

Red Investigación Acción RED I(a) y la Web 2.0. Un caso de estudio e intervención sobre diseño de interfaces

Network Action Research Red I(a) and Web 2.0. A case study and intervention on interface design

Diana Rodríguez Barros

Facultad de Arquitectura, Urbanismo y Diseño. Universidad Nacional de Mar del Plata. Argentina
dibarros@mdp.edu.ar <http://www2.mdp.edu.ar/arquitectura/investigacion/ceac/>

Beatriz María Galán

Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo. Universidad de Buenos Aires. Argentina
bealan@fadu.uba.ar <http://www.investigacionaccion.com.ar/v2/>

Abstract. We are presenting a joint study between Buenos Aires and Mar del Plata University of website Red I (a). The study refers to interfaces design, usability conditions and the link with Web 2.0. The aim of the network is to strengthen and support, in the Argentine and Latin American contexts, twinning and development of shared exploratory experiences, with different types of institutions involved in design development and self management. The study analyzes and evaluates the interface redesign criteria and complements it with a thoughtful review on the site development.

Palabras clave. Web 2.0; Redes colaborativas; Diseño de interfaces; Usabilidad.

Introducción

Presentamos un estudio conjunto entre las universidades argentinas de Buenos Aires y Nacional de Mar del Plata, sobre diseño de las interfaces, condiciones de usabilidad y vinculación con la Web2.0 del sitio web Red I(a). El objetivo de la red es afianzar y fomentar, en los contextos argentinos y latinoamericanos, el hermanamiento y desarrollo de experiencias de diseño compartido de carácter exploratorio, con diversos tipos de instituciones vinculadas al diseño para el desarrollo y la autogestión. En el estudio analizamos y evaluamos los criterios y vectores de rediseño de las interfaces, y lo complementamos con una revisión reflexiva sobre la evolución del sitio.

Presentación del caso analizado

Red I(a) es un dispositivo tecnológico asociado a un campo de prácticas sociales, que formaliza una plataforma para estimular intercambios y experiencias de transferencia de diseño participativo con asistencia, vinculando recursos de diseño y tecnología.

A manera de observatorio, desde el sitio de la Red (<http://www.investigacionaccion.com.ar/v2/>), se indaga sobre el diseño en los escenarios contemporáneos del cambio tecnológico, se promueven actividades de transferencia de diseño y TICs a comunidades, organizaciones de la sociedad civil y unidades productivas siguiendo la demanda externa, y se vinculan experiencias de asistencia a estas comunidades emergentes en los contextos argentinos y latinoamericanos con diversos tipos de instituciones relacionadas al diseño para el desarrollo. Intenta ser la expresión de un campo de conocimiento en construcción, con relatos de experiencias que dan cuenta de diferentes ejes del desarrollo y experiencias (saneamiento, medio ambiente, producción, paz y gobernabilidad), así como de las metodologías que se implementan. (Ver Figuras 1 y 2)

Concebimos al dispositivo como un vasto Programa de Investigación, cuyo objetivo es la reproducción de una práctica social, la del diseño industrial, desplegando recursos de investigación y extensión que la colocan en un lugar privilegiado del sistema de conocimiento. Según Ladriere (1978), la ciencia y la tecnología son

Figura 1. Rediseño página inicial sitio-web RED I(a) versión 2

Figura 2. Rediseño página inicial sitio-web RED I(a) versión 2

SIGraDi 2009 sp

dominios que se van involucrando progresivamente e interactúan con las culturas locales en un proceso de desestructuración y reestructuración a través de la introducción de nuevas informaciones. En estos escenarios existen nichos, zonas difusas o "zonas indeterminadas de la práctica" (Schoon, 1987, p.24) de posible aplicación del diseño llamados a transformar el campo disciplinar en la medida en que sean reconocidos, asumidos, explicitados y explorados por la investigación.

Entre las premisas de la Red se cuentan las experiencias de transferencia desde ámbitos universitarios como unidades de análisis, el cambio tecnológico como escenario, la investigación-acción participativa como metodología, el desarrollo endógeno como objetivo, el diseñador como animador cultural, el territorio como sistema complejo, y las redes como dispositivos para afrontar la diversidad facilitando el acompañamiento de unidades productivas emergentes (Galán et.al., 2006).

La base de datos que conforma la Red se formaliza en un sitio web que fue establecido "on-line" en el 2004 en el Centro CAO-FADU-UBA, previa etapa piloto "off-line" durante 1999-2003. Se desarrolló en pleno contexto de crisis económica argentina con escasísimos recursos de investigación, presupuestos limitados, investigadores en formación con bajos conocimientos de programación usando y compartiendo recursos y conocimientos de tecnologías de código abierto, cuando aún los recursos de la Web2.0 estaban poco difundidos.

