

QUÉ ES EL DESIGN THINKING

Es una dinámica-técnica para generar ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios. Proviene de la forma en la que trabajan los diseñadores de producto. De ahí su nombre, que en español se traduce de forma literal como "pensamiento de diseño", aunque es preferible hacerlo como "la forma en la que piensan l@s diseñador@s".

Se empezó a desarrollar de forma teórica en la Universidad de Stanford en California (EEUU) a partir de los años 70, y su primera aplicabilidad con fines lucrativos como "Design Thinking" la llevó a cabo la consultoría de diseño IDEO, siendo hoy en día su principal precursora.

¿CÓMO FUNCIONA?

El Design Thinking se desarrolla siguiendo un proceso en el que se ponen en valor los que nosotros consideramos sus 5 características diferenciales:

- **La generación de empatía.** Hay que entender los problemas, necesidades y deseos de los usuarios implicados en la solución que estamos buscando. Independientemente de lo que estemos desarrollando, siempre conllevará la interacción con personas. Satisfacerlas es la clave de un resultado exitoso.
- **El trabajo en equipo.** Ya que pone en valor la capacidad de los individuos de aportar singularidad.
- **La generación de prototipos.** El Design Thinking defiende que toda idea debe ser validada antes de asumirse como correcta. El Design Thinking propicia la identificación de fallos, para que cuando demos con la solución deseada, éstos ya se hayan solventado.
- Todo ello bajo una atmósfera en la que se promueve lo **lúdico**. Se trata de disfrutar durante el proceso, y gracias a ello, llegar a un estado mental en el que demos rienda suelta a nuestro potencial.
- Durante el proceso se desarrollan técnicas con un **gran contenido visual** y plástico. Esto hace que pongamos a trabajar tanto nuestra mente creativa como la analítica, dando como resultado soluciones innovadores y a la vez factibles.

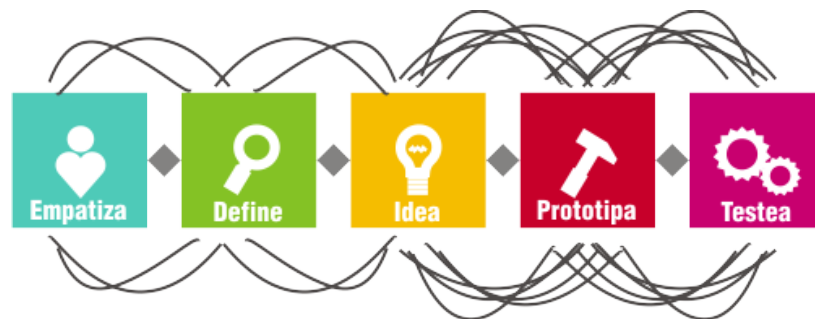
ANTES DE EMPEZAR

Para comenzar a utilizar la metodología es muy importante preparar estos cuatro puntos:

- **Los materiales.** Los usados en las técnicas de Design Thinking están al alcance de cualquiera. Se necesitan rotuladores, hojas de papel, notas adhesivas, lápices de colores, pegamento y una cámara de fotos. Serán nuestras herramientas para promover la comunicación visual, que es fundamental en la metodología. Una imagen vale más que mil palabras. Y lo que es más importante: una imagen puede evocar un sinnúmero de ideas, ya que da pie a la interpretación.
- **El equipo.** En el Design Thinking es imprescindible trabajar en equipo. Cuanto más diverso sea, mejor. Así se podrán sumar puntos de vista, conocimientos y experiencia. Es **imprescindible que haya al menos una persona con conocimientos sobre la metodología** que sepa guiar el proceso. Y aunque debe tener un núcleo estable de personas que participen hasta el final, se podrán sumar otras dependiendo de la fase en la que nos encontremos. Por ejemplo, en la generación de ideas o en la prueba de prototipos.
- **El espacio.** Durante el proceso se necesitará un espacio de trabajo, aunque también se desarrollarán técnicas fuera de él. Debe ser un sitio lo suficientemente amplio como para trabajar en torno a una mesa, con paredes libres donde pegar la información que se vaya generando. Un lugar luminoso e inspirador, que propicie el trabajo distendido y nos haga sentir cómodos y con un buen estado anímico. Como las famosas oficinas de Google, un espacio inspirador motiva la innovación.
- **La actitud.** En el Design Thinking es imprescindible la actitud. Debe adoptarse la denominada "actitud del diseñador". Ser curiosos, y observadores. En cualquier detalle podemos encontrar información trascendente. Debemos ser empáticos, tanto con las personas como con sus circunstancias. Ser capaces de ponernos en la piel del otro. Cuestionarnos el *statu quo*, y no cargar con prejuicios o asunciones. Ser optimistas y positivos. Perder el miedo a equivocarnos, y ver los errores como oportunidades.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PROCESO?

