

Intuición y creatividad tienen puntos de contacto y fricción en la Interfaz

Interfaces e intuición

Daniel Mordecki. Montevideo, Uruguay.

Todo sitio que se precie anuncia una Interfaz Intuitiva como uno de sus méritos.

Los clientes lo solicitan, los visitantes lo exigen, los diseñadores se vanaglorian.

Un modelo conceptual: “Miro, Leo, Pienso”, permite aproximarnos a un camino para evaluar la Intuición.

A veces da la impresión de que para construir software intuitivo alcanza con incluir en la lista de características del folleto “Interfaz Intuitiva”. Se ha convertido en uno de los lugares comunes del diseño de Interfaces.

A lo largo del tiempo hemos desarrollado en el equipo de trabajo de Concreta, en Uruguay, un modelo para medir la dificultad de cada componente de la interfaz que nos ha dado un gran resultado. Es compacto, simple, fácil de aplicar y transmitir. Un efecto de este modelo es que nos ha permitido aproximarnos al problema de la intuición en las Interfaces, tanto en el trabajo creativo del diseño como en el testeado con usuarios. Es este conjunto de ideas que intentaremos transmitir a continuación.

El modelo Miro, Leo, Pienso¹

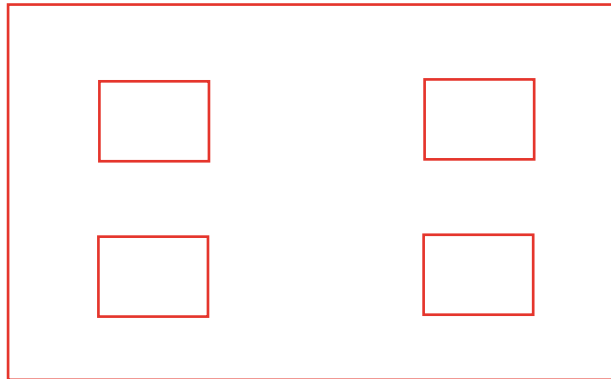
La idea de base de este modelo es que la interacción de los visitantes con un sitio Web se desarrolla en tres niveles: mirar, leer y pensar. Cada uno de ellos requiere un grado de atención particular, un esfuerzo consciente particular y retorna al visitante un conjunto de resultados particular. La interacción con un sitio Web se desarrolla simultáneamente en los tres niveles, éstos se combinan e interactúan permanentemente entre sí y el visitante obtiene su experiencia como un todo, sin necesidad de tener conciencia alguna sobre qué nivel fue el que le aportó qué dato.

Miro y entiendo

El nivel más básico de interacción es el que podemos llamar “Miro y entiendo”. Se trata de un nivel de interacción semiconsciente o inconsciente, donde el visitante requiere de esfuerzo casi nulo para hacerse de una noción de la estructura de la página y las posibilidades de interacción con la misma.

Cuando un visitante se enfrenta a un sitio Web, lo hace con un bagaje de experiencias y aprendizajes previamente adquiridos que intentará utilizar para reconocer patrones, relaciones causa-efecto y en general todo aquello que le ayude a generar un contexto que le permita manejarse de forma óptima dentro del sitio. En este bagaje de experiencias tiene una particularísima importancia la experiencia previa de navegación en la Web.

Los patrones a reconocer son en general tan sencillos como poderosa es su influencia en nuestra comprensión. La Figura 1 muestra uno de los más primitivos y elementales, pero a la vez más útiles: la agrupación visual. A pesar de que los cuadrados no tienen contenido alguno, es obvio y natural que los dos de arriba y los dos de abajo tienen alguna relación entre sí más fuerte que la que tienen los de la izquierda o los de la derecha. ¡Y no hay que pensar para darse cuenta!



:: Figura 1

Si el diseño tuvo en cuenta el nivel “Miro y entiendo” entonces la agrupación visual, los efectos cromáticos, los espacios, la ubicación, los tamaños, entre otros elementos, permiten al visitante comprender múltiples aspectos de la página que ve sin esfuerzo alguno y de forma prácticamente inmediata, aumentando enormemente la facilidad de uso. Por ejemplo, si el diseño tuvo en cuenta el nivel “Miro y entiendo” ningún visitante tendrá dudas sobre cuál es el título de una página con apenas mirarla.

Leo y entiendo

“Leo y entiendo” constituye el nivel siguiente de interacción, después de “Miro y entiendo”. Se trata de un nivel más potente, pero que requiere más esfuerzo.

Tal como su nombre lo indica, este modo de interacción requiere que el visitante del sitio lea el contenido de las etiquetas o textos. La particularidad está en el hecho de que no necesita nada más que el texto que se lee para comprender cabalmente el sentido del mismo. No necesita conocer a la empresa, ni la Home Page, ni las especificaciones de un producto: “Leo y entiendo” es lo que podríamos llamar lectura autoexplicativa.

