



# IHC y Multiculturalidad

Prof. Antonio Silva Sprock, Ph.D  
Universidad Central de Venezuela

[antonio.silva@ciens.ucv.ve](mailto:antonio.silva@ciens.ucv.ve)

[antonio.m.silva@ucv.ve](mailto:antonio.m.silva@ucv.ve)

Enero/2019

# IHC y la Multiculturalidad

---

Actualmente más del 70% del esfuerzo de desarrollo de las aplicaciones interactivas está dedicado a la interfaz de usuario (Gartner Group).

Los productos de software y en general las aplicaciones web son utilizadas por personas de culturas para las cuales no fueron diseñadas inicialmente.

# IHC y la Multiculturalidad

---

Cultura es todo complejo que **incluye el conocimiento, el arte, las creencias, la ley, la moral, las costumbres y todos los hábitos y habilidades adquiridos por el hombre** no solo en la familia, sino también al ser parte de una sociedad como miembro que es.

La palabra cultura es de origen latín *cultus* que significa “cultivo”.

# IHC y la Multiculturalidad

---

En las **ciencias sociales** se define como: un conjunto de ideas, comportamientos, símbolos y prácticas sociales, aprendidos de generación en generación a través de la vida en sociedad. Es parte del **patrimonio social de la humanidad**.

# IHC y la Multiculturalidad

---

La aculturación es el proceso a través del cual un individuo, un grupo de personas o un pueblo adquiere y asimila los rasgos y elementos de otra cultura diferente a la propia.

De esta manera y por diversas causas muchos individuos o grupos sociales han modificado o adaptado diversos elementos culturales propios por otros, poniendo en peligro de pérdida su cultura.

Por lo general, **son adoptados los rasgos de las culturas dominantes sobre las más débiles.**

# IHC y la Multiculturalidad

---

**La cultura es un patrimonio social de la humanidad.**

Tenemos un deber moral, social y humano, de respeto a las culturas, y nos obliga a profesionalmente actual en consecuencia.

# IHC y la Multiculturalidad

---

## **Multiculturalismo**

Describe la existencia de diferentes culturas compartiendo un mismo territorio o espacio y en un mismo tiempo, es decir, hace referencia a la diversidad cultural existente en nuestras sociedades occidentales contemporáneas.

# IHC y la Multiculturalidad

---

## **Interculturalismo**

Implica una interacción dinámica entre culturas, donde existe explícitamente diálogo, reciprocidad, interdependencia y métodos de intervención como método de enriquecimiento mutuo.



# IHC y la Multiculturalidad

---

## **Multiculturalidad e Interculturalidad según Walter Mignolo**

En la multiculturalidad las culturas no buscan el protagonismo sobre otras culturas sino una simple inserción.

La interculturalidad propone un punto de vista diferente que parta de lo autóctono de cada cultura, logrando la participación activa de todos.

# IHC y la Multiculturalidad

---

## Disciplinas involucradas en IHC

- Psicología
- Visualización de Datos
- Cine, TV, Teatro, Arte
- Diseño Gráfico
- Comunicación Social
- Educación
- Ciencias Sociales (Antropología, Sociología, Etnografía)

# IHC y la Multiculturalidad

---

**Sociología:** ciencia social que se encarga del análisis científico de la estructura y funcionamiento de la sociedad humana o población regional.

**Etnografía:** ciencia parte de la antropología que estudia las costumbres y las tradiciones de los pueblos.

# IHC y la Multiculturalidad

---

Las herramientas de investigación etnográfica pueden responder a cuestiones sobre organizaciones y mercados que otros métodos no pueden.

En los últimos años, algunas compañías están reclutando antropólogos para comprender mejor a sus clientes y sus trabajadores y para diseñar productos que reflejen mejor las tendencias culturales emergentes.

