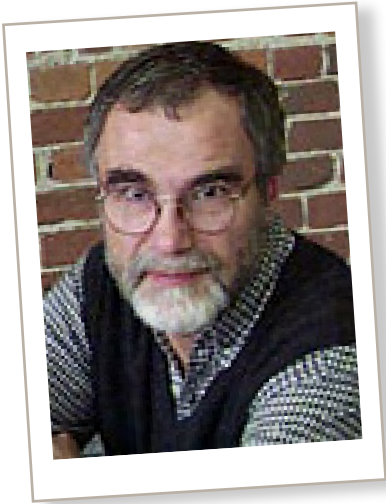


7 Resultados y Discusión



“The designer, in addition to making an object, is actually creating a persuasive argument, that comes to life whenever a user uses a product as a means to some ends.”

Hanno Ehses, 1996.

La caracterización retórica ejecutada antes de explicarle a los participantes en qué consistía la nueva interfaz, arrojó muy buenos resultados ya que muchos elementos fueron bien identificados. Este método pudo demostrar cómo hay ciertas cualidades que pueden atribuirse a la interfaz al repetirse en las anotaciones de varios participantes. Aún más, la etiquetación en zonas similares para conceptos similares (no obvios), da indicio de que el discurso tiende a ser “escuchado” en general del mismo modo, y en más de un enfoque (*i.e.* mediante el traslape de anotaciones).

El mapa resultante (Figura 42) muestra que los participantes se enfocaron en identificar las zonas referentes a la ética más que a la lógica o a la emoción, por lo que entienden que el discurso posee un gran peso relacionado a la innovación a través del diseño. Lo anterior permite inducir que los participantes están sensibles y abiertos a propuestas no convencionales en el diseño de GUI, lo cual sin duda influyó en su desempeño tanto en las pruebas de usabilidad y así como en las de comunicabilidad.

Cuando se propuso este enfoque retórico-apelativo de diseño, se esperaba que la lógica estuviera netamente ligada a la funcionalidad. Después de realizar las pruebas, se pudo observar que los participantes se enfocaron básicamente en el menú y aquellos que identificaron como botones. Entonces, puede determinarse que los elementos de una interfaz que disparan la funciones para realizar una tarea, están directamente ligados con la lógica retórica. Así, puede suponerse que en un proceso de diseño, el *logos* del discurso tiene su relevancia en expresar claramente cuáles son las funciones disponibles para realizar tareas a través de la interfaz. Lo interesante de los resultados obtenidos fue el hecho de que una vez caracterizados los componentes de la interfaz como lógicos (en el sentido retórico aquí propuesto), la mayoría de los participantes no volvían a etiquetar dichos componentes. Esto es importante porque los participantes no tomaron realmente en cuenta la funcionalidad *per se*, eso es prácticamente imposible de proyectar en un discurso, a menos de que se trate de una interfaz netamente textual (*e.g.* un menú). En realidad ubicaron estos elementos de función por su “forma”; por ejemplo, todos los participantes etiquetaron la opción de video de la barra de menú iconográfica, porque identificaron claramente el pictograma o ícono adecuadamente. La lógica por sí sola tiene un valor, el asociado a estructurar el discurso; sin embargo, se detectó que es necesaria la ética para dar esa “forma” efectiva que ayude a entender dicha estructura. Esa es la razón por la que se cree que los “elementos funcionales” no fueron considerados luego para etiquetarse desde el punto de vista de la ética. Por lo tanto, de los resultados se realiza la conjetura, por demostrar, que en un proceso de diseño, la conformación lógica precede a cualquier ajuste ético pero no al revés.

