

# Deconstruyendo usuarios: aportes desde el diseño ontológico y las tecnologías sociales

Sofía Lara Marozzi <sup>(1)</sup> y Federico Del Giorgio Solfa <sup>(2)</sup>

---

**Resumen:** Este artículo tiene como objetivo problematizar el abordaje de los usuarios en el proceso de diseño. En la actualidad, tanto desde el campo del diseño como de los nuevos enfoques de la sociología y la tecnología en América Latina se cuestiona la relevancia y el peso que este aspecto tiene en las disciplinas proyectuales y sus posteriores soluciones materiales. Con el fin de poner en discusión el concepto, a lo largo del escrito se desarrollará y analizará cómo se trata el concepto de usuario en el diseño ontológico y las tecnologías para la inclusión social, como una forma de utilizar estereotipos.

**Palabras clave:** Usuarios - Diseño Ontológico - Tecnologías Sociales - Proceso de Diseño - Estereotipos.

[Resúmenes en inglés y portugués en las páginas 183-184]

---

<sup>(1)</sup> Diseñadora Industrial y docente en la cátedra de Panorama Histórico y Social de las carreras de Diseño en Comunicación Visual y de Diseño Industrial de la Facultad de Artes, Becaria Doctoral e investigadora en el Instituto de Investigación en Enseñanza del Arte Argentino y Latinoamericano y doctoranda en Artes (Diseño), de la Universidad Nacional de La Plata. Maestranda en Ciencia, Tecnología y Sociedad en la Universidad Nacional de Quilmes. Se desempeña como asesora en la Dirección Provincial de Educación y Participación Ambiental del Ministerio de Ambiente de la Provincia de Buenos Aires.

<sup>(2)</sup> Diseñador Industrial, Profesor en Diseño Industrial, Magister en Marketing Internacional, Doctor en Artes (Diseño) y Profesor Titular Ordinario en la cátedra de Gestión de Proyectos, de la Universidad Nacional de La Plata. Especialista en Gestión Pública, Universidad Nacional de Tres de Febrero. Master in Diritto, Economia e Política dell'Unione Europea, Università degli Studi di Padova. Profesor en la Maestría en Gestión Empresarial de Negocios Internacionales de la Universidad de Buenos Aires. Profesor Invitado en el Doctorado de Diseño, Universidad de Palermo. Investigador Asociado y Co-Coordenador de la Comisión Asesora Honoraria en Ingeniería, Arquitectura y Tecnología, de la Comisión de Investigaciones Científicas de la Provincia de Buenos Aires. Miembro del Comité de Pares en Ciencias Aplicadas de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria. Miembro del Consejo Asesor de Harvard Business Review.

## Introducción

El siguiente trabajo tiene como objetivo problematizar el concepto de usuario, término comúnmente utilizado en el proceso de diseño para describir a los individuos o grupos de individuos que serán los receptores de las soluciones o productos materiales. El proceso de diseño en el campo del diseño en general, y del diseño industrial en particular se puede definir, a grandes rasgos, como un proceso que incluye un método, derivado del método científico, con el cual se pueden proyectar objetos materiales que serán fabricados a escala industrial.

El enfoque de los usuarios –desde una mirada tradicional del diseño– reduce el grado de involucramiento que los mismos tienen con el producto final. En general se los presenta como: un grupo no participante o como un grupo a caracterizar, categorizar y segmentar (por género, edad, grupo social, etc.). Esto se corresponde al modelo de fragmentación de la realidad para su estudio por partes, es propio de las ciencias exactas modernas y se la conoce como tradición racionalista. Y como modelo simplificador, conlleva el riesgo de generar estereotipos. Este escrito se sitúa desde el paradigma crítico de la modernidad (Li, 2008; Vanhulst, 2015; Leavy, 2022).

Por esta razón, el propósito de desarrollo del trabajo es problematizar este concepto desde el paraguas que encierra las denominadas teorías críticas de las ciencias sociales (Outhwaite, 1987; Bohman, 2021). Específicamente, el escrito se centrará en los estudios con enfoque social y ambiental del diseño y sobre otros campos de conocimiento complementarios (Löbach, 2001). Dichas propuestas proponen formas singulares para el abordaje metodológico de usuarios o grupos sociales, para proyectar y analizar objetos y/o tecnologías (Wiek et al., 2012).

Las reflexiones finales, se centran en el entrecruzamiento teórico de los campos de conocimiento, que incluyen al diseño ontológico y a las tecnologías de inclusión social.

