

# LA OBSERVACIÓN

QUÉ ENTENDEMOS POR OBSERVAR

ALEJANDRO  
RODRÍGUEZ  
MUSSO

c/design

Foto: Markus Spiske  
@markusspiske

**Alejandro Rodríguez Musso**

Profesor Titular  
Escuela de Diseño  
Universidad de Valparaíso  
Chile

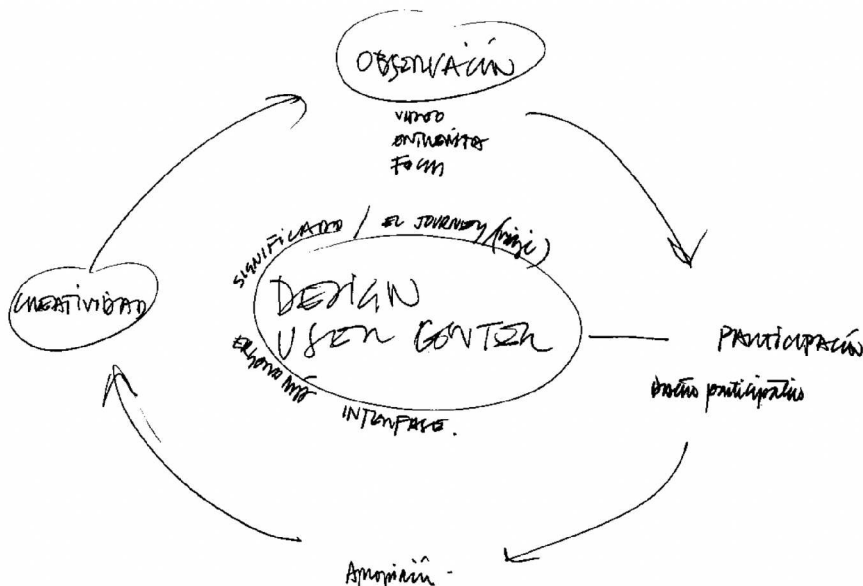
**Cdesign Editores**

2019

# La Observación

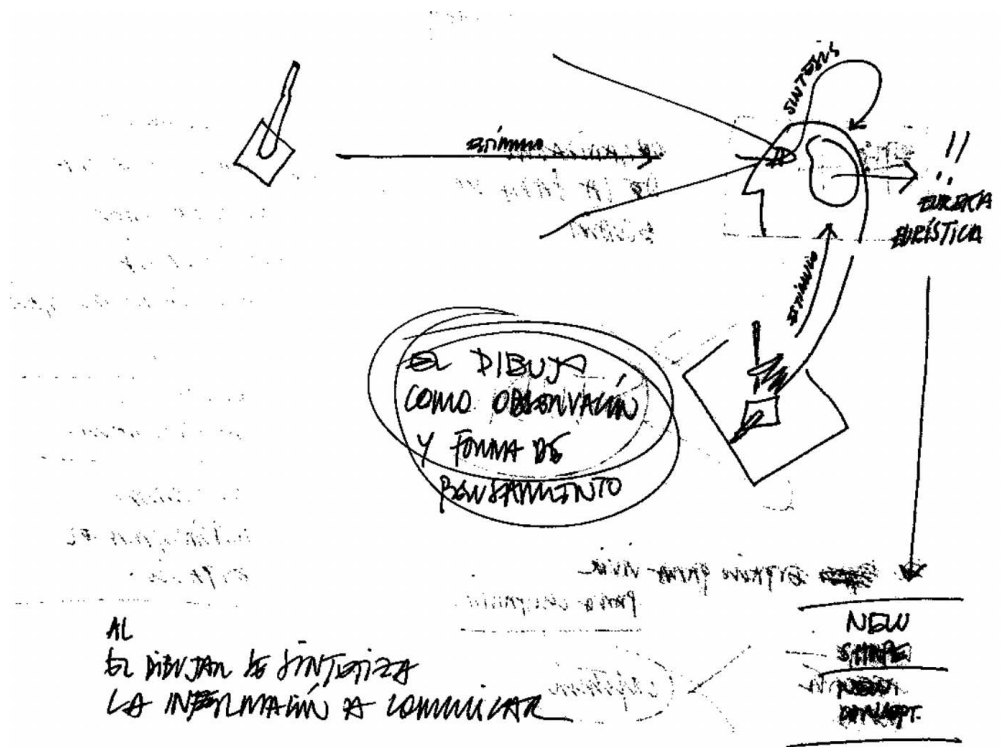
Habitualmente se ha escuchado en el entorno educativo del diseño la palabra observación y su verbo observar. La palabra observación hace referencia inicial al ojo. El instrumento del sentido de la visión, tal vez el de mayor importancia vital para el ser humano, con todas las limitaciones y potencialidades que ello implica.

