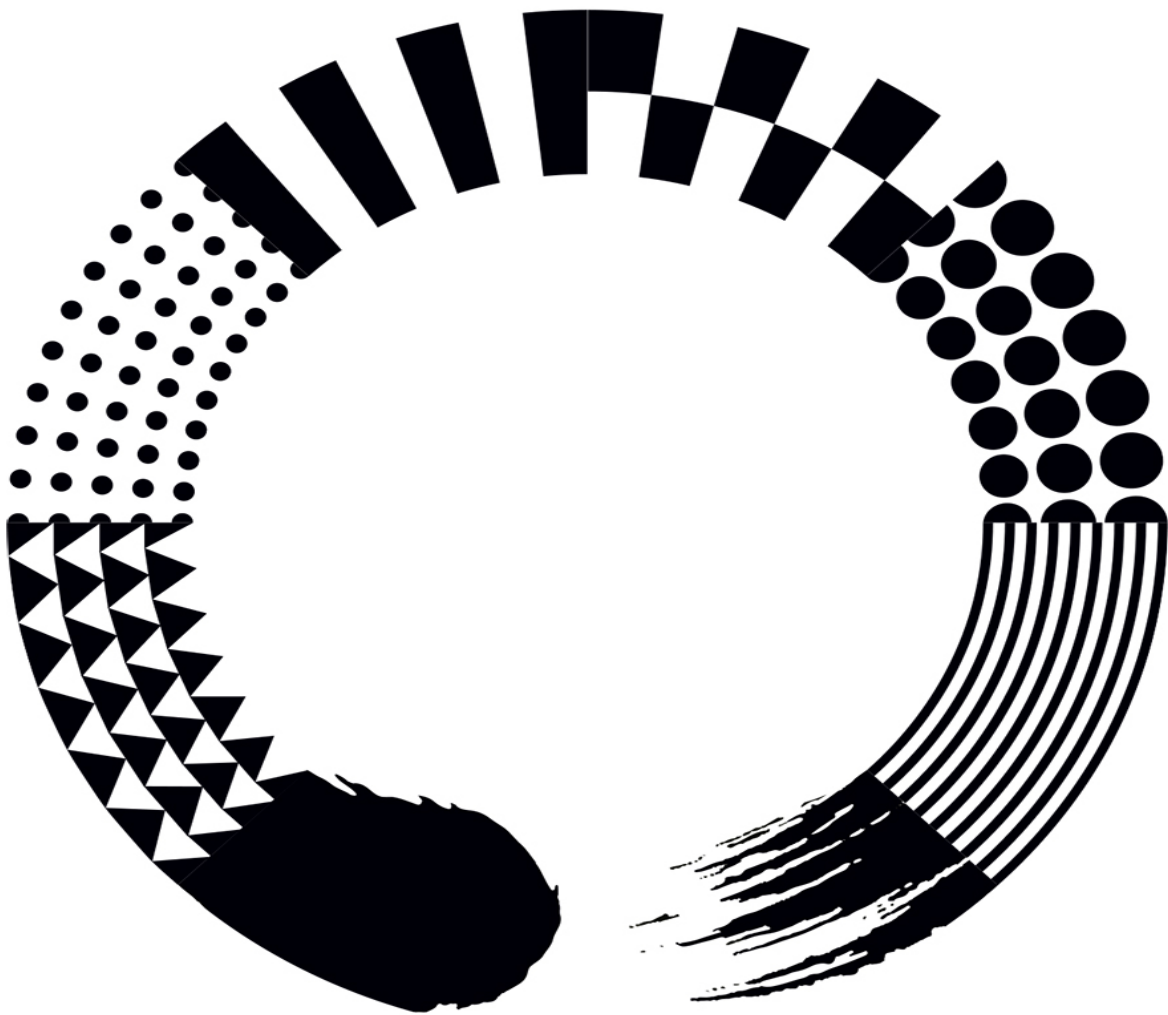


Mismatch

Cómo la inclusión da forma al diseño,
la tecnología y la sociedad.

