



INNOVANDO PARA EL USUARIO

Design Thinking Workshop

Día 2 - Metodologías

COMPRENDER

Métodos para comprender las experiencias humanas en el contexto apropiado.

COMPRENDER

Entrevistas

Una manera práctica de comprender al usuario a través del dialogo directo.

Entrevistas

1. Identifica un tema.
2. Prepara tus preguntas.
3. Determina las personas a entrevistar.
4. Define lugar y hora.
5. Selecciona un lugar con poco ruido.
6. Explica el objetivo de la entrevista.
7. Obtén consentimiento previo para tomar notas.
8. Agradece al entrevistado.



Entrevistas

- Prepara un plan.
- Rompe el hielo. Crea un ambiente cómodo.
- Inicia con preguntas cerradas.
- Introduce preguntas abiertas.
- No influyas.
- El silencio es oro.
- El entrevistado es el experto.
- Indaga.
- Interrumpe si es necesario.



Entrevistas

Beneficios

- ✓ Nos permite obtener información directamente.
- ✓ Ofrece un punto de vista alternativo a nuestros prejuicios.
- ✓ Amplifica nuestra empatía por los demás
- ✓ Genera credibilidad con el usuario final y con el equipo de diseño.

Consejos Prácticos

- No pongas palabras en la boca de tu entrevistado. Permítele que desarrolle sus respuestas sin influir en lo que está contando.
- No trates de generar un análisis en esta etapa. Es importante escuchar, recopilar información y analizarla desde un contexto neutro para tener conclusiones útiles.

COMPRENDER

Entrevistas

PRACTIQUEMOS

COMPRENDER

Perfiles

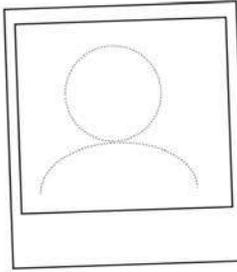
Genera empatía conociendo los aspectos importantes de tus usuarios

Perfiles

1. Identifica al perfil o grupo de personas a investigar.
2. Determina el conjunto de arquetipos a desarrollar.
3. Escribe una descripción personal para cada perfil.
4. Provee un nombre personal propio.
5. Incluye una fotografía.
6. Describe sus características distintivas.
7. Establece sus necesidades y objetivos.
8. Resume su forma de pensar con una cita memorable.
9. Genera un reporte para cada rol.



Perfiles



Tipo

Nombre

Edad

Locacion

Destreza Tecnica

Profesion

 Dibujalo!

Historia

Cuenta un poco acerca de su vida

-
-
-

Motivaciones

Que le preocupa? Porque es importante este proyecto para el/ella?

-
-
-

Frustraciones

Que fricciones / molestias encuentra en el servicio actual?

-
-
-
-
-

Su Experiencia Ideal

Cuenta su historia con los detalles que convertirían su experiencia en algo excepcional

-
-
-
-
-
-
-

Cita

Sumariza su experiencia en ua cita. Puede ser positiva o negativa.

“

”

Perfiles

Beneficios

- ✓ Nos ayuda a enfocarnos en el usuario como persona por sobre cualquier otra cosa.
- ✓ Nos lleva a empatizar con los demás.
- ✓ Da estructura a nuestros hallazgos investigativos.
- ✓ Reta nuestros prejuicios.

Consejos Prácticos

- Evita estereotipos irrespetuosos o racistas.
- Agrega ilustraciones, fotografías, diagramas o cualquier otro apoyo visual para reforzar el contenido.
- Continua iterando, según aumente el conocimiento sobre tu usuario.

COMPRENDER

Perfiles

PRACTIQUEMOS

COMPRENDER

Observación

Un enfoque efectivo al interactuar con el usuario en su ambiente.

COMPRENDER

Observación

*Lo que dicen las personas,
lo que hacen y lo que dicen
que hacen son algo
completamente diferente.*

MARGARET MEAD

Observación

1. Mosca en la pared
2. Observación/entrevista contextual
3. Foto etnografía
4. Análisis Competitivo



Observación

1. Identifica un lugar y al grupo de personas que estarán .
2. Prepara tus preguntas y tu equipo de grabación.
3. Llega al lugar a la hora acordada.
4. Preséntate. Pide permiso para interactuar con ellos.
5. Pide a los participantes que actúen de una manera normal.
6. Observa.
7. Evita interrumpir constantemente.
8. Graba sus acciones.
9. Agradece a cada participante.



