

Lección 21: identificación de las necesidades del usuario

Lección sin conexión

Propósito

Hasta este momento, los estudiantes se han centrado en diseñar para usuarios que, hasta cierto punto, están distanciados de ellos. Ya sea a través de lluvia de ideas, perfiles o comentarios de texto, la conexión con un usuario final nunca ha sido directa. Esta distancia está diseñada para ayudar a los estudiantes a salir de su cabeza cuando piensan en los usuarios, pero para obtener información más directamente de un usuario real, los estudiantes deben confiar en sus compañeros de clase. En esta Lección, los estudiantes se emparejan para convertirse en usuarios (y diseñadores) el uno para el otro, lo que les permite a todos entrevistar directamente a su usuario final y hacer preguntas para informar mejor su diseño. Cada par de estudiantes se entrevista entre sí, tratando de identificar una necesidad específica que una aplicación podría abordar.

Hasta este punto, los estudiantes han explorado a los usuarios y la empatía a distancia, ya sea analizando un perfil de usuario, generando ideas sobre posibles usuarios y necesidades, o respondiendo a los comentarios escritos de los usuarios. **En esta Lección hacemos la transición a una interacción más directa con los usuarios, a través de entrevistas.**

Secuencia para el aprendizaje

- Conocimiento inicial (5 min)
- Ampliación del conocimiento (40 min)
- Transferencia del conocimiento (10 min)

Objetivos

Los estudiantes serán capaces de:

- Entrevistar a un compañero para conocer sus necesidades.
- Analizar notas de la entrevista para desarrollar preguntas de seguimiento.
- Hacer una lluvia de ideas sobre posibles soluciones a un problema específico.

Preparación

- Consultar [la entrevista del usuario - Guía de lecciones](#)
- Consultar [Prototipo de papel - Guía de proyectos](#)
- Materiales para intercambiar ideas (bolígrafos, notas adhesivas, etc.).

Recursos

¡Atención!

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

Para los estudiantes:

- [la entrevista del usuario - Guía de lecciones](#)
- [Prototipo de papel - Guía de proyectos](#)

Estrategia de aprendizaje

Conocimiento inicial (5 min)

Meta personal

Cuaderno:

¿Qué es algo que siempre has querido aprender (o aprender a hacer mejor)? Los estudiantes lo compartirán con un compañero, así que se asegurarán de que sea algo que se sienta cómodo compartir. ¿Qué se interpuso en tu camino al aprender esto?

Impulsar a los estudiantes a pensar más allá de la información de aprendizaje o las materias académicas, sino a enfocarse en más habilidades de aspiración. Tocar un instrumento, hacer una manualidad o hacer algo son buenos ejemplos para las siguientes selecciones.

Ampliación del conocimiento (40 min)

Escuchando a los usuarios

Grupo:

Se agrupará a los estudiantes en parejas con el objetivo de que intenten resolver un problema que no les pertenece, por lo que, en la medida de lo posible, se agruparán con alguien de intereses y antecedentes diferentes.

Distribuir: Se entregará a cada pareja [Entrevista del usuario: Guía de lecciones](#).

Observaciones:

Hasta este momento, la información que hemos recibido sobre los usuarios siempre ha sido, en el mejor de los casos, de segunda mano y una direccional (del usuario a ustedes). A menudo, este es el único tipo de información que podemos obtener sobre los usuarios, pero siempre que sea posible, lo mejor es ir directamente a la fuente. Ahora cada uno de ustedes está emparejado con su nuevo usuario, y su trabajo es diseñar una aplicación para este usuario. Sus aplicaciones están diseñadas para eliminar una barrera para aprender algo nuevo: el mismo algo nuevo que cada uno identificó en la Lección de calentamiento.

Entrevista del usuario

Esta Lección de entrevista se divide en dos partes: dos preguntas iniciales que aparecen en la primera página y tres preguntas de seguimiento que los alumnos crearán en la segunda página.