Kat Holmes

Prólogo de John Maeda



Mismatch

Mismatch

Cómo la inclusión da forma al
diseño, la tecnología y la
sociedad.

Kat Holmes

Índice de contenido

Portadilla

Legales

Prólogo de John Maeda

Agradecimientos

1 Bienvenido

2 *Shut In, Shut Out*

3 El ciclo de la exclusión

4 Diseñadores inclusivos

5 Con y para

6 *Matchmaking*

7 No existe lo normal

8 Historias de amor

9 Inclusión es diseñar el futuro

Lecturas sugeridas

MISMATCH.

Cómo la inclusión da forma al diseño, la tecnología y la sociedad.
Kat Holmes

Prólogo de John Maeda

© 2018 Kat Holmes

© 2020 de la presente edición en castellano para todo el mundo:

Experimenta Editorial

Calle Investigación, 7, Pol. Ind. Los Olivos.

28906 Getafe, Madrid, España

www.experimenta.es

Traducción: Salpi Kissoyan

Corrección: Ana Briz Blanco

Coordinador de la edición: Marcelo Ghio

Mismatch : how inclusion shapes design.

© Cambridge, MA : The MIT Press, 2018. | Series: Simplicity : design, technology, business, life.

Holmes, Kat, author. | Maeda, John, writer of foreword.

Versión: 1.0

Digitalización: Proyecto451

Quedan prohibidos, dentro de los límites establecidos en la ley y bajo los apercibimientos legalmente previstos, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, ya sea electrónico o mecánico, el tratamiento informático, el alquiler o cualquier otra forma de cesión de la obra sin la autorización previa y por escrito de los titulares del copyright. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, <http://www.cedro.org>) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

ISBN edición digital (ePub): 978-84-18049-66-8

Para Scarlet, Sophia, y Don
Juntos, estamos en casa.

PRÓLOGO

Cuando empecé a escribir un blog sobre la temática de diseño a principios de los años 2000, era una época en la que todavía había reproductores de DVD y el *iPhone* aún no había aparecido. Las nubes empezaban a cubrir el horizonte de la experiencia del usuario y la tecnología empezaba a hacernos más felices y, a la vez, más infelices. Tenía que haber una manera de conectar la forma en que los tecnólogos hacían los productos con la forma en que las pretecnologías eran diseñadas, y así nacieron las Leyes de la Simplicidad (LoS).

Afortunadamente, aprendí a una edad suficientemente temprana que realmente no tengo todas las respuestas. Así que he estado buscando activamente, en estos últimos años, formas de pensar en el diseño en el futuro buscando las luces ascendentes. Una búsqueda casual en internet me llevó al trabajo de Kat Holmes sobre «diseño inclusivo». Esto fue cuando ella estaba en Microsoft y, francamente, en aquella época, Microsoft no era el primer nombre en el que pensabas cuando imaginabas el futuro del diseño.

Pero pensé: «¡Esto es!».

Porque, al haber pasado tiempo en Silicon Valley y trabajado en cientos de *startups* de tecnología como socio de la compañía de capital de riesgo Kleiner Perkins, tuve la intuición de que Kat tenía la solución de algo verdaderamente importante. El diseño inclusivo era lo que

faltaba en los productos de tecnología que se enviaban a millones de personas, lo que finalmente llevaba a un *mismatch* fundamental entre lo que la gente necesitaba y lo que los técnicos de Silicon Valley enviaban. Creo firmemente que Kat tiene la clave para abordar el desafortunado conjunto de prejuicios comunes en cómo hacemos los productos en tecnología: para «nosotros mismos» como una muestra representativa de las personas en el mundo. Así que me puse en contacto con ella con un frío correo electrónico y le agradezco desde entonces que me devolviera ese primer mensaje.

Kat Holmes nos trae el mensaje correcto sobre el diseño en el momento justo. Su mensaje no es para nada simple, nos obliga a pensar en la complejidad. De acuerdo con la forma en que Kat ve el mundo, no puede haber simplicidad a menos que entendamos la complejidad de cómo y por qué los productos se construyen hoy en día. Como recordarán, la quinta ley de la simplicidad dice:

La simplicidad y la complejidad se necesitan mutuamente.

