

Universidad de Ciencias y Artes de América Latina

FACULTAD DE COMUNICACIONES Y DISEÑO

CARRERA PROFESIONAL DE DISEÑO GRÁFICO PUBLICITARIO

TRABAJO FINAL DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

"La importancia de las interfaces intuitivas en el diseño de las aplicaciones para leer libros digitales"

AUTOR:

Lia Fernanda Quincho Labrin

DOCENTE:

Diego Armando Sotelo Flores

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ÁREA: Diseño Gráfico Publicitario

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Interfaces Intuitivas

LIMA-PERÚ

2020

Tabla de Contenidos

1.	Introduccion	3
2.	Planteamiento del problema	4
3.	Inmersión inicial en el campo	5
4.	Concepción del estudio	6
5.	Interfaces Intuitivas.	6
	5.1 Experiencia del usuario	7
	5.1.1 Requisitos para una buena experiencia de usuario	9
	5.1.1.1 Usabilidad	9
	5.1.1.2 Velocidad	11
	5.1.1.3 Estética	12
	5.1.1.4 Contenido	13
	5.2 Lectura digital versus lectura tradicional	13
	5.3 Aplicativos de lectura	15
	5.3.1 Interfaces de los programas de lectura	16
	5.3.1.1 Usabilidad	17
	5.3.1.2 Velocidad	18
	5.3.1.3 Estética	19
	5.3.1.4 Contenido	20
6.	Recolección de datos	21
7.	Análisis de datos y resultados	22
8.	Conclusiones	30
9.	Referencias	32

1. Introducción

Actualmente el ser humano se ha convertido en un ser dependiente de la tecnología que está acostumbrado a tener una aplicación móvil para realizar cualquier actividad diaria, debido a eso, hemos sido capaces de crear más de millones de aplicaciones de las cuales el internauta promedio descarga 10: Facebook, WhatsApp, Instagram, YouTube y Messenger. Los programas nombrados anteriormente siempre son los preferidos y recomendados por los usuarios y esto se debe al buen diseño de estás, tomando como factor importante a las Interfaces Intuitivas. La tecnología nos ha mal acostumbrado a no realizar esfuerzos y a solo querer hacer acciones sencillas sin la necesidad de razonar, y por ello es necesario que el diseñador considere la intuición y la importancia de esta en las interfaces, especialmente, cuando hablamos de aplicaciones de lectura. Leer es una acción que es muy buena para el ser humano, sin embargo cada vez las personas pierden el interés de realizarla ya que consideran que no es muy divertido y por ello les cuesta mantenerse concentrados; ahora que se puede leer en el teléfono y se les está facilitando a las personas los libros (ya que puedes descargar e-books de manera gratuita) hay otros factores que generan que el proceso de lectura se dificulte, como el mal diseño de la aplicación de lectura y de su interfaz; estos factores son importantes para que la experiencia del usuario sea buena lo cual lograría despertar el interés del público objetivo y generaría que una aplicación se vuelva exitosa lo cual se explicará más a detalle a lo largo de este trabajo de investigación. A continuación, se explicará que es una interfaz intuitiva y como la existencia de esta afecta a las aplicaciones positivamente, además de crear satisfacción en los usuarios que genera el éxito de este tipo de programas; también se sustentará la razón por la cual las aplicaciones para leer libros son los principales programas que necesitan tener interfaces intuitivas.

2. Planteamiento del problema

A lo largo de los años la tecnología se ha vuelto una herramienta muy importante en nuestras vidas que nos permite comunicarnos e interactuar con facilidad entre nosotros y nuestro entorno, lo cual genera que la búsqueda de información y el enriquecimiento de nuestro conocimiento sean más accesible en todos los sentidos. Las aplicaciones móviles son programas que contribuyen en la comunicación directa con los usuarios y les da una mejor experiencia en el mundo virtual, pero para que el cliente goce de esta experiencia es necesario que los diseñadores de aplicaciones móviles tomen en cuenta las interfaces intuitivas y su importancia a la hora de diseñar un programa. Desde que se crearon aplicaciones para leer libros las ventas de las obras físicas han disminuido lo cual indica que hay usuarios que prefieren leer e-books ya que son más portátiles, baratos e incluso puedes encontrar libros que son gratis, esto es un gran beneficio y ayuda a que todas personas, especialmente las que no pueden comprar libros debido a sus precios, se mantengan informadas y entretenidas. Sin embargo hay muchas aplicaciones que no están bien diseñadas ya que tienen mal aspecto y son muy complicadas de usar lo cual causa que los usuarios pierdan el interés con la aplicación significando una pérdida para él, ya que se va perder del conocimiento que la app le puede brindar, y para las personas que desarrollan la aplicación, las cuales pierden a los usuarios llevando a su plataforma a la quiebra. Las interfaces intuitivas juegan un rol muy importante cuando se está hablando del diseño de una aplicación móvil y de su funcionalidad, por ello es fundamental explicar como la falta del buen desarrollo de una interfaz intuitiva afecta a los lectores de e-books y los creadores de estas aplicaciones.

