

ENTENDER

Acciones con actores/as

Nombre del actor/a:

Expectativa Motivación	Riesgo Miedo
Oportunidad	Acción a tomar

<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para comprender expectativas, oportunidades, riesgos y definir las acciones a tomar.

¿Cómo?

1. Completar plantilla al dorso, identificando para cada actor/a las expectativas y motivaciones, los riesgos, miedos y oportunidades para definir qué acciones se llevarán adelante.
2. Poner en común.

TIPS

Una vez identificados las acciones definir los pasos a seguir hacia la acción.

COMODÍN

Acuerdos de trabajo /
encuadre



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para que?

Encuadrar la instancia, expresar los límites y acuerdos bajo los que se trabajará.

¿Cómo?

- Previo a la instancia de trabajo seleccionar los acuerdos bajo los que se trabajará.
- Explicarlos de forma clara y precisa.
- Es importante que estén visibles y claros durante la actividad; llevarlos impresos, digitales o escribirlos.

TIPS

Podes tomar como referencia nuestros acuerdos de trabajo disponibles en:
www.gub.uy/agesic/lab

CO-IDEAR

Chancho vaa...



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Co-generar y co-crear ideas de valor.

¿Cómo?

1. Cada participante debe tener una hoja A4, Post It y marcadores.
2. Cada participante escribe una idea en un Post It y la pega en la hoja.
3. Los/las participantes pasan la hoja a la persona sentada a su lado.
4. Ahora los/las participantes tienen la hoja con ideas de sus vecinos y pueden elegir si construir sobre esas ideas o agregar una nueva.
5. Poner en común

Duración: una ronda

TIPS

Quienes participaron deben estar ubicados en ronda, de forma que puedan intercambiar las hojas fácilmente con sus vecinos.

COMODÍN

Check in / Check out



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para que?

Integrar lo que sentimos y nuestras emociones al ámbito laboral y conocer el grado de presencia de las personas.

¿Cómo?

Cada integrante del grupo debe contar en pocas palabras:

- ¿Cómo llega?: Sentimientos, emociones o estado de ánimo con el que llega a la actividad.
- Porcentaje de presencia: Debe expresar su grado de presencia en porcentaje.

Ejemplo: “Hola, llego movilizada porque a mi vecina se le escapó el gato y mi presencia es de 60% ya que estoy pendiente del celular por si me llama”.

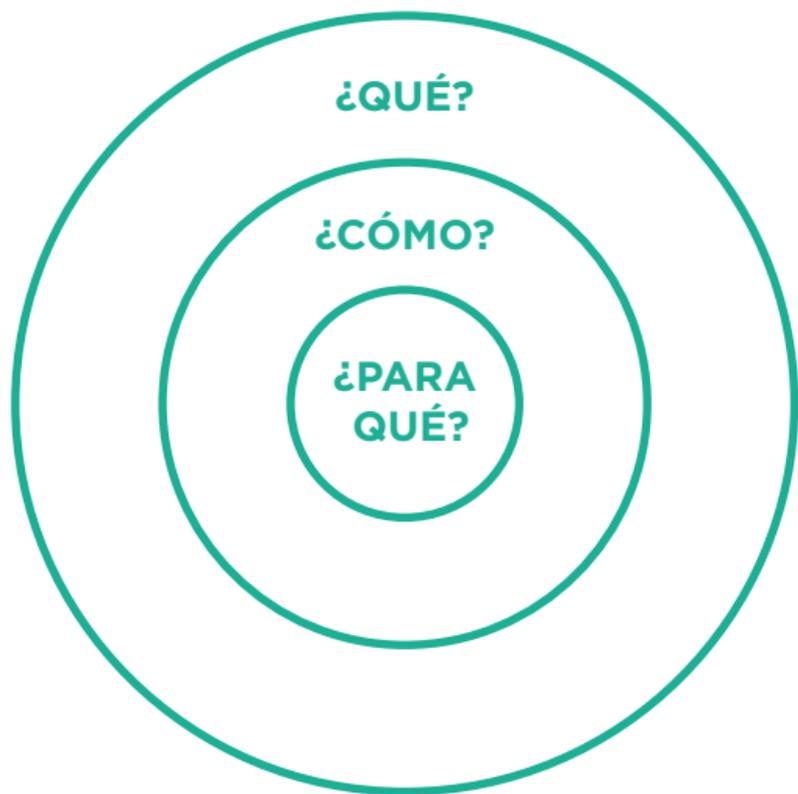
TIPS

Es recomendable que comience quién facilita la instancia para dar el ejemplo.

Dar las gracias después de cada participación.

ENTENDER

Círculos de oro



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Definición de alcance en conjunto con los principales interesados.

¿Cómo?

1. Completar el modelo al dorso usando Post It.
 - ¿Para qué?: Razón de existencia, propósito, causa, creencia, motivación.
 - ¿Cómo?: De qué manera logramos nuestro propósito.
 - ¿Qué?: Define que haces o que harás para desarrolla el “para qué” y el “cómo” del proyecto.
2. Poner en común.

TIPS

Esta técnica también funciona completándola de forma individual y encontrando puntos en común de forma grupal.

CO-IDEAR

¿ESTAMOS
PENSANDO
UNA SOLUCIÓN
MEJOR?

<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para lograr junto a los/las usuarios/as y posibles proveedores de la solución, ideas para nuestro problema, e identificar cuáles de éstas generan mayor valor y poner foco en esas.

¿Cómo?

1. **Convocar.** Junta a representantes de todas las personas impactadas por el problema.

2. **Imaginar y construir.** Pide que imaginen soluciones para éste problema. Puedes pedirles que las construyan con ciertas restricciones (presupuestales, por ejemplo) o que por el contrario no se limiten.

Si necesitas originalidad, puedes pedirles que en 5 minutos escriban una idea por Post It, luego que las descarten y generen nuevas ideas, para salir de lo obvio. Luego reciclar en grupo las descartadas.

El espíritu de creación es sumar valor a la idea de otro, en lugar de criticar.

3. **Acuerda.** Prioriza las ideas identificando la que genera más valor para los objetivos propuestos.

COMODÍN

Crea tu técnica



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para generar una técnica cuando las que están disponibles no me ayudan a conseguir el objetivo deseado.

¿Cómo?

1. Definir que resultado quiero obtener al final de aplicar la técnica, éste tiene que ser concreto.
 - Si quiero obtener más de un resultado puedo recurrir a más de una técnica, prioriza y trabaja una a la vez.
 - Para lograr este objetivo revisa las técnicas que ya existen, busca entre las tarjetas, investiga, modifícalas, fusionalas. Lo importante es que se adapte a tu público.
2. Cuando esté pronta la nueva técnica prueba con tú equipo.
3. Realiza los ajustes necesarios para utilizarla.

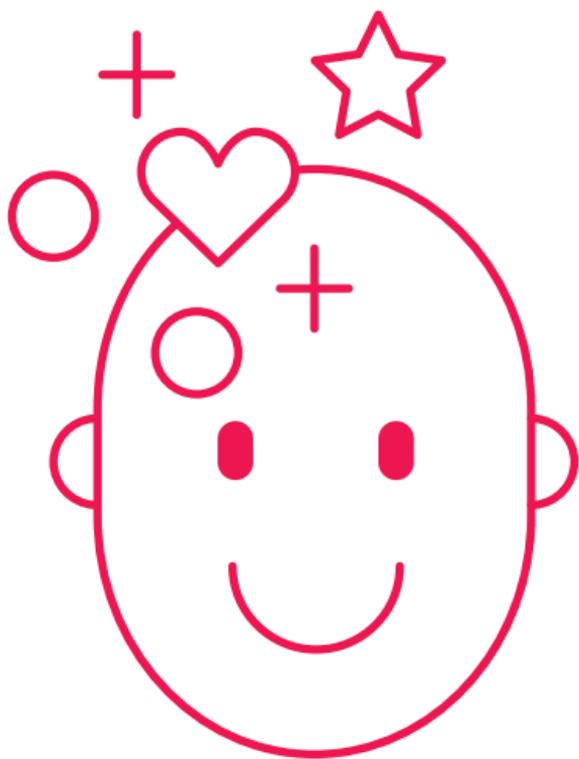
TIPS

¡No tengas miedo a probar algo nuevo!