Diseñar para la simplicidad en el futuro será imposible a menos que hagamos el esfuerzo de entender las complejidades subyacentes de cómo diseñamos hoy en día. Si no lo hacemos, solo crearemos más *mismatches*. Crearemos experiencias que son simples solamente para gente como nosotros.

Tenemos que hacernos la difícil pregunta de quién se encarga de hacer los productos que usamos hoy, porque está directamente relacionada con qué se hace. Esta es la

pregunta central en la que Kat nos ayuda a sumergirnos, con tacto, teoría y consejos prácticos concretos sobre cómo navegar por esta nueva forma de diseñar que es esencial para cualquier fabricante de productos.

Como dice Kat: «Para bien o para mal, las personas que diseñan los puntos de contacto de la sociedad determinan quién puede participar y quién queda afuera. A menudo sin darse cuenta». «Si el diseño es la fuente de los *mismatches* y de la exclusión, ¿puede ser también el remedio? Sí. Pero requiere trabajo».

Buena suerte con ese trabajo. Yo también estoy haciéndolo ahora mismo.

John Maeda
Lexington, Massachusetts
Marzo de 2018

AGRADECIMIENTOS

Poco después de aceptar escribir *Mismatch*, mi casa se inundó. Ciento noventa mil litros de agua y treinta y cinco mil palabras después, todo es un poco borroso. Estas páginas fueron escritas de forma nómada: en asientos de avión, vestíbulos de hoteles, cafeterías, mesas de cocina, esquinas de bibliotecas e incluso en los escalones de entrada de varios porches. Estoy profundamente agradecida a todas las personas que compartieron sus hogares, comidas y amistad con mi familia durante este tiempo. En particular, las familias Woodman, Wither-Wollersheim y Grimes, mi madre, Sharon Tangney, y su esposo Steve. Crearon los espacios seguros que hicieron posible este libro.

John Maeda, gracias por animarme a escribir este libro y hacer que parezca obvio. Me has mostrado lo que significa abrir puertas a los demás y prometo devolverlo.

Bob Prior, tu confianza y tu colaboración creativa fueron el sueño de un autor novato. Gracias. Y al equipo de prensa del MIT, por el gran cuidado que pusieron en los diferentes matices de este libro. A los líderes del diseño inclusivo que contribuyeron con palabras a estas páginas: Tiffany Brown, John Porter, Victor Pineda, Sophia Holmes, Swetha Machanavajhala, Margaret Burnett y Jutta Treviranus: gracias por compartir su experiencia e historias.

Al equipo de Airlift, gracias por crear una ilustración de portada que captura perfectamente la esencia de este libro.

Karen Chappelle, sus ilustraciones reflexivas y divertidas aportan una dimensión importante a las ideas de cada capítulo.

Chuck Mosher, me enseñaste a superar los obstáculos de la escritura. Soportaste mis pensamientos más confusos para esculpir mis puntos clave. Gracias por amarme tanto.

Molly McCue, gracias por tus elocuentes comentarios y por ser mi alma gemela escritora.

Rosemarie Garland-Thomson, nuestras largas charlas sobre inadaptados y desajustes me ayudaron a encajar piezas dispares como en un rompecabezas. Y gracias por enseñarme a escribir con Dragon cuando mis palabras estaban en mi boca, no en mis manos.

Seema Sairam, Patrick Corrigan, Hsiao-Ching Chou, Sarah Morris y Kris Woolery, gracias por sus honestas ediciones y su notable amistad.

Irada Sadykhova, tu compasión y claridad se entretajan a lo largo de este libro. Gracias por desafiarme constantemente a mí y a una generación de líderes inclusivos a esperar más de nosotros y de los demás.

A la extensa comunidad de entusiastas y líderes del diseño inclusivo, especialmente en Microsoft, gracias por su colaboración y apoyo.

