

No me gusta

Por [Daniel Mordecki](#)
25 de agosto de 2012

Antes de que una interfaz cobre vida en la pantalla, debe ser aprobada por el directorio, el gerente general o el presidente de la organización. Un proceso tortuoso que habitualmente destruye más valor del que aporta.

Esta nota es un pequeño homenaje a todos aquellos que después de semanas o meses de arduo trabajo, recibieron un "mmm..., no me gusta... me parece poco atractivo, no llama la atención. Tendría que ser más interactivo."

La aprobación del directorio

Supongamos que una empresa o un organismo estatal es responsable de la construcción de una central termo-eléctrica. Ningún director va a opinar que la chimenea tan cerca de la caldera queda fea, o que el ducto por el que sale el agua de enfriamiento está muy al ras del piso, o alguna bobada semejante. Es más, es para todos obvio que el directorio aprueba y dirige el **proyecto**, pero no el **diseño**.

Cuando se trata del diseño de la interfaz, los jefes de la organización se sienten en la obligación de opinar bobadas y ridiculeces a cerca de materias sobre las que no tienen el más mínimo conocimiento.

Ahora nos encontramos frente a un nuevo sistema informático para las tareas más importantes de la organización. Tampoco en este caso el gerente general va a opinar que tener tantos buffers no queda lindo, o que timeout del sistema de colas de transacciones no hace juego con el timeout de las conexiones a la base de datos. Ni ninguna otra bobada semejante.

Sin embargo cuando se trata del diseño de la interfaz, los jefes de la organización se sienten en la obligación de opinar bobadas y ridiculeces a cerca de materias sobre las que no tienen el más mínimo conocimiento. No lo digo enojado, no son insultos, es que realmente son eso: bobadas. Opiniones ridículas, sin el más mínimo fundamento que surja de la teoría o de la experiencia práctica en una industria que hace más de 50 años viene acumulando experiencia sobre cómo hacer interfaces más agradables y fáciles de usar. **Al jefe no le gusta. ¿Y?**

¿Qué misterioso proceso transforma a un individuo en experto en el diseño de interfaces el día que lo nombran gerente? Ninguno, naturalmente. Es que el poder no aporta conocimiento, solamente reprime las respuestas. Como en el cuento tradicional en el que el nadie se anima a decirle al emperador que no tiene un traje invisible, sino que simplemente está desnudo, es habitual que nadie diga lo que piensa de una forma franca y directa.

¿Qué misterioso proceso transforma a un individuo en experto en el diseño de interfaces el día que lo nombran gerente?

Las respuestas que faltaron

¿Tienen los profesionales que conforman el equipo de diseño la responsabilidad de dar en ese momento las respuestas? Yo creo que **no**, porque no nos contrataron para tener razón. Nuestro mandato es hacer la mejor interfaz que sea posible en el contexto en el que trabajamos, y eso incluye al directorio o gerente general que nos toque en suerte. Nuestro mandato incluye **no generar conflictos** difíciles de resolver, discusiones que dividen a la organización, generan bandos y dilapidan energías tras objetivos absolutamente ajenos a la tarea de construir la mejor interfaz posible.

No es un problema de valentía. Si realmente creemos que la organización para la que estamos trabajando no nos merece, entonces tenemos que renunciar de inmediato, ya sea que formemos parte de la plantilla o seamos consultores externos. Y para eso sí que hay que ser valiente. Por el contrario, dar respuestas que pongan a un jefe en una situación complicada, intentando mostrar su ignorancia y obligándolo a reafirmar su poder no ayuda a nadie, ni al jefe, ni a la organización ni a nosotros mismos. Eso es apenas disfrutar de armar lío.

Si realmente creemos que la organización para la que estamos trabajando no nos merece, entonces tenemos que renunciar de inmediato

Lo adecuado como respuesta es pensar lo más rápidamente posible como minimizar el daño, manteniendo en la interfaz la mayoría de los resultados que el arduo trabajo de diseño, los test con usuarios y las numerosas iteraciones en el diseño de la interacción transformaron en pilares de la interfaz, concediendo algunos cambios que resulten menores, pérdidas que consigan traspasar las barreras que nos están poniendo con la menor cantidad de bajas posible.

Digámoslo claro

Que nuestra misión sea minimizar el daño, hacer avanzar la interfaz saltando o esquivando las barreras en vez de chocar frontalmente contra ellas, no quita un ápice de responsabilidad a quienes hacen un uso indebido de su poder.

