

**LICENCIATURA EN INGENIERÍA EN DISEÑO INDUSTRIAL
CUARTO AÑO, DE LA UNIVERSIDAD MONDRAGÓN MÉXICO**

“PACKT ET”

ANEXO C: Análisis del usuario

PROYECTO PARA OBTENER EL TÍTULO
DE INGENIERÍA EN DISEÑO INDUSTRIAL

PRESENTA

KARLA DANIELA CALZADA SANTIAGO

TUTOR DE PFG

LUIS FERNANDO MALDONADO AZPEITIA

SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO. ABRIL 2021

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
DIVERGENTE:	3
ENTREVISTA	3
GUIÓN DE ENTREVISTA	3
Entrevista 1.	5
Entrevista 2.	6
CONVERGENTE:	7
HERRAMIENTA MAPA DE EMPATÍA:	7
HERRAMIENTA PERSONAS	7
HERRAMIENTA EXPERIENCE FLOW	8

INTRODUCCIÓN

Durante la fase de exploración, a través de las herramientas adoptadas por el Diseño, se buscan nuevas oportunidades para la creación de productos y servicios especificando sus características en el Brief de diseño. En esta fase frecuentan las observaciones y diálogos con usuarios para encontrar problemas, necesidades o inquietudes que puedan dar pie a la oportunidad.

Durante este proceso buscando una metodología de innovación tanto en el pensamiento divergente como en convergente se han aplicado diferentes herramientas que vayan acorde a cada uno de estos, es así como presentamos las siguientes herramientas aplicadas, iniciando con las entrevistas para interactuar con los usuarios y sobre todo conocer sus necesidades en el ámbito que nos estamos centrando, lo siguiente sería la observación, lamentablemente debido a la situación emergente actual el proceso de observación se volvió muy complicada, es por eso que solo disponemos de las entrevistas como proceso divergente, de manera que para crear historias significativas recurrimos al pensamiento convergente usando herramientas narrativas para sintetizar la investigación.

Es así como elaboramos la herramienta personas, el uso de un mapa de empatía, y finalmente la herramienta experience flow para dar lugar a situaciones y nuevas oportunidades del diseño a crear.

DIVERGENTE:

ENTREVISTA

Durante el proceso de entrevistas el objetivo es recopilar la información de las necesidades y/o especificaciones que los usuarios parapléjicos buscan en un producto de ayuda durante la cuarentena en sus hábitos rutinarios, es por eso que se han elegido 2 colaboradores por la razón de que son ellos quienes requieren este tipo de productos ya que suelen encontrarse mucho tiempo a solas durante esta situación.

GUIÓN DE ENTREVISTA

Hola _____ buen día, soy estudiante de cuarto año de ingeniería en diseño en la Universidad Mondragón México y estoy recopilando información sobre el impacto producido por la pandemia actual de covid-19 en los hogares, especificando en individuos que sufren de la discapacidad parapléjica para conocer sus necesidades.

La entrevista tiene una duración de 15 minutos y si no tiene ningún inconveniente continuaré con la grabación de la entrevista, no obstante la información recopilada tendrá meramente uso académico.

Para lograr diseñar un producto de ayuda, nos hemos centrado en su rutina del día a día para saber donde existe un mayor peso donde requiera de una persona pero se encuentra a solas. Primero haré unas preguntas personales, después sobre tu experiencia viviendo en tu hogar dentro de esta situación sanitaria emergente, luego pasaremos a tus necesidades actuales y finalmente preguntaré sobre las especificaciones que buscas en un producto con tu especialidad

I. Personales:

- ¿Cómo te llamas?
- ¿Cuántos años tienes?
- ¿Te dedicas a algo actualmente?
- ¿Qué es lo que más haces?
- ¿Cuál es tu actividad favorita?
- Normalmente, ¿Pasas mucho tiempo a solas?

II. Experiencia en la pandemia:

- ¿Sufriste alguna situación grave debido a la pandemia?
- ¿Notaste un claro impacto debido a tus condiciones, en específico por la pandemia?
- ¿Lograste adaptarte algo a este cambio?

III. Necesidades actuales:

- ¿Sientes que requieres un producto de apoyo ahora más?
- ¿Para qué actividad, tú lo ocuparás más?