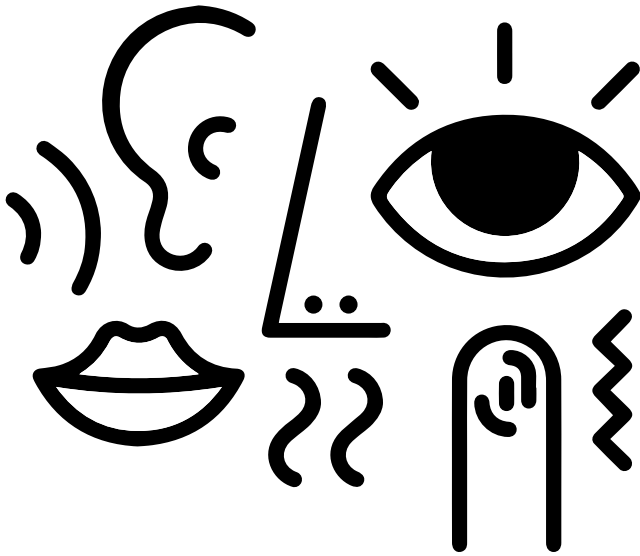
Sin embargo una consideración más amplia de este término en el sentido que queremos darle a la palabra en este artículo, nos refiere más allá del concepto de ver, es decir recibir información externa a través del sentido de la vista, a otros planos, más vinculados a los sentidos en general, que a la visión. Es decir en el significado que queremos poner de relieve, la observación es parte de los dominios que dicen relación con los sentidos y de los procesos perceptuales.



De este modo, podemos decir que la observación dice relación con el darse cuenta, (awakeness) con el integrar información a nuestra representación mental de la realidad y procesarla, relacionarla con nuestro conocimiento acumulado y obtener de este proceso, algo que no existía antes para nosotros.

Este fenómeno se expresa en la literatura en inglés, con la palabra insight, que significa comprender algo mejor, adquirir una nueva percepción de algo.





Entendida de este modo la palabra observar, es más que mirar, es más que ver, es en realidad un proceso mediante el cual se generan nuevas ideas, se innova y constituye la base para imaginar el futuro de algo.

La observación, por lo tanto, no solamente proviene del sentido de la vista, sino de todos los sentidos que son, en realidad, los órganos a través de los cuales los seres humanos nos relacionamos con el mundo exterior a nosotros mismos.

En esta relación y a lo largo de la historia personal, desde muy pequeños, se va conformando un universo de signos y modelos mentales que permiten interpretar eficientemente y eficazmente la realidad. Ello hace posible poseer y aplicar modelos parametrizados para actuar frente a determinadas situaciones de orden cotidiano, pero a la vez estos mismos modelos nos atrapan y nos impiden ver más allá de ellos y por lo tanto enmarcan y limitan nuevas interpretaciones del entorno (de Bono, 1991).