3. Inmersión inicial en el campo

Las aplicaciones para leer y crear libros se han puesto de moda a lo largo de la década pasada, los jóvenes y adolescentes que tienen como pasión la lectura y escritura han encontrado un lugar en el cual pueden leer con tranquilidad desde su casa, sin necesidad gastar dinero e interactuando entre ellos de manera sencilla pero, ¿Qué pasa cuando una aplicación con buenos libros tiene una mala interfaz? El ser humano, por naturaleza, busca tener una vida sencilla y cuando se topa con algo complicado que puede descartar con facilidad, lo hace; esto pasa con las aplicaciones para leer libros, si el usuario quiere adentrarse en el mundo de los e-books empezará por descargar las aplicaciones correspondientes e intentara probar la mayor cantidad de estás hasta que encuentre una que sea fácil de usar, lo cual pude perjudicarlos ya que no todas las aplicaciones con interfaces intuitivas tienen los mejores contenidos. Este problema afecta a los creadores de aplicaciones, ya que si su interfaz no es simple y fácil de usar, los usuarios dejarán de usarla o ni si quiera intentarán hacerlo y se trasladarán a otras aplicaciones que cumplen la misma función pero que tienen un diseño mejor desarrollado. A continuación usaré como ejemplos a Wattpad y AO3, dos aplicaciones para leer e-books que son el perfecto ejemplo para representar los daños que genera la falta de interfaces intuitivas, Wattpad es una de las aplicaciones más famosas para leer libros y la razón de su fama es porque es fácil de usar, los usuarios de Wattpad pueden leer el libro que quieran en el momento que quieran y pueden interactuar entre ellos, seguirse, darse feedback y así mejorar en el proceso de redactar un libro, estas opciones también las tiene AO3 pero el problema es que esta aplicación es muy complicada de usar y a simple vista no es nada atractiva ya que los diseñadores no le han tomado importancia al diseño de la aplicación y solo han adaptado su página web a un formato móvil. Sin embargo, la mayor parte de los usuarios de AO3 también han usado Wattpad y ellos afirman que los libros que se encuentran en AO3 son objetivamente mejores que los que encuentras en Wattpad pero, aun así, AO3 es una aplicación que no es popular entre la comunidad de lectores y escritores. Este es el ejemplo perfecto de la importancia de las interfaces intuitivas, si los creadores de AO3 le hubieran tomado importancia a realizar un buen diseño de su aplicación y así hacerla más fácil de usar, esta sería mil veces más famosa que Wattpad y también la elección de preferencia para los lectores y escritores, ya que te ofrece una mejor experiencia y una variedad de libros mejor redactados. Entonces, podemos intuir, que esto afecta a los creadores de AO3 ya que, al no crear una aplicación con interfaces intuitivas, los lectores y escritores no se sienten interesados en usar la aplicación y recurren a una que es de menor calidad literaria pero que es más fácil de usar.

4. Concepción del estudio

Para realizar la investigación del presente trabajo me basaré en la búsqueda y análisis de fuentes abiertas como otros trabajos de investigación (ensayos, tesis, entrevistas, entre otros) las cuales ayudarán a explicar el problema de manera completa. Por lo tanto, el enfoque que se ajusta perfectamente a las condiciones planteadas es el cualitativo; me basaré en el estudio de los usuarios y en sus vivencias con respecto al tema.

5. Interfaces intuitivas

El término "interfaces intuitivas" hace referencia a la conexión que se crea entre el usuario y el sistema de manera irreflexiva y simple. En los últimos años las interfaces intuitivas se han convertido en uno de los requisitos principales que debe tener un sistema a la hora de ser desarrollado y fabricado ya que estas crean armonía entre el usuario y el diseñador, ayudando a satisfacer las necesidades de ambos. Tienen como objetivo ser comprendidas por el usuario instantáneamente sin necesidad de que este tenga que revisar una guía de inicio para usar la

aplicación, programa, sistema, entre otros; esto mejora su experiencia y genera que él visite el sistema más seguido además de recomendárselo a sus conocidos, de esta manera el sistema crecerá y tendrá mayor cantidad de usuarios lo cual beneficia a los creadores. Muchas veces los desarrolladores de sistemas no contratan a diseñadores especializados en crear interfaces debido a que consideran que es una "perdida" de dinero sin embargo, la perdida resulta a largo plazo ya que, debido a la dificultad que se les presenta a los usuarios cuando interactúan con el sistema, lo más probable es que tengan que pagar por capacitaciones y eventualmente esto genera desinterés ya que hay una gran cantidad de usuarios que esperan usar sistemas sin necesidad de pagar, por lo cual dejaran de usar la plataforma. Mientras la tecnología avanza nos va mejorando y facilitando la calidad de vida lo cual provoca que las personas siempre busquen la facilidad en sus, esto pude ser un impacto negativo en ellos pero lo único que se puede hacer es adaptarse a las necesidades del usuario para poder brindarle un buen servicio que satisfaga todas sus necesidades, por ello es importante el desarrollo de la parte intuitiva cuando se está desarrollando un sistema. Los diseñadores de interfaces intuitivas generalmente son contratados por grandes empresas, los cuales no toman en cuenta que el término "intuitivo" no solo se refiere a que sea de uso simple, también debe ser identificable la esencia del producto.

5.1 Experiencia del usuario

Las interfaces intuitivas y la experiencia del usuario van de la mano, el diseñador debe tener como objetivo cumplir con brindar una buena experiencia al usuario porque ellos son los que van a tener la interacción con la plataforma. Quizás un programa pueda ser impresionante, pero si los diseñadores no toman en cuenta las necesidades del usuario cuando están desarrollando el programa, se arruinará la experiencia y por lo tanto la idea no funcionará. El usuario es el factor más importante cuando se diseña una interfaz, debes tener como objetivo que tu programa sea lo

más fácil de usar y que tenga un aspecto atractivo pero aun así, debe transmitir la esencia de tu producto, estos son los tres puntos fundamentales para que tu programa sea un éxito. Siempre que usamos algo nuevo experimentamos nuevas sensaciones y la primera impresión es uno de los factores que define el grado de interés que se tendrá hacia ese "algo" de manera que, las experiencias que crees para el usuario deben ser nuevas pero a la vez deben mantenerse en el rango de lo familiar e intuitivo.

La función de los profesionales de la experiencia de usuario no es otra que hacer esta tecnología amigable, satisfactoria, fácil de usar y, por tanto, realmente útil. Si el marketing tradicional se basaba en promesas, la experiencia de usuario se basa en hechos. Es precisamente la experiencia usando un producto, cómo este es capaz de resolver nuestras necesidades y objetivos de forma eficiente y fluida, la que determinará su aceptación social y su diferenciación entre competidores. (Montero, 2015, p.5)

La aceptación social es el factor que definirá si su programa es exitoso o no. Tomemos como ejemplo la gran empresa de Apple que en el 2007 lazaron su primer IPhone, su público objetivo hizo largas colas para obtener el producto rápidamente y en el momento en el que lo adquirieron supieron cómo usarlo fácilmente, por más que se estaban adentrando en un mundo nuevo. Apple es una compañía que se caracteriza por su buen diseño de interfaces, de hecho, han inspirado a miles de compañías alrededor del mundo y han logrado crear un impacto en el contexto tecnológico. Por ello el IPhone es el teléfono más vendido del 2019 y está encabezando la lista del 2020, los usuarios prefieren comprar un IPhone por más que cueste caro ya que sienten una mayor conexión con el sistema, su interfaz es simple y está bien diseñada.

