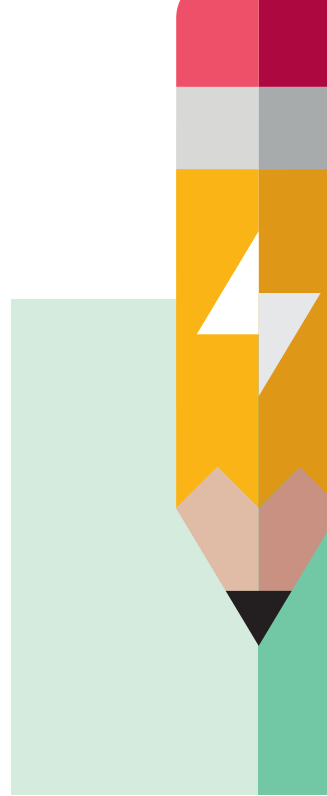




# PENSAMIENTO DE DISEÑO EN UN DÍA



UNA GUÍA BREVE PARA QUE TU BIBLIOTECA

AVANCE

Esta guía breve, realizada con financiación de la Fundación Bill y Melinda Gates, fue diseñada como una cartilla rápida sobre el pensamiento de diseño para bibliotecas. No debe tomar más de un día completarla. IDEO lideró la creación de este contenido en asociación con la Biblioteca Pública de Chicago y las Bibliotecas Públicas Aarhus. Nos gustaría agradecer a las siguientes organizaciones por su apoyo en la elaboración de esta guía:

BIBLIOTECA METROPOLITANA DE BUCAREST  
READ NEPAL  
SERVICIO BIBLIOTECARIO DE JAMAICA  
BIBLIOTECA REGIONAL DE VINNYTSIA DE INVESTIGACIÓN UNIVERSAL  
BEYOND ACCESS, IREX



Para obtener una comprensión más profunda sobre el pensamiento de diseño, por favor visita: [www.designthinkingforlibraries.com](http://www.designthinkingforlibraries.com)  
Allí puedes descargar nuestro manual integral, el cual te guiará a través del enfoque de pensamiento de diseño con material y ejercicios exhaustivos.

IDEO



# ¿QUIERES DISEÑAR GRANDES EXPERIENCIAS PARA TUS CLIENTES, PERO NO TIENES MUCHO TIEMPO?

El pensamiento de diseño es un enfoque y una mentalidad que puede ayudarte a resolver desafíos diarios en la biblioteca. Puedes utilizarlo para desarrollar mejores programas, servicios, espacios, y sistemas en tu biblioteca. Mientras que el pensamiento de diseño funciona mejor cuando se practica en un equipo pequeño con una cantidad dedicada de tiempo y espacio, también creemos que puedes crear impacto con el pensamiento de diseño ¡en un solo día!

En las siguientes páginas, aprenderás los pasos básicos del proceso de pensamiento de diseño, desde comenzar hasta llegar a la inspiración, la ideación, y la iteración. Puedes utilizar esta guía para familiarizarte con el proceso. Te animamos a revisar el manual completo para conocer en profundidad métodos y técnicas útiles y orientación detallada.



## INSPIRACIÓN

consiste en enmarcar un desafío de diseño y descubrir nuevas perspectivas sobre la oportunidad.



## IDEACIÓN

consiste en generar ideas y hacerlas tangibles.



## ITERACIÓN

consiste en experimentación continua basada en la retroalimentación de los usuarios.

Tengo un cambio.

¿Cómo lo abordo?

He aprendido algo.

¿Cómo lo interpreto y expreso mis ideas?

Tengo un prototipo.

¿Cómo lo pruebo con usuarios y lo refino?

