



# CLI

- El diseñador del interfaz hace poco más que permitir al usuario hacer lo que quiera
- El usuario debe memorizar los comandos
- Una vez conocido es fácil de utilizar, pero no es fácil de aprender a utilizar
- Pregunta-respuesta:
  - No hace falta memorizar opciones, el programa pregunta por cada una de ellas
  - No puedo cambiar el orden. Ejemplo: especificar nombre de fichero

```
sh-2.05a$
```

9 Nov Interfaces gráficas 1/21



## Satisfacción/frustración

- Las pequeñas frustraciones se acumulan
- Más feliz cuanto más se sienta en control del entorno
- Desagrado cuando sucede algo que no se puede controlar
- Un interfaz de usuario está bien diseñado cuando el programa se comporta exactamente como el usuario espera que se comporte
- El usuario no quiere pensar en cómo funciona. El interfaz será mejor cuanto menos haga pensar al usuario

9 Nov

Interfaces gráficos

2/21



## Modelos

- El usuario no es una *tabula rasa*. Al empezar a utilizar un programa ya cuenta con unas expectativas de cómo funciona
- Esto es el *modelo del usuario*
- Cómo funciona el programa es el *modelo del programa*
- Un interfaz de usuario está bien diseñado cuando el modelo del programa se ajusta al modelo del usuario
- Debemos ajustar el modelo del programa al modelo del usuario
- Ejemplos:
  - Documentos en blanco
  - Editores de páginas HTML vs editores de texto

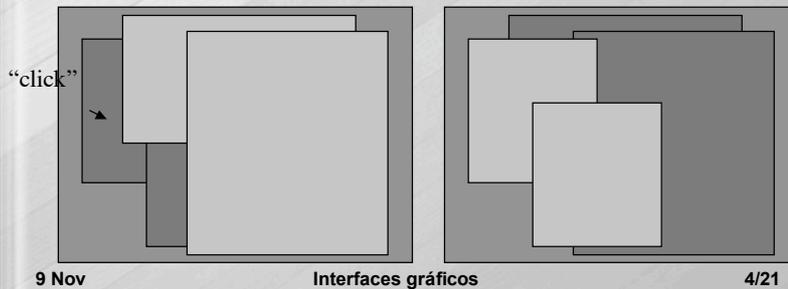
9 Nov

Interfaces gráficos

3/21

## ¿Cómo es el modelo del usuario?

- Pregúntale a él/ellos
- Opiniones diferentes
- Habrá una opinión mayoritaria
- Basta con probarlo con unos pocos usuarios
- El usuario asume el modelo más simple posible
- Ejemplo:
  - Cambio de aplicación activa con aplicaciones con varias ventanas



## Opciones

- Cada vez que se ofrece una opción se le está pidiendo al usuario que tome una decisión
- El problema está en pedir decisiones sobre algo que al usuario no le importa. Esas decisiones son tarea del diseñador
- Al usuario le interesan las decisiones relacionadas con la tarea que desea completar
- Muchas veces no se saben tomar las decisiones en el diseño y el resultado son cuadros de Opciones o Preferencias plagados de alternativas
- Ejemplos:
  - Búsqueda de ayuda en Windows
  - Toolbars y menú flotante
  - Cambios de aspecto sin cambios de comportamiento

9 Nov

Interfaces gráficos

5/21

# Metáforas

- Cuando el modelo de usuario está incompleto el programa puede emplear metáforas para enseñarle su modelo
- Enseñarle al usuario cómo funciona el programa dándole pistas mediante metáforas
- Deben comportarse de forma predecible, como los objetos de la vida real, si no solo añaden confusión
- Ejemplos (buenos y malos):
  - Escritorio
  - Zoom... 
  - Papelera... 
  - Marca de sangrado...
  - Carpetas dentro de carpetas



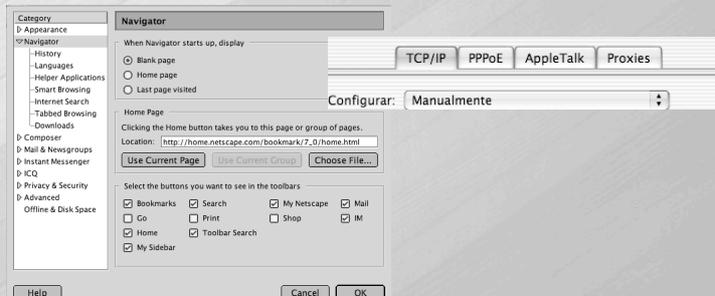
9 Nov

Interfaces gráficos

6/21

# Elementos autoexplicativos

- Ejemplos:
  - Chapa de empujar para abrir puerta
  - Cajas de CDs y DVDs
  - Botones 3D
  - Cuadro de opciones de preferencias del Netscape vs pestañas...



