

PRIMERA EDICIÓN

---

PENSAMIENTO DE DISEÑO  
PARA BIBLIOTECAS

# CUADERNO DE ACTIVIDADES

---



UN MANUAL PARA  
DISEÑO CENTRADO EN CLIENTES

# TABLA DE

# Contenidos

---

CAPÍTULO 1  
COMENZANDO pg. 3

CAPÍTULO 2  
INSPIRACIÓN pg. 15

CAPÍTULO 3  
IDEACIÓN pg. 27

CAPÍTULO 4  
ITERACIÓN pg. 41

CAPÍTULO 5  
DIMENSIONANDO pg. 52

# CAPÍTULO 1

## Comenzando

La mejor manera de realmente aprender es haciendo, así que para todos los capítulos del cuaderno de actividades, verás actividades asociadas con los métodos descritos en las lecturas. Si eres el líder del equipo, te invitamos a facilitar estas actividades con tu equipo, consiguiendo los materiales de la lista abajo antes de tu próxima reunión. Los tiempos señalados para cada actividad son simplemente una estimación, por lo que tu equipo se puede tomar más o menos tiempo del mencionado aquí. Toma nota de cómo se siente tu ritmo comparado con estas estimaciones, y planea los tiempos de las reuniones en consecuencia.

### MATERIALES NECESARIOS

- Copia impresa del manual (1 por persona)
- Hojas en blanco o cuadernos
- Bolígrafos gruesos, o su equivalente
- Notas adhesivas o su equivalente

### ACTIVIDAD 1

PRESENTACIONES pg. 4  
15 minutos

### ACTIVIDAD 2

ROMPEHIELOS: TELÉFONO VISUAL pg. 5  
15 minutos

### ACTIVIDAD 3

DETERMINAR ROLES DEL EQUIPO pg. 6  
15 minutos

### ACTIVIDAD 4

HÁBITOS & LOGÍSTICA pg. 9  
15 minutos

### ACTIVIDAD 5

EJERCICIO DE CALENTAMIENTO:  
DISEÑAR UN MEJOR VIAJE AL TRABAJO pg. 10  
50 minutos

### ACTIVIDAD 6

REFLEXIONAR SOBRE EL  
PENSAMIENTO DE DISEÑO pg. 13  
15 minutos



## ACTIVIDAD 1

# PRESENTACIONES

15 min

Como pensadores de diseño, es importante abrazar tu “mente de principiante”, para abordar problemas como un novato, incluso si ya sabes mucho acerca de ellos. Tu mente de principiante está ansiosa de aprender y dispuesta a experimentar. Toma unos minutos para contestar las siguientes preguntas y discutir las respuestas con tu equipo. Asegúrate de aprovechar tu mente de principiante para la última pregunta.

¿Cómo te llamas?

¿Donde trabajas?

¿Por qué estas interesado en el manual?

¿Qué te gustaría aprender de este manual?

¿Qué te gustaría estar haciendo en cinco años?

Cuenta una historia acerca de la última actividad que intentaste por primera vez. ¿Fue emocionante o aterradora?

¿Cómo te ayudó ser un principiante?



## ACTIVIDAD 2

# ROMPEHIELOS: TELÉFONO VISUAL 15 min

Es importante ser visual durante todo el proceso de pensamiento de diseño. Pensar visualmente también puede ayudarte a “desenredar” en puntos clave. Este ejercicio romperhielos te ayudará a conocer a tus compañeros de equipo, mientras practican la habilidad de interpretación visual.

NOTA: Necesitarás por lo menos tres miembros del equipo para esta actividad. Cada miembro del equipo necesitará una hoja en blanco y un bolígrafo.

### PASO 1

- Todos en el grupo deben escribir una frase (seria o graciosa) en la parte superior de su hoja
- Doblar la parte superior de la hoja para ocultar la frase
- Pasa tu hoja a la persona que está a tu derecha

### PASO 2

- Desdobla la hoja que recibiste para revelar la frase
- Realiza un dibujo de lo que ves
- Dobla tu hoja para esconder la frase en la parte superior, luego dóblala de nuevo para ocultar el dibujo debajo de ella
- Pasa la hoja a la derecha

### PASO 3

- Desdobla la hoja que recibiste para revelar únicamente el dibujo (no la frase)
- Escribe una nueva frase debajo de la imagen, describiendo lo que ves
- Dobla el papel tres veces para ocultar la primera frase, luego el dibujo, y la última frase
- Pásalo a la derecha

### PASO 4

- Desdobla la hoja que recibiste para revelar únicamente la última frase
- Realiza un dibujo basado en lo que ves
- Dobla la hoja cuatro veces
- Pásala a la derecha

Repite hasta que la hoja original vuelva a ti.  
¡Desdóblala y ve cuánto ha cambiado la historia!



## ACTIVIDAD 3

# DETERMINAR ROLES DEL EQUIPO

15 min

Esta actividad puede ayudarte a determinar quién en tu equipo se encargará de las distintas partes del proyecto. Si alguien toma un cierto rol, esto no significa que otro miembro del equipo no puede ayudar con esa responsabilidad, pero es una buena idea tener una idea general de quién está a cargo de ciertas tareas.

Página 1 de 3

Utiliza estas tarjetas de roles para ayudar a suscitar un debate en torno a las funciones del equipo. Tu equipo no necesita tener todas estas funciones y las personas pueden asumir más de un rol. Sigue estos pasos:

1. Haz que cada miembro del equipo recorte todas las tarjetas de rol.

2. Individualmente, lee cada tarjeta y clasifica las tarjetas de acuerdo a cuanto cada rol se adapta a tu personalidad, habilidades o cualidades.

3. Reúnanse como equipo y discutan el resultado de la clasificación de tarjetas. ¿Qué calificaron con rango más alto? Algunos miembros tienen diferentes percepciones de los demás y eso ayudará a impulsar un debate significativo. Aprovecha este tiempo para llegar a un acuerdo sobre los roles del equipo.

\* Para más detalles sobre estos roles, lee, *Las Diez Caras de la Innovación* (ver Capítulo 1, Sección de Referencias).



### EL PROGRAMADOR

#### RESPONSABILIDADES

El Programador puede ser la misma persona que el líder del equipo, o alguien más. Esta persona es responsable de comparar y gestionar los horarios, y asegurarse que el equipo está progresando con actividades a través de tiempo.

#### CUALIDADES

Valoras la eficiencia y la ejecución de las tareas. Amas la coordinación de proyectos y mantener el proyecto y el equipo marchando bien. También tienes un claro control sobre los horarios de otros miembros del equipo y las exigencias de tiempo de modo que puedas planear los mejores tiempos y entornos en los cuales completar el trabajo

### EL DOCUMENTADOR

#### RESPONSABILIDADES

El Documentador se encarga de capturar el progreso del equipo en cada paso. Esto significa desde asegurar que los miembros están escribiendo sus pensamientos en un papel o notas adhesivas, hasta tomar fotos de los entrevistados, y escribir en blogs acerca de tu experiencia si decides hacerlo. Este es un papel absolutamente esencial para el equipo y ayudará a que todos se sientan mucho más organizados y productivos.

#### CUALIDADES

Eres increíblemente organizado y un "tomador de notas" dedicado. Tus archivos y notas están guardados en una forma lógica y mantener un registro de piezas dispersas de información de todos los puntos de tiempo es tu talento especial. Adicionalmente, tienes un ojo para la grabación multimedia y siempre tienes una cámara en la mano, listo para tomar una foto de cualquier cosa que te inspire.



## EL CONECTOR

### RESPONSABILIDADES

El Conector es un impulso durante las fases de Inspiración e Iteración, y un gran activo en el reclutamiento y la búsqueda de experiencias de investigación interesantes. Este rol consiste en conectar el equipo con los usuarios, expertos y experiencias de las que el equipo puede beneficiarse al aprovechar eficientemente las reflexiones de la comunidad en general.

### CUALIDADES

Haces asociaciones rápidamente entre ideas y personas, y sabes que las experiencias más inspiradoras vienen por medio de conversaciones sencillas con la comunidad. Eres el centro de relaciones y parece conocer a casi todo el mundo que viene a tu biblioteca.

## EL ANTROPÓLOGO

### RESPONSABILIDADES

El Antropólogo prospera en la fase de Inspiración e impulsa al equipo a estructurar (y reestructurar) el problema a lo largo del proceso. Esta persona ayuda a guiar al resto del equipo hacia retrospecciones profundas para llevar el diseño hacia adelante. Sobre todo, esta persona constantemente busca formas de inspirar al equipo a través de su curiosidad permanente por las personas.

### CUALIDADES

Te conectas de manera rápida e innata a la experiencia humana y las personas a menudo se abren a ti en una manera que no lo hacen con los demás. Eres un pensador muy intuitivo que extrae energía y gozo de observar a los demás interactuar con los productos y servicios tanto dentro como fuera de la biblioteca. Debido a esto a menudo "ves" las cosas que a menudo pasan desapercibidas y tienes la curiosidad insaciable de seguir preguntando "¿por qué?" acerca del mundo.

## EL INTÉRPRETE

### RESPONSABILIDADES

El Intérprete está estrechamente relacionado con el Antropólogo ya que esta persona ayuda a guiar los hallazgos de la fase de Inspiración hacia reflexiones que generan ideas. El Intérprete traduce la investigación a preguntas y temas que alimentarán el diseño. El Intérprete especialmente ayuda a evitar que el equipo salte de inmediato de una idea a una solución y en cambio alienta al equipo a contemplar patrones y contradicciones en la investigación.

### CUALIDADES

Un polinizador cruzado, es capaz de establecer conexiones entre ideas y personas dispares. Ante la ambigüedad, encuentras vínculos imprevistos entre ideas y a menudo piensas en metáforas. Eres de mente muy abierta y amas habitar en el espacio de la investigación abierta e intelectual.

## EL VALLISTA

### RESPONSABILIDADES

El Vallista despeja los obstáculos en el camino del proyecto con el fin de potenciar el equipo tanto como sea posible. Este rol es clave en la negociación con los actores interesados, la dirección de la biblioteca, o trabajando dentro de una burocracia para ayudar al equipo a ser productivo. El Vallista lucha por tiempo, recursos, y presupuesto para el proyecto de diseño, a menudo pensando caminos creativos para lograrlo.

### CUALIDADES

Eres un solucionador de problemas incansable y amas abordar desafíos en un territorio desconocido. No hay problema demasiado pequeño o demasiado grande para resolver, siempre estás pensando en lo que es posible en lugar de pensar en restricciones. Las personas dentro de tu organización se sienten atraídas por tu inmenso optimismo y carisma.



## EL NARRADOR

### RESPONSABILIDADES

El Narrador captura la imaginación de tu equipo y ayuda a desarrollar narrativas distintas y generativas alrededor de tu desafío de diseño elegido.

El narrador entrelaza emoción e inspiración para crear una historia convincente acerca de tu proyecto. Este rol es fundamental para ayudar a comunicar tu proyecto al mundo exterior, sea a través de la palabra hablada, el vídeo, la fotografía, u otros medios.

### CUALIDADES

Sabes que la mejor manera de comunicarse con las personas es contar una buena historia. Eres capaz de reducir varias ideas y conceptos en una historia sucinta que hace que los demás se sienten a escuchar. Las personas te buscan para ayudar a traducir, articular y expresar ideas de una manera que sea verdaderamente auténtica y empática.





