

EL PRODUCTO Y SUS SOPORTES GRÁFICOS

Ariza, R.⁽ⁱ⁾; Brunetto, P.⁽ⁱⁱ⁾; Oneto, F.⁽ⁱ⁾; Aranda, J.⁽ⁱⁱ⁾; Arrachea, A.⁽ⁱ⁾; Becker, R.⁽ⁱ⁾; Buttini, S.⁽ⁱⁱ⁾; Casabona, M.⁽ⁱ⁾; Díaz, V.⁽ⁱ⁾; Dorado, C.⁽ⁱ⁾; Flores, F.⁽ⁱ⁾; Gay, F.⁽ⁱ⁾; Herrero, P.⁽ⁱ⁾; Martínez, F.⁽ⁱ⁾; Martínez, L.⁽ⁱ⁾; Osés, F.⁽ⁱⁱ⁾; Vadell, E.⁽ⁱⁱ⁾.

⁽ⁱ⁾INTI-Diseño Industrial, ⁽ⁱⁱ⁾Programa de Desempeño de Productos
diseno@inti.gov.ar, inti-pdp@inti.gov.ar

OBJETIVO

Brindar más y mejor información a los usuarios acerca de los productos y sus soportes gráficos.

Desarrollar metodologías de indagación y evaluación de los soportes gráficos y de la usabilidad del producto.

Disponer de herramientas para que las empresas y profesionales utilicen en el proceso de diseño y desarrollo de productos, que les permitan ofrecer un producto más adecuado a las necesidades de los usuarios.

DESCRIPCIÓN

De las diversas definiciones de producto tales como: “es un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, además del servicio y la reputación del vendedor [...]”¹; o desde el marketing: “cualquier objeto que es ofrecido en un mercado con la intención de satisfacer un deseo o una necesidad del consumidor”; o desde el concepto de producto ampliado² los aspectos básicos relacionados a la función del producto, sumando los tangibles y añadidos, podemos concluir que el término “producto” no se limita solamente al producto en sí, sino también a todos los soportes gráficos para la transmisión de la información que acompañan al producto: envase, embalaje, manual de instrucciones, y toda otra información que brinde como servicio el fabricante del mismo.

A partir del trabajo en conjunto con el Programa de Desempeño de Productos y diferentes Centros del INTI, el Centro INTI-Diseño Industrial desarrolla metodologías para la indagación y evaluación de los soportes gráficos y de la usabilidad del producto.



Figura 1: Concepto de producto ampliado

La labor llevada a cabo consiste en relevar de los productos analizados, aspectos relacionados a la información que los fabricantes brindan al consumidor, la legibilidad y la comprensión de esta, cuestiones funcionales y de usabilidad.

Estos aspectos se tienen en cuenta indagando antecedentes y normativas sobre los productos propuestos por el Programa. Los principales son:

Información al consumidor

En este marco, se relevar los datos provistos por los fabricantes en los diferentes soportes según el caso (embalaje, producto o manual de instrucciones). Además se clasifican según información obligatoria (teniendo en cuenta los datos requeridos por reglamentos o normativa de referencia) y complementaria (ítems que a criterio del Centro deberían ser considerados por el fabricante).

¹ Staton, W. J.; Etzel, M. J.; Walker, B. J. Fundamentos de marketing. 13ª ed. México: McGraw-Hill. 2004. P 248

² Kotler, P. y Armstrong, G. Mercadotecnia. 6ª ed. México: Prectice Hall. 1996, 826 p. ISBN 968-880-590-4. P 326



Figura 2: Productos analizados bajo el Programa de Pruebas de Desempeño de Productos

Legibilidad

Variables que favorecen o dificultan la lectura y comprensión de los datos presentados por el fabricante, tanto en la situación de compra como de uso.

Presentación del producto

Maneras en que los fabricantes presentan los productos a través del embalaje. Dar cuenta si lo hacen mediante un blister traslúcido, una fotografía del producto u otros recursos, y determinar qué sería lo más adecuado en cada caso.

Usabilidad

Aspectos relacionados al uso del producto considerando la efectividad, eficiencia y satisfacción de los usuarios en un contexto determinado.



Figura 3: Otro de los productos analizados fueron los tensiómetros mecánicos y automáticos.

RESULTADOS

Durante el 2012 se analizaron los aspectos anteriormente mencionados en 26 muestras de lámparas de bajo consumo, 8 muestras de termómetros digitales, 22 muestras de tensiómetros mecánicos y automáticos, seleccionados por el Programa de Desempeño de Productos.

Los resultados de los análisis se incluyen en los informes que el Programa de Desempeño de Productos elabora y difunde a través de la página web del INTI y de folletos ilustrativos. Estos informes son de interés para los consumidores y para los profesionales de diseño ya que les permite conocer las características y requisitos que deberían satisfacer los productos que desarrollan. Además le permite al Centro INTI-Diseño Industrial profundizar en metodologías de análisis relacionadas con el diseño y la usabilidad de los productos.

CONCLUSIÓN

Los análisis realizados sobre una amplia diversidad de productos, considerando normas técnicas, regulaciones nacionales y metodologías implementadas por el INTI, permiten reflejar un momento puntual del mercado, con sus características, fortalezas y debilidades, pero al mismo tiempo comunicar las oportunidades que existe, para los distintos sectores industriales que desarrollan productos, de optimizar sus productos y mejorar la satisfacción de sus usuarios. Usuarios que se convierten en parte activa del proceso de mejora continua de la industria nacional.