9 Nov

Interfaces gráficos

7/21



## Consistencia vs creatividad

- Consistencia entre diferentes programas los hace más fáciles de utilizar para el usuario
- Básicamente el modelo del programa se adapta al modelo aprendido del usuario
- Empleada inteligentemente nos permite evitar “reinventar la rueda”

9 Nov

Interfaces gráficos

8/21



## Pruebas de usabilidad

- No hace falta mucha gente
- No son tan importantes los resultados estadísticos como detectar fallos en el interfaz
- Miden lo fácil que es aprender a usar el programa
- Generalmente el software no está terminado, lo cual genera sus propios problemas
- El entorno no es el habitual del usuario y además se siente “examinado”
- Gente falla el test por no saber ni por dónde empezar
- Por ello se inventaron los wizards o los asistentes:
  - No resuelven el problema de usabilidad, lo enmascaran
  - Son como las preguntas de los programas antiguos pero hacen que tenga éxito el test
  - Si el usuario quiere hacer algo diferente vuelve el problema
  - Ejemplo: balloon sobre el botón de inicio en windows

9 Nov

Interfaces gráficos

9/21



## Diseñar para situaciones extremas

- ¿Entiende y puede usar el interfaz un experimentado informático?
- ¿Entiende y puede usar el interfaz un anciano con vista cansada y parkinson?
- Diseñándolo para casos extremos será más sencillo de utilizar en situaciones normales

9 Nov

Interfaces gráficos

10/21



## El usuario no sabe leer

- Puede que el usuario no tenga el manual
- Aunque tuviera el manual, el usuario no lo leería
- De hecho tampoco va a leer lo que aparezca en el interfaz si puede hacer lo que quiere sin leerlo
- Si tiene que leerlo para hacer lo que quiere será una molestia
- Puede que incluso en ese caso no lo lea y deje de intentar hacer lo que quería o cambie de programa
- Cuanto más aparezca para leer menos probabilidades hay de que lo lea
  - Los usuarios expertos asumen que saben lo que se les intenta explicar y no tienen tiempo para leerlo
  - Los inexpertos se saltan las instrucciones esperando que las selecciones por defecto les valgan
  - Lo pocos inexpertos que lo leen pueden acabar confundidos por los conceptos que se les intentan explicar
- Ejemplo: usuario intimidado por los ordenadores que intenta salir de un programa

9 Nov

Interfaces gráficos

11/21



## El usuario no sabe usar el ratón

- Una barra de menú en la parte superior de una ventana tiene menos de 1cm de anchura
- Una barra de menú en la parte superior del escritorio tiene menos de 1cm de anchura pero “una milla” de altura
- ¿Cuáles son los 5 puntos de la pantalla más fáciles de acertar con el ratón?...
  - Las 4 esquinas
  - El punto donde ya está el ratón
- Ejemplo: El botón de *Inicio* de Windows 95
- Los usuarios no saben usar el ratón:
  - Puede que empleen malos dispositivos: trackpad, trackball
  - Las condiciones no sean óptimas: bola sucia, mala alfombra para óptico, en un tren que se mueve
  - El usuario inexperto con ordenadores no sabe utilizar un ratón
  - Hay personas con problemas motrices
  - Doble-click sin mover el ratón es complicado para muchas personas
  - En general tener que mover con cuidado el ratón requiere energía y concentración que el usuario prefiere emplear en realizar mejor su tarea

9 Nov

Interfaces gráficos

12/21



## El usuario no recuerda

- Ejemplo: nombre del fichero a abrir
- Los menús sustituyen a los comandos de CLI, ya no hay que memorizarlos

9 Nov

Interfaces gráficos

13/21



# Relatividad temporal

- Los días son segundos:
  - Partes de un interfaz que se tarda días en desarrollar solo serán experimentados por el usuario durante unos segundos
  - El programador pasa mucho más tiempo delante del interfaz. Lo que para él es evidente no lo será para alguien que solo está unos segundos ante él
- Los meses son minutos:
  - En otra escala, el desarrollo de un software completo lleva meses o años
  - Durante ese tiempo se desarrollan muchos conceptos y se incluyen muchas opciones en el programa
  - El resultado final puede ser un programa con una gran cantidad de opciones que el usuario debe aprender a usar en muy poco tiempo
  - Los mejores diseños suelen tener el menor número de opciones
- Los segundos son horas:
  - Si el programa parece lento los usuarios sienten que pierden el control
  - Trucos:
    - Responder inmediatamente a la acción del usuario. Aunque no se complete que sepa que está en curso
    - Dividir el procesamiento en pequeños bloques de forma que sean despreciables para el usuario
    - Unir los procesamientos en un gran bloque que permita al usuario cambiar de actividad (Ejemplo: preguntar todo lo necesario antes de empezar instalación lenta, no preguntas en medio)

