

Universidad Internacional de La Rioja (UNIR)

ESIT

Máster universitario en Diseño de Experiencia de Usuario

App para el consumo y gestión del contenido del Campus Virtual UNIR

Trabajo Fin de Máster

presentado por: Sánchez Aliaga, Ricardo

Director/a: Hassan Montero, Yusef

Ciudad: Alicante, España

Fecha: 21 de septiembre de 2020

Resumen

La experiencia de uso del Campus Virtual de la UNIR no resulta satisfactoria al acceder desde un smartphone. Se recurre a un diseño *responsive*, que adapta la interfaz de su versión de escritorio a las dimensiones reducidas de un smartphone. Este planteamiento ocasiona problemas de usabilidad, que devienen en una mala experiencia de uso en el móvil. La hipótesis del proyecto es que, aplicando un proceso de diseño centrado en el usuario, es posible diseñar una aplicación móvil que mejore significativamente la experiencia de uso actual. Se llevan a cabo una serie de investigaciones para determinar las características de los usuarios y su relación con el Campus Virtual, para la posterior identificación de los requisitos del proyecto. En base a estos requisitos, se diseña una propuesta de aplicación móvil que recoge los hallazgos de la investigación. Posteriormente es sometida a un proceso de validación con usuarios, con resultados que en su mayoría parecen respaldar la hipótesis planteada.

Palabras clave: Smartphone, UX, UNIR, M-learning, app

Abstract

The experience of using the UNIR Virtual Campus is not satisfactory when accessing it from a smartphone. A *responsive* design is used, which adapts the interface of its desktop version to the small dimensions of a smartphone. This approach causes usability problems, which result in poor user experience on the cell phone. The hypothesis is that applying a user-centered design process, it is possible to design a mobile application that significantly improves the current user experience. A series of investigations are carried out to determine the characteristics of the users and their relationship with the Virtual Campus, for the subsequent identification of the project requirements. Based on these requirements, a proposal for a mobile application is designed that includes the findings of the research. It is then submitted to a validation process with users, with results that mostly seem to support the hypothesis raised.

Keywords: Smartphone, UX, UNIR, M-learning, app

Introducción	8
Trabajos Relacionados	9
M-learning	9
Definición	9
D-learning, e-learning y m-learning	9
M-learning	11
Origen del término	12
Importancia del m-learning	12
Desafíos del m-learning	13
Limitaciones tecnológicas	13
Limitaciones humanas	14
Problemas de usabilidad	15
Falta de unas directrices claras para diseñar	15
El m-learning en la educación superior	16
Importancia de la experiencia de usuario en el m-learning	17
Evaluación de la experiencia de usuario en el m-learning	20
Frameworks	20
Análisis heurístico	24
Objetivos	25
General	25
Específicos	26
Metodología	26
Descripción y justificación de las técnicas a emplear	28
Entrevistas semi-estructuradas	28
Objetivos de la entrevista	28
Selección de candidatos	32
Duración de la entrevista	32
Codificación y análisis de las entrevistas	32
Encuesta online	33
Objetivos de la encuesta	34
Selección de candidatos	34
Diseño del cuestionario	34
Análisis de las entrevistas	35
Motivaciones de los usuarios	35
Arquetipos de usuario	35
Profesional del UX	35
Trayectoria profesional	35
Objetivos	36
Contexto de uso	36
Necesidades	36
Obstáculos	36
Cambio de trayectoria profesional	37
Trayectoria profesional	37
Objetivos	37
Contexto de uso	37
Necesidades	37

Obstáculos	37
Usuarios sin una meta profesional concreta	38
Trayectoria profesional	38
Objetivos	38
Contexto de uso	38
Necesidades	38
Obstáculos	39
Escenarios de uso	39
Trabajo	39
Desplazamientos en transporte público o en la calle	40
En casa	40
En el gimnasio	41
Experiencia de usuario con el Campus Virtual	41
Contenidos del máster	41
Valoración general	41
Onboarding	42
Notificaciones	42
Notificaciones en la página principal	42
Necesidad de un sistema de notificaciones push	43
Comunicación	44
Comunicación con alumnos	44
Whatsapp	45
Comunicación con profesores	45
Arquitectura de la información	46
Planificación del trabajo	46
Asignaturas	47
Contenidos del Campus Virtual	47
Login	47
Página principal	48
Temarios	48
Clases presenciales virtuales	49
Agenda y Calendario	51
Foros	51
Actividades	52
Test	52
Calificaciones	53
Experiencia de uso en diferentes dispositivos	53
Ordenador	53
Tablet	54
Smartphone	54
Análisis de la encuesta	55
Arquetipos de usuario	55
Onboarding	56
Notificaciones	56
Comunicación	56
Navegación	56
Planificar el trabajo	57
Secciones del Campus Virtual	58
Dispositivos	58

Identificación de requisitos	59
Descripción del proceso de diseño	60
Definición de tareas	60
Arquitectura de información	60
Bocetación de la propuesta de diseño	63
Agenda	63
Chat	64
Foros	66
Clases virtuales	68
Temarios	70
Tests	71
Tareas	72
Exámenes	74
Perfil	75
Configuración	77
Descripción de la propuesta	78
Mensajes	78
Chat	79
Foros	79
Anuncios	79
Chat	80
Nueva conversación	80
Nuevo canal	81
Unirse a un canal existente	83
Compartir contenidos a través del chat	84
Información de la conversación o canal	86
Foros	87
Navegación	87
Responder/redactar un mensaje	88
Nuevo hilo	91
Información del hilo	92
Anuncios	93
Agenda	94
Navegación	94
Vista de eventos y buscar	96
Detalles del evento	97
Nuevo evento	98
Recursos	99
Temarios	100
Navegación	100
Funcionalidades. Modo noche y ampliar imagen	102
Funcionalidades. Subrayar y añadir notas al texto	103
Índice de contenidos	104
Clases presenciales	105
Navegación	105
Funcionalidades. Mensaje de voz	107
Funcionalidades. Encuesta	108
Modo horizontal	110
Tareas	111

Tests	112
Navegación	113
Respondiendo a las preguntas del test	114
Resultados del test	115
Actividades	116
Exámenes	118
Notas	119
Ajustes	120
Perfil	121
Configuración	122
Validación de propuesta	123
Localizar y completar un test	124
Objetivos	124
Escenario descrito al usuario	124
Resultados	124
Configura un recordatorio 2 días antes de la entrega de un trabajo	125
Objetivos	125
Escenario descrito al usuario	125
Resultados	125
Únete a un canal de chat, responde al mensaje de otro usuario y silencia el canal	126
Objetivos	126
Escenario descrito al usuario	126
Resultados	126
Crea un grupo en el chat para preguntar por una actividad con la que tienes dudas	127
Objetivos	127
Escenario descrito al usuario	127
Resultados	127
Descargar la grabación de una clase para verla sin conexión	128
Objetivos	128
Escenario descrito al usuario	128
Resultados	128
Acceder al apartado de un temario y añadir una nota de texto	128
Objetivos	128
Escenario descrito al usuario	129
Resultados	129
Crea un nuevo hilo en los foros para consultar una duda que tienes sobre una actividad	129
Objetivos	129
Escenario descrito al usuario	130
Resultados	130
Conclusiones	131
Condicionantes	131
Tasa de clics fallidos (misclick)	131
Porcentaje de rebote	131
Conclusiones	133
Contribución del trabajo	133
Líneas de trabajo futuro	138
Referencias	139

Índice de figuras

Figura 1. Representación de la interrelación de d-learning, e-learning y m-learning.	10
Figura 2. Propuesta de arquitectura de información en base a los resultados del estudio.	62
Figura 3. Bocetos del diseño de la sección Agenda para la propuesta de aplicación móvil	63
Figura 4. Boceto de la sección Chat, dentro de la categoría Mensajes.	64
Figura 5. Bocetos representando una pantalla de chat y el apartado de información del canal.	65
Figura 6. Bocetos representando la navegación a través de la sección de chat.	66
Figura 7. Bocetos representando distintos aspectos de la sección de foros, dentro de la categoría Mensajes.	67
Figura 8. Bocetos representando el modo apaisado en una clase virtual y aspectos de navegación de la sección.	68
Figura 9. Bocetos representando distintos aspectos del chat en una clase presencial.	69
Figura 10. Bocetos representando la vista de lectura de un temario y sus distintas opciones.	70
Figura 11. Bocetos representando aspectos de la navegación y la realización de tests.	71
Figura 12. Bocetos representando los resultados de un test y la resolución de una pregunta de test.	72
Figura 13. Bocetos representando la navegación de la sección Actividades e información de una actividad.	73
Figura 14. Bocetos representando la interacción entre alumno y profesor en la entrega de actividades.	74
Figura 15. Bocetos representando la consulta de fechas de exámenes, notas de las asignaturas y solicitud de revisión de un examen.	75
Figura 16. Bocetos de la sección Perfil en Ajustes.	76
Figura 17. Bocetos de la sección de Configuración en Ajustes.	77
Figura 18. Página inicial de las secciones Chat, Foros y Anuncios, en la categoría Mensajes.	78
Figura 19. Flujo de creación de una nueva conversación en la sección Chat.	80
Figura 20. Flujo de creación de un nuevo canal en la sección Chat.	81
Figura 21. Flujo de interacción para buscar y localizar un canal, en la sección Chat.	83
Figura 22. Flujo de interacción para compartir un contenido de la UNIR en un canal de la sección Chat.	84
Figura 23. Distintas vistas del apartado de información de un canal de chat.	86
Figura 24. Flujo de navegación para acceder a un hilo en la sección Foros.	87
Figura 25. Flujo de interacción para responder a un mensaje en un hilo de la sección Foros.	88
Figura 26. Formulario de redacción de un email en las versiones de Gmail para móvil y escritorio.	89
Figura 27. Vista de un hilo en los foros del Campus Virtual en formato móvil.	90
Figura 28. Flujo de interacción para crear un nuevo hilo en los foros de una asignatura.	91
Figura 29. Vistas del apartado de información de un hilo en los foros de una asignatura.	92
Figura 30. Flujo de navegación para acceder a un anuncio en la sección de Anuncios.	93
Figura 31. Visualización por años y por mes en la categoría Agenda.	94
Figura 32. Vista de eventos y flujo de interacción para utilizar el buscador en la categoría Agenda.	96
Figura 33. Flujo de interacción para modificar el recordatorio de un evento del calendario.	97
Figura 34. Imágenes del formulario de creación de un nuevo evento en el calendario.	98
Figura 35. Pantalla inicial de las secciones Temarios, Clases Presenciales y Clases Magistrales, de la categoría Recursos.	99

Figura 36. Flujo de navegación para acceder al temario de una asignatura.	100
Figura 37. Modo oscuro y flujo de interacción para ampliar la imagen de un temario.	102
Figura 38. Flujo de interacción para añadir notas en un temario.	103
Figura 39. Consulta del índice de contenidos y notas de un temario.	104
Figura 40. Flujo de navegación para acceder a una clase presencial virtual.	105
Figura 41. Flujo de interacción para enviar un mensaje de voz en el chat de una clase presencial.	107
Figura 42. Flujo de interacción para responder a una encuesta, durante la asistencia a una clase presencial.	108
Figura 43. Aspecto de una clase presencial en modo horizontal.	110
Figura 44. Pantalla inicial de las secciones Test, Actividades y Exámenes en la categoría Tareas.	112
Figura 45. Flujo de navegación para acceder al test de una asignatura.	113
Figura 46. Flujo de interacción para responder la pregunta de un chat y obtener el resultado.	114
Figura 47. Diferentes aspectos de la pantalla de resultados al completar un test.	115
Figura 48. Flujo de navegación para acceder a los detalles de una actividad pendiente de entrega	116
Figura 49. Mensaje de error cuando un profesor no está disponible en el chat.	117
Figura 50. Vistas de la sección de Exámenes en la categoría Tareas.	118
Figura 51. Flujo de interacción para solicitar la revisión de un examen.	119
Figura 52. Flujo de interacción para editar y completar el perfil de usuario.	121
Figura 53. Diferentes vistas de la sección Configuración en la categoría Ajustes.	122

Índice de tablas

Tabla 1. Relación de los objetivos del proyecto con las distintas etapas planteadas en la metodología	27
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Índice de anexos

Anexo A. Primera entrevista	143
Anexo B. Segunda entrevista	164
Anexo C. Tercera entrevista	179
Anexo D. Cuarta entrevista	196
Anexo E. Quinta entrevista	217
Anexo F. Sexta entrevista	242

Introducción

El Campus Virtual es la plataforma que sustenta la enseñanza online de la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR). En términos de experiencia de usuario, su desempeño es adecuado cuando se accede a él desde un ordenador, pero no tanto desde dispositivos móviles.

Su diseño en smartphones es una adaptación de su versión de escritorio, lo que provoca varios problemas de usabilidad. Dadas las dimensiones reducidas de estos dispositivos, una simple adaptación de la forma en que se presentan los contenidos no ofrece la mejor experiencia.

Como señalan (Nielsen y Budiu, 2013), la mejor solución pasa por diseñar una interfaz para cada tipo de dispositivo, con un diseño para móviles más sencillo y enfocado en las tareas que tenga más sentido realizar con ellos.

En la actualidad ninguna entidad educativa debería desatender las categorías de dispositivos móviles, especialmente en el caso de los smartphone. Estos artilugios son más capaces que nunca, gracias a los sensores que incorporan y sus capacidades para reproducir contenido audiovisual de alta calidad (Dirin y Nieminen, 2017).

Los operadores de telefonía proporcionan a su vez conexiones más estables y veloces, que permiten acceder a ingentes cantidades de datos a través de un dispositivo móvil, lo que ha propiciado que el aprendizaje móvil arraigue en toda clase de mercados (Andersen, 2019).

Mientras en las primeras etapas del auge de la telefonía móvil los teléfonos se utilizaban principalmente para comunicarse mediante llamadas y mensajes SMS, los dispositivos móviles actuales han empezado a medirse en términos de tú a tú con los ordenadores convencionales, en lo que a usabilidad se refiere (Andersen, 2019).

La sociedad por su parte ha respondido a esta evolución tecnológica, cambiando la forma en que se relaciona con la tecnología. El uso del smartphone, sobre todo entre la gente joven, está aumentando a expensas del uso de ordenadores personales (Dirin y Nieminen, 2017).

Trabajos Relacionados

Esta sección explora en profundidad el concepto de m-learning, relativo a las aplicaciones de aprendizaje móvil. También se exponen diferentes frameworks y técnicas de investigación en el ámbito del mobile learning.

M-learning

Definición

D-learning, e-learning y m-learning

Antes de describir el concepto de m-learning conviene precisar otros dos conceptos, con los que guarda una estrecha relación y también importantes diferencias: el e-learning y el d-learning.

Los tres términos se han utilizado indistintamente para referirse al aprendizaje tecnológico. Las similitudes y diferencias entre estos conceptos deberían aclararse para que profesores, investigadores y estudiantes puedan resolver problemas educativos y de aprendizaje y así poder contribuir en el contexto educativo actual (Kumar Basak et al., 2018).

Digital learning (d-learning) es la solución técnica que apoya la enseñanza, aprendizaje, así como las actividades de estudio y puede ser también un software educativo, una herramienta de aprendizaje digital, un programa de estudio en línea o un recurso de aprendizaje (Kumar Basak et al., 2018).

Por otro lado, el electronic learning (e-learning) puede definirse como un entorno de aprendizaje inmediato y dinámico, que hace uso de Internet para mejorar el proceso de aprendizaje, al proporcionar a los estudiantes acceso a recursos que hacen el proceso más flexible (Esterhuyse et al., 2016).

(Miraz et al., 2018) por su parte definen el e-learning como un conjunto de medios además del escrito, como imágenes, audio, transmisión de vídeo en directo o animaciones. Proporciona una gran flexibilidad al ofrecer servicios pedagógicos en cualquier lugar, incluso

fuera del aula. El aprendizaje puede estar dirigido por un instructor o ser administrado a criterio del propio alumno .

El mobile learning (m-learning) está considerado como una extensión del e-learning. La distinción de estos conceptos es clave: aunque ambos permiten al alumno formarse fuera del aula (entendida como el emplazamiento físico), el e-learning sigue dependiendo de un lugar fijo. El m-learning ofrece al aprendiz la libertad de seguir su aprendizaje mientras se desplaza de un lugar a otro (Andersen, 2019).

(Miraz et al., 2018) apuntan por otro lado a la similitud entre ambos conceptos, por el factor común de requerir un dispositivo electrónico conectado a Internet. Sin embargo, su ubicuidad y el hecho de que la mayor parte de la población mundial disponga de un dispositivo móvil, suponen la oportunidad de dar un salto cualitativo en la educación a distancia.

En definitiva, el m-learning puede entenderse como un subconjunto del e-learning y d-learning como la combinación de e-learning y m-learning (Kumar Basak et al., 2018).

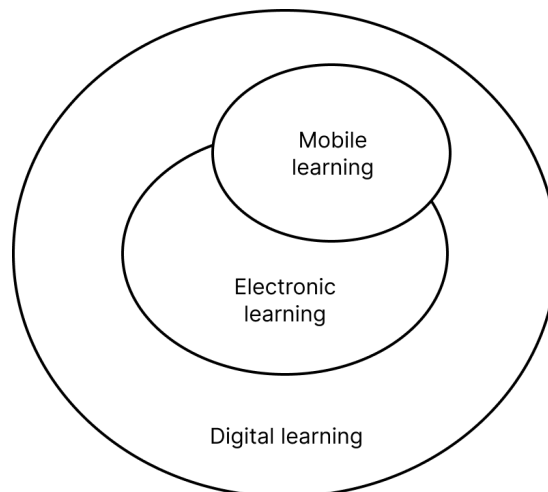


Figura 1. Representación de la interrelación de d-learning, e-learning y m-learning.
Fuente: Elaboración propia a partir de Kumar Basak et al. (2018)

M-learning

Aunque todas las definiciones convienen en posicionar al m-learning más allá de la educación tradicional, no existe una definición universal en la que todos coincidan (Şendurur et al., 2017).

(Miraz et al., 2018) describen el m-learning, como una vía para facilitar el aprendizaje electrónico (e-learning) a través del uso de un dispositivo móvil. Aunque las categorías de laptops/notepads también son móviles en cierto grado, no son considerados por la mayoría de investigadores en este contexto.

La definición de (Harpur y De Villiers, 2015) incluye además el aspecto de la movilidad del usuario que esta modalidad educativa permite.

(Melhuish y Falloon, 2010) describen el aprendizaje cuando se está en movimiento en tiempo y espacio, en un contexto propio, como la principal contribución de las tecnologías móviles. Estos autores consideran imprescindible que cualquier definición planteada del concepto de m-learning recoja esta idea.

Las primeras definiciones contemplaban cualquier actividad de aprendizaje realizada a través de un dispositivo móvil. Actualmente el énfasis se ha desplazado del componente tecnológico a la capacidad de las comunicaciones ubicuas, como un medio que permite al alumno mantener el contacto con las personas y fuentes de información sin importar dónde se encuentre, adecuándose a su contexto inmediato y sus preferencias (Herrera y Fénnema, 2011).

Los dispositivos móviles son una de las tecnologías más utilizadas en la actualidad. Su portabilidad y sensibilidad al contexto constituyen una gran ventaja (Herrera y Fénnema, 2011).

(Kumar Basak et al., 2018) cita una serie de características o ventajas propias del m-learning, descritas por Sharples: a) permite que la creación de conocimiento tenga lugar en diferentes contextos; b) proporciona la habilidad de recopilar información única de la ubicación, entorno y tiempo actuales; c) permite a los estudiantes construir su propio entendimiento; d) modifica el patrón de aprendizaje o la actividad laboral; e) soporta el uso

de aplicaciones de aprendizaje móvil, que pueden ser usadas en combinación con otras herramientas de aprendizaje; f) y que va más allá del tiempo y el espacio en el que el aprendizaje se convierte en parte de un todo mayor.

Origen del término

(Kumar Basak et al., 2018) señala que fue Alan Key quien, en 1960, estableció el concepto de dispositivo educativo móvil. (Andersen, 2019) por su parte, apunta a que el concepto de m-learning surge en Europa, con la iniciativa de un proyecto de investigación concebido para ofrecer una alternativa a los estudiantes que no hubiesen respondido bien al sistema educativo tradicional.

(Dirin y Nieminen, 2013) apuntan a que el m-learning inicialmente era solo un tema de investigación en las universidades de todo el mundo, pero esta situación fue cambiando a medida que los teléfonos se volvieron más inteligentes y el coste de las comunicaciones móviles se redujo drásticamente.

Comenzó a aplicarse extensivamente en áreas desarrolladas de Asia, América y Europa principalmente, pero el mercado ha ido expandiéndose hacia otros lugares como América Latina, Europa del Este y Medio Oriente, considerados tradicionalmente como en vías de desarrollo (Andersen, 2019).

Actualmente la variedad de aplicaciones se expande rápidamente, con individuos de todas partes del mundo reclamando una gran variedad de información y servicios a través del móvil, incluidos los del ámbito educativo (Andersen, 2019).

Importancia del m-learning

Los dispositivos móviles han trascendido su propósito inicial debido a las capacidades mejoradas de los actuales teléfonos para ejecutar aplicaciones, lo que ha permitido ampliar su uso y tener la capacidad de dar soporte al m-learning (Hussain et al., 2015).

En combinación con la tecnología de redes, los teléfonos móviles se han vuelto parte integral de nuestro día a día, pudiendo prever que el m-learning pronto será ampliamente adoptado por los programas educativos planteados alrededor del mundo (Miraz et al., 2018).

El aula tradicional se ha visto potenciada con la incorporación del m-learning en la publicación de anuncios, entrega de materiales didácticos, resultados de las evaluaciones, colaboración síncrona y asíncrona, redes sociales de ámbito académico, cuestionarios, fuentes de literatura en línea y medios digitales (Harpur y De Villiers, 2015).

En cuanto a la repercusión de la innovación tecnológica, (Şendurur et al., 2017) postulan que los avances en computación, la accesibilidad de los ordenadores personales, la introducción de las interfaces gráficas, el desarrollo de Internet, el predominio de las tecnologías inalámbricas y la creciente aceptación de los dispositivos móviles, en especial los smartphone con sus funcionalidades avanzadas, han tenido gran impacto en la vida de todos.

Desafíos del m-learning

A pesar de lo prometedor de las capacidades de los dispositivos móviles, existen una serie de desafíos de distinta índole que dificultan la integración plena del m-learning en los centros educativos.

Limitaciones tecnológicas

Aunque la tecnología sigue evolucionando, las limitaciones físicas de los dispositivos son todavía un problema debido a las restricciones de las conexiones de datos, el tamaño reducido de las pantallas y la duración limitada de las baterías (Andersen, 2019).

(Harpur y De Villiers, 2015) señalan otros aspectos que merman la usabilidad, como los inconvenientes de los teclados táctiles, las limitaciones de memoria o los problemas de navegabilidad. Estos obstáculos son también aspectos diferenciadores con respecto al e-learning.

A las limitaciones de los propios dispositivos se suman la cobertura y alcance de las redes de comunicación, sujetas a interferencias y cortes en el servicio. Existen por tanto más probabilidades de incurrir en fallos con respecto a la educación tradicional. Aunque menos relevantes en países desarrollados, estas cuestiones tienen implicaciones en la adopción del m-learning en naciones en vías de desarrollo (Miraz et al., 2018).

No solo los investigadores describen este tipo de inconvenientes propios de la tecnología, también los han constatado usuarios al ser preguntados acerca de su experiencia de uso con aplicaciones de m-learning.

(Şendurur et al., 2017) evaluaron la experiencia de uso de la app Duolingo, para el aprendizaje casual de idiomas. Aunque concluyeron que la experiencia era buena por lo general, algunos usuarios mencionaron problemas de conexión a Internet, limitaciones de pantalla y una alta demanda de batería como los principales inconvenientes.

Limitaciones humanas

Una cuestión general que afecta a la implantación del m-learning a gran escala es el ritmo de adaptación de los seres humanos a la evolución tecnológica, a menudo más lento que el propio desarrollo tecnológico (Miraz et al., 2018).

Varios autores mencionan la atención de los estudiantes como un potencial desafío para el m-learning. (Dirin et al., 2017; Dirin y Nieminen, 2015) argumentan que las aplicaciones de aprendizaje móvil compiten por la atención y el tiempo de los estudiantes con otras aplicaciones instaladas en sus dispositivos, incluyendo videojuegos.

Las aplicaciones m-learning deben además cumplir con los requisitos educativos de los alumnos al tiempo que fomentan un uso reiterado y frecuente (Dirin et al., 2017).

Aunque el aprendizaje móvil supera algunos inconvenientes del e-learning tradicional, la necesidad del apoyo de un mentor humano sigue siendo un factor determinante. Por tanto, según (Miraz et al., 2018) el m-learning sólo puede ser una herramienta de apoyo en el proceso de aprendizaje.

Para (Dirin y Nieminen, 2015) los hábitos de consumo de medios de los estudiantes cambian con frecuencia y eso supone un desafío para las actividades de aprendizaje. Por ello consideran esencial que los estudiantes se involucren emocionalmente con la aplicación, motivándolos por medio de un diseño agradable y fácil de usar.

(Miraz et al., 2018) consideran que la brecha digital, las circunstancias socio-económicas, el trasfondo cultural, las limitaciones financieras y otros factores sociales y culturales limitan la difusión y adopción de las tendencias en m-learning.

Problemas de usabilidad

La usabilidad es un factor determinante que tiene consecuencias para el aprendizaje y afecta a la adopción, satisfacción, retención y lealtad de los usuarios (Harpur y De Villiers, 2015).

Las aplicaciones actuales de m-learning ponen énfasis en el aprendizaje centrado en el usuario, sin embargo no se ha alcanzado aún el mismo grado de usabilidad con respecto a la aplicaciones de escritorio (Herrera y Fénema, 2011).

El principal desafío de las aplicaciones m-learning según (Hussain et al., 2015) radica en proporcionar una interacción sencilla que no confunda a los usuarios. En este sentido, la naturaleza cambiante de los dispositivos móviles supone un gran desafío, lo que hace necesario evaluar la usabilidad móvil en situaciones del mundo real.

Para poder garantizar que las aplicaciones sean fáciles de usar para los usuarios, muchos desarrolladores realizan evaluaciones de usabilidad. Norman define la usabilidad como la facilidad con la que el usuario puede utilizar la aplicación para alcanzar sus objetivos (Kumar y Goundar, 2019).

Falta de unas directrices claras para diseñar

El aprendizaje móvil es un tipo de experiencia reciente, es por ello que varios autores han constatado el hecho de que existe una falta de directrices y experiencia previa acerca de cómo diseñar aplicaciones móviles de aprendizaje que sean usables (Fetaji y Fetaji, 2011).

(Takashi Nakamura et al., 2017) indican que no existe una cultura generalizada de usabilidad en el ámbito del e-learning. Además, la mayoría de los estudios sobre el tema se encuentran en sus etapas iniciales y necesitan mejoras o estudios empíricos más exhaustivos.

Según (Dirin y Nieminen, 2017), a pesar de los desarrollos metodológicos relacionados con la usabilidad y el diseño de aplicaciones de aprendizaje móvil, la importancia de los factores determinantes de la experiencia de usuario todavía no se han investigado a fondo.

(Esterhuysen et al., 2016) afirman que la falta de directrices de diseño en el ámbito del e-learning se debe a lo singular del proceso de aprendizaje. Aunque se recurra a los conocimientos del ámbito de la experiencia de usuario (UX, User eXperience) cuando se diseña una aplicación para el aprendizaje, también es necesario un conocimiento especializado.

Aunque el m-learning lleva existiendo casi dos décadas, ha fallado en lograr atraer la atención de los centros educativos en comparación con el e-learning (Dirin y Nieminen, 2017). Los autores apuntan además que las contribuciones en el ámbito de la experiencia de usuario en el m-learning al respecto de las emociones son vagas.

El m-learning en la educación superior

Las entidades educativas deben ser flexibles para adaptarse a la diversidad de estudiantes y sus circunstancias. En este sentido, el aprendizaje móvil permite llegar a aquellos estudiantes con un trabajo a tiempo completo, que no pueden permitirse asistir a los centros educativos (Herrera y Fénnema, 2011).

El m-learning ofrece muchas oportunidades y desafíos tanto para los estudiantes como para el profesorado por su ubicuidad, al aumentar el grado de autonomía de los estudiantes al tiempo que permite a los académicos la entrega de material didáctico en este contexto. Al integrar el m-learning en los sistemas universitarios puede proporcionarse un aprendizaje en cualquier momento y lugar (Al-Emran et al., 2016).

Para (Melhuish y Falloon, 2010), aunque es innegable la necesidad de que todos los usuarios dispongan de un dispositivo móvil, el foco no debería estar en la tecnología. Los esfuerzos deberían focalizarse en la integración efectiva del m-learning, basándose en la evidencia y las prácticas innovadoras, de forma que la experiencia de aprendizaje sea enriquecedora para el alumno.

(Cheon et al., 2012) indican que se han llevado a cabo varios intentos de aplicar el m-learning en la educación superior y exponen algunos casos de ejemplo. Los alumnos pueden recibir evaluaciones y comentarios de sus instructores a través del móvil. Las tareas administrativas, como verificar la asistencia y controlar el progreso de aprendizaje también pueden llevarse a cabo desde un dispositivo móvil.

(Herrera y Fénnema, 2011) señalan una tendencia irreversible en la preferencia por el e-learning, como una modalidad de aprendizaje y desarrollo de las personas. Esta inclinación se acentúa en la educación de posgrado, donde se busca un aprendizaje continuo y autónomo para el desarrollo de competencias profesionales.

El aprendizaje móvil parece ser una tecnología pedagógica todavía inmadura (Dirin y Nieminen, 2015). Incluso el propio Steve Jobs, CEO de Apple durante el lanzamiento del iPhone y el iPad, precisó que los dispositivos móviles no son concebidos para resolver problemas educativos (Melhuish y Falloon, 2010).

A través de los años, la integración de la tecnología en la educación no ha logrado ir más allá de los escenarios de aprendizaje formal (Şendurur et al., 2017). Sin una base de investigación previa, es difícil que se confíe en el m-learning mientras las posturas de estudiantes y educadores al respecto se desconozcan (Al-Emran et al., 2016).

Los alumnos de estudios formales requerirán utilizar aplicaciones de m-learning durante largos periodos de tiempo, pero las limitaciones ya mencionadas de los dispositivos móviles suponen un desafío en este sentido. Se hace necesaria una interacción sencilla a través de una interfaz intuitiva (Dirin et al., 2017; Dirin y Nieminen, 2017).

Muchas innovaciones tecnológicas han intentado integrarse sin éxito en un sistema educativo que parece inmune a cambios significativos y duraderos (Dirin et al., 2017). Sería en cualquier caso peligroso ignorar el potencial del m-learning a la hora de dar soporte al aprendizaje, algo que además reforzaría la percepción de muchos estudiantes de que la educación formal ha quedado desfasada (Melhuish y Falloon, 2010).

Aunque existen pocas dudas del potencial que ofrece el m-learning, todavía está por ver si será capaz de hacer mella en el sistema educativo, donde tantos otros aportes tecnológicos no lo han logrado (Melhuish y Falloon, 2010).

Importancia de la experiencia de usuario en el m-learning

Los términos experiencia de usuario y usabilidad se usan a menudo indistintamente y es preciso aclarar que no se tratan del mismo concepto. La usabilidad es un subconjunto de

factores de la experiencia de usuario. (Nielsen, 2012) la define como un atributo de calidad, que evalúa la facilidad de uso de una interfaz de usuario.

La ISO 9241-11 por su parte describe la usabilidad como la medida en la que un producto puede ser usado para lograr objetivos específicos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso determinado (Harpur y De Villiers, 2015).

A pesar de los muchos intentos por establecer una definición común para el término experiencia de usuario (UX), no se ha logrado alcanzar un consenso entre los distintos investigadores (Dirin et al., 2017).

Para (Norman y Nielsen, s. f.), la experiencia de usuario es la satisfacción de las necesidades de un cliente con un producto o servicio, de un modo simple, elegante y disfrutable, a lo largo de todo el proceso de interacción con la empresa. (Dirin y Nieminen, 2017) definen esa interacción como un fenómeno multidimensional, donde existen muchos factores que influyen en su éxito.

La ISO 9241-210 describe la UX como las percepciones de una persona como resultado del uso o la anticipación del uso de un producto, sistema o servicio. (Nakamura et al., 2017) cita a N. Bevan, quien extiende la propia definición ISO para incluir las emociones, creencias, preferencias y percepciones del usuario, junto al resultado obtenido de la experiencia. Bevan amplía el alcance de esa experiencia a lo que ocurre antes, durante y después de la actividad.

(Dirin y Nieminen, 2013) describen los principales atributos de la experiencia de usuario con un impacto significativo en el uso de aplicaciones m-learning:

- **Ajustabilidad.** Refiriéndose al hecho de que las aplicaciones de aprendizaje móvil deben poner énfasis en las posibilidades de interacción y contenido adaptable por parte del usuario.
- **Experiencia de aprendizaje atractiva.** Como resultado se alienta a los usuarios a utilizar la aplicación con frecuencia y eficiencia, a la vez que fomenta la lealtad, todo ello redundando en una mayor aceptación de la aplicación.

Los factores emocionales están emergiendo como una cuestión importante en el ámbito del m-learning (Dirin y Nieminen, 2013). (Dirin et al., 2017) destacan la importancia del aspecto emocional en la experiencia educativa. El usuario establece un compromiso emocional con la aplicación a través de sus emociones y desarrollo cognitivo. Estas emociones y pensamientos están además interrelacionados con el comportamiento del individuo.

El diseño de aplicaciones de aprendizaje móvil centradas en el usuario, es una aproximación prometedora para garantizar que las aplicaciones no solo son usables y atractivas, sino también beneficiosas para el aprendizaje (Dirin y Nieminen, 2013).

El diseño centrado en el usuario (DCU) reduce costes y mejora la usabilidad, porque se enfoca de continuo en las necesidades del usuario tan pronto como empieza el proceso de desarrollo. Los requisitos del usuario son el foco de todas las etapas del ciclo de desarrollo (Dirin y Nieminen, 2015).

No es solo que incorporar esta filosofía a los procesos de diseño suponga una serie de ventajas; el no hacerlo trae consigo muchos inconvenientes de cara al éxito y la continuidad de una aplicación m-learning.

Las tiendas online de aplicaciones cuentan en sus catálogos con una cantidad ingente de aplicaciones, obligando a los usuarios a considerar qué aplicación instalar para obtener la mayor facilidad de uso. Consecuentemente, las aplicaciones con una usabilidad pobre reducen la productividad de los usuarios y pueden incurrir en pérdidas para sus desarrolladores (Hussain et al., 2015).

En este sentido (Aguirre et al., 2017) apunta a que la satisfacción del usuario es el principal condicionante del éxito o el fracaso de cualquier sistema interactivo. Si el usuario no alcanza sus objetivos sencillamente abandonará la aplicación en busca de una alternativa.

Una situación habitual es que al inicio del curso los materiales de aprendizaje incluyan contenido nuevo y ambiguo para los estudiantes. Por tanto, existirá un inevitable periodo de adaptación a los contenidos y a la aplicación en sí. Este hecho remarca la importancia de la experiencia de usuario: los alumnos necesitan estar motivados para volver a la aplicación de m-learning de forma frecuente y voluntaria (Dirin y Nieminen, 2013).

Evaluación de la experiencia de usuario en el m-learning

La falta de mecanismos robustos y confiables para trasladar las necesidades de los usuarios a las características del diseño, es un factor que limita considerablemente la evaluación de los sistemas. Esta carencia provoca una gran incertidumbre en los resultados de la persona encargada de evaluar la experiencia (Aguirre et al., 2017).

(Takashi Nakamura et al., 2017) realizaron una revisión de la literatura existente, relativa a los métodos de evaluación de UX de sistemas para la gestión del aprendizaje. Concluyeron que era necesario seguir estudiando en este sentido, pues a pesar de existir varias técnicas para evaluar la experiencia de usuario en aplicaciones m-learning, no había evidencia suficiente de cuál era la más adecuada para este contexto.

(Nakamura et al., 2017) indican que en sus investigaciones no encontraron evidencia de la existencia de técnicas para evaluar la UX en el m-learning. En consecuencia se han venido utilizando técnicas genéricas, de las que no existen estudios que constaten su efectividad a la hora de capturar la experiencia completa que proporcionan estas plataformas.

(Aguirre et al., 2017) señalan varios problemas con los estudios que tratan la cuestión de evaluar la usabilidad y la UX en contextos e-learning. Algunos no dan detalles de los cuestionarios utilizados para evaluar la satisfacción, mientras otros no consideran los factores de satisfacción adecuados.

(Harpur y De Villiers, 2015) postulan que las estrategias de evaluación para el m-learning deben diferir de la evaluación de la usabilidad convencional, ya que los sistemas de aprendizaje tienen características distintas. Algunos de los métodos de evaluación de e-learning son también válidos para evaluar el m-learning.

Frameworks

El uso de frameworks puede servir para una variedad de propósitos de investigación. Los **frameworks conceptuales** representan una serie de objetos, funciones, procesos y las interrelaciones entre ellos, a menudo representados gráficamente.

Los **frameworks evaluativos** por su parte presentan categorías de evaluación de criterios en un formato tabulado (Harpur y De Villiers, 2015).

Los investigadores (Fetaji y Fetaji, 2011) proponen un framework basado en los principios de diseño y pautas para la usabilidad de autores influyentes como Shneiderman, Nielsen o Duma. Este framework se basa en una serie de pautas:

1. **Tipo de estudiante, habilidades y antecedentes.** Identificar el tipo de contenido de aprendizaje de acuerdo a una investigación previa de los tipos de aprendiz y usuarios que se espera encontrar.
2. **Representación sencilla de la interfaz del sistema m-learning.** La representación del sistema debe ser fácil de percibir, al tiempo que no se generen diferentes símbolos para un mismo elemento.
3. **Factores humanos.** Estos factores garantizan la aceptabilidad y la usabilidad del sistema. Aquí intervienen factores cognitivos, demográficos, culturales y sociales.
4. **Factores tecnológicos.** Las pantallas de tamaño reducido, la cantidad de información que puede mostrarse o los distintos sistemas operativos son aspectos a considerar cuando creamos interfaces para dispositivos móviles.
5. **Visibilidad del estado del sistema.** Garantizar la claridad, simpleza y estado visible del sistema en cada uno de sus estados.
6. **Coincidencia entre el sistema m-learning y el mundo real.** Incluir términos comprensibles y significativos, similares a los que el usuario emplea en su día a día para hacer más fácil la interacción.
7. **Control y libertad del alumno.** Ofrecer al estudiante pleno control sobre el sistema.
8. **Ayudar al usuario a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores.** Incluir mensajes de error concisos, que permitan recuperarse de los mismos y construir en lo posible un sistema no propenso a errores.
9. **Reconocer antes que recordar.** En pantallas pequeñas los objetos visuales y opciones de selección deben ser tan simples como sea posible, con una paleta de color reducida.

(Dirin y Nieminen, 2015) por su parte proponen **mLUX**, un framework para aplicaciones m-learning basado en la metodología de diseño centrado en el usuario (DCU), en tanto que utiliza escenarios e historias para integrar los factores emocionales y de comportamiento, en la fase conceptual del desarrollo de una aplicación m-learning. El framework que proponen consta de tres partes conceptuales:

1. **Actores y roles en aplicaciones m-learning.** Es esencial identificar las expectativas y necesidades de estudiantes, profesores y administrativos porque influyen de forma directa en las funcionalidades de la aplicación. Las aplicaciones de aprendizaje móvil complementan normalmente a plataformas de e-learning existentes, por lo que los diseñadores deben determinar qué características implementar en la aplicación m-learning.
2. **El contexto de uso.** Los principales protagonistas de las aplicaciones m-learning son los alumnos y profesores, que llevan a cabo tareas educativas en distintos momentos y entornos. En este punto se hace referencia a tres conceptos de contexto: la aceptación social de la aplicación como medio de aprendizaje por parte de alumnos y profesores, la accesibilidad y el rendimiento en cuanto a los aspectos físicos del entorno y el contexto educativo o entorno donde ocurre el aprendizaje.
3. **Proceso de desarrollo de la aplicación m-learning.** Este proceso se divide en cuatro etapas:
 - a. La fase de **obtención**, en la que se llevan a cabo estudios con usuarios.
 - b. La fase de **análisis**, donde la información obtenida en el paso previo es analizada a fin de obtener las necesidades de los usuarios.
 - c. La etapa de **diseño conceptual**, en la que las funcionalidades potenciales del producto se presentan como escenarios, que son contrastados con los propios usuarios. A continuación se elabora un prototipo de la potencial aplicación.
 - d. La fase de **diseño del concepto de producto**, en la que se evalúan las soluciones propuestas mediante test de usabilidad. Es una etapa iterativa en la que se revisan prototipos hasta que el producto está listo para su implementación.

Tras la publicación de su framework mLUX, sus autores (Dirin et al., 2017) publican su **Análisis del Compromiso Emocional (ACE)**. Señalan que el enfoque de diseño centrado en el usuario (DCU) que toma su framework, no es suficiente para ganar el compromiso emocional del usuario, que consideran necesario para un uso sostenido de la aplicación.

Los criterios para medir la experiencia de usuario en m-learning que propone ACE se basan en 4 factores UX (atractivo, fiabilidad, ajustabilidad y satisfacción), los objetivos del usuario asociados a cada uno de ellos y los criterios de ACE para evaluar esos factores.

Para todos ellos establecen criterios tanto subjetivos como conductuales. Los primeros son a menudo evaluados mediante instrumentos de medición subjetiva, como cuestionarios, mientras los conductuales se basan en el análisis del comportamiento observado en los usuarios.

Harpur y de Villiers proponen también un framework para evaluar entornos m-learning, con especial énfasis en la usabilidad y la experiencia de usuario denominado **MUUX-E**. Se trata de un modelo personalizable, capaz de adaptarse a las necesidades particulares de un proyecto (Esterhuyse et al., 2016).

MUUX-E es un instrumento integral y multifacético para evaluar entornos m-learning, con especial énfasis en la usabilidad y la experiencia de usuario en contextos educativos móviles (Harpur y De Villiers, 2015).

La metodología empleada para su elaboración se basa en un estudio de la literatura existente en cuanto a métodos de evaluación, seguido de estudios heurísticos de la interfaz, usabilidad y factores UX en el aprendizaje móvil.

Según sus autores, una única colección de categorías de criterios como MUUX-E puede adaptarse a un entorno determinado de trabajo, así como aplicar únicamente un subconjunto de criterios del framework. Añaden que la evaluación con esta herramienta proporciona unos resultados ricos en información, que pueden ayudar a mejorar los sistemas m-learning.

Las categorías de evaluación de MUUX-E son las siguientes:

1. **Usabilidad de la interfaz general.** Esta categoría se basa en las clásicas heurísticas de Nielsen para evaluar la usabilidad de la interfaz.
2. **Aprendizaje basado en la web.** Un sistema m-learning es también una aplicación de aprendizaje basado en web, por ello debe investigar también la simplicidad de la navegación, la organización y estructura, la relevancia y formato del contenido para el alumno y su idoneidad para el proceso de aprendizaje.
3. **Usabilidad educativa.** La usabilidad educativa difiere de la convencional en que enfatiza el uso específico del aprendizaje y la relación del contenido con los objetivos, procesos de aprendizaje y resultados.

4. **Funcionalidades de m-learning.** El m-learning es una modalidad de aprendizaje compleja y contextual, que requiere la consideración de muchos aspectos acerca de las posibilidades y limitaciones de los dispositivos móviles.
5. **Experiencia de usuario.** Una alta satisfacción del usuario permite alcanzar tanto los objetivos pragmáticos como aquellos más hedonistas. Estos aspectos hedonistas del aprendizaje y las percepciones del usuario juegan un papel determinante en el éxito del m-learning.

Para Harpur y de Villiers el m-learning debería capitalizar los aspectos sociales de la tecnología móvil, incorporándolos a las experiencias de aprendizaje para que los usuarios puedan expresarse mientras comparten medios e interactúan. Deben brindarse además experiencias atractivas y satisfactorias al tiempo que se obtienen nuevos conocimientos. Estas experiencias reflejan entre otros el grado de satisfacción, el logro de objetivos personales y la realización personal.

Análisis heurístico

(Nielsen, 1994) definió 10 principios generales para el diseño de interacción. Los denominó heurísticas porque son reglas generales y no pautas específicas para la usabilidad.

(Kumar y Goundar, 2019) destacan algunas ventajas de la evaluación heurística de Nielsen, como su bajo coste, el poco tiempo necesario para realizarla y que no requieren de una investigación previa o de un laboratorio.

También señalan sin embargo que no son adecuadas para evaluar sistemas m-learning por ser demasiado genéricas y no haber sido desarrolladas teniendo en consideración los dispositivos móviles. Otros inconvenientes más generales son la necesidad de un evaluador con experiencia para realizar la evaluación, o que hay que contar con varios de estos evaluadores para reforzar la validez de sus conclusiones.

Por estas razones existe un interés creciente por evolucionar esos principios heurísticos o generar otros nuevos, aunque estos autores no encontraron en la literatura previa ninguna propuesta adaptada a aplicaciones de aprendizaje móvil.

Por este motivo los autores decidieron expandir los principios de Nielsen con otros nuevos que dieran soporte a la evaluación de aplicaciones m-learning. Para ello trataron

inicialmente de categorizar problemas de usabilidad extraídos de investigaciones relevantes en los distintos principios definidos por Nielsen.

Aquellos problemas que no lograron identificar con ninguna de las heurísticas sirvieron para generar otras nuevas, que fueron posteriormente evaluadas. Los resultados indicaron que, en combinación con los principios de Nielsen, los expertos eran capaces de detectar más problemas de usabilidad en todos los casos.

Las nuevas heurísticas propuestas son:

- **Comando dirigido por selección.** Debido a la dificultad que presenta la introducción de texto en dispositivos móviles y la falta de precisión al teclear, deben ofrecerse alternativas en forma de listas de selección, botones o similares.
- **Organización de los contenidos.** El contenido necesita resaltar los objetivos clave de aprendizaje. Para ello es necesario optimizarlo para que quepa en una pantalla de dimensiones reducidas y su visualización sea óptima.
- **Representación visual.** Ésto juega un papel fundamental en aplicaciones m-learning. El uso de imágenes, iconos, sonidos, colores o animaciones pueden ser de gran ayuda en el proceso de aprendizaje.

Objetivos

General

Este trabajo busca evidenciar que con la aplicación de metodologías DCU es posible mejorar ampliamente la experiencia de usuario que los alumnos tienen al acceder al Campus Virtual de UNIR, a través de dispositivos móviles.

A este respecto, se pretende elaborar una propuesta de diseño de interfaz para móviles, mediante un proceso de diseño centrado en el usuario, para comprobar posteriormente que la experiencia de los usuarios con la propuesta es más satisfactoria que con las opciones existentes.

Específicos

1. Identificar las necesidades y deseos de los usuarios (alumnos) mediante investigación centrada en el usuario, para incorporarlos a los requisitos del proyecto.
2. Determinar cuáles son las funcionalidades más adecuadas para incluir en la aplicación móvil, dadas las particularidades de estos dispositivos.
3. Analizar la situación actual de las soluciones provistas para acceder al campus desde dispositivos móviles, que son la propia web y la app disponible para descarga.
4. Validar la adecuación de la propuesta de diseño a los requisitos del proyecto, orientados a mejorar la experiencia de usuario con respecto a las soluciones existentes para dispositivos móviles.

Metodología

La propuesta metodológica para este proyecto parte de la consecución de los objetivos descritos en el apartado anterior.

Para ello se toma como punto de partida el “proceso de desarrollo de aplicaciones m-learning”, una de las partes conceptuales del framework mLUX, de los autores Dirin y Nieminen (2015), descrito en la sección de trabajos relacionados.

1. Estudio del usuario:
 - a. Entrevistas semi-estructuradas.
 - b. Cuestionarios online.
2. Análisis de los datos:
 - a. Codificación y análisis de las pruebas.
 - b. Análisis de tareas.
 - c. Determinar los requisitos específicos del proyecto *.
3. Ideación y co-creación del diseño:
 - a. Definición de escenarios de uso y arquetipos de usuario o personas.
 - b. Diseño de propuestas y prototipos.
4. Concepto del producto
 - a. Test de usabilidad con usuarios utilizando los prototipos desarrollados.

* Los procesos marcados con un asterisco no figuran originalmente en la propuesta del framework mLUX, pero se consideran necesarios para la consecución del proyecto.

Tabla 1

Relación de los objetivos del proyecto con las distintas etapas planteadas en la metodología

Objetivo	Etapas
Identificar las necesidades y deseos de los usuarios mediante investigación centrada en el usuario, para incorporarlos a los requisitos del proyecto.	Entrevistas semi-estructuradas.
	Cuestionarios online.
	Codificación y análisis de las entrevistas.
	Determinar los requisitos específicos del proyecto.
Determinar cuáles son las funcionalidades más adecuadas para incluir en la aplicación móvil, dadas las particularidades de estos dispositivos.	Entrevistas semi-estructuradas.
	Cuestionarios online.
	Codificación y análisis de las entrevistas.
	Determinar los requisitos específicos del proyecto.
Analizar la situación actual de las soluciones provistas para acceder al campus desde dispositivos móviles.	Entrevistas semi-estructuradas.
	Cuestionarios online.
Validar la adecuación de la propuesta de diseño a los requisitos del proyecto, orientados a mejorar la experiencia de usuario de las soluciones existentes para dispositivos móviles.	Test de usabilidad con usuarios utilizando los prototipos desarrollados.

Fuente: Elaboración propia

Descripción y justificación de las técnicas a emplear

Entrevistas semi-estructuradas

La entrevista es una técnica cualitativa basada en la conversación con usuarios. Busca recoger información sobre una serie de temas que responden a unos objetivos concretos, previamente establecidos.

Los objetivos de esta técnica son de tipo generativo, orientados a un proceso creativo. Permite obtener *insights* que no aflorarían en caso de emplear técnicas cuantitativas, como pueda ser la encuesta.

Objetivos de la entrevista

Para la realización de estas entrevistas se definieron una serie de objetivos que determinan la finalidad de la prueba. Esta modalidad de entrevista no busca que el usuario responda a preguntas concretas, sino más bien ahondar en cuestiones relevantes para el proyecto.

Es por ello que en lugar de elaborar un cuestionario se definen una serie de temas no secuenciales, que responden a cada uno de los objetivos fijados.

Para cada uno de esos temas se establecieron a su vez una serie de posibles preguntas abiertas para incidir en ciertos aspectos, estimulando al usuario a que profundizase en sus respuestas. No se contemplaron como un cuestionario ni se realizaron en todos los casos, son un recurso auxiliar para evitar pasar por alguno de los temas de forma vaga o superficial.

Los objetivos que se determinaron y sus temas correspondientes son:

- **Objetivo.** Determinar los principales arquetipos de usuario.
 - **Tema.** Solicitar al usuario que describa su situación profesional y los motivos que le llevaron a cursar un máster online, así como sus impresiones al respecto.
 - ¿Por qué escogiste una modalidad de estudios online?
 - ¿Cuáles son para ti los principales beneficios de la educación online?

- ¿Cómo es tu relación con la tecnología?
 - ¿Cómo ha sido tu recorrido profesional previo al máster?
 - ¿Cuál es tu situación actual?
 - ¿De qué forma crees que afectará el máster a tu vida una vez lo termines?
 - ¿Cómo imaginabas tu experiencia en el máster antes de empezarlo?
 - ¿Cómo la describirías ahora? ¿Por qué?
 - Si su impresión ha cambiado → ¿Cuál crees que pueda ser el motivo de ese cambio?
- **Objetivo.** Determinar la frecuencia con la que el usuario realiza tareas desde un ordenador y su grado de satisfacción.
 - **Tema.** Pedir al usuario que describa el uso rutinario que suele hacer del Campus Virtual desde un ordenador.
 - ¿Cuáles dirías que son las tareas que llevas a cabo más a menudo?
 - ¿Cómo es tu experiencia realizando esas tareas?
 - ¿Puedes recordar alguna tarea que hayas realizado una o muy pocas veces?
 - ¿Por qué crees que fue así?
 - ¿Puedes darme un ejemplo de alguna tarea que no pudieras completar o te costase mucho?
 - ¿Cómo trataste de solucionarlo?
 - Si contactó con soporte → ¿Cómo fue la experiencia?
- **Objetivo.** Determinar el contexto de uso cuando se accede desde un ordenador.
 - **Tema.** Pedir al usuario que describa la situación habitual en la que accede al campus desde un ordenador.
 - ¿Dónde estás situado/a normalmente cuando accedes al campus desde tu ordenador?
 - ¿Cómo es ese entorno?
 - ¿Te sientes cómodo/a allí?
- **Objetivo.** Determinar la frecuencia con la que el usuario realiza tareas desde un dispositivo móvil y su grado de satisfacción.
 - **Tema.** Comentar con el usuario la interacción que tiene habitualmente con el campus desde un dispositivo móvil.

- Si la respuesta es breve o imprecisa → ¿Puedes recordar y describir qué hiciste la última vez que accediste al Campus desde el móvil?
 - ¿Cuál dirías que fue el principal motivo por el que la experiencia fue buena/mala?
 - ¿Cuáles dirías que son las tareas que llevas a cabo más a menudo?
 - ¿Cómo es tu experiencia realizando esas tareas?
 - ¿Cuál crees que sea el motivo?
 - ¿Puedes recordar alguna tarea que hayas realizado una o muy pocas veces?
 - ¿Por qué crees que fue así?
 - Si nunca ha accedido desde un dispositivo móvil → ¿Cuál crees que puede ser el motivo?
 - ¿Puedes darme algún ejemplo de alguna tarea que no pudieras completar o te costase mucho?
 - ¿Cómo trataste de solucionarlo?
 - Si contactó con Soporte → ¿Cómo fue la experiencia?
- **Objetivo.** Determinar el contexto de uso cuando se accede desde un dispositivo móvil.
 - **Tema.** Comentar con el usuario las situaciones más frecuentes en las que suele acceder al campus desde un dispositivo móvil.
 - ¿Dónde estás situado/a normalmente cuando accedes al campus desde tu dispositivo móvil?
 - ¿Cómo es ese entorno?
 - ¿Qué motivos te llevan a elegir acceder desde el dispositivo móvil?
 - Si la respuesta es breve o imprecisa → ¿Puedes describir la última vez que accediste al campus desde un dispositivo móvil?
- **Objetivo.** Descubrir cómo se organizan y gestionan el trabajo que conlleva el máster.
 - **Tema.** Comentar con el usuario cómo se organiza para estar al día con el máster.
 - Si el usuario tiene un trabajo → ¿Cómo compaginas el trabajo del máster con tu trabajo habitual?
 - ¿Con qué otras actividades compaginas el desarrollo del máster?

- ¿Consigues estar al día con el máster?
 - Si responde que no → ¿Qué te lo impide? ¿Qué harías para cambiarlo?
- Si utiliza un calendario físico para organizarse → ¿Por qué motivo crees que recurre a un calendario/agenda físico?
 - ¿Qué tendría que ocurrir para que pasaras a gestionarlo con una aplicación digital?
- Si utiliza una aplicación externa de tipo agenda/calendario → ¿Qué motivos crees que te llevan a recurrir a una herramienta externa al campus?
 - ¿Desde qué dispositivo la consultas con más frecuencia? ¿Por qué?
- **Objetivo.** Determinar cómo es la experiencia de interacción con otros alumnos y en qué contextos.
 - **Tema.** Comentar con el usuario las situaciones en que interactúa con sus compañeros de estudio.
 - Si la respuesta es breve o imprecisa → ¿Podrías describirme cómo fue la última interacción que tuviste con otro alumno a través del campus?
 - ¿A través de qué herramienta del campus os comunicáis?
 - ¿Toda la interacción se da dentro del Campus o se traslada a aplicaciones externas? ¿A cuáles? ¿Por qué?
 - ¿Cómo valoras la experiencia? ¿Echas algo en falta?
 - Si nunca ha interactuado con otros alumnos → ¿A qué crees que se pueda deber?
 - ¿Cómo te sientes con respecto a tus compañeros de clase? ¿Por qué?
- **Objetivo.** Determinar cómo es la experiencia de interacción con docentes y miembros del personal.
 - **Tema.** Comentar con el usuario las situaciones en que interactúa con sus profesores y miembros de la UNIR.
 - Si la respuesta es breve o imprecisa → ¿Puedes recordar cuál fue la última interacción que tuviste con un profesor?
 - A través de qué herramienta os comunicasteis?

- ¿Toda la interacción se dio dentro del campus o se trasladó a aplicaciones externas? ¿A cuáles? ¿Por qué?
- ¿Cómo fue el grado de atención que recibiste?
- **Fin.** ¿Alguna duda o comentario que te gustaría hacer? ¿Hay algo más que te gustaría mencionar?

Selección de candidatos

En este sentido, el criterio fundamental pasa por que todas las personas incluidas en la muestra sean alumnos de la UNIR o lo hayan sido recientemente, de forma que su experiencia se base en la versión actual de la plataforma.

Para validar las conclusiones obtenidas de la investigación de usuarios también es necesario que esa experiencia haya sido prolongada en el tiempo, de modo que conozcan bien el producto y tengan una opinión firme al respecto de su funcionamiento.

Se contactó a todos los alumnos del Máster Universitario en Diseño de Experiencia de Usuario de la UNIR del presente periodo 2019-2020. Todos ellos cumplen los criterios expuestos y sus testimonios con respecto al Campus Virtual son por tanto vigentes y válidos.

De una muestra compuesta por cerca de ochenta alumnos se realizaron **seis entrevistas** con algunas de las personas que accedieron a participar en la investigación.

En todas las cuestiones más importantes referidas a los objetivos planteados se estima haber alcanzado un **cierre por saturación**. Bajo este criterio, la fase de investigación finaliza cuando se considera que la información obtenida comienza a ser redundante.

Duración de la entrevista

La duración máxima de las entrevistas se estableció en 45 minutos. La duración media de las entrevistas fue de unos 50 minutos, respetando en buena medida la duración estimada. En ese tiempo se obtuvo respuesta para la mayor parte de las cuestiones a tratar previstas.

Codificación y análisis de las entrevistas

Una vez realizadas las entrevistas se procedió a su codificación y posterior análisis. Para el proceso de codificación se siguieron las siguientes etapas:

- **Transcripción.** No se logró obtener la transcripción mediante software, todas las soluciones probadas dieron malos resultados a la hora de procesarlas de forma automática, por lo que finalmente se optó por hacerlo a mano.
- **Lectura y subrayado de aspectos relevantes.** Se realizó una lectura de la transcripción de las entrevistas, subrayando los elementos importantes de las mismas para su posterior codificación.
- **Establecer categorías.** Las categorías se establecieron mediante un proceso inductivo, identificando categorías a partir del examen de las transcripciones, sin tenerlas predeterminadas de antemano. Para determinar las categorías se recurrió al método de matriz por atributos, mediante el cual se asocian una serie de elementos a los atributos correspondientes a medida que se avanza en la lectura de las transcripciones. Los elementos establecidos fueron: actores, escenarios, procesos, valoración, objetos y factores.
- **Interpretación y análisis de los datos.** Después de un minucioso trabajo de categorización de las entrevistas mediante el software LiquidText. Este programa permite filtrar los resultados por una o más categorías, para facilitar el análisis y la búsqueda de ejemplos. En esta etapa se crean agrupaciones de fragmentos de las distintas entrevistas en base a la similitud de los conceptos abordados.
- **Elaboración del informe.** Tras el análisis de las entrevistas, se elaboró un informe, incluido en este documento, que expone todas las conclusiones obtenidas. Se acompañan de numerosas citas textuales para respaldar dichas conclusiones.

Las transcripciones completas de las entrevistas se adjuntan en la sección de anexos.

Encuesta online

Aunque no sea una técnica tan empleada en investigación centrada en el usuario, su elección se justifica por su capacidad de triangular los resultados obtenidos en el análisis de las entrevistas.

En los estudios cualitativos como la entrevista, el tamaño de la muestra no busca una representatividad estadística. La investigación cualitativa no busca extrapolar sus resultados a una población más amplia, sino ahondar en las cuestiones relativas a los individuos que forman parte de la prueba.

La encuesta es una técnica cuantitativa que sí permite obtener una validez estadística, cuando se aplica sobre una muestra más amplia de usuarios. Las cuestiones inferidas del análisis de entrevistas pueden adaptarse al formato de encuesta para averiguar si son extrapolables a esa muestra o a un segmento significativo de ella.

Objetivos de la encuesta

Mediante una encuesta basada en una serie de preguntas cerradas se busca alcanzar una serie de objetivos previamente definidos:

- Contrastar los arquetipos de usuario y escenarios descritos y determinar si existe alguno más que no haya sido cubierto en las entrevistas realizadas.
- Validar las valoraciones realizadas por los usuarios relativas al máster y sus contenidos.
- Validar los objetivos, necesidades y obstáculos descritos por los usuarios en su interacción con la plataforma.
- Validar las actitudes descritas por los usuarios con respecto al acceso al Campus Virtual desde distintas categorías de dispositivos.

Selección de candidatos

Los criterios de selección de candidatos son los mismos descritos para las entrevistas.

Diseño del cuestionario

Existen una serie de criterios básicos a tener en cuenta en la redacción de las preguntas del cuestionario (Gray, s. f.):

- **Establecer un flujo de preguntas lógico.** Para poder responder al cuestionario fácil y rápidamente es necesario que las preguntas se agrupen cuando traten conceptos similares y que estén ordenadas de forma lógica.
- **Fáciles de comprender.** Debemos asegurarnos de que puedan entender sin necesidad de recurrir a ninguna información adicional y evitar cualquier tipo de ambigüedad que pueda llevar a malinterpretar la pregunta.
- **Evitar la doble negación.** Hacen que sea más difícil responder las preguntas planteadas (Ejemplo: ¿No te gustaría no recibir notificaciones?).
- **Evitar preguntas que impliquen más de un concepto.** Frente a una pregunta como “Valora los conocimientos y las habilidades comunicativas de tu profesor”, si consideramos que una aptitud es buena y la otra no, ¿cómo respondemos a la pregunta? En una situación así es preferible añadir una segunda pregunta.

- **Utilizar una escala de calificación equilibrada.** Debe haber un mismo número de opciones tanto positivas como negativas, de lo contrario estaremos condicionando las respuesta hacia uno u otro lado.
- **Brevedad.** Redactar enunciados y respuestas de la forma más breve y concisa posible para propiciar en lo posible que los usuarios completen la totalidad de la encuesta.
- **Incluir la opción “Otros”.** En los casos donde sea posible que los usuarios den otra respuesta distinta de las opciones disponibles conviene dar esta posibilidad en lugar de obligar a dar una respuesta forzada que podría distorsionar los resultados.

Además de atender a todos estos criterios, también se compartió el borrador del formulario con una pequeña muestra preliminar, para comprobar que la redacción fuese comprensible y descubrir posibles errores. Solo fueron necesarios algunos ajustes menores de redacción.

Análisis de las entrevistas

Motivaciones de los usuarios

Los alumnos escogen un máster online por la conveniencia y flexibilidad para compaginarlo con otras actividades. Muchos acuden en particular a este máster por las buenas referencias de otros alumnos que lo cursaron en años anteriores.

Arquetipos de usuario

El análisis de las entrevistas deja entrever al menos tres de arquetipos de usuario distintos. Aunque no ha surgido un perfil así entre las personas entrevistadas, es muy posible que exista un cuarto arquetipo conformado por estudiantes que no compaginan sus estudios con ningún trabajo.

Profesional del UX

Trayectoria profesional

Estos usuarios han transicionado de forma natural y gradual desde el ámbito de las **artes gráficas**, como el diseño gráfico, al de experiencia de usuario.

Objetivos

Su principal objetivo es fundamentar el conocimiento adquirido a través de su experiencia profesional en el ámbito de la experiencia de usuario. También buscan obtener un título que acredite los conocimientos adquiridos durante toda su trayectoria.

Contexto de uso

El principal contexto de uso para estos alumnos es en casa, después de su jornada laboral y durante los fines de semana. Algunos aprovechan incluso algunos huecos durante su jornada laboral, como en la hora de la comida.

Necesidades

Como profesionales en su ámbito, buscan tener una relación más estrecha con sus profesores y así fomentar el networking. Esperan también contenidos de calidad y actualizados, que puedan ser de utilidad a un profesional.

Debido a la cantidad de horas que pasan en la oficina, al llegar a casa buscan romper con ese contexto de trabajo y abordar las actividades del máster en un espacio más informal.

Ya han adquirido parte de los conocimientos propios del máster y disponen de poco tiempo, por lo que deben ser más selectivos a la hora de decidir qué contenidos consumir.