## ACTIVIDAD 4

# HÁBITOS & LOGÍSTICA

15 min

El líder del equipo debe guiar esta discusión. Como grupo, discutir cada directriz en torno a los hábitos y la logística, determinar si habrá algún problema, y trazar las posibles soluciones.

### TIEMPO

Con cada capítulo, se espera que el conjunto de actividades tome al menos de dos a tres horas. Vas a tener alrededor de una o dos horas de lecturas antes de cada reunión. Ten en cuenta que se necesitará tiempo adicional fuera de las horas de reuniones para la investigación y experimentación en las fases posteriores

### CALENDARIO

Planea horarios regulares de reuniones en un calendario. Marca fechas que algunos miembros podrían perderse y planifica en consecuencia o reprograma.

### ESPACIO

Asegura un espacio de encuentro para toda la duración del proyecto. ¿Puedes realizar talleres en la casa de alguien, su escuela, oficina, iglesia?

### LIDERAZGO

En las reuniones, el líder del equipo conducirá la discusión y facilitará las diferentes actividades. Ellos también son responsables de coordinar con los miembros del equipo para traer los suministros necesarios.

### ESTABLECE REGLAS BÁSICAS

Recomendamos que tu equipo tome un momento para establecer algunas reglas o normas de cómo les gustaría que funcionaran las reuniones.

Aquí hay algunas preguntas para empezar:

- ¿Cómo puedes estructurar las reuniones y el espacio del proyecto para asegurar que existe un ambiente de confianza y respeto mutuo?
- ¿Cómo se debe comunicar la retroalimentación (tanto positiva como negativa) de manera que cada individuo y el grupo obtenga el máximo provecho de ella?
- ¿Existen otras reglas que se puedas imaginar que harán que las reuniones funcionen mejor?

### SUMINISTROS

Cada miembro del equipo debe imprimir el manual y llevarlo a cada reunión.

El líder del equipo será responsable de organizar con el equipo para proporcionar:

- Bolígrafos, lápices, marcadores, hojas en blanco.
- Notas adhesivas si están disponibles; si no, corta papel usado en cuadrados y trae cinta para pegarlos en la pared.

Durante la fase de Ideación, el equipo tendrá que reunir y traer suministros para crear el prototipo en la reunión. Obtendrás más detalles sobre esto más adelante.

### DOCUMENTACIÓN

Es importante tomar fotos del proceso: de los tableros con notas adhesivas, de visitas de investigación, de las observaciones ¡y de ustedes mismos! Estas ayudas visuales elevarán tu historia mientras compartes tu progreso y éxitos con un público más amplio. También esperamos que compartas tu historia con nosotros, ¡para que podamos seguir mejorando este manual!

### ESCRIBE EL NOMBRE DE TU EQUIPO

Tu equipo debe seleccionar un nombre. Diviértanse con ello y elijan algo que sea distintivo y represente su equipo o desafío.





## ACTIVIDAD 5

# EJERCICIO DE CALENTAMIENTO

50 min

DISEÑAR UN UN MEJOR MEJOR VIAJE AL TRABAJO. continuación...

Página 2 de 3



### INTERPRETANDO NECESIDADES: 5 MINUTOS

Toma cinco minutos para leer las notas de la entrevista con tu compañero. Anota las respuestas a las preguntas a continuación.

¿CUÁLES SON TRES ASPECTOS ÚNICOS DEL VIAJE DE TU COMPAÑERO?

---



---



---



---



---



---

¿CUÁLES SON TRES NECESIDADES QUE TU COMPAÑERO ENFRENTA CADA MAÑANA?

---



---



---



---



---



---

### LLUVIA DE IDEAS: 10 MINUTOS

Ahora es tu oportunidad de imaginar soluciones nuevas que puedan responder a las necesidades de tu compañero. Trabaja con tu compañero y aboceta de cuatro a seis nuevas formas radicales para mejorar el viaje. Debes centrarte en ideas para tu compañero y tu compañero debe centrarse en ideas para ti. Sin embargo, trabajen en colaboración y traten de llegar a algunas ideas que podrían mejorar el viaje para los dos. No te preocupes por ser perfecto, dibuja tus ideas rápidamente para capturarlas. ¡Utiliza más papel si lo necesitas!



## PROTOTIPO: 10 MINUTOS

Bueno, es hora de hacer las cosas tangibles. Hacer algo visual o físico te ayudará a imaginar mejor las posibilidades y los peligros de tu solución, así como explicarlo más fácilmente a otros. Tu prototipo puede ser un modelo, un diagrama o un dibujo más detallado. Es genial conseguir unas tijeras, cartulina, cinta adhesiva y marcadores (o cualquier otra cosa que te rodee) y hacer esa idea visual.

---

---

---

---

---

---

---

---

## RETROALIMENTACIÓN: 5 MINUTOS

Comparte tus ideas favoritas con otro equipo. Obtén retroalimentación de ellos. No vendas tus ideas; explícalas simplemente, y averigua lo que realmente piensan. ¿Qué les emociona acerca de sus ideas? ¿Cómo las cambiarían o mejorarían?



## ACTIVIDAD 6

### REFLEXIONAR SOBRE EL PENSAMIENTO DE DISEÑO 15 min

¡Felicidades por completar tu primera incursión en el pensamiento de diseño! Por lo general, repetirás las fases de Ideación e Iteración y seguirás construyendo tu idea basado en retroalimentación adicional. Pero debido a que tu tiempo es valioso, vamos a tomar unos minutos para reflexionar sobre lo que has aprendido sobre el proceso de pensamiento de diseño.

#### REFLEXIONA

Toma cinco minutos para reflexionar individualmente sobre las siguientes preguntas. Escribe las respuestas rápidamente en tu cuaderno o en algunas notas adhesivas.

- ¿Qué aprendiste a través de la experiencia de creación de prototipos durante este mini desafío de diseño?
- ¿Hubo ciertas partes del proceso que fueron particularmente sorprendentes o útiles, o que te impactaron como un “momento ajá”? Los “Ajá” pueden ser puntos clave, nuevas perspectivas sobre un problema, comentarios o preguntas memorables, sorpresas, desafíos, o pensamientos de despedida de este taller.
- ¿Cuáles son las partes del proceso de pensamiento de diseño que crees son particularmente útiles o perspicaces para hacer frente a los desafíos de la biblioteca?

#### COMPARTE

Ahora reúnete junto con tu equipo completo:

- Comparte tu prototipo con el grupo. ¿Tienes ideas para refinar aún más tu idea con base en la retroalimentación que recibiste?
- Comparte y discute su “Ajá” con el grupo. ¿Hubo puntos clave similares o diferentes?

# CAPÍTULO 1

## COSAS APRENDIDAS

# Lista de Control

¡FELICITACIONES POR COMPLETAR EL PRIMER PASO EN EL ENFOQUE DE PENSAMIENTO DE DISEÑO!

Con suerte esta sección te dio una cierta comprensión de cómo el pensamiento de diseño podría ayudarte con tus problemas cotidianos en la biblioteca. Esperamos que estés ansioso de poner el proceso en acción en los próximos capítulos.

Al final de cada capítulo vamos a proporcionar una lista de control que resume los pasos y actividades asociadas a cada fase del enfoque. Siéntete libre de utilizar esta lista como otro punto de control para asegurarte que tú y tu equipo están listos para pasar a la siguiente fase.

En este punto, debes haber completado los siguientes:

Formado tu equipo de diseño

Informado a la Dirección y otros actores interesados que están aprendiendo sobre pensamiento de diseño

Practicado el pensamiento visual con una actividad rompehielo

Determinado los roles en el equipo

Discutido hábitos, logística y un cronograma con tu equipo

Completado el Ejercicio de Calentamiento: Diseñar un mejor viaje al trabajo

Reflexionado sobre el pensamiento de diseño como equipo

## CAPÍTULO 2

# Inspiración

## MATERIALES NECESARIOS

- Copia impresa del manual (1 por persona)
- Hojas en blanco o cuadernos
- Marcadores permanentes, o su equivalente
- Notas adhesivas o su equivalente
- Cámara

## ACTIVIDAD 1

DEFINIR UN DESAFÍO DE DISEÑO pg. 16

2 horas

## ACTIVIDAD 2

EXPLORAR MÉTODOS DE  
INVESTIGACIÓN pg. 20

1 - 2 horas

## ACTIVIDAD 3

EJERCICIO DE INVESTIGACIÓN

EXTREMA pg. 21

15 minutos

## ACTIVIDAD 4

EJERCICIO DE INVESTIGACIÓN ANÁLOGA

pg. 22

15 minutos

## ACTIVIDAD 5

PLANEAR Y REALIZAR UNA  
INVESTIGACIÓN pg. 23

Será determinado por tu equipo, ya que va a suceder en el transcurso de varios días

## ACTIVIDAD 6

DOCUMENTAR DURANTE LA  
INVESTIGACIÓN pg. 25

15 minutos despues de cada entrevista u observación



## ACTIVIDAD 1

# DEFINIR UN DESAFÍO DE DISEÑO 2 horas

Antes de seleccionar un desafío, explora 2 o 3 opciones para encontrar el tipo adecuado de proyecto. Página 1 de 4



### OPCIÓN DE PROYECTO 1

¿Quién es el grupo de usuarios?

¿Cuáles son los problemas que enfrentan, que tú podrías resolver?

¿Hay potencial para explorar múltiples soluciones?

¿Es factible completarlo en un período de 5 a 6 semanas?

### CALIFICA CADA DESAFÍO DE DISEÑO, LUEGO SUMA TU PUNTAJE

Considerar el proyecto con la puntuación más alta es una dimensión que puede ayudarte a seleccionar tu proyecto.

	MENOS				MÁS
Instintivamente, ¿qué tan emocionado estás sobre este desafío de diseño?	1	2	3	4	5
¿Qué potencial de impacto tiene este desafío de diseño en tu comunidad?	1	2	3	4	5
¿Qué tan factible es abordar este desafío en las próximos 5 a 6 semanas?	1	2	3	4	5

TOTAL =





## ACTIVIDAD 1

# DEFINIR UN DESAFÍO DE DISEÑO 2 horas

Antes de seleccionar un desafío, explora 2 o 3 opciones para encontrar el tipo adecuado de proyecto.

Página 2 de 4



### OPCIÓN DE PROYECTO 2

¿Quién es el grupo de usuarios?

¿Cuáles son los problemas que enfrentan, que tú podrías resolver?

¿Hay potencial para explorar múltiples soluciones?

¿Es factible completarlo en un período de 5 a 6 semanas?

### CALIFICA CADA DESAFÍO DE DISEÑO, LUEGO SUMA TU PUNTAJE

Considerar el proyecto con la puntuación más alta es una dimensión que puede ayudarte a seleccionar tu proyecto.

	MENOS				MÁS
Instintivamente, ¿qué tan emocionado estás sobre este desafío de diseño?	1	2	3	4	5
¿Qué potencial de impacto tiene este desafío de diseño en tu comunidad?	1	2	3	4	5
¿Qué tan factible es abordar este desafío en las próximos 5 a 6 semanas?	1	2	3	4	5

TOTAL =



## ACTIVIDAD 1

# DEFINIR UN DESAFÍO DE DISEÑO 2 horas

Antes de seleccionar un desafío, explora 2 o 3 opciones para encontrar el tipo adecuado de proyecto.