## 1. Los enfoques tradicionales del diseño y los usuarios

Definimos al proceso de diseño en el campo del diseño industrial como la metodología utilizada para diseñar un artefacto, proceso o servicio. Implica la definición de un problema, quiénes se encuentran involucrados o tienen ese problema (usuarios) y el análisis de estos dos aspectos.

De la investigación del problema y los usuarios, surge la idea (o idea rectora) que será el eje a partir del cual se diseñará el objeto. La etapa de diseño implica el desarrollo de partidos conceptuales o materiales, y de allí la evaluación de alternativas tomando la de mayor factibilidad en base al problema (Del Giorgio Solfa et al., 2018).

El proceso decisional de diseño, consistirá entonces, en una etapa de divergencia y de convergencia en la que se desarrolla y determina –específicamente en el diseño– materiales, procesos, documentación técnica, desarrollo de prototipos, entre otros (Jones, 1972). Bajo este esquema, el usuario se reduce a un solo grupo y tipo de comportamiento. A su vez, esta visión acotada del problema y de quiénes se involucran en él, limitan el diseño

del objeto, reduciendo el proceso a su esfera y no alcanzando al conjunto de las relaciones sociales en las que podría operar.

Löblich (1976), desarrolla las fases del proceso de diseño y lo describe como una secuencia de soluciones a problemas. Este proceso, tiene como principal objetivo encontrar una solución concreta en un producto industrial y concibe que, con su utilización, se pueden satisfacer las necesidades de forma duradera. Se divide en cuatro fases, pero nos centraremos solo en las que se mencionan o involucran a los usuarios/personas que utilizarán el producto físico.

En la Fase 1 (preparación o análisis del problema), se sitúa el análisis de la necesidad, donde “debe estudiarse cuántas personas estarían interesadas en la solución del problema en forma de un producto industrial” (Löblich, 1976, p. 141); lo que incluye el análisis social en el cual se estudia qué relaciones puede contraer el posible usuario, que estratos sociales utilizarían el objeto material y hasta qué punto éste se corresponde con el *status* del grupo social.

En la Fase 2 (planteo de soluciones al problema), aparecen dos preguntas que incluyen al usuario: ¿qué importancia tiene para el usuario, para determinados grupos de usuarios y para la sociedad? ¿qué importancia tiene el nuevo producto para el éxito financiero de la empresa?

Sin embargo, estas definiciones fueron evolucionando y modificando a lo largo de la historia de la disciplina. Bürdek (2015), desarrolla la historia de cómo se fue delineando la metodología del diseño industrial. Los primeros estudios sobre la metodología del diseño se remontan a principios de los años sesenta y sitúan a Alexander (1964) como el padre de la metodología del diseño (Bürdek, 2015).

Alexander (1964), defendía el racionalismo en el diseño, como derivación de las ciencias exactas, las matemáticas y la lógica. Para él, hablar de diseño incluía hablar de la forma y el contexto. Desarrolló un método para poder estructurar el problema proyectual (definición del contexto) y en una etapa posterior, desarrollar la forma gracias a esta descomposición jerárquica. “Desde un punto de vista de la historia del método científico, encontramos en este procedimiento: por un lado, la descomposición cartesiana del problema y por el otro el método deductivo” (Bürdek, 2015, p. 110).

Bürdek (2015), mediante una visión retrospectiva, destaca la fase y metodología de la Escuela Superior de la Ulm de 1964, para llevar la actividad proyectual del arte a la ciencia. En esa etapa, con la iniciativa de Tomás Maldonado y Gui Bonsiepe, la Escuela de Diseño de Ulm desarrolla un especial interés en fortalecer los vínculos entre la ciencia y el diseño. Estas acciones se basaron en estructurar el conjunto de métodos que entran en acción en el diseño del producto, y que –con la racionalización de ese proceso– se incluían las posibilidades tecnológicas de ese momento y el lenguaje formal que devino en el llamado “funcionalismo de la Ulm”.

En este marco, fue clave la aplicación de la teoría de Gui Bonsiepe, en la cual describía el proceso de diseño como un sistema de tratamiento de la información, incluyendo las representaciones bi y tridimensionales, junto a la redacción de diversos análisis (análisis de mercado, análisis de función, de información). En esta propuesta, la metodología que se adoptara dependía directamente de la complejidad del problema (Bürdek, 2015).

