

Lección 17: entender a su usuario

Lección sin conexión

Propósito

Los diseñadores deben comprender las necesidades de sus usuarios para crear productos útiles. Esta Lección alienta a los estudiantes a pensar en cómo diseñar para otra persona mediante el juego de roles, como alguien más que usa un perfil de usuario y reacciona como ese usuario a una serie de productos. A cada estudiante se le asigna un perfil de usuario que describe a una persona, que luego utiliza para elegir los productos adecuados, criticar el diseño del producto y sugerir mejoras para el diseño.

Esta Lección pide a los estudiantes identificarse con usuarios potenciales. A lo largo de esta Lección, los estudiantes trabajarán para aplicar el proceso de resolución de problemas para otras personas. **La empatía es un elemento clave en este tipo de diseño centrado en el usuario** y una habilidad difícil de dominar para los estudiantes de esta edad.

Secuencia para el aprendizaje

- Conocimiento inicial (5 min)
- Ampliación del conocimiento (30 min)
- Transferencia del conocimiento (5 min)

Objetivos

Los estudiantes serán capaces de:

- Distinguir entre sus propias necesidades y las de los usuarios.
- Criticar un diseño a través de la perspectiva de un perfil de usuario.
- Diseñar mejoras en un producto en función de un perfil de

usuario.

Preparación

- Consultar [Reaccionando como tu usuario - Guía de lecciones](#)
- Prepare preguntas rápidas para el ejercicio de calentamiento.
- Etiquete cuatro esquinas del salón como A, B, C y D.
- Organice el salón en grupos de 4 y asigne un número del 1 al 4 a cada integrante.

Recursos

¡Atención!

Por favor, haga una copia de cada documento que planea compartir con los estudiantes.

Para los profesores:

- [Entendiendo al usuario - Diapositivas](#)

Para los estudiantes:

- [Reaccionando como tu usuario - Guía de lecciones](#)
- Perfil 1, 2, 3 y 4 (se encuentran al final de la Lección)

Vocabulario

- **Usabilidad:** Qué fácil, eficiente y satisfactorio es usar un objeto o dispositivo fabricado por el ser humano (incluido el software).

Estrategia de aprendizaje

Conocimiento inicial (10 min)

Funcionalidad vs. Estética

Pregunta:

¿Los productos atractivos siempre son fáciles de usar? ¿Puede pensar en algún ejemplo de un producto que se vea bien pero que sea difícil de usar?

¿Qué pasa con algo que es fácil de usar, pero no le gustó cómo se veía? Se pedirá a los estudiantes escribir sus respuestas y prepararse para compartirlas.

Discuta:

Los estudiantes publicarán sus pensamientos. Mientras comparten con sus compañeros lo que escribieron, se pedirá que discutan si les importa que un producto sea utilizable o se vea bien. Después de un par de minutos, una pareja explicará lo que discutieron.

Observaciones:

Claramente, como usuarios de productos, tenemos muchas necesidades. Es importante que un diseñador sea capaz de distinguir entre estas necesidades. La usabilidad de los diseños afectará si un usuario puede usar el producto en primer lugar.

Sin embargo, si un producto no es atractivo, puede que nunca se use. A medida que pensamos más sobre el diseño para otras personas, queremos tener en mente muchos tipos diferentes de necesidades.

Objetivo: Resalte que hay muchos tipos de necesidades de los usuarios con las que debemos sentir empatía como diseñadores. En particular, solicite que la usabilidad de un producto sea una consideración importante independiente de si es meramente estético.

¿Quién soy?

Distribuir:

Se repartirán los perfiles de usuario a los estudiantes a medida que ingresan a clase y se indicará que comiencen a leer sobre su perfil asignado.

Observaciones:

Tómense unos minutos para leer su perfil de usuario asignado: hoy tendrán que “ponerse al corriente” con el usuario para la Lección. De hecho, durante el resto del día aprenderán a empatizar con sus usuarios y responderá a las situaciones como lo hagan sus usuarios.

Recorra el salón: se dará a los estudiantes unos minutos para leer sus perfiles, animándolos a “meterse en la cabeza” de su usuario asignado. Durante el resto de la Lección, los estudiantes intentarán empatizar con sus usuarios y responder a las situaciones.

Pantalla:

- [Entendiendo al usuario - Diapositivas 5-7](#)

Para cada diapositiva, solicitará a los alumnos que elijan un rincón según la imagen que atraiga a su usuario. Luego, los estudiantes caminarán hacia la esquina (A, B, C o D) que han decidido analizar con otros estudiantes.

Compartir:

Los grupos en cada esquina discutirán brevemente (1-2 minutos) por qué creen que su usuario se siente atraído por esta versión del producto. Uno o dos estudiantes o grupos compartirán lo que discutieron.

El primer paso para crear un diseño que pueda ser utilizado con eficacia por muchas personas es comprender que no todos piensan igual o miran un objeto o diseño de la misma manera. Este es el primer ejercicio en el que los estudiantes piensan fuera de ellos mismos y en cómo otros pueden percibir los elementos del mundo.

Adaptación de la Lección: Las diapositivas provistas ya incluyen varios productos, pero debe agregar algunos productos e imágenes adicionales que cree que resonarán con sus alumnos.

Ampliación del conocimiento (30 min)

Mirando a través de los ojos de un usuario

Grupo:

Coloque a los estudiantes en grupos de 3 a 5 en función de su perfil de usuario asignado; los estudiantes con el mismo perfil trabajarán juntos durante la próxima Lección.

Distribuya: [Reaccionando como tu usuario - Guía de lecciones](#)

Pantalla:

- [Entendiendo al usuario - Diapositivas 9-11](#)

Reaccionando como tu usuario

Respondiendo a los productos

Para cada producto en la plataforma de diapositivas, los equipos analizarán cómo reaccionaría su usuario rellorando una fila en la sección “reaccionando como tu usuario”. La guía les pide a los estudiantes que hagan una distinción entre la usabilidad de un artículo para su usuario y si a un usuario le gusta o no. Es posible que deseen examinar el primero como grupo para modelar que un producto puede ser estéticamente atractivo, pero no muy útil, ni utilizable, ni estéticamente atractivo.

Compartir:

Se pedirá a algunos equipos compartir sus reacciones a cada producto.

Encuentra un asiento

Pantalla:

- [Entendiendo al usuario - Diapositivas 9-11](#)

Los estudiantes podrán trabajar individualmente en la segunda página, que les pide considerar cuál de las sillas que se muestran en la diapositiva 12 se adapta mejor a su usuario.

Después de reflexionar sobre las características que los llevan a elegir una silla específica, los estudiantes tendrán un espacio para diseñar una silla aún más apropiada para su usuario.

Esta es una Lección creativa, y los estudiantes pueden elegir abordarla de la forma más expresiva para ellos, incluido dibujar su diseño.

Compartir:

Se recorrerá el salón para compartir algunos de los diseños de la silla, lo que lleva a los estudiantes a definir qué hace específicamente que su diseño sea una mejor opción para el usuario.

Transferencia del conocimiento (5 min)

Pensando en la Empatía

Cuaderno:

Pegue o copie su objeto diseñado en el cuaderno. Tómese de 1 a 2 minutos para escribir sobre lo que fue fácil y sobre lo que le resultó difícil coincidir con su usuario.

Ticket de salida:

- ¿Cuáles fueron 3 cosas sobre su usuario que fueron diferentes de usted personalmente?
- ¿Qué fue 2 veces que le resultó difícil empatizar con su usuario?
- ¿Qué cosa crees que a tu usuario realmente le gustaría de la silla que diseñaste?