A lo largo del proceso de diseño, encuentre personas que se ajusten a su público objetivo para probar sus prototipos. Escuche sus comentarios e intente abordar sus inquietudes. Desarrolle su producto con personas y sus capacidades, no las computadoras y sus capacidades, en mente. Reconoce que, como un desarrollador de aplicaciones o un diseñador de interfaces, tienes mayor conocimiento y comprensión de la aplicación que estas diseñando que los clientes pueden tener. Aunque deberías usar ese conocimiento para elegir la mejor configuración por efecto o para decidir cuál es la mejor presentación de información, recuerda que no estás diseñando un programa para su uso personal. No son sus necesidades ni sus patrones de uso para los que está diseñando, sino para los de sus clientes (potenciales). (Traducido al español) (Apple Computer, Inc., 2005, p.26)

Apple siempre toma en cuenta al cliente y procura que sus interfaces sean lo más amigable para ellos, de manera que generan una buena relación entre el cliente y el teléfono. Ellos procuran testear sus productos con los mismos clientes para poder recibir la retroalimentación adecuada y así mejorar sus productos. También le toman mucha importancia al diseño general del IPhone con la finalidad de que sea más atractivo para su público objetivo y así llamar la atención de nuevos usuarios. La integridad estética es una de las características que diferencian a Apple del resto de empresas, ellos afirman que "La integridad estética significa que la información está bien organizada y es coherente con los principios del buen diseño visual" (Apple Computer, Inc., 2005, p.26) además consideran que es importante no recurrir al uso de gráficos complejos ya que confunden y distraen a los usuarios.

5.1.1 Requisitos para una buena experiencia de usuario

5.1.1.1 Usabilidad

La usabilidad se refiere a la facilidad de uso del programa, esto definirá si su programa es intuitivo para su público objetivo, esto dependerá del tipo de programa. Por ejemplo: una aplicación para leer e-books resultará usable siempre y cuando sea fácil de usar y comprender por los lectores con el propósito de interactuar entre ellos y llenarse de conocimientos, es decir, que el programa no tiene la necesidad de ser usable para usuarios ajenos a tu público objetivo. Existen dos dimensiones dentro de la usabilidad, la objetiva o y la subjetiva, también llamadas inherente y aparente. La objetiva mide la facilidad de aprendizaje y si esta ayuda a los usuarios a poder realizar las acciones básicas eficazmente cuando usan por primera vez el programa; mide la eficiencia, es decir, como se desempeña el usuario en el programa después haberlo usado por un largo periodo de tiempo en el cual ya pudieron comprender el funcionamiento del sistema; mide la cualidad de ser recordado la cual alude al momento en el que el usuario vuelve a usar el programa después de un periodo sin hacerlo y la facilidad que este tiene al instante de realizar las acciones necesarias para interactuar con el sistema; y por ultimo mide la eficacia que evalúa la cantidad de errores que el usuario comete al usar el programa, la gravedad de los errores y la rapidez con la que él puede resolverlos o si los puede resolver. La dimensión subjetiva o aparente mide la satisfacción del usuario al momento de interactuar con el programa, si le ha parecido sencillo y que tan satisfecho se ha sentido con la interfaz diseñada. Finalmente, testear la usabilidad de tu trabajo es fundamental para poder determinar si tu programa funciona o no y si va a ser bien recibido en la sociedad.

Una interfaz gráfica de usuario tiene que proporcionar utilizabilidad: un diseño ajustado a cómo son los usuarios, y no las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Haciéndolo fácil de aprender, fácil de usar, y que los usuarios cometan pocos errores (cero errores). (Fernández, Angós y Salvador, p.10)

5.1.1.2 Velocidad

La velocidad es fundamental para enganchar al usuario a primera instancia, especialmente si se trata de una aplicación móvil debido a que estos tipos de programas fueron creados con el objetivo de poder facilitarle la experiencia a los usuarios internautas, por ello es esencial que tu programa mantenga la velocidad adecuada para poder generar una sensación agradable a la hora de realizar la interacción. Además hay una gran variedad de empresas que han notado cambios positivos cuando deciden invertir más tiempo y dinero en el manejo de la velocidad de sus programas, Google es el ejemplo perfecto ya que esté logra obtener la información de los sitios web solicitados por el usuario en cuestión de segundos haciendo que la experiencia del usuario sea agradable y por eso Google search es la plataforma más conocida, más usada en el mundo virtual e incluso la única de búsqueda que algunos conocen. El mismo caso pasa con Turnitin, la plataforma para verificar que tan verídico y original es un trabajo, Turnitin te brinda la información solicitada en cuestión de segundos, el programa se encarga de revisar todos los trabajos existentes y páginas web que están en la red, aun así te da el reporte de plagio rápidamente e incluso te da detalles sobre los lugares específicos de los cuales el alumno ha plagiado. Por eso Turnitin es el programa preferido de las universidades para poder corregir los trabajos de sus estudiantes. Entonces, como nos podemos percatar, la rapidez de un interfaz no solo beneficia al usuario brindándole una mejor experiencia si no que, una vez más, comprobamos que el buen diseño de una interfaz intuitiva es necesario si deseas que tu plataforma sea exitosa.

