

## Conceptos Básicos Lluvia de Ideas

### ¿Cómo hacer una lluvia de ideas? [1]

1. **Posponer los juicios** – los espacios creativos no juzgan. Es necesario dejar que las ideas fluyan para que las personas puedan construir sobre ellas y albergar grandes ideas.
2. **Promover las ideas 'locas'** – Este tipo de ideas pueden ayudar a emerger los saltos creativos.
3. **Trabajar sobre las ideas de los otros** – Tratemos de usar "y" en vez de "pero"
4. **Mantenerse enfocado en el tema** – Se debe tratar de mantener el objetivo de la discusión, de lo contrario se puede divagar más allá del enfoque de lo que se quiere diseñar.
5. **Una conversación al tiempo.**
6. **Ser gráfico y visual** – En sesiones en vivo, se recomienda usar marcadores de colores para escribir en notas tipo Post-it que se ponen en la pared. No hay nada más rápido para plasmar una idea que dibujarla.
7. **Apunten a la cantidad** – Deben apuntar a crear tantas ideas nuevas como sea posible. En una buena sesión, más de 100 ideas se generan en una hora. Suelten esas ideas rápidamente.
8. **"Cómo Podríamos" [3]** – Usar el tipo de preguntas ¿Cómo podríamos...? Es una excelente manera de enfocar una lluvia de ideas. Ej. ¿Cómo podríamos darle a cada comprador una experiencia personal al check out?
9. **Escribir las ideas [3]** – Existen al menos dos formas de capturar las ideas en una lluvia de ideas:
  - a. *Escribiente*: captura de manera legible y visualmente en el tablero las ideas que los miembros del equipo dicen. Es muy importante capturar cada idea, independientemente de sus propios sentimientos acerca de ellas.
  - b. *Todos adentro o 'All in'* – Cada persona del grupo escribe sus ideas a medida que estas salen y las comparte verbalmente con el grupo. Es muy útil hacer esto con notas post-it, de tal manera que puedan escribir sus ideas y después plasmarlas en el tablero.

### ¿Cómo facilitar una lluvia de ideas? [3]

**Energía** – Como facilitador, su tarea es la de mantener las ideas fluyendo. La pregunta 'semilla' sobre la que el grupo va a lanzar ideas es quizá uno de los elementos más importantes de una lluvia de ideas exitosa. Durante el ejercicio, es necesario mantener un pulso sobre la energía del grupo. Si esta está disminuyendo o se queda atascada, se deben hacer ajustes. Se puede crear una variación de la pregunta ¿Cómo podríamos...? Para lograr que el grupo piense en otra dirección. Es bueno preparar algunas de estas preguntas con anterioridad o tener algunas ideas provocativas en el bolsillo que se puedan lanzar al grupo para re-energizar el equipo.

**Restricciones** – Añada restricciones que puedan facilitar el surgimiento de nuevas ideas. Adicionalmente, se pueden crear limitaciones al proceso. Intente poner un tiempo límite a cada ejercicio de ¿Cómo podríamos...?; trate de obtener 50 ideas en 20 minutos.

**Espacio** – Hay que tener en cuenta el espacio en el que se llevará a cabo la actividad. Asegúrese de tener suficiente espacio vertical para escribir. Esto permite que el grupo genere bastantes soluciones potenciales a los problemas planteados. Logre un equilibrio entre tener una disposición del salón lo suficientemente grande para todos pero que no sea demasiado grande como para que algunos miembros del grupo se sientan aislados. Una buena regla de oro es que todos los miembros del grupo puedan alcanzar el tablero en tan solo dos pasos. También debe asegurarse de que cada persona tenga al alcance notas post-it y marcadores para que puedan capturar sus pensamientos y plasmarlos en el tablero en caso de que el escribiente no pueda mantener el ritmo.

**Revise su título (cargo) en la puerta [2]** – No hay nada más dañino para la sesión de lluvia de ideas que una figura autoritaria que intimida. Esto no significa que el jefe no deba asistir. Trate de que no se siente en la cabecera de la mesa y que no asuma el control de la sesión.

### **Selección de la idea [3]**

En el proceso de selección, no sea muy cerrado. No se preocupe inmediatamente sobre la viabilidad de esas ideas. Aférrese a las ideas que emocionan, intrigan o entretienen al grupo. Una idea que no sea plausible o creíble puede tener dentro de ella elementos que son útiles y significativos.

Se pueden usar varios mecanismos de selección, incluyendo estos tres:

**Votación por post-it** – Cada miembro del equipo tiene tres votos y puede marcar tres ideas que le atraen. La votación individual permite que todos los miembros del grupo expresen su preferencia.

**Método de las 4 Categorías** – este método implica mantener esas ideas locas pero significativas. Seleccione una o dos ideas para cada una de estas cuatro categorías: la elección racional, la más probable de encantar, la 'querida' y la posibilidad remota 'long shot'.

**Método de Selección tipo Bingo** – Al igual que el método anterior, está diseñado para ayudar a mantener el potencial de innovación. escoja ideas que lo inspiren a construir en diferentes formas los siguientes prototipos: prototipos físicos, digitales o prototipos de experiencias.

### **Herramientas para la Lluvia de Ideas**

#### **Saturar y Agrupar [3]**

Saturar el espacio permite desempacar pensamientos y experiencias hacia piezas de información tangibles y visuales que pueden rodear al grupo con el propósito de informarlos e inspirarlos. Agrupar estos hallazgos permite explorar que temas y patrones emergen y se debe hacer un esfuerzo para encaminarse hacia las necesidades significativas de las personas y los pensamientos que le podrán servir para sus el diseño de soluciones.