Página 3 de 4



### OPCIÓN DE PROYECTO 3

¿Quién es el grupo de usuarios?

¿Cuáles son los problemas que enfrentan, que tú podrías resolver?

¿Hay potencial para explorar múltiples soluciones?

¿Es factible completarlo en un período de 5 a 6 semanas?

### CALIFICA CADA DESAFÍO DE DISEÑO, LUEGO SUMA TU PUNTAJE

Considerar el proyecto con la puntuación más alta es una dimensión que puede ayudarte a seleccionar tu proyecto.

	MENOS				MÁS
Instintivamente, ¿qué tan emocionado estás sobre este desafío de diseño?	1	2	3	4	5
¿Qué potencial de impacto tiene este desafío de diseño en tu comunidad?	1	2	3	4	5
¿Qué tan factible es abordar este desafío en las próximos 5 a 6 semanas? ?	1	2	3	4	5

TOTAL =



## ACTIVIDAD 1

# DEFINIR UN DESAFÍO DE DISEÑO 2 horas

Una vez que selecciones la opción de proyecto con la puntuación más alta, vas a escribir una pregunta de diseño para ayudar a limitar el alcance. Escribe dos preguntas ¿Cómo Podríamos? Página 4 de 4



1. ¿Cómo podríamos...?

2. ¿Cómo podríamos...?

Para cada una, evalúa si es: ¿Demasiado amplia? ¿Demasiado cerrada? ¿Correcta?

### SUPUESTOS Y ASPIRACIONES

Toma cinco minutos para contestar las siguientes preguntas individualmente y luego cinco minutos para discutir tus respuestas con el equipo. Si es útil, usa notas adhesivas para organizar tus pensamientos y buscar perspectivas únicas, así como superposiciones en la base de conocimientos de tu equipo.

¿Cuáles son los aspectos del desafío que sobre los que ya sabes mucho? ¿Cuáles son tus supuestos?

¿Dónde están los aspectos del desafío de diseño sobre los que necesitas para aprender más? ¿Qué no sabes?

¿Cómo se ve el éxito para ti en este proyecto?



## ACTIVIDAD 2

# EXPLORAR MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN<sup>1-2 horas</sup>

Te recomendamos tratar tantos de estos métodos de investigación como puedas. No estás obligado a hacerlo en un orden particular, pero como regla general las entrevistas y observaciones de usuarios probablemente tendrán más impacto en tu investigación, y por lo tanto deben ser de una alta prioridad para que tu equipo las

organice. Con tiempo limitado, ¿cuáles experiencias de investigación tienes más ganas de probar? Piensa en usuarios extremos cuando pienses en quién quisieras entrevistar y observar.

Para ayudarte a empezar, propón algunas ideas sobre participantes o experiencias de investigación aquí, y prepárate para compartir tus ideas con el equipo.

### ¿A CUÁLES CLIENTES ENTEVISTARÁS?

(Te recomendamos empezar con 4 o 5 entrevistas a usuarios)

### ¿CON CUÁLES EXPERTOS HABLARÁS?

(Te recomendamos empezar con 1 a 3 entrevistas a expertos.)

### ¿DONDE HARÁS LAS OBSERVACIONES?

(Te recomendamos probar al menos una sesión de observación.)

### ¿QUÉ EXPERIENCIAS DE INMERSIÓN PLANEARÁS?

(Te recomendamos al menos una experiencia de inmersión que te ayude a empatizar con tus usuarios.)

### ¿QUÉ ANALOGÍAS PUEDES EXPLORAR?

(Trata de identificar y explorar al menos una instancia de inspiración análoga. Las siguientes páginas ofrecen ejercicios adicionales sobre cómo realizar lluvias de ideas de otras experiencias.)

### ¿QUIERES USAR ALGÚN OTRO MÉTODO DE INVESTIGACIÓN?



### ACTIVIDAD 3

# EJECICIO DE INVESTIGACIÓN EXTREMA 15 min



Por lo general, las organizaciones diseñan para aquellos que ven como su cliente principal, pero identificar y entrevistar individuos que están muy familiarizados o no están familiarizados con un producto o servicio a menudo resaltarán problemas clave del desafío de diseño.

## ESCRIBE TU DESAFÍO DE DISEÑO

---

---

---

---

## ¿QUIÉN PODRÍA SER TU USUARIO TÍPICO?

---

---

## IMAGINA QUIÉN PODÍA SER UN USUARIO EXTREMO Considera factores físicos, cognitivos, sociales y culturales.

Alguien que desconoce completamente este servicio.

---

---

---

Alguien que está muy familiarizado con este servicio.

---

---

---

Alguien que no se preocuparía por este servicio en absoluto.

---

---

---

Alguien que tiene necesidades muy refinadas y particulares

---

---

---

Alguien que intencionalmente optaría por no utilizar este servicio.

---

---

---

Alguien que demuestra comportamientos radicales relacionados con este servicio.

---

---

---



## ACTIVIDAD 4

# EJERCICIO DE INVESTIGACIÓN ANÁLOGA 15 min



Una de las mejores maneras de innovar es buscar inspiración en diferentes campos. El simple hecho de buscar ideas en un contexto diferente puede traer a la mente una gran cantidad de ideas nuevas. Por ejemplo, un cirujano puede obtener otras perspectivas sobre la organización de sus suministros médicos visitando una ferretería; un empleado de una aerolínea podría obtener ideas sobre el registro de entrada mediante la observación de la recepción de un hotel.

Para identificar ajustes análogos de inspiración, haz una lista de todas las actividades distintas (verbos) o emociones (sustantivos) que puedas imaginar para ese entorno. En un lavado de autos, por ejemplo, las actividades incluyen esperar en línea, lavar, secar, y pagar. Buenos entornos análogos incluirían algunas o todas de esas actividades -p. ej., recibir un corte de cabello o ir a una lavandería. Toma un momento para realizar una lluvia de ideas con varias posibilidades de investigación análoga a continuación. Hemos proporcionado ejemplos en gris para activar tu pensamiento.

### DESAFÍO DE DISEÑO DE MUESTRA

¿CÓMO PODRÍAMOS MEJORAR LA EXPERIENCIA DE REGISTRARSE EN EL AEROPUERTO?

¿QUÉ ACTIVIDADES Y EMOCIONES CONFORMAN ESTA EXPERIENCIA?

llegar

esperar en línea

sentir ansiedad

HAZ UNA LLUVIA DE IDEAS SOBRE OTRAS SITUACIONES QUE INCORPORAN ACTIVIDADES SIMILARES.

hoteles

cinemas

consultorio del dentista

### TU DESAFÍO DE DISEÑO

¿CÓMO PODRÍAMOS...?

¿QUÉ ACTIVIDADES Y EMOCIONES CONFORMAN ESTA EXPERIENCIA?

HAZ UNA LLUVIA DE IDEAS SOBRE OTRAS SITUACIONES QUE INCORPORAN ACTIVIDADES SIMILARES.



## ACTIVIDAD 5

# PLANEAR Y REALIZAR UNA INVESTIGACIÓN

Página 1 de 2

duración determinada por tu equipo



### ESCRIBE TU LISTA DE DESEOS

¿Quién o qué está en la parte superior de tu lista de deseos de investigación? Sabiendo que no puedes conseguir todas las entrevistas, anota tu plan ideal en un tablero con tu equipo, y organiza las experiencias o las personas por método.

### RECLUTA PARTICIPANTES Y ORGANIZA EXPERIENCIAS

Una vez que hayas identificado con quién quisieras hablar y lo que te gustaría ver, tendrás que crear un plan de divulgación. Recluta participantes acercándote a las personas en la biblioteca, a través de tu red de Facebook, enviando correos electrónicos o realizando llamadas telefónicas para coordinar la programación. Reclutar lleva algún tiempo, así que lo mejor es comenzar con las entrevistas de inmediato y continuar el reclutamiento a medida que avanzas.

QUIÉN

INFORMACIÓN DE CONTACTO

¿QUIÉN DEL EQUIPO RECLUTARÁ?


### ¿CUÁL ES TU PLAN PARA ORGANIZAR EXPERIENCIAS DE INMERSIÓN O ANÁLOGAS?

QUIÉN

INFORMACIÓN DE CONTACTO

¿QUIÉN DEL EQUIPO ORGANIZARÁ?




## ACTIVIDAD 5

# PLANEAR Y REALIZAR UNA INVESTIGACIÓN

Página 2 de 2

duración determinada por tu equipo



### PREPÁRATE PARA LAS ENTREVISTAS

Ahora es el momento de crear una guía de discusión para prepararse para las entrevistas. Es mejor crear tu guía de preguntas en equipos de dos o tres personas. Probablemente necesitarás más espacio que esta hoja, por lo tanto utiliza tu cuaderno para escribir preguntas adicionales. Inicia la construcción de preguntas siguiendo la estructura de abajo. Para una entrevista de 30 minutos, recomendamos escribir al menos 20 preguntas. Puede que no las hagas todas, sobre todo porque harás preguntas de seguimiento y tendrás una conversación, pero por si acaso los entrevistados son tímidos, ayuda tener preguntas adicionales.

### ¡CONSEJO!

¿Qué información demográfica necesitarás de tu entrevistado? Tal vez quieras saber de donde son o cuántos hijos tienen. Asegúrate de hacer estas preguntas de una manera amigable y sin juzgar.

¿Cuáles son algunas preguntas específicas que puedes hacer para abrir la conversación y ayudar a las personas sentirse cómodas? Comienza con preguntas fáciles, amplias. Recuerda mantener tus preguntas abiertas.

Luego ve más profundo. Ahora escribe por lo menos 10 preguntas más que te ayudarán a profundizar y obtener una mejor comprensión de las esperanzas, temores, y ambiciones de esta persona:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

### EJEMPLO DE UNA GUÍA DE DISCUSIÓN

Esta Guía de Discusión era para un proyecto acerca de cómo crear mejores programas para adolescentes en la biblioteca. El objetivo de las entrevistas era aprender más acerca de cómo los adolescentes pasan su tiempo y sus aspiraciones.

Puntos de vista de los adolescentes sobre las bibliotecas.

- Cuéntanos lo que piensas acerca de las bibliotecas.
- ¿Qué has aprendido en la biblioteca de tu escuela?
- ¿Qué has leído últimamente?
- ¿Cuáles son algunas cosas que no te gustan de la biblioteca?
- ¿Qué cosas desearías poder hacer en la biblioteca?

Actividades fuera de la escuela

- Cuéntanos lo que haces después de la escuela.
- ¿Cuáles son tus actividades favoritas en casa?
- ¿A qué otros lugares vas a divertirte? ¿Para aprender? ¿Para estar con tus amigos? ¿Qué te gusta de estos lugares?
- Cuéntanos acerca de lo que haces en los fines de semana.

Aspiraciones para el futuro

- ¿Qué desearías hacer en la escuela?
- ¿Cuál es la mejor parte de tu día en la escuela?
- ¿Cuáles son tus planes después de terminar la secundaria?
- ¿Cuáles son tus aspiraciones laborales? ¿Qué sueñas hacer?

