

Teoría del diseño: Convertir el Diseño en una herramienta compatible con la sustentabilidad

Cuando hablamos de diseño de servicios, debemos pensar siempre en un usuario que posee necesidades. Una de las diferencias que podemos encontrar entre el diseño de servicios y el diseño de productos, es el nivel de necesidad que me lleva a requerir de uno o de otro, por ejemplo; solicitamos un servicio generalmente cuando hay una necesidad, ya sea regular (ej: luz, agua, electricidad) o eventual (ej: delivery, banquetería, eventos), en cambio con los productos, pareciera no ser imprescindible el necesitar un producto.

Puede sonar extraño y sin sentido el adquirir un producto sin necesitarlo, pero es lo más real y cercano a nosotros que puede existir, basta con mirar a nuestro alrededor, en nuestro propio hogar o habitación y encontraremos un sin fin de productos que no solamente ya dejaron de cumplir su función, sino que mucho peor, lo compramos sin haber tenido un propósito claro de su objetivo. El servicio de productos abre una gama muy masiva de productos porque muchos de estos han sido diseñados sin pensar en un usuario específico o contexto único, lo cual no es malo, simplemente amplía el campo de uso y variables que puede comprender a un producto. Los servicios en cambio, resultan ser más personalizados y adaptarse a las necesidades del usuario como regla común, o al menos, ofrecer servicios en los que uno como usuario pueda adaptarse mejor.

¿Y es que acaso los productos/objetos no pueden ser también personalizados y basados en estudios hacia los usuarios? Por supuesto que sí, pero sucede con los productos que tienen una facilidad para ser producidos masivamente, y esta masividad coarta de cierto modo lo personalizado y único, que es lo que generalmente buscamos en un servicio. Pondremos como ejemplo la compra de un pantalón en un mall, donde hay variadas opciones de tiendas con múltiples opciones para escoger, desde el diseño hasta el precio; el primer filtro sería decidir la tienda, el segundo filtro sería escoger un modelo, y el tercer filtro sería escoger según el rango de precios. Todo este proceso para comprar un pantalón (producto) hace estrictamente necesario un servicio, que comienza en el segundo que uno atraviesa la puerta del local, donde hay gente dedicada a otorgar una atención personalizada al usuario, intentando satisfacer todas sus necesidades para finalmente, entregar un producto.

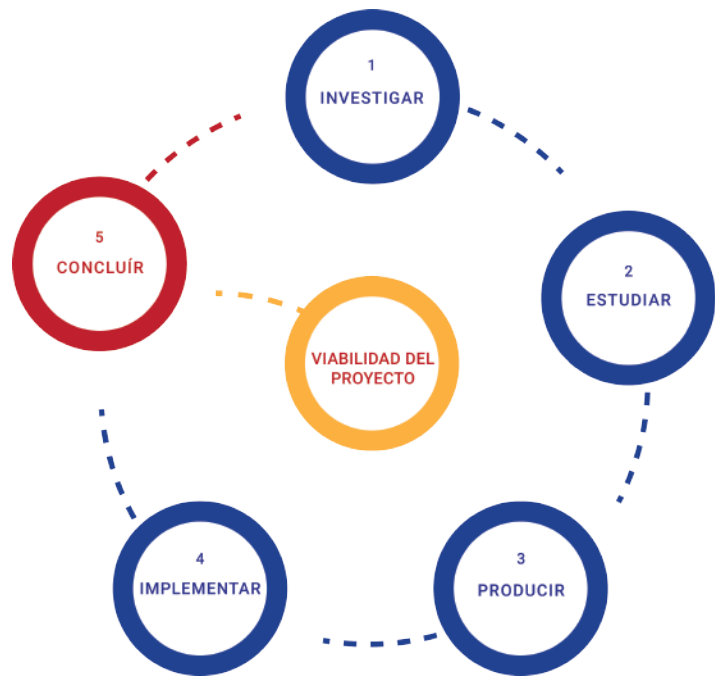
Entendemos así entonces, que los servicios implican siempre a un producto de por medio, es este servicio el que debe ser cuidado y correctamente manejado para entregar un buen producto al usuario. Más que buscar diferencias entre productos y servicios, es necesario comprender que ambos están directamente ligados, son parte de un ciclo sobre el cual los diseñadores debemos tomar cierta responsabilidad.

