

Aprendiendo de los videojuegos

Joaquín Márquez Correa

Lo primero: nunca he sido fanático de los videojuegos. Hice mis pinitos de niño en las recreativas, pero nunca pasé de ser un mediocre jugador de Ghosts 'n Goblins [1] (sí, así de mayor soy).

Sin embargo, este año entró en casa la Nintendo Wii [2] y decidí que ya era hora de conocer un poco más de ese mundo, sobre todo dedicándome al diseño de interacción.

Y me enganché.

Más recientemente, para mi cumpleaños, mi mujer me regalo la PSP Slim.

Tampoco es que ahora sea un “jugón”, pero me encuentro fascinado por el universo que existe en torno a los videojuegos y estoy descubriendo detalles que aplican perfectamente -o deberían aplicar- al diseño de la experiencia de usuario de otros productos.

Seguro que hay muchas lecciones o ideas que se pueden extraer, sobretodo por parte de jugadores avanzados, pero me quedo con 4 inspiraciones que me parecen tremendamente útiles.

En este artículo hablo desde mi perspectiva, la de un diseñador de interacción que trabaja principalmente en el entorno Web.

1. Adaptación a la tarea: abandono y retomo cuando quiero

Una de las características que no faltan en casi ningún juego es la de guardar partida y cargar partida. No es más que dejarle la libertad al usuario de que abandone en cualquier momento lo que estaba haciendo y pueda retomarlo cuando quiera exactamente en el mismo lugar donde lo dejó.



En un videojuego significa que todas las horas que has invertido para llegar donde estás, no las pierdes. Retomas tu partida y apareces en el mismo escenario, con los mismos puntos ganados y todo exactamente igual.

¿Cómo es que esto no es algo común en las herramientas informáticas que hacemos? El otro día hablaba con un cliente, a quien le estamos ayudando a rediseñar la aplicación que domina todos sus procesos internos, y trataba de explicarle que me parecía básico que si alguien estaba rellenando un proceso largo y complejo, pudiese dejarlo guardado y retomarlo al día siguiente. Exactamente en el mismo punto donde lo había dejado. “No veo para qué”, me decía. No lo entendía. Hasta que vi que encima de su mesa tenía un disco de un videojuego. “Pues igual que cuando estás jugando y quieres guardar la partida porque no puedes seguir en ese momento”, le dije. Ahí lo entendió. “Además, a ti te conviene, porque así aunque a ese usuario le queden 10 minutos para irse a casa, podrá dejar adelantado su trabajo sin miedo a que no le de tiempo a acabarlo”, le dije. Y entonces ya le pareció mucho mejor.

Y es que por un momento descubrió que esa práctica, que le era familiar en un entorno lúdico, era perfectamente posible en un entorno de trabajo.

Ya sé que se utiliza en las herramientas informáticas comunes (guardar documento y abrir documento), pero ¿y en las que hacemos para los demás? ¿Acaso no es algo que debería estar presentes en los procesos de banca, seguros y similares? Si alguien conoce una empresa de éstas, que tenga esa funcionalidad en las aplicaciones de sus empleados, que me lo diga.

Un diseño de interacción que se adapta a cómo ejecutan las tareas los usuarios, debe ser capaz de integrar comportamientos tan normales en el trabajo cotidiano, como el dejar pendientes para retomar más tarde tareas que demandan una inversión de tiempo y energía importantes para su ejecución.



2. Apoyando el proceso de aprendizaje: más experto, más opciones

Cuando comienzas a jugar un videojuego estás en el nivel más bajo, el más sencillo y con menos dificultades. También es el que menos opciones te deja (menos armas disponibles, menos artículos) y el que menos problemas te plantea (pocos enemigos, todo va pelín más lento). Por un motivo lógico: estás empezando y tienes que irte acostumbrando al juego para ir ganando experiencia. A medida que avanzas en el juego, por ejemplo en los de aventuras, vas encontrando artilugios que te ayudan a solucionar problemas y vas aprendiendo trucos.