# IHC y la Multiculturalidad

---

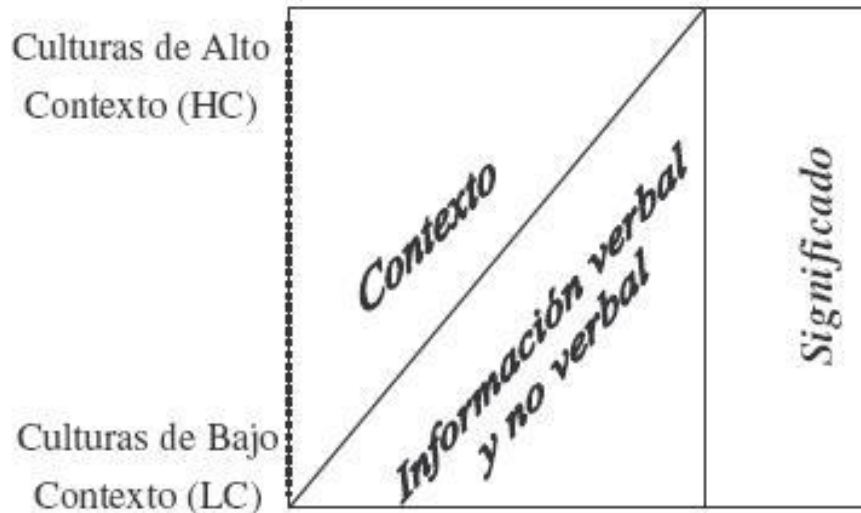
Edward Hall establece un modelo contextual para explicar como afecta el contexto a la cultura.

Por una parte existen las culturas denominadas de alto contexto (AC) como Japón, China e Hispanoamérica, en las cuales la mayor parte de la información se encuentra en el contexto y no es necesario transmitirla.

# IHC y la Multiculturalidad

---

Por otra parte aparecen las culturas de bajo contexto (BC), como los países europeos, las cuales necesitan toda la información explicitada para evitar posibles distorsiones en su significado.



# IHC y la Multiculturalidad

---

Veamos el contexto gráfico de la interfaz donde existen interfaces de alto contexto gráfico, donde predominan los gráficos sobre los textos, en consecuencia dichos gráficos deberían ser lo suficientemente claros y concretos para captar la idea que el comunicador quiere impartirle al usuario, y de bajo contexto gráfico, que es el inverso; por lo tanto, son más explicativos a través del texto.

# IHC y la Multiculturalidad

---

La sociedad latina no lee los manuales de la interfaz: aprenden por “ensayo y error”. En sociedades de Europa Central no ejecutan nada si no está descrito en un manual.

Por ejemplo, para entrar al correo electrónico, un usuario de América Latina ingresa usuario, contraseña y presiona “enter”.

En Sociedades europeas (Suecia, Suiza, Finlandia, Alemania, entre otras) no van a presionar “enter” porque no está especificado hacerlo, quizá lo hagan una vez que se lo enseñan o lo descubran “por error”, pero no intentarán hacerlo.



# IHC y la Multiculturalidad

---

Un ejemplo visual del contexto gráfico de la información son los sitios Web de ciertas empresas multinacionales. En países latinos, estos sitios tienen muchos gráficos, fotografías, ilustraciones, que con solo verlas el usuario entiende de qué se trata; sin embargo, en culturas de bajo contexto gráfico como Europa Central, las Webs contienen imágenes acompañadas de mucho texto explicativo.

