

M.5. Sobre usabilidad y experiencia de uso

Por **Mari-Carmen Marcos**

22 diciembre 2009

Marcos, Mari-Carmen. "Sobre usabilidad y experiencia de uso".

Anuario ThinkEPI, 2010, v. 4, pp. 316-319



Resumen: En las disciplinas de usabilidad, interacción y experiencia de uso, en 2009 se ha profundizando en las técnicas de diseño centrado en el usuario, dando protagonismo a dos temas punteros: diseño de sitios de la web 2.0 y diseño para dispositivos móviles. Los congresos, libros, blogs, foros, revistas y cursos así lo ponen de manifiesto. A esto hay que añadir el lanzamiento de juegos interactivos basados en la realidad aumentada, un paso más en la interacción que, unido a lo que ya nos ofreció la Wii hace un par de años, sirve para ver hacia dónde se encamina la industria de los videojuegos, así como las tendencias en interacción en los próximos años.

Palabras clave: Usabilidad, Interacción, Experiencia de uso, Diseño centrado en el usuario, Arquitectura de la información, Realidad aumentada, Dispositivos móviles, Web 2.0.

Title: *Usability and user experience*

Abstract: Conferences, books, blogs, forums, magazines and courses related to the disciplines of usability, interaction and user experience have shown that the year 2009 saw some deepening in user-centered design techniques and gave more prominence to two key issues: web 2.0 sites and mobile devices designs. To this we must add the launch of interactive games based on augmented reality, a further step in interaction that, coupled with what the Wii offered us a couple of years ago, enables us to see where the videogame industry may be going, as well as the trends in interaction in the coming years.

Keywords: Usability, Interaction, User experience, User centered design, Information architecture, Augmented reality, Mobile devices, Web 2.0.

PENSANDO EN QUÉ HA SIDO DE LA USA-BILIDAD en los 12 meses de 2009, llego a la conclusión de que cada vez somos más, somos más populares y lo que hacemos trasciende a nivel de la ciudadanía, bien sea por mensajes publicitarios de productos que en sus eslóganes apuestan por facilitar el uso de las cosas, bien porque los usuarios finales son más conscientes de las dificultades que plantea la navegación y la realización de acciones en muchos sitios web.

"En los congresos la investigación apunta hacia la ubicuidad, la virtualidad y la realidad aumentada"

Mi balance de este año es positivo: conforme voy conociendo más gente que trabaja en tecnologías, menos explicaciones tengo que dar sobre

qué es eso a lo que me dedico. Y en lo personal estoy muy satisfecha: 2009 ha sido el año en que mis padres han entendido en qué consiste lo que hago. No es poco.

Por lo que hemos podido escuchar en congresos y leer en revistas, libros, foros y blogs, las temáticas que se abordan no varían mucho con respecto a las de años anteriores. En foros, artículos y blogs se sigue viendo mucho debate sobre técnicas: prototipado, estudios con usuarios, disposición de elementos en la interfaz..., señal de que la disciplina evoluciona y los profesionales tratan de llegar a mejores soluciones para nuevos y viejos problemas. En los congresos la investigación apunta hacia la ubicuidad, la virtualidad y la realidad aumentada, al mismo tiempo que la accesibilidad ocupa buena parte de las sesiones. La web 2.0 es sin duda una de las protagonistas a la hora de escoger temas sobre los que hacer mesas redondas y debates, puesto que muchos de los nuevos sitios web que se están diseñando incorporan funcionalidades sociales o son ellos mismos sitios 2.0.

¿En qué congresos?

En el panorama internacional los dos grandes congresos son *Interact* y *CHI*, que se han celebrado respectivamente en Uppsala, (Suecia) y Boston (Estados Unidos).

<http://www.interact2009.org/>

<http://www.chi2009.org/>

Asimismo hay que destacar el congreso internacional de arquitectura de la información, de la *ASIS&T*, que tuvo lugar en Memphis, Estados Unidos.

<http://iasummit.org/2009>

Son tres eventos de larga tradición a los que merece la pena ir al menos a uno de ellos al año.



Figura 1. Jornadas Usid, <http://www.usabilitat.org>

Y en el panorama nacional, Barcelona –de forma paralela a Antioquia en Colombia– ha acogido este año el congreso que tiene detrás a la *Asociación Interacción Persona-Ordenador (Aipo)*. Con la organización y el apoyo de la *Universitat Pompeu Fabra* y *Barcelona Media*, y la colaboración de la *Universitat de Barcelona* y la *Universitat Oberta de Catalunya*, *Interacción 2009* recibió a más de un centenar de personas que intercambiaron ideas durante tres días.

<http://interaccion2009.aipo.es/>

Las temáticas fueron variadas, pero destacamos las conferencias y tutoriales de las dos ponentes invitadas: **Ginny Redish** e **Indi Young**. La primera, experta en escritura para la Web, como demuestra en su libro *“Letting go of the words – writing web content that works”* (*Elsevier/Morgan Kaufmann*, 2007), dedicó su conferencia y el tutorial a mostrar cómo mejorar la comunicación con los usuarios a través de los contenidos y por medio de técnicas como la de personajes y escenarios.

