

Hoja de trabajo

Parrilla AEIOU – observar y evaluar comportamientos de los usuarios

Durante la fase de descubrimiento del proyecto de pensamiento de diseño, considera qué grupo de personas utiliza o debería utilizar un producto o servicio existente, en función de si se trata de encontrar una nueva solución o de mejorar una ya existente.

La cuadrícula AEIOU ayuda a tu equipo a observar y evaluar el comportamiento de los usuarios representantes del grupo destinatario (personas).

AEIOU se refiere a los niveles:

- ☒ Actividad: ¿Qué acciones y actividades realizan los usuarios?
- ☒ Entorno: ¿En qué entornos se utiliza producto o servicio?
- ☒ Interacción: ¿Cómo se relacionan las acciones y el entorno?
¿Qué interacciones existen?
- ☒ Objetos: ¿Qué objetos se utilizan?
- ☒ Usuario: ¿Qué funciones los usuarios? ¿Quién influye en ellos?

La observación en el sentido de esta cuadrícula se entiende aquí en un sentido más amplio e incluye también el análisis de los datos de los usuarios en las tiendas en línea y el uso de otras fuentes de datos. Cuando se utiliza la cuadrícula, es aconsejable formular previamente preguntas concretas, que luego se responden en el transcurso de la observación.

¿Existen ya prototipos de ejecuciones anteriores? En ese caso, pueden apoyar la observación.

Registra los resultados en la siguiente tabla.

Nombre de la persona	
Zona de visión	Preguntas y resultados
Actividad: ¿Qué acciones y actividades muestran los usuarios?	
Medio ambiente: ¿En qué entornos se utiliza el producto o servicio?	
Interacción: ¿Cómo se relacionan las acciones y el entorno? ¿Qué interacciones existen?	
Objetos: ¿Qué objetos se utilizan?	
Usuario: ¿Qué funciones tienen los usuarios? ¿Quién influye en ellos?	

Dolores: lo que hace que la persona esté insatisfecha	Ganancias: lo que hace feliz a la persona
Problemas, restricciones, inconvenientes, puntos débiles, ...	Facilitación, aceleración, ahorro de costes, diversión, sencillez, ...
Otras ideas y reflexiones	
En el transcurso de sus observaciones, puede darse cuenta de otras cosas o adquirir más conocimientos sobre la persona. Anótelos. La validez de las impresiones que surjan de este modo debe comprobarse por separado (por ejemplo, en la siguiente ronda del proceso de pensamiento de diseño).	