

Del usuario al ciudadano. Una revisión de las metodologías de desarrollo de diseño basadas en usuario desde el Humanismo Digital

From User to Citizen: A review of user-based design development methodologies from digital humanities perspective

 **John Mario Gómez Gómez**

Facultad de Humanidades y Artes. Universidad Autónoma de Occidente, Colombia
jmgomez@uao.edu.co

Resumen

La crisis ambiental planetaria y las crisis sociales gestadas en diversos puntos geográficos alrededor del planeta, apuntan directamente al modelo económico global que ha sido incapaz de equilibrar productividad con sustentabilidad y que ha demostrado ser incapaz de cerrar la brecha de pobreza que hunde a numerosos sectores sociales en un estado de indefensión humana. Al ser el Diseño parte del engranaje productivo de las economías globales es inevitable que su accionar metodológico quede en estado de crítica y se le exija asumir responsabilidades que le permitan contribuir al estado de urgencia climática y social. En el siguiente texto nos proponemos realizar una revisión de las metodologías del Diseño basadas en la modelación de usuarios, dentro del marco conceptual dado por el Humanismo digital, que insta a pensar al ser humano desde una perspectiva ciudadana amparada en derechos. Deseamos indagar sobre las implicaciones, dentro de estas metodologías, que supone el pensar al usuario en términos de ciudadano.

Palabras claves: Diseño, User experience UX, Diseño centrado en usuario, Humanismo Digital, Ciudadanías, Usuarios.

Artículo original / Original Article

Correspondencia / Correspondence
jmgomez@uao.edu.co

Financiación / Fundings
Sin financiación

Recibido / Received: 30/05/2021
Aceptado / Accepted: 09/09/2021
Publicado / Published: 17/12/2021

Cómo citar este trabajo.
How to cite this paper.

Gómez, Gómez, J. M. (2021). Del usuario al ciudadano. Una revisión de las metodologías de desarrollo de diseño basadas en usuario desde el Humanismo Digital. *i+Diseño. Revista Internacional de Innovación, Investigación y Desarrollo en Diseño*, 16. DOI: 10.24310/ldisenio.2021.v16i.12806

Abstract

The world's environmental crisis and the social crisis brewed in diverse geographical positions around the world point directly at the global economic model that has been unable to balance productivity with sustainability and has demonstrated to be incapable to bridge the poverty gap that condemns multiple social sectors in a human defenseless state. As being part of the productive gear of global economies, it is inevitable that Design's methodological actions fall under criticism and is demanded to take responsibility that allows it to contribute to the environmental and social urgency state. The following article proposes a review of Design methodologies based on user modeling under the conceptual framework given by Digital Humanism. This framework invites human beings to think from a citizen perspective based on rights. We look into the implications of users thinking as citizens under the frame of these methodologies.

Key words: Design, User eXperience UX, Centered User design, Digital Humanism, Citizenships, Users.

Hoy nos convoca la necesidad de pensar un mundo viable en este viaje humano que nos ha llevado a un punto de crisis que parece no tener soluciones fáciles. El deterioro de la sostenibilidad ambiental y económica nos ha conducido a episodios de fracturas en el pacto social que son, inevitablemente, residuos de la crisis de lo humano. Una crisis que parece crecer y arraigarse en nuestra dimensión metafísica esencial a partir de la relación necesaria, pero no determinante, con los modelos económicos productivos que sostienen la economía global y que determinan buena parte de los procesos identitarios humanos, tanto a nivel individual como comunitario.

Creemos que el modelo económico global basado en intercambios con tecnología digital, dada su capacidad de gestionar las relaciones sociales e institucionales, ha reducido la dimensión del individuo humano a una concepción simplista de usuario/consumidor, desplazado de esta manera al Ser Ciudadano como su centro de preocupación. Por este motivo, queremos poner foco de interés en el emplazamiento que los modelos de producción nacidos en el seno del individualismo moderno, hacen del hombre y del entorno natural. Especialmente, deseamos trasladar la crítica dentro del campo que nos compete: el Diseño, y desde allí cuestionar su función dentro del engranaje productivo capitalista, poniendo especial atención en la concepción que tiene la propia actividad del Diseño sobre el usuario de sus productos, a través de una mirada crítica cimentada en el campo humanista.

Iniciaremos nuestro recorrido dando luz a la necesidad del pensar al Humanismo dentro del modelo económico y desde allí, reflexionaremos sobre la necesidad de integrar su perspectiva de acción, especialmente del Humanismo Digital, dentro del campo del Diseño. En este punto abordaremos el concepto de ciudadano, como pieza inflexiva fundamental para entender a este tipo de humanismo y revisaremos su valor conceptual y su impacto dentro de las metodologías de diseño basadas en usuario: UX y DCU.

El humanismo como una salida a la crisis

El individualismo que le ha dado forma a cada etapa del capital hoy es exacerbado por la mediación de la industria digital y sus lógicas de consumo personalizadas. El capital moldeó una sociedad de hombres arrojados a la existencia inauténtica del Impersonal Sé, premisa fundamental del pensamiento Heideggereano, donde deseamos lo que

se desea, pensamos lo que se piensa y actuamos como se debe actuar, en suma, la esencia humana está bajo el dominio de lo que otros determinan (Heidegger, 2020). De esta manera, se anula cualquier posibilidad de pensarnos humanos en el aquí y en el ahora del pacto social, ya que estamos sujetos a las normas del mercado de la llamada economía de la oferta, que rigen nuestros más primitivos deseos y gestionan nuestro accionar en la sociedad contemporánea: existe una incapacidad manifiesta de libertad de conciencia y de elección cuando el modelo económico intima, requiere y nos pone al servicio del consumo, en todas las dimensiones del campo social. El capitalismo sobre productivo, o clientelista –como lo llamó el profesor del Instituto Tecnológico de Massachusetts y Premio Nobel de Economía, Paul Krugman– nos ha enseñado a cambiar política por consumo y nos ha mutado, sin mayor resistencia, del Ser Ciudadano al Ser Usuario.

