



Toolkit para la Co-Exploración de Dilemas

Instrucciones

diseño impulsado por dilemas

Los diseñadores son hábiles en identificar y diseñar para los deseos y necesidades no satisfechas de sus usuarios: esta es la premisa del diseño centrado en el usuario. Sin embargo, la gente tiene a menudo muchos conflictos relacionados con sus actividades cotidianas. Por ejemplo, una persona puede desear mantener una figura esbelta, y al mismo tiempo, disfrutar de los placeres de comer chocolate; o uno puede necesitar pasar la tarde del Domingo trabajando para cumplir con un plazo urgente, y al mismo tiempo, desear asistir a una fiesta de cumpleaños. Estos conflictos a menudo se manifiestan como dilemas.

En el contexto del diseño centrado en el usuario, dar solución a dilemas puede ser considerado un desafío, pues implican una decisión entre lo que parecen ser alternativas excluyentes. No obstante, los dilemas otorgan una oportunidad de diseño única, porque pueden ser puntos de partida fructíferos para crear ideas de diseño que sean innovadoras y relevantes para los usuarios.

Un buen ejemplo de un producto inspirado por un dilema son los zapatos Tanya Heath , Paris (THP). Los zapatos THP tienen un mecanismo especial que permite a quien los calza cambiar entre tacones altos y bajos. Estos zapatos fueron diseñados para resolver el dilema entre la comodidad y la elegancia. En este caso una solución de diseño enfocada solamente en la comodidad podría dejar



podría dejar demasiado de lado el foco en la elegancia. De modo similar, solamente preocuparse de la elegancia podría minimizar el atributo de la elegancia. Como resultado, podría ser que ninguno de los diseños resultantes fuera emocionalmente satisfactorio, pues podrían provocar experiencias de usuario tanto placenteras como no placenteras. Los zapatos THP resuelven esta dualidad emocional satisfaciendo de manera simultánea ambas necesidades en conflicto.

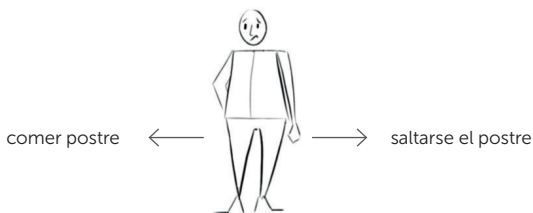
En este toolkit, encontrarás herramientas y técnicas que podrán apoyarte en identificar dilemas como potenciales puntos de inicio para actividades de diseño centrado en los usuarios.

Es importante señalar que este toolkit es solo uno de los resultados de un gran proyecto de investigación. Si deseas una mayor comprensión de ciertos aspectos, por favor acude a la tesis doctoral de la autora llamada "Me against myself: addressing personal dilemmas through design" o su manual complementario "El libro de dilemas para diseñadores"

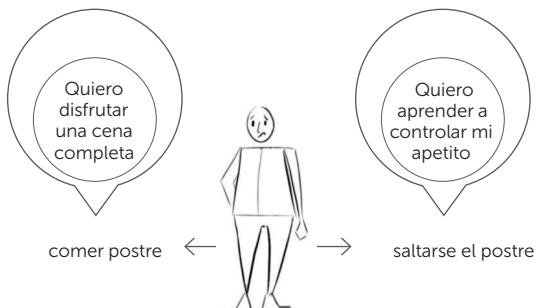
¿Qué es un dilema?

Un dilema puede definirse como la experiencia de enfrentarse a dos opciones, las cuales, ambas, tienen potenciales beneficios y perjuicios, ganancias o pérdidas. Debido a esto, la persona experimenta emociones negativas y positivas hacia cada una de las opciones

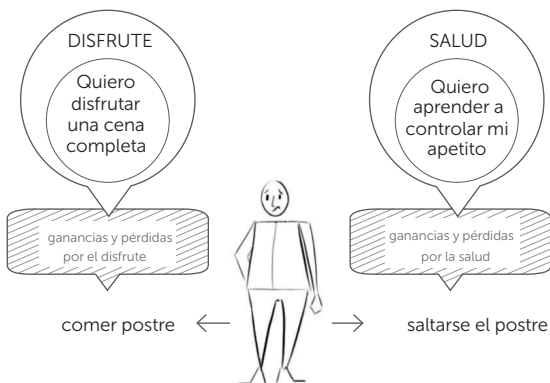
Imagina que estás en un restaurante con amigos, acabas de terminar la cena y el mesero te pregunta si te gustaría algún postre. Tu ya estás bastante satisfecho después de comer, sin embargo, la idea de algo dulce y complaciente suena muy tentadora. ¿Qué haces?