5.1.1.3 Estética

La estética es probablemente el elemento que la mayoría que personas ignoran o piensan que no es importante, sin embargo, esta es un componente fundamental en el diseño de las interfaces y en el diseño en general. La primera impresión siempre definirá la idea principal que el usuario tendrá sobre la plataforma en cuestión, la idea es enganchar al usuario a primera vista y no retenerlo de tener una buena experiencia, por ello uno se debe centrar en crear armonía visual mediante el uso de iconos e interfaces. Generalmente en el mundo del diseño se suele optar por el uso de formas sencillas, paletas de colores reducidos, imágenes con composiciones minimalistas y tipografías legibles para lograr crear diseños simples y estéticamente placenteros para el ojo humano, de manera que, no se necesita sobrecargar una composición para que sea bella, de hecho, se debe hacer lo contrario. Esto se sustenta revisando los diseños de páginas y aplicaciones exitosas como Instagram, a pesar de que esta aplicación se basa principalmente en las fotografías que suben los usuarios Instagram ha logrado que la experiencia de su público no sea abrumada por la cantidad de imágenes diferentes que aparecen en sus páginas de inicio, esto explica perfectamente la razón por la cual esta aplicación es tan famosa entre la cantidad inmensa de programas similares que existen; la manera en la que se ha logrado organizar las fotos y videos de manera en la que no te saturan es magnífica y ha causado que otras aplicaciones la copien o se inspiren ya que Instagram maneja una iconografía simple y entendible que se adecua a la perfección con su público objetivo, hacen uso de un degradado de colores que se repite en varios elementos de la aplicación lo cual hace que sea su signatura y ayuda a que se le reconozca con facilidad. La estética siempre va a ser fundamental para un buen diseño ya que nosotros mediante el diseño buscamos satisfacer las necesidades del usuario

y la estética es el factor que va a generar una sensación de gratitud en el usuario a la hora de usar la aplicación por primera vez y durante toda la experiencia.

5.1.1.4 Contenido

El contenido vendría a serla razón por la cual hay una necesidad de crear la aplicación, a lo largo del presente trabajo nos hemos enfocado en explicar los requisitos visuales que debe tener una aplicación para poder brindarle una buena experiencia al usuario sin embargo, los factores anteriormente mencionados son los que completan al contenido. Es importante que los programas y aplicaciones sean visualmente atractivas ya que eso genera que el interés del usuario despierte pero si, después de que él interactúe con la aplicación por unos minutos, se aburre debido a que el contenido es genérico o no hace ningún aporte, naturalmente, el usuario borrará la aplicación. Tu programa debe brindar información diferente a la de los demás programas, algo que la diferencie del resto y genere que el usuario sienta la necesidad de usarla antes que las demás. Este elemento es fundamental y determinará si tu aplicación es funcional o no. Así que si deseas crear una aplicación que sirve para leer libros, procura que los libros sean ricos en historia, gramática, redacción, etc. Además de añadir opciones extra que ayuden a que el lector se sienta más interesado en la aplicación, como por ejemplo crear una comunidad similar a la de Instagram o Twitter en la cual los usuarios pueden interactuar entre ellos, compartir sus opiniones sobre libros y competir en concursos de escritura de libros para que así el público objetivo se vea interesado en usar la aplicación.

5.2 Lectura digital versus lectura tradicional

A lo largo de la historia el ser humano ha ido adaptando las actividades cotidianas de manera que cada vez se vuelvan más sencillas de modo que les facilite la vida con la finalidad de poder realizar más actividades realizando un menor esfuerzo. Hemos logrado crear y desarrollar la tecnología rápidamente lo cual es un beneficio para la sociedad sin embargo, hay muchas personas que aún están en desacuerdo con la llegada de la tecnología avanzada que nos ayuda hasta el punto de dejar de hacer actividades tradicionales como por ejemplo: Jugar, los niños solían salir de sus casas e ir a jugar con sus vecinos, claramente aún hay niños que hacen eso pero también hay un gran porcentaje de ellos que prefiere quedarse en sus casas jugando con sus celulares y tablets lo cual muchas personas consideran dañino; sin embargo la tecnología nos ha facilitado actividades como leer, actualmente no es necesario gastar dinero en libros o ir a la biblioteca ya que podemos encontrar la mayoría de los libros existentes en formato pdf o epub lo cual genera que leer sea algo más accesible y sencillo. Es claro que los libros físicos no van a ser remplazados por los digitales por un largo tiempo o quizás nunca lo serán, pero cabe recalcar que los libros digitales son una gran opción para las personas que no pueden comprar libros ya que, el internet está lleno de libros independientes que son gratis de usar y estos se les puede encontrar en aplicaciones móviles. Los libros digitales logran hacer que el conocimiento se expanda más equitativamente en la sociedad y genera que este sea más accesible para toda la sociedad lo cual se considera como un punto en contra para los libros tradicionales ya que estos suelen ser caros. Las aplicaciones de lectura que son de uso interactivo a la vez, es decir en la cuales puedes socializar con otros lectores, también te permiten subir tus propias creaciones lo cual considero que es muy interesante ya que no solo te quedas leyendo libro sino que también puedes aprender a redactar una historia y obtendrás

retroalimentación tu público objetivo directamente lo cual ayuda a las personas a que redacten de manera más coherente.

5.3 Aplicaciones para la lectura

La creación de los e-books fue un gran paso para los internautas que aman los libros ya que ahora pueden evitar ir a la biblioteca y se ahorran algo de dinero si es que leían libros de autores pequeños que son gratis, sin embargo la necesidad de socializar y debatir sobre libros tenía que ser acatada, por ello se empezaron a desarrollar redes sociales que sirven como medio interactivo entre lectores y entre lectores y escritores, esto ha llegado a ser todo un exitoso y beneficio para los usuarios ya que ahora tiene un lugar en el cual se sienten escuchados. Si bien es cierto, crear aplicaciones relacionadas con la lectura y los conocimientos es algo complicado ya que no solo debes enfocarte en la calidad del contenido (como lo mencionamos previamente), también debes enfocarte en hacer que la aplicación sea lo suficientemente interesante para el lector de manera que, no solo va a usar la app para leer libros, el usuario también la usará para interactuar con sus amigos y participar en concursos de escritura. Lo más importante de los libros es el contenido y el conocimiento que te brindan al finalizar de leerlos, sin embargo estás aplicaciones no solo se basan en la experiencia que uno recibe durante el proceso de lectura, una de las características de ellas es que puedes comentar mientras lees el libro y, a su vez, puedes leer los comentarios de otros lectores que ayudarán a que puedas comprender el libro desde otra perspectivas lo cual es una cualidad que el público objetivo considera atractiva. También puedes seguir a otros usuarios y ver los libros que han leído o escrito y sí, también puedes subir tus propios libros, está herramienta es muy interesante ya que no es necesario que subas un libro completo, puedes subirlo por partes, como si fuera una serie de televisión en la cual suben un capitulo por semana, esto facilita que los escritores nuevos

