

# ETXEGINTZA LAGUNKOIA

*Construyendo un nuevo servicio de información, asesoramiento y acompañamiento en materia de vivienda para el Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián.*



## ALGUNOS DATOS

### ACCESIBILIDAD:

Hay 1623 edificios sin ascensor, el 17% del total, donde viven 29.045 personas que son el 15,6% de la población.

5034 personas de más de 65 años que viven en una 2ª planta o superior sin ascensor. De estas, 1.782 personas tienen más de 80 años.

### TAMAÑO DE LA VIVIENDA:

30,4% de los hogares son unipersonales, un total de 23.437, y el tamaño medio es de 80-85 m2.

## ¿POR QUÉ UN NUEVO SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO EN VIVIENDA?

En marzo de 2018 el Ayuntamiento de Donostia publicó, dentro del nuevo Plan Municipal de Vivienda, un informe diagnóstico sobre la situación de la vivienda en la ciudad y una propuesta inicial de estrategia. El diagnóstico incluye mucha información sobre el estado de las viviendas, su tamaño y accesibilidad, entre otras cosas, y una parte importante de la estrategia se basa en el trazo de un itinerario de vivienda que pueda dar respuesta a las necesidades relacionadas con la vivienda que puedan tener las personas durante las distintas etapas vitales.

Por otro lado, Donostia Lagunkoia, el Plan de Ciudad que pone foco en los retos y oportunidades que plantea el crecimiento de la esperanza de vida y el envejecimiento de la población, articula en uno de sus ejes lo relativo a la vivienda como elemento clave en la generación de espacios de vida facilitadores para las personas cuando envejecemos. La adecuación y accesibilidad de la vivienda, la adaptación y flexibilidad de normativas, la generación de instrumentos financieros alternativos, la existencia de opciones de alojamiento diversas o el acompañamiento para recibir información sobre recursos e itinerarios son cuestiones que las personas que envejecen en Donostia consideran prioritarias.

Para dar respuesta a las necesidades detectadas en el diagnóstico y para ayudar en la consecución de los objetivos del Plan de Ciudad, Donostiako Etxegintza se ha propuesto diseñar un servicio que acompañe y asesore a las personas, y en especial a las que se van haciendo mayores, a la hora de tomar decisiones y organizar cuestiones en torno a la vivienda.



# ¿CÓMO ESTAMOS DISEÑANDO EL NUEVO SERVICIO?

## EL ENFOQUE DE DISEÑO DE SERVICIOS

Se trata de una metodología con un enfoque centrado en las personas que mezcla herramientas propias del diseño y de las ciencias sociales. Es un proceso estructurado, pero a la vez flexible, que conecta con las necesidades de las personas usuarias porque pone el foco en ellas; trabaja generando

prototipos rápidos que ayudan a testar soluciones de forma más ágil y menos costosa; y ayuda a aminorar la separación entre quienes hacen las políticas y quienes desarrollan y dan los servicios ya que trata de poner a ambas partes trabajando de manera conjunta en algunas fases del proceso.

## LAS CLAVES

**Entrevistar, observar e investigar** para conocer en profundidad y atender las necesidades y problemáticas de las personas, más allá de los datos cuantitativos.

**Co-crear** tanto con la ciudadanía como con los y las técnicas municipales, tratando de generar una experiencia positiva y que recoja visiones y saberes de ambos.

