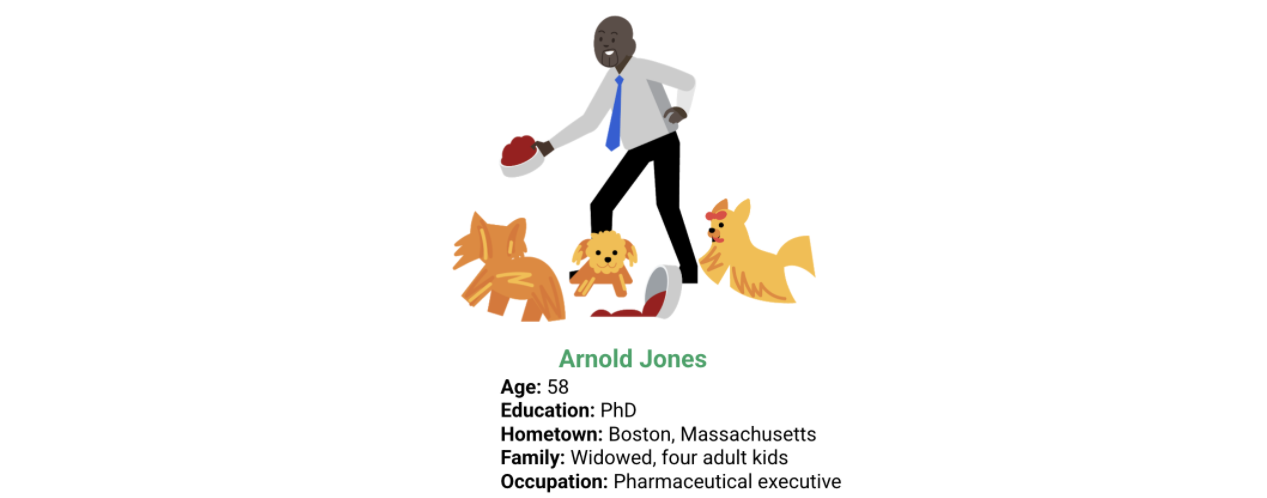
**Define planteamientos de problemas**

Identificar los problemas a los que se enfrentan los usuarios es una de las partes más importantes del diseño de experiencia de usuario. Pero por muy importante que sea la investigación para el proceso de diseño de experiencia de usuario, parte de tu trabajo requerirá una pequeña cantidad de «lectura mental» sobre la experiencia del usuario. Puede parecer que contradice la regla de no hacer nunca suposiciones, pero a veces los usuarios simplemente no se sienten cómodos o no saben cómo expresar exactamente cuál es su problema y cómo les afecta. En esta lectura, aprenderás a definir los puntos débiles tácitos y a usarlos para crear planteamientos de problema sólidos.

**La conexión entre los puntos débiles y los planteamientos de problemas**

Como recordatorio, los **puntos débiles** son cualquier problema o fricción en la experiencia del usuario que lo frustra y le impide obtener lo que necesita. Minimizar los puntos débiles mantiene contentos a los usuarios y los anima a seguir interactuando con el producto. Entonces, ¿cómo encuentran y definen los puntos débiles los diseñadores de experiencia de usuario?

Piensa en la aplicación de paseadores de perros y en uno de nuestros usuarios, Arnold. Arnold tiene casi sesenta años, y sus hijos lo han animado a actualizarse con un teléfono inteligente. Arnold es líder en su empresa, y no está acostumbrado a admitir que se siente incómodo con la tecnología. Tras la muerte de su esposa, Arnold se convirtió en el principal cuidador de los animales de la familia. Pero trabaja más de sesenta horas a la semana y no puede llevar a sus tres perros a pasear dos veces al día. Arnold recurre a la aplicación de paseadores de perros en busca de ayuda.

Underneath graphic, text reads: Arnold Jones. Age: 58. Education: PhD. Hometown: Boston, Massachusetts. Family: Widowed, four adult kids. Occupation: Pharmaceutical executive.

Debajo del gráfico, el texto dice: Arnold Jones. Edad: 58. Educación: PhD. Ciudad natal: Boston, Massachusetts. Familia: Viudo, cuatro hijos adultos. Ocupación: Ejecutivo farmacéutico.