En tu rutina ¿La distribución de los muebles está bien para ti?, ¿Qué podría facilitar este proceso? ¿Qué cambiarías de tu hogar?

IV. Especificaciones:

¿Para ti qué consideras que es indispensable en tus hábitos?

De acuerdo con las habitaciones y tu rutina a qué productos y mobiliario le das más prioridad? Por ejemplo, ¿prefieres un mueble adaptado o un producto de ayuda ligera?

Gracias por su tiempo, ha sido un placer hacerle esta entrevista, espero hayas pasado un buen rato, hasta la próxima.

Entrevista 1. (Solo respuestas)

I. Personales:

-“Me llamo Edith Santiago Alavez, tengo 50 años”.

-“Soy jubilada, durante el día me dedico ayudarle a mi hija con mi nieto y elaborar salsas tradicionales para venderlas”-

-“Me gusta ver películas al final del día”-

-“Sí, la mitad parte del día, ya que mi hija es la que sale a hacer las entregas y yo me quedo en casa”-

II. Experiencia en la pandemia:

-“Si desafortunadamente me contagie, pero no pasó a mayores”-

-“Debido a que estuve en hospitalizada, transportarme sola al hospital fue más difícil de lo que pensé ya que en ese momento no hubo alguien que me ayudaría, pero las enfermeras que enviaron fueron de gran ayuda”-

-“Pues ahora me la paso todo el tiempo encerrada, ya que no es saludable salir y pedir ayuda a alguien mientras estoy en la calle, ya no es una opción ahora debido distanciamiento necesario entre las personas”-

III. Necesidades actuales:

-“Lo he pensado cuando estoy en la cocina, ya que como ayudo a mi hija muchas veces antes de irse se le olvida dejarme las especies o ingredientes que usamos a mi alcance y frecuentemente uso un cucharón para jalarlas de la repisa, es por eso que cambiamos los envases de vidrio a plástico”-

-“Entonces como pasó más tiempo en cocina, definitivamente sería cuando hago mis tareas aquí”-

-“Realmente lo hemos adecuado al espacio de la silla de ruedas, entonces nos hemos deshecho de varios muebles que estorbaban un poco, y ahora lo que se me facilitaría sería poder mover los muebles por mí misma”-

IV. Especificaciones:

-“El higiene, ya que siempre he sido muy limpia en mi persona, y por el trabajo que realizo en la semana creo que diría que a los muebles de la cocina, y pues me gustaría arreglar los muebles a mi altura para poder lavar los trastes cómodamente, ya que mi tarea es solo secarlos, pero cambiar algo de la cocina, sale muy costoso”-

Entrevista 2. (Solo respuestas)

I. Personales:

Soy Kenia Cabrera, tengo 24 años

-”Soy estudiante de comunicación visual, y pues ahorita solo me dedico a estudiar virtualmente, lo que más hago ahora es ver películas o hacer postres con mi mamá, y mi actividad favorita es pasar tiempo con mis amigas y mi novio, pero debido a la situación las visitas han sido menos frecuentes y por lo mismo yo tampoco salgo, entonces el tiempo a solas se ha vuelto lo normal, ya que es mejor no acompañar a mi madre a hacer las compras o pasear un rato y cuando lo hace, me quedo sola en casa”-

II. Experiencia en la pandemia:

-”No he sufrido algo a mayores realmente, nos hemos resguardado y cuidado muy bien entre mis padres y yo, y el cambio más notorio es que si o si tenía que quedarme en casa, no podía ver a mis amigos aunque entre ellos se vieran, normalmente mis padres me apoyan mucho en llevarme a todos lados, y estando con mis amigos entre ellos me ayudan a moverme, pero ahora que las salidas y entradas están muy restringidas y solo puede entrar una persona y así mismo el distanciamiento, pues no me siento muy agusto de salir y con el paso del tiempo más que adaptarme, me acostumbre”.-

