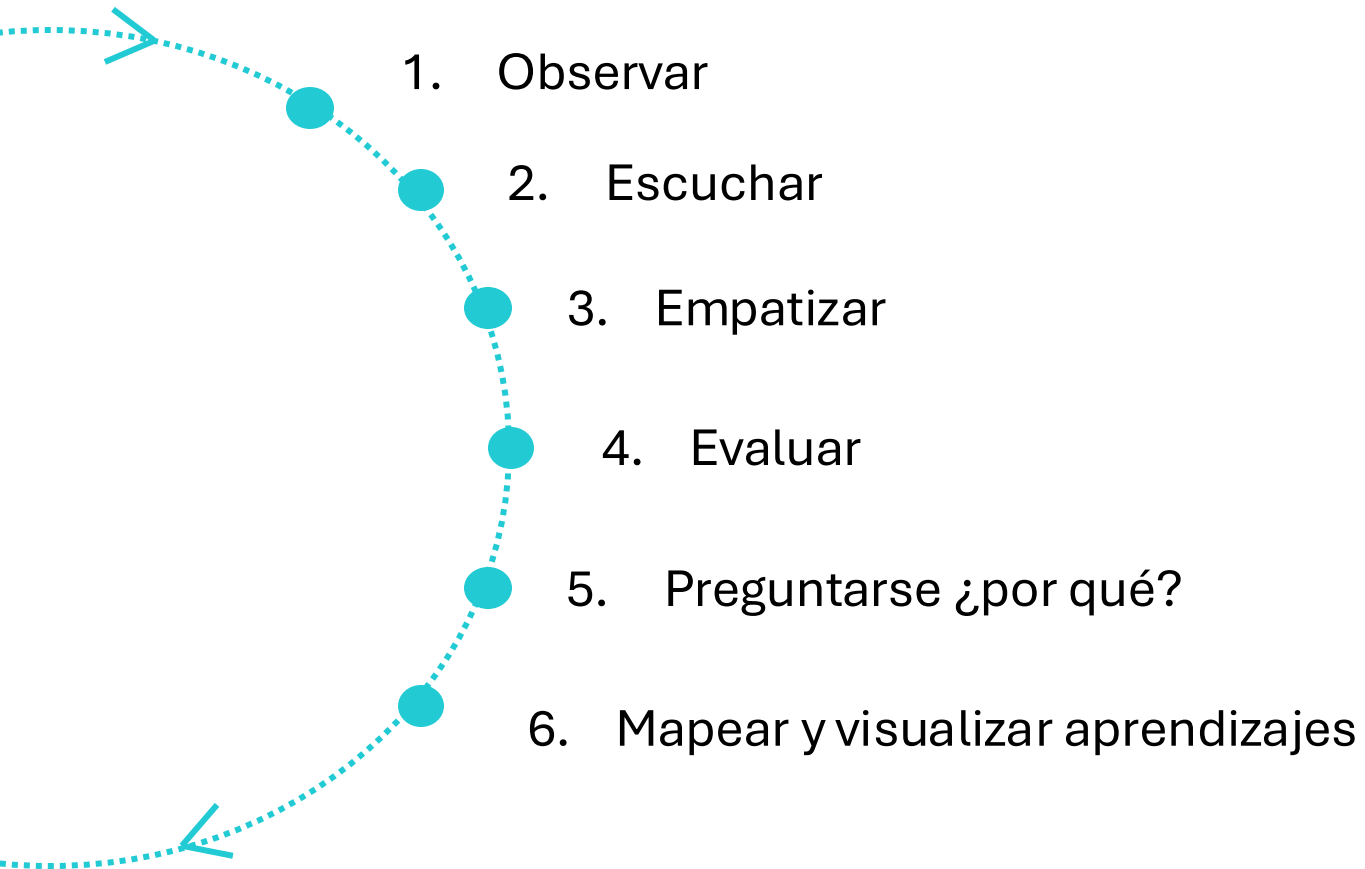


Kit de Herramientas
prácticas para entender
y detectar necesidades

imagine⁷
—○»△

Herramientas prácticas para entender y detectar necesidades

El origen de los buenos problemas en diseño



El origen de los buenos problemas en diseño: Observar

Ejemplo de Pauta de Observación

Tómate un tiempo para mirar lo que pasa a tu alrededor cuando sientas que hay espacio para mejorar. Enfócate en ver qué puede estar causando esta sensación. ¿Hay alguna necesidad latente? ¿Estamos improvisando o haciendo uso indebido de algo? Anota lo que te llame la atención.