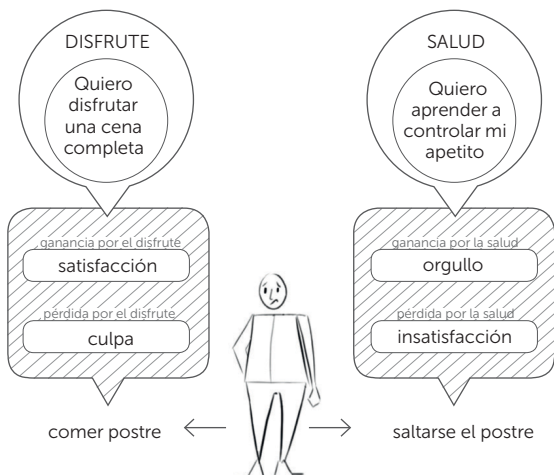


Los dilemas siempre implican elecciones entre alternativas que están asociadas a inquietudes personales. En este caso, la inquietud de disfrutar a plenitud una cena en un restaurante entra en conflicto con la inquietud de controlar lo que puede ser un apetito demasiado complaciente.



Es importante notar que cada opción presenta potenciales “ganancias” y “pérdidas”, ej. ¿te darás el gusto del postre (ganancia) al costo de sentirte demasiado goloso (pérdida)?. O controlarás tus deseos (ganancia) al costo de terminar con la experiencia de disfrute de la cena (pérdida)

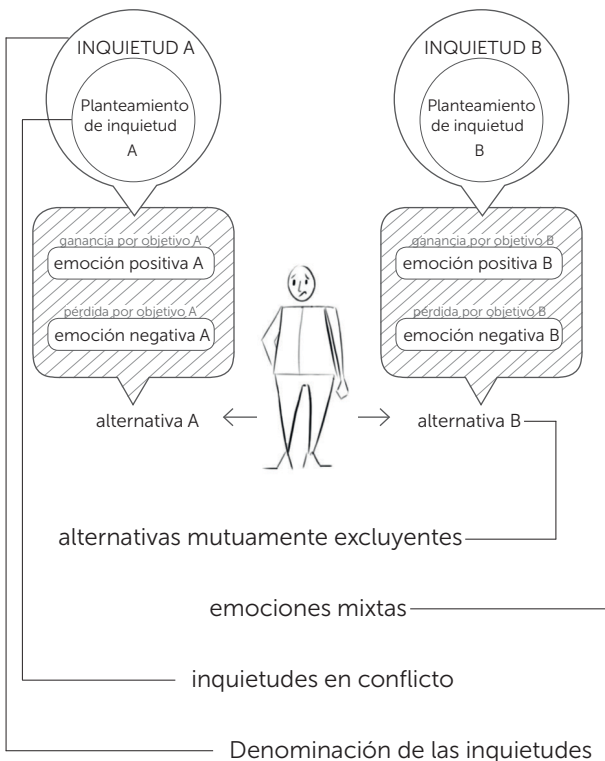




Las inquietudes personales son ponderadas unas contra otras, las potenciales pérdidas y ganancias de cada decisión evocan emociones mixtas: si tu escoges el postre, quizás puedas sentir satisfacción. Pero, tu quizás sientas también culpa porque esta elección se opone a tu inquietud por lograr tener control de tu apetito. Si tu escoges saltarte el postre, tu puedes sentir orgullo por ser capaz de controlar tus deseos, pero quizás también sientas insatisfacción por un deseo no cumplido.

vocabulario

Los ejercicios en este toolkit utilizan términos específicos, relevantes para los dilemas, los cuales son:



identificando dilemas

Diseñar con dilemas siempre requiere del input de los dilemas de los usuarios. Los dilemas pueden ser identificados usando varias técnicas, tales como un muestreo de experiencias y entrevistas en profundidad (si es posible y deseables que los usuarios se involucren), así como por métodos que no involucran directamente a los usuarios, como entrevistas con expertos en un ámbito determinado.

