

Menos productos vs. más servicios

Por André Ricard

Un posible nuevo horizonte para el mundo y para el Diseño.

El sistema socio-económico de la sociedad occidental se estructuró como resultado de la Revolución Industrial del siglo XIX. El empleo de máquinas de gran productividad en los procesos industriales, hizo posible la fabricación masificada de bienes de consumo, de pronto asequibles para un amplio sector social hasta entonces marginado. Los avances tecnológicos, hicieron así posible multitud de aparatos y herramientas que proporcionaron una notable mejora de la calidad de vida. La naciente clase media a la que estos bienes se destinaban fue a la vez la nueva mano de obra que esa sociedad industrial necesitaba.

Este sistema de producción industrial masificado —en esencia socialmente beneficioso— entraña también riesgos si se descontrola. En efecto, las instalaciones industriales están previstas para seguir produciendo bienes, aun cuando las necesidades perentorias estén ya ampliamente cubiertas. Entonces se desbarata la relación que ha de existir entre lo que es producible y lo que la sociedad realmente necesita. La sensatez de origen del sistema se pierde. Se idean entonces artificiosos planteamientos para endosar todo lo producido a los mercados. La caducidad programada de los productos o lo del «usar y tirar» —que pretenden aportar mejoras o más comodidad— solo originan un inútil y nocivos despilfarros. Se crea derroche y polución, lo contrario de lo que hoy precisa nuestro mundo. Las cosas que utilizamos en cualquier actividad debieran estar concebidas para acompañarnos muchos años. No solo por evidentes factores socio-ecológicos, sino también porque nos encariñamos con esas cosas útiles, fieles y eficaces compañeras de nuestra cotidianidad. Incitarnos a reemplazarlas cuando siguen sirviendo, no solo ofende a nuestra inteligencia sino también atenta a nuestra sensibilidad.

Cuando un sistema que nació por la confluencia de múltiples factores, tanto sociales como tecnológicos, pierde el norte y no es regido con sensatez, puede dar pie a peligrosos desvaríos. Si queremos evitar más desmadres productivos, que no solo agotan los recursos naturales disponibles sino también comprometen el equilibrio ecológico del planeta, hemos de cambiar radicalmente de rumbo. No se trata de frenar la creatividad inventiva, sino reorientarla hacia otros objetivos. Sin duda lo más inmediato es, exigir a los bienes de consumo que se crean:

1. que satisfagan necesidades reales,
2. que generen más bienestar,

3. que rebajen gasto energético,
4. que utilicen materiales respetuosos con el medio ambiente y
5. que sean concebidos para tener una vida útil duradera.

Pero no se trataría de reconsiderar solo la esencia de lo que se produce. En busca de mejorar el bienestar colectivo, el potencial creativo, tecnológico, productivo y organizativo de que disponemos hoy ha de apuntar hacia otras metas más amplias.

Hay que ir mas allá de la insensible ayuda que nos proporcionan los entes materiales. La sociedad industrial anda sobrada de productos útiles que cumplen estereotipados programas operativos. De lo que se carece, es de otras ayudas más peculiares, menos genéricas. No podemos seguir confiando nuestra calidad de vida solo a unos bienes materiales de carácter general. Hemos de abrirnos a otro tipo de ayudas más próximas, en busca de un modelo de sociedad que sea capaz de ofrecer aquellos servicios que los ingenios tecnológicos nunca podrán facilitarnos.

Hemos de cambiar el rumbo. Invertir la marcha. Imponer unas nuevas reglas del juego que estimulen y faciliten la creación de servicios, que atiendan los múltiples problemas colaterales que conlleva la vida cotidiana. Servicios cercanos, específicos, adecuados a las diversas identidades, culturas y problemáticas que somos. La mejora de nuestra calidad de vida, pues de esto se trata, depende en gran parte de unas atenciones más personales. La dependencia no solo la sufren discapacitados y ancianos, todos tenemos (o tendremos) una que otra «discapacidad», pequeña o importante, para la que necesitaremos otro tipo de ayuda. Una ayuda paliativa que solo un trato más personalizado puede aportar. Este es el nuevo horizonte que hemos de pretender. Ese apoyo no puede limitarse a que nos prestan hoy los servicios sociales institucionales. La sociedad civil posee la creatividad y audacia necesarias para implicarse en ello y aportar otros servicios. La economía colaborativa es un buen ejemplo de lo que posibilitan las redes sociales que informan y conectan. Los portales de *sharings* al igual que los comparativos abren un nuevo tipo de ayudas más solidarias. Pero no todo ha de pasar por distantes contactos online. Pueden emerger pequeñas (o grandes) empresas o simples servicios personales que ofrezcan prestaciones sencillas, domesticas, de proximidad. Tendiendo así a una atomización y personalización de la actividad asistencial. Existen ya ejemplos que demuestran lo factibles que resultan ese tipo de servicios cercanos y necesarios. La mensajería, por ejemplo, o el *baby sitting*, el *catering*, el *coaching*, o porque no, la propia telepizza. Todos ellos servicios surgidos de forma espontánea para cubrir necesidades reales que hacían falta. Servicios acertados que facilitan ayuda para los pequeños (o grandes) problemas de la realidad cotidiana.

¿Y el diseño en todo ello? En ese contexto se abriría un nuevo frente creativo para el diseño en todas sus vertientes. Puesto que diseñar es detectar en donde se halla una carencia o un problema y luego saber resolverlo, esta misma capacidad analítica podrá aplicarse para detectar que tipo de nuevos servicios son necesarios y posibles para luego contribuir a

implementarlos, con todo lo que estos precisan para su buen funcionamiento. Este sería el papel que el diseño podría ejercer en este plausible nuevo horizonte socio-económico.

Publicado el 02/02/2015



ISSN 1851-5606

<https://foroalfa.org/articulos/menos-productos-vs-mas-servicios>

