

EL ROL DE LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO DE DISEÑO DE COMUNICACIÓN VISUAL

Estudiantes:
Lucía Filgueira
Julieta Zundl

Tutora:
Mónica Farkas

Tesis de grado | Licenciatura en Diseño de Comunicación Visual
Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo | Universidad de la República
2016

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer a todos aquellos quienes de una forma u otra aportaron su granito de arena para que este trabajo sea posible.

RESUMEN

Palabras Clave: ***evaluación, proceso de diseño, usuario, contexto, diseño participativo***

El presente trabajo tiene como objetivo principal contribuir al estudio del rol de la evaluación en el proceso de diseño de comunicación visual. Se problematizan diversos abordajes en lo que respecta a la concepción del proceso de diseño, tanto sea quienes lo entienden desde las lógicas racionalistas como aquellos que en oposición ponen en debate la linealidad de las mismas. En el marco de las distintas visiones se deja en evidencia la ambigüedad del término evaluación, y la utilización del mismo por parte de los diferentes autores, así como la problemática en torno a sus formas de implementación.

Asimismo se debaten posturas acerca del papel del usuario y su contexto inmediato como factores analizables desde lo evaluativo. Dado que se incluyen los procesos de diseño en los que al usuario se le asigna explícitamente un papel activo, se abordará la evaluación desde una perspectiva interdisciplinaria como componente inherente y transversal en dichos procesos.

Se indaga especialmente el proceso de diseño concebido a partir de metodologías de diseño participativo e investigación acción. Esto se fundamenta en que las mismas evidencian un carácter receptivo a la evaluación constante, recursiva e iterativa durante todo el proceso, aceptando íntegramente la complejidad y la no linealidad presente en las prácticas de diseño.

ÍNDICE

09	I. INTRODUCCIÓN
11	II. OBJETIVOS
12	III. INTERROGANTES
13	IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN
17	V. LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO DE DISEÑO V.I ¿Recetas de diseño? V.II Del multimétodo a la interdisciplinariedad como componente de aporte transversal en el proceso evaluativo V.III El estudio del usuario como sujeto de acción
29	VI. DISEÑO CON Y PARA LA GENTE; UNA PROPUESTA DESDE LA EVALUACIÓN RECURSIVA EN EL PROCESO DE DISEÑO VI.I El contexto de acción VI.II Investigación acción y diseño participativo en el desarrollo del proceso de diseño
53	VII. CONCLUSIONES Y RESULTADOS ALCANZADOS
57	VIII. BIBLIOGRAFÍA
61	XI. ANEXOS

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis se propone reflexionar acerca del papel de la evaluación en el proceso de diseño. Consideramos que en ocasiones la misma suele quedar relegada a un segundo plano o concebirse como una fase al final de dicho proceso. La hipótesis anterior permite problematizar un tema que creemos de interés académico y profesional, y de esta forma contribuir al estudio del rol de la evaluación en el proceso de diseño de comunicación visual. Se abordará la temática desde el campo del diseño en general, ya que consideramos que ciertos aspectos de las lógicas proyectuales de los procesos de diseño están presentes de la misma forma en el diseño de comunicación visual. Sin embargo, creemos oportuno el abordaje de la especificidad en coyunturas que así lo requieran.

Se considera pertinente debatir acerca de las diferentes corrientes en lo que respecta al proceso de diseño, dado que se parte del supuesto de que la evaluación es inherente al mismo. Es preciso aclarar que el aporte no radica en el desarrollo de un análisis detallado acerca de las distintas metodologías evaluativas existentes, o en la creación de otras, así como tampoco refiere al estudio de la evaluación en la enseñanza o en el ámbito académico. Asimismo, no se indagará en lo que respecta a los aspectos puntuales a evaluar en los proyectos de diseño por considerar que excede las dimensiones del presente trabajo. Lo que se pretende problematizar es el rol de la evaluación en el proceso de diseño para introducir un debate que desnaturaliza supuestos asumidos acríticamente.

La presente tesis se organiza en tres apartados. El primero busca poner en evidencia la ambigüedad del término evaluación a través de la comparación de

diferentes abordajes. En el segundo apartado, se debaten distintas corrientes en lo que refiere al proceso de diseño, contraponiendo las lógicas racionalistas que plantean una linealidad metódica, a aquellas que adjudican un carácter no lineal e iterativo al proceso de diseño. Asimismo, se reflexiona acerca de la interdisciplinariedad como componente de aporte transversal en el proceso evaluativo. Por otra parte, se contraponen visiones en torno al papel del usuario en dicho proceso.

Posteriormente, se problematiza la implementación de metodologías de investigación acción y diseño participativo, como una propuesta de evaluación recursiva en el proceso de diseño. Finalmente, las conclusiones no buscan agotar la temática sino evidenciar el carácter paradójico de la evaluación presente durante todo el desarrollo de la tesis, lo que da lugar a la generación de nuevos interrogantes para futuras investigaciones.

En cuanto a las metodologías empleadas, la tesis contempla una investigación de carácter cualitativo, utilizando fundamentalmente bibliografía considerada relevante, entrevistas, conferencias, entre otros materiales de investigación. Es descriptiva, en la medida que pretende diagnosticar algunos aspectos de la situación actual, buscando establecer relaciones entre abordajes y variables.

II. OBJETIVOS

Objetivo General

- **Contribuir** a la reflexión acerca del rol de la evaluación en el proceso de diseño de comunicación visual.

Objetivos Específicos

- **Problematizar** el término evaluación dentro del contexto de diseño.
- **Contraponer** distintos abordajes en lo que respecta al proceso de diseño y a la evaluación dentro del mismo.
- **Debatir** el impacto de la implementación de metodologías proyectuales en las que el diseño participativo y la investigación acción permiten la evaluación iterativa y recursiva durante todo el proceso de diseño

III. INTERROGANTES

¿Qué papel cumple la evaluación en el proceso de diseño de comunicación visual?

La evaluación del proceso de diseño, ¿forma parte del quehacer del diseñador?

De esta forma, ¿Qué relevancia adquiere la interdisciplinariedad en dicho proceso?

¿Qué papel cumple el usuario en el proceso evaluativo?

¿Cuál es la relevancia del contexto particular en la evaluación?

¿De qué forma se concibe al proceso de diseño cuando se implementan metodologías de diseño participativo e investigación acción?

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

En el marco de los distintos abordajes que refieren al proceso de diseño, nos proponemos problematizar a la evaluación dentro del mismo. Abordaremos la temática desde el campo del diseño en general, ya que consideramos que ciertos aspectos de las lógicas proyectuales de los procesos de diseño son comunes también al diseño de comunicación visual. Así lo deja explícito María del Valle Ledesma, quien afirma que si bien durante la segunda mitad del siglo XX, las especializaciones en “diseño arquitectónico, gráfico, industrial, textil, de indumentaria”¹ adquieren un papel protagónico; “hoy que ha pasado la fiebre de la especialización disciplinar, estas separaciones que en algún momento fueron operativas, aparecen superponiéndose unas a las otras tanto en la consideración teórica como en la práctica profesional”.² De esta forma, la autora establece que el diseño gráfico es una rama más dentro del “diseño en general”.³ Por lo anteriormente mencionado, se considera pertinente el abordaje de la especificidad sólo en coyunturas que así lo requieran.

Uno de los aspectos que se ha detectado en el desarrollo de esta tesis, es que las distintas posturas que abordan la temática de la evaluación dentro del proceso de diseño denotan incongruencias en cuanto a la utilización de términos. Análisis, verificación, diagnóstico, son algunos de los términos utilizados por los autores, que se asocian al término evaluación. Esta ambigüedad no solo se presenta en cuanto a diferencias terminológicas, sino que la misma resulta significativa para los objetivos de este trabajo ya que se evidencia en las distintas formas de implementación dentro del proceso.

¹ María Ledesma, *El Diseño Gráfico, una voz pública: de la comunicación visual en la era del individualismo* (Buenos Aires: Editorial Grafimor SA, 2003), 20.

² *Ibíd.*, 20.

³ *Ibíd.*, 49.

Se relacionaron los abordajes de los autores Luz del Carmen Vilchis, Bruno Munari, Norberto Chaves, Jorge Frascara y Joan Costa, dado que los mismos refieren a la evaluación utilizando distintas terminologías, lo que permite poner en evidencia esa ambigüedad presente en torno a la temática.

Vilchis distingue el “análisis” de la “evaluación”⁴, ubicando a ésta última como una etapa final donde se evalúa el proyecto a nivel general. Por su parte, Munari entiende necesaria la verificación de los modelos; “estos modelos deberán ser sometidos necesariamente a verificaciones de todo tipo”.⁵ De esta forma, el autor plantea verificaciones a lo largo del proceso de diseño.

Asimismo, Chaves distingue no solamente a la evaluación dentro del proceso de diseño, sino que hace referencia al diagnóstico, verificación y análisis a lo largo del mismo. Las diversas terminologías se van utilizando según el autor en las distintas etapas del proceso, con un fin común que es la detección de ciertos aspectos o conflictos. Según Chaves, el diagnóstico “habrá detectado en qué campo de gestión se originan los problemas”.⁶ Por otro lado, Frascara entiende a la evaluación como fundamental en el proceso de diseño, ya que permite “confirmar o rechazar hipótesis y, consecuentemente, es la oportunidad de incorporar nuevos criterios de realidad a su experiencia”.⁷

Visto de esta forma, ¿se podría asociar el término diagnóstico con evaluación?. Asimismo, ¿es posible relacionar la verificación planteada por Munari, con dichos términos?.

Como se mencionó anteriormente, la ambigüedad se evidencia también en la forma en la que se implementa la evaluación en el proceso de diseño. Vilchis,

⁴ Luz del Carmen Vilchis, *Metodología del diseño. Fundamentos teóricos* (México: Editorial Claves Latinoamericanas, 2002), 43.

⁵ Bruno Munari, *¿Cómo nacen los objetos?. Apuntes para una metodología Proyectual* (Barcelona: Editorial Gustavo Gil SA, 1981), 60.

⁶ Norberto Chaves, *Imagen corporativa. Teoría y metodología de la identificación institucional* (Barcelona: Gustavo Gili, 2001), 111.

⁷ Jorge Frascara, *Diseño y Comunicación* (Buenos Aires: Ediciones Infinito, 2000), 63-94.

Costa y Frascara, consideran que para entender el proceso de diseño, es preciso distinguir determinadas constantes metodológicas. Si bien estos autores hacen referencia a ciertos análisis e instancias investigativas en el recorrido del proceso de diseño, la evaluación o verificación se muestran como una etapa o fase distinguida al final de dicho proceso. La secuencia estructurada de pasos para la obtención de un resultado en diseño, tiene su origen en la linealidad planteada por los métodos tradicionales fundados en su mayoría en las lógicas racionalistas, tema que será desarrollado en el cuerpo de la tesis.

Por otra parte, se seleccionaron los abordajes de los diseñadores John Thackara, Raquel Pelta y Víctor Papanek, debido a que los mismos se contraponen a la linealidad y rigidez de los métodos racionalistas. Dichas posturas disocian al concepto de evaluación de la idea de fase o momento dentro del proceso de diseño, ya que consideran fundamental la iteración continua durante todo el proceso.

Lo anterior, vislumbra la necesidad de poner en debate las distintas posiciones de los autores para comprender la complejidad de la evaluación y su rol dentro del proceso de diseño.

En el presente trabajo, las posturas precedentes que plantean la iteración continua, se asocian a las metodologías de investigación acción y diseño participativo, dado que las mismas se desarrollan con un accionar constante y recursivo a lo largo del todo el proceso de diseño. Consideramos pertinente el estudio del rol de la evaluación en el desarrollo de los procesos de diseño de dichas metodologías, ya que evidencian una forma de proceder opuesta a los métodos racionalistas. Para ello se relacionaron los abordajes planteados por distintos autores como John Thackara, Raquel Pelta, Beatriz Galán, Guy Julier, Jan Gulliksen, Mike Press y Rachael Cooper, entre otros, los cuales serán desarrollados en los apartados siguientes.

V. LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO DE DISEÑO

V.I ¿Recetas de diseño?

Para poder comprender el rol que cumple la evaluación en el proceso de diseño, realizaremos un breve recorrido por autores que consideramos relevantes para poner el tema en escena.

Es preciso dejar expresado a qué nos referimos cuando hablamos de proceso de diseño, para lo que se seleccionaron los abordajes de Frascara y Vilchis. El primero entiende al diseño como un proceso, el cual consiste en el acto de “programar, proyectar, coordinar, seleccionar una serie de factores y elementos”⁸ con miras a la realización de objetos realizados por dicha actividad. Asimismo, Vilchis reconoce al proceso de diseño como una “estructura metodológica”⁹, la cual puede entenderse como una secuencia, en la que se distinguen determinadas instancias o fases.

Entender al proceso de diseño como estructura metodológica, genera que en numerosas ocasiones se subdivida en momentos, distinguiendo determinadas etapas dentro del mismo. Como fue mencionado en el apartado anterior, Vilchis, Costa y Frascara, consideran que la evaluación es una etapa o fase del proceso de diseño, ubicándola por lo general al final del mismo.

La idea de plantear un orden lógico y estructurado en el proceso de diseño, distingue sus base, entre otras, en las lógicas racionalistas de la Bauhaus, en

⁸ Frascara, *Diseño y Comunicación*, 19.