La crisis del petróleo de 1973 desnudó la fragilidad y los métodos de emplazamiento ambiental y humano por parte del sistema económico global. La estructura económica fue puesta en crítica por su esencia productiva extractivista y por la acumulación de capital en pocas manos. Pero en especial, hubo una urgencia generalizada por examinar la absoluta dependencia global a los productos fósiles, un recurso que, por primera vez, pareció limitado. Después de la crisis que generó el corte de suministro del crudo al mundo occidental a raíz de la guerra de *Yom Kippur*, se generó un intenso debate en el seno del pensamiento económico contemporáneo que abogó por privilegiar una conciencia ambiental basada en el respeto a la vida en todas sus formas en el centro de la discusión del desarrollo de los medios de producción. Pensadores, como el alemán Ernst Friedrich Schumacher en los años ochenta, clamaron por repensar el modelo económico desde una perspectiva comunitaria y humana:

Los combustibles fósiles son una parte del «capital natural», aunque nosotros insistamos en tratarlos como si fueran de consumo corriente, como si fueran una renta y nunca como si fueran la parte más importante de ese capital natural. Si despilfarramos nuestros combustibles fósiles amenazamos la civilización, pero si despilfarramos el capital representado por la vida natural que nos rodea, amenazamos la vida misma. (Schumacher, 1978, pág. 33)

El axioma del crecimiento sostenido, bandera del mercado global, quedó en entredicho al ser evidente que la obsesión del sistema por crecer, soslayó el principio fundamental del desarrollo sustentable, como lo denunció el economista Herman Daly en 1996:

Ecological sustainability of the throughput is not guaranteed by market forces. The market cannot by itself register the cost of its own increasing scale relative to the ecosystem. Market prices measure the scarcity of individual resources relative to each other. Prices do not measure the absolute scarcity of resources in general, of environmental low entropy. (Daly, 1996, pág. 22)

En esta línea, pero en el mundo hispano, se pueden escuchar las voces como la del economista ecuatoriano Eduardo Valencia Vásquez, quien solicita una revisión al humanismo económico de Adam Smith, con el que se «lograría nutrir de cierta moral cristiana a las fases productivas del modelo capitalista» (Valencia Vásquez, 2006), o enfoques como el del Doctor en economía Aldo Olcese, quien desarrolla el concepto del Capitalismo Humanista, una visión del sistema económico capitalista que se cimenta en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), voluntaria y autorregulada, lo que permitiría una reformulación del modelo capitalista liberal, dejando en el centro de las preocupaciones el bienestar humano y la recuperación del medio ambiente (Olcese Santonja, 2009).

El capitalismo sobreproductivo, o clientelista –como lo llamó el profesor del Instituto Tecnológico de Massachusetts y Premio Nobel de Economía, Paul Krugman– nos ha enseñado a cambiar política por consumo y nos ha mutado, sin mayor resistencia, del Ser ciudadano al Ser Usuario.

Cada crisis del sistema económico global trajo consigo una nueva urgencia por pensar a la economía, y a todos los campos de conocimiento y producción que hacen parte de ella, desde una perspectiva humanista, que permita habilitar y llevar la discusión del bienestar humano y ambiental al centro del sistema productivo. Las prácticas del modelo económico extractivista industrial finalmente desembocaron en un desequilibrio de la balanza social y ambiental, creando nuevos mundos de excluidos y rezagados, hombres y pueblos arrojados del sistema a un estado de carencia humana. La brecha entre las naciones no alineadas y las potencias del hemisferio norte, se hicieron insalvables a medida que sus estados se debilitaban por el avance de las políticas neoliberales de los años noventa. Una situación que la economía basada en tecnología digital no ha logrado solventar y que, por el contrario, ha profundizado en términos de acceso tecnológico, no solo entre países en vía de desarrollo y los centros hegemónicos industrializados, sino entre la propia sociedad donde los empobrecidos ven limitadas las vías de movilidad social por la imposibilidad de acceder a entornos tecnológicos. En este contexto, pensar al humanismo como una balsa de salvación necesaria de la metafísica de lo humano y como paliativo de las diferentes crisis sociales y ambientales, parece hoy una verdad que no tiene mayor contradicción.

Un humanismo para la era digital

Todas las voces que hacen un llamado a la revisión del humanismo dentro del modelo económico social, denuncian la imperante necesidad de replantear los fundamentos básicos de producción y acumulación de bienes del sistema actual. Mismos fundamentos que nos han empujado al borde de una crisis ambiental, sanitaria y humana. Este replanteamiento por pensar al humanismo dentro del modelo económico, que en nuestra actual sociedad está dominado por los entornos tecnológicos y el algoritmo digital, ha habilitado el crecimiento en los últimos años, con una amplia aceptación académica, del concepto Humanismo Digital. Un humanismo ligado a las ideas del Humanismo Contemporáneo, con la capacidad de cargar de una ética de lo humano al desarrollo tecnológico, sus productos y sus prácticas productivas y administrativas dentro del mercado. Hablar en términos de Humanismo Digital significa, sin duda alguna, el pensar en un modelo económico basado en tecnología digital, que tienda a zanjar la crisis social y ambiental, priorizando en sus preocupaciones al ser humano y a su entorno, en su dimensión individual y comunitaria.

