

Insights para la innovación

Descubrir el mundo con nuevos ojos

Qué es un insight

Descubrimiento, **no obvio y no conocido**, que permite **entender** mejor a las personas y sus problemas

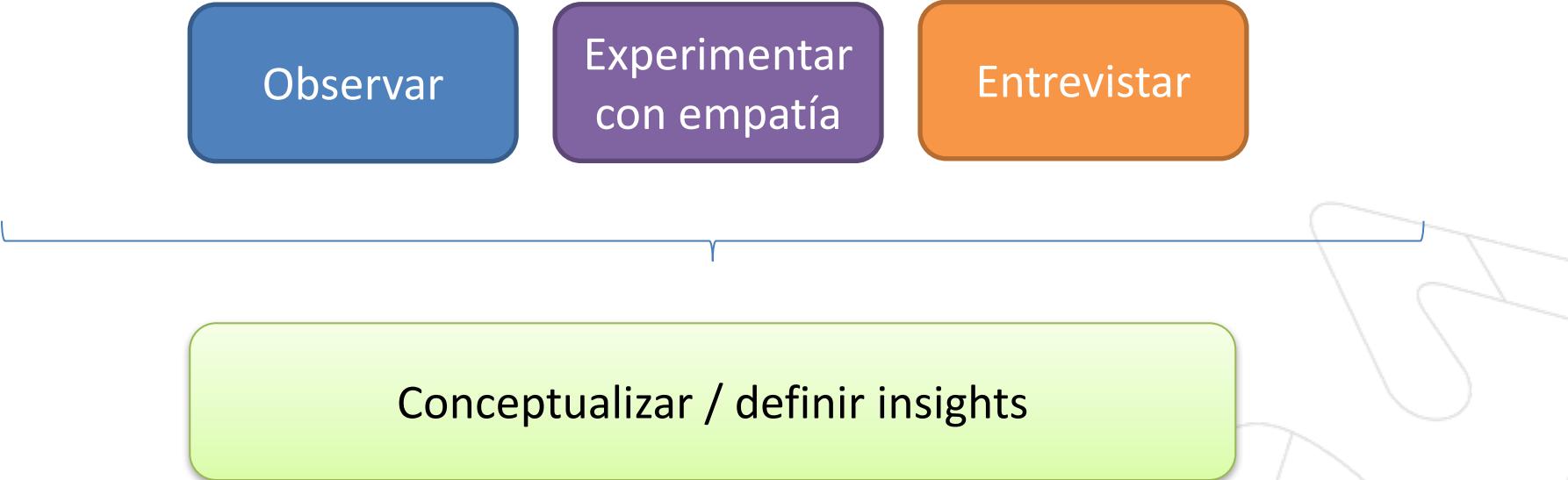


Cómo generar insights

Observar

Experimentar
con empatía

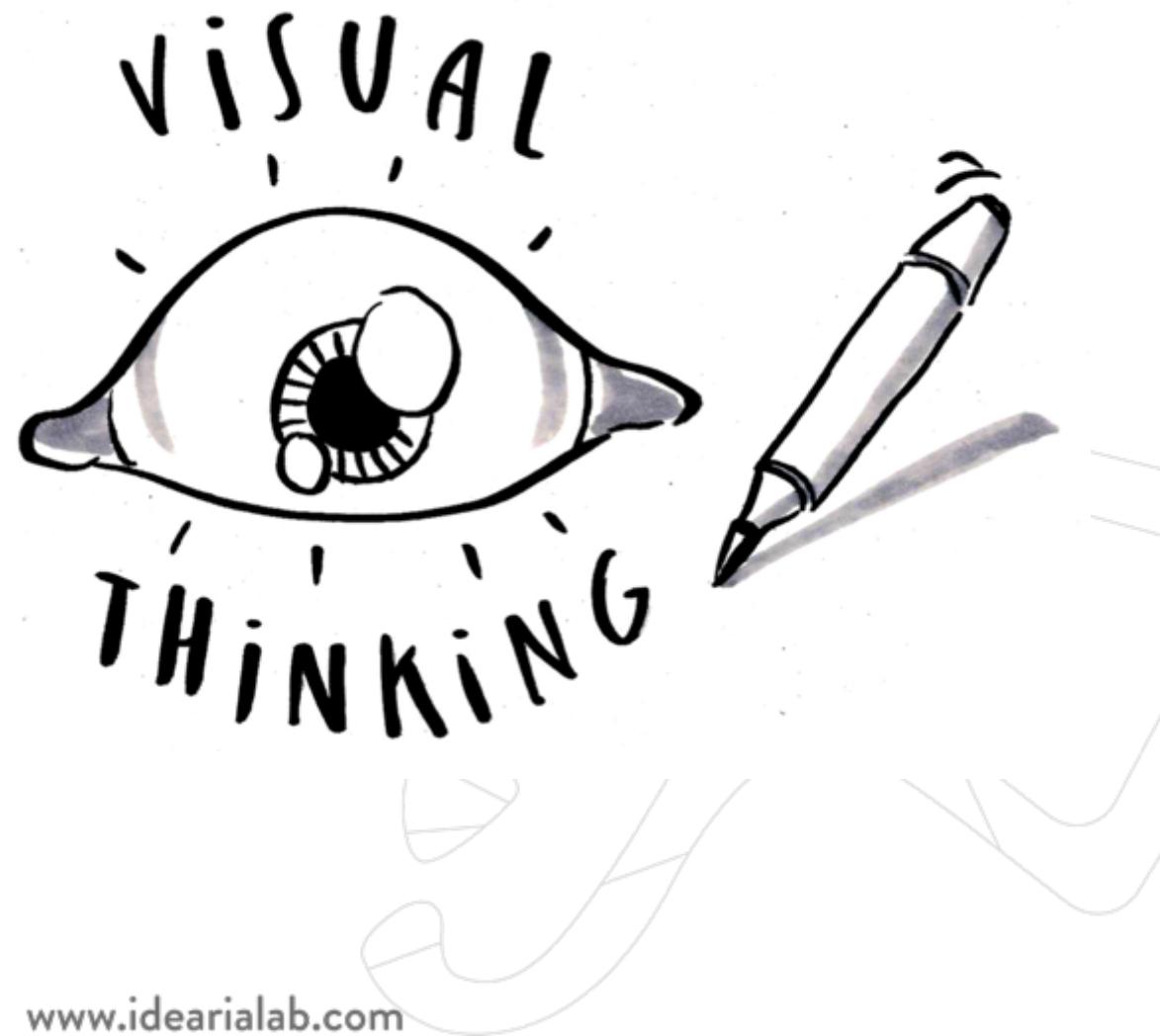