⁹ Vilchis entiende a la estructura metodológica como un proceso de diseño. “Estructurar un proyecto consiste en descubrir la trama o conjunto de relaciones fundamentales que corresponden a momentos definidos en base a una secuencia lógica”. Vilchis, “Metodología del diseño”, 49.

la década de 1920, la cual se caracterizaba por una “inobjetable racionalidad” y “un método riguroso”¹⁰, y en donde primaba un “rígido formulismo, esquemas teóricos exactos, e inflexible disciplina racional”.¹¹ Posteriormente en la década del 50 con la Escuela de Ulm, las bases racionalistas exigen una “rigurosa obediencia a la norma”¹², entendiendo los procesos de diseño como patrones estructurales rígidos. Asimismo, el programa de la institución pretendía “explorar el rico potencial de la ciencia, según el razonamiento asumido de que los conocimientos científicos podían enriquecer el proyecto y hacerlo más fundamentado”.¹³

Es oportuno traer a colación la postura de Munari, quien entiende al método proyectual como una secuencia de pasos, asemejándolo a la receta de “arroz verde”.¹⁴ De esta manera, plantea que “el método proyectual consiste simplemente en una serie de operaciones necesarias, dispuestas en un orden lógico dictado por la experiencia”.¹⁵ El autor, plantea que el método proyectual, si bien no es fijo ni definitivo, si los pasos se siguen, es una especie de garantía en la obtención de un buen resultado. En la misma línea que Munari, Gui Bonsiepe considera que establecer un orden lógico, es concebir al proceso como “una secuencia lineal de decisiones, que comienza con la formulación de una lista de especificaciones y que termina con un modelo o prototipo experimental”.¹⁶ De acuerdo a las metodologías estructuradas, concebir al proceso de diseño bajo un orden estricto y mensurable, implica a su vez entender a su audiencia bajo

¹⁰ Giulio Carlo Argan, *Walter Gropius y el Bauhaus* (Buenos Aires: Editorial Nueva Visión 1957),39-41.

¹¹ *Ibid.*, 17-18.

¹² Enric Satué, *El diseño gráfico. Desde los orígenes hasta nuestros días* (Madrid: Alianza Editorial, 1998), 320.

¹³ Gui Bonsiepe, *Del objeto a la interfase : mutaciones del diseño* (Buenos Aires Ediciones Infinito, 1999), 139.

¹⁴ Término que utiliza Munari para facilitar el entendimiento de su método proyectual, en el cual establece un paralelismo con la elaboración del arroz verde.

¹⁵ Bruno Munari, *¿Cómo nacen los objetos?. Apuntes para una metodología Proyectual* (Barcelona: Editorial Gustavo Gilí, SA,1981), 19.

¹⁶ Bonsiepe. “Del objeto a la interfase”, 148.

características “universales y abstractas”¹⁷, hecho que puede ser cuestionado, a debatirse en el apartado siguiente.

Según los abordajes planteados anteriormente, el proceso de diseño se entiende como una secuencia lineal continua. Para problematizar el tema en cuestión, se seleccionaron autores cuyas posturas se oponen a las lógicas racionalistas, y apartan al diseño de las disciplinas científicas.

Pelta entiende que “el proceso racional articulado por una serie de fases ordenadas en secuencia continua”¹⁸, se asocia más a la idea del diseño como una disciplina relacionada más con la ciencia que con el arte. De esta manera, sostiene que el comportamiento humano en sí mismo posee cierto grado de probabilidad, por lo que resulta difícil establecer criterios fijos y estrictamente mensurables, y entiende que la metodología racional del diseño, si bien aportaba mucha seguridad, pues reducía el margen de error, sin embargo, “no aportaba una solución cultural y simbólica satisfactoria”.¹⁹ Asimismo, Thackara, considera que en la actualidad el cambio es una característica propia de la cultura, lo que hace difícil establecer criterios de diseño. Por su parte, Frascara plantea que “usando la misma metodología nunca sería posible llegar a cubrir todo el espectro necesario de requerimientos humanos ya que hay en la vida componentes no cuantificables ni enumerables, que son indispensables en el entorno humano”.²⁰

Según dejan explícitas las corrientes precedentes, la utilización de un único método secuencial de pasos, no abarca la complejidad presente en la cultura actual. Desde este mismo lugar, Vilchis entiende que no es adecuado utilizar “el método, en el sentido de uno solo y universal válido para todo

¹⁷ Vilchis, “Metodología del diseño”, 55.

¹⁸ Raquel Pelta, *Diseñar Hoy. Temas contemporáneos del diseño gráfico* (Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, 2004), 33.

¹⁹ *Ibíd.*, 33.

²⁰ Frascara, *Diseño y Comunicación*, 94-95.

tipo de investigaciones y problemas”.²¹ Cada situación, posee características determinadas, lo que hace inadecuado la utilización de un solo método de carácter secuencial y estructurado, por lo que propone “la articulación de métodos para poder llegar a una solución adaptable a la situación”.²²

Consideramos pertinente relacionar con lo anteriormente mencionado, la postura de Edward Shriker y Jordi Llovet. Shriker plantea que “sólo el equilibrio entre las emociones y la racionalidad de la ciencia, entre un saber práctico y bien afirmado, puede realmente ayudarnos”.²³ Asimismo, entiende que “no se puede dar una teoría del diseño que sea por sí misma totalmente satisfactoria”.²⁴ En esta misma línea, Llovet entiende que “cada objeto adquiere y manifiesta su complejidad en el entorno”.²⁵ Con esto, plantea que el contexto situacional es de gran importancia, ya que es el que permite evaluar las características particulares que hacen al problema en sí mismo.

Consideramos que las posturas precedentes de Thackara, Pelta, Vilchis, entre otros, pueden ser directamente relacionadas con las planteadas por Joseph Maxwell, Christopher Jhones y Aurelio Horta, ya que éstos últimos hacen énfasis en que la linealidad presente en las lógicas racionalistas no se adecúa al desarrollo del proceso de diseño.

Maxwell entiende que las decisiones en el proceso de diseño no son lineales. El autor plantea que si bien el modelo tradicional puede ser muy funcional para las investigaciones del tipo cuantitativo, puede no serlo para las lógicas de las investigaciones del tipo cualitativa, las cuales pueden necesitar en el proceso mismo de diseño reconsiderar o ir modificando ciertos componentes. Esto

²¹ Vilchis, “Metodología del diseño”, 41.

²² *Ibíd.*, 127.

²³ Edward Shriker, “El vestit de festa de la ciencia i el vestit d’artista del dissenyador”, en *Temes de Disseny*, nro.1, (1986): 89, citado por Pelta, “Diseñar Hoy”, 34

²⁴ *Ibíd.*, 34

²⁵ Jordi Llovet, *Ideología y metodología del diseño* (Barcelona: Gustavo Gili, 1979), citado por Vilchis, “Metodología del diseño”, 126.

implica ir revisando el proceso y los pasos a seguir, un hacia adelante y hacia atrás, lo que rompe con esa linealidad mencionada de los modelos tradicionales. Cuando se procede a la investigación cualitativa, Maxwell afirma que “el diseño de la investigación no comienza en un punto de inicio fijo, o procede a través de una secuencia determinada de pasos, y reconoce la importancia de la interconexión a lo largo de los diferentes componentes del diseño”.²⁶

El autor reconoce este tipo de modelo como interactivo, ya que existe un *feedback* continuo, en el que es posible ir revisando los pasos que se siguen, y lo que hace posible ir modificando y mejorando el proceso. Por su parte, Jhones establece una relación entre la no linealidad y el comportamiento humano; el autor plantea que “el procedimiento cerebral de conformación de ideas no es lineal; avanza, retrocede o retroalimenta las diversas experiencias”.²⁷ De esta manera, se establece que el seguimiento metódico y estructurado, es decir, la idea de una receta no va de la mano del comportamiento humano, el cual es cambiante, y necesariamente requiere ir modificándose.

Es posible establecer una relación entre la postura de Maxwell con la de Horta, quien entiende al proceso de diseño como algo no lineal o cerrado, sino que, “por el contrario, pretende la conjugación de varios métodos y experiencias, con el fin de abrir alternativas de procesos por excelencia curvos, es decir, que no se repiten en otro acto similar”.²⁸

Si el proceso de diseño, según las posturas precedentes, no es posible entenderlo como un proceso secuencial y lineal, ¿de qué forma entendemos a la evaluación dentro del mismo? ¿Es posible entenderla como algo no lineal ni estructurado?

²⁶ Joseph A. Maxwell, *Qualitative research design. An interactive approach* (Virginia, Estados Unidos: Sage Publications. George Mason University, 1996), 2.

²⁷ Christopher Jhones, *Los métodos de diseño* (Barcelona: Gustavo Gili, 1979), citado por Vilchis, “Metodología del diseño”, 104.

²⁸ Aurelio Horta Mesa, *Trazos poéticos sobre el diseño* (Colombia: Editorial Universidad de Caldas, 2012), 57.

Concebir al proceso de diseño como no lineal, nos permite comprender a los procesos evaluativos de la misma forma. Así lo expresan los diseñadores Papanek y Bernd Lobach. Por su parte Papanek, quien entiende al diseño como una herramienta que debe responder a las necesidades reales de la sociedad, afirma que “la realidad del proceso de diseño nunca puede seguir un camino rectilíneo y secuencial”²⁹, y asocia al proceso de diseño con la idea de simultaneidad y retroalimentación continua. En la misma línea, Lobach plantea que los momentos van “entrelazándose entre sí”³⁰, considerando tanto avances como retrocesos.

V.II Del multimétodo a la interdisciplinariedad como componente de aporte transversal en el proceso evaluativo

Como se mencionó a través de los abordajes precedentes, la linealidad y secuencialidad implícita de los métodos tradicionales no aporta una solución culturalmente satisfactoria, debido a que la naturaleza del comportamiento humano es compleja y cambiante. De esta forma, nos planteamos el siguiente interrogante; dicha complejidad propia de una articulación de métodos en el proceso de diseño, ¿puede ser abarcada por un único profesional?. En este sentido, nos resulta de interés traer a escena el abordaje planteado por el sociólogo Ander Egg, dado que establece una relación directa entre la complejidad y la interdisciplinariedad para la resolución de una problemática; “las razones y la necesidad de un abordaje interdisciplinar surgen de la idea de

²⁹ Victor Papanek, *Diseñar para el mundo real* (Barcelona, España: El Tinter, SAL., 2014), 294.

³⁰ Bernd Lobach. *Diseño industrial. Bases para la configuración de los productos industriales* (Barcelona, España: Gustavo Gili, 1981) citado por Vilchis, “Metodología del diseño”, 108.

complejidad o de asumir la complejidad como real”³¹ y además agrega que “un abordaje exclusivamente desde una disciplina en particular, unidimensionaliza el análisis y produce una inevitable reducción o simplificación”.³²

Asimismo, la necesidad de considerar al proceso de diseño como interdisciplinario es abordada por autores como Julier, Gulliksen y Papanek. Julier asegura que “la riqueza del diseño contemporáneo debe ser abordada en su estudio por un enérgico y robusto espectro de disciplinas académicas”.³³ En la misma línea, Gulliksen afirma que “el análisis, diseño y desarrollo del trabajo debe ser ejecutado por equipos multidisciplinarios”.³⁴ Papanek agrega que “las auténticas necesidades del mundo deben atenderlas equipos interdisciplinarios”.³⁵

Nos resulta pertinente traer a colación el abordaje de la filósofa Esther Díaz, debido a que permite poner en evidencia la permeabilidad presente entre distintas disciplinas. Díaz refiere a una “episteme polifacética”³⁶ que se desprende de la situación actual, afirmando que “los territorios de cada disciplina de estudio ya no están determinados de manera férrea. Los márgenes epistemológicos de las distintas ciencias se flexibilizan y sus corpus se hacen más complejos”.³⁷ La autora afirma también que “las fronteras epistemológicas, si bien son necesarias, no deben ser rígidas ni definitivas, sino porosas y superables”.³⁸

³¹ Ezequiel Ander-Egg, *Interdiscipliniedad en la Educación* (Argentina: Magisterio del Río de La Plata, 1993), citado por Adrián Estupiñán, *Diseño Interdisciplinario, rol y perfil del diseñador gestor*, (Tesis de Maestría, Universidad de Palermo, Buenos Aires, Argentina, 2010), 11.

³² *Ibíd.*, 11.

³³ Guy Julier, *La Cultura del diseño* (Barcelona, España: Editorial Gustavo Gili, S.L., 2010), 20.

³⁴ Jan Gulliksen...[et al.]. “Key principles for user-centred systems design.” *Behaviour & Information Technology*, Volumen 22, Nro. 6 (noviembre-diciembre, 2003): 402

³⁵ Papanek, “Diseñar para el mundo real”, 22.

³⁶ Esther Díaz. “La teoría del caos y el concepto de rizoma como modelos posibles para pensar la interdiscipliniedad” (conferencia presentada en “Primeras jornadas nacionales sobre ciencia e interdisciplinas “Ciencias y múltiples miradas”, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina, 12 de junio, 2008).

³⁷ *Ibíd.*

³⁸ *Ibíd.*

De esta forma, consideramos que la formación de un equipo interdisciplinario para el desarrollo del proceso de diseño, permite que el diseñador no se enfrente solo al mismo y por ende tampoco al proceso evaluativo. Así lo deja expreso Frascara, quien entiende que el diseñador siempre debe apoyarse en otros especialistas que enriquezcan el proceso de diseño; “el programa requerido debe basarse en una introducción a los campos pertinentes que permitan al diseñador entrar en un diálogo productivo con una variedad de especialistas, sobre todo en psicología, antropología, ciencias de la educación y marketing”.³⁹ Para comprender el papel del diseñador dentro del equipo interdisciplinar, se seleccionaron los abordajes planteados por Papanek y Frascara. El primero, considera que en ese equipo interdisciplinar los diseñadores “asumen su posición de sintetizadores de conjunto por defecto de todas las demás disciplinas”.⁴⁰ En la misma sintonía, Frascara define al rol del diseñador gráfico actual afirmando que “más que un solista, es como un director de orquesta, que debe conocer las posibilidades de todos los instrumentos, sin necesariamente saber tocarlos”.⁴¹ Frascara denomina al diseñador como un “activo coordinador de equipos multidisciplinarios dedicados a mejorar el bienestar de la gente”.⁴² Por su parte, y referido a la relación diseño-usuario, Papanek establece que “el diseño tiene que ser una herramienta innovadora, altamente creativa e interdisciplinaria, que responda a las verdaderas necesidades de la humanidad”.⁴³

³⁹ Jorge Frascara, *Diseño gráfico para la gente. Comunicaciones de masa y cambio social*. (Buenos Aires: Ediciones Infinito, 2000), 7.

