

Kairōs

DESIGN THINKING en remoto



Guía práctica para realizar una sesión.



SOLUCIONES



RETOS Antes de la sesión



SOLUCIONES

**TABLERO VIRTUAL
DE MEJORAS Y
APRENDIZAJES**

**REPOSITORIOS
COMPARTIDOS
EN LA RED**

- ¿Qué debemos tener en cuenta antes de celebrar la sesión?
- ¿Quiénes son los Key Contacts de la iniciativa. Sponsor, Initiative Leader, Product Owner.?
- ¿Disponemos de un documento breve de la iniciativa que resuma su ¿Por qué?, ¿Qué? y ¿Cómo?.
- ¿Quién debería participar en la sesión?
- ¿Cómo garantizamos que todas las personas que deberían participar en la sesión estén presentes en la sesión?
- ¿Qué sucede si algunos participantes no pueden asistir?
- ¿El tiempo del que disponemos es suficiente para lograr los objetivos de cada una de las fases de DT?
- ¿Cómo garantizamos que todos los elementos que necesitamos en la sesión estarán preparados para el momento de iniciar la sesión?
- ¿Hemos definido cuántas sesiones necesitaremos para cubrir los objetivos de cada fase de Design Thinking ¿Será suficiente con una, o precisamos más?
- ¿Podemos realizar la sesión en remoto sin ayuda, o necesitaremos soporte para que la sesión se lleve a cabo en buenas condiciones? De IT, por ejemplo.

**CONSENSOS Y
ACUERDOS
EN REMOTO**

**REUNIONES
EN REMOTO**





ANTES DE LA SESIÓN



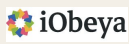
- Debemos realizar una reunión en remoto antes con los **Key contacts**, líderes de la iniciativa, para entender los motivos de la iniciativa.
- Estaría bien disponer de **un breve de la iniciativa** antes de esta sesión, ya que es una descripción de alto nivel de la propuesta de valor que incluye el **¿Por qué? “el problema”**, el **¿qué? “el Alcance”** necesarios para validar en la sesión del **Design Thinking** el **¿cómo? “la solución”**.
- Definir los **focus groups** que son los usuarios que tienen el problema o los usuarios que están usando la solución actual que se pretende tratar en la sesión.
- Se debe elaborar una tabla de contactos, canal de contacto, los puestos que ocupan, si son relevantes o no para la sesión y lo que pueden aportar en la sesión.
- Después de confirmar la fecha, hora y duración de la reunión con la herramienta elegida de votos y la lista de contactos del focus group, se manda en la convocatoria lo siguiente:
 - El **objetivo** a alcanzar con la sesión del Design Thinking
 - Una explicación breve de lo que es Design Thinking
 - El breve de la iniciativa motivo de la sesión
 - Un resumen de la **agenda** de la sesión
 - Los puntos a tratar en la sesión
 - El acceso a toda documentación
 - **Links** necesarios para la sesión (Videoconferencia, herramientas colaborativas, etc)



- Se puede votar fechas y horas y llegar a un consenso con la ayuda de herramientas como



- Debemos tener un repositorio compartido en la red donde respaldamos todos los documentos input y output de la sesión.
- Tener un checklist de tareas del antes, durante y después de la sesión, también se puede registrar dichas tareas en una herramienta de tableros como



- Soporte por parte de IT por ejemplo, para que la sesión se lleve a cabo exitosamente.
- Elegimos una herramienta de videoconferencia para reuniones en remoto.



- Nos aseguramos de que todas las herramienta que vamos a usar funcionan correctamente.





SOLUCIONES



RETOS Durante la sesión

SOLUCIONES



**TABLERO VIRTUAL DE
MEJORAS Y APRENDIZAJES**

**HERRAMIENTAS DIGITALES
DE FACILITACIÓN**

**HERRAMIENTAS PARA
ENTREVISTAS**



- ¿Cómo facilitamos la sesión en remoto?
- ¿Hemos definido el objetivo de la sesión en remoto?
- ¿Tenemos claros qué salidas y resultados esperamos obtener de la sesión en remoto?
- ¿Cómo garantizamos el resultado de cada fase del proceso del DESIGN THINKING mediante las dinámicas?
- ¿Ha pensado en un IceBreaker virtual?
- ¿Qué roles son necesarios para la sesión?
- ¿Cómo garantizamos el ritmo y fluidez de la sesión en remoto?
- ¿Cómo nos aseguramos que cubriremos los objetivos de la sesión en remoto?
- ¿Cómo fomentamos la participación en remoto?
- ¿Cómo mantenemos el foco de los participantes?
- ¿Cómo coordinamos el trabajo en subgrupos si es necesario, y el trabajo en grupo total de asistentes de manera efectiva?
- ¿Hemos definido qué dinámicas y herramientas en remoto son apropiadas para garantizar el éxito y fluidez de la sesión en remoto?