Reforzando el carácter autogestionario del sitio, actualmente cuenta con nueve líneas de investigación, cincuenta experiencias, treinta artículos y un módulo de noticias. Recibe aproximadamente siete mil visitas/mes. Involucró a un grupo de cinco administradores y cerca de trescientos usuarios usando información. La información bajada alcanza a cinco GB/mes en aproximadamente veinticinco países relevados, pese tener sólo versión en español hasta hace poco. La red se conforma, de manera interna en la FADU involucrando a tres cátedras y de manera externa a grupos nacionales y latinoamericanos de investigación articulados en torno al Diseño para el Desarrollo Local, trabajando en el posicionamiento del diseño en los contextos locales. Conjuntamente provee una incubadora de sitios Web2.0 que ha colaborado con la implantación de varios sitios y blogs por parte de ONGs particularmente en zonas aisladas geográficamente (Galán et.al., 2007).

Al presente la Red I(a) está en etapa de sistematización y consolidación como Programa de Investigación, desarrollando una intensa tarea de concientización a nivel nacional y latinoamericano sobre el diseño para el desarrollo. Consideramos que cumplió un rol destacado como soporte de la reflexión promoviendo el crecimiento de investigaciones en tal dirección.

La complejidad alcanzada impone su replanteo. Actualmente interactúa de manera fuerte con dos nuevos sitios generados desde el Taller Diseño Industrial FADU-UBA (<http://www.investigacionaccion.com.ar/industrial>) y la Cátedra Galán FADU-UBA (<http://www.investigacionaccion.com.ar/catedragalan>).

Encuadre conceptual. Los principios constitutivos de la Web2.0

Hoy existe en la Web un entorno virtual de convivencia entre aplicaciones estándares con limitada interactividad y otras de escritura colaborativa altamente interactivas. En estas condiciones y siguiendo a estas transiciones, nuestro estudio se encuadra conceptualmente en el contexto colaborativo que habilita la Web2.0.

En términos amplios, adscribimos a los siete principios constitutivos de las aplicaciones Web2.0 que presentara O'Reilly (2005), y que definen características técnicas que están modificando contextos y prácticas sociales, culturales y productivas.

Consideramos entonces, primero, a la Web como plataforma de software total o parcialmente gratuito, donde el concepto de "webtop" opuesto al de "desktop" explica este fenómeno comercial

que transforma el modelo de contenidos centralizados hacia una comunidad de usuarios conectados que tienen acceso libre a la herramienta y la información. Segundo, al aprovechamiento de la inteligencia colectiva, que se encuentra en el origen de la Web y del software libre y confronta con la figura del experto. Tercero, a la gestión de la base de datos como competencia básica que posibilita obtener una masa crítica de usuarios productores de un volumen de datos de gran valor. Cuarto, al fin del ciclo de las actualizaciones de versiones del software, en tanto varía el modelo inicial del software cerrado con derechos de uso y bajo el principio de obsolescencia planificada, hacia el uso del software como servicio gratuito, corriendo en la propia Web y en combinación con los datos. Quinto, a la búsqueda de la simplicidad y fiabilidad en el diseño de las interfaces para aplicaciones no centralizadas y escalables. Sexto, al software no restringido a un sólo dispositivo, en tanto no se limita a las computadoras y habilita nuevos usos como en los casos de la telefonía móvil. Finalmente y en séptimo lugar, a la facilitación de acceso a las experiencias enriquecedoras para los usuarios.

Heurísticos de Usabilidad. Propuesta metodológica y técnicas empleadas

Metodológicamente reconocemos una estructura taxonómica de cuatro líneas fundamentales para ordenar, explorar e intervenir en las actuales reconfiguraciones y evoluciones de las tecnologías de la Web2.0 (Romaní y Kuklinsky, 2007): redes sociales, contenidos, organización social e inteligente de la información, aplicaciones y servicios. Esta clasificación es simplificada, pero nos interesa considerar el grado de transversalidad de las cuatro líneas en estos entornos, que básicamente se orientan a simplificar la lectura-escritura de contenidos, así como incrementar los ámbitos de interacción, participación e intercambio.

El caso de estudio se enrola en las líneas de redes sociales, como herramientas diseñadas para la creación de espacios que promuevan o faciliten la conformación de comunidades e instancias de intercambio social. En esta dirección, hemos analizado y evaluado interfaces y condiciones de usabilidad del sitio. Pusimos especial atención a los cambios y mutaciones operados tendientes a la integración de aplicaciones de la Web2.0 durante su evolución (Galán y Rodríguez Barros, 2009).