⁴⁰ Papanek, “Diseñar para el mundo real”, 205.

⁴¹ Frascara, *Diseño y Comunicación*, 20.

⁴² *Ibíd.*, 7.

⁴³ Papanek, “Diseñar para el mundo real”, 22.

V.III El estudio del usuario como sujeto de acción

Los autores precedentes hacen mención a la necesidad de tener en cuenta al usuario en el proceso de diseño. Debido a ello, consideramos acertado indagar en el papel que ocupa aquel en dicho proceso. Para esto, se seleccionaron los abordajes de Vilchis y Costa, quienes le otorgan al usuario un papel central.

Vilchis afirma que “el usuario es objeto y fin de toda acción de diseño”⁴⁴ y agrega que “la comprensión integral del usuario debe ser condición de todo proyecto de diseño”.⁴⁵ Por su parte, Costa destaca también la relevancia del usuario al afirmar que “un diseñador lo que hace es comunicarse, creando un mensaje para los ojos y para la mente. Un mensaje que debe tener fundamentalmente en cuenta al destinatario”.⁴⁶ Pero, ¿de qué forma se puede estudiar a ese usuario?, ¿es posible otorgarle características universales al mismo?.

Es pertinente traer a escena el abordaje de Chaves, quien hace referencia al racionalismo y su entendimiento del usuario, manifestando lo siguiente:

Usuario se escribía siempre con mayúscula, porque era una especie de ser supremo, mucho más respetado de lo que el usuario hubiera esperado. Más aún, el “usuario” real jamás supo que era usuario nuestro. [...] Debíamos tener en cuenta más que nada las necesidades objetivas del usuario y que debíamos diseñar en función de ello y no en función de otro tipo de pulsión o exigencia. Por supuesto, aquellas “necesidades objetivas” eran las que imaginábamos a partir de un modelo de “usuario”

⁴⁴ Vilchis, “Metodología del diseño”, 55.

⁴⁵ *Ibíd.*, 57.

⁴⁶ Joan Costa. “El diseño socializa el conocimiento” (Entrevista realizada por Carlos Guyot, Diario La Nación, Buenos Aires, Argentina, 1ero. de junio, 2008).

concebido a imagen y semejanza de nuestra propia utopía de sector intelectual.⁴⁷

Chaves reconoce que el racionalismo se centraba directamente en el usuario, y las decisiones de diseño eran tomadas a partir de la imagen que se tenía del mismo. Pero esa imagen era poco real, ya que era un usuario “privado de historia y predilecciones culturales socialmente adquiridas”.⁴⁸ Esa idea de usuario utópico se puede vincular con la postura de Vilchis, quien afirma que “los futuros usuarios ya no son personas conocidas, sino un elemento abstracto y anónimo llamado ‘el público’ al que se le atribuye un supuesto comportamiento estandarizado [...] ya no es posible un feed-back con la realidad, ni una captación intuitiva de esa realidad.”⁴⁹

Esa concepción abstracta del usuario provoca según Papanek que los diseñadores sepan “muy poco de lo que la gente realmente quiere o necesita”.⁵⁰ En esa misma dirección, Vilchis insiste en la “necesidad de rescatar la relación diseñador-usuario”⁵¹, cuya ruptura ha dado como resultado justamente la producción de “diseños de objetos absolutos pretendidamente capaces de satisfacer las necesidades de un usuario único y universal”.⁵²

Es oportuno traer a colación la postura de Richard Buchanan respecto a la temática, debido a que el mismo plantea la importancia de diseñar para un usuario situado en su contexto inmediato.

Buchanan afirma que “la tarea ya no es diseñar para una audiencia universal, o de grupos nacionales, o segmentos de mercado, o incluso la abstracción

⁴⁷ Norberto Chaves, *El oficio de diseñar. Propuestas a la conciencia crítica de los que comienzan* (Barcelona, España: Colección Hipótesis. Editorial Gustavo Gilí, SA., 1988), 21.

⁴⁸ *Ibíd.*, 21.

⁴⁹ Vilchis, “Metodología del diseño”, 36.

⁵⁰ Papanek, “Diseñar para el mundo real”, 120.

⁵¹ *Ibíd.*, 57.

⁵² *Ibíd.*, 57.

ideológica conocida como 'el consumidor'"⁵³, y asegura que "la tarea del diseñador es diseñar para el individuo colocado en su contexto inmediato".⁵⁴ El autor agrega que los productos diseñados "deben ayudar al individuo en su esfuerzo por convertirse en participante activo de la cultura, en busca de una coherencia y una comunicación localmente importantes".⁵⁵

Consideramos que el papel activo del usuario, puede evidenciarse a través de las nuevas plataformas existentes producto de la internet. Junto con el progreso de la web 2.0, surge un nuevo concepto de usuario denominado *prosumer* (prosumidor); la palabra *prosumer*⁵⁶ proviene de la fusión de las palabras "productor" y "consumidor".⁵⁷ Dicha noción nos permite cuestionar la postura de Costa, mencionada anteriormente, en la cual afirma que "un mensaje debe tener fundamentalmente en cuenta al destinatario".⁵⁸ Los papeles ya no se encuentran tan definidos, sino que ese nuevo usuario se convierte en un participante activo, y generador del mensaje.

Es preciso agregar en este apartado, la relación que establece Julier entre la interactividad y el rol activo del usuario, afirmando que "normalmente, una forma de producción cultural no interactiva sólo deja espacio para la interpretación y la reacción por parte del público. Pero la interactividad supone un diálogo entre el usuario y el programa, permitiendo al usuario intervenir en la propia representación."⁵⁹

⁵³ Richard Buchanan. "Branzi's Dilemma: Design in Contemporary Culture", *Design Issues*, vol. 3, no. 1 (primavera 1994): 20.

⁵⁴ *Ibíd.*, 20.

⁵⁵ *Ibíd.*, 20.

⁵⁶ Término anticipado por Marshall McLuhan y Barrington Nevitt en el libro: *Take Today. The executive as dropout* (New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1972), 4.

⁵⁷ Octavio Islas, *El prosumidor. El actor comunicativo de la Sociedad de la Ubicuidad* (México: Consejo Nacional para la Enseñanza y la Investigación de las Ciencias de la Comunicación, 2008), 7-8

⁵⁸ Costa. "El diseño socializa el conocimiento".

⁵⁹ Julier, "La Cultura del diseño", 219.

Por otra parte, Vilchis afirma que “algunos teóricos sugieren la posibilidad de un diseño participativo abierto en la que patrocinadores, diseñadores y usuarios integren un ciclo que permita diseños mejores adaptados a las necesidades físicas y espirituales de éstos [...] y así, mejorar las condiciones sociales de vida”.⁶⁰ Frente a este desafío surge la siguiente interrogante: ¿es posible llevar a cabo un proyecto de diseño mediante la participación activa del usuario?, ¿de qué forma influye en el proceso de diseño?, y asimismo, ¿cómo se concibe la evaluación?

⁶⁰ Vilchis, “Metodología del diseño”, 57.

VI. DISEÑO CON Y PARA LA GENTE; UNA PROPUESTA DESDE LA EVALUACIÓN RECURSIVA EN EL PROCESO DE DISEÑO

VI.I El contexto de acción

Como se dejó expreso a través de los autores mencionados anteriormente, diseñar en base a las necesidades humanas, implica entender a ese usuario en su contexto inmediato. Para ello, consideramos pertinente traer a escena a las diseñadoras Pelta, Skolos, Galán y Mónica Pujol.

Pelta, afirma que los diseñadores deben “mirar el entorno no como algo amorfo y contemplar a los consumidores no como un grupo anónimo y anodino sino como un colectivo de individuos que tratan de encontrar un significado a cuanto les rodea y necesitan hallar su propio equilibrio personal”.⁶¹ Asimismo, Skolos considera al contexto como un elemento fundamental en un proyecto de diseño afirmando que; “entender el contexto de un proyecto mediante la investigación es de máxima relevancia en el proceso de diseño”.⁶²

Ese contexto en el cual el usuario está inserto, es complejo y cambiante. Así lo expresa Galán, quien entiende que actualmente “vivimos en tiempos de diversidades, complejidades territorialidades”.⁶³

⁶¹ Raquel Pelta, “Diseñar con la Gente,” *Elisava TdD.: Disseny y Critic*, no. 24. (2007 [citado el 25 de setiembre de 2015]) Escola Superior de Disseny: disponible en <http://tdd.elisava.net/coleccion/24/XXX-es>

⁶² Nancy Skolos y Thomas Wedell, *El proceso del diseño gráfico. Del problema a la solución* (Barcelona, España: Imprenta Blume, 2012), 3.

⁶³ Beatriz Galán. “Investigación socialmente responsable. Ética, diseño y proyecto”. (conferencia presentada en “1ª Jornada de Investigadores en Formación”, JIF. FADU, Buenos Aires, Argentina, 11 de diciembre, 2013).

Asimismo, Pujol refiere a los distintos “contextos”⁶⁴ y afirma que los mismos; “se retroalimentan, modificándose y actualizándose”.⁶⁵

Para comprender lo anteriormente mencionado, resulta pertinente explicar brevemente el abordaje del sociólogo Zygmund Bauman. El autor afirma que desde mediados del siglo XX, agudizándose hacia el fin de siglo; surge una nueva sociedad, con nuevos valores culturales y sociales, donde el desarrollo tecnológico y comunicacional ha crecido a pasos agigantados. El autor denomina a dicha actualidad modernidad líquida;

Los fluidos se desplazan con facilidad. “Fluyen”, “se derraman”, “se desbordan”, “salpican”, “se vierten”, “se filtran”, “gotean”, “inundan”, “rocían”, “chorrean”, “manan”, “exudan” [...] Asociamos “levedad” o “liviandad” con movilidad e inconstancia: la práctica nos demuestra que cuanto menos cargados nos desplazamos, tanto más rápido será nuestro avance.⁶⁶

¿Por qué asociar la idea de liquidez con ese contexto complejo y cambiante? Porque la liquidez, hace referencia a esa movilidad planteada por el autor, característica de la actualidad, en la que lo efímero e inconsistente, lo no perdurable es lo que predomina. A su vez, Thackara habla de “culturas múltiples

⁶⁴ Pujol distingue los “contextos de interpretación” (condiciones de posibilidad para la producción y para la interpretación de la pieza). Los contextos de interpretación son los acuerdos grupales que están presentes en los usos del lenguaje y son necesarios para toda práctica social. Son las previsibilidades necesarias para entender de qué se habla dentro de un mismo grupo. No son realidades objetivas, son «los modos» en que una sociedad o grupo entiende, apropia y significa la realidad a través del lenguaje. Distingue los contextos de contextos, contexto existencial, contexto de situación, contexto de prácticas y contexto emocional. Mónica Pujol, “Diseñando espacios de sentido” (Julio 2005 [citado el 4 de noviembre de 2015] Foroalfa) ed. Luciano Cassisi, Raúl Belluccia, Norberto Chaves Disponible: Disponible en http://foroalfa.org/es/articulo/8/Disenando_espacios_de_sentido

⁶⁵ *Ibíd.*

⁶⁶ Zygmunt Bauman, *Modernidad Líquida* (España: S.L. Fondo de Cultura Económica de España, 2002), 8.

y cambiantes”⁶⁷, lo que ha generado según Galán, cambios estructurales en los patrones de desarrollo. Frente a esta “crisis del contexto local”⁶⁸, la diseñadora afirma lo siguiente: “la gestión estratégica de diseño para el desarrollo local queda definida por la búsqueda de un acoplamiento estructural entre un contexto externo, articulado en la lógica de la globalización que se impone como necesidad y uno interno, cuya lógica viene dada por los recursos y las respuestas locales”.⁶⁹

Galán agrega que solamente cuando se reconstruyen las experiencias sobre la base de los valores que se ponen en juego, se puede apreciar su “sentido emancipador”.⁷⁰ De esta manera, lo que se reivindica es una “producción con arraigo y con sentido, por oposición a la mercantilización de los recursos del modelo globalizado”.⁷¹

Como respuesta a esta crisis propia de la cultura cambiante, Galán asegura que la innovación no debe ser entendida como “un mero reflejo imitativo”⁷², sino que debe ser “conceptualizada en el marco del desarrollo local”⁷³, y requiere una “actitud intelectual autónoma”.⁷⁴

⁶⁷ John Thackara, *In the Bubble. Designing in a complex world* (Massachusetts. London, England: The MIT Press Cambridge, 2005) 103.

⁶⁸ Beatriz Galán...[et al.], *Diseño & Territorio. Programa Acunar* (Facultad de Artes, Universidad Nacional de Colombia, Colombia: Cargráfics, S.A., 2007), 25.

⁶⁹ *Ibíd.*, 30.

⁷⁰ Beatriz Galán. “Diseño localizado. Reflexiones y experiencias,” *R11*, no. 11 (Octubre 2013): 95.

⁷¹ *Ibíd.*, 95.

⁷² *Ibíd.*, 91.

⁷³ “Entendemos por desarrollo la reproducción de la vida social en un proceso que comprende al Estado, a las unidades productivas y, con carácter protagónico, a las comunidades de la nueva sociedad civil. [...] La apropiación de esta cultura mundializada sucede cuando las comunidades se constituyen en sujetos de proyecto y se fortalecen en la promoción de sus derechos. Requiere hacerse cargo de las herencias culturales, resignificarlas y subsumirlas en un proyecto propio”. Galán enmarca su abordaje en el contexto Latinoamericano, el cual a partir del 2006, constituyó un escenario propicio para que el diseño para el desarrollo adaptara su rol en la vida social, desde los territorios.

Ibíd., 91-93.

⁷⁴ Galán...[et al.], “Diseño & Territorio”, 25.