En este último punto es importante trazar una distinción entre dos términos que por su cercanía sintáctica nominal parecen compartir los mismos principios y campos instrumentales: 1. Humanidades digitales (Digital Humanities) y 2. Humanismo Digital. Mientras el primero se refiere a un campo interdisciplinario que busca entender el impacto y la relación de las tecnologías de cómputo en el quehacer de los investigadores en las Humanidades (Russell, 2011), donde se trastocan las dicotomías entre ciencias y humanidades, entre teoría y práctica y entre lo cuantitativo y lo cualitativo (Castro, 2013). El segundo es una corriente de pensamiento que busca preservar las diferentes formas del Ser y del quehacer humano dentro de las condiciones de mediación y producción de las tecnologías digitales. En otras palabras, mientras que el primero se considera un campo de ejercicio profesional que abraza y celebra el uso de la tecnología en las ciencias humanistas, el segundo establece un posicionamiento de acción ética dentro de las formas de relaciones humanas mediadas por la tecnología digital, posición que no debe igualarse con tomar partido en contra de la tecnología, por el contrario, acepta la tecnología como nuevo determi-

nante civilizador pero empuja al «ser humano» al centro de las preocupaciones del desarrollo tecnológico digital.

El ciudadano como centro del humanismo

Este nuevo avance antropocentrista al interior de la llamada cuarta revolución industrial: la revolución de las tecnologías emergentes y la innovación (Schwab, 2016), se ocupa especialmente de una concepción del ser humano: el Ser Ciudadano. Y lo hace de esta manera porque solo desde la idea de la ciudadanía se logra establecer un marco ético humanista, basado en la garantía y protección de los derechos humanos y los derechos fundamentales, que puede impactar de manera urgente y positiva en las actividades mediadas por la tecnología digital en las dimensiones que determinan el estado social de bienestar: dimensión sanitaria, dimensión de seguridad, dimensión educacional, dimensión laboral y dimensión educativa (Actis Di Pasquale, 2017).

La ciudadanía, como concepto fundamental del Humanismo Contemporáneo y en consecuencia del Humanismo Digital, se resignifica para entenderla como un proceso vivo y continuo de construcción de sentido con y en el cuerpo social, que se reafirma en el ejercicio de los derechos humanos y fundamentales, y que no es reducible a la sola obtención de un documento de identidad civil:

La ciudadanía implica un sentido de pertenencia, integración y membresía a una determinada comunidad política, entre cuyos miembros se establecen relaciones de interdependencia, responsabilidad, solidaridad y lealtad. Se puede afirmar que la ciudadanía no es una condición que se da por el simple hecho de pertenecer, de tener un documento que lo acredite. Exige voluntad positiva, disposición a la participación, interés por los asuntos comunes (asuntos públicos). (Uranga, 2013, pág. 15)

La condición ciudadana se construye también con formación y voluntad política, es decir, con la decisión del individuo de participar y se alcanza mediante el reconocimiento por parte de la comunidad política a la que se pertenece. (Uranga, 2013). En este sentido la ciudadanía no se posee ni se ostenta, muy por el contrario, la ciudadanía se ejerce dentro de un marco de legal establecido por la carta universal de derechos humanos, por los derechos fundamentales y constitucionales otorgados por los diversos estados nación, algunos de ellos cimentados en la idea del estado social de derecho; y más recientemente, por los derechos comunicacionales: una serie de derechos nacidos en el seno de las sociedades mediatizadas y que buscan proteger un nuevo tipo de ciudadanía llamada ciudadanía comunicacional: «Así como la sociedad moderna produjo un nuevo sujeto social, el ciudadano moderno; la sociedad actual, plenamente mediatizada, produjo una nueva ciudadanía: la comunicacional», subraya la Doctora Cinthya Ottaviano (2015). Pensar en una ciudadanía comunicacional supone:

Definir una comunicación que se coloque en centro de la creación y el mantenimiento de lo público en el sentido más constructivo, para generar y promover intereses, espacios e imágenes comunes, que garanticen una democracia culturalmente vivida, es decir asumida como valor y práctica. Una comunicación que cree y recree lo público en relación con sus públicos ciudadanos. Una comunicación que incorpore al sujeto popular a la comunicación pública en el espacio público. (Uranga, 2013, pág. 33)

El espacio digital se considera un terreno público y comunicacional, donde los ciudadanos ejercen sus derechos y en donde hay tensiones de poder que pueden vul-

nerar los mismos. Justo allí trabaja el Humanismo Digital, como catalizador de pensamientos y acciones que garanticen que en este territorio se ejerza una ciudadanía plena en derechos; para todos y todas las ciudadanas que se comunican, se informan, interactúan y desarrollan parte de su ser social en los entornos digitales. Un lugar donde el Diseño se erige como mediador y gestor principal del ejercicio ciudadano, porque no podemos contemplar un ejercicio de ciudadanía digital lejos de las interfaces: productos proyectados desde el propio campo del diseño.

Ciudadanías y humanismo en el campo del diseño

Repensar los diversos campos que intervienen en la estructura productiva económica en términos de ciudadanías, es uno de los desafíos -quizás el más importante- del llamado Humanismo Digital, una apuesta que nos convoca a reflexionar sobre las construcciones simbólicas y objetivas que se desarrollan dentro del campo de Diseño, al ser un campo que juega un papel primordial en la actual estructura de mercado, tanto en sus fases productivas como transactivas y porque, además, el Diseño se configura a través de su práctica como un modulador de las relaciones sociales, en cuanto creador de artefactos y situaciones simbólicas y comunicacionales. El Diseño, en cuanto campo, no puede abstraerse de las discusiones que se dan en el seno de las ciencias sociales y económicas, porque es justamente allí donde se generan los discursos de entendimiento y cambio de las condiciones productivas del modelo económico, algo que le atañe completamente al Diseño por su responsabilidad y posición privilegiada en la revolución de las tecnologías y los servicios digitales.