### SELECCIONA LOS ROLES

Designa una persona para conducir la entrevista. Esta persona hará casi todas las preguntas, lo que simplifica la conversación para el participante. Selecciona a otra persona para que tome notas durante la entrevista. Si tienes un tercer miembro del equipo presente, él o ella puede centrarse en observar el sujeto de tu entrevista y el entorno circundante. Te aconsejamos no tener más de tres miembros presentes, dado que más personas pueden abrumar a tu entrevistado. Cada miembro del equipo debe practicar distintos roles con diferentes entrevistados, así que no dudes en intercambiar estos roles en diferentes entrevistas.

¿Quién va a...?  
¿Conducir la entrevista?

¿Tomar notas?

¿Tomar fotos/vídeo?





## ACTIVIDAD 6

# DOCUMENTAR TU INVESTIGACIÓN 15 min



### CAPTURA EL “TOP 5” DE TU INVESTIGACIÓN

Toma unos minutos después de cada entrevista u observación para resumir con tus compañeros de equipo y empezar a capturar lo que han aprendido. Puedes hacer estos resúmenes prácticamente en cualquier lugar, pero deben ser inmediatamente después de la entrevista. Intenta capturar los mejores puntos clave después de cada sesión. Esto te ayudará a recordar reflexiones mientras avanzas a la fase de Ideación. Escribe cada uno de los componentes del “Top 5” por separado en una nota adhesiva (o equivalente), y colócalos en una habitación o en un tablero que se pueda utilizar para contar historias en tu próxima reunión.

¿Dónde vas a guardar las notas adhesivas del “Top 5” de tu investigación? ¿Cómo va a organizarlas?

### ¡CONSEJO!

### ARCHIVA Y ORGANIZA

Después de cada entrevista, además del “Top 5”, es excelente desarrollar el hábito de archivar y organizar tus fotos. Nosotros hacemos una carpeta para cada participante en nuestro computador y seleccionamos nuestras imágenes inspiradoras o informativas favoritas. Las puedes compartir con tu equipo durante la fase de Ideación.

¿Quién estará a cargo de organizar, seleccionar e imprimir las fotografías?

## CAPÍTULO 2

### COSAS APRENDIDAS

# Lista de Control

¡FELICIDADES POR COMPLETAR  
LA FASE DE INSPIRACION!

Esta es una de las fases más gratificantes, ya que empiezas a ver a tus usuarios de nuevas formas y, entiendes sus necesidades y deseos más profundamente.

En este punto, debes haber completado los siguientes:

Definido un desafío de diseño

Explorado método de diseño

Realizado varias entrevistas a usuarios

Practicado otros métodos de de investigación cómo una mezcla de entrevistas a expertos, observación, experiencias análogas y de inmersión y otras

Documentado y organizado tu investigación, incluyendo notas y fotos

Compartido impresiones iniciales con tu equipo

## CAPÍTULO 3

# Ideación

## MATERIALES NECESARIOS

- Copia impresa del manual (1 por persona)
- Hojas en blanco o cuadernos
- Marcadores gruesos, o su equivalente
- Notas adhesivas o su equivalente
- Cámara
- Bocadillos para la sesión de lluvia de ideas y creación del prototipo
- Un espacio de reunión amplio para la sesión de lluvia de ideas y creación del prototipo
- Suministros para crear el prototipo

ACTIVIDAD 1  
REFLEXIONAR SOBRE LA  
INVESTIGACIÓN pg. 28 30 minutos

ACTIVIDAD 2  
COMPARTIR HISTORIAS pg. 29  
2+ horas

ACTIVIDAD 3  
IDENTIFICAR PATRONES pg. 30  
30 minutos

ACTIVIDAD 4  
CONVERTIR TEMAS EN REFLEXIONES pg. 31  
1 - 2 horas

ACTIVIDAD 5  
FORMULAR PREGUNTAS ¿CÓMO  
PODRÍAMOS pg. 32  
30 minutos

ACTIVIDAD 6  
LLUVIA DE IDEAS pg. 33  
1 hora

ACTIVIDAD 7  
CREAR UN MAPA CONCEPTUAL pg. 34  
2 horas

ACTIVIDAD 8  
ESTABLECER UN PLAN PARA CREAR EL  
PROTOTIPO pg. 38  
1 hora



## ACTIVIDAD 1

# REFLEXIONAR SOBRE LA INVESTIGACIÓN 30 min

---

¡Felicitaciones por completar tu investigación de la Fase de Inspiración!

También has aprendido acerca de la segunda fase del proceso, la Ideación. Hay muchas ideas en este capítulo

en particular, así que planea reflexionar sobre lo que has aprendido hasta ahora con tu equipo... Tendrás tiempo para diseccionar y sintetizar la investigación en los pasos siguientes, así que simplemente enfócate en ser reflexivo sobre el proceso. Discute las siguientes preguntas:

---

¿Cuál fue la parte más sorprendente o difícil de la fase de Ideación?

¿Cuáles son los puntos claves importantes después de leer el capítulo de Ideación?

¿Cuáles métodos tienes más ganas de probar con tu equipo?



## ACTIVIDAD 2

# COMPARTIR HISTORIAS 2+ horas

Esta actividad es acerca de contar historias con el resto de tu equipo para que puedas comenzar el proceso de Ideación.

### 1. HAZ UNA LISTA

Comienza por hacer una lista de todas las personas con las que tu equipo habló y los lugares que cada uno visitó como parte de su investigación.

### 2. IDENTIFICA VACÍOS

Identifica los tipos de investigación que tu equipo pudo y no pudo realizar durante la última clase. ¿Hay todavía vacíos evidentes en tu investigación? ¿Tienes un plan para tratar de llenar esos vacíos?

### 3. COMPARTE HISTORIAS

Ahora es el momento de compartir historias acerca de las personas con las que hablaste y de los lugares que tu equipo visitó. Empieza al principio de la lista que ha realizado. Dedicar unos 10 minutos en cada persona o lugar.

#### ¡CONSEJO!

Si tomaste fotos y tienes acceso a una impresora, imprime algunas de las mejores fotos de cada entrevista o ubicación y cuélgalas en la pared a medida que avanzas a través de tu lista. Esto ayudará a tu equipo a organizar sus pensamientos y recordar detalles a medida que comienzan a hacer sus pensamientos visuales.

Aquí hay un esbozo de lo que debes tratar de compartir sobre cada persona con quien hablaste:

- Detalles personales: ¿A quién conociste? (nombre, profesión, edad, ubicación, etc.)
- Historias interesantes: ¿Cuál fue la historia más sorprendente o memorable que él/ella contó?
- Motivaciones: ¿Qué es lo que esta persona valora más? ¿Qué lo/la motiva?
- Barreras: ¿Qué lo/la frustró?
- Interacciones: ¿Qué fue interesante sobre la manera en que él/ella interactuó con el entorno?
- Preguntas Restantes: ¿Qué preguntas te gustaría explorar si tuvieras otra conversación con esta persona?

### 4. CAPTURA LO QUE TODOS DICEN

Mientras escuchas a tus compañeros de equipo contar sus historias, escribe notas y observaciones sobre lo que están diciendo. Utiliza frases concisas y completas que todos en tu equipo puedan entender fácilmente. Trata de capturar citas. Las citas son una poderosa manera de representar la voz de un participante. Escribe una observación por nota adhesiva para hacer la clasificación y la agrupación más fácil. Asegúrate de escribir lo suficientemente grande (y ordenado) para que todo el mundo pueda leer tus notas. También, ¡sé tan visual como sea posible!

### 5. CUÉLGA TUS NOTAS EN LA PARED

Cuando hayas terminado de hablar de una persona que entrevistaste en particular, pega las notas adhesivas en la pared debajo de la foto de esa persona (si tiene una); Si no tienes una foto, escribe el nombre de la persona en una nota y colócala encima. Debe haber una sección separada en la pared para cada persona que tu equipo entrevistó. Cuando sea posible, mantén las citas e imágenes juntas con el fin de pintar una historia rica.



## ACTIVIDAD 3

# IDENTIFICAR PATRONES 30 min

En esta actividad, identificarás patrones en tu investigación y agruparás información en temas



### 1 . ENCUENTRA LAS “JOYAS”

De las notas adhesivas que tu equipo acaba de colocar en las paredes, cada miembro del equipo debe elegir las cinco notas que les resultan más interesantes o reflexivas. Retira estas notas adhesivas del grupo y ponlas en una nueva área con mucho de espacio en blanco a su alrededor. Llamemos a estas notas adhesivas tus “joyas”.

### 2 . COMO EQUIPO, AGRUPEN LA INFORMACIÓN EN TEMAS

Revisa las “joyas” que tu equipo ha seleccionado y trata de organizarlas en grupos o categorías similares. Estos son llamados “agrupaciones”. ¿Muchas personas mencionaron la misma cosa? ¿Hay comportamientos que viste en varias ocasiones? ¿Qué problemas fueron evidentes? ¿Oíste declaraciones conflictivas? ¿Hay una explicación para este conflicto?

### 3 . ENCUENTRA EVIDENCIA DE APOYO

Revisa rápidamente el resto de tus notas adhesivas en la pared (las “no-joyas”). Encuentra notas adicionales que apoyen las agrupaciones que han creado. ¿Puedes incluir algunas fotografías u observaciones visuales que sustenten las categorías que tu grupo ha creado?

### 4 . REFINA TUS AGRUPACIONES

Crema un mínimo de tres y un máximo de cinco agrupaciones. No tengas miedo de reagrupar información si hay otras agrupaciones que tienen más sentido para ti y tu equipo. ¿Hay una nueva agrupación que podrías tener que crear? ¿Se podrían combinar dos agrupaciones existentes?

### 5 . ESCRIBE TÍTULOS EJECUTABLES

Crema un título para cada una de las agrupaciones que haz creado, como “importancia de la proximidad de las biblioteca” u “oportunidades alrededor del viaje diario al trabajo.”



## ACTIVIDAD 4

# CONVERTIR TEMAS EN REFLEXIONES 1 - 2 horas

Ahora es el momento de convertir tus temas en reflexiones. Las grandes reflexiones impulsan el gran diseño, por lo que es importante no precipitarse a través de esta parte del proceso. En esta actividad, practicarás la interpretación, por lo que es importante ver tu información de la investigación de una manera no literal y tratar de discernir

el “por qué” detrás de los temas que han surgido.

Trata de evitar la tentación de pensar inmediatamente en soluciones a las cuestiones y problemas que han surgido en tu investigación, y en su lugar, piensa profundamente acerca de las muchas razones por las que existen estos problemas.

### 1 . HAZ REFERENCIA A TU DESAFÍO DE DISEÑO

Asegúrate de que tu desafío de diseño esté escrito grande y visible para todo el equipo durante este proceso. Ser capaz de hacer referencia rápidamente a tu desafío hará este ejercicio más fácil, ya que te ayudará a conectar tus reflexiones de vuelta con la pregunta que estás tratando de responder en última instancia.

### 2 . HAZ QUE TU TEMA PRINCIPAL SEA EJECUTABLE

Revisa los títulos de tus temas. Para cada tema, redacta frases concisas que expliquen por qué el tema que haz identificado describe un desafío para las personas en la comunidad con las que hablaste. Recuerda que una reflexión combina observación e inferencia, por lo que necesitarás interpretar más allá del tema con el fin de formar reflexiones. Siéntete libre para trabajar de forma individual o en grupo.

