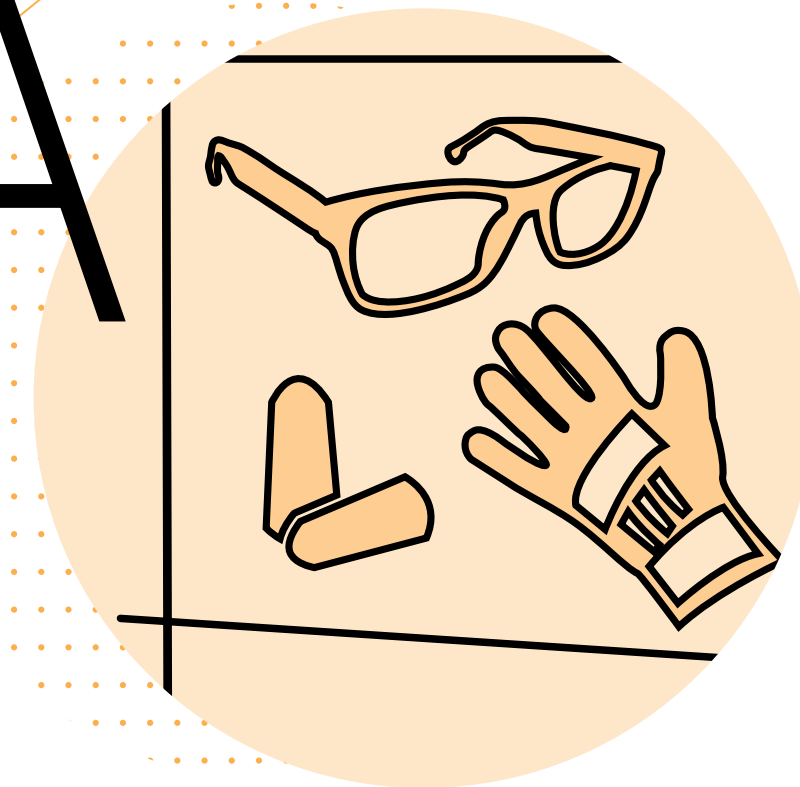


KIT DE EMPATÍA

Conjunto de elementos que permiten
comprender a los usuarios.



Autores

Rosalba Becker
Victoria Díaz
María José Dubois
Alejandrina Vigna

Revisión de contenido

Victoria Díaz
Mariela Secchi
María José Dubois

Diseño y maquetación

Rodrigo Santos Larrea
Fernando Martínez

Kit de empatía / Rosalba Becker... [et al.] ; Contribuciones de Rodrigo Ramirez ; Pablo Herrero. - 1a ed - San Martín : Instituto Nacional de Tecnología Industrial - INTI, 2024.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-950-532-533-7

1. Diseño. 2. Innovaciones. I. Becker, Rosalba II. Ramirez, Rodrigo, colab. III. Herrero, Pablo, colab.
CDD 338.064

HERRAMIENTA DE INDAGACIÓN QUE AYUDA PONERSE EN EL LUGAR DEL OTRO

La experiencia se realiza generalmente a través del uso de dispositivos específicos.

→ Otras herramientas con las que se relaciona:

PERSONA / PRUEBAS CON USUARIOS / SHADOWING
ENTREVISTA / EYE TRACKING / CULTURAL PROBES /
JOURNEY MAP

→ El KIT DE EMPATÍA es un dispositivo de simulación potente que ayuda vivenciar el uso de un producto o servicio del mismo modo que lo haría una persona con dificultades o capacidades diferentes.

En este sentido el efecto de "falso consenso" es una tendencia natural que nos hace sentir que otros ven el mundo tal como lo vemos nosotros. "Tú no eres el usuario" es una conocida frase utilizada por los diseñadores que explica su esfuerzo para desprenderse de su propio punto de vista y despegarse.

Busca que entendamos mejor a nuestros usuarios a través de un conocimiento más profundo, revisando su entorno y su visión única del mundo y de sus propias necesidades.

Ayuda a entender el uso de los productos y espacios, como así también indagar cómo se siente emocional y socialmente el usuario en situaciones o tareas específicas.