CO-IDEAR

¿Cómo podríamos...?

¿Qué pasaría sí...?



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Generar ideas para problemas complejos imaginando escenarios

¿Cómo?

1. Construir una premisa utilizando alguna o ambas de las siguientes preguntas:

- ¿Cómo podríamos ...?
- ¿Qué pasaría sí ...?

Para esta premisa listar al menos 15 ideas.

Descartar las 10 primeras dado que suelen ser las más obvias.

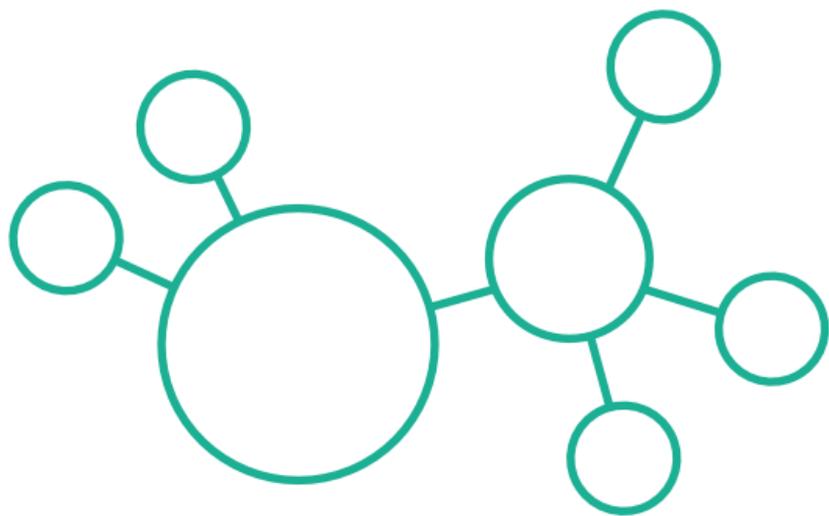
2. Poner en común.

TIPS

Si durante el ejercicio se descartaron ideas, invita a que se reciclen haciendo la pregunta ¿Cómo podríamos mejorar esta idea?

ENTENDER

Diagrama de contexto



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para reflejar la información más relevante, de forma breve y concisa, sobre un tema o varios a partir de una idea o problema central.

¿Cómo?

Se representan gráficamente ideas u otros conceptos dispuestos radialmente alrededor de la idea, problema clave o palabra central.

- Escribir en el centro de la hoja la idea clave, tema o problema más importante.
- Anotar alrededor (conectando a través de líneas) aquellas palabras que surjan a partir de la consigna planteada.
- Las palabras deben ubicarse en orden jerárquico, de manera que las de la primera línea sean las ideas relacionadas directamente con la idea central.
- Las ramificaciones secundarias deben ubicarse más alejadas del centro. Mientras más lejos se encuentren, menor será su importancia dentro del diagrama

TIPS

Se puede usar una hoja en blanco o una pizarra.

EMPATIZAR

¿SÉ A QUIENES
IMPACTO Y
CÓMO
LO VIVEN?

<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para comprender como impacta a las personas el problema y/o la solución y experimentar como lo viven.

¿Cómo?

1. **Escucha.** Identifica a todas las personas impactadas por el problema y/o la solución y escúchalas de forma activa.

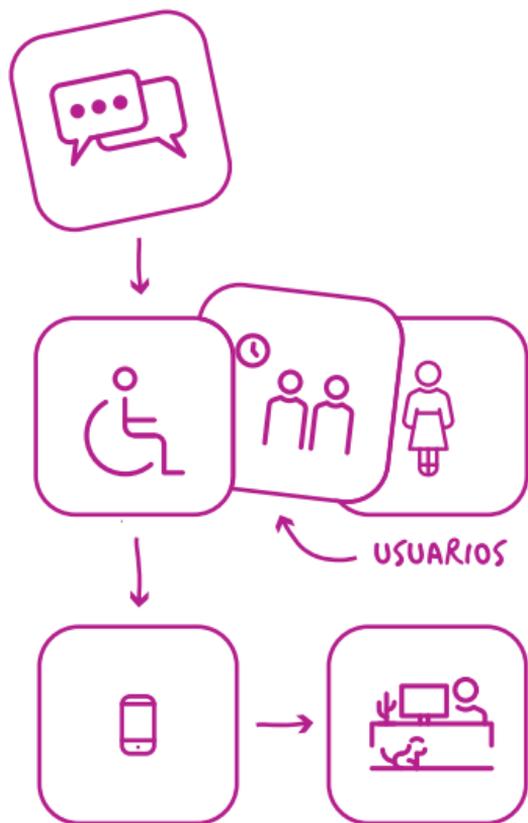
- Realiza fichas o collages para comprender como viven el problema y/o la solución, que les genera, sienten, piensan, oyen, dicen y hacen. Las tarjetas de mapa de empatía y tipología de usuario son de mucha utilidad para esta tarea.
- Realiza observaciones y registra tus preguntas e hipótesis.
- Pregúntales. Realizar entrevistas, también realiza talleres para que trabajen en grupo y te cuenten como lo viven.

2. **Vivencia la experiencia.** Es importante que te sumerjas en el campo de acción, vivas la experiencia, “camines con sus zapatos”.

3. **Comprende motivaciones y expectativas.**

EXPERIMENTAR

Entender y prototipar



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para entender el proceso y co-crear un prototipo del futuro.

¿Cómo?

1. Graficar la secuencia de pasos que tiene el proceso actual, utilizando imágenes y dibujos. Una vez identificado el proceso actual tomar una foto para dejar registro.
2. Trabajar en el proceso a futuro desde una página en blanco.
3. Poner en común.

TIPS

Puedes solicitar el material al equipo del Lab o descargar íconos desde este link para imprimirlos en lab.agesic.gub.uy

Durante la actividad podés tomar nota sobre las oportunidades de mejora para no perder el foco y capturar todas las ideas.

ENTENDER

¿QUÉ
PROBLEMA
QUIERO
SOLUCIONAR?

<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Entender es fundamental ya que las soluciones más ajustadas, surgen de los problemas mejor definidos.

¿Cómo?

1. **Descubre** el problema. Se sugiere;

- Contestar 5 veces el ¿Para qué?. A cada respuesta que des le repreguntas “*y ¿para qué?*”
- *¡Sal a la calle!* Es fundamental salir del escritorio al campo y observar en primera línea que ocurre. A la vuelta, utiliza la técnica del **Collage** y dibujo para crear un mapa descriptivo del problema, su impacto y las emociones que genera.
- *¡Nómbralo!* Así le das existencia y se visualiza. Tómate un tiempo para comprenderlo, enunciarlo y luego elige un nombre que lo represente.

2. **Mide.** Dimensiona el problema y su impacto.

3. **Analiza y procesa** toda la información recabada y el trabajo realizado.

4. **Re-define.** Si lo entendiste, deberías poder contestar esta pregunta *¿Qué problema quiero solucionar?* en un Post It. ¡Pégalo acá!

EXPERIMENTAR

Esta idea

Esta idea:

me hace
sentir...

me preocupa
porque...

me gusta
porque...

<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Profundizar y/o validar ideas.

¿Cómo?

1. Completar el modelo al dorso usando Post It.
El dueño de la idea o concepto a validar debe escribirlo en cada hoja o pedir que lo anote cada grupo. Cada grupo debe completar los tres casilleros del modelo al dorso en relación a la idea:
 - Me hace sentir...
 - Me preocupa porque...
 - Me gusta porque...
2. Poner en común.

TIPS

Puedes partir de una lista de ideas trabajadas con otra técnica.

EXPERIMENTAR

¿CÓMO
PRUEBO Y
VALIDO
LA IDEA?

