

¿Cómo podemos considerar el diseño contextual centrado en el usuario?

Introducción:

Establecer lineamientos centrados en el alumno significa considerar aspectos sociales y culturales que implica establecer conexiones entre los usuarios y el aprendizaje.

Es imperioso considerar a los alumnos ya que inicialmente cada uno de ellos trae consigo numerosas expectativas que necesitan ser conocidas por los diseñadores. De esta manera se debe tener un pleno conocimiento de ellas, para no crear falsas expectativas, evitar sorpresas en el desempeño durante el uso del software y por ende, saber manejarlas convenientemente.

Por ello, por parte del diseñador se necesita conocer la intención de los usuarios, sus características cognitivas y actitudinales que lo lleven a conocer las necesidades que éstos traigan consigo.

El diseño contextual implica hacer uso de metodologías basadas en el alumno que ayuden a conocer de mejor forma el entorno de trabajo de los usuarios y por ende, las condiciones inherentes al proceso de los sistemas interactivos en que se encuentran situados. Es necesario, centrarse en el contexto tanto de los alumnos como del mismo software, para de esta manera enfatizar en las estrategias, modelos y diseño de los productos.

Por ello dentro del diseño contextual debe considerarse:

- a) Necesidades, expectativas e intereses de los usuarios,
- b) Indagación previa del software a lanzar por medio de encuestas o tests, entrevistas, observaciones y análisis de las reacciones de los usuarios.
- c) En cuanto al diseño, se hacen pruebas y se corrigen problemas.
- d) La usabilidad, capacidad y viabilidad del proyecto.
- e) Consultar al usuario como base para conocer sus opiniones, necesidades y aceptar sus sugerencias con el propósito de mejorar el producto y de ahí tomar decisiones viables.

H. Beyer y K. Holtzblatt. (1998) Mencionan que el diseño contextual se basa en siete partes centradas en el usuario, tales como

- Preguntas en el campo: o indagación contextual la cual considera las necesidades reales de los usuarios:
- Modelamiento del trabajo
- Consolidación
- Rediseño del trabajo

- Diseño del “plano” del nuevo sistema
- Prototipo y pruebas de usuario (prototipo puede ser en papel)
- Implementación final

Por su parte Nielsen (1993) considera la usabilidad como parte importante de la implementación del software, contemplando la facilidad de aprendizaje la efectividad de uso y la satisfacción con las que las personas son capaces de realizar sus tareas gracias al uso del producto con el que se está trabajando, factores esenciales que se enfocan el usuario.

Es por ello, que un producto requiere como mínimo esta parte de usabilidad que corresponda junto con los objetivos de implementación, necesidades y expectativas de los usuarios.

Existen empresas como Incontext, Cooper y Norman que se dedican a esta parte del diseño contextual, mismas que abordaremos.

Incontext:

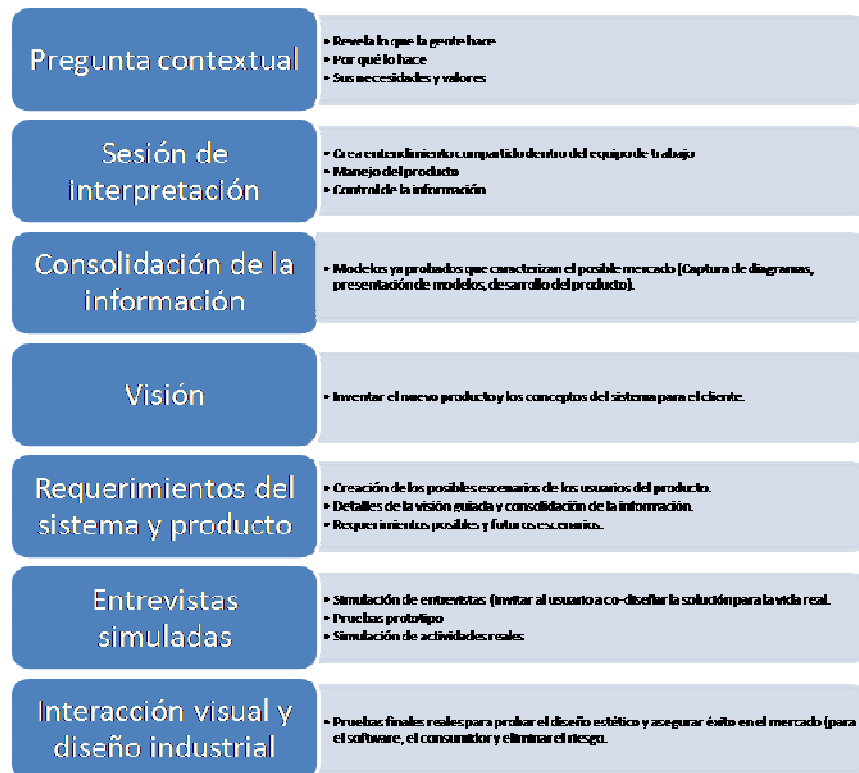
Es una empresa que se dedica a hacer diseño contextual, la empresa se declara creadora del Diseño Contextual con dos décadas de práctica. La empresa trabaja junto con sus clientes y la información de la empresa para generar una visión, el mensaje de mercadeo, el proceso de negocio y los diseños válidos para llegar a los usuarios y las empresas.

Sus servicios consisten en otorgar el apoyo de un equipo que a su vez es guiado por un gerente y coordinado por un experto en diseño. *Incontext* otorga servicio en el día a día de la empresa, ayudando a encontrar usuarios adecuados y recibir mayor número de visitas.