Y finalmente, a mi socio, Don, la roca sobre la que se basa nuestra familia. Cuando decidí escribir un libro, ni siquiera se inmutó. Mientras escribía, moviste planetas enteros a mi alrededor para que pudiera concentrarme. ¿Recuerdas cuando te hice leer decenas de páginas dispares, una y otra vez, y luego te acusé de no haber leído realmente el libro? Gracias por pensar que fue gracioso. Nuestra vida es posible gracias a todo lo que creas.

1 BIENVENIDO

Los *mismatches* nos hacen inadaptados.

¿Dónde te gustaba jugar de niño? Tal vez fuera en un árbol cerca de tu casa. O en un videojuego en el que te abrías camino a través de nuevos mundos. O, como a mí, en un fuerte construido con cajas y mantas.

Últimamente he hablado mucho de patios de recreo. He estado deslizándome por muchos toboganes y probando muchos columpios. He escuchado a la gente hablar de por qué venían a jugar y me preguntaba quién no podía participar. Todo esto puede parecer raro para un adulto que diseña tecnología para ganarse la vida, pero aquí está el porqué de su importancia: diseñar para la inclusión comienza con el reconocimiento de la exclusión.

Un patio de recreo es un microcosmos perfecto para aprender cómo comenzar. Rememora los objetos y las personas que ocupaban tu espacio de juego. Intenta recordar lo que funcionaba bien para ti. Probablemente hubo momentos en los que eras feliz jugando solo y otros momentos en los que jugabas con muchos niños. ¿Puedes describir qué fue lo que hizo que esos espacios fueran inclusivos?

También hubo, probablemente, momentos en los que te sentiste excluido, ya sea porque había un objeto que no podías usar, o porque las personas que te rodeaban te

condenaban al ostracismo. ¿Qué fue lo que hizo que esos espacios fueran excluyentes?

Los objetos y las personas que nos rodean influyen en nuestra capacidad de participar. No solo cuando se juega en un patio de recreo, sino en todos los aspectos de la sociedad. Nuestras ciudades, lugares de trabajo, tecnologías e incluso nuestras interacciones con los demás son puntos de contacto para acceder al mundo que nos rodea.

Cuando nos encontramos con esos puntos de acceso, a veces podemos interactuar con ellos fácilmente y a veces no. Cuando no podemos interactuar con facilidad, muchos de nosotros intentaremos adaptarnos para que la interacción funcione. Algunas veces ningún grado de creatividad hará posible utilizar una solución que, simplemente, se adapte al cuerpo o la mente de una persona.

Ejemplos de esto están a nuestro alrededor. Esa es la razón por la que un niño se sube a un mostrador para lavarse las manos en un lavabo. Es por eso por lo que la gente se encarga de buscar instrucciones sobre cómo utilizar una aplicación de *software* cuando se actualiza con nuevas funciones. Cualquier persona que haya intentado pedir un almuerzo de un menú escrito en un idioma que no entiende está en medio de una interacción incompatible.

Este es el poder de los *mismatches*. Hacen que aspectos de la sociedad sean accesibles para algunas personas, pero no para todas.

Los *mismatches* son barreras para interactuar con el mundo que nos rodea. Son el subproducto de cómo está diseñado nuestro mundo.

Los *mismatches* son los bloques de construcción de la exclusión. Los podemos percibir como pequeños momentos

de exasperación cuando un producto tecnológico no funciona como creemos que debería. O como toparnos con una puerta cerrada marcada con un gran letrero que dice «no entrar». Ambos duelen.

El diseño inclusivo consiste íntegramente en eliminar las incompatibilidades, dondequiera que las encontremos. Si estas incompatibilidades han sido creadas por el diseño, también pueden ser remediadas a través del diseño. Construir las herramientas para hacerlo nos pone en el camino hacia la inclusión.

