olviden

Priorización (15 minutos)

- ◆ Como grupo, discutan qué ideas parecen más prometedoras. Destáquelas y agregue un contexto adicional. Considere también utilizar el mapa de prioridades para ayudar con la priorización.

Conclusión (10 minutos)

- ◆ Decida los próximos pasos y quién es responsable de cada elemento
- ◆ ¡Agradezca a todos por su participación!



COSTOS POTENCIALES

Compensación de los participantes

El estipendio recomendado es de **\$50 por hora** por cada miembro de la comunidad o voluntario que forme parte del comité de codiseño.

Costos de traducción

- ◆ El traductor de Google u otras aplicaciones similares son gratuitas o rentables, pero la calidad suele ser baja y pueden resultar difíciles de navegar o usar en tiempo real.
- ◆ Servicios de traducción simultánea: una persona que interpreta en tiempo real, que habla sin pausas, a menudo con la ayuda de equipos de traducción simultánea (normalmente **~\$150/hora** para servicios profesionales contratados).
- ◆ Servicios de traducción consecutiva: una persona que interpreta el discurso después de que el orador original haga una pausa o termine de hablar (normalmente **~\$100/hora** para servicios profesionales contratados).

Otros costos para tomar en cuenta

Organizar una sesión de codiseño divertida y acogedora puede requerir gastos adicionales, los cuales pueden incluir lo siguiente:

- ◆ Refrigerios para la sesión de codiseño
- ◆ Señalización
- ◆ Materiales impresos
- ◆ Transporte
- ◆ Cuidado infantil

CREACIÓN DE PROTOTIPOS

Los costos de la creación de prototipos variarán según las necesidades específicas de la despensa, pero no deberían ser costosos. El objetivo de un prototipo es que es sólo una prueba para determinar si la idea funciona, antes de invertir cantidades significativas de dinero en una solución determinada. Si estima que el prototipo tendrá un costo elevado, considere formas de reducirlo y probar partes más pequeñas de la solución general y repetir esas ideas en un viaje hacia una solución más grande.

FORMULARIO DE POSTULACIÓN PARA EL COMITÉ DE CODISEÑO

Qué es el comité de codiseño de [el nombre de su despensa aquí]:

El comité de codiseño del [Nombre de su despensa aquí] es un grupo diverso de entre 8 a 10 personas interesadas en diseñar, en colaboración, enfoques nuevos y mejorados para las operaciones ya existentes en [El nombre de su despensa aquí].

Está invitado a postularse si...

- ◆ Tiene 17 años o más
- ◆ Vive en pueblo o ciudad donde se encuentra la despensa
- ◆ Utilizó [el nombre de la despensa aquí] o fue voluntario o trabajó aquí
- ◆ Quiere ofrecer sugerencias para mejorar la experiencia de la despensa
- ◆ Quiere explorar formas de convertirse en un defensor más eficaz de la comunidad
- ◆ Está dispuesto a colaborar con el resto del comité de codiseño
- ◆ Se compromete a asistir a tantas sesiones de codiseño como sea posible y avisará con antelación si no puede asistir

Compromiso de tiempo

Los miembros del comité de codiseño participarán durante 6 a 12 meses y dedicarán 3 horas de actividad por mes.

Actividades

- ◆ Participar en una o dos sesiones de codiseño de 1 hora por mes.
- ◆ Respaldar la implementación de prototipos codiseñados. Esto tomará muchas formas diferentes, como la creación de materiales antes de las distribuciones o la ayuda para la prueba de los prototipos durante los días de distribución.

Compensación

En reconocimiento a su tiempo y experiencia, recibirá \$150 por mes.

Cronograma del proceso de selección

Plazo de solicitud: _____

El proceso de selección puede incluir una conversación en persona o por teléfono



POSTULACIÓN PARA EL COMITÉ DE CODISEÑO

Fecha: _____

Nombre completo: _____

Código postal: _____

Número de teléfono: _____

Correo electrónico: _____

¿Qué días y horarios de la semana está disponible para reunirse?