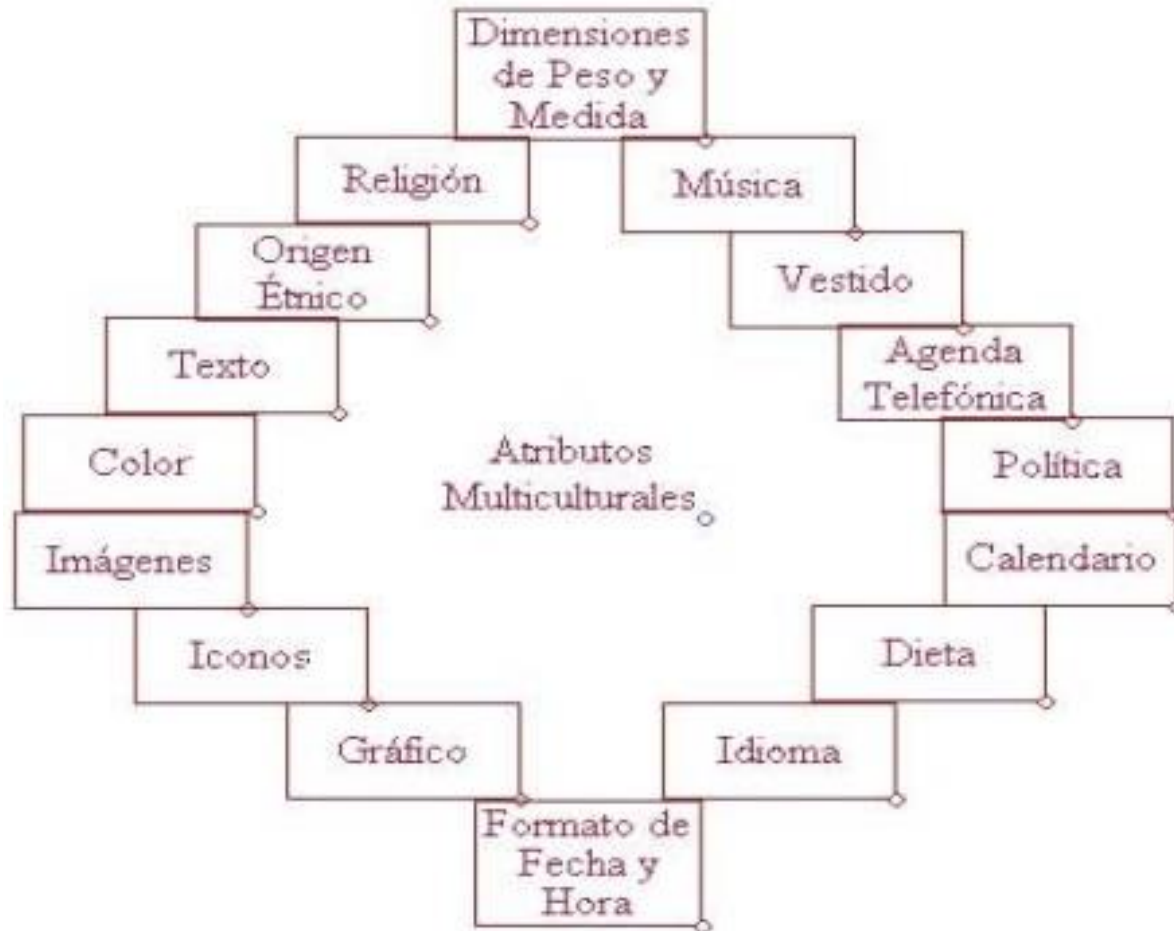
# IHC y la Multiculturalidad

---

El relación al mismo contexto gráfico, también depende de la cultura del usuario. Por ejemplo los iconos conceptuales, los colores (el rojo es “Peligro” en Occidente y “Alegría” en China) y los formatos de lectura, calendarios, monedas y dirección de lectura.

# IHC y la Multiculturalidad

---



# IHC y la Multiculturalidad

---

La multiculturalidad se ha convertido en un reto para los diseñadores web ya que la interacción de culturas diversas busca que los diseños web posean iconos, colores, símbolos y características sistemáticas que puedan ser reconocidos y utilizados por diversas culturas desde un contexto visual.

# IHC y la Multiculturalidad

---

Pocas investigaciones han tratado las influencias culturales en la usabilidad de los productos software usados globalmente.

Algunos estudios resaltan aspectos de la cultura que deben ser considerados, entendiendo cómo las diferencias culturales podrían impactar en el diseño de la interfaz de usuario.

# IHC y la Multiculturalidad

---

Se plantea la necesidad de considerar una nueva base teórica para el diseño Web transcultural, donde se tenga una relación más explícita entre cultura y diseño Web y de tener guías o modelos que ayuden al diseño, creación y evaluación de sitios web para el uso multicultural.

Varios autores han propuesto patrones de diseño de aplicaciones Web, considerando aspectos de multiculturalidad, por ejemplo.

# IHC y la Multiculturalidad

---

Zapata, Victor; Palacios, Adín; Collazos, Cesar; Muñoz, Jaime; Álvarez, Francisco y Silva Antonio (2014). PATRONES DE MULTICULTURALIDAD PARA EL DISEÑO DE APLICACIONES WEB. Lámpsakos, No.11, 19-28, Medellín(Colombia).

