

Ideación & Prototipo

7. Idear y Conceptualizar

7.1 Ideación

Es una actividad creativa que busca dar respuestas a las necesidades latentes descubiertas, sus causas y los problemas que han impedido que se satisfagan. Estas respuestas comienzan con la generación de ideas, para lo que se utilizan herramientas como el brainstorming.

¿Qué es una idea? En este contexto, una idea se entiende como la primera representación de soluciones posibles, cuya condición es que tengan atributos distintivos —características funcionales y formales— que permitan diferenciar unas de otras. (“Una web” o “una app” sin distinción no son ideas, porque puede haber miles de webs y apps distintas. Una idea estaría más cercana a: “un app que permite sugerir la mejor ruta para un vehículo, mediante un mapa alimentado por el input de localización y estado del tránsito de todos los usuarios que la utilizan”).

El principal objetivo de la ideación es aprovechar el pensamiento colectivo y sentido compartido del equipo, para generar la mayor cantidad posible de ideas para resolver el desafío a partir del Punto de vista desarrollado.

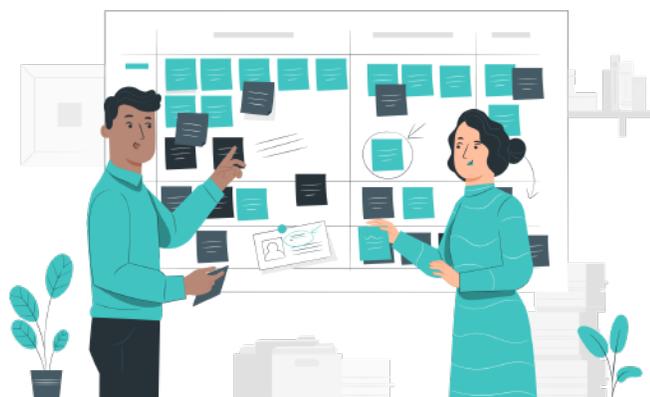
Posterior a esa actividad se debe realizar un proceso de depuración de las múltiples ideas generadas, donde el equipo elige las mejores (y desecha las peores) para su posterior utilización en el desarrollo de conceptos.

Para utilizar el conocimiento adquirido durante el proceso y variedad de perspectivas del equipo en un primer filtro de las cientos de ideas generadas en la tarea de ideación. Permite que el equipo tenga claridad de las mejores ideas, y cómo se ordenan en torno a las distintas dimensiones del desafío.

Los resultados esperados de esta actividad son:

- » La generación de un mínimo de 180 ideas por hora por equipo.
- » Selección de 10 ideas por participante, que permite pasar de un espacio de soluciones más amplio y genérico a uno de soluciones conducentes a resolver el Punto de vista.
- » Ideas agrupadas por dimensiones, que permitirán el desarrollo de conceptos.

Las actividades prácticas recomendadas para el desarrollo de esta etapa son **“Brainstorming”** o **“Lluvia de Ideas”** y **“Clusters de Ideas”** la cual se describe en la presentación de la Clase 5.



7.2 Conceptos Integrados

Es la actividad de combinar y conectar conceptos por dimensión para generar, al menos, tres propuestas integradas sobre cómo resolver todos los problemas encontrados en el Punto de vista, desde soluciones distintas y competitivas.

¿Qué es un concepto integrado? En este contexto, un concepto integrado se entiende como una propuesta de solución sistémica y multidimensional, que sintetiza los atributos que resuelven todas las dimensiones de un problema. Debe describir en forma precisa el cómo se propone resolver ese problema y permitir el desarrollo de futuros prototipos más complejos.

Esta actividad se realiza para poder explorar, de manera independiente, distintos espacios de diseño multidimensionales, que ayudarán al equipo a descubrir la mejor propuesta de solución integrada que busca satisfacer todas las necesidades y resolver todos los problemas encontrados en el Punto de vista.

