

Reconfiguraciones críticas : Implicaciones de ser usuario o recurso en prácticas de diseño centrado en el usuario

Alejandro Salas - Universidad Nacional de Colombia

Giovanny Arbelaez - Université de Lorraine - ERPI

El objetivo de esta ponencia es analizar críticamente el lienzo de modelos de negocio propuesto por Alexander Osterwalder (Osterwalder y Pigneur, 2010), un modelo usado en gestión y diseño, como ensamblaje material semiótico. Lejos de ser entidades intangibles en las cabezas de las personas, las conceptualizaciones que se van a discutir en la ponencia tienen consecuencias materiales que pueden acentuar la injusticia social y ambiental precarizando mundos humanos y no-humanos. Este modelo es parte de una reciente tendencia en las prácticas de diseño hacia lo que en este documento llamamos “diseño centrado en el cliente”, uno mucho menos estudiado que los modelos de avance lineal criticados en sociología de la tecnología y estudios decoloniales (Escobar, 2007; Suchman, 2011).

Para esto, primero analizamos algunos supuestos de desarrollo tecnológico en la propuesta del lienzo de Alexander Osterwalder, un modelo para conceptualizar modelos de negocio. Este modelo cada vez más difundido, se ha venido volviendo estándar en la formación de diseñadores de productos digitales, en emprendimiento y gestión de la innovación. Dentro de esta conceptualización identificamos particularmente dos supuestos modelos lineales y modelos no lineales centrados en el cliente. Encontramos ideas de progreso lineal en el desarrollo de la tecnología en las nociones de “visionario”, “últimos desarrollos tecnológicos”, “herramientas de vanguardia”, supuestos ampliamente criticados asumen que hay un sólo futuro al que todos deberían llegar. Sin embargo, el modelo dominante en los planteamientos de Osterwalder no es lineal, es “centrado en el cliente”. Identificamos el modelo en las prácticas que se sugieren para “desarrollar una comprensión sólida de los clientes” y tomar decisiones sobre los otros elementos clave que el lienzo de modelos de negocio identifica. Este modelo de desarrollo tecnológico, mucho menos estudiado críticamente, no necesariamente es lineal y sus exclusiones tienen configuraciones distintas.

En segundo lugar revisamos varias críticas a prácticas de diseño y las ponemos en relación a los modelos “centrados en el cliente”. Aquí hacemos énfasis en el problema de la agencia que los críticos le atribuyen a estas prácticas de diseño centradas en el cliente, unas le atribuyen demasiada y otras muy poca. Cuando la crítica hace énfasis en relaciones asimétricas, los diseñadores y sus procesos son descritas como poderosamente controladores y manipuladores, pero cuando la crítica es metodológica, los críticos le atribuyen muy poca agencia afirmando que los procesos crean una falsa sensación de eficiencia.

Para reconocer la parcialidad de las prácticas, sin subestimar su capacidad para actuar, encontramos pertinente introducir categorías de los estudios de ciencia, tecnología y sociedad, en particular la noción de

“guión” (Akrich, 1992) y el énfasis que hace van Oost (2003) sobre cómo en el proceso se construyen identidades. Comparando las tecnologías con el cine, Akrich sugiere que como un guión cinematográfico los objetos técnicos definen un marco de acción junto con los actores y el espacio en el que se supone que deben actuar. A pesar de que el actor no interpreta el guión de manera pasiva, el guión no puede ser interpretado (usado) de cualquier manera. De esta manera el concepto de guión reconoce la agencia del marco de acción (inscrito en los procesos de representación de los usuarios), pero también la agencia de los actores.

Antes de cerrar reflexionamos sobre lo que significa hacerse responsable cuando se reconoce la agencia de no-humanos como el modelo que estudiamos para esta ponencia. Para esto pensamos con la noción de irreflexividad que Donna Haraway (2016) extiende del análisis de Hannah Arendt, de cuidado como hacer necesario, una obligación ética como lo plantea María Puig de la Bellacasa (2017), y el reconocimiento de la interdependencias de Arturo Escobar (2018).

Referencias:

- Escobar, A. (2007). *La invención del Tercer Mundo: Construcción y deconstrucción del desarrollo*. (F. E. el perro y la Rana, Ed.). Caracas.
- Escobar, A. (2018). *Designs for the Pluriverse : New Ecologies for the Twenty-First Century*. Duke University Press.
- Haraway, D. J. (2016). *Staying with the Trouble: Making Kin in the Chthulucene*. Duke University Press.
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). *Business Model Generation*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Puig de la Bellacasa, M. (2017). *Matters of Care: Speculative Ethics in More Than Human Worlds*. University of Minnesota Press.
- Suchman, L. (2011). Anthropological Relocations and the Limits of Design. *Annual Review of Anthropology*, 40, 1–18.
- Van Oost, E. (2003). Materialized Gender: How Shavers Configure the Users’ Femininity and Masculinity. In *How Users Matter: The Co-Construction of Users and Technologies* (pp. 193–209). Cambridge, Massachusetts. London, England: Massachusetts Institute of Technology.