Digámoslo claro: **"No me gusta" es la peor valoración** que se puede hacer de una propuesta de interfaz.

Digámoslo claro: **"No me gusta" es la peor valoración** que se puede hacer de una propuesta de interfaz (y probablemente de muchas otras propuestas, pero eso es harina de otro costal). Las consecuencias negativas son múltiples:

- **Cierra la discusión:** al jefe no le gusta, ¿y qué más? No hay absolutamente nada más que decir, agregar o transformar, la discusión está cerrada. Tampoco le gustan las berenjenas.
- **Quita el foco de los usuarios:** pasamos semanas o meses trabajando en base a lo que necesitan, quieren y disfrutan **los usuarios** y con una frase de tres palabras, todo el foco sale de allí y se posa en el gusto de **un individuo**. Le gusta el rojo con verde, porque es hinchada de Rampla.
- **Destruye valor:** la solución al no me gusta va a ser cambiar cosas hasta que diga "me gusta". No se trata de un proceso de mejora, solución de problemas o corrección de errores, es solamente minimizar las pérdidas hasta obtener el visto bueno. ¿Y si agregamos algo más interactivo, que se mueva, captando la atención de los usuarios?
- **Desanima al equipo de trabajo:** enfrentar limitaciones, presupuesto escaso o urgencias así como resolver ecuaciones de costo beneficio es la parte sustancial del diseño de una interfaz. Ver todo ese esfuerzo chocar contra algo tan arbitrario y aleatorio como el gusto de alguien, como mínimo desanima. ¿Por qué no me traen varias versiones, así elijo una que me guste

Al jefe no le gusta, ¿y qué más? No hay absolutamente nada más que decir, agregar o transformar, la discusión está cerrada.

El gerente responsable

Al final de los finales, será el gerente, el presidente o el directorio quien va a responder por el éxito o el fracaso de la aplicación: no es ni una extravagancia ni un exceso que se atribuya la potestad de revisar cualquier aspecto del proyecto, incluida la interfaz. La discusión no está en el qué, sino en el cómo.

¿Cómo se realiza una evaluación responsable y constructiva?

- **Elimine todas las conjugaciones del verbo "gustar" de la discusión.** Reemplácelo por la aseveración franca y directa de que le parece que algo está mal, indicando qué está mal y por qué cree que está mal.

Antes de hacer cualquier

- **Pregunte, mucho.** Antes de hacer cualquier afirmación, inclusive una positiva, pero sobre todo una negativa, haga muchas preguntas. Indague sobre los racionales, los datos de soporte, las alternativas sobre el mismo punto que fueron descartadas, construya un panorama amplio que le permita comprender que hay detrás de lo que ve.

afirmación, inclusive una positiva, pero sobre todo una negativa, haga muchas preguntas.

- **Evite las vías muertas.** No solo "no me gusta" genera vías muertas y cancela la elaboración. Hay muchas otras formas de cortar la discusión, siempre que las afirmaciones son tan contundentes que no dejan espacio a réplica. Intente realizar todas las afirmaciones con condicionales, abriendo espacio a opiniones diferentes y evitando que sus dirigidos se guarden las respuestas.

- **Pida nueva evidencia.** Si se hicieron 10 test, se pueden hacer 11. O mirar nuevamente las estadísticas, o encontrar otra forma de validar una alternativa contra otra.

- **Explique con claridad cómo superar el problema.** No me gusta no solo corta la discusión, tampoco explica cómo superar el problema. Obliga a los demás a comportarse como la abuela demasiado tolerante preguntándole al nieto demasiado empacado por cada una de las opciones que hay en la heladera: ¿te gusta el tomate? ¿Y el jamón? ¿Y si te hago un churrasco? Un jefe debe evitar sin dudarlo colocar a sus dirigidos en esa situación, indicando qué deben conseguir para seguir adelante.

Es el jefe el que genera el ámbito y la calidad de la discusión. Y si solo consigue respuestas aduonas y edulcoradas es porque los profesionales de ley están haciendo silencio y tomaron la batuta los alcahuetes

Es su responsabilidad exclusiva que las respuestas a sus valoraciones reflejen la opinión sincera y constructiva de su equipo de trabajo, las personas a las que usted dirige: es el jefe el que genera el ámbito y la calidad de la discusión. Y si solo consigue respuestas aduonas y edulcoradas es porque los profesionales de ley están haciendo silencio y tomaron la batuta los alcahuetes. **No se queje:** está cosechando lo que sembró.