Es una condición del Humanismo Contemporáneo y Digital el reconocimiento del ser humano como ciudadano con derechos:

Los cambios que se han suscitado y se siguen produciendo en el mundo de hoy, exigen un Humanismo que esté acorde con esa dinámica en la cual los Derechos Fundamentales constituyen una de sus expresiones más representativas y requeridas de un sólido basamento que reafirme la pertinencia e importancia que tienen estos derechos para que se pueda lograr una humanización permanente (Nuñez Rivero & Aular Viamonte, 2013).

En este sentido, el pensar al campo del Diseño desde una perspectiva humanista implica la aceptación de un nodo jurídico basado en el derecho humano que modifique y transforme sus diversas prácticas proyectuales. Esto, evidentemente, impactará en las formas de entender las fases productivas del artefacto o del producto, así como la configuración de usuario y el entendimiento de los contextos de circulación y uso. Pero dentro de todas las aristas que puede tener el llamado Humanismo Digital al interior del campo de diseño, es nuestro deseo poner foco de crítica en un aspecto que consideramos fundamental: el desplazamiento del concepto Usuario al concepto Ciudadano. Este desplazamiento implica pensar a los usuarios como sujetos políticos y jurídicos, poseedores de derechos que deben ser activamente protegidos en su ejercicio ciudadano y no más como agentes dispuestos al uso o a la adquisición de un producto o servicio. Es un desplazamiento que parece sencillo y casi inocuo, pero supone un sisma al interior de las estructuras metodológicas de las propias prácticas del diseño, en especial de aquellas que privilegian al usuario y lo sitúan en el centro del ejercicio proyectual de objetos tecnológicos digitales.

El diseño, en cuanto campo, no puede abstraerse de las discusiones que se dan en el seno de las ciencias sociales y económicas, porque es justamente allí donde se generan los discursos de entendimiento y cambio de las condiciones productivas del modelo económico.

Revisión de las metodologías de diseño basadas en la idea de usuarios

Por años hemos asistido y abrazado con beneplácito confort el pensar al usuario como centro de la acción epistémica y pragmática del Diseño. Esta premisa dio origen a metodologías de acción productiva como el Diseño Centrado en Usuario (DCU) o la metodología de Experiencia de Usuario (UX), extendidas hoy, de manera amplia, tanto en la industria de desarrollo como en las academias formadoras de profesionales. El pensar el usuario puede percibirse como una acción humanizadora del desarrollo industrial que implica el ejercicio del diseño, sin embargo, dentro de las propias metodologías nombradas, el modelar al usuario supone una extracción de la dimensión ciudadana del individuo al reducirlo a un ser operante de una interfaz de diseño. En el diseño de experiencia el usuario se moldea, como arcilla inerte que cobra vida en manos del proyectista. La metáfora de modelar resulta esclarecedora, porque aquello a lo que se le da vida de la nada, nada tiene que ver con sus condiciones reales y objetivas que lo configuran como ciudadano: modelar, en un sentido amplio en el campo del Diseño, se entiende como simular. La modelación de usuarios es incapaz de aprehender ciudadanías que, en términos de humanismo, son construcciones de identidad y de lazos comunitarios, en procesos de significación social dentro de un marco legal de derecho. Modelar un usuario es, en suma, reducirlo a una proyección deseable y ajustada a los requerimientos y objetivos de un proyecto, ponderando sus acciones con miras de satisfacer un objetivo. Adaptamos a los usuarios a las condiciones productivas de la interfaz, pero no adaptamos a la interfaz a las condiciones de ciudadanía del usuario.

En ese orden de ideas, las metodologías centradas en la experiencia de usuario, son eficaces en términos de consecución de objetivos o *goals*, de ahí que todas sus evaluaciones heurísticas se desarrollan para ponderar la efectividad de uso. La persecución de los objetivos en términos de efectividad hace que estas metodologías sean incapaces de garantizar los derechos humanos de los usuarios que moldea, ya que está fuera de su órbita epistémica el concepto de ciudadanía. En este sentido son metodologías serviles y útiles a los diferentes procesos de desarrollo industrial y tecnológicos, que emplazan al ser humano como recurso medible y con valor de intercambio, pero carentes de herramientas que salvaguarden los derechos de aquellos que se benefician del producto de diseño.

El desplazamiento del Ser Usuario al Ser Ciudadano, nos obliga a redefinir las metodologías de diseño centradas en usuarios y sus prácticas de modelación. Esto supondría situar a estas metodologías en una línea de desarrollo histórica que ha humanizado los modelos comunicacionales y de trasmisión de sentidos, que inician con la idea del receptor, como metáfora inerte del aparato mecánico radial carente de derecho humano, hasta la idea de una ciudadanía comunicacional amparada en Derecho. En este sentido el pensar en ciudadanías no solo obligaría al Diseño a adoptar una actitud iusnaturalista, donde acepte la existencia y protección de unos derechos humanos naturales inalienables, sino que, además, lo convida a aceptar la existencia y protección de una serie de derechos fundamentales y comunicacionales inherentes al nuevo ejercicio ciudadano.