Obstáculos

Para ellos el Campus Virtual no provee las herramientas necesarias para planificar el trabajo del máster, por lo que muchas veces recurren a herramientas externas:

— Tuve que hacerme mi propio panel en Trello, tuve que hacer mi propia distribución de calendario por materias, con fechas, con recordatorios... y eso me ayudó más.

Otra de las debilidades que exponen de la plataforma es que, para ellos, no hay vías de comunicación con compañeros y profesores que resulten prácticas e inmediatas.

La mala usabilidad del campus en dispositivos móviles les obliga muchas veces a acceder desde el ordenador sin que exista una verdadera necesidad. Sienten especialmente estos problemas porque gracias a su experiencia son capaces de identificarlos mejor.

Cambio de trayectoria profesional

Trayectoria profesional

Estos usuarios provienen de sectores profesionales variados, por lo general alejados de lo artístico, y han decidido cambiar de ámbito profesional.

Objetivos

Buscan obtener un título y unos conocimientos que les permitan comenzar su trayectoria profesional como diseñadores de experiencia de usuario. Una de las formas en que algunos usuarios describen que lo han logrado ha sido a través de las prácticas que ofrece el máster.

Contexto de uso

El principal contexto de uso es también en casa, después de su jornada laboral y en los fines de semana. Algunos usuarios mencionan también su propia oficina, ya que muchas de las clases presenciales se suceden durante su horario de trabajo.

Necesidades

Entre sus necesidades está tener acceso a una modalidad de estudios online, ya que en muchos casos no existe una alternativa presencial en sus países de residencia.

Esperarían también una relación más directa con sus profesores, para poder hacerles consultas y tener acceso a contenidos con los que ampliar conocimientos.

Debido a que frecuentemente sólo planifican lo más inmediato, utilizan la Agenda con más frecuencia, normalmente todas las semanas e incluso todos los días

Obstáculos

Quieren poder acceder a las clases habiendo leído previamente el contenido a tratar, pero los eventos en la Agenda no brindan información acerca del contenido de la próxima clase.

Por otro lado, la experiencia de lectura de los temarios desde la plataforma presenta muchas interrupciones, que desconcentran al usuario.

Sienten la necesidad de comunicarse con sus compañeros para sentirse parte de una comunidad y consultar con ellos sus dudas, pero la plataforma no les ofrece los canales apropiados, inmediatos y con cierto grado de privacidad.

El exceso de información y contenidos les dificulta y lastra la interacción con la plataforma:

— El tema de cómo está en general ordenado el campus, no me hace especial ilusión. Y es que hay demasiados mensajes, demasiados menús, demasiado... atosiga un poco.

Usuarios sin una meta profesional concreta

Trayectoria profesional

Estos usuarios, a pesar de tener estudios superiores o universitarios, todavía no han encontrado su verdadera vocación.

Objetivos

Su principal objetivo es tratar de averiguar si el perfil del diseñador UX pudiera resultar interesante como posible carrera profesional.

Contexto de uso

Como en otros casos, el principal contexto de uso se da en casa, después de su jornada laboral y en los fines de semana.

Necesidades

La motivación de cursar el máster no es tan fuerte como en otros perfiles, por eso necesitan contenidos más ligeros, combinados con más elementos audiovisuales.

También por esa inversión menor de recursos, prefieren que el contenido del máster se vaya desplegando gradualmente. Encontrarse todo el contenido del curso de golpe les intimida.

Apenas planifican su trabajo, necesitan consultar la agenda casi diariamente para saber si tienen clase y afrontar el trabajo con la fecha de entrega más inminente.

No tienen tanta implicación, no preguntan tantas dudas y por tanto se hace más necesario un sistema de notificaciones que les permita saber cada detalle relevante a lo largo del curso.

Obstáculos

Valoran mucho las clases virtuales en vivo, pero la mala calidad de vídeo y audio en muchos casos hacen muy difícil seguir las clases.

Tienen que consultar asignatura por asignatura para saber cuándo serán las próximas clases, porque no son conscientes de que es posible hacer esta consulta de forma unificada y desconocen la posibilidad de integración con calendarios externos.

Aprovechan sus ratos muertos en el transporte público para seguir su formación. Sin embargo, la mala usabilidad móvil y las interrupciones en su conexión hacen muy difícil esta tarea.

Algunos mensajes importantes les pasan inadvertidos por el exceso de otras notificaciones que tienen poco o ningún interés en su caso.

Escenarios de uso

Trabajo

Los usuarios que compaginan el máster con su actividad profesional disponen de poco tiempo para hacer frente a todo el trabajo que comporta. En algunos casos no es hasta el fin de semana que pueden repasar todas las notificaciones, planificar el trabajo de la próxima semana, etc.

Algunos alumnos están en el trabajo cuando se dan las clases presenciales virtuales. Frente a esta situación, hay quienes no acceden a las clases mientras que otros van siguiéndolas mientras trabajan, con su atención dividida.

Algunos aprovechan ratos muertos en el trabajo o el tiempo de la comida para repasar temas.

Desplazamientos en transporte público o en la calle

Varios usuarios describen un uso esporádico del Campus Virtual en transporte público. En esta situación, quienes han tratado de seguir una clase presencial virtual desde el móvil, mencionan el ruido o la pérdida de conectividad en algunos tramos como factores negativos.

Este acceso a la plataforma desde un medio de transporte normalmente se debe a la urgencia de alguna interacción, como en el caso ya mencionado de asistir a una clase o responder en los foros.

Los usuarios manifiestan un interés por aprovechar los ratos muertos propios del desplazamiento en transporte público para actividades de consumo de información, como ver clases o leer temarios y también para los test, por su brevedad.

No suelen hacerlo porque en su opinión el Campus en su versión móvil no brinda una buena experiencia.

Quienes utilizan otras aplicaciones m-learning en transporte público justifican su uso en este contexto argumentando que la app mantiene el contexto previo de la última interacción, algo que no sucede con una página web:

— Pero otras aplicaciones como por ejemplo Duolingo, que es lo típico que descargas para mejorar el inglés. Esa la utilizo un montón en horas muertas. Pero también es verdad porque sales, entras y no se te pierde lo que has hecho. En cambio si lo haces en responsive sí que se te va perdiendo.

El uso en exteriores parece menos probable por las limitaciones que imponen las condiciones climáticas (mucho sol, lluvia).

En casa

Para realizar tareas o ver clases, los usuarios optan por un ordenador, que les permita tomar notas con comodidad. Por lo general suelen situarse en una mesa de escritorio.

Para tareas más sencillas o de consumo de información, les gustaría poder aprovechar dispositivos portátiles para acceder cuando están en el sofá o en la cama, especialmente quienes pasan toda su jornada laboral frente a un ordenador. En ese contexto algunos mencionan que utilizar el ordenador portátil resulta muy incómodo.

En el gimnasio

El gimnasio propicia largos ratos donde distraer la mente. Una usuaria comenta que grababa manualmente las clases para poder verlas en el móvil mientras hacía bicicleta estática.

No utilizaba Adobe Connect por el consumo de datos de Internet y el miedo a las pérdidas de conexión. Estos factores ponen de manifiesto la necesidad de un modo que permita acceder a los contenidos sin conexión, como en el caso de Netflix y similares:

— *Sí, cuando por ejemplo vas al gimnasio y dices: “Ay quiero mientras hago bici, que esto me aburre tremendamente, hoy en lugar de verme una película... o bien me veo una clase de repaso. Que esa es otra, que las clases yo algunas las tengo grabadas. Porque dije: “Ostras tengo que repasar, esta no me la sé”. Tengo grabada, pues la volvía a poner, me la pasaba al teléfono y en el teléfono la volvía a ver.*

Experiencia de usuario con el Campus Virtual

Contenidos del máster

Por lo general los usuarios dicen estar satisfechos con los contenidos del máster, aunque no hay un consenso total.

Consideran estar pagando una cantidad significativa por el máster y que eso justifica unos mínimos de calidad en las herramientas y materiales proporcionados, que no siempre se han dado.

Valoración general

Los usuarios no están satisfechos en términos generales con el Campus Virtual. Encuentran problemas de todo tipo y muchos evitan su uso en la medida de lo posible.

— *Personalmente creo que evito la plataforma porque no me gusta mucho usarla.*

Onboarding

La experiencia de incorporarse al máster (onboarding) no se corresponde con las expectativas y el estado emocional de excitación que tienen los usuarios al inicio.

Cursar el máster tiene un impacto significativo en la vida y eso genera en ellos unas altas expectativas y emociones, que se ven confrontadas por una primera experiencia con el Campus Virtual confusa y estresante, que exige un largo periodo de adaptación.

Como resultado, los usuarios describen su primera interacción con el máster como una experiencia decepcionante.

— *Cuando empecé en la plataforma realmente me costó en primer lugar muchísimo entender cómo funciona. De hecho tuve que recurrir a una persona, no es amigo realmente pero es un colega que conocía y que supe que estuvo en este máster en una edición anterior. Y él me guió un poco en cómo empieza la cosa.*

Quienes no residen en España describen además un problema con la configuración horaria, que hace esa experiencia inicial aún más complicada.

Notificaciones

Notificaciones en la página principal

En la página principal del Campus Virtual se acumulan una gran cantidad de notificaciones. Este exceso de mensajes pendientes genera ansiedad a los estudiantes, que no se ven capaces de atenderlas todas. Esta situación les hace sentir como si fueran con retraso con respecto al trabajo que comporta el máster.

Al verse desbordados por estos mensajes, muchas veces optan por ignorarlos.

Ocurre algo similar con las notificaciones que reciben en su correo electrónico, que terminan saturando su bandeja de entrada. Muchos de estos mensajes además no tienen un verdadero valor para ellos.

Frente a esta situación, muchos optan por no prestar atención a estos emails y dejan de resultar efectivos como canal para recibir notificaciones.

Necesidad de un sistema de notificaciones push

Los usuarios describen una serie de situaciones que hacen patente la necesidad de un sistema de notificaciones push, como las que se reciben por ejemplo en un smartphone al recibir un nuevo correo electrónico.

Una usuaria describe su experiencia cuando, estando a la espera de recibir un mensaje importante, mantiene abierta la página principal del campus y va refrescando constantemente la página:

— Entonces la única forma de llegar y poder ver sin que tu bandeja de correo electrónico explote, es estar en la pantalla principal, hacer F5 y cuando veas que alguien ha contestado, con suerte a lo mejor es tu pregunta.

Otros usuarios describen su frustración tras haberse perdido varias clases presenciales, a pesar de haber tenido tiempo para poder verlas.

Al hilo de este problema algunos manifiestan su interés por poder recibir notificaciones sin necesidad de visitar el Campus Virtual. Frente a esta necesidad hay quien opta por generar manualmente alertas en sus smartphone.

Algunos tipos de notificaciones que los usuarios esperarían recibir son:

- Resultado de la evaluación de tareas y exámenes.
- Alertas 24/48h antes de la fecha límite para entregar una actividad.
- Alerta unas horas antes de que inicie una clase virtual presencial.
- Si el usuario no pudo asistir a una clase, recibir al día siguiente un enlace a la grabación de la clase.

Comunicación

Comunicación con alumnos

Los usuarios sienten la necesidad de estar en contacto con sus compañeros de curso. Este tipo de interacción se vive como una experiencia con un fuerte componente emocional.

Un estudiante expone como para él, la principal diferencia con otros recursos educativos online está en la sensación de pertenencia al colectivo que conforman los alumnos:

— *Se siente que ya no es como los otros cursos de antes [haciendo referencia a los cursos que mencionaba antes de Udem y Coursera], que es como solo en el universo, haciendo las cosas a mi modo y ya está.*

La mayoría coincide en opinar que los canales de comunicación entre alumnos que brinda la plataforma no satisfacen adecuadamente esta necesidad.

Uno de los factores que dificulta en buena medida la interacción entre alumnos es que algunos ni siquiera son conscientes de la cantidad de compañeros cursando su misma disciplina, ni tampoco saben dónde pueden obtener vías de contacto con ellos.

Entre los principales motivos por los que no utilizan los canales de comunicación del Campus Virtual destacan la falta de fluidez, de inmediatez, de privacidad o la percepción de una formalidad excesiva. Varios usuarios coinciden en sugerir como posible solución algún tipo de mensajería instantánea.

Muchos además opinan que resultaría más práctico tenerlo en el móvil, como una forma de complementar el acceso al campus desde el ordenador.

Aunque en ellas exista un chat, tampoco las clases presenciales virtuales se perciben como un canal de comunicación adecuado. Consideran que no tiene sentido interactuar con compañeros mientras se atiende una clase.

Whatsapp

Quienes se han mantenido en contacto con sus compañeros a lo largo del curso afirman que se debe a que al inicio del curso se establecieron una serie de canales externos, como Whatsapp o Slack, que se dieron a conocer a través del foro del Campus Virtual.

Whatsapp es el principal medio de interacción y colaboración entre alumnos. Los usuarios argumentan esta elección por su ubicuidad, inmediatez, privacidad e informalidad.

Valoran positivamente su experiencia en Whatsapp por la posibilidad de consultar sus dudas, aportar recursos y soluciones en el ambiente distendido y cercano que brinda esta aplicación.

En el caso de Slack, el canal no prosperó debido a la falta de un volumen de participantes suficiente como para ganar la tracción que sí logró el grupo de Whatsapp.

Comunicación con profesores

Los usuarios coinciden en valorar positivamente a los profesores y los contenidos que estos ofrecen. Sin embargo, no están satisfechos con el grado de interacción que pueden tener con ellos y dicen sentir una cierta desconexión. Les gustaría tener una relación más cercana e inmediata.

A la hora de obtener respuesta de un profesor a una duda planteada valoran mucho la inmediatez. Sin embargo mencionan que muchas veces la respuesta tarda horas o incluso días en llegar.

Aunque son conscientes de las limitaciones de tiempo que tienen los profesores, algunos sugieren la posibilidad de tener un contacto directo mediante chat o videoconferencia.

En general consideran que en los foros no existe el grado de privacidad suficiente para tratar con los profesores cuestiones o dudas que ellos consideran de carácter más sensible.

Arquitectura de la información

La forma de estructurar la información por asignaturas no responde al modelo mental de los usuarios. En lugar de tener la asignatura como primer nivel de jerarquía y después sus secciones (temarios, calendario, calificaciones, etc), los usuarios esperan tener esas secciones en un primer nivel y desde ahí filtrar por las distintas asignaturas.

— Al estar estructurado en cada una de las asignaturas, yo no tengo una visión global del máster. Yo tengo una visión de cada una de las asignaturas, yo sé las tareas o las actividades que tengo aquí, pero no tengo una visión general de qué tarea tengo que entregar primero.

A menudo los usuarios están leyendo un temario y lo relacionan con contenido del temario de una asignatura distinta. Cuando quieren acceder rápidamente a ese otro temario, se les hace muy difícil con la navegación por asignaturas planteada en el campus, que implica demasiados pasos.

Opinan que la forma en la que se estructura la información es demasiado compleja, con demasiada información. Muchos usuarios coinciden en describir la experiencia como abrumadora. Como posible solución sugieren que las secciones menos utilizadas se eliminen o queden relegadas a niveles inferiores en la jerarquía de información.

Los usuarios describen varios problemas en la navegación básica del Campus Virtual, donde la interacción necesaria para navegar en algunas secciones es excesiva y resulta frustrante.

Un problema habitual con la navegación en la plataforma tiene que ver con utilizar la función de volver a la página anterior, utilizando la opción del navegador.

— Porque luego como que si le das por ejemplo a “Atrás” que yo le estoy dando atrás, no vuelvo atrás al calendario.

Planificación del trabajo

Los usuarios que planifican sus tareas con más antelación son también quienes más recurren a herramientas ajenas al Campus Virtual.

Sus respuestas sugieren que la forma idónea de presentar el trabajo pendiente, de cara a planificar y priorizar, pasaría por tener una visión unificada de todas las actividades pendientes de las distintas asignaturas. Esta vista estaría estructurada en base a la urgencia con la que deban afrontarse cada una de las tareas.

La sección “Mis actividades” en la página principal del Campus Virtual cumple en cierta medida esta función, pero según los usuarios no abarca una amplitud suficiente.

Cuando una tarea toma más tiempo del esperado, la aplazan y pasan a la siguiente en urgencia, si es más simple y puede finalizarse antes.

Finalizar una tarea es un evento que causa satisfacción y reduce la sensación de estrés en los usuarios. Quienes utilizan herramientas externas describen que estas soluciones les aportan una sensación de progreso que les ayuda a mantenerse motivados, pudiendo ver todo el trabajo ya completado.

Algunos usuarios han optado por crear sus propios calendarios mediante herramientas externas, porque desconocían que en el campus podían obtener en una misma vista todos los eventos, en lugar de tener que ir asignatura por asignatura.

Varios alumnos manifiestan su deseo de poder hacer estas tareas de planificación desde el móvil, principalmente cuando no tienen acceso a un ordenador.

Asignaturas

Algunos echan en falta la posibilidad de descargar todo el material didáctico de las asignaturas en un solo archivo, en lugar de tener que recopilarlo recorriendo las distintas secciones de la plataforma.

Contenidos del Campus Virtual

Login

Los alumnos describen una mala experiencia en términos de usabilidad a la hora de loguearse en el Campus Virtual.

— *De hecho, desde el principio del login, que no tengan ni siquiera nuestro máster contemplado en el año contemplado, me parecía un poco... estoy pagando 4000 € y tengo que poner “Máster UX 2017” para entrar en el usuario.*

De algunos comentarios se desprende que uno de los factores que los usuarios perciben que afecta a la experiencia en términos de fluidez es la necesidad de hacer login.

Página principal

Los usuarios esperarían poder consultar desde la página principal el trabajo pendiente para las próximas semanas de un vistazo, para poder planificar el trabajo más fácilmente.

— *Sí, yo lo haría en un primer plano. Que tú directamente veas qué cosas tienes para hacer esta semana, qué cosas tienes para la semana que viene.*

Con respecto al diseño planteado actualmente en la página principal, algunos alumnos consideran que, por la disposición y la cantidad de información que muestra, es fácil pasar por alto información que queda por debajo del espacio visible en pantalla en primera instancia:

— *La verdad es que es bastante complicado de leer, ya no tanto porque sea difícil decir: “Ah mira, aquí pone Diseño de Interacción, aquí pone no sé qué...”, si no porque es una lista tan larga que tarda bastante en cargar y generalmente a lo mejor las dos o tres últimas líneas de la tabla desaparecen, tienes que hacer scroll para poder verlas.*

Uno de los usuarios que utiliza su tablet como herramienta principal menciona como a menudo tenía que acceder desde su ordenador porque las notificaciones de la página principal no son visibles en dispositivos más pequeños.

Temarios

Varios usuarios describen problemas de navegación cuando tratan de leer los temarios de las distintas asignaturas, directamente desde el Campus Virtual. Los problemas vienen principalmente por la excesiva fragmentación del texto, con frecuentes interrupciones para avanzar a la página siguiente.

En la lectura de temarios, los usuarios interpretan los frecuentes cambios de página como una interrupción que entorpece la fluidez de la lectura y como consecuencia rompe con su estado de concentración.

Otro inconveniente referente a la lectura de temarios es la imposibilidad de mantener el contexto previo, el punto en que dejaron la lectura la última vez, para poder retomarla después.

Algunos usuarios no están satisfechos con la calidad de los apuntes y los describen como muy densos, con contenido que se repite entre distintas asignaturas. Echan en falta más contenido audiovisual.

Los usuarios se encuentran con muchos problemas de navegación y usabilidad para leer los temarios desde el móvil. A pesar de que sí reconocen leer muchos contenidos desde sus móviles, la navegación de los temarios desde el Campus en el móvil les resulta muy incómoda.

Algún alumno también menciona que redacta sus propios resúmenes de los apuntes y estudia desde ahí, portándolos a diferentes dispositivos como el móvil o un ebook:

— Decidí que me costaba muchísimo menos trabajo coger ese PDF, subrayar, llevármelo a un resumen en Word y hacerme un resumen por cada asignatura. Ese resumen luego ya, si quiero me lo leo en pantalla o me lo llevo a mi Ebook, que es lo mismo, o me lo llevo al teléfono, en el teléfono los he tenido antes de los exámenes.

Clases presenciales virtuales

Los usuarios valoran positivamente el formato, pero están descontentos con la calidad de los medios técnicos (cámara y micrófono), que en algunos casos hacen muy difícil el seguimiento de las clases.

En las clases valoran tanto atributos del contenido de soporte (material audiovisual, ejemplos atractivos, lenguaje sencillo) como las cualidades del orador (modulación de la voz).

Algunos usuarios también echan en falta una mayor interacción con los profesores durante las clases. Esa interacción es uno de los principales valores que encuentran en las clases y mucho describen como una mala experiencia cuando se pierden una clase en vivo a la que podrían haber asistido, porque se les olvida y no tienen un sistema de recordatorios.

Por lo general prefieren ver las clases en sus ordenadores. Esta preferencia parece estar ligada de nuevo al hecho de poder interactuar cómodamente. En ese contexto también valoran la versatilidad del ordenador, que permite tomar en un documento de texto paralelamente, hacer capturas de pantalla, etc.

Cuando se trata de ver grabaciones de clases pasadas no parece tener tanta importancia el hecho de reproducirlas desde un ordenador.

Aunque el soporte preferido de acceso sea el ordenador, varios usuarios consideran que sería útil poder reproducir las clases en el móvil si fuese más sencillo y tuviese mejor usabilidad.

Los casos de uso que plantean para acceder a una clase desde el móvil tiene que ver principalmente con la imposibilidad de acceder a un ordenador y con la reproducción de una clase a la que no se pudo asistir en vivo.

Algunos también manifiestan su interés por ver las clases desde un dispositivo móvil por la comodidad de poder hacerlo desde la cama o el sofá, seguramente buscando un contexto distinto al de su trabajo.

Sin embargo, para varios usuarios ha sido imposible seguir las clases desde sus dispositivos móviles. Estos problemas de acceso parecen estar relacionados con problemas en la aplicación de Adobe Connect.

Por otro lado, algunos estudiantes argumentan que los dispositivos móviles no son los más adecuados para el seguimiento de una clase. Sus argumentos se relacionan sobre todo con las dimensiones reducidas de sus pantallas.

Esta limitación dificulta en gran medida la posibilidad de interactuar y tomar notas mientras se sigue la clase, todo desde un mismo dispositivo.

Agenda y Calendario

Con respecto a las secciones de Agenda y Calendario, los usuarios manifiestan su deseo por que los eventos fuesen más proactivos. Les gustaría que en los eventos relativos a las clases se anticipase brevemente el contenido a tratar en ellas.

Algunos también mencionan que echan en falta la posibilidad de añadir eventos, recordatorios y en general tener un mayor control y un manejo más flexible de la Agenda.

Durante las entrevistas, algunos usuarios mencionan varios problemas de usabilidad en la sección Agenda. Uno de ellos también ocurre en otras partes de la plataforma y tiene que ver con que la acción de volver atrás del navegador no se comporta como los usuarios esperan:

— Y luego para volver tienes que volver específicamente, tienes que decirle: “Volver al calendario”. Si pinchas otra vez en “Agenda” te vuelve a la misma página donde estabas, no funciona del todo bien esa interacción.

Otro inconveniente mencionado es que en el caso de España la mayor parte de las clases tienen lugar por la tarde, pero nada más acceder solo son visibles las horas de la mañana, por lo que es fácil pasar por alto que ese día hay clase.

Por las situaciones descritas, parece que algunos de los usuarios nunca han sido conscientes de que la sección Agenda recoge todos los eventos pendientes de todas las asignaturas de forma unificada.

Hay también usuarios que parecen no ser conscientes de la posibilidad de integrar el calendario del máster en herramientas de calendario externas, como Google Calendar. Los que sí han utilizado esta integración se lamentan de que no provee de enlaces ni de ninguna información adicional acerca del evento en cuestión.

Foros

Los usuarios mencionan que al suscribirse a un hilo en los foros reciben un correo por cada respuesta, aunque muchas de ellas no tienen ningún valor de cara a resolver sus dudas:

— *Por ejemplo en foros, tú te puedes suscribir a un foro pero te mandan un mensaje, a lo mejor no es el mensaje que tú esperas. Tú has preguntado “cuándo se entrega la tarea?” y otro compañero ha dicho: “A mí también me interesa”, otro “Yo también”. Dices, a ver no me hace falta que me lleguen cincuenta “yo también”, quiero que me llegue la contestación del profesor.*

Para resolver este problema los alumnos sugieren la posibilidad de personalizar el tipo de alertas que se reciben al suscribirse a un foro. Algunas ideas son recibir únicamente las respuestas del profesor o recibir solo los mensajes que respondan a la pregunta planteada.

Actividades

Todos los usuarios entrevistados utilizan su ordenador para subir las actividades a la plataforma. Incluso quien trabaja únicamente con tablet accede desde el ordenador para subir la tarea, porque no confían en el funcionamiento del Campus Virtual en dispositivos móviles.

Algunos mencionan además que el proceso de rectificar una subida es demasiado lento y engorroso, teniendo que intervenir tanto el tutor como el profesor en cuestión. Consideran que al menos debería alertarse de forma más evidente que solo existe un intento de subida.

Test

Los test son una de las tareas principales y recurrentes según comentan los usuarios entrevistados. Varios señalan problemas con los test, tanto de funcionamiento como de usabilidad.

Describen como una mala experiencia el hecho de que los test a menudo se encontraban en mantenimiento durante períodos críticos en el desarrollo del curso, como es la época de exámenes. Mencionan también errores en las respuestas de los tests, que en algunos casos eran incorrectas.

El uso de la sección de test es descrito en algunos casos como lento o engorroso, especialmente en el caso de querer comprobar el resultado del test recién realizado:

— *Luego una vez cierras el test tienes que darle “Siguiente”, “Volver”, “Lista de tests”. Son demasiados clics para volver a la pantalla de inicio para poder revisar el test.*

Argumentan que los test son una forma de autoevaluación y que por tanto no tiene sentido que no puedas retroceder a las preguntas previas. La linealidad con la que hay que responder les confunde y es propensa a causar errores al responder rápido, obligando a completar todo el test de nuevo si se comete un error.

A la realización de los tests le atribuyen un valor que les hace optar por completarlos desde el ordenador, ya que no confían en la versión móvil de la plataforma. Algunos de los motivos de esa desconfianza tienen que ver con una mala implementación y problemas de uso de la versión responsive en móvil:

— *Muchas veces algo pasaba con el browser o con el campus en mi teléfono o en la tablet, se movía el layout, no podías seleccionar bien, se congelaba o X cosa.*

Comentan a pesar de todo que les gustaría poder completar los test desde el smartphone si tuvieran una mejor experiencia de uso.

Calificaciones

Por la simplicidad de la interacción, es una de las pocas cosas que la mayoría de usuarios ha revisado desde el móvil.

Experiencia de uso en diferentes dispositivos

Ordenador

El ordenador es el principal medio de acceso. Algunos también utilizan una tablet como dispositivo principal, pero ninguno utiliza el móvil.

A raíz de las entrevistas se desprende que las principales actividades que los usuarios llevan a cabo con el ordenador son:

- Información y subida de actividades.
- Consulta de calificaciones.
- Lectura de temarios.
- Clases presenciales virtuales.

- Consulta del calendario.
- Foros y correo interno.
- Tests.

Algunos estudiantes asocian el tiempo que pasan utilizando el Campus Virtual con horas de trabajo y prefieren hacerlo en un entorno más formal, sentados a una mesa frente a su ordenador. Esta circunstancia se da especialmente en el caso de las clases presenciales virtuales.

Por el contrario, varios de los entrevistados dice recurrir al ordenador solo por necesidad. Les gustaría llevar a cabo ciertas tareas desde otros dispositivos, pero o bien no pueden o la mala usabilidad hace inviable esta opción.

Tablet

Algunos de los usos frecuentes descritos por los usuarios son ver clases, completar los tests o la lectura de temarios.

Los principales contextos de uso mencionados por los participantes se dan tanto en casa como fuera de ella, por la movilidad que brindan estos dispositivos.

Al igual que con sus teléfonos, muchos usuarios han sido incapaces de hacer funcionar Adobe Connect en sus tablets.

Smartphone

Los estudiantes entrevistados no están satisfechos con la versión móvil del Campus Virtual. Encuentran problemas de todo tipo: en la navegación, en el tamaño de los elementos interactivos, rendimiento y problemas de diseño de la UI, como desplazamiento del layout.

La mala experiencia que han tenido algunos usuarios les lleva a desconfiar de la versión móvil. Tienen la creencia de que les va a causar problemas y evitan realizar la mayoría de tareas desde sus smartphone.

— Cosas como los tests que sí podría hacer quizás de esa manera, creo que la palabra sería que le tengo un poco de desconfianza, como funciona el test o la plataforma en general.

Como resultado de esta desconfianza, las actividades que los usuarios realizan con cierta asiduidad desde sus teléfonos es escasa, principalmente la consulta del calendario y de notificaciones.

Varios usuarios manifiestan el deseo de utilizar menos su ordenador y recurrir más al móvil, sobre todo en contextos informales. Como posibles usos si la experiencia móvil fuese mejor mencionan tareas sencillas como reproducir las grabaciones de las clases, participar en foros, revisar calificaciones, tests, consumir artículos y vídeos cortos, gestión de la agenda, etc.

Análisis de la encuesta

El análisis de la encuesta realizada viene a confirmar la mayor parte de las conclusiones obtenidas del análisis de las entrevistas.

Arquetipos de usuario

Al ser preguntados por la categoría que mejor define su trayectoria profesional, un 56,7% de los encuestados ha escogido *Diseño y artes gráficas*, en concordancia con el arquetipo definido para profesional del UX. El resto se reparte entre varias especialidades, principalmente *Informática y telecomunicaciones* (20%) y *Márketing y comunicación* (13,4%).

Entre los motivos para haber cursado el máster, la mayoría de encuestados dicen o bien ser profesionales del UX buscando fundamentar sus conocimientos (45,5%), o bien personas de otras especialidades que buscan un giro en su carrera (45,5%).

Como habíamos visto, el entorno más habitual para afrontar las actividades que comporta el máster es en un estudio en casa (52,8%). Aunque algunos usuarios ya lo describen en las entrevistas, sorprende el amplio porcentaje que dice dedicar tiempo al máster en horario laboral (27,8%).

Onboarding

La encuesta viene a confirmar la mala experiencia que describen los usuarios en sus primeros pasos con la plataforma. La mayoría la definen como mala (45,5%). Si sumamos quienes han escogido las opciones de mala o muy mala, entonces representan el 63,7% de los encuestados.

Notificaciones

Aunque los resultados están más repartidos, la mayoría de usuarios (31,8%) se declaran muy de acuerdo con la afirmación “La cantidad de notificaciones que recibo en la página principal es excesiva y no suelo atenderlas”. Solo un 4,5% declara estar muy en desacuerdo con la afirmación.

Hay opiniones divididas también con respecto a la utilidad de las notificaciones que se reciben tanto en el Campus Virtual como a través del correo electrónico.

Un 63,4% de los encuestados está de acuerdo o muy de acuerdo al afirmar haber perdido varias clases por despistarse con la hora. Existe una correlación entre la cuestión anterior y la cantidad de usuarios que dicen estar de acuerdo o muy de acuerdo (86,3%) con la necesidad de un sistema de notificaciones push.

Comunicación

En cuanto al valor percibido por los usuarios en la relación con sus compañeros, los resultados confirman la importancia de este factor, con un 63,6% de los encuestados que lo consideran importante o muy importante.

Las opiniones al respecto de la interacción con los profesores es buena para la mayoría de alumnos (36,4%), aunque otros tantos la consideran simplemente normal (31,8%).

Navegación

En términos de navegación, las conclusiones de la encuesta están muy en sintonía con lo expresado por los entrevistados.

Un 63,6% de los encuestados dice estar muy de acuerdo con la idea de que la navegación incluye una cantidad excesiva de secciones. Entre quienes están de acuerdo y muy de acuerdo suman un 77,2% del total.

Por otro lado, un 72,7% dicen estar en desacuerdo o muy en desacuerdo con la afirmación de que es fácil encontrar lo que buscan por medio de la navegación.

Los usuarios contrarios a la afirmación de que sea fácil moverse adelante y atrás en la navegación suman un 59,1%, confirmando los problemas descritos por algunos usuarios con la opción para volver atrás en el navegador.

También se confirma la opinión por parte de la mayoría de usuarios (54,5%) de que la cantidad de clics necesarios para navegar es excesiva.

Frente a la afirmación “El número de clics necesarios para navegar es razonable”, un 54,5% de los encuestados dice estar en desacuerdo o muy desacuerdo, en sintonía con las conclusiones de las entrevistas.

Los resultados también constatan las dificultades expresadas por algunos usuarios al tratar por ejemplo de moverse del temario de una asignatura al de otra distinta. Frente a la afirmación de que es fácil llevar a cabo esta acción, un 77,3% están en desacuerdo o muy en desacuerdo.

Planificar el trabajo

Al afirmar que en el momento en que se finaliza una tarea el alumno se siente satisfecho y menos estresado, un 68,2% de los encuestados se muestran muy de acuerdo. Este resultado valida también las opiniones expresadas al respecto en las entrevistas.

Frente a la afirmación “He podido planificar bien mi trabajo con las herramientas que proporciona el Campus” encontramos opiniones divididas. Si bien un 36,4% dice estar de acuerdo, quienes están en desacuerdo o muy en desacuerdo suman un 45,4% del total. Esta división probablemente se deba a las diferencias entre los arquetipos *Profesional del UX* y *Cambio de trayectoria profesional*.

Con respecto a la planificación del trabajo desde el móvil, un 63,6% de encuestados no está de acuerdo con que resulte igual de sencillo que hacerlo desde el ordenador. Este dato confirma la mala experiencia en términos de usabilidad descrita en las entrevistas.

Un 68,2% de usuarios están muy de acuerdo en su preferencia por integrar los eventos del máster en sus calendarios personales. En las entrevistas muchos usuarios no eran conscientes de contar con esta opción en la plataforma, por lo que habría que hacerla más evidente en la propuesta de diseño.

Secciones del Campus Virtual

Al ser preguntados por su experiencia general con las distintas secciones de la plataforma, los usuarios indican de forma mayoritaria una mala experiencia con Temarios (40,9%), Foros (45,5%) y especialmente Agenda y calendarios (72,7%). De cara al diseño de la aplicación estas son las secciones que más habría que mejorar.

Solo en el caso de las clases presenciales los encuestados consideran mayoritariamente haber tenido una buena experiencia (36,4%).

Dispositivos

Como anticipaban los resultados de las entrevistas, el ordenador portátil (63,6%) es con diferencia el principal dispositivo de acceso a la plataforma. Junto al ordenador de sobremesa representan el 90,9% del total.

Acorde a las malas experiencias descritas por los usuarios al acceder al Campus Virtual desde sus smartphone, ningún usuario ha escogido este dispositivo como principal medio de acceso.

En relación al último punto, un 59,1% de los encuestados se muestra muy de acuerdo con la afirmación “Confío menos en la versión móvil, hay tareas que prefiero hacer con el ordenador por miedo a que haya un problema”.

Una proporción similar de usuarios (54,5%) dicen estar muy de acuerdo en su deseo por acceder más desde el móvil si la experiencia fuese mejor.

Un mismo porcentaje de alumnos se muestran muy de acuerdo en su interés particular por reproducir las clases virtuales desde en modo sin conexión.

Identificación de requisitos

Los resultados de la investigación DCU arrojan una idea bastante clara tanto de la experiencia actual al acceder al Campus Virtual desde dispositivos móviles, como de la experiencia deseada.

- Plantear una experiencia de onboarding sencilla, que no se interponga entre el usuario y sus objetivos, a fin de evitar una mala impresión inicial.
- Proponer un sistema de notificaciones proactivo, que no requiera acceder a la plataforma, para evitar que puedan olvidarse eventos relacionados con el máster.
- Fomentar la comunicación con compañeros y profesores desde la aplicación, supliendo las carencias expresadas por los usuarios que les llevan a recurrir a herramientas externas.
- Diseñar una arquitectura de información que permita una navegación ágil y solvente los problemas de navegación ya descritos, detectados durante la investigación.
- Reducir la cantidad de secciones y funcionalidades a las que los usuarios utilizan con mayor frecuencia y que tenga sentido incluir en una aplicación móvil, desde un punto de vista práctico y de usabilidad.
- Facilitar y simplificar el acceso a un calendario que ofrezca una visión integral de los eventos relativos al máster.
- Potenciar las capacidades de este calendario en términos de flexibilidad para que el usuario pueda adaptarlo a sus necesidades particulares.
- Proponer soluciones a los problemas encontrados en la etapa de investigación, a fin de mejorar la experiencia de uso percibida por los alumnos y responder a su interés por utilizar más el smartphone para acceder a la plataforma.

Descripción del proceso de diseño

Definición de tareas

Con el fin de determinar qué construir, teniendo presentes las investigaciones realizadas y los requisitos definidos, se elaboró un tablero donde definir las distintas historias de usuario. Las historias de usuarios son breves descripciones de funcionalidades, descritas desde el punto de vista de los usuarios (*A Guide to User Story Mapping*, s. f.).

Suelen escribirse siguiendo el siguiente formato:

“Como [rol de usuario] quiero [característica], para [beneficio]”.

Esta forma de expresar el trabajo ayuda a empatizar con el usuario, al redactarlas poniéndonos en su misma piel. Por otra parte, se asocia cada tarea con el beneficio directo que aporta.

Ejemplo de una de las historias planteadas:

“Como usuario, quiero poder acceder a las grabaciones de las clases sin conexión para poder verlas si no tengo conexión a Internet o no quiero gastar datos.”

Arquitectura de información

Teniendo claras las funcionalidades a desarrollar y previo a la etapa de bocetación, se determinó la arquitectura de información idónea de la aplicación.

A raíz de los hallazgos de la etapa de entrevistas se determinó invertir el orden actual de la información en el Campus, donde la arquitectura de primer nivel se basa en las asignaturas, de las que cuelgan como secciones hijas los distintos tipos de contenidos.

Como ya vimos, este planteamiento resultaba frustrante a los usuarios entrevistados, que no lograban moverse con agilidad entre contenidos del mismo tipo y distinta asignatura.

Por ello en la propuesta desarrollada, estos contenidos conforman el primer nivel de arquitectura de información y las distintas asignaturas constituyen un segundo nivel.

En base a los requisitos del proyecto y los contenidos esperables de una aplicación m-learning, se determinaron las siguientes secciones:

- Configuraciones
- Perfil de usuario
- Agenda
- Entregas
- Exámenes
- Tests
- Anuncios
- Foros
- Chat
- Temarios
- Clases magistrales
- Clases virtuales

Como categorías principales resultan excesivas, especialmente tratándose de una aplicación móvil. Google recomienda en las directrices de su Material Design (*Bottom Navigation*, s. f.), disponer de tres a cinco destinos de primer nivel, no más.

A la hora de validar el criterio aplicado para agrupar estas secciones en un máximo de cinco grandes grupos, se optó por realizar una pequeña prueba de *card sorting*.

La prueba se llevó a cabo con usuarios con edades comprendidas entre los 25 y los 35 años, profesionales de especialidades relacionadas con el desarrollo de software. En este caso se consideró que los estudiantes del máster que participaron en las entrevistas se verían demasiado condicionados por la arquitectura existente en el Campus Virtual.

El estudio se realizó mediante la solución de Optimal Workshop (<https://www.optimalworkshop.com/>) para card sorting. En su página de resultados, esta herramienta cuenta con una sección donde se representa visualmente la distribución más óptima de secciones. El sistema se basa tanto en los resultados de las pruebas con usuarios como en su propio algoritmo a la hora de hacer sugerencias.

Los resultados encajaban con la propuesta de arquitectura realizada, previa al card sorting. Se consideró por tanto que se correspondía adecuadamente con los modelos mentales de los usuarios. Este hecho debería aportar predictibilidad y facilidad a la hora de localizar los contenidos.

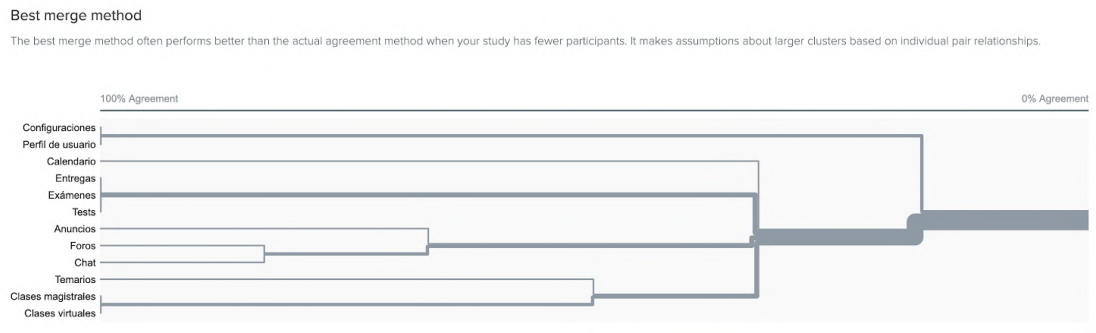


Figura 2. Propuesta de arquitectura de información en base a los resultados del estudio.

Fuente: <https://app.optimalworkshop.com/>

La arquitectura de información de la aplicación quedó definida de la siguiente manera:

- Mensajes:
 - Anuncios
 - Foros
 - Chat
- Recursos:
 - Temarios
 - Clases magistrales
 - Clases virtuales
- Agenda
- Tareas:
 - Actividades
 - Exámenes
 - Tests
- Ajustes:
 - Configuración
 - Perfil de usuario

Bocetación de la propuesta de diseño

Agenda

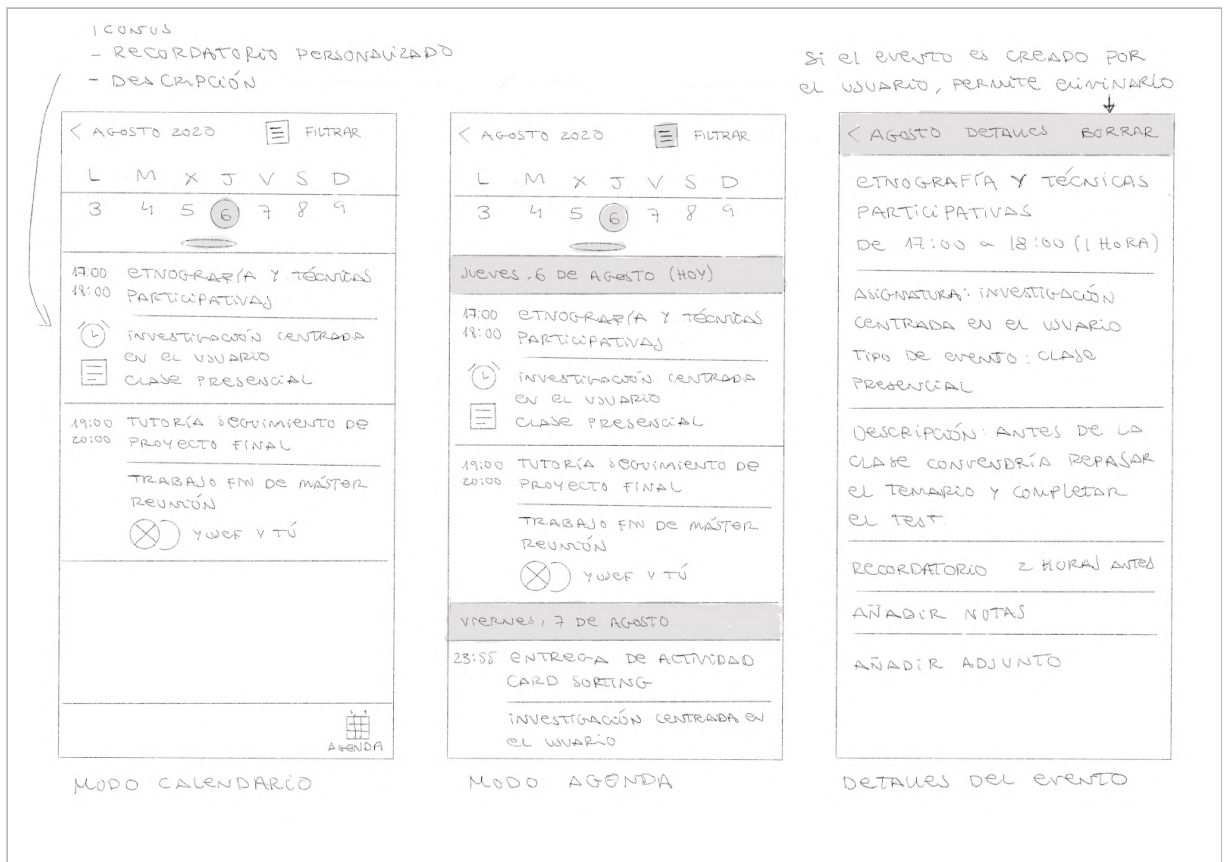


Figura 3. Bocetos del diseño de la sección Agenda para la propuesta de aplicación móvil
Fuente: Elaboración propia

La categoría Agenda se contempló como la puerta de entrada de la aplicación, una vez el usuario accede con sus credenciales por primera vez. Esta decisión viene dada por la frecuencia con la que los usuarios acceden a sus contenidos, para planificar su trabajo.

Las propuestas de diseño en estos bocetos se centran en los siguientes aspectos:

- Plantear un esquema de navegación que permita consultar con agilidad los distintos eventos que están por llegar. Este es uno de los principales reclamos de los usuarios, ya que actualmente resulta un proceso tedioso.
- Ofrecer más información en cada uno de los eventos. Otra cuestión expuesta por los estudiantes es que los eventos podrían ir acompañados de información

complementaria de contexto; no basta con saber si mañana hay clase de una asignatura determinada, necesitan saber qué temas se tratarán o qué conviene repasar antes de asistir.

- Proponer una vista que permita comprobar de un solo vistazo todos los eventos próximos, sin necesidad de ir consultando día por día. Otra de las demandas expresadas por los usuarios de cara a planificar su trabajo de forma más eficiente.

Chat

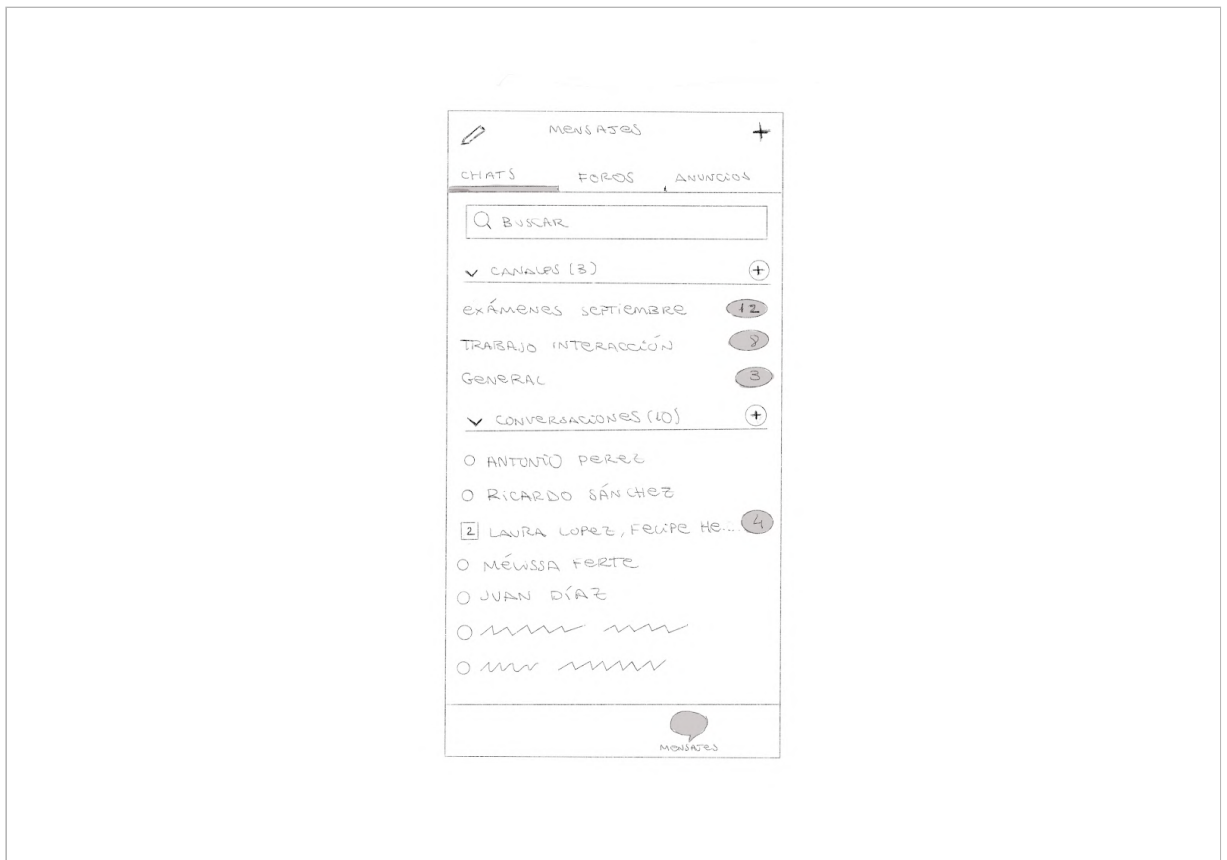


Figura 4. Boceto de la sección Chat, dentro de la categoría Mensajes.

Fuente: Elaboración propia

Una funcionalidad esencial además de *Agenda* es la sección *Chat*. La posibilidad de comunicarse con otros compañeros y profesores, es una de las principales necesidades que los estudiantes consideran no satisfecha en la actualidad.

El apartado de chat sería la pestaña activa por defecto en la categoría *Mensajes*, por la frecuencia esperable de uso por parte de los estudiantes.

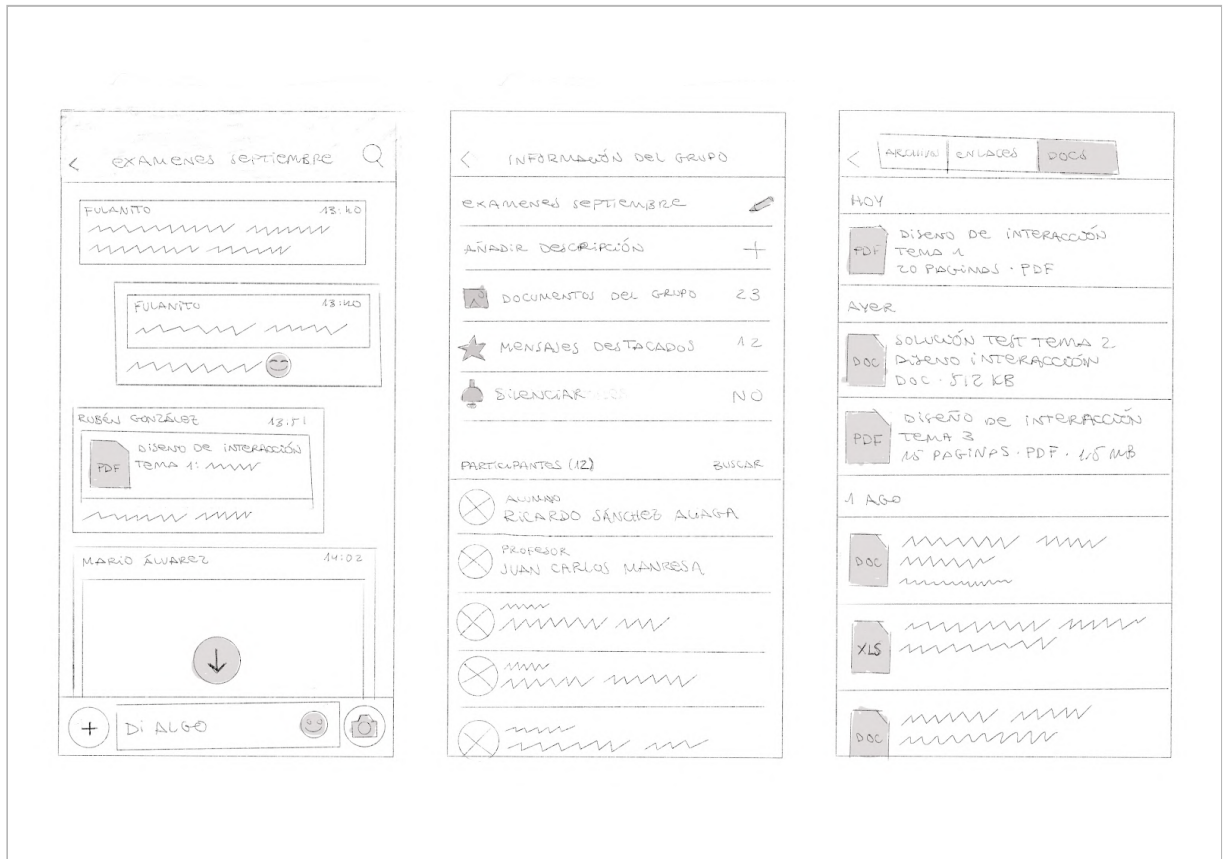


Figura 5. Bocetos representando una pantalla de chat y el apartado de información del canal.

Fuente: Elaboración propia

Los principales objetivos plasmados en estos bocetos son los siguientes:

- Integrar la comunicación con los compañeros de estudios dentro de las herramientas provistas por la universidad, proporcionando inmediatez y ubicuidad al acceder directamente desde el *smartphone*.
- Facilitar la acción de compartir los recursos que la universidad proporciona a sus estudiantes a través de un chat.
- Ofrecer funcionalidades similares a las ofrecidas por aplicaciones como Whatsapp, que actualmente suple la mayor parte de las carencias expresadas por los usuarios en materia de comunicación (informalidad, facilidad de compartir y generar recursos como fotografías o captura de pantalla, gestión de notificaciones, etc.).

Foros

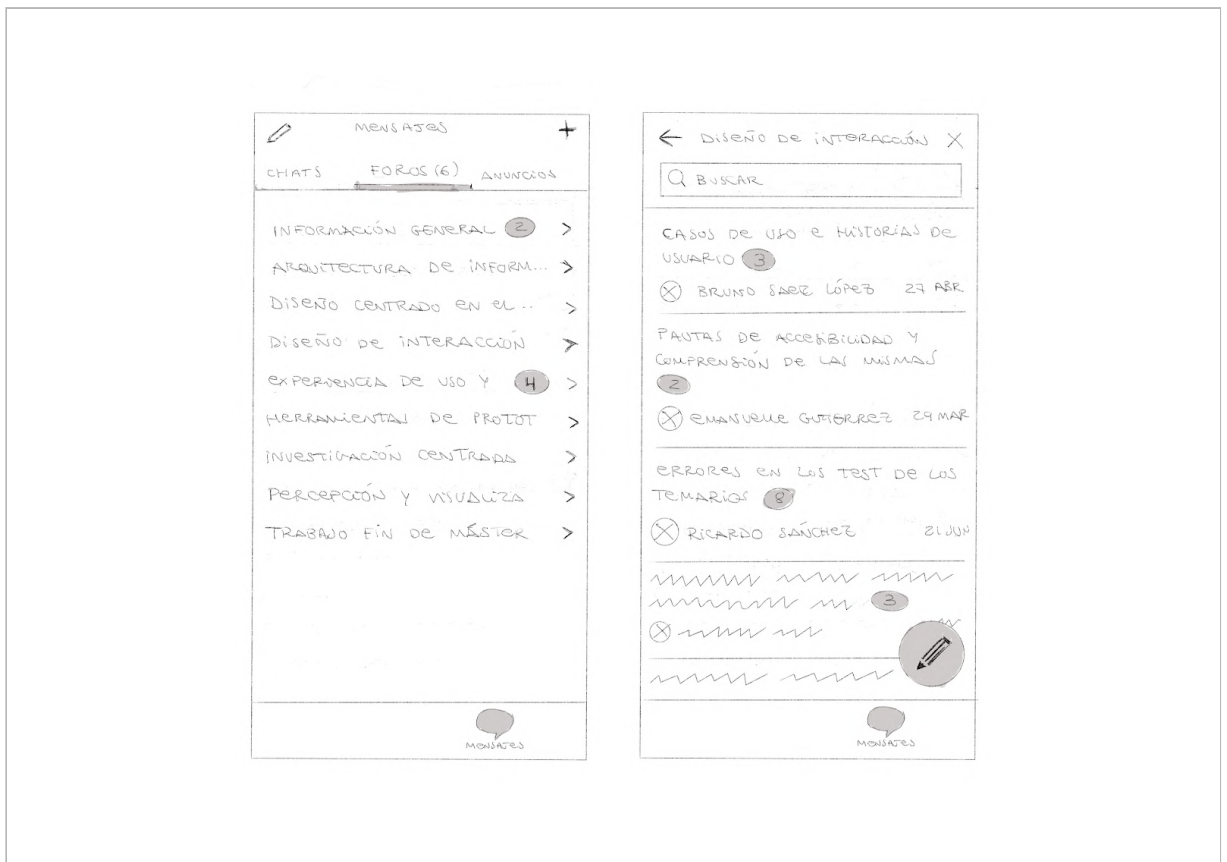


Figura 6. Bocetos representando la navegación a través de la sección de chat.

Fuente: Elaboración propia

Aunque su uso se antoja menos frecuente y su función podría quedar cubierta en parte por el chat, pues ambos sirven para comunicarse, finalmente se optó por incluir también una sección de foros.

Aunque ambos sirven a un mismo propósito general, de las entrevistas se desprende que son percibidos de forma distinta y para casos de uso diferentes:

- El chat ofrece inmediatez y es menos estructurado, más caótico y resulta más difícil localizar contenidos de cierta antigüedad.
- El uso del foro toma más tiempo, pero permite estructurar mejor los contenidos y es más fácil encontrar y consultar contenido antiguo.

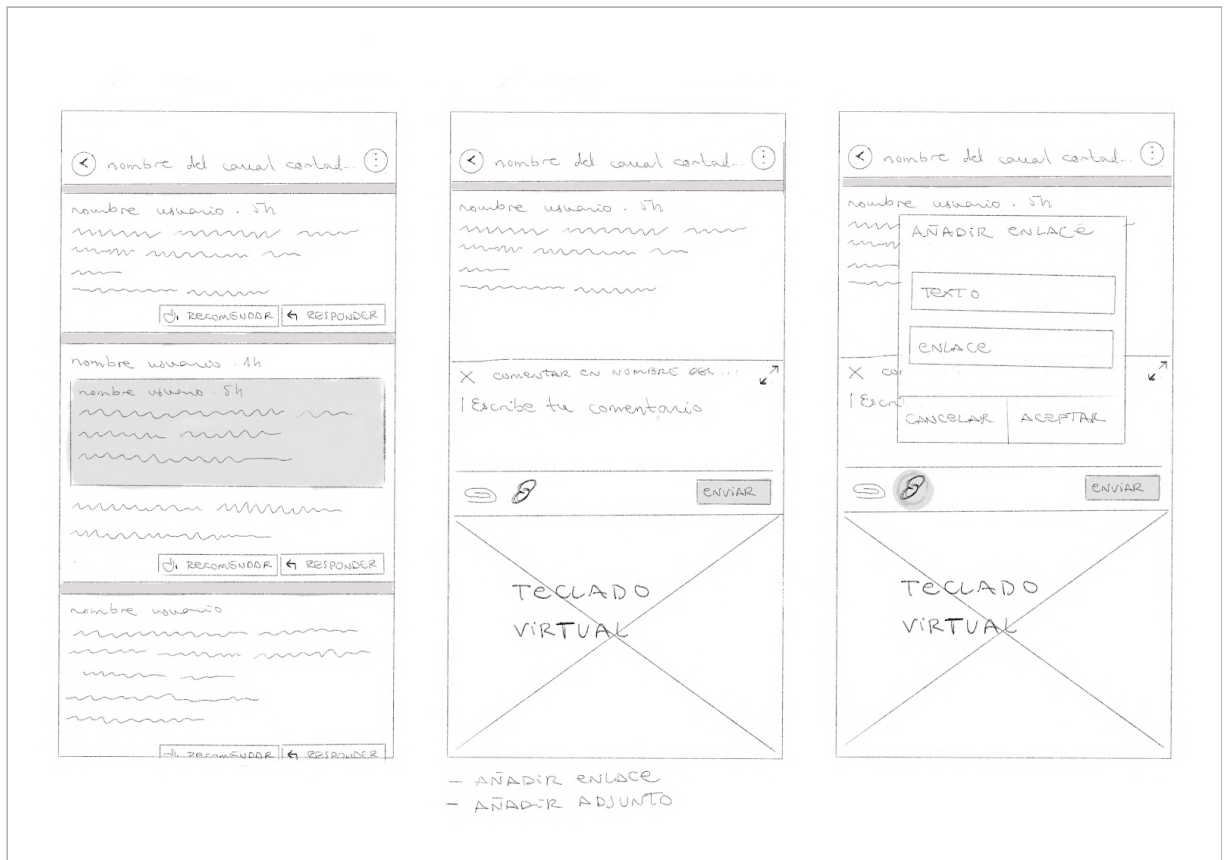


Figura 7. Bocetos representando distintos aspectos de la sección de foros, dentro de la categoría Mensajes.

Fuente: Elaboración propia

En la etapa de bocetación del apartado de Foros se buscaba plasmar una solución que cubriera los siguientes aspectos:

- Mantener las funcionalidades existentes en el Campus Virtual, de forma que resulten cómodas y sencillas de usar en un contexto móvil, entendiendo que existen limitaciones de espacio inherentes a estos dispositivos.
- Ofrecer la posibilidad de interactuar en la conversación sin necesidad de escribir, para no llenar las conversaciones de mensajes confirmatorios o de aprobación, tipo “Yo también” o “Estoy de acuerdo”.

Clases virtuales

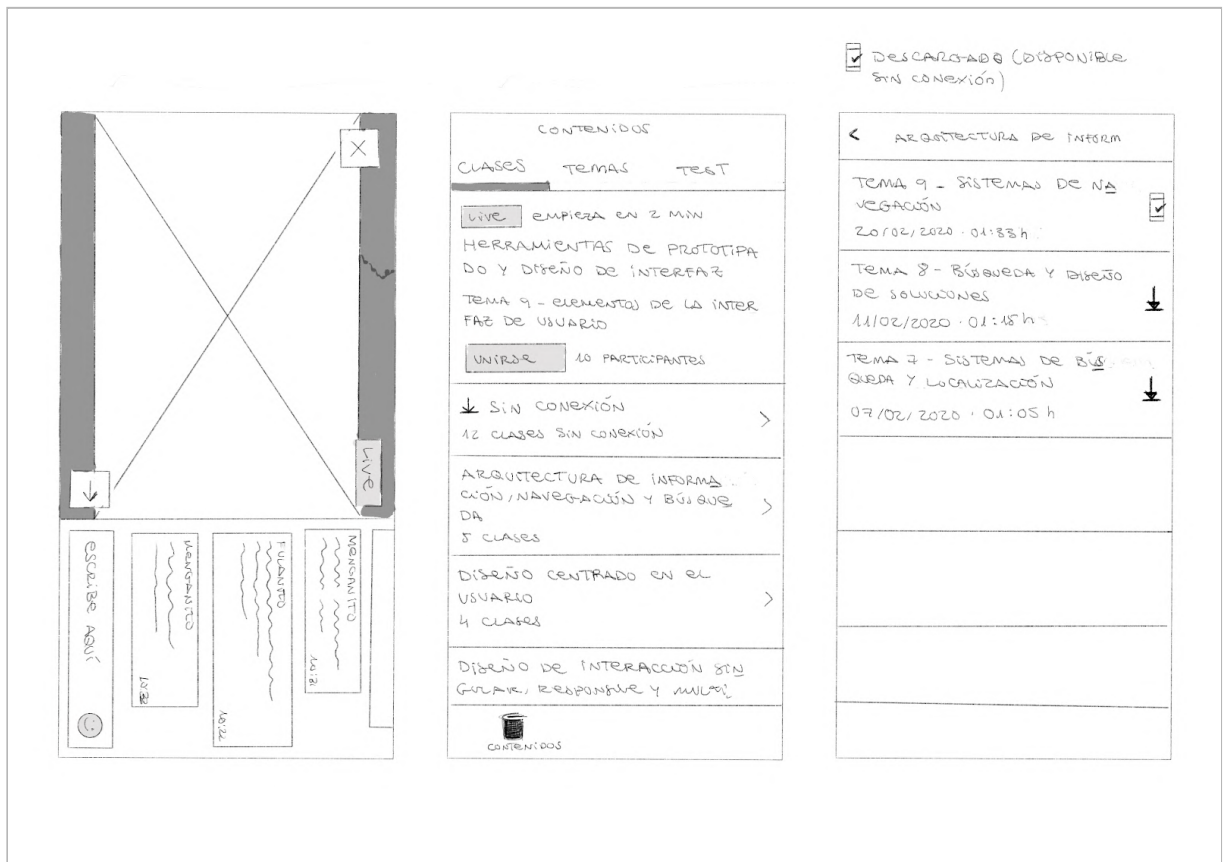


Figura 8. Bocetos representando el modo apaisado en una clase virtual y aspectos de navegación de la sección.
Fuente: Elaboración propia

De igual forma que con la sección de Mensajes, en el caso de Recursos se plantea distribuir sus distintas categorías en pestañas o *tabs*, de forma que todas queden al mismo nivel de jerarquía.