**REPOSITORIOS
COMPARTIDOS EN LA RED**

**CONSENSOS Y ACUERDOS
EN REMOTO**

**REUNIONES
EN REMOTO**



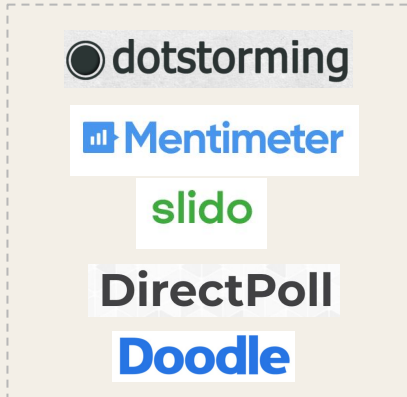


HERRAMIENTAS DIGITALES DE FACILITACIÓN

CHECK-IN o ICE-BREAKER



VOTACIONES

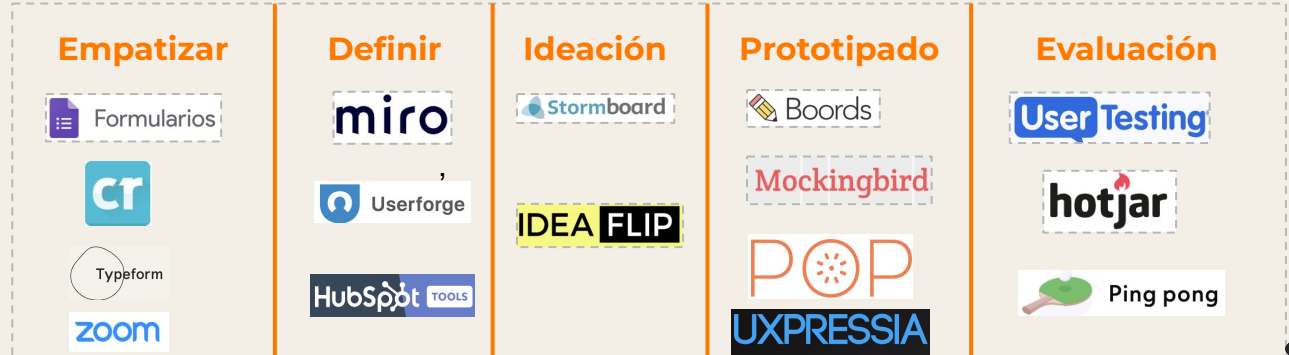


PROCESO DE DESIGN THINKING

Pizarras Digitales sin dinámicas



Dinámicas del proceso

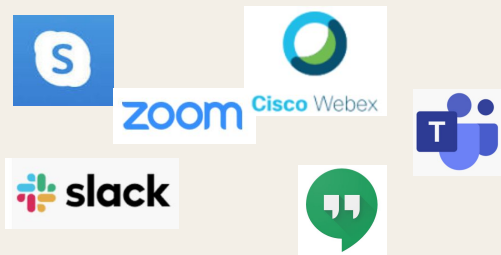




PREPARACIÓN DE LA SESIÓN EN REMOTO

Herramienta de comunicación

- **Garantizamos** que dispones de una **herramienta** para reuniones en remoto. Por ejemplo:



- Asegurate de que es una herramienta **corporativa** o que su **uso está permitido** y que funciona de manera correcta realizando alguna prueba antes de la sesión.
- Es recomendable que las herramientas de comunicación sean **sencillas** y de **fácil** acceso, así evitamos tiempos muertos y generamos una buena experiencia para los participantes.
- Si voy a mostrar **documentos** en la reunión, me preocupo de tenerlos abiertos y **visibles** en la herramienta cuando empiece la reunión para evitar retrasos y distracciones durante la reunión.

Convocatoria

Al momento de enviar la convocatoria para una reunión en remoto consideramos:

- Una explicación breve de lo que es **Design Thinking**
- Incluir el **objetivo** de la reunión y **agenda** con los puntos a tratar
- El **breve** de la iniciativa motivo de la sesión
- Incluir el respectivo **enlace** a la sala virtual de la reunión (con el **código** de acceso o **password** en caso de requerir).
- **Validar** la lista de **asistentes** convocados.
- **Acceso** a los **documentos** o material que se utilizará durante la reunión.



Roles

Definir y asignar roles durante una reunión en remoto ayuda a garantizar una mayor eficiencia en las conversaciones y asegurar el éxito de la reunión.