Entrevistar



Conceptualizar / definir insights

Escucha con los ojos

OBSERVAR





Mentalidad: **SER CURIOSO**

Tips para observar como un experto



Observa cosas que propician ciertas conductas



Observa adaptaciones



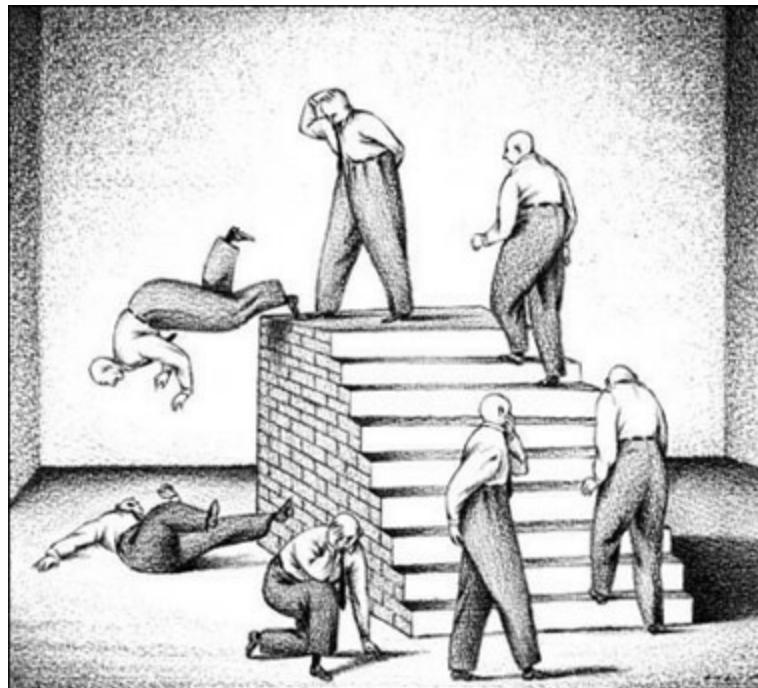
Observa las cosas que a las personas le importan