puedan progresar rápidamente ya que los lectores le dan retroalimentación y les sugiere que clase de cambios podrían hacer que su libro sea más entretenido e incluso mejor redactado en general. Ahora que ya comprendemos los factores que conforman a este tipo de aplicaciones, podemos adentrarnos en el diseño de sus interfaces y la importancia de la existencia de ellas para poder brindar una mejor experiencia y así satisfacer las necesidades del usuario.

5.3.1 Interfaces de los programas de lectura

Como hemos mencionado anteriormente, las interfaces son fundamentales en las aplicaciones, estas conforman la aplicación y son un factor fundamental para el desarrollo de programas. Pero la intuición es un punto que todos los diseñadores deben tomar en cuenta cuando crean interfaces, ya que el punto de las interfaces es guiar al público objetivo sin necesidad de que tengan capacitaciones o manuales de inicio; una interfaz que no es intuitiva no logra esto, ya que el usuario no va a comprender a primer uso como usar la aplicación debido a la complejidad del programa. Todas las interfaces deberían ser intuitivas, sin embargo, la importancia de ellas es más necesaria en programas como las aplicaciones de lectura, a continuación se explicará él porque. Cuando una persona lee un libro necesita estar concentrado al 100% para poder recibir toda la información y conocimiento que este te brinda, de lo contrario el lector solo estará gastando su tiempo leyendo palabras que no quedan marcadas en su memoria. Los teléfonos celulares son dispositivos móviles que actualmente sirven de mucha ayuda para los internautas, te facilita la investigación de diversos temas y te ayuda a navegar por el internet rápidamente, sin embargo, estos dispositivos no solo te ayudan en distintas cosas, ellos también sirven de factor distractor para los seres humanos lo cual llena a perjudicarlos cuando desean cumplir con sus actividades. Con la creación de las redes sociales nos resulta más complicado realizar acciones diarias ya que, apenas agarramos el teléfono, nos introducimos en un mundo en cual podemos pasar horas sin necesidad de aburrirnos, por ello

nos resulta complicado concentrarnos en hacer otras actividades como leer. Cuando se trata de la lectura desde tu teléfono, uno se suele distraer constantemente con las notificaciones que te llegan de distintas aplicaciones, por ello es vital que una aplicación de lectura no te complique más la acción de leer por lo contrario, el programa debería llamar tu atención de manera que uno logre ignorar a las aplicaciones ajenas. La forma en la que se puede lograr esto varía, sin embargo una de las opciones más recurridas por las aplicaciones de lectura es hacer que, de cierta manera, sus programas funcionen como una red social en la cual los lectores interactúan entre ellos y en realidad esto está funcionando muy bien ya que, al hacer esto, estos programas se vuelven una competencia para el resto de redes sociales, generando que el usuario no tenga la necesidad de salir de la aplicación para conversar con sus amigos; esta idea es la que mejor funciona ya que, hay algunos programas que lo que hacen es bloquear las notificaciones lo cual causa que el usuario se sienta forzado a leer y eso provoca que no disfrute mucho la lectura. Por ello, la forma 1 es más eficaz en cuanto a entretener al público objetivo y no hacerlo dependiente de aplicaciones exteriores generando que su aplicación preferida sea la que está en cuestión.

5.3.1.1 Usabilidad

Al inicio del presente trabajo explicamos la importancia de la usabilidad como factor fundamental para la creación de interfaces intuitivas. A continuación se explicará como esto se debería de aplicar en los programas de lectura con la finalidad de ayudar al usuario dándole una sensación de naturalidad cuando realiza la interacción

"Los sistemas construidos con criterios de usabilidad tienen una serie de ventajas tales como la mejora de la productividad, la reducción del coste y del tiempo de aprendizaje, y el incremento de la autonomía de los usuarios finales. En definitiva el objetivo básico es

conseguir un sistema con un alto grado de usabilidad." (Lozano, Ramos, Gonzales y Molina, 2002, p.9)

El alto grado de usabilidad es el factor clave para crear una interfaz intuitiva y, dependiendo de este, el usuario definirá si la comunicación entre la máquina y él es eficaz. Los lectores y escritores deben sentir que están han recogido un libro y lo van a leer en sus casa como se hace tradicionalmente, no deben sentir que tienen que realizar un conjunto de acciones innecesarias para poder leer, las acciones que él realice en el programa deben ser lo más naturales posibles para lograr un grado de usabilidad alto. Por lo general, las personas que aman los libros pasan más tiempo realizando esa actividad y omiten el uso de las redes sociales, por ello, es necesario que el programa en diseño sea sencillo y fácil de usar para que pueda ser comprendido por el público objetivo. Pero si se trata de una aplicación de lectura con fines interactivos, es decir una aplicación en la cual se lee y se interactúa con los demás usuarios, el grado de usabilidad variará debido a que los usuarios que prefieran esta aplicación conocen más sobre las redes sociales y por ello se puede aumentar, de cierta manera, la complejidad de la aplicación procurando mantenerla simple y fácil de usar para el público objetivo. Si la aplicación no es intuitiva, el lector dejará de sentirse interesado en ella debido a su alto grado de complejidad y evitarán usarla si no es necesario.