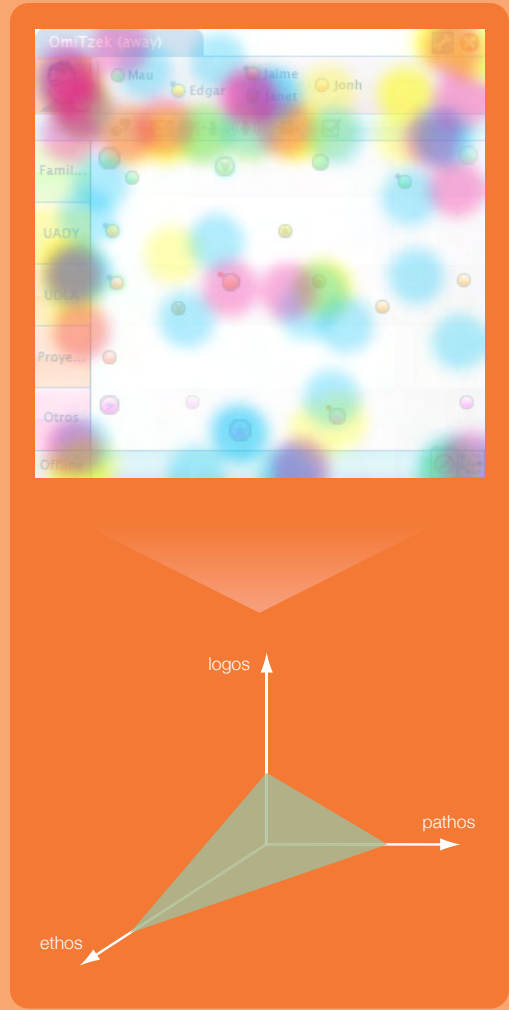
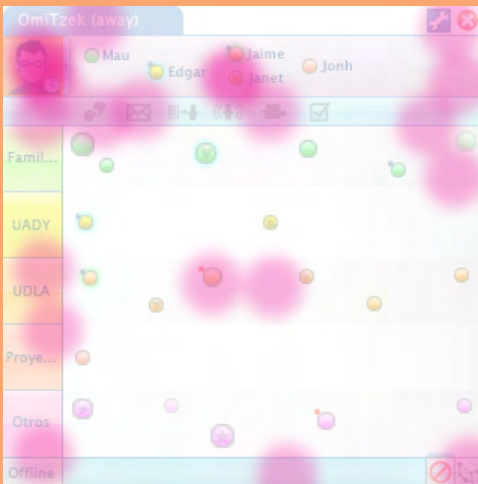


Figura 42. Resultado de la caracterización relativo por parte de los usuarios de la lista de contactos del MoviTalk y su triángulo retórico.

Las características éticas (en el sentido retórico aquí propuesto), provenientes de los resultados, pueden ser divididas en dos grupos. El primero corresponde al conjunto de características visuales encontrados en la interfaz. En este sentido, los participantes se limitaron a etiquetarla para indicar diferentes elementos, que desde su perspectiva, no estaban tan ligados con la lógica sino que eran un “capricho de diseño” (e.g. color por grupo); para adjudicar ciertos atributos a la interfaz (e.g. iconismo); o bien, para nombrar componentes de funcionalidad que no resultaban “comunes” (e.g. zumbido). El segundo grupo se acerca más a lo que se deseaba obtener de información, y se refiere, a aquellas características en las que los participantes “intuyeron” o “imaginaron” el por qué de ciertos componentes de la interfaz. Dada la propuesta de enfoque retórico-apelativo para el diseño de interfaces, la relevancia de que los usuarios puedan determinar el “qué es” un componente (no convencional) con tan solo verlo (en este caso por ser una GUI), está en que el discurso es en cierto modo “transmisible” a una audiencia meta. En particular para el *MoviTalk*, la prueba fuerte estuvo en conocer si los participantes podrían identificar las “bolitas” como el equivalente a la lista de contactos, y más aún, adjudicarles alguna funcionalidad. En su mayoría, los participantes sí consiguieron lo anterior. Esta identificación, claro, no fue espontánea ni al azar. El experimento reveló que la ética no sólo se relaciona con la innovación en el diseño, sino que es el medio inductivo y de representación para conseguirla; por ejemplo, en esta interfaz si no hubiera sido clara la representación visual de las diferentes áreas que la componen, los participantes difícilmente hubieran podido determinar que el “puntito rojo” sobre alguna “bolita de contacto” representaba alguna característica o función (e.g. no disponibilidad). Por lo tanto, si la lógica estructura el discurso, la ética es quién “va llevando de la mano” a la audiencia para que al final (*i.e.* al momento de ejecutar una tarea) puedan tener “un entendimiento general o completo”, con el cual puedan generar un pensamiento crítico-discursivo (*i.e.* abducción e inducción en el uso de interfaces).

A pesar de que fueron pocos los elementos caracterizados como emocionales, todos los participantes demostraron un hecho interesante y no considerado. El *pathos* podría estar directamente relacionado con la personalización de la interfaz. Tres de cinco participantes etiquetaron como emocional el *display* para el avatar, mientras que los otros dos la etiquetaron como un elemento lógico. No se puede comprobar si debido a que estos últimos ya habían etiquetado de esta forma el *display*, causó que olvidaran re-etiquetarlo como parte del *pathos* en la interfaz. También algunos elementos etiquetados dentro de esta categoría de apelación retórica coincidieron con otros de tipo ético para algún otro participante; de nuevo se establece el mismo supuesto. Es por esto que lo aprovechable de los resultados está en conjeturar que la emoción está fuertemente ligada con

la identidad y por ende, la apropiación de la interfaz. En el sentido de la propuesta hecha, al parecer, no basta que el discurso esté bien estructurado, que sea transmisible y comprensible, sino que además, la audiencia meta deberá entonces apropiarse del discurso (*i.e.* la interfaz) y sentirse identificado con su mensaje.

