

●
2017

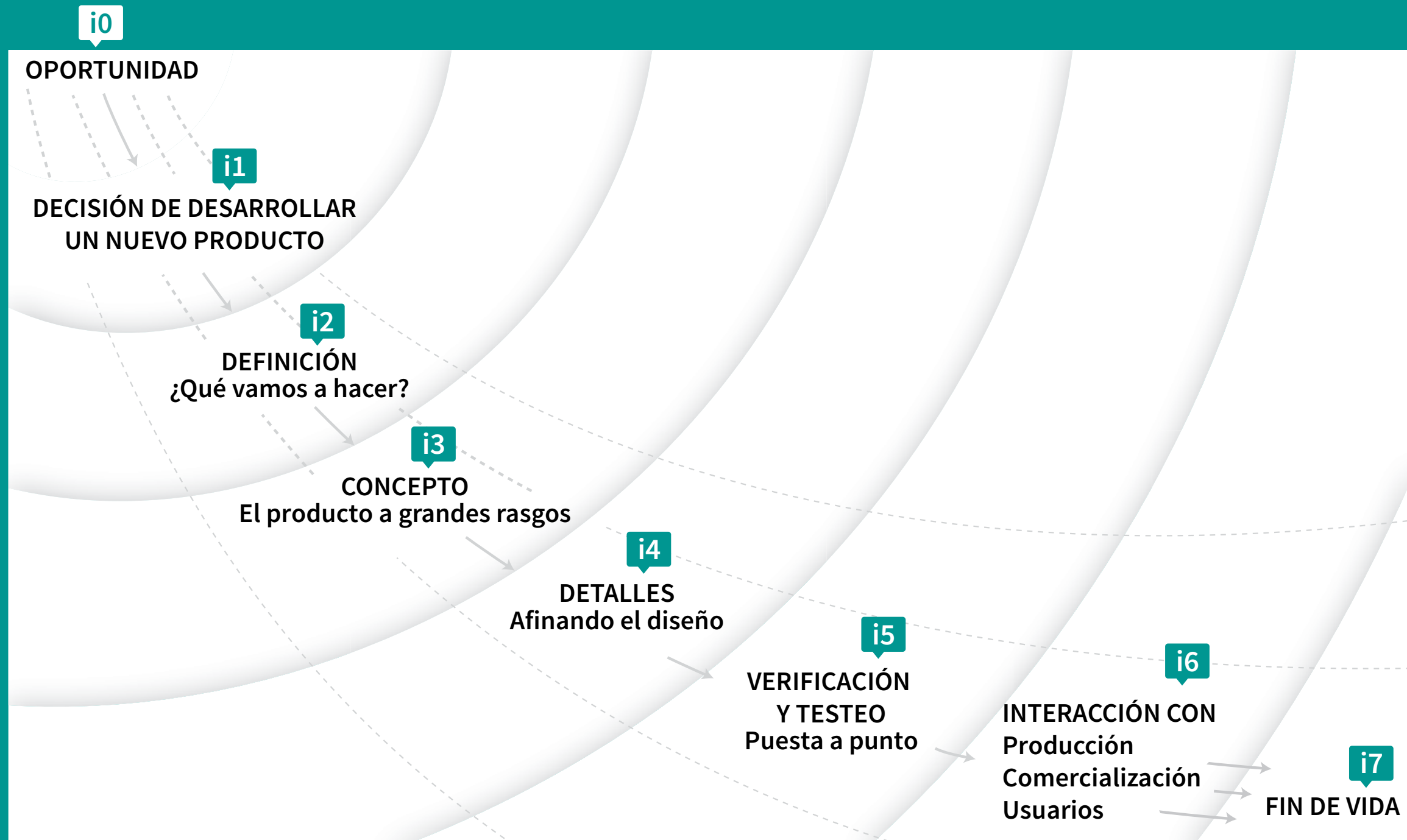
HERRAMIENTAS DE DISEÑO

Si bien serán presentadas de manera individual en diferentes entregas, las herramientas pueden ser utilizadas en conjunto, de manera complementarias y/o ampliatorias unas de otras.