Los paradigmas culturales o las dimensiones culturales marcan la forma de interpretar la realidad. Es decir la interpretación de lo observado, de lo percibido, está mediatizada por la dimensión cultural del sujeto que observa (Maturana, 1984). De este modo un sujeto que observa un determinado fenómeno se encuentra involucrado en el fenómeno observado de tal forma que en su interpretación del hecho sólo puede ver aquellos elementos que su marco cultural le permite ver. Así que las asociaciones conceptuales dependen de su experiencia previa.

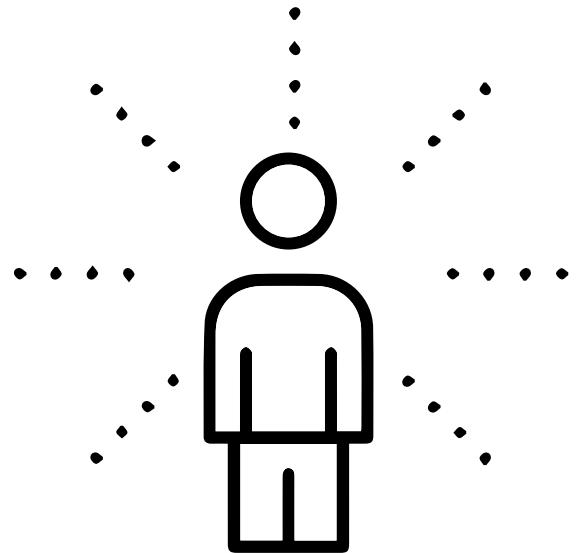
Por ello la dimensión cultural de la observación y la amplitud de las relaciones que sea capaz de articular dependen del marco referencial que posea la persona que observa.

Para ampliar el concepto de la palabra observación a la idea que se está exponiendo, se hará referencia a este proceso como “observación-percepción”.

En este sentido el proceso identificado como “observación-percepción” es un fenómeno complejo del pensamiento que nos obliga a recoger información, procesarla, relacionarla, interpretarla y comunicarla o almacenarla en la memoria de referencias o marco referencial. Si se trata de una idea significativa, la almacenaremos en la memoria de corto plazo, para su uso inmediato y una vez determinada su relevancia, pasará a formar parte de la memoria de largo plazo (Teun Van Dijk, 1999).

Es decir que cuando nos referimos a la palabra observar, estamos en realidad refiriéndonos al concepto de percibir. Probablemente el sentido de la palabra observación deviene de las ciencias naturales en las que se “observa” un fenómeno en el laboratorio.

Para el ámbito del diseño, sin embargo, la palabra observar entonces, debe ser entendida como un proceso que implica todos los componentes de la percepción y por lo mismo, la información a procesar puede estar integrada a nuestra esfera de conocimiento a partir de la visión, pero también a partir del olfato, el gusto, el tacto o el oído, o de una combinación de todos o algunos de estos sentidos.

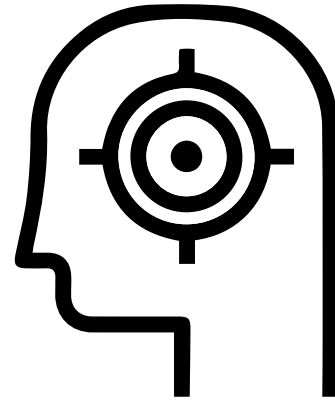


De este modo podremos decir que estamos frente a una observación, cuando podemos distinguir un concepto o generar una proposición que tenga sentido y que sea un descubrimiento para nuestro conocimiento acumulado, idea que puede derivar de un sonido, un olor, una textura, un sabor, un color o de elementos complementarios entre sí que se enlazan y se perciben como totalidades. Por ejemplo, los olores, sonidos, texturas y colores que percibimos en un mercado de frutas y que nos permiten darnos cuenta de un conjunto de relaciones que se generan en un entorno de esta naturaleza y que, desde luego son totalmente diferentes de los que ocurren en un local de supermercado, aunque, por cierto, el acto de comprar y abastecerse sea en esencia el mismo tipo de actividad humana.