Patrones propuestos: Autoridad, Organización Social, Género, Evasión de la Incertidumbre, Concepción Temporal, Lenguaje, Contexto y Comunicación no Verbal.

# IHC y la Multiculturalidad

---

- Autoridad (información jerárquica, premios y distinciones, información empresarial).
- Organización Social (énfasis en la comunidad, participación social, en Colombia énfasis en responsabilidad social).
- Género (roles sexuales traslapados, apariencia –armonía y estética, para España presentar mayor eficiencia del producto y al hombre como poderoso).
- Evasión de la Incertidumbre (servicio al cliente, navegación dirigida).



# IHC y la Multiculturalidad

---

- Concepción Temporal (títulos concisos, menos texto, oraciones cortas, énfasis en productos, logros y hechos actuales).
- Lenguaje (varios idiomas, apariencia - modismos y simbología, mayor presencia de modismos para España).
- Contexto (cortesía y buen trato, venta subliminal).
- Comunicación no Verbal (textos bien escritos, elementos visuales, estilo minimalista para Argentina y España).

# IHC y la Multiculturalidad

---

Masip, Llúcia; Gil, Rosa; Granollers, Toni y Collazos, César. (2009). Multiculturalidad e internacionalización en interfaces Web. RASI. 6. 191-196.

Evaluación de la multiculturalidad e internacionalización en interfaces web.

Adaptación de las heurísticas de Nielsen incorporando aspectos multiculturales, que clasifican en 4 categorías distintas: diseño, navegación, contenido y búsqueda.

# IHC y la Multiculturalidad

---

Concluyeron que la clasificación de cultura de alto contexto y bajo contexto comprende una clasificación demasiado genérica cuando se habla de multiculturalidad en interfaces web. Consideran pertinente plantear una clasificación basada en lugar de origen para cada una de las culturas.



# IHC y la Multiculturalidad

---

## Inteligencia Artificial en la IHC

Hasta ahora: diseño de interfaces en lenguaje natural, mediante voz Diseño de agentes inteligentes para simplificar la realización de tareas frecuentes.

Propuesta: clasificación basada en lugar de origen para cada una de las culturas.

# IHC y la Multiculturalidad

---

Amiel, T., Squires, J. y Orey, M. (2009). Cuatro estrategias para diseñar la instrucción para diversas culturas cuatro estrategias para diseñar la instrucción para diversas culturas. Educational Technology.

- REA con Accesibilidad Multicultural (*Learning Objects with Multicultural Affordances, LOMA*) ---> OERMA
- **REA con Adaptaciones Culturales (*Learning Objects with Cultural Adaptations, LOCA*) ---> OERCA**
- **N-Culture**

# IHC y la Multiculturalidad

---

## 2ª Estrategia OERCA

Los REAM creados bajo la estrategia OERCA buscan adaptar el contenido dependiendo de la cultura a la que pertenezca el usuario.

Algunas adaptaciones que pueden realizarse son:

- Colores
- Idioma
- Imágenes
- Animaciones
- Elementos de usabilidad (posición de los botones de navegación).