<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Experimentar es fundamental para validar la solución con las personas y descubrir errores y posibles mejoras.

¿Cómo?

1. **Prototipa la idea fácil y rápido.** Somete a prueba toda hipótesis que tengas. Fracasa rápido, cuanto antes detectes las fallas más rápido evolucionará tu solución.

2. **Interactúa: junta prototipo y persona.** Crea o pedíle a los/las usuarios/as que bajen sus ideas con prototipos simples y baratos. Ofrece materiales de dibujo, vasos, piola, marcadores, cinta de pegar y deja que la imaginación haga el resto. Una caja puede ser una computadora y una hoja doblada un celular.

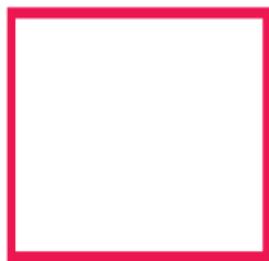
3. **Evalúa la solución en la práctica.** Pedí que prueben el prototipo experimentando su uso. Es importante el diálogo que se da, por eso toma notas y dibujos o/ solicita permiso para graba a las personas mientras simulan el uso y explican lo necesario para poder comprender que opinan y validar la idea/solución.

4. **Ajusta.** A medida que la solución evolucione, crea nuevos prototipos de la idea completa o de las modificaciones o partes que hayan cambiado.

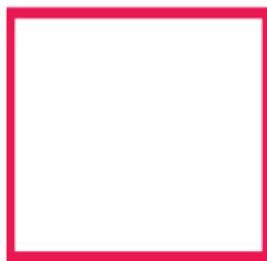
CO-IDEAR

Historias felices

Título de la historia:







<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Expresar, prototipar y validar ideas de productos, servicios y procesos.

¿Cómo?

1. Completar el modelo de historieta (ejemplo al reverso) dibujando y acompañando con un breve texto.

- Definir los tres momentos o instancias que representaran la idea, problema o solución.
- Dibujar cada viñeta.
- Escribir un breve texto o palabra si es necesario.

2. Poner en común. Se puede mostrar, representar o contar.

TIPS

Tomate el tiempo para dibujar, el dibujo es una poderosa e inspiradora síntesis de lo que debe ocurrir.

Se puede agregar alguna viñeta si lo necesitas.

CO-IDEAR

Ideas ¿Para quiénes?



Tema / Categoría:

Nombre de la idea:

Descripción de la idea:

<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para generar y/o profundizar en ideas con foco en las personas, y centrarse en quién usa y necesita.

¿Cómo?

1. En grupos o de forma individual completar el modelo al dorso:

- ¿Para quiénes?: Usuarios / beneficiarios.
- ¿Para qué?: Valor, propósito, beneficio de uso.
- Tema / Categoría: A la que pertenece la idea o producto.
- Nombre de la idea: Dar un nombre a esta idea o producto.
- Descripción de la idea: Describir de forma breve el valor de la idea o producto.

2. Poner en común

TIPS

Se puede realizar la puesta en común usando la técnica de identikit de idea.

CO-IDEAR

Identikit de ideas

Dibuja tu idea o algo que la represente

Pensamos en (describe para quienes es el servicio)

_____ que utilizaran esta idea para
(describe para qué) _____

_____ el valor que genera
esta en (describe la idea y sus beneficios) _____

<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para profundizar e identificar el valor de las ideas.

¿Cómo?

1. En grupos o de forma individual completar el modelo al dorso:

- Dibuja tu idea o algo que la represente.
- “Pensamos en (describe para quiénes es el servicio).”
- “Que utilizarán esta idea para (describe para qué).”
- “El valor que genera está en (describe la idea y sus beneficios).”

2. Poner en común.

TIPS

Podemos partir de una lista de ideas trabajadas con otra técnica.

ENTENDER

Investigación de escritorio



agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para contextualizar de dónde partimos e identificar experiencias claves y referencias.

¿Cómo?

1. Buscar información sobre:

- Material relevante.
- Ejemplos nacionales e internacionales.
- Referentes.
- Tendencias.

2. Poner en común.

TIPS

Prueba plataformas de investigación como Timbó o Gartner.

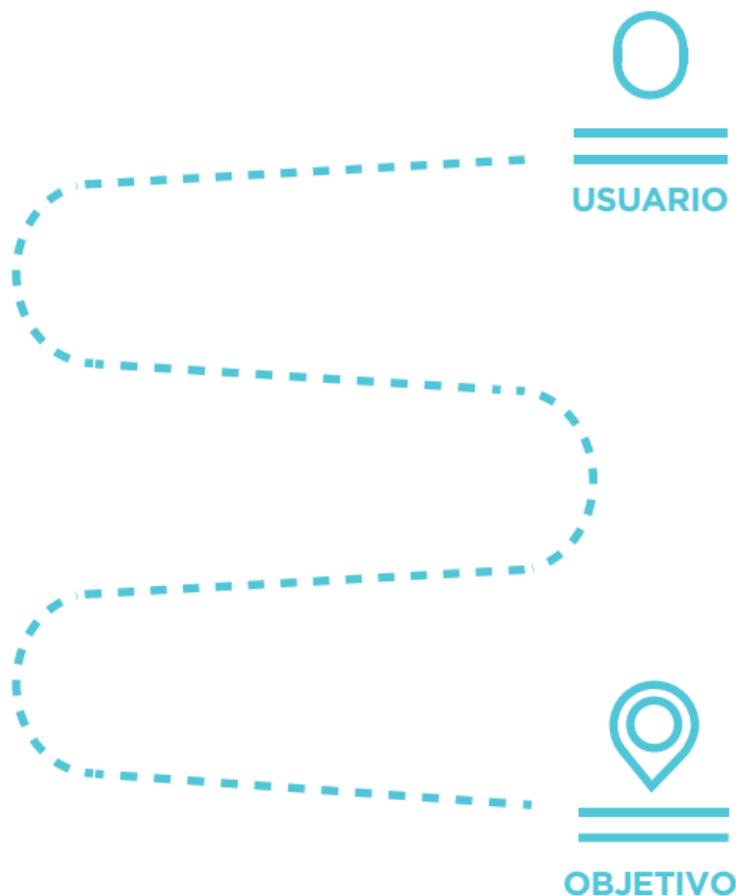
Siempre validá la fuente.

Probar distintos filtros de búsqueda.

Alternar entre investigación análoga y virtual.

EMPATIZAR

Jornada de usuario



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para facilitar la visualización de la experiencia del usuario con el producto/servicio.

¿Cómo?

1. Elegir uno de los usuarios/as del servicio.
2. Encontrarse con el usuario y pedirle que describa su experiencia (si es posible, realizar un “Seguimiento de Experiencia”).
3. Usando la plantilla, escribir en la línea de tiempo los eventos en orden cronológico, agregando reflexiones y citas relacionadas con las experiencias.
4. Analizar y sistematizar.

TIPS

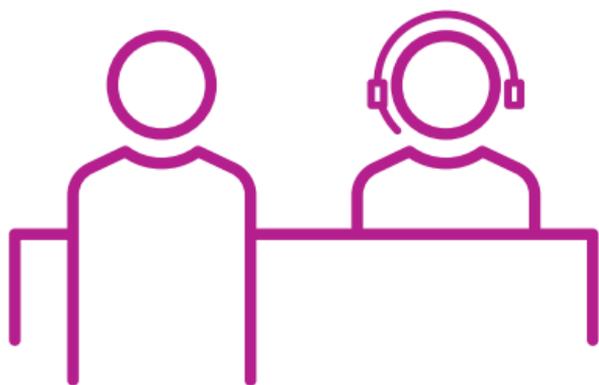
Invita a que realicen dibujos, y usen colores y pegotines para visualizar la experiencia del usuario/as.

Usar todo el material gráfico disponible.

Puedes usar la tarjeta “Reconocimiento de patrones”.

EXPERIMENTAR

Juego de roles



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para experimentar una idea, problema, situación del proyecto para valorarla y entenderla. Experimentar es vivir la idea.

¿Cómo?

