

RETROALIMENTACIÓN

La **Retroalimentación -o Feedback-** es una herramienta que permite **recoger comentarios, críticas y observaciones sobre la idea de solución y/o prototipo a través de interacciones con el usuario.**

Por muy bueno que sea tu proyecto, este nunca llegará a concretarse sin tener en cuenta la experiencia del usuario. Por eso es **fundamental levantar retroalimentación de quienes utilizarán el producto o servicio que quieres desarrollar.**



Dificultad: ⚡⚡⚡⚡⚡

“Estructurar la retroalimentación de un prototipo hace más eficiente el diseño y ejecución de productos o de los servicios que se están desarrollando”

INDICACIONES

Tiempo sugerido:
60 a 90 minutos

Nivel de dificultad:
2

Materiales:

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

DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

La **retroalimentación - o feedback - por parte del usuario al interactuar con un prototipo es sumamente relevante**, ya que permite **identificar los atributos y características del producto o servicio que se pueden mejorar**, y así crear una solución que se adapte a las necesidades reales del usuario. Este ejercicio representa la esencia del Design Thinking, porque pone al usuario **al centro en la toma de decisiones** de diseño sobre los conceptos que se están desarrollando.

Es fundamental que se haga un **registro de todos los comentarios o sugerencias durante la interacción de las personas con la idea de solución presentada**. Muchas veces **registrar lo que el usuario hace o dice puede ser un proceso simple, pero poco estructurado**. Esta herramienta permite **organizar el tipo de información que se busca recopilar**, y permite avanzar de manera más eficiente en la construcción del producto o servicio.

Al testear el prototipo se podrán identificar posibles aspectos a mejorar en los que se recomienda indagar y profundizar, puesto que esta es la **única forma de llegar a la raíz del problema y entregar una solución adecuada**.

Ya sea durante una entrevista u otro tipo de interacción, la plantilla de retroalimentación, permite visualizar aquellos atributos a mejorar de la interacción usuario-producto o usuario-servicio. Asimismo, es muy importante completar los distintos componentes de esta herramienta mientras aún se tenga un recuerdo fresco de lo que sucedió, ya que se podrán registrar detalles que más tarde podrían ser olvidados.

Este ejercicio es clave, porque ayuda a **integrar los comentarios o feedback a la idea de solución, y así refinar el proyecto hasta que sea algo para asegurar la viabilidad** de este. La obtención de opiniones honestas es crucial, y es fundamental **aprender de esta retroalimentación**, aunque dichas opiniones sean negativas.

PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN

Este método se puede complementar con **Definición de Prototipo** y **Mapa de Experiencias**.

- 1 Para realizar este ejercicio es clave **tener un usuario definido, y contar con uno o varios prototipos que intenten mitigar y/o resolver las necesidades de esos individuos**. Recuerda que los **dolores y/o necesidades son subjetivos** a un grupo específico de personas. Esta es la única manera de garantizar que el feedback que obtengas sea coherente con las necesidades reales de los sujetos. Por último, el lugar donde se haga la prueba o testeo del prototipo debe ser lo **más parecido a los espacios donde el sujeto incorporará en la realidad el producto o servicio final**.
- 2 Junto con tu equipo, **definan los roles que tendrá cada uno de los integrantes para llevar a cabo el ejercicio de Retroalimentación**. Algunos pueden registrar fotográficamente la interacción y otros pueden anotar los comentarios, preguntas u observaciones que consideren relevantes.
- 3 **Entreguen el prototipo a los usuarios y recopilen la mayor cantidad de información que puedan**. Hay muchas formas de llevar a cabo este ejercicio, como, por ejemplo, volviendo a convocar una entrevista de grupo o interceptando a las personas en contextos o situaciones específicas que estén vinculadas con tu idea de solución. Pueden entrevistar a sus potenciales usuarios y también, realizar una sesión de cocreación diseñada para recoger comentarios.
- 4 Esta herramienta no tiene un orden establecido, sino que a medida que se lleva a cabo la interacción del usuario con el prototipo, deben ir registrando la información en las secciones correspondientes. **Es importante que sean específicos y concretos en sus anotaciones, poniendo énfasis en por qué funcionó, por qué no funcionó, qué los confundió, entre otras**.
- 5 Una vez terminado el ejercicio, organicen inmediatamente la información recopilada para no olvidar detalles que con el tiempo se puedan perder.

PLANTILLA DE EJEMPLO

Proyecto: plataforma para trabajar colaborativamente en equipo

<p>¿Qué funcionó? ¿Por qué?</p> <p>Colaborar con miembros del equipo en la página.</p> <p>Murales para comentar son muy útiles.</p> <p>Hacer planes de trabajo para cada proyecto.</p>	<p>¿Qué confundió? ¿Por qué?</p> <p>Asignación de responsabilidades entre los miembros del equipo.</p>
<p>¿Qué no funcionó? ¿Por qué?</p> <p>¿Cómo se medirán los objetivos definidos por el equipo?</p> <p>¿Cuál es el incentivo para los demás equipos para usarla?</p>	<p>¿Qué nuevas ideas surgieron? ¿Por qué?</p> <p>Mejorar la visualización de ciertos elementos.</p> <p>Un incentivo podría ser acumular puntos por cada objetivo logrado.</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