

¿QUÉ? ¿CÓMO? ¿POR QUÉ?

El método **¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué?** es una herramienta que se utiliza mientras se **observa a personas o posibles usuarios, permitiendo ahondar en el proceso de análisis y exploración de una problemática o necesidad**, para alcanzar niveles más profundos de comprensión y empatía.

Esta es una jerarquía simple de preguntas para **guiar la toma de notas y reflexión en ejercicios de campo**, facilitando la identificación de conceptos concretos y permitiendo llegar a **interpretación adecuada de la información recopilada**.

Dificultad: ⚡⚡⚡⚡⚡

“**Observar y analizar el comportamiento y acciones de potenciales usuarios para alcanzar niveles más profundos de comprensión**”

INDICACIONES

Tiempo sugerido:
45 a 60 minutos

Nivel de dificultad:
2

Materiales:
- Plumones
- Post-it
- Papel o pliego
- Plantilla

DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

La herramienta **¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué?**, ayuda a desarrollar ejercicios de observación y empatía, **categorizando la información recopilada en tres secciones:: ¿qué?, ¿cómo?, y ¿por qué?**

El **¿Qué?**, es la primera pregunta que se debe hacer, para **lograr niveles superiores de conceptualización sobre la situación que se quiere estudiar**. Luego, se encuentran el **¿Cómo?** y el **¿Por qué?**, que su función es detectar los **impulsores emocionales detrás de los comportamientos de las personas o posibles usuarios frente a una actividad o situación específica**.

Muchas veces los ejercicios de observación pueden llevar a circunstancias ambiguas, especialmente si ya se identificó un problema u oportunidad, y se quiere averiguar la causa. La estructura de este método puede **brindar un marco y un sistema consistentes para aplicar en múltiples ejercicios de observación, facilitando la identificación de dichas causas**.

El **¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué?**, también puede ser extremadamente útil para analizar las fotos que se hayan tomado en el contexto o situación estudiada. Esto, **con el fin de sintetizar la información recopilada y dirigir al equipo hacia futuras áreas de búsqueda de necesidades**.

PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN

Puedes complementar este método con **Mapa Viaje del Usuario**, **Mapa de Empatía** y **Guía de Entrevistas**.

- 1 Para empezar, debes tener la plantilla de ¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué?, para luego **organizar y analizar la información recopilada**.
- 2 En la columna **¿Qué?**, debes anotar los **detalles de lo que está sucediendo**, algunas de las preguntas que te pueden servir como guía son: *¿qué está haciendo la persona? ¿Qué está pasando en segundo plano? ¿Qué quiere lograr con la acción que está realizando?*
- 3 En la columna **¿Cómo?**, describe **cómo el usuario está haciendo las actividades que anotaste en el ¿Qué?** Por ejemplo, observar si las acciones que está ejecutando la persona requieren mucho esfuerzo, o si está frunciendo el ceño o sonriendo mientras hace la tarea, o si utiliza muchas herramientas *ad-hoc* para facilitar la tarea.

Intenta **describir el impacto emocional** al llevar a cabo la tarea o acción.
- 4 Finalmente, en la columna **¿Por qué?**, **intenta interpretar la escena**. Tomando como base las observaciones del **¿Qué?** y del **¿Cómo?**, identifica los **impulsores emocionales detrás de las acciones del usuario**. Por ejemplo, si anotaste que frunció el ceño mientras hacía una tarea, porque le preocupaba lastimarse en el proceso, esto podría significar que la seguridad es un **factor determinante de su comportamiento**.

PLANTILLA DE EJEMPLO

Concreto —————→ Emocional

¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?
¿Qué está haciendo en la foto? Sosteniendo taza de café que está en el mesón de entrega de pedidos.	¿Cómo lo está haciendo? Con mucha precaución para no derramar café en el plato.	¿Por qué lo está haciendo de esa manera? Es nuevo en el trabajo y quiere hacerlo bien desde el principio. Cuando la taza de café llega intacta, el cliente le deja más propina.
Personal cafetería		

El Design Thinking es un proceso iterativo. Es por esto que se recomienda que guardes este tipo de actividades, con el fin de poder consultarlas más adelante o ver el cambio que haya tenido el proyecto durante el proceso