¿Tienes alguna duda?
¡Pregúntame!



¿Cuándo y dónde estás observando?	Representación gráfica o imagen
¿A qué o quién(es)?	
¿Qué está pasando?:	
¿Cómo se está desarrollando la situación?	
¿Por qué está ocurriendo?	

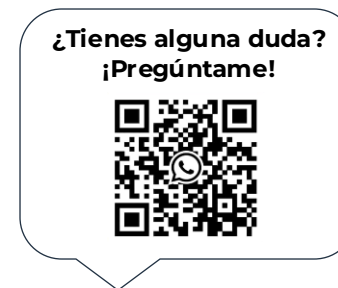
El origen de los buenos problemas en diseño: Escuchar

Ejemplo de Pauta de Entrevistas

Ya sea en fases exploratorias, o de profundizar, conversar y hacer preguntas nos ayuda a ampliar nuestros conocimientos y enriquecer nuestro entendimiento e ideas. Siempre puede darse una conversación informal, sin embargo, es posible optimizar el tiempo que destinaremos a la detección de necesidades si hacemos preguntas que nos permitan descubrirlas más rápido. La clave está en dejar que el resto hable y escuchar.

TIPS/ pasos:

1. Establecer objetivos
2. Definir preguntas para esos objetivos.
Intenta no incluir tu propio sesgo en ellas, escucha la experiencia del otro en vez de reafirmar lo que tú crees para aprender algo nuevo.
Tus preguntas pueden comenzar con: ¿qué ...? ¿cómo ...? ¿con quién ...? ¿por qué ...? ¿cuándo ...? ¿quién? ¿dónde?
3. Registrar o tomar notas rápidamente.
La memoria es frágil, y podrías ser víctima de tu propio sesgo a medida que pasa el tiempo.



Ejemplo:

Ítem	Objetivos	Preguntas
Levantar Dolores	Profundizar en las frustraciones, dificultades y puntos débiles que el usuario experimenta. Identificar las necesidades no satisfechas del usuario, las emociones que se generan en torno a	El proceso es siempre fácil y expedito?¿cuánto te demoras?
		¿Has enfrentado complejidades/dificultades en el camino ahora o antes?
		¿Cómo te sientes antes de?¿Y después?

El origen de los buenos problemas en diseño: Empatizar

Ejemplos de ejercicios de Sombra y ... un día en la vida de.

Si tienes la intuición de que algún proceso o tarea, o experiencia de alguien más podría mejorar, o si has diseñado inclusive ya una herramienta o proceso para otros, intenta ver cómo lo ejecutan o hazlo por tu cuenta para comprender mejor qué espacios y oportunidades hay de mejora. Siempre es más fácil llegar con nuevos puntos de vista al realizar una nueva tarea, que haciendo siempre la misma.

Ejercicio de la sombra:

Consiste en literalmente convertirte en la sombra de alguien por un periodo de tiempo, acompañale en el transcurso de sus actividades rutinarias.

Un día en la vida de:

Puede en realidad ser menos de un día, el punto está en ponerte en la realidad del otro. Realizando sus tareas, tratando de simular sus dificultades.

¿Tienes alguna duda?

¡Pregúntame!



Casos de Estudio:

General Electric (GE) en el Sector Salud

Contexto: Para mejorar su línea de equipos médicos, GE usó “Un día en la vida de” con profesionales de la salud, especialmente enfermeras, en hospitales.

Descubrimientos: Observaron la presión de las enfermeras para monitorear varios pacientes y las dificultades con el equipo en situaciones de emergencia.

Resultado: GE rediseñó sus máquinas de diagnóstico, haciendo que fueran más fáciles de usar y más intuitivas en situaciones de estrés. Esto aumentó la eficiencia y redujo los errores en momentos críticos.

IKEA y el Hogar Familiar

Contexto: IKEA utiliza regularmente el enfoque de la sombra para entender cómo viven sus clientes en sus hogares y qué necesitan en el día a día.

Descubrimientos: En un estudio en China, descubrieron que muchas familias viven en espacios pequeños y tienen que optimizar cada rincón. Además, observaron que los padres pasaban tiempo considerable en la cocina y comedor, pero también querían mantener un ojo en sus hijos.