La presente investigación amplía la publicación "*Guía de Buenas Prácticas de Diseño*", trabajo desarrollado por el Centro de Diseño Industrial en conjunto con otros sectores de INTI y de numerosos profesionales, investigadores y docentes con conocimiento de diversos sectores productivos.

Existe en la actualidad un amplio abanico de herramientas que sirven de soporte a los diseñadores en las diversas *Instancias del proceso de diseño*. Están focalizadas en analizar, sistematizar, planificar, ejecutar, verificar y delinear el producto. En líneas generales, sirven para recabar información de diversos temas y fuentes; sistematizar y ordenar los pasos a seguir en el proceso; ayudar a estudiar las alternativas o evaluar el desempeño de un producto en el ciclo de vida.

¡Te invitamos a utilizarlas!



El modelo del proceso de diseño presentado esquematiza el recorrido que realiza una empresa para ir de una oportunidad detectada a un producto puesto en el mercado. Está organizado en base a instancias de trabajo con objetivos específicos. Su fin es evitar la improvisación y minimizar el margen de error. Seguir el modelo propuesto permite disminuir el plazo desde la concepción de la idea hasta el lanzamiento al mercado

La división no significa que el proceso sea estrictamente secuencial, ya que algunas instancias pueden darse de manera simultánea e integrada, con fuertes lazos iterativos. La incorporación de herramientas potencia los procesos de divergencia y convergencia. Sabemos que cuantas más ideas se manejen más rico será el resultado. En este sentido esta publicación propone sumar herramientas conocidas y probadas para fortalecer el proceso.



Guía de Buenas Prácticas de Diseño

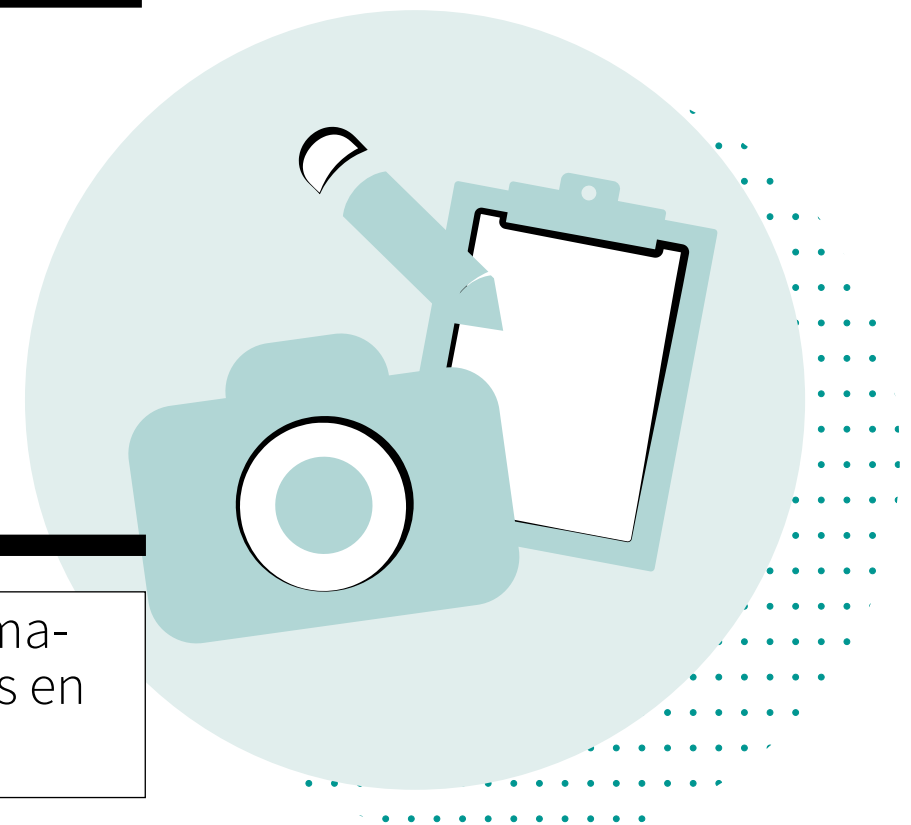
http://www.inti.gob.ar/disenoiustrial/pdf/publicaciones/GBP_completo.pdf

CULTURAL PROBES

[MAYO 2017]
PUBLICADO EN EL BOLETÍN
INFORMATIVO N° 283

Herramienta que permite recabar información sobre los usuarios y sus actividades en el entorno en el cual se desenvuelven

Bill Gaver, Tony Dunne
y Elena Pacenti



DISPOSITIVO DE REGISTRO QUE PERMITE EXPLORAR A LOS USUARIOS EN SU CONTEXTO

Posibilita **conocer las actividades diarias de los usuarios, aspiraciones o sentimientos** respecto a situaciones, servicios y productos particulares.

