El profesional de la usabilidad y su papel en este complejo mundo

POR **JUAN LEAL**

Notas

1 Pareto enunció el principio basándose en el denominado conocimiento empírico. Observó que la gente en su sociedad se dividía naturalmente entre los 'pocos de mucho' y los 'muchos de poco'; se establecían así dos grupos de proporciones 80-20, tales que el grupo minoritario, formado por un 20 por ciento de la población, ostentaba el 80 por ciento de algo y el grupo mayoritario, formado por un 80 por ciento de población, el 20 por ciento de ese mismo algo.
Estas cifras son arbitrarias; no son exactas y pueden variar. Su aplicación reside en la descripción de un fenómeno y, como tal, es aproximada y adaptable a cada caso particular. El principio de Pareto se ha aplicado con éxito a los ámbitos de la Política y la Economía. Se describió cómo una población en la que aproximadamente el 20 por ciento ostentaba el 80 por ciento del poder político y la abundancia económica, mientras que el otro 80 por ciento de población, lo que Pareto denominó 'las masas', se repartía el 20 por ciento restante de la riqueza y tenía poca influencia política. Así sucede, en líneas generales, con el reparto de los bienes naturales y la riqueza mundial. Véase: *http://es.wikipedia.org/wiki/Principio_de_Pareto*

El mundo de hoy está asistiendo a una extraordinaria revolución de productos tecnológicos en lo que a capacidades y funcionalidades se refiere: desde los GPS a los libros electrónicos, pasando por la televisión digital o los *smartphones* ('teléfonos listos', en nuestro idioma). Si a esto le añadimos la fabulosa capacidad de estar permanentemente conectados a Internet, las posibilidades de estos dispositivos aumentan exponencialmente; pensar lo que podrán hacer en el futuro abruma.

El ser humano y su relación con la tecnología

En el corazón de todos estos cacharros tecnológicos reside el gran culpable de esta revolución: el chip, ese pequeño circuito compuesto por un montón de transistores que, orquestados adecuadamente, son capaces de desarrollar miles de tareas al mismo tiempo. Su tamaño -cada vez más pequeño- y su creciente capacidad están provocando que cada vez sea más sencillo

Fundación Telefónica
Telefónica

poder añadir nuevas funcionalidades a estos productos tecnológicos, con los consecuentes beneficios para los grandes fabricantes, que cada año lanzan nuevos dispositivos con innovadoras funcionalidades al alcance de cualquier persona.

Para nosotros los humanos, la sensación de poseer un aparato de este tipo, capaz de realizar un montón de cosas, es especialmente tentadora. La realidad sin embargo es bien distinta: de esa innumerable y llamativa amalgama de funcionalidades que nos ofrecen esos dispositivos, sólo le dedicaremos tiempo a un escaso número de ellas. Aquí también se aplica el famoso principio de Pareto, vulgarmente conocido como la regla del 80-20[1]. El resto de las funcionalidades quedarán relegadas a un segundo plano eterno, castigadas a llamar nuestra atención solo en esos momentos de aburrimiento, cuando para matar el tiempo nos daremos una vuelta a enredar e intentar comprender un poco más lo que hace nuestro dispositivo.

Ese castigo eterno viene muchas veces provocado inconscientemente por una falta de entendimiento, por no percibir correctamente cómo funciona lo que el dispositivo nos ofrece. Muchos de nosotros llegamos incluso a sentirnos inútiles, incapaces de utilizar algo que se supone que deberíamos entender a la primera, sin problemas. Pero esta interpretación es errónea: no somos nosotros los culpables, sino los que han definido el aparato y sus funcionalidades.

Ingenieros *versus* usuarios

Los nuevos productos tecnológicos están desarrollados por ingenieros. Para ellos resulta un reto el poder incluir con éxito nuevas funcionalidades, que cada vez hagan cosas nuevas y diferentes. En eso consiste su trabajo al fin y al cabo. Para ellos, utilizar cualquier producto digital es especialmente sencillo: es un mundo que les atrae y en el que tratan de estar siempre al día.

Pero existe una gran barrera entre esa visión que el ingeniero tiene en su cabeza y lo que realmente necesitan los humanos. Los ingenieros ‘idealizan’ las necesidades de sus futuros usuarios y tratan de ponerse en su papel, pensando que efectivamente necesitarán esta o aquella funcionalidad en determinadas situaciones de su día a día.

Lo que suele suceder en realidad es que para el resto de los humanos esas necesidades o no existen o no se generan como estaban en un principio ‘idealizadas’: existe un contexto que nos rodea que condiciona completamente cómo utilizamos las cosas. No es lo mismo lo prescrito (tarea prescrita: aquella que el ingeniero cree que se puede hacer) que lo real (tarea real o actividad: aquella que realmente se hace).

En Internet ocurre lo mismo: cada vez existen más empresas que basan su modelo de negocio a través de este canal. La mayoría de las veces los desarrolladores son los encargados no solo de montar la estructura de la plataforma, sino también de definir cómo será la interfaz que utilizarán los futuros usuarios.

