

PUNTO DE VISTA

El **Punto de Vista** -o **Point of View (POV)**- es una herramienta que sirve para **definir el problema o dolor de los usuarios**, basándose en las **necesidades e insights (hallazgos) obtenidos durante ejercicios de empatía, observación y entrevistas**.

Es importante tener claridad del problema definido o de la oportunidad detectada, ya que muchas veces **se suelen crear soluciones a problemas que no fueron los establecidos al inicio del proceso**, lo que puede hacer que su implementación no sea exitosa.

Dificultad: ⚡⚡⚡⚡⚡

“Más que simplemente definir el problema en el que se va a trabajar, el punto de vista es una declaración que es accionable, establece el tono, guía y dirección de todas las actividades que siguen.”

INDICACIONES

Tiempo sugerido:
90 a 120 minutos

Nivel de dificultad:
4

Materiales:

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

DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

El **Punto de Vista** -o **Point of View (POV)**- es un **enunciado o declaración de la problemática abordada, que se caracteriza por ser accionable, teniendo como objetivo establecer el tono y guía para todas las futuras actividades**. Este enunciado se debe basar en una **comprensión profunda de los usuarios y sus necesidades**, como también los conocimientos más esenciales que se tengan sobre ellos.

Esta declaración, nunca debe nombrar o explicar la idea de solución, ni contener **ninguna indicación sobre cómo satisfacer las necesidades de los usuarios en el servicio, la experiencia o el producto que se está desarrollando**. El punto de vista debe proporcionar un alcance lo suficientemente amplio para comenzar a pensar en soluciones que vayan más allá de lo obvio. Es importante tener en mente que, **un desafío bien enmarcado está a medias resuelto**.

PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN

Esta herramienta se puede complementar con los métodos **Definición de Problema**, **User Persona** y **Diagrama de Causas**.

- Para empezar a trabajar en esta plantilla, **es clave haber definido previamente el usuario**. Si aún no lo han determinado, se recomienda utilizar las herramientas **Definición de Usuario y/o User Persona**.
- Articulen su punto de vista combinando estos tres elementos: **Usuario, Necesidad e Insight**. Tengan en cuenta lo siguiente para completar las secciones de la plantilla:
 - Proporcionen un **enfoque claro**
 - **Enmarquen** el problema
 - Definan los **criterios para evaluar** ideas
 - El punto de vista debe ser **válido, perspicaz, procesable, único, limitado y significativo**
- En la columna de Usuario, describan quién es, dónde vive, cuántos años tiene u otras características que consideren **relevantes para la definición**.
- Luego, en la sección de Necesidades, seleccionen las que consideren que son **fundamentales de satisfacer**. Pueden basarse en la información recopilada en ejercicios previos de observación, investigación, trabajo de campo y entrevistas.

Tip: Las necesidades deben ser verbos.
- En tercer lugar, completen la columna Insights. Aquí deben anotar los insights identificados al **procesar y analizar** la información recopilada. Esto los ayudará a **descubrir nuevos hallazgos que pueden no haber identificado en ejercicios anteriores**.

PLANTILLA DE EJEMPLO

USUARIO	NECESIDADES	INSIGHTS
Adulto mayor (+60) que vive en la ciudad de Concepción.	<p>Necesita transportarse entre diferentes puntos, principalmente desde su casa hacia otro lugar, entre 1 y 4 veces por semana.</p> <p>Estos traslados/viajes tienen una duración entre 10 y 60 minutos.</p> <p>Si bien tiene la posibilidad de movilizarse en transporte público, prefiere evitarlo ya que se siente inseguro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> El usuario no quiere tener su propio auto, ya que es muy caro en comparación con sus necesidades. Le gustaría compartir un auto con otras personas que tienen necesidades similares, sin embargo, no existen soluciones fáciles y asequibles para él. <p>Es importante para el usuario vivir de forma respetuosa con el medio ambiente, y no tener ni comprar más de lo que realmente necesita.</p>

[Usuario] Adulto mayor que vive en Concepción (descriptivo) [Necesidad] necesita trasladarse de un lugar a otro de manera amigable con el medioambiente (verbo) [Insight] por lo que preferiría compartir un auto con más personas, ya que es más barato y ecológico, pero no existen servicios. (convicente)

El Design Thinking es un proceso iterativo. Es por esto que te recomendamos 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