En cuanto a las clases virtuales, fueron muchos los usuarios que a través de las entrevistas y de las encuestas posteriores manifestaron su interés por acceder a ellas a través del móvil.

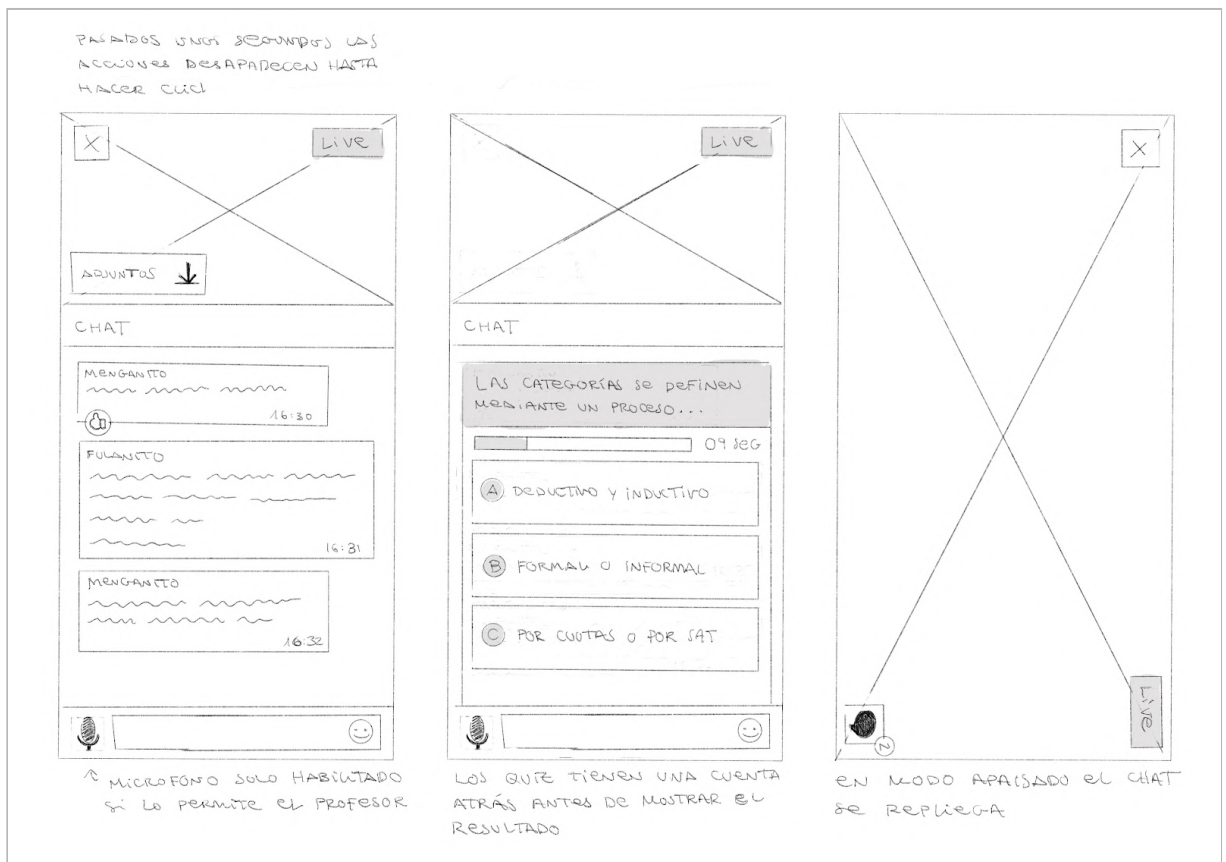


Figura 9. Bocetos representando distintos aspectos del chat en una clase presencial.

Fuente: Elaboración propia

Con la realización de estos bocetos se trató de dar respuesta a las siguientes cuestiones:

- Ofrecer una visualización de las clases flexible, pudiendo alternar entre disposición vertical u horizontal, con el chat visible u oculto, etc.
- Mantener las capacidades existentes en la herramienta Adobe Connect, tales como participar en el chat o comunicarse mediante audio, mientras se sigue una clase en directo.
- Simplificar la interacción con el docente que imparte la clase. En la etapa de entrevistas los usuarios describían como, en los casos en los que el profesor lanzaba una pregunta a la audiencia, el chat de la clase se convertía momentáneamente en un caos, con decenas de respuestas simultáneas.
- Dar respuesta al caso de uso revelado en la etapa de investigación, donde los usuarios manifestaban un interés por poder seguir las clases fuera de casa, sin tener que lidiar con caídas de conexión o grandes descargas a través de sus planes de datos móviles.

Temarios

El proceso de investigación con usuarios reveló su interés por poder consumir los temarios de las distintas asignaturas desde sus móviles, así como los problemas frecuentes que enfrentaban al hacerlo.

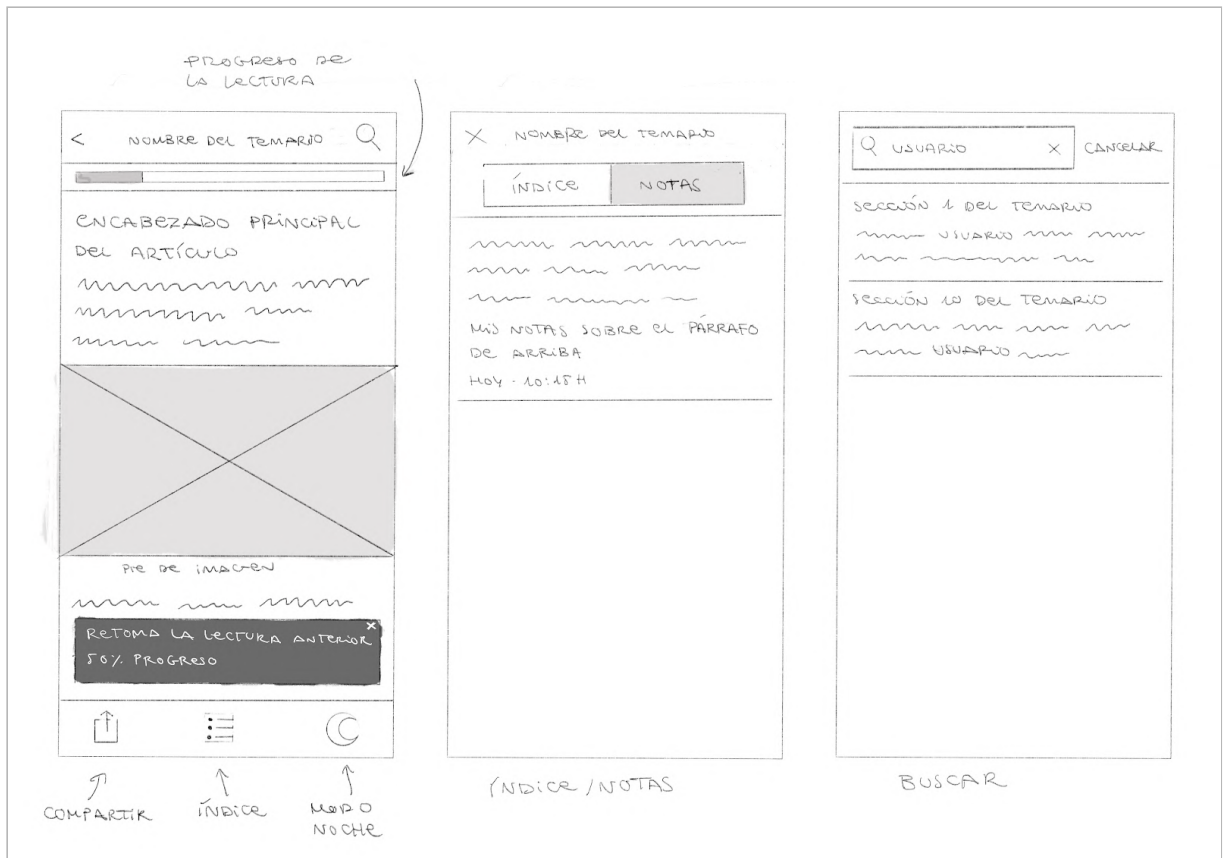


Figura 10. Bocetos representando la vista de lectura de un temario y sus distintas opciones.

Fuente: Elaboración propia

Aunque existen una serie de limitaciones evidentes para la lectura de contenidos a través de un smartphone, los alumnos revelaron una serie de inconvenientes en la experiencia actual que serían fácilmente solventables:

- La lectura fragmentada resulta ser una interrupción constante para ellos. Este factor se solucionaría fácilmente con una lectura continua, de forma similar a un blog.
- Conservar el progreso en la lectura para poder retomarla en cualquier momento, justo en el punto que la dejamos.
- Mantener la capacidad de poder saltar en cualquier momento a otro capítulo o sección del documento, para acercarlo a la experiencia de lectura en formato físico.

- Con el mismo propósito de acercar la experiencia digital a la lectura en papel, se propuso también incluir funcionalidades como el subrayado de texto o añadir notas.
- Incluir un *modo noche* para favorecer la lectura en entornos con poca luz. Esta medida responde al escenario descrito por varios usuarios, que dedican los minutos previos a irse a dormir para avanzar un poco en la lectura.

Tests

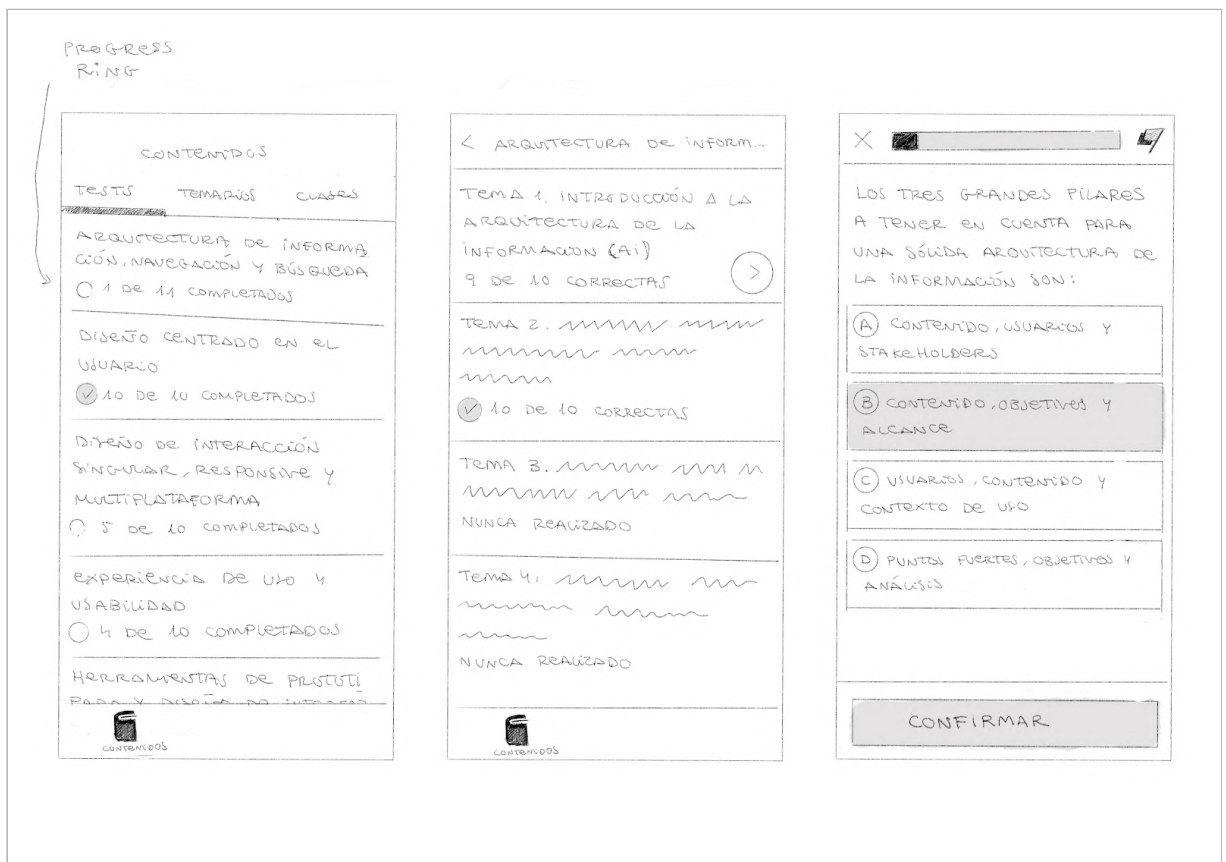


Figura 11. Bocetos representando aspectos de la navegación y la realización de tests.

Fuente: Elaboración propia

Los tests son otro aspecto del campus que genera bastante descontento entre los estudiantes, especialmente en la experiencia que ofrecen en formato móvil. Cuidando algunos aspectos de la usabilidad es relativamente sencillo mejorar esa experiencia.

En los bocetos planteados se trataron de solventar los problemas de usabilidad descritos, además de otros objetivos como:

- Fomentar que los usuarios completen todos los tests disponibles en las distintas asignaturas.

- Reflejar el progreso actual, con respecto al propio test mientras se está completando y también en relación a los tests realizados frente a los pendientes de completar.
- Simplificar el esquema de interacción para que finalizar un test resulte sencillo y ameno.



Figura 12. Bocetos representando los resultados de un test y la resolución de una pregunta de test.

Fuente: Elaboración propia

Tareas

Aunque la subida de tareas a la plataforma desde el móvil se descartó desde un inicio, por carecer de sentido práctico, sigue siendo útil poder consultar la fecha de entrega y descripción de las distintas tareas.

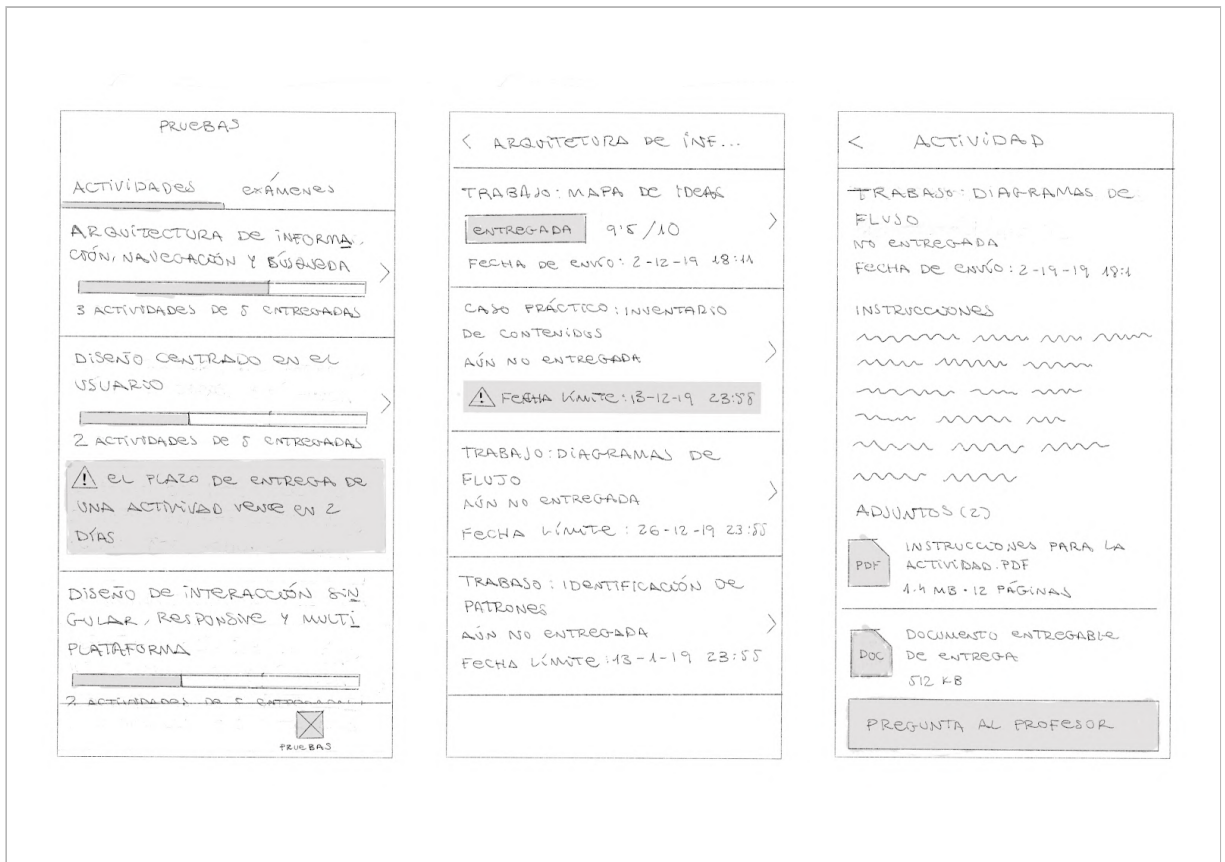


Figura 13. Bocetos representando la navegación de la sección Actividades e información de una actividad.

Fuente: Elaboración propia

Los bocetos elaborados para esta sección partieron de la intención de dar respuesta los siguientes propósitos:

- Representar el progreso de los usuarios con respecto a la cantidad total de actividades para entregar.
- Ayudar a la planificación del tiempo a la hora de entregar las tareas, resaltando aquellas con una fecha límite de entrega más próxima.
- Simplificar la consulta de dudas con respecto a la descripción de la tarea a realizar, pudiendo comenzar un chat con el profesor de la asignatura. El docente tendría siempre la posibilidad de habilitar y deshabilitar su disponibilidad en el chat.

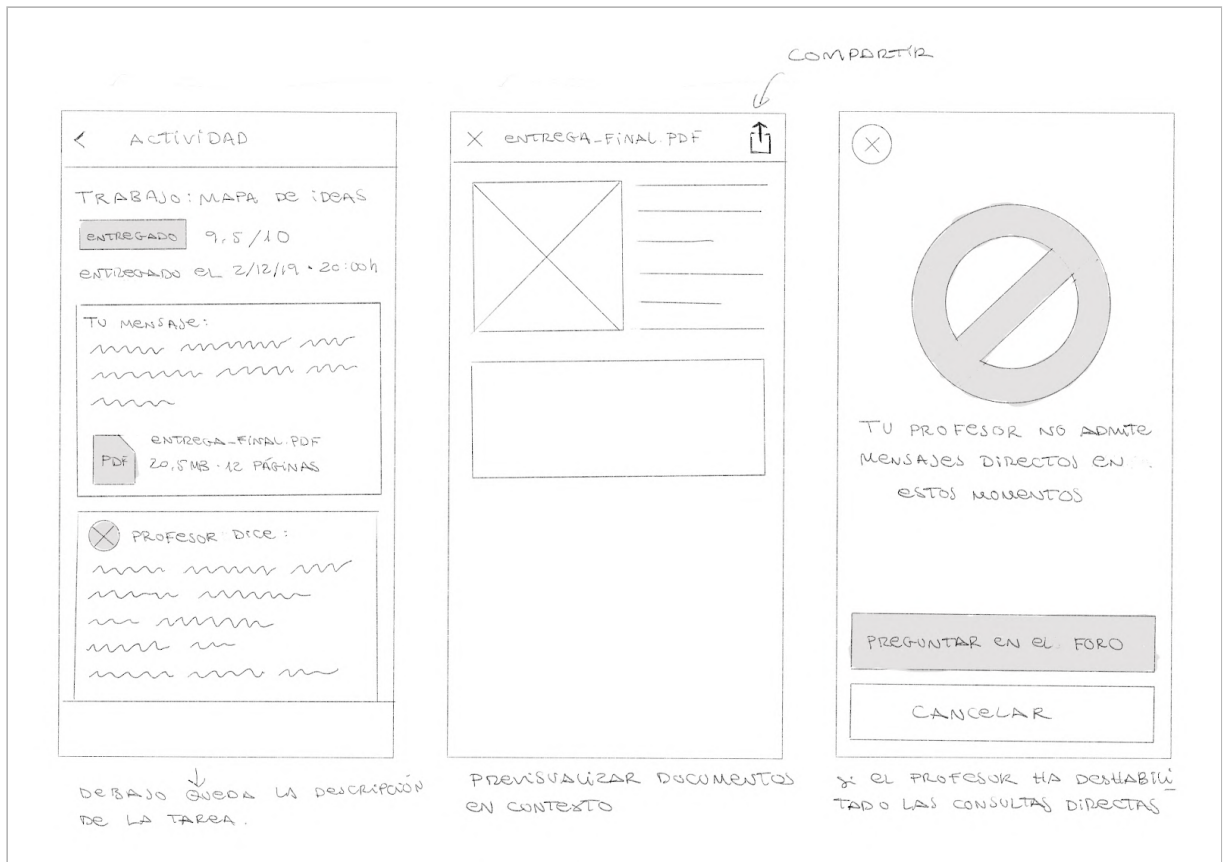


Figura 14. Bocetos representando la interacción entre alumno y profesor en la entrega de actividades.

Fuente: Elaboración propia

Exámenes

La consulta de notas es una de las pocas situaciones descritas por los usuarios donde hacían uso del Campus Virtual a través de sus teléfonos móviles. Esta funcionalidad, combinada con un sistema de notificaciones push que alertase al usuario tan pronto su nota estuviera disponible, sería muy conveniente.



Figura 15. Bocetos representando la consulta de fechas de exámenes, notas de las asignaturas y solicitud de revisión de un examen. Fuente: Elaboración propia

Los principales objetivos durante la etapa de bocetación de esta categoría fueron los siguientes:

- En época de exámenes, facilitar el acceso a toda la información de interés acerca de la sede (en caso de ser convocatoria presencial) y del horario de exámenes.
- Desglosar con más detalle la composición de la nota final, indicando los resultados de tareas y exámenes y su peso relativo en la nota global.
- Teniendo en cuenta que el tiempo para solicitar la revisión de una nota es breve, simplificar el proceso a través del móvil para poder hacerlo en cualquier momento y lugar.

Perfil

Aunque no es una sección por la que los usuarios hayan manifestado un especial interés, se consideró adecuado permitir que pudieran elaborar un pequeño perfil a través del móvil.

A la hora de establecer contacto a través del chat y de los foros, contar con estos datos propiciará una experiencia de interacción más cercana y personal.

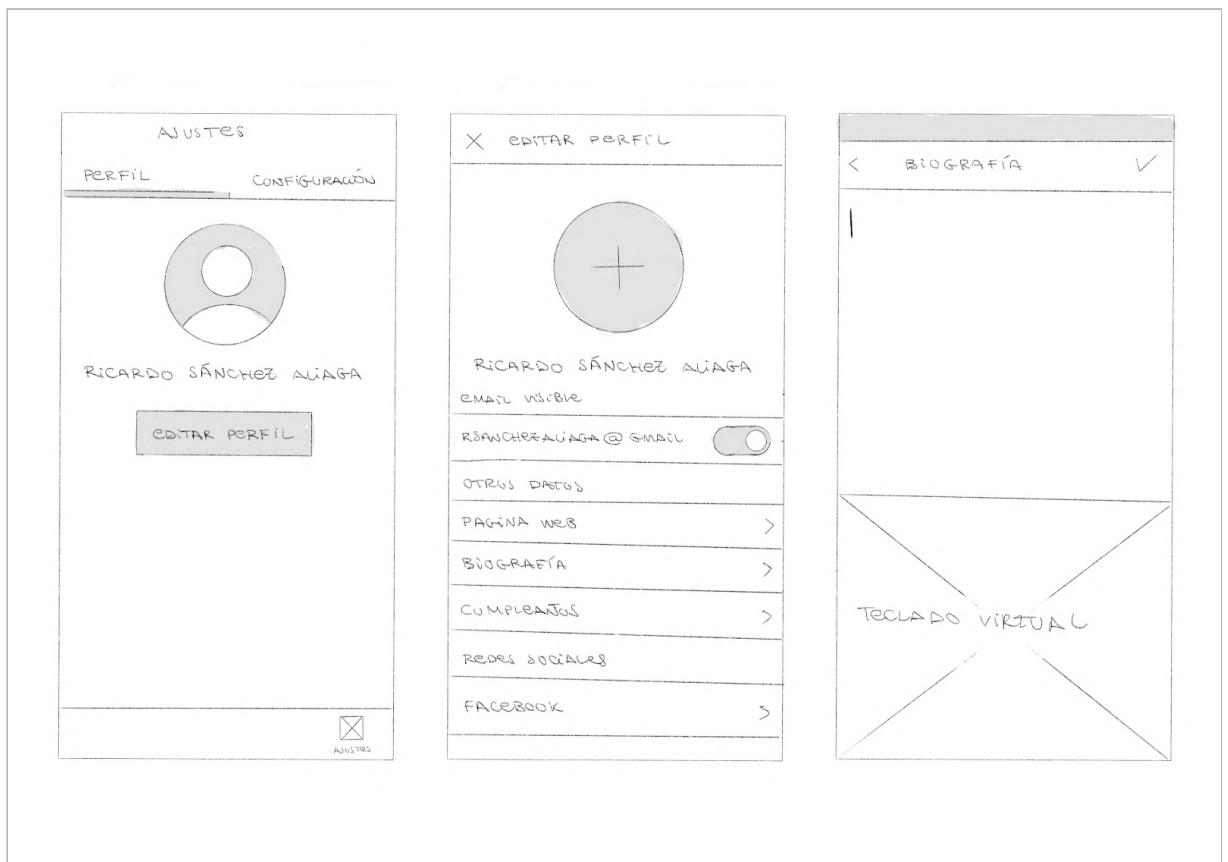


Figura 16. Bocetos de la sección Perfil en Ajustes.

Fuente: Elaboración propia

Configuración

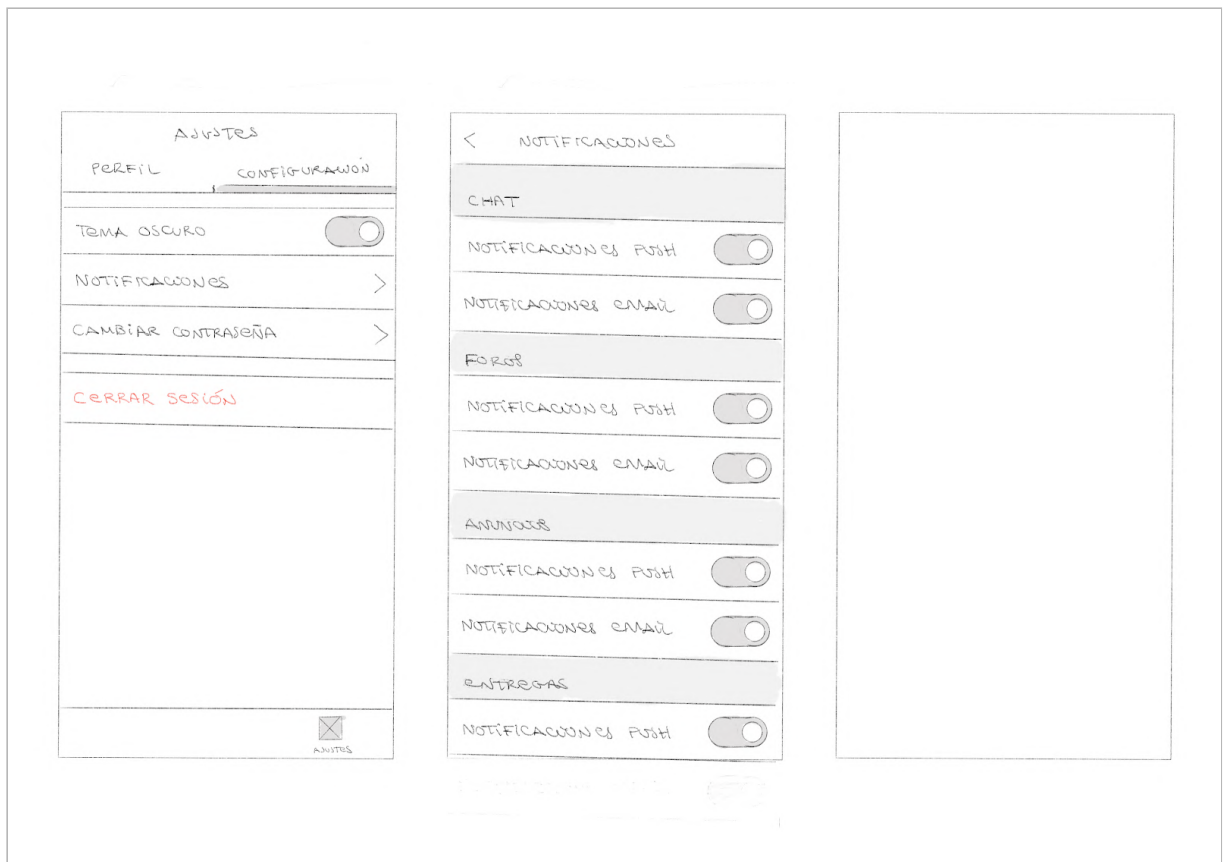


Figura 17. Bocetos de la sección de Configuración en Ajustes.

Fuente: Elaboración propia

La categoría de Configuración estaría localizada dentro de la sección Ajustes, junto a Perfil, accesibles mediante pestañas como en el resto de casos.

Un proyecto de estas características no requiere de una sección de configuración muy compleja; se trata principalmente de ofrecer una gestión de notificaciones para que los usuarios puedan personalizar su experiencia de uso.

Es también imprescindible que cualquier aplicación que gestione cuentas de usuario permita cerrar sesión o cambiar la contraseña.

Descripción de la propuesta

En este apartado no se incluyen todas las imágenes realizadas para la propuesta de diseño. El documento completo con todos los elementos de diseño realizados puede consultarse online siguiendo el siguiente enlace:

<https://www.figma.com/file/M37p8LyPd9Z1leUzTkPnVP/App-UNIR?node-id=397%3A2>

Mensajes

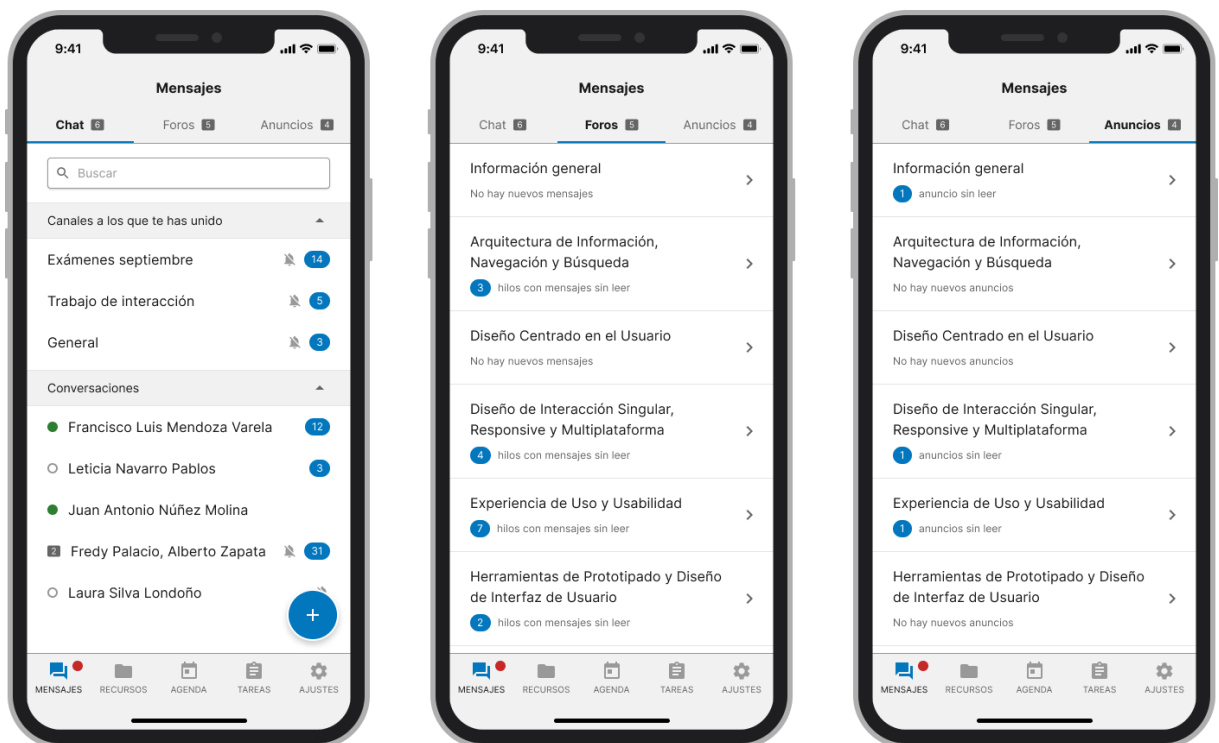


Figura 18. Página inicial de las secciones Chat, Foros y Anuncios, en la categoría Mensajes.

Fuente: Elaboración propia

La categoría de Mensajes contiene las secciones de Chat, Foros y Anuncios. El factor común entre estas secciones es que todas ellas se basan en la comunicación, entre los distintos roles que intervienen en la plataforma.

Además del indicador rojo en la navegación principal, cada una de las pestañas incluye un indicador numérico que representa el número de conversaciones donde existen nuevos mensajes sin leer.

Chat

En la página de inicio destacan el buscador, el botón para iniciar una nueva conversación y el listado de canales y conversaciones en los que participa el usuario.

Se definen dos tipos de chat, con algunos matices en su propósito:

- Conversación. Una conversación privada entre dos o más usuarios.
- Canal. Una conversación pública, a la que cualquiera puede unirse sin autorización expresa y que normalmente tiene una temática concreta.

Esta división responde a los distintos niveles de intimidad que los usuarios esperan en distintas situaciones. La privacidad es una cuestión importante que muchos usuarios señalan como uno de los principales motivos por los que acudir a herramientas externas para su comunicación con compañeros.

Foros

El primer nivel de navegación en esta sección tenemos las distintas asignaturas del curso, además de *Información general*, *Trabajo fin de máster* o similares, que por su magnitud ameriten estar presentes.

Desde la pantalla inicial podemos comprobar el número de hilos en cada asignatura con nuevos mensajes que el usuario aún no ha revisado.

Anuncios

Esta sección está destinada a los anuncios que a menudo publica el profesorado, en el contexto de una asignatura.

La estructura de la página inicial es muy similar a la de los foros, con las asignaturas como primer nivel de navegación y notificaciones sobre la cantidad de nuevos anuncios.

Chat

Nueva conversación

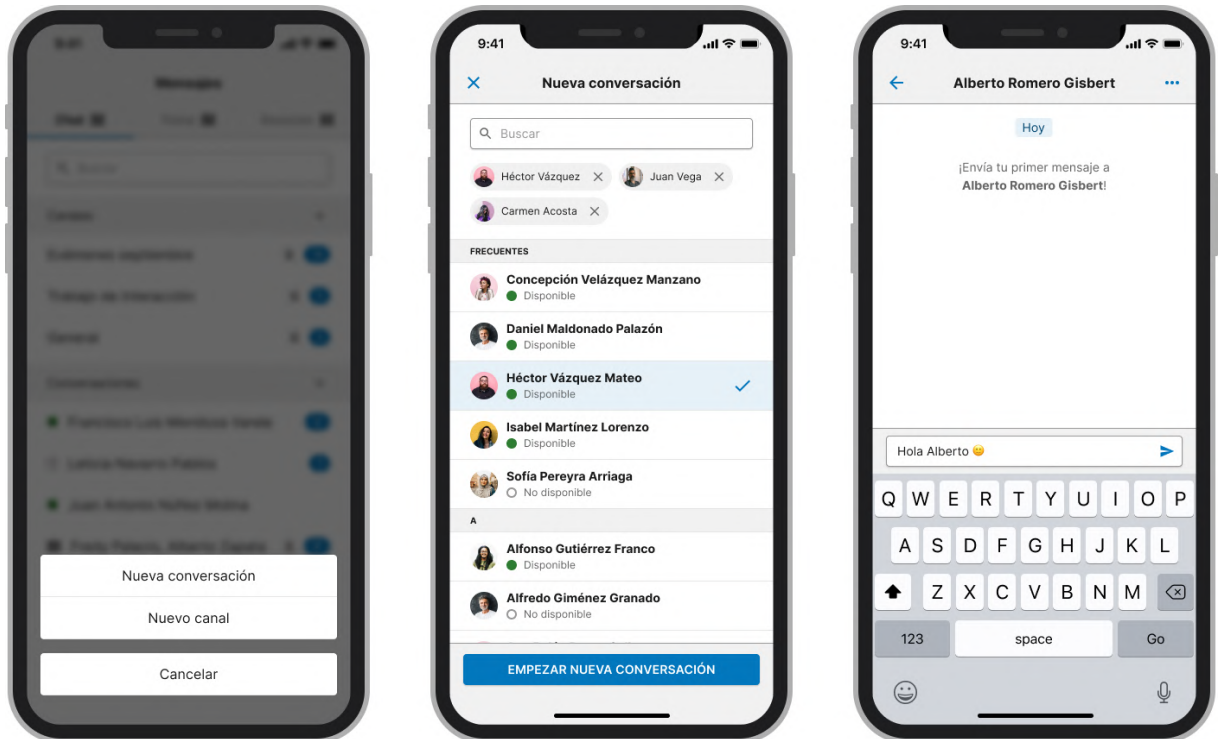


Figura 19. Flujo de creación de una nueva conversación en la sección Chat.

Fuente: Elaboración propia

En la pantalla inicial, al pulsar en el botón de *Nuevo*, la aplicación nos da a elegir entre comenzar una nueva conversación o un canal.

Al hacer clic en *Nueva conversación*, tendremos que escoger los participantes. En esta pantalla:

- El buscador permite acotar los resultados de la lista y localizar fácilmente la persona que buscamos.
- Los usuarios seleccionados aparecen a continuación y pueden eliminarse fácilmente en caso de error.
- La sección de Frecuentes muestra los cinco usuarios con los que el usuario habla con más frecuencia, ya que es probable que esté tratando de localizar a uno de ellos.

- El resto de participantes del máster, alumnos y docentes, aparecen listados alfabéticamente, para que resulte más sencillo encontrarlos por su nombre.

Una vez escogidos los participantes, da comienzo la nueva conversación:

- En la cabecera, las acciones disponibles son *Volver atrás* e *Información*, que aloja las opciones y configuraciones disponibles.
- Un mensaje de *empty state* nos indica el siguiente paso y anima a iniciar la conversación.
- El campo de texto aparecería activo por defecto, para que resulte más inmediato empezar a escribir, que es la siguiente acción natural al iniciar una conversación.

Nuevo canal

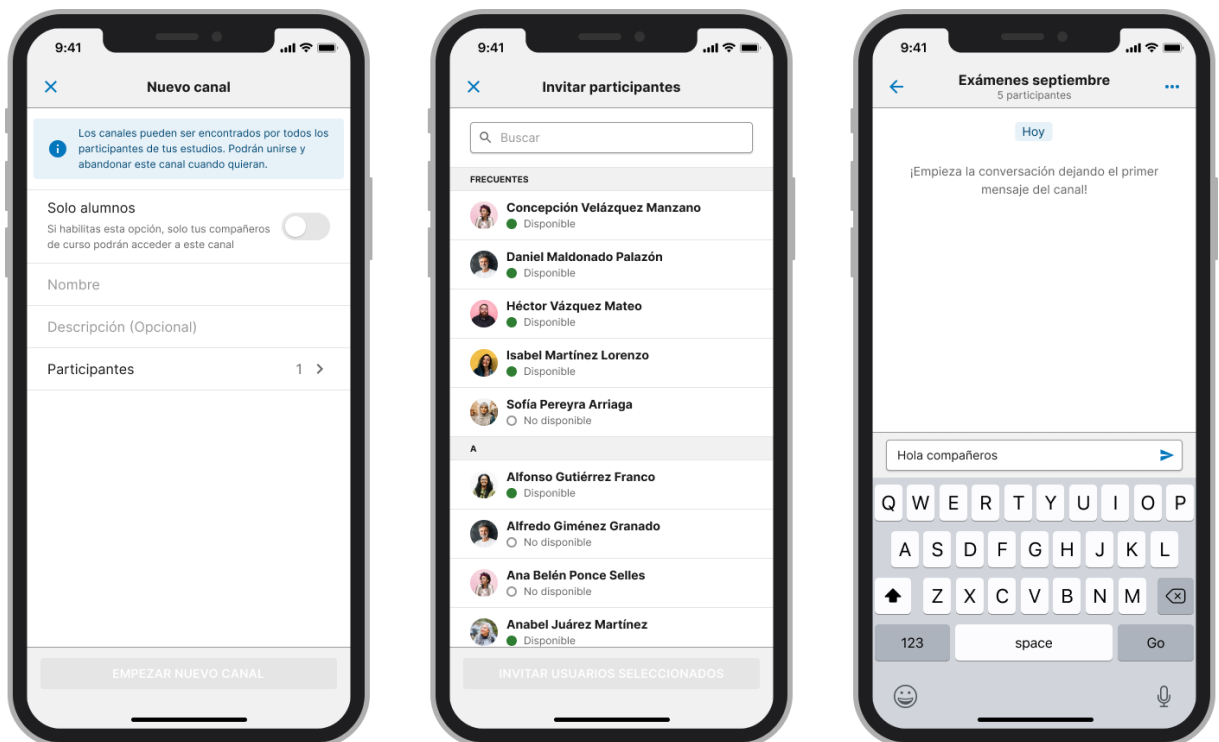


Figura 20. Flujo de creación de un nuevo canal en la sección Chat.

Fuente: Elaboración propia

El flujo para crear un nuevo canal es similar al de iniciar una conversación, pero difiere en algunos aspectos. Aquí se incluye un formulario de creación previo a seleccionar los participantes:

- El formulario incluye una breve descripción del concepto de *canal* y sus particularidades. Este concepto no es tan obvio o directo como el de una conversación, por lo que es pertinente incluir una pequeña aclaración.
- Existe la posibilidad de hacer un canal visible únicamente para alumnos. Esta funcionalidad responde nuevamente a la necesidad de privacidad expresada por los usuarios.
- Es necesario definir un nombre para el canal, ya que su creación implica un propósito más o menos concreto y es necesario para que otras personas puedan localizarlo y unirse al canal.
- Opcionalmente, también es posible añadir una descripción que termine de concretar el propósito del nuevo canal.

El usuario puede invitar inicialmente a una serie de participantes, pero cualquiera podría localizar el canal una vez creado a través del buscador. Esta es la principal diferencia con una conversación.

Una vez creado el nuevo canal, la vista es igual a la de una conversación, a diferencia de que en la cabecera se indican el título del canal y el número actual de participantes.

Unirse a un canal existente

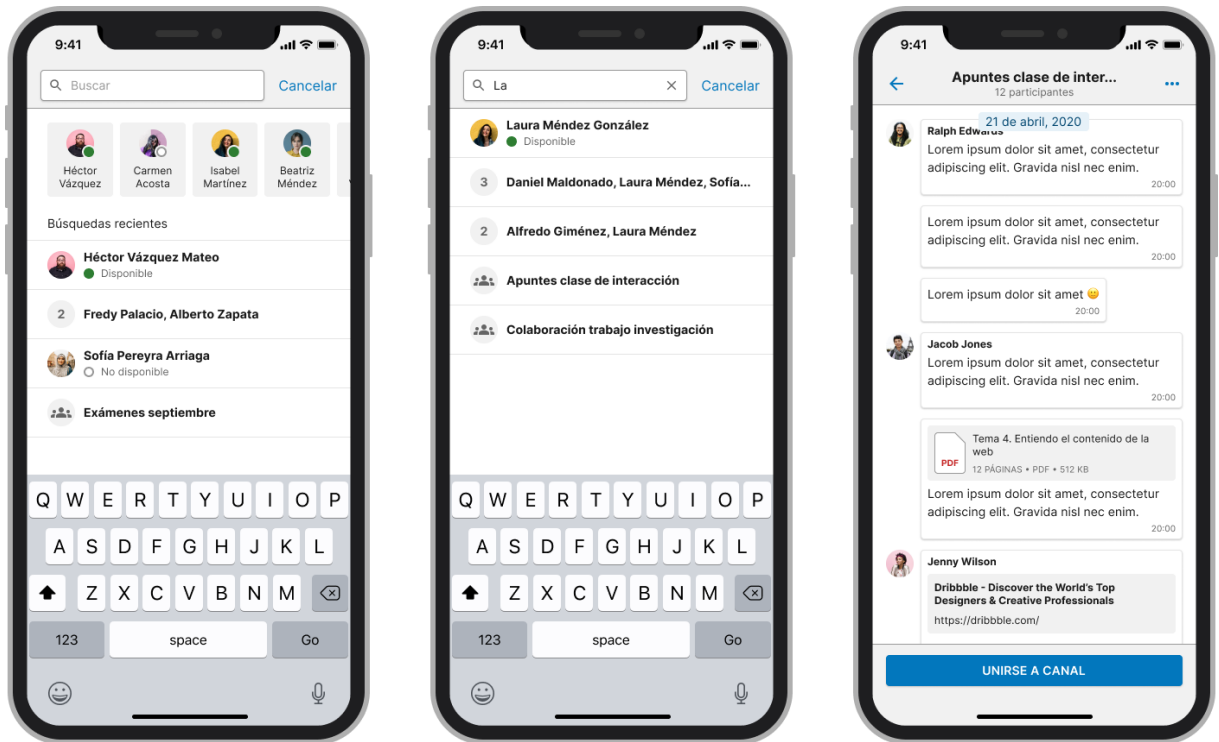


Figura 21. Flujo de interacción para buscar y localizar un canal, en la sección Chat.

Fuente: Elaboración propia

La principal utilidad del buscador es la búsqueda de canales a los que queremos unirnos, pero también se orienta a localizar conversaciones activas o canales en los que ya participa el usuario, así como a iniciar una nueva conversación con un compañero.

Es previsible que a medida que la lista de conversaciones activas aumente, al usuario le resulte más práctico utilizar el buscador que hacer *scroll* en la página en busca de una conversación.

Del mismo modo, es posible que a algunos usuarios el concepto de *buscar* les sugiera la posibilidad de iniciar una nueva conversación simplemente buscando a la persona en cuestión. Cubrir todas las vías razonables para alcanzar un mismo propósito es positivo para la experiencia.

En cuanto a las pantallas que observamos en la imagen superior:

- En el momento en que el usuario hace clic en el buscador, se encuentra con la pantalla de la izquierda. Su propósito es anticiparse al usuario mostrando las personas con las que tiene más contacto y las búsquedas recientes, para agilizar la interacción lo máximo posible.
- Tan pronto el usuario ha escrito al menos dos caracteres, aparecen las coincidencias más probables. En los resultados, las personas aparecen con su avatar y disponibilidad, las conversaciones múltiples indican el número de participantes y los canales se distinguen por mostrar un icono que representa un colectivo de usuarios.
- Al acceder a un canal desde el buscador, se observan los mensajes más recientes a modo de contexto, para ayudar a identificar mejor su propósito. Si es del interés del usuario, puede hacer clic en *Unirse a canal*. Desde ese momento ya podría participar y el canal aparecería en *Canales a los que te has unido*, en la página inicial.

Compartir contenidos a través del chat

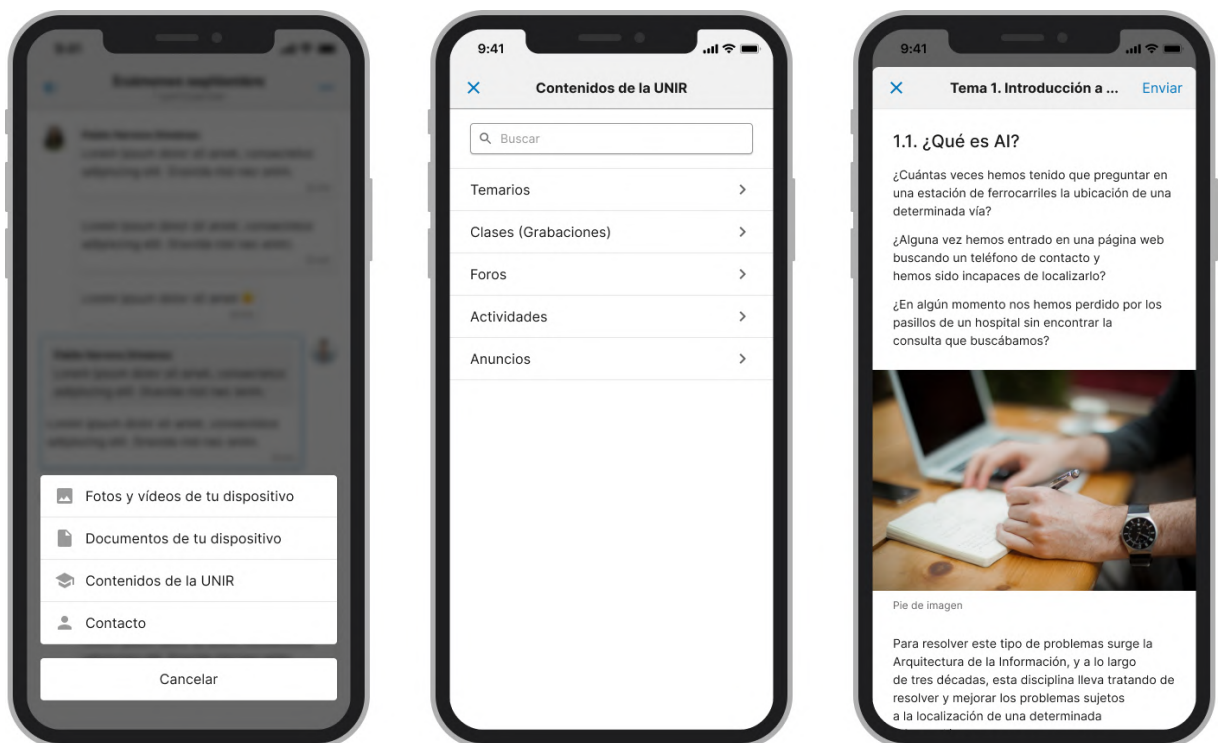


Figura 22. Flujo de interacción para compartir un contenido de la UNIR en un canal de la sección Chat.

Fuente: Elaboración propia

Uno de los principales beneficios expuestos por los usuarios a la hora de utilizar Whatsapp para comunicarse, es la capacidad de compartir contenidos fácilmente a través de la

aplicación. La propuesta de diseño pretende cubrir esta necesidad de un modo similar, para tratar de fomentar su uso.

El usuario puede optar por compartir documentos y contenido multimedia almacenados en su propio dispositivo (y gestionados por la interfaz de su sistema operativo), documentos de la UNIR o contactos.

La principal ventaja de utilizar la función de chat de la aplicación con respecto a aplicaciones externas como Whatsapp, es que resulta mucho más rápido y sencillo compartir contenidos de la plataforma.

Al hacer clic en *Contenidos de la UNIR*, el usuario accede a una vista donde escoger el tipo de contenido que quiere compartir (imagen central). A continuación selecciona la asignatura y finalmente el contenido en cuestión. Opcionalmente podría utilizar el buscador para mayor rapidez.

Al hacer clic en el contenido, aparece una ventana modal (imagen derecha), que permite previsualizarlo y comprobar si se trata de lo que está buscando. En caso afirmativo, basta con hacer clic en *Enviar* para compartirlo en la conversación o canal.

Información de la conversación o canal

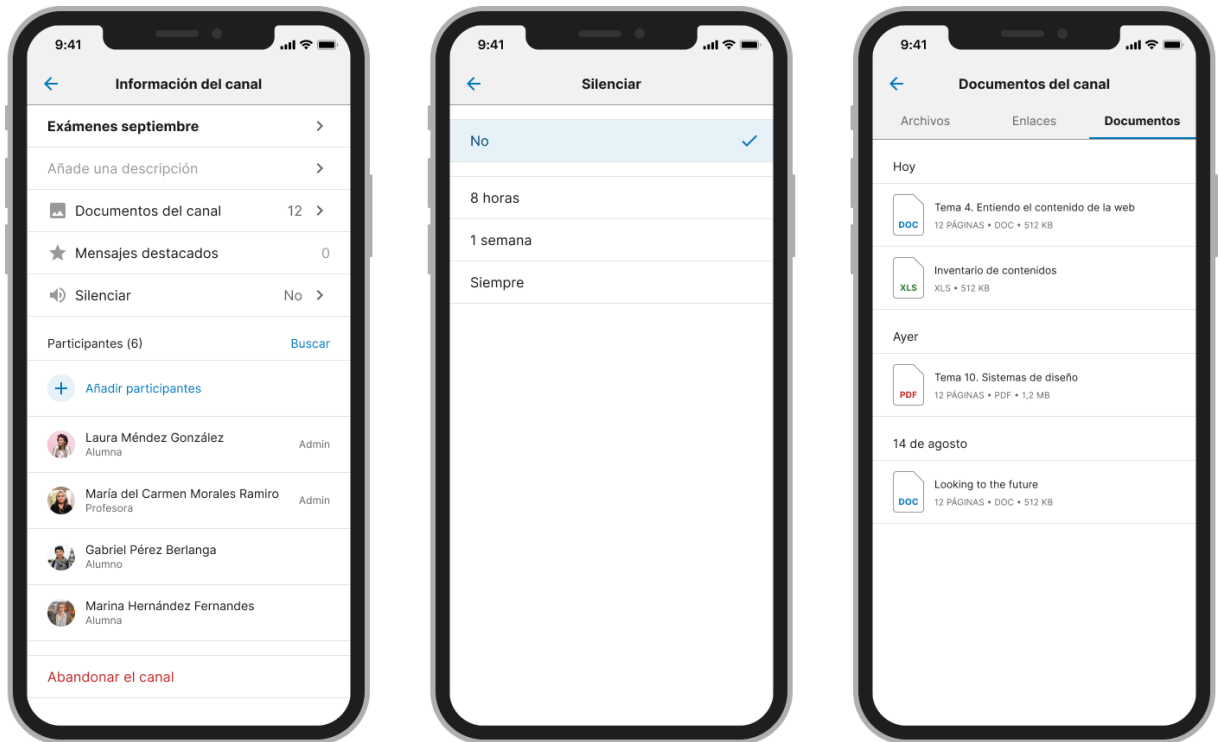


Figura 23. Distintas vistas del apartado de información de un canal de chat.

Fuente: Elaboración propia

Cualquier conversación o canal cuenta con una sección de información, con algunas opciones disponibles:

- Documentos del canal. Da acceso a un listado en orden cronológico inverso, con todos los documentos compartidos en la conversación.
- Mensajes destacados. El usuario puede destacar comentarios para acceder a ellos más tarde, sin necesidad de tener que localizarlos en la conversación.
- Silenciar. Una funcionalidad indispensable para evitar distracciones. El usuario puede escoger entre silenciar la conversación durante un tiempo o de forma indefinida.
- Participantes. El listado de todos los participantes en la conversación y su rol, estudiante o profesor, dentro de los estudios. Los usuarios declaran sentirse más cohibidos al comunicarse en presencia de docentes, por lo que este listado permitiría comprobar si forman parte del grupo y así modular el tono de la conversación.

Foros

Navegación

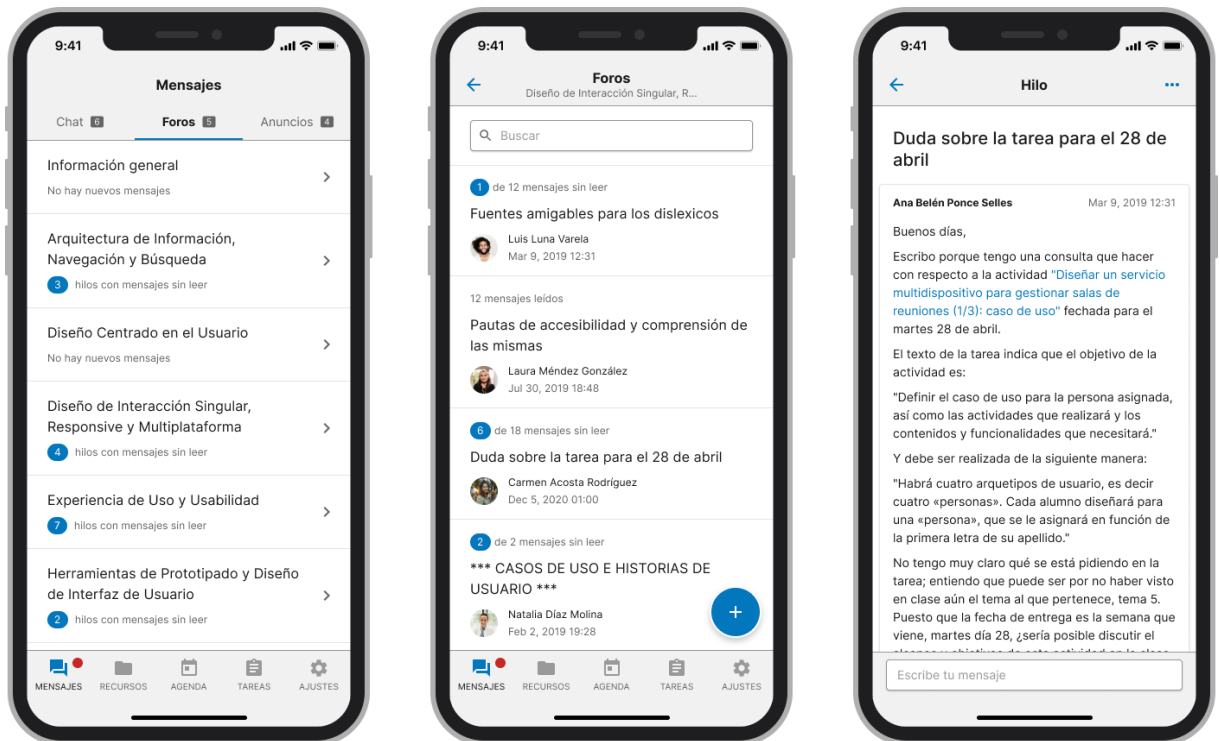


Figura 24. Flujo de navegación para acceder a un hilo en la sección Foros.

Fuente: Elaboración propia

Desde la página inicial ya comentada, el usuario escoge a qué asignatura dirigirse. Al acceder al apartado de la asignatura en cuestión se observa lo siguiente (imagen central):

- Cabecera. Se incluyen el nombre de la sección y la asignatura para hacer consciente al usuario de su ubicación en el contexto de la aplicación.
- Barra de búsqueda. Permite localizar de forma rápida un hilo cuando tenemos información previa sobre el mismo, como su título o su autor.
- Listado de hilos. Para cada uno de los hilos existentes se indican la cantidad de mensajes sin leer sobre el total de mensajes, el título del hilo en cuestión, información sobre su autor y la fecha de creación.
- Añadir. Un botón flotante y prominente, dentro de la zona cómoda para acceder con el pulgar, que permite iniciar la creación de un hilo.

Una vez dentro del hilo (imagen derecha) se muestran su título y el listado con las distintas intervenciones, en orden cronológico.

En la parte inferior se sitúa la caja de texto, que permite al usuario empezar a escribir su mensaje de forma inmediata. Como la mayor parte de acciones principales, se dispone en una zona de la pantalla fácil de alcanzar cuando se maneja el móvil con una sola mano.

Aunque no se aprecia en la imagen, cada mensaje cuenta con dos posibles acciones:

- Valorar. Esta acción, similar al *like* visto en tantas aplicaciones sociales, permite al usuario indicar su aprobación o acuerdo con el mensaje en cuestión. Esta funcionalidad busca reducir el número de mensajes carentes de interés como: *estoy de acuerdo, yo también, etc.*
- Responder. Al responder un mensaje, se indica visualmente la relación de la nueva respuesta con el mensaje original. Esta opción permite apelar directamente a un mensaje concreto, dentro del conjunto de mensajes publicados en el hilo.

Responder/redactar un mensaje

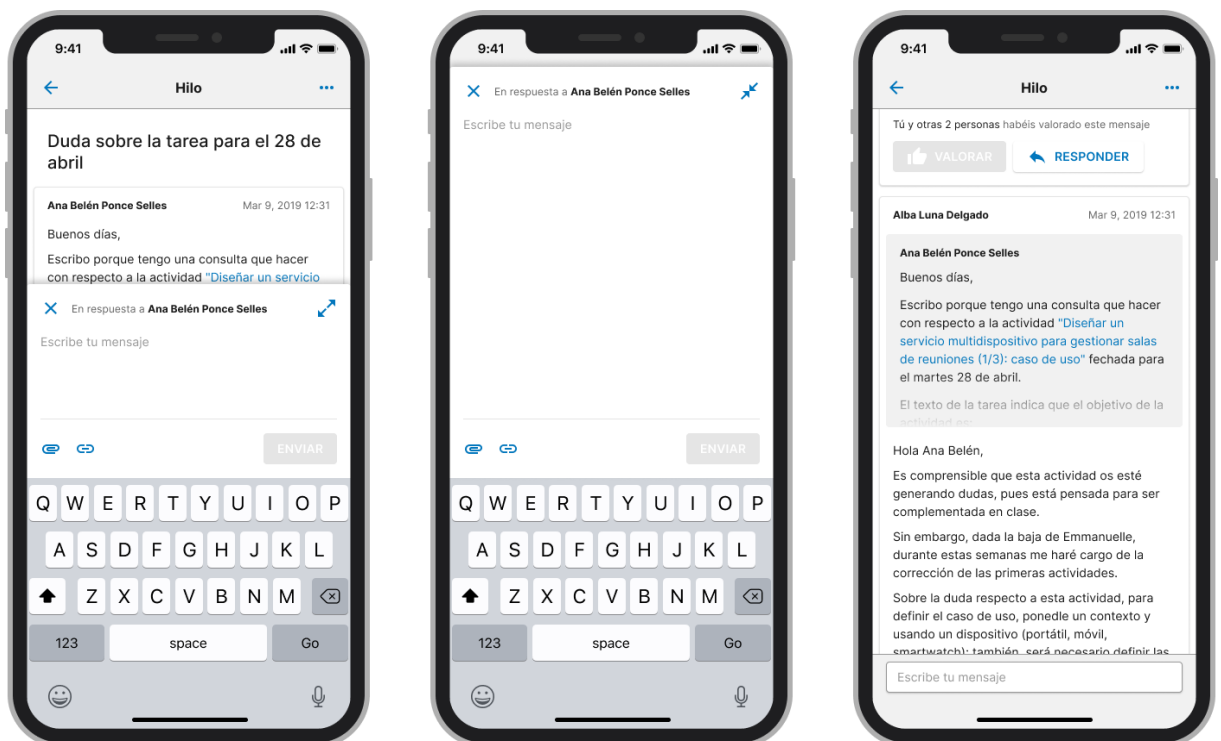


Figura 25. Flujo de interacción para responder a un mensaje en un hilo de la sección Foros.

Fuente: Elaboración propia

Al responder o escribir un nuevo mensaje, el campo de texto no abarca todo el espacio disponible para mantener el contexto de la conversación, que queda visible detrás. El usuario siempre puede expandir esta área mediante la acción correspondiente, que la expande hasta ocupar el espacio restante y permite escribir con mayor comodidad. Esta funcionalidad cobra especial interés al escribir mensajes más largos.

Aunque en la sección original del Campus Virtual existen muchas más opciones de formato de texto (encabezados, distintos tipos de listas, etc.), en la propuesta se incluyen únicamente la posibilidad de añadir un hipervínculo y adjuntar documentos y contenido multimedia.

En la práctica, el resto de opciones no se utilizan tan a menudo como cabría esperar, especialmente cuando se dan respuestas breves. Al acceder desde una aplicación móvil, es más probable que se escriba en los foros en caso de necesidad, o para contestar brevemente a alguien que responde a uno de nuestros mensajes previos.