En síntesis, cuando hablamos de observaciones, nos estamos refiriendo a un proceso intelectual con base en la sensibilidad que nos permite darnos cuenta (awareness), en el sentido de despertar, ante un fenómeno no percibido con anterioridad por nosotros (Rudolph Arheim, 1977).

Para que este fenómeno ocurra, es necesario que se presenten ciertas condiciones básicas además de las obvias constituidas por la disponibilidad de condiciones personales y ambientales o instrumentales que nos permitan captar información a través de los sentidos.

La principal de estas condiciones es la capacidad de poner atención. Poner atención significa aislar, perfilar, identificar, distinguir la figura del fondo; esto es lograr focalizar la sensibilidad perceptiva en el estímulo, dándose cuenta de lo que significa o sea relacionando la información o input, con la información disponible y obteniendo de ella un nuevo conocimiento.



La atención, como capacidad de agudizar un determinado sentido, poniéndolo en primer plano para distinguir entre los innumerables estímulos simultáneos a los que nos vemos expuestos en cada minuto es un factor fundamental de este proceso.

Lo que estamos planteando implica, necesariamente un desarrollo de la sensibilidad.

La palabra sensibilidad (del latín *sensibilem*, 'sensible'), es la facultad de un ser vivo de percibir estímulos externos e internos a través de los sentidos. En fisiología, es la función del sistema nervioso que permite detectar a través de los órganos sensoriales las variaciones físicas o químicas que provienen del interior del individuo o de su medio externo.

Los sentidos nos informan del estado de las cosas que nos rodean y cada uno es selectivo respecto a la clase de información que proporciona:

*1. El ojo, la piel y el oído ofrecen información temporal y espacial en sus tres dimensiones;*

*2. El olfato y el gusto, en cambio, son sentidos químicos que proporcionan información sobre la composición de la materia volátil o soluble.*

*3. El tacto es el más generalizado y comprende: la sensibilidad cutánea (sensibilidad al dolor, la presión o la temperatura), la sensibilidad cenestésica (sensibilidad originada en músculos, articulaciones o tendones, informa sobre el movimiento del cuerpo), la sensibilidad orgánica (sensibilidad en los órganos internos) y laberíntica (la relacionada con el equilibrio).*



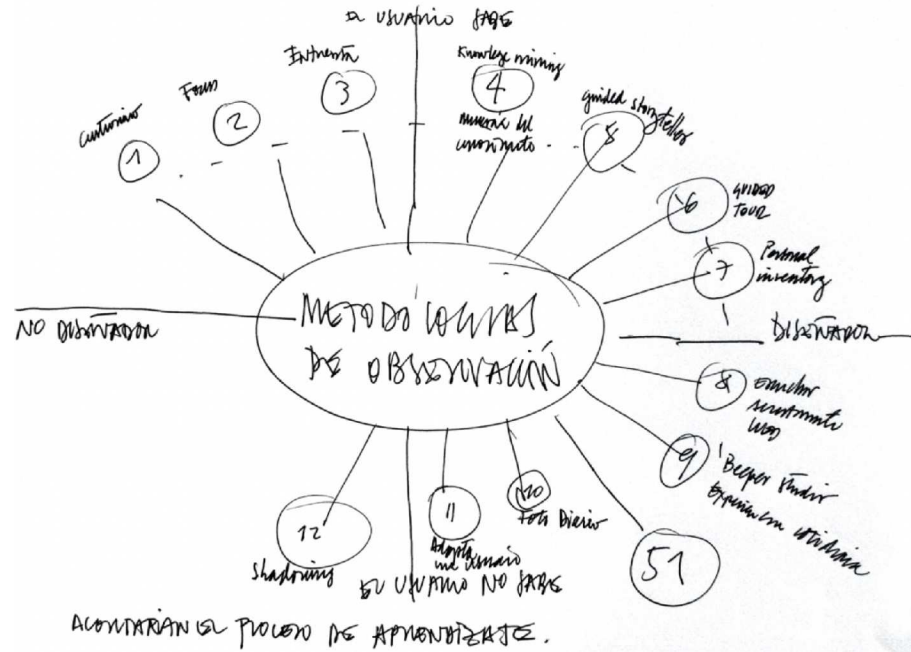
Las impresiones y estímulos percibidos pueden tener varias dimensiones: de cualidad, intensidad, extensión y duración.