1. Definir el problema, idea o situación a representar.
2. Identificar quiénes y qué objetos participan en la representación.
3. Asignar los roles identificados a cada participante.
4. Escenificar la situación, cada rol deberá hacer su papel.
5. Sacar conclusiones de la representación y vivencia.

TIPS

¡Todo vale! Puedes utilizar cualquier tipo de objeto para representar personas, u otros elementos. Si durante la representación te das cuenta de que algo faltó no dudes en sumarlo y volver a experimentar.

EXPERIMENTAR

Mago de Oz



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Simular la experiencia de uso y poder observar a la persona para que pueda sugerir correcciones y mejoras.

¿Cómo?

1. Generar la interacción del producto o servicio, utilizando la voz, dibujos y todo lo necesario para simular la experiencia de uso. Observar a la persona en la interacción y permitir que pueda realizar modificaciones.
2. Analizar y sistematizar información.

TIPS

Todo vale para lograr simular la experiencia de uso. Rienda suelta a la imaginación. ¡Una caja de pizza puede convertirse en una computadora!

MANUAL PARA
LEER LAS
INSTRUCCIONES



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Comience con su mente abierta.

Respire profundamente.

Observe con atención.

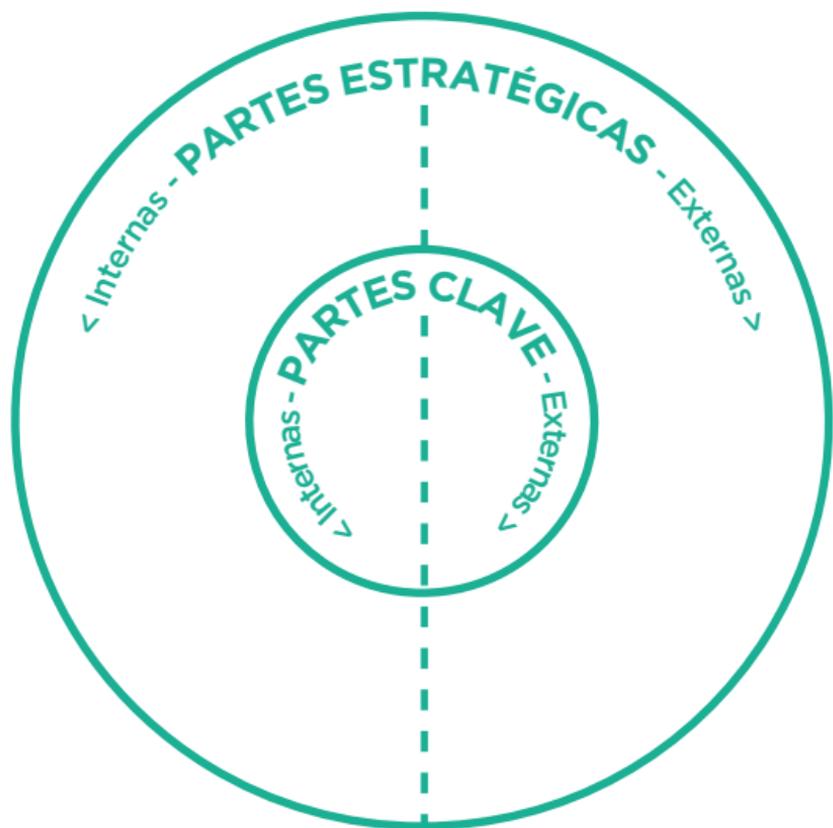
Abandone preconceptos, prejuicios y supuestos.

Intente caminar con los zapatos de la otra persona.

No tenga miedo de equivocarse, de allí surge el valor de la innovación

ENTENDER

Mapa de partes actuantes



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para identificar a las distintas partes afectadas por el proyecto o relevantes para éste.

¿Cómo?

1. Completar el modelo al dorso usando Post It o escribiendo. Identificar las partes:

- Clave: esenciales para la supervivencia del proyecto.
- Estratégicas: vinculadas a amenazas u oportunidades.

Ubica a la izquierda las internas y a la derecha las externas;

- Internas: vínculo directo con el proyecto.
- Externas: sociedad civil, gobierno, medios de comunicación, grupos de presión/influencia, empresas entre otros.

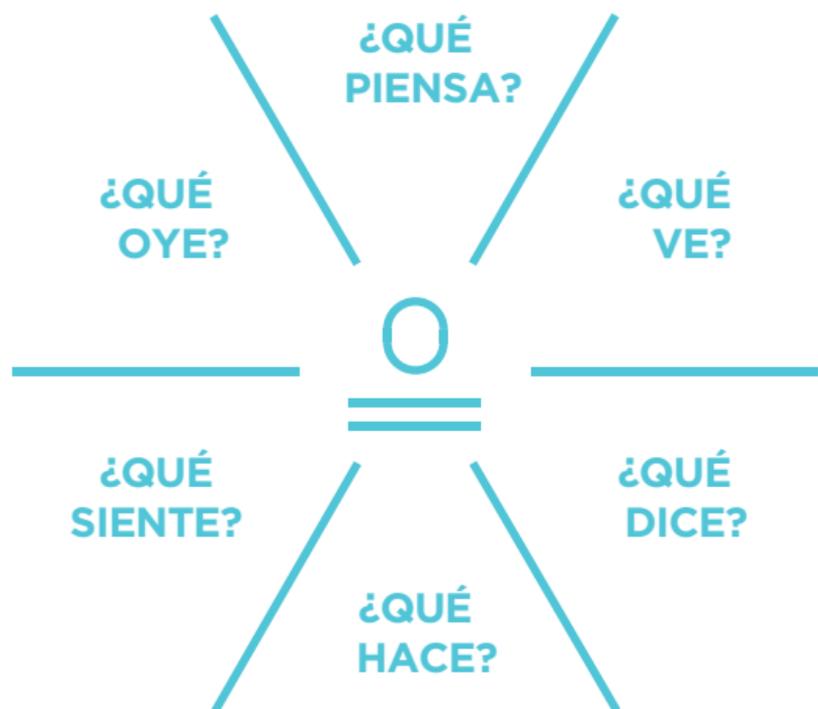
2. Poner en común y definir acciones a tomar con cada parte.

TIPS

Una vez identificadas las partes, se abren oportunidades de trabajo con cada uno. Puedes hacer una lista para cada parte de expectativas y oportunidades de trabajo.

EMPATIZAR

Mapa de empatía



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Enfocarse en las personas, para comprender qué la motiva y definir su perfil.

¿Cómo?

1. Llenar la plantilla según la perspectiva de los/las usuario/as:

- Ve: ¿Qué ve? Su entorno, sus amistades.
- Oye: ¿Qué oye? Lo que dicen otras personas.
- Piensa y siente: Preocupaciones, inquietudes, aspiraciones.
- Dice y hace: Actitud en público, comportamiento hacia los demás.

2. Poner en común

TIPS

A la hora de responder las preguntas, ayudá que se imaginen a una persona de verdad en esa situación.

ENTENDER

Mapa de interesados/as



<> **agesic**

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para identificar a los distintos actores/as del proyecto.

¿Cómo?

1. Completar el modelo al dorso usando Post It o escribiendo. Identificar actores/as:

- ¿Para qué?: escribe el propósito del proyecto.
- Identifica todas los/as actores/as afectas por este propósito y ordénalas de acuerdo a su interés por el proyecto.
 - Mucho interés: actores/as que presenten mucho interés por el propósito del proyecto.
 - Poco interés: actores/as que presenten poco interés por el propósito del proyecto.
- Marca o diferencia aquellos/as actores/as que presenten mucho poder.

Estos son los/as actores/as clave.