#### EJEMPLO

Tema: Importancia de la cercanía a la biblioteca

Formato de la reflexión: las personas necesitan/quieren/ tienen \_\_\_\_\_, pero/a pesar de/debido a \_\_\_\_\_.

Posibles reflexiones:

- Las personas quieren participar en eventos centrales de la biblioteca, pero se sienten intimidados por tener que planear un viaje a la ciudad para hacerlo
- Muchas personas sólo interactúan con la biblioteca más cercana a su casa, a pesar del hecho de que hay otras bibliotecas que puedan satisfacer sus necesidades cerca de trabajo y la escuela
- Si las personas viven lejos de la biblioteca, tienden a ir con menos frecuencia, pero pasan un período de tiempo más largo navegando y haciendo preguntas con el fin de obtener el máximo provecho de la visita

(Estas son reflexiones completamente fabricadas y no deben influir en tu propio proceso de desarrollar reflexiones)

### 3 . REFINAR Y REVISAR

Una vez que tengas un par de frases para cada tema, trabaja con tu equipo de diseño completo para revisar y reescribir tu reflexiones hasta que el grupo haya capturado las reflexiones más singulares y convincentes relacionadas con cada tema. Revisa tu desafío de diseño. ¿Cuáles son las 3-5 reflexiones principales que mejor abordan tu desafío?

### 4 . PIDE UNA SEGUNDA OPINION

Pídele a alguien fuera de tu equipo central que mire las ideas que han creado para ver cuáles se sienten frescas y significativas. Recuerda que las buenas reflexiones son: intuitivas, no obvias, generativas, y pegajosas.



## ACTIVIDAD 5

# FORMULAR PREGUNTAS ¿CÓMO PODRÍAMOS? 30 min

Piensa en esta ronda de Preguntas Cómo Podríamos como una plataforma de lanzamiento para la Ideación. Elijan sus tres reflexiones favoritas de la última actividad y las transformarán en una indicación que propicie la lluvia de ideas

### 1 . SELECCIONA REFLEXIONES

Como equipo, elijan 3 reflexiones-con suerte éstas se relacionan con tres temas y grupos de información diferentes. Esto dará más variedad a las preguntas CP que creen en última instancia. Además, hagan un esfuerzo para seleccionar reflexiones que transmitan una nueva perspectiva o sentido de posibilidad. Anoten estas reflexiones.

---

---

---

---

---

---

### 2 . FORMULAR PREGUNTAS CP

Trabaja de forma individual durante unos minutos para tratar de convertir las reflexiones seleccionadas en preguntas CP. Asegúrate de leer los consejos de las lecturas y presta mucha atención a nuestros ejemplos para entender qué es demasiado amplio y qué es demasiado cerrado.

Demasiado amplia: ¿CP rediseñar el postre?

Demasiado cerrada: ¿CP crear un cono para comer helado sin derrames?

Correcta: ¿CP rediseñar el helado para que fuese más portátil?

---

---

---

---

---

---

### 3 . REFÍNA LAS PREGUNTAS CP

Comparte tus preguntas CP con el grupo. Luego, trabajar en grupo para refinar las preguntas CP hasta que se sientan como preguntas fuertes, las cuáles estés emocionado de responder como parte de tu lluvia de ideas. Recuerda, no deben ser ni demasiado amplias ni demasiado cerradas.

---

---

---

---

---

---







## ACTIVIDAD 6

# LLUVIA DE IDEAS

Ahora que has creado unas cuantas buenas preguntas ¿Cómo Podríamos? para tu desafío de diseño, ¡estás listo para comenzar a generar Ideas! Aprovecha el poder creativo de un grupo mediante la creación de una Lluvia de ideas con 6-8 personas y siguiendo los pasos de esta actividad.



### 1 . ESCOGE PREGUNTAS CP

Selecciona 3 Preguntas CP que sean emocionantes y te hagan pensar en ideas de inmediato.

### ¡CONSEJO!

La parte más importante de hacer Lluvias de ideas exitosas es preparar buenas preguntas CP. Recuerda seleccionar las preguntas que son importantes de abordar, incluso si suenan difíciles de resolver.

### 2 . ORGANIZA LA LLUVIA DE IDEAS

Reserva un espacio con una mesa y asientos suficientes para cada uno. Escribe grande tus preguntas CP en una pared y asegúrate de que haya suficiente espacio para colocar tus ideas. Todo el mundo debería tener un bloque de notas adhesivas y un marcador para escribir. Como beneficio adicional, es posible que desees a pensar en traer bocadillos u otros aperitivos a la lluvia de ideas.

### 3 . PRESENTAR EL DESAFÍO

Haz que el facilitador de la lluvia de ideas presente el Proyecto del equipo y lo que es el desafío. Revisa las reglas de la lluvia de ideas con el grupo y pregunta a todos si hay alguna pregunta en este punto. Establece una meta de cantidad de ideas si lo deseas, para desafiar al grupo a la mayor cantidad ideas que sea posible.

### 4 . PRESTAR ATENCIÓN A LA PRIMERA PREGUNTA CP

El facilitador debe leer la pregunta en voz alta.

### 5 . ¡INICIA EL RELOJ!

Dedica unos 15 minutos por pregunta CP, una idea por nota adhesiva, y ¡sé visual! Cuelga las ideas en la pared debajo de la primera pregunta CP mientras tu equipo las dice en voz alta. Asegúrate de que estás escuchando las ideas de los demás y al mismo tiempo pensando en tu próxima idea. Pasa a otras preguntas CP después de que se acaba la energía, o aproximadamente después de 15 minutos.

### 6 . CREA UN MAPA DE CALOR DE IDEAS FAVORITAS

Si tienes tiempo al final de la lluvia de ideas, pide a los participantes de la reunión que voten sobre sus ideas favoritas de la sesión. Recuerda distribuir tus votos basado en las ideas que parecen las más innovadoras y más probables de tener éxito.

### 7 . CAPTURA IDEAS PROMETEDORAS

Al final de la lluvia de ideas, a menudo hay muchas ideas puestas en la pared. Sin mucha rigidez, organiza y agrupa ideas relacionadas para empezar hallarles sentido. Asegúrate mantener una bitácora de tus ideas favoritas tomando fotos de tus preguntas CP, así como de las ideas/ bocetos más prometedoras en papel o notas adhesivas. Archiva y organiza estas fotos para que no pierdas los orígenes de estos futuros conceptos.



## ACTIVIDAD 7

# CREAR UN MAPA CONCEPTUAL

2 horas

En esta actividad, vas a revisar tus ideas principales y volverás a darles forma en preparación

Página 1 de 4



### 1 . EVALÚA TUS MEJORES IDEAS

Después de una lluvia de ideas, valora las ideas basado en las siguientes preguntas, las cuáles pueden ayudarte a decidir con qué idea iniciar la creación de prototipos

	MENOS		MÁS		
Instintivamente, ¿qué tan emocionado que estás sobre esta idea?	1	2	3	4	5
¿Qué tan innovadora y fresca siente ésta idea?	1	2	3	4	5
¿Qué tan práctica, realista y factible es ésta idea?	1	2	3	4	5

Como grupo, comparar las puntuaciones de sus ideas.  
La idea con la puntuación más alta será la más prometedor

TOTAL =

### 2 A . REVISAR TU IDEA SECCIONADA

Guarda la nota adhesiva que describe la idea con que te gustaría comenzar la creación de prototipos. Asegúrate de anotar tu desafío de diseño para que sepas de qué se trataba la idea original. Al igual que el ejemplo a continuación:

#### EJEMPLO





## ACTIVIDAD 7

# CREAR UN MAPA CONCEPTUAL

2 horas

En esta actividad, vas a revisar tus ideas principales y volverás a darles forma en preparación

Página 2 de 4



### 2 B. DESTILAR LA IDEA

Utiliza este formulario, o responde a estas preguntas con notas adhesivas en un tablero. Escribir respuestas a estas preguntas te ayudará a ti y a tu equipo a alinearse en el propósito y la esencia de la idea.

DESAFÍO DE DISEÑO

.....  
.....  
.....

PREGUNTA CÓMO PODRÍAMOS:

.....  
.....  
.....

IDEA SELECCIONADA:

COLOCAR LA NOTA ADHESIVA ACÁ  
O DIBUJA DE NUEVO LA IDEA TÚ  
MISMO

DESCRIBE LA IDEA:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

¿CÓMO IMPACTARÁ ESTA IDEA EL DESAFÍO  
DE DISEÑO QUE ESTÁS ABORDANDO?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



## ACTIVIDAD 7

# CREAR UN MAPA CONCEPTUAL

2 horas

En esta actividad, vas a revisar tus ideas principales y volverás a darles forma en preparación para la creación de prototipos

Página 3 de 4

### 3 A . DESGLOSA LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

Toma tu mejor idea y dibuja un viaje o una serie de escenas basado en la experiencia del usuario de esta idea. Comienza con un dibujo y unas cuantas viñetas sobre quién es tu usuario ideal. Aquí está la continuación de nuestro ejemplo:

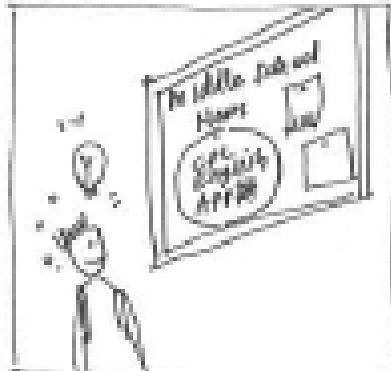
#### EJEMPLO

##### The User:



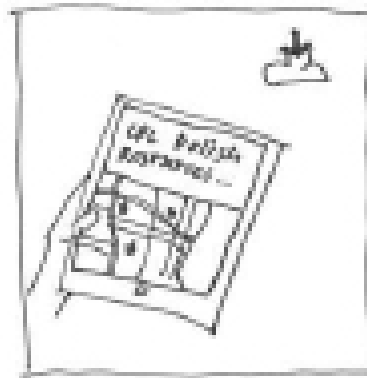
First-generation immigrants or English-fluent, US-born children.

##### Awareness:



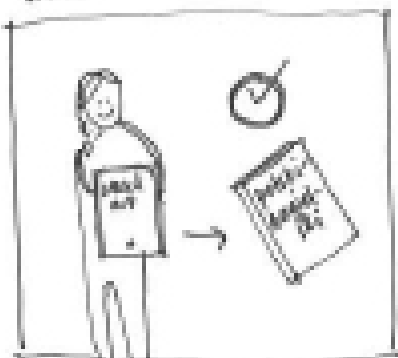
Learning children at awareness point. Market the English Language Learners App in schools.

##### download app + use:



User downloads app and sees where Polish resources are located throughout library system.

##### Use:



User places hold to check out an English-Polish dictionary through the app.

##### User in library:



She then goes to the library and better navigates to her book on hold with bilingual signage.

##### Abstract:



She received a free bookmark in the dictionary that encourages her to spread the word. She gives the bookmark with app info to a fellow Polish friend.