Entre ellos destacamos:

- **Guardián del Tiempo** (Time Keeper): Hace consciente al equipo de forma regular del tiempo que ha transcurrido y del tiempo que queda para cada punto de la agenda de la reunión
- **Facilitador**: Favorece y garantiza que la comunicación sea fluida durante la reunión y asegura una dirección eficiente
- **Capitanes**: Voluntario por cada equipo en caso de que haya que trabajar en pequeños equipos, su función sería reportar si hay fallos de comunicación, control del tiempo, comunicar resultados que ha obtenido su pequeño equipo, es decir ser el portavoz del equipo, etc.
- **Asistentes**: Personas que participan en la reunión. Por ejemplo: key contacts, personal focus group detectado en la fase anterior, personal técnico para validar la viabilidad de la solución, en general stakeholders de la iniciativa en cuestión.





DURANTE LA SESIÓN



- Nos **conectamos** con la suficiente **antelación** para que la reunión pueda comenzar a tiempo.



- De ser posible **habilitamos la cámara** para poder ver a los participantes y fomentar la comunicación cara a cara.



- Indicamos que hemos llegado **saludando** al unísono a la reunión, además de validar el funcionamiento del micrófono y la cámara, evitamos que alguien no se de cuenta de que nos hemos unido.



- Generar un **working agreement** de la sesión



- Grabar la sesión y hacer fotos de para generar **material** necesario para la **documentación**, que hay que compartir al final



- Nos **concentramos** en la reunión y evitamos distracciones como atender otras sesiones, llamadas, redes sociales, correos, etc.



- **Respetamos** los **turnos** de palabra, solicitando cuando sea necesaria para no interrumpir, y hacemos buen uso de la misma procurando no romper el flujo ni cambiar de tema de discusión de la reunión (practicamos la escucha activa).



- Prestar **atención** a las **solicitudes** para comentar o realizar preguntas realizadas a través de la herramienta de comunicación utilizada.



- Mantenemos nuestro **micrófono apagado**. Activamos nuestro micrófono sólo cuando tengamos el turno de palabra para garantizar la claridad en las conversaciones.





DURANTE LA SESIÓN | PROCESOS DEL DESIGN THINKING

Preparamos paredes o pizarras colaborativas para el desarrollo de la sesión

1. Icebreaker

- Elegimos alguna dinámica de icebreaker teniendo en cuenta que podemos hacer uso de la cámara, las pizarras colaborativas o incluso material que fácilmente puedan tener los participantes en casa, o de dibujar juntos usando una pizarra colaborativa.

2. Introducción

- Preparamos paredes o pizarras colaborativas para el desarrollo de la sesión. Podemos utilizar herramientas como: Web Whiteboard, Note Ly, AWWA Web Whiteboard, Microsoft Whiteboard, Board 800, Flock draw.
- El facilitador comparte su pantalla y comenta la agenda y presentar los roles de la sesión
- Para las actividades que necesitan ejecutarse en grupos pequeños, crear grupos pequeños y asignar personas a este grupo (Solo si es necesario), con zoom por ejemplo se puede crear varias salas

- Acordamos qué personas van a ser capitanes de los pequeños grupos
- Generar un working agreement
- Dar la palabra y permiso de compartir pantalla a los Key contacts para explicar la iniciativa.

3. Iniciar el Proceso

- El facilitador debe dar una pincelada sobre el proceso del Design Thinking que se llevará a cabo en la sesión. Enumerar sus fases y dar un resumen ejecutivo de los pasos a seguir.
- Cada fase lleva unos consejos que el facilitador debe explicar a los participantes para asegurar que no se pierda el foco en el objetivo final de la fase.
- Cada fase tiene una entrada y una salida y el facilitador debe guiar a los asistentes para que entiendan el objetivo de cada una, sus entradas y sus salidas y usar las preguntas correspondientes a cada dinámica en cada fase.
- Se elige la herramienta que resulte más amigable. Cada facilitador puede inclinarse por una o otra y debe asegurar que todos acceden y ven lo mismo.

● Empatizar

La primera etapa del proceso de Design Thinking es empatizar con los usuarios mediante la recopilación de toda la información posible. Para realizarlo en remoto utilizamos diferentes herramientas:

- Google Forms: Formularios de Google permite, enviar una encuesta, hacer preguntas a los usuarios o recopilar otros tipos de información de forma fácil y eficiente. Puede crear un formulario desde Drive o a partir de una hoja de cálculo existente.
- Zoom: A veces no podrá hablar con todos sus entrevistados o clientes en persona, por lo que es útil tener una solución de videoconferencia en la que pueda confiar. Zoom proporciona una calidad excepcionalmente confiable, minimizando los problemas de latencia de audio o video que generalmente encuentra con la mayoría de las aplicaciones de videoconferencia. Tiene una amplia variedad de funciones disponibles tanto para necesidades individuales como comerciales, incluida la programación de llamadas, un número de teléfono de marcación y grabación de llamadas de audio y video incluso en el plan de servicio gratuito.