El cambio de paradigma en la metodología del diseño se asocia a los estudios de Thomas S. Kuhn, quien definió las partes constitutivas de las disciplinas científicas se denominan paradigmas, elementos que son universalmente válidos para la ciencia y los investigadores. Esta expresión “cambio de paradigma” discute la discursividad de la ciencia universal y objetiva. La ciencia no atesora el saber de una forma uniforme y paulatina si no que pasa por procesos de ruptura con las ideas dominantes (Del Giorgio Solfa, 2023).

En diseño, los cambios de paradigmas tomaron relevancia recién en los años ochenta cuando el Nuevo diseño y los grupos como Memphis irrumpieron en la escena internacional del diseño (Buchanan, 1985).

Hasta los años setenta los métodos empleados eran de corte deductivo, se partía de un planteamiento general del problema y se llegaba a una única solución (o solución especial, de afuera hacia adentro) (Bürdek, 2015). El nuevo diseño alemán, en cambio, proponía una manera inductiva que se interesaba por el efecto (significancia, en ese caso de orden predominantemente simbólico), sin considerar al grupo a quien iría destinado (Ibid.). En otras palabras, el grupo destino o usuarios en la metodología del diseño, aparece con los cuestionamientos a la ciencia moderna.

Bürdek (1991 y 2015), retomando estas problemáticas, a lo largo de los años sostuvo dos abordajes sobre la metodología del diseño: el “*Pattern Lenguaje*” y la forma-contexto.

Los aportes sobre “*Pattern Lenguaje*” de Christopher Alexander (1977), método por medio del cual se obtiene una idea clara y vuelve inteligible el debate por los problemas sociales y funcionales del proyecto, como por su transformación material. Denomina como *patterns* a regiones, ciudades, dormitorios y mobiliario, los que podrían ser considerados hipótesis y de ello concluye que, para proyectar un objeto material, es necesario analizar diferencialmente a los usuarios (Bürdek, 2015).

La problemática de la forma y el contexto, definida por Funke (1987), tiene que: “los objetos son interpretados como signos cuando se perciben en un entorno que tiene una interpretación determinada” (en Bürdek, 1991, p. 165), atendiendo a los estudios de la semiótica y la hermenéutica.

## 2. Las perspectivas del diseño para la deconstrucción de usuarios

El concepto de Diseño Ontológico, corresponde al principio de diseñar formas de ser en la realidad, a través del diseño de herramientas (Winograd y Flores, 1986 en Escobar, 2017a). Según Escobar (2017a), cada tecnología –por muy humilde e insignificante que sea– propone una serie de rituales, formas de hacer y de ser en el mundo. Profundiza en el hecho de que al diseñar herramientas –los humanos–, diseñamos las condiciones de nuestra existencia y a su vez las condiciones del diseño.

El diseño genera las estructuras de posibilidades humanas y también de otros seres de la tierra. Sin embargo, el diseño moderno se ha estructurado bajo la insostenibilidad y tomando como eje lo planteado por Winograd y Flores (1986), se afirma que la forma dominante en la que se piensa la tecnología proviene de la tradición racionalista, que es

constituyente de la discursividad del diseño y hace que sea más difícil imaginar nuevas preguntas y que permitan desarrollar otros enfoques para el diseño (Escobar, 2017a).

En la línea argumentativa de Winograd y Flores (1986), es donde mejor se desarrollan las nociones de ruptura en el diseño. Se manifiestan como una situación no evidente, donde se interrumpen los enlaces normales que mantienen la coherencia y sentido de la realidad. Estas rupturas pueden anticiparse, pero generalmente surgen de las prácticas vinculadas al diseño y estrechamente relacionadas con la experiencia (Escobar, 2017a).

La construcción de prototipos es fundamental para anticiparse a las rupturas; para Escobar (2017a, p. 211), “Esto también significa que un aspecto clave del diseño es la creación, a través del lenguaje, de los ámbitos o dominios en los que se generan e interpretan las acciones de las personas”. Esto es clave en el diseño centrado en los usuarios, que incluye tener en cuenta el diseño del contexto y el diseño de los propios usuarios. Al diseñar las modificaciones en el campo de las interacciones entre las personas, el objetivo del diseñador con perfil ecológico es desencadenar cambios en las orientaciones individuales y colectivas.

Algunas características del diseño con orientación ontológica definidas por Escobar (2017a), con respecto a la dimensión de los usuarios, actores y/o personas, son:

- Todo diseño crea mundos dentro de otros mundos, en el que todos somos simultáneamente diseñadores y diseñados.
- El post-sujeto y post-objeto van más allá del tecno-racionalismo del yo (usuario, autor).