**Prototipar y testar** las cualidades y funcionamiento del servicio para poder definirlo basándonos en evidencias.



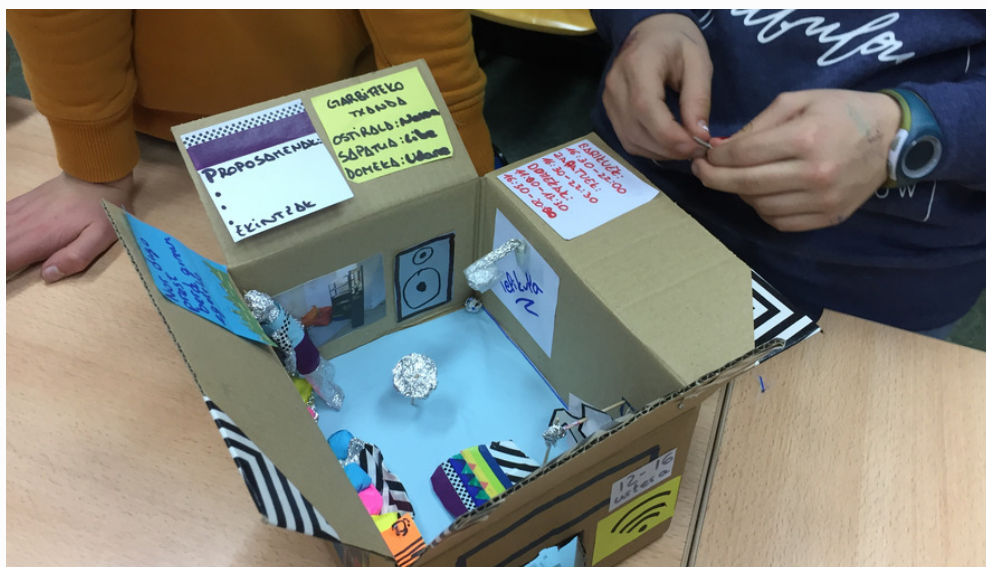
# ¿QUÉ HEMOS HECHO HASTA AHORA?

## INVESTIGACIÓN, ENTREVISTAS Y TALLERES

Tras la fase de investigación y llevamos a cabo una serie de entrevistas en profundidad a personas elegidas en base a unos perfiles concretos (edad, situación de la vivienda, barrio) para conocer la vida cotidiana de algunas personas mayores: cómo viven, sus rutinas diarias, su manera de buscar información, su situación de vivienda, su relación con los servicios públicos.

Con la información recogida se han elaborado unos perfiles de persona, unos arquetipos, que representan a quienes podrían ser potenciales usuarias del servicio. Esto es muy útil porque ayuda a diseñar para alguien en concreto y no de manera general. Los arquetipos nos obligan a pensar en soluciones que puedan valer para todos ellos pero atendiendo a lo concreto. Además, hemos realizado dos

Además, hemos realizado dos talleres: uno con el grupo motor de Donostia Lagunkoia y otro con personas prestadoras de servicios (públicos y privados). Del primero se extrajeron las características que debería tener el servicio desde el punto de vista de las personas usuarias. Del segundo, tres líneas sobre las que prototipar y testar en los próximos meses.



## EL PROTOTIPO

**Prototipando aprendemos de las personas usuarias y de nuestros errores. Es una forma ágil y de bajo coste para probar ideas, mejorarlas o desecharlas. Nos permite sacar conclusiones sobre el funcionamiento del servicio antes de hacer el diseño definitivo y de implementarlo.**



## Y AHORA, ¿QUÉ?

### PUESTA EN MARCHA DE LOS PROTOTIPOS

Entre marzo y abril se pondrán en marcha tres prototipos: un nuevo modelo de acompañamiento dentro del propio servicio de información, asesoramiento y acompañamiento en materia de vivienda en Etxegintza; la prestación de información relacionada con

vivienda a través de agentes aliados (públicos y privados, como asociaciones vecinales o administradores de fincas); y el servicio puerta a puerta con la colaboración de Acción Social para acercar la información a aquellas personas que por edad o condición física se encuentren en una

situación de mayor aislamiento.

Paralelamente, se creará un grupo de seguimiento formado por personal técnico del Ayuntamiento y ciudadanía para valorar el funcionamiento de los prototipos y hacer los ajustes necesarios de cara a la formulación definitiva. Se espera que las bases del futuro

servicio estén listas para mayo de este año.

---

**TIPI, cooperativa especializada en diseño de servicios, mediación y co-creación, desarrolla este proyecto en el que están participando diversos agentes tanto del ámbito público como del privado.**

---