Este toolkit es creado para servir como herramienta de creatividad cuando los diseñadores y expertos trabajan juntos para identificar dilemas. La co-exploración es un procedimiento que puede ser usado para formular hipotéticos dilemas de forma colaborativa. El toolkit incluye dos grupos de tarjetas para facilitar este procedimiento. Estas tarjetas son las tarjetas de objetivos y las tarjetas de producto. Estos juegos de tarjetas se utilizan en combinación con dos infografías, el mapa de dilemas y los 24 objetivos universales del ser humano (ver la página 10)

¿Que hay en el toolkit?

set de tarjetas:



tarjetas de
objetivos

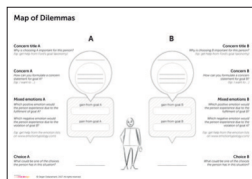


tarjetas de
producto

infografías:



24 objetivos
universales del
ser humano



mapa de
dilemas

ejercicios

Las páginas 12-17 entregan instrucciones en dos ejercicios en dos ejercicios para ser llevados a cabo usando las tarjetas de 24 objetivos universales del ser humano y las tarjetas de producto y cuando sea apropiado, las infografías. Estos ejercicios apuntan a facilitar la formulación de hipotéticos dilemas en un equipo de diseño.

Si se está trabajando con un brief de diseño específico, se pueden escoger tarjetas que sean relevantes para el ámbito donde se está trabajando. Si primero se desea mejorar la comprensión de este método y de los dilemas en sí mismos, se pueden escoger tarjetas aleatoriamente.



tarjetas de objetivos

Dos inquietudes pueden entrar en conflicto en una situación que sea relevante para ambas. Por ejemplo, la inquietud por la salud y la inquietud por disfrutar pueden chocar cuando se duda respecto a comer el postre al final de una cena. Mediante una “lluvia de ideas” sobre posibles situaciones en las cuales dos inquietudes pueden entrar en conflicto, el equipo de diseño puede identificar potenciales dilemas relevantes para distintas situaciones.

Para facilitar este esfuerzo, se trasladó la taxonomía de 24 objetivos universales del ser humano (puedes mirar la infografía en color en el toolkit) a un set de tarjetas. Estos objetivos son abstractos y genéricos, pero pueden ser diversos, específicos para cada situación y asociados con cada objetivo. Por ejemplo, los objetivos de salud pueden asociarse a una alimentación sana, ejercitarse, o dormir adecuadamente. De modo similar, aquellos relacionados con dominar alguna actividad pueden asociarse con cocinar como un chef o tener excelencia en el trabajo. Al emparejar dos tarjetas de objetivos, los diseñadores pueden explorar colaborativamente situaciones en las cuales estos dos objetivos entren en conflicto.

primero



Explore las tarjetas de objetivos en equipo (idealmente 2 a 4 personas), y una vez listos, cada miembro del equipo deberá tomar una tarjeta

después



Tomen un tiempo, individualmente, para escribir tres asociaciones personales que tengan con el objetivo escogido. ¿Qué tipo de actividades podrían ayudar a lograr ese objetivo?

siguiente



Empareje su tarjeta de objetivos con la de otro miembro del equipo. Usando su experiencia personal y conocimiento en la investigación del usuario, desafíense a formular un dilema hipotético: ¿Pueden pensar en una situación en la cual sus dos objetivos entren en conflicto?

finalmente




Vayan al mapa de dilemas (parte del toolkit) para “afinar” las inquietudes, emociones y alternativas que puedan estar asociadas con el dilema que formularon

ejemplo



¿En qué situaciones los objetivos de "bienestar físico" y "Sensaciones corporales" podrían entrar en conflicto?


