

Diseño de servicios: Futura mirada a la horizontalidad

A través de los cambios de la humanidad el hombre tuvo la capacidad de crear sistemas complejos de sociedades. Primero, nos creamos nuestras herramientas para tener una eficacia en la producción y fuimos creando entes de comunicación para expresar nuestras ideas. Estas mismas nos llevaron a crear diálogos entre seres y establecer comunidades; reglas y parámetros de convivencia. La Manipulación de la información creó jerarquías en ámbitos políticos y los más capacitados fueron los que tomaron los status más altos; reyes, religiosos y personas que estaban capacitadas en distintas áreas. Lo cierto es que los status más bajos quedaron segregados a estas circunstancias de decisión y tomaron roles de esclavos o “ciudadanos comunes con opciones de voto”. En el campo artístico vimos como poco a poco fue evolucionando la visión de lo divino hacia lo humano y cada vez se retrato al ser en su esencia, en su cotidiano. Mas tarde el diseño llego con su entrega de productos de calidad y funcionales para la vida cotidiana, no se pensó las consecuencias de lo que se creaba, esto fue un gran avance para entregarnos calidad de vida. Pero en lo que respecta a lo político siempre estuvo la mirada tecnocrática de una sociedad. “las personas capacitadas entregan la verdad y lo que necesita la gente” es cierto, existe gente capacitada para entregarnos valores y conocimiento que evolucionan de épocas anteriores.

El aparecer de la era industrial y mas allá tecnológica, fue mostrando estas carencias de diferencias sociales “no todo lo que se crea es tan bueno o es bueno para un grupo de ciudadanos” pero también, no es tan malo si lo vemos de la mirada que hacemos sobre el diseño de servicios “es mejor hacer y fracasar que no hacer y no fracasar”.

El trabajo del diseñador se fue cada vez mas involucrando con la persona o el usuario del producto, diseño gráfico estudio el impacto de la comunicación visual en las propagandas primeramente políticas. Por otro lado el diseño industrial hizo ver la necesidad funcional de un objeto y el valor de los productos cotidianos.

En nuestros tiempos estamos con sobreproducción e interconexión(productos, profesiones y personas) que marcan precisamente diferencias entre las sociedades. ahora para resolver este problema que nos creamos es necesario que replanteemos nuestras disciplinas, que siempre estuvieron desligadas unas de otras a ver problemas reales y concretos del futuro en que llegaríamos a habitar.

En el artículo de damian whitte publicado en el año 2015 “Critical design and the critical social sciences : or why we need to engage multiple, speculative critical design futures in a post-political and post-utopian” nos muestra como la evolución política llegó a un punto tal de desligarse de los problemas sociales y fue modelando un sistema de “sálvese quién pueda o salvemos a quién queramos” resolvemos problemas concretos y no totales.

¿Por qué el rol del diseñador ha cambiado?

Precisamente porque el rol del diseño se replantea la idea de crear sociedad, claro, en estos tiempos todo comienza ligado al marketing pero es un punto de partida. Existe hoy en día la preocupación por la experiencia del usuario en el servicio que entrega una empresa hacia él. Damian White propone que las ciencias que estudian las sociedades deberían retomar su preocupación por sociedades de bienestar pero ahora involucrando a todos los actores que participan invitándonos a hacer política (participar en todas las decisiones)

El diseño abarca metodologías de trabajo y asume los efectos que los productos entregados producen en las personas replanteándolos. Por eso para hacer un buen diseño se establecieron nuevos términos como: re-diseño, co-creación, co-diseño, diseño especulativo, diseño participativo. Estas nuevas formas de mirar la creación permite tener un total desglosado de virtudes y defectos de lo que hacemos y ver la reacción emocional de las personas, esto estabiliza la relación social-económica-ambiental que son los grandes puntos de convergencia de un estado de bienestar.

Pensar en un futuro es tener una mirada a la horizontalidad, todos podemos aportar desde nuestra experiencia y capacidades a la construcción de la sociedad. Es necesario estudiar los comportamientos pasados de una sociedad; estudiando el total desglosado de problemas que existen. Replantearlos; metodologicamente, proponiendo cambios anteponiéndose a consecuencias negativas. Co-crear; estimular diseño el participativo. Prototipar; producto material concreto. Y analizar el comportamiento.

Existen casos reales de creación de proyecto participativos que tuvieron consecuencias positivas en el producto final y el co-diseño de un habitar establece una horizontalidad de bienestar como en el caso del movimiento cooperativo Mondragon, la quinta Monroy en Iquique, comunidades ecológicas a lo largo del mundo o jardines comunitarios, todas estas exigiendo un mejor estilo de vida.

El artículo habla sobre como nuestras utopías pasadas cambiaron a llamarse futuros por que ese sueño lejano (una idea) se materializo en algo concreto con consecuencias reales. Entonces, podemos crearnos futuros con una responsabilidad horizontal para el beneficio de esa relación social-económica-ambiental.