Esta complejidad referida al contexto, vislumbrada a partir del estudio de diferentes ámbitos de la realidad local reafirma la necesidad de incorporar equipos interdisciplinarios, como fue mencionado en el apartado anterior. Así lo deja expresado Galán, quien afirma que la crisis del contexto local ha dado lugar a “la emergencia de nuevos escenarios profesionales y a un incremento de la complejidad del campo disciplinar”.⁷⁵ Asimismo, Pelta entiende que las complejidades de las distintas situaciones, hacen que el diseñador requiera la colaboración de ciertos profesionales, de forma de ser más “sensibles”⁷⁶ ante ese contexto de acción, es decir, el diseño, debe ser tratado como una tarea interdisciplinaria, ya que en la integración con un equipo de profesionales se pueden entender esas complejidades mencionadas. En la misma línea, el diseñador Fernando Martín Juez plantea lo siguiente:

Los problemas de diseño no son asunto de una sola disciplina, un oficio o un arte; su relación estrecha con la naturaleza y lo humano nos obliga a una visión que integre y comprenda lo específico -una comunidad de usuarios, una técnica, un problema local- y lo que trasciende dicha especificidad -una sociedad, la tecnología, lo global-.⁷⁷

Esa visión específica no es menos compleja, y así lo afirma Thackara quien establece que “el diseño de la localidad no se trata de una vuelta a la simplicidad; ello implica hacer frente a una mayor complejidad, no menos”⁷⁸, agregando que

⁷⁵ Galán...[et al.], “Diseño & Territorio”, 25.

⁷⁶ Raquel, Pelta, “Diseñar para el cambio social” *Revista Monográfica*, no. 2 (Enero 2012 [citado el 27 de setiembre de 2015]) Asociación Cultural Monográfica: disponible en <http://www.monografica.org/02/Opini%C3%B3n/3112>

⁷⁷ Fernando Martín Juez, *Contribuciones para una Antropología del Diseño* (Barcelona: Gedisa, 2002), citado por Aurelio Horta Mesa, *Trazos poéticos sobre el diseño* (Colombia:Editorial Universidad de Caldas, 2012), 1.

⁷⁸ Thackara, “In the Bubble”, 85.

“pensar localmente y en pequeño no es un enfoque parroquial, y no es una renuncia de la responsabilidad por el gran cuadro. Por el contrario, vamos a ir de aquí para allá por una serie de pasos pequeños”.⁷⁹

Entonces nos preguntamos, ¿qué lugar ocupa el usuario en ese contexto complejo y cambiante?, ¿qué implica que forme parte de un determinado contexto?. Para abordar dichos interrogantes nos resulta pertinente hacer mención a la visión de la filósofa Agnes Heller incorporada por Galán a su reflexión sobre la vida cotidiana y el hombre en su contexto inmediato, dado que la misma pone en evidencia el papel que cumple el contexto. Según Heller, “el hombre nace ya inserto en su cotidianidad”⁸⁰, siendo la vida cotidiana inherente a cada hombre y a cada sociedad. Heller agrega que dentro de esa sociedad “todo hombre singular es un ser singular particular”⁸¹ ya que “cada hombre viene al mundo con determinadas cualidades, actitudes y dificultades que le son propias”.⁸² Esta particularidad, hace que el hombre posea características individuales, pero a la vez pertenezca a una sociedad determinada; “la vida cotidiana es el conjunto de actividades que caracterizan la reproducción de los hombres particulares, los cuales, a su vez, crean la posibilidad de la reproducción social”.⁸³

Consideramos acertado relacionar el abordaje de Heller con el de Julier, quien establece que “más allá de las actividades de orientación individual o privada, del uso, de la propiedad y el mantenimiento, centradas en la esfera doméstica, existen estratos de actividades constituidas socialmente, en la que los individuos son portadores de prácticas colectivas, con su acervo de convenciones y

⁷⁹ Thackara, “In the Bubble”, 107.

⁸⁰ Agnes Heller, *Sociología de la vida cotidiana* [Barcelona, España; Gráficas Hurope s/a. Segunda Edición, 1987], 41.

⁸¹ *Ibíd.*, 35.

⁸² *Ibíd.*, 35.

⁸³ *Ibíd.*, 19.

procedimientos”.⁸⁴ Esa “esfera doméstica o vida cotidiana”⁸⁵ se desarrolla y se refiere siempre según Heller, al “ambiente inmediato”.⁸⁶

Ante el planteamiento anterior se presentan las siguientes interrogantes: ¿cómo es posible entender al hombre en su contexto?, ¿siguen siendo efectivos los métodos convencionales de investigación en este contexto complejo y cambiante?. Para dar respuesta a los mismos, citamos a Press y Cooper, quienes plantean los siguiente: “si queremos saber algo sobre el agua, mejor no preguntar a un pez [...] estudiando las actividades y desplazamientos de los peces se puede obtener realmente un gran conocimiento sobre el agua”.⁸⁷

A través de ésta metáfora, Press y Cooper dejan en evidencia las limitaciones de los métodos comúnmente utilizados para conocer al usuario. Uno de los problemas de los métodos convencionales de investigación que se basan en encuestas estructuradas, es que “las necesidades, metas, hábitos y valores fundamentales están tan profundamente arraigados [...] que no se pueden expresar o racionalizar”.⁸⁸ Esto se traduce en la incapacidad del usuario de responder directamente a ciertas interrogantes necesarias para los diseñadores, que deben vincularse con los mismos mediante otras acciones. Press y Cooper agregan que “si se pretende entender el contexto vital, es más probable que el análisis y la observación del comportamiento y la interacción entre las personas proporcionen un conocimiento más interesante”.⁸⁹ Esto implica un involucramiento en el contexto para su entendimiento.

Una de las formas de adentrarse en ese contexto es a través del método etnográfico. Consideramos pertinente un enfoque desde la perspectiva

⁸⁴ Julier, “La Cultura del diseño”, 31-32.

⁸⁵ Heller, “Sociología de la vida cotidiana”, 25.

⁸⁶ *Ibíd.*, 25.

⁸⁷ Mike Press y Rachel Cooper, *El Diseño como experiencia. El papel del diseño y los diseñadores en el siglo XXI* (Barcelona, España: Editorial Gustavo Gili, S.L., 2009), 131.

⁸⁸ *Ibíd.*, 131.

⁸⁹ *Ibíd.*, 131.

antropológica dado que dicha metodología evidencia un acercamiento a ese contexto del cual los autores precedentes hacen referencia. Para ello distinguimos los abordajes de Rosana Guber, Genevieve Bell y Judy Tso.

Guber entiende que:

“Etnografía” es el conjunto de actividades que se suele designar como “trabajo de campo”, y cuyo resultado se emplea como evidencia para la descripción. Los fundamentos y características de esta flexibilidad o “apertura” radican, precisamente, en que son los actores y no el investigador, los privilegiados para expresar en palabras y en prácticas el sentido de su vida, su cotidianidad, sus hechos extraordinarios y su devenir.⁹⁰

Por su parte, Bell asegura que “la etnografía se basa en la idea de que se puede absorber mejor una cultura estando allí y trabajando desde dentro”⁹¹ y agrega que “hay que conseguir estar allí realmente, convivir con la gente y participar en sus actividades cotidianas”.⁹² En la misma dirección, Tso afirma que “la etnografía se ha descrito como un trazado de lo rutinario. Además de los métodos cuantitativos, el investigador hace uso de la observación participativa, entrevistas, narraciones orales y, por supuesto, la ‘convivencia profunda’”.⁹³ Esta convivencia profunda, también mencionada por Bell, refiere a la idea de que “la propia persona tiene las respuestas y el mayor conocimiento sobre su vida, sus problemas y sus circunstancias”⁹⁴, por lo que trabajar con el usuario puede

⁹⁰ Rosana Guber, *La etnografía. Método de campo y reflexividad* (Buenos Aires: Siglo XXI Editores, 2011), 19.

⁹¹ Genevieve Bell, *Intel Architecture Labs*, (2000), citado por Press y Cooper, “El Diseño como experiencia”, 132.

⁹² *Ibíd.*, 132.

⁹³ Press y Cooper, “El Diseño como experiencia”, 132.

⁹⁴ Judy Tso. “Do you dig up dinosaur bones? *Anthropology, business and design*” (1992), 72, citado por Press y Cooper, “El Diseño como experiencia”, 132.

proporcionar aportes enriquecedores y valiosos. Asimismo, Guber plantea que la etnografía “no pretende reproducirse según paradigmas establecidos, sino vincular teoría e investigación favoreciendo nuevos descubrimientos”.⁹⁵ De esta forma, los autores precedentes refieren a que mediante la etnografía, es posible problematizar ese contexto inmediato donde conviven los usuarios.

Asimismo, Thakara, Galán, Julier, Press y Cooper hacen referencia a las posibilidades que se generan a partir del involucramiento del contexto en el proceso de diseño. Según Thackara, “una gran cantidad de datos [...] está en las cabezas y vidas de las personas ordinarias”⁹⁶, y agrega que “una ciudad llena de gente ahora puede ser vista como una base de datos en vivo, llena de conocimiento, encarnado en seres humanos”.⁹⁷ Esto podría relacionarse con la postura de Galán, quien asegura que “las condiciones en que se desenvuelve la vida social localmente, son una fuente de oportunidades para la construcción, tanto de nuevas perspectivas y aportes originales”.⁹⁸ En la misma línea Julier alude a la manera en que el contexto geográfico puede influir en la práctica y los resultados del diseño, asegurando que “las características específicas de un lugar, redundan en unas acciones particulares”⁹⁹ y no en otras. Por su parte, Press y Cooper aseguran que “el comportamiento de la gente, las pautas de vida y trabajo, las culturas compartidas, las inquietudes y creencias, junto con los demás productos y novedades contribuyen a dar forma al contexto”¹⁰⁰ y agregan que “todo ello determina nuestra experiencia ante cualquier diseño, así como las diferentes maneras que podemos usarlo o experimentarlo”.¹⁰¹

⁹⁵ Guber, “La etnografía”, 22.

⁹⁶ Thackara, “In the Bubble”, 95.

⁹⁷ *Ibíd.*, 95.

⁹⁸ Galán. “Investigación socialmente responsable”.

⁹⁹ Julier, “La cultura del diseño”, 20-21.

¹⁰⁰ Press y Cooper, “El Diseño como experiencia”, 88.

¹⁰¹ *Ibíd.*, 88.

Consideramos relevante mencionar la comparativa que realiza Pujol entre un tablero de juego y la pieza de comunicación visual, situada en su contexto inmediato;

Sería necio decir que el juego es el tablero. El juego es la práctica que se desarrolla a partir de él. Igual que la comunicación de una pieza no es la pieza sino las prácticas que a partir de ella se desarrollan. No hay una sólo partido a jugar, pero no hay cualquier forma de partido. Y para que el partido se desarrolle no sólo hace falta el tablero sino condiciones previas (contextos): conocer el juego, sus reglas, un tiempo y un lugar, una práctica, y un ánimo lúdico, entre otras cosas.¹⁰²

A través de la cita precedente, Pujol pone en evidencia la importancia del contexto en la elaboración de la pieza gráfica, y la forma en el que el mismo incide en ella y en la transmisión del mensaje. Asimismo la autora entiende que los contextos no se diseñan, “se diseña para los contextos, y toda comunicación suma y modifica futuros contextos”.¹⁰³

Retomando a Heller, ese contexto inmediato, con características propias, siempre refiere a la acción, ya que “la actitud de la vida cotidiana es absolutamente pragmática”.¹⁰⁴ Heller asegura que no hay vida cotidiana sin espontaneidad ni pragmatismo. Asimismo, Galán afirma que “entendemos el territorio como un sistema complejo resultado de las acciones e interacciones de individuos [...] en las que el conocimiento local es clave”.¹⁰⁵

¹⁰² Pujol, “Diseñando espacios de sentido”.

¹⁰³ *Ibíd.*

¹⁰⁴ Agnes Heller, *Historia y Vida cotidiana. Aportación a la sociología socialista* (Mexico: Editorial Grijalbo, S.A. D. F, 1985), 58.

¹⁰⁵ Galán...[et al.], “Diseño & Territorio”, 26.

Si la vida cotidiana es entonces de carácter pragmático, y “el ser de cada sociedad surge de la totalidad de acciones y reacciones”¹⁰⁶, surge el cuestionamiento acerca de cómo debe ser ese involucramiento con el usuario y su contexto por parte del diseñador.

VI.II Investigación Acción y Diseño Participativo en el desarrollo del proceso de diseño

¿Qué papel tiene la acción? y asimismo, ¿qué implica evaluar la acción en ese contexto inmediato?. El psicólogo Kurt Lewin, quien defendió la investigación básica resaltando la aplicación práctica, plantea la “necesidad de incluir la acción como parte integrante de la tarea investigativa del profesional”.¹⁰⁷ Lewin ha sido pionero en la metodología denominada Investigación Acción Participativa (IAP). Dicha metodología busca “el desarrollo de modelos alternativos de planificación, ejecución y evaluación de procesos de transformación social”.¹⁰⁸ Esto se logra mediante la “participación colectiva en la investigación y en la acción de los sectores anteriormente tenidos en cuenta sólo como objetos pasivos de estudio”.¹⁰⁹

Lewin plantea que evaluar la acción es una forma de obtener nuevas percepciones, sirviendo como base para la modificación de ese “plan global”.¹¹⁰ Asimismo, agrega que los participantes son gente común, y a su vez, participantes activos.

¹⁰⁶ Heller, *Sociología de la vida cotidiana*, 10.

¹⁰⁷ Kurt Lewin, “Action Research and Minority problems”, *Journal Social Issues*, trad. María Cristina Salazar, *La investigación Acción participativa. Inicios y desarrollo* (España: Editorial Hymnitas, OEI. Quinto Centenario, 1992), 24.

¹⁰⁸ Salazar, “La investigación Acción participativa”, 10.

¹⁰⁹ *Ibíd.*, 10.

¹¹⁰ Kurt Lewin, “Action Research and Minority problems”, 17.

Debido a que la IAP no es una metodología exclusiva del diseño, pero si aplicable al mismo, es preciso citar a autores que permitan comprender la complejidad inherente a la misma. Los abordajes de estos autores serán relacionados durante el desarrollo de este apartado con las posturas de diseñadores que tratan dicha temática.