¿En qué sentido deberíamos tomar responsabilidad en este asunto? Básicamente, como diseñadores tenemos muchas posibilidades de ser y hacer, donde podemos decidir entre hacer un trabajo de forma consciente o inconsciente. Trabajar con consciencia sería tener los cuidados éticos hacia quién/es y qué construyo, incluyendo los medios utilizados durante el proceso de elaboración. Una misión que tenemos como diseñadores de servicios, es lograr entregar productos que logren cumplir con las necesidades ecológicas y sociales de las personas y del planeta, en donde se hagan los mayores esfuerzos para crear productos y servicios útiles. El objetivo es que todo tenga un fin, no producir por mero capricho o estética, sino que por necesidad, pues el planeta evidentemente ya está sufriendo las consecuencias de años de indiferencia y excesos, y no debería permitirse el seguir produciendo y desperdiciando materiales que a corto plazo terminarán siendo basura. Si el diseñar servicios ya es algo complejo, el convertir todos estos procesos a una forma amigable con el entorno es un desafío aún mayor, pues se trata de compatibilizar la ética en ámbitos donde siempre aparecerán desafíos que irán en contra de esta.

El diseño a nivel mundial ofrece una gama de productos cuya cantidad probablemente bastaría para satisfacer nuestras necesidades y las de dos o tres generaciones más, pues nuestra cultura actual vive en el materialismo, donde todo es desechable sin siquiera haber cumplido su vida útil, provocando un acumulamiento por la sobreproducción de cosas, malgastando materiales que contaminan estrepitosamente.

Una idea que contribuya a este problema podría ser la implementación de "temporadas" de producción en los procesos de diseño, esto se asimilaría a las restricciones vehiculares o aún más, a las temporadas de cultivo, donde idealmente se busca reducir la producción al menos a una cuarta parte de lo que se produce hoy en día. Usar el término de temporadas, se refiere a que sea otorgado un plazo de tiempo durante el cual se pueda producir, por ejemplo, dos meses, y cumplido ese mes, ya no se pueda producir más en la empresa, hasta una nueva temporada de producción. En esta implementación serían claves las etapas de Investigación, Estudios, Producción, Implementación y Conclusiones.

- **Investigación** para comprender qué es lo necesario.
- **Estudios** que avalen la utilidad de lo que quiero producir.
- **Producción** moderada del producto.
- **Implementación** real del producto en el mercado.
- **Conclusiones** de la implementación. Las conclusiones finales permitirían evaluar si efectivamente el proyecto es viable o no, evitando así futuras pérdidas tanto económicas como materiales.



Este método dependerá de la ética de cada organismo, pues una entidad que se dedique específicamente a fiscalizar este sistema sería ideal pero bastante irreal, pues con esta reducción de producción se ponen en disputa las ganancias, los puestos de trabajo, y por sobre todo, los excedentes de las empresas que trabajan con productos de "alta gama", como quienes producen automóviles, aparatos tecnológicos, etc.

Es necesario además, ser conscientes de quienes componen nuestro ecosistema para diseñar un servicio, donde los usuarios y empleados de una empresa son piezas claves que deben ser cuidadas, trabajadas y estudiadas. La ética toma parte fundamental en este asunto, pues el trato hacia los usuarios y empleados refleja enormemente los valores de la empresa y por supuesto que influyen en su imagen corporativa. Cada día se toma más consciencia a nivel mundial sobre esto, cuando los usuarios se enteran de grandes marcas que tienen una enorme cantidad de trabajadores en países pobres, con sueldos miserables y tratos poco dignos, muchas veces se manifiestan en contra de estas situaciones hasta lograr cambiar la actitud de la empresa. Los malos tratos hacia a los empleados pueden llegar a ser directamente proporcional a la calidad de los productos que se entregan a los usuarios, pues el abaratar costos y calidad es algo que ocurre muy a menudo en las industrias. Es por esto que las empresas que destacan en el ámbito de un buen diseño, precio y ética laboral no son tantas, pues equilibrar todas estas áreas en el proceso del diseño, para muchas empresas lamentablemente, no es de gran importancia.