DURANTE LA SESIÓN | PROCESOS DEL DESIGN THINKING

- Typeform para la realización de encuestas con una apariencia simple y una interfaz fácil de usar. Ahora no se trata solo de la apariencia, sino también de la gran cantidad de opciones de personalización intuitivas, que le permiten crear formularios y cuestionarios que no parecen "encuesta aburrida". Las integraciones también son prácticas ya que ayudan a ahorrar tiempo: por ejemplo, puede configurar fácilmente las respuestas para llegar a Slack y registrarse en una hoja de Google.
- Creatlr es una plataforma abierta para organizar la información y para que los asistentes a la sesión accedan a la misma página, estructuren sus pensamientos y creen datos visuales. Puede navegar por más de 200 plantillas, desde user persona, mapas de empatía, mapas del journey de clientes hasta mapas de stakeholders. Se puede crear grupos de trabajo y equipos con permisos especiales. Se puede organizar para incluir toda la información recopilada en la investigación, entrevistas o cuestionarios que haya usado con los formularios para respaldar su proceso de diseño.

● Consejos

- Observar y escuchar
- No sugerir respuestas
- Utilizar la técnica de los 5 porqués
- Preguntas abiertas, de cualquier cosa
- Los silencios aportan información
- Conectar

● Definir

Una vez que haya reunido una gran cantidad de información sobre los usuarios, sus necesidades y problemas en la etapa de **empatía**, puede analizarla y sintetizarla para seleccionar el problema (real) a resolver. Para comprender mejor los problemas, es útil crear personas y definir roles para que pueda vincular necesidades y problemas a diferentes grupos de usuarios. Una vez que tenga esto, puede ver qué patrones emergen y resumir los problemas en una declaración de problemas que tendrá el consenso de todos los asistentes.

- Miro, una plataforma para administrar la experiencia del usuario, le permite crear, compartir y presentar sus customer journey maps, user personas y stakeholder maps. Es un editor que ayuda a desarrollar las dinámicas de definición de soluciones para personas en su fase de diseño.

- Userforge La aplicación es fácil de usar, cualquiera puede crear personas utilizables sin habilidades de diseño. Y es totalmente gratis.
- MakeMyPersona es una solución muy ingeniosa que puede ayudarlo a estructurar la información que tiene sobre sus usuarios. Le guía a través de 19 preguntas esenciales que cubren los aspectos más importantes para desarrollar sus personajes. Sus respuestas y las personas de salida se pueden descargar en formato Word por correo electrónico.

● Consejos

- Obtener los insights
- Acotar el problema
- Definir el problema de modo que motive a resolverlo

● Prototipar

En esta etapa, tendrá algunas soluciones o características que querrá probar. Los prototipos no tienen que ser demasiado detallados, de alta calidad o incluso funcionar. La idea es crear un prototipo que sea lo suficientemente capaz de mostrar una característica específica o un modo de trabajo.





DURANTE LA SESIÓN | PROCESOS DEL DESIGN THINKING

- **Boords** es una caja de herramientas completa de diseño gráfico. Se permite experimentar con imágenes y gifs, voz en off y texto de acción o volver a dibujar los marcos existentes. Con la herramienta Animación puedes hacer animaciones con sonidos. Además, de ser herramienta colaborativa con cualquier persona en tiempo real.
- **Mockingbird** tiene una interfaz fácil de usar, lo que la convierte en una de las mejores aplicaciones de creación de prototipos y estructura alámbrica. Las características incluyen la interfaz de usuario de arrastrar y soltar, que une varias maquetas para que sea de tamaño de texto interactivo e inteligente. Compartir con enlaces directos hace que la colaboración sea súper fácil.
- **POP** es una aplicación móvil para convertir tus bocetos en animaciones. Es muy fácil: solo tome fotos de sus bocetos o imágenes y la aplicación los fusionará en un prototipo interactivo. Lo mejor de POP es que le permite compartir su prototipo y obtener comentarios de los usuarios al instante.