Antes de embarcarte en tu día de pensamiento de diseño, recuerda que la clave para hacer un cambio es un cambio en tu mentalidad. ¿Recuerdas que todo parecía nuevo cuando llegaste a la biblioteca y cuantos sueños y esperanzas tenías? Reaviva esas esperanzas, porque el pensamiento de diseño consiste en abordar problemas con una perspectiva fresca

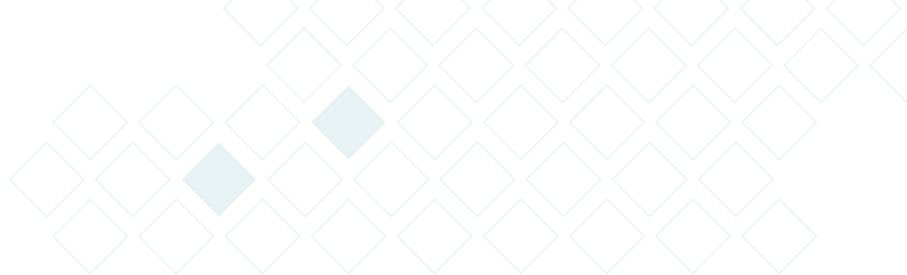
¿Te sientes optimista? ¿Listo para aprender?  
¡Genial! Empecemos.

# COMENZANDO

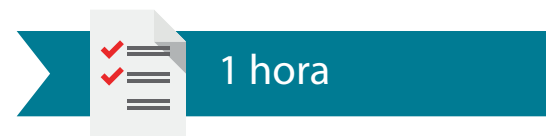
Con el fin de empezar un proyecto de pensamiento de diseño, primero debes escoger un desafío de diseño. ¿Qué has querido cambiar en tu biblioteca? ¿Hay un problema o una oportunidad en la que hayas estado pensando? Piensa en algunas cosas sobre las que puedas estar quejándote o deseando que fuesen mejores. ¡Todos estos son desafíos de diseño esperando a ser abordados! Por ejemplo: puedes desear una mejor forma de involucrar a los adolescentes en tu biblioteca. O tal vez tienes sueños de crear un centro de trabajo cooperativo. Estos son excelentes lugares para empezar, y mantén presente, que es aceptable que tu desafío cambie a lo largo del día.

Siempre estructuramos nuestros desafíos de diseño en forma de preguntas. Expresar nuestro trabajo en preguntas "¿Cómo Podríamos?" no sólo nos pone en la mentalidad de llegar a soluciones de impacto, también nos ayuda a generar tantas ideas como sea posible a lo largo del camino. Es importante encontrar un equilibrio al elaborar un buen desafío. Si haces una pregunta demasiado amplia (¿Cómo podríamos poner fin a la pobreza?), no llegarás a una solución ejecutable. Si haces una pregunta demasiado cerrada (¿Cómo podríamos diseñar un nuevo arado que cueste \$ 25, sea alimentado por energía solar, y pueda ser reparado por alguien sin habilidades?), corres el riesgo de constreñir los tipos de soluciones que puedas crear.





# Define Tu Desafío



Para definir tu desafío, identifica un grupo de usuarios y un problema que necesita ser resuelto.

**x**

.....

GRUPO DE USUARIOS	NECESIDAD/PROBLEMA DEL USUARIO
-------------------	--------------------------------

Prueba varias preguntas del tipo ¿Cómo Podríamos? que puedan describir mejor tu desafío:

¿CÓMO PODRÍAMOS ..... ?

¿CÓMO PODRÍAMOS ..... ?

¿CÓMO PODRÍAMOS ..... ?

Escríbelo GRANDE y cuélgalo delante tuyo ¡para que sigas pensando en su desafío durante el resto del día!



# INSPIRACIÓN

Crear soluciones significativas en tu biblioteca comienza con la búsqueda de inspiración en el mundo que te rodea y conseguir una profunda comprensión de las necesidades de las personas. La primera fase del pensamiento de diseño se llama Inspiración, y consiste en escuchar, observar, y estar abierto a lo inesperado. Si quieres crear soluciones nuevas e innovadoras, necesitas encontrar nuevas formas de inspirarte.

---

En la página siguiente hay algunas ideas para inspirarse. Pide a 2 o 3 personas que se unan a tí en estas actividades

---

---

Una vez que hayas completado estas actividades, tu grupo debería hablar acerca de lo que aprendieron. ¿Qué te sorprendido y qué fue inesperado? ¿Qué o quién te inspiró? ¿Viste algunos patrones interesantes? Escribe aportes y temas de lo que viste en el mundo.