# IHC y la Multiculturalidad

---

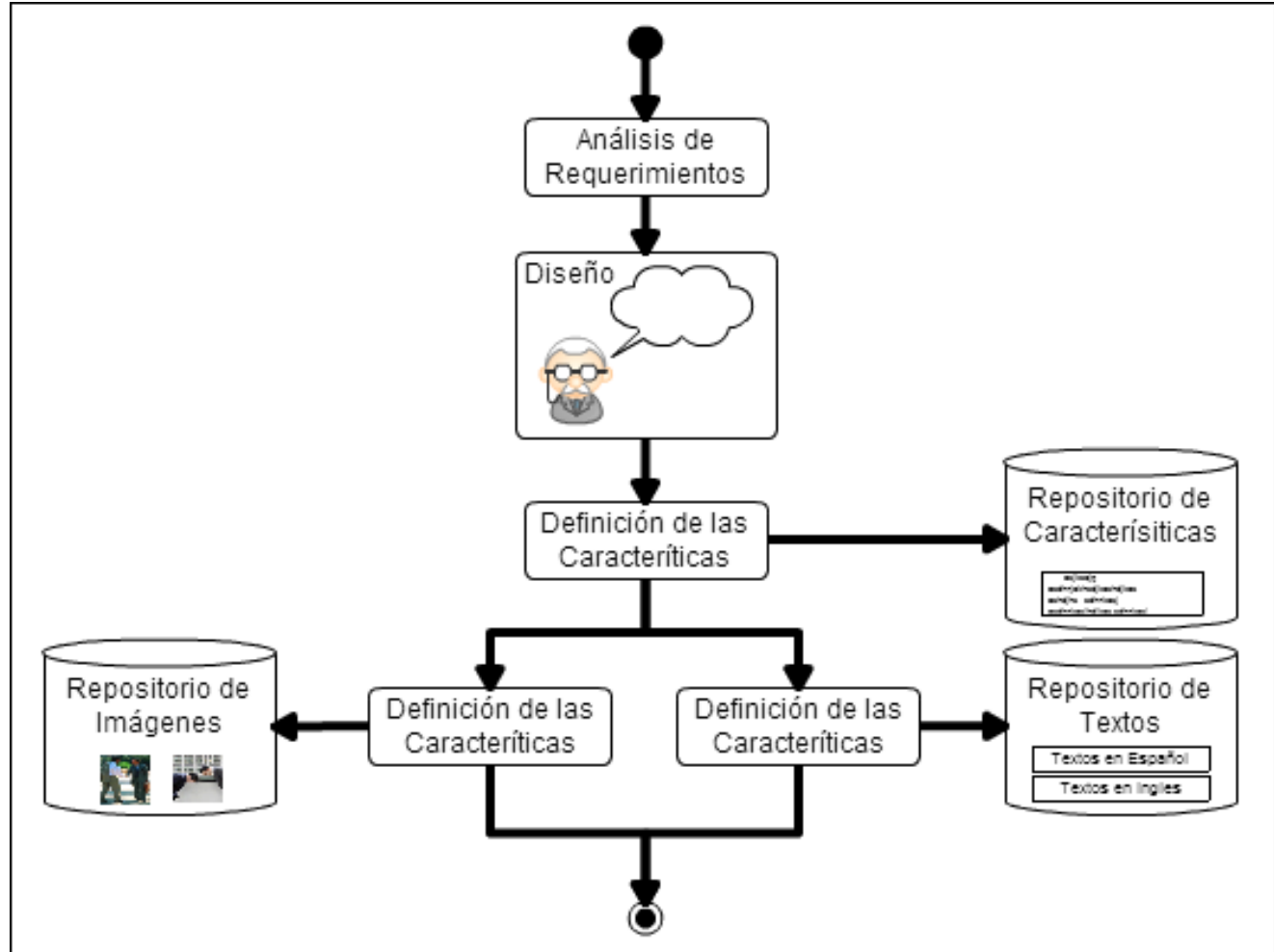
El proceso de implementación de REAM bajo la modalidad OERCA se puede dividir en dos etapas.

La primera etapa corresponde al desarrollo de los materiales base para los REAM.

La segunda etapa corresponde a la de maquetación o armado de los objetos de aprendizaje multiculturales.

# IHC y la Multiculturalidad

## 2ª Estrategia OERCA





# IHC y la Multiculturalidad

---

## **3ª Estrategia: n-Culture**

Con relación a los REAM desarrollados empleando la estrategia n-Culture, se hacen cuidando que no existan contenidos que puedan ser interpretados de distinta forma dependiendo de la cultura a la que pertenezca el usuario.

# IHC y la Multiculturalidad

---

## Concluyendo

La multiculturalidad sigue siendo un reto para los diseñadores de interfaces y en general para la IHC.

Algunos estudios han planteado elementos de gran interés, sin embargo aún queda mucho por desarrollar.

La inteligencia artificial muestra alternativas de seguir apoyando a la IHC.



---

# GRACIAS

Prof. Antonio Silva Sprock, Ph.D  
Universidad Central de Venezuela

[antonio.silva@ciens.ucv.ve](mailto:antonio.silva@ciens.ucv.ve)

[antonio.m.silva@ucv.ve](mailto:antonio.m.silva@ucv.ve)