

e[ad]

Escuela de Arquitectura y Diseño

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

**EL DISEÑO COMO MEDIO CONTROLADOR
DE LA EXPERIENCIA
TALLER DE DISEÑO DE SERVICIOS**

Rosario Muñoz Araya

4° año Diseño Industrial

Prof. Katherine Exss

24 / 09 / 2019

Introducción

El diseñador contemporáneo trabaja sobre las experiencias de las personas a través de la tecnología de los objetos creados, pero en muchas ocasiones estas funcionan como un sistema de mediación con mayor potencia de la que debería ejercer en una simple interacción. Los objetos eliminan la capacidad de decisión del usuario y dirigen sin mayor opción hacia su único fin creativo, dejando fuera cualquier posibilidad de descubrimiento o de aprendizaje. Se discutirá sobre el rol que el diseñador debe tomar frente a las interacciones y las máquinas y sobre cómo podríamos en una relación mutua, comunicativa y cercana, cambiar las circunstancias de los problemas que aquejan nuestra sociedad. La crítica va hacia cómo desarrollamos nuestros productos, pero abrimos una ventana para pensar sobre la libre comunicación entre el usuario y la experiencia, conocer sus complejos, para así dar la posibilidad de comunicación, por lo que entraríamos en un espacio de múltiples variables y nuevas soluciones.

La interacción como un medio de control

En cuántas ocasiones nos hemos sentido abrumados por las notificaciones que nos alertan sobre nuestros objetos de uso cotidiano, no necesariamente de última tecnología, pero que nos envían una señal, vibración o pitido que nos pide, nos exigen, prestarles atención. Una lavadora con su armoniosa melodía que nos comenta que el ciclo de lavado a terminado, un auto y su campana que te advierte que llevas una puerta abierta, o tu celular notificando anuncios que podrían interesarte. La mayoría de los objetos en la actualidad ejercen control sobre el usuario, creando un estado de interacción que corta nuestro poder de comunicación con las tecnologías.

El mundo es dirigido por la tecnología, y esta viene decidida a ejercer su único fin encomendado, entregar experiencias y supuestas interacciones que facilitarán nuestra relación con los objetos.

Según comenta Thomas Wendt estas Tecnologías al puro estilo prometeo han logrado integrar en la noción cultural que el control es un factor importante y necesario¹. Consideramos que mientras más control tengamos sobre las nuevas tecnologías, más fácil será nuestra relación con las cosas, el problema surge cuando ese poder no lo posee el usuario, si no que las tecnologías y no podemos decidir sobre ellas a menos que nos involucremos más allá de lo posible o rediseñemos su programación.

En la actualidad se diseña para que la interacción sea fluida e interpretable. La mediación busca conectar los polos de la experiencia donde trabaja esta interacción, pero no tenemos ningún tipo de influencia sobre ella ya que viene predefinida por sus creadores. *"pensemos en lo que ocurrirá dentro de veinte años, cuando las máquinas sean mil veces más potentes que hoy, o dentro de cuarenta, cuando lo sean un millón de veces"* (Donald Norman, 2010, p.46).

Pero si nos encontramos inmersos en una constante interacción entre usuario, objetos y tecnología ¿Cómo podemos tener un acto más participativo en relación con la interacción de nuestros objetos?

El usuario debe actuar con el objeto y no a través de el, tal como funcionan las relaciones hermenéuticas, debemos lograr experimentar el yo a través del objeto y darle un sentido a lo que hacemos con el, reflejar nuestro propósito y lograr una mayor presencia por parte de la entidad humana sobre este modelo de interacción.

"El cerebro humano es robusto, fiable y creativo, asombrosamente hábil para el reconocimiento de pautas. Los seres humanos tendemos a ser creativos, imaginativos y muy adaptables a los cambios de entorno." (Donald Norman, 2010 p-47). El ser humano como ser creativo y libre pensante ha logrado evolucionar en su forma de pensar a una escala mucho mayor que las máquinas, y esto ha de ser reflejado en cómo debemos interactuar y representar nuestras capacidades de análisis y respuesta juntos y a la par con las tecnologías.