INVITA AL EQUIPO DE DISEÑO A SUMERGIRSE EN LA EXPERIENCIA DEL USUARIO



RESEÑA

Un antecedente de esta herramienta se remonta a un experimento sociológico pionero, realizado por la diseñadora industrial [Patricia Moore](#). Mediante el uso de maquillaje, prótesis y varios dispositivos de empatía, Moore jugó el papel de una anciana en las calles de las ciudades de Norte América entre los años 1979-1982.

A partir de esta experiencia publicó en 1985 el libro *Disfrazado: Una historia verdadera* (*Disguised: A True Story*) centrado principalmente en las experiencias negativas.

Empatía

La empatía puede ser definida como la capacidad cognitiva para comprender, sentir y ser consciente de los sentimientos y pensamientos de otras personas.

El CEO de IDEO, Tim Brown, describe la empatía del diseño como un "hábito mental" (Brown, 2009).

Es también un valor cultural fundamental que permite desarrollar conceptos, productos, servicios, estrategias y sistemas que son a la vez innovadores y sensibles a las necesidades y deseos reales de los usuarios (Black , 1998).

La **cognición** (del latín: cognoscere, 'conocer') se define como la facultad de un ser vivo para procesar información a partir de la percepción, el conocimiento adquirido (experiencia) y características subjetivas que permiten valorar la información.

¿Cómo funciona en el diseño?

Las investigaciones muestran que cuando somos empáticos, mejoramos nuestra capacidad de recibir y procesar la información. Ponernos en los zapatos de otra persona provoca cambios significativos en nuestro estilo cognitivo, aumentando lo que podríamos llamar "pensamiento dependiente del contexto". Este tipo de pensamiento nos ayuda a poner en situación la información y recoger las claves contextuales del medio ambiente, lo cual es esencial cuando estamos tratando de comprender cómo se relacionan las cosas entre sí, literal y figurativamente (Decety y Ickes, 2011). En general este comportamiento empático resulta motivador para resolver problemas de diseño.

Pasos

#1

Usuario / Contexto

Definir el usuario y contexto con los que se trabajará a lo largo de la experiencia, considerando capacidades o habilidades particulares.

#2

Rasgos del usuario

Determinar los rasgos del usuario que se utilizarán en el proceso de emular la experiencia.

La herramienta **PERSONA** puede ser utilizada para ayudar a comprender para quién se está diseñando.

#3

Pautas y diseño

Establecer de qué manera y qué herramientas y/o dispositivos son necesarios para realizar la experiencia.

#4

Roles

Definir los roles que adoptarán los diversos participantes del equipo. Es importante contar con la "mirada subjetiva" de quien realiza la prueba como con la "mirada objetiva" de uno o varios observadores. Los posibles roles a definir: Usuario, observadores, cronometrador, anotador, entre otros.

#5

Experiencia

El registro de la experiencia es clave. Éste puede ser escrito o filmado.

#6

Resultado final


Clasificar y resumir la información arrojada por la prueba. La mayoría de estas herramientas necesitan ser utilizadas por largos períodos para lograr cierto acostumbramiento.

Esta información puede ser volcada en un informe o en un mapa de experiencia.

Herramienta práctica que nos ayuda a identificar y comprender, los procesos y emociones que el usuario experimenta:
 ¿Qué piensa y siente?
 ¿Qué dice y hace?
 ¿Qué ve y qué escucha?
 ¿Qué le frustra? ¿Qué le motiva?
<http://www.slideshare.net/AdilsonJardim/empathy-map-poster-3201288>

RESULTADOS ESPERADOS DEL USO DE LA HERRAMIENTA

Experimentar el uso de un producto desde la óptica de un usuario determinado para definir un programa de diseño que genere valor genuino para ese usuario.

 + info

IDEO. *Empathy on the edge*

<https://www.deempathischeorganisatie.nl/wp-content/uploads/2020/02/IDEO-Empathy-on-the-edge.pdf>

Goleman, D. (1996) "Inteligencia Emocional"

Moore, P. (1985) "Disguised"

<https://www.wired.com/story/patricia-moore-sacrificed-youth-to-get-tech-bros-to-grow-up/>

Usted no es el usuario: el efecto del falso consenso

<https://www.nngroup.com/articles/false-consensus/>

INTI-DISEÑO INDUSTRIAL



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

www.inti.gob.ar/disenoiindustrial

Es una publicación de distribución gratuita

Se permite el uso de esta obra bajo los términos de una licencia de Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>)