---



# Inspírate



1 hora

## HABLA CON LAS PERSONAS

Una de las mejores maneras de inspirarse es hablar con las personas. Es especialmente importante hablar con las personas para las que estás diseñando. Por ejemplo, ¿estás diseñando un programa nuevo para adolescentes? No sólo les hables acerca de la biblioteca -háblales acerca de su vida diaria, sus rutinas, y cómo pasan su tiempo. ¿En qué creen? ¿Qué los motiva? Para empezar, pasa tiempo hablando con las personas en tu biblioteca las cuáles podrían ayudarte a comprender mejor tu problema de diseño. Trata de hablar con 2 o 3 personas.

## SUMÉRGETE

Otra gran actividad es experimentar el mundo desde otro punto de vista. Por ejemplo, si estás diseñando para un niño, pasa el día jugando en la biblioteca infantil o participa en un taller para niños. Si estás diseñando para los ciegos, sumérgete en esa experiencia al tratar de realizar tareas simples mientras tienes los ojos vendados

## VISITA UN LUGAR TOTALMENTE INESPERADO

Sal de la biblioteca y visita un destino inspirador del cuál puedas aprender. Esto te ayuda a ver el mundo con una mirada nueva y te puede ayudar a encontrar nuevas formas de ver a tu biblioteca. Por ejemplo, si quieres crear un mejor ambiente laboral en tu biblioteca, visita un café concurrido para ver qué ayuda a los usuarios a ser productivos. Si quieres empezar un programa de exposición de artes en tu biblioteca, visita una exposición popular en un museo para ver cómo la institución involucra a los visitantes.



Yulia, una bibliotecaria de Ucrania, quería comprender mejor las necesidades de usuarios discapacitados. Su equipo visitó un centro local de rehabilitación y discutió las aficiones e intereses de los usuarios durante el almuerzo.



# IDEACIÓN

La siguiente fase del pensamiento de diseño se llama Ideación. Aquí es cuando se generan una gran cantidad de ideas nuevas con el fin de crear una solución de diseño.

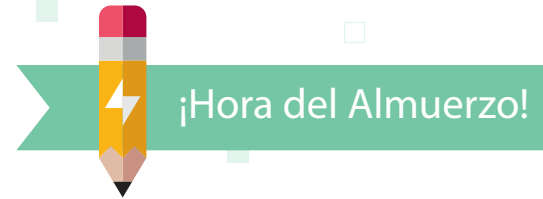
Una de las actividades más importantes de esta fase es la lluvia de ideas, que consiste en producir una gran cantidad de ideas basado en lo que has aprendido hasta ahora. La clave para tener una gran idea es tener MUCHAS ideas; no te obsesiones o apegues con tu primer par de ideas; enfócate en exponerlas por ahora!

La lluvia de ideas es un método de pensamiento de diseño, y tiene sus propias reglas. Las reglas son importantes porque permiten a todos en el grupo tener libertad creativa. Durante el almuerzo o un período de alrededor de una hora, realiza una lluvia de ideas que se centre en unas cuantas de las necesidades que descubriste durante la mañana. Incluye 2 o 3 personas en la lluvia de ideas, y asegúrate que todos estén bien alimentados y energizados antes de comenzar!





# Propón Ideas



## REGLAS DE LA LLUVIA DE IDEAS

### JUZGA DESPUÉS

No hay ideas malas en este punto. Habrá mucho tiempo de reducir las opciones más adelante.

### FOMENTA LAS IDEAS SALVAJES

Incluso si una idea no parece realista, puede provocar una gran idea para alguien más.

### CONSTRUYE SOBRE LAS IDEAS DE OTROS

Piensa en "y" en lugar de "pero".

### MANTÉNTE ENFOCADO EN EL TEMA

Para obtener más provecho de tu reunión, mantén tu pregunta de la lluvia de ideas a la vista.

### UNA CONVERSACIÓN A LA VEZ

Todas las ideas deben ser escuchadas, para que puedan construir sobre ellas.

### SÉ VISUAL

Dibuja tus ideas, en lugar de sólo escribirlas. Las figuras de palillo y los bocetos simples pueden decir más que muchas palabras.

### VE POR CANTIDAD

Establece una meta exorbitante- luego sobrepásala. La mejor manera de encontrar una buena idea es proponer una gran cantidad de ideas. Por ejemplo: proponer 50 ideas en 10 minutos.