Ej.: En un ritual matutino



Quiero salir
a correr en
las mañanas

Quiero retozar
en la cama todo
lo que pueda

Ej.: Cuando haces la cena



Quiero cocinar
algo
saludable

Quiero cocinar
algo para
complaceme



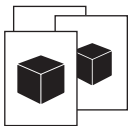
tarjetas de productos

Cualquier producto puede ser analizado desde la perspectiva de los dilemas de las personas. Los productos son diseñados con la intención de satisfacer inquietudes específicas de los usuarios. Por ejemplo, una billetera está diseñada para transportar dinero de forma segura, y una maceta puede haber sido diseñada para albergar naturaleza en entornos indoor.

A través de la identificación de inquietudes clave un producto puede satisfacer y examinar las relaciones entre estas inquietudes. Un equipo de diseño puede identificar potenciales dilemas relevantes para un producto específico.

Para facilitar este esfuerzo, hemos creado las tarjetas de producto que representan diferentes categorías de productos. Mediante una lluvia de ideas sobre las inquietudes que un producto específico podría contribuir a resolver o aquellas donde podría generar perjuicios, el equipo de diseño puede identificar conflictos entre estas inquietudes. Esto puede llevar a una mejor comprensión de los dilemas implícitos y posiblemente a un mejor rediseño de los productos analizados.

primero



Explore las tarjetas de producto como equipo (idealmente 2-4 personas) y una vez listos, escojan una tarjeta de producto (siempre como equipo).

después



Hagan una lluvia de ideas sobre inquietudes claves de los usuarios que el producto que seleccionaron podría ayudar a satisfacer o donde podría perjudicar. Escribanlas.

Sugerencia: Intenten pensar diferentes contextos y diferentes tipos de usuarios relevantes para el producto.

Como equipo, identifiquen aquellas inquietudes que pueden potencialmente entrar en conflicto, conduciendo a un dilema.

finalmente



Vayan al mapa de dilemas (parte del toolkit) para refinar las inquietudes, emociones y alternativas que puedan ser asociadas con el dilema que formularon

ejemplo



¿Cuáles son las principales inquietudes de los usuarios y las inquietudes en conflicto que pueden asociarse con interactuar con unos audífonos?

Deseo estar inmerso en mi música

Deseo poner atención a mi entorno



Deseo escuchar música con una alta fidelidad de sonido

Deseo tener unos audífonos ligeros y portátiles



finalmente...

Al utilizar este toolkit, esperamos que te familiarices con el diseño impulsado por dilemas, e identifiques un grán número de dilemas inspiradores para diseñar con ellos. ¿Qué sigue? Si quieres explorar diferentes estrategias de diseño para enfrentar los dilemas que identificaste puedes ir al *"Libro de dilemas para diseñadores"*.

¡DÉJANOS SABER QUE PIENSAS!

Cuéntanos como utilizaste el toolkit en tu proyecto escribiéndonos a d.ozkaramanli@utwente.nl

¿TE INTERESA SABER MÁS?

Para preguntas y oportunidades de colaboración, siéntete libre de escribirme a d.ozkaramanli@utwente.nl. Para mayor información sobre el diseño impulsado por dilemas visita www.designwithdilemmas.com. Para información sobre otros proyectos de diseño impulsado por el bienestar o la experiencia visita el sitio web del Instituto de Diseño Positivo de la TU Delft en www.diopd.org.

TÉRMINOS DE USO

El Toolkit para la co-exploración de dilemas está protegido bajo una licencia de Creative Commons - no comercial - no derivativa 3.0 no portada. Esta licencia permite a otros usar este toolkit no comercialmente, mientras otorguen el crédito a los autores y licencien sus nuevas creaciones bajo idénticos términos

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ozkaramanli, D., Desmet, P. M. A., & Özcan, E. (2017). Dilemma Co-Exploration Toolkit. Delft, Delft University of Technology. ISBN: 9789492516374.

ENLACES RELEVANTES

www.designwithdilemmas.com

CRÉDITOS

Los iconos son de libre uso y sin restricciones de copyright. Fueron hechos con Freepik de www.flaticon.com.

© Deger Ozkaramanli, 2017. Todos los derechos reservados.

Traducción al español del Toolkit para la co-exploración de dilemas y el Libro de Dilemas para Diseñadores realizada en 2021 por los profesores Rubén Jacob-Dazarola y Francisco Rojas Miranda, del Departamento de Diseño de la Universidad de Chile.