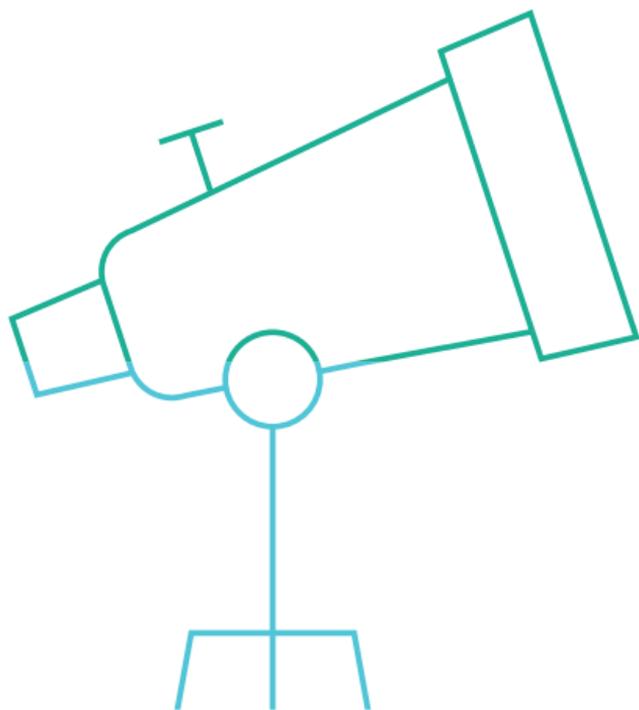
2. Poner en común y definición de acciones a tomar con cada actor.

TIPS

Para actores/as clave, identifica expectativas, miedos y oportunidades para diseñar acciones a realizar.

ENTENDER/EMPATIZAR

Observación indirecta



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para comprender el comportamiento de las personas. Es posible cuando la observación está permitida y no genera distorsión.

¿Cómo?

1. Permanecer en el lugar de la acción observando.
 - No interferir con los hechos
 - No opinar
 - Registrar, registrar y registrar. Tomar notas, citas, dibujos, fotos, videos...
2. Analizar y sistematizar de información.

TIPS

Si tenés dudas sobre quiénes son tus interesados revisá la tarjeta Mapa de actores.

Pedir autorización y/o informar sobre la presencia y objetivo de la misma.

ENTENDER/EMPATIZAR

Observación participante



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para comprender el comportamiento de las personas, qué hacen, dicen, piensan y sienten sobre un tema o situación.

¿Cómo?

1. Informar que se va a realizar la observación.
2. Permanecer observando en el lugar de la acción.
 - Dar seguimiento a la experiencia desde la perspectiva de los distintos actores.
 - No interferir con los hechos.
 - No opinar.
 - Registrar con notas, citas, dibujos, fotos, videos.
3. Analizar y sistematizar de información.

Duración: La necesaria

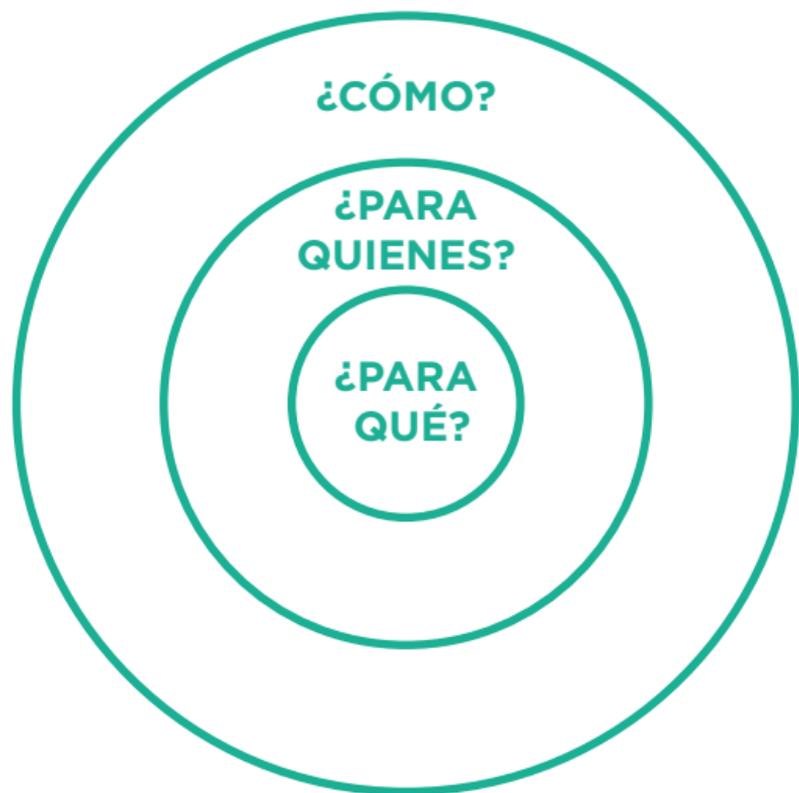
TIPS

En el momento de la observación es bueno que participe más de un integrante del equipo para tener distintos puntos de vista de una misma situación.

Tener una pauta de observación.

ENTENDER

Para qué, para quiénes
y cómo



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para definir el alcance, los beneficiarios y la estrategia a seguir.

¿Cómo?

1. Completar el modelo al dorso usando Post It.

- ¿Para qué?: Razón de existencia, propósito, causa, creencia, motivación.
- ¿Para quiénes?: Usuarios, beneficiarios.
- ¿Cómo?: Cómo logramos nuestro propósito.

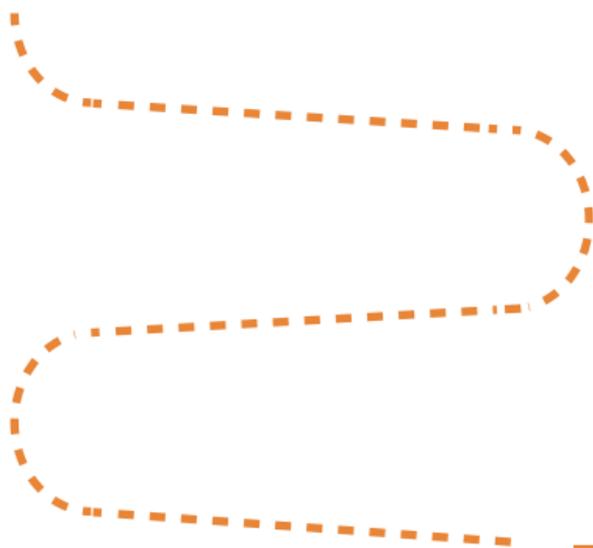
2. Poner en común.

TIPS

Si surgen dudas sobre quiénes son tus interesados, aplicá una técnica para identificarlos.

COMODÍN

Pasos a seguir



OBJETIVO

<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para que?

Para tener una visualización de las acciones del proyecto.

¿Cómo?

1. Tomarse 20 minutos para anotar en Post It, todo lo que se necesita hacer para llevar adelante el proyecto. Pensar que estamos haciendo una torta y que al inicio lo que necesitamos saber son los ingredientes que va a llevar y los elementos que vamos a utilizar.
2. Tomar los post it y colocarlos en la línea punteada del modelo (reverso) en orden de cómo queremos que se realicen.
3. Poner en común identificando qué actividades son hitos o clave.

TIPS

Utilizar Post It para que sea cómodo intercambiarlos en el recorrido.

CO-IDEAR

Película

Objetivo <i>¿Para qué?</i>	Nombre	Publico objetivo	Escenografía Definición y uso del espacio
Marco contexto, restricción, supuestos	Argumento <i>¿Qué ocurrirá?</i>		Roles <i>¿Quién se ocupa y de qué?</i>
	Producción <i>¿Qué necesito para este argumento?</i>		

<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para conceptualizar una actividad o servicio.

¿Cómo?

1. Completar en grupos el modelo al dorso:
 - Objetivo / ¿Para qué?
 - Marco (contexto, restricciones, supuestos)
 - Nombre
 - Público objetivo
 - Argumento / ¿Qué ocurrirá?
 - Producción / ¿Qué necesito para este argumento?
 - Escenografía / Definición y uso del espacio
 - Roles / ¿Quién se ocupa y de qué?
 - Promoción / Difusión, publicidad, convocatoria
2. Puesta en común.
3. Definir de acciones a tomar con cada actor.

TIPS

Si existen restricciones o definiciones previas registrarlas en la casilla que corresponda.