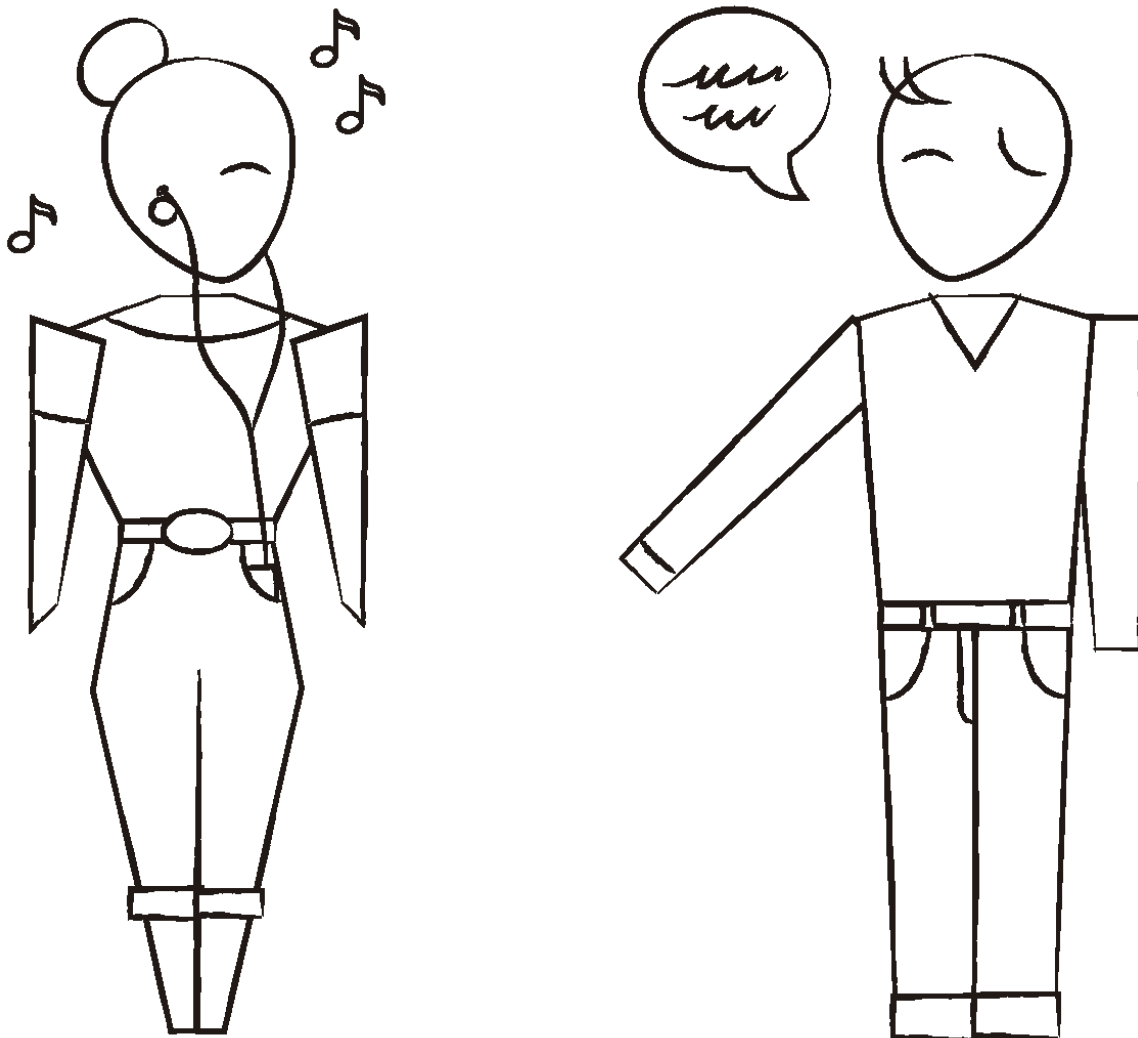


Figura 1.1

Las interacciones entre seres humanos están llenas de incompatibilidades, pero las personas son capaces de adaptarse en un esfuerzo por conectarse con los demás.