La empresa cuenta con tres tipos de servicio:

- El híbrido que consiste en la participación de los miembros de *Incontext* junto con personal de la empresa.
- Un servicio por suscripción, donde otorgan asesoría externa por un periodo de tres años.
- Y de compromiso parcial, donde el trabajo completo lo realiza *Incontext* y lo entrega a la empresa.

Diseño Contextual de *Incontext*



Como se puede observar el objetivo de la empresa es captar la "empatía del cliente" para buscar la afinidad de ésta con el sistema en fases más avanzadas del proceso de diseño." (H. Beyer y Holtzblatt, op.cit).

En la gráfica anterior se pueden ver de forma similar el proceso de los autores antes mencionados donde se incorporan algunas técnicas centradas en el usuario en el proceso de diseño integrado.

Comenzando con el propio nombre de la empresa *Incontext* podemos entender que su objetivo principal es el diseño contextual, la empresa sigue toda la metodología de diseño centrado en el usuario que permite entender mejor su entorno de trabajo y las necesidades que tendrán que cumplir los sistemas interactivos que para ellos se desarrollen.

Cooper:

Cooper es un sitio dedicado y orientado a los diferentes tipos de empresas para realizar productos atractivos por proyectos, para el aumento de las ventas y la facturación. Sugiere como primer paso, ponerse en contacto con alguno de sus representantes para conocer de manera detallada cuales son las necesidades y problemas a solucionar. Durante este proceso, inmediatamente un diseñador se

encarga de proponer las diferentes alternativas para cumplir con las metas planteadas

Sus métodos son flexibles. Aplican el mismo proceso de pensamiento analítico a todo, desde una evaluación de un día a un año o más de trabajo, sobre una serie de productos, lo único que difiere es la forma en la que tratan cada producto de acuerdo a sus características específicas de la necesidad a cubrir. Esto se lleva a cabo con los servicios estructurados con un método para el desarrollo integral y la satisfacción de sus clientes. Este proceso es:

- Planificación
- Investigación
- Modelado
- Requisito
- Armado
- Refinamiento
- Apoyo
- Clientes
- Estudio de caso

Don Norman:

En el sitio web de Donald A. Norman (2009) <http://www.jnd.org/> tienen como nomenclaturas las siglas JND que significan: diferencias apenas perceptible. Dicho autor dedica la mayor parte de su tiempo en la consultoría del grupo Norman Nielsen que tienen como tarea realizar un diseño y operaciones con un contexto socialmente agradable; el trabajo consiste en facilitarles las tareas de navegación a las personas con instrumentos que eliminan la confusión que es producto del grado de complejidad que poseen los conocimientos de determinado contenido.

Don Norman es autor de varios libros como: El diseño de cosas futuras, ¿Por qué amamos las cosas cotidianas?, The invisible computer, entre otros, también ha escrito ensayos sobre, el diseño, la tecnología, la sociedad, etc., en los cuales ha propuesto al mercado diversos productos que podemos emplear facilitarnos las tareas del quehacer cotidiano.

Norman también es conferencista, en las cuales orienta a las empresas para la elaboración de productos que verdaderamente les sean útiles y de fácil manejo a los usuarios, promoviendo la creatividad e innovación, basado siempre en el interés del público.

Conclusiones:

El diseño contextual implica considerar las necesidades, expectativas, el contexto cultural, social y espacial del usuario. Consideramos que dichas características impactan de manera importante en el diseño de software educativo. Ya que mucho de lo que se encuentra en el mercado no considera la parte social que puede determinar entre otros, el éxito o el fracaso del mismo software. Por ejemplo, en enseñanza de idiomas, existe una gran cantidad de software educativo centrado en usuarios Europeos y muchos de los temas que se abordan, no tienen nada que ver con la realidad de los países latinoamericanos; el espacio geográfico, el nivel de vida, costumbres e ideologías y cuestiones culturales en primer lugar el espacio geográfico, el nivel de vida, costumbres e ideologías y cuestiones culturales. Esto, para muchos de nuestros alumnos puede sonar alejado de su realidad, y por ende no ser significativo. Por ejemplo, la vida en países donde las condiciones climáticas son diferentes a las nuestras y no se pueden distinguir los distintos colores de nieve que existen. Por supuesto, esto no quiere decir, que no les ayude a ampliar la visión con respecto a la cultura y forma de pensar de otros países. Consideramos que por ello, se debe contemplar al usuario y su contexto. Desgraciadamente en nuestro país y en la gran mayoría de centro y Sudamérica, no existe software diseñado para la enseñanza de idiomas, con base en nuestro propio contexto cultural y regional. Por lo tanto, se utilizan software de países como Inglaterra, Australia y Estados Unidos, cuyas culturas y contextos distan mucho de la nuestra.

Entonces, se debe trabajar en dichos software, considerando su contexto. O ¿acaso tenemos miedo de no poder contextualizar nuestro entorno a las nuevas tecnologías?

Referencias:

Beyer, H.; Holtzblatt, K. (1998). Contextual Design. Defining Customer-Centered Systems . Morgan Kaufmann, San Francisco. Recuperado el 23 de octubre de 2009, de <http://griho.udl.es/mpiu/mpiu/disenocontextual.htm>

Cooper, (2009). Recuperado el 21 de octubre de 2009, de <http://www.cooper.com/about/process/>

Incontext. (2009). Recuperado el 22 de octubre de 2009, de <http://incontextdesign.com/>

Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering* . Academic Press Professional, Boston, MA. Recuperado el 22 de octubre de 2009, de <http://griho.udl.es/mpiu/mpiu/usabilidad.htm>

Norman, D. (2009). Jnd.org. Recuperado el 22 de octubre de 2009, de <http://www.jnd.org/>