Sature sus paredes (o tableros) con notas post-it que muestren los hallazgos más interesantes y las ideas. Para poder empezar a sintetizar la información, organice los post-it y las imágenes en grupos en común. Es probable que encuentre ideas de patrones en la información que recibe del desempaque que hace cuando produce las notas.

Por ejemplo, es probable que haya visto o escuchado muchas cosas relacionadas con 'sentirse seguro' y muchas cosas alrededor del deseo por eficiencia. Dentro del grupo de la 'seguridad', vaya más allá del tema y pregúntese si existe una conexión más profunda que pueda guiarlo hacia pensamientos como: "Sentirme seguro es más sobre quien soy yo y menos sobre donde estoy". Es probable que exista una relación entre grupos que solo es evidente a medida que se colocan elementos en otros grupos – como por ejemplo que la seguridad está a menudo en desacuerdo con el deseo de los usuarios por la 'eficiencia'.

Intente una forma de agrupar, discuta (y tome nota) sobre los hallazgos y luego cree una nueva forma de agrupar. El objetivo es sintetizar la información hacia hallazgos interesantes, crear pensamientos que sean útiles en el momento de crear soluciones.

### **Mapa de Empatía [3]**

Un mapa de empatía es una herramienta que ayuda a sintetizar sus observaciones y obtener resultados y pensamientos inesperados.

**Desempaque:** Cree un diagrama de cuatro cuadrantes en papel o en el tablero. Llene el mapa tomando nota de lo que la gente:

**Dice:** ¿Cuáles son algunas de las citas y palabras clave que dijo el usuario?

**Hace:** ¿Qué acciones o comportamientos notó?

**Piensa:** ¿Qué puede estar pensando su usuario? ¿Qué le dice a usted esto sobre sus creencias?

**Siente:** ¿Qué emociones puede estar sintiendo?

**Identifica Necesidades:** Las 'necesidades' pueden ser o emocionales o físicas. Estas ayudan a definir su reto de diseño. Recuerde: las necesidades son verbos (actividades y deseos en donde sus usuarios podrían recibir ayuda), y no sustantivos (soluciones). Escriba las necesidades por fuera del mapa de empatía.

**Identifica Ideas:** Una idea es la comprensión notable de que se usted se podría apalancar para responder mejor a un reto diseño. Este tipo de ideas surgen comúnmente de las contradicciones entre dos atributos de usuarios (ya sea dentro de un cuadrante o entre dos cuadrantes distintos) o de preguntarse a si mismo ¿Por qué? Justo cuando se da cuenta de un comportamiento extraño. Escriba estas ideas potenciales al lado del mapa de empatía. Una forma de identificar la semilla de estas ideas es capturar las tensiones y contradicciones a medida que avanza la sesión.

### **Escalera porqué-cómo [3]**

Como regla general, el preguntarse ¿Porqué? produce declaraciones más abstractas mientras que preguntarse ¿Cómo? produce declaraciones específicas. Usualmente las declaraciones abstractas son más significativas pero no tan directamente recurribles o accionables, y sucede lo contrario con las declaraciones específicas.

Se puede usar la escalera porqué-cómo para sacar a luz un número de necesidades y encontrar un punto medio de necesidades que sean tanto significativas como accionables.

Cuando se piensa en las necesidades del usuario, empiece con una significativa. Escriba esa necesidad en el tablero y luego suba la escalera desde ahí preguntándose ¿Porqué?. Pregúntese sobre el porque su usuario tendría esa necesidad y explique la respuesta precisamente como una necesidad.

Por ejemplo, ¿Porqué ella necesitaría encontrar una relación entre un producto y el proceso natural que lo creó? Porque ella necesita tener confianza al saber que algo no le hará daño si entiende de donde viene.

Combine sus observaciones con su intuición para identificar esa necesidad. Luego tome esa necesidad un poco más abstracta y pregúntese ¿Porqué? nuevamente para crear otra necesidad. Escriba cada una en el tablero encima de la anterior. En tal punto, tendrá una necesidad muy abstracta, común a lo que la gente piensa, tal como 'La necesidad de estar saludable'. Esta es la cima de esa jerarquía de necesidades.

También puede preguntarse ¿Cómo? para desarrollar necesidades específicas. Use la escalera hacia arriba con preguntas de ¿Porqué? y hacia debajo con preguntas ¿Cómo? con ramificaciones que permitan sacar a la luz un set de necesidades de su usuario. Es posible que se encuentre con una necesidad y deba hacer el ejercicio hacia abajo.

En el ejemplo anterior, usted subió la escalera hasta llegar a la 'necesidad de entender de donde viene un producto'. Ahora pregúntese ¿cómo puede identificar la necesidad para participar en el proceso de crear un producto? Ahí encontrará respuestas múltiples a sus 'porqués' y a sus 'cómos'. Póngalos en su diagrama como una ramificación y escribalos.

El resultado (después de una edición y de redefinición) es una jerarquía de necesidades que le presenta una imagen completa de su usuario o su grupo de usuarios. Usted también puede usar esta herramienta para afinar una o dos de esas necesidades salientes del ejercicio.

#### **Fuentes:**

[1] Open Ideo. "7 Tips on Better Brainstorming." *IDEO*. Feb 23, 2011.

<<https://openideo.com/blog/seven-tips-on-better-brainstorming>>.

[2] Siriwardane, Venuri. "How to Run a Brainstorming Session." *Inc*. Nov 30,

2010. <<http://www.inc.com/guides/2010/11/how-to-run-a-brainstorming-session.html>>.

[3] Stanford D School. "Method Cards." *D School*. <<http://dschool.stanford.edu/use-our-methods/>>