Observación

Beneficios

- ✓Pone en evidencia lo que realmente hace el usuario sobre lo que dice que hace.
- ✓Refuerza la empatía sobre el usuario.
- ✓Reta y presenta un panorama distinto al de los prejuicios del diseñador.

Consejos Prácticos

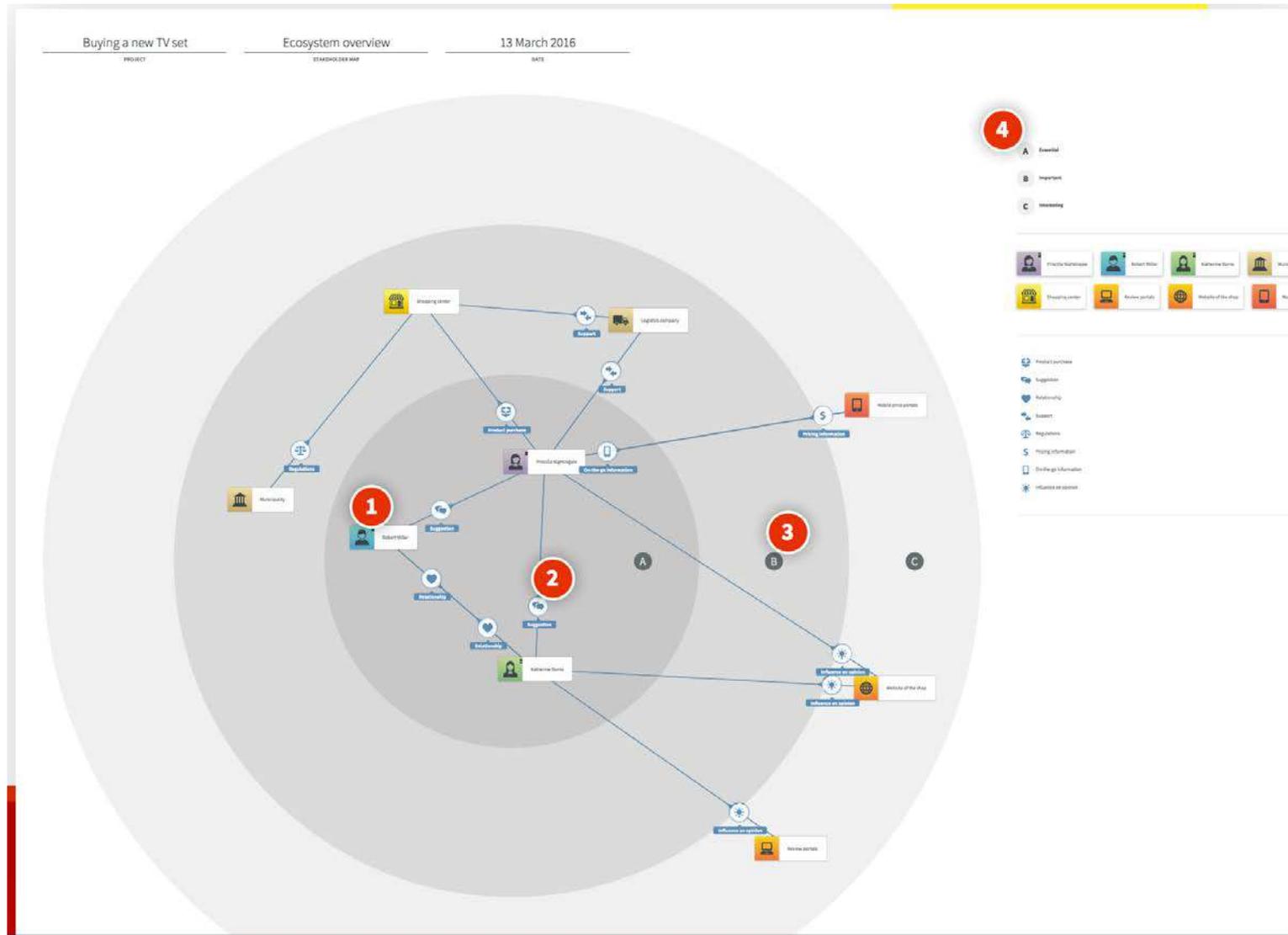
- Pide a los usuarios que hagan sus actividades de una forma natural, sin guiarte ni explicarte su proceso.
- Acude con otros investigadores o diseñadores a estos ejercicios de observación contextual para obtener múltiples perspectivas de los mismos hechos.

