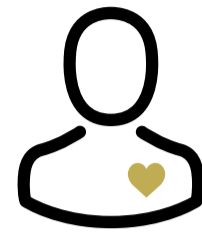


5 WHY

Descubrir las causas:

1. Formulad el reto con un porqué.
2. Cada miembro de la Agencia escribe su respuesta en un post it.
3. Cada uno se pregunta de nuevo por qué ocurre lo que ha puesto en el post it hasta completar los 5 why.
4. Poned en común vuestros 5 why con el equipo de la agencia.
5. Si tenéis tiempo tratad de llegar a un acuerdo de respuestas.



USUARIOS

Empatizar con el usuario:

1. Identificad en post it el mayor número posible de actores a quienes afecta o implica vuestro reto; perfiles de personas concretas, empresas, profesionales, etc.
2. Elegid uno de estos actores, que a partir de ahora será el usuario de vuestra solución.
3. Describid y dibujad a vuestro usuario. Nombre, dónde vive, sexo, trabajo, gustos, etc.
4. Anotad en post it sus motivaciones, oportunidades o limitaciones ante el problema que plantea el reto y vive en primera persona, sus "alegrías" y "frustraciones".

Actores implicados: ¿A quién afecta tu reto?

Menciona las diferentes personas, colectivos, entidades, etc.

ALEGRÍAS

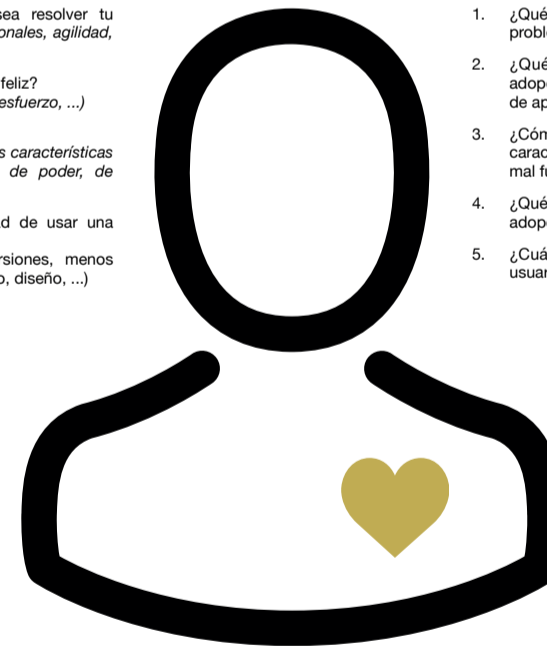
Describe los beneficios que el usuario espera, deseos o cómo se sorprendería. Esto incluye la utilidad funcional, las conquistas sociales, las emociones positivas y el ahorro en costes. Las siguientes preguntas son pistas para reflexionar:

1. ¿Qué tareas o problemas desea resolver tu usuario? (tiempos, tareas profesionales, agilidad, tecnología,...)
2. ¿Qué ahorros harían a tu usuario feliz? (En términos de tiempo, dinero y esfuerzo, ...)
3. ¿Qué valora el usuario? (Un buen diseño, las garantías, las características específicas o más, incremento de poder, de status...)
4. ¿Que aumentaría la probabilidad de usar una solución? (Coste más bajo, menos inversiones, menos riesgo, mejor calidad, rendimiento, diseño, ...)

FRUSTRACIONES

Describen las emociones negativas, lo que molesta a tus usuarios antes, durante y después de intentar resolver el problema, o lo que les impide resolverlo. Describe riesgos o resultados negativos relacionados con resolver mal el problema o no resolverlo:

1. ¿Qué le quita el sueño al usuario? (Los grandes problemas, inquietudes, preocupaciones,...)
2. ¿Qué barreras encuentra el usuario en la adopción de soluciones? (Costes iniciales, curva de aprendizaje, resistencia al cambio, ...)
3. ¿Cómo son las soluciones actuales? (Falta de características, rendimiento bajo o satisfactorio, mal funcionamiento,...)
4. ¿Qué aspectos negativos pueden influir en la adopción de una solución por parte del usuario?
5. ¿Cuáles son las principales dificultades del usuario para resolver el problema?



Tu usuario

Cuenta su historia,
Cómo se llama, edad, familia, estudios,
lugar de residencia, gustos, aficiones, etc.



IDEAS

Todas las ideas cuentan. Cada una configura una rama de oportunidades para resolver el reto y llegar a una solución centrada en el usuario que sea original, útil y viable. Cuantas más ideas mejor, más fácil os resultará construir una solución de éxito.