Esta idea para el diseño de interfaces resultó útil en este trabajo de tesis para cuestionar *a priori* si la interfaz podría tener éxito o no, antes de las pruebas con el prototipo. Se considera que el enfoque retórico-apelativo tiene mucho potencial si se consolida su base teórica y epistemológica. A través de los resultados obtenidos, se pudo identificar que la aplicación de la prueba de caracterización retórica tiene que estar bien explicada; al parecer los participantes no entendieron del todo el propósito de etiquetar la interfaz cuando comenzaban, por lo que en todos los casos siempre se avocaron primero a las cuestiones lógicas, quizá para establecer analogías y contrastes a partir del conocimiento previo ante este tipo de discurso. También hay que señalar, que a diferencia de una prueba de usabilidad, se detectó que cinco participantes otorgan información mínima, aunque cualitativamente rica en este caso, ya que el objetivo principal fue “evaluar” si la idea de una lista de contactos en forma de burbujas es aceptable. Un mayor número de participantes podría ser requerido para pruebas donde se deseen resultados más detallados. Por último, cabe mencionar que esta prueba resulta apta para prototipos en papel, por lo que es factible una generalización, al menos, a otros productos de diseño de información que sean proyectado en este medio.

Se encontró que la usabilidad de la GUI, a pesar de introducir algunas ideas muy contrastantes a las guías de interacción del sistema operativo de los smartphones, no se “perdía” bajo el perfil dado de los participantes de la prueba, por el contrario se expresaron muchos comentarios positivos.

Una de las características valiosas que encontraron los participantes fue el hecho de que la conversación principal nunca se vio interrumpida en una ventana de chat particular, de modo que era factible seguir observándola sutilmente (debido a la transparencia) mientras se enfocaban en otras actividades. Otro punto fuerte fue la codificación por color en los grupos y en los *ToDo's*, siendo más evidente en éstos últimos. La interpretación del rojo fue la misma en todos los participantes, además la consideraron como un buen “gancho visual”. Un éxito similar se consiguió en los íconos/botones para la función de video, expresando así un fuerte sentido monosémico, ya convencionalmente aceptado debido al manejo de dispositivos que emplean botones similares.

Con respecto a la lista de contactos *per se*, fue entendida la idea del cambio de tamaño en relación con la frecuencia de conversación, aunque no todos los participantes pudieron determinarla en forma intuitiva. Sin embargo, tal y como sucedió con el movimiento de las burbujas, todos los participantes manifestaron total o parcialmente que sólo era “cuestión de acostumbrarse”; esta idea fue considerada innovadora y muy valiosa al proyectar demasiada información de un “solo golpe” y al no ser abrumadora. El problema encontrado fue que ningún participante pudo hallar en forma intuitiva cómo regresar a esta lista de contactos desde una ventana de chat; la ubicación del botón “ver lista” fue despreciable, ya que en más de una ocasión los participantes comentaron que “sentían” que esa zona (la superior, a la altura de la pestaña del *nickname*) no era algo integrado al cliente IM, aunque sí identificaron todas las veces dónde estaba ubicado el botón para salirse del programa (dentro de esa misma zona).

La idea de los *emotickers* fue emocionante en más de un participante, aunque también más de uno tuvo dificultad con abstraer la forma debido al tamaño pequeño que podrían tener algunas burbujas. A pesar de lo anterior, el éxito estuvo en que casi todos los participantes vieron con naturalidad, y sin hostigamiento, el empleo de una “calcomanía emotiva” en las burbujas.

Los íconos del menú fueron entendidos con bastante precisión en la mayoría de los casos, aunque un participante expresó textualmente que tenían un carácter polisémico. Es importante mencionar también que la usabilidad en las opciones del menú fue muy baja, y no por entendimiento de significado, sino porque los participantes, todos, no pudieron determinar cómo utilizarlas de un solo modo; por ejemplo, el botón o icono concerniente a activar el video chat, fue empleado también para obtener las opciones de esta funcionalidad, lo cual nunca se determinó que así fuera. Algo similar sucedió con el botón de los *ToDo's*.

