



El doble diamante y otros esquemas que ilustran el proceso de pensamiento de diseño son un conjunto de pasos y herramientas que el diseño, como disciplina, ha aportado a la gestión resolutoria de situaciones (proyectos, problemáticas, necesidades, etc.) desde el pensamiento creativo. La creatividad es el hábito de hacer cosas continuamente en nuevas formas para lograr una diferencia positiva en nuestras vidas, y el diseño es el vínculo entre la creatividad y la innovación que da forma a las ideas para hacerlas prácticas y atractivas para los usuarios, ya que traslada esas ideas a la realidad convirtiendo pensamientos abstractos en tangibles y concretos.

## DOBLE DIAMANTE Modelado de procesos creativos Diseño centrado en el usuario (UX)

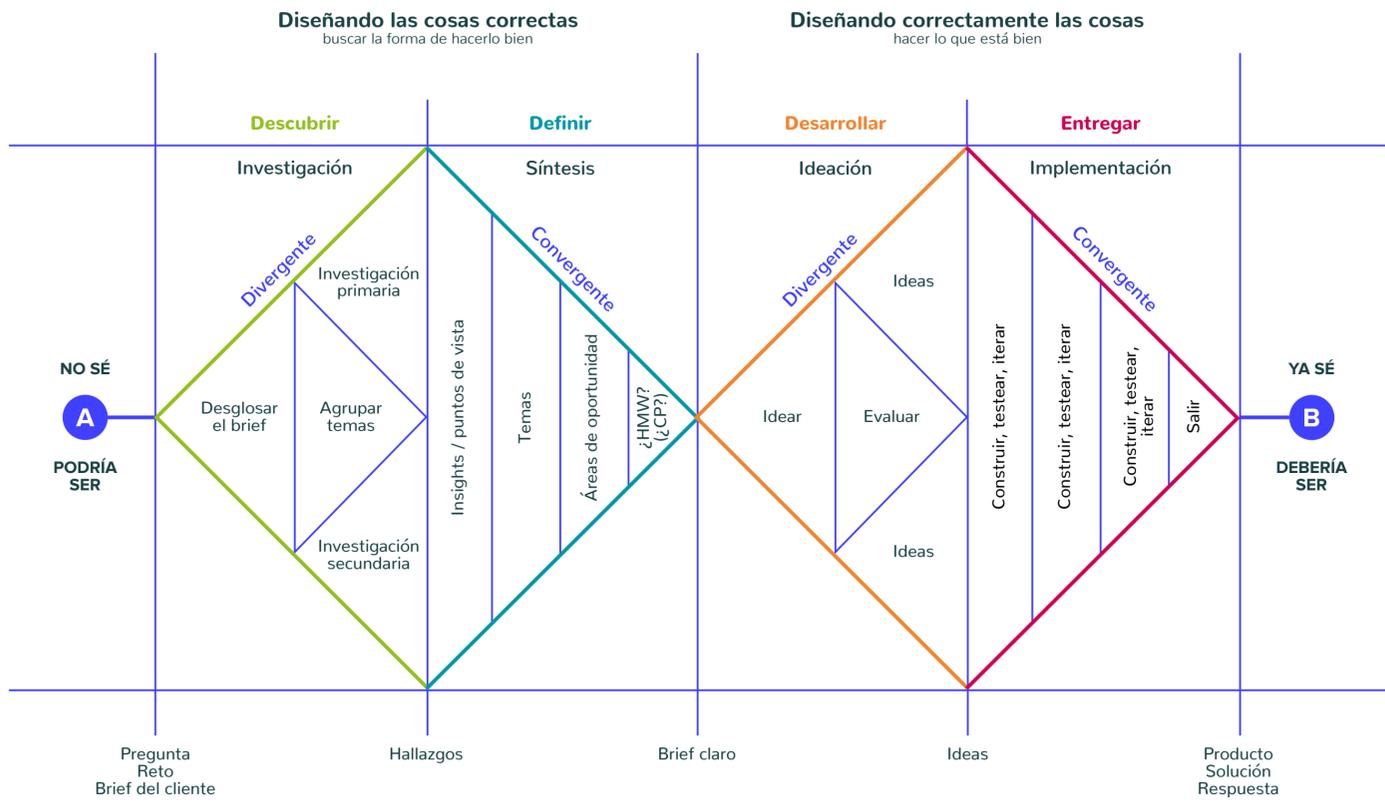
- Qué pasa cuándo se genera una idea.
- Momentos de pensamiento divergente.
- Momentos de pensamiento convergente.
- Acercamiento al proceso de design thinking.
- Diseño centrado en el usuario \_ Experiencia de usuario (UX)
  - Findability \_ adaptabilidad a otros entornos (no digitales)
  - Usabilidad
  - Deseabilidad
  - Accesibilidad
  - Credibilidad
  - Utilidad \_ funcionalidad

## ¿Design Thinking?!

El pensamiento de diseño es un método para generar ideas, darles forma e implementarlas, que se enfoca en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios (personas). La metodología se adapta del proceso con el que trabajan los diseñadores de producto. La Universidad de Stanford, en los años 70, inició el planteamiento teórico de este método que permite la integración de diferentes herramientas de entendimiento, gestión y desarrollo.

Existen diversos modelos para representar el pensamiento de diseño, sin embargo, el doble diamante es el más concreto y manifiesta de forma clara la articulación con otros modelos. Su principal característica es que presenta dos aspectos fundamentales de la resolución creativa de problemas, el pensamiento divergente y el pensamiento convergente.