→ Se utilizan para registrar aspectos de la vida de los usuarios, sin mediación del diseñador en el momento del registro. Durante la prueba los participantes observan sus propios hábitos, aportando evidencia concreta mediante videos, fotos, dibujos y audios.

Aplicación en las *Instancias del Proceso de Diseño*

| i0 | i1 | **i2** | **i3** | i4 | i5 | i6 | i7 |

→ Otras herramientas con las que se relaciona:

KIT DE EMPATÍA / CUADERNO COLECTIVO / OBJECT PERSONA / ENTREVISTA

El uso de la herramienta es apropiado cuando se necesita recoger información de los usuarios con una mínima influencia sobre sus acciones, o cuando el proceso o evento que se está explorando se lleva a cabo de manera intermitente o durante un largo período. Por ejemplo, se podría utilizar CULTURAL PROBES para explorar cómo los pacientes se sienten en las semanas o meses después de un procedimiento quirúrgico.

EL CONTENIDO DEL KIT DEPENDE DEL TIPO DE INFORMACIÓN QUE SE DESEA RECABAR.



Kit de materiales

Generalmente se conforman de un kit de materiales que prepara el diseñador y entrega a los participantes de la prueba para que registren los aspectos de sus vidas de forma autónoma e independiente. Suelen incluir:

- Agendas
- Tickets
- Facturas
- Boletos
- Cámaras de fotos
- Cuaderno para anotaciones
- Postales
- Celulares
- Post it
- Otras herramientas de registro

Estos materiales suelen estar acompañados de instrucciones, tarjetas de preguntas y actividades que guían a los usuarios.

Pasos



#1

Objetivo

Definir el objetivo de la muestra, a los fines de medir el uso de productos o describir el comportamiento de uso frente a un producto. Identificar lo que se quiere saber acerca de los participantes: interés, experiencias, conocimiento explícito, sentimientos y valores, entre otros.



#2

Usuarios

Fijar el perfil y la cantidad de usuarios con los que se trabajará a lo largo de la experiencia.



#3

Kit de la prueba

Diseñar el Kit con el cual se llevará adelante la prueba, teniendo en cuenta la información que se desea recabar y el contexto en el cual se llevará adelante la prueba.



#4

Entrega del kit

Explicar la prueba a los participantes y entregar el kit correspondiente.

Aclarar a los participantes que pueden usar otros materiales y dispositivos si lo consideran pertinente.




#5

Analizar los resultados

Analizar la información recopilada y documentada por los participantes de la prueba.

RESULTADOS ESPERADOS DEL USO DE LA HERRAMIENTA

Obtener información sobre el contexto personal y las percepciones de los usuarios con una mínima influencia por parte de los diseñadores.

 + info

Usability body of knowledge
<http://www.usabilitybok.org/cultural-probe>

Designing with people
<http://designingwithpeople.rca.ac.uk/methods/design-probe>

Business design tools
<http://www.businessdesigntools.com/portfolio-items/cultural-probes/>

Universal methods of design
<https://goo.gl/lAoG1E>

Design thinking reserch
<https://goo.gl/J9p5HZ>

Athene project
<http://www.atheneproject.org/Ethnography.html>

Thinker Net
<http://www.t-h-inker.net/node/839>

Design Probes. Tuuli Mattelmäki
<https://shop.aalto.fi/media/attachments/55d58/mattelmaki.pdf>