III. Necesidades actuales:

-”Pues debido a que he estado mucho tiempo a solas, debo decidir si solo estaré en la cocina o en la sala, o en mi cuarto, porque no podría estar en mi habitación e ir por frituras ya que no hay alguien que me haga el favor de traerlas, como antes, entonces lo que hago es en una bolsa guardar todo lo que voy ocupar o quiero en 3 horas y me lo llevo al lugar donde voy estar, por ejemplo si voy a ver televisión y me quiero pintar las uñas, desde que salgo de mi cuarto guardo los esmaltes en mi bolsa, entonces esa bolsa la ocupó en todos lados, y realmente dentro de mi casa mis padres han adecuado todo para poder moverme con facilidad, lo único que cambiaría sería un jardín más grande”-

IV. Especificaciones:

-”Algo indispensable sería todos mis dispositivos de cómputo, ya que me la paso en la lap, o en el ipad cuando trabajo o estudio, es por eso que tengo tres mesas de mano para que estén en las habitaciones que más frecuento y no tener que transportarla”-

CONVERGENTE:

El objetivo aquí es crear elementos visuales y memorables que capten la atención y proporcionen atención durante el proceso de diseño, las siguientes herramientas se basan en la narrativa y ayudan a tener una comprensión de la investigación para llegar a un Brief.

HERRAMIENTA MAPA DE EMPATÍA:

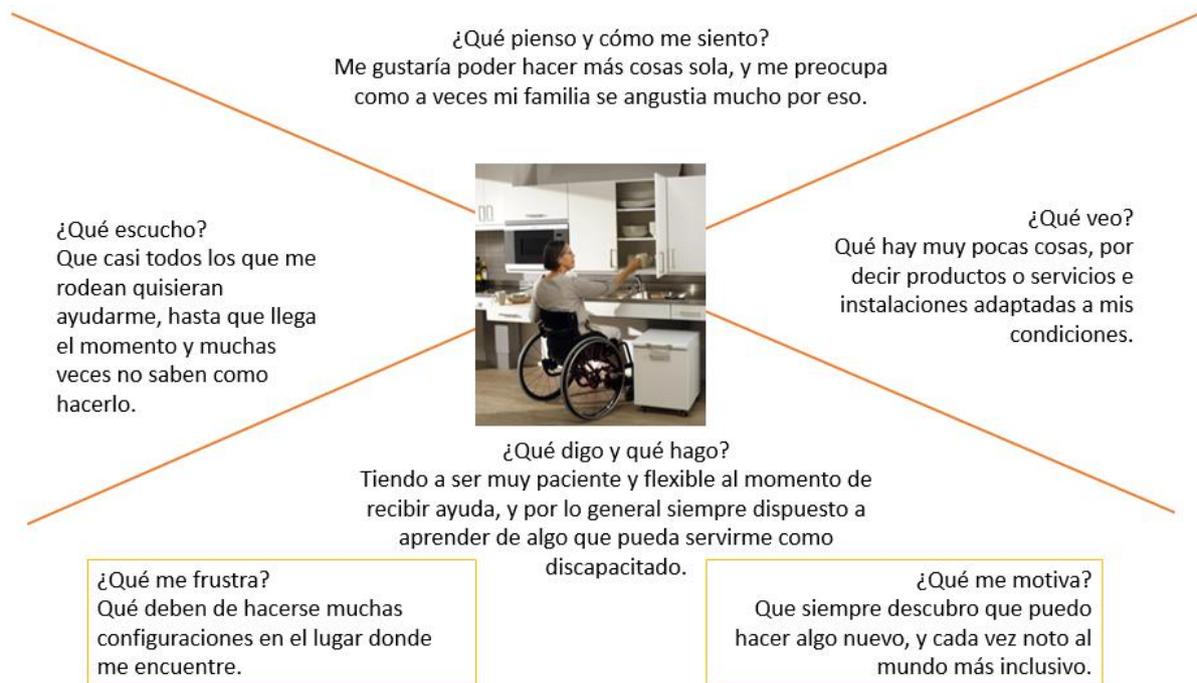


Foto obtenida de <https://blog.planreforma.com/>

HERRAMIENTA PERSONAS

Otra herramienta que se ha utilizado para completar este análisis es "Personas". La herramienta personas se basa en el desarrollo de un prototipo de usuario específico que se basa en entrevistas y análisis previos. Las personas son arquetipos de usuarios, un personaje que representa un grupo de usuarios que muestran patrones de comportamiento similares (por ejemplo, sus decisiones de compra, su uso de la tecnología, los productos que utilizan, las opciones de estilo de vida, etc.) para ayudar a orientar las decisiones sobre la funcionalidad y el diseño.