El profesor de estudios mediáticos y comunicación: Peter Dahlgren, concibe a la esfera pública a partir de tres dimensiones: la dimensión estructural, la dimensión representativa y la dimensión interactiva (Dahlgren, 2006). El Diseño, en cuanto campo de conocimiento integrado a los modelos de producción, tiene una importante inferencia

en la esfera pública, no solamente como productor de artefactos sino también, como gestor de las relaciones sociales, en ese sentido se convierte en un actor activo y determinante de la construcción de lo público. En la primera dimensión —la Dimensión Estructural—, se establecen las características formales institucionales de la esfera pública, allí el diseño logra mediar en la información y en los procesos organizativos que dan sentido a los marcos legales y sociales de las instituciones y de los discursos públicos, como el discurso de libertad, sustentabilidad, cultura, política, etc. Aquí, el Diseño participa en la organización de las nociones base del bienestar social a través de su poder organizador y guiador de la información.

En la Dimensión Representativa se realiza la producción de sentido, es la dimensión en donde tradicionalmente el Diseño se ha establecido, encargándose de producir artefactos que, en términos semióticos, hacen sentido al interior del cuerpo social. Y, finalmente, la Dimensión Interactiva, es el lugar donde creemos que el Diseño puede jugar un papel primordial. Esta dimensión es el lugar donde se establecen las relaciones simbólicas entre los ciudadanos y las instituciones sociales, una relación mediada por el ejercicio socio-político de la ciudadanía. La idea de un campo de Diseño capaz de establecer mediaciones entre el Estado, las instituciones privadas y los seres ciudadanos, a través de artefactos desarrollados bajo un marco legal de respeto de los derechos humanos y fundamentales, es esencialmente útil para entender la responsabilidad social y humana del diseño, que media la generación de sentido de esta esfera, es decir, media en la relación perceptiva y de sentido entre la ciudadanía y las instituciones que deben garantizar el estado social de bienestar.

¿Qué implica para las metodologías de Diseño centradas en usuario pensar en ciudadanos con derechos y no en usuarios? En primer lugar, este desplazamiento nos obliga a entender que el Diseño es un ejercicio que solo adquiere valor, y que incide de manera determinante, en un proceso de significación dentro de las tres dimensiones de la esfera pública. En segundo lugar, este desplazamiento nos invita a aceptar el hecho que el ciudadano realiza un uso participativo con y en el objeto de diseño y, como toda participación ciudadana, implica tensiones de poder entre el estamento civil y las instituciones estatales y privadas. Para el profesor Norman Long, de la Wageningen University en Holanda, el diseño (entendido como interfaz) supone un lugar de confrontación y negociación ciudadana (Long, 2004). Este punto también implicará un desplazamiento en los métodos de evaluación heurística que ya no pueden basarse en la eficacia del uso y deben centrarse en la eficacia —y en los modos— de la participación ciudadana y, desde allí, atender los conflictos y las tensiones que se manifiestan en el uso social de los objetos diseñados. La propuesta de pensar en ciudadanías deberá generar, por lo menos, un desplazamiento de saberes al interior de las metodologías de diseño basadas en usuarios. Este desplazamiento no debe suponer una pérdida del campo epistémico, por el contrario, supone un enriquecimiento en la estructura metodológica.

Es ampliamente conocido el diagrama esquemático de Diseño de Experiencia de Usuario desarrollado por Dan Saffer, autor del libro *Designing for Interaction* (2010). En él se plasman las diferentes disciplinas, saberes y campos que intervienen en la disciplina de UX.

Si quisiéramos que el método proyectual de UX, supere las barreras impuestas por el mercado productivo y adopte una visión amplia del usuario en términos de ciudadanía, este diagrama canónico debe aceptar la inclusión de un área de conociemien-

La idea de un campo de Diseño capaz de establecer mediaciones entre el Estado, las instituciones privadas y los seres ciudadanos, a través de artefactos desarrollados bajo un marco legal de respeto de los derechos humanos y fundamentales, es esencialmente útil para entender la responsabilidad social y humana del diseño.

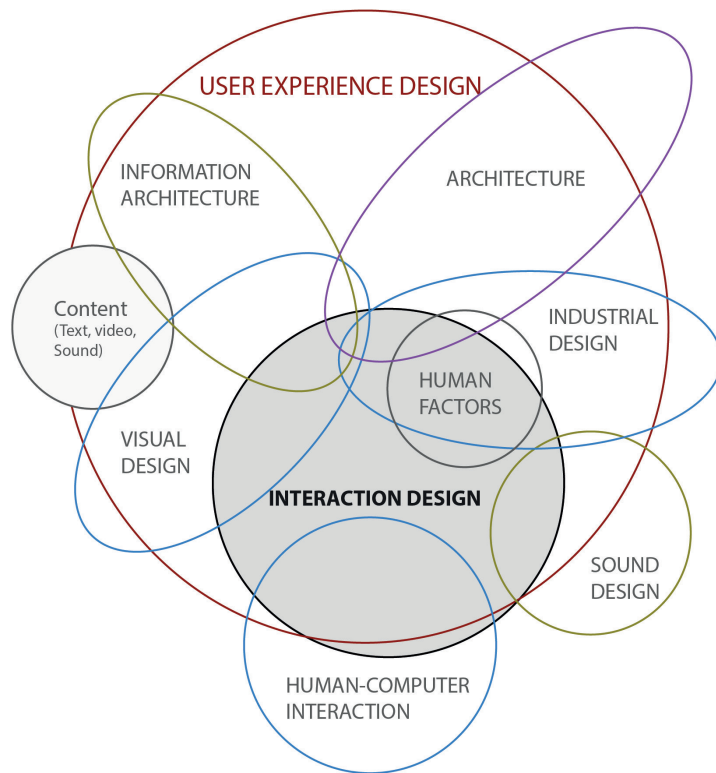


Figura 1.
Esquema de UX desarrollado por Dan Saffer. Saffer, D. (2010). *Designing for Interaction*. Berkeley: New Riders.

to que integre al proceso productivo un marco legal de acción que permita ponderar sí el artefacto diseñado, al igual que su proceso de producción y circulación, respeta los derechos humanos, los derechos fundamentales y comunicacionales del ciudadano y si, desde ese respeto, permite y estimula el ejercicio que legitima las ciudadanía dentro de la esfera pública. El área en cuestión, debe incidir de manera transversal en las demás áreas que intervienen en el desarrollo del producto, esto haría que cualquier actividad desarrollada al interior del UX deba estar sujeta a una verificación de derechos dentro de un marco legal de garantías civiles.

