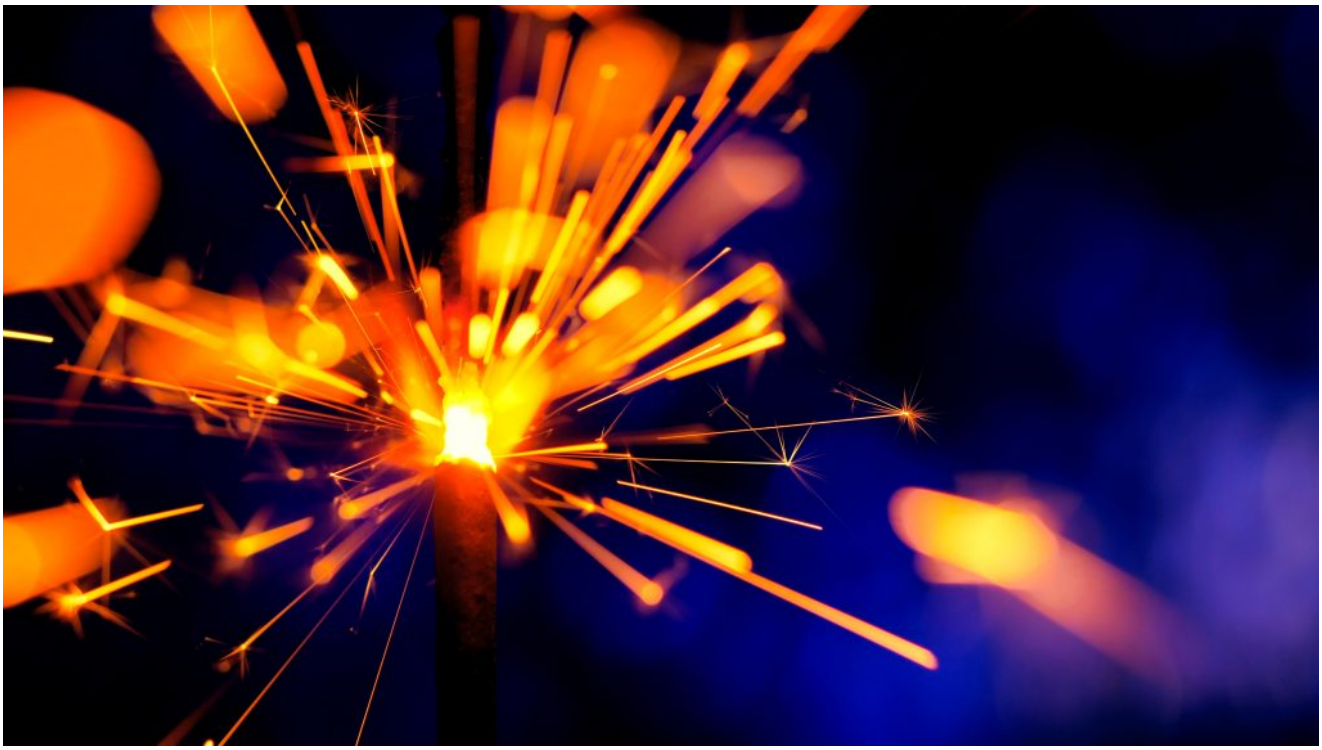
Desde la concepción hasta la finalización: Cómo la PDO de Lenovo prioriza la accesibilidad a lo largo de cada etapa del desarrollo de productos

18 May 2022



Desde su creación en 2020, la Oficina de Diversidad de Productos (PDO) de Lenovo ha sido la autoridad para integrar DE&I en nuestros procesos de diseño y desarrollo de productos. He tenido el gran honor de presidir nuestra PDO, viéndola duplicar su tamaño desde esta misma época el año pasado y aprobar 38 productos sólo en los dos últimos trimestres.

El Día Mundial de la Conciencia sobre la Accesibilidad nos brinda a todos la oportunidad de reflexionar sobre los avances que hemos logrado y nos recuerda cuánto más podemos hacer para construir un mundo más inclusivo y accesible para todos. Me enorgullece participar en esta valiosa operación que prioriza la accesibilidad durante cada etapa del desarrollo, desde el concepto hasta el producto final.

Diversidad por proceso de diseño

Durante demasiado tiempo, las empresas han introducido productos sin tener en cuenta las necesidades y atributos únicos de todos los usuarios potenciales, lo que ha provocado que muchos segmentos de consumidores queden excluidos debido a la falta de inclusividad del diseño. La PDO de Lenovo busca integrar la inclusión y los comentarios de diversos grupos

en las primeras etapas del proceso de desarrollo de productos para garantizar que la tecnología que presentamos sea verdaderamente más inteligente y para todos.

Siempre que nuestros equipos de desarrollo de productos y procesos exploren una nueva idea, deben completar un formulario de autoevaluación para determinar si la tecnología que planean utilizar se considera de "alto riesgo" para aquellos con necesidades específicas. Una vez completado, este formulario se presenta al Grupo de Trabajo PDO, integrado por un gerente, director y voluntarios ejecutivos.

