FICHA 1.1. OBJETIVO DEL PROYECTO

Fase de uso 1

1.1. Objetivo del proyecto:

Pasos:

1. Describir el objetivo de lo que se quiere hacer en el proyecto.

Bibliografía:

Retegi, A. (2016). Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas. Tesis Doctoral de Mondragon Unibertsitatea. Arrasate-Mondragón, España.

FICHA 1.2. ACTOR MAP

Fase de uso

1

	Fabricantes materias primas	Proveedores	Empresa productora	Distribución	Cliente final	Usuario final (consumidor)	Gestores fin de vida
1 AGENTES CICLO DE VIDA							
2 IDENTIFICAR AGENTES							
3 CONCRETAR AGENTES CLAVE							
4 IDENTIFICAR PERSONAS							
5 SELECCIONAR PERSONAS CLAVE							

Pasos:

1. Identificar los agentes del ciclo de vida del proyecto.

2. Identificar los agentes de cada fase

3. Concretar quién son los agentes clave de cara al proyecto.

4. Identificar qué personas toman parte en cada fase.

5. Seleccionas las personas clave de cara al proyecto.

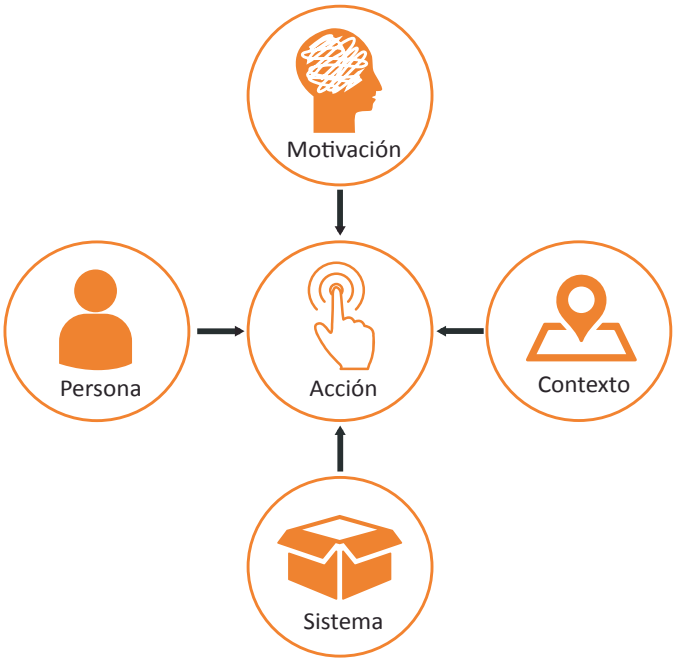
Bibliografía:

Morelli, N., and Tollestrup, C. 2007. New representation techniques for designing in a systemic perspective. Design Inquiries. May 27– 30. Stockholm, Sweden http://www.nordes.org

FICHA 1.3. EXPERIENCE CANVAS

Fase de uso

1



Motivación:

Persona:

Acción:

Contexto:

Sistema:

Pasos:

1. Definir los cinco elementos (acción, motivación, persona, contexto y sistema) de cara al proyecto.

Bibliografía:

Retegi, A. (2016). Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas. Tesis Doctoral de Mondragon Unibertsitatea. Arrasate-Mondragón, España.

FICHA 1.4. PUNTO DE PARTIDA

Fase de uso

1

1.1. Objetivo del proyecto:

_ _

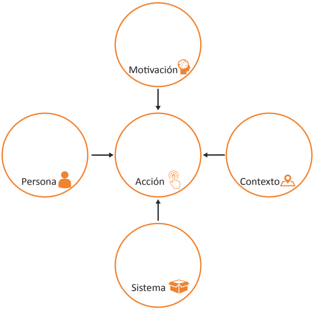
_ _

_ _

1.2. Actor map:

AGENTES CICLO DE VIDA	Fabricantes materias primas	Proveedores	Empresa productora	Distribución	Cliente final	Usuario final (consumidor)	Gestores fin de vida
IDENTIFICAR AGENTES							
CONCRETAR AGENTES CLAVE							
IDENTIFICAR PERSONAS							
SELECCIONAR PERSONAS CLAVE							

1.3. Experience canvas:



Pasos:

1. Plasmar la información obtenida en las fases anteriores en su correspondiente casilla.

Bibliografía:

Retegi, A. (2016). Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas. Tesis Doctoral de Mondragon Unibertsitatea. Arrasate-Mondragón, España.

FICHA 2.1. PERSONA

Fase de uso 1

Pasos:

1. Identificar los distintos tipos de usuarios que hacen la acción mediante características que lo definan, para ello se puede utilizar la herramienta Personas (2.1.1.).

2. Apuntar qué queremos saber de los tipos de personas para después investigar con los usuarios, la herramienta Personas (2.1.1.) servirá de ayuda para saber qué preguntar.

Bibliografía:

Retegi, A. (2016). Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas. Tesis Doctoral de Mondragon Unibertsitatea. Arrasate-Mondragón, España.

FICHA 2.1.1. PERSONAS

Fase de uso

1

1

2 **Características que definen la persona:**

Edad: _____
Sexo: _____
Habilidades: _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

3 **Objetivo de la acción:**

_____
_____
_____
_____

4 **Expectativas respecto al objetivo:**

_____
_____
_____
_____

5 **Qué necesidades tiene respecto al objetivo:**

_____
_____
_____
_____

6 **Qué problemas tiene respecto al objetivo:**

_____
_____
_____
_____

Pasos:

1. Poner la foto o una imagen representativa del perfil persona.

2. Especificar y describir las características más relevantes del perfil persona.

3. Qué/Cuál objetivo tiene para desarrollar esa acción.

4. Qué expectativas tiene respecto al objetivo.

5. Qué necesidades tiene respecto al objetivo.

6. Qué problemas tiene respecto al objetivo.

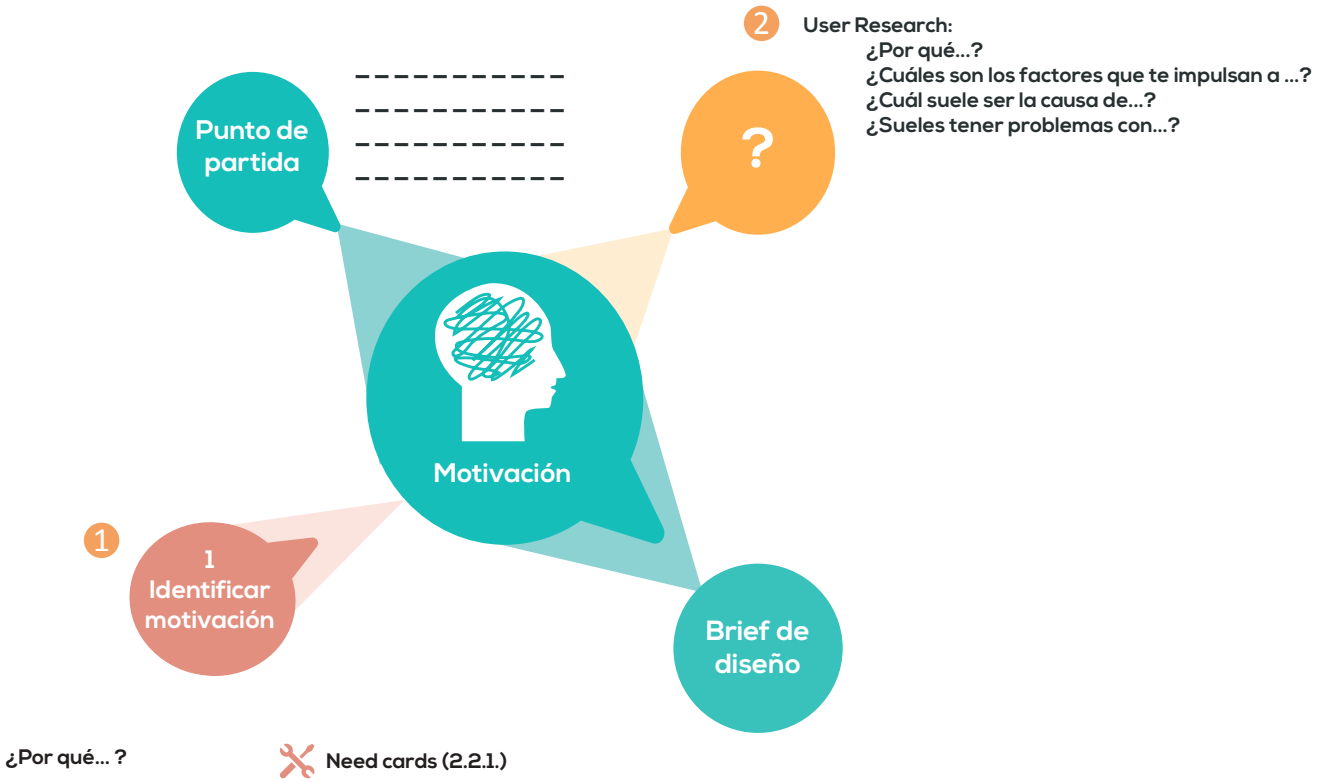
Bibliografía:

Jenkinson, A. (1994). Beyond Segmentation. Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing. V3, Nº1, pp 60-72. Henry Stewart Publications, London.

FICHA 2.2. MOTIVACIÓN

Fase de uso

1



Pasos:

1. Identificar el por qué de esa acción (las motivaciones de las personas) mediante la herramienta Need cards (2.2.1.).

2. Apuntar qué queremos saber de las motivaciones para después investigar con los usuarios.

Bibliografía:

Retegi, A. (2016). Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas. Tesis Doctoral de Mondragon Unibertsitatea. Arrasate-Mondragón, España.

FICHA 2.2.1. NEED CARDS

Fase de uso

1

Pasos:

1. Leer una carta de las necesidades universales.

2. Empatizar con el perfil persona en el que se centra el proyecto para identificar si dicha necesidad universal tiene la persona.

3. Volver a realizar el mismo proceso con las diez cartas.

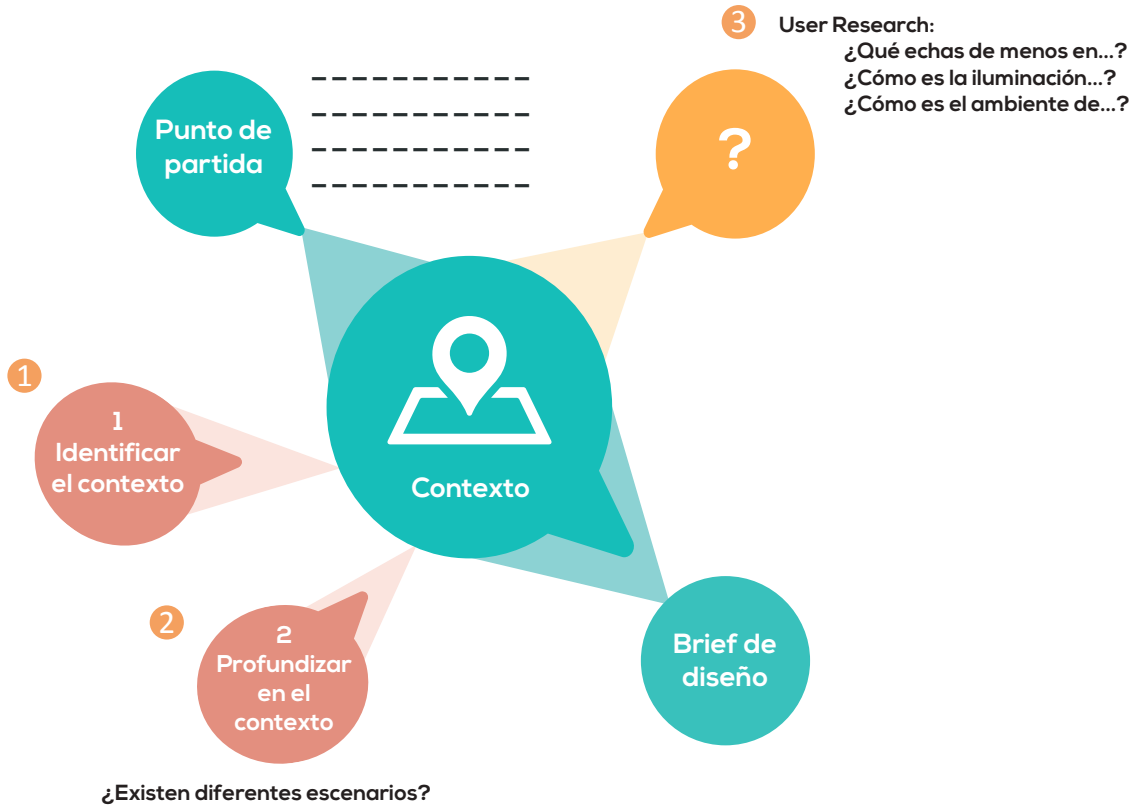
Bibliografía:

Retegi, A. (2016). Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas. Tesis Doctoral de Mondragon Unibertsitatea. Arrasate-Mondragón, España.

