

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Es importante **definir claramente el problema que se quiere abordar, para así ayudar a concentrar los esfuerzos en resolverlo**. Esta herramienta es una vía que permite **“abrir” el desafío para examinarlo de diferentes maneras, identificando su contexto más amplio**, como también otros problemas asociados.

Es posible descubrir que el problema es, en realidad, un **síntoma de otro más profundo**.

Dificultad: ⚡⚡⚡⚡⚡

“Definir una problemática es una tarea engañosamente simple: lo que al principio parece ser el problema, a menudo es simplemente un síntoma de otro más profundo.”

INDICACIONES

Tiempo sugerido:
60 a 90 minutos

Nivel de dificultad:
4

Materiales:

- Plumones
- Post-it
- Papel o pliego
- Plantilla

DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

Definir el desafío de diseño que se quiere abordar es probablemente uno de los pasos más importantes en el proceso del Design Thinking. Esta herramienta ayuda a enmarcar un problema, **con el fin de determinar un alcance abordable al momento de desarrollar una potencial idea de solución.**

Se entiende por problemáticas, al conjunto de problemas que aquejan a un grupo de personas. Este ejercicio es extremadamente útil cuando se busca identificar los distintos factores que componen dicho problema, **permitiendo analizarlo desde diferentes ángulos.** Asimismo, ayuda a elaborar una comprensión más profunda del contexto de dicho problema y de otras incógnitas asociadas que puedan surgir.

Este método ha sido diseñado para estructurar el trabajo de desafíos, con el fin de aprovechar el tiempo y **tener un proceso de desarrollo más eficiente.** Del mismo modo, permite establecer un conjunto de criterios clave, mediante los cuales se puede articular y evaluar el desafío planteado, lo que lo hace un ejercicio clarificador en la ejecución de un proyecto. También, brinda una **forma estandarizada para comparar múltiples problemas** que a primera vista pueden parecer muy diferentes, pero que al profundizarlos, es posible **evidenciar factores comunes.**

Examinar una problemática de esta manera conduce a pistas sobre cómo la solución puede empezar a tomar forma.

PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN

Esta herramienta se puede complementar con las herramientas **Punto de Vista** y **User Persona**.

- 1 Reúnete con tu equipo y, en conjunto, **analicen las preguntas indicadas en la plantilla.** Se sugiere trabajar **en primera instancia de forma individual, y luego grupal**, para compartir y comparar las distintas perspectivas dentro del equipo.

Hacer una investigación rápida para levantar **información cuantitativa** (estadísticas o datos antes o durante la actividad) y complementarla con la **información cualitativa anteriormente recopilada** puede ser beneficioso para el óptimo desarrollo de esta.

- 2 Usando la plantilla, empieza respondiendo las preguntas del primer cuadro, **describiendo el problema, sus características y relevancia.**

- 3 Trabaja con las columnas restantes de la plantilla. Una vez que hayas finalizado, **regresa a la primera sección**, lo que te permitirá **desarrollar una comprensión global de la problemática.**

Es clave considerar que algunas preguntas pueden ser difíciles de responder, lo que puede requerir conversaciones con el equipo u otras personas para ampliar la visión.

- 4 Una vez terminados los cuadros, comparte tus respuestas con el resto de tu equipo y, en conjunto, **redacten un enunciado del problema en el cuadro inferior.**

- 5 Para incorporar verdaderamente la perspectiva de la equidad, junto con tu equipo pueden elegir a un facilitador que sepa cómo dirigir la discusión para ayudarlos a ampliar su pensamiento, como también a comprender las suposiciones y sesgos que puedan surgir. **Formula una declaración de problema sólida para asegurar que se está resolviendo el desafío correcto.**