Planteamos un estudio no experimental y transeccional de tipo descriptivo funcional sobre la versión 1 del sitio web, aplicando pruebas de evaluación heurística que nos permitieron indagar y evaluar frecuencia, impacto y persistencia de presencia o ausencia de facilitadores u obstáculos para la buena usabilidad del sitio y para sugerir mejoras en el diseño de las interfaces. Para tal fin y como referentes teóricos metodológicos generales, recurrimos a los principios de usabilidad de Nielsen (2003) y Tognazzini (2002).

Utilizamos, por un lado, pruebas heurísticas de usabilidad basadas en estudios anteriores (Rodríguez Barros, 2008). Estos heurísticos fueron formalizados a través de un cuestionario estructurado con diez variables desmembradas en ciento veinte sub-variables. Las heurísticas generales se han referido a Criterios Generales; Identidad e Información General; Lenguaje y Redacción; Rotulado y Estructura Contenidos; Estructura y Navegación; Diseño Interfaces (Lay-out Página); Control y Retroalimentación; Búsqueda; Ayuda; Accesibilidad.

De manera suplementaria, realizamos una revisión crítica sobre las tres etapas del sitio: la exploratoria inicial; la intermedia de profundización, sistematización y escalamiento; y la etapa actual de complejización. Efectuamos así un análisis reflexivo que dio cuenta del avance de la propuesta de investigación que lo sostiene desde indicadores cualitativos de magnitud, viabilidad y profundidad.

Resultados

En la primera dirección, detectamos ventajas y desventajas orientadas a mejorar el diseño de las interfaces y las condiciones de usabilidad en estos contextos colaborativos, donde los usuarios pueden actuar en forma tradicional y pasiva recorriendo los contenidos existentes, o en forma activa creando y aportando sus propios contenidos.

De esta forma sugerimos una serie de cambios, que fueron en parte efectivizados e incorporados en la versión 2, sobre explicitar objetivos del sitio expresando su entidad de manera más autónoma y auto-referenciar logos; corregir enlaces de página de inicio; emplear otra opción de idioma (inglés); precisar fechas de creación o actualización de documentos; reparar enlaces rotos; indicar tiempo de carga; mejorar acciones interactivas y alternativas de solución ante eventuales errores; aclarar estado de enlaces visitados y alternativas frente a errores cometidos; agregar mapa de sitio, página inicial de presentación, sección de ayuda básica y/o preguntas frecuentes; incluir licencias de autor (por ejemplo, adoptando las licencias de Creative Commons); rever condiciones de accesibilidad.

En la segunda dirección y con una mirada prospectiva mayor, en términos amplios reconocemos que el programa refleja un profundo conocimiento del contexto en el cual trabaja; tiene respuesta para el problema que se intenta resolver, en tanto el diseño ha mostrado tener recursos a favor del sostenimiento las experiencias; se ha logrado un servicio con sentido de calidad, a través de un producto que conlleva valores de solidaridad, eficacia, valor simbólico, funcional y afectivo; se ha mejorado la sustentabilidad no sólo en el aspecto económico, sino en la estabilidad social fundada en la credibilidad, en los logros específico de carácter innovador desde el aspecto institucional, y en la valorización de estas iniciativas comunitarias; se ha fortalecido la autoestima a través de la obtención de premios en circuitos culturales y publicaciones; se han sistematizado las experiencias; se ha abierto al campo de la transferencia de diseño; y se ha desarrollado un modelo de la gestión estratégica de diseño relacionado al campo de la autogestión. Asimismo, el programa demuestra una capacidad sostenida de exploración de nuevas zonas de práctica, sistematización e incorporación al núcleo central disciplinar.

Conclusiones e Implicancias

En tanto la Web formaliza la traza de los procesos sociales, específicamente de las configuraciones que adoptan las redes sociales en el devenir de estos contextos colaborativos, consideramos que la información se resignifica, en tanto se transfiere o se proporciona a otros pares, y en tanto se interactúa con ésta. O sea, los usuarios se comunican, vinculan e interactúan satisfactoriamente a través de la Web, en forma gratuita, accediendo a modalidades de uso factibles, eficientes y efectivas, de valor añadido en contenidos de fácil implementación, y sin necesidad de intermediaciones ni mecanismos complejos.