FICHA 2.3. CONTEXTO

Fase de uso

1



Pasos:

1. Identificar el contexto en el que se va a realizar la acción.

2. Profundizar en el contexto donde se va a realizar la acción.

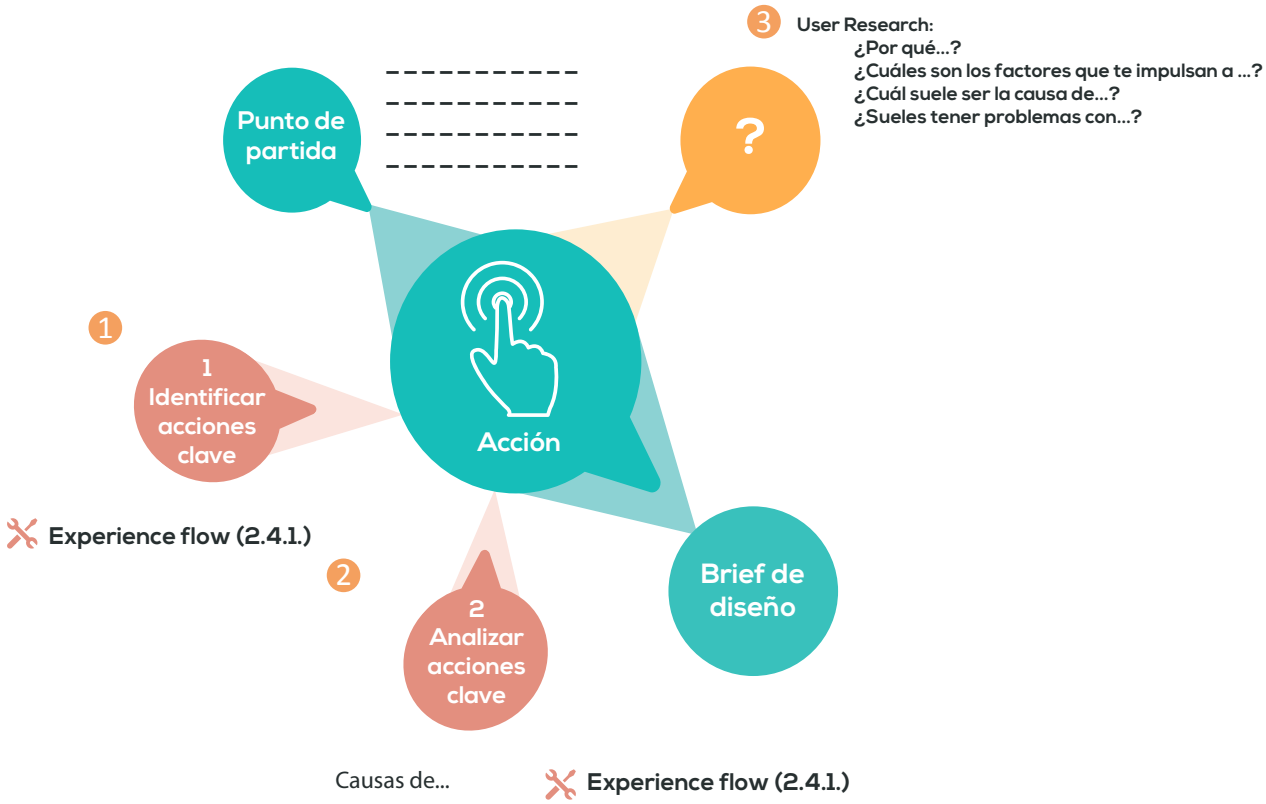
3. Apuntar qué queremos saber del contexto para después investigar con los usuarios.

Bibliografía:

Retegi, A. (2016). Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas. Tesis Doctoral de Mondragon Unibertsitatea. Arrasate-Mondragón, España.

FICHA 2.4. ACCIÓN

Fase de uso 1



Pasos:

1. Identificar acciones clave para la acción. Se puede utilizar la herramienta Experience flow (2.4.1.).

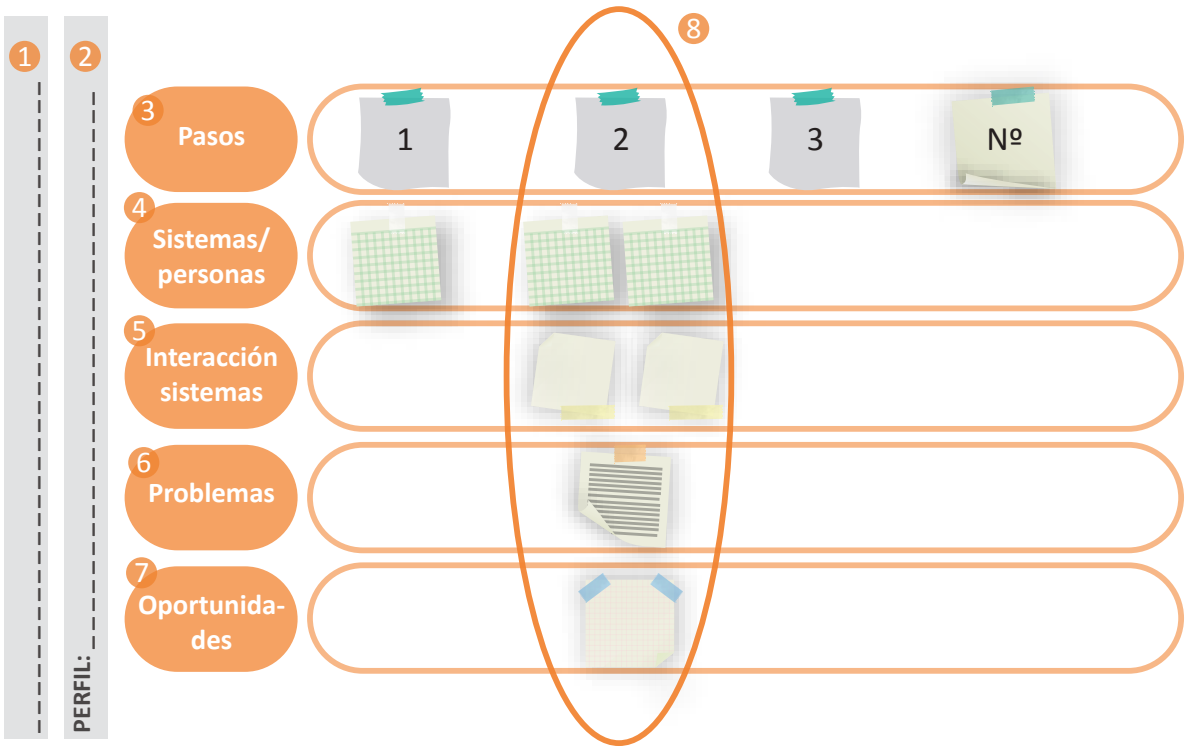
2. Analizar acciones clave de la acción. Se puede utilizar la herramienta Experience flow (2.4.1.).