Al final las "personas" son usuarios ficticios pero realistas, que muestran el tipo de cliente a la cual va dirigido el producto, dicho esto gracias a las entrevistas realizadas previamente, se ha obtenido un perfil impregnado de viveza de esta "persona" y la información encontrada en la investigación de usuarios (principalmente en la investigación cualitativa)

Por lo cual esta es la persona que se ha descrito, definiendo su personalidad, objetivos, placeres...

Maria Gonzales



"La divertida"

Edad: 21
Ocupación: Estudiante
Género: Femenino
Localidad: Querétaro
Carácter: Alegre

Personalidad

Introversia	Extroversia
Pensamiento	Sentimiento
Sensación	Intuición

Sincera
Optimista
Divertida
Graciosa

Objetivos

- Terminar la carrera universitaria
- Viajar lo más posible
- Aprender un nuevo idioma

Frustraciones

- No poder disfrutar de todos los espacios de la ciudad porque no están acoplados
- Se le acumulan los trabajos de la universidad
- No ver a sus familiares y amigos debido a la pandemia.

Biografía

Es estudiante de gastronomía, nació en morelia pero ahora vive en Querétaro con sus padres, es hija única y a sus doce años sufrió un accidente que la dejó parapléjica, pero esto la llevo a practicar tenis de mesa que se convirtió en su pasión, su única preocupación ahora es su carrera universitaria para lograr su sueño de hacer repostería algún día, tiene todo el apoyo de sus padres y disfruta mucho salir de viaie con su familia.

Motivación

Incentivo	<div style="width: 80%; background-color: #00A0C0;"></div>
Crecimiento laboral	<div style="width: 70%; background-color: #00A0C0;"></div>
Podcr	<div style="width: 60%; background-color: #00A0C0;"></div>
Crecimiento social	<div style="width: 50%; background-color: #00A0C0;"></div>
Formar familia	<div style="width: 40%; background-color: #00A0C0;"></div>

Uso del tiempo

Deporte	<div style="width: 70%; background-color: #00A0C0;"></div>
Redes sociales	<div style="width: 60%; background-color: #00A0C0;"></div>
Estudios	<div style="width: 80%; background-color: #00A0C0;"></div>
Viajar	<div style="width: 75%; background-color: #00A0C0;"></div>

Foto en la imagen de autor desconocido obtenida de google imágenes

HERRAMIENTA EXPIERENCE FLOW (FLUJOS DE EXPERIENCIA)

Entender a las personas y sus experiencias para ofrecer innovaciones significativas, puede ser fácil hacer suposiciones sobre la forma en que los demás experimentan el mundo, y si esto no se controla puede conducir a productos y servicios mal pensados.

Para mantener las necesidades prácticas y emocionales de sus clientes en el centro de la innovación. Este mapa visual capta las actividades y emociones de las personas en un contexto determinado a lo largo del tiempo, en relación con un producto, servicio o sistema de su vida cotidiana. Ayudando a comprender a los clientes de nuevas maneras, y a detectar las ideas que conducen a soluciones centradas en las personas.

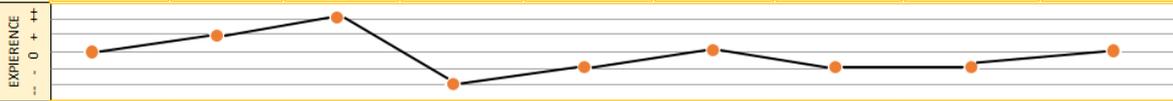
La siguiente imagen es una representación visual detallada que capta la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto, incluyendo lo que el usuario/cliente está haciendo, pensando y/o sintiendo.

De forma visual se destacan los aspectos más significativos, para definir posteriormente las líneas de trabajo y de esta manera intentar captar lo que el usuario está PENSANDO y SINTIENDO en cada momento y determinar cómo sería el flujo de la experiencia rediseñada. Con el fin de conocer cuáles son los puntos que mejoraremos con nuestro futuro diseño.