Consideramos por lo tanto pertinente hacer mención al abordaje de Peter Park sobre la metodología de investigación acción participativa, quien considera que “participar en la investigación es ya una forma de acción que conduce a nuevos descubrimientos [...] es en ese sentido que la investigación en la IAP es una forma de acción”.¹¹¹ Se trata de investigar y evaluar por medio de “acciones colectivas”.¹¹²

Galán sostiene que dicha metodología redefine la gestión de diseño;

Es investigación en cuanto emplea métodos sistematizados para arribar a un diagnóstico. Es acción porque proyecta con las comunidades, de acuerdo con un criterio de cercanía vital, y, sobre todo, es participativa porque considera a las comunidades como sujetos y no como objetos de la investigación.¹¹³

El aspecto que distingue a la IAP de otros modos de investigar, está constituido por la “participación activa de los miembros de la comunidad en el proceso investigativo”¹¹⁴, la comunidad es quien decide, y va determinando los pasos a seguir mediante las acciones. Park acentúa el hecho de que es justamente en comunidad donde llegamos a comprender a otros seres humanos. Es en el

¹¹¹ Peter Park, *Que es la investigación acción participativa: Perspectivas teóricas y metodológicas*, trad. Salazar, “La investigación Acción participativa”, 149.

¹¹² *Ibíd.*, 157.

¹¹³ Galán...[et al.] “Diseño & Territorio”, 32-33.

¹¹⁴ Salazar, “La investigación Acción participativa”, 152-153.

ámbito de la comunidad, donde se comparten diariamente “rutinas mundanas, visiones exaltadas, gozos, angustias, conflictos, acuerdos, luchas, éxitos”.¹¹⁵ Al hablar de IAP, se habla del término *empowerment*, es decir, dar poder a la gente, poder de decisión, de participación en acciones sociales colectivas. Se establece un diálogo continuo entre los participantes, lo que permite justamente evaluar la acción para ir modificando ese plan global. El diálogo, el hecho de dar poder, se relaciona con el planteamiento de Galán, de tomar a la comunidad como sujeto, y no como objeto de la investigación.

Lewin plantea que cuando se trata de estudiar hechos sociales, los simples diagnósticos no bastan, refiriéndose por ejemplo a las encuestas, el diagnóstico, “tiene que ser complementado por estudios experimentales”.¹¹⁶ Park hace énfasis en que los datos cualitativos exigen enfoques analíticos diferentes que permiten a veces el estudio de los detalles del problema más que los métodos cuantitativos. “En el análisis cualitativo, los datos no se convierten en abstracciones dentro de las estadísticas [...] revelan las conexiones inherentes en las historias que cuentan las personas”.¹¹⁷

Creemos oportuno traer a escena a León Zamosc, quien desde una visión sociológica sostiene que “existen zonas de la realidad social que resultan difíciles de estudiar con los métodos más cuantitativos y de más fácil verificación”.¹¹⁸ Se trata de integrarse con la comunidad y conocerla lo mejor posible. En la misma línea Thackara plantea que “el capital social es más difícil de medir que los activos industriales o naturales; también parece ser delicada y difícil para explotar, como una selva tropical, la mayoría de cuyos secretos permanecen

¹¹⁵ Salazar, “La investigación Acción participativa”, 144.

¹¹⁶ Lewin, “Action Research and Minority problems”, 34-46.

¹¹⁷ Park, “Que es la investigación acción participativa”, 141.

¹¹⁸ León Zamosc, *Campesinos y Sociólogos: reflexiones sobre dos experiencias de investigación activa* trad. Salazar, “La investigación Acción participativa”, 90.

sin descubrir”.¹¹⁹ De la misma forma, Galán refiere a la medición de ciertos valores que tienen que ver con la sociedad, como ser la “lealtad del personal, la sensibilidad estética de los miembros de una empresa [...] su valorización contiene un alto grado de incertidumbre y resulta difícilmente medible”.¹²⁰

Los procesos sociales, no pueden ser expresados solamente bajo variables numéricas; “la calidad y la cantidad se combinan para dar precisión a nuestras explicaciones y diseños”.¹²¹ Así lo dejan expreso Press y Cooper, quienes afirman que “el análisis cuantitativo apenas facilita una comprensión real o empatía en cuanto a las auténticas necesidades del consumidor”.¹²² Con esto, dejan en claro que el estudio de esa audiencia, o usuarios, no puede solamente basarse en una comprensión de valores numéricos, es preciso interesarse por otro tipo de valores, que van más allá de esto, que tienen que ver con el ser humano en sí mismo, con el entendimiento de las necesidades de ese usuario.

De igual forma, María Cea de Ancona, desde un enfoque sociológico, expresa que “es tiempo de dejar de construir muros entre métodos y empezar a construir puentes”.¹²³ Esta referencia, se puede relacionar directamente con el planteamiento de Press y Cooper, donde esta “Triangulación Metódica”¹²⁴, a la que refiere Cea de Ancona, debe estar presente a la hora del estudio del usuario, esa realidad social debe estar estudiada desde lo cuanti-cualitativo.

¹¹⁹ Thackara, “In the Bubble”, 124.

¹²⁰ Beatriz Galán, “El rol del diseño en las economías creativas”, en *Diseño en la Argentina, estudio del impacto económico 2008*, ed. Instituto Nacional de Tecnología Industrial (Buenos Aires, Argentina:INTI, 2008), 67-75..

¹²¹ Carlos Matus, *Adios Señor presidente* (Santiago de Chile: Pomaire, 2008), citado por Nassir y Reinaldo Sapag Chain, *Preparación y evaluación de proyectos* (Bogotá, Colombia: McGrawHill, 2008), 12.

¹²² Press y Cooper, “El Diseño como experiencia”, 140.

¹²³ Charles Reichardt y Thomas Cook, *Las Inversiones del Proyecto* (Denver: Pomaire, 1973), 27, citado por María Ángeles Cea de Ancona, *Metodología cuantitativa: Estrategias y técnicas de investigación social* (Madrid: Ed. Síntesis, 1996), 47.

¹²⁴ “Triangulación metódica” es un concepto que utiliza la autora para referirse al uso combinado y complementario de enfoques cualitativos y cuantitativos en la investigación social.

Según Zamosc, al trabajar directamente con la comunidad, los grupos aparecen como “de carne y hueso, y no como una abstracción conceptual”.¹²⁵ Se trata de “ponerse en los zapatos del otro”¹²⁶, intervenir, e involucrarse en el contexto mismo de acción, comprender ese contexto emocional, lograr meterse en esa realidad social, “rica y compleja”.¹²⁷ Se trata de investigar el problema de diseño, justamente con la gente afectada, y que las soluciones vayan surgiendo de sus intereses y modos de accionar. Se trata de interactuar directamente con los actores sociales directos, donde se “comparten experiencias cotidianas con la gente”.¹²⁸ Asimismo, Lewin entiende que “los problemas de las minorías son en realidad problemas de las mayorías”.¹²⁹ El estudio de lo local, lo puntual, implica entender la complejidad de los sujetos en su vida cotidiana, en comunidad, trabajando en conjunto, justamente con el sujeto de acción. De esta misma forma, Park afirma que la IAP es un “medio para que la gente recupere su capacidad de pensar por sí misma y de innovar”¹³⁰, y al mismo tiempo, “recordar su historia y revivir su cultura para la recreación de una vida auténtica”.¹³¹

Consideramos pertinente relacionar los abordajes de los diseñadores Buchanan, Gulliksen, Thakara, Pelta, Jeffrey Rubin, Ann Lantz, Inger Boivie y Dana Chisnell, dado que los mismos permiten abordar la metodología de investigación acción aplicada al diseño.

Buchanan plantea que “el diseño busca cada vez más a incluir en sus procesos de deliberación y toma de decisiones a todos los que se verán afectados por un nuevo producto”.¹³² Asimismo, Gulliksen y Rubin dejan expreso que utilizar

¹²⁵ Zamosc, “Campesinos y Sociólogos”, 91.

¹²⁶ *Ibíd.*, 91.

¹²⁷ *Ibíd.*, 91.

¹²⁸ *Ibíd.*, 89-90.

¹²⁹ Kurt Lewin, “Action Research and Minority problems”, 38.

¹³⁰ Park, “Que es la investigación acción participativa”, 166.

¹³¹ *Ibíd.*, 166.

¹³² Buchanan. “Branzi’s Dilemma”, 18.

un grupo de personas para la búsqueda de una solución a un problema en particular “es mucho más eficiente que pedir una sola opinión de un usuario individual”.¹³³ De esta manera, “se trata de ayudar a los usuarios a expresar sus necesidades, ideas y expectativas”¹³⁴ mediante el intercambio colectivo.

Si bien la propuesta de involucrar al usuario, hacerlo partícipe de las decisiones en el proceso de diseño implica un giro, una nueva forma de accionar con ese usuario, Gulliksen, Lantz y Boivie plantean lo siguiente:

En realidad, los usuarios a menudo son invitados en las fases del comienzo y en el final del desarrollo solamente. A veces, sólo están involucrados en el comienzo del proceso y en las evaluaciones de un prototipo a escala real. Esto es muy lamentable. En las fases donde no hay participación de los usuarios varias decisiones son tomadas afectando la capacidad de uso del sistema resultante, que no se habrían hecho si los usuarios hubieran sido consultados.¹³⁵

En la misma línea, Thackara hace énfasis en la distancia que existe entre los “productores de productos o servicios y los usuarios”¹³⁶, el autor plantea que ésta situación se da debido a la presión de los inversores para reducir los costos y se realiza sin importar las consecuencias, lo que lleva a un alejamiento de ese usuario. Asimismo, Rubin y Chisnell, hacen énfasis en que muchas veces, el diseñador pierde el contacto con el hecho de que no están diseñando productos *per se* (por si mismos), “sino que están diseñando la relación entre el producto

¹³³ Jan Gulliksen...[et al.]. *User Centered Design in Practice - Problems and Possibilities* (Stockholm, Sweden: Royal Institute of Technology, 1999), 12.

¹³⁴ *Ibíd.*, 18.

¹³⁵ *Ibíd.*, 10-11.

¹³⁶ Thackara, “In the Bubble”, 85.

y el ser humano”.¹³⁷ Los autores plantean que diseñar dicha relación, implica que “lo que se ha hecho en el pasado, simplemente no va a funcionar para el usuario actual y las tecnologías de hoy en día”.¹³⁸ Esta idea, implica el hecho de que los contextos y las situaciones, son siempre distintas, y el diseño debe estar de la mano de ese usuario y su propio contexto.

Por su parte, Pelta afirma que actualmente, se está dando una transformación en el campo del diseño, la cual se puede ver producto de “el gran número de escuelas relacionadas con la sostenibilidad y la ética profesional, y cada vez son más los diseñadores convencidos de que hay que diseñar para todos sin perder de vista las particularidades de cada cual”.¹³⁹ Se está dando un cambio de visión, en el cual se trata de diseñar “no para la gente, sino con la gente”.¹⁴⁰

Por el mismo camino planteado por Pelta, Press y Cooper, hacen énfasis en que “el centro del diseño se está desplazando inexorablemente más allá del producto o servicio, hacia la experiencia [...] lo cual implica que la práctica del diseño debe cambiar, y de hecho ya está cambiando”.¹⁴¹ Nos resulta pertinente, establecer una relación entre la IAP y el diseño experiencial. Hablar de experiencia, refiere a la elaboración con y para el usuario a la cual alude la IAP. El diseño se concibe a partir de lo experiencial, del entendimiento de la acción en el contexto situacional inmediato, de forma colectiva. El enfoque sobre la experiencia, en palabras de los autores, alude a “las sensaciones, sentimientos, deseos, aspiraciones y relaciones sociales que surgen de nuestra interacción con el entorno diseñado”.¹⁴²

¹³⁷ Jeff Rubin y Dana Chisnell, *Handbook of Usability Testing. Second Edition. How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests* (Indiana, Estados Unidos: Wiley Publishing, Inc., 2008), 38-39.

¹³⁸ *Ibíd.*, 38-39.

¹³⁹ Pelta, “Diseñar con la Gente”.

¹⁴⁰ *Ibíd.*

¹⁴¹ Press y Cooper, “El Diseño como experiencia”, 109.

¹⁴² *Ibíd.*, 104.

Diseñar la experiencia tiene que ver con colocar a las personas en primer plano; “contemplar el mundo a través de sus ojos y sentir con sus sentimientos”.¹⁴³ Existe una metodología denominada Diseño Participativo, la cual creemos pertinente mencionar, dado que incorpora la idea de diseño de experiencia así como los principios de la IAP; Dicha metodología involucra al usuario en todo el proceso. Press y Cooper hacen referencia a la misma de la siguiente forma:

Se puede recurrir al “conocimiento tácito” del usuario para identificar problemas y soluciones de diseño que, de lo contrario, escaparían a un equipo sin usuarios; gracias a ello, el diseño posibilita un “mejor ajuste” a las necesidades del mundo real y al contexto de utilización, mejorando la experiencia de uso. Al diseñar para un grupo específico de usuarios o entorno de uso, el diseño participativo puede conseguir que el usuario se sienta más valorado y con más autoridad, y le puede dar una sensación de “propiedad” sobre el nuevo diseño”.¹⁴⁴

Nos resulta pertinente relacionar la metodología de Diseño Participativo (DP) con el Diseño Centrado en el Usuario (DCU). Según lo que expresa Gulliksen, Lantz y Boivie, es preciso entender las diferencias entre ambas metodologías;

Diseño Participativo significa que los usuarios están involucrados desde el principio y durante todo el proceso de diseño -y no sólo al principio y al final-. Los usuarios no se observan y entrevistan solo al comienzo o para probar los prototipos finales, sino que

¹⁴³ Press y Cooper, “El Diseño como experiencia”, 18.