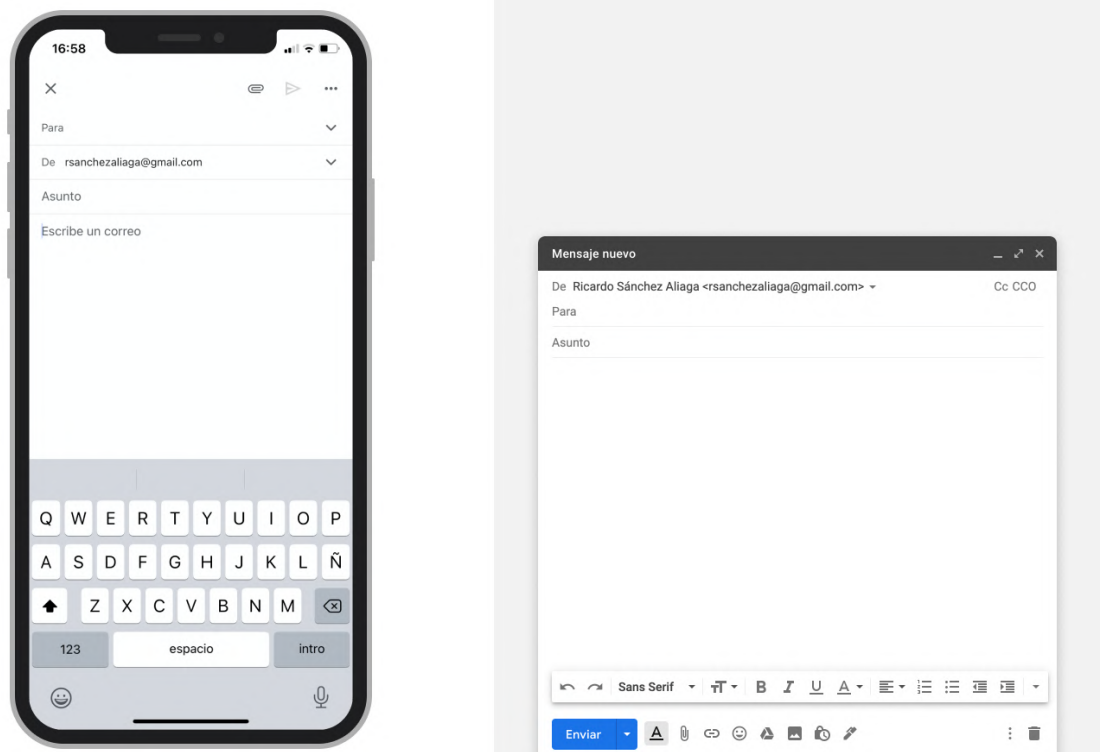


Figura 26. Formulario de redacción de un email en las versiones de Gmail para móvil y escritorio.
Fuente: Elaboración propia

Las situaciones en las que se redacta un mensaje desde el ordenador o desde el móvil son distintas y este hecho se refleja en la interfaz de muchas aplicaciones de éxito, como por ejemplo Gmail. En su versión de escritorio incluye multitud de opciones para dar formato al texto, mientras en la aplicación móvil prácticamente se eliminan todas.

Al responder a otro mensaje, un resumen del mismo aparece justo encima de nuestra respuesta. De esta forma es más fácil ver a qué mensaje dirigimos nuestra respuesta. En la propuesta, si el usuario hace clic en el mensaje citado, la página lo dirige a su ubicación original, donde puede leerlo completo y así entender mejor el contexto de la conversación.

En otros casos esta funcionalidad se resuelve por medio de la indentación; una línea vertical delimita visualmente los mensajes que responden al mensaje inicial, restando espacio horizontal a medida que el intercambio de mensajes se vuelve más intrincado.

Aunque este planteamiento cumple el propósito de representar el intercambio de mensajes, en las dimensiones reducidas de un móvil, esta técnica puede derivar en mensajes tan estrechos que resulte imposible leerlos.

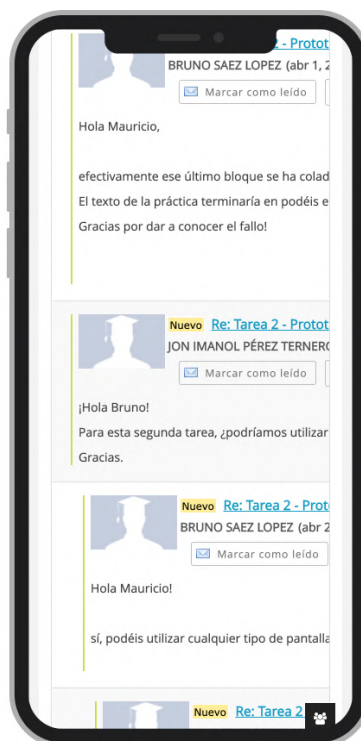


Figura 27. Vista de un hilo en los foros del Campus Virtual en formato móvil.
Fuente: Elaboración propia

Nuevo hilo

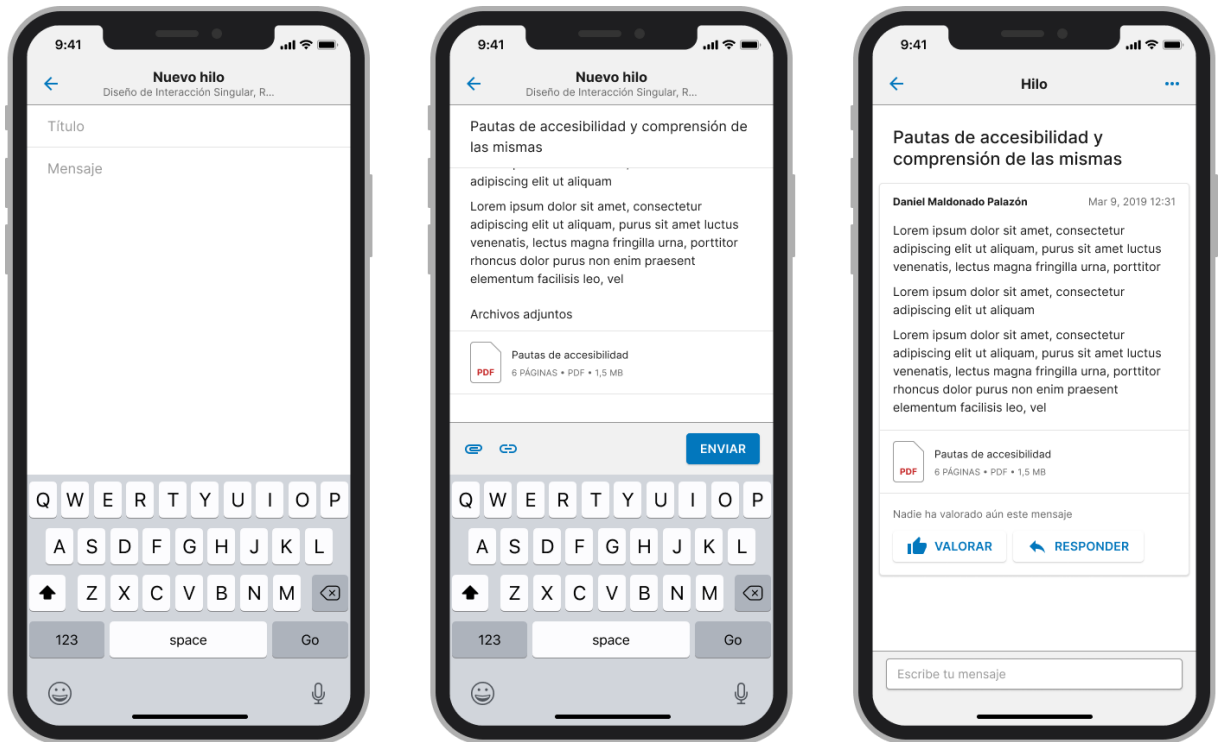


Figura 28. Flujo de interacción para crear un nuevo hilo en los foros de una asignatura.

Fuente: Elaboración propia

El planteamiento a la hora de iniciar un nuevo hilo es sencillo. Al hacer clic en el botón *Añadir* en la página inicial, se despliega un formulario que consta del título del hilo y el cuerpo del mensaje.

Con el mismo planteamiento ya descrito en el chat, el usuario al utilizar la aplicación se beneficiaría de un proceso rápido y sencillo para compartir cualquier documento del máster.

En la sección de foros a menudo se preguntan dudas acerca de un determinado documento o se hacen referencias al mismo, por lo que poder incluirlo en el mensaje y que sea fácil para el resto de personas previsualizarlo sin abandonar el contexto actual, resulta muy conveniente.

Información del hilo

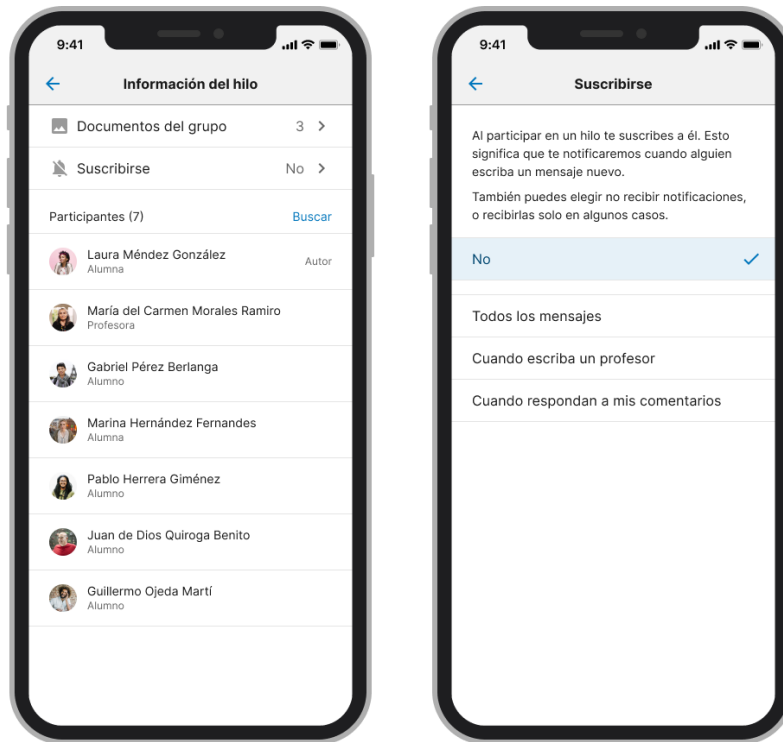


Figura 29. Vistas del apartado de información de un hilo en los foros de una asignatura.
Fuente: Elaboración propia

El planteamiento de la página de información de un hilo es muy similar a lo expuesto en el caso del chat:

- Documentos. Del mismo modo, este enlace permite ver en orden cronológico inverso todos los documentos compartidos, para que sea más fácil localizarlos.
- Suscribirse. Muy similar al concepto de *silenciar* en los chats, aunque con matices. Cuando un usuario participa en un hilo, automáticamente se suscribe al mismo y recibirá notificaciones push siempre que alguien más intervenga. En la etapa de investigación muchos usuarios expresaron su frustración con las notificaciones recibidas en el Campus, que resultaban abrumadoras por el hecho de no poder indicar en qué situaciones querían recibir un aviso. En base a sus sugerencias, aquí se proponen no recibir notificaciones en ningún caso o solo cuando escriba un profesor (probablemente respondiendo a sus dudas), entre otras.
- Listado de participantes. En este caso no existe el concepto de *administrador* de la conversación y en su lugar se indica el autor del hilo.

Anuncios

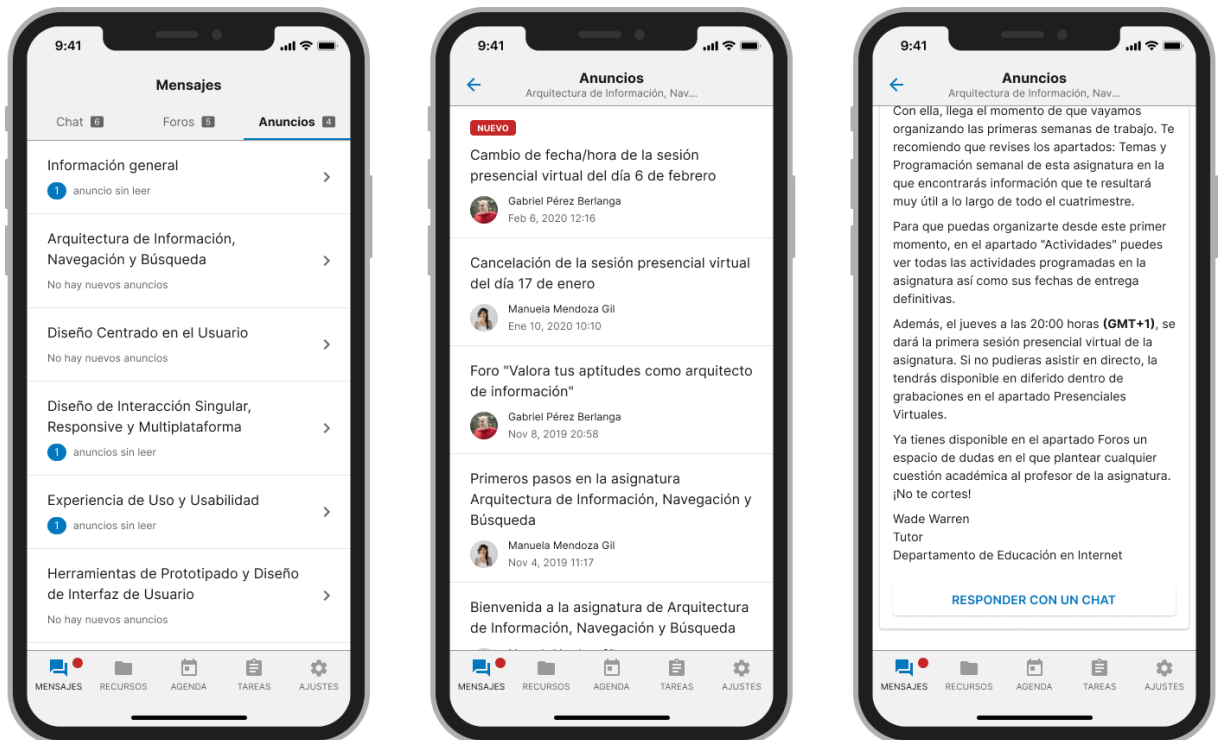


Figura 30. Flujo de navegación para acceder a un anuncio en la sección de Anuncios.

Fuente: Elaboración propia

En la sección de anuncios los tutores, docentes y otros miembros de la UNIR pueden lanzar comunicados relativos a las distintas asignaturas del curso.

En el listado de asignaturas se indican los mensajes sin leer. Al acceder a una de ellas podemos ver el título de cada anuncio, el nombre e imagen del autor y la fecha de publicación.

Al final de cada anuncio se habilita una opción para poder responder al autor del anuncio a través del chat. Es muy posible que la lectura de uno de estos anuncios genere dudas en el alumno o que tenga algo que decir al respecto.

Si fuera el caso, lo que probablemente haría sería dirigirse a la sección del chat e iniciar una conversación con el autor del mensaje. El diseño propuesto establece una solución más inmediata y directa.

El docente o miembro de la UNIR tendría la opción en cualquier caso de habilitar y deshabilitar esta opción el tiempo que estime oportuno.

Agenda

Navegación

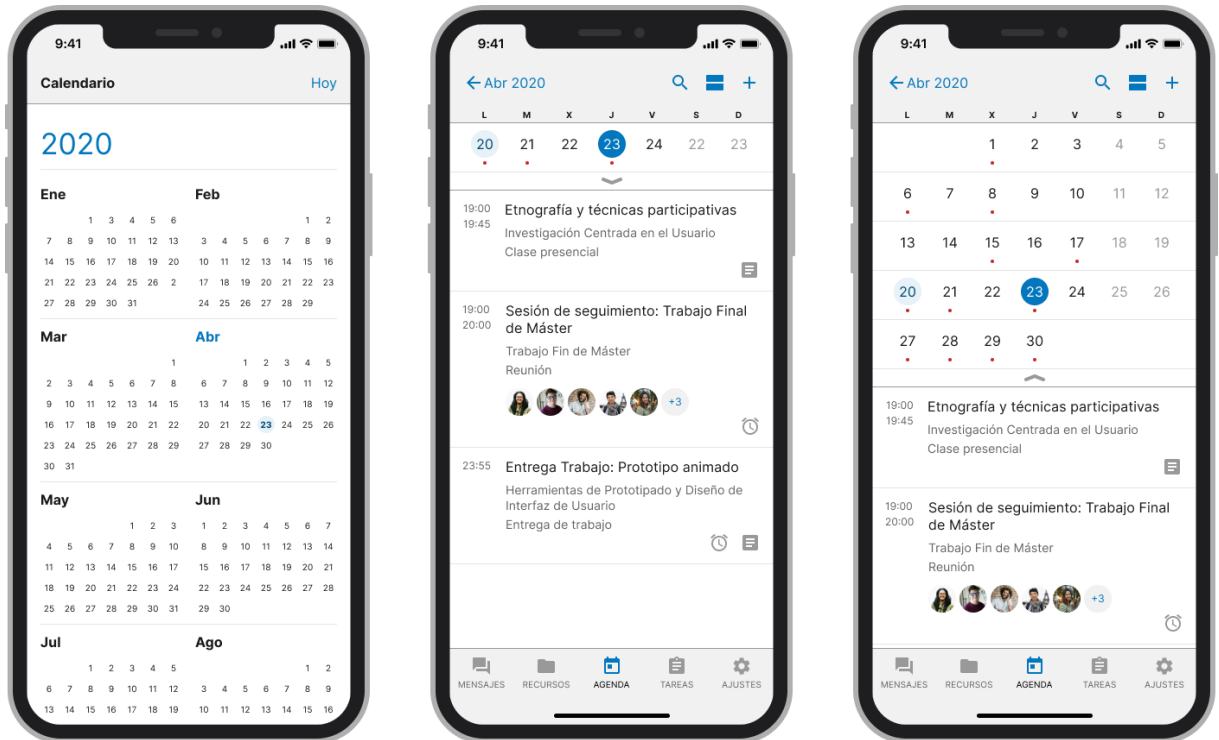


Figura 31. Visualización por años y por mes en la categoría Agenda.

Fuente: Elaboración propia

Al acceder a esta categoría, lo primero que encuentra el usuario son los eventos del día de hoy (imagen central). El calendario se anticipa automáticamente a la situación más probable: consultar los eventos con fecha más inmediata.

Desde este contexto, el usuario puede retroceder para consultar en el calendario los años que correspondan al curso en cuestión (2019 - 2020). Esta vista permite una amplitud de movimiento mucho mayor al permitir desplazarse con facilidad entre los distintos meses.

Aparecen resaltados el día y mes actual para localizarlos más fácilmente. Adicionalmente, la opción *Hoy*, en la esquina superior derecha, devuelve inmediatamente al usuario al día actual.

La vista por mes (imágenes central y derecha) está compuesta de las siguientes opciones:

- En la cabecera podemos encontrar las opciones de búsqueda, vista de eventos y creación de un nuevo evento.
- Vista de calendario. Nada más acceder, la vista del calendario está colapsada, mostrando únicamente la semana actual para priorizar la atención en los eventos del día. El usuario puede desplegarla en cualquier momento para acceder al mes completo si lo desea.

Cada uno de los eventos del calendario incluye los siguientes elementos:

- Hora. Rango de tiempo que dura el evento u hora límite en el caso de una entrega.
- Título. Nombre del evento.
- Asignatura y categoría. Se indican la asignatura a la que pertenece el evento y la categoría del mismo (clase, entrega, examen, etc.), para más información y contexto complementarios al título del evento.
- Indicadores de recordatorio y notas. Indican cuando el usuario ha incluido un recordatorio personalizado o ha añadido notas a un evento, sin necesidad de acceder al evento en cuestión para comprobarlo.

Vista de eventos y buscar

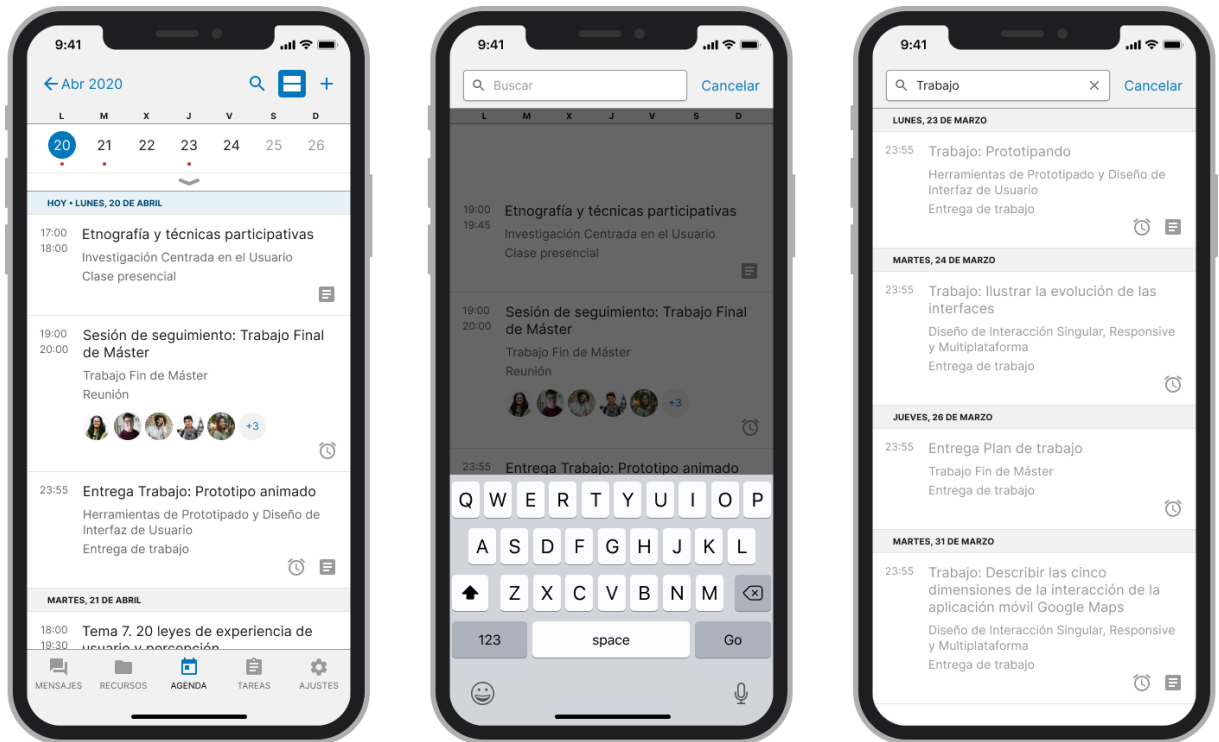


Figura 32. Vista de eventos y flujo de interacción para utilizar el buscador en la categoría Agenda.
Fuente: Elaboración propia

La vista de eventos (pantalla izquierda) responde a la necesidad descrita por los usuarios de contar con un diseño enfocado únicamente en los eventos más próximos y así priorizar los que tienen una fecha de entrega más inminente.

Con esta opción, el usuario cuenta con una forma mucho más inmediata y directa de consultar los próximos eventos, sin necesidad de ir revisando día por día.

El buscador (imágenes central y derecha) permite encontrar eventos en base a las coincidencias en el título, la asignatura o el tipo de actividad. Permite filtrar los resultados y enfocarse quizás en comprobar cuántas clases hay previstas durante la semana o qué tareas hay que entregar.

Detalles del evento

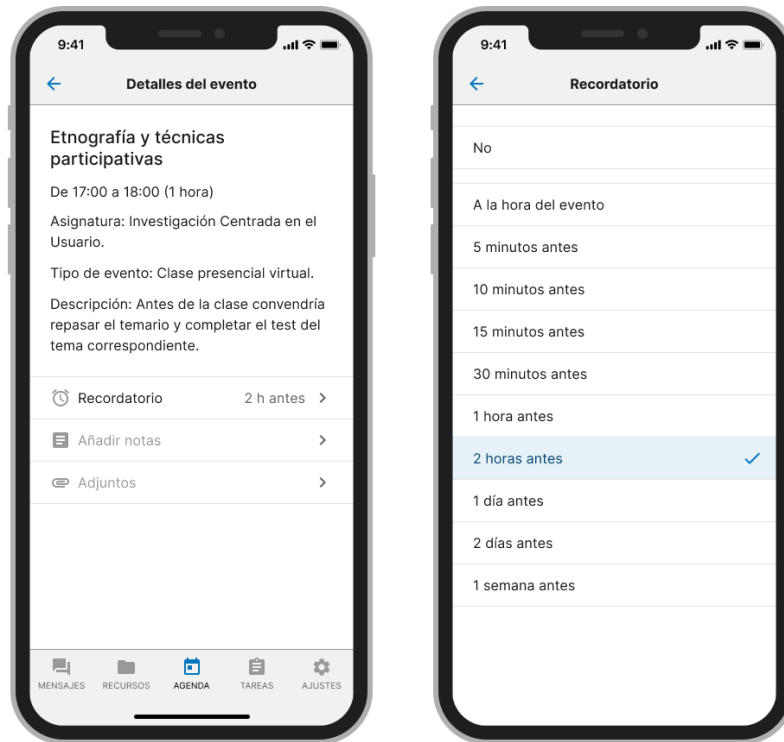


Figura 33. Flujo de interacción para modificar el recordatorio de un evento del calendario.
Fuente: Elaboración propia

Al hacer clic en cualquiera de los eventos el usuario puede consultar información adicional. Una de las quejas de los entrevistados es que los eventos del Campus Virtual no aportan información de contexto. Si por ejemplo el evento es una clase, los alumnos esperarían contar con alguna información acerca de qué temas tratará la clase o que temario conviene repasar previamente.

Además, cada evento cuenta con las siguientes opciones:

- Recordatorios. Se establece un recordatorio por defecto para evitar que el usuario pase por alto un evento, una situación frecuente que describen como muy frustrante. Este recordatorio puede personalizarse para establecer otro periodo diferente o no anularlo.
- Añadir notas y adjuntos. Estas opciones responden también a reclamos de los usuarios, que esperarían poder vincular información adicional a los eventos, como anotaciones breves o documentos relacionados con el evento.

Nuevo evento

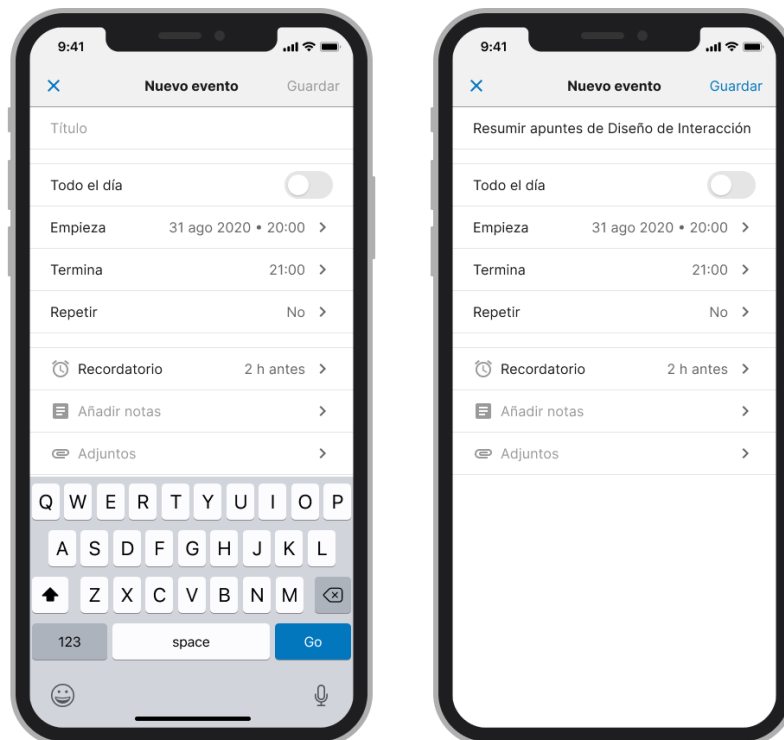


Figura 34. Imágenes del formulario de creación de un nuevo evento en el calendario.
Fuente: Elaboración propia

Probablemente se trate de una opción más minoritaria, pero algunos de los usuarios que dedican más tiempo a la planificación del curso, mencionaban su interés por poder añadir sus propios eventos.

Aunque esta posibilidad existe en el Campus Virtual, la inmensa mayoría no es consciente de ello, porque la opción se pierde entre otras muchas opciones que resultan distractivas.

Las opciones al crear un nuevo evento son las esperables en cualquier aplicación de calendario, suficientes para definir un evento de cualquier tipo (que dure todo el día, que sea periódico, etc.).

Recursos

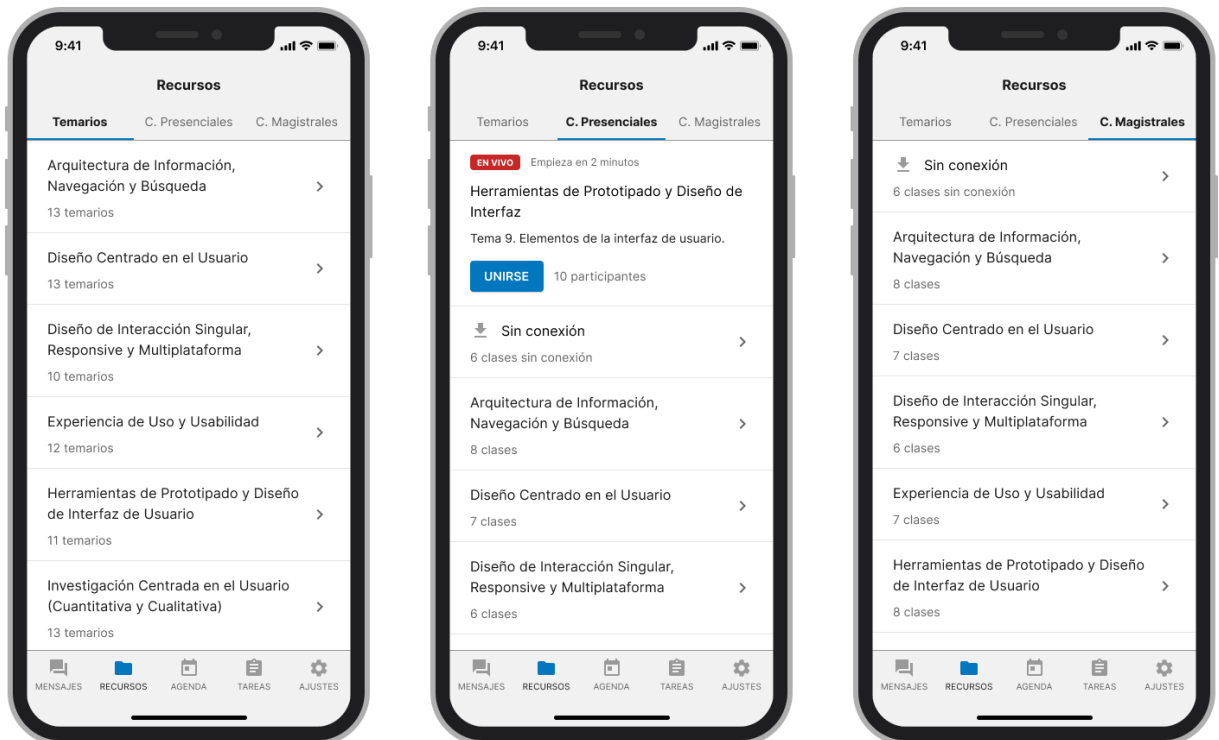


Figura 35. Pantalla inicial de las secciones Temarios, Clases Presenciales y Clases Magistrales, de la categoría Recursos.

Fuente: Elaboración propia

La categoría Recursos aglutina en diferentes secciones los principales tipos de contenido provistos para los estudios en curso: temarios, clases presenciales y magistrales.

- La página inicial de la sección *Temarios* muestra las distintas asignaturas en orden alfabético, además del número de temarios en cada caso.
- La sección *Clases Presenciales* sigue un planteamiento similar en su página de inicio. La principal diferencia es que además incluye un apartado donde alojar las clases descargadas para ver sin conexión. Un elemento exclusivo en este caso es el anuncio destacado cuando inicia una clase en vivo.
- La sección *Clases Magistrales* sigue el mismo planteamiento del punto anterior, con la diferencia de que aquí no existe el concepto de clase en directo.

Temarios

Navegación

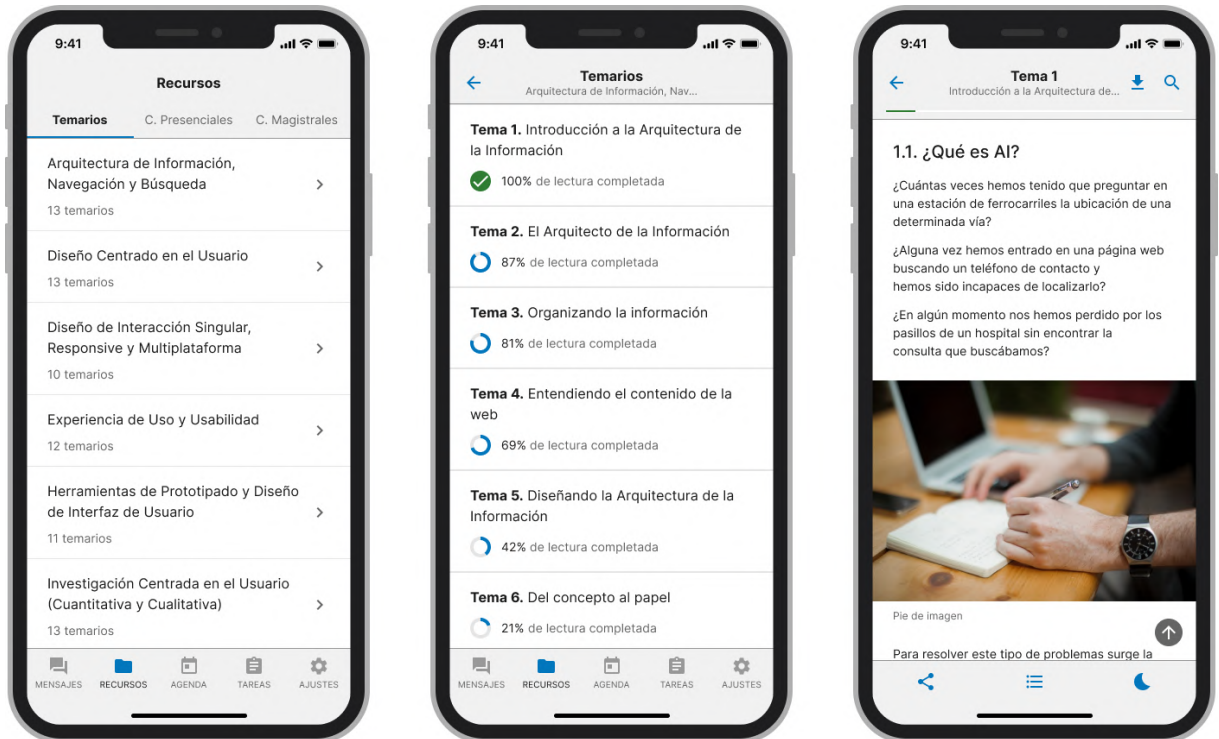


Figura 36. Flujo de navegación para acceder al temario de una asignatura.

Fuente: Elaboración propia

Desde la página inicial de la sección *Temarios*, el usuario puede dirigirse a cualquiera de las asignaturas. Desde allí accede a un listado de todos los temarios disponibles para esa asignatura.

Cada uno de los temarios indica, además del título, el progreso de lectura actual. Este elemento cumple una doble función:

- Por un lado se indica en qué punto se dejó la lectura, para poder retomarlo desde ahí en cualquier momento.
- Por otro, está demostrado el efecto psicológico que los indicadores de progreso tienen en las personas. Completar una tarea (por trivial que sea) tiene un efecto positivo, al igual que la sensación de progresar en ella.

Una de las principales críticas de los usuarios hacia la lectura de temarios a través de la plataforma son las constantes interrupciones que se producen por la fragmentación del texto en varios segmentos.

En el diseño se propone una lectura continuada, como si de un blog se tratase. En lo que a interfaz se refiere, existe un especial énfasis en que el tamaño del texto sea adecuado, con un número de caracteres por línea y un interlineado que propicien una lectura cómoda.

Al acceder a un temario se observan las siguientes opciones:

- En la cabecera tenemos la opción de descargar en PDF los temarios, el buscador y una discreta barra que indica el progreso de lectura.
- En la parte inferior un botón con el icono de una flecha permite volver cómodamente al inicio del documento.
- La barra de navegación habitual se sustituye aquí por otra con las siguientes opciones:
 - Compartir. Permite compartir el documento con otros usuarios.
 - Índice. Además del índice de contenidos, también es posible acceder a las notas tomadas por el usuario.
 - Modo noche. Permite alternar entre el modo noche y el normal.

Funcionalidades. Modo noche y ampliar imagen



Figura 37. Modo oscuro y flujo de interacción para ampliar la imagen de un temario.
Fuente: Elaboración propia

La inclusión de un modo noche se justifica por uno de los escenarios descrito por los usuarios; cuando estando en casa aprovechan ciertos momentos al final del día para repasar el contenido de sus estudios.

Estando en el sofá o en la cama en condiciones de poca iluminación, el modo noche cansa menos la vista.

Por otra parte, este modo reduce mucho la cantidad de luz azul emitida por la pantalla, que disminuye la secreción de melatonina, la hormona encargada de regular el sueño. Por tanto, la exposición a la luz antes de dormir puede hacer que resulte más difícil conciliar el sueño.

El contenido visual dentro de los temarios puede ser de gran ayuda a la hora de complementar la información escrita y facilitar el aprendizaje de los contenidos. Un

smartphone, por sus dimensiones, no permite muchas veces mostrar las imágenes con un tamaño suficiente para que sean percibidas con claridad.

Por este motivo, el diseño propuesto incluye la posibilidad de ampliar las imágenes. Un primer clic en la imagen nos lleva a un visor sobre fondo negro, que elimina el resto de elementos y permite que la imagen contraste mejor sobre el fondo.

Desde aquí, un gesto de doble clic amplía la imagen hasta alcanzar los extremos verticales en lugar de los horizontales. Esto permite mostrarla a mayor tamaño y observar mejor sus detalles. El usuario puede aquí desplazarse horizontalmente del extremo izquierdo al derecho de la imagen, deslizando con el dedo.

Funcionalidades. Subrayar y añadir notas al texto

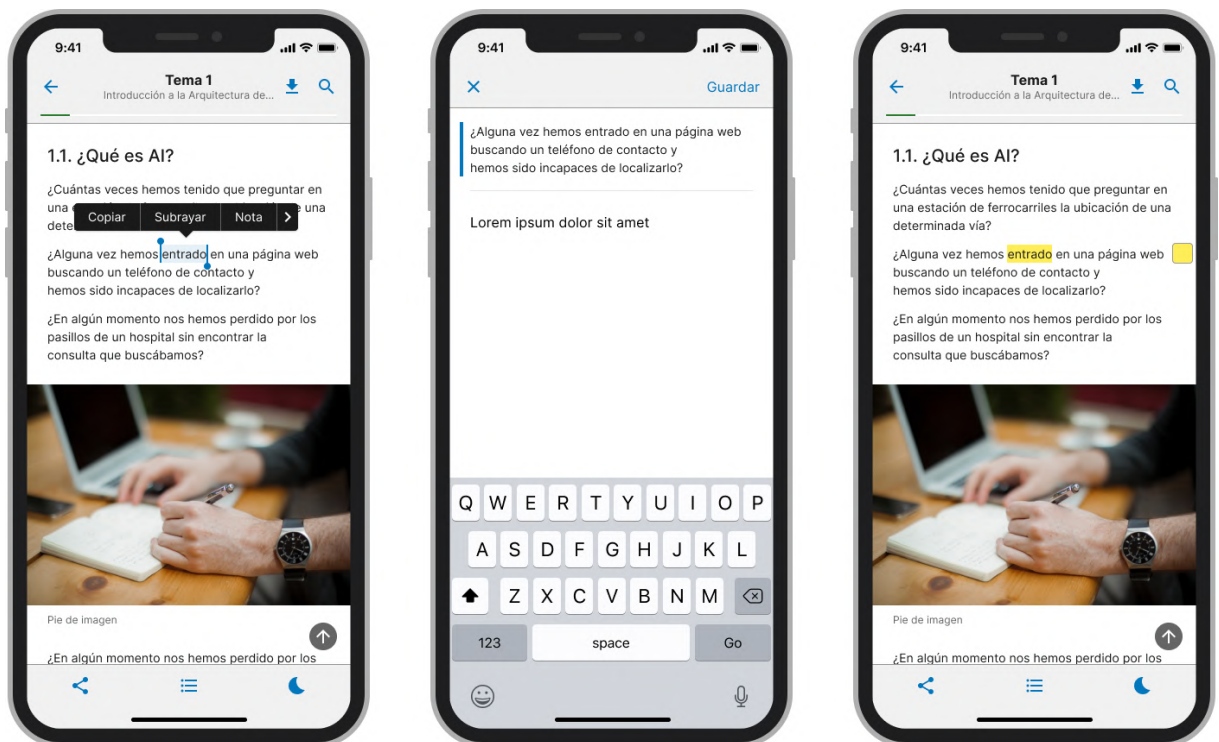


Figura 38. Flujo de interacción para añadir notas en un temario.

Fuente: Elaboración propia

La falta de opciones para subrayar partes del texto o añadir anotaciones, conduce a algunos usuarios que estudian con los apuntes digitales a exportarlos a aplicaciones de terceros, donde sí se incluyen estas funcionalidades.

Es por ello que el diseño plantea incluir estas opciones, visibles cuando el usuario selecciona parte de un texto. La opción de subrayar simplemente resalta en un amarillo flúor la parte del texto a destacar.

La opción de añadir notas se basa en vincular la nota generada por el usuario al párrafo en cuestión (imagen central). Una vez registrada la nota, el texto aparece igualmente subrayado junto a un indicador cuadrado en un extremo de la pantalla, similar a un Post-it. Al hacer clic en cualquiera de estos elementos el usuario puede consultar su nota.

Índice de contenidos

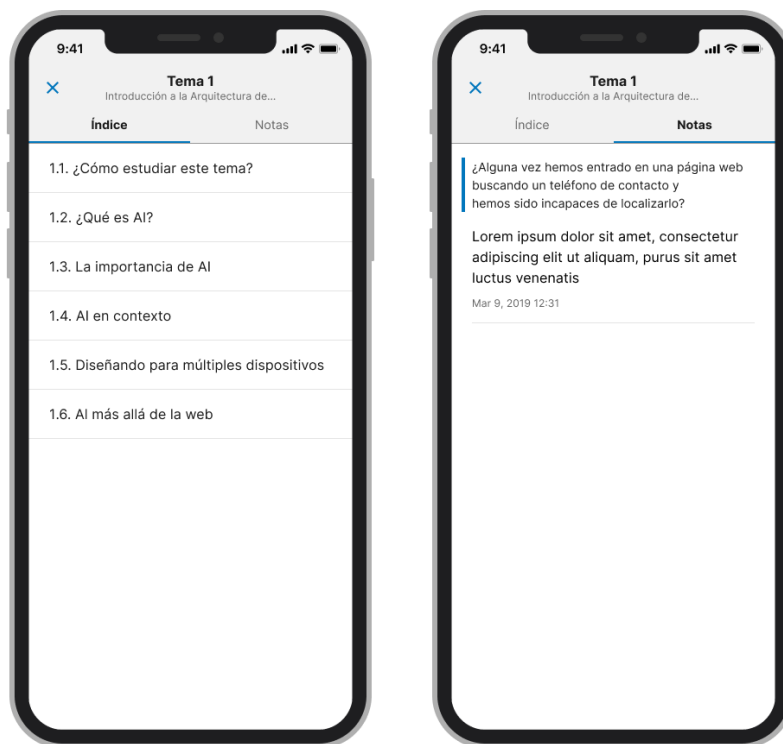


Figura 39. Consulta del índice de contenidos y notas de un temario.

Fuente: Elaboración propia

Desde la barra inferior es posible acceder al índice de contenidos del documento y las notas tomadas por el usuario.

El índice tiene el propósito esperable de anticipar los temas tratados y desplazarse entre los distintos contenidos con agilidad. Esta función tiene especial importancia considerando la

lectura continua del documento, que por las dimensiones propias de un smartphone, previsiblemente incluirá mucho scroll vertical.

La pestaña *Notas* es un espacio donde se recopilan todas las notas añadidas por el usuario es distintas partes del texto. Permite localizar rápidamente cualquier anotación que se esté buscando, en lugar de tener que recorrer el texto para poder encontrarla.

Clases presenciales

Navegación

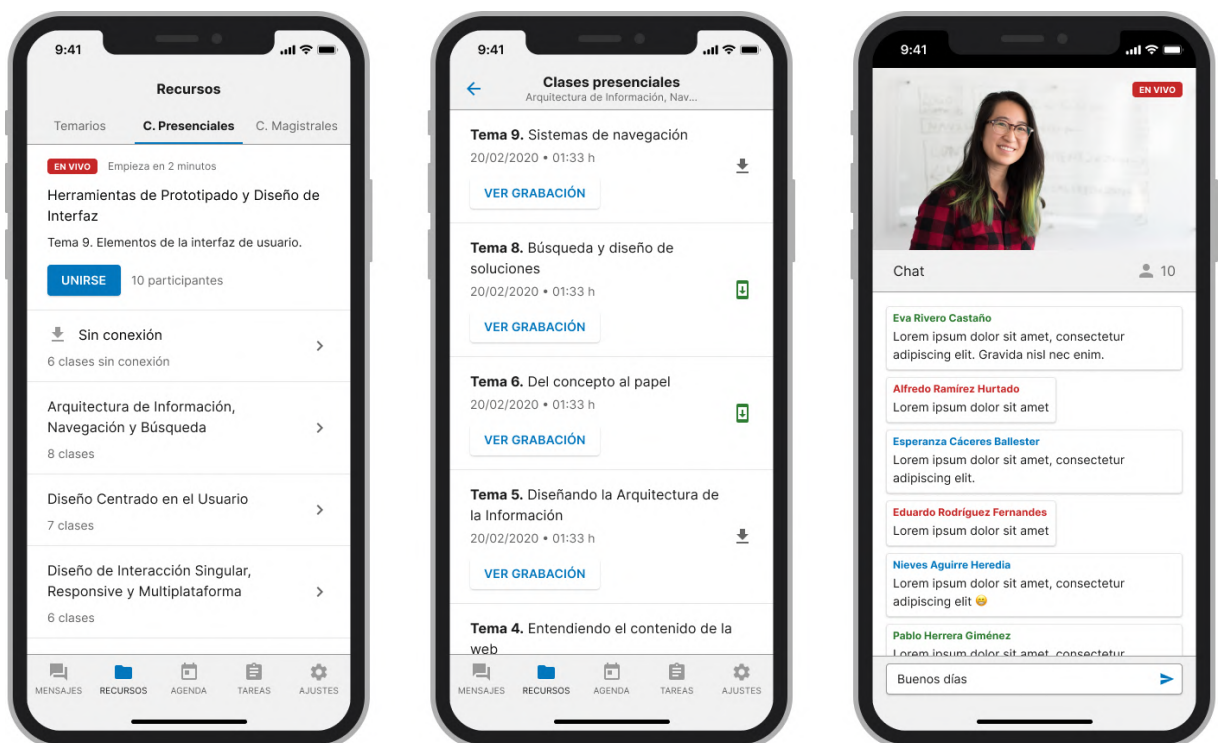


Figura 40. Flujo de navegación para acceder a una clase presencial virtual.

Fuente: Elaboración propia

En la página inicial de esta sección, además de las asignaturas y la sección de descargas, se observa un destacado con información sobre la clase en curso. La principal función de este elemento es tratar de evitar en lo posible que el usuario se pierda una clase, por no tener presente la hora de inicio. Si bien es cierto que la aplicación se concibe con un sistema de notificaciones push que ponga en sobreaviso al usuario de cualquier evento, pueden ser factores complementarios.

Los usuarios describen la pérdida de una clase por despiste como una muy mala experiencia, lo que justifica poner empeño en tratar de evitar llegar a esta situación.

Además de en la asignatura correspondiente, el aviso aparecería también en la página principal. Se trata de un elemento que solo es visible si hay una clase en curso o a punto de comenzar, por lo que siempre llamará la atención del usuario.

Este aviso se compone de los siguientes elementos:

- Un indicador llamativo en rojo (En vivo), que atrae la atención del usuario.
- El tiempo que falta hasta que de inicio la clase (el aviso aparecería cinco o diez minutos antes de que comience) o el tiempo transcurrido, según el caso.
- El nombre de la asignatura y del temario a tratar en esa clase.
- Un botón destacado para incitar al usuario a unirse. Junto a este botón, el número de personas que ya se han unido.

Al contrario que otros tipos de contenido, las clases presenciales no están todas disponibles al inicio del curso, como es lógico. A lo que puede acceder el usuario en cualquier momento es a las grabaciones de las clases ya finalizadas.

En la imagen central se observa como estas grabaciones se disponen en orden cronológico inverso, para hacer más visibles las clases recientes.

En las secciones de la aplicaciones descritas hasta ahora, ningún de los contenido listados incluye un botón para acceder al contenido en cuestión. Aquí sí se incluye porque en cada una de las clases listadas conviven dos acciones y deben quedar claramente delimitadas:

- Ver grabación. Que dirige al usuario directamente a la grabación de la clase.
- Un icono de descarga, que al ser seleccionado inicia la descarga de la clase en cuestión. Una vez completada, el icono se reemplaza por uno que sirve como indicador visual de que la descarga se ha completado con éxito.

Los vídeos descargados están disponibles sin conexión y son accesibles en la sección correspondiente desde la página principal. Allí se distribuyen igualmente por distintas asignaturas, para encontrarlos con mayor facilidad.

Cuando el usuario accede a una clase, se encuentra con la clase en vivo o la grabación de la misma. Un indicador en rojo permite advertir rápidamente si es en directo o se trata de una grabación.

Justo debajo se observa el chat de la clase, donde también se indica el número de asistentes. Cuando se trata de una clase en vivo, el usuario puede en cualquier momento participar mediante la caja de texto. Si es una grabación, podrá hacer un seguimiento del chat tal cual se dio, pues muchas veces la conversación afecta a lo que sucede en la grabación del anfitrión.

El planteamiento es muy similar al de la sección *Chat* en la categoría *Mensajes*, con la diferencia de que aquí se eliminan los avatares de los participantes, para que el chat no distraiga en exceso de la clase en cuestión.

Funcionalidades. Mensaje de voz

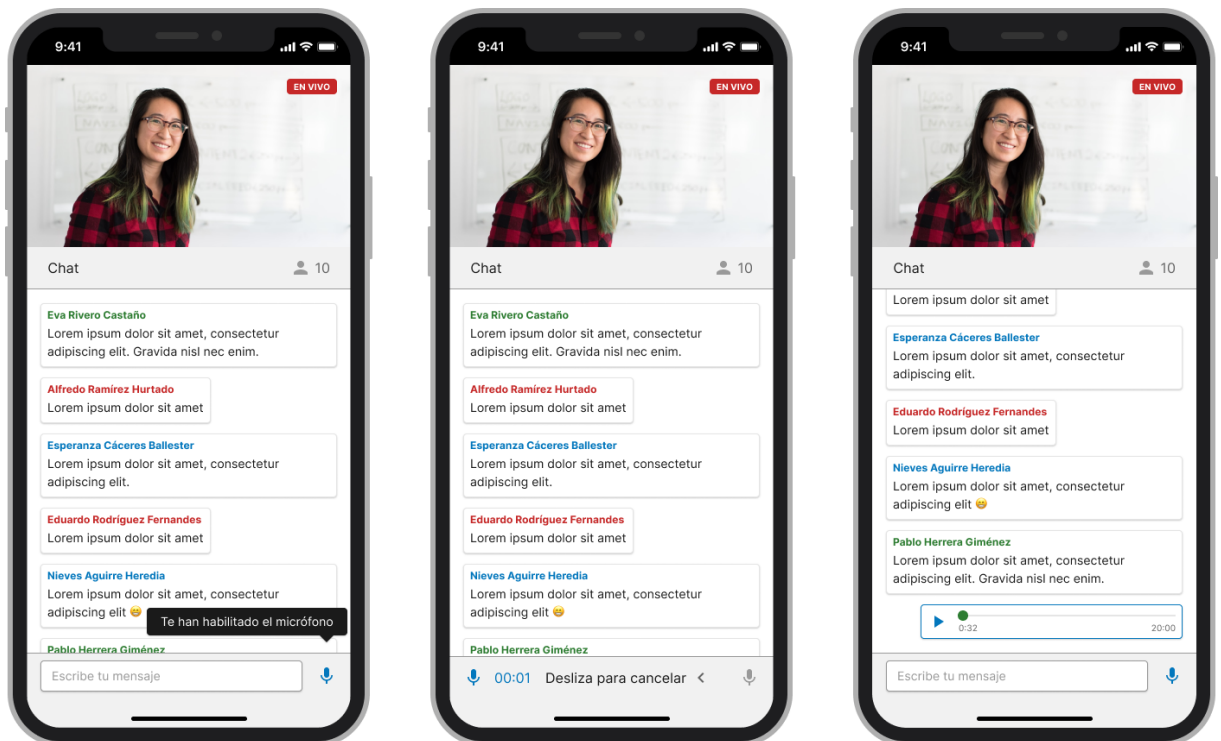


Figura 41. Flujo de interacción para enviar un mensaje de voz en el chat de una clase presencial.

Fuente: Elaboración propia

Puede ocurrir que en determinadas circunstancias el chat no sea suficiente para expresarse de forma satisfactoria, o que dadas las dimensiones reducidas del teclado resulte más práctico utilizar la voz.

Como respuesta a estas cuestiones se plantea la posibilidad de enviar mensajes de voz. Esta funcionalidad requiere que el anfitrión de la clase la habilite a uno o más usuarios. El usuario es consciente cuando esto sucede, gracias a un *tooltip* que llama su atención e indica esta circunstancia (imagen izquierda).

La interacción planteada es similar a muchas aplicaciones de mensajería como Whatsapp, por lo que en muchos casos forma parte del comportamiento adquirido por el usuario y resulta un proceso natural y espontáneo.

Funcionalidades. Encuesta

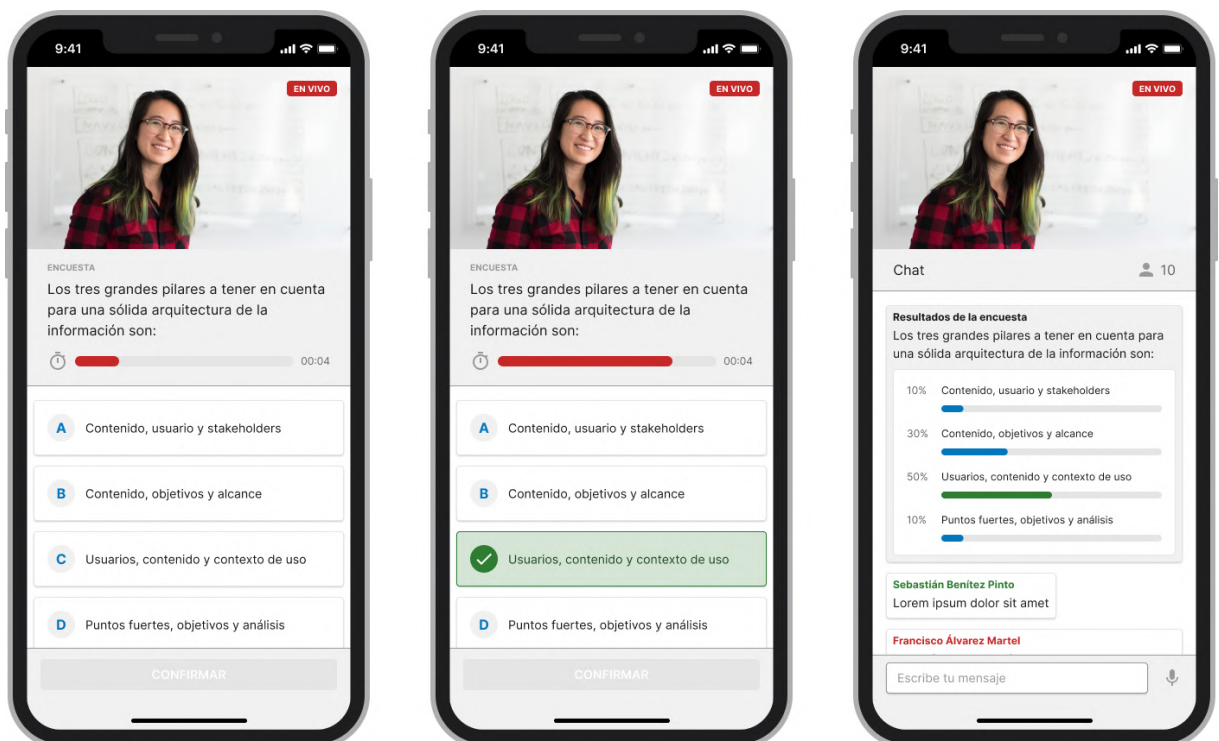


Figura 42. Flujo de interacción para responder a una encuesta, durante la asistencia a una clase presencial.
Fuente: Elaboración propia

Los usuarios describen cómo algunos profesores lanzan preguntas a sus alumnos durante las clases para mantener el interés. En estas situaciones el chat se torna algo caótico, con la aportación repentina de muchos usuarios a la vez, tratando de responder a la pregunta.

Esta funcionalidad nace como respuesta al escenario descrito, con el fin de ofrecer una experiencia de interacción más ordenada. El profesor lanza una encuesta con varias posibles respuestas, disponibles durante un corto espacio de tiempo. Esa limitación temporal queda reflejada como una cuenta atrás.

Mientras aún es posible responder, la encuesta ocupa todo el espacio habilitado para el chat, por lo que en ese lapso de tiempo el chat queda inaccesible, evitando así la aglomeración de mensajes. Los usuarios escogen una opción y pueden saber de forma inmediata si han acertado o no.

Una vez agotado el tiempo, los resultados de la encuesta aparecen intercalados en el chat. Entonces todos pueden ver la respuesta correcta y en qué porcentajes los usuarios se han decantado por una otra opción.

Además de recibir el feedback de los usuarios de una forma más ordenada, tiene también un componente de gamificación que lo convierte en una experiencia con tintes lúdicos.

Modo horizontal

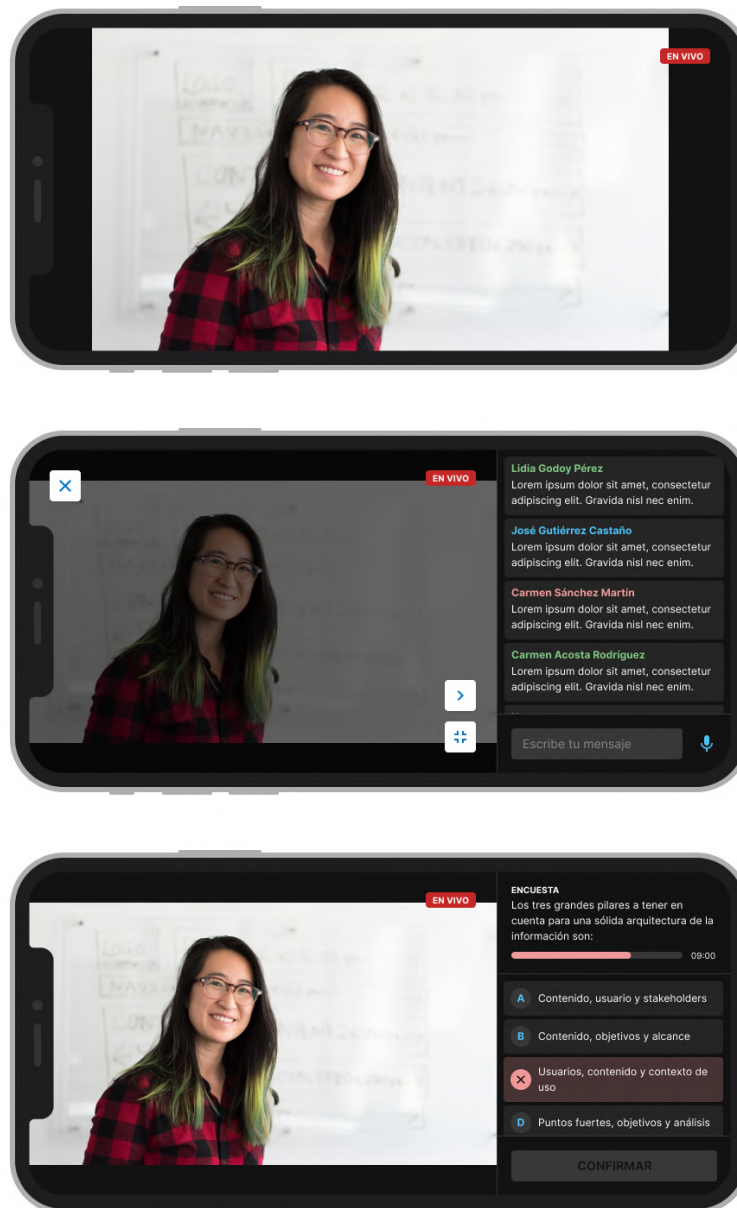


Figura 43. Aspecto de una clase presencial en modo horizontal.
Fuente: Elaboración propia

Dadas las dimensiones reducidas de un smartphone, para que seguir una clase pueda ser una experiencia satisfactoria es necesario ofrecer una interfaz flexible, que se adecúe a las distintas situaciones y orientación del dispositivo.

Con el móvil en disposición vertical, el tamaño del vídeo se ve reducido, pero resulta más sencillo seguir el chat y escribir mensajes. Si el profesor está explicando algo pero no sucede nada relevante en pantalla, es posible que el usuario prefiera utilizar esta orientación.

Si el profesor se encuentra compartiendo una imagen o vídeo al hilo de su explicación, entonces el usuario querrá seguir la clase con el mayor tamaño posible, para observar con más detalle. En ese momento es probable que prefiera recurrir a la orientación horizontal. Si esta situación se prolonga por mucho tiempo, entonces es posible que también quiera o necesite seguir la conversación en el chat.

Todas las situaciones descritas se contemplan en el diseño. El usuario puede en cualquier momento cambiar la orientación de la interfaz, entre los modos horizontal y vertical.

En disposición horizontal el usuario puede optar por seguir la clase a pantalla completa y en cualquier momento alternar entre mostrar u ocultar el chat.

El formato horizontal se asocia con el cine, con un entorno más oscuro que permita centrar la atención en la imagen (como ejemplo, Youtube llama a esto el *modo cine*). Siguiendo este concepto y para restar atención a la clase, el chat en horizontal recurre al modo oscuro.

Tareas

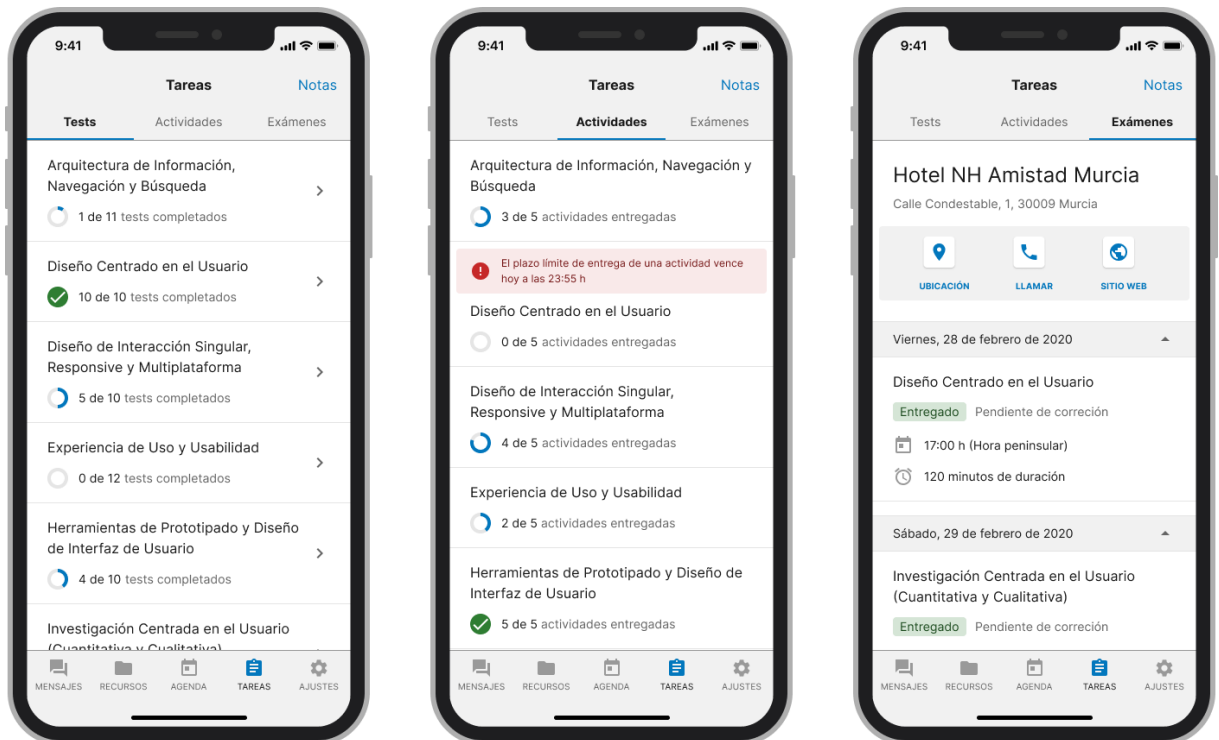


Figura 44. Pantalla inicial de las secciones Test, Actividades y Exámenes en la categoría Tareas.

Fuente: Elaboración propia

El nexos conceptual entre las distintas secciones de la categoría *Tareas* es que todas ellas se basan en actividades que debe completar el usuario, en un periodo o fecha límite concretos y que van a ser evaluados. En base a este criterio se propuso esta ordenación, que el card sorting llevado a cabo parece validar.