Tradicionalmente, si el Grupo de Trabajo de PDO encontrara que los componentes eran de alto riesgo, referirían al equipo de desarrollo a la junta de revisión "Diversidad por diseño". Sin embargo, en febrero de 2022 se introdujo un proceso nuevo y más beneficioso. Ahora, si el riesgo se centra en la accesibilidad, el Grupo de Trabajo de la PDO puede recomendar que el equipo de desarrollo complete el formulario de "Consulta sobre accesibilidad". Con preguntas específicas sobre accesibilidad, este formulario pide a cada equipo que indique su área de enfoque, desglosado en las siguientes categorías:

- Basado en el software
- Basado en el cliente
- Basado en la Web
- Basado en el hardware (por ejemplo, notebooks, desktops, smartphones, dispositivos portátiles, etc.)

También pedimos a los equipos que proporcionen una lista de verificación de la Plataforma de Administración de Accesibilidad (AMP) – una herramienta que utilizamos que incluye una guía de requisitos de accesibilidad, según lo establecido por la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA).

Ya hemos visto que varios equipos aprovechan el proceso de "Consulta sobre accesibilidad". Recientemente, el equipo de atención al cliente de Lenovo se puso en contacto con la PDO porque creía que nuestro servicio de atención al cliente podría ser más accesible para todos los usuarios. Como resultado, actualmente estamos investigando un programa piloto en Norteamérica que probará algunas de estas nuevas funciones de asistencia al cliente. Desde la introducción de este proceso en febrero de 2022, la DOP ha completado seis consultas sobre accesibilidad. Prevemos que este número crecerá a medida que los equipos se sientan más capacitados para llegar y comenzar a integrar la revisión "Diversidad por diseño" en sus procesos permanentes.

Impacto incalculable

Siempre es gratificante presenciar personalmente la influencia positiva que tiene la PDO de Lenovo en nuestros empleados y sus familias. Una de las intenciones originales de la PDO era actuar como un recurso seguro y de confianza para que los empleados compartieran historias personales con confianza. Por supuesto, esto sólo funciona si nuestros empleados demuestran el valor de confiar en la PDO en primer lugar. Aplaudo a aquellos que lo han hecho precisamente porque nos impulsa a mejorar siempre.

Recuerdo la historia de un empleado basado en Brasil que se acercó en nombre de su madre anciana que estaba perdiendo su vista. Al recibir inicialmente esta noticia, el empleado comenzó a examinar la función de los lectores de pantalla. Para muchos con discapacidades visuales, este software esencial transmite cualquier texto que se muestre en la pantalla, ya sea a través de una voz sintética que lee texto en voz alta o mediante la comunicación de datos a través de una pantalla braille actualizable. La PDO se puso en marcha, evaluando ideas para ofrecer una función de ampliación que no se basara en software de terceros demasiado caro o demasiado limitado. La historia de este empleado demuestra que lo único que se necesita es que una persona plantee un problema de accesibilidad con un producto o servicio –a menudo motivado por una experiencia personal– para ayudar a innumerables personas con condiciones similares.

Lo que está por delante para la PDO de Lenovo

Aunque estoy increíblemente orgulloso del progreso que hemos realizado, el compromiso y la dedicación de Lenovo para siempre empujar los límites de la innovación es lo que nos impulsa a avanzar. Recientemente nos hemos fijado el objetivo de garantizar que el 75% de los productos de Lenovo sean verificados por expertos en diseño inclusivo para garantizar que funcionen para todos, independientemente de sus atributos físicos o habilidades. Actualmente nos encontramos en las primeras etapas de seguimiento de este objetivo y estamos trabajando para extenderlo a otras unidades de negocio de Lenovo.

Sin embargo, integrar el proceso “Diversidad por diseño” en todas las unidades de negocio de Lenovo no sólo requiere tiempo, sino que también requiere un delicado equilibrio. La PDO debe reunirse con los equipos en la etapa que se encuentren, al tiempo que aprende sus procesos actuales, por lo que es importante reconocer que todos comienzan su viaje de DE&I en algún lugar. No es motivo para avergonzarse el punto de partida de un equipo, incluso si es desde cero – así es como se hace un progreso sostenible y verdadero.

Por lo tanto, si queremos implementar un proceso construido para perdurar, debemos identificar un equilibrio entre comprender cómo funciona actualmente el equipo e integrar el diseño inclusivo. Una vez que se descubre esto, se automatiza. Esencialmente, una fuerte inversión en el frente conduce a resultados que valen la pena en el fondo.

Lenovo cree que “Smarter Technology For All” significa todo el mundo. El lanzamiento y el crecimiento de nuestra PDO se han visto impulsados por el compromiso y la participación ejecutiva y la pasión entre los empleados de Lenovo.

Si realmente queremos innovar para la sociedad, debemos diseñar teniendo en cuenta la diversidad del mundo. Te invito a visitar nuestra página de inicio del Día Mundial de la Conciencia sobre la Accesibilidad, donde puedes obtener más información sobre nuestro progreso en accesibilidad y los recursos disponibles para todos en Lenovo.