Tanto como diseñadores como usuarios no logramos involucrarnos en la experiencia. Por un lado los diseñadores no se comprometen al cien por ciento de entregar una interacción que realmente se involucre con el usuario, y por otro lado, el usuario no tiene la capacidad de decisión sobre cómo podría interactuar con el objeto.

Al momento de diseñar la relación que conectará al usuario con el objeto, crean guiones, recetas que guiarán el uso del objeto, por lo cual se elimina la carga de elección del usuario e inculca al objeto con poder de decisión². Pero, ¿son realmente inteligentes, estos objetos, por el hecho de tener esta capacidad de decidir? Según *Donald Norman (2010)*: *"No, porque se limitan a responder. Toda su inteligencia reside en la cabeza de quienes los han diseñado intentando prever con detalle todas las condiciones posibles y programando en ellos las respuestas adecuadas."* (p.53) Como diseñadores creemos que al crear estos patrones podemos guiar al uso correcto del objeto, a facilitar la comprensión y la experiencia, pero dejamos abierto a un sin fin de usos que, como humanos, entidades creativas, tendemos a hacer. La experiencia se entorpece producto de este mal uso creativo, no hace más que generar frustración y multiestabilidad, en otras palabras, dar usos inexistentes al objeto. La ambigüedad es un mal diseño ingenioso pero necesario³, nos permite involucrarnos con la interacción y ser parte de todas las piezas componentes del objeto, promueve el aprendizaje tanto como usuarios y como método de estudio para los diseñadores, le damos identidad a la tecnología y podemos cumplir el objetivo de interactuar a través de ella. Se convierte en una tecnología sólo en relación con las personas.

Simbiosis: resultado de la interacción

Bruno Latour (1994) abre una pregunta que dice: *¿Qué es una herramienta? La extensión de las habilidades sociales a los no humanos.* (p.99) Como refería en el párrafo anterior estamos llevando a la tecnología por un camino de control que no nos beneficia, nos hace dependientes y no tenemos una relación donde entreguemos aportes en beneficio de ambos. Las tecnologías necesitan percibir el mundo y actuar en él. Necesitan pensar y tomar decisiones, solucionar problemas y razonar.⁴

Al extender las capacidades de las tecnologías le damos habilidades sociales para objetar, decidir y comunicarse directamente con nosotros, podemos darles la capacidad de comprensión, de involucrarse, miedo,

amor. Actos humanos que pueden facilitar nuestra interacción con lo que nos rodea y mejorar problemáticas que trascienden las capacidades humanas.

Según D. Norman el cerebro humano representa tres niveles de procesamiento⁵:

Tres niveles de procesamiento según Donald Norman	VISCERAL Enfoque más básico Determinado por el subconsciente.	el pensamiento es automático y subconsciente.
	CONDUCTUAL Habilidades aprendidas Subconsciente	gestiona las expectativas sobre los resultados.
	REFLEXIVO Autoconsciente	El ámbito del yo y sobre nuestra imagen personal. Analiza fantasías personales

Si pudiéramos incorporar estos estados emocionales en las máquinas, les ofrecerían los mismo beneficios que nos ofrecen a nosotros: respuestas rápidas para evitar peligros y accidentes, seguridad para ellas y para cualquier persona que puedan tener cerca, y un potente medio de aprendizaje para mejorar las expectativas y el rendimiento (Donald Norman, 2010, p.49)

Según la RAE simbiosis significa la asociación de animales o individuos para sacar provecho de la vida en común. En el momento que diéramos estas habilidades humanas a la tecnologías, podríamos evolucionar a otro nivel de comunicación con nuestro entorno. Seríamos capaces de velar por las problemáticas mundiales y hacerles frente a todos los altos que nos impiden avanzar. Si utilizáramos la tecnología de manera que nos comprendiéramos mutuamente los beneficios serían inmensos.

