



Ficha Didáctica 7.2

Prototipando (intangibles) de forma iterativa

José Ignacio Artillo, funcionario andaluz que ha colaborado en este proyecto, nos insistía en la importancia que tiene para la innovación pública “aprender a gestionar situaciones” en el sentido de que es absolutamente necesario acompañar los procesos. Lo explicaba así:

“En la Administración, la mayoría de las ocasiones, el paso que más nos cuesta dar es el de pasar del diseño de proyectos a la gestión de situaciones con un adecuado nivel de presencia y de proactividad (...) La innovación es un arte performativo, es decir, sucede siempre en tiempo presente, incluso cuando hace análisis de situaciones pasadas o futuras. La Administración ama el pasado y el futuro que de él se proyecte, y adora las estructuras los planes y proyectos, más que las situaciones. Está bien diseñar con rigor metodologías, y manejar procedimientos y protocolos, ya que un buen diseño metodológico puede ayudar mucho a prever, compensar y equilibrar situaciones. Pero tan importante como eso es acompañar los procesos. No buscar que los procesos, y las personas y los grupos, encajen en el proyecto. Si no vivir cada situación con el debido respeto y actitud de escucha; estando al ciento por

ciento en nosotros y al ciento por ciento en el campo en el que suceden las cosas, en lo que estamos construyendo en cada momento” (José Ignacio Artillo)

Por eso, y como venimos repitiendo, es bastante natural que, sobre la marcha, haga falta ajustar o actualizar el “plan de tareas” definido en el paso anterior, porque la realidad casi siempre nos depara situaciones imprevistas. Esto explica que hagamos tanta insistencia en esta metodología en la importancia de seguir una adecuada “cultura del prototipado”.

¿Cómo prototipar intangibles?

Tratándose de innovación pública, la mayoría de los proyectos que tendrás que prototipar dentro de la ejecución de las tareas del plan serán servicios, así que viene bien que aprendas a hacer prototipos de “intangibles”, o sea, no de los productos clásicos.

La tabla que sigue te servirá de guía para que conozcas las distintas opciones o modelos que puedes usar para prototipar intangibles:



Técnicas o dispositivos para prototipar intangibles

| nº | Técnicas para prototipar intangibles |
|----|--|
| 1 | BOCETOS DE BAJA FIDELIDAD Dibujar un boceto o sketch del proceso o las características clave del proyecto o servicio que quieres lanzar, para discutirlo con otras personas. Estos bocetos se pueden hacer desde en una servilleta a en una Tablet. |
| 2 | PRESENTACIÓN DE DIAPOSITIVAS Preparas una breve presentación de diapositivas con un resumen lo más visual posible de tu proyecto/idea, y preguntas a potenciales usuarios mediante entrevistas. Lo interesante es crear la presentación colectivamente, mediante el trabajo creativo de todos los miembros del equipo. El propio proceso de puesta en común de la secuencia de ideas será una experiencia de aprendizaje experiencial en sí misma de gran valor. |
| 3 | STORYBOARDS Crear un guion gráfico, con fotogramas o viñetas, que describan todos los pasos del proceso que se quiere rediseñar. Es un conjunto de ilustraciones mostradas en secuencia con el objetivo de servir de guía para entender cómo transcurre un proceso o un servicio, que permite previsualizar la estructura propuesta. A partir de esa secuencia de ilustraciones, el equipo puede discutir detalles, añadir o insertar post-its para modificar aspectos del diseño e implicar a los usuarios para que hagan lo mismo. |
| 4 | VÍDEO EXPLICATIVO Grabar un vídeo en beta que resuma la experiencia del servicio que se quiere diseñar. El vídeo puede recoger fallos o carencias reales que se producen así como simulaciones de las mejoras que se proponen. Si una imagen vale más que mil palabras, entonces un video en el que se puede ver la experiencia del usuario con el servicio o proyecto ivale un millón! |
| 5 | MAQUETAS EN 3D Construir maquetas, sencillas y económicas, para explorar colectivamente las distintas opciones dentro de un “tablero de juego” que simule el servicio o intangible que se quiere rediseñar. Las maquetas pueden ser conceptuales y basarse en metáforas. Se pueden crear con materiales de manualidades, y con ayuda de legos. |
| 6 | ROLE PLAYING: JUEGO DE ROLES Los participantes del equipo se asignan distintos roles e interpretan una hipotética actuación en la que hagan uso del servicio. Pueden interpretar la misma escena varias veces intercambiándose los roles, para documentar la percepción del servicio desde distintas perspectivas. |
| 7 | POSTERS Diseñar un supuesto póster promocional de la solución final. Ayuda a reflexionar sobre cómo comunicar la idea a los usuarios que harán uso de ella, y cuáles son los aspectos más destacables. Promueve un ejercicio de reflexión que puede dar pie a la identificación de mejoras. Mientras se intenta comunicar (“vender”) la solución final, se está poniendo a prueba con usuarios reales si responde realmente a sus expectativas. |

