Clase 4: Problemáticas & Problemas

Introducción

La clase anterior analizaron propuestas que intentan resolver un problema, pero se dieron cuenta que tales propuestas no son efectivas. Todas presentan inconvenientes o están simplemente mal *diseñadas*.

En esta clase analizarán, desde la perspectiva de una usuaria real, las **problemáticas** y los **problemas** a las que se enfrenta una persona que se traslada en bicicleta. Para ello deberán entrevistarla, sistematizar la información que recopilen y luego re-definirán el problema planteado.

Objetivo

Esta clase es un diagnóstico sobre cómo entienden y **empatizan** con usuarias de un problema, cómo obtienen información de ellas y cómo ordenan esa información para que puedan generar **hallazgos**, los que más tarde se traducen en conceptos de solución.

Entregables

A las 17:00 deberán presentar la herramienta de caracterización de usuarias que usaron y contar un resumen (3 min) de los hallazgos que los llevaron a definir nuevos problemas. Nuevamente, para que su presentación sea efectiva, consideren lo siguiente:

- Revisen todas las etapas de esta guía y planifiquen cómo la ejecutarán. Un buen manejo del tiempo es *esencial*
- Destaquen cada concepto que no entiendan, discútanlo y pregunten
- Registren cada detalle del proceso y preocupense de mantener la información organizada
- Reserven al menos 20 minutos para preparar la presentación y elaborar el material de apoyo necesario

Deberán publicar en el foro de U-Cursos (una vez por grupo) un resumen de sus hallazgos y un enlace a una carpeta compartida con fotos y documentos del proceso.

Parte 1: Conversar con una usuaria (1h)

Se dividirán en 6 grupos y cada grupo deberá preparar una pauta de al menos 20 preguntas. Tendrán 5 minutos por grupo para hablar con una persona real que se traslada en bicicleta.

Antes de la entrevista (10 min)

Discutan los hallazgos de las clases anteriores, compartan la información que tienen y planteen *preguntas generales* sobre el problema. Traten de “dar un paso atrás” para ver el problema desde una perspectiva más amplia.

Luego de discutir, escriban la pauta de preguntas (20 o más) que le harán a la persona:

- Enfóquense en conocer el *proceso* completo que vive la persona
- Si tienen preguntas de detalles específicos, traten de dejarlos más hacia el final
- Eviten las preguntas cuya respuesta sea “Si/No”. Prefieran preguntas que hagan hablar a la persona: qué, cómo, cuándo, dónde (y sus variaciones)

Organicen quien hace las preguntas, cómo organizarán la información y cómo llevarán registro.

Durante la entrevista (4 min por grupo)

Presentense de manera breve y pidan permiso si es que van a registrar la conversación (fotos, audio o video).

Pregunten y escuchen con atención. Fíjense no solo en las palabras, sino también en el lenguaje corporal y paraverbal (entonaciones, acentos, etc).

Si necesitan profundizar en algo, pregunten. No se queden con dudas.

No es necesario que hagan las 20 preguntas de su pauta. Probablemente varias coincidirán con las que harán otros grupos.

Después de la entrevista (10 min)

Ordenen toda la información que recopilaron y discutan si es que lograron responder las *preguntas generales* que se plantearon antes de la entrevista.

Parte 2: Caracterizar, Re-enfocar, re-definir (40 min)

Habiendo *aprendido* de la conversación con usuarias, identifiquen una **problemática** y luego comiencen a desarrollar **definiciones de problemas**. Esta parte se hace en 2 pasos.

Discusión

Un problema se debería enunciar a través de los siguientes componentes:

Necesidad + Usuario/Contexto + Propósito

Si no les hace sentido esta estructura, compárenla con el enunciado original de la clase 2:

*“Quiero un sistema que me permita señalar a autos, peatones y otras bicis que voy a frenar **sin tener que sacar las manos del manubrio**”*

¿Qué le falta a este enunciado? ¿Qué **problemáticas** pueden identificar de lo que aprendieron? También pueden usar como referencia el apunte de la clase 2 del curso.

Sistematización

Con la información organizada y al menos una **problemática** identificada, deberán usar una de las siguientes herramientas para caracterizar y analizar en profundidad los **problemas** específicos que aparecen al analizar a la usuaria en esa **problemática**:

- Perfil Usuario Persona
- A E I O U
- Mapa de actores
- Viaje del Usuario

Al finalizar el análisis, deberían reconocer al menos 4 **problemas** completamente diferentes.