COMPRENDER

Mapa de Involucrados

Una forma de visualizar la red de personas que actúan en un sistema

Mapa de Involucrados



Mapa de Involucrados

1. Identifica un área o tema.
2. Recluta un equipo de colaboración.
3. Genera una extensa lista de actores / involucrados
4. Dibuja un símbolo diferente por rol.
5. Agina una burbuja de dialogo de lo que piensa cada actor.
6. Asigna un titulo a cada rol.
7. Dibuja líneas con flecha para conectar a los actores.
8. Sobre la línea, describe las relaciones que tienen los actores entre si.
9. Agrupa en círculos. Etiquétalos para generar un mapa.



Mapa de Involucrados

Beneficios

- ✓ Nos mantiene enfocados en las personas sobre cualquier otro factor.
- ✓ Nos ayuda en la planificación de la investigación.
- ✓ Es el inicio de la documentación de nuestros hallazgos investigativos.
- ✓ Construye un entendimiento compartido.

Consejos Prácticos

- Incluye todos los actores que vengan a mente en la etapa de ideación.
- Equilibra los actores según su relevancia.
- No representes grupos de personas en un solo símbolo.

COMPRENDER

Mapa de Involucrados

PRACTIQUEMOS

COMPRENDER

Matriz de Oportunidad

Un diagrama para organizar temas de acuerdo a su importancia

Matriz de Oportunidad

1. Identifica el tema o proyecto.
2. Utiliza la plantilla.
3. Nombra el eje horizontal como IMPORTANCIA o IMPACTO.
4. Nombra el eje vertical como DIFICULTAD o COSTO DE EJECUCION.
5. Reúne al equipo y provean datos y asuntos a discutir.
6. Acomoda los ítems horizontalmente por importancia relativa.
7. Una vez evaluados según su importancia, asigna su dificultad relativa en el eje vertical.
8. Busca grupos de items lógicamente relacionados y asigna prioridades.

Matriz de Oportunidad

Beneficios

- ✓ Nos permite priorizar los diferentes temas o asuntos de una forma rápida.
- ✓ Facilita la deliberación grupal.
- ✓ Nos ayuda a encontrar un punto medio entre diferentes opiniones.
- ✓ Ayuda al equipo a definir un plan de acción.

Consejos Prácticos

- Inicia por la importancia del tema (eje horizontal o x).
- Asigna a cada tema su lugar adecuado según su escala relativa.
- Escucha detenidamente la opinión de los demás miembros del equipo.

COMPRENDER

Matriz de Oportunidad

PRACTIQUEMOS

INVENTAR

Trayecto del Usuario

La suma de todas las experiencias que tiene un usuario con una organización

Trayecto del Usuario

1. Identifica un usuario y un .
2. Reúne a tu equipo y explícales el objetivo.
3. Toma la perspectiva del usuario.
4. Identifica las fases por las que navegará el usuario.
5. Asigna una columna por cada fase.
6. Utiliza post-its para anotar las actividades en las que incurre el usuario en cada fase.
7. Asegúrate que todos los miembros del equipo contribuyan.
8. Al terminar el mapa evalúa cada una de sus fases y analiza las actividades.

Trayecto del Usuario

Beneficios

- ✓ Muestra una visión holística de la experiencia del usuario.
- ✓ Se enfoca en la perspectiva del usuario, no en las necesidades del negocio.
- ✓ Genera una visión compartida en la organización.

