Imprimir

Necesitamos sistemas de generación de decisiones políticas que inviten-inciten-hagan participar, en vez de procesos que llamen a la gente a participar en lo que otros han pensado que hay que hacer

¿Podemos seguir organizando los procesos de toma de decisiones como si estuviéramos en la época de la Ilustración o en un escenario en que la información solo fluye de arriba abajo? Desde el mundo del diseño y de la creación llevan tiempo cuestionándose estos temas, buscando ir más allá del paradigma del usuario que ha ido marcando los procesos de innovación en los últimos decenios. Lo que les preocupa es cómo situar a las personas en el centro de las nuevas experiencias.

Como bien sabemos, la perspectiva racional-ilustrada partía de la hipótesis de que era el experto, el profesional formado específicamente en un campo determinado, el que mejor podía decidir qué convenía hacer en relación a cualquier campo de actividad e interacción humana. El famoso edificio Seagram, que diseñó Mies Van de Rohe en Park Avenue de Nueva York, está considerado una de las obras maestras de la arquitectura racionalista. El arquitecto pensó el edificio desde lo que él entendía como la mejor combinación posible de racionalidad arquitectónica y de capacidad de satisfacer las necesidades genéricas de los que serían sus habitantes. Todo estaba pensado al milímetro. No dejó lugar para que alguien que quisiera poner flores en la ventana pudiera hacerlo. Las ventanas se abren o bien del todo o bien a la mitad, y no es posible dejarlas en ninguna otra posición. Y evidentemente no se pensó en que a alguien se le pudiera ocurrir colgar cortinas, ya que su presencia en las ventanas podía romper la belleza icónica e integral del edificio.

Desde la perspectiva jerárquica que de manera explícita asume este pensamiento racional, es decir, desde una relación en la que hay uno que “sabe” y otros que “no saben”, la idea de participación no tiene sentido. El caso Seagram aquí mencionado no es evidentemente una excepción, sino que más bien es un ejemplo paradigmático de una línea de razonamiento

que va mucho más allá del campo de los proyectos arquitectónicos. La democratización de la educación se basó en una lógica racional y disciplinar, y por tanto cada sector académico-profesional buscó marcar los límites de lo que era “suyo”, asegurando así sus cuotas de poder y de especialidad. La organización científica del trabajo tenía también ese componente jerárquico y especializado que marcó la democratización del consumo, a partir de las ventajas que ofrecían la innovación técnica y la homogeneización de los productos.

Posteriormente, y desde una lógica mercantil que buscaba incrementar la capacidad de venta más allá de la lógica fordista, buscando la personalización del consumo, se fue viendo la significación que tenía el tener en cuenta la opinión de la persona que utilizaba lo que tú ofrecías. Los conductores, los oyentes, los lectores o los clientes… parecían que preferían ciertas características de los productos por encima de otras. Y fuimos así entrando en el mundo del usuario. Poco a poco, los diseñadores empezaron a tener en cuenta la experiencia de uso de los productos, y por tanto dieron más importancia a las interficies de contacto, al grafismo, a los elementos que servían para interactuar entre el objeto y la persona que lo quería utilizar. La perspectiva que guiaba esa modulación en la producción ya no era la que guiaba a gentes como Mies van de Rohe. Se trataba de mirar primero las exigencias del uso del producto que podía priorizar el comprador potencial y a partir de ahí pensar en el resto. Los diseños de Apple son la quintaesencia de esta mirada. Entornos amigables, interficies que invitan a usarlo, formas y diseños que facilitan usos intuitivos, evitando siempre que se pueda la necesidad de consultar manuales para saber utilizarlo.

De hecho, cada vez más se trata de esconder las partes mecánicas, las interioridades de los procesos o de los productos, para priorizar la sensación de que, pulsando un botón, todo pasa suavemente, sin fricciones ni esfuerzos. La parte logística que hay detrás de Amazon, Apple o Spotify es enorme, pero para el usuario todo es tan sencillo como elegir un libro, mover el cursor o elegir una canción y luego disfrutar de lo que buscabas. Pero la pregunta a la que deberíamos responder es si nos gusta ser sólo usuarios. ¿Nos gusta usar cosas que otros han pensado, o nos gusta (también) decidir sobre qué hacemos y cómo lo hacemos?

En política, han ido pasando cosas relativamente similares a las aquí descritas. En el siglo XIX

y buena parte del XX, había “arquitectos” que diseñaban “edificios ideológicos” por nosotros. Pensadores y expertos que, desde sistemas de valores compartidos, hacían diagnósticos sobre problemas, construían estrategias, buscaban seguidores y trataban de modificar lo que sucedía desde su propia y coherente racionalidad. Política fordista para públicos hipotéticamente homogéneos.

Como tantos analistas y estudiosos han ido mostrando, los medios de comunicación masivos y el uso de las técnicas de mercado aplicadas a la política fueron situando los deseos e inquietudes de la gente, de los “usuarios” de la política, en primer plano. Se fue “escondiendo” la cocina ideológica y normativa que había detrás de cada formación política, poniendo en primer plano la capacidad de satisfacer los deseos inmediatos de los potenciales votantes. Evidentemente, algunos partidos y formaciones lo han hecho más que otros, de la misma manera que no todos los productos son igualmente amigables para todos y cada uno de los usuarios.

Ahora, en el mundo del diseño el énfasis se sitúa en que hay que incorporar en la propia creación del producto o servicio de que se trate a todos los que posteriormente lo quieran o puedan utilizar. Por otro lado, la ciencia nos ha ido demostrando que no podemos imaginar la construcción de un edificio o de una infraestructura sin tener en cuenta los materiales que usamos, el impacto en el entorno, los efectos en el medio ambiente o las repercusiones en el funcionamiento de la ciudad donde ha de situarse la nueva construcción o el nuevo servicio. El edificio, la infraestructura, “participan” de un entorno mucho más complejo del que no se puede prescindir. El diseño de cualquier cosa o actividad no puede ser inmune a lo que le rodea y a lo que se ha utilizado para hacerlo o imaginarlo. Y tampoco lo puede ser la destrucción o desaparición de este mismo edificio o de ese hipotético servicio. El diseño de las “cosas” no puede ser sólo un marco en el que los participantes de esas “cosas” las tengan que asumir como un dato, sino que el propio diseño debe ser “participado”.

En este sentido, los diseñadores no pueden dejar de ser participantes, al igual que los

políticos no pueden dejar de ser ciudadanos cuando hacen de políticos. Como leí hace poco, tú no te puedes quejar del atasco de tráfico en el que estás colapsado como si todo el problema lo provocaran los demás, porque tú eres parte de este tráfico y de este atasco. Necesitamos sistemas de diseño (también de formación de políticas) que no sitúen a los diseñadores-decisores en una burbuja aparentemente inmune a lo que pasa fuera. Necesitamos sistemas de generación de decisiones políticas que inviten-inciten-hagan participar, en vez de hacer procesos que llamen a la gente a participar en lo que otros han pensado que hay que hacer. Y seguramente, para hacer esto, necesitamos un poco más de humildad a la hora de hacer política, con lo que ello implica de cambio en la estructura de poderes y de distribución de responsabilidades. Ante problemas cada vez más complejos, con más implicaciones estructurales y con más heterogeneidad de intereses, necesitamos reconfigurar y ampliar los mecanismos de toma de decisiones colectivas.

Joan Subirats

Imagen: Edificio Seagram, Nueva York. Jules Antonio