Cuando las organizaciones aplican viejos métodos de resolución de problemas a nuevos tipos de problemas, solo pueden lograr arreglos temporales o algunos ajustes ineficaces. Los problemas de hoy son de distinta naturaleza a los de pasado (son abiertos, complejos, dinámicos y en red) y requieren una respuesta radicalmente diferente. En este libro, Kees Dorst describe un nuevo enfoque centrado en la innovación para la resolución de problemas en las organizaciones: la creación de marcos de referencia. Aplica el design thinking, pero va más allá de los trucos y técnicas que suelen usarse para caracterizar ese término. La creación de marcos de referencia no se centra en la generación de soluciones sino en la capacidad de crear nuevos enfoques para analizar la situación en que se ha generado el problema.

Las estrategias que Dorst presenta se basan en las prácticas únicas, sofisticadas y con múltiples interpretaciones de los mejores diseñadores, así como en las ideas que han surgido en cincuenta años de investigación en el diseño. Dorst describe los nueve pasos del proceso de creación de marcos de referencia e ilustra su aplicación a los problemas del mundo real con una serie de estudios de caso variados. Traza soluciones innovadoras que incluyen la renovación del diseño de una tienda para conseguir que los espacios al por menor estimulen la compra en lugar del robo, la aplicación del marco de referencia de un festival de música a un barrio de ambiente nocturno para comprender los problemas de delincuencia y tráfico en el mismo o modos creativos para atraer a jóvenes trabajadores a una agencia temporal de dotación de personal. Dorst proporciona herramientas y métodos para desarrollar la creación de marcos de referencia, ofreciendo no tanto un manual de instrucciones como un manual orientativo, una guía que ayudará a los profesionales a desarrollar sus propios enfoques para resolver problemas y generar innovación.

Contenidos

Agradecimientos IX
Prólogo XI
Prólogo a la edición española XIII

1. Desafíos 1
Ya no somos capaces de resolver nuestros problemas 1
Los desafíos 10
Avanzar 19

2. Pioneros 25
La Fundación de Jóvenes Diseñadores 25
El Centro para la Prevención del Delito mediante el Diseño del Entorno (Designing Out Crime center) 33
Aprender de los pioneros 39

3. Lecciones de diseño 43
Cuatro preguntas sobre diseño
¿Qué lugar ocupa el diseño en un plano más general? El diseño como forma de razonar 47
Anatomía de los métodos de diseño 58
Cinco lecciones de diseño 62

4 El modelo de creación de marcos de referencia 77
La creación de marcos de referencia 77
Casos prácticos 84
Primeros comentarios 102

5. Los principios y métodos de la creación de marcos de referencia 105
Los principios de la creación de marcos de referencia 105
Los métodos de la creación de marcos de referencia 115

6. Organizaciones abiertas, complejas, dinámicas e interconectadas 129
Innovación impulsora 129
Hacia la innovación de marcos de referencia 134

7. Los tres desafíos de la innovación de marcos de referencia 141
Ver de forma diferente 142
Pensar de forma diferente 143
Hacer de forma diferente 151

8. Elarte de la innovación de marcos de referencia 159
Hacerlo realidad 159
Vías de acción 180

Apéndice 1. El diseñador experto en acción 185
Apéndice 2. ¿El diseño consiste en "buscar" o "aprender"? 191
Apéndice 3. Hace falta más investigación 195
Apéndice 4. Inspiración 197

Referencias 201
Índice 207