COMODÍN

Planificar talleres



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

PRE TALLER

- Reservar sala y café para el corte
- Enviar las invitaciones, (15 días antes).
- Enviar recordatorio y pedir confirmación.
- Imprimir las plantillas y tener ordenados los materiales a usar (mínimo un día antes).
- Designar roles para el taller.
- Considerar música acorde.
- Imprimir lista de participantes y el “consentimiento informado para uso de imagen y contenidos del taller”

DURANTE TALLER

- Explicar el objetivo del taller de forma clara
- Explicar las dinámicas de forma clara y concreta y preguntar si hay comodidad para realizarlas.
- No forzar la participación
- No emitir juicios sobre las temáticas y opiniones, e intervenir para aclarar o hacer preguntas

POS TALLER

- Enviar mail de agradecimiento a los participantes.
- Enviar encuesta
- Realizar devolución

ENTENDER

Pregunta clave

(1) Problema / Oportunidad	(2) Beneficiarios / Usuarios	(3) Ubicación / Alcance territorial	(4) Tecnología / Medio
PREGUNTA LLAVE EJEMPLO: ¿Cómo utilizar (4) para enfrentar/abordar (1) de (2) en/para (3)?			

agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para definir el problema y delimitar el alcance.

¿Cómo?

1. Completar el modelo al dorso:
 - Problema / Oportunidad.
 - Beneficiarios / Usuarios.
 - Ubicación / Alcance territorial.
 - Tecnología / Medio.
2. Si existen restricciones o definiciones previas registrar en la casilla que corresponda.
3. Una vez definida y registrada la información en las casillas superiores, se debe formular la "Pregunta llave" tomando la información de las casillas superiores.
4. Poner en común
5. Definir pasos a seguir para cocrear una solución.

TIPS

Una técnica para trabajar con predefiniciones es, por ejemplo, una determinada tecnología a utilizar.

ENTENDER

Presente y futuro

Presente	Futuro

<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para identificar y describir problemas o situaciones del presente.

¿Cómo?

1. Completar el modelo al dorso:

- Identificando y/o describiendo problemas del presente.
- Identificando y describiendo cómo debería resolverse en el futuro.

2. Poner en común.

TIPS

Podés aclarar la proyección de futuro a utilizar. El problema o la lista de problemas puede estar predefinido.

CO IDEAR

Priorización 1 a 1

	1	2	3	4	5	=
1						
2						
3						
4						
5						
=						

<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para priorizar las ideas.

¿Cómo?

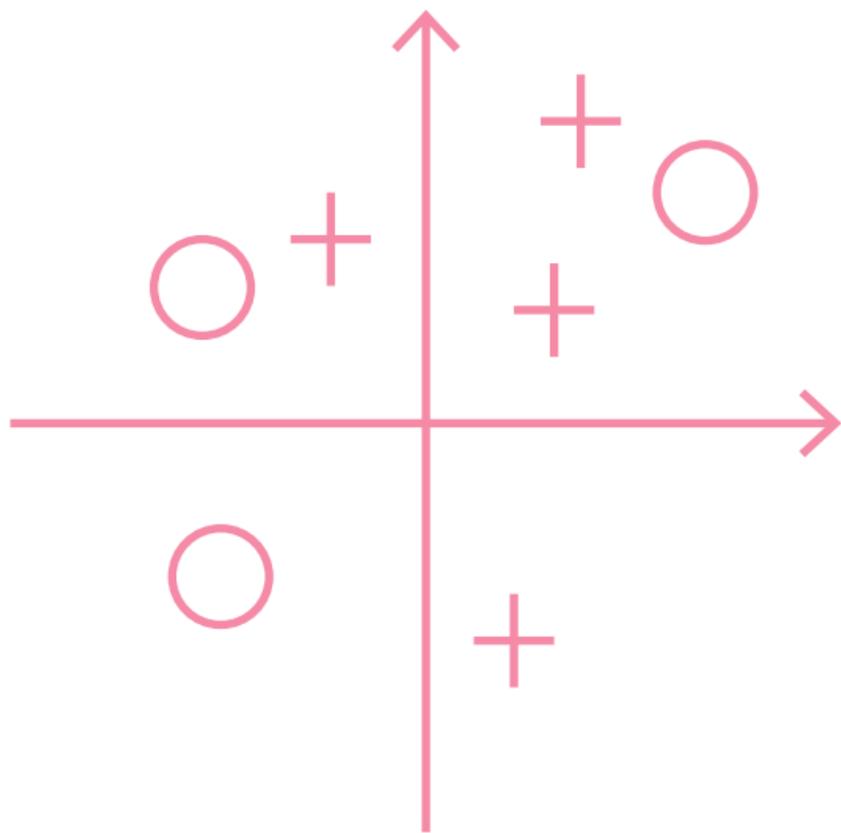
1. Enumerar la lista de ideas trabajadas.
2. Tomar la plantilla y priorizar una a una las ideas, comparándolas entre sí. En el casillero en donde se unen las dos ideas colocar el número de la idea prioritaria o más importante.
3. Cuando se termine de comparar todas las ideas, contar cuántas veces aparece cada una y ordenarlas de forma descendente, considerando que la idea que se repite con más frecuencia es la más importante.

TIPS

Previo a esta técnica utilizá una para generar gran volumen de ideas y priorizarlas en equipo.

CO IDEAR

Priorizar



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para identificar las ideas que generan mayor valor y poner foco en estas.

¿Cómo?

1. Escribir los parámetros seleccionados en los ejes de la gráfica, por ejemplo: utilidad y factibilidad.
2. Discutir cada idea y ubicarla en la gráfica.
3. Las ideas que tengan poca factibilidad y baja utilidad (ubicadas en el cuadrante de menor prioridad) serán las primeras en descartarse. Las que tengan alta factibilidad y baja utilidad, tal vez son buenas sugerencias, fáciles de implementar y pueden ser modificadas para aumentar su utilidad.
4. Las que tengan baja factibilidad y alta utilidad pueden ser tomadas en cuenta para trabajar en ellas más adelante.
5. Las ideas con alta factibilidad y alta utilidad son aquellas por las que se comenzará a trabajar.
6. Poner en común.

TIPS

Toma tu tiempo para definir los ejes que vas a priorizar ya que con estos vas a medir todas las ideas.

ENTENDER

Problema central



<> agestic

+info: www.gub.uy/agestic/lab

¿Para qué?

Identificar las razones y consecuencias para un problema central.

¿Cómo?

1. Completar el modelo al dorso usando Post It.
 - Problema central: Definir brevemente el problema central
 - Razones: Identificar las razones que causan el problema
 - Consecuencias para el público objetivo:
 - Identificar cómo impacta este problema en el público objetivo (personas involucradas directa e indirectamente, distintos usuarios)
 - Consecuencias para el sistema: Identificar cómo impacta este problema en el sistema (organismos, instituciones públicas o privadas, asociaciones civiles)
2. Poner en común.

TIPS

Si el problema central no está claro se puede comenzar por las consecuencias.

ENTENDER ¿Problemas?

¿QUÉ?

¿CÓMO?

¿PARA
QUÉ?

¿PROBLEMAS?

<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Definición de problemas asociados al propósito y los beneficiarios.

¿Cómo?

1. Completar el modelo al dorso usando Post It.
 - ¿Para qué?: Razón de existencia, propósito, causa, creencia, motivación.
 - ¿Para quiénes?: Usuarios, beneficiarios.
 - ¿Cómo?: De qué manera logramos nuestro propósito.
 - ¿Problemas?: Qué inconvenientes se identifican.
2. Analizar y sistematizar buscando identificar patrones.
3. Poner en común.

TIPS

Se puede comenzar desde el “¿Para qué?” o desde los “Problemas”.

A partir de los resultados se pueden definir patrones.

ENTENDER

Primero propósito,
luego estrategia



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Definir propósito y beneficiarios, para luego construir la estrategia.

¿Cómo?