En esta categoría tenemos por tanto *Tests*, *Actividades* y *Exámenes*:

- Las dos primeras disponen en su página inicial un listado de asignaturas, ordenadas alfabéticamente. En ambos casos también se incluyen indicadores de progreso, siguiendo la misma argumentación descrita anteriormente en la sección de temarios.
- La sección de exámenes incluye información de interés sobre la sede, además de la fecha y el estado de cada examen.
- También es posible consultar las notas globales de cada asignatura desde esta categoría. A esta sección se le otorga una ubicación distinta (esquina superior derecha de la pantalla), ya que está relacionada con las otras tres.

Tests

Navegación

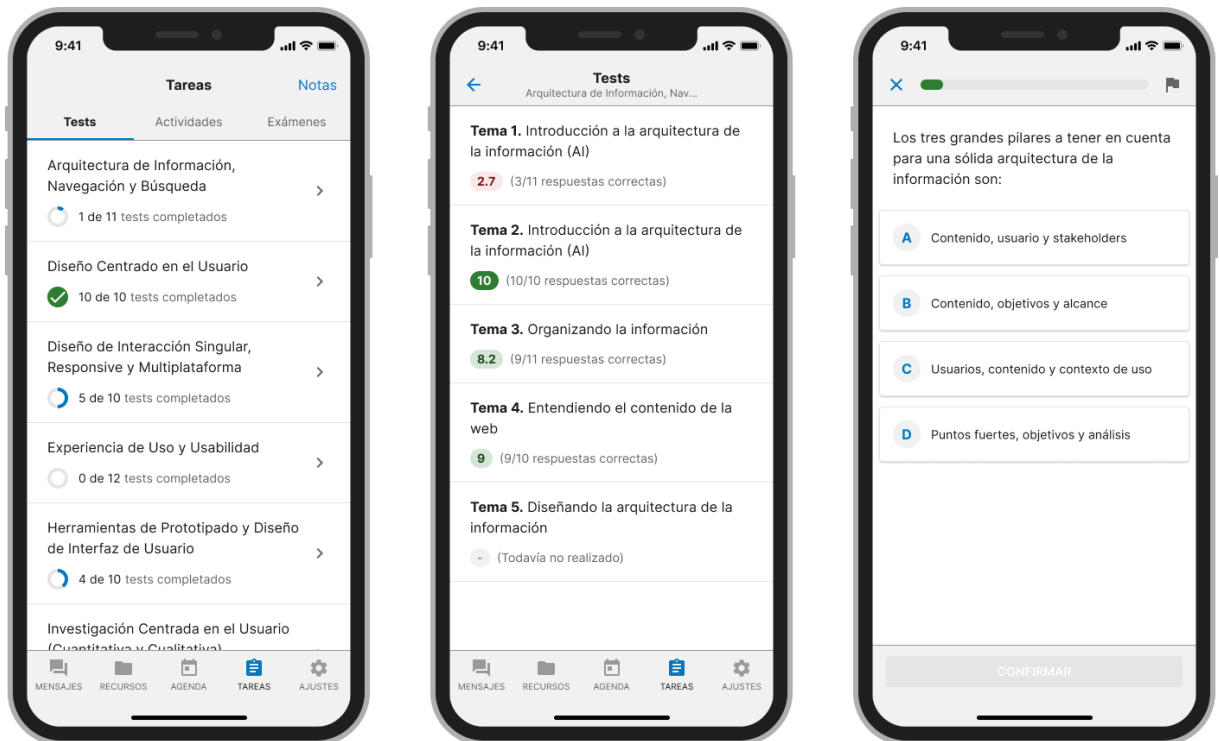


Figura 45. Flujo de navegación para acceder al test de una asignatura.

Fuente: Elaboración propia

Desde la pantalla inicial de la sección, escogemos la asignatura y accedemos a los tests en cuestión. Para cada uno de los tests se indican el título (el temario correspondiente), el mejor resultado obtenido (en una escala numérica del 1 al 10) y el número respuestas correctas con respecto del total.

Las notas siguen un esquema de color de carácter funcional, que permite identificar de un vistazo los tests pendientes de superar o que no se han realizado nunca.

Al acceder a un test la interfaz se simplifica para focalizar la atención del usuario:

- En la cabecera se indica el progreso actual y la opción de dejar el test. Si se intenta abandonar una vez respondida al menos una pregunta, una modal solicita al usuario confirmar la acción para prevenir posibles errores.

- La pregunta en cuestión y sus posibles respuestas. También con el fin de evitar errores, el usuario debe seleccionar la respuesta escogida y luego hacer clic en *Confirmar*. Así se elimina la posibilidad de seleccionar una opción sin querer.

Respondiendo a las preguntas del test

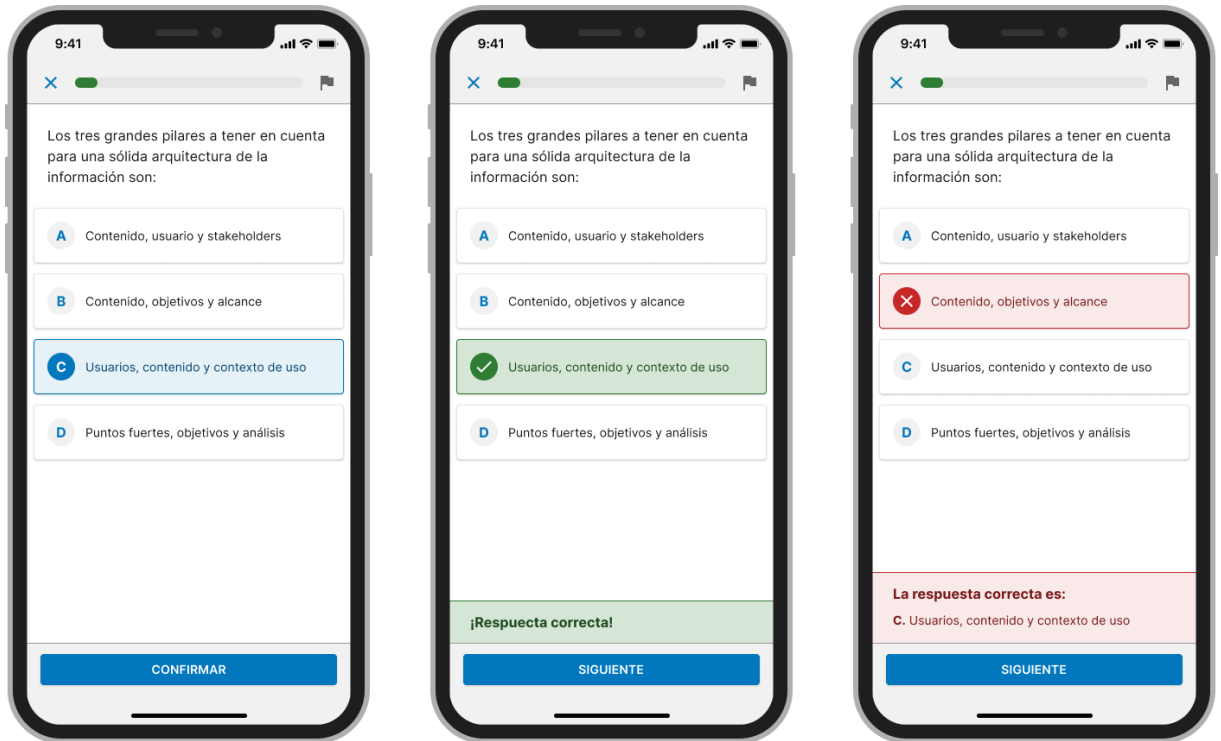


Figura 46. Flujo de interacción para responder la pregunta de un chat y obtener el resultado.
Fuente: Elaboración propia

Una vez el usuario confirma su selección el sistema le devuelve el resultado. Si no acierta en su respuesta, se indica el error y cuál es la respuesta correcta. Aquí también, el color tiene un valor funcional, con el verde indicando el acierto y el rojo el error.

Cuando la pregunta en cuestión tiene múltiples respuestas, aparece un indicativo justo antes del enunciado de la pregunta, lo suficientemente llamativo como para que no pase desapercibido al usuario.

Resultados del test



Figura 47. Diferentes aspectos de la pantalla de resultados al completar un test.
Fuente: Elaboración propia

Al final del test, el usuario obtiene su resultado. En función de su puntuación, tanto el mensaje como las opciones disponibles varían ligeramente:

- Si no consigue la puntuación máxima el texto le anima a seguir intentándolo y las acciones disponibles son *Reintentar* y *Volver atrás*.
- Si consigue una puntuación perfecta, se incluye un mensaje de felicitación y las acciones visibles son *Siguiente test* o *Volver atrás*.

Para que la experiencia resulte un tanto desafiante, se plantea que el orden de las preguntas sea aleatorio. Así el usuario no puede seguir la estrategia de memorizar el orden de las respuestas.

Actividades

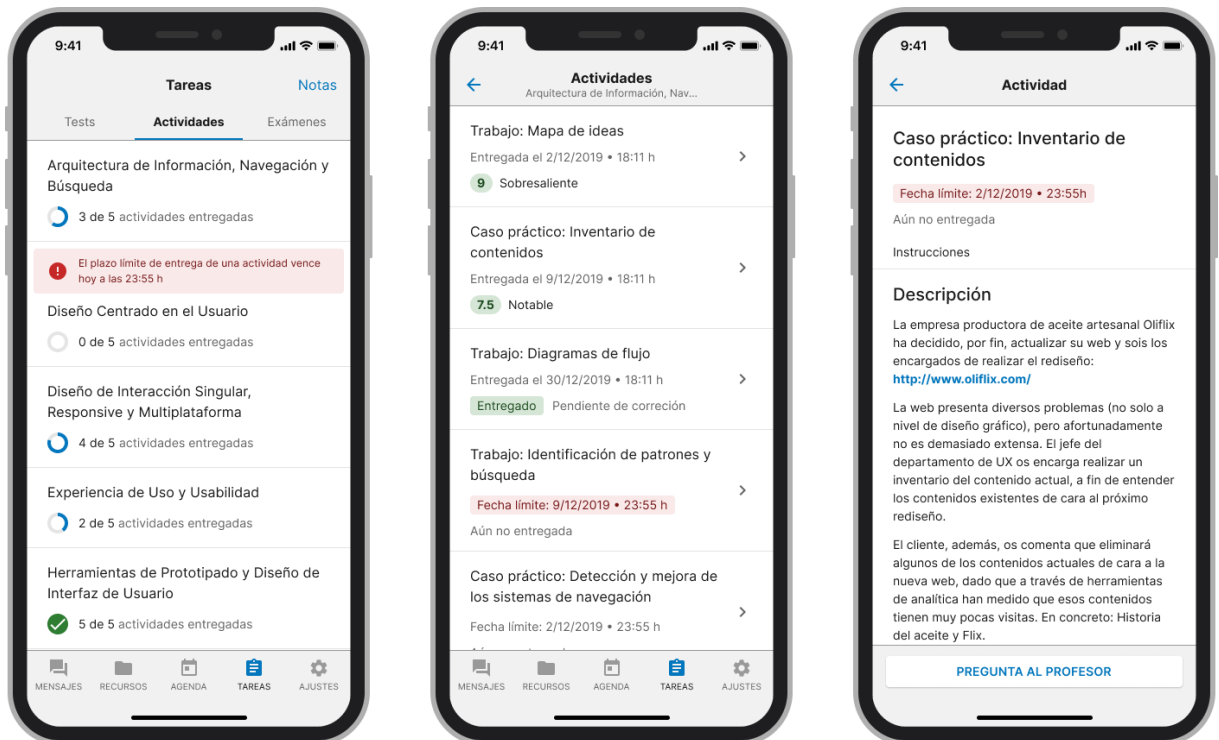


Figura 48. Flujo de navegación para acceder a los detalles de una actividad pendiente de entrega.

Fuente: Elaboración propia

Partiendo de una vista con las diferentes asignaturas del curso, el usuario selecciona la indicada para acceder a la actividad que busca y finalmente a los detalles de la misma.

En todo el flujo descrito se pretende advertir al usuario de aquellas actividades con la fecha de entrega más próxima. Aunque cuenta con un sistema de notificaciones push, la experiencia de no entregar una actividad por olvidar la fecha límite puede llegar a ser muy desagradable. Por ello, se pone mucho énfasis en esta cuestión a lo largo de toda la sección, tratando de evitarlo a toda costa.

En las imágenes se observan las siguientes características:

- En la pantalla inicial, la información mostrada incluye el nombre de la asignatura y el total de actividades a entregar, junto a un indicador de progreso como en otras secciones.

- En el listado de actividades, cada una de ellas muestra el título, la fecha límite de entrega (o cuándo se entregó, según el caso) y la nota recibida (si ya ha sido corregida).
- En las páginas de las distintas actividades pueden consultarse la descripción completa y los archivos adjuntos necesarios para poder completarla. Ocurre a menudo que el usuario tiene dudas con el enunciado de la tarea y acude a sus compañeros o, en última instancia, a los foros para resolverlas. Pensando en este escenario, lo más conveniente para él es poder iniciar un chat con el profesor en cuestión desde ahí mismo.

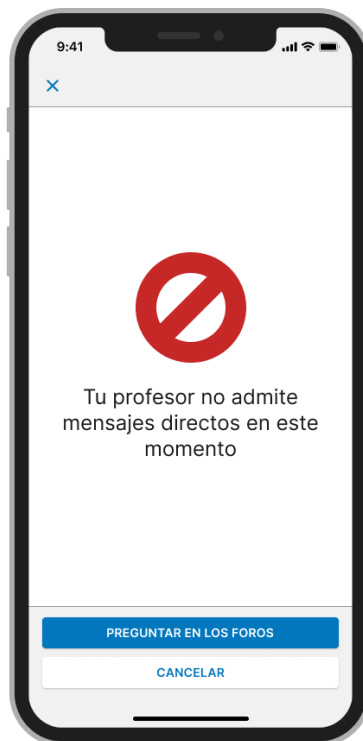


Figura 49. Mensaje de error cuando un profesor no está disponible en el chat.

Fuente: Elaboración propia

Como ya se mencionaba antes, el profesor tendría siempre el derecho de habilitar o deshabilitar la opción de contacto a través del chat. En caso de deshabilitar esta opción, el usuario se encontraría con la imagen superior. Como alternativa, se le sugiere trasladar su pregunta a los foros de la asignatura.

Exámenes

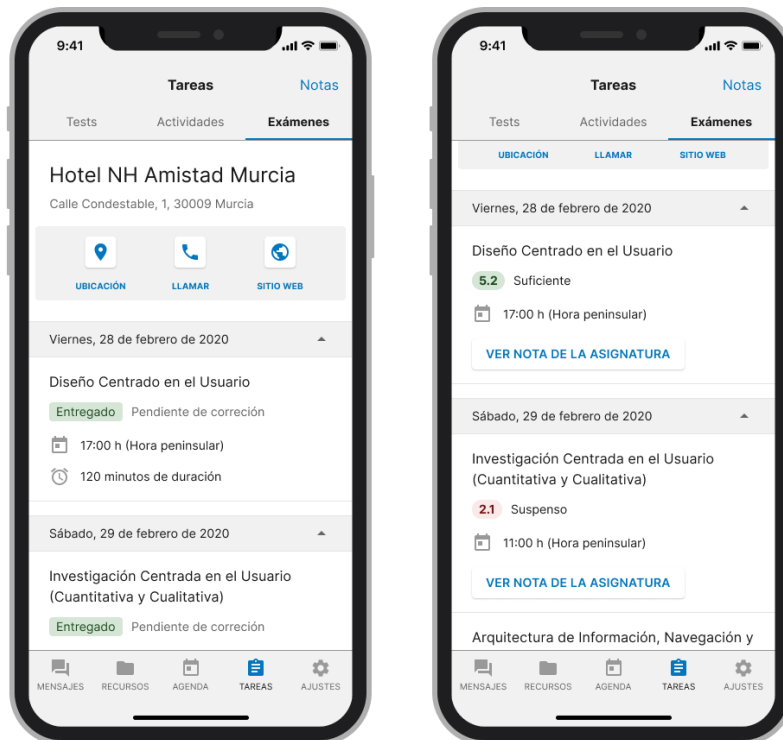


Figura 50. Vistas de la sección de Exámenes en la categoría Tareas.

Fuente: Elaboración propia

Esta sección cobra especial interés durante los días de realización de los exámenes, pero también en los días previos y posteriores.

En los días previos, el usuario normalmente tendrá que planificar su estancia, reservando un hospedaje en la misma sede del examen o en sus alrededores. En esta etapa es importante ubicar la sede y consultar información al respecto.

Buscando dar respuesta a estas necesidades, el diseño sitúa en la parte superior toda la información relativa a la sede, para tenerla siempre al alcance de la mano a través de la aplicación.

La hora y fecha de los distintos exámenes, así como su duración, son datos de vital importancia de cara a planificar las horas de estudio o sesiones de repaso. Del mismo modo, en el transcurso de los exámenes es habitual que el usuario consulte esta

información una y otra vez, fruto del nerviosismo. En cualquiera de estos escenarios resulta conveniente contar con esta información de fácil acceso.

Una vez terminados los exámenes, esta sección pasa a ser una de las posibles vías de consulta de resultados. Si bien sería posible comprobarlos desde la sección *Notas*, conviene cubrir los posibles caminos que pueda tomar el usuario y así evitar confusiones como pensar que aún no se han publicado.

Una vez publicadas, las notas de los exámenes pueden consultarse desde aquí. En ese momento se habilita la opción *Ver nota de la asignatura*, que dirige a la sección *Notas* y permite comprobar el resultado general de la asignatura en cuestión.

Notas

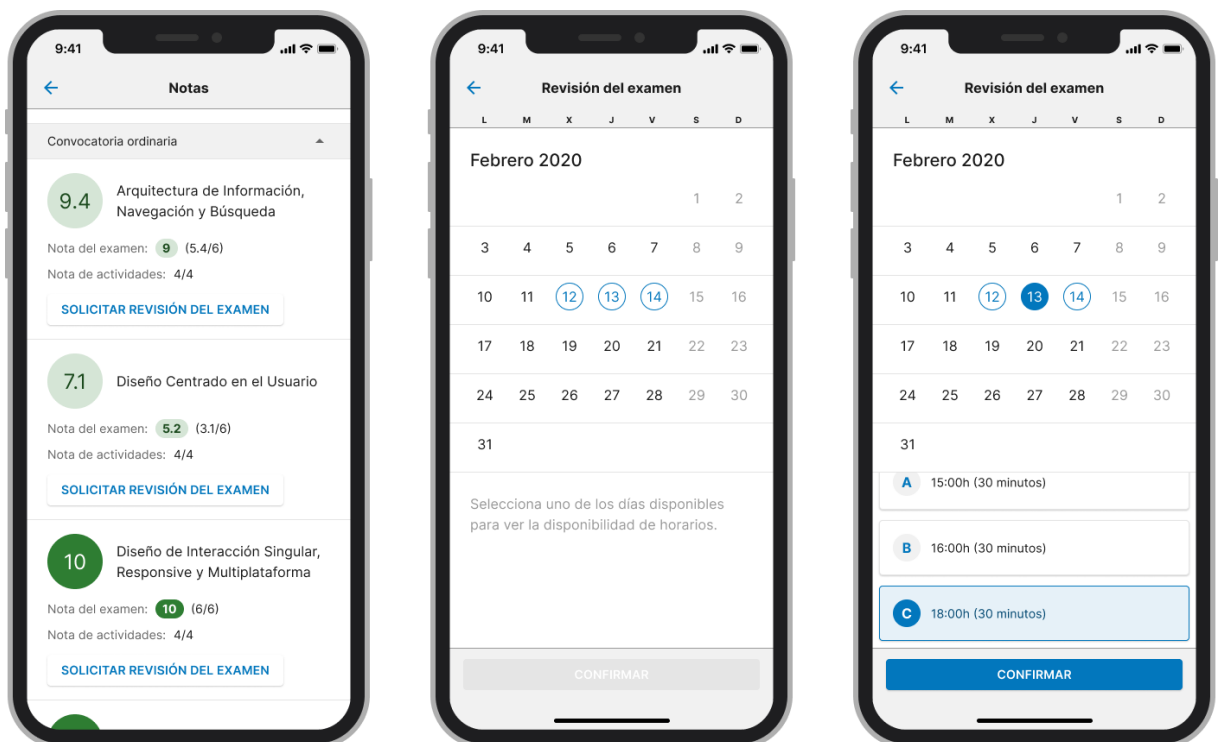


Figura 51. Flujo de interacción para solicitar la revisión de un examen.

Fuente: Elaboración propia

La finalidad fundamental de esta sección es la de comprobar el progreso en la asignatura, así como el resultado final, cuando todas las partes que constituyen la nota han sido evaluados.

Como mejora respecto al diseño existente en el Campus Virtual se propone un desglose más detallado de las notas generales. Podemos comprobar la nota del examen y qué peso tiene en la valoración general, donde también se incluye la nota global de las actividades.

Una vez publicadas las evaluaciones de los exámenes, durante 48 horas sería posible desde esta página solicitar la revisión del examen. Al hacer clic en el botón correspondiente, el usuario es dirigido a un calendario con los días y franjas de tiempo disponibles. Solo tiene que seleccionar fecha y hora para solicitar la revisión.

La notificación alertando de que la nota del examen ha sido publicada puede llegar en una situación en la que el usuario no tenga acceso a un ordenador y el periodo de solicitud de revisión es breve.

Por la ubicuidad de los smartphone y porque siempre van con nosotros, resulta muy conveniente incluir esta funcionalidad en la aplicación, dada esa limitación de tiempo.

Ajustes

Perfil

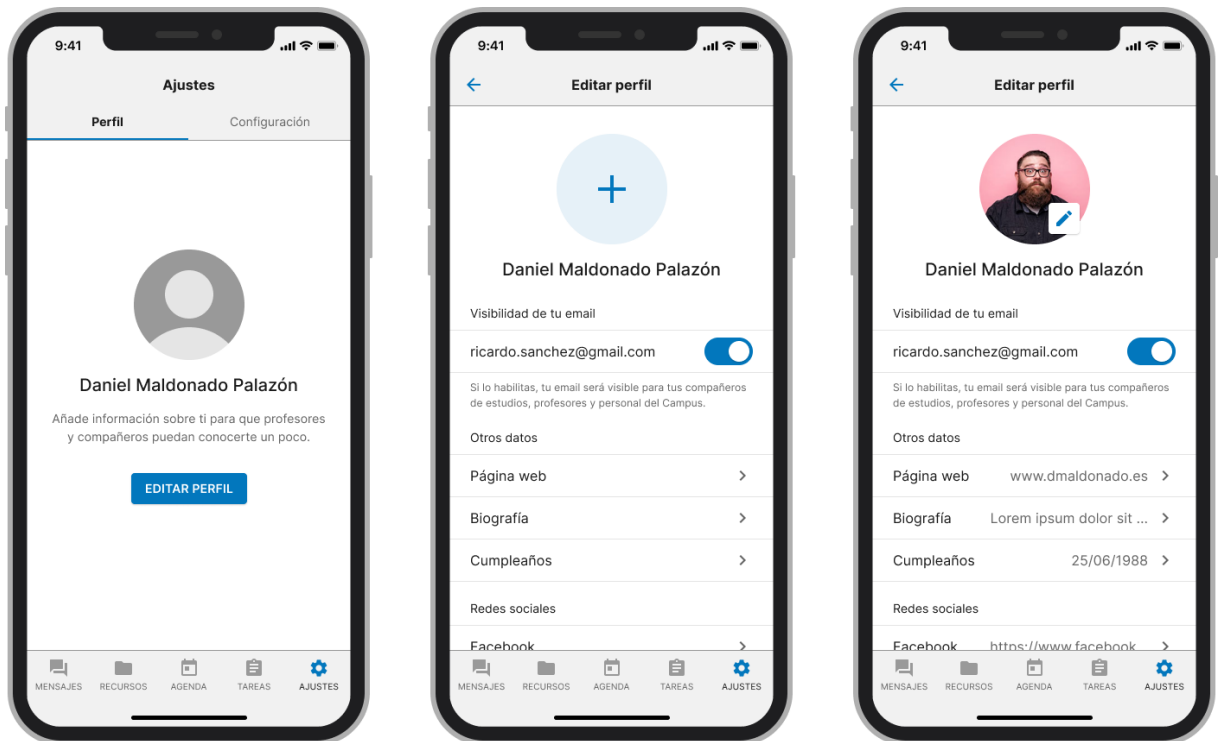


Figura 52. Flujo de interacción para editar y completar el perfil de usuario.

Fuente: Elaboración propia

En la etapa de investigación los usuarios señalaron la interacción social con compañeros como uno de los aspectos fundamentales en la experiencia de cursar sus estudios online.

Para que esta interacción pueda resultar más cercana y enriquecedora, es importante poder identificar a nuestro interlocutor del mismo modo que sucede en la vida real, donde no interaccionamos desde el anonimato.

Para tratar de fomentar esa cercanía en la relación con otros participantes, el diseño propone la sección Perfil, dentro de la categoría Ajustes. Desde aquí el usuario puede indicar algunos datos biográficos básicos y de contacto.

El nombre viene ya indicado y resulta imprescindible para muchas secciones de la aplicación. El usuario es libre de aportar el resto de datos si así lo desea.

Este perfil público es accesible desde cualquier listado de usuarios en la aplicación, como cuando consultamos los participantes de un canal de chat o de un hilo en los foros.

Configuración

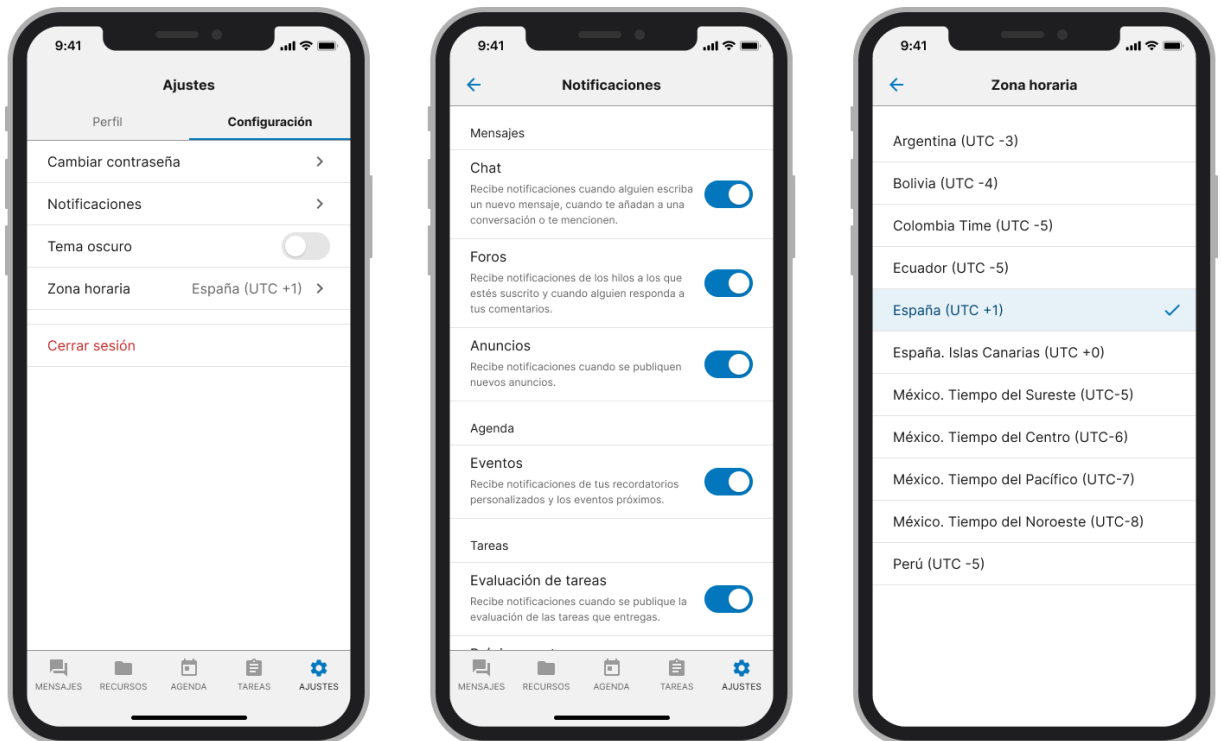


Figura 53. Diferentes vistas de la sección Configuración en la categoría Ajustes.

Fuente: Elaboración propia

Como ya se mencionaba en la etapa de bocetación, el propósito de la sección Configuración es ofrecer algunos ajustes básicos de la experiencia y brindar las opciones imprescindibles de gestión de la cuenta.

Es importante que el sistema de notificaciones sea lo bastante flexible como para adecuarse a las necesidades del usuario. Durante la ronda de entrevistas, muchos usuarios coincidieron en definir el exceso de notificaciones como una situación abrumadora.

En el sistema planteado, el usuario puede escoger de qué secciones de la aplicación desea recibir notificaciones push. Cada una de las secciones se acompaña de una breve descripción que especifica en qué situaciones recibirán notificaciones.

Aunque responda principalmente a una cuestión estética, se plantea la posibilidad de habilitar un modo oscuro. Ahora que muchos sistemas operativos lo ofrecen, puede resultar interesante para algunos usuarios adecuar el aspecto de la aplicación al del resto del sistema.

Varios usuarios manifestaron problemas con la configuración horaria del Campus Virtual, especialmente en Latinoamérica. Describen la experiencia como un factor muy negativo en sus primeros pasos con la plataforma, porque no poder consultar con normalidad la hora en la que se dan los diferentes eventos puede traer consecuencias graves para los estudiantes.

Para solucionarlo, se propone un ajuste automático de la zona horario, basado en la ubicación del usuario o en la propia configuración de su smartphone. Esta opción se incluye en cualquier caso en esta sección, para comprobar que efectivamente la configuración es correcta y para poder cambiarla en caso de que la configuración automática pudiera fallar.

Validación de propuesta

Para validar la propuesta se utilizó la herramienta Maze (<https://maze.design/>), una solución online para elaborar, entre otros, test de usabilidad. Estos test tienen la particularidad de que no es necesario que ningún facilitador asista al usuario durante la prueba.

Los resultados son menos cualitativos porque se pierde el factor de la observación, pero a cambio proporciona toda clase de métricas, como mapas de calor, tasa de abandono, tiempo de resolución, etc.

Debido al carácter más cuantitativo de los resultados, es necesario contar con una muestra de participantes mayor que en el caso de un test de usabilidad convencional. Como argumenta Nielsen, en un test normal bastan 5 usuarios para encontrar el 85% de los problemas de usabilidad (Nielsen, 2000). Su principal inconveniente es que toman mucho más tiempo.

En este caso, un total de 35 personas participaron en las pruebas, todos ellos estudiantes del máster de Experiencia de Usuario impartido por la UNIR.

Tratándose de un test de usabilidad, el principal objetivo de la prueba era determinar el grado de usabilidad de la propuesta.

A continuación se describen las distintas pruebas que constituyeron el test y los resultados en cada caso.

Localizar y completar un test

Objetivos

El principal objetivo en este caso era probar la interacción propuesta para la resolución de tests desde la aplicación móvil. El diseño difiere bastante del original y busca ofrecer una experiencia ágil y fluida a la hora de completar un test.

En base a este objetivo, la prueba proponía a los participantes completar un test de 10 preguntas, extraídas de un ejemplo real para mayor realismo.

Escenario descrito al usuario

Como estudiante del máster, imagina que estás preparándote para tu examen de la asignatura Herramientas de Prototipado y Diseño de Interfaz de Usuario. Has terminado de leer el tema 7 y quieres hacer el test correspondiente para ver cuánto has aprendido.

Pasos:

- En la asignatura Herramientas de Prototipado y Diseño de Interfaz de Usuario, encuentra el test del tema 7 (Veinte leyes de experiencia de usuario y percepción).
- Completa el test hasta el final (no importa el resultado).

Resultados

- Del total de usuarios que participaron en el test, la tasa de éxito fue de un 85,3%, mientras que la de rebote se situó en un 14,7%.
- El tiempo medio para completar la tarea fue de unos 101,2 segundos. Al haber incluido preguntas reales extraídas del contenido del máster, es probable que muchos usuarios tardasen más en completarla al tratar de acertar las respuestas.
- La tasa de *misclick*, hacer clic en un lugar no esperado, fue de tan solo un 2,8% del total. Observando los *heatmaps* o mapas de calor, apenas se apreciaban clics en elementos no previstos.

Configura un recordatorio 2 días antes de la entrega de un trabajo

Objetivos

Esta prueba trataba de responder el deseo expresado por varios alumnos de poder recibir notificaciones push a modo de recordatorio de los eventos próximos. Además de recibir notificaciones, también mencionaron la posibilidad de configurar esos recordatorios.

Otro propósito era comprobar la facilidad de navegación entre los distintos días y eventos en la sección de Agenda.

Escenario descrito al usuario

Imagina que pronto tienes la entrega de un trabajo bastante largo y complejo. Por defecto, el sistema te manda un recordatorio 1 día antes de la entrega de actividades. Como esta entrega va a llevarte más trabajo, tú prefieres recibir el recordatorio 2 días antes.

Pasos:

- Hoy es 23 de abril, sabiendo que se entrega un día de la semana que viene, localiza el trabajo Guía de estilo de Friend.ly.
- Cambia la configuración para recibir un recordatorio 2 días antes de la entrega.

Resultados

- Del total de los usuarios que empezaron el test, un 82,1% completaron la prueba y un 17,9% decidió abandonarla.
- La tasa de *misclick* fue más alta en esta prueba, con un 25%. En la pantalla con un mayor porcentaje de clics fallidos interviene un gesto para deslizar hacia abajo, que pudo haber causado alguna confusión inicial.
- El tiempo para completar el test por otra parte fue de 5,1 segundos. Con este dato puede interpretarse que los usuarios fueron capaces de completarlo con facilidad.

Únete a un canal de chat, responde al mensaje de otro usuario y silencia el canal

Objetivos

La sección de chat es una nueva propuesta, elaborada en base a las necesidades expresadas por los usuarios. Era importante validar si el diseño de interacción respondía adecuadamente esta cuestión, para que la experiencia pudiera resultar satisfactoria.

Esta prueba tenía como finalidad poner a prueba aspectos como la navegación, el uso del buscador y de las opciones disponibles en los chats.

Escenario descrito al usuario

Te enteras de que han creado un canal de chat para tratar las dudas de la entrega y quieres unirte para consultar tus dudas y responder las de los compañeros.

Pasos:

- Utiliza el buscador para encontrar el canal de chat donde se tratan las dudas relacionadas con la tarea Guía de estilo Friend.ly y únete al canal.
- Si alguien pregunta por la extensión del trabajo, cita su comentario y responde a su duda.
- Silencia el canal indefinidamente para que las notificaciones no molesten.

Resultados

- En este caso el porcentaje de rebote fue de un 42,9%. Es una cifra bastante elevada y las causas no están claras. Algunos de los condicionantes descritos, como el menor compromiso por parte de los usuarios, pueden haber afectado a la prueba a partir de este punto.
- La tasa de *misclick* fue de un 19,7%. En la pantalla con peor porcentaje del test interviene también un gesto de deslizamiento, que pudo haber causado algún problema.
- El tiempo medio para completar la prueba fue de 4,9 segundos. Este dato sugiere que quienes la completaron no tuvieron mayores dificultades.

Crea un grupo en el chat para preguntar por una actividad con la que tienes dudas

Objetivos

Este test también se relacionaba con la categoría de Chat. El principal objetivo en este caso era poner a prueba el proceso de creación de un nuevo grupo de conversación.

Otro de los propósitos de esta prueba fue comprobar el flujo propuesto para compartir contenidos del máster a través de un chat.

Escenario descrito al usuario

Como estudiante, tienes dudas con la actividad de una asignatura que se entrega pronto. Intentas contactar con el profesor, pero no es posible. Decides resolver tus dudas preguntando a un compañero con quien tienes confianza.

Pasos:

- Empezar un nuevo chat con tu compañero Héctor Vázquez Mateo.
- Escríbele un mensaje y comparte con él un enlace a la descripción de la actividad:
 - Asignatura: Arquitectura de Información, Navegación y Búsqueda
 - Actividad: Caso práctico: Inventario de contenidos

Resultados

- Del total de los participantes, un 83,3% de los usuarios completaron la prueba, mientras un 16,7% la abandonó. Este ratio parece mantenerse más o menos constante en la mayor parte de los test.
- En este caso, el porcentaje de *misclick* fue de un 20% con respecto del total.
- La pantalla con un mayor porcentaje de clics fallidos proponía escribir un mensaje en el chat. Esta interacción es solo simulada, por lo que a pesar de ser una tarea natural para los usuarios, es posible que se sintieran confusos por lo rudimentario de su funcionamiento.
- La duración media para completar esta prueba fue de apenas 4,1 segundos. Como antes, parece que quienes completaron el test lo lograron con relativa facilidad.

Descargar la grabación de una clase para verla sin conexión

Objetivos

Conforme a uno de los escenarios descubiertos en la etapa de investigación, este test tenía el propósito de comprobar si la interacción propuesta para descargar clases y poder verlas sin conexión era comprensible.

Otro objetivo principal en este caso fue comprobar si los usuarios comprendían cómo cambiar entre las distintas formas de reproducir una clase.

Escenario descrito al usuario

Imagina que quieres ver la grabación de una clase mientras corres en la cinta del gimnasio, donde no hay cobertura. Antes de salir de casa, descargas la clase para verla sin conexión.

Pasos:

- En la asignatura Herramientas de Prototipado y Diseño de Interfaz de Usuario, descarga la clase tema 8 (Diseño móvil y de escritorio) para verla sin conexión.
- Al llegar al gimnasio, reproduce la clase y ponla en modo horizontal con el chat visible.

Resultados

- El porcentaje de rebote fue de un 25%, una cifra bastante elevada. Las causas no están claras, especialmente porque el resto de métricas fueron buenas.
- El reporte de Maze refleja que la mayor parte de usuarios abandonó la tarea una vez empezada la reproducción de la clase, por lo que es posible que no entendieran la última parte del enunciado, que indicaba que debían cambiar al modo horizontal.
- La tasa de *misclick* fue de solo un 4,4% y el tiempo medio para completar el test, de 1,9 segundos. Unos malos resultados en estas métricas hubieran revelado frustración en los usuarios, por eso no se explica un porcentaje de rebote tan alto.

Acceder al apartado de un temario y añadir una nota de texto

Objetivos

Con este test se buscaba validar la nueva funcionalidad propuesta para poder subrayar partes del texto y añadir anotaciones a partes del texto.

Otro de los propósitos era comprobar la interacción propuesta para acceder al índice de contenidos, desde donde es posible dirigirse a un apartado específico del temario.

Escenario descrito al usuario

En una clase el profesor ha compartido un artículo donde se amplía información del tema. Quieres añadirlo como una nota al temario en cuestión, para cuando tengas que estudiarlo.

Pasos:

- En la asignatura Investigación Centrada en el Usuario accede al temario tema 3 (*El test de usuarios*).
- En el temario, encuentra la forma de ir directamente al apartado 3.3. *El test de usuarios en la práctica: así se hace*.
- Escribe la nota en el párrafo sobre *Briefing*. Comprueba la nota.

Resultados

- Del total, un 87,5% logró completar la prueba y un 12,5% la abandonó sin terminar.
- El porcentaje de clics fallidos o *misclick* fue bastante alto, con un 32,3% del total.
- La pantalla donde se produjo un mayor porcentaje de clics fallidos es aquella en la que los usuarios deben encontrar el elemento que da paso al índice de contenidos. Un motivo podría ser que esta acción no incluye una etiqueta de texto, pudiendo ser más difícil localizarla. También podría deberse a que el enunciado de la prueba no estuviera del todo claro para los usuarios.
- El tiempo medio para completar la tarea fue de 7,9 segundos, que no parece ser un mal indicador.

Crea un nuevo hilo en los foros para consultar una duda que tienes sobre una actividad

Objetivos

Siguiendo el patrón de comportamiento descrito por varios usuarios, esta prueba planteaba una situación donde, después de discutir primeramente las dudas con los compañeros, al no obtener respuesta se acude al foro para preguntar allí.

Uno de los objetivos era probar si los usuarios se orientan con la navegación propuesta, moviéndose desde un chat en particular hasta la categoría de foros.

Otro propósito pasaba por comprobar si los participantes eran capaces de comprender el flujo de interacción propuesto para crear un nuevo hilo en los foros.

Por último, también se buscó validar la interacción propuesta para compartir contenidos del máster, en las distintas secciones de la aplicación.

Escenario descrito al usuario

Después de comentarlo con tus compañeros, no habéis podido resolver una duda común sobre una actividad y el profesor tiene el chat deshabilitado, así que decides preguntar en los foros (no en el chat).

Pasos:

- Crea un nuevo hilo en el foro de la asignatura Diseño de Interacción Singular, Responsive y Multiplataforma para preguntar por la actividad Diseñar un servicio multidispositivo para gestionar salas de reuniones (1/3): Caso de uso.
- Adjunta a tu mensaje un enlace a la actividad.

Resultados

- El porcentaje de éxito en este caso fue de un 81,2%, con un 18,8% del total de usuarios que abandonaron sin terminar.
- Del total de clics realizados, el 29,6% fueron fallidos, un dato algo elevado.
- La pantalla con mayor tasa de *misclick* en este caso fue la penúltima, donde los usuarios debían hacer clic en “Enviar” para compartir un contenido en un hilo en los foros. Muchos usuarios trataron primero de hacer clic en otras zonas de la página. Es posible que hubiese funcionado mejor con el término “Compartir”, o si la acción hubiese sido más prominente.
- El tiempo medio para completar la tarea fue bajo como en la mayor parte de tests analizados, en este caso 6,1 segundos.

Conclusiones

Condicionantes

Existen una serie de condicionantes en las pruebas realizadas, que en su mayoría están relacionados con el hecho de que no exista la figura del facilitador.

- Al no estar frente a otra persona, es probable que la implicación de los participantes se reduzca, que no sientan el mismo grado de compromiso y opten por abandonar las pruebas más fácilmente.
- La herramienta no permite redactar enunciados demasiado largos para las pruebas y, en algunas ocasiones, esto impidió aclarar con más detalle algunas cuestiones. Si los usuarios se encuentran con enunciados que no entienden o les resultan confusos, no tienen a nadie a quien poder preguntar. Algunos usuarios mencionaban este problema al final del test, en un campo habilitado para incluir comentarios.
- Algunos participantes manifestaron también haber tenido que abandonar algunas pruebas, después de que la aplicación fallase al tratar de realizarlas desde el móvil. Este factor seguramente haya afectado negativamente a la tasa de rebote indicada.

Tasa de clics fallidos (*misclick*)

Aquí la media de todas las tareas se sitúa en el 19,11%. Aunque en la mayor parte de los casos esta cifra es mayor, en la tarea *Localizar y completar un test* (2,8%) el porcentaje es tan bajo que reduce mucho la media.

El porcentaje aumenta sobre todo en tareas que ponen a prueba nuevos planteamientos y funcionalidades inexistentes en el Campus Virtual. Algunos usuarios indicaban problemas para entender los enunciados, por lo que parece ser una causa probable.

Porcentaje de rebote

El porcentaje de rebote medio entre todas las actividades propuestas en la prueba de usabilidad es de un 21,1%. Hay dos tareas que superan esa media:

- Únete a un canal de chat, responde al mensaje de otro usuario y silencia el canal (42,9%).
- Descargar la grabación de una clase para verla sin conexión (25%).

La primera es con diferencia el peor resultado (con un 42,9% de rebote), pero las causas no están claras. En la propuesta de diseño para la categoría de chat se plantean dos formas de comunicarse:

- Conversación. Una conversación privada entre dos o más usuarios.
- Canal. Una conversación pública, a la que cualquiera puede unirse sin autorización expresa y que normalmente tiene una temática concreta.

Estos conceptos serían explicados en un proceso de onboarding, al iniciar la aplicación por primera vez. Este proceso no se incluía en la prueba, por lo que es posible que los usuarios se hayan sentido confusos por la falta de información.

Tanto en el caso descrito como en el resto, sorprende que los porcentajes de rebote contrasten tanto con el tiempo requerido para completar las tareas. De forma contradictoria, este dato parece indicar que los usuarios las resuelven con facilidad.

El porcentaje de rebote es la métrica más determinante en el éxito de un test de estas características, pero en los resultados más negativos las causas no están del todo claras. En un test de usabilidad convencional sería más fácil determinarlas, a través de las dudas y comentarios expresados por los usuarios en el transcurso de la prueba.

Los test de usabilidad con Maze permiten comprobar que los diseños propuestos no presentan problemas de usabilidad, pero cuando estos problemas sí se dan, no ofrece la misma cantidad y calidad de información que en un test de usabilidad convencional.

Sería conveniente realizar algún test de usabilidad presencial, para obtener información cualitativa en aquellos casos donde existe un porcentaje de rebote más alto de lo habitual.

En los tests donde las métricas son positivas o están dentro de lo esperable, Maze es una herramienta suficientemente buena para validar las propuestas de diseño.

En el diseño centrado en el usuario, iterar la propuesta es un proceso natural y necesario para perfilar los diseños. Todos los diseñadores encuentran en sus pruebas problemas de usabilidad en mayor o menor grado, a menudo inesperados, que van siendo subsanados en sucesivas etapas de diseño.

El proceso de validación realizado mediante tests de usabilidad indica con claridad dónde centrar los esfuerzos en futuras etapas de investigación y diseño.

Conclusiones

Contribución del trabajo

La mala experiencia de uso del Campus Virtual en dispositivos móviles, en particular el smartphone, es el principal problema abordado en este proyecto y el eje vertebrador de los procesos de investigación y diseño aquí descritos.

El intento por trasladar una interfaz creada para ser utilizada en un ordenador a los dispositivos móviles, siguiendo una estrategia de diseño *responsive*, es la principal causa de este problema.

Al limitarse a trasladar este diseño al smartphone redistribuyendo los elementos en pantalla para acomodarlos a sus dimensiones más reducidas, se pasa por alto un condicionante fundamental: los **escenarios de uso**.

Aunque los contenidos o acciones a llevar a cabo sigan siendo los mismos, el **contexto** de uso en unos casos y otros puede variar enormemente, condicionando así el diseño propuesto.

Si la reproducción de las clases virtuales se llevase a cabo a través del Campus Virtual (actualmente se hace a través de Adobe Connect), siguiendo la estrategia del diseño *responsive*, los elementos de su versión de ordenador se acomodarían a las dimensiones del smartphone, a fin de hacer la reproducción lo más cómoda posible.

Sin embargo, sin investigación de usuarios no es posible conocer la necesidad que tienen estos de reproducir las clases sin conexión, cuando por ejemplo tratan de seguir la clase desde su móvil en un trayecto de autobús, con constantes interrupciones en la conexión.

La diferencia en el contexto hace que una funcionalidad, que probablemente no tenga sentido contemplar en su versión de escritorio, adquiera una importancia capital en la experiencia de uso del Campus Virtual a través del móvil.

El ejemplo descrito pone de manifiesto la importancia de abordar el diseño desde una perspectiva centrada en el usuario y sus necesidades, que no siempre permite extrapolar el diseño propuesto para una categoría de dispositivos a otra distinta.

Estas cuestiones justifican la propuesta de este proyecto de abordar el diseño de interfaz del Campus Virtual desde los fundamentos de una investigación de usuario.

Al inicio del documento se describen una serie de objetivos a alcanzar con la consecución del proyecto. Resulta pertinente repasarlos ahora y reflexionar acerca de cómo se ven reflejados en el resultado final y en qué medida.

Identificar las necesidades y deseos de los usuarios (alumnos) mediante investigación centrada en el usuario, para incorporarlos a los requisitos del proyecto.

En respuesta a este objetivo se propuso, diseñó y ejecutó una ronda de entrevistas con usuarios reales del Campus Virtual. En su modalidad semiestructurada, la entrevista es una técnica especialmente indicada para obtener información de carácter generativo, relativa al conocimiento del usuario y los factores que condicionan su experiencia.

La ejecución y el análisis de las pruebas se realizó de forma rigurosa, con el fin de obtener información cualitativa acerca de los usuarios, como principal sustento en la elaboración y justificación de los requisitos del proyecto.

Una vez obtenidas las conclusiones de las entrevistas, se realizó una investigación cuantitativa por medio de encuestas, con el propósito de validar y reforzar estas conclusiones.

Puede considerarse por tanto que la información obtenida de los usuarios a través de la investigación es confiable, fundamentada y que no se basa en asunciones propias, criterios imprescindibles para justificar los requisitos del proyecto.

Determinar cuáles son las funcionalidades más adecuadas para incluir en la aplicación móvil, dadas las particularidades de estos dispositivos.

El cumplimiento de este objetivo también se sustenta en las investigación realizada, que permitió obtener toda clase de información acerca del uso que los usuarios hacen del Campus Virtual en distintos dispositivos.

Así por ejemplo, se pudo constatar que algunas funcionalidades como la posibilidad de subir trabajos a la plataforma, no tenían cabida en un acceso móvil. La investigación reveló que los usuarios nunca habían hecho uso de esta funcionalidad desde sus móviles y que tampoco consideraban hacerlo, por su escaso sentido práctico.

También sirvió para conocer cuáles eran las herramientas que más utilizaban al acceder desde el smartphone, así como aquellas por las que manifestaban interés pero que evitaban utilizar por los problemas de usabilidad del diseño existente.

Los usuarios revelaron además los contenidos y secciones del Campus Virtual de los que no hacían uso en ningún caso, ni siquiera desde el ordenador.

A la hora de realizar la propuesta de diseño, se tuvo en cuenta toda esta información relativa al comportamiento de los usuarios en la plataforma. Tanto para considerar qué funcionalidades existentes mantener en la propuesta y cuáles dejar fuera, como para proponer nuevas capacidades hasta ahora inéditas (las capacidades de chat, subrayar y añadir anotaciones en los temarios, reproducir clases sin conexión, etc.).

Analizar la situación actual de las soluciones provistas para acceder al campus desde dispositivos móviles, que son la propia web y la app disponible para descarga.

De haber tomado el relevo a investigaciones anteriores, es posible que las entrevistas por sí solas no hubiesen permitido ahondar lo suficiente como para obtener nueva información en cantidad suficiente.

Sin embargo, al tratarse de una nueva vía de investigación, se parte de un contexto sin información previa. Siendo así, la riqueza de información obtenida con las entrevistas fue suficiente para fundamentar adecuadamente el proceso de diseño, dando respuesta a todas las incógnitas que pudieran condicionar su desarrollo.

Validar la adecuación de la propuesta de diseño a los requisitos del proyecto, orientados a mejorar la experiencia de usuario con respecto a las soluciones existentes para dispositivos móviles.

“Plantear una experiencia de onboarding sencilla, que no se interponga entre el usuario y sus objetivos, a fin de evitar una mala impresión inicial.”

Aunque sería interesante añadir un recorrido guiado a través de la aplicación cuando el usuario ingresa en la aplicación por primera vez, en la experiencia de onboarding intervienen otros factores. Que la navegación sea fluida, la arquitectura de información se adapte a los modelos mentales del usuario y la usabilidad general sea buena, son elementos clave en cuanto a que la experiencia sea satisfactoria en los primeros pasos del usuario.

“Proponer un sistema de notificaciones proactivo, que no requiera acceder a la plataforma, para evitar que puedan olvidarse eventos relacionados con el máster.”

El sistema de notificaciones propuesto está presente en todas las secciones del producto y puede configurarse para adecuarse con precisión a las necesidades e intereses del usuario. Se sustenta en las notificaciones push nativas de los distintos sistemas operativos (iOS y Android), que garantizan un buen funcionamiento y son efectivas para notificar al usuario las cuestiones de su interés.

“Fomentar la comunicación con compañeros y profesores desde la aplicación, supliendo las carencias expresadas por los usuarios que les llevan a recurrir a herramientas externas.”

Las capacidades de chat de la propuesta están diseñadas en base a las necesidades descritas por los usuarios de inmediatez y privacidad. La ausencia de algunas funcionalidades clave era lo que les llevaba a recurrir a aplicaciones de terceros, por lo que todas ellas están presentes en la propuesta. El chat además está integrado en toda la

aplicación, permitiendo por ejemplo iniciar una conversación con cualquiera a través de su perfil.

“Diseñar una arquitectura de información que permita una navegación ágil y solvente los problemas de navegación ya descritos, detectados durante la investigación.”

La arquitectura de información propuesta se validó mediante un card sorting, para comprobar que efectivamente se adecúa a los modelos mentales de los usuarios y permite una navegación intuitiva.

“Reducir la cantidad de secciones y funcionalidades a las que los usuarios utilizan con mayor frecuencia y que tenga sentido incluir en una aplicación móvil, desde un punto de vista práctico y de usabilidad.”

Como se describe en uno de los puntos anteriores, las secciones y funcionalidades presentes en la propuesta de diseño vienen determinadas por la investigación con usuarios.

“Facilitar y simplificar el acceso a un calendario que ofrezca una visión integral de los eventos relativos al máster.”

La sección de Agenda propone una navegación sencilla y ágil, además de contar con la vista de eventos, que permite ver los eventos más próximos sin necesidad de ir consultando día tras día.

“Potenciar las capacidades de este calendario en términos de flexibilidad para que el usuario pueda adaptarlo a sus necesidades particulares.”

Se han añadido capacidades extra al calendario que responden a este criterio, como la capacidad de editar recordatorios, añadir notas o adjuntos.

“Proponer soluciones a los problemas encontrados en la etapa de investigación, a fin de mejorar la experiencia de uso percibida por los alumnos y responder a su interés por utilizar más el smartphone para acceder a la plataforma.”

Las soluciones propuestas se validaron con el test de usabilidad realizado. Aunque la mayoría de tests se han resuelto satisfactoriamente, en algunos de los escenarios donde se proponen nuevas funcionalidades el resultado no es del todo concluyente.

Siempre que se proponen nuevas soluciones existe un margen de mejora. La investigación permite detectar esas áreas y abordarlas en las siguientes iteraciones.

Considerando que, por el alcance del proyecto, no ha sido posible refinar la propuesta inicial de diseño, el resultado de esta primera iteración se considera satisfactorio.

Los comentarios de algunos de los usuarios que participaron de forma anónima en los test de usabilidad parecen confirmarlo:

¡Está genial! Ojalá se usara en un futuro.

Tester #17215224

Excelente trabajo :)

Tester #17215691

Todo muy claro

Tester #17239181

Líneas de trabajo futuro

La contribución del proyecto llevado a cabo no se limita a la propuesta de diseño como tal, también incluye un proceso de investigación de usuarios exhaustivo y contrastado, mediante la triangulación de técnicas.

Este trabajo ha permitido arrojar luz sobre múltiples vías de investigación en las que profundizar para obtener un conocimiento más exhaustivo y completo de los usuarios, con el que fundamentar futuros procesos de diseño.

La naturaleza del diseño centrado en el usuario es iterativa. El alcance de la propuesta se limita a esa primera iteración que sienta las bases del proyecto, pero no es suficiente.

Futuras contribuciones podrían recoger el testigo y continuar el proceso justo en el punto en que lo deja este proyecto.

Referencias

A Guide to User Story Mapping: Templates and Examples (How to Map User Stories). (s. f.).

Planio. Recuperado 13 de septiembre de 2020, de

<https://plan.io/blog/user-story-mapping/>

Aguirre, A. F., Villareal-Freire, Á., Gil, R., y Collazos, C. A. (2017). Extending the Concept of

User Satisfaction in E-Learning Systems from ISO/IEC 25010. En A. Marcus y W.

Wang (Eds.), *Design, User Experience, and Usability: Understanding Users and*

Contexts (Vol. 10290, pp. 167-179). Springer International Publishing.

https://doi.org/10.1007/978-3-319-58640-3_13

Al-Emran, M., Elsherif, H. M., y Shaalan, K. (2016). Investigating attitudes towards the use of

mobile learning in higher education. *Computers in Human behavior*, 56, 93-102.

Andersen, K. (2019). *Perceived User Experience Associated with M-learning: An Exploratory*

Case Study. 189.

Bottom navigation. (s. f.). Material Design. Recuperado 13 de septiembre de 2020, de

<https://material.io/components/bottom-navigation>

Cheon, J., Lee, S., Crooks, S. M., y Song, J. (2012). An investigation of mobile learning

readiness in higher education based on the theory of planned behavior. *Computers & education*, 59(3), 1054-1064.

Dirin, A., Laine, T. H., y Nieminen, M. (2017). Sustainable usage through emotional

engagement: A user experience analysis of an adaptive driving school application.

Cognition, Technology & Work, 19(2-3), 303-313.

<https://doi.org/10.1007/s10111-017-0406-6>

Dirin, A., y Nieminen, M. (2015). mLUX: Usability and User Experience Development

- Framework for M-Learning. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (IJIM)*, 9(3), 37. <https://doi.org/10.3991/ijim.v9i3.4446>
- Dirin, A., y Nieminen, M. (2013). State-of-the-art of m-learning usability and user experience. *The Fourth International Conference on e-Learning (ICEL), Ostrava, Czech Republic*, 201.
- Dirin, A., y Nieminen, M. (2017). User Experience Evolution of M-Learning Applications: *Proceedings of the 9th International Conference on Computer Supported Education*, 154-161. <https://doi.org/10.5220/0006370301540161>
- Esterhuyse, M., Scholtz, B., y Dafoulas, G. (2016). *A Process for Designing and Developing Interactive Learning Objects for Organisations*. 15.
- Fetaji, M., y Fetaji, B. (2011). Devising m-learning usability framework. *Proceedings of the ITI 2011, 33rd International Conference on Information Technology Interfaces*, 275-280.
- Gray, C. (s. f.). *Better User Research Through Surveys—UX Mastery*. UX Mastery. Recuperado 25 de julio de 2020, de <https://uxmastery.com/better-user-research-through-surveys/>
- Harpur, P.-A., y De Villiers, R. (2015). MUUX-E, a framework of criteria for evaluating the usability, user experience and educational features of m-learning environments. *South African Computer Journal*, 56(1). <https://doi.org/10.18489/sacj.v56i1.240>
- Herrera, S. I., y Fénema, M. C. (2011). Tecnologías móviles aplicadas a la educación superior. *XVII Congreso Argentino de Ciencias de la Computación*.
- Hussain, A., Saleh, A., Taher, A., Ahmed, I., y Lammasha, M. (2015). Usability Evaluation Method for Mobile Learning Application Using Agile: A Systematic Review. *Jurnal Teknologi*, 77(5). <https://doi.org/10.11113/jt.v77.6116>
- Kumar, B. A., y Goundar, M. S. (2019). Usability heuristics for mobile learning applications. *Education and Information Technologies*, 24(2), 1819-1833.

<https://doi.org/10.1007/s10639-019-09860-z>

- Kumar Basak, S., Wotto, M., y Bélanger, P. (2018). E-learning, M-learning and D-learning: Conceptual definition and comparative analysis. *E-Learning and Digital Media*, 15(4), 191-216.
- Melhuish, K., y Falloon, G. (2010). *Looking to the future: M-learning with the iPad*.
- Miraz, M. H., Ali, M., y Excell, P. S. (2018). Cross-cultural Usability Issues in E/M-Learning. *Annals of Emerging Technologies in Computing*, 2(2), 46-55.
<https://doi.org/10.33166/AETiC.2018.02.005>
- Nakamura, W., Marques, L., Rivero, L., Oliveira, E., y Conte, T. (2017). *Are Generic UX Evaluation Techniques Enough? A study on the UX Evaluation of the Edmodo Learning Management System*. 1007. <https://doi.org/10.5753/cbie.sbie.2017.1007>
- Nielsen, J. (1994, abril 24). *10 Heuristics for User Interface Design: Article by Jakob Nielsen*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>
- Nielsen, J. (2000, marzo 18). *Why You Only Need to Test with 5 Users* [Why You Only Need to Test with 5 Users]. Nielsen Norman Group.
<https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>
- Nielsen, J. (2012). *Usability 101: Introduction to Usability*. Nielsen Norman Group.
<https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Nielsen, J., y Budiu, R. (2013). *Usabilidad en dispositivos móviles*. Anaya.
- Norman, D., y Nielsen, J. (s. f.). *The Definition of User Experience (UX)*. Nielsen Norman Group. Recuperado 11 de abril de 2020, de
<https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>
- Şendurur, E., Efendioğlu, E., Çalışkan, N. Y., Boldbaatar, N., Kandin, E., y Namazli, S. (2017). *THE M-LEARNING EXPERIENCE OF LANGUAGE LEARNERS IN INFORMAL SETTINGS*. 5.

Takashi Nakamura, W., Harada Teixeira de Oliveira, E., y Conte, T. (2017). Usability and User Experience Evaluation of Learning Management Systems—A Systematic Mapping Study: *Proceedings of the 19th International Conference on Enterprise Information Systems*, 97-108. <https://doi.org/10.5220/0006363100970108>

Anexos

Anexo A. Primera entrevista

Fecha de la entrevista: 18-04-2020

Ubicación: Videoconferencia a través de Zoom

R: ¿Tengo tu consentimiento para grabar la conversación y luego incluirla en el proyecto final de máster?

L: Sí.

R: Pues si te parece podemos empezar repasando un poquito tu trayectoria, tu situación profesional y no sé, un poco los motivos que te llevaron a cursar el máster.

L: Pues bueno en realidad todavía sigo sin saber qué seré o qué quiero ser. De hecho tampoco ahora mismo creo que... de pequeña igual más, o de joven más, pensaba que en el futuro siempre tenías que hacer una cosa y ya está. Pero yo creo que ahora no, ahora mismo de hecho me motiva y me pone más ser diferentes cosas a lo largo de mi vida.

Depende de cómo me sienta o qué me apetezca estudiar, pues dedicarme 5 años a trabajar en una cosa, o a otra, o lo que sea. Y casualmente, yo no sabía qué carrera estudiar me gustaba mucho el arte, me gustaba la psicología, me gustaban... bueno, diferentes cosillas y yo no tenía claro, si hacer una carrera no, pero por presiones parentales, digámoslo, hice una carrera y dije bueno, pues voy a estudiar periodismo hasta saber qué es lo que realmente me gusta.

Porque bueno, me daba culturilla general, me gustaba tal y bueno. Total que me gustó la carrera y acabé trabajando en la televisión. Acabé aquí haciendo Informativos de EITB y hacía, pues eso, vídeos y sobre todo entrevistas, también he hecho muchas. Lo que pasa es que tienes que sacarte oposición, si quieres trabajar en la televisión pública. Entonces bueno sí que hice la posición pero no me la saqué y me plantearon las jefas si quería entrar

a trabajar en eitb.com, haciendo noticias redactadas, haciendo blogs, haciendo redes sociales de diferentes canales. Y empecé a entrar un poco en el mundo digital, digamos.

Una vez dentro del mundo digital, el coordinador de todo eitb.com me propuso hacer un Máster en Marketing Digital y entre por ahí. Hice el Máster y bueno me gustó mucho también, además las redes sociales también... ahora mismo digo que no, que no es lo que más me gusta, la verdad. Estoy un poco cansada de ver tanta información masiva. Y una vez terminado el Máster de marketing digital, lo quería... me gustaba pero como que quería un poco más estar más con las personas, ¿sabes como te digo?

Entonces empecé a leer sobre el UX y me empezó a llamar la atención. Y además justo mi chico es programador y también le pone mucho el UX. Y hemos decidido hacer el Máster pues eso, un poco que nos ha llevado la vida a hacer cosas así y además sobre todo me gusta la parte de investigación, justo lo que estás haciendo tú ahora. Porque tiene el contacto con las personas. Porque luego el diseño me gusta, pero no es algo que... que además creo que tienes que tener un don especial para hacer las cosas guays.

Y estuve mirando diferentes másters y diferentes cosillas y tenía que equilibrar un poco el precio con lo que iba a aprender. Entonces bueno, la balanza se equilibró bastante con este máster de la UNIR y me apunté. Lo pagué y ahora estoy a ver si me saco el título este año, espero que sí, pero...

R: Entonces, digamos que quizás la parte que más te interesa es la investigación como tal, más que el diseño como artefacto, como interfaz y demás.

L: Sí, y es una pena, porque justo las prácticas me ha tocado hacer todo diseño y prototipado y tal. Entonces está muy bien que esté con [menciona a un profesor] por eso, porque él también me va a echar un cable en ese sentido. Pero a mí lo que me gusta es estar con la gente, hacer entrevistas, investigación en contexto, ir a los sitios y ver qué es lo que hace la gente... esas cosillas, me gusta. Descubrir cosas me gusta en realidad.

R: ¿Y por qué una modalidad online, por qué estudios online?

L: Pues para lo mismo que tú yo creo, porque el trabajo... claro al final yo, ahora mismo hago teletrabajo y sí que podíamos trabajar desde casa y eso, pero claro, entre el trabajo

que ya te ocupa 8 horas al día y a nada que tengas yo que sé, que ir al gimnasio, que hacer cuatro cosillas en casa para tener una casa decente, es imposible muchas veces hacer las cosas presencialmente.