## ACTIVIDAD 7

# CREAR UN MAPA CONCEPTUAL

2 horas

Página 4 de 4

En esta actividad, vas a revisar tus ideas principales y volverás a darles forma en preparación para la creación de prototipos

### 3 B. DESGLOSA LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

Cuando desglosas la experiencia del usuario a través de una serie de pasos, comenzarás a darte cuenta de que tu idea no es simplemente una idea estática, sino una colección de muchos componentes. Lo que empieza a surgir es lo que llamamos un mapa conceptual, el cuál te ayuda a imaginar la experiencia más completa y numerosas dimensiones de una sola idea. Asegúrate de cubrir las siguientes indicaciones a medida que creas el boceto en las notas adhesivas:

¿Quién es tu usuario? ¿Cuáles son los comportamientos y/o características que lo definen?

¿Cómo se entera tu usuario sobre el concepto? ¿Cómo construyes sensibilización?

¿Cómo comienza realmente tu usuario a utilizar el concepto?

¿Qué está ocurriendo mientras el usuario está experimentando tu concepto? ¿Quién o qué más está involucrado y se necesita?

¿Qué pasa después de que el usuario experimenta el concepto?

¿Cómo ayuda el concepto a tu usuario en el largo plazo?

¿Tu usuario defiende el concepto y le cuenta a otros acerca de él?

¡CONSEJO!

### COLOCA EL MAPA EN UNA PARED

Durante esta actividad, asegúrate de estar respondiendo a estas preguntas con notas adhesivas u otros bocetos y colocarlos en una pared. Esto ayuda a tu equipo en su conjunto a visualizar la experiencia del usuario en colaboración, y te ayudará a entender mejor el viaje del usuario como una secuencia de pasos.



## ACTIVIDAD 8

### ESTABLECER UN PLAN PARA CREAR EL PROTOTIPO 1 hora

En esta actividad, examinarás cada momento de tu mapa conceptual y decidirás con qué pieza iniciar la creación de prototipos

#### 1 . HAZ PREGUNTAS CLAVE

Para cada momento de tu mapa conceptual, empieza a escribir preguntas específicas que te gustaría contestar conectadas a cada momento de la experiencia. Por ejemplo, ¿qué es lo que más te da curiosidad en términos de cómo los usuarios se comportarán? ¿Dónde crees que el concepto podría ser más débil y qué te gustaría saber para hacerlo mejor?

Luego, piensa en la cosa más mínima, de baja fidelidad que necesitarías para construir, con el fin de responder a esa pregunta específica. Debajo de cada nota adhesiva de los momentos del concepto, discute y escribe con tu equipo:

¿Cuál es la pregunta más importante, clave para responder?

¿Cómo podríamos construir el prototipo más mínimo, de baja fidelidad para probar esto?

#### 2 . PRIORIZA PROTOTIPOS

Revisa todas las preguntas que estás esperando contestar. ¿Cuáles sienten como las más importantes y urgentes?

Clasifica las piezas de tu mapa conceptual en orden de prioridad y elige las mejores 1-2 partes de tu concepto para crear el prototipo.





## ACTIVIDAD 9

# PLANEAR UN DÍA DE REALIZACIÓN 4+ horas

A estas alturas no sólo has elegido un concepto favorito, sino que también te has centrado en algunas partes de tu mapa conceptual sobre las cuáles te gustaría aprender más. ¡Es el momento de empezar a hacer! Para iniciar el proceso y tantear el terreno, te recomendamos reservar un tiempo para organizar un día de realización con tu equipo. Planea con anticipación este evento, ya que durará un lapso de tiempo más largo, y exige una gran cantidad de energía de tu equipo.

### 1 . ESTABLECE UN CRONOGRAMA Y UNA META PARA EL DÍA

Establece una meta con tu equipo para crear al menos 1-2 piezas de prototipo de un concepto para el final del día de realización, y divide tu equipo en sub-equipos si tienes suficiente gente para hacerlo.

### 2 . REÚNE SUMINISTROS Y ESPACIO

Revisa la lista de suministros en “Una mirada más cercana: Maneras de crear Prototipos” y reúne la mayor cantidad de ellos que puedas. Reserva un espacio en la biblioteca donde puedas extenderte y hacer desorden.

### 3 . PRACTICA COMPARTIR TÚ PROTOTIPO

Toma tiempo al final de la sesión para que todo tu equipo se encuentre y revise lo que han creado. Pide a cada sub-equipo o persona que explique su prototipo y haga una demostración como si se tratara de un juego de roles o una presentación. Haz preguntas en el momento de aclarar la intención del prototipo.

### 4 . DOCUMENTA EL PROCESO

Si es posible, toma fotos para capturar el proceso de creación de prototipos. Te sorprenderás cuando las

revises para ver cuántas cosas puedes crear en un corto período de tiempo, y otros fuera de tu equipo estarán curiosos acerca de la documentación del proceso.

### 5 . HABLA SOBRE LO QUE HAS APRENDIDO AL HACER

A medida que muestran sus prototipos entre sí, empezar a articular cómo vino la idea a la vida y el proceso de hacerla real. A menudo cambiamos las cosas sobre la marcha mientras estamos construyendo, porque el acto de hacer las cosas tangibles revela mejores posibilidades de diseño. En el próximo capítulo, comenzarás a pensar en cómo vas a traer tus prototipos en al campo y aprenderás aún más de usuarios reales.

## CAPÍTULO 3

### COSAS APRENDIDAS

# Lista de Control

¡FELICIDADES POR TERMINAR  
LA FASE DE IDEACIÓN!

Esta es probablemente la fase que más consume tiempo, ya que se trata de dar sentido a todos tus resultados, utilizando el poder de la interpretación para traducir reflexiones en creaciones tangibles de tu idea: ¡prototipos! A medida que practicas más el pensamiento de diseño, crear un puente entre la investigación y el diseño reflexivo será más fácil, pero por ahora, es probable que tome mucho tiempo y mucha discusión entre tu equipo.

Hasta ahora, debes haber completado los siguientes:

Reflexionado sobre tu diseño

Compartido historias con tu equipo sobre la fase de Inspiración

Identificado patrones en tu investigación

Convertido temas de investigación en reflexiones procesables

Formado indicaciones ¿Cómo Podríamos? para la lluvia de ideas

Tenido al menos una lluvia de ideas

Creado un mapa conceptual para tu idea

Establecido un plan para crear prototipos

Realizado al menos un prototipo



## CAPITULO 4

# Iteración

**MATERIALES NECESARIOS**

- papel (blanco y de colores)
- cinta
- notas adhesivas
- marcadores

**ACTIVIDAD 1**

**REFLEXIONAR SOBRE LA ITERACIÓN** pg. 42  
20 minutos

**ACTIVIDAD 2**

**PLANEAR Y FACILITAR RETROALIMENTACIÓN  
SOBRE LOS PROTOTIPOS** pg. 43  
2+ horas

**ACTIVIDAD 3**

**SINTETIZAR LA RETROALIMENTACIÓN** pg. 45  
1 hora

**ACTIVIDAD 4**

**DISEÑAR UN MINI-PILOTO** pg. 46  
Determinado por el equipo

**ACTIVIDAD 5**

**RECIBIR E INTEGRAR  
RETROALIMENTACIÓN EN VIVO** pg. 49  
Determinado por el equipo

**ACTIVIDAD 6**

**REVALUAR TU CONCEPTO** pg. 50

## ACTIVIDAD 1



# REFLEXIONAR SOBRE LA ITERACIÓN 20 min

---

¡Felicidades por crear tu primer prototipo!

Ahora has tenido la experiencia de hacer una idea tangible para que otros puedan reaccionar a ella, lo cuál es uno de los pasos más importantes en el enfoque de pensamiento de diseño. Pero, el proceso de diseño no se detiene allí. Ahora es el momento de pensar en cómo iterar, o evolucionar, tu diseño.

En las lecturas, te mostramos cómo transformar tus prototipos en mini pilotos y con el tiempo, en pilotos que se implementan dentro de los servicios centrales de tu biblioteca. Toma un momento y reflexiona sobre las diferencias entre las distintas iteraciones de tu idea al discutir las siguientes preguntas con tu equipo.

¿Por qué crees que la iteración es importante?

¿Cuáles son otros ejemplos de cosas (productos, servicios, espacios u otros) en la biblioteca que han sido objeto de múltiples iteraciones? ¿Cuál fue el punto de partida, y dónde terminó?

Revisa la diferencia entre los términos prototipo, mini-piloto y piloto.







## ACTIVIDAD3

# SINTETIZAR LA RETROALIMENTACIÓN 1 hora

Con tu equipo, llegar a una comprensión colectiva de lo que salió bien y lo que podría mejorar en su prototipo. Asegúrate de resumir con tus compañeros de equipo después de cada sesión de pruebas para que los aprendizajes de tu retroalimentación estén todavía frescos y memorables.



### ¿QUIÉN?, ¿QUÉ, ¿DONDE?

- ¿Dónde probaste el prototipo?
- ¿Cómo lo probaste?
- ¿Para qué estabas probando?

### LO BUENO

- ¿Qué valoraron más los participantes?
- ¿Qué les emocionó?

### LO MALO

- ¿Qué partes les gustaría mejorar a los participantes?
- ¿Qué no funcionó?

### LO INESPERADO

- ¿Sucedio algo que no esperabas?
- ¿Hubo momentos en los que te diste cuenta de algo importante (un momento "eureka" o "ajá")?

### YENDO MÁS ALLÁ

- ¿Qué los convencería de la idea?
- ¿Qué necesita más investigación?

### AGRUPA LA RETROALIMENTACIÓN

Como equipo, discutir las reacciones que han recibido de sus prototipos. Comienza por compartir las impresiones que capturaste justo después de tus conversaciones de retroalimentación. Toma notas sobre notas adhesivas. Clasifica y agrupa la retroalimentación: ¿Qué fue recibido positivamente? ¿Qué preocupaciones surgieron? ¿Qué sugerencias y oportunidades de construcción encontraste?

### IDENTIFICA PRÓXIMOS PASOS

Toma un momento para revisar tu mapa conceptual. Mira tus aprendizajes e ideas anteriores. ¿Cuál era tu intención original? ¿Todavía es válida, basado en la retroalimentación que has recibido?

¿Cuáles son los próximos pasos que seguirías para construir sobre tu prototipo? Enumera los tres que sientes son los más importantes para abordar en su próxima iteración.

1.

---

2.

---

3.

---

---



Hasta el momento has creado una serie de prototipos y pedido retroalimentación a los usuarios sobre esos prototipos. Ahora es el momento de diseñar un mini-piloto, el cuál debe ser capaz de ejecutarse en el entorno de tu biblioteca sin mucha explicación por tu parte. Esta es una

oportunidad para observar cómo los usuarios pueden interactuar con tu idea en un entorno más natural, sin tener que explicar cómo funciona. Tu mini-piloto puede integrar varios prototipos, pero está centrado en una hipótesis específica con el objetivo de responder las preguntas clave.

## DESARROLLA UNA HIPÓTESIS

¿Cuál es el escenario ideal? ¿Cómo imaginas que el usuario interactuará con tu mini-piloto?

Discute con tu equipo y anota tu hipótesis:

## DESARROLLA PREGUNTAS CLAVE

A diferencia de un prototipo, que puede ser más de carácter exploratorio, no podemos hacer suficiente hincapié en que los mini-pilotos se construyen en torno a preguntas clave muy específicas. Los mini-pilotos se planifican, diseñan, y llevan a cabo basados en la búsqueda de respuestas a estas preguntas. Trata de pensar en tres preguntas clave que desees responder. Considera:

- ¿Qué es más importante de aprender a fin de mejorar tu idea?
- ¿Cuál es la parte de la idea de la cuál te sientes más inseguro? ¿Cómo puede ser convertida en una pregunta clave?
- ¿Qué suposiciones están integradas en tu mini-piloto? ¿Cómo se pueden convertir en preguntas, para que no asumas nada?