Escobar (2017a y 2017b), intenta conectar las miradas de “transiciones” (civilizatoria, paradigmática, de época) y el diseño. Es un desafío a la forma dominante (hegemónica) de la modernidad capitalista. Para ello, describe al diseño para la transición y al diseño para la innovación social, dividiendo en dos partes las visiones para la transición y de allí se desprenden dos propuestas, sumado a la propuesta de imaginar futuros, para transitar de la ilustración al sostenimiento<sup>1</sup>.

Los discursos para la transición, parten del principio de que la crisis ecológica y civilizatoria son inseparables del modelo de vida social que se ha vuelto dominante en los últimos dos siglos y que incluyen las categorías de industrialismo, capitalismo, modernidad, neoliberalismo (Escobar, 2017b).

Los estudios para la transición pueden plantearse como un nuevo dominio académico y político, surgen de movimientos sociales y algunas organizaciones gubernamentales. En el norte global se asocian a las nociones de decrecimiento, en el sur global se vinculan a las nociones de posdesarrollo y las alternativas al desarrollo, el buen vivir y los derechos de la naturaleza, y las transiciones al post-extractivismo. Lo que implica la llegada de una nueva cultura holística, más allá de la era moderna (Adamson et al., 2020; Thomas, 2020).

### 3. Diseño para la transición

#### 3.1. Grupos Sociales Relevantes y Tecnologías para desarrollo inclusivo sustentable

Las Tecnologías para desarrollo inclusivo sustentable (TIS), se definen como las formas de diseñar, desarrollar, implementar y gestionar la tecnología (en producto, proceso y organización), orientadas a resolver problemas sociales y ambientales, mediante la generación de dinámicas sociales y económicas –de inclusión social y desarrollo sostenible– (Thomas y Santos, 2016).

Esta concepción afirma que las tecnologías no son neutrales y modifican directa o indirectamente las relaciones sociales. Por derivación –se entiende– que operan en términos sociales, políticos y económicos, por lo que entonces pueden considerarse: construcciones sociales (Thomas y Santos, 2016).

Una herramienta que se utiliza en las TIS, es el análisis socio-técnico desde la premisa de los conceptos mencionados (Thomas, Juárez y Picaeba, 2015).

El Análisis Socio-Técnico (AST), es una metodología diseñada en el Área de Estudios Sociales de la Tecnología y la Innovación del Instituto de Estudios sobre la Ciencia y la Tecnología (AESTI-IESCT UNQ). La misma consta de herramientas conceptuales para analizar los problemas asociados a las formas “comunes” de concebir la tecnología. Sus fundamentos provienen de diferentes enfoques disciplinarios: sociología de la tecnología constructivista, economía del cambio tecnológico, historia de la ciencia, sociología del conocimiento científico, análisis político y filosofía de la tecnología, entre otros.

El AST se fundamenta desde los conceptos de construcción social de la tecnología, la teoría del actor red (vertiente que permite captar la multidimensionalidad del proceso de construcción de los conocimientos y las tecnologías), y la economía del cambio tecnológico.

Esta metodología de análisis (AST), también fue implementada en otras áreas de la ciencia y la tecnología, de las que se pueden mencionar algunos ejemplos. En el libro “*Tecnologías para incluir*” (Thomas y Santos, 2016), se observa la aplicación a diversos casos que incluyen: los canales cortos de distribución y comercialización de alimentos (feria de Mar del Plata), el programa ProHuerta (INTA), estudios del hábitat, energías renovables, políticas de salud (trayectoria socio-técnica del laboratorio de hemoderivados de Córdoba) (Garri-do y Lalouf, 2016).

#### 3.2. Elementos del análisis socio-técnico

Los Grupos Sociales Relevantes (GSR), se diferencian en función de los sentidos atribuidos a las tecnologías. Se componen de actores y/o instituciones (singulares o colectivos) que le asignan el mismo sentido a una tecnología, diferenciándose de otros que le asignan otros sentidos (Pinch y Bijker, 1987). Asimismo, permite agrupar no sólo a quienes usan el diseño, sino a todos los que ejercen influencias sobre ese resultado final de diseño, que muchas veces tienen más poder sobre el control del proceso que los usuarios finales. Una

alianza sociotécnica puede definirse como una coalición de elementos heterogéneos implicados en el proceso de construcción del funcionamiento/no funcionamiento (que no depende sólo del artefacto, sino que es una construcción social, tecnológica, política y cultural) (Smith et al., 2014; Thomas y Santos, 2016).