El resultado esperado de esta actividad es:

- » Al menos tres conceptos integrados que propongan soluciones alternativas y competitivas al Punto de vista.

La actividad práctica recomendada para el desarrollo de esta etapa es **“Conceptos Integrados”** la cual se describe en la presentación de la Clase 5.

8. Experimentar

8.1 Prototipos Preliminares

Construir prototipos es una actividad y actitud mental que permite darle forma a las distintas alternativas de solución generadas, de manera de poder testearlas posteriormente con usuarios.

¿Qué es un prototipo? En este contexto, un prototipo se entiende como cualquier tipo de representación, en cualquier medio, diseñada para comunicar, entender, y explorar qué podría significar interactuar con una solución (producto, servicio, experiencia o sistema) que se está diseñando.

Cada prototipo debe considerar el problema desde todas sus dimensiones para dar solución y forma a un concepto integrado. Dependiendo del avance del proyecto, los prototipos pueden ser de inspiración (para materializar conceptos preliminares y explorar vías de solución posibles), evolución (para desarrollar conceptos de solución seleccionados y ponerlos a prueba en todas sus dimensiones) y de validación (para, a través de la experimentación, probar hipótesis del concepto integrado que ha mostrado ser superior y refinar detalles de su solución).

Los prototipos ayudan a materializar los conceptos desarrollados, movilizando al equipo a pensar cómo un usuario podría interactuar con estas experiencias integradas de solución.

A través de los prototipos se pueden poner a prueba supuestos e identificar rápidamente qué debe ser refinado, avanzando en el aprendizaje acerca de lo que no funciona bien: descubrir qué desean los usuarios y por qué.

El resultado esperado de esta actividad es:

- » Prototipos que pongan a prueba los conceptos integrados desarrollados, para testarlos con todos los perfiles de usuarios de los distintos grupos de actores.

La actividad práctica recomendada para el desarrollo de esta etapa también se considera dentro de **“Conceptos Integrados”** la cual se describe en la presentación de la Clase 5.



8.2 Testeo de Prototipos

Corresponde a someter los prototipos a prueba, mediante un experimento, con los distintos perfiles de usuarios. El foco es obtener retroalimentación para identificar fallas, poner a prueba supuestos y avanzar en el aprendizaje acerca de lo que no funciona bien, y por qué.

¿Qué es un experimento? En este contexto, un experimento se entiende como el conjunto de momentos de prueba de nuevas soluciones, y tiene como objetivo verificar su viabilidad y explorar qué es posible, deseable y factible. Experimentar requiere tomar los prototipos y encontrarles todas las fallas, problemas, y puntos débiles (y no tratar de probar que las soluciones funcionan).

Para llegar a una solución final es necesario experimentar, ya que es la oportunidad de probar antes de realizar las grandes inversiones. La prioridad es fallar tan pronto, rápido, seguido y barato como sea posible.

Los prototipos sirven para experimentar y los procesos de diseño sirven para descubrir más y nuevas necesidades, y soluciones. De esta manera, la mejor manera de avanzar en el aprendizaje es organizarse para comenzar a experimentar con prototipos lo antes posible.

El resultado de esta actividad es:

- » Retroalimentación de los testeos realizados con los prototipos, que permite al equipo seguir desarrollando colaborativamente el concepto de solución y su respectivo prototipo.

Esta actividad no se desarrolla en el curso debido a la extensión de este, sin embargo, se deja planteada en caso de que el estudiante desee profundizar en ella.

8.3 Cuadrante de Captura

Es el estudio de la retroalimentación entregada por los usuarios durante los testeos, que permite sintetizar los aprendizajes de los distintos tipos de perfiles y actores en torno a cada prototipo, para así aprender y clarificar las próximas versiones de la solución.