Resultado: IKEA diseñó productos más compactos y multifuncionales, además de desarrollar muebles y divisores de espacios que permitían tener visibilidad entre diferentes áreas de la casa.

El origen de los buenos problemas en diseño: Evaluar

Ejemplo de hoja de seguimiento y aprendizajes

Si vas a analizar varias etapas de un proceso, parte por listar cuáles son los pasos o tareas necesarias de inicio a fin. Luego puedes por tu cuenta o pidiendo ayuda tu equipo, ir registrando si se cumplen o realizan todas las etapas y cuánto tiempo les toma. Repite el ejercicio algunas veces para encontrar desviaciones o patrones en las que puedas profundizar luego en entender las causas, a lo largo de un día, una semana o el tiempo que te tome realizarlos. Puedes ir anotando también los errores y aciertos en el espacio de aprendizajes.



Pasos	Ciclo 1	Ciclo 2	Ciclo 3	Ciclo 4	Ciclo 5	Aprendizajes
	¿Se completó? Tiempo	¿Se completó? Tiempo	¿Se completó? Tiempo	¿Se completó? Tiempo	¿Se completó? Tiempo	
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						

El origen de los buenos problemas en diseño: Evaluar

Ejemplo de hoja de registro de fallas

Es buena práctica ir dejando registros de las cosas cuando no funcionan o existen errores. De este modo podemos visibilizar y priorizar qué potenciales problemas pueden ser más relevantes, ya sea porque ocurren muy seguido o porque su efecto o consecuencia tiene un impacto significativo en un proceso o producto. Dependiendo de la tarea específica puedes usar esta base para medir más ciclos/ ocasiones en que se produce el error que has encontrado para sacar mejores conclusiones.

¿Tienes alguna duda?
¡Pregúntame!



Falla / Descripción	Fecha/hora de 1er incidente	Consecuencias	Fecha/hora de 2do incidente	Consecuencias	Fecha/hora de 3er incidente	Consecuencias	Recurrencia	Escala de gravedad (1 siendo muy leve, 5 muy grave)
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								

El origen de los buenos problemas en diseño:

Preguntarse ¿por qué?

Ejercicio: Los 5 porqués

Comienza por identificar un problema visible, luego para analizarlo comienza a preguntarte sol@ o en equipo y responde al menos 5 veces ¿por qué sucede?, puedes continuar más veces hasta que creas que has o han encontrado la causa de raíz.

¿Tienes alguna duda?
¡Pregúntame!



- a) **Problema o efecto observado:** _____
- b) **¿Por qué sucede a)? :** _____
- c) **¿Por qué sucede b)? :** _____
- d) **¿Por qué sucede c)? :** _____
- e) **¿Por qué sucede d)? :** _____
- f) **¿Por qué sucede e)? :** _____

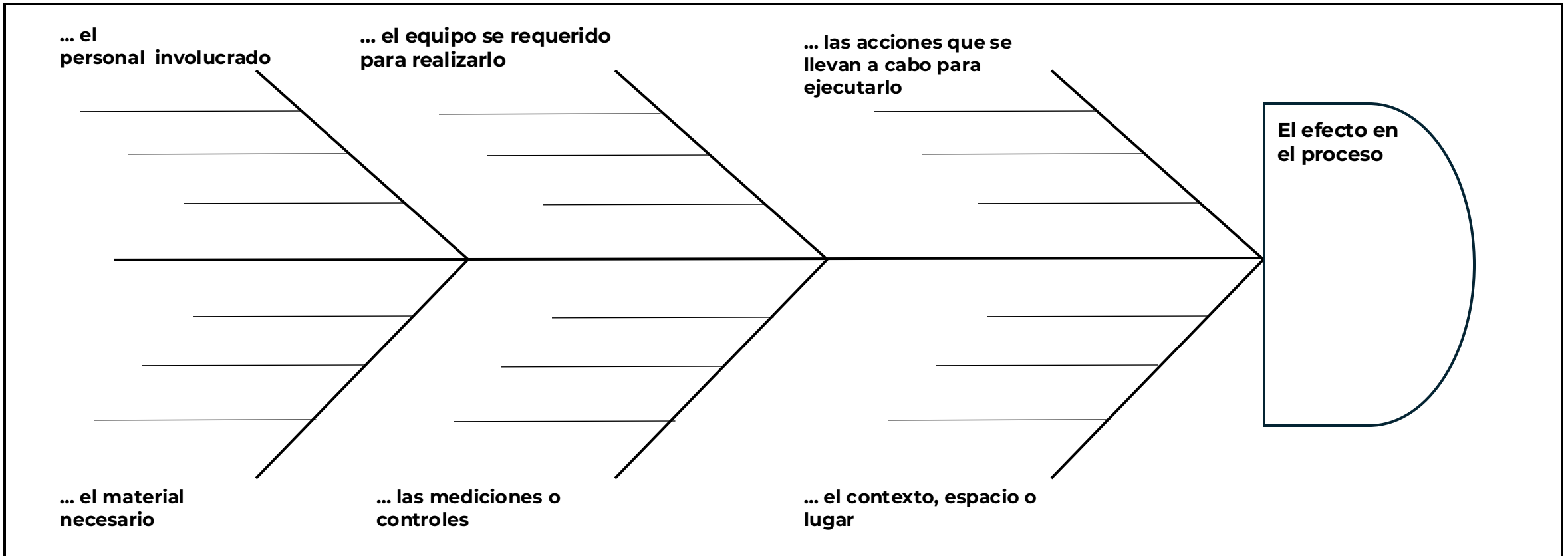
El origen de los buenos problemas en diseño:

Preguntarse ¿por qué?

Ejemplo de Diagrama de Ishikawa (Pez)

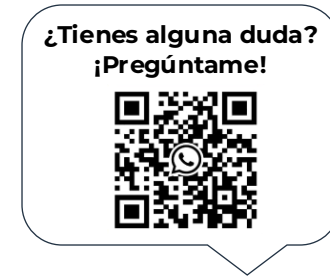
Partiendo por la cabeza del pez y luego por las espinas, responde a cada categoría ¿cuál crees que es el problema con..?:

¿Tienes alguna duda?
¡Pregúntame!

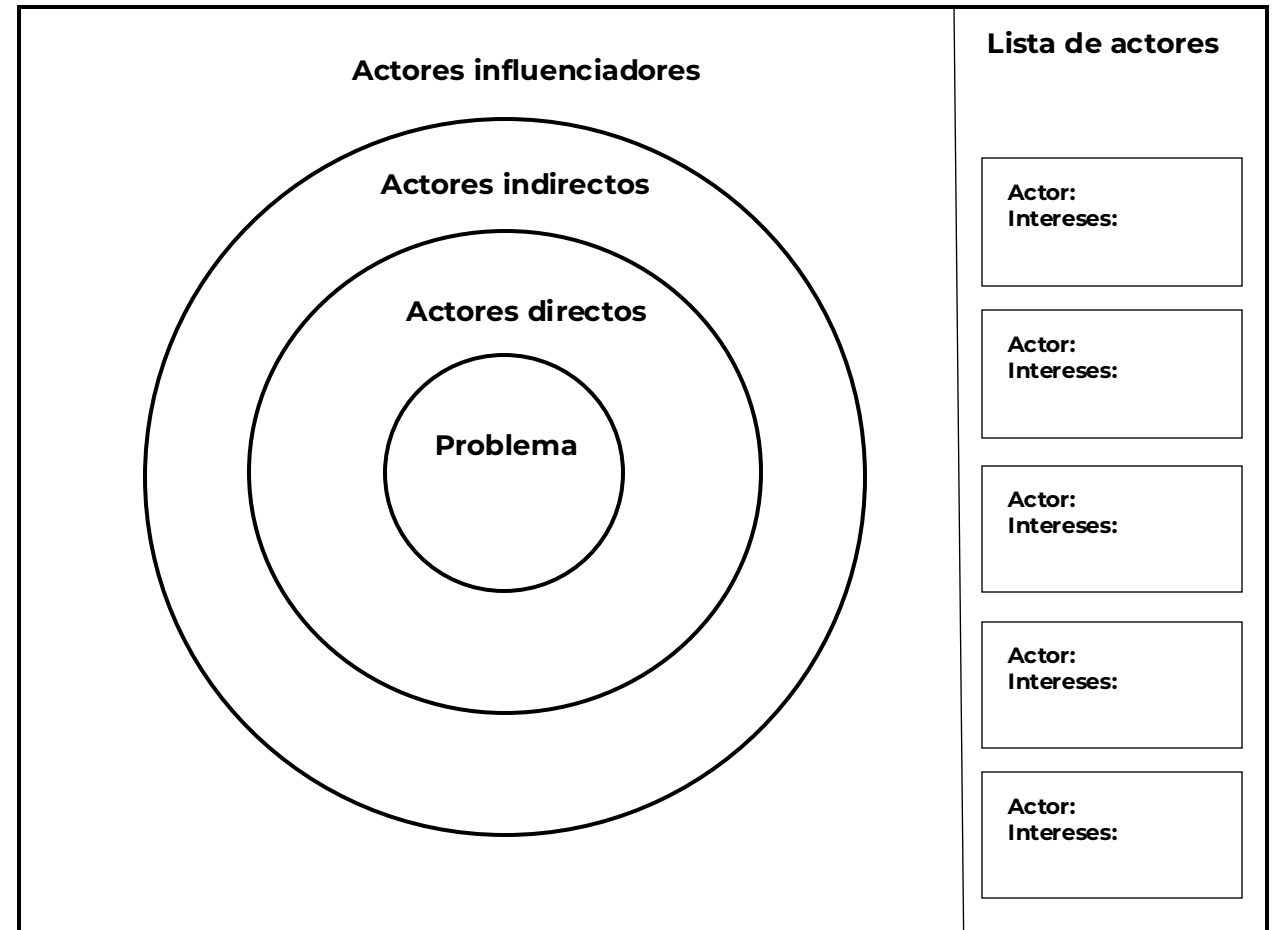


El origen de los buenos problemas en diseño: Mapear y visualizar aprendizajes

Ejemplo de mapa de actores involucrados



1. Parte por hacer una **descripción general del problema o situación que deseas explorar**, y escríbelo en el centro de la plantilla.
2. A continuación, **identifica a los actores**, haz una lista de todas las personas, grupos, y organizaciones que podrían estar involucrados o ser afectados directa o indirectamente por el problema. Piensa en distintos niveles: usuarios, comunidades, reguladores, proveedores, instituciones, etc.
3. **Clasifica y coloca a estos actores en los círculos** concéntricos en: **actores directos** (directamente involucrados), **actores indirectos** (relacionados, pero no directamente involucrados), y **actores influenciadores o reguladores** (personas o grupos que podría influir en el problema o las soluciones, pero que no están relacionados).
4. **Conecta a los actores, mediante líneas o flechas para mostrar sus relaciones en el contexto del problema**, puedes añadir notas sobre sus necesidades, preocupaciones o intereses respecto del problema central.



El origen de los buenos problemas en diseño:

Mapear y visualizar aprendizajes

Ejemplo de viaje de usuario

1. **Define al usuario:** Elige un tipo de persona o usuario que podría estar afectado por el problema. No es necesario que sea un usuario de un producto; puede ser una persona en una situación de vida relevante para el problema.
2. **Identifica las etapas de su experiencia:** Enumera las etapas del día o de una actividad específica que podría relacionarse con el problema (ej.: un día típico en el trabajo, en casa, durante el transporte, etc.).
3. En base a tu aprendizaje, **evalúa si cada etapa es positiva o negativa para tu usuario** y posicónala según tu criterio más arriba o abajo del eje central marcando un punto o cruz. Luego une todos los puntos para armar una gráfica.
4. **Describe las acciones** en cada punto, aquello que hace que la experiencia de tu usuario sea positiva o negativa

¿Tienes alguna duda?
¡Pregúntame!