5.3.1.2 Velocidad

La velocidad en una aplicación de lectura es esencial, el lector claramente procurará usar un programa que ayude a que su lectura no sea interrumpida por la lentitud. El usuario lector siempre buscará que la aplicación le dé una experiencia como la de leer un libro en físico, de manera que evitará usar aplicaciones que no le den el resultado que espera con facilidad. Las acciones realizadas por el usuario deben ser sencillas y mediante la poca

cantidad de ellas, el usuario debe recibir la información necesaria, en otras palabra, cuando el lector abra la aplicación el debería de realizar la menor cantidad de acciones necesarias para leer el libro o para continuar leyendo un libro. Por lo cual, el sentirá que la diferencia entre la lectura virtual y la digital es solo la pantalla y no la complejidad. El objetivo es lograr crear una aplicación que trasmita una velocidad igual o mayor a la que hay cuando el usuario toma un libro y lo lee en la realidad.

5.3.1.3 Estética

Como se mencionó anteriormente, todo entra por los ojos y la percepción inicial de algo determinará el concepto que la persona sostiene sobre el objeto en cuestión. La estética ayudará a que el lector se sienta más a gusto cuando está interactuando con la aplicación, lo cual claramente mejora la experiencia del usuario, existen muchos autores que consideran que la estética no es lo primordial cuando se desarrollan interfaces intuitivas, sin embargo, la estética va de la mano con la funcionalidad.

"En el diseño existe un dualismo entre los aspectos funcionales como los estéticos para cualquier aplicación. Un buen diseño es la mejor expresión visual de la esencia de "algo", ya sea esto un mensaje o un producto. Para hacerlo fiel y eficazmente, el diseñador debe buscar no sólo que ese algo sea conformado, fabricado y distribuido, usado y relacionado con su entorno sino también funcional, mientras refleja o guía el gusto de su época." (Luzardo, 2009, p.45)

La estética es el componente visual que genera que el usuario se sienta interesado en una aplicación a primera instancia y, naturalmente, causará que este se la descargue. Si bien es cierto, todos los libros son diferentes, algunos son de romance, otros de terror o suspenso, etc. Esto podría generar que el enfoque estético sea algo complicado de definir, sin embargo, el diseñador debe buscar el equilibrio entre los gustos del público objetivo y basarse en el amor que todos tiene por los libros y no específicamente en los géneros específicos de estos. Siempre es recomendable optar por el uso de elementos simple que no saturen la visión del lector, ya que ellos están principalmente interesados en la lectura virtual por lo cual se debe tomar en cuenta el diseño minimalista y limpio.

5.3.1.4 Contenido

Previamente hemos mencionado que el contenido es uno de los puntos más importantes para el desarrollo de la aplicación, ya que ¿De qué serviría crear una aplicación que tiene una interfaz intuitiva y funcional si es que el contenido no es relevante o es genérico? Especialmente si se trata del contenido de una aplicación de lectura, ya que el objetivo del usuario es leer los libros y, en sí, la aplicación se basa en los libros y en su calidad, por lo cual es importante que el contenido de la aplicación sea interesante y diferente. Por ello es cautivadora la idea de que los lectores puedan subir sus propios libros, ya que esto hace que los libros sean diversos y entretenidos, además de que crea una mejor conexión entre los autores y escritores generando que la comunidad que se ha creado gracias a la aplicación sea más integrada lo cual ayuda que los usuarios se sientan más interesados en la aplicación y que seas, de cierta manera, más dependientes de ella.

6. Recolección de datos

Los instrumentos que se utilizarán para realizar el presente trabajo de investigación pertenecen al campo de la observación, se hará uso de las listas de cotejo las cuales me ayudarán a realizar una comparación entre dos aplicaciones mencionadas anteriormente para poder sustentar y resaltar lo que hemos mencionado a lo largo de la investigación. Además, utilizaré la técnica de observación de campo para poder comprender el fenómeno de estudio empíricamente y me apoyaré de entrevistas al público objetivo lo cual ayudará a ver el objeto de estudio de distintos puntos de vista.

7. Análisis de datos y resultados

En la presente lista de cotejo analizaré Wattpad y AO3, dos aplicaciones mencionadas a lo largo del trabajo de investigación. El análisis consistirá en la comparación de estas aplicaciones y los factores que se tomarán en cuenta son la usabilidad, la velocidad, la estética y el contenido, acompañados con la experiencia del usuario.

Wattpad						
Aspectos Observables	si	no				
Usabilidad	X					
Velocidad	X					
Estética	X					
Contenido		X				
UX	X					
Total	4/5	1/5				

Observaciones: El contenido de la aplicación no es el mejor, sin embargo el resto de los factores hace que la aplicación sea interesante

AO3						
Aspectos Observables	si	no				
Usabilidad		X				
Velocidad		X				
Estética		X				
Contenido	X					
UE		X				
Total	1/5	4/5				

Observaciones: El contenido es muy bueno, sin embargo el resto de factores están en pésimo estado lo cual hace que la aplicación no sea atractiva.

Aplicación: Wattpad

Instrucciones: Se presentan los aspectos que debe considerar en el desempeño del estudiante durante la exposición. Marque con una "X" en la escala atendiendo a los siguientes parámetros:

Excelente: Se desempeña en el rasgo de manera superior a lo esperado.

Muy Bien: Se desempeña en el rasgo de la manera esperado.

Bien: Se desempeña en el rasgo de una manera inferior a lo esperado.

Mejorable: Se inicia en el logro del rasgo.

Sin realizar: No se observó el rasgo o tuvo dificultades para lograrlo.

Criterio	Rasgos	E	Mb	В	M	SR
Aspectos Generales	La interacción entre usuarios es fácil	X				

	No hay factores que te distraigan de la lectura			X	
	Visualmente agradable	X			
	Originalidad	X			
Contenido	Los libros están bien redactados			X	
	Las historias son entretenidas		X		
	Las historias son creativas	X			

Aplicación: AO3

Instrucciones: Se presentan los aspectos que debe considerar en el desempeño del estudiante durante la exposición. Marque con una "X" en la escala atendiendo a los siguientes parámetros:

Excelente: Se desempeña en el rasgo de manera superior a lo esperado.

