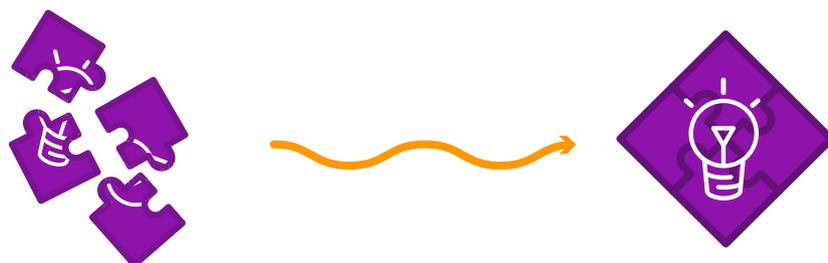


El principal problema de los problemas es que nadie sabe que lo tiene hasta que alguien lo resuelve.



¿Cómo identificar problemas con foco en los usuarios?

A través de la siguiente guía buscamos ayudar a evidenciar cuáles son los problemas de una entidad que suponen retos significativos, que involucran a los usuarios finales y que se podrían resolver a través de procesos de innovación.

La visión del usuario de los servicios que ofrecen las entidades públicas es relevante en los procesos de gestión de la innovación. Se considera muy importante un enfoque de pensamiento de diseño para la gestión de estos procesos.

El pensamiento de diseño es una metodología de trabajo que se implementa cuando se requiere innovación. Se centra en las necesidades de los usuarios finales de los servicios públicos.

La **innovación de diseño** sólo ocurre cuando se **comprenden y anticipan las necesidades de los usuarios** y se crean **productos o servicios** exitosos que **cubren sus deseos**. Esto se debe a que una característica fundamental de la metodología del pensamiento de diseño es que está **centrada en el usuario y en los problemas que a este se le pueden plantear**.

El diseño con base en el **entendimiento del usuario** se compone de cinco pasos principales:



Tres pasos para identificar problemas:

1 SELECCIÓN DE ÁREAS DE INTERÉS

Para poder seleccionar áreas de interés se proponen las siguientes preguntas inspiradoras que podrán responderse de forma individual o combinada:

¿En qué áreas podrían repensarse el mayor gasto?, ¿En qué áreas existen mayores oportunidades de mejora?, ¿En qué áreas se han identificado propuestas de mejora por parte de la ciudadanía?, ¿En qué áreas tienen mayor aplicabilidad los avances tecnológicos?.

Una vez definidas las áreas de oportunidad, es momento de aplicar las dos primeras etapas de pensamiento de diseño:



Comprender el problema o necesidad del usuario. En este sentido es fundamental realizar la composición de lugar, analizar la situación y los factores que le afectan. Una forma de empatizar con el usuario es a través de la realización de entrevistas.



Observar y filtrar la información recopilada en la etapa anterior para mantener la que aporta mayor valor con el objetivo de alcanzar alternativas y perspectivas de interés.

2 IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS EN LAS ÁREAS DE OPORTUNIDAD

Se busca definir las brechas entre la situación actual e ideal de cada una de las áreas de oportunidad identificadas. Para ello, se plantean las siguientes preguntas que permitan la identificación de mejoras:

A) ¿Cómo es ahora el proceso actual?

Identificar las acciones que el usuario actualmente realiza respecto del servicio brindado por la institución. Es importante considerar lo que éste realiza antes y después de su interacción con el servicio, ya que nos permite comprender la experiencia de forma más sistémica.

B) ¿Cómo imaginamos el escenario ideal?

Identificar cómo nos gustaría que fuera el proceso anteriormente descrito.

C) ¿Qué debemos cambiar para llegar al escenario ideal?

Identificar mejoras al contrastar el escenario actual con el escenario ideal.

3

PRIORIZAR DESAFÍOS IDENTIFICADOS

Se busca ordenar de acuerdo con los criterios planteados por la entidad pública, las necesidades identificadas de manera que exista un procedimiento objetivo para la selección de las necesidades.

Pasos a seguir:

- Establece los criterios que se usarán para evaluar las ideas recogidas.
- Realiza la evaluación de las necesidades con base en los criterios previamente definidos y validados.
- Ordena las necesidades en función de los resultados obtenidos en la evaluación.

Ejemplo de matriz de priorización de problemas/desafíos

! Problemáticas	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Puntaje total
Problema 1	Alto (+2)
Problema 2	Medio (+1.5)
Problema 3	Bajo (+1)

Valoración: Alto (+2) | Medio (+1.5) | Bajo(+1)

Posibles criterios:

- Impacto positivo en los servicios prestados a los ciudadanos
- Nivel de alineamiento con la estrategia del gobierno
- Mejora en la imagen del gobierno
- Escalabilidad
- Impacto en tejido empresarial y tecnológico

Para continuar profundizando sobre el enfoque de pensamiento de diseño invitamos a aplicar a la herramienta **“kit de innovación pública”** que busca ayudar a identificar o refinar problemas u oportunidades de mejora asociados a los servicios que se brindan a la población, a través de la implementación de metodologías ágiles. Esta herramienta forma parte de los instrumentos de apoyo del Programa de Innovación en Servicios Públicos de ANII y BID Lab: innovacionpublica.anii.org.uy