

Design Toolkit

Models

Disseny centrat en les persones



Què és?

El disseny centrat en les persones (DCP) és una aproximació al disseny que situa la persona en el centre de tot el procés. Així, podem entendre el DCP com una filosofia que té com a premissa que, per a garantir l'èxit d'un producte, cal tenir en compte l'usuari en totes les fases del disseny. A més, també podem entendre el DCP com una metodologia: una manera de planificar els projectes i un conjunt de mètodes que es poden utilitzar a cadascuna de les fases principals.

El disseny centrat en les persones també es coneix, en sentit ampli, com a disseny centrat en l'usuari (DCU). En aquest *toolkit* parlarem indistintament de disseny centrat en l'usuari i de disseny centrat en les persones i també parlarem de manera equivalent quan ens referim a usuaris, participants i persones.

En tant que procés, el disseny centrat en la persona involucra l'usuari en totes les fases en què es desenvolupa un producte, des de la conceptualització fins a l'avaluació, incloent-hi, en molts casos, el desenvolupament. L'objectiu del disseny centrat en l'usuari és crear productes que les persones trobin útils i usables; és a dir, que satisfacin les seves necessitats tenint en compte les seves característiques.

Per a això, el procés i les etapes o fases del procés són clau en el DCP, ja que ens ajuden a tenir en compte les persones que faran servir productes o sistemes interactius. Aquestes fases són un element fonamental del procés i ajuden a planificar, i especialment a saber què cal fer a cada moment. Com veurem, aquestes etapes es duen a terme d'una manera iterativa fins a aconseguir els objectius desitjats.

L'aspecte iteratiu és una altra de les qüestions clau del disseny centrat en les persones. Així, encara que a grans trets, podem considerar que hi ha quatre grans fases a qualsevol projecte de disseny centrat en l'usuari (investigació, definició, generació i avaluació), que no s'han de veure mai com si fossin fases estanques i successives; i per a cada projecte concret caldrà planificar, identificar objectius, etapes i mètodes a portar a terme.

Model

El disseny centrat en l'usuari es basa en un model de procés que es divideix en fases o etapes. Aquestes etapes es desenvolupen o es duen a

terme d'una manera iterativa. Depenent de cada projecte i situació el model de procés pot canviar lleugerament. És recomanable fer una ullada a les fitxes del *design thinking* i *double diamond* per a veure diferents perspectives.

Per tal de facilitar la comprensió del disseny centrat en les persones, aquí proposem un procés en quatre etapes i tornem a insistir en el fet que, en funció del projecte o el punt de partida, aquestes etapes es poden subdividir o fusionar, realitzar en un altre ordre o anomenar-les amb un altre nom.

En un procés de disseny centrat en les persones començarem amb les etapes d'investigació i definició que normalment treballem de manera iterativa.

La investigació i anàlisi dels usuaris i les seves necessitats permet recollir els requisits del projecte i és una etapa clau a qualsevol procés de DCP. Si no es coneixen les persones que utilitzaran una aplicació o producte, les seves necessitats, limitacions i desitjos, és pràcticament impossible donar una resposta adequada a aquestes necessitats i desitjos tenint en compte les seves limitacions i característiques.

La definició és, sovint, una síntesi de l'exploració i investigació inicial i permet establir el punt de partida del disseny. La definició busca clarificar el problema a resoldre, identificar les restriccions de treball i prioritzar els aspectes més rellevants. Hi ha projectes en què es comença amb un encàrrec concret i amb una definició inicial que dona pas a una investigació més enfocada. Altres projectes, potser amb un component important d'innovació, la definició es realitza després d'una exploració o investigació inicial.

Les etapes de definició i investigació es complementen i es poden realitzar de manera iterativa ja que com més informació es recull del problema i de les persones, millor es podrà definir el projecte.

Les fases de generació i avaluació són posteriors a la investigació i definició. Aquestes són essencialment iteratives i és on es porta a terme el que amb una perspectiva clàssica s'entén com a disseny. Per a la generació de solucions de disseny és fonamental la informació de les etapes anteriors. Els requisits d'usuari es tradueixen habitualment en perfils, persones, escenaris o anàlisi de tasques, i tot això alimenta la fase inicial del disseny: el disseny conceptual. El disseny conceptual del producte o aplicació es plasma en maquetes o prototips que van evolucionant amb diferents graus de fidelitat, i és en aquest procés evolutiu que es duen a terme les avaluacions dels dissenys.

Diagrama



Avantatges

El disseny centrat en les persones permet obtenir informació sobre els usuaris, les seves tasques i els seus objectius, i utilitzar la informació obtinguda per a orientar el disseny i el desenvolupament dels productes.

L'objectiu final és obtenir productes i serveis que realment cobreixin i satisfacin les necessitats, els desitjos i les limitacions dels seus usuaris. D'aquesta manera aconseguim, entre d'altres, els beneficis següents:

- Augmentar la satisfacció de l'usuari/client.
- Augmentar la productivitat i l'eficiència de l'usuari.
- Incrementar l'adopció i l'ús del servei/sistema.
- Reduir els costos de suport i formació.
- Reduir el temps i els costos de desenvolupament: només es desenvolupen les funcionalitats que l'usuari necessita i tal com ho necessita.
- Reduir els costos de manteniment: garanteix un desenvolupament correcte d'antuvi.

Inconvenients

El disseny centrat en les persones presenta molts més avantatges que inconvenients. Molts dels inconvenients que esmentem a continuació són més aviat excuses per a no portar-lo a terme:

- És costós. Costa més dissenyar i desenvolupar un producte des de la perspectiva del disseny centrat en l'usuari que fer-ho sense seguir aquesta perspectiva. Això sí, el resultat final també serà força diferent i també es pagarà un cost.
- És cert que no garantitza l'èxit d'un producte.

Referències

NORMAN, D. (2016). *The design of everyday things*.

KELLEY, D. *Human-centered design*.

https://www.ted.com/talks/david_kelley_on_human_centered_design

ABRAS, CH.; MALONEY-KRICHMAR, D.; PREECE, J. (2004) «User-centered design». Bainbridge, W. *Encyclopedia of Human-Computer Interaction*. Thousand Oaks: Sage Publications. (vol. 37, núm. 4, pàg. 445-456).