




# Design Toolkit

## Mètodes

### **Fact finding**



## Fets

-  **Durada**  
Curta
-  **Dificultat**  
Mitjana
-  **Expertesa**  
Bàsica
-  **Participants**  
Mitjà

## Clasificació

Quantitatiu	✗
Qualitatiu	✓
Amb usuaris	✗
Expert	✓
Exploratori	✓
Síntesi	✗

## Què és?

El mètode *fact finding* (o fets rellevants) s'enquadra dins dels processos **de resolució creativa de problemes** (*creative problem solving*, CPS). L'objectiu és crear una base de coneixement comú i una entrada lateral i eficaç per iniciar la definició del problema que cal resoldre.

L'aplicació és molt versàtil i especialment adequada per començar a treballar amb problemes que no estan ben estructurats o amb situacions difuses en què els desafiaments concrets que s'han d'abordar no estan clars.

Implica la recopilació d'informació relacionada amb la situació actual i el problema potencial que s'ha de resoldre (fets rellevants), preferiblement per part d'un equip format per persones amb coneixements diversos sobre la situació. Entre aquesta informació hi pot haver els resultats de recerques fetes prèviament en forma d'*insights*.

Els fets recollits s'han de valorar i avaluar. Els fets més rellevants tindran un paper fonamental en la construcció posterior de desafiaments i en les propostes de solució.

## Materials

L'ideal és aplicar el mètode en una sessió col·laborativa, per això va bé tenir una pissarra blanca, *flip-chart* amb fulls adhesius o notes Post-it i retoladors. En qualsevol cas, cal una sala amb les parets lliures.

En el cas de tenir una recerca anterior, la síntesi dels resultats es pot aportar en forma d'*insights* impresos, persones o mapes d'empatia.

## Quan?

A la fase de recerca, al principi del projecte, fins i tot com a primera activitat per començar a estructurar els primers desafiaments del projecte, quan encara és difícil saber per on començar.

També s'empra a la fase de definició, com a eina per posar en comú els resultats de la recerca i prioritzar els fets.

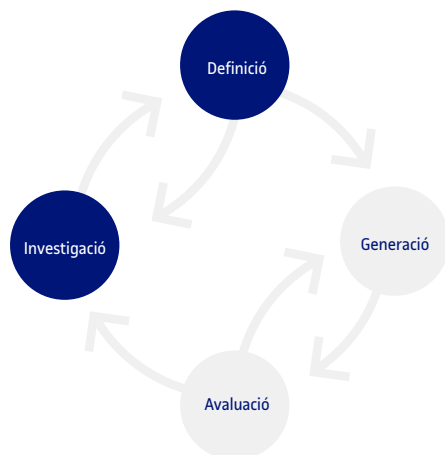
Generatiu



Avaluació



## Etapa



## Com?

Idealment, es compta amb la participació de l'equip de projecte i persones amb coneixement sobre el tema que es tractarà, que tinguin experiència prèvia, que hagin participat en fases de recerca anteriors o que tinguin capacitat de decisió.

La sessió s'inicia amb una introducció al tema i s'exposen una sèrie de preguntes que poden servir com a estímul per generar els fets rellevants:

- Què sabem (certeses) sobre el problema en qüestió?
- Què creiem que sabem (suposicions) sobre el problema?
- Què no sabem i ens agradaria saber?
- Quines solucions ja s'han intentat?
- Quines propostes de millora hi ha?
- Quines són les principals restriccions o limitacions?
- Com veuen el problema els clients?
- Què aconseguiríem en una situació ideal?

Aquestes preguntes no són una guia estricta, no cal respondre-les totes, però sí que són un estímul per generar una llista abundant de fets. Hi ha una variant del mètode coneguda com a matriu CSD (certeses, suposicions, dubtes), en què els fets es classifiquen en aquestes tres categories.

Els participants van expressant els fets en veu alta, en forma de frases breus, només amb una idea clau, i el facilitador anota cada fet en una llista numerada o en una nota Post-it. En aquesta fase de divergència es fan servir principis similars a la pluja d'idees (*brainstorming*): no criticar idees, construir sobre les idees d'altres, evitar condicionar la resta, buscar la quantitat sobre la qualitat de detall, etc.

Normalment la quantitat de fets és molt alta, per això és important preveure espai a les parets, ja que tots han de ser visibles. Es pot establir una limitació per temps o un nombre objectiu de fets.

Un cop acabada la recollida de fets rellevants, es pot refinar la llista agrupant els que són similars, eliminant els que estan duplicats o reescrivint-ne alguns de manera més clara.

Finalment, és convenient fer una prioritització (convergència), per exemple mitjançant *dot voting*, atorgant un nombre de vots limitat (3-5) a cada participant, i amb una discussió posterior sobre els fets més destacats.

A partir dels fets prioritzats es poden construir desafiaments reformulant-los amb preguntes del tipus «Com podríem...?» (*How might we?* –HMW en anglès–).

## Avantatges

- És un punt de partida simple i eficient per abordar situacions difuses.
- La construcció en grup ajuda a alinear coneixement i recollir diferents punts de vista.
- Evita els judicis prematurs sobre el problema que s'ha de tractar.
- Les regles són molt simples i la dinàmica es pot adaptar a les particularitats del projecte o fase.

---

## Inconvenients

- La qualitat del resultat pot variar força depenent del nivell de coneixement dels participants; la configuració de l'equip és vital.
- El facilitador ha de tenir experiència i perícia per mantenir el focus i guiar la dinàmica cap a resultats valuosos.
- Si no es cuida la redacció dels fets, la diferència entre certes i suposicions pot no quedar clara.
- Requereix un espai físic adequat.

---

## Referències

**Basadur, M.** (1995). «The power of innovation: How to make innovation a way of life and put creative solutions to work». *Financial Estafis Management*.

**Mulder, P.** (2019). Simplex Process. [article en línia]  
<<https://www.toolshero.com/problem-solving/simplex-process/>>

**Osborn, A. F.** (1953/1979). *Applied imagination: Principles and procedures of creative problem-solving*. Nova York: Scribner's.