

Mi idea de comunicabilidad como un atributo de la interfaz de usuario

Luis Correa

Resumen

A partir de su experiencia personal, el autor presenta su visión del concepto de Comunicabilidad, como un atributo de las interfaces gráficas que surge de la necesidad de informar a los usuarios los aspectos funcionales de un producto y al mismo tiempo, el negocio que le subyace.

Hasta hace no mucho tiempo algunos amigos desarrolladores hablaban de la labor que teníamos los diseñadores en el proceso de trabajo, y se referían a ella con cierta ironía definiéndola como “pintar” la interfaz. Afortunadamente eso ha ido cambiando.

Recuerdo uno de esos casos en que se diseñó una aplicación bajo la metodología de desarrollo de software. Estaban muy contentos y orgullosos por el resultado, dado que era una aplicación cuya lógica por detrás era muy compleja. La aplicación efectivamente cumplía con los objetivos para los cuales fue desarrollada, pero cuando la presentaron a usuarios no fue bien valorada. Tuvo una alta tasa de rechazo y generó frustración, pues se percibía como un sistema complejo, agotador en su aprendizaje. Ciertamente, era poco intuitivo y por otra parte la legibilidad y comprensión de la iconografía no aportaba a la eficiencia de la interacción. En definitiva una situación crítica.



Entonces empezamos a trabajar en un enfoque de diseño producto y esto implicó cambiar varias cosas (partiendo por el color que algún gerente había definido porque le gustaba). Se consideraron los objetivos comerciales, de marketing del producto, su marca. Los objetivos funcionales según el perfil de usuario y su contexto de uso, y la funcionalidad fue articulada con el diseño de interacción para facilitar los objetivos de uso.

El trabajo significó también analizar la iconografía, los menús, los botones, su forma, tamaño y color, pero sin duda en una comprensión más amplia de la que entendía la interfaz como Look&Feel.

Cuando cursaba mis estudios de doctorado se hablaba de la Usabilidad como la gran disciplina que permitía establecer y medir la calidad de la interfaz, y fue ahí cuando oí que debían ser “interfaces con estética minimalista”... ¿Por qué?

Me cuestionaba el hecho que la estética fuera minimalista anulando cualquier intención de intervenir este espacio con alguna gráfica que pudiera ensuciar o afectar la funcionalidad. Creo que la recomendación obedecía a los limitantes tecnológicos de la época (la capacidad de representación de las imágenes a través de los equipos o por internet era muy inferior a lo que disponemos hoy en día) ya que la interfaz no debe ser considerada como un soporte invisible de funcionalidades.