3. Apuntar qué queremos saber de las acciones para después investigar con los usuarios relativos a la acción.

Bibliografía:

Retegi, A. (2016). Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas. Tesis Doctoral de Mondragon Unibertsitatea. Arrasate-Mondragón, España.

FICHA 2.4.1. EXPERIENCE FLOW



Pasos:

1. Escribir quién el nombre del agente que estás analizando.

2. Dentro de este agente escribir el nombre del perfil persona que se va a analizar.

3. En el contexto del proyecto identificar cuáles son los pasos que realiza este tipo de persona antes, durante y después de la acción.

4. En cada paso identificar con qué sistemas/personas interactúa.

5. Analizar cómo es la interacción con el sistema/persona, para ello utilizar la herramienta 2.4.2. Interaction vocabulary.

6. Identificar los problemas que hay en la interacción.

7. Si se te ocurre como solucionar el problema o las oportunidades escríbelas.

8. Marcar las acciones clave en el que te vas a centrar.

Bibliografía:

DBZ. (2014). Metodología para la Innovación centrada en el usuario. Programa para la promoción de Gipuzkoa como un territorio que aprende 2013. Diputación de Gipuzkoa. Disponible en http://dbz.mondragon.edu/es/imagenes/metodologia-dbz

FICHA 2.4.2. INTERACTION VOCABULARY

lenta	———	rápida
paso a paso	———	fluida
instantánea	———	retrasada
uniforme	———	dispar
constante	———	inconstante
mediada	———	directa
a distancia	———	cercana
aproximada	———	precisa
gentil	———	potente
casual	———	intencionada
obvia	———	encubierta

Pasos:

1. Identificar la experiencia que quieres describir.

2. Leer los adjetivos descritos en el Interaction card set.

3. Plantear los pares de adjetivos y elige aquellos que pueden describir mejor la experiencia.

4. Tratar de implementar dichas propiedades a la interacción del sistema final.

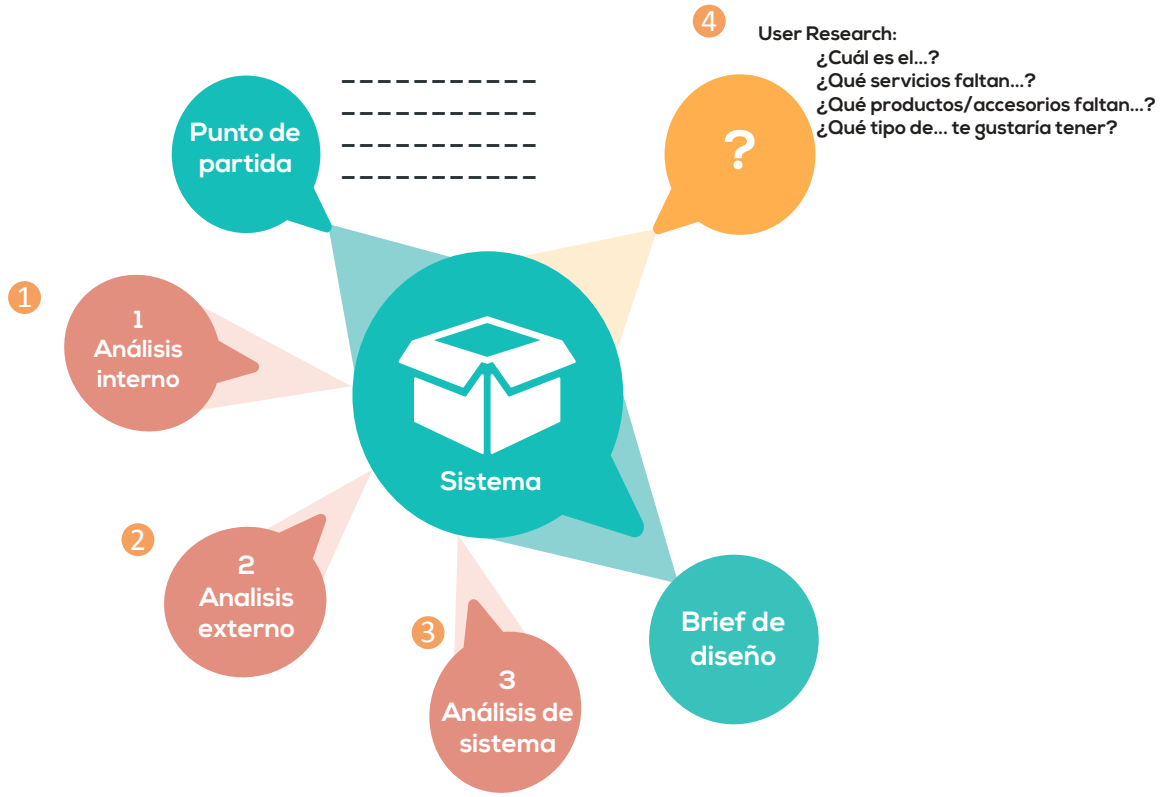
Bibliografía:

DBZ. (2014). Metodología para la Innovación centrada en el usuario. Programa para la promoción de Gipuzkoa como un territorio que aprende 2013. Diputación de Gipuzkoa. Disponible en http://dbz.mondragon.edu/es/imagenes/metodologia-dbz

FICHA 2.5. SISTEMA

Fase de uso

1



Pasos:

1. Realizar un análisis interno de la empresa, usando la ficha Análisis interno (2.5.1.).

2. Realizar un análisis externo de la empresa, usando la ficha Análisis externo (2.5.2.).

3. Analizar los sistemas más interesantes que se hayan encontrado utilizando la ficha Análisis de sistema (2.5.3.).

4. Apuntar qué queremos saber del sistema (producto/servicio) para después investigar con los usuarios.

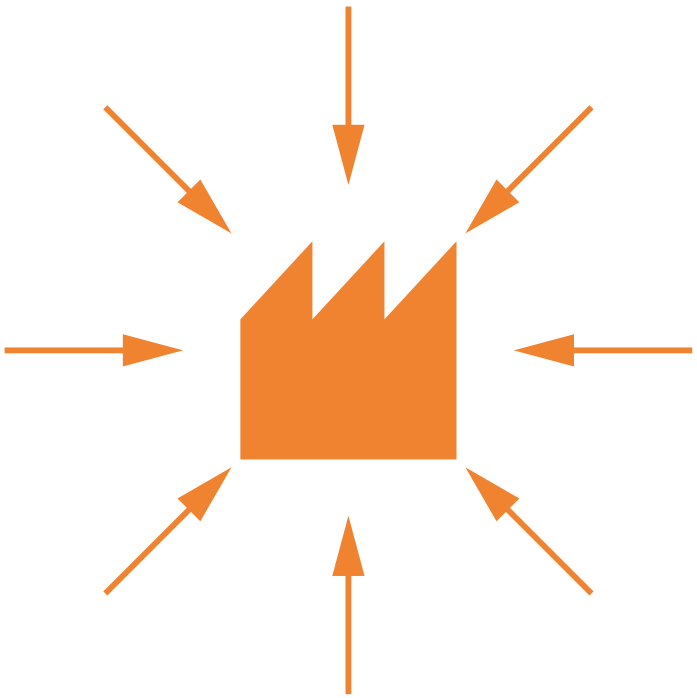
Bibliografía:

Retegi, A. (2016). Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas. Tesis Doctoral de Mondragon Unibertsitatea. Arrasate-Mondragón, España.

FICHA 2.5.1. ANÁLISIS INTERNO

Fase de uso

1



Pasos:

1. Recopilar la información general del cliente y su contexto.

2. Analizar la cultura de empresa del cliente: los valores de la marca, la cultura de la innovación interna y su proceso de diseño y desarrollo de productos y/o servicios.

3. Analizar la cartera de productos y servicios actuales.

4. Analizar las posibilidades financieras y el modelo de negocio que tiene actualmente.

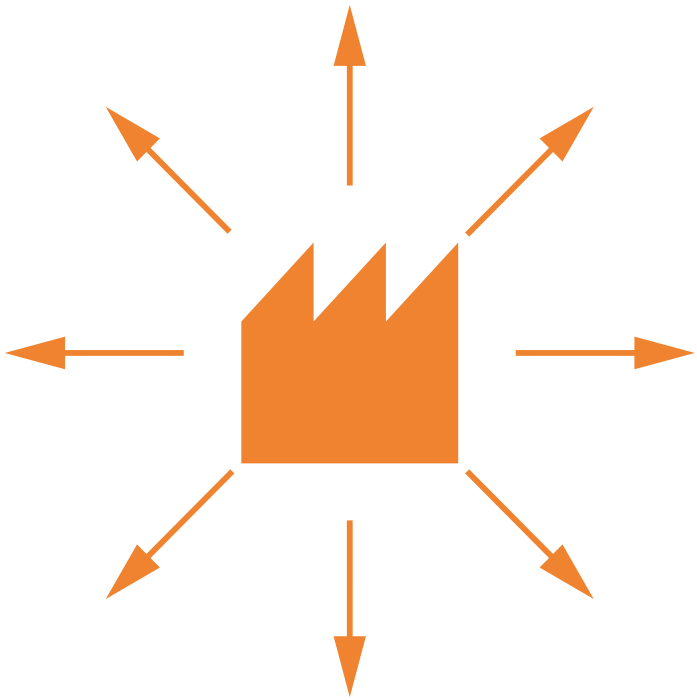
Bibliografía:

DBZ. (2014). Metodología para la Innovación centrada en el usuario. Programa para la promoción de Gipuzkoa como un territorio que aprende 2013. Diputación de Gipuzkoa. Disponible en http://dbz.mondragon.edu/es/imagenes/metodologia-dbz

FICHA 2.5.2. ANÁLISIS EXTERNO

Fase de uso

1



Pasos:

1. Analizar el mercado existente e identificar los sistemas más interesantes.

2. Identificar y analizar las macro-tendencias sociales, económicas y sectoriales del momento. Esto posibilita comprender mejor hacia donde se dirigen los gustos y preferencis del mercado global.

Bibliografía:

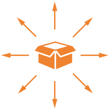
DBZ. (2014). Metodología para la Innovación centrada en el usuario. Programa para la promoción de Gipuzkoa como un territorio que aprende 2013. Diputación de Gipuzkoa. Disponible en http://dbz.mondragon.edu/es/imagenes/metodologia-dbz

FICHA 2.5.3. ANÁLISIS DE SISTEMA

Fase de uso

1

1 Funciones básicas del sistema



2 Enumerar las experiencias clave

1. ____
____
2. ____
____
3. ____
____
4. ____
____
5. ____
____
6. ____
____

3 Relacionar con las necesidades

autoestima	autorrealización
autonomía	bienestar físico
cercanía	competencia
lujo-dinero	popularidad
placer-estimulación	seguridad

4 Describir la interacción

lenta	rápida
paso a paso	fluida
instantánea	retrasada
uniforme	dispar
constante	inconstante
mediada	directa

a distancia	cercana
aproximada	precisa
gentil	potente
casual	intencionada
obvia	encubierta

¿Por qué?