1. Completar el modelo al dorso usando Post It.
 - ¿Para qué?: Razón de existencia, propósito, causa, creencia, motivación.
 - ¿Para quiénes?: Usuarios, beneficiarios.
 - ¿Tecnología?: Cómo logramos ese propósito.
 - ¿Valor?: Valor que asegura el propósito.
 - ¿Tiempo?: Tiempos definidos o ideales.
2. Poner en común.

TIPS

Esta también se puede utilizar teniendo pre definido alguno de los campos por ejemplo una tecnología en concreto.

EMPATIZAR

Proyecto empático



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Enfocar el proyecto en las personas para comprender qué necesitan, cómo lo viven y qué beneficios obtienen.

¿Cómo?

1. Llenar una plantilla como la de ésta tarjeta:

- ¿Para qué?: Razón de existencia, propósito, causa, creencia, motivación del proyecto.

Beneficios: Valor que aporta a la vida de las personas

- ¿Qué ven?: Lo que ven las personas en relación al tema/necesidad/proyecto.
- ¿Qué oyen?: Lo que oyen las personas en relación al tema/necesidad/proyecto.
- Piensan y sienten: Preocupaciones, inquietudes, aspiraciones.
- Dicen y hacen: Actitud en público, comportamiento hacia los demás.

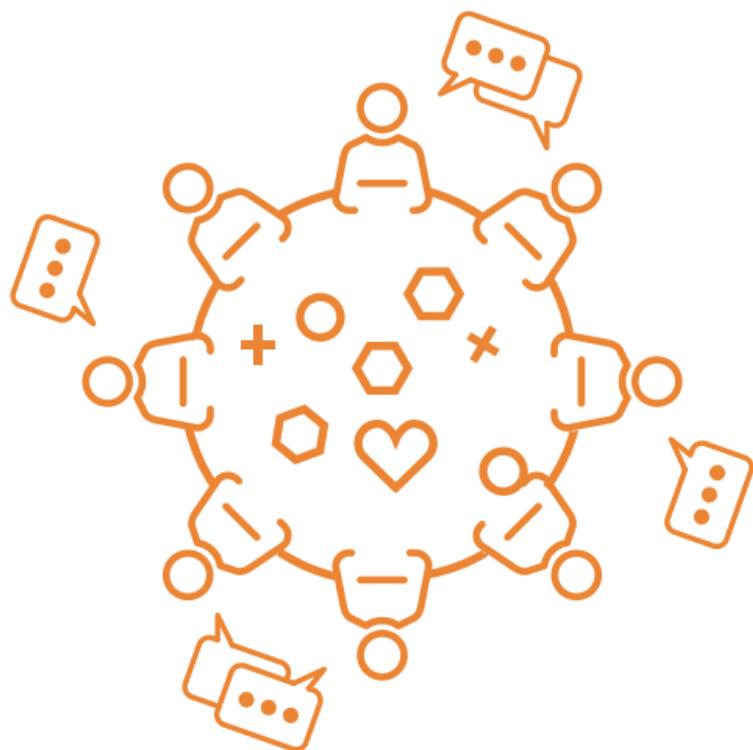
2. Poner en común.

TIPS

Para responder éstas preguntas ayuda usar la técnica tipología de usuarios e imaginar las personas.

COMODÍN

Recomendaciones



<>agesic

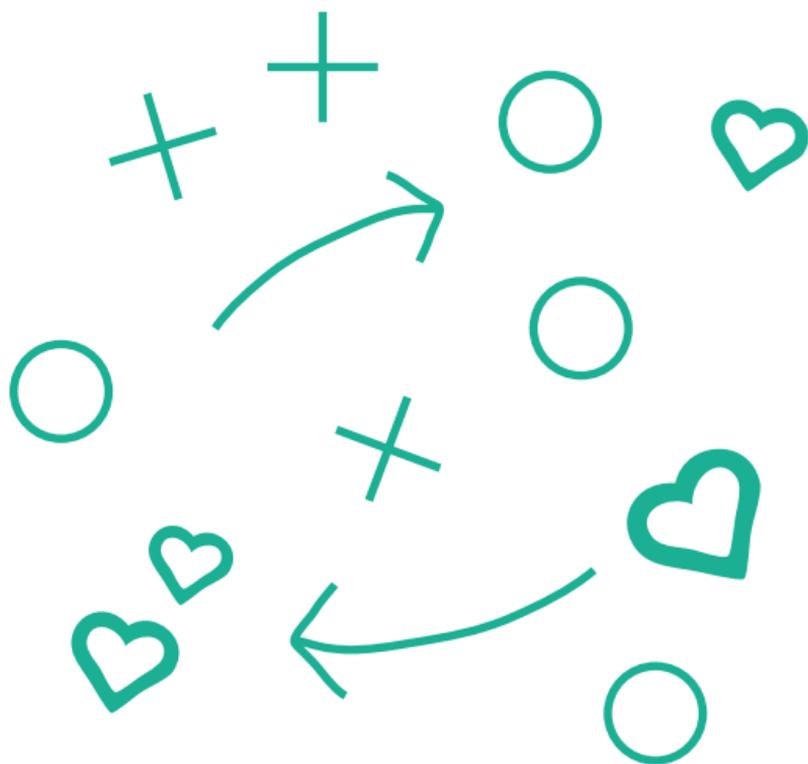
+info: www.gub.uy/agesic/lab

¡Mantén el foco en las personas!

- Preparar guión
- Ensayar
- Presentar de forma clara los objetivos y el alcance de la instancia
- Expresar de forma clara las consignas
- Pedir consentimiento informado para el uso de las imágenes y otros registros del taller
- Generar un clima distendido e informal
- Comienza siempre con un rompehielos o entrada en calor diseñado para ese público
- Apelar al humor
- Generar un clima de respeto por todas las opiniones
- Ser riguroso con el tiempo
- Estimular la participación, así como aclarar la posibilidad de no participar en alguna dinámica si genera incomodidad
- Tener un cierre de la actividad

ENTENDER

Reconocimiento de patrones



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para analizar y sistematizar las ideas o información generada.

¿Cómo?

1. Tomar las ideas generadas en una actividad anterior.
2. Definir las categorías sobre las que se van a agrupar. Puede que éstas cambien durante la actividad.
3. Juntar las ideas que estén relacionadas.
4. Finalizar con al menos 3 categorías/temas
5. Poner en común

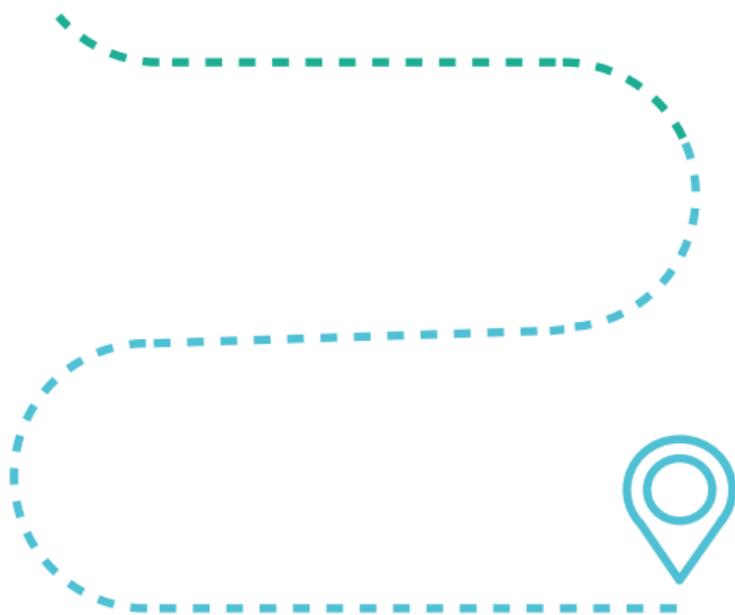
TIPS

Se puede comenzar validando las categorías con el grupo.

Definir claramente cada categoría, que incluye y que excluye.

ENTENDER/EMPATIZAR

Seguimiento de
experiencia



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para vivenciar y comprender la experiencia real de las distintas personas involucradas.