Preguntas clave para nuestro mini-piloto:

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## DEFINE CONTEXTO Y LUGAR

El entorno que elijas para tu mini-piloto da pistas y señales que ayudarán a los usuarios a entender cómo relacionarse con tu idea. Con tu equipo, crea tres opciones para un entorno de mini-piloto y califica cada opción con base en los siguientes parámetros.

1. Nombre del entorno: \_\_\_\_\_ (por ejemplo, sección de literatura en segundo piso)

	MENOS				MÁS
¿Qué tan pertinente es este entorno para mi público objetivo?	1	2	3	4	5
¿Cuánto control puede tener el equipo en este entorno?	1	2	3	4	5
¿Qué tan posible es que tengamos conversaciones espontáneas con los usuarios en este entorno?	1	2	3	4	5
TOTAL =					<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>

2. Nombre del entorno: \_\_\_\_\_ (por ejemplo, un café en frente de la biblioteca)

	MENOS				MÁS
¿Qué tan pertinente es este entorno para mi público objetivo?	1	2	3	4	5
¿Cuánto control puede tener el equipo en este entorno?	1	2	3	4	5
¿Qué tan posible es que tengamos conversaciones espontáneas con los usuarios en este entorno?	1	2	3	4	5
TOTAL =					<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>

3. Nombre del entorno: \_\_\_\_\_ (por ejemplo, vestíbulo de entrada de la biblioteca)

	MENOS				MÁS
¿Qué tan pertinente es este entorno para mi público objetivo?	1	2	3	4	5
¿Cuánto control puede tener el equipo en este entorno?	1	2	3	4	5
¿Qué tan posible es que tengamos conversaciones espontáneas con los usuarios en este entorno?	1	2	3	4	5
TOTAL =					<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>

Discute las calificaciones totales con tu equipo y utiliza este comentario para acordar sobre un entorno para tu mini-piloto. ¡Cuanto mayor sea la puntuación total, más probabilidades tendrás de conseguir un lugar en donde puedas aprender de manera productiva sobre tu mini-piloto!



## IDENTIFICA RECURSOS

Tu mini-piloto requerirá recursos. Al planear, considera lo que necesitas. Hay una gran cantidad de componentes en los cuáles pensar, y es posible que desees asignar tareas a cada miembro del equipo. Asegúrate de discutir lo siguiente:

Pedir permisos

Dar avisos y alertas anticipadas a las personas/personal apropiado

Programar el cronograma del mini-piloto

Programar la participación de los miembros del equipo y personas fuera del equipo central

Conseguir suministros

Fijar un tiempo de preparación

## CREA UN PLAN

Revisa el mapa conceptual que creaste al comenzar con la creación de prototipos, y construye sobre esto para crear el plan de tu mini-piloto. Tu mini-piloto debe integrar y mejorar los prototipos que ya hayas hecho, y debes explorar cómo se pueden construir otras partes del mapa para crear una experiencia de usuario más completa. También te puede resultar útil replantear tu mapa conceptual en otros marcos para el diseño de mini-pilotos. Revisa las lecturas para más información. Crea tu plan con cada miembro del equipo y luego colócalo en un tablero grande en tu espacio.





## ACTIVIDAD 5

# RECIBIR E INTEGRAR RETROALIMENTACIÓN EN VIVO

cronograma  
determinado  
por el equipo

Regresa a la actividad 2 y pasa por el mismo ejercicio de revisar la retroalimentación de tu mini-piloto. Además, completa las actividades a continuación para construir sobre los aprendizajes que has extraído de este proceso. A medida que continúas con el piloto en el tiempo, harás este ejercicio una y otra vez.

### CAPTURA OBSERVACIONES

Discute con tu equipo si alguien notó comportamientos o acciones inesperadas de los usuarios durante el prototipo. Las observaciones pueden incluir matices como el camino que recorren, las expresiones faciales, el lenguaje corporal, y así sucesivamente.

### REVISA TUS PREGUNTAS CLAVE

Revisa las preguntas clave que desarrollaste mientras diseñabas el mini-piloto. ¿Qué preguntas has contestado con el mini-piloto, y cuáles siguen siendo preguntas abiertas? ¿Qué preguntas pueden haber cambiado, basado en lo que has aprendido hasta ahora? ¿Qué nuevas preguntas tienes basado en tu último mini-piloto?

### IDENTIFICA PRÓXIMOS PASOS

Mira tu mapa conceptual y cualquier marco que desarrollaste para explorar el diseño de tu experimento.

Discute con tu equipo cómo les gustaría avanzar para su próxima iteración. Considera preguntas como:  
¿Qué se siente deseable, factible y viable tanto para los usuarios como para la biblioteca?

---

---

---

---

¿Qué partes del mini-piloto abordan mejor el desafío de diseño original?

---

---

---

¿Qué es lo que todavía tenemos que resolver como equipo?

---

---

---

---



## ACTIVIDAD 6

# REVALUAR TU CONCEPTO



## ¡Felicitaciones!

Tu equipo ha experimentado con éxito el enfoque de pensamiento de diseño. Dense una palmadita en la espalda. Han hecho un gran progreso hacia el diseño de mejores soluciones para los usuarios en su biblioteca.

Esperamos que puedas continuar realizando pilotos al dar un paso atrás y evaluar el progreso hacia tu desafío de diseño. La belleza de la iteración es que tu idea sigue mejorando con el tiempo a medida que pones más y más energía en diseñar mejores soluciones. Siéntate con tu equipo y discute cómo les gustaría avanzar con su mini-piloto. Con suerte, siguen siendo apasionados por su desafío y ¡les gustaría verlo completado por medio de la implementación de una de sus ideas!

### EXAMINA EL ALCANCE

Piensa en la estrategia y los objetivos más grandes de la biblioteca. ¿De qué manera la intención de tu experimento se alinea con esta estrategia? ¿Es posible la implementación? ¿Tiene la suficiente resonancia para lanzarlo? ¿Tiene potencial para convertirse en una oferta principal? ¿Qué debe cambiar con el fin de hacer de esto una oferta principal? Discute estos temas con tu equipo, e incluso considera involucrar el liderazgo de tu biblioteca en la discusión.

### ESTABLECE METAS

A través de múltiples iteraciones, ten en cuenta que los objetivos e hipótesis para tu mini-piloto podrían cambiar. Con tu equipo, inicia una lluvia de ideas sobre métricas significativas que pueden ayudar a establecer metas para tu próxima experimentación. Estos indicadores son a menudo poco tradicionales aunque tan importantes como las métricas comunes que pueden haber utilizado siempre.

Nuestros indicadores de éxito:

---



---



---



---



---



---



---



---

### PLANEA EXPERIMENTACIÓN CONTINUADA

Si te gustaría continuar creando pilotos de manera permanente, y puedes prever que tu mini-piloto crecerá, ten en cuenta los recursos que necesitarás para hacerlo. Para crear una hoja de ruta y pedir más apoyo de recursos, continúa con el próximo capítulo, Dimensionando.

## CAPÍTULO 4

### COSAS APRENDIDAS

# Lista de Control

¡HAS LOGRADO COMPLETAR EL PROCESO DE PENSAMIENTO DE DISEÑO!

Toma tiempo para reflexionar en equipo sobre el trabajo que han hecho hasta el momento para introducir cambios positivos en tu biblioteca. Has aprendido nuevos métodos, técnicas y prácticas que con suerte han cambiado la forma en que piensas sobre lo que ofreces como una biblioteca para tus usuarios. Además, has dado el paso crítico en la iteración al traer tus ideas al mundo mediante la creación de un experimento en vivo con el que los usuarios pueden interactuar. Esta es la forma más rápida de aprender a mejorar tus ideas.

Hasta ahora, debes haber completado los siguientes:

Reflexionado con tu equipo sobre la fase de Iteración

Planeado y Facilitado retroalimentación sobre los prototipos

Sintetizado la retroalimentación

Diseñado un mini-piloto

Recibido e integrado retroalimentación en vivo

Revaluado tu concepto

# CAPÍTULO 5

# Dimensionando

---

## ACTIVIDAD 1

CREAR UNA PRESENTACIÓN pg. 53  
4 horas

## ACTIVIDAD 2

CONSTRUIR UNA HOJA DE RUTA pg. 55  
2+ horas

## ACTIVIDAD 3

EVALUAR RESULTADOS pg. 56  
2 horas

## ACTIVIDAD 4

PALNEAR LA ADMISTRACIÓN pg. 57  
1 hora

## ACTIVIDAD 5

REFLEXIONAR SOBRE TU EXPERIENCIA pg. 58  
1 hora



## ACTIVIDAD 1

# CREAR UNA PRESENTACIÓN 4 horas

Página 1 de 2

Toma un momento para imaginar tu presentación como instrumento de posicionamiento y promoción.

Puedes utilizar una presentación convincente para:

- Solicitar más financiación o apoyo
- Presentar tu idea a posibles aliados
- Reflexionar sobre los avances con la organización en general
- Reclutar más miembros del equipo
- Crear mayor impulso para tu proyecto

¿Por qué presentarás tu historia?

---

---

---

---

¿Cuál es el objetivo de tu presentación?

---

---

---

---

¿Quién es tu público?

---

---

---

---

¿Dónde harás la presentación?

---

---

---

---

Basado en lo anterior, ¿cuál formato vas a escoger?

---

---

---

---

A continuación, crea una progresión lógica en tu narrativa utilizando estas indicaciones sugeridas:

- Preséntate: ¿Quién eres? ¿Quién es tu equipo?
- Define tu desafío: ¿Qué problema viste, y quiénes son los usuarios?
- Inspiración: ¿Con quién hablaste y a quién observaste, y cuáles fueron los mejores aprendizajes?
- Ideación: ¿Qué conceptos propusiste, y cómo creaste sus prototipos?
- Iteración: ¿Qué retroalimentación recibiste, y cómo construiste sobre esa retroalimentación con la experimentación continua?
- Un llamado a la acción: ¿Qué sigue para tu equipo, y cómo podrían los miembros del público ayudarte con próximos pasos?



## ACTIVIDAD 1

# CREAR UNA PRESENTACIÓN 4 horas

Página 2 de 2

Asegúrate de construir experiencias y aprendizajes interesantes en tu narrativa. Pasa tiempo con tu equipo realizando lluvias de ideas sobre anécdotas para incluir en tu historia, incluyendo:

- ¿Qué fue la cosa más sorprendente que aprendiste en la búsqueda de inspiración?
- ¿Cuál fue la idea de una lluvia de ideas más irreverente?
- El prototipo más creativo?

· ¿Qué momentos de la experiencia fueron más gratificantes?

· ¿Qué parte del proceso fue más difícil?

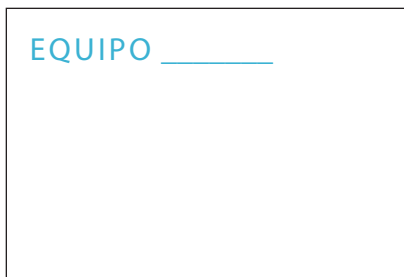
· ¿Qué fotos e imágenes ilustrativas y provocativas apoyarán mejor tu historia?