¹⁴⁴ *Ibíd.*, 143.

juegan un papel esencial durante todo el proceso de diseño. Por lo tanto, DP implica primero la observación, es decir, los estudios de campo utilizando métodos etnográficos, vídeos y entrevistas [...] Mediante el estudio de campo es importante construir una verdadera relación con los usuarios, para tener éxito en generar esa “empatía con ellos”.¹⁴⁵

Los autores, distinguen al DP como un modo específico de DCU; “en el diseño participativo, los usuarios realmente participan y están a cargo de la elaboración de las decisiones de diseño”.¹⁴⁶ La distinción entre ambos radica, como lo expresa la cita precedente, en que en el DP, el usuario es involucrado en todo el proceso de diseño, mientras que en el DCU, el mismo solo se toma en cuenta al inicio o al final. Igualmente, es preciso mencionar que dicha distinción se hace patente en el ámbito Norteamericano, mientras que en Europa, ambas se utilizan indistintamente. En el caso del presente trabajo, cabe aclarar que nos referiremos a la misma de aquí en más como DP, por entender que la terminología es totalmente representativa de los conceptos a transmitir.

Gulliksen y Rubin establecen tres principios básicos de esta metodología:

- Un enfoque, desde el inicio del proyecto, orientado hacia los usuarios y las tareas que han de realizar con el producto, recogiendo datos de manera estructurada, sistemática y lo más objetiva posible.
- Diseño iterativo, mediante la repetición cíclica de las fases

¹⁴⁵ Anne-Laure Fayard. “Reinventing the Familiar: Exploring an augmented reality design space for air traffic control”, *Centre d’Études de la Navigation Aérienne*, (New York: ACM Press, 1998) citado por Gulliksen...[et al.]. “User Centered Design in Practice”, 23-24.

¹⁴⁶ Gulliksen...[et al.]. “User Centered Design in Practice”, 8.

de diseño, como modificación de los parámetros y pruebas de usabilidad del producto, ya desde el comienzo, realizando ciclos hasta que el resultado sea completamente satisfactorio.

- Medición empírica de la situación real, poniendo énfasis en la realización de pruebas sobre la facilidad de uso desde el inicio del diseño y basándose en prototipos tempranos del producto.¹⁴⁷

En este tipo de metodología, como se puede apreciar, el usuario es colocado en el centro del proceso de diseño. Asimismo, los “principios deben estar siempre adaptados al contexto”.¹⁴⁸

Según Gulliksen, Lantz y Boivie, el DP “implica un proceso iterativo e interactivo”¹⁴⁹ en el desarrollo del proceso de diseño. Se trata de la “repetición cíclica de las fases de diseño, como modificación de los parámetros y pruebas de usabilidad del producto, ya desde el comienzo”.¹⁵⁰ La iteración continua en las soluciones de diseño nos dirige hacia un “proceso cíclico de diseño, evaluación y rediseño”¹⁵¹, el cual debe ser repetido tantas veces como sea necesario. En la misma línea, Rubin y Chisnell hacen referencia a la importancia de lo iterativo en el proceso de diseño de la siguiente forma:

No se trata solamente de un ajuste tardío en el ciclo de desarrollo. Más bien, el verdadero diseño iterativo permite la completa revisión y replanteamiento de un diseño [...]. En esencia, el verdadero diseño iterativo permite “formar el producto” a través de un proceso de diseño, pruebas, rediseño y vuelta a la realización de actividades.¹⁵²

¹⁴⁷ Gulliksen...[et al.]. “User Centered Design in Practice”, 43-44.

¹⁴⁸ Gulliksen...[et al.]. “Key principles for user-centred systems design”: 404.

¹⁴⁹ Gulliksen...[et al.]. “User Centered Design in Practice”, 51.

¹⁵⁰ Jan Gulliksen y Jeff Rubin, *Handbook of usability testing: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests* (Indianapolis: Wiley, 2001), 39.

¹⁵¹ Gulliksen...[et al.]. “Key principles for user-centred systems design”: 398.

¹⁵² Gulliksen y Jeff Rubin, “Handbook of usability testing”, 41.

Se trata de un proceso evolutivo por el cual el producto final va adquiriendo la forma con el tiempo. De esta forma, las posibles soluciones se obtienen a través “de un proceso de ensayo y error, descubrimiento y refinamiento [...]. El rendimiento y las preferencias del usuario final son los árbitros finales en las decisiones de diseño”.¹⁵³

Para este trabajo de tesis y como ejemplo de aproximación desde el DP, consideramos que los llamados mapeos colectivos permiten visualizar la complejidad propia del contexto local. Dicha selección no es casual, sino que los procedimientos de DP se asocian frecuentemente a mapeos colectivos, como es el caso de los “Iconoclasistas”¹⁵⁴, “Green Map”¹⁵⁵, “Meipi”¹⁵⁶, entre otros (Ver anexo 1, 2 y 3 respectivamente). La forma en que estas organizaciones trabajan, implica la inserción en las comunidades, trabajando con y para la gente.

Según Press y Cooper, “los mapas son herramientas poderosas, que dan forma a nuestra percepción del espacio que nos rodea y plantean nuevas posibilidades de exploración”.¹⁵⁷

¹⁵³ Gulliksen y Jeff Rubin, “Handbook of usability testing”, 43.

¹⁵⁴ Miembros de un grupo denominado “Iconoclasistas”, un dúo formado por los argentinos Julia Risler y Pablo Osvaldo Ares, los cuales involucran la colectividad y participación en las decisiones de diseño elaborados localmente. Formados desde el año 2006, combinan el arte gráfico, los talleres creativos y la investigación colectiva a fin de producir recursos de libre circulación, apropiación y uso. Esto se traduce en la elaboración de mapeos colectivos. Pablo Ares y Julia Risler, “Iconoclasistas”, [citado el 28 enero 2016]: disponible en <http://www.iconoclasistas.net/>

¹⁵⁵ Green Map System (Sistema de Mapa Verde), realizado por la empresa Modern World Design, de Wendy Brawer, quien comenzó a trabajar en el mismo, desde 1991. Green Map lidera un diverso movimiento global de equipos locales de mapeo que mapean los recursos naturales, sociales y sustentables con la ayuda de iconos universales y recursos adaptables disponibles en varios idiomas. Wendy Brawer, “Green Map”, [citado el 26 enero 2016]: disponible en <http://www.greenmap.org/>

¹⁵⁶ Meipi (Wikimap) es un espacio colaborativo en el cual los usuarios pueden aportar información y contenido en torno a un mapa. Esto permite a un grupo de usuarios el poner información en común en torno a un lugar o un tema. Puede ser de utilidad para dinámicas colaborativas, talleres, asociaciones, empresas, grupos de amigos, acciones artísticas, entre otros. “Meipi”, [citado el 18 de diciembre 2016]: disponible en <http://meipi.org>

¹⁵⁷ Press y Cooper, “El Diseño como experiencia”, 11.

Cabe hacer mención acerca de la forma en que se elaboran los mapeos colectivos. Los Iconoclasistas consideran que;

Todos tenemos la capacidad de hacer un “vuelo de pájaro” sobre el territorio y a partir de la memoria y del recuerdo empezar a señalar sobre un mapa qué es lo que pasa en ese espacio. Por eso la gente que vive el territorio, que lo conoce, puede comunicarlo muchísimo más, o sea, no se necesita ningún conocimiento previo, lo que sí se necesita es estar viviendo allí y conocer las problemáticas.¹⁵⁸

Los mapeos colectivos, “sintetizan la información surgida de un taller, como material de comunicación que sirviese para difundir determinada problemática, como insumo para trabajar o seguir trabajando determinada línea temática”.¹⁵⁹ Asimismo, los Iconoclasistas establecen que la idea del mapeo tiene como fin “dar visibilidad a lo que no tiene visibilidad” y “darlos a conocer a una escala mayor”.¹⁶⁰

Además de la elaboración de los mapeos colectivos en los talleres, organizaciones como Green Map y Meipi poseen plataformas interactivas en las cuales el usuario puede participar y dar su aporte a través de la web. Esto es posible gracias al desarrollo de la web 2.0, lo que consideramos pertinente relacionar con la noción de prosumidor planteada anteriormente.

¹⁵⁸ Pablo Ares y Julia Risler. “Iconoclasistas” (Entrevista realizada por ECO (Encontro de Coletivos Fotográficos. Ibero-Americanos), Santos, Brasil, 23 julio de 2014, [citado el 13 diciembre 2015]): disponible en <http://ecosantos.art.br/blog/entrevista-con-iconoclasistas/>

¹⁵⁹ *Ibíd.*

¹⁶⁰ *Ibíd.*

El usuario posee un carácter activo, participando de forma directa, así lo dejan expreso los miembros de Meipi;

El usuario puede subir archivos multimedia asociados a un lugar exacto de la ciudad, de manera que las imágenes, las impresiones personales, los sonidos, las historias y los paisajes percibidos por los habitantes puedan ser compartidos de una manera inmediata y cotidiana con los propios vecinos.¹⁶¹

Considerando lo anteriormente mencionado, podemos asociar los mapeos colectivos a las metodologías utilizadas en DP. Al insertarse en la comunidad y elaborar los mapas de manera colectiva, se puede vislumbrar esa complejidad propia de cada localidad, a la cual hacía referencia Galán previamente. De la misma forma, trabajar con el usuario en sí mismo, implica entender a ese hombre de carne y hueso que mencionaba Zsamocs.

Generar un proyecto de diseño a partir de la intervención directa del usuario lo transforma en un participante activo en dicho proceso, lo que permite centralizar las necesidades del mismo. El diseñador se involucra directamente con la problemática del contexto, al mismo tiempo que investiga continuamente la herramienta utilizada: “cómo la herramienta va funcionando, reformándose y generándose con el tiempo”.¹⁶²

Esta reformulación constante surgida de la permanente interacción en el contexto de acción, propia del DP podemos vincularla con la idea de una evaluación continua, transversal, de carácter iterativo durante todo el proceso de diseño.

¹⁶¹ “Meipi”, [citado el 18 de diciembre 2016]: disponible en <http://meipi.org>

¹⁶² Ares y Risler, “Iconoclastas”.

Más allá de involucrar a los diseñadores y usuarios, Pelta expresa que dicha metodología (DP), “más que una técnica, es toda una filosofía; involucra no sólo a diseñadores y usuarios sino también a expertos en ciencias humanas, tales como sociólogos, antropólogos y psicólogos, así como a aquellas personas que, dentro de la empresa, se encargan de la gestión”.¹⁶³ Esta visión, implica una perspectiva interdisciplinar que permita abordar las complejidades de los distintos contextos de manera completa.

Esta metodología implica cambiar la perspectiva en función de los resultados que se van obteniendo, es decir, ir evaluando las acciones que se realizan durante todo el proceso de diseño, de manera transversal y cíclica dentro del mismo. De esta forma, se puede relacionar la misma con la idea de no linealidad multimetódica tratada anteriormente.

¹⁶³ Raquel Pelta, “Diseñar con la Gente”.

VII. CONCLUSIONES Y RESULTADOS ALCANZADOS

Más allá de las motivaciones iniciales que nos llevaron a abordar el tema de la evaluación en el proceso de diseño, y de los conocimientos adquiridos durante el camino recorrido, consideramos relevante destacar el cumplimiento de los objetivos planteados.

Para ello resultó pertinente el ajuste de aquellos sobre la marcha, siendo que partimos de objetivos muy generales que resultaban inabarcables para este trabajo de tesis. Si bien el objetivo general se mantuvo casi sin alteraciones, los objetivos específicos debieron ser modificados debido a que presentaban un grado de complejidad que no era acorde al presente trabajo. Objetivos como entender la evaluación en el contexto de diseño y reflexionar acerca del proceso de diseño se puntualizaron y concretizaron para conseguir un mayor acercamiento a la problemática. La contraposición de distintos abordajes en lo que respecta al proceso de diseño y a la evaluación dentro del mismo, así como la problematización del término evaluación dentro del contexto de diseño, resultaron ser objetivos más acordes.

Durante el desarrollo de la tesis se problematizaron distintos abordajes en lo que respecta al rol de la evaluación en el proceso de diseño. Lo anterior nos permitió detectar cierto grado de ambigüedad, presente tanto en relación al término evaluación, como en las distintas maneras de implementarse en el proceso, lo que evidencia la complejidad del concepto. La existencia de esta diversidad de abordajes acerca de la evaluación, se asocia a los supuestos que se tienen sobre el diseño y a los marcos ideológicos e históricos de los autores puestos en diálogo.

En lo que respecta a nuestras hipótesis iniciales, después de estudiar el tema en profundidad consideramos que si bien existen diversos abordajes con respecto a la evaluación, la misma siempre es concebida dentro del proceso de diseño, independientemente del rol que ocupe en el mismo. Por lo anteriormente mencionado, podemos concluir que la evaluación constituye un factor inherente al proceso de diseño, y su concepción dependerá de la postura que tome el diseñador a la hora de llevar a cabo dicho proceso. Asimismo, nos resulta pertinente mencionar el hecho de que no fue posible establecer unanimidad conceptual y metodológica en torno al tema en cuestión.

La contraposición de los distintos abordajes permitió problematizar aquellas metodologías que resultaban muy esquemáticas o normativas, y al mismo tiempo detectar ciertas flaquezas en los modelos racionalistas. A partir de las concepciones que plantean a la cultura como compleja y cambiante, podemos concluir que la linealidad desprendida de una secuencia de pasos no convive con las complejidades propias de dicha cultura.

Lo anteriormente mencionado, permite de alguna forma cuestionar los dogmas establecidos y poner en tela de juicio ciertos aspectos que pueden entenderse en muchas ocasiones como axiomáticos. Consideramos de aporte para el campo del diseño, someter a debate un tema polémico, que abre el abanico a una serie de cuestionamientos acerca de ciertos cánones en la disciplina.

Por otra parte, existen actualmente posturas que conciben al diseño como una disciplina que se construye en el ámbito de acción, en conjunto con el sujeto involucrado. Las metodologías de investigación acción y diseño participativo, tomando la iteratividad como un concepto fundamental en sus prácticas, nos permitieron cuestionar las metodologías racionalistas.

El debate acerca del impacto de la implementación de metodologías de diseño participativo e investigación acción en los procesos de diseño nos permitió

concluir que dichas metodologías son más receptivas a la evaluación debido a que aceptan desde el inicio la complejidad del diseño y la no linealidad, donde la evaluación se da en forma transversal en el proceso de diseño. A su vez, consideramos pertinente destacar que debido a la necesidad de participación de equipos interdisciplinarios, así como ciertas condiciones especiales no siempre presentes, dichas metodologías pueden resultar difíciles de ejecutar, y no siempre están al alcance del diseñador.