En este libro nos sumergiremos profundamente en cómo la inclusión puede ser una fuente de innovación y crecimiento, en especial para las tecnologías digitales. Puede ser un catalizador de la creatividad y un imperativo económico. Y nos enfrentaremos a un desafío central: ¿acaso es posible diseñar para toda la diversidad humana?

He construido una carrera promoviendo la inclusión a través de métodos de diseño, lo que se conoce también como diseño inclusivo. Como muchas personas, al principio y conceptualmente consideré la inclusión como algo bueno. Sin embargo, descubrí también que la gente rara vez la hacía una prioridad constante. Quería comprender por qué.

Hay muchos desafíos que se interponen en el camino de la inclusión, de los cuales los más escurridizos son la compasión y la lástima. Tratar la inclusión como una misión benevolente incrementa la separación entre las personas. Creer que debe prevalecer, simplemente, porque es lo correcto es la forma más rápida de socavar su progreso. En su propio detrimento, la inclusión suele categorizarse como una actividad para sentirse bien.

Con esto en mente, pondremos a prueba nuestras suposiciones sobre la inclusión y sobre cómo aparece en el mundo que nos rodea. Exploraremos las razones por las que nuestra sociedad perpetúa la exclusión, y nuevos principios para modificar ese ciclo hacia un crecimiento inclusivo.

INADAPTADOS POR DISEÑO

¿Qué pasa cuando un objeto diseñado nos margina?

Una puerta que no se abre. Un sistema de transporte que no presta servicio en nuestro vecindario. Un ratón de ordenador que no funciona para personas zurdas. Un sistema de pago con pantalla táctil, en una tienda de comestibles, que solo funciona para personas que leen frases en inglés, tienen visión 20/20 y usan tarjeta de crédito.

El hecho de ser excluidos por estos diseños, ¿cómo moldea nuestro sentido de pertenencia en el mundo? Esta pregunta me llevó desde los patios de recreo hasta los sistemas informáticos, desde las viviendas públicas de Detroit hasta mundo de los juegos virtuales.

Pregúntales a cien personas qué significa inclusión y obtendrás cien respuestas diferentes. Pregúntales qué significa ser excluido y la respuesta será uniformemente clara: es cuando te dejan fuera.

Imagina niños escalando en un parque de juegos. ¿Cómo están escalando? ¿Están en una escalera, escalones, rampas, cuerdas, rocas, o quizás un árbol? Ahora imagina quién diseña las características de ese parque y las suposiciones que hace sobre las personas que jugarán allí. Como es de esperar, muchos diseñadores de parques infantiles son extraordinarios defensores de los espacios inclusivos.

Una nublada mañana de San Francisco, durante una entrevista, Susan Goltsman deambulaba por un parque que ella misma había diseñado, señalando las características que lo hacían inclusivo. Una rampa suavemente inclinada que llega a los miradores más altos. Un gamelán que suena armoniosamente, un instrumento indonesio en el que «no se puede tocar una mala melodía».

Un frenesí de niños de varias edades y habilidades jugaban juntos por todo el parque. Era difícil competir con sus gritos y risas. Con los pies en la arena, junto a una gigantesca escultura de una tortuga marina, Susan vociferó el aspecto más importante de su proceso de diseño:

Entrevistamos a niños con diferentes niveles de discapacidad, y, cuanto más grave era la discapacidad, más indirecto el juego. Así que el niño que no podía moverse mucho «jugaba» en su mente a través del juego de otros niños en esa zona. Por lo tanto, acceso significa muchas cosas diferentes para muchas personas diferentes.

Goltsman fue una de los principales fundadores de la empresa de diseño Moore, Iacofano, Goltsman (MIG). Su influencia se extendió mucho más allá de los espacios de juego para la infancia. Una de las pioneras del diseño inclusivo, sus contribuciones a las políticas y estándares han influido en la mayoría de las principales ciudades de América del Norte. (1)

Un ambiente inclusivo es mucho más que la forma de sus puertas, sillas y rampas. También tiene en cuenta el impacto psicológico y emocional en las personas. Al trabajar con Goltsman aprendí que lo que es válido para un patio de recreo es válido para todos los ámbitos humanos, incluyendo el mundo *online*.

