

Comprende tu influencia como diseñador de UX

Los diseñadores de UX tienen una oportunidad única de mejorar la forma en que la tecnología influye en la vida de las personas en todo el mundo. **El diseño ético** consiste en comprender cómo tu trabajo de diseño afecta al mundo. Esta lectura te ayudará a comprender mejor tu influencia en la sociedad como diseñador de UX y las formas de ser responsable a medida que avances en tu carrera de diseño.



Dominant culture

Como diseñador de UX, debes considerar las necesidades de todos los diferentes tipos de personas, independientemente de su privilegio o poder. La sociedad a menudo suele permitir a quienes tienen más privilegios y poder dar forma a la cultura dominante. Una **cultura dominante** afecta a los valores o normas que son importantes para otras culturas. Si la influencia de una cultura dominante es demasiado fuerte, es posible que muchos puntos de vista culturales no se consideren en el proceso de diseño. Esto significa que algunos usuarios podrían quedar fuera.

Tu objetivo como diseñador es siempre poner las necesidades de los usuarios como prioridad al crear un producto, y eso significa comprender a *todos* los usuarios potenciales del producto. Realizar una investigación exhaustiva con un grupo diverso de personas es una excelente manera de asegurarte de que tu trabajo satisfaga las necesidades de todos los usuarios. Trata de notar las suposiciones sobre los usuarios que aportas al proceso de investigación, luego piensa en formas de desafiar esas suposiciones. Ten en cuenta cuestiones como las siguientes:

- ¿En qué se diferencian de ti las personas que utilizan tu producto?
- ¿Cómo puedes ayudar a las personas de culturas no dominantes a sentirse más incluidas en el diseño de tu producto?
- ¿Existe algún desafío que las personas de ciertos grupos o antecedentes puedan enfrentar al experimentar tu producto?
- Si te sientes de cierta manera sobre el producto que estás diseñando, ¿qué es lo opuesto a ese sentimiento? Lo más probable es que uno de tus usuarios tenga esa perspectiva opuesta.



Marginalized and underrepresented populations

Al diseñar productos, considera cómo las poblaciones marginadas y subrepresentadas podrían reaccionar a tus diseños. Una **población marginada** es aquella en la que las personas experimentan discriminación o exclusión de la sociedad en general debido a características específicas o experiencias de vida que erróneamente se consideran inferiores. A continuación, se muestran algunos ejemplos de poblaciones marginadas:

- Personas con discapacidad
- Personas con acceso limitado a la tecnología
- Personas que hablan diferentes idiomas

Es importante diseñar productos que sean inclusivos y de acceso fácil para todos los usuarios. Por ejemplo, si un usuario está desempleado, es posible que no tenga acceso a una computadora con Internet en su casa. Los usuarios deberían poder completar una solicitud de trabajo con la misma facilidad en un teléfono móvil que en una computadora de escritorio o portátil.

Las **poblaciones subrepresentadas** son grupos de personas cuyos valores y experiencias no están representados con suficiente frecuencia en una sociedad moldeada por la cultura dominante y su punto de vista. Las poblaciones subrepresentadas incluyen personas de ciertos géneros o sexualidades, personas de color y minorías étnicas, entre otras.

Piensa en cómo el enfoque del diseño de un diseñador puede verse afectado por su educación, antecedentes y circunstancias de la vida. Por ejemplo, si tu idea predeterminada de una familia es un hogar con dos padres, es posible que no consideres las necesidades o perspectivas de las familias con un solo padre u hogares multigeneracionales al diseñar productos.

Tanto las poblaciones marginadas como las subrepresentadas no forman parte de la cultura dominante, por lo que a menudo no se las reconoce en el proceso de diseño a menos que el diseñador tome la decisión consciente de incluirlas. A medida que avances en el diseño de UX, intenta encontrar formas de incluir a los usuarios marginados y subrepresentados con más frecuencia en tu propio pensamiento de diseño. Pregúntate lo siguiente:

- ¿Cómo puedo diseñar productos para que la cultura dominante no siempre se considere la norma?
- ¿Cómo puedo diseñar productos de manera que fomente la inclusión de todas las perspectivas?

Al hacer esto, ayudarás a crear diseños de productos que sean inclusivos para todos los usuarios.



Edge cases

Los **casos extremos** son situaciones que experimenta un usuario con un producto para el que los diseñadores no se prepararon. La situación u obstáculo que surge está fuera del control del usuario para solucionarlo. Como aprendiste anteriormente en el programa de certificación, una buena experiencia del usuario anticipa los casos extremos y redirige a los usuarios al camino feliz cuando las cosas no salen según lo planeado.

