

# EMPATIZAR

## PLAN DE EXPLORACIÓN

PREPÁRATE PARA IR A EXPLORAR! Una entrevista explorativa es una forma de explorar la vida cotidiana de las personas para las que diseñas. Queremos entender el contexto, objetivos, intereses y su forma de hacer las cosas **sin pensar en la solución**. En este ejercicio vas a identificar todo lo que quieres aprender para poder crear tu guión de entrevista.

CONTEXTO		A QUIÉN	
<div>¿Qué sabes?</div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div>	<div>¿Qué necesitas aprender?</div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div>	<div>PERFIL DE USUARIOS</div> <div>Qué características tienen las personas que quieres entrevistar.</div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div>	<div>¿Dónde están? ¿Cómo las encuentras? ¿Querrán participar? ¿Habrá que incentivarlos o compensarlos?</div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div>

### BRAINSTORMING DE PREGUNTAS

#### POSIBLES PREGUNTAS BÁSICAS (Marca aquellas preguntas que quieras usar)

- ☐ Háblame de tus antecedentes.
- ☐ ¿Con qué frecuencia usa [productos similares en nuestro espacio]?
- ☐ Cuando utiliza estos productos, ¿se encuentra con algún desafío?
- ☐ ¿Cuáles son las tareas más importantes que realiza mientras usa estos productos?
- ☐ ¿Hay algo que le gustaría poder hacer con estos productos que actualmente no es posible?
- ☐ ¿Qué és lo que no te deja dormir por la noche?
- ☐ ¿Hay alguna forma en que estos productos no cubran su necesidad actual?
- ☐ Si tuvieras una lámpara mágica: qué le pedirás sobre \_\_\_\_

#### ¿NECESITAS CONOCER UN PROCESO?

- ☐ NO
- ☐ Si, necesito entender cómo se realiza una tarea o actividad.

>> Consulta la ficha GUÍA DE ENTREVISTA DE JOURNEY

Crea nuevas preguntas

# EMPATIZAR

## PLANTILLA DE ENTREVISTA EXPLORATORIA

## PLANTILLA PARA LAS ENTREVISTAS!

- Crea una plantilla.
- Ordena todas las preguntas para las que buscas respuestas.
- Recuerda añadir mensajes de bienvenida al principio y al final

GUÍA

Intro

## Preguntas

Gracias y cierre

Una entrevista es como cualquier otra conversación. No eres un policía ;)

- Deja a un lado tus asunciones y creencias.
- Haz preguntas abiertas. Escucha y observa sin opinar.
- Toma fotos si es algo que quieras recordar. (Pide permiso!)

NOTAS DE

FECHA

No  
estamos  
validando ideas!!  
Queremos saber que  
siente, que hace, porque

# EMPATIZAR

## PLANTILLA DE ENTREVISTA DE JOURNEY

Esta, entrevista, o esta parte de la entrevista se enfoca en los pasos de una actividad o tarea.

- Deja a un lado tus asunciones y creencias.
- Escucha y observa sin opinar.
- Toma fotos. (Pide permiso antes!)


NOTAS DE:


FECHA:


**PASOS:** Identifica cada momento de la actividad


**CONTEXTO:** Describe dónde está, qué pasa. qué hace, qué piensa


**EMOCIONES:** ¿Qué siente? ¿Por qué?


















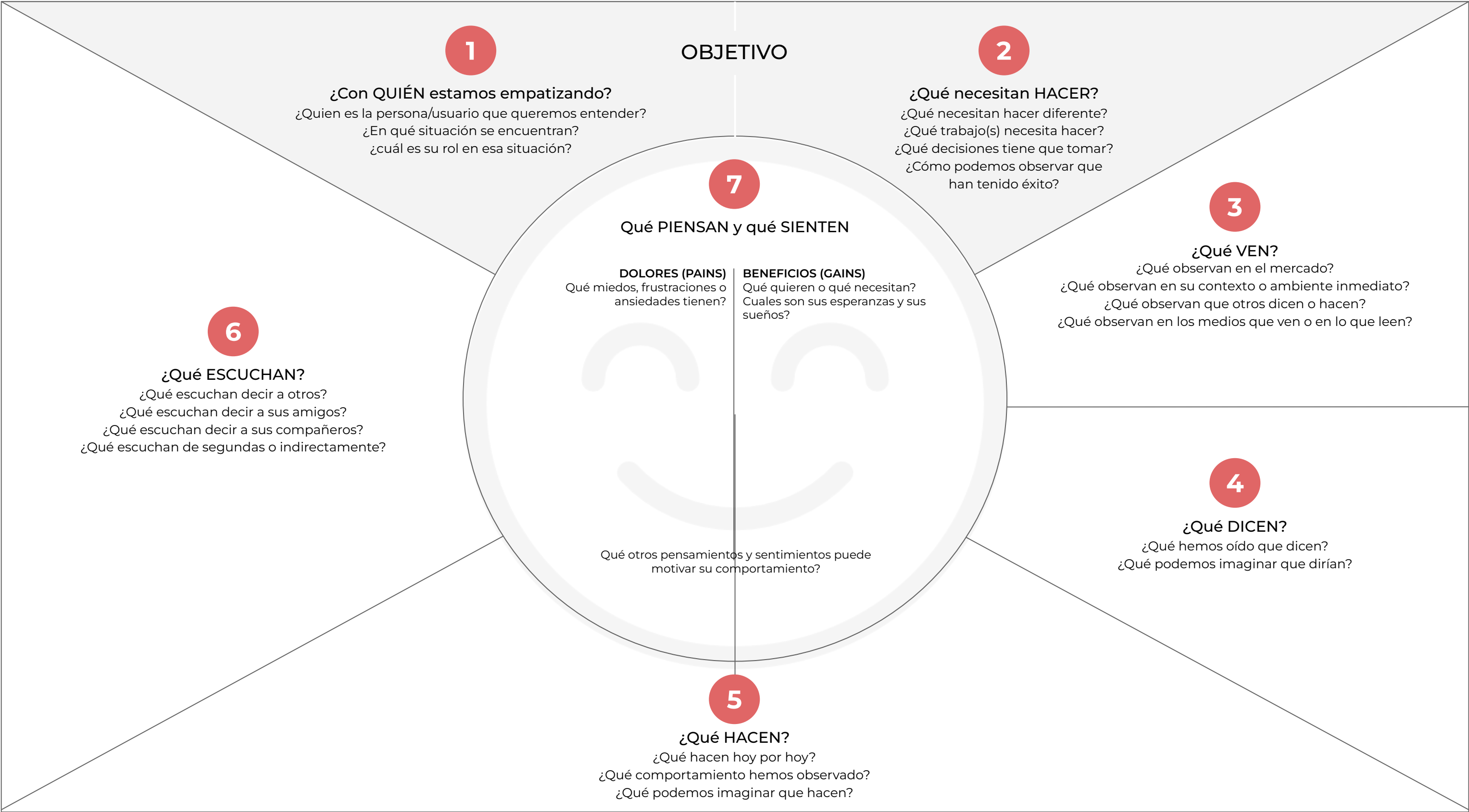








DEFINIR  
DAVE GRAY **EMPATHY MAP CANVAS**



Dave Grey. Updated Empathy Map Canvas.. <https://medium.com/the-xplane-collection/updated-empathy-map-canvas-46df22df3c8a>

# DEFINIR

## SÍNTESIS DE APRENDIZAJES

ORGANIZA Y SINTETIZA LO QUE HAS APRENDIDO!  
Este es un ejercicio de calentamiento para revisar y recordar lo más importante que sabemos o hemos aprendido. Estructura en bloques lo que sabes para identificar qué es lo más importante.

QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE

NEGOCIO

¿Qué es lo más importante para tu negocio?  
¿Qué significa tener éxito?

PERSONAS

¿Qué es lo más importante para las personas?  
¿Qué significa tener éxito?

TECNOLOGÍA & RESTRICCIONES

Qué límites y condiciones tenemos que tener en cuenta?

¡¡ATENCIÓN!!  
Todavía no buscamos  
soluciones!

QUÉ DEBE CONSIDERAR LA SOLUCIÓN  
REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

CONSEJO

Si has realizado un estudio de  
competencia o benchmarking, añádelo aquí.

QUÉ DEBE CONSIDERAR LA SOLUCIÓN  
ASPECTOS EMOCIONALES

ALGUNOS EJEMPLOS PARA INSPIRARTE

Admiración, Diversión, Asombro, Incomodidad, Calma, Confusión, Anhelo, Empatía,  
Envidia, Miedo, Horror, Interés, Alegría, Nostalgia, Romance, Tristeza, Satisfacción, Triunfo.

DEFINIR

¿CÓMO PODRÍAMOS... ? (HOW MIGHT WE...?)

El lenguaje ayudar a estimular el pensamiento creativo y la colaboración libre.  
Vas a desinhibir la creatividad. ¿Cómo? ¡Dándote el permiso y el poder de que existen soluciones y las vamos a encontrar!

CONSTRUYE OPORTUNIDADES

- 1

Utilizar post-its de diferentes colores para explorar oportunidades.
- 2

Crea una pregunta inspiradora.

Las personas [tipo de usuario]	Necesitan una manera de [descripción su necesidad – verbo]	Porque [insight que hemos descubierto].	¿Cómo podríamos...?
			<div>CONSEJOS PRO PARA ASEGURAR BUENOS 'CÓMO PRODRÍAMOS?</div> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estar basados en un problema o insight.</li><li>• Conectarlos al resultado deseado, sin definir la solución.</li><li>• Escritos en positivo.</li><li>• Ser suficientemente abiertos para garantizar muchas ideas creativas.</li></ul>

# PUNTO DE VISTA

## DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

SELECCIONA EL PROBLEMA - OPORTUNIDAD PARA EL QUE VAMOS A TRABAJAR  
Gracias a las herramientas de priorización vas a seleccionar la oportunidad o problema clave a resolver.  
Este va a ser un punto de vista sólido que te impulse a la innovación centrada en el ser humano.