- Preguntas iniciales:** Estas primeras preguntas se centran en aprender qué específicamente cada usuario desea aprender, y qué piensan que está en el camino de eso. Esto deberá dar a cada estudiante alguna información explícita para que funcione. Se dará a cada estudiante aproximadamente tres minutos para completar esta parte de la entrevista con su compañero. Aliéntalos a que presenten preguntas de seguimiento sobre el tema que mantendrán con el usuario. Realicen este diálogo por tres minutos completos.
- Desarrollo de preguntas de seguimiento:** Después de que todos hayan tenido la oportunidad de hacer las preguntas iniciales, se dará a los estudiantes unos minutos para leer sus notas. Los estudiantes deben buscar y destacar cualquier declaración sobre la que les gustaría saber más y cualquier declaración ambigua que deba aclararse. El objetivo de este momento es “leer entre líneas” y tratar de descubrir qué es lo que su usuario aún no ha mencionado, o qué suposiciones puede tener que validar. Una vez que los estudiantes hayan revisado las respuestas a las preguntas iniciales, deberán escribir tres preguntas de seguimiento. Se dará a los estudiantes otras 2-3 preguntas cada uno para hacer sus preguntas de seguimiento.
- Identificación de barreras:** El objetivo final de esta entrevista es identificar un puñado de barreras para que el usuario aprenda lo que quiere. Compartir:

Se dará a cada estudiante la oportunidad de compartir algunas de las barreras que identificaron, haciendo un seguimiento de todas ellas en el

El objetivo aquí es guiar a los estudiantes hacia los tipos generales de barreras que les permitirán trabajar juntos para generar una lluvia de ideas alrededor de una amplia categoría de barreras, sin preocuparse por las características específicas de sus usuarios. Lo ideal sería que estas categorías se parecieran a las siguientes:

- Gestión del tiempo (encontrar el tiempo para aprender algo)
- Adquisición de recursos (obtención de recursos necesarios para aprender algo)
- Mentoría (encontrar apoyo humano para aprender algo)
- Requisitos previos (desarrollar las habilidades básicas para aprender algo)

Si sus alumnos tienen dificultades para identificar las barreras en este nivel, considere proporcionarles estas categorías y pídale que revisen las notas de la entrevista para encontrar ejemplos de cada tipo de barrera.

pizarrón.

Discuta:

Como clase, hablarán acerca de cómo pueden categorizar todas estas barreras. En el pizarrón, crearán 4-5 categorías generales identificadas en la discusión (consulta el objetivo de discusión para obtener consejos) y clasificarán las barreras de las categorías anteriores.

No es esencial que cada barrera encaje perfectamente en una de las categorías, pero la clase debería proponer un conjunto lo suficientemente amplio de categorías para cubrir la mayoría de las barreras identificadas.

Soluciones de lluvia de ideas

Compartir:

Cada alumno seleccionará una de las barreras identificadas como el foco de su aplicación. La barrera que eligieron debería estar dentro de una de las categorías creadas en la discusión previa. Luego, los estudiantes comparten cuál es su categoría (no la barrera específica).

Grupo:

Según las categorías elegidas, se agrupará a los estudiantes en categorías comunes.

Lluvia de ideas:

En equipos pensarán en posibles soluciones basadas en aplicaciones para la categoría de barrera. Si bien cada estudiante debe mantener su mente de barrera específica durante esta Lección, el objetivo es considerar soluciones a la categoría más amplia de barreras: esto dará a los estudiantes el cambio para ver soluciones potenciales que quizás no hayan considerado para sus problemas específicos.

Transferencia del conocimiento (10 min)

Preparación del proyecto

Distribuir:

Se entregará a cada estudiante [Prototipo de papel - Guía de proyectos](#)

Indicaciones:

Repasa esta guía de proyecto. Iniciaremos este proyecto basado en la entrevista y lluvia de ideas que completaron hoy. En la primera página, completa la sección Definir.