Muy Bien: Se desempeña en el rasgo de la manera esperado.

Bien: Se desempeña en el rasgo de una manera inferior a lo esperado.

Mejorable: Se inicia en el logro del rasgo.

Sin realizar: No se observó el rasgo o tuvo dificultades para lograrlo.

Criterio	Rasgos	E	Mb	В	M	SR
Aspectos	La					X
Generales	interacción entre					
	usuarios es fácil					

	No hay factores que te distraigan de la lectura	X			
	Visualmente agradable				X
	Originalidad				X
Contenido	Los libros están bien redactados		X		
	Las historias son entretenidas	X			

Entrevistas a los usuarios

Para poder entrevistar a los usuarios de este tipo de aplicaciones realicé una serie de preguntas en las cuales les pedí que comparan Wattpad y Ao3. Las preguntas fueron las siguientes:

- 1. ¿Cuál aplicación conociste primero?
- 2. ¿Has usado las dos aplicaciones?
- 3. ¿Qué aplicación prefieres usar o usas con más regularidad Wattpad o Ao3? Explique por qué.
- 4. ¿Cuál aplicación tiene mejor contenido? (En términos de creatividad, redacción, entretenimiento, etc.)

- 5. ¿Cuáles son las principales diferencias de estas aplicaciones?
- 6. ¿Cuál app es más fácil de usar/aprender a usar?
- 7. ¿Cuál app es estéticamente más agradable?

Entrevisté a 3 usuarios que aparte de usar la aplicación para leer libros también, redactan. Además llevan años usando estas aplicaciones, por lo tanto las conocen a la perfección y sus respuestas fueron las siguientes:

Usuario 1: Fátima, 5 años usando Wattpad, ha usado Ao3 algunas veces.

- 1. Descubrí Wattpad en el 2015 y recientemente he conocido Ao3.
- Sí, escribo y leo historias en Wattpad regularmente y he leído algunas historias en Ao3
- En mi opinión, creo que Wattpad es mejor que Ao3 ya que tiene mejores opciones,
 mejor gráfica y es más fácil de usar
- 4. Por lo que he aprendido a lo largo de los años, creo que Wattpad tiene buenos libros pero son bastante básicos ya que todos quieren escribir algo, pero si llegas a encontrar libros creativos en Wattpad, solo tienes que buscarlos bien. Ao3 tiene muy buenos libros también, mejores que los de Wattpad, son entretenidos y están muy bien redactados, solo que es difícil de acceder ellos y por ello siempre son la segunda opción para mí.
- 5. Bueno la principal diferencia es que Wattpad es más para escribir un borrador y publicarlo en cuestión de segundos. En cuanto a Ao3, en realidad nunca he

publicado nada ahí pero la aplicación te da la opción de usar formatos en los que quieres publicar tu historia, por ejemplo: Pdf, E pub, etc.

- 6. Wattpad, incluso un niño la podría usar. También es buena para encontrar una buena audiencia, si escribes libros.
- 7. Wattpad es estéticamente más agradable, sin lugar a dudas ya que te da la oportunidad de personalizar tus preferencias de lectura y te la opción de añadir fotos y videos de YouTube en tus libros.

Usuario 2: Iris, 2 años usando Wattpad, no ha usado Ao3.

1. Wattpad

- Si he usado Wattpad por 2 años. Aún no uso Ao3 pero tengo la aplicación descargada en mi teléfono
- Por el momento, solo puedo decir que Wattpad pero muchas personas dicen que Ao3 tiene una mayor variedad de libros disponibles, aún no lo he comprobado porque no tengo tiempo.
- Wattpad es más organizado. Aún no he usado la aplicación de Ao3 pero si he usado su página web y por eso lo sé
- No sabría decirles, pero a primera impresión seria que Wattpad está muy bien organizada y Ao3 no.

6. Definitivamente Wattpad

7. Aprender a usar Wattpad es tan fácil como aprender a usar cualquier red social, incluso a podrías comparar con Instagram pero en vez de fotos son libros. Si la usas por un tiempo, aprenderás rápido.

Usuario 3: Emily, ha usado usado ambas aplicaciones, pero Wattpad por más tiempo.

- 1. Descubrí Wattpad primero.
- Sí, he usado ambas aplicaciones pero he usado Wattpad más que Ao3 porque la descubrí antes.
- 3. Creo que depende. Wattpad es más fácil de usar ya que puedes buscar libros más rápido y en mi opinión está estéticamente mejor desarrollada. Pero Ao3 tiene una GRAN variedad de libros e historias, son incomparables con las que tiene Wattpad; sin embargo, su aplicación es igual de mala que la página web.
- 4. Creo que Ao3 tiene mejores libros, especialmente los que son inspirados en historias como Los Juegos del Hambre, Harry Potter, etc. Y Wattpad tiene buenas historias originales. Pero la nueva actualización de Wattpad, en la que tienes que pagar para acceder a los libros buenos, es horrible. La razón por la que estoy considerando dejar de usar Wattpad es porque las historias se están volviendo muy clichés, repetitivas y aburridas.
- 5. Las diferencias son que Wattpad tiene una buena aplicación y Ao3 no. En Wattpad es más fácil crear y subir historias (por que la aplicación no te pide muchos "inputs") pero creo que dar varios inputs a tus historias es lo que hace que superior (en ese sentido) a Ao3, porque ayuda a que las personas encuentren un libro en

específico. En Wattpad hay una opción en la que puedes ver los libros que las personas que sigues han leído, los comentarios que han dejado en estos, etc. Y en Ao3 no se puede. En Wattpad hay una sección de notificaciones en la que te informan si alguna historia que estás leyendo ha sido actualizada, si alguien le ha dado "me gusta" a tu comentario, o si alguien ha respondido a este, quien te ha empezado a seguir, etc. Mientras que Ao3 no tiene esta característica.