El viernes 2 de agosto, 20 de los líderes de AECSA asistieron a la segunda sesión del año de Mañanas Creativas. Esta sesión fue masgital, ya que compartimos el modelo metodológico que utilizamos en Innovación para el desarrollo de nuestros proyectos.



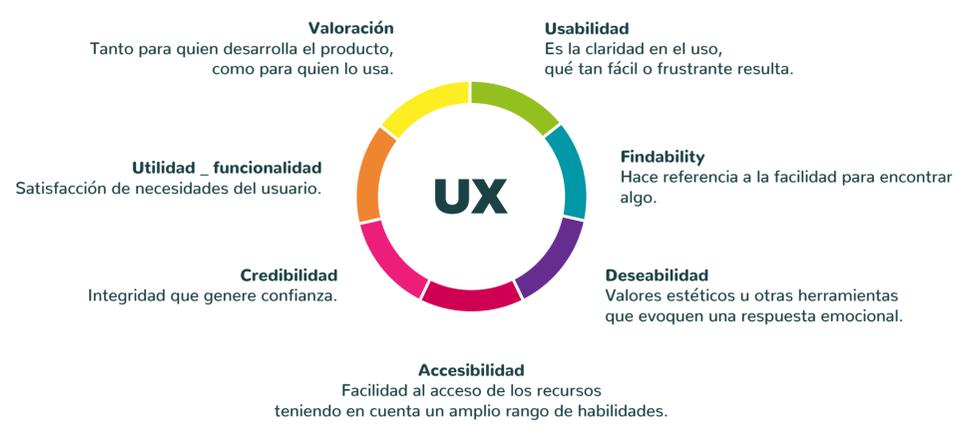
Buscar el problema correcto a resolver o la pregunta correcta a responder antes de intentar hacerlo. Sintetizar implica definir con el propósito de dar sentido a los hallazgos. Con la pregunta concreta definida, se empieza a idear para desarrollar. Periodo de desarrollo donde las soluciones son creadas, prototipadas, testeadas e iteradas.

- Desglosar el brief.** Es necesario cuestionar la pregunta planteada en la problemática generando nuevas preguntas que permitan ampliar el entendimiento de la misma.
- Agrupar.** Antes de sumergirse en la investigación, se requiere generar filtros de la información recopilada para poder identificar dónde es necesario profundizar y qué temas son pertinentes en la investigación.
- Investigar.** Usar métodos de investigación para construir recursos de conocimiento con inspiración e insights. Reunir datos reales mediante la observación, el análisis, encuestas, entrevistas, etc.
- Como resultado, seguramente se obtendrá una pila enorme y desestructurada de hallazgos de la investigación.
- Insights.** Son la verdad latente sobre las motivaciones, deseos o frustraciones del usuario respecto a un tema específico.
- Áreas de oportunidad.** Teniendo insights definidos se pueden agrupar en temas. Estos empiezan a revelar una serie de áreas de oportunidad, que son posibles respuestas a la problemática.
- Preguntas HMW (CP).** Por sus iniciales en inglés (how might we), las preguntas "cómo podemos" indican una decisión frente a lo que se debe resolver en el área de acción.
- Como resultado podremos obtener un brief redefinido, más claro y centrado en resolver la pregunta concreta planteada para dar solución al problema real. En este punto se tiene claro lo que se va a empezar a desarrollar.

- Ideación.** Es muy importante aproximarse a la ideación con la mente abierta, no juzgar durante las propuestas durante la sesión y mantener una actitud propositiva. Se debe posibilitar que todo suceda en este punto y co-construir; la innovación es un trabajo en equipo.
- Evaluación.** De las ideas plasmadas, se deben seleccionar las de mayor viabilidad de implementación y que puedan generar más impacto en la experiencia del usuario.
- Como resultado se obtiene un pequeño número de ideas previamente valoradas, que luego serán prototipadas y testeadas.
- Construir / prototipar.** Generación elementos informativos como dibujos, artefactos y objetos con la intención de responder preguntas que nos acerquen a la solución final.
- Testear / probar.** El prototipo debe enfrentar al usuario, debe poder interactuar con él para saber si efectivamente la posible solución responde a sus necesidades y/o expectativas.
- Iterar / repetir.** Las soluciones no son únicas y siempre serán susceptibles de mejora. Iterar implica considerar las variables que puede tener una posible solución y experimentar con ellas, cambiar, reorganizar y repetir. Siempre repetir.
- Cuando el producto final está determinado, cuando la solución se ha evaluado con el usuario, cuando la respuesta ha sido satisfactoria se hace necesario tener una estrategia de implementación con base en la experiencia adquirida durante el proceso creativo.

## EXPERIENCIA DE USUARIO

los usuarios buscan experiencias cercanas, significativas y memorables



El Estado de Innovación, dentro de su estrategia de apropiación hacia una cultura de innovación al interior de AECSA, creó el escenario de Mañanas Creativas, un espacio para desarrollar actividades de socialización y sensibilización, donde se tratan temas relacionados con la creatividad y se desarrollan sesiones de aplicación de herramientas para la innovación.

Cada mes se desarrolla un tema diferente y se convoca un grupo, en lo posible siempre diferente, de colaboradores con funciones estratégicas, pues la idea es alcanzar la mayoría de líderes, quienes tienen la capacidad de aplicar y divulgar la información que se presenta en Mañanas Creativas. El propósito de este espacio es generar una experiencia que nos permita estar preparados para desarrollar proyectos en la lógica de la innovación.