Utiliza el contenido de este ejercicio y las siguientes plantillas de diapositivas para crear tu historia:

### paso 1 PRESENTATE

- ¿Quién es tu equipo?
- ¿Cuáles son sus funciones?
- ¿Cuáles son algunas de las cosas interesantes acerca de ellos y sus funciones?

ejemplo:



### paso 2 DEFINE EL DESAFÍO

- ¿Con qué desafío empezaste?
- ¿Qué grandes preguntas estás explorando?
- ¿De qué manera son pertinentes los desafíos para la biblioteca?

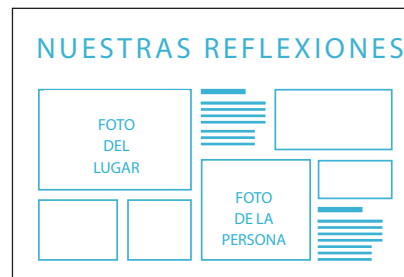
ejemplo:



### paso 3 APRENDIENDO DE USUARIOS

- ¿Cómo realizaste la investigación?
- ¿Qué se destacó para ti en la investigación?
- ¿Cuáles son tus mejores 5-10 temas/ideas globales?

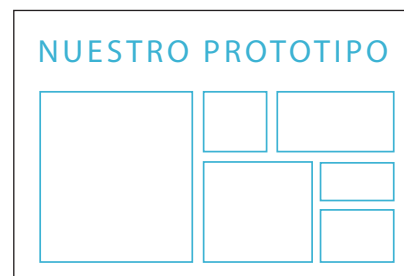
ejemplo:



### paso 4 EXPERIMENTACIÓN E ITERACIÓN

- ¿Qué creaste basado en tu desafío e investigación?
- ¿Qué aprendiste de esta experiencia?
- ¿Cómo utilizas la retroalimentación para evolucionar tu prototipo?

ejemplo:



### paso 5 LO QUE SIGUE

- ¿Cómo tu experimento cambia fundamentalmente los servicios para mejor?
- ¿Qué es lo que quieres probar después, dadas todas tus experiencias hasta el momento?

ejemplo:





## ACTIVIDAD 2

# CONSTRUIR UNA HOJA DE RUTA 2+ horas

Si estás listo para comenzar a planificar el futuro de su experimentación, comienza a trabajar con tu equipo para desarrollar una hoja de ruta y un cronograma para la iteración y el desarrollo continuos.



### 1. ESTABLECE METAS

- ¿Cuáles son tus objetivos finales para este proyecto?
- ¿Cómo imaginas tu idea formando parte de la biblioteca?
- ¿Qué es lo que tienes que hacer con el fin de hacer que esto ocurra?
- ¿Cómo quieres que tu idea impacte a la comunidad?
- ¿A quién necesitas involucrar?

### 2. CREA UN CRONOGRAMA

Dibuja un cronograma ideal para dimensionar e implementar tu proyecto. Piensa en lo que te gustaría lograr a través de líneas de tiempo, tanto a corto plazo como a largo plazo. Esta es una lista de hitos que podrías incluir, con ejemplos de cuánto tiempo podría tomar cada elemento:

- Presentación del proyecto de Artesanías (3 días)
- Persuadir a los actores interesados necesarios (1 semana)
- Adquirir los fondos y los recursos necesarios para más iteraciones (4 semanas)
- Plan de lanzamiento en vivo de piloto completo (2 semanas)
- Establecer métricas para el lanzamiento (1 semana)
- Revisar el piloto cada semana durante los próximos 6 meses

Los cronogramas después de crear tu primer prototipo y mini-piloto son muy variables, ya que debes tener en cuenta varias contingencias con el fin de traer tu idea a la vida. Tu propio cronograma dependerá de los recursos necesarios para poner en marcha un piloto completo, quién podría necesitar estar involucrado, y la cantidad de tiempo que se necesita para producir una experiencia más evolucionada para tus usuarios.



## ACTIVIDAD 3

# EVALUAR RESULTADOS

2 horas

Para evaluar el impacto de una solución piloto, es importante tener una visión sistémica y holística. Te animamos a mirar más allá de tus indicadores habituales para medir cómo tu idea se está desempeñando. Prueba el siguiente ejercicio, o desarrolla un método propio.

### 1. HAZ UNA LISTA O MAPA DE TODOS LOS ACTORES INTERESADOS QUE TU SOLUCIÓN TOCARÍA DE MANERA POSITIVA, NEGATIVA O NEUTRAL

Un formato de mapa funciona bien para este ejercicio, ya que muestra las redes de conexiones entre los actores interesados. Trata de crear una lista completa. Recuerda que debes incluir los actores interesados en los que tu equipo puede no haberse centrado directamente, como financiadores, personas de la misma comunidad o comunidades adyacentes que no reciben beneficios directos, y actores interesados no humanos como animales, el medio ambiente y los recursos naturales. Pon este mapa o la lista en un lugar en donde puedas referirte a él con frecuencia.

### 2. A MEDIDA QUE VES Y SIGUES LOS EFECTOS DE UNA SOLUCIÓN, ESCRIBELOS EN LA LISTA O MAPA

Clasifica por colores los actores interesados que reciben beneficios de la solución y los que experimentan efectos negativos. Si es posible, cuantifica el valor de los efectos con un sistema de medición normalizado.

### 3. USANDO LO QUE HAS APRENDIDO DE ESTA EXPLORACIÓN.

continúa iterando en tu solución para encontrar maneras de aumentar los efectos positivos y disminuir los efectos negativos.

### 4. EXAMINA EL VALOR NETO DE LA SOLUCIÓN.

Ve este ejercicio como una forma de seguir aprendiendo y de desafiar al equipo a mejorar en las soluciones con el fin de hacer los resultados cada vez más positivos.

Revisa las lecturas en las que analizamos tipos de indicadores de éxito, incluyendo cambios en el liderazgo, de sensibilización, análogos, compromiso y dinámicos. Discute lo siguiente con tu equipo:

- ¿Qué indicadores utilizarás para el proyecto?
- ¿Cuáles son tus metas?
- ¿Qué puedes medir? ¿A corto plazo? ¿A largo plazo?





## ACTIVIDAD 4

# PLANEAR LA ADMINISTRACIÓN

1 hora

A medida que su solución se hace más sostenible, es fundamental planificar cómo se va a administrar, o guiar, tu proyecto a lo largo del tiempo. En el proceso de pensamiento de diseño, las ideas no dejan de ser iteradas y mejoradas, así que establecer un plan de administración es clave para asegurar que tu idea se mantenga relevante y útil para tu público objetivo.

### 1. RECLUTA AYUDA

Piensa en quién de tu equipo y en la biblioteca serán invitados a compartir la responsabilidad de seguir adelante. Aquí hay varias funciones a tener en cuenta:

- Asesor
- Ayuda para el prototipo
- Observador
- Recaudador de recursos
- Facilitador
- Publicista

### 2. REGISTROS DE ASISTENCIA

Comienza a programar reuniones importantes con mucha antelación con el equipo que administra el trabajo. A menudo tendrás un equipo diverso, y todos podrían estar en ubicaciones completamente diferentes. Los registros de asistencia ayudarán con la continuidad y te permiten aprender cuándo debe adaptarse el concepto.



## ACTIVIDAD 5

# REFLEXIONAR SOBRE TU EXPERIENCIA 1 hora



### MIS FORTALIZAS Y DEBILIDADES

Toma tiempo para reflexionar sobre tu crecimiento personal. Es probable que te sintieras más cómodo durante algunas partes del proceso de diseño centrado en las personas que en otras. Esto es completamente normal. Piensa en las últimas cuatro clases. ¿Qué áreas se sintieron más naturales? ¿Dónde luchaste? ¿Por qué? Para cada fase del proceso de diseño (Inspiración, Ideación, Iteración) marca cuando caes en el eje entre "Luché" y "Sobresalí." Debajo de eso, escribe unas cuantas frases sobre el motivo.

¿Por qué? ¿Cuál fue tu momento "ajá" más importante en esta etapa?

---



---



---



---

¿Por qué? ¿Cuál fue tu momento "ajá" más importante en esta etapa?

---



---



---



---

¿Por qué? ¿Cuál fue tu momento "ajá" más importante en esta etapa?

---



---



---



---



## ACTIVIDAD 5

# REFLEXIONAR SOBRE TU EXPERIENCIA 1 hora

Página 2 de 2



Piensa en lo que te gustó o no te gustó de trabajar como un equipo de diseño, de este manual, y del proceso de pensamiento de diseño en general.

### DISCUTE LOS TEMAS A CONTINUACIÓN

#### Dinámicas de Equipo

- ¿Cómo fue trabajar como un equipo de diseño? ¿Les ha gustado trabajar juntos?
- ¿Cuál fue el momento más inspirador para tu equipo?
- ¿Qué fue lo más frustrante?
- ¿Hubo momentos de conflicto o desacuerdo? ¿Cómo alcanzó tu equipo una resolución?

#### El Manual

- ¿Cuáles fueron los aspectos más exitosos del manual?
  - ¿Cuáles fueron sus partes más débiles?
  - Imaginemos que hemos recibido una donación de un generoso donante para mejorar el manual. ¿Podrías darnos tres sugerencias sobre dónde empezar?
- Envíanos esta retroalimentación a: [hello@designthinkingforlibraries.com](mailto:hello@designthinkingforlibraries.com)

1. _____	2. _____	3. _____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

#### ¡Tú!

Los miembros de tu equipo probablemente se sintieron más cómodos durante algunas partes del proceso de pensamiento de diseño que en otras. Esto es completamente normal y una de las razones por las que tener un equipo de diseño interdisciplinario es tan importante. Piensa de nuevo en el curso.

- ¿Qué áreas se sintieron más naturales para los miembros de tu equipo? ¿Fue durante la fase de inspiración? ¿La fase de ideación? ¿La iteración?
- ¿Dónde lucharon los miembros del equipo? ¿Por qué?
- ¿Hubo conjuntos de habilidades que faltaron en tu equipo? ¿Cuáles?
- Si pudieras reclutar un nuevo miembro para tu equipo para tu próximo desafío de diseño, qué habilidades clave debe poseer?

## CHAPTER 5

### COSAS APRENDIDAS

# Lista de Control

FELICITACIONES POR LLEVAR TU IDEA AL SIGUIENTE NIVEL, ¡Y AL CAMINO DE LA IMPLEMENTACIÓN!

Esperamos que hayas aprendido mucho, y que tengas el optimismo para hacer tu proyecto sostenible y más permanente en el contexto de la biblioteca.

Entonces, ¿qué sigue? Armado con este nuevo enfoque de diseño centrado en las personas, discute si permanecer juntos como un equipo tiene sentido mientras administran su idea. Alternativamente, es posible que desees seguir otra idea por completo de forma individual, o reclutar nuevos miembros del equipo para participar. Gracias por tomarte el tiempo para aprender sobre el diseño centrado en las personas. ¡Diviértete!

Hasta ahora, debes haber completado los siguientes:

Creado una presentación

Construido una hoja de ruta

Evaluado resultados

Planeado la administración

Reflexionado sobre tu experiencia