_ _
_ _

Pasos:

1. Describir la función o funciones básicas del sistema.

2. Identificar y enumerar cuáles son las experiencias más representativas que proporciona el sistema.

3. Definir cuál es la motivación existente a la hora de utilizar cada sistema existente.

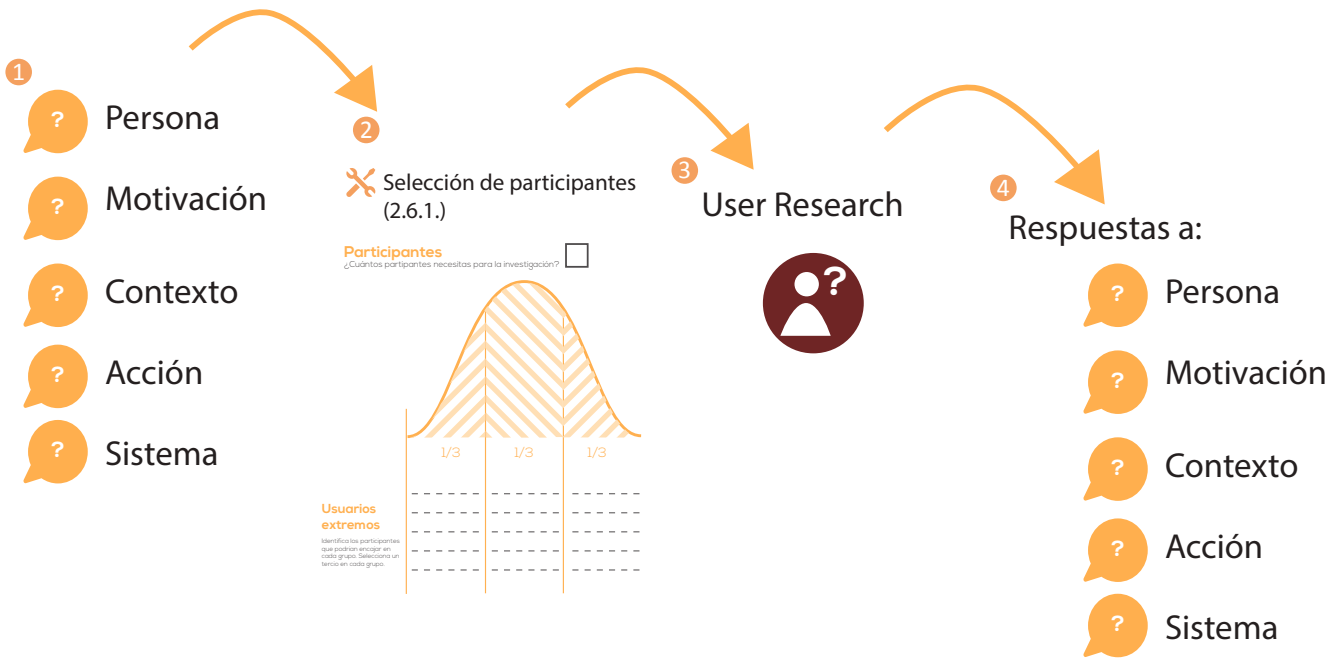
4. Describir la interacción que se produce al utilizar cada sistema.

Bibliografía:

Retegi, A. (2016). Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas. Tesis Doctoral de Mondragon Unibertsitatea. Arrasate-Mondragón, España.

FICHA 2.6. USER RESEARCH

Fase de uso



Pasos:

1. Agrupar las preguntas surgidas al analizar cada elemento y seleeciona las herramientas más adecuadas para darles respuesta.

2. Hacer una selección de participantes para el User Research, para la cual se puede utilizar la herramienta Selección de participantes (2.6.1.).

3. Preparar todo lo necesario para llevar a cabo las actividades de User Research planteadas en el primer paso.

4. Realizar las actividades de investigación planteadas para recopilar información de primera mano de las personas a las que se dirige el proyecto.

Bibliografía:

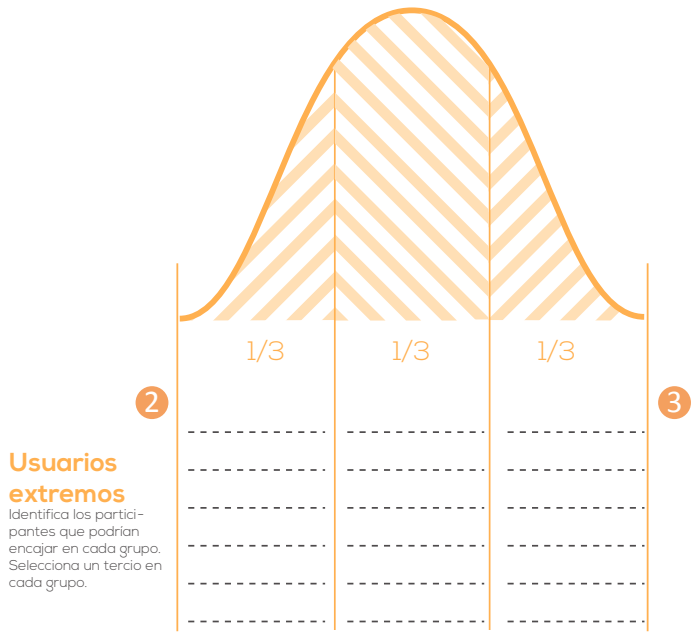
Hanington, B. (2003). Methods in the Making: A perspective on the State of Human Research in Design. Design Issues, 19(4), 9-18.

FICHA 2.6.1. SELECCIÓN DE PARTICIPANTES

Fase de uso 1

1 Participantes

¿Cuántos partipantes necesitas para la investigación? ☐



Pasos:

1. Determinar a cuántas personas se les va a hacer la investigación.

2. Clasificar los participantes de acuerdo a cómo encajan con tu proyecto, es decir, si son participantes que tienen relación directa o son de los extremos.

3. Definir el criterio de selección de perfiles potenciales para después realizar el User Research (2.6.).

Bibliografía:

Retegi, A. (2016). Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas. Tesis Doctoral de Mondragon Unibertsitatea. Arrasate-Mondragón, España.

FICHA 3.1. MATRIZ DE OPORTUNIDADES

Fase de uso

1

Proyecto para...

Persona	Contexto	Acción	Motivación	Sistema

Pasos:

1. Plasmar la información recogida respecto a cada elemento en su columna correspondiente.

2. Identificar posibles oportunidades combinando elementos de cada uno de las columnas.

Bibliografía:

Retegi, A. (2016). Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas. Tesis Doctoral de Mondragon Unibertsitatea. Arrasate-Mondragón, España.