Los grupos sociales relevantes se pueden identificar dentro de las alianzas sociotécnicas por correlación de sus intereses. Muchas veces estas alianzas sociotécnicas pueden impedir el funcionamiento de un artefacto, proceso o sistema, presente en otra alianza sociotécnica. Las dinámicas sociotécnicas son un conjunto de patrones de interacción de tecnologías, instituciones, políticas, racionalidades, y formas de constitución de ideologías de los actores. Éstas incluyen un conjunto de relaciones tecnoeconómicas y sociopolíticas vinculadas al cambio tecnológico, en el nivel de análisis de un ensamble sociotécnico. Es un concepto modular que permite operar a diferentes escalas y niveles de alcance (global, regional, nacional, sectorial, disciplinar) (Thomas y Santos, 2016).

#### 4. Reflexiones finales

¿Usuario, grupos de usuarios, estereotipos o Grupos Sociales Relevantes?

En base al recorrido abordado, tenemos como primer resultado que la metodología de abordaje y el análisis sociotécnico (AST), permiten ampliar el campo de acción de los diseñadores industriales, a la hora de brindar soluciones alternativas a problemas –en materia de artefacto, proceso, bien de capital y otros–.

Asimismo, el abordaje de las tecnologías para el desarrollo inclusivo sustentable (TIS), contempla el problema desde la multiplicidad de visiones. Entendiendo que, en el problema de diseño –es fundamental– valorar a los usuarios. Y considerando –especialmente– como usuarios, a aquellos grupos de personas a las cuáles está destinado el diseño que procura resolver el problema planteado.

En cambio, al profundizar la definición de usuario como persona “que usa algo”, se pone el foco sólo en el lazo con la acción y vinculado a los conceptos de interfaz, de uso habitual en las teorías del diseño (Bonsiepe, 1999). Por lo general, cuando se realiza este ejercicio de definir al usuario, se lo discrimina por edad, por género y por zona geográfica en la que habita. Y por ende, la cuestión cultural y contextual queda subordinada a un segundo plano y pocas veces se profundiza.

Por otro lado, tampoco se tiene en cuenta cuál es la mirada que estos usuarios tienen del problema y sus asignaciones particulares de sentido. La visión de los grupos sociales relevantes (GSR), permite entender que existen otros sectores que ejercen influencia en los usuarios finales (muchas veces de forma indirecta) y que terminan distorsionando la necesidad concreta y real de los mismos.

Por ello y proponiéndonos no generar estereotipos, en el proceso de diseño será fundamental identificar la correlación de fuerzas y orientaciones de los intereses existentes, en que se encuentran los usuarios y los grupos que participan –directa o indirectamente en el problema– y que pueden influir o no en el éxito o fracaso del proyecto.

## Notas

1. Concepto extraído inicialmente de Fry (2012).

## Referencias bibliográficas

- Adamson, D., Axinte, L., Lang, M., & Marsden, T. (2022). *Sustainable places: Addressing social inequality and environmental crisis*. Taylor & Francis.
- Alexander, C. (1964). *Notes on the Synthesis of Form (Vol. 5)*. Harvard University Press.
- Bohman, J. (2021). Critical theory. In E. N. Zalta (Ed.), *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*. Stanford University. <https://plato.stanford.edu/archives/spr2021/entries/critical-theory/>
- Bonsiepe, G. (1999). *Del objeto a la interfase: mutaciones del diseño*. Infinito.
- Buchanan, R. (1985). Declaration by design: Rhetoric, argument, and demonstration in design practice. *Design Issues*, 2(1), 4-22. <https://doi.org/10.2307/1511524>
- Bürdek, B. E. (1991). *Design: Geschichte, Theorie und Praxis der Produktgestaltung*. DuMont Buchverlag.
- Bürdek, B. E. (2015). *Design: History, theory and practice of product design*. Birkhäuser.
- Del Giorgio Solfa, F. (2023). *Relaciones entre paradigmas, planes de trabajo y publicaciones de becarios e investigadores en la Comisión de Investigaciones Científicas (1997-2021)*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de La Plata]. SEDICI. <https://doi.org/10.35537/10915/154283>
- Del Giorgio Solfa, F., Amendolaggin, G., & Alvarado Wall, T. A. (2018). Nuevos paradigmas para el diseño de productos. *Design Thinking, Service Design y experiencia de usuario. Arte e Investigación*, (14), e012. <https://doi.org/10.24215/24691488e012>
- Escobar, A. (2017a). *Autonomía y diseño: la realización de lo comunal*. Tinta Limón.
- Escobar, A. (2017b). Diseño para las transiciones. *Etnografías Contemporáneas*, 3(4), 32-63.
- Fry, T. (2012). *Becoming Human by Design*. Berg.
- Garrido, S., & Lalouf, A. (2016). Desarrollar energías renovables / renovar estrategias de desarrollo. Elementos para la construcción de nuevas políticas de intervención orientadas a generar dinámicas de inclusión social y desarrollo sustentable. En H. Thomas & G. Santos (Eds.), *Tecnologías para incluir: ocho análisis socio-técnicos orientados al diseño estratégico de artefactos y normativas* (pp. 121-173). Lenguaje claro.
- Leavy, P. (2022). *Research design: Quantitative, qualitative, mixed methods, arts-based, and community-based participatory research approaches*. Guilford.
- Li, M. (2008). Transforming adult learning through critical design inquiry. *Systemic practice and action research*, 21(5), 339-358. <https://doi.org/10.1007/s11213-008-9100-1>
- Löblich, B. (1976). *Industrial Design. Grundlagen der Industrieproduktgestaltung*. Karl Thiemeig.
- Löblich, B. (2001). *Kritische Designtheorie: Aufsätze und Vorträge 1972-2000*. Designbuch-Verlag.