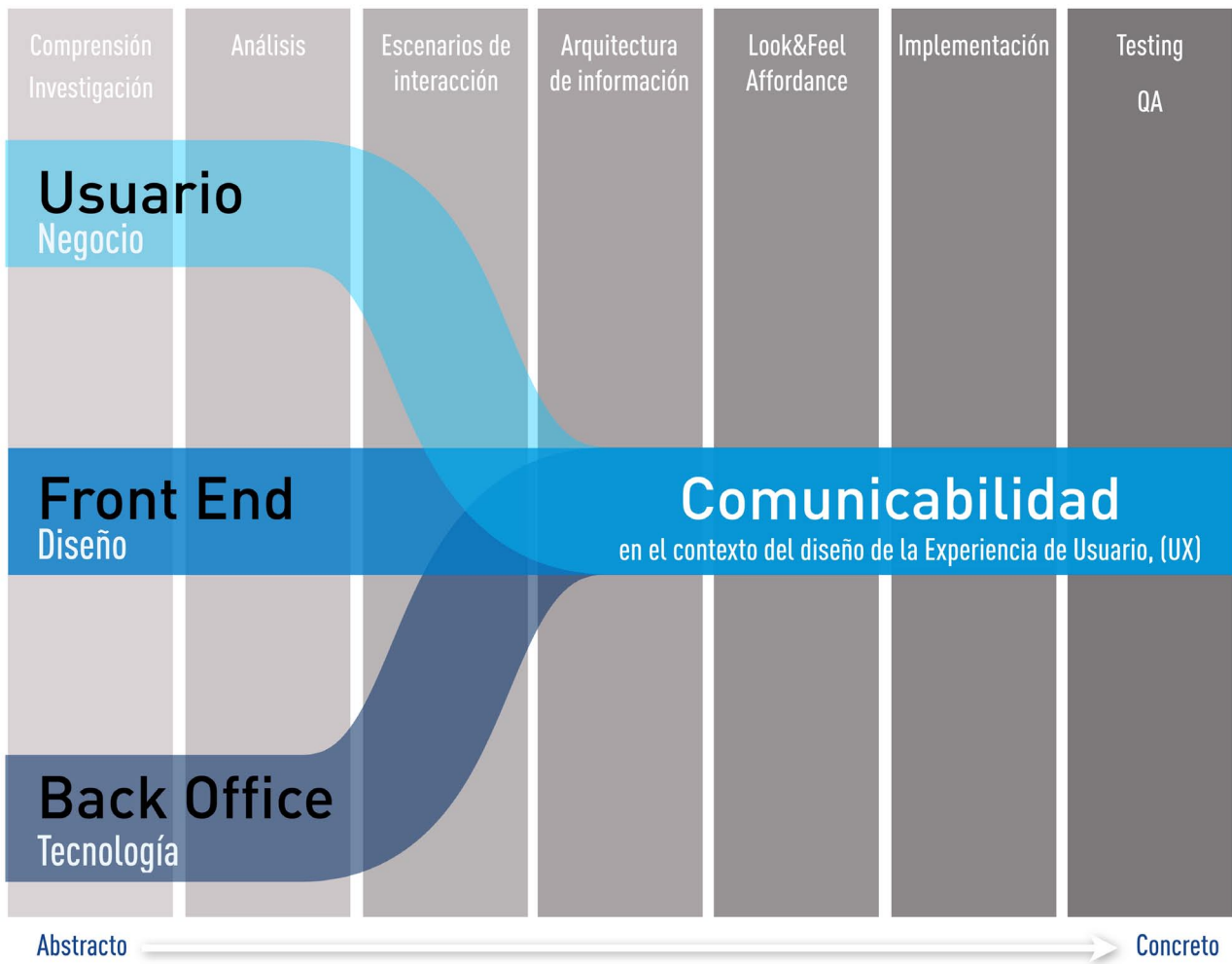


Figura 3. Representación del modelo de Comunicabilidad en el proceso de desarrollo de una solución tecnológica en el contexto del diseño de Experiencia de Usuario, Luis Correa 2013.

La interfaz debe ser capaz de lograr comunicar las funcionalidades de manera adecuada, guiando la comprensión por parte del usuario para que este pueda cumplir sus objetivos frente al producto con el cual interactúa. Pero la interfaz también debe orientar al usuario hacia los puntos de atención necesaria para que pueda tomar acciones frente al sistema que sean las convenientes al negocio. Por esto la interfaz no puede ser considerada un soporte transparente de funcionalidades, como algunos proponen, ya que representa objetivos por parte de quien define el producto, es decir, es un medio para el mensaje.

Mi visión de que las interfaces gráficas de usuario corresponde a una función comunicativa, orientando al usuario a través de los estímulos visuales por los caminos de las funcionalidades, y por los objetivos comerciales. Así visto, las interfaces gráficas de usuario debieran tener como atributo la “Comunicabilidad”.

Para poder llegar a diseñar y construir interfaces de usuario eficaces, eficientes y con alto nivel de satisfacción, es necesario participar desde un inicio en equipos mixtos en las definiciones y diseño del producto. Atención: Los diseñadores trabajamos a partir de requerimientos, pero además somos capaces de definir, innovar y proponer requerimientos entorno al diseño de un producto.

Por tanto, un modelamiento inicial permite enfrentar el proyecto con una visión única del producto y ganar tiempo en la implementación. Podemos trabajar de manera paralela, pero comunicados, con el área comercial y TI. Esto es muy importante puesto que algunas definiciones técnicas pueden afectar el modelo de negocio, y por otra parte algunas definiciones de diseño pueden afectar el modelo y la implementación.

Sobre el Autor

Luis Correa Alfaro, Gerente de Producto y Marketing en Exceed Group, con estudios de doctorado en Investigación en diseño de la Universidad de Barcelona, Diploma de Estudios Avanzados, DEA de la Univ. de Barcelona, de profesión Diseñador en Comunicación Visual de la Universidad Tecnológica Metropolitana, UTEM. Con más de 18 años de experiencia en el diseño de interacción humano-computador pasando por proyectos de software multimedia, aplicaciones para sistemas touch screen, dashboards, kioscos interactivos, proyectos web hasta el diseño de aplicaciones móviles en la actualidad.

Trabaja en el diseño y desarrollo de productos, coordinación de innovación para generar nuevos productos que aporten valor a través de la incorporación de la metodología de experiencia de usuario, y el diseño centrado en el usuario, promover la innovación al interior de la empresa y crear una cultura de innovación basada en la observación y el Design Thinking.

www.luiscorrea.com





Barranco, Lima, Perú. Diciembre 2013. Franciscã Rubio Jeria

Mi idea de comunicabilidad como un atributo de la interfaz de usuario

A partir de su experiencia personal, el autor presenta su visión del concepto de Comunicabilidad, como un atributo de las interfaces gráficas que surge de la necesidad de informar a los usuarios los aspectos funcionales de un producto y al mismo tiempo, el negocio que le subyace.