Proponemos incluir dentro del esquema de la metodología UX de Dan Saffer, un área que permita la ponderación del respeto de los derechos ciudadanos en el producto diseñado y su contenido. Esta acción desplazará de manera inmediata la idea de la «modelización de usuario» a la idea de «acercamiento al ciudadano», en donde se prioriza la humanización del sujeto dentro de un marco de respeto de sus derechos humanos, comunicacionales y fundamentales, algo que parece de vital urgencia dentro del contexto global vivido. La nueva área propuesta tiene como objetivo sumar un marco jurídico que permita evaluar y, en lo posible, salvaguardar, en cada una de las áreas que intervienen en el UX, que el usuario posea un ejercicio de ciudadanía plena en derechos.

Otro esquema diagramático que ha dominado los encuentros magistrales sobre la experiencia de usuario es el desarrollado por el arquitecto de información norteamericano Jesse James Garret, autor del bestseller: *The Elements of User Xperience* (2011). En el diagrama el autor organiza los elementos que componen la experiencia de usuario, en un esquema ascendente de estructura hegemónica que determina una secuencia de acción que nos lleva desde el ejercicio abstracto hasta la materialidad del artefacto:

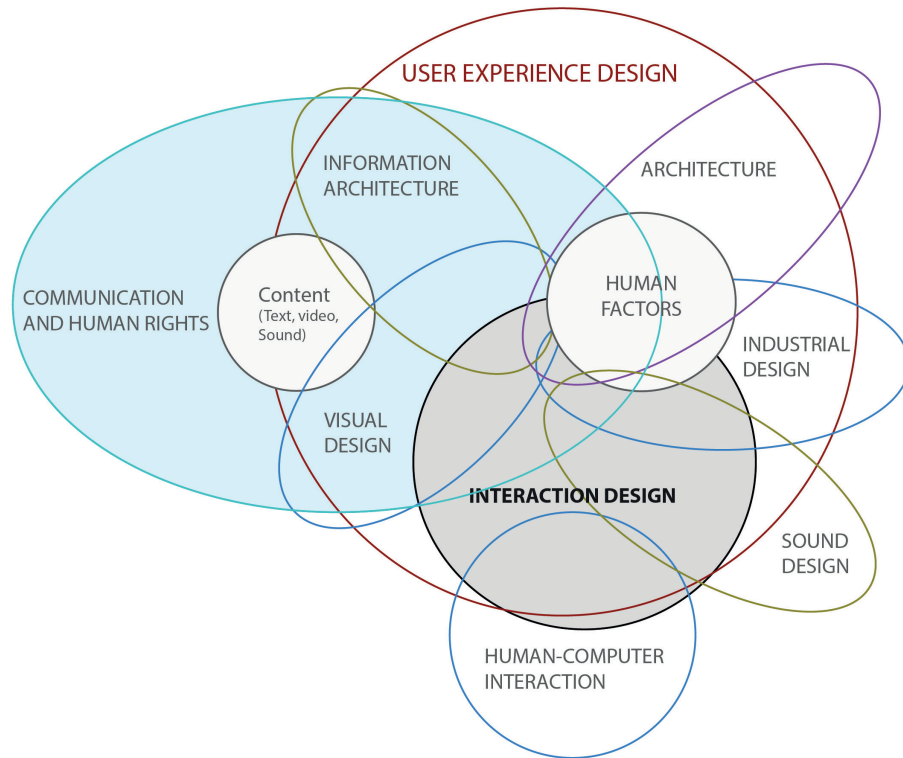


Figura 2.
Modelo esquemático de UX de Saffer, redefinido bajo la perspectiva del Humanismo Contemporáneo y Digital.

Now we can map that whole confusing array of terms into the model. By breaking each plane down into its component elements, we'll be able to take a closer look at how all the pieces fit together in the course of designing the whole user experience. (Garret, 2011)

El diagrama de Garret transita el proceso productivo por diferentes capas que se organizan de manera secuencial y acumulativa, en un edificio de estructuras apiladas que hace tangible un proyecto basado en experiencia de usuario. En la secuencia de Garret la Estrategia es el basamento del diagrama, como piso necesario donde el proyectista investiga las necesidades del usuario y las pone en relación con los objetivos del producto, para desde allí construir los siguientes pasos de la metodología hasta concretar el artefacto de diseño. El diagrama no plantea un diálogo entre las capas, estas se van superponiendo unas sobre otras, creando una distancia que se agudiza a medida que se apilan las fases donde, finalmente, el producto sensorial de diseño —en palabras del autor— queda totalmente aislado de las necesidades originales del usuario.