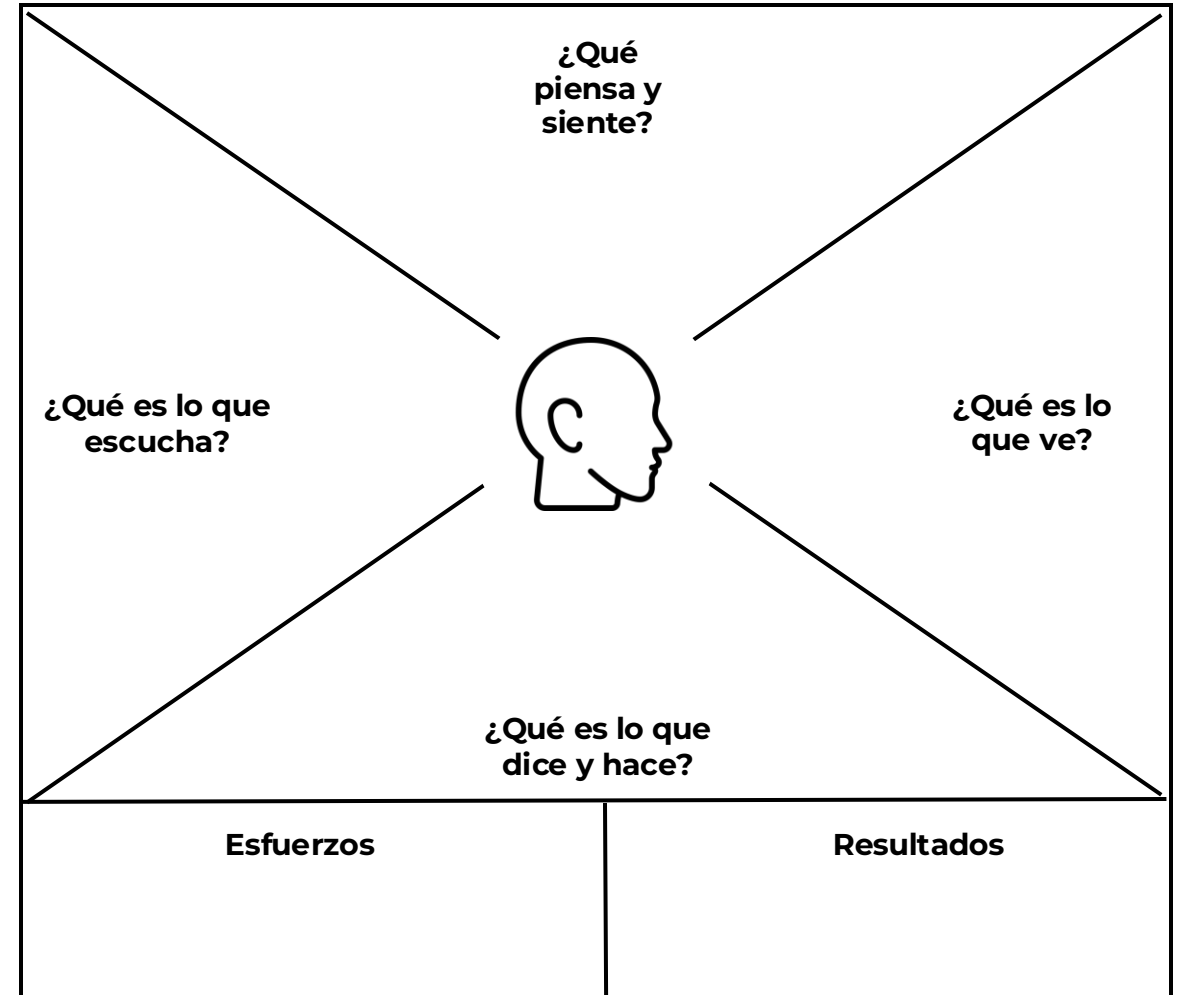


Etapas:	1.	2.	3.	4.	5.	6.
😊						
☹️						

El origen de los buenos problemas en diseño: Mapear y visualizar aprendizajes

Mapa de empatía

1. Comienza por elegir un tipo de persona o de usuario que potencialmente esté afectado por un problema y que desees entender más a fondo.
2. Luego ve completando cada uno de los campos del diagrama con tus respuestas de acuerdo a lo que le has escuchado, observado y preguntado.
3. ¿Qué necesidades están detrás de estas respuestas? ¿Qué oportunidades existen para generarle mayor bienestar y para abordar el problema en estudio?



El origen de los buenos problemas en diseño:

Mapear y visualizar aprendizajes

Canvas de Análisis de Propuesta de Valor

¿Tienes alguna duda?
¡Pregúntame!



Te recomendamos empezar a llenar tu diagrama por la persona. Pensaremos para cada ítem en:

- 1. Trabajos:** ¿cuáles son los pendientes que tiene por hacer?, los problemas que le rodean y en general, las necesidades que quiere satisfacer, sean a nivel personal o laboral.
- 2. Frustraciones:** problemas, situaciones, excusas e impedimentos que tienen, para lograr sus tareas.
- 3. Alegrías:** pensaremos en todas las experiencias, beneficios y en general, los resultados positivos que quiere recibir..

Una vez que hemos hecho esto pasaremos a pensar y anotar en el recuadro: cómo podemos hacer más fácil su trabajo, disminuir sus frustraciones y crear mayor satisfacción.