Consejos Prácticos

- Comienza identificando las fases de alto nivel por las que navega un usuario interactuando con el proceso o servicio.
- Utiliza post-its de un solo color. En fases consecuentes podrías utilizar otros colores.

INVENTAR

Trayecto del Usuario

PRACTIQUEMOS

INVENTAR

Puntos de Interacción

La descripción de todos los puntos que encuentra nuestro usuario

Puntos de Interacción

1. Identifica un usuario y un .
2. Reúne a tu equipo y explícales el objetivo.
3. Toma la perspectiva del usuario.
4. Identifica las fases por las que navegará el usuario.
5. Asigna una columna por cada fase.
6. Utiliza post-its para anotar las actividades en las que incurre el usuario en cada fase.
7. Asegúrate que todos los miembros del equipo contribuyan.
8. Al terminar el mapa evalúa cada una de sus fases y analiza las actividades.

Puntos de Interacción

Beneficios

- ✓ Muestra una visión holística de la experiencia del usuario.
- ✓ Se enfoca en la perspectiva del usuario, no en las necesidades del negocio.
- ✓ Genera una visión compartida en la organización.

Consejos Prácticos

- Comienza identificando las fases de alto nivel por las que navega un usuario interactuando con el proceso o servicio.
- Utiliza post-its de un solo color. En fases consecuentes podrías utilizar otros colores.

INVENTAR

Puntos de Interacción

PRACTIQUEMOS

INVENTAR

Prototipos



Reinventando soluciones basado en los hallazgos del usuario

Prototipos



balsamiq®



Prototipos

1. Identifica un concepto a desarrollar.
2. Considera los puntos a evaluar o entender a través del prototipo.
3. Selecciona un escenario y algunas situaciones claves para desarrollar.
4. Desarrolla una aproximación muy burda del concepto.
5. Simula cuanta funcionalidad sea posible.
6. Incluye contenido realista y legible.
7. Declara áreas u opciones del prototipo incompletas y que no podrán evaluarse.

Prototipos

Beneficios

- ✓ Muestra una vision compartida del futuro.
- ✓ Nos ayuda a evaluar ideas de una manera rápida.
- ✓ El costo de implementación es muy bajo comparado con el costo de desarrollo.
- ✓ Descubrimientos tempranos.
- ✓ Mejoras iterativas.

Consejos Prácticos

- Enfócate solo en los detalles significativos.
- No te enamores de tu prototipo.
- Haz uso de tu entorno y objetos cercanos.
- Inicia un juego de roles para simular interacciones personales.

INVENTAR

Prototipos

DEMO

EVALUAR

Reseña Heurística

Reinventando soluciones basado en los hallazgos del usuario

10 Heurísticos

1. Sigue modelos mentales
2. Minimiza la complejidad percibida
3. Es consistente en forma, contenido y acciones
4. Provee un sentido de dirección
5. Prevé las restricciones del usuario y el medio
6. Anticipa las necesidades del usuario
7. Utiliza lenguaje claro y conciso
8. Provee retroalimentación
9. Previene errores
10. Utiliza estética apropiada y mínima

Reseña Heurística

1. Identifica el objeto de tu reseña.
2. Reúne un equipo de reseñadores con múltiples perspectivas.
3. Instruye al equipo en los 10 heurísticos.
4. Selecciona un pequeño número de tareas claves a evaluar.
5. Cada uno de los miembros del equipo evaluará cada tarea.
6. Anota cada uno de los problemas que descubras.
7. Clasifiquen estos problemas en el heurístico correspondiente.

Reseña Heurística

Beneficios

- ✓ Hace uso de buenos principios de diseño preestablecidos.
- ✓ Facilita la rápida identificación de problemas dentro del diseño.
- ✓ Genera conocimiento sin necesidad de usuarios de prueba.
- ✓ Descubre oportunidades de mejora

Consejos Prácticos

- Pide a los evaluadores que identifiquen sus notas.
- Busca describir cada uno de los problemas de una forma clara.
- No trates de identificar soluciones. Concéntrate en identificar los problemas.

EVALUAR

Reseña Heurística

CASOS PRACTICOS