“Los departamentos de marketing están inculcando en la sociedad la idea de que compremos ‘experiencias’”

Por su parte, **Young** es autora del libro *Mental models*, publicado en 2008 por *Rosenfeld Media*. Su conferencia y el tutorial que impartió trataron sobre cómo conocer y cómo estudiar el comportamiento de los usuarios para así diseñar sitios web que se adapten mejor a su modelo mental.

El otro acontecimiento sobre usabilidad que cada año (desde hace seis) nos acompaña también se celebra en Barcelona. Se trata de la *Jornada de usabilidad en sistemas de información digital*, conocida como *Usid*.

http://www.usabilitat.org/index_sp.html

Este encuentro, organizado por el *Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya* y la *Universitat Pompeu Fabra*, trata de aunar el punto de vista académico y el profesional, la investigación y el día a día.

Este año las ponencias tuvieron como temáticas la usabilidad en dispositivos móviles, el comercio electrónico, las emociones en el diseño de experiencias de usuario y la persuabilidad. La jornada incluye siempre un curso, impartido este año por **Yusef Hassan**, que se dedicó a la interacción en sistemas sociales. La jornada *Usid* se celebró el día mundial de la usabilidad (12 de noviembre).

“La usabilidad se aplica a todo aquello con lo que se interactúa a través de una interfaz”

¿En qué libros?

Una búsqueda en *Amazon* nos permite ver qué se ha publicado este año sobre *usability*, *interaction* y *user experience*. Algunos temas que se veían otros años continúan: comercio electrónico y venta en la Web, *eyetracking*, diseño web..., y otros nos sorprenden por la especificidad de las temáticas, como los que se han publicado sobre diseño usable para *iPhone* y sobre diseño para televisión digital.

En septiembre estuvo en España el norteamericano **Aarron Walter**, autor de *“Building findable websites: web standards SEO and beyond”*, *New Riders*, 2008. Sus diapositivas pueden verse en: <http://www.slideshare.net/aarron/fostering-findability-on-the-web>

En español destacamos la publicación de *“Vender más en internet”*, de **David Boronat** y **Ester Pallarés**, publicado por *Gestión 2000*. En este trabajo los autores parten de algo que consideran superado: los sitios web ya son usables, por lo que dan un paso más, estudiar cómo lograr que el usuario se convierta en cliente. Se trata de aplicar

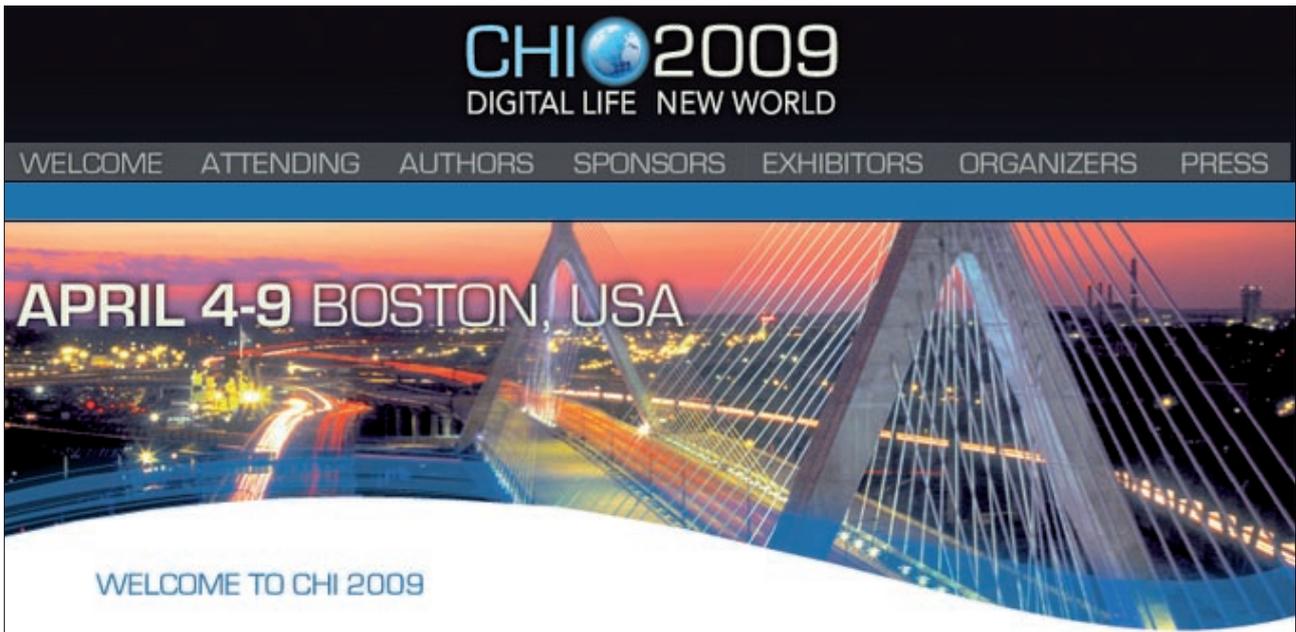


Figura 2. CHI 2009 (fuente:www.chi2009.org)

las técnicas de persuasión acompañadas de una base de usabilidad para lograr obtener beneficios en el sitio web. Es un libro de lectura amena muy recomendable.