Esto, que es lógico en los juegos, creo que podría trasladarse perfectamente a otras aplicaciones. Me imagino un Word, por decir algo, que al inicio simplemente tuviese 5 opciones básicas: escribir, guardar, imprimir y corregir. Y que cuando ya has hecho un par de documentos, empezara a enseñarte cosas nuevas, como buscar y reemplazar palabras, añadir términos al diccionario y acabases, cuando ya eres experto, pudiendo crear macros. Por supuesto en cualquier momento podrías decidir utilizarlo en un nivel o en otro.

Sin duda, si a mi padre la primera vez que abrió un Office, se le hubiese mostrado con las pocas opciones que realmente necesitaba en ese momento, su desconcierto ante tanta barra de herramienta no hubiese existido.

Aplicaciones que van creciendo con el usuario, que entienden que hay un proceso de aprendizaje paulatino al interactuar con ellas y que facilitan la evolución hacia el perfil más experto. Un concepto que me encantaría ver o, por qué no, diseñar.

3. Personalización estandarizada: mis preferencias siempre conmigo

Hay consolas, como la Wii, donde te puedes crear un personaje -con tus atributos físicos- para llevártelo a otras consolas y jugar con él. Aunque es un aspecto netamente lúdico y divertido, me parece genial para exportarlo a otros ambientes.

Yo, por ejemplo, tengo totalmente configurado mi Firefox en casa, con barras de herramientas con atajos y plug-ins. Otros programas los tengo con las barras que me sirven y les quito lo que me molesta. El problema viene cuando en el trabajo cambio de ordenador o cuan-

do tengo que utilizar el de otra persona. Si pudiese tener mi configuración personal grabada en un llavero USB y que simplemente al conectarlo en un ordenador, los programas supiesen cómo me gusta mi entorno de aplicación, me facilitaría mucho la vida.

Vale, puede resultar un poco complicado de implementar. ¿Y si simplemente las aplicaciones heredaran de los videojuegos el concepto de “personaje”? Me refiero a la posibilidad de ser siempre tú cuando utilizas un producto. Que el programa al iniciarse te pregunte “¿eres fulano, mengano o alguien nuevo?” Y que en función de eso, se adapte a cómo te gusta trabajar.

En mi casa, sin ir más lejos, usamos el ordenador mi mujer y yo. Como ya he dicho antes, suelo configurar la interfaz a mi medida. Pero ese orden no es el que usa ella, por lo que se le hace extraño. Cuántos problemas del tipo “dónde está lo de copiar y pegar” o “qué es este icono que me aparece donde yo tengo la impresora”, nos ahorraríamos con una simple pregunta al inicio del todo.

Esto tiene que ver con personalización, pero además con estandarización. Las aplicaciones ganarían permitiendo a los usuarios fijar sus preferencias personales; y ganarían aun más si esas preferencias pueden establecerse transversalmente y exportarse a aplicaciones parecidas, e incluso a otros aparatos o dispositivos.

4. Modo arcade v/s modo historia; tareas simples v/s tareas complejas

En muchos videojuegos tienes dos posibilidades de uso: modo arcade o modo historia. O, lo que es lo mismo, una partida rápida o embarcarse en un juego de largo alcance, donde se irá construyendo toda una experiencia. En los juegos de coches, por ejemplo, puedes echar una carrera o bien participar en todo un grand prix, donde tendrás que ir ganando carreras en distintos circuitos, para formar parte del ranking de pilotos e ir subiendo de categorías. El juego se adapta al tiempo que quieres dedicarle.

En las aplicaciones de productividad podría utilizarse el mismo principio. A veces simplemente necesito escribir unas notas rápidas y, otras, trabajo sobre un proyecto más grande (una tesis, un libro, etc.). Me imagino a la aplicación pudiendo adaptar opciones en función del tipo de trabajo que voy a hacer: si es una nota rápida, ofrece las opciones más comunes y le incluye un atributo que más tarde permita buscar y recuperar ese documento entre los que son similares. Si es un proyecto de



más alcance, al mismo tiempo que crea el nuevo documento, crea carpetas asociadas donde irá guardando imágenes y otros ficheros que se incluyan en el documento principal. Sin que el usuario tenga que preocuparse de esto. Por ejemplo, si pego una imagen, el programa me guarda una copia en una carpeta de ese proyecto.