FICHA 3.2. OPORTUNIDAD

Pasos:

1. Plasmar la información recogida respecto a cada elemento en correspondiente área.

2. Realizar lo mismo con todas las oportunidades identificadas.

Bibliografía:

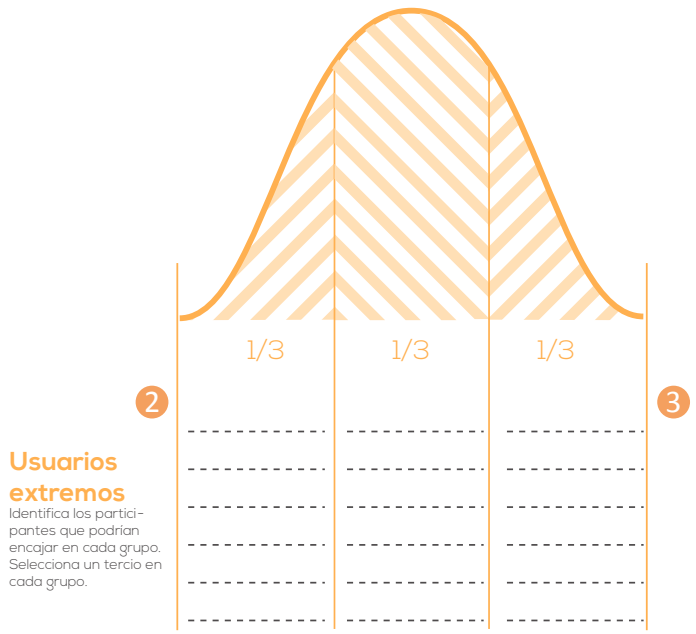
Retegi, A. (2016). Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas. Tesis Doctoral de Mondragon Unibertsitatea. Arrasate-Mondragón, España.

FICHA 1.2. SELECCIÓN DE PARTICIPANTES

Fase de uso 2

1 Participantes

¿Cuántos partipantes necesitas para la investigación? ☐



Pasos:

1. Determinar a cuántas personas se les va a hacer la investigación.

2. Clasificar los participantes de acuerdo a cómo encajan con tu proyecto, es decir, si son participantes que tienen relación directa o son de los extremos.

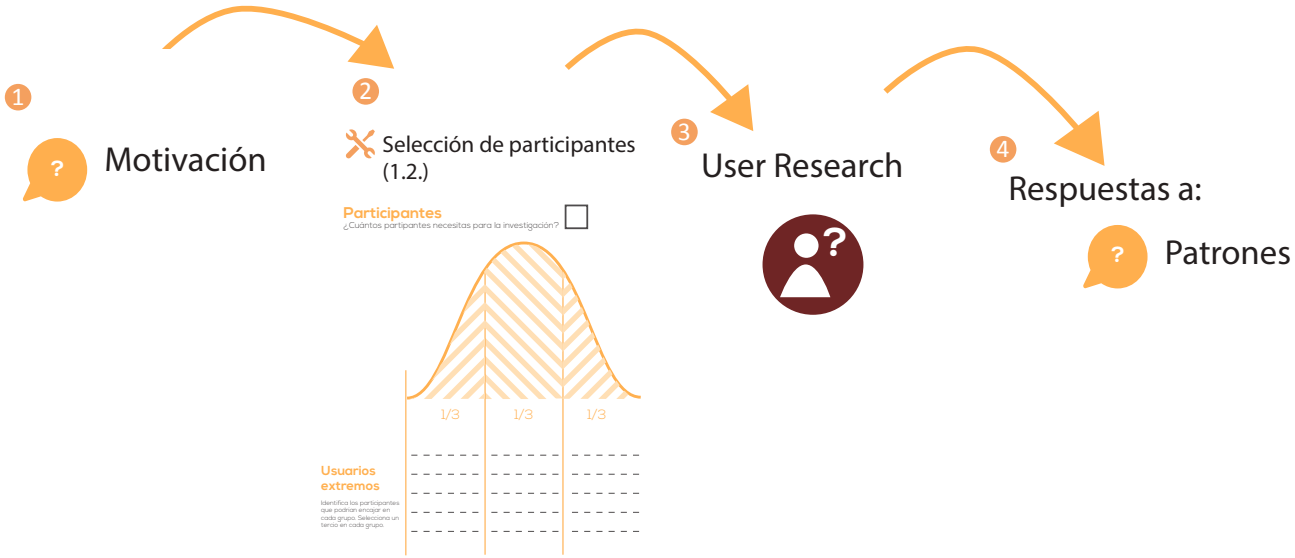
3. Definir el criterio de selección de perfiles potenciales para después realizar el User Research (1.3.).

Bibliografía:

Retegi, A. (2016). Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas. Tesis Doctoral de Mondragon Unibertsitatea. Arrasate-Mondragón, España.

FICHA 1.3. USER RESEARCH

Fase de uso 2



Pasos:

1. Agrupar las preguntas surgidas en el análisis de las motivaciones y selecciona las herramientas más adecuadas para darles respuesta.

2. Hacer una selección de participantes para el User Research, para la cual se puede utilizar la herramienta Selección de participantes (1.2.).

3. Preparar todo lo necesario para llevar a cabo las actividades de User Research planteadas en el primer paso.

4. Realizar las actividades de investigación planteadas para recopilar información para identificar los patrones de las motivaciones.

Bibliografía:

Hanington, B. (2003). Methods in the Making: A perspective on the State of Human Research in Design. Design Issues, 19(4), 9-18.

FICHA 3.1. ANÁLISIS DE MOTIVACIONES

Fase de uso 2

MOTIVACIÓN: _ _ _ _ _ _ _ _

NUM	MOMENTO/ SITUACIÓN	VIVENCIA

PATRONES

Pasos:

1. De las motivaciones definidas, rellenar la plantilla con cada una de ellas.

2. Selecciona una motivación y piensa en situaciones/momentos en las cuales has sentido esa motivación y explica como ha sido la vivencia que has vivido.

3. Identifica principios comunes que se hayan repetido en todas las vivencias y defínelos como patrones para después tenerlos en cuenta.

Bibliografía:

Retegi, A. (2016). Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas. Tesis Doctoral de Mondragon Unibertsitatea. Arrasate-Mondragón, España.

FICHA 4.1. BRIEF DE DISEÑO

Fase de uso 2

Pasos:

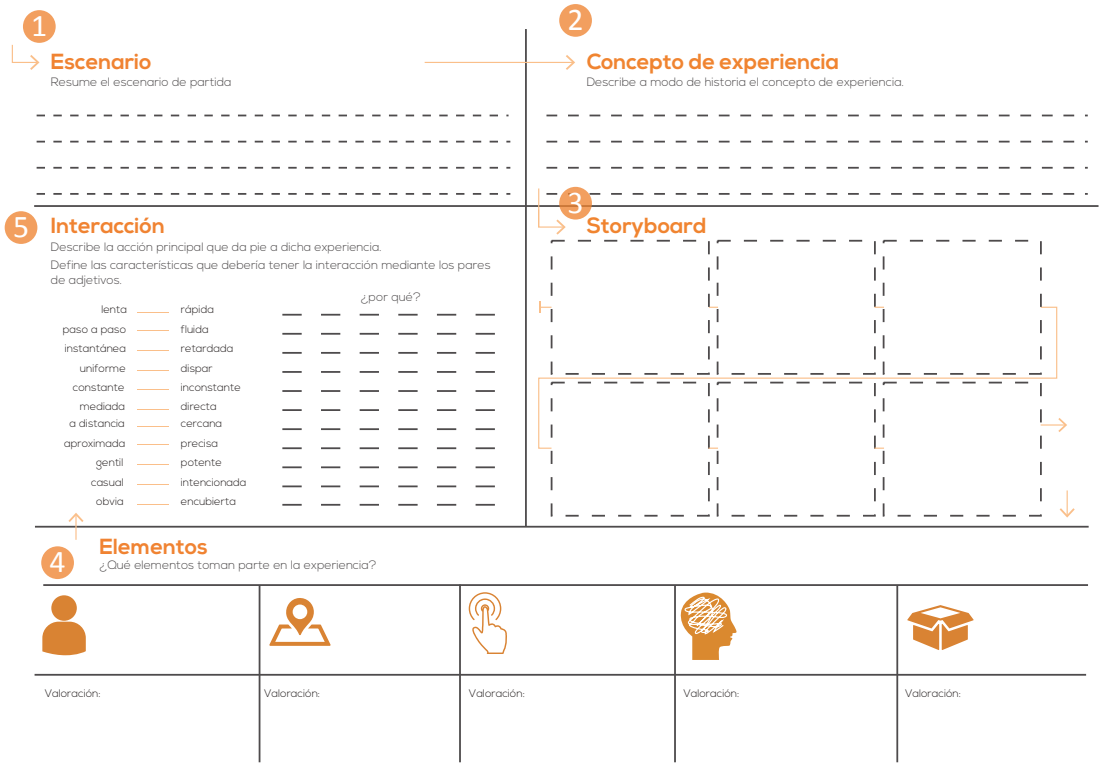
1. Plasmar la información de cada elemento en el que se va a centrar el proyecto en su correspondiente área.

Bibliografía:

Retegi, A. (2016). Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas. Tesis Doctoral de Mondragon Unibertsitatea. Arrasate-Mondragón, España.

FICHA 1.4. CONCEPTO DE EXPERIENCIA

Fase de uso 3



Pasos:

1. Realizar una breve descripción del escenario de partida.

2. Describir a modo de historia el concepto de experiencia con la nueva propuesta.

3. Dibujar la historia teniendo en cuenta todas las cosas del nuevo concepto.

4. Identificar qué elementos toman parte en el nuevo concepto y escribir la valoración.

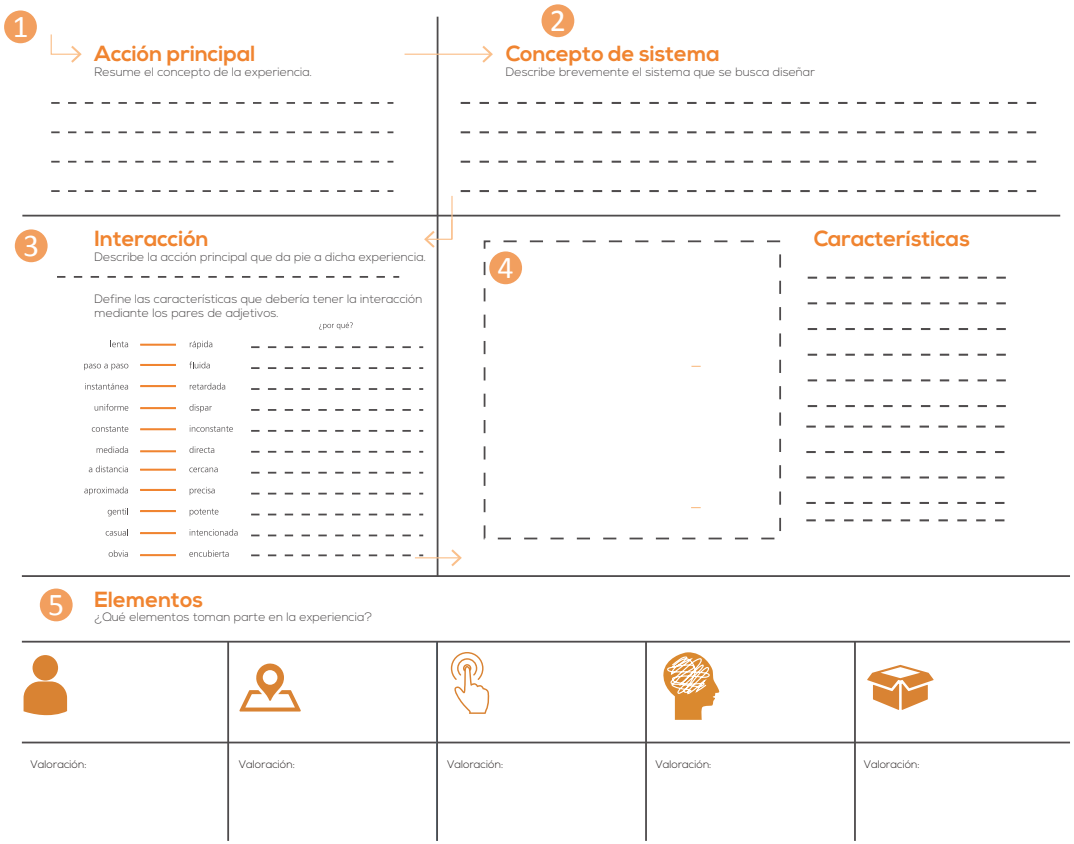
5. Describir la acción principal y decidir qué tipo de interacción debe de tener la persona y razona.

Bibliografía:

Retegi, A. (2016). Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas. Tesis Doctoral de Mondragon Unibertsitatea. Arrasate-Mondragón, España.

FICHA 2.1. CONCEPTO DE SISTEMA

Fase de uso 3



Pasos:

1. Realizar un breve resumen de la experiencia.

2. Describir brevemente el sistema que se busca diseñar.

3. Describir el tipo de interacción para dicha experiencia y definir las características que debería de tener dicha interacción.

4. Dibujar y definir las características del sistema.

5. Identificar que elementos toman parte en la experiencia y valorarlos.

Bibliografía:

Retegi, A. (2016). Inclusive experience design: una metodología de diseño de experiencias basada en las capacidades de las personas. Tesis Doctoral de Mondragon Unibertsitatea. Arrasate-Mondragón, España.