¿Cómo?

1. Solicitar permiso para acompañar a la persona.
2. Si corresponde, solicitar permiso a la organización o institución.
3. Acompañar a la persona sin interferir.
4. Anotar preguntas que surjan para realizar después.
5. Tomar notas y realizar dibujos rápidos sobre actitudes, gestos e impresiones generadas.
6. Analizar y sistematizar información

TIPS

Centrarse en comprender la experiencia y sus problemas. Si surgen posibles soluciones o ideas registrarlas y continuar con la comprensión del problema.

EMPATIZAR/EXPERIMENTAR

Seis sombreros

Nombre de la idea:

<p>Sombrero blanco</p> <p>Visión objetiva, información y datos</p>	<p>Sombrero azul</p> <p>Pensamiento organizado</p>
<p>Sombrero verde</p> <p>Visión creativa, alternativa, propuestas</p>	<p>Sombrero amarillo</p> <p>Visión optimista, beneficios, ventajas</p>
<p>Sombrero rojo</p> <p>Visión sentimental, intuición, emociones</p>	<p>Sombrero negro</p> <p>Visión negativa, prevención, riesgos</p>

<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Facilitar el análisis y/o resolución de problemas desde distintos puntos de vista.

¿Cómo?

Trabajar con estos sombreros permite abordar las distintas perspectivas de pensamiento.

1. Realizar el ejercicio de pensar y charlar usando los sombreros. Presentar cada sombrero con su color y sus características descriptas al dorso formulando la pregunta: “¿Qué diríamos/haríamos si pensáramos con el sombrero color ... sobre esta situación?”

2. Completar por cada sombrero las ideas, pensamientos, preguntas y conceptos que surgen asociados a él.

TIPS

Los sombreros pueden ser figurativos o reales. Todos pueden pensar usando el mismo sombrero o asignarse un sombrero. Es útil experimentar ambas formas y ver cuál resulta mejor.

EXPERIMENTAR

Stand up



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Expresar una idea o concepto en forma clara y concreta en poco tiempo, usando una técnica verbal y corporal.

¿Cómo?

1. Tomar la plantilla al dorso y desarrollar la idea, problema o situación considerando los 6 sentimientos básicos que son:

- Lo que odio.
- Lo que amo.
- Lo que me da miedo.
- Lo que me resulta ridículo.
- Lo que no entiendo.
- Lo que es raro.

2. Debe tener un inicio y un remate.

3. En forma oral utilizando las técnicas del Stand Up, expresar lo identificado en un tiempo de 1 a 3 minutos.

TIPS

Tener presente que no tiene porqué ser gracioso. Para tener un stand up express puedes enfocarte sólo en “lo que odio” y “lo que amo” de la idea, problema o situación.

ENTENDER

Tipología de usuario



Nombre:

Edad:

Relación con la tecnología:

- Básica
- Intermedia
- Avanzada

Localidad:

Necesidad y motivaciones

<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para identificar los distintos tipos de usuarios/as y así generar una solución que los contemple a todos/as.

¿Cómo?

1. Completar y dibujar una plantilla por cada tipo de usuario/a identificado.
2. Analizar y sistematizar la información, identificando patrones y generando grupos si corresponde.

TIPS

El tipo de dato requerido para armar los perfiles puede variar en base al proyecto. Por ejemplo datos de nivel educativo y género pueden ser relevantes.

ENTENDER

Tormenta de preguntas



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Para profundizar en la comprensión del problema.

¿Cómo?

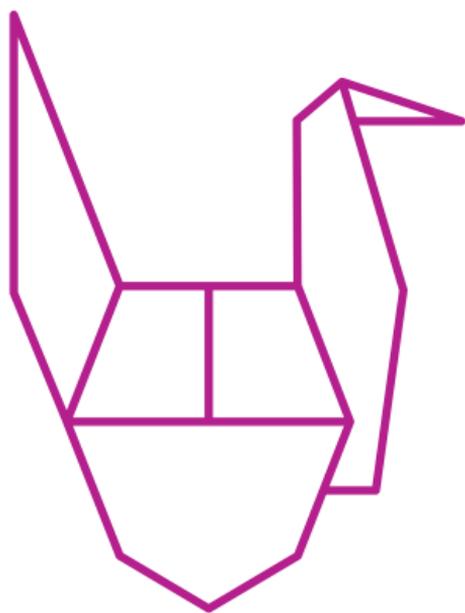
1. Pensar y cuestionar los supuestos, restricciones ideas predefinidas, contexto, usuarios/as u otros aspectos relevantes.
2. Cada participante se toma de 5 a 10 minutos para escribir las preguntas, utilizando un Post It por pregunta.
3. Se comparten las preguntas con el resto del equipo. Todo comentario, idea, respuesta o problema que dispare la pregunta compartida, debe reformularse como interrogante y sumarse a la lista de preguntas.
4. Las preguntas que se repitan más, nos permiten identificar patrones y las que no se repiten, nos muestran perspectivas poco comunes.
5. Definir pasos a seguir para encontrar o acercarnos a las respuestas.

TIPS

Se pueden predefinir categorías para agrupar las preguntas y priorizar.

EXPERIMENTAR

Uso natural del
producto/servicio



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Testear, evaluar y validar.

¿Cómo?

Presentar el producto al usuario/a y permitir que el usuario interactúe libremente.

Solicitar al usuario/a que exprese en voz alta lo que va haciendo y pensando.

Registrar y analizar.

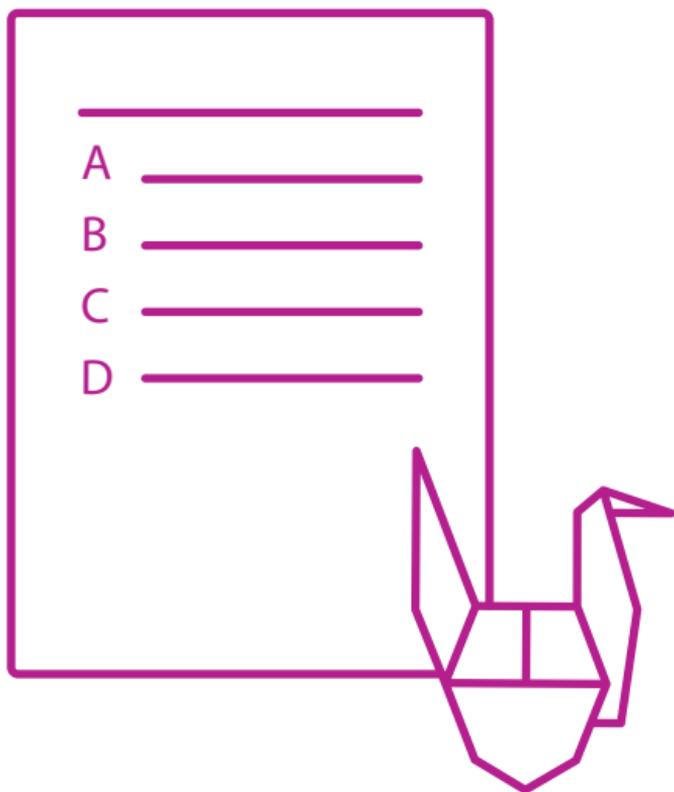
Analizar y sistematizar información.

TIPS

Podés aplicar la técnica a distancia solicitando al usuario/a que escriba o grabe sus comentarios, los envíe o llene una encuesta.

EXPERIMENTAR

Uso pautado del
producto/servicio



<>agesic

+info: www.gub.uy/agesic/lab

¿Para qué?

Testear, evaluar y validar.

¿Cómo?

1. Detallar un guión con las tareas que se le solicitará al usuario/a que realice.
2. Solicitar al usuario/a que exprese en voz alta lo que va haciendo y pensando
3. Registrar y analizar.
4. Analizar y sistematizar información.

TIPS

Podés aplicar la técnica a distancia solicitando al usuario/a que escriba o grabe sus comentarios, los envíe o llene una encuesta.