Jeppe (centro) y su equipo de la Biblioteca Pública Aarhus realizan una lluvia de ideas acerca de un nuevo servicio de música para la biblioteca



# Trae Tus Ideas a la Vida



Ahora que has propuesto una gran cantidad de excelentes ideas, es el momento de elegir una de las favoritas para traerla a la vida. Haz esto con tu equipo de lluvia de ideas o por tu cuenta después de la sesión de lluvia de ideas. La forma más rápida de aprender más acerca de cómo mejorar tu idea es construyéndola. El proceso de hacer tu idea tangible, o crear prototipos, puede parecer atemorizante. No hay ninguna razón para tener miedo; todo lo que necesitas son los materiales que tienes a la mano como papel, lápices, y tijeras ¡y algo de imaginación!

SUMINISTROS QUE PUEDES NECESITAR:

### PAPEL

papel cartulina, carteles, tableros, papel pesado, espuma, cartón, cajas

### ADHESIVOS

pegamento en barra, pistola de silicona, cinta

### BOLÍGRAFOS

marcadores, lápices de colores

### SUMINISTROS PARA MANUALIDADES

palitos de paleta, pintura, pinceles, cuerdas, limpiadores de tuberías

### TELAS

bolas de algodón, fieltro,

### HERRAMIENTAS

reglas, tijeras, cinta métrica, grapadoras

El propósito del prototipo es traer al mundo una idea que está en tu cabeza, para que otras personas puedan reaccionar a ella. No te preocupes por hacer el prototipo perfecto. Nunca será perfecto en el primer intento, y evolucionará con el tiempo. La cosa más importante sobre el prototipo es que puede iniciar una conversación con tus usuarios.



# Trae Tus Ideas a la Vida



## FORMAS DE CREAR PROTOTIPOS



### UN MODELO

Crea una sencilla representación tridimensional de tu idea. Esto podría ser un modelo a escala o una experiencia de tamaño real, de modo que puedas caminar a través de ella con tu equipo.



### UNA MAQUETA DIGITAL

Haz un simulacro de una herramienta digital con bocetos de pantallas en papel. Pega con cinta el papel a la pantalla de un dispositivo como un teléfono o un computador para imitar el contexto de una interacción digital.



### UN JUEGO DE ROL

Representa la experiencia de tu idea. Juega los papeles de las personas en la situación, haciendo las preguntas que ellos podrían hacer. Considera reunir accesorios sencillos, uniformes, u otras herramientas que alguien en un rol de servicio podría necesitar mientras interactúa con un usuario en la biblioteca.



# Trae Tus Ideas a la Vida



FORMAS DE CREAR PROTOTIPOS (continuación)



## UN ANUNCIO

Crea una maqueta de un anuncio que promueva tu idea, ya sea un programa, un servicio, o un espacio. Piensa acerca de cómo construirías conciencia sobre lo que estás ofreciendo y cómo comunicarías su valor a diferentes usuarios.



## UN ESPACIO RENOVADO

Si el prototipo se refiere al diseño de espacio, mira si puedes crear un prototipo dentro de ese espacio existente o crear una escena que describa cómo el entorno se debería sentir. Siéntete libre para construir con los muebles y escritorios existentes, y recuerda que las cosas pueden ser figurativas. En el mundo de la creación de prototipos, las cajas de cartón pueden representar sillas, y los carritos de servicio pueden actuar como estanterías para libros. En otras palabras, no sientas que tienes que salir en carrera y encontrar muebles nuevos para crear el prototipo de tu idea.



# ITERACIÓN

## ¡Felicidades por hacer tu idea tangible!

Ahora es el momento de poner tu programa, servicio, espacio, o sistema en frente de tus usuarios para oír qué piensan. Esta es una parte crítica de la iteración, la tercera fase del proceso de pensamiento de diseño, ya que te permite saber lo que está funcionando, lo que no y lo que se podría mejorar.

Encuentra un puñado de usuarios en tu grupo objetivo que ayudarán al darte realimentación. No tengas miedo de contactar a personas que no conoces en la biblioteca. Ellos estarán tan encantados de que alguien en la biblioteca está pensando en cómo mejorar los servicios de la biblioteca que probablemente estarán más que felices de ayudar. El truco es estar seguro de que estás recibiendo realimentación honesta, crítica, y constructiva junto a cualquier reacción positiva, también.