- Outhwaite, W. (1987). *New philosophies of social science: realism, hermeneutics and critical theory*. Bloomsbury.
- Pinch, T. J., & Bijker, W. E. (1987). The social construction of facts and artifacts: Or how the sociology of. In W.E. Bijker, T.P. Hughes & T. Pinch (Eds.), *The social constructions of technological systems: New directions in the Sociology and History of Technology* (pp. 11-44). The MIT Press.
- Smith, A., Fressoli, M., & Thomas, H. (2014). Grassroots innovation movements: challenges and contributions. *Journal of Cleaner Production*, 63, 114-124. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2012.12.025>
- Thomas, H., & Santos, G. (2016). Tecnologías para incluir: marco analítico-conceptual. En H. Thomas & G. Santos (Eds.), *Tecnologías para incluir: ocho análisis socio-técnicos orientados al diseño estratégico de artefactos y normativas* (pp. 13-47). Lenguaje claro.
- Thomas, H., & Santos, G. (Eds.) (2016). *Tecnologías para incluir: ocho análisis socio-técnicos orientados al diseño estratégico de artefactos y normativas*. Lenguaje claro.
- Thomas, H., Juárez, P., & Picabea, F. (2015). *¿Qué son las tecnologías para la inclusión social?* Universidad Nacional de Quilmes.
- Vanhulst, J. (2015). El laberinto de los discursos del Buen vivir: entre Sumak Kawsay y Socialismo del siglo XXI. *Polis. Revista Latinoamericana*, 14(40). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682015000100012>
- Wiek, A., Ness, B., Schweizer-Ries, P., Brand, F. S., & Farioli, F. (2012). From complex systems analysis to transformational change: a comparative appraisal of sustainability science projects. *Sustainability science*, 7(1), 5-24. <https://doi.org/10.1007/s11625-011-0148-y>
- Winograd, T., & Flores, F. (1986). *Understanding computers and cognition: A new foundation for design*. Ablex.

---

**Abstract:** This article aims to problematize the approach of users in the design process. Currently, both from the field of design and from the new approaches of sociology and technology in Latin America, the relevance and weight that this aspect has in design disciplines and their subsequent material solutions are being questioned. In order to discuss the concept, throughout the paper it will be developed and analyzed how the concept of user is treated in ontological design and technologies for social inclusion.

**Keywords:** Users - Ontological Design - Social Technologies - Design Process - Stereotypes.

**Resumo:** Este artigo tem como objetivo problematizar a abordagem dos usuários no processo de design. Atualmente, tanto no campo do design quanto nas novas abordagens da sociologia e da tecnologia na América Latina, questiona-se a relevância e o peso que esse aspecto tem nas disciplinas do design e suas consequentes soluções materiais. Para discutir o conceito, ao longo do trabalho será desenvolvido e analisado como o conceito de usuário é tratado no design ontológico e nas tecnologias de inclusão social.

Palavras-chave: Usuários - Design Ontológico - Tecnologias Sociais - Processo de Design - Estereótipos.

[Las traducciones de los abstracts fueron supervisadas por el autor de cada artículo]

---