Repensar la concepción metodológica del diseño basado en la experiencia de usuario de Jesse James Garret en términos de ciudadanía, dentro del marco de pensamiento del Humanismo Digital, inevitablemente alterará su esquema diagramático, haciendo que en la fase «estrategia» se aborden las necesidades de los usuarios desde una perspectiva de ciudadanía y, a su vez, esta fase que se ubica en la base metodológica, tendrá un diálogo permanente con las estructuras superiores para obligarlas a hacer una revisión constante de las necesidades de los usuarios/ciudadanos. Además, toda la estructura metodológica tendrá que funcionar en un contexto legal de derecho,

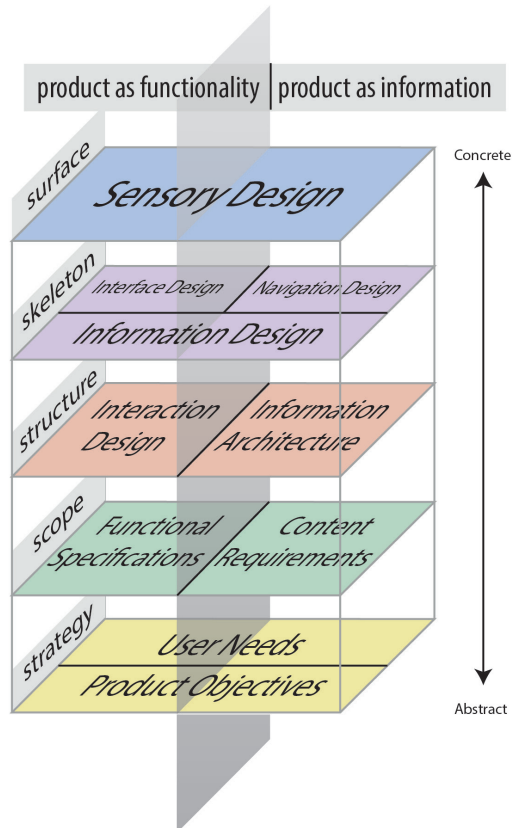


Figura 3.
Diagrama de los elementos del UX, desarrollado por Jesse James Garret. Garret, J. (2011). *The Elements of User Xperience*. San Francisco: New Riders

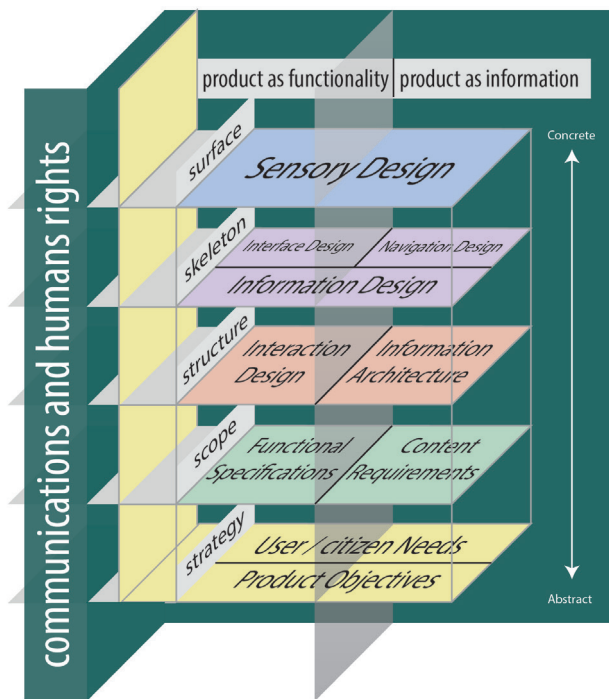


Figura 4.
Modelo esquemático de UX de Garret, redefinido bajo la perspectiva del Humanismo Contemporáneo y Digital.

porque desde las bases más abstractas hasta el nivel donde se concreta el objeto de diseño, se debe actuar en un contexto que salvaguarde los derechos humanos, fundamentales y comunicacionales del ciudadano:

Conclusiones

Tradicionalmente el Diseño ha pensado las ciudadanías desde un punto de vista acotado, en el que el ser humano se reduce a un usuario de ciudad: usuario de su transporte, usuario de sus servicios sanitarios, usuario de sus servicios educativos o usuario de sus servicios culturales. Sin embargo, hemos visto como el concepto de ciudadano supera ampliamente la dimensión de uso del entorno citadino y se configura como un ejercicio permanente en la matriz social y política. En este sentido, pensamos que el Diseño debe adquirir las herramientas teóricas, conceptuales y proyectuales necesarias para aprehender estas formas de ejercer ciudadanías que se antojan móviles, dinámicas y no localizables en la personificación de un usuario o en su modelado. Pensar en ciudadanías desde el Diseño nos insta a superar el paradigma de la ciudad como el lugar donde nace el ciudadano, y nos lleva a comprender que estas ciudadanías no solamente están sujetas a un uso espacial del entorno, sino que están sujetas a un ejercicio de acción social y política, a un nivel personal y comunitario, dentro de marcos legales de derecho. Pensar en ciudadanías es pensar en territorios dinámicos, análogos o digitales, donde los hombres y las mujeres desarrollan su vida en plenitud de derechos.

Introducir en el modelo de Saffer o en el modelo de Garret, un área que permita la ponderación del Ser Ciudadano, supondrá un cambio en el espíritu que guía las metodologías UX y DCU, al obligarlas a transitar el puente que las lleve del pensar en objetivos de usuarios a ponderar sus derechos ciudadanos. No quiere decir esto que los objetivos de usuarios desaparezcan de estas metodologías, por el contrario, estos objetivos adquieren un nuevo rol y por ende un nuevo valor, ya que deben permitir y salvaguardar que el ejercicio de uso operacional de la interfaz tecnológica diseñada, se dé dentro de un marco legal protector de los derechos ciudadanos. Esto quiere decir, en otras palabras, que el objetivo no es, como tradicionalmente se concibió dentro de estas metodologías, el de reducir la fricción de uso del usuario sobre la interfaz, sino el de reducir la fricción del ejercicio ciudadano por parte del usuario sobre la interfaz.