- 6. Creo que Wattpad es estéticamente más agradable, es porque su aplicación es bastante sencilla de usar y la comunicación entre las personas es muy buena, mientras que esto no se repite en Ao3. Ao3 solo se enfoca en dar las mejores historias mientras que Wattpad le pone más empeño al desarrollo de la interfaz y la interacción.
- 7. Definitivamente Wattpad. No necesitas ser un genio para poder comprender como funciona, es bastante sencillo de hecho. Los nombres de usuario, las fotos de perfil, la biografía, crear historias, todo se explica por sí mismo; mientras que, para ser sincera, yo tuve que buscar en Google como cambiar mi nombre de usuario y otra variedad de acciones para poder usar Ao3. En Wattpad es bastante sencillo que personas leen, comentan y les gusta tu historia, lo cual no es posible en Ao3. Aunque si me basara en el contenido escogería a Ao3 antes que Wattpad, Wattpad es mucho más fácil de usar. Pero si Ao3 cambiara por completo su aplicación e hicieran que las cosas fueran más sencillas, manteniendo todo gratis, creo que vencería a Wattpad y sería la aplicación preferida.

8. Resultados

Como podemos ver en los cuadros y encuestas anteriores las aplicaciones que sea han comparado son diferentes en el sentido que los factores que una no posee los tiene la otra. Si bien es cierto, Wattpad es la preferida por los lectores que no conocen de Ao3, eso no significa que sea mejor o que tenga mejor contenido. Los usuarios de Ao3 consideran que, por más que la aplicación tenga mejor contenido, Wattpad es la opción más sencilla de usar y por ello la que eligen. Además la mayoría de los usuarios de Wattpad han probado Ao3 pero, al ver lo complicada que es y la poca preocupación que los diseñadores han tenido a la hora de diseñarla, han preferido optar por usar Wattpad, ya que esta aplicación móvil es visualmente mucho más agradable y definitivamente más fácil de utilizar. Personalmente, al haber probado ambas aplicaciones, estoy de acuerdo con los usuarios entrevistados ya que el contenido de Ao3 es mejor que el de Wattpad pero, aun así, yo escogería Wattpad sobre Ao3 ya que aún no termino de comprender el modo de uso de esta aplicación.

9. Conclusiones

A lo largo del presente trabajo de investigación se resaltaron las diferencias entre los libros digitales y los tradicionales de las cuales las más importantes son que hay libros digitales que son gratis (como los podemos encontrar en Wattpad y AO3); lo cual ayuda a que el conocimiento se expanda más equitativamente en la sociedad; los libros digitales son más portátiles ya que puedes almacenar varios libros en tu teléfono; a diferencia de los libros tradicionales, los digitales se han vuelto en libros más entretenidos ya que ahora hay aplicaciones en las que puedes socializar e interactuar con las personas que leen libros desde la comodidad de tu hogar, lo cual ha hecho que los jóvenes prefieran usar estas aplicaciones antes que leer los libros tradicionales. Después de

analizar los resultados de las encuestas se denota que los usuarios si perciben la falta de una interfaz intuitiva ya que la mayoría de los usuarios de las aplicaciones en cuestión, prefieren usar la aplicación que es más sencilla de usar antes que la que tiene mejor contenido. Además, ellos también se percatan de la importancia del diseño ya que como estamos hablando de aplicaciones para leer libros digitales es necesario que se use una tipografía adecuada y a su vez que se ordene de manera ordenada la composición del texto, por más que las aplicaciones en las que he basado mi trabajo de investigación tengan una función simple (que es almacenar libros) se ha comprobado que es necesario que los creadores de estos programas tengan en cuenta el buen diseño de estas para poder llamar la atención del público objetivo, también se ha comprobado que es necesaria una buena interfaz intuitiva para poder mantener al usuario interesado en la aplicación y no aburrido o confundido. También se han resaltado las diferencias entre las aplicaciones móviles para leer libros digitales que poseen interfaces intuitivas y las que no, gracias a esto se han podido rescatar las siguientes conclusiones sobre la importancia de las interfaces intuitivas: Cuando se va a crear una aplicación para leer libros digitales es fundamental tomarse el tiempo de diseñar una buena interfaz que sea intuitiva ya que esto mejora la experiencia del usuario lo cual hace que este se sienta más interesado en la aplicación debido a que no tiene que estar preocupado por saber cómo se usa la aplicación y, gracias a que aprende a usar la aplicación rápidamente, puede disfrutar del contenido y de lo que el programa le ofrece, lo cual genera que el usuario recomiende la aplicación a sus conocidos y esto causaría que la aplicación sea exitosa. Por lo mencionado anteriormente, se entiende que una interfaz intuitiva no solo beneficia al usuario, también beneficia a los creadores de la aplicación ya que, si la aplicación se vuelve la preferida por el público objetivo, se vuelve exitosa y por eso creará grandes ganancias para los creadores.

10. Referencias

Montero, Y. (2015). Experiencia de Usuario: Principios y Métodos

Apple Computer Inc. (2005). Apple Human Interface Guidelines

Lozano, M; González, P; Ramos, I; Montero, F; Molina, J. (2002). Desarrollo y generación de interfaces de usuario a partir de técnicas de análisis de tareas y casos de uso

Luzardo, A. (2009). DISEÑO DE LA INTERFAZ GRAFICA WEB EN FUNCIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÓVILES.

Fernández, M., Ángos, J y Salvador, J. Interfaces de usuario: diseño de la visualización de la información como miedo para mejorar la gestión del conocimiento y los resultados obtenidos por el usuario.

Ramírez-Acosta, K. (2017). Interfaz y experiencia de usuario: parámetros importantes para un diseño efectivo. Tecnología en Marcha. Número Especial Movilidad Estudiantil 4. 49-54.

Romero, L. (2014). Lectura tradicional versus lectura digital

López, V; González, P; Molina, J. (2006). Interfaces de usuario inteligentes: Pasado, presente y futuro.