El anterior sí que lo hice presencial, porque era viernes y sábado. Viernes por la tarde y sábado por la mañana. Quizá si este master hubiese sido viernes por la tarde y sábado por la mañana podría habérmelo planteado. Pero claro, estudias muchas menos horas.

R: Claro, es muy difícil compaginar una cosa con la otra.

L: Y además eso, porque te ofrece otras cosas, el poderte planificar un poco tu vida. Conciliar un poco tu vida personal y laboral con los estudios. Por eso decidí que tenía que ser online.

R: A raíz de matricularte y demás, ¿cómo imaginabas un poco la experiencia en el máster antes de acceder?

L: La verdad es que no tenía una idea muy... no sé, fui un poco a lo loco. Tampoco me informé mucho, mucho. Dije: "venga, lo hago" y ya está. Y si que me ha sorprendido yo creo que gratamente, porque los contenidos me están gustando bastante y bueno, los aspectos más... pues depende qué profesor te toque, claro, es que... es muy subjetivo también el tema de... pero, a mí me gustan más las asignaturas por cómo las explican también.

Entonces sí que es verdad que tiene sus partes buenas en el sentido de que he conocido gente potente y gente que enseña guay y he aprendido cosas muy chulas... y también sus debilidades. Y justo me gustaba mucho esta entrevista contigo, porque una de las debilidades gordas que le veo es lo técnico. Cómo está configurado de cara a que nosotros podamos estudiarlo y podamos navegar... los apartados ya sean documentales de lectura, o ya sean videoconferencias o webinars como hacemos ahora, yo creo que tienen bastante que mejorar en ese sentido.

Pero en general, si le tengo que poner una nota, yo le pondría un 7 al máster.

R: Digamos que, ¿esa primera impresión ha cambiado mucho con respecto a lo que estás viviendo ahora mismo, desde dentro?

L: Pues no, yo creo que no. No, está siendo todo bastante... es que como no tenía nada identificado pues me está gustando. La verdad es que estoy contenta con el Máster. Sí que es verdad que, quizás eche un poco de menos que me guíen un poquito más a la hora de hacer las prácticas o el TFM. Estoy haciendo prácticas online, no sé si te había dicho.

R: No, no lo habías mencionado creo.

L: Pues estoy haciéndolas online. Y claro, el chico si le pregunto pues sí que me dice: "sí, pues vas por aquí bien". Pero un poco más guiado, hubiese estado mejor. Sobre todo eso, prácticas y TFM. Porque el resto... a ver, los PDFs que te vas descargando y tal... bien, la verdad es que me aburren la mayoría bastante. Me cuesta mucho leer tanta parrafada y eso.

R: Te refieres a los temarios, ¿verdad?

L: Los temarios, sí. La verdad es que son un poco densos algunos y a mí me gusta más pues todo lo que es audiovisual, imágenes, ejemplos, las webinars y eso. Aprendo mucho más de ahí. Y luego para el examen siempre... estoy ahí, que si leyéndome los PDFs como una loca, para intentar retener algo en mi cerebro... pero sí que es verdad que lo que más fácil me entra es siempre visual. Pero yo creo que por como tengo configurado mi cerebro también. Necesito como doble lectura, para intentar retener.

R: Vale, eso es lo que te iba a preguntar. De cara también no solo a leerlo y demás, si no a retenerlo para los exámenes y demás. Bueno, creo que has mencionado también de pasada las clases, los webinars, las clases presenciales. Me gustaría saber un poco cuales son tus sensaciones, como ha sido tu experiencia con estos materiales más audiovisuales.

L: Buena. La verdad es que ha sido bastante buena. He tenido la suerte de poder tener buena banda [Internet] en casa también. Entonces claro, si no puedes acceder a un buen Internet también haya gente que le pueda gustar más y quizá eso, pues para ofrecer más accesibilidad para gente que igual no puede permitirse tener... aunque al final si estás pagando 4000 € por un máster bueno... no digo nada. Pero sí que es verdad que, jo, la

calidad de algunos profes a la hora de tener en cuenta eso, no ha sido la adecuada. Costaba mucho escucharles, se les cortaba, la imagen no era buena. Si se van a ofrecer clases de ese tipo que tengan en cuenta el material, las herramientas técnicas que tienen ellos mismos, los profesores, para que eso sea de una calidad mínima. Porque estas pagando un dinero y yo creo que eso también se tiene que hacer ver.

R: Te refieres a las cuestiones técnicas, que en muchos casos son mejorables. ¿Y en cuanto a lo que es el propio contenido, el aspecto más didáctico?

L: Sí, pues al contenido... es que claro, es lo que te decía, depende qué profesor me ha gustado mucho porque si tú te leías, por ejemplo, el temario de esa semana, podías complementarlo con lo que te decía en el webinar en la clase virtual. Incluso los ejemplos me parecían muy atractivos y pues eso, para retener mejor. Y depende qué profesor, pues me ha gustado mucho como han llevado adelante las clases virtuales. Ahora, también es verdad que bueno, por otras situaciones o porque cada profesor es un mundo, creo que ha habido casos en los que desconectaba totalmente. Pero es que además desconectaba por lo que te digo, porque la herramienta tampoco... se veía tan mal y se oía tan mal que era casi imposible seguirla.

O la monotonía de hablar, porque a veces las personas hablan como muy monótono. pues un poquito si eres profesor, tienes que trabajar eso también. El poder atraer, que la gente esté atenta. Porque normalmente dicen que a la hora bajas un poco la atención. Que al final eran clases de 45 minutos, pero sí. A nivel de contenido sí que es verdad que ayudaba mucho que fuesen cosas audiovisuales, ejemplos atractivos y que las explicaciones sean un poquito entendibles, con un lenguaje entendible y un tono también un poco atractivo. Y por otro lado, pues eso, lo que te digo, lo técnico también ayuda a que esa atención se mantenga. No sé si quieres que me centre el algún contenido en concreto, pero yo creo que en general...

R: No, con una apreciación general...

L: En general los contenidos ayudaban a entender mejor la asignatura.

R: Vale. Entonces entiendo, corrígeme si me equivoco, que básicamente los aspectos que encuentras mejorables son, por un lado las cuestiones técnicas de la grabación, del audio y luego también un poco... pues esa faceta como comunicador del profesor, que bueno como decías pues ya depende de cada caso. Vale, ¿qué más...?

L: Y de he hecho para mí lo más atrayente también del Máster han sido precisamente estas clases virtuales. Quiero decir que no las haría desaparecer por nada del mundo. De hecho daría prioridad a mejorar esos aspectos, casi casi más que a los temarios y a las lecturas.

R: Vale. Entonces bueno, me gustaría un poco que me contaras como es tu uso rutinario del Campus Virtual desde el ordenador... bueno, primero saber qué dispositivo utilizas más y cuál es tu uso rutinario en él del campus.

L: Casi siempre uso portátil, tengo un Macbook Pro... sí, porque bueno, ahora sobre todo porque estamos en casa y puedo hacer uso de este dispositivo, pero sí que es verdad que desde enero o febrero que iba a trabajar y el año pasado y en el autobús... iba en autobús a trabajar todos los días. Claro, ahí entra también un poco en el autobús, pues que tienes ruido de gente... y luego en el dispositivo móvil que se ve todo mucho más pequeño. Para mí ha sido una de las cosas más complicadas, el leer los temarios en el móvil era una locura, porque si no lo ponías además en horizontal, muchas veces no te salía para pasar página, no podías seguir leyendo, o no encontrabas el... ya sabes, que van de página en página, no haces scroll hacia abajo, si no vas paginando...

R: A ver si te estoy entendiendo bien. ¿Te refieres a los temarios, un archivo PDF?

L: Un archivo PDF no. Yo me leía los temarios directamente. Entrás al tema 1 por ejemplo y te van pasando como slides, tú vas pasando pagina a pagina... no me descargaba el PDF, lo leía directamente de ahí, donde pone Temas. Tienes como diferentes apartados, documentación para descargarte, pero dentro de Temas tú puedes ir leyendo cada tema. Entonces en el móvil cada tema tú ibas entrando y cuando bajabas hasta abajo para leer, que muchas veces veías que no podías bajar más abajo, porque si no ponías el móvil horizontal, no te dejaba hacer el mini scroll ese de la última, del último párrafo para entrar en la página primera o lo que sea... era un poco rollo.

Entonces lo ponías en horizontal, pasabas la página... bueno, para mí ha sido super difícil el poder leer temarios por el móvil, porque no podía pasar página ni acabar de leer muchas veces... y bueno, los ejemplos también se veían cortados. No sé tú si has tenido esa experiencia, pero para mi ha sido... y he escuchado una clase con el móvil, de un profesor que justo tenía la peor configuración de cámara y de audio. Ni le oía bien y con el móvil encima imagínate, que se ve todo pequeño... entonces he usado el móvil como tres veces.

R: Durante todo el tiempo que llevas cursando el máster.

L: Sí. Y si hubiese sido más fácil, lo hubiese usado todos los días seguramente en el autobús. Porque también a nivel de desktop, de ordenador... tú cuando entras al master, tienes que entrar dentro de una asignatura. Entrás dentro de una asignatura y tienes que ir a Temarios. Pero si quieres ir a Temarios de otra asignatura, tienes que volver a salirte de esa asignatura, para volver a entrar en otra asignatura, para volver a entrar al temario de esa asignatura. Tienes que dar marcha atrás para volver a avanzar, para ir a otro temario. No te deja ir temario a temario. Yo no puedo de repente: "voy a hacer el tema 3 de DCU [Diseño Centrado en el Usuario] y seguido el tema 2 de Herramientas [Herramientas de Prototipado y Diseño de Interfaz de Usuario]". De hecho, desde el principio del login, que no tengan ni siquiera nuestro máster contemplado en el año contemplado, me parecía un poco... estoy pagando 4000 € y tengo que poner "Máster UX 2017" para entrar en el usuario. Que es una tontería, pero de cara a la imagen que estás dando, me pareció un poco mal en ese sentido.

R: Entonces por recapitular brevemente: hemos hablado de que tenías problemas con la propia navegación dentro del campus, porque si te he entendido bien, era excesivamente lineal a la hora de moverte. Es decir, tú tenías que volver atrás en tus pasos para poder acceder al contenido, a eso me refiero por linealidad. ¿Te referías también a eso?

L: Sí. De hecho si yo tengo 5 asignaturas y tengo todas las asignaturas así puestas [hace un gesto de listado horizontal] y puedo ir navegando de una asignatura a otra sin tener que volver a "Máster UNIR", que es como el máster general que te salen las 5 asignaturas en el menú de abajo. El poder tener esa... estás haciendo arquitectura y dices: "ostras, en esta diapositiva se decía algo parecido en DCU". Pues poder ir mucho más rápido a DCU, al tercer temario. Algo un poco más interactivo entre sí... es lo que dices, igual es lineal,

demasiado lineal. Igual solo me pasa a mi, no lo sé. Pero... para mí, el poder navegar entre temarios más fácilmente sería una de las cosas que habría que solucionar.

Eso por un lado. Para mí eso ha sido... porque yo también leía todos los temas paso a paso, yo intentaba hacer un tema a la semana. Teníamos 5 asignaturas, pues el primer tema de las 5 asignaturas cada semana. Y quizá eso sea muy interesante a la hora de reorganizar la web, si están pensando en reorganizar la web y quieren que los alumnos/as estudien de una manera ordenada, pues ofréceles el primer temario de las 5 asignaturas y que vean solo eso, por ejemplo. O si alguien quiere ir un poco más rápido que ofrezcan los 3 primeros... no sé cómo se podría hacer más sencillo, pero muchas veces era como abrumador.

R: Bueno, yo te preguntaba más por tu interacción desde ordenador, pero hemos saltado al dispositivo móvil, que está muy bien, no tengo ningún inconveniente. ¿Hablamos entonces de un smartphone o de una tablet?

L: No, te estaba hablando de la navegación en general. Porque en el móvil como te decía, he entrado 3 veces y mi problema ha sido el no poder leer bien los temarios, porque no podía pasar de página y no podía leer las últimas frases. El tema del audio y el video, que entre que se ve pequeño, se ve mal, se oía mal, pues imposible también. Y la tercera vez que entré seguramente para hacer algún test, pero también para hacer los test muchas veces se bloqueaba. Entrabas en un test y estaba en mantenimiento. Y así igual me ha salido como 7 u 8 veces cada vez que quería hacer un test. Y yo decía: "bueno, pues ya se arreglará".

Pero de móvil eso: ya está, se acabó. Lo demás es todo navegación general. Todo el tema de los temarios, lo que te digo. Y luego, a parte de los temas, que para mí ha sido lo más dificultoso, el poder acceder fácilmente a cada temario, el cómo está organizado ese temario... porque te viene todo, todo ya del 1 al 13, normalmente tienen 13 temas, en todas las asignaturas. Que yo entiendo que cada persona tiene su ritmo de trabajo, pero es que a veces es lo que dices... al usuario hay que darle como poquito a poco. Y el tener todo ahí para mí era abrumador y decía: "madre mía, ¿esto ya lo voy a poder hacer yo?". Casi como que me asustó en un principio, ver todo eso.

R: Esa sensación que mencionas es, entiendo más como a principio de curso por el hecho de encontrarte todo lo que vas a tener que ir desarrollando en el tiempo, de golpe. Te refieres a esa sensación como abrumadora, ¿verdad?

L: Sí. Y muchas cosas donde mirar. Y es que además, esta es la segunda cosa que quería decirte, que para mí es bastante importante el calendario, no llegué a utilizarlo bien nunca. El calendario que te ponen es que no lo entiendo, para mí era... o no sé si es que no he sabido... que igual es yo también que soy un poco torpe y no he sabido cómo utilizar el calendario bien de UNIR. Te ponían un calendario y en el calendario era un poco para que tú pusieras, pero no te ponía si tenías clase virtual. Para saber si tenías ese día clase, tenías que entrar dentro de la asignatura, del temario que tocaba o entrar dentro de la asignatura y ver abajo, en un cuadrito pequeño que te ponía lo que es el calendario y te ponía debajo: "sesión de clase hoy a las 6". Pero tienes que ir asignatura a asignatura mirando. No había ningún sitio general donde te pusiera: "hoy tienes clase de DCU". Y ya está. Y yo ahí ya me soluciona la vida eso. No entrar temario a temario a ver: "ostras, tenía clase hoy ¿de qué?".

Porque por culpa de eso me he perdido hasta 6 clases, porque no me he enterado. Y tenía tiempo de verlas y eso me fastidiaba un montón. Porque poder verla en directo no es lo mismo, puedes preguntar, puedes interactuar, no sé cómo decirte. No es lo mismo que verla luego en diferido. Y eso a mí me... lo del calendario y como te avisaban de las cosas... porque es que ni siquiera por email te avisan de que hoy tienes clase virtual. Que también yo no soy muy partidaria de utilizar el email para todo, pero el poder entrar en la plataforma y que te digan: "hoy hay clase de DCU". Aunque estés estudiando Herramientas, pero por lo menos tenerlo fácilmente...

R: Vale, si te entiendo bien, tu problema principal a la hora de utilizar el calendario era que no tenías una vista global de absolutamente todo el contenido que tenías que ir teniendo en cuenta, ¿no? Un calendario de todas las asignaturas global.

L: Si, eso es. Si que te dan la oportunidad de que lo hagas tú misma... pero claro el tener fechas límite, solo con tener 2 cosas o 3 ya vale. Fechas límite de entrega de actividades, clases virtuales presenciales y TFM o, no sé, cualquier otra cosa así que sea importante de UNIR o para la orla o cosas... generalidades. Pero normalmente eran eso o actividades o clases virtuales. Esas 2 cosas que vengan en un calendario... incluso dividido en dos. En un

calendario puede haber las clases y en otro calendario las actividades, pero bueno ya lo tienes visible en dos sitios.

R: Lo más importante es, porque mencionas que podrían haber dos, pero lo más importante es que estuvieran entonces todas las asignaturas aunadas en un mismo calendario.

L: Yo creo que sí.

R: Vale. Y ahora que mencionas esto, tuviste este inconveniente con el calendario, entonces ¿cómo has hecho para gestionarte, para saber qué cosas tenías que hacer, para compaginarlo con tu día a día?

L: Sí, pues... aquí mi amigo [rfe], mi compañero Asier, él tenía en sus ratos libres pues... iba entrando también en el máster, iba viendo cuándo tenía que hacer las actividades y cuándo eran las clases y tal y me hizo él un calendario.

R: ¿Cómo lo hizo?

L: Sí, pues con un Excel, me hizo un Excel... un calendario de Excel y fue mirando asignatura a asignatura las fechas límite de todas las actividades y las clases que tenía virtuales presenciales. Y me lo mandó en Drive, y yo iba mirando en ese calendario.

R: Me interesa un poco este proceso. Él lo que hacía era acceder asignatura por asignatura, recorriendo el calendario de cada una y trasladando eso a un Excel para tenerlo todo en un mismo sitio.

L: Eso es. Y luego me lo compartió a mí en Drive y yo iba mirando ahí: "pues hoy hay clase de DCU, mañana hay clase de tal, pasado mañana tengo que entregar la actividad de tal...". Pero es que esto te lo digo también porque yo elegí todas las asignaturas. Elegí hacer todo en un año. Y puedo entender que haya personas que no, que igual digan: "pues mira, este año tengo mucho trabajo y voy a dedicarme a hacer dos". En ese caso poder tener una pestaña de desactivar tres asignaturas y que te aparezcan solo... se me ocurre eh, que igual es una tontería, que te aparezcan solo las fechas clave de esas asignaturas que has elegido y ya está, y del resto que no te aparezca nada. Que me parece guay también. Pero yo

necesitaba algo que aunara todo, porque yo iba haciéndolo todo un poco a salto de mata, porque entre que trabajas y tal... “Mañana actividad de no se cual... y me ponía a hacerlo en ese momento”. Pero yo porque me ha surgido así, pero igual hay gente que dice dos meses antes: “dentro de dos meses tengo que entregar un logo”, y se pone a hacerlo dos meses antes, que igual hay personas así. Pero a mí no me daba tiempo.

R: Tú porque al compaginarlo con tu trabajo, ibas como atacando lo más inmediato, lo más al día... es a lo que te referías.

L: Sí, sin duda.

R: Vale.

L: Si hubiese tenido más tiempo, seguramente lo hubiese disfrutado más y el apartado A fondo, le hubiese prestado más atención, porque le he prestado muy poca. El mínimo, vamos. Si veía algo que me interesaba un poco, entraba, si no, no le hecho caso.

R: El apartado A fondo te refieres en los apuntes, cuando incluyen más contenido complementario al temario.

L: Sí, eso es. Y cuando accedes a un temario vía online, en temas, entras al tema 1, vas pasando las páginas y a lo último te aparecen videos y tal y te pone “A fondo”. Es como un apartado que tienen por si quieres indagar un poco más. Pero a mi por falta de tiempo me ha sido prácticamente imposible indagar en eso. Veía algunos videos interesantes que decía: pues esto tiene buena pinta y tal. Y ya está, no me ha dado tiempo a hacer más. Pero ese apartado me ha parecido muy interesante, en el sentido de que, si no llego a trabajar o si soy un estudiante que puedo dedicar todo mi día a hacer el máster, pues tener cosillas por donde tirar de más... creo que era muy interesante.

R: Con respecto al... retomando un poquito el uso, en cuanto al móvil sí que, si te he entendido bien, parece como que el uso que le dabas era más en esos momentos, tiempos muertos en los que no puedes hacer otra cosa, pues aprovecharlos para rascar un poquito de tiempo ahí, justamente alguien como tú que tiene poco tiempo disponible para dedicar al master. Y sobre todo a actividades relacionadas con el consumo de información, bien fueran

los temarios, bien fueran las clases. ¿Recuerdas si lo has utilizado en algún momento, me refiero al campus en el móvil, en alguna otra situación? ¿O alguna vez que intentarás llevar a cabo algo, una tarea, desde el móvil y que no pudieras de ninguna de las formas o te costase mucho?

L: Pues lo de las tareas no lo intente en el móvil. El descargarme el Word, porque tienes en cada tarea un Word descargable, como la plantilla digamos. Eso ni lo intenté hacer desde el móvil, la verdad. He intentado... sí, en la calle también. Estando en la calle en un banco, estar esperando al autobús o lo que sea y meterme un poco a intentar leer alguna cosilla para aprovechar. Y, claro, ahí también depende del día que haga, una mierda. Porque tampoco puedes... si llueve mucho mal, si hace mucho sol mal, porque lo ves mal. Al final pues, difícil. Pero me parece que una vez me puse a leer en la calle. Y luego en otros sitios que no sea con el portátil... en el trabajo también. En el trabajo... pero es que todo con el mismo portátil. Mis dos únicas herramientas han sido el móvil para esas tres ocasiones contadas que te digo y el portátil. Y el móvil ha sido en el autobús y en la calle una vez.

R: Cuando mencionabas el uso en la calle... ¿crees que si la experiencia hubiese sido mejor le habrías dado más uso en ese contexto? ¿O fue algo muy esporádico?

L: No, fue esporádico. Pero bueno quizá, si se pudiese acceder fácil a cada vídeo, cada clase que no pudieses ver... si pudieses acceder fácilmente con el móvil y te las pones mientras las escuchas, quizá puede ser una manera de usarlo más.

R: Sin recurrir tanto a la pantalla por estos problemas de la luz ambiente y demás. Más como para llevarlo... [gesto hacia el oído].

L: Sí, por ese lado lo veo, que sí lo hubiese usado más. Te pones los cascos y vas escuchando la clase que no has podido... y ya está.

R: Y el inconveniente principal para este uso que has encontrado es que no hay una forma ágil de acceder a ello, rápida.

L: Eso. Para acceder a las grabaciones también se utiliza... lo diré. Para las clases presenciales virtuales el...

R: La plataforma de Adobe, ¿no?

L: Eso es, la plataforma de Adobe. Y en el móvil... claro es que también depende de qué dispositivo móvil tengas. Es que... si te lo abre o tal. No es como ir a Youtube y que tienes el vídeo colgado en Youtube.

R: ¿Has tenido problemas en ese sentido?

L: Es que no. Porque como solo una vez escuché una clase y fue bien... justo... es que además fue casualidad. Vi que tenía clase en el mismo autobús. Digo: "otras, si hoy tengo clase de esto". Y entré por casualidad. No es que haya hecho yo un esfuerzo... lo que estoy diciendo es un poco lo que creo yo que puede funcionar, pero no porque lo haya vivido, porque lo haya manejado.

R: Vale. Es algo que imaginas que podrías utilizar con más frecuencia si fuera algo más sencillo, ¿no?

L: Sí. A mí me llega por ejemplo, imagínate... hoy tenemos una clase, estamos haciendo la clase virtual tu y yo, clase virtual presencial con el profesor y tal. Y no he podido acceder y mañana me llega un email de: "esta fue la clase de ayer, escúchala aquí" y el mismo vídeo en Youtube o lo que sea y yo le doy y puedo escucharlo con el móvil, quizá esas cosas me hubiesen hecho utilizar el dispositivo móvil más de lo que lo he hecho.

Yo sabía que si quería escuchar otra vez la clase de ayer de cualquiera... tengo que entrar al máster primero, que para entrar desde el móvil... tela. No es una app que la abres y ya está, no. Entrás dentro de Google, de UNIR, te accedes como estudiante, luego te lo guardas o no, si quieres. Luego en cada temario te puede aparecer la clase que tienes, si tienes de esa asignatura. Porque tienes que entrar casualmente en esa asignatura para ver que tienes clase. Si entras en cualquier otra no sabes que tenías clase de otra asignatura. Tiene que coincidir que entres dentro de esa asignatura para que te digan: "hoy tienes clase". Entrás dentro de la sesión, te tiene que ir bien el móvil para que acceda el Adobe Connect. Que te vaya bien, que se abra bien, que tengas buena cobertura. Porque claro muchas veces con el móvil depende también qué plan de datos tengas.

Desde luego yo tengo un cacho de Bilbao a Munguía, que trabajo en Bilbao y vivo en Munguía, tengo un cacho que nunca hay red, nunca. Entonces, en ese sentido también, si los vídeos pueden estar de alguna forma... no sé, disponibles sin conexión, para mí hubiese sido clave para utilizarlo en el móvil mucho. Claro yo porque utilizo el autobús todos los días para ir ir volver. Sí, yo creo que se pueden hacer cosillas para mejorar la accesibilidad móvil y para que la gente lo use más desde el móvil. Y además nosotros es que estamos todo el día con el móvil, yo con el portátil estoy cada vez menos. Y porque lo uso para trabajar, muchas veces acabo de trabajar y digo: "bueno, como he acabado me conecto al máster".

R: Y si estuvieras en otra situación en la que no dependieras del portátil para trabajar, ¿cuál crees que sería tu principal medio de acceso al campus? ¿Seguiría siendo un ordenador, sería otro dispositivo?

L: El móvil fijo. Sí, seguro eh.

R: Y con la situación actual, con la experiencia que brinda actualmente en el móvil el campus, ¿sería suficiente? ¿habría cosas por mejorar? ¿o es una experiencia suficiente como para decir: "bueno, voy a utilizar solo el móvil"?

L: No... el móvil sería más complicado poder hacer todo lo que quieres hacer. Solamente comentar cuando estás en una clase virtual presencial con el móvil, tiene su aquel. Es bastante complicado.

R: ¿Te refieres a escribir desde el móvil?

L: Claro, a escribirlo, a poder interactuar. Porque tú estás... si te pones la pantalla completa, tienes que salirte de la pantalla completa para poder abrir el chat, que también para abrir el chat... de hecho ni intenté escribir cuando hice esa llamada. Quizá en esa tesitura de que no esté con el portátil todo el día, de que tenga un trabajo que sea más presencial o que tenga... claro, yo me iría, me voy a la cama muchas veces y estoy con el móvil. O igual me hubiese comprado una tablet para poder hacer el máster un poco más... estás en la cama tumbado, o estás en el sofá, te tiras y haces un rato... lees cuatro cosas, o... sí, probablemente igual me hubiese comprado una tablet porque desde el móvil me parece... no sé. Y también por la lectura, de hecho a ver... sí que se puede escuchar si tienes el

aparato, puedes ir escuchando lo que está escrito. Pero eso también es... entre lo monótono que es y... un aburrimiento, eso a mí no se me queda en la cabeza, vamos.

R: Aquí [nombre de la entrevistada], si te entiendo bien, ¿te refieres a aplicaciones que lean un texto?

L: Eso.

R: ¿Pero te refieres a una aplicación externa al campus o es algo que tiene incorporado?

L: No, no. No lo tiene incorporado eso. Tú puedes descargarte si quieres aplicaciones que te lean lo que está escrito. Pero mira, eso podría ser una buena también. Que te vayan dictando los... lo que pasa que eso muchas veces es monótono y tampoco le ponen mucho énfasis. Y para ver los ejemplos de figuras, muchas veces te ponen ejemplos de cada cosa. Ahí lo veo complicado, ¿no? Bueno en ese sentido para personas ciegas pues un rollo también, claro [ríe]. Casi este máster no se puede hacer si eres persona ciega, vamos.

R: ¿Entonces la cuestión de la accesibilidad como crees que la llevan?

L: Mal. Mal desde desktop, pero ya desde el móvil es que yo no sé si se lo han llegado a plantear, lo del móvil. Yo creo que han hecho un responsive malo de lo que es la plataforma en escritorio.

R: Partiendo del diseño de escritorio, una adaptación al móvil, ¿es lo que quieres decir?

L: Sí.

R: Perdona, ahora que mencionas esto, tú normalmente cuando accedes desde el móvil, accedes desde la web en su versión responsive.

L: Sí.

R: ¿Sabías que hay una aplicación móvil también de la UNIR en las store?

L: No.

R: Vale, entonces dejamos ese tema. Era por si la habías probado, saber tu impresión y demás.

R: Bueno pues ya llevamos 40 minutillos hablando. Si te parece voy a hacer un poco un recorrido de las cosas de las que quería hablar, para ver qué cosillas se nos han quedado un poco más cojas para los últimos 5 minutos y ya no te robo mas tiempo.

El uso que le das en el móvil sí que me queda bastante claro por todo lo que hemos hablado, pero desde el ordenador en tu uso cotidiano, ¿cuáles son las tareas que llevas a cabo más a menudo, cuáles dirías que son?

L: Lectura de temarios y clases presenciales virtuales. Bueno y todas las actividades las hago con el ordenador.

R: Claro. A nivel de entrega de actividades y demás eso ha sido siempre con el ordenador.

L: Siempre, sí.

R: ¿Y tu experiencia en general con estas tareas principales que llevas a cabo más rutinariamente?

L: Pues... ¿a nivel técnico dices?

R: Bueno, a nivel de tu experiencia, de tus sensaciones.

L: Pues para mí, es complejo. Para mí no es nada usable, nada.

R: Tampoco en el ordenador.

L: Suspendería la usabilidad del máster. La usabilidad en el ordenador, estoy diciendo. En el móvil ya... olvídate. Y la app ya te diré, porque me la voy a descargar e igual te escribo un email: "me ha parecido estupendo, me ha parecido un horror". Pero sí que es verdad que

desde el principio... encima te dejan tiempo. Que me pareció, digo: “necesitamos tiempo para...” “sí, para que vayáis mirando cómo funciona”. Te dejan tiempo al principio, y gracias que te dejan un tiempo para ver como funciona, porque yo decía: “¿Esto?” Tema a tema, entraba y yo decía: “a ver, tengo que salir... ¿cómo puedo entrar a este tema?” Me costó mucho, igual me costó dos semanas cogerle el punto. Y aún así todavía me pierdo clases porque no me entero. Y digo: “¿cómo puede ser que esté pagando 4000 € y me haya saltado 6 clases porque no me he enterado?” Bueno, no sé cómo explicarte mi experiencia. Sí que es verdad que a nivel de contenidos, sí que ha cumplido expectativas y a nivel de profesorado también. He aprendido cosas y de hecho he descubierto materiales por ahí que he dicho: “jo, qué guay”. Y creo que de este máster... igual no me dedico nunca al UX, pero creo que puedo sacar cosillas para mi curro. Bastantes cosillas. Osea que útil es...

R: Entonces, sobre ese aspecto que mencionas. ¿Cómo imaginas que puede cambiar tu vida o... cómo puede ser tu experiencia después que termines el máster? Me gustaría si puedes profundizar un poquito.

L: Pues en la cooperativa, un poquito trabajamos como si fuésemos autónomas. Es como si yo fuese una persona autónoma y me apetece hacer un proyecto y lo vendo. Lo que pasa que tengo el respaldo de la cooperativa para hacerlo. En ese sentido, yo ahora me siento capaz de poder hacerle planes UX a empresas, a usuarias o usuarios, incluso poder hacer testeos de accesibilidad web... puedo hacer muchas cosas que me pueden servir a mí como persona, para buscar trabajos, para buscar dinero de alguna forma. En ese sentido yo creo que te lo ofrece bastante fácil y... lo que pasa es que, claro, todavía no tenemos el título. No sé decirte... como no he necesitado no me he puesto a buscar empleos de este tipo. Pero sí que es verdad que he visto que se demanda cada vez más... y bueno, creo que es un máster que tiene salida, que puedes encontrar trabajos.

Además puedes encontrar trabajos no solo como UX, incluso como diseñador o como... investigador también. Yo ahora desde que he hecho el master me voy fijando también en la calle: “joder estas escaleras, qué poco usables, qué mal están”. En todos los aspectos de mi vida como que te fijas más en esas cosas. O aquí una persona ciega no puede bajar esto bien... como que me he ido... que me hace un clic la cabeza, ¿no? Que también cada vez que estudias algo muchas veces dices: “pues igual no me dedico a esto en la vida, pero como que te hace un clic y lo que has aprendido siempre está para bien”. Y yo veo este

máster un poco como eso, como que a pesar de que no me dedique a ello me va a servir en mi vida para darme cuenta de muchas cosas y si puedo ya abrirme en este campo desde donde estoy trabajando, pues mejor. No necesito para nada el título, ha sido algo meramente... hobby total. Me he apuntado a este máster por hobby, porque era algo que me llamaba la atención y por saber un poquito más.

R: Partiendo de tus propias inquietudes...

L: Sí. Y en ese sentido me ha gustado, sí. Me ha gustado porque creo que he aprendido muchas cosas que no me daba cuenta. No me daba cuenta de que: "ostras, esta web". No le prestaba atención a la accesibilidad, por ejemplo. A la usabilidad igual un poco más, porque dices: "cómo me está costando apretar un botón", o encontrar algo. Y eso aunque no le pusieses palabra de usable, sabías que era algo que... y que no te deja que esa web funcionara bien. Pero ya no me paraba a pensar: "¿y si una persona sorda o una persona disléxica entra aquí?". No sé, en ese sentido también, casualmente en nuestra cooperativa tenemos a una chica sorda. Entonces para mí ha sido como... sí. Para ella también un descubrimiento mi master, porque le estoy enseñando muchas cosas para que ella también las... sí. Así que en general muy contenta, sí. Me ha servido pero, pero eso a nivel laboral no te puedo decir. Porque como no... tampoco lo estoy usando para eso, no lo estoy usando para buscar empleo ni nada, pues no lo sé.

R: Entonces, si te he entendido quizás a nivel profesional, la repercusión más inmediata podría ser empezar a añadir aspectos más complementarios dentro de la actividad que ya haces. Ya por último, en cuanto a la interacción con otras personas dentro de la plataforma del campus, tanto profesores como alumnos, ¿cómo ha sido tu experiencia? ¿cómo lo ves?

L: La verdad es que tampoco me parece que lo pongan fácil. Porque yo he conocido las personas de este máster, que estaban cursando este máster, gracias a tu email.

R: Ah, ¿sí? Te refieres a conocer los nombres...

L: Ver cuanta gente estaba cursando el master, yo no sabía eso. No sabía cuantas personas estábamos cursando este máster hasta que he visto tu mail. Sí que he visto que hay clases que se apuntan igual 30 personas y otras clases que se apuntan 10. Entonces puedes

hacerte una idea de... pero no me he relacionado con ninguna de estas personas nunca. Con alumnado digo, nunca. No me he relacionado con nadie excepto contigo ahora. Y en el chat tampoco... claro, en las clases virtuales presenciales como vas enfocada mucho a preguntarle al profesor alguna duda, tampoco tienes una interacción con estas personas, con las alumnas y alumnos, no sé.

Entonces bueno, con el profesorado sí que es verdad que solo me he relacionado en los vídeos, en los presenciales virtuales y vía email nada, cero. Ni en los foros, pero también porque no he tenido tiempo de entrar mucho en los foros. De hecho tengo sin leer millones de emails de los foros, pero es que es una locura. Si te pones a leer todo lo que escribe la gente, todas las contestaciones que hacen los profesores a la gente, es inviable, es una locura. Y no, no me he relacionado con los profes. Bueno con [menciona a un profesor] por el TFM, porque estaba más perdida que... con [menciona a su tutora] me llamaba porque yo creo que nos llamaban los tutores y las tutoras a todos, ¿no?

R: Sí, a mí me han llamado un par de veces también.

L: Me llamaba y:" [nombre de la entrevistada] qué tal lo llevas? ya veo que bien, tal" y no le he preguntado nunca nada así... bueno sí, le pregunté: "¿quién es mi director? no me he enterado". "[nombre del director], ya lo ponía en no sé donde de no sé cual..." y digo: "pues a mí mándame un email, di tu director es [nombre del director]" y me queda claro. Pero sí, fue maja la tutora. La verdad es que hasta ahora he sacado todo sobresalientes, tengo muy buenas notas. Tampoco he hecho un sobreesfuerzo inhumano de... no sé.

Entonces no me he relacionado mucho con la gente. Quizá si me lo hubiesen puesto más fácil Ricardo, pues sí que hubiese... incluso conocerte a ti, yo que sé, si te puedo echar un cable en tu empresa o si me puedes echar tú un cable en la mía. Es que esas cosas valen mucho la pena. Y mira, una de las patas cojas que me han quedado de este máster es el networking.

R: Es algo que has echado en falta.

L: Sí, porque por ejemplo yo veía nombres curiosísimos y yo decía: "¿esta mujer?" Y sé que es noruega porque se lo preguntó una vez no sé si [menciona una profesora] en una clase:

“¿y ese nombre?” y dijo: “soy noruega” y dije yo: “¿qué hace una noruega aquí estudiando este máster?” Me hubiese gustado mucho conocer a diferentes alumnas y alumnos para saber qué están haciendo y para ver si... porque al final si puedes crear una red guapa de UX y podemos ayudarnos entre todos y todas y hacer... incluso, yo que sé. Mira pues ahí un evento de UX no sé dónde... ayudarnos y darnos... no sé cómo lo ves tú.

R: Sí, claro. El aspecto más de socializar porque al final son compañeros de clase, ¿no? Es un poco lo que quieres decir.

L: Y de hecho, la única que lo intentó hacer un poquito fue [menciona una profesora], ella sí que lo intentó. Nos daba voz y para mí el poder poner voz a las alumnas y alumnos era como: “hostia, esta persona...”, para mí ese fue un pequeño acercamiento. Y lo agradecí mucho, dije: “hostia, qué bueno”. Los demás tampoco... claro, es que dan su clase... es que no hay tiempo tampoco, no creo que tengan mucho tiempo para dar el temario y para poder hacer presentaciones, o que se nos vea la cara. “Venga pues te voy a dar video y micro” entonces salgo yo y digo: “Hola soy [nombre de la entrevistada], soy alumna de UX y quiero hacer no sé qué...”.

R: ¿Entonces quizás consideras que, con las herramientas adecuadas o con la experiencia adecuada, habrías fomentado más esa interacción entre compañeros, de alguna manera?

L: Sí, sin duda.

R: Y crees que es algo que debería partir del propio profesorado, el fomentar eso o que quizás, si tuviéramos herramientas muy adecuadas para eso, pues... tú te arrancarías por tu cuenta... me refiero a que, esa primera toma de contacto con los compañeros, si debería ser algo más propiciado por los profesores o algo que llevásemos a cabo los alumnos.

L: Quizá... si no es por los profesores, por la UNIR, o por la tutora... ofrecernos un email diciendo: “bueno, pues este año tenemos no sé cuántos alumnos de tal sitio, si alguien tiene interés puede acceder aquí y podéis entre vosotros tener un chat...” yo creo que sí que se puede hacer mediante la UNIR. Yo sí que me hubiese metido dentro, yo me apunto a un bombardeo. A mi me llamas tú, me mandas un email: “me he enterado que estás en clase de tal, cómo has hecho esto?” y te digo. Que para eso están también los foros, entiendo.

Pero es lo que te digo. Como yo no tenía mucho tiempo de entrar en los foros, pues quizá haberlo hecho de otra manera más social. Incluso un grupo de Whatsapp. Si es que es una tontería, hacer un grupo de Whatsapp de los alumnos de UX. Tampoco se ha dado esa opción, no ha surgido... que igual podía haber surgido de mí, y decirle a la peña... lo que pasa es que como no tenía emails de nadie, no tenía contacto de nadie y me parecía mal igual en algun foro decir: ¿y si hacemos entre el alumnado...?

R: ¿Te refieres a que, quizá los foros u otros canales propios de la UNIR son como demasiado académicos o estrictos para ese tipo de comunicación? O no te estoy entendiendo bien?

L: Sí, pero es unidireccional al profesor, ¿no? Entre nosotros no nos abren vías. Es como: "Pregúntale al profesor ¿Y si quiero preguntarle a Ricardo?" Es verdad que David en un chat intentaba decirle igual a no sé quién: "Pues Miguel, tú dónde tal?" Pero no es el lugar, porque te estás dando cuenta de que no es el lugar para hacer eso. Porque estás atendiendo una clase presencial virtual, si te pregunta el profesor si hay dudas, no vas a empezar tú a hablar con el alumnado porque sí de otras cosas, no tiene sentido.

R: Tú consideras que en el chat de la propia clase, está enfocado a consultas y poco más, ¿no?

L: Claro, es lógico. Y los foros también muy direccionados a preguntarle a los profesores dudas.

R: Vale, entiendo. Muy bien [nombre de la entrevistada] pues no te robo más tiempo porque de hecho nos hemos pasado un poquito.

[Fin de la entrevista 52:51]

Anexo B. Segunda entrevista

Fecha de la entrevista: 18-04-2020

Ubicación: Videoconferencia a través de Zoom

R: Entonces como te decía, ¿das tu consentimiento para registrar esta conversación y que forme parte de mi Proyecto de Fin de Máster?

P: Sí, absolutamente.

R: Pues [nombre del entrevistado] si te parece, me puedes empezar contando un poquito tu situación profesional y los motivos que te llevaron a cursar este Máster.

P: Bueno en este momento soy diseñador de experiencia de usuario, pero en general como que decanté un poquito desde otras disciplinas, creo que es común eso, pero mi background es diseño gráfico, publicidad, marcas... pero desde hace 4 años un poco por el choque que tuve con la industria de la publicidad, que nunca me gustó, terminé en el área digital y ahora mismo justamente trabajo en eso.

Pero los últimos años como todo ha sido realmente empírico, empecé a identificar precisamente que me estaba dedicando exclusivamente al diseño de interfaces que, sí es como a lo que estoy inclinado, creo, pero me faltaba un poco ese complemento conceptual académico de prácticas para entender sobre toda esta moda, por decirlo entre comillas, sobre el UX research, el diseño centrado en el usuario y todo eso.

R: Entonces podríamos decir que quizás fue porque tuviste una inclinación natural en tu trayectoria profesional hacia este ámbito y que querías un poco complementar o reforzar conocimientos, ¿lo dirías así?

P: Sí, claro, lo que pasa es que igual en Ecuador, a diferencia quizás de otros países, este concepto todavía es bastante nuevo. Hay muy pocas organizaciones que lo practican y yo afortunadamente terminé trabajando con una empresa norteamericana, con la que trabajo ahora, la cual como que me ha empujado un poco a ligarme a estos temas, pero acá los recursos educativos no son muy amplios. Entonces cuando ya empecé a detectar en

otras páginas, las capacitaciones disponibles para estos temas, evidentemente eran cursos en línea, workshops básicos, etc. Y de repente salió la UNIR, un poco como las opciones que son títulos validados por las instituciones educativas acá y que justamente tenían un máster en experiencia de usuario, que era justamente lo que estaba buscando.

R: También te iba a preguntar justo por eso... el porqué de la modalidad online, ¿sería un poco porque no encontrabas esa formación allá en tu país?

P: Sí, lo que pasa es que básicamente desde hace un tiempo también empecé como a entender que, especialmente en la industria creativa, el título no tiene mucho peso digamos a nivel profesional, pero sí quería involucrarme en algo que realmente valga la pena, porque antes estuve haciendo un par de cursos que fueron realmente decepcionantes, en plataformas como Udemy, Coursera... Estuve en un par pequeños y fue como que se sentía muy básico desde la perspectiva de un profesional.

Entonces, cuando vi que una de las instituciones públicas de aquí de Ecuador avalan los títulos que proveen [se refiere a la UNIR], me incliné a pensar que la estructura de contenidos iba a ser mucho más apropiada, exhaustiva, acorde a las mejoras prácticas... que es en definitiva lo que me interesaba.

R: Bueno, y ¿cómo imaginabas la experiencia de participar en este máster antes de entrar ya directamente... bueno, de poner las manos en la masa, vaya?

P: Si la comparo con lo que estoy experimentando ahorita, me la imaginaba más fácil, menos exigente en todo caso. Y con un poco de... como aciertos y desaciertos, con algunas decepciones. Por ejemplo, me gusta mucho la interacción con los compañeros, pero en definitiva lo que hemos logrado fuera de la plataforma, estos contactos por Whatsapp, por correo... ha sido lo que, por ejemplo, en época de exámenes es sumamente útil para mí, personalmente.

Entiendo un poco como la estructura académica que se venía dando y todo, pero si he tenido ciertas decepciones, tal vez con algún profesor o alguna clase en particular... y con el TFM como que tenía otras expectativas y ahora no... por lo pronto el tutor como que no lo estaba haciendo. Pero antes de eso, honestamente me imaginaba que iba a ser justamente

como los cursos que había tenido antes, sin mucha interacción... lo cual es bueno en UNIR. Como tareas en una página centralizada, envío de trabajos, calificaciones y ya está. Pero, lo que sí me sorprendió fue que es como volver un poco a la estructura de universidad. No me imaginaba que iba a ser así... con clases simultáneas, trabajos simultáneos, con lecturas, deberes, exámenes, tareas... evidentemente había leído eso cuando me inscribí, pero creo que me tomó por sorpresa y realmente no, es un modo estudiante universitario "a full".

R: Vale. Me interesa ahora que has mencionado el tema de los compañeros, ¿cómo ha sido esa interacción con ellos, cómo se ha originado, por qué motivo?

P: Bueno, cuando empecé en la plataforma realmente me costó en primer lugar muchísimo entender cómo funciona. De hecho tuve que recurrir a una persona, no es amigo realmente pero es un colega que conocía y que supe que estuvo en este máster en una edición anterior. Y él me guió un poco en cómo empieza la cosa.

De ahí pude ver en la plataforma que había decenas de personas, de alguna manera igual me imaginaba que por alguna razón solo iba a interactuar con los compañeros de Ecuador, pero me di cuenta que en la plataforma estamos todos: varios países, decenas de personas... y, honestamente la interacción con ellos no se dio a través de la plataforma.

Creo que alguien en algún momento sugirió este grupo de Whatsapp que tenemos... y ahí es donde se ha dado básicamente todo. Pero ha sido tremendamente útil e importante porque semana a semana y teniendo en cuenta la diversidad de perfiles que hay, porque hay psicólogos, diseñadores, arquitectos y demás... entonces, ha sido muy gratificante poder aportar alguna respuesta a alguien que tal vez la necesitaba, compartir una opinión sobre algún aspecto en particular del máster o que yo también pueda ingresar alguna consulta y que alguien me ayude, opine, critique.

Entonces eso ha sido tremendamente valioso y se siente que ya no es como los otros cursos de antes [haciendo referencia a los cursos que mencionaba antes de Udemy y Coursera], que es como solo en el universo, haciendo las cosas a mi modo y ya está, si no que aquí hay como una interacción con alguien que te pone a punto. Entonces, es interesante.

R: Y esa primera interacción, porque dices que de alguna forma vuestra comunicación se trasladó fuera de la plataforma, pero esa primera interacción de: "Hola, me presento soy menganito, vamos a formar un grupo"... ¿eso recuerdas cómo se dio?

P: Sí, fue porque básicamente creo que los profesores del primer cuatrimestre en esta sección del foro, pusieron un mensaje en las primeras semanas donde podíamos introducirnos con nombre, nuestra experiencia profesional, nuestras expectativas del master, nuestras preguntas... y ese creo que fue el primer contacto.

R: ¿Por qué crees que esa interacción con los compañeros salió de la plataforma hacia otras herramientas externas? ¿Por qué dirías que no se quedó ahí dentro?

P: Porque no había recursos para una comunicación fluida. En general a mí la plataforma nunca me ha convencido en su manera de proveer las herramientas para este tipo de cosas y muchas otras. Por ejemplo, todo lo que es una comunicación no solo con los compañeros, sino con cualquier otra persona de la universidad no es tan directo, no es tan sencillo. Uno tiene que entrar en la plataforma, ir a la sección adecuada, todo es muy confuso, tienes que redactar un mail y no es una comunicación fluida.

Entonces creo que entre los compañeros, alguien se vio en la necesidad o ya había tenido la experiencia antes de escribir un mensaje rápido en el teléfono: "oigan, tengo esta pregunta, ¿quién sabe?" y tener 10 manos alzadas al instante, no es algo que puedan hacer en la plataforma. Entonces desde ese punto, esa creo que fue la necesidad que tratamos de cubrir.

Del mismo modo una pregunta a un profesor no es inmediata, demora horas, demora días a veces, nos pasó con el caso de [nombre de profesora] por ejemplo, que alguien tenía alguna consulta sobre algún tema y ella se demoraba a veces hasta una semana en responder. Imagino que está ocupada y no hay problema, pero digamos dentro de nuestras dinámicas todo el mundo está peleando por encontrar el tiempo para hacer las cosas; todos trabajan, tienen familia, hijos, responsabilidades y creo que hace falta un poco esa inmediatez, ¿no?

Entonces creo que Whatsapp fue un poco la solución a eso. De hecho se creó un grupo de Slack también pero eso no dio frutos, porque simplemente algunos tal vez no lo conocían o

tenían tal vez un poco de pereza en meterse en eso, porque es una relación diferente. Ahí sentí al inicio que iba a ser mejor porque teníamos estructurados canales por materia, por trabajo, mensajes directos, grupos y demás, pero todo el mundo prefirió Whatsapp, mensajes tirados todo el tiempo y la verdad es que al final funcionó bastante bien.

R: Entonces con Whatsapp realmente sí que sientes que esa necesidad quedó cubierta suficientemente, ¿no?

P: Sí, total. Porque incluso ni siquiera se enmarcó en mensajes. Nos hemos pasado archivos, documentos, vídeos... Hemos hecho de Whatsapp como que nuestra plataforma social de la UNIR. Donde creo que, a ratos pienso en que ese chat de Whatsapp va a tener a veces los documentos de cosas más útiles que las que tal vez podría encontrar en UNIR. Yo sé que en UNIR tienen todo el grueso del material de nuestros estudios, pero digamos que en lugar de meterme y buscar en los niveles y en las diferentes capas de la plataforma... sé que la semana pasada una compañera de Colombia posteo el PDF, el deber ahí en Whatsapp y dije: "voy a buscarlo ahí directamente".

R: Es interesante. Incluso ha llegado el punto en el que, cuando necesitáis un documento que está en la plataforma, vas antes a mirarlo a Whatsapp o lo encuentras ahí antes que en la propia UNIR.

P: No todos evidentemente, pero de repente sí fue algo que todo el mundo tiene una pregunta y alguien tuvo la solución y lo posteo ahí... por ejemplo, te digo algo; en época de exámenes no existía la plataforma. Porque en primer lugar, cosa que fue algo que a todo el mundo le pareció espantoso, que fue que cerraron los test y estuvo en mantenimiento en época de exámenes, Whatsapp fue lo único que teníamos. Ahí compartían los chicos todos los resúmenes, hacíamos preguntas y mostrábamos los slides de algún profesor, tomábamos screenshots de algún mensaje dentro de los temarios desde una computadora, lo que sea. Era la herramienta con la que nos comunicábamos más.

R: Qué interesante. Y, bueno luego hemos comentado sobre todo esa interacción con los alumnos, también has comentado de pasada alguna interacción con profesores y me gustaría, si puedes, profundizar un poco más en cómo ha sido esa interacción hasta el

momento con los profesores, o si recuerdas alguna situación particular, ¿algo que quieras comentar al respecto?

P: Esto creo que incluye cosas no directamente relacionadas con la plataforma, si no estos temas como Connect [se refiere a Adobe Connect] por ejemplo, que en mi percepción fuera de excelentes profesores y clases como las de [menciona a un profesor] por ejemplo, creo que se veían muy limitadas por barreras técnicas precisamente como las de, la usabilidad, la plataforma o el mismo Connect. Por ejemplo hasta la fecha no me pude conectar a las clases de la UNIR con mi iPad o con mi teléfono.

R: ¿No lo conseguiste?

P: Si, es imposible. Entonces ahí ya se crea una barrera. No puedo ver las grabaciones cómodamente, tengo que estar en mi laptop para poder ver cualquier cosa. Y en definitiva, por más versátil que sea la herramienta, tampoco es... he visto y ha sido muy común, ha sido muy rara vez que alguien por ejemplo encienda su micrófono, su cámara, interactúe directamente... todo es a través de mensajes, muchas clases son muy densas, la gente casi no comenta, no opinan. Entonces como que no hay una interacción muy directa. y ante eso, que Connect es digamos ya por sí la única herramienta con la que podríamos tener ese tipo de contacto, nos queda la plataforma, que tampoco lo hace.

Porque por ejemplo, que yo sepa correos directos no se pueden enviar a profesores directamente, todo es a través de tu tutor, lo cual ralentiza las cosas, no tienes claridad porque no es que [menciona a un profesor] te llama o tiene una llamada de Zoom para explicarte las cosas. [menciona al mismo profesor] te responde un mensaje igual y a los tres, cuatro días. Entonces sí, la interacción con eso sí me parece que ha sido muy pobre, pero es creo que evidentemente desde el lado del hardware y el software, no desde la intención.

Porque te repito, hay profesores como [menciona a dos profesores], que creo que a pesar de todo, con el foro y con las clases y todo estuvieron siempre muy atentos de que todo el mundo tenga los recursos necesarios y la información necesaria. Pero sí ha sido difícil la interacción con la facultad.

R: Vale, entonces sobre todo lo que destacas son las cuestiones más técnicas o de la usabilidad de la propia plataforma, más que los profesores. Porque a fin de cuentas, cada persona es un mundo y hay personas que se entregan quizás más y otras que están un poquito más ausentes. Pero lo que destacabas era sobre todo ese aspecto, ¿no? de la experiencia al utilizar las herramientas que tenemos para comunicarnos.

P: Sí. Te pongo un ejemplo: si el día de mañana tengo una clase con [menciona a un profesor] que a mí me gustan mucho sus clases, por ejemplo, no le puedo escribir directamente un mail. Tengo que meterme al foro, si es que es una pregunta que a mí me avergüenza va a quedar público y no es inmediato. Obviamente tampoco quiero tener a [menciona a un profesor] en Whatsapp, pero siento que la plataforma no me invita a interactuar en ningún dispositivo para poder enviar un mensaje o una pregunta. Creo que esa es mi lección, creo que lamentablemente... ahora que recapitulo creo que, yo normalmente no veo las clases en vivo porque mi trabajo no me da el tiempo para eso por mi horario...

R: Perdona, ¿es por coincidencia de horarios o porque te falta tiempo?

P: No, coincidencia de horarios. Porque para nuestro huso horario todas las clases son en la mañana por ejemplo, entonces yo estoy envuelto en reuniones de trabajo y se me hace imposible. Por eso creo que me respaldo a veces más en lo que los compañeros que sí vieron las clases me digan, si vale la pena, si no... y es la seña de que hay un poco de desconexión con los profesores, con el tutor... y como que a ratos buscamos nosotros por nuestra cuenta resolver las cosas, supongo.

R: Es interesante. A veces, por lo que comentas, cuando quieres saber si... porque claro ahí hay una inversión de tiempo, ¿no? en muchos casos de más de una hora. Entonces para saber si realmente vale la pena esa información y tal, a veces accedes a esos compañeros para tener un poco su valoración ¿no? de, bueno: “¿qué te ha parecido esto?”.

P: Sí. Y te puedo compartir otra cosa también. Dentro de mi proyecto TFM decidí involucrarme en otro curso adicional, a través de una plataforma que se llama [ininteligible], que está dictando un curso precisamente en UX para tecnologías emergentes, como la realidad virtual, aumentada y demás. Entonces ellos también tienen su propia plataforma y

tampoco es la mejor del mundo, pero ahí es donde voy también un poco, a veces a esa interpretación de cómo el hardware te puede evitar o no barreras técnicas, o el software también.

Por ejemplo, la persona que guía este curso, siento que está mucho más disponible para ayudarme en lo que sea. Por ejemplo, ella el primer día dejó su correo personal, dejó su LinkedIn... y yo creo que una hora después la contacté por LinkedIn y le dije que, le mandé un mensaje personal, dije: "oye, sabes que estoy con este proyecto, si tienes alguna información o persona a la que me puedas referir, me encantaría". Me respondió a los 5 minutos, me dijo: "toma esto y toma este recurso y por favor escríbeme, me encantaría que me cuentes cómo te va y cómo estás y todo. Entonces, no me malentiendas, sí hay esa intención de la tutora de repente, pero no se siente igual. Como te digo, por ahí va mi experiencia por el momento.

R: Vale. Me gustaría también si pudiéramos hablar un poco de cuál es tú, digamos, tu uso rutinario del campus desde el ordenador... bueno, cuáles son las tareas básicas que sueles realizar, las más rutinarias.

P: Personalmente creo que evito la plataforma porque no me gusta mucho usarla. Creo que lo único para lo que realmente no tengo otra escapatoria de usarla es la agenda por ejemplo. En la agenda veo las clases, tengo los links a las grabaciones de las clases, sé que están ahí, las puedo identificar.

Quizás también las actividades evidentemente, ahí es donde veo los requerimientos, subo el trabajo, reviso la calificación y el comentario del profesor. Y obviamente los temas, pero por ejemplo los temas para evitarme trabajo, que es algo que me ha decepcionado también un poco en la plataforma es que, recuerdo en el anterior cuatrimestre hubo una materia que tenía subidas todas las diapositivas y todos los recursos y tú con un clic podías descargar todo y tener todo el material en tus propias carpetas, en local, en la nube o lo que sea. Pero eso es lo que hago por ejemplo a inicios de cuatrimestre, descargo todos los PDFs y todos los temas y los ubico por semanas y no lo vuelvo a visitar más. Salvo que haya algún tema adicional, pero esas creo que son las... y el correo interno de repente, pero no lo uso más allá de eso.

R: Bueno, hemos hablado un poquito de esas tareas más frecuentes, de tu experiencia un poco con ellas, que tratas de alguna forma de evitar un poco la plataforma. ¿Hay alguna tarea que recuerdes en particular que hayas realizado una vez o muy pocas veces?

P: Mi perfil tal vez, visitar por ahí el blog, pero creo que la gran mayoría de cosas muy al inicio, sí me di un paseo y las visité una vez. Pero de ahí suelo usar las que competen.

R: Vale. Estabas mencionando el tema de cómo te organizas para gestionar el trabajo del master. Bueno, hemos hablado de que compaginas el máster con tu actividad profesional, que me imagino que es al menos 8 horas al día, o una cosa similar. Y en cuanto al calendario, ¿recurre únicamente al calendario que proporciona el propio campus?

P: No, pero igual esto me enteré gracias a otros compañeros a través de Whatsapp a inicios del cuatrimestre anterior. Alguien mencionó sobre una integración con Google Calendar por ejemplo y eventualmente hice eso y como yo en la compañía donde trabajo utilizo casi todo producto Google, pude sincronizar mis cosas y de repente claro, también veo en el calendario, pero solo lo veo. Es como para estar ahí, porque igual la integración no te provee ningún link, ni ninguna información. Es solo informativa, entonces igual siempre es como que un recordatorio para regresar al campus y ver ahí sí el calendario.

Pero por ejemplo la agenda del campus para mí no es algo que yo revise, que utilice para planificar. es sólomente como que... como te digo, de lunes a viernes yo no puedo ver las clases en vivo. Entonces el fin de semana ingreso a la agenda porque sé que están ahí los links a las dos clases que están grabadas, pero no digo: "ah sí, en el calendario es donde puedo ver cuando queda la siguiente fecha de entrega".

De hecho lo que normalmente hago, ahora que lo pienso, es meterme a la sección de actividades de cada materia y de ahí ver un poco eso. Y lamentablemente en este cuatrimestre no lo pude hacer, pero por ejemplo en el primero, tuve que hacerme mi propio panel en Trello, tuve que hacer mi propia distribución de calendario por materias, con fechas, con recordatorios... y eso me ayudó más. Porque la navegación en el campus se me hace complicada entonces, sí, supongo que tuve que recurrir a eso.

R: Esa integración que comentabas con Google que es posible exportar las fechas de ciertos eventos, de entregas, de clases... has comentado que echas en falta más contenido dentro de esa propia notificación.

P: Sí, porque digamos... cuando uno está en el campus y accede a uno de los eventos tiene la fecha, quién la creó, el link a la clase y demás... de lo que yo avanzo a ver en el calendario de Google solo es como: “entrega-trabajo-percepción-y-visualización, tal hora”, nada más. Entonces no tiene un uso más allá de recordarme e informarme, no puedo interactuar con eso.

R: Entonces, digamos que lo más echas en falta en esas notificaciones es un enlace más directo al contenido con el que está relacionado. Es decir, si te está avisando de una clase, te gustaría que pudieras acceder directamente desde ahí, ¿es a esto a lo que te referías?

P: En general yo diría que lo que extrañaría del campus en sí es que me brinde como la información específica y desde una perspectiva más abierta, como es saber qué falta, qué es lo que se viene, que es lo que completé... porque ahora mismo en la agenda es difícil ver todo lo que pasa más allá de la semana específica. La única otra forma como de ver algo similar es cuando estás en esta página principal del campus, donde a la derecha tienes las fechas y los próximos eventos, pero eso a mí como que no me da esa cosa de ver del tema grande [perspectiva más amplia]. Por ejemplo siempre tenía que recurrir a este PDF del cronograma que nos dan al inicio de cada cuatrimestre, donde dice: “enero tiene estas semanas con tales entregas, tales deberes...”, por eso tuve que incluso recurrir a este board de Trello, que de hecho si quieres déjame, te puedo compartir para que lo veas.

R: Sí claro, cómo no.

P: No digo que sea perfecto, pero es la cosa que tuve que hacer para, la forma en la que yo trabajo, entender un poco qué es lo que me falta, qué es lo que está pendiente, qué es lo que ya hice...

R: Parece que entonces lo que te faltaba era una vista más amplia, ¿no?

P: Sí.

[Al final por algún problema de acceso no es posible comprobar el board de Trello].

P: En definitiva lo que hacía con Trello era, por ejemplo, tenía 5 columnas cada una con una materia y entre cada materia había el trabajo por semana. Una tarjeta con la semana donde decía que tengo que leer el temario, tengo que ver la clase, tengo que hacer el test, tengo que leer algún artículo adicional que te sugiere el temario. Y a parte eran tarjetas como más visibles sobre las actividades. Entonces eso por ejemplo me gustaba, porque llegando al final del cuatrimestre, veía que... bueno a mediados, veía que me faltaban 12 actividades y se veía todo rojo, todavía por hacer. Pero ya al final empiezo a ver que faltan solo 2 actividades, todo está verde, todo está cumplido. Entonces me sentía un poco más claro sobre lo que ya he hecho, sobre lo que falta...

R: No sé si en esa situación también experimentabas algún tipo de sensación, como de haber cumplido con el trabajo o...

P: Claro, de hecho ese era el tema semanal. Porque yo a inicios del cuatrimestre lo que hice fue ver como la planificación de cada clase y armé todo lo que estaba pendiente por materia. Entonces, cuando iban pasando las semanas, claro, sentía la satisfacción de saber como que cumplí los 5 puntos que competen a esta materia en la semana, estoy bien. Y de hecho cuando veía desde afuera todas las materias y cada una tenía estas 5 tareas que tenía que cumplir, cuando veía que estaban completas me sentía fantástico porque decía: "bueno, no tengo que hacer nada más hasta la próxima semana". Entonces evidentemente me causaba motivación, satisfacción y como tranquilidad sobre todo, como saber que todo está atendido y puedo seguir adelante.

R: Y no encontraste en el campus una herramienta equivalente que te proporcionara un poco esa experiencia, ¿no?

P: La verdad no, porque lo único que se me viene a la cabeza es la agenda, que es este calendario que ves por semana y ves las cosas pero... siento que no puedo interactuar para nada con ella. Siento que no puedo agregar cosas yo, poner información, recordatorios o... no sé, simplemente es como que lo veo como algo estático, rígido, que solo es como que ojo, aquí está y tú verás si es que lo cumples, si es que no lo cumples y para revisar todo lo

que tienes que hacer tienes que ver por materia o irte a otro documento, entonces eso me causaba tensión al inicio. De hecho me frustraba bastante, hasta con la tutora al inicio fue como un desastre. De hecho me decía: “estoy metiéndome en una maestría de UX y el UX en mi opinión del campus es un desastre”. Entonces era como, no tenía mucho sentido. Pero al final ya supongo que lo pude usar medianamente para lo importante.

R: Vale. Me gustaría que hablásemos un poco de las diferentes herramientas que utilizas para acceder y tus impresiones al acceder con ellas. Si te parece podemos empezar un poco con... sí, que trates de describir como es... me imagino que tu herramienta principal para acceder al campus es el ordenador, ¿no? Pues si quieres describir un poco tu situación cuando estás trabajando en el campus con el ordenador.

P: De hecho utilizo el ordenador porque no tengo otra. Realmente el teléfono de repente ingreso cuando estoy como buscando quizás si ya calificaron alguna cosa, pero en el teléfono no hago más que eso creo. En la tablet por ejemplo leo, ahí intento leer porque es un poco más cómodo quizás cuando estoy acostado, o algo así. Tengo ahí sincronizado el Onedrive que nos dio la UNIR y como ahí tengo metidas las carpetas con todo este contenido que te digo que descargo, simplemente lo abro y leo ahí un poco más cómodamente, pero...

R: Te refieres sobre todo a los temarios, imagino.