Nuestra revisión no pretende minimizar la acción de las metodologías de diseño basadas en usuarios, por el contrario, pretendemos enriquecer su ejercicio proyectual e investigativo, al pensarlas dentro de una corriente de pensamiento más amplia que inició su trasegar a finales del siglo pasado y que hoy parece tener más urgencia que nunca. Pensar al Diseño dentro del humanismo, y en nuestro caso al diseño de productos tecnológicos digitales, habilita al propio campo a integrar las grandes discusiones que intentan dar solución a las constantes crisis ambientales y sociales. Creemos que el Diseño puede y debe aportar a estas discusiones, desde una perspectiva humanista, social y ambientalmente responsable. Pensar al Ser Ciudadano en lugar del Ser Usuario, es solo uno de los tantos componentes del Humanismo Digital, que en su ejercicio abarca diversos campos de humanización dentro de las producciones digitales. En este sentido, entendemos que el aporte es acotado, pero a su vez valioso dentro de las tensiones que se dan al interior del campo del Diseño frente a las nuevas formas de construcción de sentido en los mundos virtuales.

Podemos concluir diciendo que el traslado del Usuario al Ciudadano no es un viaje nuevo en el Diseño, pues las metodologías de desarrollo de piezas socio-estatales lo conocen bien y lo aplican desde hace algún tiempo. Es hora de expandir la experiencia de diseñar para el ciudadano a otros ámbitos del Diseño, que se han visto atrapados en la lógica del mercado donde los usuarios se acumulan como el nuevo valor de cambio. Es obligación del campo mantenerse atento a las dinámicas sociales, a la concentración de poderes dominantes y a la salvaguarda de los derechos humanos, fundamentales y comunicacionales de los ciudadanos. Es evidente que la situación exige la integración de un marco de regulación jurídica que excede los alcances mismos de la práctica proyectual; pero es tiempo que el Diseño, en cuanto campo profesional e industrial, abandone la mera fijación por la forma y los métodos de desarrollo y asuma su responsabilidad productiva dentro del engranaje de un modelo económico que derivó en una sucesión de crisis ambientales y sociales. Pero, sobre todo, debe asumir su responsabilidad como administrador de sentido en la esfera pública y en el ejercicio ciudadano, y entenderse a sí mismo como un garante de derechos. Solo de esta manera, el Diseño podrá integrarse y aportar de manera decidida en las discusiones, sociales y económicas, que buscan solventar los tiempos de crisis. Los marcos éticos desarrollados al interior del Diseño son necesarios más no suficientes, se necesita -con vital urgencia- que al interior de las prácticas proyectuales se integre un marco legal que permita entender al usuario como un ciudadano sujeto de derechos, desde una perspectiva humanista.

Es tiempo que el Diseño, en cuanto campo profesional e industrial, abandone la mera fijación por la forma y los métodos de desarrollo y asuma su responsabilidad productiva dentro del engranaje de un modelo económico que derivó en una sucesión de crisis ambientales y sociales.

Referencias

- Actis Di Pasquale, E. (2017). «Las dimensiones constitutivas del bienestar social: una propuesta conceptual». *Trabajo y Sociedad*, 493-515.
- Bonsiepe, G. (1998). *Del Objeto a la interfase*. Buenos Aires: Ediciones Infinito.
- Castro, A. R. (2013). «Las Humanidades Digitales: principios, valores y prácticas». *Janus: Estudios sobre el siglo de oro*, 74-99.
- Dahlgren, P. (2006). «The Internet, Public Spheres, and Political The Internet, Public Spheres, and Political». *Political Communication*, 147-162.
- Daly, H. (1996). *Beoynd Growth*. Boston: MA: Beacon.
- Garret, J. (2011). *The Elements of User Xperience*. San Francisco: New Riders.
- Heidegger, M. (2020). *Ser y Tiempo*. Madrid: Trotta S.A.
- Long, N. (2004). *Devolopment sociology. Actors Perspectives*. London: Taylor & Francis.
- Núñez Rivero, C., & Aular Viamonte, L. (2013). «El humanismo contemporáneo como fuente y fundamento de los derechos fundamentales». *Revista de Derecho UNED*, 667-688.
- Olcese Santonja, A. (2009). *El Capitalismo Humanista*. Madrid: Marcial Pons.
- Ottaviano, C. (2015). «Pedagogía del oprimido comunicacional». En A. Eliades, *Derecho a la comunicación y 30 años de democracia* (págs. 15-34). Buenos Aires: Edulp.
- Russell, I. G. (11 de Julio de 2011). «¿Qué son las Humanidades Digitales?». *Revista Digital Universitaria —Tecnologías de Información y Comunicación— UNAM*, 12(7). Obtenido de <http://www.revista.unam.mx/vol.12/num7/art68/index.html>

Saffer, D. (2010). *Designing for Interaction*. Berkeley: New Riders.

Schumacher , E. (1978). *Lo pequeño es hermoso*. Hoshiko.

Schwab, K. (2016). *La cuarta revolución industrial*. DEBATE.

Uranga, W. (2013). «Comunicación: En la encrucijada de la construcción ciudadana». *Intersecciones en Comunicación*, 11-39.

Valencia Vásquez, E. (2006). «Principios de Economía Humanista». *Economía y Sociedad*, N° 29 , 5-26.