Para utilizar esta herramienta, primero es necesario identificar a los usuarios y el contexto, un trabajo que se ha realizado en los pasos anteriores a éste.

También se ha definido el periodo de tiempo que se va a aplicar (eje X), en este caso nos enfocamos al área en cocina de acuerdo a la investigación previa de la rutina de una persona parapléjica, las acciones antes de entrar a la cocina, mientras se encuentra haciendo uso de la cocina, y cuando termina su rutina. Por otro lado, las capas representadas dentro del flujo de experiencia (eje Y), son las siguientes: las acciones, las emociones, la valoración de la experiencia, los pensamientos o comentarios del usuario, la necesidad, los problemas y las oportunidades.

La identificación de estas oportunidades es necesaria para encontrar una solución a las diferentes emociones y problemas que experimenta el usuario durante su rutina en la cocina de su casa. Este es el flujo de experiencia que se ha definido:

EXPERIENCE FLOW DE UNA PERSONA PARAPLEJICA ESTANDO SOLA EN LA COCINA DE SU CASA									
	ANTES DE DIRIGIRSE A LA COCINA			DURANTE SU RUTINA EN LA COCINA			DESPUÉS DE REALIZAR SU RUTINA EN LA COCINA		
ACCIONES	Tomar su celular consigo	Recogerse el cabello	Limpiarse las manos	Sacar ingredientes del refrigerador o despensa	Sacar trastes o utensilios de cocina	Preparar su alimento	Guardar las cosas en su lugar	Limpiar la zona que ocupa	Dejar los trastes en el lavabo
EMOCIONES	Prevenir	Comodidad	Felicidad	Desesperación	Cuidado	Satisfacción	Fatiga	Estrés	Tranquilidad
EXPERIENCIA									
PENSAMIENTOS	"Es mejor si tomé mi celular ahora, por si lo ocupo"	"Mejor me agarro mi cabello, no se me vaya a caer en la comida"	"Primero me lavo antes de que se me pase"	"¿Por qué esto no está más a mi alcance?!"	"Bueno ahora con cuidado para no tirarme lo encima o romperlo"	"Ahora si que tengo todo vamos a disfrutar de esta preparación"	"Ahora de nuevo a sufrir por alcanzar, dejaré aquí lo que no pueda"	"Que cansado esto"	"Bueno pondré todo lo sucio aquí"
PROBLEMAS	Que olvidé donde lo dejé frecuentemente si no trae bolsillo	Que le estorbe el cabello por higiene	Estar lejos del lavabo del baño	Altura muy alta para su nivel, mucho movimiento en limitado espacio	No poder alcanzar todos los trastes como quisiera	No tener tanto espacio por dejar todo lo que ocupa a su alrededor y a su alcance	Limitado espacio y poco alcance de altura de nuevo	Cargar el bote de basura para solo hacer un movimiento	Por la cantidad de trastes se hace 1 o más veces el recorrido al lavabo dependiendo cuantos pueda sostener
NECESIDADES	Tener que cargar bolsa o funda aparte, o dejarlo sobre sus piernas	Tener accesorio con que sujetarlo a la mano	toallas desinfectantes de fácil uso y cercanas a la cocina	Tener que limitarse a lo que dispone a su altura	Ocupar solo los de su alcance aunque las funciones de estos sean otras	Acoplarse a amontonar las cosas	Tener que dejar algunas cosas afuera, para que alguien más lo guarde	Tener que ingenárselas para tirar los desechos	Colocar los trastes en sus piernas para tener las manos libres y moverse
OPORTUNIDADES	Una carcasa de celular que se sujete a alguna parte de la silla de ruedas		Un contenedor pequeño que se adapte como bolsillo a la silla de ruedas	Una mano que se extienda para sujetar cosas	Un pequeño mueble para trastes necesarios que este a menos altura muy independiente de	Un escalón automatizado para subir de nivel la silla de ruedas	Usar la mano de nuevo que se extienda para sujetar las cosas	Adaptar el cesto de basura con ruedas para moverlo más fácilmente	Hacer uso de un pedal para mover la silla de ruedas sin necesidad de usar las manos