¿Qué es un cuadrante de captura? Es una herramienta que se utiliza para recoger la retroalimentación de los usuarios frente a un experimento (ya sea en tiempo real, o luego de éste). El principal beneficio del cuadrante de captura es ayudar al equipo a ser sistemático en el análisis de la información recogida durante los testeos, en torno a cuatro dimensiones: lo percibido como bueno, los deseos y críticas, las preguntas y dudas, e ideas nuevas propuestas por usuarios.

Para llegar a una solución final, es necesario experimentar, ya que es la oportunidad de aprender sobre lo que se necesita, y probar antes de realizar las grandes inversiones. Es en esta instancia en que se tiene la posibilidad de seguir desarrollando el concepto/prototipo colaborativamente.

Utilizar el cuadrante de captura ayuda a recibir la retroalimentación para la mejora de los conceptos/prototipos, recopilándola de manera ordenada, facilitando así su comprensión y posterior análisis en equipo.

Los resultados esperados de esta actividad son:

- Obtener retroalimentación organizada de los testeos de prototipos.
- Análisis enfocado al desarrollo continuo de la solución.
- Resumen de la retroalimentación, por prototipo.

Esta actividad no se desarrolla en el curso debido a la extensión de este, sin embargo, se deja planteada en caso de que el estudiante desee profundizar en ella. El paso a paso es el siguiente:

- » Obtener retroalimentación de los usuarios: Durante los testeos de cada prototipo, el equipo debe incorporar en los cuadrantes de captura toda la retroalimentación recogida de los usuarios, en torno a cuatro dimensiones: lo bueno, los deseos y críticas, las preguntas y dudas, e ideas nuevas.
- » Utilizar cuadrantes de captura: Utilizar esta herramienta es relativamente simple. Se utiliza un cuadrante de captura por cada prototipo testeado. Como cada usuario testeará, al menos, tres prototipos, se esperan tres cuadrantes de captura completos por usuario. Recomendaciones importantes:
 - ◆ Registrar el comportamiento y todo lo dicho por los usuarios durante los testeos.
 - ◆ No dejar que los usuarios testeados “maten” definitivamente un concepto. Si dicen que no funcionará, preguntarles por qué y pedirles sugerencias acerca de cómo se podrían mejorar.

- » Vaciarse y analizar cuadrantes de captura: En esta actividad el equipo se enfoca en examinar toda la retroalimentación recibida de los distintos actores y sus perfiles sobre cada prototipo desarrollado. Primero, cada pareja que salió a terreno debe ordenar y recopilar las respuestas de cada cuadrante de captura. En algunos casos, se deberán transcribir las grabaciones realizadas para tener mejor idea del “por qué” de ciertos comentarios o acciones de los usuarios. Con este orden listo, cuando todos hayan terminado, se procede en equipo a analizar la retroalimentación de cada prototipo. Para lograrlo, cada pareja comparte con el resto del equipo lo aprendido en terreno durante los tests. Esta información se captura en post-its, indicando el actor y perfil que la originó. El resultado de este análisis permite sintetizar lo aprendido en decisiones de mejora en torno a lo que fue bien recibido, lo que no se entendió, los problemas que se presentaron, y nuevas ideas que hayan sido recibidas.
- » Resumir cuadrantes de captura, por prototipo: En esta actividad, se generan cuadrantes de captura “agregados” para cada prototipo. Cada uno de estos resúmenes se realizan en papelógrafos distintos, y exponen la síntesis de las cuatro dimensiones para cada prototipo. Cada resumen será el insumo necesario para la siguiente tarea: Identificar fallas y sus posibles fuentes.

Finalmente, cabe recordar que este es un proceso iterativo, es decir, que podemos volver a las etapas anteriores a profundizar si creemos que es necesario o si la evidencia recopilada con nuestros usuarios lo dice así. Esta es la única manera de pulir la solución que estamos creando, con el usuario en el centro del proceso.

Por otra parte, dentro de este curso, con el objetivo de introducir conceptos que permitan a los participantes llevar la idea de solución al mercado, se han incorporado los conceptos de modelo de negocio.