- **Consejos**

- Utilizar MindMaps para aterrizar prototipos (pantallas, etc)
- Usar recursos poco costosos para probar las ideas
- Buscar el mínimo posible que valida la idea

- **Evaluación**

La fase de evaluación del producto o servicio completo puede dar lugar a una nueva declaración del problema o varias características, eso hace que Design Thinking sea un proceso iterativo real. La entrega de un prototipo para ser evaluado por el usuario final es importante para saber si hemos terminado con el proceso o hay que reprogramar nueva sesión de Design Thinking. Para llevar a cabo esta fase hay varias herramientas diferentes que puede usar cuando tiene que realizar pruebas de usuario de forma remota. Y si su prototipo es un sitio web, también puede beneficiarse de las herramientas de análisis y captura de pantalla del sitio web.

- **UserTesting** Elija los usuarios de acuerdo con lo que desea probar si se trata de un sitio web o una aplicación móvil. La plataforma registra cada movimiento que realizan sus evaluadores, para que pueda comprender realmente cómo navegan y realizan las tareas que les asigna. Pruébalo gratis, y después tiene costo.
- **Hotjar** esta herramienta de análisis y comentarios permite recopilar datos sobre dónde hacen clic las personas y cómo navegan en su sitio. Ofrecen comentarios instantáneos de los usuarios y encuestas de comentarios para identificar los problemas que el usuario pueda tener. El plan básico es gratuito y recopila datos de 2000 páginas vistas / día.
- **Consejos**
 - Usar técnicas de “venta” emocional, como el storytelling para cautivar a la audiencia y probar si cubren las necesidades emocionales del cliente
 - Dejar que el cliente pruebe sin guiar






SOLUCIONES



RETOS Después de la sesión

SOLUCIONES



**TABLERO VIRTUAL DE
MEJORAS Y APRENDIZAJES**

**HERRAMIENTAS DIGITALES
DE FACILITACIÓN**

**HERRAMIENTAS PARA
ENTREVISTAS**



- ¿Cómo sabemos si la sesión en remoto se ha desarrollado con efectividad?
- ¿Cómo garantizamos la adecuada y oportuna distribución de los resultados y salidas de la sesión en remoto a quien corresponda?
- ¿Y si se necesitan otras sesiones?
- ¿Van a ser los mismos asistentes o otros?
- ¿Va a ser el mismo plan o otro?



**REPOSITORIOS
COMPARTIDOS EN LA RED**

**CONSENSOS Y ACUERDOS
EN REMOTO**

**REUNIONES
EN REMOTO**





TIPS | DESPUÉS DE LA SESIÓN

- Usamos un tablero para medir la satisfacción de los asistentes con la sesión y los objetivos. Podemos apoyarnos en estas herramientas on line: Mentimeter, google form.
- La mayoría de las herramientas tienen la posibilidad de exportar tableros a excel para explotar dichos datos.
- Generar la documentación a partir del resultado de la sesión y compartirlo desde la herramienta digital del repositorio elegido vía e-mail con los stakeholders.
- En la parte de medir la satisfacción se puede reflexionar sobre si se necesita o no otra sesión. Si es el caso habrá que volver a convocar una sesión con los key contacts para aclararlo y responder a las siguientes preguntas:
 - ¿Van a ser los mismos asistentes o otros?
 - ¿Va a ser el mismo plan o otro?





TIPS | LECCIONES APRENDIDAS

- Es muy importante en la sesión asegurarnos de que **todos** los participantes **intervienen** y de una manera **equilibrada**, y más aún en sesiones en remoto.
- Es altamente recomendable la **utilización de la cámara** cuando las personas hablan además del audio ya que las herramientas colaborativas y la falta de proximidad pueden provocar que la cara que pongamos, el tono de voz que empleemos y los gestos que hagamos se pierdan, y por tanto, que el **mensaje** se **pierda** o se **malinterprete**.
- En la comunicación en remoto debemos **asegurarnos** que hay un **entendimiento común**, para eso el facilitador ayuda a que el mensaje quede claro, si es necesario parafraseando al interviniente.
- Estudiar la posibilidad de realizar la sesión en varias sesiones, por fase de proceso por ejemplo, para que sean dinámicas y para que no sean largas, porque se pierde el foco y no se cumple con los objetivos.



Gracias

Remote Agile transformation

Somos una boutique internacional referente en transformación digital con experiencia demostrable en entornos de **transformación Agile full - Remote**:



Assessment de madurez Agile de equipos y organizativo.



Arranque y **acompañamiento** de equipos, áreas y organizaciones bajo metodologías ágiles.



Formación on-line en metodologías ágiles y planes de formación especializado a roles.



Creación de equipos de trabajo de desarrollo de SW **remoto end to end** bajo metodologías ágiles.