Llevándolo al mundo Web, es fácil pensar en posibles aplicaciones del principio. Por ejemplo, en una Web de viajes: ¿vas a comprar un billete o estás organizando tus vacaciones? Si sólo quieres comprar un billete, te presento un buscador simple y te quito toda la información adicional que no es más que ruido. Pero si estás organizando tus vacaciones, puedo ofrecerte guías, comparativas de hoteles, combinación de productos, etc y además, ofrecerte que todo lo que has visto y te interesa, te lo guardo en un PDF que te puedes bajar para ver con calma en tu ordenador.

Hay tareas simples y tareas complejas, que no necesariamente se relacionan uno a uno con perfiles específicos de usuarios. Un mismo usuario puede requerir de ambas para la satisfacción de una misma necesidad en distintos momentos; qué camino elige dependerá de todas las variables que conforman el contexto de uso, como el tiempo disponible, características del dispositivo con el que opera, nivel de urgencia y otros.

Resumiendo

Los videojuegos tienen bastante que enseñarnos. Más bien, los diseñadores de videojuegos. Seguro que si ahondamos en su trabajo y nos dedicamos a observar sus productos, encontraremos otras tantas buenas ideas para el diseño de interfaces no-lúdicas.

Ahora bien, seguro que esto no es sólo una cualidad de los videojuegos. Seguro que si nos ponemos a analizar el diseño de coches o de los paneles de control de los aviones o, incluso, el de algunos electrodomésticos, obtendremos inspiración. Quizás el punto no está en que nos volvamos fanáticos de algún tipo de producto o que tengamos que comprar cada nueva consola que aparece en el mercado. Yo creo que todo se reduce a una cosa muy simple: levantar la cabeza de la mesa de trabajo y mirar alrededor. Abrir la mente para ofrecer nuevas soluciones. La creatividad consiste en ser capaz de aportar nuevos caminos para un problema concreto. El diseño es precisamente eso, dar solución a problemas. Y para ello no hace falta que reinventemos la rueda, las soluciones están allí fuera esperando que las encontremos.

Otros diseñadores de producto ya han creado experiencias interesantes para sus usuarios, ¿por qué no nos acercamos a verlas?

Hay quienes se inspiran en la naturaleza para sus diseños, otros siguen la obra de diseñadores famosos y algunos, se inspiran en las enseñanzas de los grandes arquitectos. Creo que todos quienes nos dedicamos a esto deberíamos abrirnos a las demás disciplinas del diseño. No basta con leer cada nuevo libro que se publica sobre diseño de interacción o arquitectura de información. Hay que salir, revisar lo que proponía Le Corbusier, aprender de Dieter Rams, jugar a videojuegos, descubrir la lógica detrás de una lavadora, estar atentos a los paneles de información de los coches, descubrir la belleza que se esconde en un instrumento musical, entender la modularidad de los muebles de una casa. Todo lo que se construye para ser usado por personas es una enseñanza latente. ¿O es que nuestros usuarios viven en una burbuja?

Pues nosotros debemos salir de la nuestra y aprender, que todavía nos queda mucho por andar.

[1] http://en.wikipedia.org/wiki/Ghosts_'n_Goblins

[2] <http://wii.nintendo.com>

Sobre el autor

Joaquín Márquez Correa es diseñador de interacción y jefe de producto en The Cocktail, empresa española de consultoría en diseño de producto. Ha trabajado para clientes como Mapfre, BBVA, Telefónica, Camper, Vega Sicilia y Amadeus.

Lleva vinculado al campo de la HCI desde 1999 y forma parte del grupo de moderadores de Cadius desde su fundación. Mantiene hace siete años el blog jmarquez.com, dedicado a diseño y usabilidad.