Es pertinente mencionar que durante el desarrollo del presente trabajo fueron surgiendo nuevos interrogantes en torno a la temática, así como otras posibles líneas de investigación. Creemos de gran aporte para la disciplina el estudio en profundidad de distintas metodologías y técnicas evaluativas aplicadas al proceso de diseño: ¿qué metodologías evaluativas pueden ser desarrolladas durante el proceso?, ¿cómo se relacionan entre sí?. Asimismo, ¿cómo inciden en el proceso de diseño las distintas técnicas de evaluación?. Encuestas, entrevistas, talleres, trabajo de campo, son algunas técnicas evaluativas utilizadas en las distintas metodologías, ya sean empíricas, estadísticas, entre otras. El estudio del espectro de metodologías y técnicas evaluativas aplicadas al proceso de diseño es un campo complejo que requiere exploración e investigación minuciosa, el cual no fue objeto del presente trabajo.

Por otra parte, consideramos que la ambigüedad detectada en torno a la evaluación mencionada en el cuerpo de la tesis, podría percibirse también en lo que respecta al objeto de evaluación durante el proceso de diseño. Un abordaje de la evaluación desde lo semiológico podría ser de gran aporte para el campo del diseño; ¿qué es lo que se evalúa puntualmente en diseño de comunicación visual?, ¿la correcta interpretación del mensaje?, ¿el estilo gráfico?, ¿el cumplimiento de objetivos?; asimismo ¿de qué forma evaluamos los signos en diseño?.

Si bien las cuestiones anteriores no pudieron ser abarcadas en el desarrollo de la tesis debido a que por su complejidad excedían el alcance de la misma, consideramos que podrían llegar a ser debate de futuras investigaciones que resulten de aporte para el campo del diseño.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

Estupiñán, Adrián. *Diseño Interdisciplinario, rol y perfil del diseñador gestor*. Tesis de Maestría, Universidad de Palermo, Buenos Aires, Argentina. 2010

Argan, Giulio Carlo. *Walter Gropius y el Bauhaus*. Buenos Aires: Editorial Nueva Visión, 1957.

Bauman, Zygmunt. *Modernidad Líquida*. España: S.L. Fondo de Cultura Económica de España, 2002.

Bonsiepe, Gui. *Del objeto a la interfase : mutaciones del diseño*. Buenos Aires Ediciones Infinito, 1999.

Cea de Ancona, María. *Metodología cuantitativa: Estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid: Ed. Síntesis, 1996.

Chaves, Norberto. *El oficio de diseñar. Propuestas a la conciencia crítica de los que comienzan*. Barcelona, España: Colección Hipótesis. Editorial Gustavo Gilí, SA., 1988.

Chaves, Norberto. *Imagen corporativa. Teoría y metodología de la identificación institucional*. Barcelona: Gustavo Gili, 2001.

Frascara, Jorge. *Diseño y Comunicación*. Buenos Aires: Ediciones Infinito, 2000.

Frascara, Jorge. *Diseño gráfico para la gente. Comunicaciones de masa y cambio social*. Buenos Aires: Ediciones Infinito, 2000.

Galán, Beatriz. "El rol del diseño en las economías creativas", en *Diseño en la Argentina, estudio del impacto económico 2008*, ed. Instituto Nacional de Tecnología Industrial, (Buenos Aires, Argentina:INTI, 2008).

Galán, Beatriz...[et al.]. *Diseño & Territorio. Programa Acunar*. Facultad de Artes. Universidad Nacional de Colombia. Colombia:Cargráficos, S.A., 2007.

Gulliksen, Jan...[et al.]. *User Centered Design in Practice - Problems and Possibilities*. Stockholm, Sweden: Royal Institute of Technology, 1999.

Heller, Agnes. *Historia y Vida cotidiana. Aportación a la sociología socialista*. Mexico: Editorial Grijalbo, S.A. D. F, 1985.

Heller, Agnes. *Sociología de la vida cotidiana*. Barcelona, España; Gráficas Europe s/a. Segunda Edición, 1987.

Horta Mesa, Aurelio. *Trazos poéticos sobre el diseño*. Colombia: Editorial Universidad de Caldas, 2012.

Julier, Guy. *La Cultura del diseño*. Barcelona, España: Editorial Gustavo Gili, SL.,2010.

Maxwell, Joseph A. *Qualitative research design. An interactive approach*. Virginia, Estados Unidos: Sage Publications. George Mason University, 1996.

Munari, Bruno. *¿Cómo nacen los objetos?. Apuntes para una metodología Proyectual*. Barcelona: Editorial Gustavo Gilí, SA,1981.

Papanek, Victor. *Diseñar para el mundo real*. Barcelona, España: El Tinter, SAL., 2014.

Pelta, Raquel. *Diseñar Hoy. Temas contemporáneos del diseño gráfico*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, 2004.

Press, Mike y Rachel Cooper, *El Diseño como experiencia. El papel del diseño y los diseñadores en el siglo XXI*. Barcelona, España: Editorial Gustavo Gili, SL., 2009.

Rubin, Jeff y Dana Chisnell. *Handbook of Usability Testing. Second Edition. How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests*. Indiana, Estados Unidos: Wiley Publishing, Inc., 2008.

Salazar, María Cristina, *La investigación Acción participativa. Inicios y desarrollo*. España: Editorial Hvmánitas, OEI. Quinto Centenario, 1992.

Sapag Chain, Nassir y Reinaldo Sapag Chain, *Preparación y evaluación de proyectos*. Bogotá, Colombia: McGrawHill, 2008.

Satué, Enric. *El diseño gráfico. Desde los orígenes hasta nuestros días*. Madrid: Alianza Editorial, 1998.

Thackara, John. In the Bubble. *Designing in a complex world. Massachusetts*. London, England: The MIT Press Cambridge, 2005.

Vilchis, Luz del Carmen. *Metodología del diseño. Fundamentos teóricos*. México: Editorial Claves Latinoamericanas, 2002.

Artículos de revistas

Buchanan, Richard. 1994. "Branzi's Dilemma: Design in Contemporary Culture," *Design Issues*, primavera.

Galán, Beatriz. 2013. "Diseño localizado. Reflexiones y experiencias," *R11*, octubre.

Jan Gulliksen...[et al.]. 2003. "Key principles for user-centred systems design," *Behaviour & Information Technology*, noviembre-diciembre.

Pelta, Raquel. 2007. "Diseñar con la Gente," *Elisava TdD.: Disseny y Critic*, [citado el 25 de setiembre de 2015] Escola Superior de Disseny: disponible en <http://tdd.elisava.net/coleccion/24/XXX-es>

Pelta, Raquel. 2012. "Diseñar para el cambio social" *Revista Monográfica*, no. 2 [citado el 27 de setiembre de 2015] Asociación Cultural Monográfica: disponible en <http://www.monografica.org/02/Opini%C3%B3n/3112>

Entrevistas y conferencias

Costa, Joan. El diseño socializa el conocimiento. Entrevista realizada por Carlos Guyot, Diario La Nación, Buenos Aires, Argentina, 1ero. de junio, 2008.

Díaz, Esther. La teoría del caos y el concepto de rizoma como modelos posibles para pensar la interdisciplinariedad. Conferencia presentada en "Primeras jornadas nacionales sobre ciencia e interdisciplinas "Ciencias y múltiples miradas", Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina, 12 de junio, 2008.

Galán, Beatriz. Investigación socialmente responsable. Ética, diseño y proyecto. Conferencia presentada en "1ª Jornada de Investigadores en Formación", JIF. FADU, Buenos Aires, Argentina, 11 de diciembre, 2013.

Risler, Julia y Pablo Ares. Iconoclasistas. Entrevista realizada por ECO (Encuentro de Colectivos Fotográficos. Ibero-Americanos), Santos, Brasil, 23 julio de 2014, [citado el 13 diciembre 2015]: disponible en <http://ecosantos.art.br/blog/entrevista-con-iconoclasistas/>

Sitios Web

Brawer, Wendy. Green Map", [citado el 26 enero 2016]: disponible en <http://www.greenmap.org/>

Risler, Julia y Pablo Ares. Iconoclasistas", [citado el 28 enero 2016]: disponible en <http://www.iconoclasistas.net/>

"Meipi", [citado el 18 de diciembre 2016]: disponible en <http://meipi.org>

IX. ANEXOS



Fig. 1



Fig. 2



Fig. 3

Fig. 1, 2 y 3. Fotografías de los talleres de mapeo colectivo de los iconoclastas, en donde se evidencia el trabajo colectivo.

Risler, Julia y Pablo Ares. Iconoclastas, [citado el 28 enero 2016]: disponible en <https://www.facebook.com/Iconoclastas-209604272456280/>



Prácticas culturales alternativas / autogestión / huertas comunitarias

Epígrafes sugeridos: circo/teatro, fiestas, recitales, grupos de folklore, bandas de rock, cantantes de hip hop, bailes/danzas, arte activista, grafiti, radios comunitarias, blogs/redes sociales, televisión comunitaria/documentales, educación alternativa, charlas/debates/pensamiento, talleres, editoriales independientes/ferias de libros, juegos, educación hortelana, hortalizas, flores, frutas, horticultor, familias horticultoras, jóvenes horticultores, trabajo compartido, comercio justo, ferias orgánicas, recolección urbana, cuidado de la naturaleza, aire libre.

Nota: Estas imágenes de formato pequeño fueron pensadas como dinamizadores para señalar y elaborar relatos en los talleres de mapeo colectivo desde el 2013. Las compartimos y liberamos para uso de movimientos sociales, agrupaciones barriales, trabajo colectivo en comunidades afectadas y proyectos similares. Para cualquier otra utilización, consultarnos a nuestro mail iconoclasistas@gmail.com

Marzo 2015. [Iconoclasistas.net](http://www.iconoclasistas.net)

Fig. 6

Fig. 6. Planchas de íconos para mapear, con los cuales se propone señalar el territorio. Estos íconos evidencian un tipo de lenguaje gráfico de los muchos elaborados por los iconoclasistas. Risler, Julia y Pablo Ares. Iconoclasistas, [citado el 28 enero 2016]: disponible en <http://www.iconoclasistas.net/>

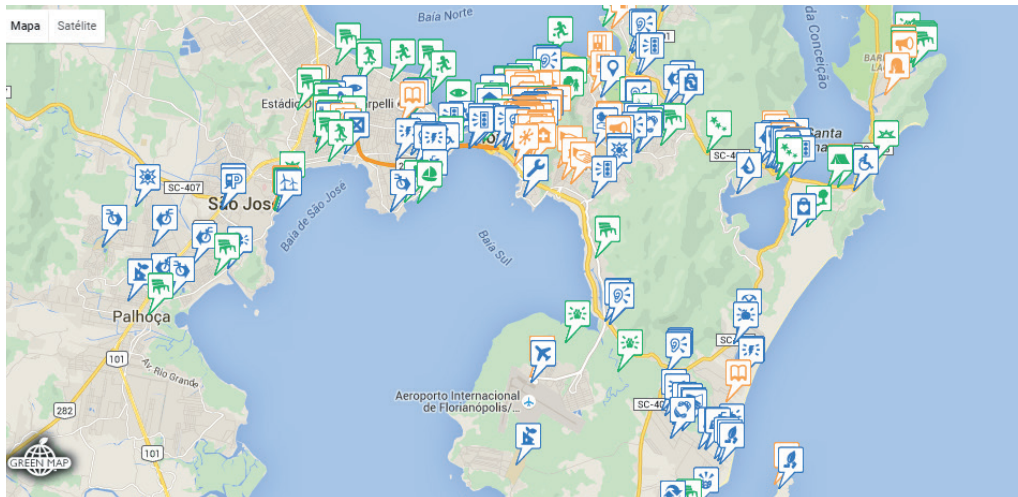


Fig. 7



Fig. 8



Fig. 9

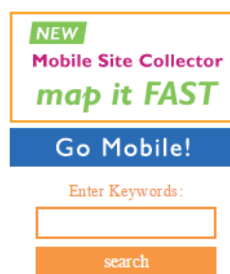


Fig. 10

Fig.7. Mapeo colectivo de la ciudad de Florianópolis, 2015. Realizado colectivamente mediante dispositivos móviles.

Fig. 8. Recorte de captura de pantalla de la web de Green Map, donde se invita al usuario a participar en la elaboración de mapeos colectivos mediante la página web.

Fig. 9 y 10. Recorte de captura de pantalla de la web de Green Map, donde se evidencian las distintas plataformas digitales que pueden utilizarse para la participación on-line.

Se seleccionaron las figuras anteriores debido a que las mismas reflejan la incorporación de la web 2.0, y de los dispositivos móviles, para promocionar y participar activamente de los mapeos colectivos.