Debes abordar los casos extremos con consideración porque pueden promover el sesgo. Es importante anticipar problemas potenciales que podrían surgir para todos los diferentes tipos de usuarios. Debes ser flexible y estar listo para ajustar tus diseños a lo largo del proceso para tener en cuenta este tipo de problemas inesperados entre grupos de usuarios que quizás no hayas considerado inicialmente.



Inclusive design

El diseño inclusivo significa tomar decisiones de diseño que tengan en cuenta identificadores personales, como la capacidad, la raza, la situación económica, el idioma, la edad y el género. Tener un equipo diverso de investigadores y diseñadores, incluidos los de poblaciones tradicionalmente excluidas, es clave para el diseño inclusivo. Esta práctica asegura que una variedad de perspectivas únicas esté presente durante todas las fases del proceso de diseño.

El objetivo de un diseñador de UX es crear experiencias que sean accesibles para los usuarios con la más amplia gama de habilidades. En otras palabras, nadie debe ser excluido del uso de un producto porque los diseñadores no consideraron sus necesidades al crearlo. En el diseño inclusivo, no existe lo normal y no hay una persona "promedio" para la cual diseñar.

Para ver un ejemplo del mundo real, consulta este episodio del [podcast de InVision "DesignBetter"](#), con el líder de diseño inclusivo de Airbnb, Benjamin Evans.



Accountability

Una forma de asegurarte de que los diseños de tus productos sean inclusivos para todos los usuarios es responsabilizarte ante las personas con las que trabajas y los usuarios para los que estás diseñando. Busca las opiniones de usuarios, compañeros de trabajo e interesados que sean diferentes a ti. A medida que aprendas más sobre tus perspectivas, enfoques y cómo los afectan las situaciones, puedes incorporar tus conocimientos en tus diseños.



Design ethically

Aquí hay algunas ideas para poner en práctica el diseño ético:

Crea personas inclusivas

Ten en cuenta a los usuarios marginados o subrepresentados al crear personas para evitar atender solo a los usuarios que parecen "típicos" o universales. Ser intencional e inclusivo a la hora de crear personas evitará que tu producto promueva las mismas ideas sobre qué tipos de culturas se valoran o no.

Como diseñador de UX, aún debes usar factores demográficos prácticos, como la edad, el género y la capacidad para crear personas, pero debes ser flexible y estar listo para cambiarlos cada vez que notes sus limitaciones.

Amplía tu definición de "interesados"

Tradicionalmente, podrías pensar en los interesados como líderes de proyectos, gerentes, inversionistas y aquellos en roles de toma de decisiones de alto nivel. Pero, si amplías la definición del término, un interesado es cualquier persona o lugar al que un proyecto puede afectar. Al ampliar la definición de interesados para los que estás diseñando, puedes diseñar con una audiencia mucho más amplia en mente.

Incrementa la colaboración

Cuanto más colabores con los diferentes tipos de personas que se ven afectadas por tus productos, más información obtendrás de su participación. Y aunque en general eso es mejor para el bien de la sociedad, a menudo también es mejor para el diseño de tu producto.

A continuación, se incluyen algunos aspectos que debes considerar para ayudarte a colaborar mejor con muchos tipos diferentes de personas:

- Pregúntate lo siguiente: ¿Los pequeños detalles que intervienen en las decisiones de diseño fomentan la inclusión de *todas* las perspectivas?
- Piensa más allá del diseño universal. Incluso los principios de diseño más universales deben modificarse para adaptarse a un nuevo contexto, y ese contexto se vuelve más amplio a medida que interactúas con usuarios más diversos.
- Considera las soluciones de diseño "multiversal". **Multiversal** (o Pluriversal) se refiere a las muchas formas en que un diseño funciona para diferentes personas, mientras que universal significa que un método de diseño funciona para muchos usuarios. Un principio de diseño multiversal significa asegurarse de que un diseño tenga más de un punto de entrada o más de una forma de experimentarlo de manera significativa. Por ejemplo, al diseñar para alguien que ve y para alguien que no ve, ambos deberían poder experimentar el diseño final por igual, sin perderse nada.



You can make a difference

Todavía queda mucho trabajo por hacer para asegurarnos de que los diseñadores de UX incorporen prácticas más éticas e inclusivas, pero, al aprender estos conceptos ahora, estás desempeñando un papel importante para impulsar la industria. Tienes la oportunidad de marcar la diferencia en el mundo del diseño para ti, otros diseñadores y los usuarios de tus productos. Sé responsable, sé inclusivo y no olvides el impacto que tu trabajo puede tener en el mundo.

Hay mucho que aprender sobre la importancia del diseño centrado en la equidad. El recorrido de diseñar con equidad realmente nunca termina. Se requiere un aprendizaje y un crecimiento constantes para diseñar experiencias significativas para usuarios de todo tipo. Si tienes tiempo, te recomendamos que consultes estos recursos opcionales para seguir profundizando tus conocimientos.