P: Exactamente. Pero claro en la computadora reviso las cosas y de hecho últimamente me ha tocado eso, y eso sí es terriblemente frustrante. Es como... las clases, las grabaciones, hasta ahora no las puedo ver en el iPad ni en mi teléfono. Recuerdo hace 2 semanas que dijeron que hubo una mejora sobre la tecnología que han estado utilizando, Adobe Connect. Fantástico, pero hasta ahora no me funciona, es como que no puedo lanzar la aplicación, no puedo ver la clase, ni la grabación.

R: ¿Ni desde el móvil ni desde la tablet has conseguido acceder nunca a una clase?

P: Hoy mismo intenté hacerlo y no pude. Tuve que bajar a donde aquí en casa he armado mi espacio de oficina y coger el ordenador y sentarme a ver, lo cual es tremendamente incómodo.

R: Entonces cuando accedes al campus desde un dispositivo móvil, me imagino que sobre todo el teléfono, porque en tablet ya hemos comentado, parece que lo que más haces es leer esa documentación, ¿no? No sé si tienes algún tipo de tarea más que realices con ese dispositivo.

P: Me gustaría ver las clases, pero no me ha sido posible. Por eso te digo, igual la tablet no la utilizo para interactuar realmente con el campus, porque lo que yo hago es descargar en otra aplicación y desde la tablet veo eso. Entonces realmente no accedo al campus desde la tablet tampoco.

R: ¿Y con el teléfono?

P: Sí, pero muy eventualmente para ver las calificaciones, para ver si hay algún mensaje puntual, tal vez un correo. Pero usar durante un determinado tiempo no, solo ordenador.

R: Y luego por ejemplo la parte de los test, sobre los diferentes temas, ¿eso donde lo sueles llevar a cabo?

P: En el ordenador, siempre. Pero también ahí creo que es un poco más porque necesito esa concentración. Creo que estar en cama o en sofá con un iPad o en el teléfono, no es el modo en que el yo haría algo así. Creo que el test requiere de sentarse, concentrarse y de hecho lo que normalmente hago cuando estoy leyendo el temario en el iPad, es dejar el iPad a un lado y enfocarme en el ordenador con el test.

R: Entonces la diferencia digamos de contexto entre el uso de un dispositivo móvil y del ordenador en tu caso, parece que, si te he entendido bien, es como que en el ordenador tienes un contexto quizás más formal por así decir, ¿no? Igual sentarte en una mesa y estar concentrado y el uso de dispositivo móvil es quizás más informal, más de sofá o de cama. ¿Es así como lo describirías?

P: Sí, totalmente. Y más que nada porque, por ejemplo, cosas como los tests que sí podría hacer quizás de esa manera, creo que la palabra sería que le tengo un poco de desconfianza, como funciona el test o la plataforma en general. Porque, por ejemplo, hay

muchísimos tests que cada pregunta una vez que respondes tienes que apretar un botón, recargar la página... y a inicios del cuatrimestre anterior me acuerdo que muchas veces algo pasaba con el browser o con el campus en mi teléfono o en la tablet, se movía el layout, no podías seleccionar bien, se congelaba o X cosa. Entonces, como sé que el test tiene un valor, creo que inconscientemente incluso digo: “no, tengo que ir a la computadora”, ahí es donde funciona mejor, me siento y hago bien una vez, para no estar frustrándome cada vez.

R: Entonces, crees que si... porque por lo que comentas, el principal problema es que te daba miedo porque la experiencia que te ofrece el dispositivo móvil a la hora de hacer estos test, no te daba confianza. ¿Consideras que de haber sido una mejor experiencia es algo que podrías haber llevado a cabo en estos dispositivos móviles o que habrías ido directamente al ordenador?

P: Muchas cosas claro que las hubiese hecho en móvil. El test, revisar la agenda por ejemplo si es que fuese mucho más amigable, me encantaría hacerlo. Creo que hay ciertas cosas que definitivamente sí tengo que hacer con el ordenador porque, por ejemplo, termino de hacer una actividad y la tengo que subir al campus, eso sí. Evidentemente las tareas no las puedo hacer en el iPad ni en el teléfono. Entonces una vez que estoy en el ordenador, la termino, la tengo que subir y ya está. Pero sí, hay actividades que me encantaría hacer sin necesidad de venir a mi computadora, sentarme... porque por ejemplo yo soy un usuario que no me gusta tener la computadora en la cama, no me siento cómodo, no me siento productivo porque mucho de lo que hago por ejemplo tiene mouse, entonces... no. Necesito sentarme recto, en un espacio cómodo y por eso mismo las tareas de la UNIR creo que las hago en esa línea.

R: Vale, pues... bueno yo creo que hemos cubierto todo o casi todo lo que quería comentar contigo. Y no sé, si tienes alguna duda, un comentario, algo que te gustaría mencionar ya para ir acabando.

P: Creo que es un poco ese el comentario final para mí, que, como te decía, la decepción que tuve al inicio es como que... sí, yo ya trabajo en esto un par de años, estoy siguiendo un curso, un master de experiencia de usuario, mi percepción, mi expectativa de cómo va a ser ese campus, si la institución me está inculcando un master en las mejores prácticas para eso y no funciona, es decepcionante. Y como te digo, no me refiero a “no me gusta cómo se

ve” o “no me gusta alguna cosa puntual”. Me parece como que la plataforma tiene fallas a todo nivel, estructurales, técnicas, de navegación, de arquitectura de información, todo lo que te puedes imaginar, creo que habría cosas como mínimo mejorables y que definitivamente harían un poquito más llevadera la experiencia de estudio. Eventualmente uno se acomoda, pero como te digo creo que podría ser más útil si tuviese una mejor experiencia, definitivamente.

Anexo C. Tercera entrevista

Fecha de la entrevista: 20-04-2020

Ubicación: Videoconferencia a través de Zoom

R: Pues nada [nombre del entrevistado], como te decía, ¿das tu consentimiento entonces para registrar la conversación y que forme parte de mi proyecto final de máster?

C: Dale, correcto.

R: Bueno pues, cuéntame si quieres un poco cuál es tu situación profesional y un poco los motivos que te llevaron a cursar este máster.

C: Vale, yo soy ingeniero de sistemas y pues siempre me ha gustado como el tema de diseño web y por un compañero de la oficina conocí el tema de UX. Entonces él había hecho este máster y me gustó mucho el tema y decidí estudiarlo y pues ya he tenido la oportunidad de trabajar en proyectos de investigación y de diseño de interfaces gráficas, tanto para la web como para móvil.

R: Esto que comentas, los proyectos que has hecho de diseño web y de experiencia de usuario, ¿ha sido en la empresa en la que trabajas actualmente o por tu cuenta?

C: Correcto. Si, en la empresa.

R: Vale, perdona la interrupción.

C: Y pues hemos hecho investigación y realmente es bastante interesante el tema de investigar. Porque, no estoy diseñando por como quiera un product owner, si no estás diseñando como lo necesita un usuario, ideando soluciones a los problemas o a las dificultades que en un momento dado los usuarios están presentando.

R: Sí, problemas reales, no presupuestos, ¿no?

C: Ajá, correcto.

R: Vale. Bueno no sé en este momento si esta parte más del UX, pues forma una parte mayoritaria del trabajo que haces día a día, ¿o es algo complementario?

C: Pues va un poco dependiendo del proyecto. Hay proyectos en los que tienes que sí o sí hacerlo, hay proyectos en donde no lo haces, pero en los últimos proyectos que he estado se han hecho. No en la misma cantidad como en otros, pero digamos que al inicio, siempre al menos se hacen unas entrevistas y por lo general hemos hecho rediseño. Entonces en los rediseños se hacen pruebas de usabilidad para identificar el estado actual de un portal o una aplicación. Sí, es como el inicio y cuando es algo de diseño nuevo pues no haces pruebas de usabilidad pero sí al menos haces entrevistas y quieres conocer cuáles son los problemas que están teniendo los usuarios. Luego como algo de design thinking para hacer definición y todo el tema y que puedas lograr plasmar algunas soluciones y que estas soluciones vayan orientadas a las necesidades del usuario, no a lo que quieran los stakeholders en este caso.

R: Vale, por lo que comentas parece que sí que ocupa una parte importante de tu trabajo. Entonces consideras que el apuntarte al máster fue como para aumentar o cimentar tus conocimientos, por la cuestión de tener un título... ¿por qué motivo dirías que fue?

C: Digamos que fue para... tener ese conocimiento, porque a veces como que lo tienes empíricamente, lo haces empírico, pero no... y no es lo mismo como que tengas una base de conocimiento sólida, o algo fundamentado bajo un... no, es que yo lo estudié o tengo el conocimiento porque estudié un máster, no. Es porque lo he estado estudiando empíricamente, entonces en algunos casos es como para justificar ese conocimiento, para aprender... porque yo realmente sí que he aprendido harto, y para poder afianzar conocimientos y que pueda yo... a pesar de que he tenido la experiencia en proyectos, pues también poderlo transmitir, poderlo... como conocer desde otro punto de vista, ¿sí?

R: Sí, entiendo. Y [nombre del entrevistado], ¿por qué una modalidad online?

C: Porque acá en Colombia no hay presencial, no hay temas de experiencia de usuario. Digamos que es un boom nuevo acá en Colombia y las universidades no lo están teniendo en cuenta como debería ser, ¿sí? Entonces hay pocas empresas en las que se está

haciendo y pues, las universidades acá en Colombia a nivel de tecnología o a nivel de temas como relevantes, no se enfocan tanto. Entonces, ya había visto que mi compañero lo había hecho y le había parecido súper el contenido y todo. Y yo dije: “voy a optar también por lo mismo”, y pues a pesar de que es otro país, pues la ventaja de no tener que desplazarme, me parece genial.

R: Porque me imagino que además debes tener un tiempo bastante limitado debido a tu trabajo, imagino que trabajas a jornada completa.

C: Correcto, sí. Entonces digamos que adaptarse a los horarios de las clases se me hizo más fácil que si tuviera que desplazarme a una universidad y asistir a las clases.

R: Bueno, me gustaría saber un poco, si consigues recordar, cómo imaginabas esa experiencia de participar en el máster antes de acceder a él y si ha cambiado en el tiempo, sigue igual...

C: No, pues mira que no... nunca tuve como esa imaginación de cómo sería pero sí me imaginé que... algo que me sorprendió y es que son... la mayoría pues de los trabajos que haces o por así decirlo el 100% son individuales. Entonces, llegué a pensar que ahí iba a haber en algún momento mucho trabajo en grupo. Y pues por una parte que sea individual, me parece mucho mejor porque tú dedicas más tu tiempo y tienes que ser responsable de tus entregables. Así por esa parte me ha parecido muy muy bien. Porque cuando tu trabajas en grupo a veces son buenos los grupos, pero no siempre consigues personas que quieran trabajar de la misma forma.

R: Claro, a veces no consigues que haya unas buenas sinergias entre compañeros.

C: Correcto, sí. Y pues nada... digamos que a nivel de las clases no me las imaginé así como son. Al comienzo sí tuve muchas complicaciones con la plataforma porque no había configurado la zona horaria y entonces no entendía a qué hora uno se debía conectar. Sería más chévere si al tú entrar automáticamente reconociera tu zona horaria, sin tener que hacer tu la configuración.

R: Perdona, es algo que yo desde luego no conocía porque, yo estoy en España y no sabía que en otros países teníais ese problema, pensaba que era algo automático.

C: No, imagínate que para fuera de España sí es complicado. Y entonces yo intentaba entrar y resulta que la clase ya había pasado o la actividad era para dentro de dos días y yo pensaba que era más tiempo. Sí, cosas así. Entonces al inicio fue súper complicado adaptarme a la plataforma, adaptarme a... a poder entenderla y tuve como esas complicaciones. Una vez pude ya configurar el horario y eso, la zona horaria, entonces ya todo fue más entendible, ya la metodología fue más fácil para mí entenderla. Asistir a las clases también. Pero el inicio fue como súper complicado.

R: Y en ese momento, en esa complicación inicial, ¿tú recurriste a alguien para buscar ayuda o lo hiciste todo por tu cuenta?

C: Resulta que había unos correos donde esa configuración. Entonces tuve que buscarlos para poder hacer la configuración que yo necesitaba. Y creo que... lo que pasa es que yo intentaba hacerla y no se guardaba y entonces ya después supe cómo funcionaba realmente para hacerlo, pero al comienzo como te digo fue un poco traumático, entonces claro mi experiencia no fue la más agradable al inicio, pero pues logré hacerlo, sí. Digamos que si no tienes unos conocimientos como de tecnología te lías un poco.

R: Sí, entiendo. Y eso, ¿cómo son tus sensaciones ahora con respecto al máster?

C: No, osea pues a nivel de contenido créeme que es demasiado lo que se aprende, los profesores tienen un conocimiento impresionante, no hay dudas. Salvo, pues algunos profesores que tienen una forma diferente como de enseñarte y eso. Pero el máster te enseña muchísimo y te cambia la percepción de lo que, de lo que normalmente tú haces en el día a día, de lo que realmente experiencia de usuario. Y ese cambio de diseñar solo por diseñar y no tener como las bases de que debes hacer una investigación, es bastante... como chocante al inicio mientras te adaptas para saber que debes hacerlo, pero el resto yo creo que cumplió con mis expectativas y logró también darme muchos conocimientos y afianzarme en algunas cosas que ya conocía.

R: Entonces de alguna forma, por lo que dices, si te he entendido bien, este máster te ha hecho todavía más consciente de la importancia de la metodología centrada en el usuario, de no ponerte a diseñar a las bravas como decimos aquí.

C: Ajá, correcto. Sí.

R: Y bueno mencionabas antes de pasada el uso diario del campus y es un tema que me interesa, me gustaría saber cómo es ese uso rutinario, del día a día del campus. Cuáles son las tareas que sueles hacer y con qué dispositivo.

C: Vale, por lo general 100% lo uso en el PC, en el Mac y es para asistir a las clases, es lo principal, conectarme... porque por lo general, me gusta asistir a la clase cuando es.

R: Valoras el hecho de que sea presencial, en vivo.

C: Sí, prefiero que sea en vivo que verla ya... de que no la puedes por temas de trabajo, por temas de fuerza mayor, pues ya... pero pues uno la ve grabada, pero prefiero que sea en tiempo real. Lo segundo pues las actividades, ver el contenido de actividades que debo hacer, y lo tercero es como cargar esas actividades. Ya lo siguiente pues que algunas actividades incluyen el tema de foros, correos y cosas así, pero por lo general es clases y actividades.

R: Vale. ¿Recuerdas alguna tarea, bien sea de las que haces día a día o cualquier otra, que te haya costado mucho completar o que ni siquiera hayas conseguido hacerlo?

C: Lo que te decía de las clases, asistir a las clases al tiempo real. Que era por el tema de la configuración, no sabía... me decía que era una hora pero cuando yo entraba la clase ya había pasado y pues en algunos casos nosotros tenemos 5 horas de diferencia con España y en otros 7, entonces a veces dependiendo de por así decirlo de la estación, pues cambia un poco el tiempo de hora. Entonces eso fue como súper complicado para poder asistir a las clases.

Digamos que esa sección donde hay como los comentarios del foro, también a veces se iba llenando y se iba llenando y pues tuve que ir leyendo, leyendo, leyendo hasta que se...

hasta que pude poder como leer todos los foros, enterarme de algunas cosas... pero al comienzo esa parte pues fue lo que más me dificultó como para estar de lleno en el máster, de entrar, empezar con todas las cosas del máster, eso me complicó un poquito el tema. No sé si solo pasa en Colombia, yo creo que pasa más en Latinoamérica, porque entiendo que tenemos que hacer como ese cambio de... de configuración. Pero mira que una vez que tú ya lo haces pues no tienes que volverlo a hacer.

R: Y bueno, has mencionado el tema de pasar por los foros, de revisar todo... Normalmente es algo que, es una costumbre que tienes, me refiero a que cuando hay notificaciones, pasas por todas ellas, lo revisas todo, las dejas correr durante un tiempo... ¿cómo es un poco esa interacción con las notificaciones?

C: Era más dependiendo de la materia, algunas materias para mí eran más... era como tener un poquito más de prioridad que otras. Entonces en esas materias digamos que yo siempre trataba de leer todo. En algunas otras como que me enfocaba más en leer el contenido... pero no me gustaba tener por así decirlo como ese montón de notificaciones, entonces un fin de semana le saqué el tiempo y me puse a leer todas para dejarlas todas al día.

R: ¿Te causaba algún tipo de sensación el hecho de entrar cada día y ver esas notificaciones ahí pendientes?

C: Sí, claro. Como que... estoy como atrasado, o no estoy siendo un buen estudiante... genera como eso. Yo voy entonces a leerlas todas, a ver qué pasa, o a ver qué... qué información es la que están... si porque algunos profesores... "No, hay una actividad en el foro, debes responderla"... pero a veces eran muchas preguntas como: "No entiendo como se debe usar esto o no entiendo como hacer esta actividad"... y a veces pues tu también tenías esa misma duda, lo leías y ya entendías. Y ya te orientabas un poco más, porque a veces cuando no era muy clara una actividad, tú lo que hacías era que... el profesor lo que decía era: escríbela en el foro porque así si alguien tiene la misma duda la aclaramos para todos. Entonces digamos que esa parte es... bien, porque tú no tienes el espacio para conectarte con todo el mundo, entonces el foro te ayuda y te orienta un poco.

R: Pues ahora que mencionas el tema del foro y, bueno, en general la interacción con otros compañeros, me gustaría también pasar un poco por ese tema y saber cómo ha sido para ti esa experiencia de interacción con compañeros, dónde se ha dado... qué sensaciones te produce, vaya.

C: Bueno digamos que las primeras interacciones que uno hacía pues eran la clase, que uno podía escribir, responder... mientras como que uno empezaba a conocer. Luego alguien por ahí en una clase, pues crearon un grupo en Whatsapp y digamos que, pues ya se pudo tener una cercanía y algunas cosas se responden más por ahí.

Pero cuando todo el mundo tenía la misma duda, entonces se iba de una vez al foro. Porque el foro ya era como: "Profe, no tenemos ni idea de cómo se hace esto, o tenemos dudas que esto debe de ser por este camino o por este otro, la actividad que debe hacerse qué debe llevar" y cosas así. Entonces ya por esa parte fue un poco más por así decirlo calmado el tema de que si alguien tenía una duda escribía en el grupo, ya era más fácil.

R: Entonces por lo que comentas era un poco, digamos... la secuencia era como, primero una duda se plantea en este grupo de Whatsapp que mencionabas y si no te saben dar respuesta o si es una duda compartida entonces ya alguien se dirigía a estos foros y...

C: Aja, correcto.

R: Vale. Es muy interesante esto que comentas del grupo de Whatsapp, porque bueno me gustaría saber por qué crees que aquello... digamos que la comunicación salió de la plataforma que ofrece la UNIR y se trasladó hasta un grupo de Whatsapp.

C: Creo que alguien lo propuso como para poder tener como esa cercanía. Pero digamos que... lo otro era como muchas personas que hacen el máster, no todos, tienen experiencia con tecnología. no todos los que hacen el máster... después te vienes a enterar de que no todos vienen del área de sistemas, de diseño... hay otros que no tienen esa cualidad.

Entonces... al inicio les costaba mucho entender la plataforma, adaptarse a la plataforma. Entonces un camino más fácil era ese, se convirtió como en una solución para interactuar y poder tener como contacto directo sin tener que usar tanto la plataforma, porque muchos

no... Otras personas en sus empresas tenían restricción para entrar en la plataforma, fue como una solución que se dio.

R: Quieres decir que otras personas que participaban en el máster y que a la vez trabajan, si querían acceder desde el trabajo tenían restricciones para...

C: Ajá, para hacerlo. O adicional, pues aún no estaban familiarizados y les costaba... poder acceder como, sí, entraban a la plataforma y se perdían. No entendían y no... a pesar de que hacen esas introducciones, de que hacen esas clases. Es complicado, a veces es un poquito... difícil adaptarse de primera entrada. Al comienzo por donde te mueves, por donde navegas...

R: Te refieres a que bueno...

C: A la plataforma virtual.

R: Sí. para muchos compañeros la plataforma pues quizá no ofrecía una experiencia de usuario fluida o sencilla de un inicio, ¿no?

C: Acertada, ¿sí?

R: Vale...

C: Sí. Y tendía a confundirse, lo que hacía era confundirlos más.

R: ¿Y crees que si la plataforma por ejemplo hubiese ofrecido herramientas de comunicación similares a Whatsapp o por lo menos con la misma sencillez y experiencia de usuario que ofrece Whatsapp, crees que quizás este tipo de contacto con compañeros se hubiese mantenido dentro de la plataforma, o que igualmente habría terminado en Whatsapp?

C: Yo creo que... tener como... algo que sea instantáneo puede ayudar para no tener que salir de la plataforma. Y digamos... poder como interactuar con los compañeros, de forma rápida, sin tener que acceder a la plataforma también ayuda. Como tener una herramienta

que pueda... donde tú puedas contactar a alguien de las clases y que sea más rápido. Por lo que te digo, porque a veces... yo creo que de pronto al final siempre ha sido llegar a Whatsapp porque es más rápido, no tienes que hacer un login y lo tienes en tu celular. Y accedes de una forma... de una, inmediata, sin tanto... sin tanto protocolo.

R: Ya. Lo que destacas en este caso entonces como principal ventaja es la inmediatez, si te entiendo bien, ¿no?

C: Correcto. Sí, la inmediatez... que tienes la información más rápida.

R: Bueno hemos hablado de esa interacción con los compañeros y me gustaría también saber cómo ha sido tu interacción con los profesores. En qué circunstancias se ha dado, o...

C: Digamos que ha sido mediante el foro y en algún momento tienes las revisiones de los exámenes, entonces en esas revisiones de exámenes estas tú solo con el profesor. Entonces... o mediante correo. Han sido las primeras veces que puedas interactuar con ellos. Ya sea que tú les escribas un correo o mediante el foro o pues en las clases en vivo cuando tú haces una pregunta.

R: Y en este sentido, ¿tú consideras que esa interacción ha sido suficiente, has echado algo en falta o para ti estaba todo bien?

C: Yo creo que los profesores siempre están, siempre te dan... osea como ellos también tienen un tiempo muy corto, ellos son muy asertivos al momento de las respuestas. Entonces igual siempre tienen la disposición, de: "si necesitas más ayuda no dudes en preguntarnos en el foro", de enviar un correo. Nunca ellos dan su información personal pero digamos que siempre están a tu disposición. Me escribes un correo o escribes en el foro y ahí yo les colaboro. Cuando haces las preguntas pues hay respuesta, si te das cuenta después de que: "ah, pero me faltó haber preguntado esto", siempre sabes que hay otro canal de comunicación, entonces no hay tanto problema por ello.

R: ¿Entonces cómo describirías tu experiencia en ese sentido?

C: No, muy buena.

R: Vale, muy bien. Bueno, me gustaría saber también... antes mencionabas también que tu principal herramienta para acceder al campus era el Mac, entonces me interesa también conocer cómo es ese contexto de uso, cómo es tu entorno cuando entras de forma más rutinaria o habitual al campus, dónde estás o cómo es ese contexto.

C: Para las clases en la oficina, porque digamos que cuando son las clases por lo general son las 10, 11, 12, 13... entre las 10 y las 4 de la tarde, hora colombiana. Entonces siempre estoy en el trabajo. Y fuera del trabajo accedo en las noches para poder pues hacer... lo que es el tema de las actividades, de los foros y eso. Entonces estoy entrando en las noches o en los fines de semana.

R: ¿Solo los fines de semana?

C: Sí.

R: ¿Entre semana únicamente te limitas a ver las clases?

C: No y en las noches pues avanzar temas. Porque algunos trabajos tienes que entregarlos y es un miércoles o un jueves, entonces... tú los terminas perfeccionando dos días antes y esos días pues tocan entre semana.

R: Y esa parte de la interacción que se da ya en casa me imagino, es... como, ¿dónde te sitúas, cómo es ese entorno?

C: Ah no, pues ahí sí ya es en mi escritorio, en mi estudio por así decirlo. También lo hago para ver clases magistrales, o para repetir la clase si algo no me quedó claro: "ah no, quiero repetir la clase". Es más como mi estudio, en mi casa.

R: Vale. Bueno y hemos mencionado el acceso desde el ordenador, desde un Mac en tu caso. Me gustaría saber también qué tipo de uso le das a tus dispositivos móviles, con respecto a acceder al campus.

C: Digamos que en algunas ocasiones, prefería usar el iPad para conectarme a una clase, pero solo para conectarme a la clase, ver la clase en vivo y ya. O el teléfono también, el celular, solo para conectarme a la clase.

R: ¿Para ver la clase en directo, quieres decir?

C: En directo, si.

R: ¿Y cómo era la experiencia... o cómo es la experiencia cuando accedes desde el iPad o desde el iPhone?

C: Similar a cómo accedo desde mi Mac. Entrás a la plataforma web y él te conecta con el Adobe Connect.

R: Vale. ¿Y no has tenido nunca ningún inconveniente para acceder a esas clases desde el iPad o el iPhone?

C: Ya son mas temas de conexión a Internet, pero no de la plataforma. Son como que: "ah, no estoy teniendo el Internet correcto". Entonces se demora un poco en cargar y eso, pero el resto todo perfecto.

R: Vale. y bueno a parte de consultar esas clases en vivo y tal, ¿hay alguna otra tarea que suelas realizar con el iPad o con el iPhone?

C: De pronto es como revisar alguna fecha de alguna actividad, de mis actividades y eso. Pero no más... o sea no, trato siempre de usar el Mac, el ordenador, por ser más práctico. Tengo más visión y más alcance de lo que requiero.

R: Vale. Esto que mencionas, que lo consideras más práctico, me gustaría si puedes de alguna forma profundizar en el tema. En fin, hablar un poco de cuáles crees que puedan ser los principales motivos por los que te decantas por el ordenador.

C: Bueno como te decía, porque tengo mayor... me es más fácil, porque si estoy trabajando en un documento entonces accedo más rápido a la plataforma. Si quiero ir viendo un video y

tomando apuntes me facilita más por la inmediatez y la rapidez. Por lo general por lo que, cuando debo acceder a clase estoy en un horario laboral. Si estuviera... cuando algunas oportunidades que no he estado en horario laboral y tenía más fácil el iPad, entonces con el iPad me conectaba a la clase y es más rápido. Es más fácil y no tengo que... yo creo que es más por el entorno en que siempre estoy con el ordenador, debido a que estoy trabajando, entonces ya es como más fácil.

R: Porque trabajas en una oficina, supongo.

C: Si correcto.

R: ¿Y combinas el ordenador que utilizas para tu actividad profesional... es el mismo que luego utilizas en casa?

C: No, digamos que... el de la oficina es uno y el de mi casa, el personal mío es otro. Entonces ambos pues... digamos que como es solo configurar el Adobe Connect, entonces no es rollo para poder conectarme. No tengo lío con el tema.

R: Vale. Bueno, has mencionado las tareas que sí que sueles hacer en los dispositivos móviles y un poco los motivos. Entonces, puedes... no sé, ¿se te viene a la cabeza quizá alguna actividad que te hubiese gustado hacer en estos dispositivos móviles y que no lo hayas hecho por algún motivo, o simplemente por estos motivos que comentabas antes?

C: Bueno. Creo que el tema de responder foros... no recuerdo haberlo hecho desde el iPad o el celular. No los he visto cómo se manejan o cómo es la interfaz, la experiencia. Pero digamos que eso hubiera sido chévere poderlo hacer desde el iPad. Es una pantalla un poco más grande que la de mi iPhone, pero digamos que en general hubiera sido eso, como responder los foros, las presenciales... esas clases magistrales que hay, digamos también las vi en el PC, no había como... yo creo que más eso, como responder foros, como no hay dentro de la plataforma un chat online, entonces hubiera sido interesante que adicional existiera una aplicación para comunicarse, que fuera... independiente de acceder a la plataforma como te decía, para poder hacer el proceso un poco más rápido.

R: Entonces quizás el consumo de información, sobre todo de vídeos por lo que mencionas y también pues la comunicación... estas funcionalidades si, no sé... parece que sí que comentas que sí que te gustaría hacerlas desde un dispositivo móvil, y no sé si el motivo principal es entonces esto que comentabas, que normalmente te pilla en el trabajo.

C: Ajá, correcto. Sí.

R: Muy bien, vale. También el tema de... porque sobre todo las personas que como tú trabajáis además en una jornada completa y compagináis ese trabajo con el máster, me interesa mucho saber cómo te organizas, cómo gestionas el máster.

C: Digamos que, cuando no tengo reuniones con clientes y cosas así, las tareas dependen un poco más de mí... nada, digamos que adelanto las tareas de la oficina y luego me conecto y en la gran mayoría las clases me tocan en el horario de almuerzo. Entonces lo que hago es que, o almuerzo antes o almuerzo después de la clase. Cuando la clase me toca a las 4 de la tarde o me toca a las 11 de la mañana, pues me conecto, divido la pantalla y voy viendo el vídeo de la clase y voy haciendo cosas del trabajo mientras tanto... o sea me toca dividirme un poquito.

R: Y bueno más allá de cómo compaginas el propio trabajo con la actividad del máster... en cuanto al seguimiento de los trabajos pendientes, de las cosas que hay por estudiar, todo lo que hay que entregar, ¿cómo te organizas?

C: No pues ya es como más... digamos que hago como un calendario de qué tareas debo entregar en una semana, porque a veces entregas en una semana, una, dos o tres actividades, entonces lo que hago es priorizar: "Bueno, para esta semana hay que entregar tales actividades". Entonces empiezas a hacerlas, voy chequeándolas y voy subiendo el material que piden en la plataforma. Entonces voy mirando: "Hay que hacer esto, esto, para esta semana hay que hacer estas, para esta semana no hay que hacer nada, entonces voy adelantando esta". Más o menos pues miro el calendario y voy... como no tienes como una secuencia entonces, lo que hago es voy mirando: "Ah bueno, para tal fecha está esta actividad y para ese mismo día hay que entregar tal otra actividad de otra materia". Entonces lo que voy es sacando como una línea de tiempo y qué actividades son las que debo hacer, para poderlas ir entregando.

R: Y esta planificación con el calendario y demás, ¿utilizas las herramientas que te proporcionan el campus o recurres a otras externas?

C: No digamos que es más como en mi cuaderno, en papel. Y lo voy teniendo ahí y voy haciendo como ese seguimiento.

R: Vale, entonces en cuanto a la herramienta del calendario del campus y también esta funcionalidad que aparece a la derecha, que te recuerda los elementos más próximos a cumplirse...

C: Ese es como mi guía, pero igual voy entrando a cada materia, miro qué actividades son las que hay y son las fechas y las voy... pero no uso nada de la herramienta.

R: Entrar entonces al calendario específico de cada asignatura para poder ver qué es lo que se viene y entonces trasladar eso a un calendario, a una agenda en físico, en papel.

C: En físico, correcto.

R: Y para hacer ese seguimiento, ese calendario que dices que elaboras tú mismo, ¿cómo lo haces?

C: No, voy como... o sea normal, digamos que lo que hago es... colocar como los días y la fecha, entonces... marco como las de prioridad y ya está, pues cuando las voy terminando pues las marco como completadas.

R: ¿Y esto lo haces en una agenda como tal o en un simple folio?

C: No, en un folio normal. Digamos que no tiene como... no es como una agenda que tenga los días, no... simplemente un folio normal y voy... como que es un tema más de ser autónomo y de ir haciendo ese seguimiento. O en algunas ocasiones lo que hago es generar calendarios o alertas en el celular para que me lleguen esas notificaciones: "Mira, debo terminar tal trabajo o debo hacer tal actividad y que es para entregar en dos días".

R: Vale, esto es interesante. Entonces si te he entendido bien, corrígeme si me equivoco, tú primero te haces tu planning en un folio y después las... lo más digamos importante lo trasladadas a una, a la agenda de tu teléfono móvil para que te vaya notificando y...

C: Sí, de mi teléfono móvil para que me vaya... para tener como esas alertas de que hay una actividad pendiente y que la debo hacer... debo hacerla el fin de semana o debo hacerla el miércoles en la noche. Entonces de esa forma... es como voy autogestionando esas actividades.

R: Y crees que si... mencionabas las notificaciones, si por ejemplo la propia plataforma te brindase un sistema de alertas, de notificaciones de las actividades y los exámenes que se vienen y demás, ¿crees que eso sería útil para ti?

C: Una push notification que llaman, que digamos... porque es que siempre las tienes a nivel de pendientes. actividades pendientes, los foros y los correos y las tienes por materia. Pero digamos que... que es como... digamos en las actividades pues siempre están las actividades que no has hecho, o que no has realizado. Pero si tú pudieras como gestionarlas no sé por dónde... digamos que si tú generas una... no sé si te dice que la puedas crear o que te llegue una notificación. Esa parte sí, no... no la he interactuado. En algunas veces yo lo miraba entonces sabía: "Ah bueno, tengo las clases", pero no siempre miraba las actividades. Lo que yo hacía era lo que te conté. Pero sí sería útil unas push notifications que, digamos... al estilo no sé, Facebook, Whatsapp o al estilo Instagram, que no tengas que entrar para que te llegue la notificación, si no que la notificación te avise y tú de ahí accedas a la plataforma. Sería interesante.

R: Me refería justamente a eso. una notificación que en cualquier momento o cuándo tú lo definas, con la anticipación que tú definas, te notifique las entregas o...

C: Ajá, porque lo que muchas veces llega es la notificación para lo del tutor, que el tutor te dice: "Mira, envíe un correo diciendo que para esta semana vienen ciertas actividades, no olvides esto y esto...", pero digamos que la plataforma también tuviera esa posibilidad de notificar algo, independiente que tú lo programes si no que te notifique: "Mira en dos horas es la clase de tal materia, no olvides conectarte". Porque a veces pasa, uno no llega a la clase a tiempo porque uno se le olvida que: "¡Ah! es verdad, que la clase era a tal hora". Entonces ya porque yo lo tenía muy presente, pero algunas veces también se me olvidaba

conectarme y me conectaba ya cuando la clase llevaba 15 o 20 minutos de haber iniciado. Entonces eso sería interesante, sí. Que te notificara: “Mira la clase de Arquitectura de la Información empieza en 20 minutos o en una hora, no olvides conectarte”.

R: Vale. Pues... bueno, [nombre del entrevistado] yo creo que hemos... bueno, lo primero es que ya te he robado mucho tiempo. Llevamos un poquito más de los 45 minutos previstos y no quiero robarte más tiempo. Desde luego ha sido muy interesante porque han salido muchos temas curiosos y a tener en cuenta para el desarrollo de esta investigación. De verdad que es muy útil y te lo agradezco muchísimo y no sé si ya para ir terminando tienes alguna duda, o comentario que quieras hacer. Algo que te gustaría mencionar que hayamos pasado por alto...

C: No, pues creo que... que está como lo principal. Así que recuerde con problemas, pues lo que te comenté del horario, la configuración de eso... digamos que tienes muchas y muchas y muchas notificaciones pero al final tú no te enteras de que una notificación, de que alguien comentó en el foro si no hasta que entras a la plataforma. Entonces si tú a veces por trabajo solo entras a la plataforma dos veces a la semana, cuando tú quieres entrar el fin de semana para decir: “Bueno voy a ver que pasó esta semana en el máster”, tienes un montón de notificaciones y a veces cuando ves tantas dices: “No, voy a enfocarme solo en las actividades y luego me enfoco en los foros”, porque realmente son muchas cosas.

Y ahí le pierdes un poco el hilo... o esa secuencia que lleva la materia, pero es porque nunca te enteras de que alguien creó un foro nuevo, porque a veces... o el correo llega pero no lo lees. Entonces esas cosas yo creo que con esas notificaciones que tú mencionabas, esas push notifications, serían de mucha ayuda... puede que se vuelva pesado que cada rato te esté llegando la notificación, porque me imagino que si alguien escribe en el foro pues te notifica, si alguien no sé qué... pero las notificaciones principales como: “Tienes una clase, tienes una actividad pendiente en tantos días... no olvides que tienes que responder tal foro o alguien me escribió en el foro”, entonces tu ya tienes pendiente: “Ah, alguien escribió, entonces voy a acceder”. Y le sacas ese espacio de tiempo para hacer esa actividad, yo creo que eso también ayudaría mucho.

R: Vale, entonces lo que... si te he entendido correctamente, lo que mencionas es que, bueno que por ejemplo si has ido postergando el acceso a la UNIR o simplemente revisar

esas notificaciones y te las encuentras ya en el fin de semana como que... no sé si la palabra sería que te abruman o...

C: Sí abruman, pero igual es que tú no te enteras que alguien comentó en el foro si no hasta que entras a la plataforma, ves la notificación del foro que está así... 200 mensajes, tú entras y ves que hay tres foros y a veces las personas no... que crean el foro, pues no colocan como una información que sea aliciente. Entonces tú a veces como que medio lees y dices: "Bueno, más tarde lo reviso", pero resulta que esa información es algo que realmente te va a ayudar en no sé... en solucionar una actividad o en avanzar en alguna actividad. Pero son como esas pequeñas... no es que eso te impida lograr el funcionamiento normal de tus actividades del máster, pero sí sería una gran ayuda.

[Fin de la entrevista 48:57]

Anexo D. Cuarta entrevista

Fecha de la entrevista: 20-04-2020

Ubicación: Videoconferencia a través de Zoom

R: [nombre del entrevistado], como te decía, ¿te parece bien entonces que registre esta conversación y que forme parte de mi TFM?

D: Correcto, así es.

R: Pues, a ver, si te parece vamos a empezar, ¿me puedes empezar contando tu situación profesional y los motivos que te llevaron a cursar el máster?

D: La verdad que llevo seis años en el sector y bueno, principalmente mis estudios empezaron en el diseño gráfico, creo que es una curva de aprendizaje que todo el que empieza en el diseño gráfico termina girando un poco hacia lo digital, por la tendencia actualmente del mundo en el que vivimos. Y a partir de ahí, hice las prácticas de diseño gráfico en un estudio en Irlanda donde, el cual trabajaba el tema del diseño web y productos de interacción. Estuve ahí haciendo las prácticas 3 meses y volví aquí. A volver estuve 3 años trabajando en una entidad financiera como diseñador de interacción. A partir de ahí ya la curva de aprendizaje empieza a subir y, empiezas por diseño de interacción y luego terminas haciendo UX, con investigaciones y demás. Y actualmente llevo también en una empresa, llevo dos años y medio, también estoy más enfocado a juegos de entretenimiento, a campañas de lanzamiento, donde se requiere conocer bastante al usuario y al producto que vas a lanzar.

R: ¿Y qué te llevó entonces a participar en el máster?

D: Ah el máster, sí. La verdad que seguir con la curva de aprendizaje. Normalmente la enseñanza que tenía era autodidacta por así decirlo y empiezas a no tener una base de conocimiento. La puedes tener o no fundamentada si contrastas lo que aprendes, pero al final leerte un artículo en Medium y un día de un punto concreto y otro día de otro punto concreto, no te da un contexto de, oye, cómo tienes que hacer una entrevista o qué pautas... y normalmente un artículo de Medium o lecturas de un blog no te van a dar conocimiento

jerarquizado como te puede dar un máster, como de “Oye, el tema 1, tema 2, tema 3, esto afecta a esta parte, esta parte afecta a esto otro”, entonces lo tienes un poco más estructurado y sobre todo fundamentar también el conocimiento que había obtenido durante estos 6 años. Así más o menos puedo contrastar en qué punto estoy y demás. Y a parte bueno que la empresa lo pagó, la verdad.

R: Ah mira, genial. ¿Y por qué una modalidad online?

D: Por la comodidad. Por la comodidad, te puedes gestionar tú mismo, no necesitas desplazarte a un centro, y sobre todo en este tipo de, bueno lo que he visto con otros compañeros también que han realizado el máster con la UNIR [ininteligible] ...y luego otros dos compañeros de otras modalidades, pero que lo más importante es que te puedes gestionar y puedes gestionar tu tiempo. Creo que por el coste que tiene un máster, o estás trabajando, o has tenido que trabajar para poder costearlo, o tienes alguna beca... pero vamos que probablemente estarás trabajando y estudiando a la misma vez.

R: Y me imagino además que estás trabajando a jornada completa, ¿no?

D: Exacto, así es. La verdad que antes de todo esto [se refiere a la situación con el COVID-19] estaba trabajando 8 horas, ahora sí es cierto que trabajando desde casa nos han reducido un poco la jornada laboral, pero vamos que siempre terminas trabajando las 8 horas.

R: Vale. Y antes de entrar en el máster, cuando estabas informándote o demás o ya digamos a la espera de iniciarlo, me gustaría saber cómo imaginabas esa experiencia y luego si actualmente tienes las mismas sensaciones, o han cambiado.

D: Sí, la verdad que mi decisión también vino un poco fundamentada justamente por un compañero de trabajo que hizo el máster también en UNIR, otro compañero lo hizo también en la UNIR, pero a pesar de todo esto, quise investigar en las demás universidades y solicitar información y demás. Y nada finalmente me decanté por esta, porque... por los dos compañeros y porque está certificada por la UE y tiene sus [ininteligible], y al final fue la decisión final que me llevó hasta aquí.

R: [nombre del entrevistado] perdona, he tenido una bajada de ancho de banda y la voz se te ha empezado robotizar. No he entendido muy bien...

D: Justamente me ha pasado lo mismo esta mañana con el trabajo. Pero sí, lo que te venía un poco diciendo es que al final la decisión fue porque el master es certificado y porque mis compañeros me lo habían recomendado. En otros máster [se refiere a convocatorias de otros años] sí que es cierto que habían profesores que conocía que tenían un nivel de docencia bastante alto, de aquí nada más que conocía a dos de los profesores y esperaba encontrarme profesores. Pero finalmente hubo un cambio o algo, porque mis compañeros me decían: "Te vas a encontrar a este profesor, tal profesor", pero cuando empezó el máster vi que no, que solamente quedaron solo [menciona a dos profesores] y eran los únicos que me habían dicho. Los demás eran totalmente nuevos y lo desconocía, pero creo que si llego a conocer quiénes eran los profesores pues a lo mejor me lo hubiese pensado un poquito.

R: Como experiencia general, muy global, ¿cómo está siendo la tuya en este máster ahora que ya lo conoces?

D: Sí bastante positiva la verdad, sobre todo el material que se genera, el contenido que se genera por parte del máster, en cuanto a plantillas, a información jerarquizada como ha sido [ininteligible], todo ese tema es bastante bueno. El tema de tener referencias, el tema de: "Oye, tienes links, tienes vídeos, tienes libros...", a parte de los apuntes, a parte de las clases online que siempre se destapan pinceladas de cómo afrontar cada uno de los problemas del día al día de experiencia de usuario, pues la verdad es que bastante bien.

R: Vale, y no sé si se te viene a la cabeza alguna cosa que no haya sido tal como esperabas o que eches en falta.

D: Aspectos que eche en falta... el contacto sobre todo con los profesores. Yo sé que gestionar un volumen de personas o de alumnos dentro de un curso pues sea demasiado alto y que bueno, es a parte de corregir tareas, prepararte las clases online y demás. Pero sí al menos tener este pequeño buzón, aunque tengas el foro, si es cierto que... el embudo de: "Oye, tienes que contactar con la tutora", para luego ni siquiera discutir con el profesor directamente...

Lo que he hecho al final, he aprovechado las tutorías del examen, simplemente cuando llegas al final que te dan la nota y te puedes hacer la [ininteligible] de ahí, prácticamente lo que hecho ha sido [ininteligible] y presentarme y darme a conocer y que ellos me vieran a mí y que yo los viera a ellos. Simplemente por tener un contacto, no emocional, pero sí “Oye, este soy yo y este eres tú”, porque siento que ha sido como... al final en las clases del día a día no llegamos a interactuar como queremos.

R: Vale, sí que... ahora que mencionas el tema de la interacción con los profesores, entiendo que lo que querías decir es que ese embudo no es un proceso suficientemente ágil, también te faltaba por lo que has dicho, que en estas interacciones durante la revisión de los exámenes, aprovechabas para tener un contacto más cercano. ¿Esos son los principales aspectos que has echado en falta?

D: Claro, así es. Si te fijas en la plataforma de la UNIR, yo puedo contactar contigo como alumno, pero después con los profesores no puedes tener ese vínculo, no puedes tener esa relación profesional. Porque al final es como si fuera un espacio de coworking, tú el día de mañana vas a ser profesional al igual que el profesor. Porque el día de mañana puede que los dos estemos en el mismo estudio y al mismo nivel profesional. Quiero decir que no tiene por qué ser solo una figura de alumno/profesor ni mucho menos, jerarquizando en pirámide. Por eso decía que tener ese contacto, esa interacción directa con el profesor, puede ser bastante interesante.

R: Vale, corrígeme si me equivoco, ¿pero te refieres un poco también a la cuestión de hacer networking?

D: Exacto, al final todos... incluso pasó por mis compañeros que hicieron el máster, al final se terminan generando alrededor de la plataforma unos canales de comunicación que creo que tampoco son buenos para el transcurso del curso escolar académico. No tienes un chat, no podemos compartir mensajes entre nosotros mismos. Entonces al final lo puedes ver: los foros no hay participación, los alumnos no comparten el feedback, no puedes construir tu visión a partir del pensamiento de los demás compañeros... al final yo en mi caso no he tenido ni Whatsapp ni Slack, prácticamente me he basado en el conocimiento generado por mí mismo para tener mi fundamento y mi visión, y creo que en la plataforma eso le falta, que sea un poco dinámica, que se generen más sinergias dentro del máster.

R: Vale, ¿cuál sería para ti el principal problema con...?, bueno se me ocurre, sí que tenemos la opción de mensajes directos entre alumnos, pero ¿cuál sería para ti el principal problema de las opciones que sí que hay?, es decir de estos mensajes entre alumnos y de los propios foros.

D: Principalmente veo por dos problemas. Por un lado la plataforma, la jerarquización de la información o la arquitectura de la información está a un nivel super bajo, creo que no han priorizado esta opción a pesar de que da bastante poder a la plataforma en ese sentido. Y después por otra parte el alumnado, porque al final hemos centralizado nuestras herramientas en utilizar Whatsapp y lo hemos querido centralizar porque cumplimos unos objetivos, "Vale, esto es lo que me da la plataforma: completar tareas, hacer los test...".

Los canales de comunicación se pierden, porque creo que el alumno dice: "No tengo notificaciones, no tengo ni una forma de...", para mí ir allí es completar los test de los temas, descargarme los temas y subir la tarea, y ya está. A lo mejor entrar a las clases, pero no... el alumno no hace nada más dentro de la plataforma, utiliza canales externos.

R: Entonces no estoy seguro de si decías que tú habías utilizado canales externos o no.

D: No, no. Creamos Slack y prácticamente no se ha utilizado. La gente ha tirado más por Whatsapp o, bueno, no sé si hay un grupo de... pero creo que hay un grupo de Whatsapp. Pero decidí no meterme en el grupo de Whatsapp principalmente porque no beneficia a la UNIR. Porque no es bueno que alumnos, que en este caso vienen con diferentes tipos de niveles, luego fuera del canal de la UNIR se empiece a generar un debate que puede ser equivocado. Porque en Whatsapp, tú tienes hilos de conversación y puede que estés mezclando conceptos que puede que se estén liando más unos con otros, porque pueden mezclar tareas, porque pueden mezclar decisiones, pueden mezclar tipos de conversaciones que yo pueda tener contigo, que luego estés escuchando a otros dos, y mezcles conversaciones y al final el conocimiento viene sesgado. Entonces, principalmente por eso no utilizo Whatsapp y porque Whatsapp lo utilizo con mi madre, con mi padre y con los amigos, no creo que sea el entorno profesional perfecto para utilizar en un máster.

R: Vale. Entonces sí que eras consciente de que existían esos canales que se habían generado de forma externa, pero decidiste no participar en ellos un poco por la falta de estructuración de cómo se producen estos flujos de comunicación, ¿te referías a eso?

D: Sí, así es. Tal cual.

R: Vale. ¿Y cómo conociste estos canales que se generaron fuera de la plataforma, lo recuerdas?

D: Lo habían comentado en el foro [ininteligible] el primer día en el foro de presentación ya llegó la propuesta de crear un grupo de Whatsapp, [menciona un profesor] estaba en contra de ese... los profesores recomendaron de que no era el mejor sistema de comunicación. Pero aún así decidieron seguir adelante con esa herramienta. Principalmente también, en el día al día en mi trabajo no utilizo el Whatsapp, entonces no creo que sea un herramienta para trabajar, para el entorno profesional.

El día de mañana vas a comunicarte con un equipo y no te vas a comunicar con un equipo por Whatsapp, vas a tener tu... oye, cuando piensas en Slack, piensas en un canal profesional, si piensas en Whastapp vas a pensar en memes, en gifs y en bromas. Hay que diferenciar un poco los contextos en ese sentido.

R: Sí, pero es curioso porque entiendo tu punto de vista de Whatsapp que además para ti es como una vía de comunicación más personal, más de dejar a un lado el trabajo, pero también dices que crearon un grupo de Slack y curiosamente el Slack sí que es una herramienta de comunicación para profesionales. Entonces me gustaría saber cuál era para ti el problema, precisamente en ese grupo de Slack, para que funcionara como debía. Porque se supone que sí es un canal adecuado.

D: Claro, el problema son los usuarios y la percepción que tiene cada uno de eso. Si en el Slack tienes a siete, a diez... creo que éramos diez o doce y ciento y pico alumnos se te van a un grupo de Whatsapp, es obvio ¿no? Las sinergias van a ser totalmente diferentes. No [ininteligible] lo mismo una plataforma con diez usuarios y sobre todo si son diez usuarios dinámicos, que en un grupo Whatsapp que pueden ser cien, o pueden ser cincuenta o sesenta.

R: Sí. Entonces corrígeme si me equivoco, pero para ti un problema era que no había un porcentaje suficiente de personas como para representar lo que era el Máster en sí, no había un volumen suficiente de personas para reflejar los alumnos que sí que tiene ese máster.

D: Claro, el volumen en las diferentes plataformas era considerable. En el Slack, éramos muy poquitos. Empezamos a subir documentos y demás pero no había una conversación fluida. Justamente creo que en Whatsapp, porque un compañero que está haciendo el máster también era de aquí de las islas y me lo encontré en los exámenes y dijo que el grupo era bastante fluido, que la gente compartía y daba feedback y comentaba sobre las tareas y demás, pero en Slack [ininteligible].

R: Vale, entonces Slack realmente no era solo una vía de comunicación, de mensajes de texto sino que en un momento también empezásteis a llevar la gestión de los archivos que produce el máster al propio Slack.

D: Pero no, realmente el único que se compartía, lo que se llegó a compartir te digo fueron libros entre nosotros y poca cosa más. Contacté con compañeros via LinkedIn también, creo que me compartieron un correo también por el foro y fue rollo personal, pero no llegamos a gestionar documentos ni compartir documentos de la UNIR en esa plataforma. Si no algún libro que otro y pocas cosa más. Pero fue abandonado, no duró ni un mes.

R: Vale entonces ese material era más bien complementario al material de la UNIR y luego el grupo, tú consideras que no duró justo por este problema, por la falta de afluencia de gente.

D: Exacto si [ininteligible durante varios segundos], que se tiene que mantener un grupo.

R: Vale, entiendo. Y bueno, entiendo que esos grupos son una forma de estar en contacto, también de organizarse... y me gustaría saber cómo te has organizado tú el trabajo del máster, cómo lo has gestionado.

D: El máster en mi caso, me lo he gestionado con la herramienta Notion, no sé si la conoces. En ella me he hecho un board en el cual... si quieres te lo enseño.

R: Sí claro, me interesa mucho ver cómo lo organizabas. Si puedes compartir pantalla.

D: Déjame que haga aquí algunas gestiones.

R: Sí, sin prisa.

D: Me está pidiendo que salga y vuelva a entrar, ¿te importa que pare?

R: Es una faena, a mí me pasó justo lo mismo el otro día.

D: A ver, déjame ver si... ¿ahora?

R: ¡Ah mira, perfecto!

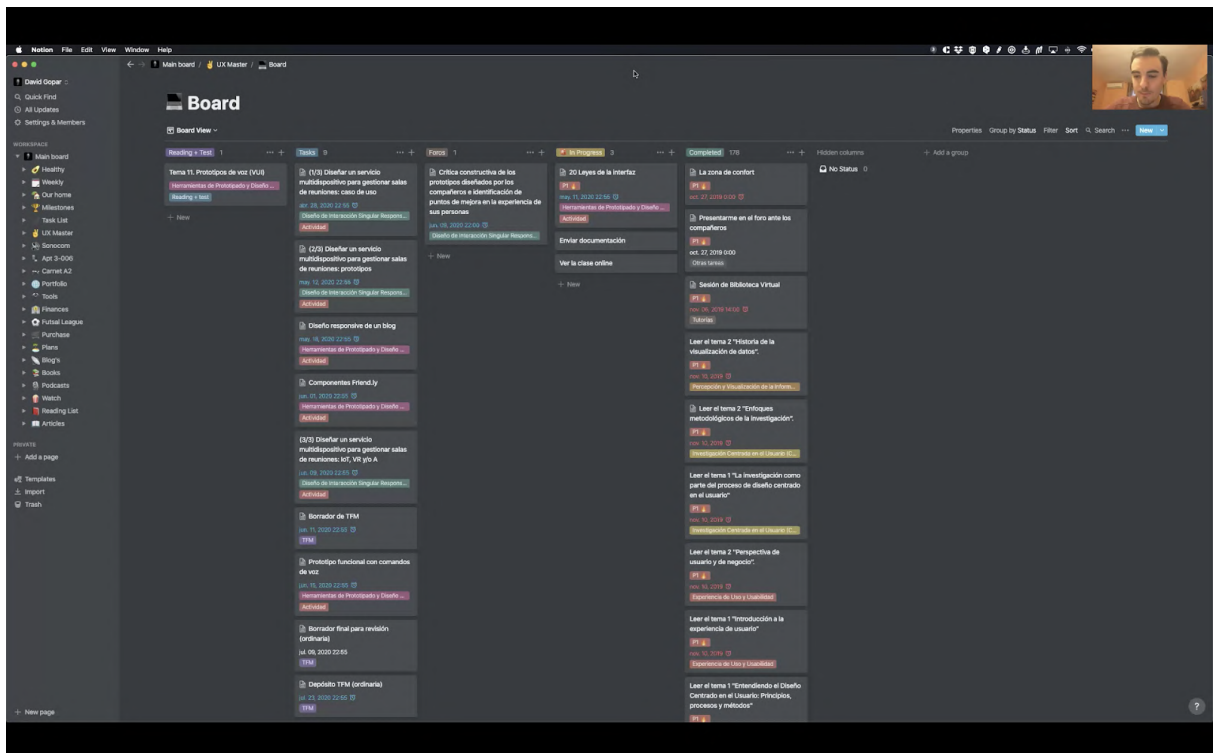


Figura 1. Captura de pantalla del board en Notion mostrado por el entrevistado.

D: No sé si estás viendo el board que tengo. Principalmente me lo dividí por “Calendar”, “Board”, “1º cuatrimestre”, “2º cuatrimestre” y el “TFM”, “Contacto” y el “Glosario” que más o menos se iba generando. Pero vamos por un lado tenía el 1º cuatrimestre y lo iba jerarquizando con las notas y con el temario que me iba leyendo y demás y que iba completando, pues lo iba marcando como revisado.

Pero la parte creo del board por la que más me movía era en este de aquí en el cual tenía, en una primera lista, tenía las lecturas y los test de cada uno. En el cual oye, pues si tenía diez temas de una asignatura los incluía aquí. Luego tenía otra tarea, perdón otra columna de tareas, las tareas realizadas, en el cual cada una de estas tareas las tengo primero jerarquizadas por fecha de entrega, para a medida que iban llegando las fechas pues las iba realizando, las tenía etiquetadas por asignatura para saber cuáles eran, los tipos de actividad: si eran libros, si era actividad, si era un foro, si era [ininteligible], si era lectura... y prácticamente aquí tenía la descripción de la tarea.

A medida que iba recuperando, antes de ponerme con la tarea, lo que iba haciendo era: recopilaba información y toda la información me la iba colocando aquí, iba rellenando las pequeñas notas y demás, las iba colocando aquí.

Aquí tenía Foros, no sé si recuerdas los foros de participación.

“In progress” en esta columna no podía tener más de dos o tres tareas a la vez. A lo mejor podía tener una que tuviera una prioridad muy alta, o esta por ejemplo que puede esperar y a lo mejor le daba una prioridad de tres, cuatro o incluso cinco. No tenía bastante importancia.

Y después la columna de “Completado”. Aquí tienes todo etiquetado y con las entregas de todo el máster. ¿Qué es lo que hago? Oye pues si en In progress tiene que estar una tarea solo, en este caso tengo dos lecturas, pues lo arrastraba, lo cambiaba de columna y esto lo puedo pasar a completado. Incluso esta lectura me la pasaba a In progress y una vez terminaba con ella, la pasaba a Completado.

Entonces, voy jerarquizando por fechas, principalmente por orden de fechas, que son fechas de entrega. Entonces, bueno aquí en este caso hay mezcladas, bueno tienes aquí una tarea

de Diseño de Interacción, luego tienes dos tareas de Diseño de Interacción, luego tienes dos de Prototipado... entonces de aquí en este caso puedo ver de un vistazo cuáles son mis prioridades y a qué le tengo que dedicar mayor importancia. Siempre miro las fechas sobre todo y es lo que me vale. Normalmente lo que hacía también, es que por... a la semana me he leído un tema, que era el de la clase, entonces lo que hacía era, el domingo por la noche lo revisaba y decía: "Oye, ¿la semana que viene qué es, tema cuatro?" Pues cogía y me lo arrastraba. Este es mi user flow, mi flujo de trabajo en el día a día.

R: Desde luego es un trabajo concienzudo el que has hecho aquí, ¿no?

D: Sí es que, déjame, es que no sé si... yo que sé, déjame encontrarte alguna tarea. Por ejemplo si veía que me salía alguna tarea: "Oye, enviar documentación...", pues aquí directamente me ponía "Enviar documentación", le daba... o "Ver las clases online", cuando no veía algunas online... y me hacía pequeñas tareas aquí, que tenía que quitarme de encima sí o sí para seguir con la dinámica del máster.

R: ¿Eran de alguna forma como cosas de imprevisto que añadías directamente a la columna de In Progress?

D: Sí, pero [ininteligible] por ejemplo cuando veías, cuando se... oye que hoy no puedo porque tenía trabajo o no podía ver la clase por cualquier motivo, lo que hacía es me lo apuntaba directamente en la lista de In progress. Porque si empiezas a alargar las clases online, al final puede que lo veas dentro de 4 semanas y tengas un temario que no corresponde a... o te pierdes información de las diferentes clases. Entonces prácticamente me lo apuntaba en In progress para que antes de meter... antes de arrastrar otra tarea aquí, evitar que se me acumularan tareas en In progress.

R: Vale, como una forma también de que el flujo de trabajo tuviera el orden necesario para, simplemente por cuestión de coherencia, ¿no?

D: Exacto, tal cual. Déjame, es no sé si aquí tengo... ¿ves? en algunas tengo pequeñas anotaciones, incluso las escribía aquí mismo dentro, ¿sabes? Antes de empezar a desarrollar la tarea o el documento, siempre tomaba notas, o tomabas apuntes, antes de ponerme con la tarea. Normalmente si a esta tarea le vas a dedicar dos horas, o le vas a

dedicar cuatro horas, pero de estas cuatro horas cuando te sientas con ella no tienes el material, ¿no? Dices: “Oye voy a construir un edificio” y te vas a la obra, pero no te han llegado ni los bloques, ni el cemento, ni las herramientas, ni nada, puede que no tengas los recursos para empezar la tarea. Entonces a lo mejor una tarea que para ti sea de dos horas o cuatro horas, se pueda convertir en una tarea de ocho horas a lo mejor, ¿sabes?

R: Sí, se pierde la estimación inicial.

D: Exacto.

R: Vale, y estas notas que añades a cada una de las tareas, ¿cómo es el proceso de recopilarlas, te sientas con los apuntes y de alguna forma son un resumen de esos apuntes o cómo lo haces?

D: Normalmente, las saco de cuando el profesor está dando la clase online, que siempre suelen explicar de qué trata la tarea, normalmente ese tipo de anotaciones son las que meto aquí. Normalmente siempre te quedan dudas de cómo desarrollar la tarea, entonces ellos te dan ejemplos o te dicen: “Bueno consulta en esta parte...”, pues normalmente lo añado aquí.

R: Vale, pues esto que me has enseñado la verdad que es muy interesante y me surge la duda de, al ver esto, porque la plataforma tiene un calendario donde van apareciendo todas las entregas, todo el trabajo pendiente. Entonces me gustaría saber por qué motivos crees que has recurrido a esta herramienta Notion, qué es una herramienta externa, cuando en principio la UNIR sí que te ofrece algo similar, ¿qué motivo crees que haya ahí?

D: Principalmente porque cada uno tiene su propio flujo de trabajo, su propia forma de afrontar las tareas. Pero sí es cierto que si la propia UNIR te da clases, o... va un poco en contra de ellos, de decir: “Vale tengo la plataforma online”, pero después yo estoy dedicando clases online para decirte cómo tienes que trabajar en tu día a día, así dan lo del SOA este, que te decía cómo te tienes que organizar, cómo tienes que clasificar las tareas y demás... pero realmente eso no se ve reflejado en la plataforma. Me estás diciendo que jerarquice las tareas, teniendo en cuenta el número de tareas que tengo que entregar... pero al final cuando tú entras a la plataforma tu día a día se basa en: estudiar los temas, ver las clases

online y entregar las actividades. Son tres tareas súper esenciales que yo cuando entro por primera vez a la plataforma no lo tengo. Cuando entras a la plataforma tienes esto [muestra la página de inicio del Campus Virtual].

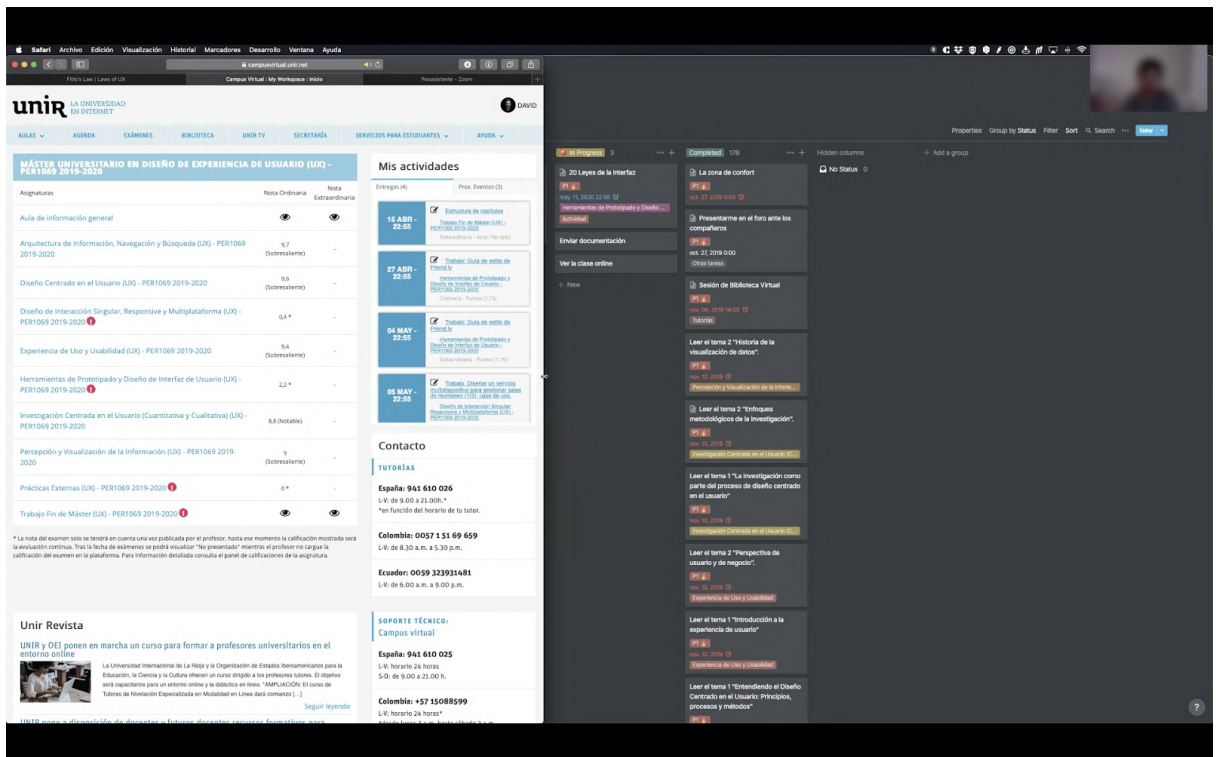


Figura 2. Vista de la página de inicio de la UNIR en formato similar a una tablet.

R: Vale, entonces te refieres a que te están instruyendo sobre cómo organizar el trabajo pero que la plataforma no tiene las herramientas necesarias para organizarse en la forma en la que se explican. ¿Es lo que querías decir ?