A partir de los resultados obtenidos hemos realizado mejoras en el diseño de las interfaces, la estructuración de la información y las condiciones de usabilidad, con la intención de superar la simple exposición de contenidos. Asimismo, para convertir a los sitios en plataformas que estimulen la participación de los usuarios, desarrollando vínculos de complementariedad, proactividad e intercambio, desde otros escenarios académicos y profesionales con diseños de interfaces que reconozcan familiaridad y sencillez.

En el contexto de la Web2.0, el sitio web de la Red I(a) ha actuado como eje vertebrador sobre el que se establecen y desmembran

en forma descentralizada, establecen nuevos centros de actividad, álbumes, blogs, entre otros recursos; se comparten trabajos prácticos, documentos, instrucciones, informes de situación, noticias, y convocatorias. Estos nuevos nodos, en los bordes de la institución académica, operan a la manera de pequeñas comunidades de interés que se nuclean y realimentan de las experiencias generadas en torno a las actividades del dispositivo de investigación. No obstante, los procesos lentamente incubados a nivel teórico y las especulaciones de los efectos multiplicadores, nos han enfrentado a un devenir amplio, por momentos vertiginoso y no siempre controlable. Se trata de una actividad instituyente, muy dinámica, que desdibuja los límites institucionales de la cátedra y de la investigación, cambia los rituales de la actividad académica entre docentes y alumnos, entre docentes al interior de la cátedra, y entre la cátedra y actores externos. En particular han provocado durante el presente año un desplazamiento del centro de la Red y la puesta "on-line" de un par de nuevos sitios asociados y complementarios, tal los sitios web del Taller de Diseño Industrial FADU-UBA y de la Cátedra Galán FADU-UBA.

En esta dirección estamos elaborando horizontes en tres frentes. Por un lado la conformación de un sitio web institucional nucleador. Por otro la optimización y sistematización de documentos nutridos con información ligada a la investigación, de carácter denso y profundo. Por último, la búsqueda y vinculación de aplicaciones de la Web 2.0 más fluidas y confiables para compartir la información efímera surgida de los procesos emergentes.

Agradecimientos

El presente estudio se ha realizado en el marco de los proyecto de investigación, "Diseño, Comunicación y Tecnologías para el Desarrollo" ANPCyT-SECyT-FONCYT-PICT 207/2010 CAO-FADU-UBA-Ar, dirección Beatriz Galán e "Hipermedios, Diseño Interfaces y Heurísticas" 15-B175-SCeIT-UNMdP 2008/2009 CEAC-FAUD-UNMdP-Ar, dirección Diana Rodríguez Barros.

Referencias bibliográficas

- Cobo Romaní, C. y Pardo Kuklinski, H.: 2007. Planeta web 2.0. Inteligencia colectiva o medios fast food. GRID-UniversitatVIC. Flacso-México. Barcelona-MéxicoDF.
- Galán, B., et.al.: 2007. Design and communication for local development: technological decisions in collaborative scenarios. Sapiro, B. et.al.edits. Conference Proceedings COST-Action-298. COST European Science Foundation & Russian Federation. Moscú.
- Galán, B., et.al.: 2006. Diseño y Comunicación para el Desarrollo Local. <http://www.investigacionaccion.com.ar/dide/cd-dide/tp/pdfs/ponenciasub.pdf> (consultado agosto 2009)
- Galán, B. y Rodríguez Barros, D.: 2009. Internet and dynamics of networks: a case of the academic environment. Sapiro, B. et.al.edits. Conference Proceedings COST-Action-298. COST European Science Foundation & Aalborg University. Copenhagen. Pp.493-503.
- Ladriere, J.:1978. El reto de la racionalidad. La ciencia y la tecnología frente a las culturas. Edic. Sígueme. Salamanca.
- Nielsen, J.: 2003. Heuristics for User Interface Design. http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html (consultado agosto 2009)
- O'Reilly, T.: 2005. What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. <http://oreilly.com/web2.0/archive/what-is-web-20.html> (consultado agosto 2009)
- Rodríguez Barros, D.: 2008. Diseño de interfaces y usabilidad. Avances diseño pruebas evaluación heurística en sitios web sobre gestión cultural. Actas Resúmenes XXIII Jornadas Investigación. FADU-UBA. Buenos Aires. P.152.
- Schoon, D.: 1992. La formación de profesionales reflexivos. Hacia un nuevo diseño de la enseñanza y el aprendizaje en las profesiones. Paidós-MEC. México.
- Tognazzini, B.: 2002. First Principles of Interaction Design. <http://www.asktog.com/basics/firstPrinciples.html> (consultado agosto 2009).