Dos opciones en general tienen que ser descartadas o replanteadas: el correo electrónico y la concatenación de burbujas. En todos los casos, los participantes emplearon la opción para revisar e-mails como envío de mensajes de texto, hecho quizá influenciado porque se encontraba justo a la derecha de la opción de mensajes de voz. Aunque el propósito de incorporar el manejo de e-mails surgió del *Needfinding* realizado en el primer prototipo y del ejercicio de diseño participativo, a los participantes actuales no les pareció importarles en ningún momento el manejo de correos electrónicos. Ahora bien, con respecto a la concatenación de burbujas, nunca fue entendido el propósito de este botón situado en la esquina inferior derecha de la lista de contactos. Todos los participantes asumieron el uso del stylus para realizar la concatenación de las burbujas en forma libre.

La barra de estatus fue entendida en funcionalidad, aunque no se entendió de primera mano el mensaje de prudencia, cuya importancia radica en que intenta solucionar una necesidad descubierta a partir del desarrollo del primer prototipo y el ejercicio de diseño participativo. En todas las ocasiones tuvo que plantearse cuál sería la situación en la que dicho mensaje saldría. La aprobación hacia la idea resultó en todos los casos inmediata.

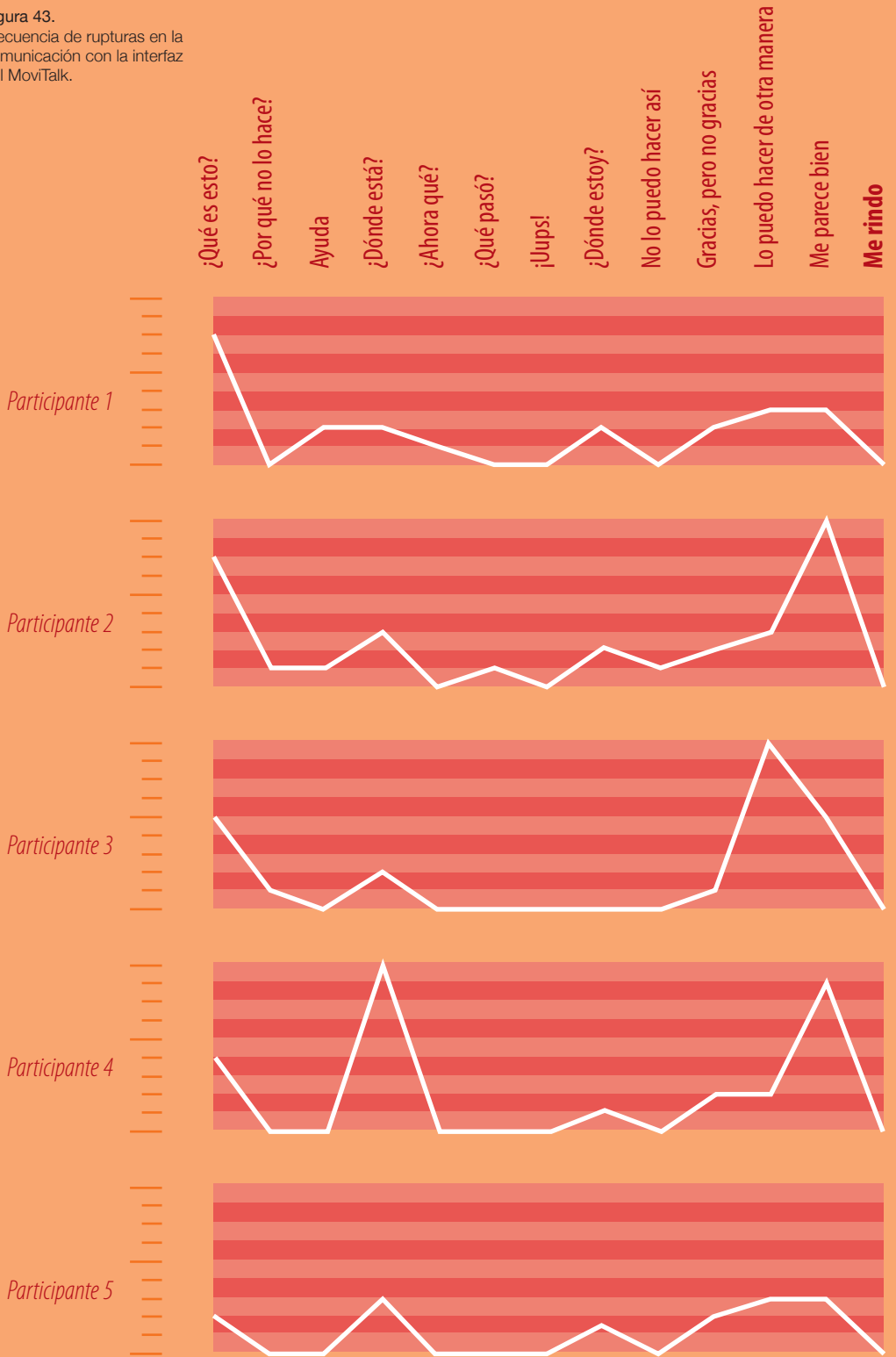
En casi todos los participantes, los tiempos de respuesta para realizar las actividades fueron óptimos. La intuición que les brinda el uso de los sistemas operativos basado en ventanas (ya sea Mac OS o Windows) resultó una herramienta clave para inferir acciones y reacciones a los diferentes eventos posibles en la GUI del *MoviTalk*.