# Obtén Retroalimentación sobre Tu Idea, y Evuolucónala



1 hora

## MUESTRA TU PROTOTIPO A LOS USUARIOS

Luego haz preguntas para recopilar retroalimentación valiosa con el fin de ayudarte a ir hacia adelante. Algunas sugerencias son:

- ¿Puedes describir lo que te emociona más acerca de esta idea, y por qué?
- Si pudieras cambiar algo de este prototipo, ¿qué sería?
- ¿Qué te gustaría mejorar de esta idea?
- ¿Qué no te gusta de esta idea?

Con tu desafío de diseño en mente, piensa acerca de lo que entusiasmó a los participantes, y qué partes de la idea valoraron más. También revisa qué partes no funcionaron, y qué preguntas nuevas te gustaría explorar a través de la próxima iteración de tu idea.

## HAZ UNA LISTA DE TODAS LAS COSAS QUE HAS APRENDIDO HASTA AHORA

Ambién trata de seguir añadiendo a esa lista a medida que continúas en la creación de prototipos de varias iteraciones diferentes de tu idea.

Establece un objetivo para tí mismo para lo que viene. Por ejemplo, podrías:

- Construir un equipo para desarrollar la idea aún más durante un periodo de tiempo
- Pedir más fondos o recursos basado en tus prototipos iniciales
- Reservar tiempo y un horario para continuar con el desarrollo de tu idea
- Trata de hacer un cambio sostenible en la biblioteca y observar su progreso en el tiempo



Marianne, miembro del personal de la Biblioteca Pública Aarhus, pregunta a los transeúntes en la biblioteca lo que piensan de su idea - un volante de comunicación con recomendaciones de aplicaciones.



CAPÍTULO **5**

# DIMENSIONANDO

A menudo, la mejor manera de dimensionar tu idea es contar su historia: ¿Cuál fue el problema que viste, para quién estabas diseñando, y cual fue tu propuesta? Entre más personas escuchen sobre lo que estás esperando lograr, más podrán sentirse involucrados para participar. A medida que piensas acerca de alimentar el crecimiento de tu idea desde un concepto a una solución sostenible en el mundo real, probablemente estarás posicionándola y promoviéndola una y otra vez.

No se trata de una actualización de proyecto estándar. Piensa en ello como como una presentación de tu trabajo, y solicita los recursos que necesitas para hacerla avanzar. Aquí es donde la buena documentación a lo largo del camino da sus frutos. Las mejores historias de proyectos están apoyadas por excelentes imágenes y fotos de tu progreso a lo largo del camino.



# Difunde la Historia de Tu Idea



## UNA ESTRUCTURA NARRATIVA SUGERIDA

### 1. PRESENTATE

¿Quién eres tú?  
¿Quién es tu equipo?

### 2. DEFINE TU DESAFÍO

¿Qué problema viste, y para cuáles usuarios?

### 3. INSPIRACIÓN

¿Con quién hablaste y a quién observaste, y cuáles fueron los mejores aprendizajes?

### 4. IDEACIÓN

¿Qué conceptos propusiste, y cómo creaste sus prototipos?

### 5. ITERACIÓN

¿Qué retroalimentación recibiste, y cómo construiste sobre esa retroalimentación con experimentación continuada?

### 6. UNA LLAMADA A LA ACCIÓN

¿Qué sigue? ¿Cómo pueden los demás involucrarse y ayudar?







Por ahora, tu día está terminando, y has tenido un día completo de inmersión profunda en el pensamiento de diseño. Excelente trabajo en entender esto y en aventurarte valientemente a probar diferentes métodos para mejorar tu biblioteca. Sin embargo, asegúrate que tu aprendizaje no termine aquí. [Lee el resto del manual, con casos de estudio en profundidad, ejemplos y actividades que te guiarán a través de tu próximo desafío de diseño.](#)



Envíanos tus historias de cambio, y corre la voz.

[hello@designthinkingforlibraries.com](mailto:hello@designthinkingforlibraries.com)