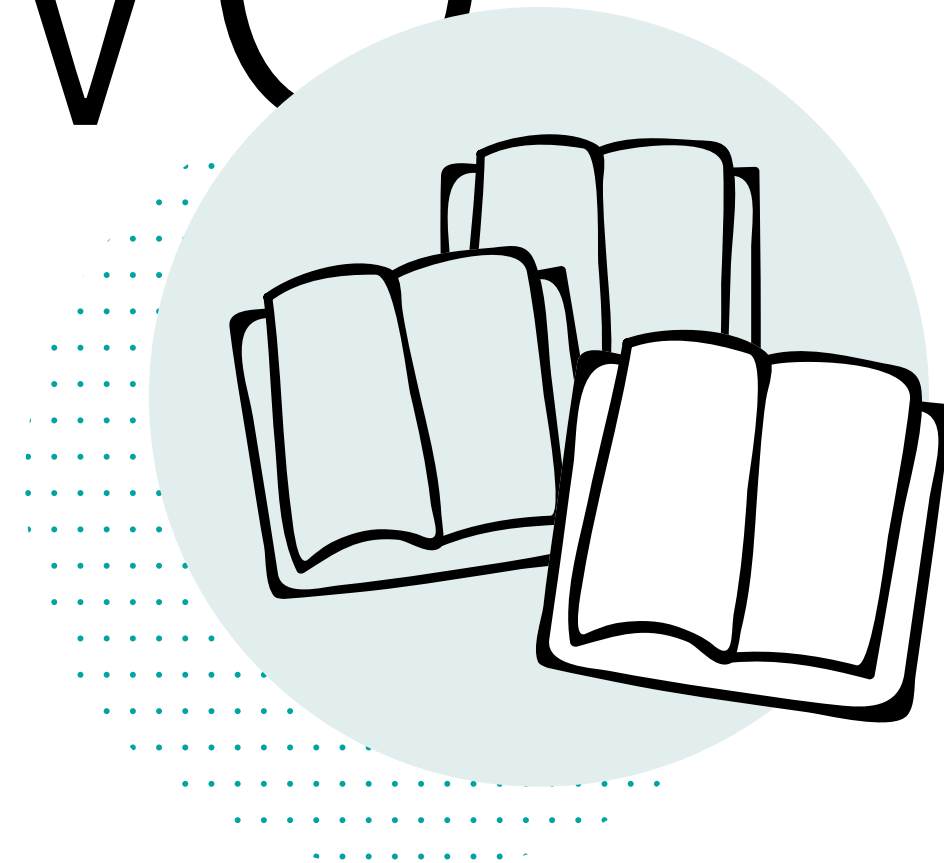
<http://ellieharmon.com/wp-content/uploads/UMD-Cultural-Probes.pdf>

CUADERNO COLECTIVO

[JUNIO 2017]
PUBLICADO EN EL BOLETÍN
INFORMATIVO N° 284

COLLECTIVE NOTEBOOK

método de **creación colectiva**
para la generación de ideas



TÉCNICA CREATIVA PARA FOMENTAR LA GENERACIÓN DE IDEAS

Es un método de **creación colectiva** en el que los participantes pueden plasmar sus ideas en distintos tiempos y lugares.

→ Cada participante recibirá un cuaderno que contiene en las primeras páginas una descripción del problema. Deberá en un periodo de tiempo determinado (generalmente se estiman entre dos y cuatro semanas) documentar sus ideas y pensamientos por escrito, mediante dibujos, gráficos e imágenes.

Una vez concluido el tiempo el coordinador colecta las ideas más potentes de cada participante para luego compilarlas y compartirlas de manera ordenada con el equipo.

La posibilidad de generar ideas durante varias semanas es una ventaja clave de esta herramienta.

Aplicación en las *Instancias del Proceso de Diseño*

| i0 | i1 | **i2** | **i3** | i4 | i5 | i6 | i7 |

→ Otras herramientas con las que se relaciona:

BRAINSTORMING / PROTOTIPOS CONCEPTUALES /
BOCETOS

Pasos



#1

Cuaderno

Entregar a cada integrante del equipo un cuaderno, que llevarán todo el tiempo consigo.

Es interesante buscar cuadernos pequeños, fáciles de llevar consigo para los participantes.



#2

Enunciado

Escribir el enunciado del problema a resolver en la primera página del cuaderno.