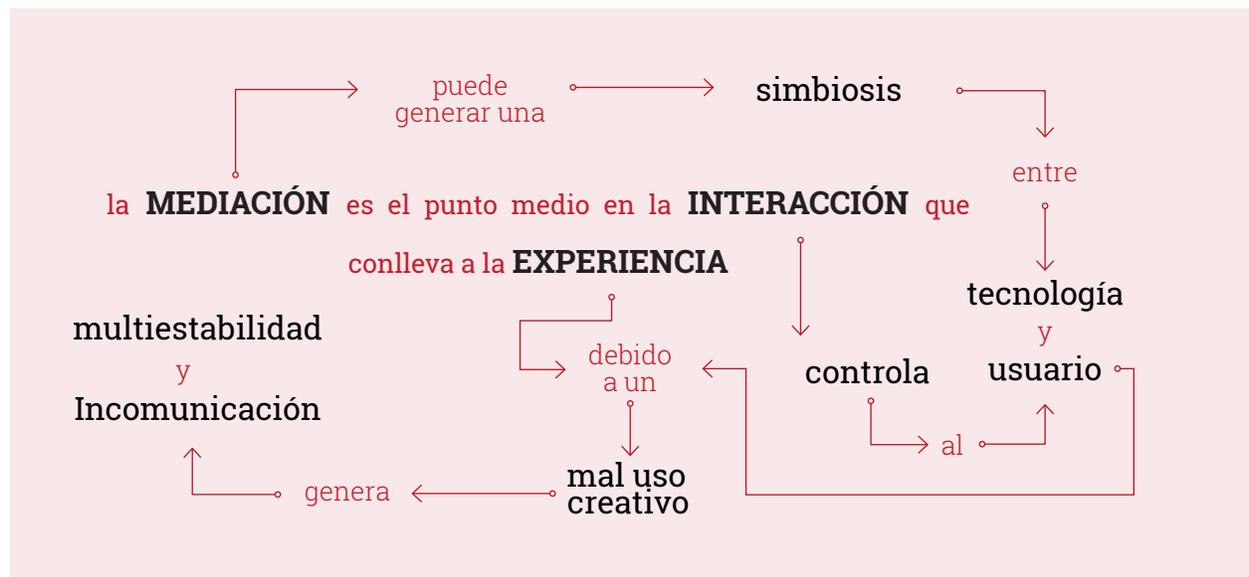
El ser humano está destinado a la evolución y a trascender en sus objetivos, los objetos y las tecnologías son un producto humano por lo que su destino debiera ser el mismo. Baudrillard sostiene que cada

objeto tiene una funcionalidad pero esa función es precisamente trascender la funcionalidad e incorporarse en un sistema que tendrá múltiples funciones.⁶

Nuestra intención debe estar dirigida a fusionar nuestras capacidades junto con las habilidades de la tecnología, para poder manejar espacios que en la actualidad no podemos, por falta de comunicación, capacidades, o restricciones de uso. Tenemos una postura ambivalente sobre la interacción con la tecnología, nos ha hecho crecer pero a la vez nos retiene, debemos seguir evolucionando y lograr que no existan barreras que medien la comunicación entre los usuarios y los objetos.

Conclusión

La mediación entre el objeto y el usuario debe tener la capacidad de relacionar la interacción en la que ambos se conectarán, generando una experiencia inmediata que pueda unir a estos agentes y trascender en la forma que manejan sus posibilidades. Los objetos y las tecnologías deben ser perceptibles y deben guiarnos a su comprensión, y lo más importante, el cómo ellas pueden lograr interactuar con el mundo.



Bibliografía

Latour Bruno (1994). *Design for Dasein, Phenomenology to post-phenomenology to object studies*. p.99

Norman A. Donald (2010). *El diseño de los objetos del futuro, la interacción entre el hombre y la máquina*. Ediciones Paidós Ibérica, Barcelona. p.46-53

Wendt Thomas (2015). *Design for Dasein, Phenomenology to post-phenomenology to object studies*. p.86

Notas

1. Thomas Wendt, 2015
2. Thomas Wendt, 2015
3. Thomas Wendt, 2015
4. Thomas Wendt, 2015
5. Donald Norman, 2010
6. Ibid