PLANTILLA DE EJEMPLO

<p>¿Cuál es el problema clave que estás tratando de abordar y por qué es importante?</p> <p>¿Qué supuestos o sesgos rodean a este problema?</p> <p>Envases de bebidas retornables: Las personas prefieren comprar envases de bebidas desechables en vez de retornables.</p> <p>Es un problema porque:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un bajo porcentaje recicla los envases desechables. - Más contaminación - Poca cultura de reciclaje. <p>Supuestos o sesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las personas creen que es más económico comprar envases desechables. - Consideran que las botellas retornables son un "cachito". 	<p>¿Para quién es un problema?</p> <p>¿Cuándo y dónde experimentan este problema?</p> <p>¿Cuáles son las consecuencias?</p> <p>¿Cómo viven o se ven afectados al experimentar este problema?</p> <p>Es un problema para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empresas: si bien venden más a través del envase desechable, sus indicadores de contaminación incrementan. - Ciertos sectores vulnerables, reciclan menos, lo que afecta en su entorno al haber basura en los alrededores, impactando su calidad de vida. <p>Municipalidades: al acumularse tanta basura deben pagar por servicios extras de recolección y limpieza de espacios públicos.</p> <p>Personas: por desconocimiento o facilidad compran envases desechables, lo que es más caro que comprar envases retornables.</p>	<p>¿Qué factores socioculturales dan forma a este problema?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de cultura del cuidado del medioambiente - No hay entendimiento del valor e importancia de cuidado del medioambiente (su entorno) - Municipalidades y gobiernos regionales se ven obligados a enterrar la basura, contaminando aún más. <p>- No se dimensionan las consecuencias e impacto que puede haber en el futuro</p> <p>- Para personas de sectores más vulnerables, no es prioridad, ya que tienen otras necesidades más importantes como tener un hogar digno, alimentar a su familia, etc.</p>	<p>¿Qué evidencia tienes de que vale la pena abordar este problema?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 20,7% de los chilenos considera que la contaminación de basura es importante - Sólo un 18,2% de los chilenos reconoce que recicla - El medioambiente es uno de los últimos temas que preocupan a los chilenos, con un 5%. El primer lugar lo ocupa la salud 	<p>¿Puedes pensar en este problema de otra manera? ¿Puedes reformularlo?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Más que falta de cultura de reciclaje, es el poco entendimiento que tiene la contaminación en otros aspectos de su vida como la salud. - Desconocimiento de los beneficios tanto económicos como medioambientales de disminuir el consumo de plástico desechable. <p>*Nuevo foco: evidenciar los beneficios y no las consecuencias.</p>
<p>ENCUADRAR</p> <p>Dicho de otra manera, el problema es: <u>No comprensión y conexión con el valor e importancia de tener rutinas más sustentables</u></p> <p>Hazlo accionable: <u>Enfatizar en los beneficios económicos y medioambientales de los envases retornables</u> ya que nuestro propósito es <u>disminuir el consumo de plástico desechable</u></p> <p><small>(acción que resuelve el problema del usuario)</small> <small>(objetivo a alcanzar)</small></p>				

El Design Thinking es un proceso iterativo. Es por esto que te recomendamos que guardes este tipo de actividades, con el fin de poder consultarlas más adelante o ver el cambio que haya tenido el proyecto durante el proceso

Definición del Problema: Examinar el problema desde distintos ángulos, para definir el foco del proyecto

¿Cuál es el problema clave que estás tratando de abordar y por qué es importante?

¿Qué supuestos o sesgos rodean a este problema?

Envases de bebidas retornables:
Las personas prefieren comprar envases de bebidas desechables en vez de retornables.

Es un problema porque:

- Un bajo porcentaje recicla los envases desechables.
- Más contaminación
- Poca cultura de reciclaje .

Supuestos o sesgos:

- Las personas creen que es más económico comprar envases desechables.
- Consideran que las botellas retornables son un "cacho".

¿Para quién es un problema?

¿Cuándo y dónde experimentan este problema?

¿Cuáles son las consecuencias?

¿Cómo viven o se ven afectados al experimentar este problema?

Es un problema para:

- Empresas: si bien venden más a través del envase desechable, sus indicadores de contaminación incrementan.
- Ciertos sectores vulnerables, reciclan menos, lo que afecta en su entorno al haber basura en los alrededores, impactando su calidad de vida .

Municipalidades: al acumularse tanta basura deben pagar por servicios extras de recolección y limpieza de espacios públicos.

Personas: por desconocimiento o facilidad compran envases desechables, lo que es más caro que comprar envases retornables.

¿Qué factores socioculturales dan forma a este problema?

- Falta de cultura del cuidado del medioambiente
- No hay entendimiento del valor e importancia de cuidado del medioambiente (su entorno)
- Municipalidades y gobiernos regionales se ven obligados a enterrar la basura, contaminando aún más.

- No se dimensionan las consecuencias e impacto que puede haber en el futuro

- Para personas de sectores más vulnerables, no es prioridad, ya que tienen otras necesidades más importantes como tener un hogar digno, alimentar a su familia, etc.

¿Qué evidencia tienes de que vale la pena abordar este problema?

- 20,7% de los chilenos considera que la contaminación de basura es importante

- Sólo un 18,2% de los chilenos reconoce que recicla

- El medioambiente es uno de los últimos temas que preocupan a los chilenos, con un 5%. El primer lugar lo ocupa la salud

¿Puedes pensar en este problema de otra manera?
¿Puedes reformularlo?

- Más que falta de cultura de reciclaje, es el poco entendimiento que tiene la contaminación en otros aspectos de su vida como la salud.

- Desconocimiento de los beneficios tanto económicos como medioambientales de disminuir el consumo de plástico desechable.

*Nuevo foco: evidenciar los beneficios y no las consecuencias.

ENCUADRAR

Dicho de otra manera, el problema es: No comprensión y conexión con el valor e importancia de tener rutinas más sustentables

Hazlo accionable: Enfatizar en los beneficios económicos y medioambientales de los envases retornables ya que nuestro propósito es disminuir el consumo de plástico desechable

(acción que resuelve el problema del usuario)

(objetivo a alcanzar)