#3

Tiempo + equipo

Determinar el tiempo que se considera necesario para el desarrollo de la herramienta. Fijar la cantidad de participantes y coordinador del trabajo.



#4

Anotar ideas

Idealmente, se espera que se anoten al menos 3 pensamientos diarios relacionados con el problema. El cuaderno también puede contener algunas sugerencias para generar ideas, tales como:

- Métodos de transformación (invertir, expandir, minimizar)
- Métodos de exploración (lista de características del problema o problemas similares)
- Asociaciones remotas (estímulos aleatorios de los 5 sentidos, asociación de ideas, etc).

1 idea por página ← *podría ser una pregunta, comentario, duda o cualquier otra cosa*



#5

Revisión

Una vez por semana, el coordinador debe recoger todos los cuadernos de notas, revisar los pensamientos con la persona e indagar cómo se puede implementar.



#6

Resumen

Al finalizar el plazo dispuesto los participantes presentan en un breve resumen escrito:

- La mejor idea para resolver el problema.
- Ideas para nuevas investigaciones que podrían ayudar a resolver el problema.



#7


Informe final

Los informes finales son recogidos por el coordinador, donde las ideas se clasifican y se resumen. Luego, los participantes pueden ver todos los cuadernos y el informe del coordinador. Puede establecerse una discusión/puesta en común a grupo completo.

RESULTADOS ESPERADOS DEL USO DE LA HERRAMIENTA

Informe con las mejores ideas para resolver el problema planteado.

Ideas para nuevas investigaciones que podrían ayudar a resolver el problema.
Ideas completamente nuevas sobre temas no relacionados con el problema.

 + info

Haefele's Original Version

https://www.mycoted.com/Collective_Notebook

Teaching methods online

<http://www.teachingmethodsonline.com/74-collective-notebook/>

El método Collective Notebook

<https://www.riseboard.com/features-es-es/campo-de-aplicacion/al-riseboard-le-encantan-las-tecnicas-creativas/>

IAF methods database

<http://www.iaf-methods.org/node/5394>

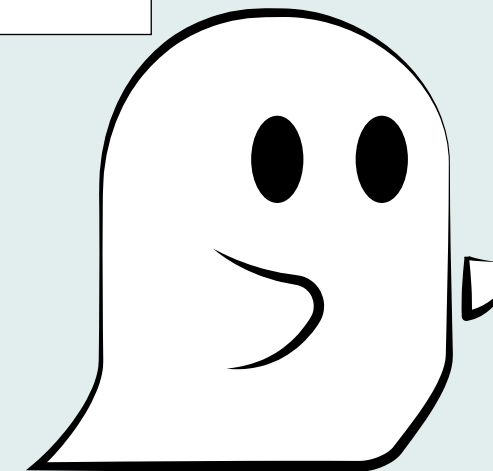
Learnsuits. Suits for creative people.

<http://learnsuits.com/the-collective-notebook>

[JULIO 2017]
PUBLICADO EN EL BOLETÍN
INFORMATIVO N° 285

SHADOWING

Método de investigación cualitativo que permite recopilar información de los usuarios contemplando sin intervenir el contexto, las actividades e interacciones con un producto.



OBSERVACIÓN DIRECTA DE LA INTERACCIÓN DE LAS PERSONAS CON EL CONTEXTO QUE LOS RODEA

Consiste en acompañar de manera discreta a una persona determinada durante un período de tiempo particular.

→ La prueba consiste principalmente en pasar tiempo de la manera más discreta posible con el usuario, observando lo que está haciendo, el modo y motivo por el cual lo hace. Esto podría tener lugar en una sesión o durante una serie de diferentes sesiones.

*Ayuda a identificar los obstáculos y las oportunidades que encuentran los usuarios durante el uso de un producto o servicio, aún cuando para ellos no sea consciente de forma explícita. Permite al **investigador** desarrollar una comprensión real de las interacciones con el producto o servicio, y observar lo que hacen más allá de lo que dicen.*

Aplicación en las *Instancias del Proceso de Diseño*

| i0 | **i1** | **i2** | i3 | i4 | i5 | i6 | i7 |

→ Otras herramientas con las que se relaciona:

KIT DE EMPATÍA / ENTREVISTA / CULTURAL PROBES / PRUEBAS CON USUARIOS

Tipos de observación

¿Para qué se utiliza?