La citada editorial *Rosenfeld Media*, especializada en usabilidad, ha continuado en su línea de publicaciones dirigidas a enseñar técnicas: *cardsorting*, prototipado, test remoto, etc. Este año ha publicado *“Search analytics: conversations with your customers”*, un libro que muestra cómo la analítica web es útil para mejorar el diseño de sitios web.

Temas protagonistas en blogs y foros

La comunidad de profesionales y estudiosos de la usabilidad y la experiencia de uso ha continuado muy activa. Desde los grandes gurús como **Jacob Nielsen** hasta los incansables blogueros, pasando por la lista de discusión de *Cadius*, la actividad de la comunidad ha sido mucha y variada. Las temáticas van desde las más cercanas al trabajo del día a día (dónde colocar un elemento en la página web, cómo resolver un problema de diseño en un formulario, cómo lograr mayor accesibilidad con determinada tecnología, etc.), hasta otras más filosóficas.

Más allá de la usabilidad para la Web

Tenemos la tendencia a pensar que la usabilidad es algo relacionado con los sitios web, en

cambio es mucho más porque se puede aplicar a prácticamente todo aquello con lo que interactuamos a través de una interfaz: el panel de manejo de un electrodoméstico, la pantalla de

“De todos los sistemas que pueden ofrecer experiencias a los usuarios, los videojuegos están a la cabeza en interactividad”

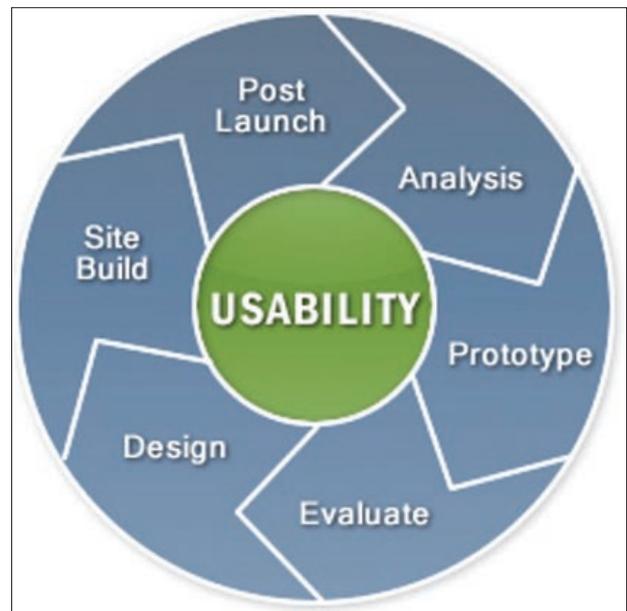


Figura 3. Usabilidad, <http://www.northsouthmedia.co.uk>



Figura 4. Usabilidad, <http://www.jasoft.org>

un teléfono móvil, los mandos de una consola, el cajero automático, el expendedor de billetes del metro, etc. Todos estos sistemas con los que interactuamos tienen aún mucho por mejorar para no caer en la complejidad.

Y parece que estamos de suerte, porque los departamentos de marketing están inculcando en la sociedad la idea de que compremos "experiencias". La experiencia de conducir un coche por paisajes relajantes, o la de vivir emociones intensas tomando determinado licor o usando cierto perfume son las más socorridas en la publicidad.

Hemos podido ver otros anuncios en los que la mejora de la experiencia de usuario como forma de facilitar las cosas es más patente, como los electrodomésticos que disponen de funciones que resultan más cómodas (hornos que al abrir su

puerta quedan las bandejas a la vista para poder echar la sal más fácilmente). Pero de todos los sistemas que pueden ofrecer experiencias a los usuarios, los videojuegos se ponen a la cabeza a la hora de ofrecer interactividad.

Hace un par de años fue la *Wii* con su interacción persona-juego utilizando mandos inalámbricos que responden al movimiento de los brazos; después se añadió la tabla de ejercicios, de manera que también los movimientos de los pies forman parte del juego, y este año han salido a la venta juegos como *EyePet* o *Invizimals* de Sony para *PlayStation* ¡por fin la realidad aumentada sale de los laboratorios y las demos!

Otra cosa es que se integre la usabilidad como parte del diseño de todos estos sistemas... Queremos pensar que sí, y que cada vez más y mejor.