Desde una edad temprana, examinamos las aguas de la aceptación preguntando: «¿Puedo jugar?». La respuesta a esta pregunta puede hacer que nuestros corazones se exalten o destrozarnos. En el transcurso de nuestras vidas aprendemos a preguntar más sutilmente o, simplemente, dejamos de preguntar. A veces seguimos para adelante, sin importar el rechazo, para ponernos a prueba a nosotros mismos.

Los elementos centrales de nuestras identidades están formados por nuestros encuentros con la inclusión y la exclusión. Nosotros decidimos a dónde pertenecemos y dónde somos forasteros. Esto da forma a nuestro sentido de valores y a lo que creemos que podemos aportar. La exclusión, y el rechazo social que a menudo la acompaña, es una experiencia humana universal. Todos sabemos lo que se siente cuando no encajamos.

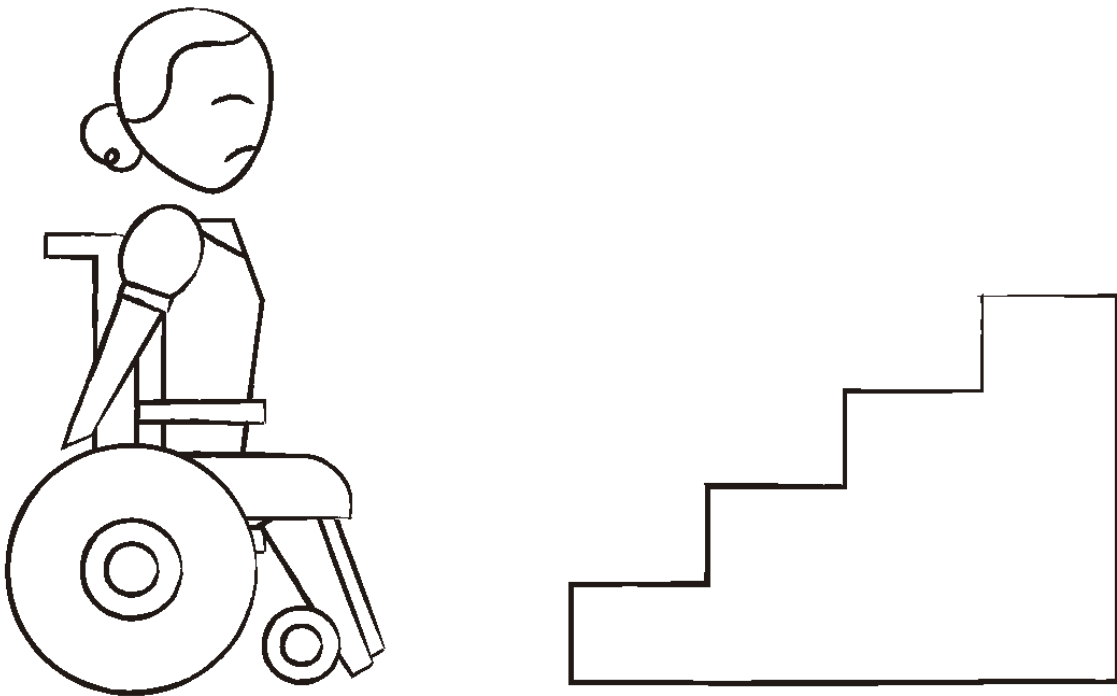


Figura 1.2

Las incompatibilidades entre personas y objetos, físicos o digitales, ocurren cuando el objeto no se ajusta a las necesidades de una persona. La gente, a menudo, tiene que adaptarse para hacer que un objeto funcione.

Para bien o para mal, las personas que diseñan los puntos de contacto de la sociedad determinan quién puede participar y quién queda afuera. A menudo sin darse cuenta. Un ciclo de exclusión impregna nuestra sociedad. Dificulta el