9 Nov

Interfaces gráficos

14/21



# Heurísticos

- Se intenta adivinar lo que el usuario quiere hacer
- El programa *apuesta* por lo que considera más probable
- Ejemplo: se empieza a escribir el nombre de un fichero y lo completa
- Ejemplo: :-) en word
- Se pueden volver molestos con facilidad
- Problema: cada vez que el heurístico falla crea más desagrado en el usuario que muchos aciertos
- ¿Cuánto? Depende de lo que cueste deshacer la acción del heurístico
- Un buen heurístico es obvio cómo adivina, fácil de deshacer y acierta con una alta probabilidad

9 Nov

Interfaces gráficos

15/21

## La Web

- Se diseñó para ir mostrando documentos uno a uno
- Un interfaz con mucha interactividad con procesamiento en el servidor se enfrenta al *lag*
  - El tiempo que transcurre entre que el usuario realiza una acción y obtiene la respuesta es largo por culpa de la red
  - Ejemplo: webmail, borrar correos uno a uno
  - En la web cada click del usuario implica al menos un RTT lo cual reduce la usabilidad. Se debe diseñar para minimizar el número de RTTs de espera experimentados
- No dispone de muchos elementos de UIs
  - Ejemplo: no hay menús, si se implementa con JavaScript hay problemas de compatibilidad y si se hacen con `<select>` se supone que seleccionar la opción no debería generar un cambio de URL (no lo espera el usuario)
  - Ejemplo: no se puede sacar un cuadro de diálogo. Sacar otra ventana no es igual y se confunde con publicidad
  - Ejemplo: no hay un buen campo de edición de texto. `<textarea>` no soporta grabar por si se cierra la ventana
- Un problema de usabilidad es muy grave porque la competencia “está a un *click* de distancia”

9 Nov

Interfaces gráficos

16/21

## Modelo del usuario

- Logo en la esquina superior izquierda
- Click en él lleva a la *home page*
- Los enlaces son azules y subrayados y todo lo que es azul y subrayado es un enlace
- Los botones parecen botones
- El usuario trae ya aprendido el modelo de la prensa impresa: encabezados, secciones...

9 Nov

Interfaces gráficos

17/21



## Comportamiento del usuario

- El usuario no lee las páginas, las escanea, busca el enlace interesante y lo pulsa
- No ve todas las opciones y escoge la mejor sino que escoge la primera *razonable* que ve
  - Puede que tenga prisa
  - Si se equivoca puede volver atrás
  - Es más satisfactorio
- Muchas veces en realidad no entiende cómo funcionan las cosas sino que se hace su propia idea de cómo funcionan. Al menos mientras le sirva. Ejemplo: creer que google o AOL son Internet

9 Nov

Interfaces gráficos

18/21



## Navegación

- Es muy importante que el usuario vea con facilidad cómo navegar por el sitio web
- En comparación con el mundo real el usuario no tiene información espacial de dónde está. Se le debe indicar con claridad (logo, sección). Ejemplo: breadcrumbs

[CNET](#) > [Downloads](#) > [Mac](#) > **Multimedia & Design**

- El usuario no puede saber cuánto le queda por explorar, no hay sentido de la escala. Debe poder ver las opciones
- Puede llegar hasta ahí de muy diferentes formas, en vez de siguiendo un camino jerárquico puede ir con un enlace directo

9 Nov

Interfaces gráficos

19/21



## Resumen

- El objetivo es poner en línea el modelo del usuario y el modelo del programa
- Debemos saber como espera el usuario que funcionen las cosas para adaptar el modelo del programa
- Podemos enseñarle el modelo del programa al usuario con metáforas
- Aunque suene duro:
  - El usuario no lee
  - El usuario no sabe usar el ratón
  - El usuario no tiene buena memoria
- Diseñar para el caso mas desfavorable hará que el interfaz sea más manejable en todos los casos

9 Nov

Interfaces gráficos

20/21



## Próximo día

Proyecto final

9 Nov

Interfaces gráficos

21/21