| nº | Técnicas para prototipar intangibles |
|----|--|
| 8 | <p>BLOGS</p> <p>Crear un blog para explicar el proyecto o el servicio es una buena manera de validación con el mínimo esfuerzo. Es perfecto para tomar impulso y reunir comentarios de los usuarios en el proceso de desarrollo de la solución. Lo ideal sería que el blog se cree colectivamente, con la publicación de posts por parte de varios miembros del equipo, e incluso de usuarios o interesados en el proyecto. Lo más interesante será reflexionar sobre los comentarios que publiquen los lectores en los posts.</p> |
| 9 | <p>LANDING PAGES (PÁGINAS DE ATERRIZAJE)</p> <p>Es una página web que se diseña para explicar las características de tu modelo de solución o servicio, y hacer que se inscriban (mails) los usuarios que la visiten. Permite probar tu solución frente a las expectativas del mundo real (“Vender primero y construir después”). Se introducen “llamadas a la acción” (o calls-to-action) para probar qué funciona y qué no. Es posible que en la Admón. Pública, por su rígido marco normativo y el rechazo que existe a asumir riesgos reputacionales, sea un poco complicado llevar a la práctica esta técnica, dado que exige hacer pruebas usando una identidad reconocida. Es más habitual que se haga en iniciativas de innovación social.</p> |
| 10 | <p>CAMPAÑAS DE ANUNCIOS ONLINE</p> <p>Las campañas publicitarias sirven también para hacer encuestas de validación de mercado. Google y Facebook son buenas plataformas para eso. Te permiten hacer una prueba de baja fidelidad para ver qué características de tu oferta/servicios generan más interés o rechazo.</p> |
| 11 | <p>CAMPAÑAS DE CROWDFUNDING</p> <p>Las plataformas de Crowdfunding (tipo Indiegogo, Goteo Funding o Kickstarter) ofrecen una gran oportunidad para realizar pruebas de tu Producto Mínimo Viable (PMV). A más contribuciones, más interés, además de las sugerencias que se reciben. Dan acceso a usuarios muy interesados e implicados.</p> |
| 12 | <p>CANVAS O LIENZOS</p> <p>Son moldes, que siguen una determinada estructura, para ir rellenando aspectos relevantes que deben cuidarse en el diseño de un proyecto. El canvas más conocido es el de “Generación de Modelos de Negocio”, de Alex Osterwalder, pero existen muchos más según los elementos específicos que se quieran prototipar. Esta herramienta es útil porque permite cocrear de forma ordenada, siguiendo una estructura. Dedicaremos el apartado que sigue a explicar con más detalle algunos canvas.</p> |
| 13 | <p>PILOTO DE UN SERVICIO</p> <p>Hacer probar a los usuarios el prototipo de un servicio en el lugar real donde se prestaría, pero en un “entorno controlado” (para reducir el riesgo reputacional). Así se testean situaciones que sólo podrían darse en una situación real, o lo más parecida posible a la realidad.</p> |

En un proyecto de innovación pública, que adopta metodologías ágiles como las que defiende InnoGuía, **los ciclos de prototipado** son constantes. Hay que liberar y probar rápido. Se puede, y se debe, prototipar todo, desde el diagnóstico con el que se mapean oportunidades, hasta el proceso de inmersión para

entender las expectativas ciudadanas o la fase de cocreación de posibles soluciones. Colocamos el prototipado en este paso sólo por aportar cierto orden pedagógico a la guía, pero **es una actitud que debe estar presente en todas las fases.**