Los diseñadores observan cuidadosamente las situaciones de la vida real durante un período de tiempo determinado para entender cómo se comportan las personas dentro de un contexto dado. Este método puede ayudar a descubrir la realidad de lo que la gente realmente hace - a diferencia de lo que dicen que hacen.

La observación de un individuo en un viaje o actividad se puede utilizar para identificar oportunidades de diseño y comprender rápidamente un contexto de diseño en particular. Generalmente, hay tres tipos de observación:

- **Natural (encubierta):** no hay interferencia del diseñador;
- **Controlada (abierto):** el diseñador establece una tarea y observa que se lleva a cabo
- **Participativa:** el diseñador se une activamente en la actividad que se observa para ganar una perspectiva de primera mano.

El observador puede apoyarse en diversos dispositivos que le permitan reconstruir en el momento del análisis las impresiones obtenidas durante la observación directa. Suelen utilizarse herramientas de grabación o cámaras de fotos para registrar audios, videos e imágenes. Asimismo, puede valerse de una plantilla u hoja de observación para documentar apreciaciones concretas. La misma puede contar con columnas como tiempo, persona, lugar y documentos.

Si bien la principal ventaja de la herramienta SHADOWING es que todas las observaciones se hacen en el contexto de la persona observada, no es posible garantizar que la situación no se vea distorsionada por el observador.

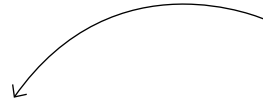
PERMITE
DOCUMENTAR
APRECIACIONES
CONCRETAS



●
Guía para la hoja de observación

Nombre y descripción del usuario

- ¿Qué actividades hicieron?
- ¿Cómo las hicieron?
- ¿Qué productos usan?
- ¿Cómo interactúan con los productos?
- ¿Qué información vieron?
- ¿Cómo eran los espacios y contextos?
- ¿Qué es lo que no gusta hacer?
- ¿Qué es lo que más le gusta hacer?
- ¿Cuáles son los deseos y necesidades?



Se pueden agregar o quitar preguntas en función de la necesidad del estudio

Pasos



#1

Participantes

Seleccionar los participantes de la prueba contemplando características y perfiles.



#2

Tiempo

Determinar el tiempo que será necesario acompañar al usuario para analizar su vinculación con el servicio o producto.



#3

Elementos para recabar información

Decidir los elementos con los que se contará en el momento de la prueba para recabar información. Si la prueba implica moverse de un lugar a otro, el uso de variados dispositivos puede dificultar la recopilación de la misma. Acciones como anotar mientras se camina o ir cambiando de elementos es poco viable para el observador. Estas situaciones deben contemplarse con anticipación.



#4

Observación

Acompañar al participante procurando no influir en su comportamiento. Por esta razón la observación se suele combinar con una entrevista conductual previa o posterior a la prueba.



#5

Análisis


Analizar y procesar la información recabada durante la observación.



Utilizar los registros complementarios: fotos, videos, audios, datos relevados en la hoja de observación.

RESULTADOS ESPERADOS DEL USO DE LA HERRAMIENTA

Obtener información de usuarios reales en espacios de uso reales a partir de la observación directa.

 + info

Design methods for developing services

<https://connect.innovateuk.org/documents/3338201/3753639/Design+methods+for+developing+services.pdf>

User experience community

<https://experience.sap.com/basics/post-27/>

Designing with people

<http://designingwithpeople.rca.ac.uk/methods/observation-shadowing>

Interaction design foundation

<https://www.interaction-design.org/literature/article/shadowing-in-user-research-do-you-see-what-they-see>

INTI-DISEÑO INDUSTRIAL



Nuestro enfoque de trabajo es colaborativo, si usted quiere compartir otra herramienta, un caso de aplicación u otro ejemplo por favor escribannos a **investigad@inti.gob.ar**

Es una publicación de
distribución gratuita

www.inti.gob.ar/disenoiindustrial