
Teoría del Diseño: Importancia crítica de la Etica y la Interdisciplina participativa en el Diseño

Introducción

Hay que entender, antes de empezar de manera más profunda, el significado de un “Servicio”, según el RAE un Servicio es una *“Organización colectiva ó personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada”*, caemos en cierto acuerdo con dicha definición, pero gusta en ampliar el concepto, verlo, observarlo, cuestionarlo y preguntarle sobre todo desde el punto de vista del Diseño, qué elementos se le puede aprehender y desprender de aquél. Entonces, para poder empezar hay que auto-entregarse una definición amplia pero a su vez concisa sobre lo que es un Servicio en torno o desde el Diseño.

Se podrían decir infinitas definiciones, ó solo una pero que contenga miles de puntos de estudio, pero optaremos por una: *Un servicio es un ecosistema integrado que contiene y genera múltiples etapas y que entrega un producto no necesariamente tangible a través del canal del lenguaje verbal, visual ó escrito.*

Ahora acá se empieza desprender distintos cuestionamientos tales como el propio concepto de Servicio desde el punto de vista del usuario, qué podría comprender un ecosistema, donde entra lo tangible y lo intangible, qué etapas se pueden dar, etc., pero nos enfocaremos en la parte ética del Diseño de Servicios desde la perspectiva del oficio, del mismo Diseñador, ¿Cómo debe trabajar el Diseñador? ¿A qué debe optar? ¿Cómo debiese pensar éticamente su diseño para el usuario ó como debería verlo no como usuario, sino como un ser complejo con capacidades muy potentes?

Desarrollo

Empezamos a reflexionar y a leer que el método convencional del Diseño siempre, ó bien en su parte ha caído en el proceso de: “Observación, ideación, prototipado, producto final”. Pero qué tal si alargamos este método y lo hacemos más enriquecedor... más provechoso para el Diseñador con el fin de que el “producto”, sea tangible o no tangible, sea más fructífero, qué tal si a al método lo replanteamos y hacemos una *“observación, ideación, co-ideación, co-diseño, prototipado, prueba de usabilidad, implementación y producto final”*.

Si bien no es tan innovador, hay ciertos puntos que sí nos llevan a la innovación y más que nada, que es lo que se busca plantear mediante este escrito, es la incorporación de la multidisciplinaria y de la múltiple participación de las “entidades” de manera interrelacionada y de un alargue en la ética del oficiente del Diseño.

Inspirador es un “discurso” de *Cameron Tonkinwise* en su artículo web “*Design for Transitions: from and to what?*” en donde toca el tema del Diseño de Transición, pero rescatamos algo, esas ganas de querer ver *los problemas como una crisis interrelacionada*, eso de querer hacer Diseño con el usuario y no para el usuario, de articular un compromiso entre el Diseñador con su ética además de con el usuario (ó el ser humano, como se le nombrará), el de crear un producto, servicio, etc., no con un fin en específico, sino con un fin gatillante que abra la oportunidad a solventar variados problemas.

Pero se cae en la cuenta otra vez de una cosa.... ¿Cómo se llega a esto? ¿Cómo se plantea la ética correcta? ¿Cómo podemos, como diseñadores, leer, idear, abstraer, prototipar, co-diseñar, y lo más importante, dialogar con otra disciplina ó entidad para poder lograr ó aprovechar al máximo el proyecto que se quiere realizar para que resulte ser fructífero? ¿Cómo propongo un estilo de vida adecuado que sea sustentable no solo en un sentido medioambiental, sino que sea sustentable a nivel cotidiano, privado y colectivo? Todas estas cuestiones se resuelven con un cambio de actitud, un cambio de educación del Diseño y con el provecho máximo de la experiencia propia. *No resulta hacer Diseño de un servicio, una interfaz, un producto, si no se dialoga con el ser complejo que lo usará, si no se le incluye ni se le pregunta qué le parece el producto ni menos aún si el Diseñador, el que dá pie a todo tipo de diálogo, no instaure relaciones con otras disciplinas.*

A medida que el Diseño avanza, la metodología también, entonces es repaldable el hecho de que los usuarios por ejemplo hagan co-diseño con los diseñadores, así se obtiene la integración del eco-sistema, y con esto aseguramos una mejor solución a nuestros problemas. Ahora hay que diferenciar el co-diseño con la co-creación, el primero es una instancia específica, en donde todas las entidades se juntan y diseñan el producto ó servicio en sí, pero la co-creación es la creatividad colectiva, cambiando los valores del proceso y la creación. Esto es un factor crítico, si el Diseñador aprovecha el hecho de que el usuario (ser complejo) aporte o sea parte del proceso creativo, se obtiene un resultado más fructífero, se amplía la dignidad del usuario y su autonomía en base a la elección, la libertad creativa y cambiar el estilo de vida del usuario.

Qué sucede si no se crea esto del usuario como parte del proceso creativo? se genera un Diseño en base a la suposición, la investigación inferida, y por lo tanto, es muy probable que el Diseñador no reconozca las falencias, las necesidades que exige el ser complejo en su momento, por esta gran razón es que es crítico que el usuario se forme parte del Diseño, y para esto, el gran comunicador entre las partes, es decir el Diseñador, quien realiza el lenguaje entre todas las entidades (usuario, investigadores, etnógrafos, otras disciplinas.. entre otros) debe tener dentro de su vocación la ética de que el usuario debe ser parte del proceso, no se le puede excluir ni menos aún imponer una estilo de vida ó intentar tomar control sobre el usuario, como dice de manera seca y despreocupada *Theodor Levitt: "Diseñar para controlar"*, es ver al usuario como un consumidor y como un títere, no como un ser complejo, pariticipativo, creativo, dentro del proceso de Diseño, por esto, debiese generarse algo como un nuevo método teórico del Diseño que haga evolucionar al actual pero desde un punto de vista que haga al Diseñador más ético, más humano, y que sus trabajos, sus proyectos lo sean también, para no caer en la sistematización y deshumanización tanto del sistema como de las personas, algo que está intentando instaurar el Diseño de Transición pero de manera aún muy superficial y con un enfoque diferente..... pero que de cierto modo intenta invocar al Diseñador a ser más conciente tanto como consigo mismo y con el otro mediante la metodología que lleva a la práctica reflexiva y creativa.