En cuanto a la ruptura de comunicación con la GUI del *MoviTalk*, los resultados se presentan en la figura de la siguiente página. Según puede observarse, durante las pruebas, la comunicación de la interfaz, como el intermediario del diseñador, con los usuarios se dio en formas distintas. Sin embargo se presentaron con mayor frecuencia las rupturas ¿Qué es esto?, ¿Dónde está?, Lo puedo hacer de otra manera y, me parece bien.

El hecho de que apareciera muchas veces ¿Qué es esto? se debió a que los participantes o bien no entendían lo que la interfaz trataba de comunicarles a través del signo *per se*, o necesitaron una guía para completar su semiosis durante la prueba y así cumplir la tarea encomendada. En esta interrupción de la semiosis, se presentó la ruptura del ¿Dónde está?, quizá asociado a que la interfaz era nueva para ellos. Como una consecuencia más grave, resultó la aparición constante de “me parece bien”, ya que en varias ocasiones, los participantes estaban convencidos de que sus acciones eran las adecuadas, problema detectado sobretudo en el manejo de las opciones de la barra del menú. Por otro lado, “lo puedo hacer de otra manera” parece que está relacionado con la diferencia de experiencia con software de manipulación directa por parte de los participantes, ya que algunos de ellos proponían nuevas formas de actuar en las tareas según sus semiosis, hecho que fue considerado adecuado al entenderlas como reacciones naturales en usuarios no novatos sino de usuarios expertos (Thissen, 2003).

Muchas de las rupturas “Me parece bien” y “lo puedo hacer de otra manera” que se presentaron en el mismo escenario tuvieron que ver con el enfrentamiento a lo nuevo. Al finalizar el conjunto de escenarios, los usuarios ya habían conformado una nueva perspectiva de interacción debido a las semiosis pasadas, por lo que en ciertas situaciones puede despreciarse. Tal es el caso de la lista de contactos. El remedio se encuentra en una constancia de uso, lo que anteriormente se había mencionado como “acostumbrarse”.

Figura 43.
Frecuencia de rupturas en la comunicación con la interfaz del Movitalk.



Donde pudo identificarse problemas un poco más graves en los usuarios, fue justo en la tarea de cambiar el estado. En casi todos los participantes, hubo una mala interpretación de los signos inherentes a esa función, y los usuarios tuvieron prácticamente que replantear más de una vez su proceso para convencerse de que habían cumplido satisfactoriamente la meta. Similar fue el caso para agregar, bloquear, no bloquear y eliminar contactos. Los participantes nunca pudieron establecer que el bloqueo estaba dada por otro signo (se lo asociaban a eliminar) y más de uno asoció el mismo significado (no bloquear) a dos elementos de esa sección de la GUI que tenían propósitos diferentes (íconos de agregar y no bloquear).

Desde el punto de vista de la comunicabilidad, podría ser delicado el hecho de que en algunas ocasiones los usuarios presentaron la ruptura de “Gracias, pero no gracias” en algunos componentes donde se creía que el significado a comunicar era claro. Atribuyeron nuevas funcionalidades a elementos de la GUI que no correspondían, en un afán de “completar” o “complementar” lo que faltaba según ellos. Esta limitación se remediaría únicamente con el uso de la interfaz. En cierto modo, algunos resultados no favorables están relacionados con el hecho de que se manejaron prototipos *still* en las pruebas, ya que se podría afirmar que si los participantes hubieran tenido una interacción más compleja con cambios visibles, dados los diferentes eventos inherentes en los componentes de la interfaz, posiblemente otras rupturas de comunicabilidad se manifestarían. Sin embargo, existe la ventaja de que los usuarios también hallan manifestado su semiosis con este problema: motivan a un mejoramiento del discurso del intermediario del diseñador, no tanto para repararlo, sino para replantearlo y más aún, junto con una iteración más de *Needfinding*, quizá incorporar nuevos elementos en él.