El proceso de Design Thinking se compone de cinco etapas. No es lineal. En cualquier momento podrás ir hacia atrás o hacia delante si lo ves oportuno, saltando incluso a etapas no consecutivas. Comenzarás recolectando mucha información, generando una gran cantidad de contenido, que crecerá o disminuirá dependiendo de la fase en la que te encuentres.



A lo largo del proceso irás afinando ese contenido hasta desembocar en una solución que cumpla con los objetivos del equipo. Y seguramente, incluso los supere.

- **EMPATIZA.** El proceso de Design Thinking comienza con una profunda comprensión de las necesidades de los usuarios implicados en la solución que estemos desarrollando, y también de su entorno. Debemos ser capaces de ponernos en la piel de dichas personas para ser capaces de generar soluciones consecuentes con sus realidades.
- **DEFINE.** Durante la etapa de Definición, debemos cribar la información recopilada durante la fase de Empatía y quedarnos con lo que realmente aporta valor y nos lleva al alcance de nuevas perspectivas interesantes. Identificaremos problemas cuyas soluciones serán clave para la obtención de un resultado innovador.
- **IDEA.** La etapa de Ideación tiene como objetivo la generación de un sinfín de opciones. No debemos quedarnos con la primera idea que se nos ocurra. En esta fase, las actividades favorecen el pensamiento expansivo y debemos eliminar los juicios de valor. A veces, las ideas más estrambóticas son las que generan soluciones visionarias.
- **PROTOTIPA.** En la etapa de prototipado volvemos las ideas realidad. Construir prototipos hace las ideas palpables y nos ayuda a visualizar las posibles soluciones, poniendo de manifiesto elementos que debemos mejorar o refinar antes de llegar al resultado final.
- **TESTEA.** Durante la fase de Testeo, probaremos nuestros prototipos con los usuarios implicados en la solución que estemos desarrollando. Esta fase es crucial, y nos ayudará a identificar mejoras significativas, fallos a resolver, posibles carencias. Durante esta fase evolucionaremos nuestra idea hasta convertirla en la solución que estábamos buscando.

¿CUÁLES SON LAS TÉCNICAS?

EMPATIZA	DEFINE	IDEA	PROTOTIPA	TESTEA
Mapa de actores	Inmersión cognitiva	Interacción constructiva	Mapa Mental	Moodboard
Observación encubierta	¿Qué, cómo, por qué?	Preparación de la entrevista	Entrevistas	Usuarios Extremos
Mapa de empatía	SCAMPER	Visualización empática	Mundo café	

EMPATIZA	DEFINE	IDEA	PROTOTIPA	TESTEA
Perfil de usuario	Mapa de interacción de usuarios	Mapa Mental	Moodboard	Personas
Mapa de empatía	Actividades de reactivación	¿Cómo podríamos...?	Historias compartidas	Satura y agrupa

EMPATIZA	DEFINE	IDEA	PROTOTIPA	TESTEA
Perfil de usuario	Dibujo en grupo	Tarjetas	Mapa Mental	Maquetas
Moodboard	Mapa de ofertas	Personas	Prototipado en bruto	Cuenta Cuentos
Actividades de reactivación	Lluvia de ideas	¿Cómo podríamos...?	Satura y Agrupa	SCAMPER
Selección	Seis sombreros para pensar	Brainwriting	Consejo de Sabios	Lego® Serious Play®
Storytelling	Impact Mapping	Customer Journey	Flor de Loto	Mundo Café

EMPATIZA	DEFINE	IDEA	PROTOTIPA	TESTEA
Perfil de usuario	Inmersión cognitiva	Interacción Constructiva	Mapa de interacción de usuarios	Dibujo en grupo
Evaluación controlada	Mapa Mental	Maquetas	Matriz de motivaciones	Mapa de ofertas
Personas	Juego de roles	Prototipado en bruto	Prototipo en imagen	Cuenta Cuentos
Storyboard o guión gráfico	Mapa del sistema	Casos de Uso	Actividades de reactivación	Lego® Serious Play®
Storytelling	Impact Mapping			

EMPATIZA	DEFINE	IDEA	PROTOTIPA	TESTEA
Interacción Constructiva	Prototipado de la experiencia	Maquetas	Matriz de motivaciones	Mapa de ofertas
Póster	Juego de roles	Prototipado en bruto	Prototipo en imagen	Prototipado de un Servicio
Storyboard o guión gráfico	Mapa del sistema	Prueba de usabilidad	Casos de Uso	Observación encubierta