- Las personas [tipo de usuario]
- Necesitan una manera de [descripción su necesidad – verbo]
- Porque [insight que hemos descubierto].

ESTA ES LA DESCRIPCIÓN QUE ACOSTUMBRA A ENTENDER  
NEGOCIO Y LOS EQUIPOS

Cómo podríamos....?

EN FORMA DE PREGUNTA ES MUCHO MÁS FÁCIL IDEAR

# IDEACIÓN

## STORYBOARD

Hay un paso importante entre la ideación y la creación: definir la historia.

### EXPLICA TU IDEA GRÁFICAMENTE

Explica qué experiencia tiene el usuario que está usando o disfrutando de la/s idea/s que has seleccionado.en el paso anterior.



# PROTOTIPAR

## QUÉ PROTOTIPAR

ANTES DE PROTOTIPAR!  
Ya tenemos una idea. ¿Qué tenemos que prototipar? Para responderlo identifica qué quieres aprender respondiendo las siguientes actividades

### QUÉ QUEREMOS CONFIRMAR

1

Qué hace la solución. Detalla tanto cómo sea posible.

2

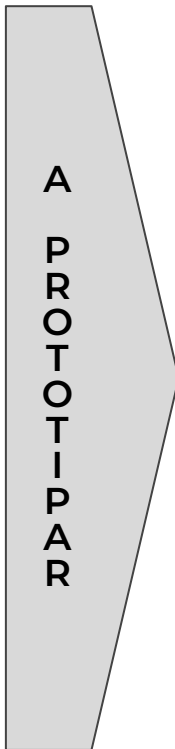
Qué asunciones observas. Qué riesgos hay.

### 3 QUÉ Y CÓMO PROTOTIPAR

¿Cómo vamos a validar?

¿Qué prototipo tenemos que construir?

¿Con quién tenemos que validarlo?



## VALIDAR PLAN DEL TEST DE VALIDACIÓN

CONTEXTO

```
graph LR; A[ESCENARIO.  
Describe el contexto necesario para que los participantes del test puedan entender el prototipo y responder a nuestras preguntas sin perderse.] --> B[ÉXITO  
Qué criterios vamos a seguir para considerar que el test tenga éxito.]; B --> C[USUARIOS  
Qué características tienen las personas con las que quieres validar el prototipo. ¿Dónde están? ¿Cómo las encuentras?];
```

**ESCENARIO.**  
Describe el contexto necesario para que los participantes del test puedan entender el prototipo y responder a nuestras preguntas sin perderse.

**ÉXITO**  
Qué criterios vamos a seguir para considerar que el test tenga éxito.

**USUARIOS**  
Qué características tienen las personas con las que quieres validar el prototipo. ¿Dónde están? ¿Cómo las encuentras?

Describe el contexto necesario para que los participantes del test puedan entender el prototipo y responder a nuestras preguntas sin perderse.

Qué criterios vamos a seguir para considerar que el test tenga éxito.

¿Qué características tienen las personas con las que quieres validar el prototipo. ¿Dónde están? ¿Cómo las encuentras?

PROCEDIMIENTO/ TIPO DE TEST	PREGUNTAS Y TAREAS	MATERIALES
Describe paso a paso las tareas que vas a realizar	Lista de tareas o preguntas para responder	Qué recursos vas a necesitar
Actividad de bienvenida y contexto		<input type="checkbox"/> Papel para notas
		<input type="checkbox"/> boli
		<input type="checkbox"/> Cinta adhesiva
Actividades o tareas de validación		<input type="checkbox"/> tijeras
		<input type="checkbox"/> prototipo
		<input type="checkbox"/> post-its de colores
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
Despedida		

Describe paso a paso las tareas que vas a realizar

Si tienes diferentes tipos de tareas, un storyboard puede ayudarte a modo de guión

### Lista de tareas o preguntas para responder

Qué recursos vas a necesitar

- ☐ Papel para notas
- ☐ boli
- ☐ Cinta adhesiva
- ☐ tijeras
- ☐ prototipo
- ☐ post-its de colores
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐

VALIDAR

PARRILLA DE APRENDIZAJES

ANALIZA Y ORDENA RESPUESTAS!  
Seguramente ya tienes claro qué funciona y que hay que mejorar. Usa esta actividad para organizar lo que has observado y decidir los siguientes pasos.

<div>QUÉ HA FUNCIONADO</div> <div>Qué ha tenido éxito. Si es relevante añade porqué.</div>	<div>QUÉ NECESITA MEJORAR</div> <div>Identifica qué aspectos, elementos o pasos no han funcionado y porqué (Sé objetivo y literal)</div>
<div>¿Alguna sorpresa?</div>	
<div>HAN APARECIDO NUEVAS PREGUNTAS.</div>	<div>IDEAS Y POSIBLES SOLUCIONES</div> <div>Cómo podrías solucionar los problemas que has identificado</div>