

## **Ejercicio para realizar**

La propuesta a la cual los invitamos en esta ocasión es a rediseñar una billetera. Lo que les vamos a pedir es que tomen papel, lápiz y un cronómetro o su reloj.

Van a tener tres minutos para rediseñar su billetera perfecta. La idea es que dibujen lo que ustedes imaginan como una billetera ideal. Pueden primero escribir algunas ideas y luego hacer el dibujo, acotar sobre el material, o características específicas, pero debe ser dibujado, no una descripción escrita.

Recuerden que tienen tres minutos. El ejercicio sólo lo conocerán ustedes, por lo que es importante que no hagan trampa y respeten los tiempos y consignas antes de continuar.

Ahora que ya tienen ese dibujo hecho, por un momento reflexionen sobre cómo se sienten respecto del diseño que hicieron. ¿Están orgullosos? ¿Fue desafiante? Lo cierto es que esto sería el abordaje clásico de un desafío de diseño. Tenemos una consigna que resolver, nos sentamos a pensarla y hacemos una propuesta pensada por nosotros.

Con las técnicas que hemos aprendido, vamos a entrevistar a dos personas para conocer más acerca del uso que le dan a este objeto.

En las entrevistas, averiguaremos cómo, cuándo y por qué usan la billetera que tienen, que cosas “sufren” y cuales celebran en ese uso, y buscaremos que nos cuenten anécdotas e historias que tengan como protagonista a este elemento.

La entrevista la harán de la siguiente manera: para una primera indagación, tómense ocho minutos. Pueden pedir que le muestren su billetera, no sólo escuchar, sino ver qué tiene dentro, cómo la usa, dónde la lleva y qué información guarda.

Una vez que completaron esta entrevista releen la información, reflexionen acerca de lo escuchado y vuelvan a la persona para complementar con otros seis minutos de conversación.

En esta oportunidad, buscaremos profundizar un poco más, preguntar más “por qué”, y darle más contexto a las respuestas que nos fueron dadas para echar luz sobre inquietudes que nos quedaron de la primera ronda.

Tenemos ahora la información relevada, volcada con textos, dibujos en papel, y por qué no, grabaciones.

Cuando repetimos esto por cinco o más entrevistados, tendremos muchos papeles con información que necesitamos ordenar. Este paso intermedio antes de definir el desafío creativo se llama “Mapeo y síntesis” de la información.

Conoceremos ahora cómo volcar todos los datos obtenidos para visualizar en forma total y completa nuestro trabajo de investigación. Esto nos servirá para identificar con más claridad dónde hay necesidades insatisfechas que no han sido tenidas en cuenta, dónde hay áreas de oportunidad y cuáles son los desafíos posibles para innovar en nuestro trabajo.

Muchas de las herramientas nos sirven no solo para volcar la información una vez que la recopilamos, sino que la podemos aprovechar como guía durante la indagación. Es un apoyo muy útil para no dejar nada afuera al momento de hacer preguntas y conocer en profundidad nuestro desafío.

En primer lugar, la idea es que usen alguna técnica de mapeo y síntesis para ordenar la información recopilada. Para este caso, una de las más efectivas sería el mapa de empatía, ya que, por ejemplo, un mapa de trayectoria no tiene sentido, no hay principio y fin claro y replicable en la interacción.

Tómense unos minutos para poner los hallazgos en papeles separados y luego ordenarlos en este lienzo.

¿Cómo armarían una expresión aplicada a los hallazgos que tuvieron con sus usuarios de billeteras?

Ahora les vamos a pedir ahora que tomen el lienzo donde plasmaron la información

relevada.

Primero vean dónde hubo algún tema recurrente, intenso, que pueda ser una oportunidad de mejora. Recuerden usar verbos que describan lo que su usuario quiere lograr. Pueden complementar con hallazgos sorprendentes o relevantes más abajo. Luego, transfórmenlo en una declaración con la tríada Usuario + necesidad + insight.

¿Ya están listos? Muy bien, ahora transfórmenlo en un punto de partida de un desafío creativo con la pregunta "Cómo podríamos".