Brawer, Wendy. Green Map, [citado el 26 enero 2016]: disponible en <http://www.greenmap.org/>

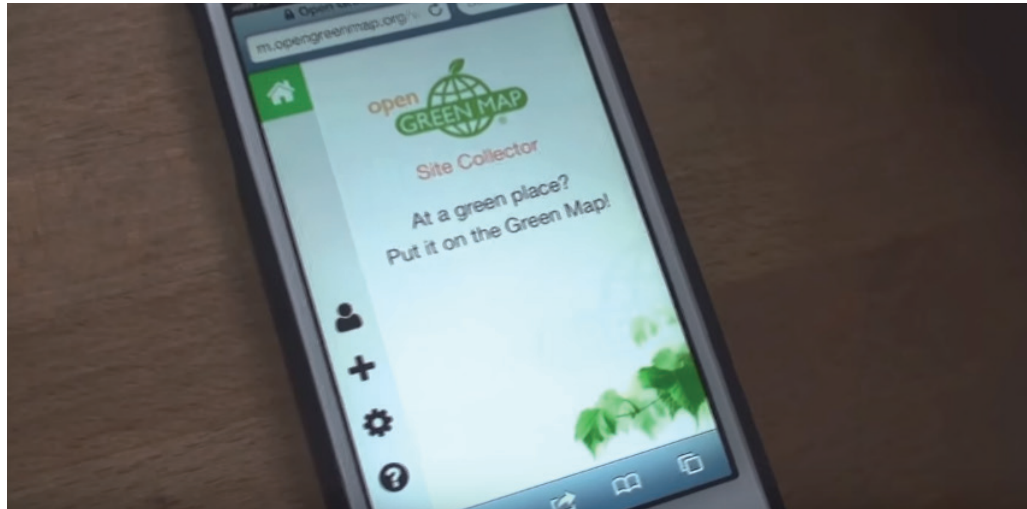


Fig. 11

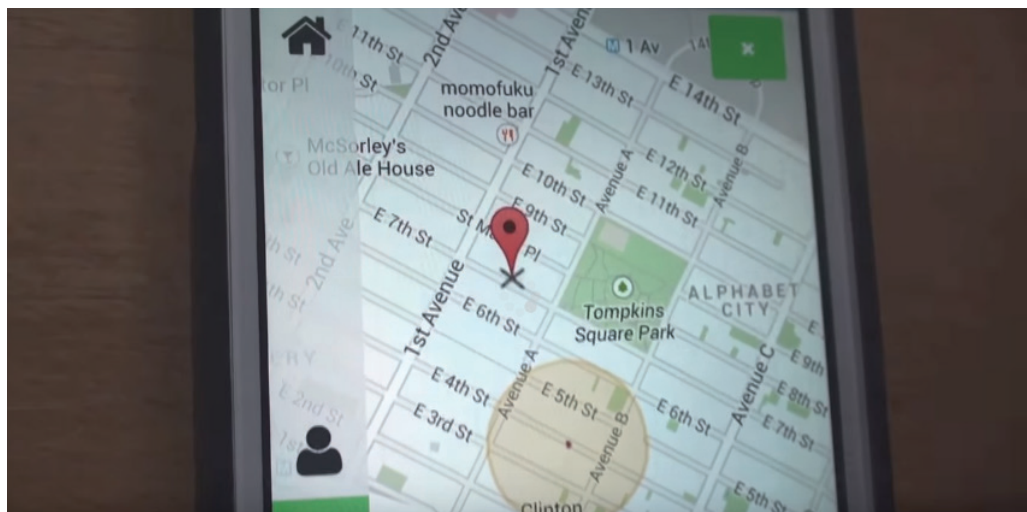


Fig. 12

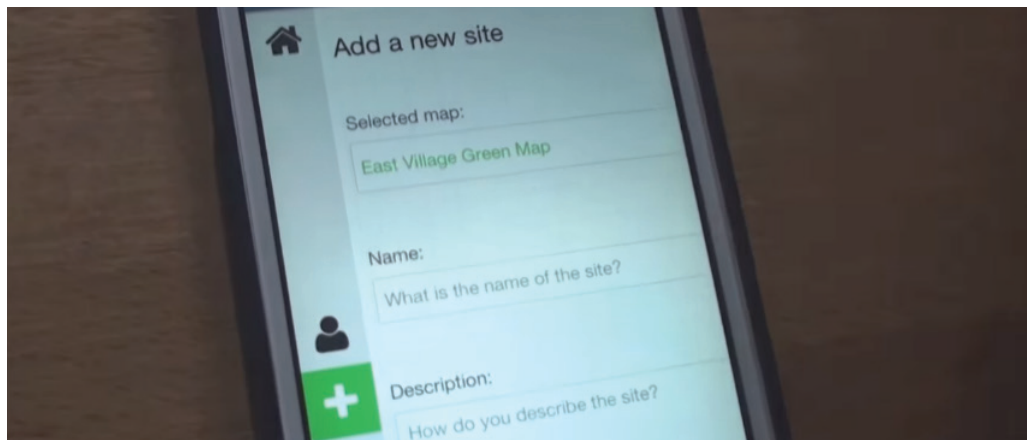


Fig. 13

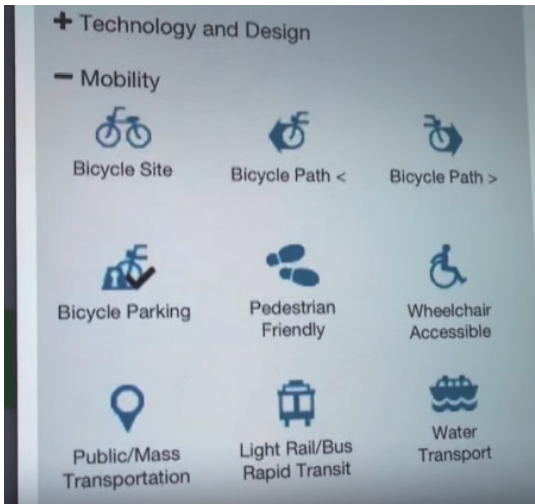


Fig. 14

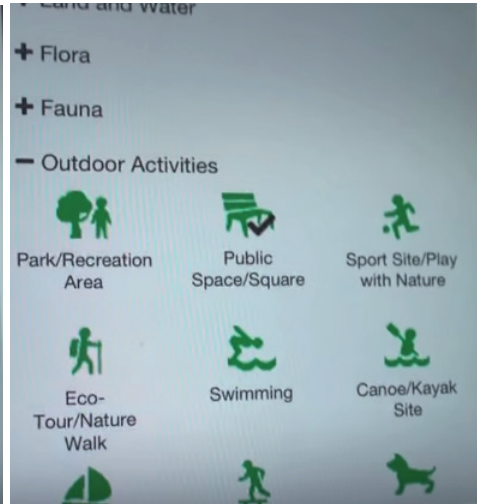


Fig. 15

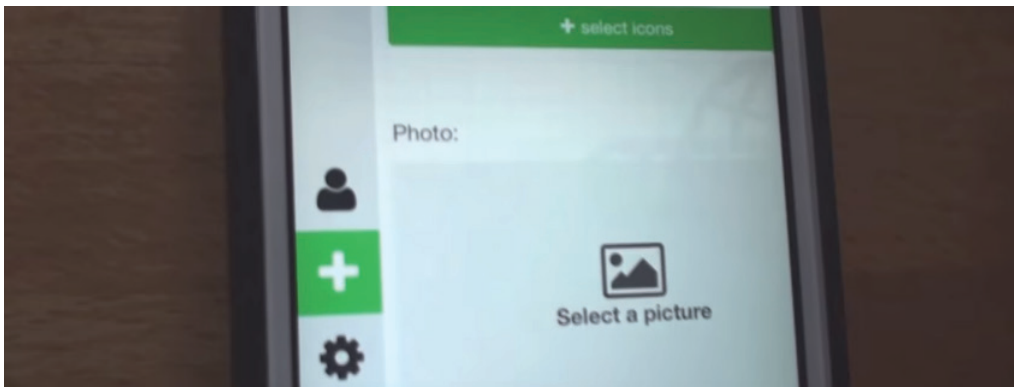


Fig. 16

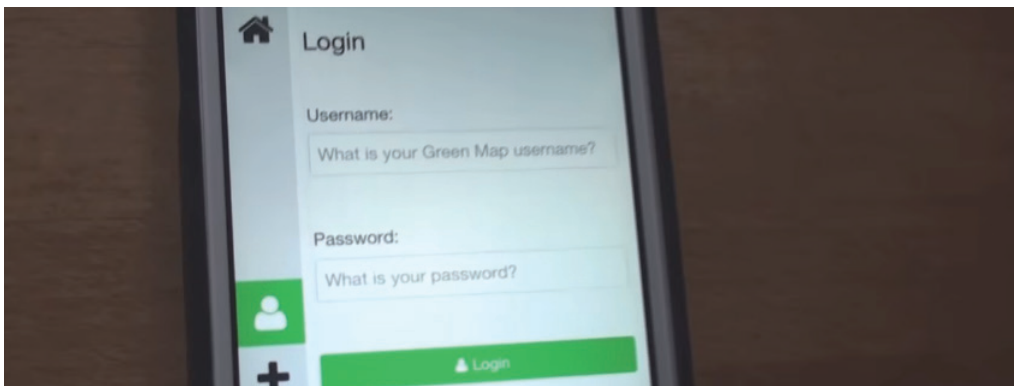


Fig. 17

Fig. 11-17. Capturas de pantalla del video informativo en donde se enseña a los usuarios a utilizar la aplicación para smartphones de Green Map. Se seleccionaron éstas imágenes dado que permiten apreciar la forma en que los mapeos colectivos se desarrollan a través de las plataformas digitales.

Brawer, Wendy. Green Map, [citado el 26 enero 2016]: disponible en <http://www.greenmap.org/>

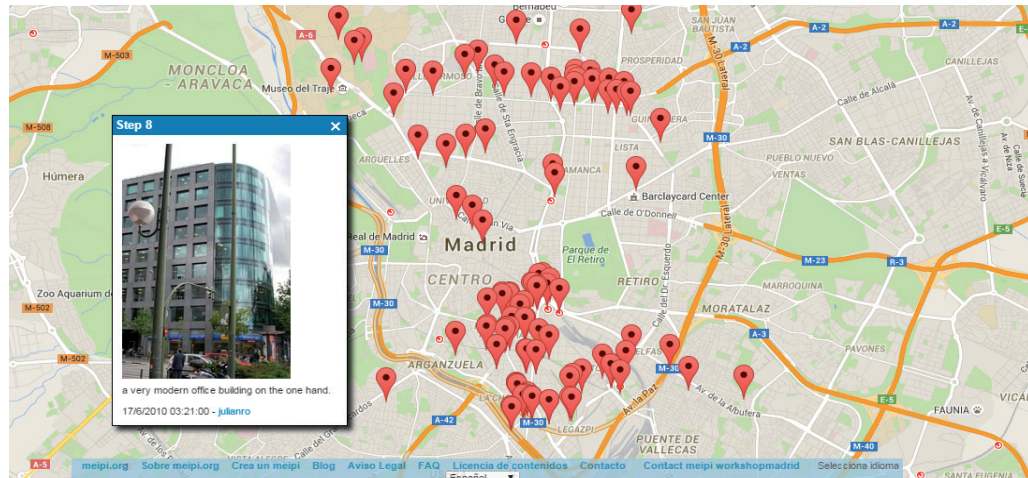


Fig. 18

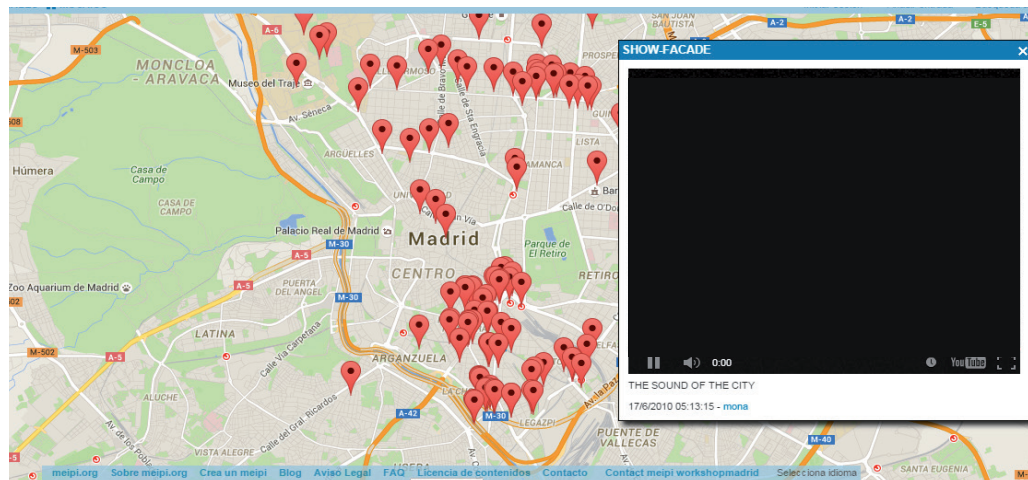


Fig. 19

Fig. 18 y 19. Mapeo colectivo de la ciudad de Madrid realizado mediante dispositivos móviles. Resulta pertinente mencionar este tipo de mapeo debido a que permite al usuario describir y opinar sobre distintos lugares de la ciudad, así como subir fotografías de los mismos y sonidos y videos multimedia.

“Meipi”, [citado el 18 de diciembre 2016]: disponible en <http://meipi.org>

ENCUENTROS CON EL TUTOR

A lo largo del proceso de trabajo tuvimos tres encuentros con nuestra tutora Mónica Farkas, en donde la misma supo guiarnos acertadamente, a través de recomendaciones bibliográficas y sugerencias específicas de cómo llevar adelante un tema tan complejo como el de la evaluación.

A partir de lo conversado en el primer encuentro, realizado en julio de 2015, pudimos centralizar más la temática en torno a la evaluación y a su carácter paradójal. Asimismo, se incorporó el concepto de Investigación Acción como metodología asociada a la idea de evaluación constante. Se desprendió también del primer encuentro, la necesidad de indagar en el proceso de diseño y en el papel usuario, siempre desde una perspectiva polémica.

En una segunda instancia, la cual se concretó en noviembre de 2015, la tutora nos orientó entre otras cosas, hacia la búsqueda de cierta especificidad frente a aspectos que estaban todavía muy generales o ambiguos. Asimismo, nos recomendó bibliografía determinada para dichos puntos.

Con respecto al último encuentro, realizado en marzo de 2016 y contando ya con avances significativos respecto a los anteriores, la dinámica consistió más en comprender las lógicas estructurales de la tesis, donde Mónica nos sugirió el enmarque de autores bajo ciertos aspectos comunes, y algunos ajustes finales, sobre todo en aspectos formales.

Consideramos pertinente agregar, que además de los encuentros presenciales que tuvimos con Mónica, hubieron varias instancias intermedias de correcciones mediante mail, lo que de alguna forma aceleró y contribuyó al proceso de elaboración de la tesis. Queremos agradecer especialmente el apoyo y la dedicación brindados por Mónica, a lo largo de todo el proceso de trabajo.