El nivel “Leo y entiendo” no es absoluto, sino que depende del contexto en el que me encuentro y del background de los visitantes de mi sitio. Es muy importante NO asumir que los visitantes tienen más

¹ Vea al respecto “Miro. Leo. Luego Pienso” en <http://www.mordecki.com/ebusiness/miroleopienso/miroleopienso.shtml>



conocimientos o background que los que realmente tienen, en particular con respecto al propio sitio. El paso del tiempo, la llegada al sitio desde un buscador, el desconocimiento total y absoluto de la empresa que publica el sitio, hacen que los visitantes se sientan como un latino que llegó hace una hora a China y tiene que pedir comida en un restaurante de un suburbio de Pekín: apenas unas raras pistas le permiten distinguir las carnes de los vegetales y lo que se mueve de lo que está quieto, pero los nombres no le dicen nada.

Pienso y entiendo

El nivel superior, y al que acudimos para entender cualquier problema que se nos presente es el de “Pienso y entiendo”: para comprender recorro a conceptos, ideas y relaciones que no están en la pantalla. Si estoy dentro del público objetivo, se supone que cualquier contenido publicado por un sitio debiera ser para mí comprensible en el nivel “Pienso y entiendo”.

La práctica y los tests muestran que este esfuerzo para aplicar razonamiento a la digestión de los contenidos que presentamos es tan considerable que si el premio no es significativo, los visitantes se sentirán fuertemente defraudados. Un ejemplo de ello es la interfaz de Acrobat Reader para documentos en formato PDF. Sus creadores decidieron que deshabilite o reemplace un número importante de los comandos del navegador que la contiene y que las cosas funcionen a la manera “Adobe”, aun desde un browser html, lo que reduce fuertemente la actividad en el nivel “Miro y entiendo” y obliga a los usuarios a pensar permanentemente en su interacción. El resultado: una Usabilidad miserable y usuarios que odian los PDF mientras navegan, tal como lo documenta Jakob Nielsen en su columna del 14 de julio de 2003 y en las posteriores actualizaciones².

Pienso y entiendo es el mecanismo omnipotente de la interacción, es quien puede resolver cualquier problema y transmitir cualquier contenido o concepto. Pero

² PDF – Unfit for Human Consumption - Alertbox, 14 de julio de 2003 – Jakob Nielsen (en idioma Inglés), <http://www.useit.com/alertbox/20030714.html>.

lo hace a un costo elevado desde el punto de vista del visitante, lo que nos impone utilizarlo cuidando que lo que recibe a cambio justifique el esfuerzo.

La intuición: “Miro y entiendo”

Después de aplicar un tiempo el modelo Miro, Leo, Pienso nos topamos con algunos problemas relacionados con la dicotomía entre creatividad e intuición en las Interfaces. Veámoslo con un ejemplo:

Los íconos son considerados por muchos como un elemento intuitivo de la interfaz: los miro y entiendo. Sin embargo, los íconos nuevos funcionan mucho mejor en los tests si se les agrega ayuda mediante un Tooltip, esa frase corta que aparece en un rectángulo cuando hacemos rollover sobre él. Esto los lleva del nivel “Miro y entiendo” al nivel “Leo y entiendo”. ¿Siguen siendo intuitivos? Después de mucho analizarlo, llegamos a la siguiente conclusión:

- La intuición es perfectamente asimilable al nivel “Miro y entiendo”, ya que ambas tienen en común el “comprender las cosas instantáneamente, sin necesidad de razonamiento” según la definición de la Real Academia Española para intuición.

- En la mayoría de los casos hay más intuición cuanto más estándar es un sitio, es decir más respetuoso de las convenciones formales e informales de la

Web. Esto es una restricción seria a la hora de exigir creatividad.

Cuanto más se ha expuesto un usuario a una forma de interacción, menos tiene que pensar para utilizarla y más intuitiva resulta ésta. Es así que los íconos:



resultan familiares a la mayoría de usuarios del planeta, los usuarios de Microsoft Office. Pero los íconos:



resultarán inteligibles a la mayoría (¿tal vez el penúltimo, el de los anteojos, signifique “Harry Potter”..?)

Existe un espacio en el que los diseños nuevos y creativos apelan a otras vinculaciones y experiencias de los usuarios aún no exploradas en interfaz alguna y se generan nuevas interfaces que posean la virtud de la intuitividad con una interacción amplia en el terreno de “Miro y entiendo”. Hacia allí debemos dirigir nuestras naves.

³ El primer conjunto de íconos pertenece a la barra de herramientas estándar de Microsoft Word. En el segundo se incluyen algunas de las opciones que ofrece Lotus Word Pro para personalizar su barra de herramientas.



Daniel Mordecki, (daniel@mordecki.com - www.mordecki.com) es docente universitario y director de Concreta (www.concreta.com.uy) una empresa uruguaya dedicada a la Usabilidad y Estrategia en Internet.