¿Habla inglés? Si no, ¿en qué idioma se siente más cómodo comunicándose?

¿Tiene algún requisito de accesibilidad?

¿Cuáles son las razones por las cuales quiere sumarse al comité de codiseño?

LISTA DE VERIFICACIÓN DE EVALUACIÓN DE LA DESPENSA DE ALIMENTOS

Aquí hay una lista de verificación inicial para la evaluación de la despensa de alimentos. Siéntase libre de modificarla según usted prefiera. Esta no es una lista comprensible.

Datos cualitativos

Comentarios de los clientes de la despensa:

Cómo los clientes de la despensa utilizan los alimentos y qué complementan (o no utilizan)

Cómo hacen fila los clientes de la despensa (¿Llegan temprano?, ¿traen sus propios carritos o bolsas?, etc.)

Los cambios del clima y el efecto en los clientes de despensa, en especial si la distribución se realiza principalmente en el exterior



Lista de activos

Capacidad de refrigeración: _____ Capacidad del congelador: _____

Buen espacio de almacenamiento seco: _____

Medios de transporte: _____ Espacio en los estantes: _____

Mesas: _____ Sillas: _____

Tiendas de campaña emergentes: _____ Transpaleta: _____

Conos: _____ Soporte: _____

Software para recoger datos demográficos: _____

Software para realizar un seguimiento de las entradas y las salidas de los alimentos:

Cantidad de espacio común disponible y utilizado para servicios de despensa:

Datos cuantitativos **Antes de trabajar con el comité de codiseño*

Número de personas atendidas durante sus últimas 3 distribuciones de alimentos:

Fecha: _____ Respuesta: _____

Fecha: _____ Respuesta: _____

Fecha: _____ Respuesta: _____

Datos demográficos de los invitados a la despensa durante las últimas 3 distribuciones de alimentos

Fecha: _____ Respuesta: _____

Fecha: _____ Respuesta: _____

Fecha: _____ Respuesta: _____

Alimentos distribuidos durante las últimas 3 distribuciones de alimentos

Fecha: _____ Respuesta: _____

Fecha: _____ Respuesta: _____

Fecha: _____ Respuesta: _____

Duración total de las últimas 3 distribuciones de alimentos

Fecha: _____ Respuesta: _____

Fecha: _____ Respuesta: _____

Fecha: _____ Respuesta: _____

HAGA CORRER LA VOZ: EJEMPLO DE ANUNCIO

Informe a los clientes que está probando una mejora de la experiencia y agradezca los comentarios. Tradujimos esta propaganda al español, chino simplificado y criollo haitiano, para que todos los clientes comprendan los cambios que se avecinaban.

Ejemplo de anuncio

“ ¡Usted habló y nosotros lo escuchamos!

Durante nuestra próxima distribución de alimentos, dividiremos la fila alfabéticamente para mejorar la experiencia general.

Este cambio disminuirá la cantidad de tiempo que pasa en la fila y ya no permitirá que las personas se presenten horas antes de una distribución de alimentos. Ahora también contaremos con una fila de accesibilidad dedicada para que sea más cómodo para cualquier persona con discapacidad o que necesite asistencia adicional. Estamos probando cosas nuevas, así que ténganos paciencia.

¡Estos cambios son para usted! ”



Aquí hay un diagrama simple para que utilice:

<p>Second Saturday of the month Segundo sábado de cada mes 每个月 第 2 个星期六 2yèm Samdi mwa a</p>	<p>10:00 am A - L</p>	<p>10:45 am M - Z</p>
<p>Last Tuesday of the month Último martes del mes 每个月 最后一个星期二 Dènye Madi nan mwa a</p>	<p>6:00 pm M - Z</p>	<p>6:45 pm A - L</p>



**NO KID
HUNGRY[®]**

by **SHARE OUR STRENGTH**