Unidad 11 · Observar, idear y probar

Resumen · Libro del alumno, págs. 169–184

El **design thinking** es un método de cinco fases: empatizar, definir, idear, prototipar y probar. No es una línea recta, porque después de probar se revisan las fases necesarias y se mejora la propuesta. Para empatizar hay que **observar** con permiso, sin hacer preguntas durante la observación y sin juzgar, porque lo que se dice y lo que se hace no siempre coinciden. Con lo que se ve se rellena un **mapa de empatía**: qué hace, qué dice, qué piensa y qué siente una persona, marcando como suposición lo que no se ve. Después se define un **reto** con la pregunta «¿Cómo podríamos…?». En un **laboratorio de ideas** se generan ocho ideas en ocho minutos sin criticar ninguna. Luego se eligen con una **matriz de impacto y esfuerzo**, donde las ganancias rápidas son las ideas con mucho impacto y poco esfuerzo. Un **prototipo** es una versión rápida y barata de la idea. Se prueba con personas reales y se compara con la **media**: en la prueba ficticia de aula, la media pasó de 4,5 a 2,8 minutos, un 37,8 % menos. Con diez casos es solo una pista y dos grupos pueden ser distintos. En el cartel de la feria, el 9,0 % de quienes pasaron se apuntó. En el embudo del cartel se pierden 110 personas entre pasar y mirar y 54 entre mirar y leer. Al observar y al probar se pide permiso, no se apuntan datos personales y se respeta a quien no quiere participar.

Las cinco fases

- Empatizar, definir, idear, prototipar y probar
- Se repiten, pero no siempre desde el principio
- Basado en las personas
- Cada fase puede durar minutos o semanas

Observar y escuchar

- Decir y hacer no son lo mismo
- Qué hace, dice, piensa y siente
- Permiso, a distancia y con una persona adulta
- Sin datos personales de nadie
- Hechos a un lado y suposiciones a otro

El laboratorio de ideas

- Reto «¿Cómo podríamos…?»
- Ocho ideas en ocho minutos
- Matriz de impacto y esfuerzo
- Ganancia rápida: impacto 4 o más y esfuerzo 2 o menos
- La matriz ayuda a decidir, no decide sola

Prototipar y probar

- Prototipo rápido y barato
- Medias y porcentaje de reducción
- Aprender del fallo
- Diez casos son una pista, no una prueba definitiva
- Embudo: dónde se pierde más gente

Mi laboratorio

- Observar la mesa de acogida simulada
- Reto, ocho ideas y matriz
- Prototipo de papel y prueba en el aula
- Solo se prueba en el punto con permiso de las personas adultas
- Pieza E11

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **11.1** Cinco fases · 171–172
- **11.2** Observar · 172–174
- **11.3** Laboratorio · 174–176
- **11.4** Probar · 176–178
- **11.5** Mi laboratorio · 178

Material complementario del libro del alumno. Las personas, empresas y situaciones de los casos son ficticias, salvo que se indique otra cosa.