Durante los tres primeros meses de vida prevalece en el niño o niña la sensibilidad interna al sentir hambre y sed. A partir del cuarto mes comienza a distinguir las sensaciones corporales de las que provienen del exterior, iniciándose así la toma de conciencia de su propia individualidad.

De este modo cuando hablamos de educar la sensibilidad, nos referimos a aprender a realizar distinciones, o sea ser capaces de percibir las diferencias que se presentan en el percibir.

Educar la sensibilidad debe ser, probablemente unos de los procesos educativos más complejos. ¿Cómo podemos enseñar a otra persona para que se de cuenta que entre un color gris y otro color gris pueden existir infinidad de matices? y ¿Cuántos matices somos capaces de percibir? o ¿cómo se imagina un corte de un volumen complejo?

Así como el ojo está determinado como sistema para percibir e interpretar ondas de luz entre una determinada frecuencia, el oído sólo puede percibir estímulos o señales que van desde una determinada longitud de onda a otra, de tal modo que no es capaz de percibir el ultra sonido, por ejemplo. Estamos entonces en presencia de otro fenómeno, el de umbral perceptivo.



Es fundamental, entonces, la educación de la sensibilidad para aprender a manejar los umbrales perceptivos que permitan percibir la sutileza entre un valor y otro, aunque esta diferencia sea mínima.

De este modo, la sensibilidad y la capacidad de percibir las diferencias por muy sutiles que estas sean, están en la base del proceso de observación para el diseño, ya que en el mundo de esta disciplina del saber humano, la capacidad de observar es la base del proceso creativo que permite imaginar el futuro.

### **Que es lo que se observa cuando se observa.**

El acto de observar, para el diseñador es una actividad fundamental. La observación se refiere a, percibir y darse cuenta, es decir de aislar y generar un “insight” a partir del fenómeno que se observa.

En este contexto, todo es observable. Sin perjuicio de este hecho, el principal objeto de la observación de los diseñadores es el comportamiento humano. El comportamiento humano con toda su complejidad de relaciones y diversidad. Los apuntes, los mapas conceptuales, las fotografías, los videos, las entrevistas, las conversaciones, son el tipo de instrumento que utilizan los diseñadores para registrar y analizar la información. Construcción de perfiles de personajes, observación de los extremos del target definido, es decir de los más involucrados a los que no usan un determinado producto o definitivamente están fuera del contexto, son elementos de gran valor a la hora de definir y ampliar la base de

conocimientos con las que se aborda un proyecto de diseño.

En síntesis observar es darse cuenta y el darse cuenta, es decir relacionar dos o más cosas que no lo estaban para la persona que hace conciente este proceso; es un fenómeno intelectual, que permite imaginar nuevas ideas, de cualquier naturaleza, es decir, diseñar.

Siendo el proceso de observación un fenómeno intelectual, todas las formas de recoger información son válidas a la hora de identificar o distinguir "insights": las entrevistas, la observación de campo, los grupos focales, las encuestas, el seguimiento de los usuarios, la observación de usuarios extremos, adopción de un usuario, bitácora, video, esquemas, croquis, fotografía, estudios en la web, etc. Sin embargo todo lo anterior son sólo herramientas que si no se utilizan activando nuestra capacidad de hacer distinciones y con un alto nivel de alerta que ponga la atención en disposición de atender el fenómeno observado, todo ello es inútil, ya que sólo genera información, pero en ningún caso, nuevo conocimiento, innovación o una nueva idea de diseño.