Antes aprendiste que hay cuatro categorías en las que se pueden clasificar los puntos débiles:

* **Financieros** o puntos débiles relacionados con el dinero.
* **Del Producto**, que son puntos débiles relacionados con problemas de calidad.
* **Del Proceso**, que son puntos débiles relacionados con el recorrido del usuario.
* **De Soporte**, que son puntos débiles relacionados con la obtención de ayuda del servicio de atención al cliente.

Identificar los puntos débiles que experimenta tu usuario te ayudará a encontrar posibles problemas que tu diseño puede resolver. Los puntos débiles de Arnold entran en la categoría de proceso. Su mayor desafío es que no tiene conocimientos tecnológicos, por lo que le cuesta entender cómo usar la aplicación.

Ahora que has identificado los puntos débiles de Arnold, debes asegurarte de saber lo suficiente sobre sus necesidades para escribir un planteamiento del problema. **Los planteamientos de problema** proporcionan una descripción clara de la necesidad del usuario que debe abordarse. Para crear un planteamiento del problema, puedes utilizar el framework de las 6 preguntas.

**Las 6 preguntas: quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo**

El framework más común utilizado para crear planteamientos de problemas es el framework de las 6 preguntas. Después de definir los puntos débiles del usuario, puedes responder a quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo resolver el problema del usuario.

**¿Quién** está experimentando el problema? Conocer a tus usuarios y sus antecedentes es clave para crear soluciones exitosas para ellos.

**¿Cuáles** son los puntos débiles que intentas resolver? Determinar con anticipación los puntos débiles de un usuario te permite responder al resto de estas preguntas y aclarar el contexto de los puntos débiles.

**¿Dónde** está el usuario cuando utiliza el producto? El contexto físico de un usuario es importante para tu diseño.

**¿Cuándo** se produce el problema? Tal vez sea justo después del final de un largo y tedioso proceso, o tal vez sea algo que sucede a diario. Saber cuándo ocurre el problema puede ayudarte a empatizar mejor con los sentimientos del usuario.

**¿Por qué** es importante el problema? Saber cómo afecta este problema a la experiencia y la vida de tu usuario te ayudará a aclarar las posibles consecuencias.

**¿Cómo** alcanzan los usuarios sus objetivos mediante el uso del producto? Comprender cómo los usuarios alcanzan sus objetivos te permite trazar el recorrido que realiza el usuario a través de tu producto.

Para diseñar una solución que se ajuste a las necesidades de tus usuarios, tienes que entender el problema desde su punto de vista. Pensar en las 6 preguntas te obliga a escribir quién es el usuario y describir el contexto completo del problema desde su perspectiva.

De acuerdo, volvamos a la aplicación de paseadores de perros. Ya sabes un poco sobre Arnold, pero usa las habilidades que has aprendido hasta ahora para confirmar que sabes lo suficiente para resolver sus puntos débiles.

* **Quién:** Un ejecutivo ocupado
* **Qué:** Arnold quiere contratar a alguien que pasee a sus tres perros todos los días.
* **Dónde:** Es probable que Arnold esté usando la aplicación en el trabajo, sobre la marcha.
* **Cuándo:** Arnold se frustra cuando abre la aplicación, ya desde el principio del recorrido del usuario.
* **Por qué:** Arnold no tiene mucha experiencia con aplicaciones para teléfonos o tecnologías similares.
* **Cómo:** Arnold quiere pasar fácilmente de la pantalla de inicio de la aplicación a la lista de paseadores de perros y a la pantalla de confirmación.

¡Charán! Pudiste responder satisfactoriamente a las seis preguntas. Ahora que has pensado en las necesidades de tus usuarios, estás listo para definir el planteamiento del problema final.

**La fórmula de planteamiento del problema**

Entonces, ¿cómo se crea un planteamiento del problema? Empieza por definir quién es el usuario y cuáles son sus necesidades y motivaciones. Esta es la fórmula que presentamos en el video:

[nombre de usuario] es un/a [características del usuario] que necesita [necesidad del usuario] porque [idea]

Bien, ahora aplica la fórmula al caso de Arnold. Arnold es un profesional ocupado que necesita un paseador de perros. Pero, ¿cuál es la idea? ¡Su teléfono! Sus hijos le regalaron un teléfono inteligente nuevo. Arnold comentó que a menudo tiene problemas con la tecnología y está teniendo problemas para navegar por la aplicación.