En ambos casos, tanto ingenieros como desarrolladores desempeñan un papel que no es el

Fundación Telefónica

suyo. En el primer caso diseñan un producto y en el segundo una interfaz digital, pero no son diseñadores ni tampoco conocen qué es lo que realmente necesita el usuario final. Aquí es donde surge la figura del especialista en usabilidad.

El especialista en usabilidad (o diseñador de interacción)

La usabilidad no es más que un adjetivo, un atributo que asignamos a productos. Un producto será 'usable' si la función para la cual fue definido es desempeñada correctamente por el usuario final. Cuanto más usable sea un producto o entorno, más satisfecho estará el usuario después de usar un producto.

Esta profesión tiende a estar más demandada en el sector de Internet, aunque también existen especialistas que ejercen esta actividad definiendo productos físicos, desde los cajeros bancarios a los paneles de control de nuestros vehículos.

Alrededor de esta profesión ha surgido una variedad de titulaciones que en la mayoría de las ocasiones hacen referencia a un rol muy similar: desde arquitecto de información a diseñador de interacción o especialista en experiencia de usuario. Pueden existir ligeras variaciones de una titulación a otra; hay países donde se les llama de forma diferente (por ejemplo en Brasil, donde tienen el título de arquitectos de información), pero esencialmente el objetivo final de este profesional es prácticamente el mismo: hacer la vida del ser humano más sencilla cuando se enfrenta a cualquier producto, sobre todo digital.

Su principal tarea es la de ejercer de 'filtro' entre el ingeniero o desarrollador y el usuario final. Él es el encargado de ponerse en la piel de dichos usuarios y valorar la necesidad de incluir esta o aquella funcionalidad y, en caso de incluirla, previsualizar cómo será su comportamiento.

Para ello, necesitará aplicar ciertas técnicas. Las más comunes son bastante obvias:
– Análisis y toma de requisitos.
– Identificación del problema y conceptualización.
– Realización de bocetos y prototipos.
– Testeo de las soluciones.
– Acompañamiento en el proceso de implementación.

También será necesario que la persona que quiera iniciarse en esta profesión reúna los siguientes requisitos en mayor o menor medida:
– Altas dosis de atención al detalle, para anticipar posibles errores y visualizar cómo será la solución a los mismos.
– Alta capacidad de comunicación. Literales y textos que acompañan a muchos productos tecnológicos son, en muchas ocasiones, el principal escollo para empezar a utilizar algo; suelen estar redactados en muchas ocasiones en un lenguaje demasiado técnico y poco aclarativo. Esta capacidad de comunicación también será un recurso importante a la hora de comunicar y describir tanto los problemas identificados como las soluciones encontradas.
– Ciertas nociones de diseño, para poder plasmar las soluciones y que sean correctamente interpretadas por el resto del equipo de trabajo.
– Alta capacidad de análisis: saber desgranar un problema para poder identificar el origen del

Fundación Telefónica

mismo.
– Inquietud, mucha curiosidad por saber y conocer cómo funcionan las cosas.

Como suele suceder con muchas profesiones relacionadas con el mundo tecnológico, la formación académica no está cualificada para preparar a especialistas en este sector: muchos de los alumnos que actualmente cursan carreras universitarias acabarán trabajando en profesiones que a día de hoy aún ni existen. Y una gran cantidad de estas profesiones estarán irremediablemente vinculadas al mundo tecnológico de una u otra manera.

No obstante, a pesar de no existir una titulación oficial que forme a futuros especialistas, sí que existen estudios que pueden ayudar en cierta medida; algunos de ellos pueden ser: psicología, biblioteconomía, periodismo, sociología, antropología, ciencias del comportamiento… Los equipos actuales de expertos en usabilidad suelen tener orígenes académicos muy distintos, precisamente para que cada uno de ellos pueda aportar su conocimiento a una profesión tan multidisciplinar que reúne aspectos de diseño, de sociología, de psicología, comunicación…

No hace muchos años atrás, en nuestro país (España) el mundo de la usabilidad era considerado como algo absolutamente prescindible dentro de cualquier proyecto. Ningún cliente se atrevía orientar sus productos teniendo en cuenta la experiencia de uso, puesto que esto repercutía directamente en los costes finales del mismo. No se entendía que una persona no fuera capaz de utilizar un producto.

Con el tiempo, gracias a una titánica labor de evangelización de los primeros profesionales del sector y también a la cruda realidad, las empresas se están empezando a dar cuenta de que utilizar lo último en tecnología e innovación carece de sentido si los usuarios finales no saben cómo utilizar el producto. Eso sí que es perder dinero.

La figura del experto en usabilidad adquiere más importancia si cabe en el futuro cercano, donde dejaremos de ver el ratón y este será sustituido por interacciones táctiles; donde muchas de las acciones que se generen sobre los dispositivos serán realizadas con gestos naturales. Si también tenemos en cuenta el creciente aumento de la tasa de envejecimiento de la población, con las limitaciones que esto puede provocar a la hora de interactuar con los aparatos, los retos que se presentan para el profesional de la usabilidad son realmente desafiantes.

Fundación Telefónica
Telefónica