Observa lenguaje corporal



Observa patrones



Observa cosas inesperadas



Las vocales que debes buscar mientras observas

a e i o u



ACTIVIDADES



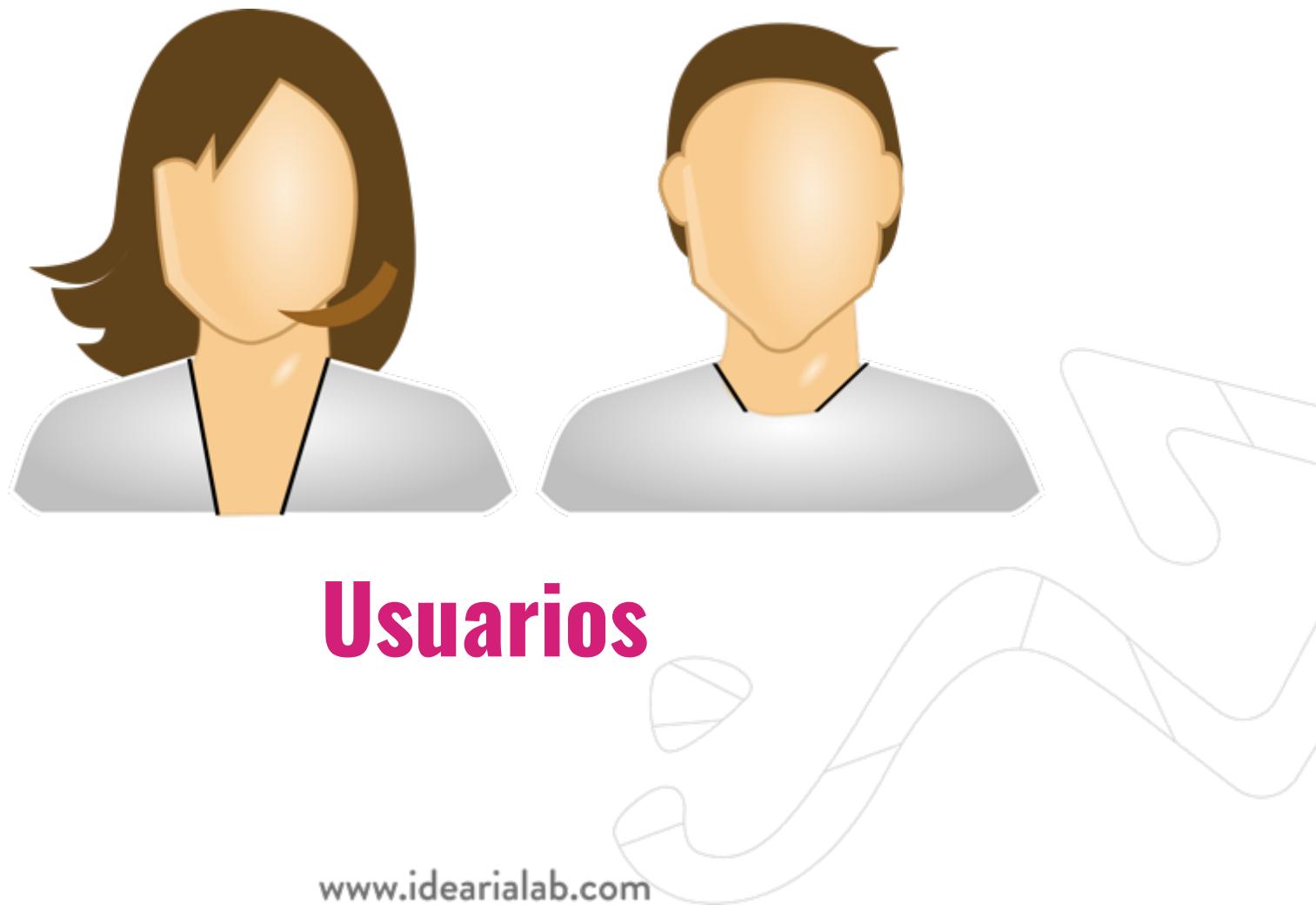
Entorno



Interacciones



Objetos



Toma nota

¿Qué están haciendo?

¿Qué cosas te dan curiosidad?

¿Cómo lo están haciendo?

¿Hay alguna conducta u objetos
especiales involucrados?

¿Por qué lo están haciendo?



No olvides

Observa siempre con mentalidad abierta
y curiosa.

Mantente alejado de las
generalizaciones, juicios, evaluaciones,
asunciones, prescripciones
(debería/quería/podría/etc.)

Por qué importa ser empático

EXPERIMENTAR CON EMPATÍA





Mentalidad:
SENTIR

4 FORMAS DE SER EMPÁTICO

Cambiar la perspectiva



Piensa en formas en las que puedes cambiar tu perspectiva para sentir como las personas que ven las cosas diferente a ti.

Limítate

Piensa para quién estás diseñando la solución y encuentra algún aspecto de la experiencia que estás dando por hecho.

¿Qué pasa si tú te limitas como esa persona está limitada?



Hazlo tú mismo

¿Has experimentado de manera personal los productos, servicios o experiencias que estás diseñando?

¿Cómo puedes hacer algo para entender cómo se siente aquello?



Conducir una gran entrevista
ENTREVISTAR





Mentalidad:
PROFUNDIZAR

Tips para guiar grandes entrevistas

- Haz preguntas abiertas
- “¿Puedes enseñarme cómo vives el problema?”
- Empezar general y terminar particular
- Construir rapport
- Ten en cuenta las discrepancias
- “Cuéntame cuando...” (historia)
- “Los 5 porqués”
- Haz preguntas obvias
- Permite los silencios
- Mantente sin juicio ni partido

Generar y compartir
INSIGHTS





Mentalidades:
INSPIRAR Y MOTIVAR

Escribir puntos aislados



Conectar y agruparlos



Verbalizar los insights

Objetivos de un insight:

1. Informar
2. Inspirar
3. Fácil de recordar



Carácterísticas:

- **Auténtico:** información real de gente real
- **No obvio:** va más allá de una primera observación
- **Revelador:** da información que antes estaba oculta