Arnold es un ejecutivo ocupado que necesita una experiencia en la aplicación sencilla para contratar a un paseador de perros porque no tiene conocimientos tecnológicos.

Arnold es un ejecutivo ocupado que necesita una experiencia en la aplicación sencilla para contratar a un paseador de perros porque no tiene conocimientos tecnológicos.

**El impacto de los planteamientos de problema**

Los planteamientos de problema proporcionan claridad sobre los objetivos de los usuarios y ayudan a los diseñadores de experiencia de usuario a identificar las limitaciones que impiden a los usuarios alcanzar esos objetivos. Los planteamientos de problemas también ayudan a tu equipo a medir el éxito. Si esperas que Arnold y usuarios como él interactúen al máximo con tu aplicación, debes hacer que la aplicación sea clara y fácil de entender.

¡Los diseños que creas importan! Empatiza con tus usuarios tanto como puedas para crear un producto con el que querrán interactuar y usar todos los días.

# Define planteamientos de hipótesis

Has pasado mucho tiempo aprendiendo sobre los usuarios para los que estás diseñando y sobre cómo empatizar con los usuarios e investigarlos puede mejorar tu comprensión de sus necesidades. Como recordatorio, aquí te encuentras en el proceso de diseño:

* **Empatizar** con los usuarios te permite considerar la experiencia del producto desde su perspectiva. Al conectarte directamente con las personas, como a través de entrevistas, puedes descubrir y comprender qué les gusta, qué no les gusta y sus puntos débiles.
* Luego, revisa la investigación que realizaste sobre los usuarios para **definir** el problema al que se enfrentan. La creación de un planteamiento del problema te ayuda a definir claramente los puntos débiles del usuario que tus futuros diseños pueden abordar.

¡Ahora puedes empezar a encontrar soluciones que aborden esos problemas! Estás listo para crear planteamientos de hipótesis. Un **planteamiento de hipótesis** es una suposición fundamentada sobre cuál crees que podría ser la solución a un problema de diseño. Ya conoces los desafíos a los que se enfrentan los usuarios, así que es hora de analizar cómo tus diseños pueden resolver sus puntos débiles.

Los planteamientos de hipótesis no tienen una única fórmula estándar a seguir, pero hay dos métodos comunes que puedes intentar usar para escribir una.

Primero, puedes usar el **formato si/entonces** para crear un planteamiento de hipótesis. Estos son ejemplos de planteamientos de hipótesis si/entonces aplicados para los usuarios de la aplicación de paseadores de perros:

* **Si** Arnold descarga la aplicación de paseadores de perros**, entonces** podrá utilizar la configuración del modo «simplificado» para ver solo las funciones básicas de la aplicación.
* **Si** Tobias se inscribe en la aplicación de paseadores de perros**, entonces** elegirá rápida y fácilmente un paseador que se ajuste a su horario.

Segundo, puedes usar el **formato creemos que** para crear un planteamiento de hipótesis. Aquí hay ejemplos de planteamientos de hipótesis creemos que aplicados a la aplicación de paseadores de perros:

* **Creemos que** un modo simplificado de la aplicación de paseadores de perros **para** Arnold le **permitirá** contratar paseadores de perros de manera eficiente.
* **Creemos que** el fácil acceso a los paseadores de perros disponibles **para** Tobias **aumentará** la cantidad de paseos que elija para sus mascotas.

Los planteamientos si/entonces se centran directamente en las necesidades de los usuarios. Por otro lado, los planteamientos creemos que tienen en cuenta la perspectiva de tu equipo, sin dejar de ser empáticos con las necesidades de los usuarios.

Es posible que te encuentres con situaciones en las que tienes varios planteamientos de hipótesis para un planteamiento de problema. Está bien. Siempre habrá múltiples soluciones para los problemas a los que se enfrentan los usuarios. Tu trabajo como diseñador de experiencia de usuario consiste en usar tu creatividad y tus habilidades de resolución de problemas para decidir qué soluciones funcionan mejor para los usuarios únicos para los que estás diseñando.

Los planteamientos de hipótesis te ayudan a reducir la información de tu investigación a los objetivos de tu producto, para que puedas concentrarte en los deseos y las necesidades de tus usuarios.