

Método: Saturar y agrupar

¿Cómo usar este método?

Llena el panel de trabajo con notas sobre los temas interesantes identificados. También con imágenes de los usuarios y de productos y situaciones de referencia. Luego, organízalos en grupos con los que tengan relación, y establece relaciones más profundas entre los ítems.

Los elementos ya agrupados pueden tener relación también con los de otro grupo. Observa y establece diferentes relaciones que puedas encontrar, con el fin último de sintetizar la información en temas bien definidos.

Método: Mapa de recorrido

¿Cómo utilizarlo?

Crea un mapa que te ayude a registrar muchas observaciones respecto a los usuarios y sus experiencias. Puede estar basado en tus conversaciones con el usuario, o puede diseñarlo él mismo y explicártelo.

Este recorrido debe ser relevante para el problema que estás atendiendo.

Considera cada detalle en el recorrido aunque parezca irrelevante, ya que puede darte diferentes insights. Los datos deben estar ordenados de manera lógica, y en base a ellos, busca patrones o situaciones anómalas, preguntándote por qué sucedieron, y conecta los detalles o las situaciones encontradas con aquellas que poseen más contexto.

Método: Retrato Robot

1. Identifica las características en común o complementarias de los usuarios.
2. Haz una lista con las características encontradas, y añade aquellas que tal vez no son compartidas por los participantes, pero que sí resultan interesantes para el proceso de diseño.
3. Dale un nombre al personaje creado, con el que todos los miembros del equipo estén de acuerdo, y asegúrate de que el personaje posea todas las características previamente determinadas.

Método: Mapa de Empatía

¿Cómo se utiliza este método?

Dibuja un cuadrado y divídelo en cuatro. Cada cuadrante corresponderá a una categoría cuya información completarás en base a la información obtenida en la etapa de empatía.

Los cuadrantes serán:

- **Decir:** ¿Qué palabras o frases definen lo expresado por el usuario?
- **Hacer:** ¿Qué acciones o conductas notaste en los usuarios?
- **Pensar:** ¿Cuáles son los posibles pensamientos de los usuarios, y qué nos dicen estos de lo que creen?
- **Sentir:** ¿Qué posibles emociones tienen los usuarios?

En base a esta información, identifica las necesidades del usuario, y anótalas, así como los insights que surjan.

Método: Punto de Vista

¿Cómo se usa este método?

Debes configurar tu punto de vista considerando los tres aspectos principales; usuario, necesidad e insight, a través de la siguiente fórmula:

(El usuario) necesita **(necesidad del usuario)** porque **(insight)**.

Expresa la necesidad del usuario con un verbo, y el insight con un enunciado que resuma el problema a atender.

Prueba con diversas opciones y combinaciones hasta llegar a una que se ajuste al objetivo del proyecto. Procura que tu punto de vista sea atractivo y mantenga la atención.