D: Claro exacto. Al estar estructurado en cada una de las asignaturas, yo no tengo una visión global del máster. Yo tengo una visión de cada una de las asignaturas, yo sé las tareas o las actividades que tengo aquí, pero no tengo una visión general de qué tarea tengo que entregar primero, qué tarea tengo que entregar después. ¿Sabes lo que te quiero decir? Al final se basa en fechas de entrega.

R: Sí, necesitas una... entiendo que lo que necesitas o lo que esperas es una visión global en conjunto de todas las asignaturas, porque al final que sean de una o otra no importa tanto como la gestión general de todo el máster.

D: Exacto, exacto. Y después que no tengas tus pequeñas notas... no sé, qué puedas ver referenciado... ¿no? “Oye, tienes esta tarea que hace referencia a este temario”, o... ¿no? un poco anticiparte a eso, ¿no? de: “Oye, tú me estás hablando de una metodología, pero... intenta también tener aunque sea un board, como lo tengo aquí [muestra su board de Notion]”. Un board donde, vale, ¿en qué se basa el master? ¿en leerte, hacer los test, las tareas, el foro y entrar toda esa parte? Entonces, creo que se puede estructurar la información mucho mejor. Y ni te digo que yo utilizo el iPad y no utilizo el ordenador, así que te puedes imaginar cuando tienes esta vista [muestra la página de inicio del Campus Virtual, estrechándola para simular cómo se vería en formato tablet], que todo son alarmas y demás, pero bueno.

R: Es curioso lo que has dicho, porque dices que para acceder al campus tu herramienta principal es el iPad, no el ordenador.

D: Sí.

R: ¿Y eso por qué motivo?

D: Principalmente porque utilizo iCloud, gestiono los archivos con iCloud, y en [ininteligible] tengo herramientas para lectura, que es subrayar y generar mis notas y demás... y después nada, ahí es donde hago la mayoría de... los tests los hago en el iPad, casi todo lo hago con el iPad y después porque en el trabajo también tengo mi ordenador, pero utilizo el iPad de extensión del ordenador, que es para redactar, tomar notas y demás. A mí, a veces tenía que recurrir aquí [al ordenador], simplemente para ver notificaciones de mensajes y demás, porque aquí realmente lo pierdo [habla de la página de inicio del Campus Virtual en el iPad].

R: Perdona, es que no sé si me he perdido un poco. te refieres a que para ciertas cosas sí que tenías que acceder desde el ordenador porque las perdías en el iPad?

D: Directamente lo único que accedo en el iMac, accedo a la plataforma, es para subir la tarea. Es para lo único, sobre todo por el estrés que me causa hacerlo en el iPad, y pensar que me puedo equivocar y demás. Para lo único que vengo aquí es para subir el documento.

R: Entonces, la subida de estos documentos lo consideras algo crítico, el ordenador de alguna forma te ofrece más garantías, más seguridad, una sensación de seguridad.

D: Exacto, tal cual.

R: Vale. ¿Y cuál dirías que es el principal motivo por el que no tienes esa sensación en el iPad?

D: Principalmente porque no... no está adaptada. Quiere decirse, pierdes muchas cosas... entre el... es que yo no sé, si lo puedes ver, yo por ejemplo aquí en el iPad solo puedo ver las notas ordinarias y las notas extraordinarias. Toda esta parte de "Pendientes", que son: número de tareas, mensajes en el foro y mensajes privados, se pierden. Yo no sé si lo podrás ver, pero...

R: Sí bueno, no lo percibo muy bien desde ahí pero yo también creo que he entrado alguna vez desde el iPad y sé a qué te refieres, que es como que el diseño responsive, a medida que le falta espacio, va ocultando ciertas cosas, ¿no?

D: Claro. Y después... es que, te digo, todo lo he gestionado por fuera de la plataforma. Incluso el temario directamente lo que hago es descargarme el PDF del tema y hacerlo todo por fuera, no es una cosa que lo haga dentro de la plataforma. En la plataforma tú puedes ir navegando por cada uno de los temas, pero directamente al principio del curso, me lo descargué todo en PDF y todo lo tengo en el iPad.

R: ¿Y por qué motivo crees que ocurre esto? Así como motivo principal.

D: ¿Por qué motivo? Primero porque, por arquitectura...

R: Perdón, ¿por arquitectura de la información?

D: Sí, tal cual. Es que ten en cuenta que si yo quiero ir al tema, o quiero ir... tu imagina que estás leyendo el tema cuatro y vas por la página diez, si yo abandono ese proceso, el día que quiera retomarlo, no voy a saber por dónde retomarlo.

R: Ah, ¿porque no te guarda la situación en la que estabas en el documento?

D: Claro y no podría hacerme ni siquiera mis apuntes, no puedo ni subrayar, no puedo sacar... tendría que estar trabajando en doble panel [se refiere a la posibilidad del iPad de mostrar dos aplicaciones simultáneas], por así decirlo. Yo utilizo Good Notes que se llama la herramienta.

R: ¿El que perdona?

D: Si quieres te paso el nombre.

R: Sí vale, ¿no sé si has dicho Good Notes?

D: Sí.

R: Vale, sí sé cual es. Sí.

D: Pues justamente es la que utilizo.

R: ¿Porque esa herramienta si que te proporciona todo lo que has comentado ahora?

D: Sí, subrayar, tomar notas encima, hacer capturas...

R: Vale, y ahora que mencionas el tema de cómo gestionas el estudio, tengo curiosidad también por saber si a la hora de estudiar recurre únicamente al iPad o también imprimes los temas.

D: iPad.

R: ¿Tu estudio se realiza únicamente en el iPad?

D: Si, iPad... cuando estoy aquí en el iMac lo único que sí que hago, como tengo iCloud, lo que sí hago es que me pongo la clase online y al lado este tipo de... me abro un archivo de Pages y me hago las notas ahí.

R: ¿Las notas de la clase?

D: Sí y ya luego esas las puedo ver en el iPad. Aquí tengo los documentos de lo que me preparé para los exámenes, pero vamos que esta es mi... mi arquitectura de cómo organizo más o menos las asignaturas y demás. Cada una de las asignaturas la tengo por temas, actividades, apuntes, clases magistrales y las presentaciones. Y en cada una de ellas pues lo mismo. Temarios... [accede a la carpeta de temarios], lo voy poniendo como marcado con un gris, como finalizado, que es una etiqueta que tengo.

R: Ah, utilizas el sistema de etiquetas, vale.

D: Etiquetado de.. sí en el lateral, los terminados. Y nada, ahora lo tengo justamente así, organizado en la parte izquierda, no sé si puedes ver mi ratón. Ahora lo tengo organizado así porque es el segundo cuatrimestre, pero en el primer cuatrimestre lo tenía... tenía todas las asignaturas en el lateral [se refiere al lateral de la ventana del Finder en el Mac].

R: Vale. Bueno entonces el tema de... hemos dicho que tu herramienta principal es el iPad, que cuando necesitas tomar notas en directo de la clase, eso sí que es una tarea que te lleva siempre al ordenador, ¿cierto?

D: Sí, sobre todo porque en el iPad las presentaciones ya de por sí, no es que sean pequeñas sino que alomejor utilizan un formato 4:3 o 16:9. En el iPad vas a perder información y si a eso le sumas que le ves la cara al profesor y que tienes el foro, pues lo que es la presentación en sí no la ves. Al final la clase online siempre la veo en el ordenador.

R: Vale. ¿Porque el contenido de estas diapositivas no te parece que se adapte bien a las dimensiones de la pantalla de un iPad?

D: Claro, al final siempre quieres verle la cara también al profesor.

R: ¿Eso es algo que lo valoras positivamente?

D: Claro.

R: Vale. Bueno entonces, hemos hablado de lo que haces en el ordenador, cómo te gestionas también en el iPad. Todo este trabajo, tanto el ordenador como en el iPad, es decir, el entorno de uso del iPad y el del ordenador son el mismo o... ¿puedes describirlos así brevemente?

D: El entorno de uso, ¿te refieres al contexto donde utilizo el iPad?

R: Sí, en qué momento del día, dónde estás ubicado, cómo es ese espacio...

D: Claro. La cuestión es esa, que con el iPad puedes ir a todos lados y... que te vayas de vacaciones o que te vas un día a la playa o que te vas un día a casa de tus padres, pues ahí le puedes echar una lectura, puedes repasar, puedes investigar en páginas web: "Oye pues esta tarea la puedo hacer así, esta tarea la puedes hacer de otra forma". Entonces, intento aprovechar esos momentos de... que estoy fuera de casa, que no tengo que arrastrar con el iMac de 27 pulgadas, como para arrastrar con él [ríe], y al final... puedo aprovechar estar fuera de casa y leerme un tema. Incluso en la oficina, aprovechaba que yo entro a trabajar a las 7:30 y yo directamente llegaba a las 7:00 a la oficina, entraba a las 7:00... de 7:00 a 7:30 prácticamente me leía un tema, si no era muy extenso claro. O sea lo que me daba para leerme el tema, de 7:00 a 7:30 utilizaba el iPad, ni siquiera encendía el ordenador. Me sentaba en el trabajo y me leía el tema y subrayaba a la misma vez.

R: Entonces perdona, ¿hablas de un hueco libre cuando ya estabas en la oficina ?

D: Claro sí, tal cual. Por ejemplo tengo una horita de descanso, en el trabajo tengo una horita de descanso y aprovechaba media hora para estudiar el máster y otra media hora para comer.

R: Vale. Y esto, el estudio, ¿sí que lo realizabas el iPad?

D: Sí.

R: Vale es que no tenía claro este punto. Pues, bueno entonces el contexto de uso del iPad es más variable, más informal, es un poco donde te pille, si te he entendido bien y el uso del ordenador pues me imagino que es en casa, en tu...

D: Claro, sí. A ver cuando te vas al sofá: “Oye, que no me apetece...”, que llevas trabajando 8 horas delante del ordenador y que llegas y no quieres estar sentado en una silla otra vez. Pues oye, te vas al sofá y... te vas, te sientas en la cocina, ya es un contexto diferente, y ya ahí puedes seguir tomando notas y leyendo y demás.

R: O sea que de alguna forma tratas de evitar situarte en un contexto similar en el que estás cuando estás trabajando de escritorio, de ordenador...

D: Correcto.

R: Y si esta actividad que sí que haces con el Mac de seguir las clases, ¿crees que si la experiencia fuera mejor en el iPad seguirías recurriendo al ordenador o tratarías de evitarlo por completo?

D: Trataría de evitarlo sobre todo por el... al final, las herramientas se optimizan para el contexto, y sí es cierto que en el iPad, si tienes que atender a la clase, atender al profesor, luego tienes que participar en el foro y a la misma vez dentro del iPad vas a tener que tener un documento para tomar notas... aunque es cierto que en el iPad tú puedes tener las imágenes sobrepuestas, ¿sabes? Puedes utilizar dos herramientas al mismo tiempo, pero pierdes siempre el contexto y funcionalidad. Y al final sí... bueno si quieres cuando termine la sesión te puedo pasar.. déjame, si quieres te lo hago enseguida para que le eches un vistazo.

R: ¿Intentas hacer una captura de pantalla o...?

D: Si no, pues voy a abrir por ejemplo... simplemente aquí que sabes utilizas doble panel, en el fondo tengo lo que es Safari con la plataforma y luego superpuesto en doble panel tengo Good Notes, que normalmente utilizo Pages para hacer las notas. Pero lo que te quiero decir que es que no podría, por la fuente tipográfica que utilizas en Pages, no podría directamente gestionar tanto flujo de información. Y sobre todo porque a veces cuando el

profesor está explicando, hago capturas de pantalla de la presentación y me la llevo a los apuntes y ahí lo añado. Entonces, trabajo un poquito más rápido en ese sentido en el iMac.

R: Vale, entonces quizás ya es una cuestión no tanto de experiencia de usuario sino de, casi digamos una limitación física de espacio.

D: Inmediatez, sí.

R: Inmediatez, entiendo. Vale. Bueno y hemos hablado de ese uso principal en el iPad, de ese pequeño uso en el ordenador pero no hemos hablado del móvil.

D: Nada [ríe].

R: ¿Absolutamente nada?

D: Nada y menos.

R: ¿No ha habido ningún caso que recuerdes en el que lo hayas utilizado?

D: Nada, la verdad que nada. Es que para mi el iPad es una extensión de... el móvil para muy, muy poquitas cosas. Al final he encontrado en el iPad, ese híbrido del ordenador con el móvil. Entonces el móvil para lo típico vamos, para lo que lo utiliza todo el mundo, que es Whatsapp, llamar... para muy poquitas cosas, la verdad.

R: ¿Y cuál crees que es el motivo principal? Es decir, es una cuestión de preferencia personal, es una cuestión de que, la solución actual no te ofrece una experiencia suficientemente buena como para recurrir al móvil, ¿cuál dirías que es el motivo?

D: Directamente no... la plataforma no diferencia los contextos y directamente es eso, es que la arquitectura de la información no es fluida, no enfoca con las tareas principales de un alumno y tienes millones de funcionalidades que, estoy seguro, que ni se utilizarán. Vamos yo hay aspectos que... bueno, justamente publicaron las notas y yo no lo sabía y el compañero me dijo: "Chacho, tienes que ir aquí, a este sitio, este sitio... y ahí verás todas

las notas”. Y lo vi, ahora cuando entraron las notas pero era un apartado que no conocía después de 4 meses en el máster.

R: Vale, entonces vamos a suponer que la experiencia de usuario es perfecta, que las navegacion es adecuada para el uso del móvil, cuáles crees que podrían ser las principales tareas que realizarías desde el móvil?

D: Consulta, nada más. Estado de las asignaturas, estado de las tareas y notas del máster, pero no haría una tarea compleja dentro del móvil, el móvil a lo mejor es porque estás fuera de casa o vas en el coche y: “Oye han publicado las notas de la últimas tareas que has entregado” o “La nota del examen ha sido evaluada”, o “Me quedan dos días”, me llega una notificación porque te dicen “Oye, te quedan dos días o 24h para entregar esta tarea”, pues al menos puedes consultar, pero ir más allá... gestos como editar, eliminar, borrar... no sé, subir documentos, ese tipo de cosas yo no lo veo.

R: Ya. ¿Y gestionar de alguna forma la comunicación con compañeros y profesores?

D: También, tal cual. También es otra cosa que también haría, mantener comunicación.

R: Vale, pues [nombre del entrevistado] te he robado ya demasiado tiempo, si te parece corto ya la grabación. Bueno antes no sé si quieres brevemente comentar alguna cosa, tienes alguna duda o si simplemente te ha quedado algo que quieras mencionar.

D: La verdad que no, esa ha sido mi impresión un poco de... tanto del máster en sí por el temario, como de la plataforma, que creo que podrían trabajar mucho más en ella y sobre todo la complejidad de que, porque he trabajado justamente en paneles de controles... y la complejidad que requiere esto es los diferentes tipos de usuarios, al final si nosotros somos diseñadores de interacción y tenemos esta asignatura pero la UNIR imparte miles de máster y estoy seguro cada uno tendrá sus propias asignaturas, tendrá su propia forma de jerarquizar la información, o tendrá su propia forma de acceder a la información. Y sobre todo está claro que, habrá que ver la parte de... el panel de control por parte del profesor también, de cómo accede a esa información... que vamos, que puede ser una fiesta también.

R: Sí ahí claro, eso se nos escapa a nosotros. Pues nada corto ya la grabación.

[Fin de la entrevista: 51:36]

Anexo E. Quinta entrevista

Fecha de la entrevista: 22-04-2020

Ubicación: Videoconferencia a través de Zoom

R: Vale [nombre de la entrevistada], entonces como te decía, ¿das tu consentimiento para que la entrevista forme parte de mi proyecto de fin de máster?

L: Sí.

R: Vale, perfecto. Pues bueno, podemos empezar si te parece, contándome un poco sobre tu situación profesional y un poco los motivos que te han llevado a cursar este Máster.

L: Vale. Pues actualmente me encuentro trabajando en una agencia de diseño de productos, está especializada en el sector de la salud, concretamente en el de la dermatología, o sea que todos los productos van dirigidos para dermatólogos.

Llevo poquito tiempo en esta empresa, llevaré 2 meses o así que empecé a trabajar aquí a raíz de las prácticas y anteriormente estuve trabajo en otra agencia durante un año. Y bueno pues empecé un poco por el UX porque bueno, yo realmente vengo de, yo he estudiado Business, muy relacionado con el tema de innovación. Entonces empecé en una agencia de Madrid en el departamento de Innovación. A raíz de ahí el departamento, pues... al final la innovación es un sector, pues que tienes que invertir mucho y tener mucha paciencia para esperar los resultados, entonces la agencia decidió cerrar.

Pero como utilizaba mucha metodología relacionada con el Service Design, pues me traspasaron al departamento de UX. Yo no sabía nada sobre UX, nunca lo había escuchado no sabía lo que era, y bueno pues como que me metieron con un poco de calzador por decirlo así, y nada la experiencia me gustó mucho, pero después de estar un año ahí trabajando, como que sentía que me faltaba un poco de conocimiento, que a pesar de haber trabajado con las cosas tampoco encajaban en las piezas.

Entonces como quería un poco asentar ese conocimiento y como ponerle un poco de forma y entenderlo mejor, decidí empezar hacer el máster.

R: Vale. Y bueno, ¿por qué una modalidad online de estudios?

L: Esto debido a que nunca sé dónde voy a estar. Es decir, yo soy de Noruega pero vivo actualmente en Alicante, entonces como que pues la Universidad la hice en Valencia, luego también hice parte en Estados Unidos, luego he hecho parte en China e India entonces al final como que siempre estoy viajando o al menos lo intento.

Pongo mucho hincapié e intentarlo o hacer cosas que me lo permitan y entonces pues dije: "Pues una modalidad online creo que es lo mejor", más que nada porque si encuentro un trabajo en el extranjero o cualquier cosa pues puedo tener la oportunidad de que esto no me lo impida, si no que me empuje y que no me lo impida.

R: Claro, en tu situación tiene más sentido que nunca. Y bueno, ¿cómo imaginabas un poco esa experiencia de participar en el máster antes de que diera comienzo?

L: ¿Participar en el máster antes de que diera comienzo?

R: Sí bueno, que cómo imaginabas que iba a ser la experiencia de cursar este máster antes de empezar.

L: Pues a ver, estoy haciendo un poco de memoria a ver qué pensaba. Recuerdo que estaba un poco nerviosa. A ver, yo en la universidad sí que es verdad que ya tuve algunas asignaturas en modalidad online, entonces pues conocía un poco la metodología.

La verdad es que por un lado me ha sorprendido mucho en el aspecto que tenemos tutores que nos llaman siempre y así y por otro lado la verdad es que el tema de comunicación entre ellos, como que es la parte que me ha decepcionado un poco, y en el tema a lo mejor de profundizar en algunos temas.

R: La comunicación entre ellos, ¿te refieres comunicación entre los propios profesores?

L: Sí, creo que hemos visto que por ejemplo muchas actividades son repetidas, que muchos conocimientos o técnicas también son repetidas. Entonces pues creo que a lo mejor

deberían de asentarlo un poco más, comunicarlo un poco más y así también si todos tienen un poco más de tiempo hubiéramos tenido la oportunidad a lo mejor de profundizar más en algunos temas. Como por ejemplo, como te he dicho antes, que a mí me hubiera gustado a lo mejor dar un poquito más sobre los casos de usos o algunos diagramas y así.

O incluso haberlo fraccionado de manera diferente como si fuera todo un proceso, un proyecto en el que participarás.

R: Entonces, aquí si te entiendo bien estás hablando de que los contenidos entre diferentes asignaturas muchas veces estaban duplicados.

L: Sí, se solapan.

R: Vale. Y bueno, ahora que mencionabas el tema del procesado, el contacto con ellos y demás, ¿cómo ha sido ese contacto con los profesores para ti? ¿en qué circunstancias, cómo ha sido la experiencia... [breve interrupción al hablar a la vez] Sí, perdón, digo que en qué circunstancias, que cómo ha sido esa experiencia.

L: Pues por un lado creo que bastante positiva, creo que se han involucrado, creo que contestan muy rápido. Por ejemplo, bueno ahora mismo el profesor que tenemos [menciona a un profesor], se ve como que él se fuerza mucho, abre foros para todo, como que está ahí a tope con nosotros, ¿no? Por decirlo así un poco de manera coloquial. Luego hay otros pues que bueno, que a lo mejor no se involucran tanto, pero creo que no es un problema. Y por ejemplo, a lo mejor, algunos profundizan más que otros, creo que algunos como que a lo mejor, como que se limpian... no voy a decir que se limpien un poco las manos, pero como que te recomiendan un libro y venga pues ahí lo tienes, ¿no? Un poco así la respuesta.

Y a lo mejor, otra cosa que me hubiera gustado un poco más, es que por ejemplo, yo soy de las personas que me gusta leerme los temarios antes de las clases y creo que a lo mejor no ha habido esa comunicación de: "Hoy vamos a dar esto". Porque sí que es verdad que no nos han enviado unos correos, pero creo que los correos como que pasan un poco desapercibidos, porque ya estamos acostumbrados a tener la notificación ahí.

Entonces como que no es que entras y te molestas, que a lo mejor cuando tienes el calendario delante a lo mejor debería de ser: “el Miércoles no sé qué tienes repaso del tema 5”, o “Tienes clases sobre el tema 6”. Que sea un poco más así informativo porque al final creo que entre que tienes que entrar a los foros, tienes que entrar a las actividades, tienes que entrar a la mensajería, y al final creo que se te colapsa un poco y como que dejas ahí las notificaciones y las bolitas rojas, sin darles importancia.

R: Entonces, te refieres a que esas notificaciones que te llegan al correo se mezclan con otro tipo de contenidos y pasan un poco desapercibidas, como que se quedan un poco en este bulto.

L: Creo que al final, como tienes tantas alarmas rojas en la página principal, las alarmas rojas ya pasan desapercibidas.

R: Vale, perdona. Es que pensaba que te referías a tu bandeja de correo, ¿ahora estás hablando de lo que es el Campus?

L: No, no, me refiero a los correos que te envían dentro de la plataforma.

R: Ah vale. Vale, ya entiendo.

L: Que te llegan como unos mensajitos, pues eso me refiero a que al final como te ponen los correos, el foro y las actividades juntos con las bolitas rojas como que ya pasa todo desapercibido, como que no le das importancia. Al menos yo en mi caso, no sé si alguien más le ha pasado, pero...

R: Bueno, aquí lo que cuenta es tu experiencia [ríe]. Vale ¿y en qué situaciones, porque buena has mencionado los foros, pero en qué situaciones digamos tú has acudido a un profesor y por qué canales?

L: Pues, a ver. Quitando los obligatorios, como cuando teníamos que acudir a debates y cosas así, he acudido principalmente cuando tenía alguna duda .

R: Y cuando tenías una duda, ¿has sido a qué sección de la página?

L: Al foro.

R: Al foro, vale.

L: Sí, directamente. He ido directamente al foro. Lo que sí que es verdad que, a veces pues que sea abierto, tan abierto para todo el mundo, es como que a veces también dices tú... pues a lo mejor tienes una pregunta un poco más personal, o quieres que sea una conversación un poco más profunda que no sea tan abierto, pues no se puede hacer.

Es como te digo. Yo por ejemplo algunas dudas que tenía que me manden un curso, o que me manden un par de libros, pues al final creo que los profesores también tienen que entender que yo no tengo tiempo para leerme cuatro libros, y los cuatro libros de ahí extraer dónde encuentro el contenido.

R: Y bueno, no sé si eras consciente también de esta posibilidad de contactar directamente un profesor, pero por mediación del tutor.

L: Sí.

R: ¿Y esa opción no la has llegado a utilizar?

L: Sí.

R: También. Vale.

L: Sí la utilicé y bueno, pues de parte del profesor me reenviaron un trabajo de fin de máster de un alumno que trató un poco sobre el tema. Pero no sé, como que no quedó del todo claro. A ver, yo creo que también es un problema de comunicación porque al fin y al cabo, yo estoy preguntando sobre algo que yo no entiendo, pues difícilmente vas a lo mejor a hacer la pregunta de una manera correcta.

Entonces a lo mejor entre ese problema de comunicación, además en el UX, que como que es una metodología que no está del todo cerrada, que como que cada uno de nosotros pues

a lo mejor dependiendo de donde hayas aprendido los conceptos lo llamas de una manera u otra. Pues que al final sea tan abierto o que se pregunten así cosas, pues a lo mejor a veces es difícil, que sería a lo mejor a veces tener la posibilidad de tener una conversación un poco más inmediata.

R: Vale. Entonces, ¿qué aspecto principal se te viene un poco a la mente si tu pudieras proponer mejorar esta experiencia? ¿En tu opinión cuál sería el aspecto principal a enfocarse?

L: A ver. Pues, si se pudiera tener un chat privado pues sería genial. Entiendo que no es viable porque al final estaríamos todo escribiéndoles como locos, y que al final les multiplicaría mucho el trabajo. Pero mejorarlo pues, no sé, a lo mejor que si existe la posibilidad que un profesor contacte contigo de manera más directa aunque fuera una llamada de teléfono o algo un poco más directo. Que te faciliten a lo mejor un correo si ven que estás totalmente perdido, por ejemplo.

O por ejemplo, que no sea el caso de que nosotros podamos abrir chats privados con los profesores, pero a lo mejor que haya la posibilidad de que ellos lo puedan abrir con nosotros para una duda concreta y luego volver a cerrarlo por ejemplo, sería interesante.

R: Vale. O sea, abrir las vías de comunicación y cerrarlas cuando ellos consideren, vale.

L: Claro. Porque yo por ejemplo ahora mismo en un programa que estoy haciendo yo para dermatólogos, justamente estamos haciendo eso, que sean los médicos quienes deciden cuándo abrir el chat y cuándo lo cierran.

R: Vale. Y bueno hemos hablado un poco de esa interacción con el profesorado o la gente de la escuela, del máster, ¿qué tal ha sido tu interacción con alumnos, qué me puedes contar un poco sobre eso?

L: ¡Ay, pues la verdad es que genial! La verdad es que genial. Sobre todo gracias al grupo de Whatsapp, que la verdad es que me ha salvado en muchos aspectos. Sí que es verdad que a lo mejor he querido encontrar el correo de algún alumno y sinceramente no lo he

encontrado y te iba a preguntar luego como lo has hecho tú, porque yo no sé, yo no lo he encontrado.

Entonces pues sí hubiera podido a lo mejor un chat entre alumnos o un listado de los alumnos con el correo de la universidad, porque entiendo que no pueden dar tu correo personal por ejemplo. Y si está se me ha hecho muy difícil encontrarlo y no lo he encontrado.

R: Vale. Y ese grupo del que hablas de Whatsapp, ¿cómo surgió?

L: Pues surgió por un foro. Simplemente de que estuvimos hablando un poco pues que sería más que nada... porque a ver, los profesores yo entiendo que no puedan contestar de manera tan inmediata, entonces pues hay muchas actividades que a lo mejor o tenemos duda, o que a lo mejor la explicación no es totalmente clara, entonces pues por tener una conversación un poco más directa de: "Oye estoy haciendo esto, respuesta máxima en 5 minutos", voy a preguntar por el grupo. Porque el foro tarda, dependiendo del profesor, tarda un poco más. Y surgió un poco a raíz de esa necesidad.

R: ¿Alguien propuso en esos foros de la propia UNIR que, digamos trasladar esa comunicación a un grupo de Whatsapp?

L: Sí.

R: Vale. Y bueno por qué crees... [[nombre de la entrevistada] interviene] Sí, dime, dime.

L: No, perdona. Te iba a decir que también hay un grupo de Slack, si no me equivoco. Yo no estoy ahí pero creo que hay un grupo de Slack.

R: Vale. ¿Y por qué sí que decidiste participar en el grupo de Whatsapp y no en el de Slack?

L: Porque Slack sinceramente lo veo más indirecto. Al final, entre que estás con el Adobe XD, por otro lado en Figma, una cosa tienes que entrar al Campus, una cosa entrar a tal... abrirme otra plataforma más, pues mira, cuánto más puedo comprimir un poco las acciones que hago y enraizarlas, mejor.

R: Aquí te refieres a que cuantas menos aplicaciones, por llamarlo de alguna forma, aunque sean una web, cuantas menos aplicaciones gestiones a la vez para ti es mejor, quieres decir.

L: Sí, más cómodo. Si lo tengo todo integrado en el mismo, sitio para mi es mucho más cómodo. Porque si al final te tienes que loguear... bueno, no en el máster, pero tienes que loguear el tiempo a lo mejor en algún sitio. Tienes una abierta para esto, el artículo que estás buscando... al final creo que más sencillo tenerlo en un mismo sitio. O aunque el chat por ejemplo, si existiera un chat dentro del máster, si se abre una pestaña a parte bien, pero que le des un clic y se abra solo.

R: Ya. Vale. Y bueno, ¿por qué crees que esa comunicación que empezó en los foros de la UNIR terminó saliéndose hacia fuera, hacia Whatsapp, o hacia Slack? ¿Cuál crees que sería el motivo principal?

L: Porque creo que al final la UNIR, creo que todos los alumnos pues a lo mejor nos sentimos un poco más condicionados en el nivel de que, al final no sabes quien lo está leyendo o qué profesores lo están leyendo. No sea tan, también es otra vez... yo creo que es la asociación psicológica que tenemos de que es como algo más serio, algo más formal. Al final el Whatsapp tú en tu uso diario hablas con tus amigos de una manera coloquial, lo tienes en la mano, estás en la cola del supermercado y puedes contestar. Es algo mucho más directo y rápido.

R: Entonces, corrígeme si me equivoco, pero es una cuestión quizás de privacidad. De sentirte cohibido por...

L: Pues, creo que uno de los motivos sí que es porque al fin y al cabo, no sé la gente expresa su opinión, ¿no? Y te sientes más cómodo en una herramienta que es familiar, que ya estás acostumbrado a utilizarla y también es porque lo tienes en el móvil. Al final lo tienes en el teléfono, es mucho más fácil, mucho más sencillo y mucho más rápido.

R: Vale. Bueno ahora que has sacado el tema del móvil, me gustaría saber pues qué uso le has dado al móvil para el acceso a la UNIR. Bueno, al campus.

L: Ninguno. Bueno, muy poco. Pero me encantaría tener una aplicación, la verdad. Pero no lo he utilizado porque yo sinceramente esto del responsive a mí no me gusta. A mí me gusta la web en el ordenador y las aplicaciones en el teléfono, porque así es como que ya lo tienes ahí. Es familiar, entras con tu cuenta, a no ser que haya sido por alguna consulta de pensar: "Ay, voy a organizarme la semana esta tarde y no tengo el ordenador a mano". Pues entro un momento con el teléfono.

O a lo mejor en algún foro, alguna pregunta así que estaba pendiente responder. Pero vamos, si no todo lo hago desde el ordenador. Pero tener una aplicación la verdad es que hubiera sido muy cómodo.

R: Vale. Y de haber tenido esa aplicación, que de alguna forma te brindase una experiencia suficientemente buena, porque ahora has mencionado que si que la habías utilizado de forma muy esporádica para consultar que, pues supongo que las tareas pendientes y para responder alguna pregunta en el foro, o para consultar el foro. Entonces, de tener una buena experiencia en una aplicación móvil de la UNIR, ¿cuáles crees que hubiesen sido los usos principales?

L: Los usos principales, mirar la agenda, sobre todo para el tema de cuando tienes clase o cuando tienes que entregar una actividad. Principalmente el calendario semanal que tienes esta semana, porque es como que tú entras y dices: "Vale, ¿qué me espera esta semana?, o: "¿Tengo que entregar algo mañana?". Porque yo al menos durante el máster no he sido de estas personas que han trabajado con dos semanas de antelación, he ido un poco con el tiempo pegado, porque al final no te da tiempo a todo.

Creo que eso hubiera sido principal. Y bueno pues a lo mejor, pues hubiera participado más en el foro, no sé. O por ejemplo para mirar las calificaciones, por ejemplo sobre todo... o hacer los tests. Hacer los test al final es algo que se hace muy rápidamente y yo qué sé, en el tramo que estás esperando algo o estás esperando a un amigo... a lo mejor, pero no sé.

R: Vale. O sea que en ratos muertos sí que te imaginas pues quizá contestando esos test y demás.

L: Sí. Incluso te diría que si por ejemplo tuviera un acceso más sencillo al tema de artículos cortos de 5 minutos o vídeos cortos, yo me los vería también. Porque no sé, al final pienso muchas veces para estar mirando tonterías en la redes sociales, prefiero leerme algún artículo o entrar en algún periódico. Entonces pues qué mejor que a lo mejor la aplicación te recomiende artículos o algo relacionado.

R: Vale, no el contenido principal hablando ya de temarios, si no quizás contenido relacionado en, por así decir, en pequeñas píldoras.

L: Yo sí que lo usaría así, más que nada por el hecho de que si me voy a poner en serio, me voy a mi casa, me siento en una mesa y cojo el ordenador. Yo lo utilizaría más en temas sencillitos. Que vas en el metro, que no sé cuándo llevas el teléfono y no tienes el ordenador a mano.

R: Tareas cortas en definitiva. Vale. Y bueno has mencionado el hecho de que no te gustaba acceder al campus desde el móvil por el hecho de ser una web responsive, que preferías digamos separar y que, pues gestionar la web desde el ordenador y desde el móvil la aplicación, si te he entendido bien.

L: Sí, correcto.

R: Vale. Puedes desarrollar un poquito este punto, porque no termino de entender tus motivos.

L: Realmente creo que no hay ningún motivo como tal, si no simplemente que las pestañas de una web, gestionar eso en un teléfono es más complejo. Porque al final le das para atrás y te sales de la aplicación, vuelves, la web ya no está. No sé, es como que... y además como que se me hace mucho más personal tener una aplicación cuando entro y que ya esté. Como que ya esté mi usuario y ya esté todo colocadito.

R: Vale. Entonces de alguna forma lo que buscas es esa inmediatez de la aplicación, que ya tiene digamos todo a tu gusto, configurado, etc.

L: Sí, porque al fin y al cabo como te digo, yo utilizo el teléfono cuando tienes un poco ratos muertos. En los ratos muertos entrar y al final que cometes un error de echarte para atrás, que salgas de la aplicación de Google, que tengas que volver a entrar, volver a encender el usuario y todo, pues no sé, me parece mucho más sencillo.

R: Vale. Bueno y luego también entiendo que al hablar de pestañas y demás pues te referías un poco a la navegación, que igual es como un comportamiento más heredado del escritorio y no te encaja tanto en el móvil. Querías decir eso, ¿no?

L: Sí, correcto.

R: Vale. Y luego también, bueno, ahora recuperando un poquito lo de los test, porque has dicho que sí que te imaginas haciendo test en el móvil, ¿por qué crees que no ha ocurrido eso? Me ha parecido entender que no lo hacías desde el móvil.

L: No, no lo he hecho porque es que el responsive no me invita a interactuar con... me invita por ejemplo a leer un poco más y a echar un vistazo a algo que necesito, pero no me invita a interactuar de tal manera de ponerme como si fuera un juego.

R: Vale, ¿pero lo has llegado a intentar o...? Ni siquiera, nunca. Vale.

L: Pero por ejemplo otras aplicaciones como por ejemplo el Duolingo, que es lo típico que descargas para mejorar el inglés. Ese lo utilizo un montón en horas muertas. Pero también es verdad porque sales, entras y no se te pierde lo que has hecho. En cambio si lo haces en responsive sí que se te va perdiendo.

R: Duolingo sí que lo gestionas desde la aplicación móvil y lo que mencionas es que cuando vuelves a ella está en el punto exacto donde lo dejaste, quieres decir.

L: Sí, a lo mejor si estás en medio de un test y va por tiempo se sale, pero cuando vuelves a entrar te dice: "Ups, tu test ha sido no sé qué", como que todo el rato hay una comunicación continua, que no se corta y tienes que volver a lo de antes, como que hay una fluidez cada vez que vuelves a entrar en la aplicación.

R: Vale. En cuanto al móvil sí que has mencionado sobre todo estos ratos muertos para darle un uso y quería saber cómo es ese contexto de uso móvil que tú haces, ¿es principalmente en esos tiempos muertos o dónde te ubicas? ¿Qué estás haciendo? No sé, un poquito darle contexto a eso.

L: Pues como te he dicho, como me muevo mucho, pues dependiendo mucho de dónde esté. Porque por ejemplo si estoy en alguna ciudad, pues en el metro lo utilizas un montón. En el año que trabajaba, bueno el año pasado cuando estuve en Madrid, pues al final tenía 25 minutos por la mañana para ir a trabajar y pues creo que el primer mes me lo pasé un poco mirando redes sociales, los primeros 25 minutos.

Pero luego llega un momento en que digo, no quiero perder 25 minutos, bueno 50 minutos porque es ir y volver, al día en mirar las redes sociales. Entonces al final me puse como un miniobjetivo, pues hacer un poco de Duolingo, leerme en el periódico artículos relacionados con el UX o tecnología. Entonces pues me puse a hacer un poco así, entonces en esos momentos me gustaría haberlo tenido.

Luego a lo mejor por la noche que estás en el sofá, pues también te podrías poner a hacerlo o estás acostado antes de irte a dormir, pues también te podrías hacer... no sé, creo que sería mucho más fácil que ponerte con el ordenador.

R: Vale. Y sobre el ordenador, sí que entiendo claro que es tu herramienta principal para acceder al máster. No sé si utilizas también algún dispositivo tipo tablet, o...

L: No, yo personalmente no. Yo personalmente un ordenador, portátil eso sí, y ya está.

R: Vale. ¿Y cuáles son entonces las tareas más frecuentes que en tu rutina con el campus sueles llevar a cabo?

L: Pues como te comentaba lo primero es mirar el calendario, porque lo miro de semana a semana casi. Bueno, intento gestionarlo un poco más a largo plazo pero a veces me pilla un poco el tiempo. Luego, yo respecto a los temas, yo me los he impreso todos. Y a mí no, no lo he leído desde aquí porque no me parece que está de una manera cómoda. Es como, no sé, me resulta que es poco atractivo, es incómodo. Luego igualmente hay muchos enlaces

que no funcionan. O sea que, considero que no lo han comprobado antes el funcionamiento de algunos vídeos. Y luego pues el tema de los test y mirar calificaciones y así.

R: Vale. ¿Estos enlaces que mencionas, te refieres a dentro de los propios temarios?

L: Temas, sí. Dentro del temario, sí.

R: Vale. Y la cuestión por la que te imprimes esos temas es porque generalmente a ti no te gusta estudiar o leer ese tipo de contenido desde el ordenador, ¿o es el caso particular del campus?

L: Pues es un poco ambas. No soy una persona totalmente fan de leerme las cosas en el ordenador porque bueno, ya tengo bastantes dioptrías. Me paso todo el día con el ordenador e intento descansar un poco los ojos cuando puedo.

Pero de todas maneras me leo muchos artículos, leo muchas cosas en el ordenador y no me importa, pero la verdad es que como está puesto en el campus me parece que está de una manera muy poco atractiva. A mí personalmente no me llama la atención leerlo ahí.

R: Pero... es que no termino de imaginar en qué contexto, ¿te refieres a abrir simplemente el PDF desde el navegador o como lo...?

L: No, no. Me refiero a que cuando tú entras en el temario tienes arriba: "Tema del 1 al 2", entonces tú puedes entrar y puedes leer el temario estando dentro del campus, navegando, estás navegando, ahí lo puedes ir viendo. Pero a mí el hecho de estar, que todo... como que está todo en diferentes pantallas, como que a mí por ejemplo me corta la lectura.

Yo prefiero tenerlo todo de manera a lo mejor continúa aunque sea un scroll un poco más largo, pero que sea de una manera... o que esté dividido por temas un poquito más largos, pero que no te corte cada tres párrafos como está hecho.

R: Más como, no se si lo definimos así, pero quizás como, ¿conoces la plataforma Medium.com?

L: Sí, claro.

R: Un poco en ese formato más adaptado a web, más como de artículo quizás.

L: Sí, sería la manera más interesante. Porque al final a mí me cuesta mucho ponerme a leer, pero cuando me pongo a leer es como que profundizo mucho y me molesta mucho que hayan distracciones o cosas que me corten, porque me distraigo fácilmente. Entonces me gusta que sea algo un poco más continuo y que no tenga que estar continuamente dándole a la pestaña para ir navegando.

R: Vale. Que en el momento en el que te pones para, digamos meterte en esa actividad de estudio y que nada te saque de ahí, necesitas una experiencia muy concentrada, muy enfocada en la lectura y...

L: Sí, que sea una experiencia continua, que no tengas que estar continuamente pasando de hoja. No sé, personalmente no le veo la necesidad de estar todo el rato pasando de hoja.

R: Vale, entiendo. Bueno, hemos hablado un poquito de las tareas que sí que haces con más frecuencia, ¿recuerdas alguna tarea particular que hayas realizado una o muy pocas veces?

L: No. A lo mejor la he realizado pero no me acuerdo, la verdad. A lo mejor si entrara al campus te podría decir algo, pero...

R: Como quieras, si lo tienes a mano.

L: Porque se que tenemos un menú que es bastante extenso, pero al final creo que utilizas las cuatro o cinco cosas... a ver, por ejemplo la "Revista de UNIR" no la he utilizado, la "Biblioteca" en muy escasas ocasiones...

R: También es interesante saber lo que has dado uso...

L: Sí. A esas dos cosas como has dicho, he entrado una vez y ya está. Al apartado de "Última hora" nunca he entrado. A lo de "Lecciones magistrales" tampoco nunca he llegado a

entrar porque el enlace como que te viene dentro del temario. A las revisiones tampoco, a las “Herramientas UNIR” tampoco, a la carpeta personal he entrado en una asignatura, pero porque es como te decía antes, ha habido también poca comunicación entre profesores, porque se ha notado en que cada uno de ellos ha subido las presentaciones que han ido presentando en diferentes sitios. Entonces uno los subía al “Foro”, otro lo subía en “Carpeta personal” y otro creo que lo subía en “Documentación”, entonces no sé...

R: Y cómo es tu experiencia de... porque ahora mencionas que dependiendo del profesor colocan estos documentos en un sitio o en otro. ¿Cómo es tu experiencia de recopilar todo lo que es para ti necesario para estudiar y bueno, de alguna forma prepararte para estudiar en profundidad un tema?

L: Vale. Pues como te he dicho yo me lo suelo imprimir todo, me lo leo todo antes y mientras que he estado dando la clase me gusta tomar anotaciones en los apuntes, en los libros directamente. Y luego realmente los Powerpoint que ellos utilizan, pues alguno lo he... creo que los he descargado realmente casi todos. Pero realmente no les he dado mucha utilidad porque si no van acompañados de palabras, pues no tienen... porque ellos los utilizan como apoyo visual, pero no tienen nada escrito, nada que sirva realmente.

R: Vale. Para ti no son tampoco un recurso importante a la hora de estudiar.

L: No. Les he echado un ojo, casi todos son apoyo visual. Entonces tampoco sirven de mucho.

R: Vale. Y esto que has mencionado de pasada, el tema de las clases, ¿qué tal tu experiencia con ellas?

L: Bien, no sé... a ver. Es que claro... bien. Pues depende también un poco de la vara de medir que tenga cada uno, porque yo comparado con mi anterior experiencia en el mundo de dar clases online, pues mejor. A lo mejor alguien que lo haya hecho en una universidad, pues que a lo mejor tiene mejor experiencia, pues le parecerá peor.

A mí me ha parecido bastante bien. Sí, no tengo mucha queja. Bueno lo que ya hemos dicho todos: pues el micrófono de [menciona a un profesor] y cosas así, que no iban muy allá. Pero por lo general muy bien la verdad.

R: Y nunca lo has intentado desde el móvil o desde otro dispositivo que no sea el ordenador.

L: No porque realmente como he visto que había gente que lo había intentado o que tenía fallos y así, pues... no lo he intentado. Y además siempre he intentado cuadrar las horas para verlo siempre con el ordenador. O si no lo he visto más tarde porque si estoy con el teléfono para ver una hora entera, estoy para estar con el ordenador una hora entera. Por lo menos en mi caso, entiendo que a lo mejor hay gente que no pueda, pero yo en mi caso sí.

R: Vale. Y bueno si que estás trabajando, me imagino que trabajas a jornada completa, al menos ocho horas al día. Entonces también sería muy interesante saber un poco cómo te organizas, cómo gestionas el máster teniendo en cuenta el resto de actividades de tu rutina.

L: Vale, pues... yo trabajo de 8:00 a 17:00, entonces pues la verdad es que me viene muy bien, porque todas las clases del máster han sido por la tarde. O sea que yo no he tenido ningún tipo de problema y si no, pues he podido ver la clase en diferido. Sí que es verdad pues que a lo mejor después de alguna clase que he visto en diferido he comentado por algún foro que no tenía la... pues a lo mejor había una duda o había algo que había quedado pendiente y no lo he podido hacer durante la clase, pero bien la verdad. A lo mejor sí que es verdad que la época de exámenes y así pues fue un poquito catástrofe y un poquito complicado todo, pero bien.

R: Vale. Y la...

L: Perdón, una cosa te añado. A lo mejor lo que sí hubiera sido interesante, que no sé si se podría hacer, pero a lo mejor que durante las clases hubiera habido un poquito más de interacción. Quiero decir, en vez de que sea que el profesor haga una pregunta y todo el mundo responda por el chat, si no que un ejemplo hubiera sido en modo encuesta. Esto quiere decir que a todo el mundo nos aparezca: "Opciones A, B, C y D" y entonces pues que todo el mundo responda y que... al final se supone que estamos todos concentrados, ¿no? como mucho tardaríamos 5 minutos en contestar y que luego aparecieran por ejemplo los

resultados de qué pensamos cada uno, ¿no? Entonces a lo mejor pues hubiera sido una interacción un poco más interesante.

R: Como un feedback por parte de los alumnos un poquito más estructurado quizás.

L: Claro. Porque al final yo también entiendo que si un profesor hace una pregunta y somos treinta personas que estamos en clase, si respondemos los treinta el chat se colapsa y el profesor no le daría tiempo a leer nada. Y yo personalmente sí que soy de las personas que participo rápidamente. Pero alguna vez que a lo mejor he tardado un poco más en participar es que digo: “¿Para qué? Si ya está todo puesto”.

Entonces pues a lo mejor hubiera sido interesante tener una encuesta y también tener una visión general y que todo el mundo ponga lo que ellos creen. Por ejemplo, lo que hay puesto en los test, que se trasladen a lo mejor a la videoconferencia en directo.

R: Vale, es un punto muy interesante. La experiencia de esa interacción durante las clases, ¿cómo la valoras a grandes rasgos?

L: La valoro bien. A ver dentro de las posibilidades que hay creo que lo están haciendo de buena manera. Es verdad que, al fin y al cabo, hay profesores que son más tecnológicos y hay otros que son un poco menos tecnológicos, pero al final tampoco es culpa de la herramienta. O a lo mejor es que a los profesores les falta a lo mejor una clase previa con algo para... pero bueno eso no tiene nada que ver con la herramienta. Pero a lo mejor también sería más sencillo para ellos si pudieran a lo mejor enviar unos test o algo un poco más... no sé.

R: Bueno. Y hemos hablado un poco de como tratas de estar al día con respecto al máster junto con el trabajo, exámenes y demás y sería interesante también hablar un poco de, no solo de cómo te las apañas para poder llegar a clase y tal, si no cómo te planificas el tiempo, la previsión de lo que hay que hacer y demás. Cómo lo gestionas.

L: Como te he dicho yo soy de las personas que voy a última hora un poco con el máster. La verdad es que en el primer semestre he ido bastante peor que en el segundo. También es verdad que a raíz de la experiencia del primero, he aprendido cosas. Por ejemplo, a lo mejor

me hubiera gustado tener un foco un poco más alto en la parte de los artículos que te recomiendan, los vídeos que te recomiendan, para poder verlos. Cosa que en el primer trimestre me dio mucho menos tiempo pero porque no me planifiqué del todo bien.

R: Vale. O sea echas en falta un poquito más de planificación para poder llegar a todo, incluso a ese contenido complementario.

L: Si. Entonces a lo mejor... ahora se me está ocurriendo una idea, yo te la digo. Pues por ejemplo, ¿cómo se llamaba este chico que nos daba las clases de SEO? No de SEO no, nos daba como unas clases de recomendación, de planificación...

R: Soy terrible para los nombres, perdona.

L: Bueno, este señor. Este señor nos dio unas plantillas muy chulas para hacer un calendario. Pues a lo mejor hubiera sido interesante que dentro de la plataforma, como al final el calendario está muy vacío, pues que a lo mejor te ofrezca la posibilidad de incluso poner tus cosas. En plan, pues que te ponga un muñequito al lado: "Hola, te recomiendo dedicarle media hora cada día a cada asignatura". Entonces a lo mejor tú te planificas y a lo mejor pues que ellos te planteen cosas.

O incluso dar la posibilidad de que el calendario esté directamente relacionado con el calendario de Google Drive, que directamente puedas pasar los eventos, porque hoy en día no los puedes pasar directamente. Y pequeñas cosas así. Y sobre todo sencillez, porque es que la plataforma a mi me abruma un poco. Tanto contenido, tanto no sé... yo lo haría de manera mucho más tranquila y mucho más relajada.

R: Vale, eso es un punto la verdad muy interesante. ¿Puedes tirar un poco más del hilo?

L: ¿De lo de que me abruma y me agobia?

R: Eso es. De bueno, que la interfaz te abruma, ¿qué provoca eso?

L: Mira, por ejemplo. Cuando tu entras a una asignatura, hay una parte de... tú cuando entras directamente hay una parte de "Anuncios" y...

R: Mira [nombre de la entrevistada], si quieres... ¿estás ahora consultando el campus?

L: Sí, sí, estoy dentro.

R: ¿Me quieres compartir pantalla? igual es más sencillo, como quieras.

L: Ah, claro. Perfecto. Ya está, aquí la tienes. Ves mi pantalla, ¿verdad?

R: Sí.

The screenshot shows the UNIR website interface. At the top, there is a navigation bar with links like 'AULAS', 'AGENDA', 'EXÁMENES', 'BIBLIOTECA', 'UNIR TV', 'SECRETARÍA', 'SERVICIOS PARA ESTUDIANTES', and 'AYUDA'. Below this, a breadcrumb trail indicates the current location: 'Máster Universitario en Diseño de Experiencia de Usuario (UX) - PER1069 2019-2020 > Diseño Centrado en el Usuario (UX) - PER1069 2019-2020 > Inicio'. The main content area is titled 'Anuncios' and displays three announcements. To the right, there is a calendar for April 2020. At the bottom, a video player is visible with a progress bar.

lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3

Figura 1. Captura de pantalla de la sección “Anuncios”, mostrada por la entrevistada.

L: Vale. Pues a mí por ejemplo, toda esta parte de aquí de “Anuncios”, nunca lo he utilizado, nunca he echado mano de esto. Esta parte de calendario está totalmente vacía. A ver también es verdad que... espérate.

Voy a entrar a una asignatura actual porque estoy en una asignatura pasada. Voy a entrar en “Diseño de Interacción”. Pues como ves, para cuatro cosas que tiene marcado el calendario, sinceramente creo que esto se puede aprovechar de otra manera.

R: Aquí es donde entraría lo que mencionas de, quizás poder personalizar tú ese calendario, con actividades...

L: Yo realmente la personalización del calendario lo haría aquí, en un primer plano.

The screenshot shows the UNIR virtual campus interface. At the top, there is a navigation bar with links for AULAS, AGENDA, EXÁMENES, BIBLIOTECA, UNIR TV, SECRETARÍA, SERVICIOS PARA ESTUDIANTES, and AYUDA. Below this is a header for the 'MÁSTER UNIVERSITARIO EN DISEÑO DE EXPERIENCIA DE USUARIO (UX) - PER1069 2019-2020'. The main content area is divided into two sections: a course schedule table and a 'Mis actividades' (My activities) section.

Asignaturas	Inicio	Fin	Pendientes	Nota Ordinaria	Nota Extraordinaria
Aula de información general	-	-			
Arquitectura de Información, Navegación y Búsqueda (UX) - PER1069 2019-2020	04/11/2019	01/03/2020			-
Diseño Centrado en el Usuario (UX) - PER1069 2019-2020	04/11/2019	01/03/2020			-
Diseño de Interacción Singular, Responsive y Multiplataforma (UX) - PER1069 2019-2020	09/03/2020	28/06/2020			-
Experiencia de Uso y Usabilidad (UX) - PER1069 2019-2020	04/11/2019	01/03/2020			-
Herramientas de Prototipado y Diseño de Interfaz de Usuario (UX) - PER1069 2019-2020	09/03/2020	28/06/2020			-
Investigación Centrada en el Usuario (Cuantitativa y Cualitativa) (UX) - PER1069 2019-2020	04/11/2019	01/03/2020			-
Percepción y Visualización de la Información (UX) - PER1069 2019-2020	04/11/2019	01/03/2020			-
Prácticas Externas (UX) - PER1069 2019-2020	09/03/2020	28/06/2020			-

The 'Mis actividades' section shows a list of tasks with their due dates and times:

- 15 ABR - 23:55: Estructura de capítulos (Trabajo Fin de Máster (UX) - PER1069 2019-2020) - Extraordinaria - Apto / No apto
- 27 ABR - 23:55: Trabajo: Guía de estilo de Friend.ly (Herramientas de Prototipado y Diseño de Interfaz de Usuario - PER1069 2019-2020) - Ordinaria - Puntos (1,75)
- 04 MAY - 23:55: Trabajo: Guía de estilo de Friend.ly (Herramientas de Prototipado y Diseño de Interfaz de Usuario - PER1069 2019-2020) - Extraordinaria - Puntos (1,75)
- 05 MAY - 23:55: Trabajo: Diseñar un servicio multidispositivo para gestionar salas de reuniones (1/3): caso de uso (Diseño de Interacción Singular, Responsive y Multiplataforma (UX) - PER1069 2019-2020) - Extraordinaria - Puntos (2,00)

Below the activities section is a 'Contacto' section with 'TUTORÍAS' and contact information: España: 941 610 026, L-V: de 9.00 a 21.00h.*

Figura 2. Captura de pantalla de la página de inicio del Campus Virtual, mostrada por la entrevistada.

R: En la puerta de entrada del campus.

L: Si, yo lo haría en un primer plano. Que tú directamente veas qué cosas tienes para hacer esta semana, qué cosas tienes para la semana que viene. Porque creo que con una visión de aquí a dos semanas es más que suficiente. Incluso, es que si de aquí a quince días yo creo que es más que suficiente y si hay alguien que es muy previsor, pues ya que se le abra más. Pero de aquí a dos semanas o la semana que estás actual y unos avisos para la semana que viene de cosas que tienes, creo que es más que suficiente. Y luego lo que te comentaba antes de las notificaciones es esto, que al final ahora tenemos pocas asignaturas, ¿no?

R: Vale, ahora te entiendo.

L: Bueno aquí ves mis notas también [ríe]. Pero por ejemplo, cuando ya tienes un punto que tienes tantas notificaciones en rojo, al final ya no le das importancia. Es un poco lo que hablábamos con [menciona un profesor], que al final cada color tiene que ir relacionado con un algún tipo de acción o tiene que significar algo. Pero si abrumas demasiado de ese color al final deja de tener significado, porque ya no destaca.

R: Claro, pierde el propósito que tenía.

L: Claro. Y eso es un poco... luego aquí tantas cosas arriba [habla de la navegación principal superior], pues no sé. A lo mejor centrará un poco la pantalla en asignaturas, agenda y luego a lo mejor haría "Apartado UNIR" y cuando entras en la UNIR ya que a lo mejor te aparezca la Biblioteca, la UNIR, la Secretaria... al final como que esté un poco dividido lo que vas a utilizar en tu día relacionado con las asignaturas y por otro lado pondría a lo mejor lo que es más cosas UNIR.

R: Vale. Una especie... no sé si te refieres a una especie de cajón de sastre con todo lo que es más secundario.

L: Sí. Y dejaría lo importante que vas a utilizar y lo secundario.

R: Vale. En cuanto al calendario, que parece que sí que le das mucha importancia, tú cuando necesitas consultar el calendario acudes directamente al campus, ¿no?

L: Yo acudo directamente además a la sección "Agenda". Algo que no me gusta nada es que todas las clases son por la tarde y cuando entras estás por la mañana...

Figura 3. Captura de pantalla de la sección Agenda del Campus Virtual, mostrada por la entrevistada.

R: Que no refleja todo el día, quieres decir.

L: Sí. No refleja todo el día y encima si vas a casi todas las clases son por la tarde y esa parte del calendario no aparece. Pues al final me parece que está un poco mal planteado. Luego por ejemplo, otra cosa, esto de aquí abajo, la leyenda, nunca se ha utilizado. Yo lo miré un poco para ver si tendría algún aviso rápido, pero la verdad es que esto de la leyenda nunca se ha utilizado por parte del profesorado.

Y aquí es como te decía, que hubiera agradecido que a lo mejor aquí pusiera abajo: “Tener en cuenta tema 6”. Entonces yo ya sé que hoy vamos a dar el tema 6. Aquí, tema 7... vale pues yo ya sé que voy a dar el tema 7 y me preparo un poco de cara a que vale, pues va a empezar el tema 7, voy a prepararme para la clase que viene.

Que sea algo que no tenga necesidad de entrar [se refiere a hacer clic en un evento de la Agenda]. Porque luego cuando entras es como... no sé, no me convence del todo. Porque luego como que si le das por ejemplo a “Atrás” que yo le estoy dando atrás, no vuelvo atrás al calendario. Entonces no sé, son como pequeñas cosas que a mí me chirrían un poco. Luego pues al final lo de que entras, esta pantalla yo la veo bien. Al final es lo que es, te informan así un poco, pero a mi me falta que me avisen de por qué periodo vamos.

R: Te refieres a anticipar un poquito el contenido de lo que va a ser la clase.

L: Sí. Un básico de decir, no pido que pongan mucho, con que me pongan que tema vamos, yo ya me preparo el temario de antemano. Que obviamente no siempre te lo puedes leer, pero bueno que si lo tienes, si sabes cuál vas a leer y tienes una aplicación en el teléfono en que le puedes echar un ojo por encima, mientras que vas de camino a casa por ejemplo, pues ya ves un poco de qué va el tema.

Pues ya sabes un poco de qué va el tema, ya a lo mejor puedes incluso participar un poco más, hacer un poco más de preguntas, prestar más atención a la clase... porque si no al final parece que el profesor está dando un tipo de monólogo del que tú no te enteras de nada, porque no te lo has leído de antemano.

R: Vale. Entonces lo que echas en falta aquí sería un, entiendo un campo que el profesor podría personalizar para cada notificación, como: “Hoy revisamos este tema, hoy tal...”.

L: Sí. Porque es como te digo, ponerlo aquí estos mensajes [señala el icono de un sobre que representa los mensajes de cada asignatura, en la página inicial del campus], que por cierto, no se han utilizado pero bueno, ponerlos aquí es que... entrar a la agenda, que la agenda encima va un poco como va, luego tienes que entrar aquí a la mensajería que también es un poco pesada. Entonces al final como tienes que entrar a tantas cosas al final es que te da pereza.

R: Vale. Vale [nombre de la entrevistada], pues hemos hablado de un montón de cosas, esto está muy bien, muy interesante. Me queda únicamente preguntarte cómo es un poco ese contexto de uso cuando estás con el ordenador. Me refiero a dónde estás, en qué momento, qué situación se da.

L: Vale, pues... no es aquí [se refiere a su ubicación durante la entrevista], suelo estar como en una especie de habitación/oficina. Bueno, sí, es una habitación oficina. Siempre estoy en el mismo sitio, muy importante.

Alguna vez pues que he estado en la biblioteca, he visto alguna clase en la biblioteca, pero por lo general siempre que veo las clases estoy en el mismo sitio, más que nada para que tampoco me molesten ruidos que haya alrededor.

Intento tener como te he dicho el temario, el libro, delante. Porque a mí me gusta seguirlo, para luego cuando lo lea que lo relacione un poco los conceptos que me están explicando o diciendo con lo que hay escrito y también para tomar notas y así. Me gusta más tomar notas en el libro, que tomar en un cuaderno a parte porque al final tienes notas en mil sitios.

R: Vale. Para tenerlo todo integrado ahí en el mismo sitio. Muy bien, pues por mi parte nada más. No sé si tú tienes alguna duda o algo que te gustaría comentar de lo que no hayamos hablado todavía.

L: No. Imagino que tu TFM está un poco relacionado con el diseño de, obviamente del campus, que está enfocado al web, a aplicación, ¿o a simples mejoras?

R: Sí, la idea era mejorar la experiencia móvil. Entonces, sí, probablemente la solución sería una aplicación móvil. De ahí que quiera saber un poco sobre todo, sobre el uso que se le da al móvil, al ordenador, la experiencia que estamos teniendo los alumnos y demás.

L: Pues por ejemplo para la experiencia móvil, al final que te mimen por ejemplo el tema de los artículos, ¿no? Me gustaría obviamente que fueran cosas relacionadas con mi ámbito, mi sector. Por ejemplo tú entras creo que actualmente en la revista y eso, hay una cosa de verdad que es... perdón por decirlo así, pero infumable en el campus es la hora de buscar lecciones magistrales. Eso es... el buscador ese es el peor de la historia. Porque tú cuando entras es horrible. Si quieres... o es en la UNIR TV o algo así, pero bueno. Es una manera bastante desastrosa.

Y nada, pero bueno sería interesante por ejemplo que los profesores que a lo mejor sí están un poco al día con todo, pues que ellos fueran los que cada día nos recomienden un artículo que ha salido nuevo. Que no fueran siempre artículos antiguos, si no pues que: “el IBM acaba de sacar una ley esta semana”, pues cosas así interesantes. Para realmente los alumnos podamos estar actualizados y cuando salgamos que sea vea que tenemos un perfil que es actualizado, que estamos en la última, que estamos con todo, que estamos atentos, que no sean cosas que a lo mejor se ha podido leer todo el mundo hace tres años.

R: Vale. O sea por un lado está la navegación que dices que no estás conforme y luego además que los contenidos no están, de alguna forma no son personalizados. No se adaptan a la actualidad del ámbito concreto de nuestro máster.

L: Claro, porque realmente estos libros yo creo que habrán sido preparados hace mínimo un año o dos. Entonces a lo mejor no van a salir todos los días cosas, pero bueno siempre hay cosas interesantes que suceden en el sector, nuevos artículos, gente compartiendo que sería interesante que lo compartieran.

R: Vale, es un buen punto también. Muy bien, pues nada [nombre de la entrevistada] no te robo mas tiempo.

L: Nada, no te preocupes. Muchas gracias.

R: Nos hemos pasado un poquito.

L: Te la tendré en cuenta, no te preocupes [rie].

R: Voy a parar esto.

[Fin de la entrevista: 52:56]

Anexo F. Sexta entrevista

Fecha de la entrevista: 25-04-2020

Ubicación: Videoconferencia a través de Zoom

R: Entonces [nombre de la entrevistada], como te decía, ¿das permiso para que la grabación de esta conversación forme parte de mi proyecto final de máster?

I: Sí, claro. Doy permiso.

R: Vale, perfecto. Muy bien, pues podemos empezar hablando... me gustaría que me contaras un poquito, bueno, quién eres tú, cuál es tu situación profesional y los motivos que te llevaron a apuntarte al máster.

I: Bueno, pues la verdad es que yo he llegado a diseño un poco pues por casualidad. Profesionalmente soy profesora, he estado trabajando de profesora de primaria, de español y de inglés y mis estudios previos al máster han sido un grado en Magisterio de Educación Primaria, un máster también en este campo, relacionado con tecnologías además y digamos la mitad de los estudios de un doctorado en educación en el que, bueno, estudié educación comparada entre dos países de la Unión Europea en materia de tecnologías.

Y bueno la verdad es que siempre me han gustado muchas cosas y he estado probando muchas cosas en mi vida. Soy una persona curiosa entonces por casualidad descubrí el diseño, el diseño gráfico, me gustaba y más adelante me animé a formarme y encontré este programa de máster. Entonces decidí que era el momento de darle un cambio a mi carrera y cambiar un poco mis horizontes profesionales. Así que aquí estoy cambiando de profesión [ríe].

R: Pero entonces, no me queda claro, dices que pasaste de la educación al diseño gráfico. ¿Entonces has ejercido como diseñadora gráfica?

I: No, la verdad es que todo lo que he estado haciendo ha sido hasta este momento autodidacta. He trabajado por mi cuenta y poquito a poco, haciendo cursos de estos que son a lo mejor gratuitos, algunos que son pues una suscripción mensual de poco importe, pues

he ido aprendiendo mucho y cogiendo algunas tablas. Entonces pues siguiendo a gente que sí que trabaja de ello he aprendido bastante y luego ya a la hora de empezar el máster, durante las prácticas que han tenido justo fin en este periodo del segundo cuatrimestre, he trabajado dentro de UX y dentro de diseño gráfico y me he dado cuenta de que sí que esto, primero que valgo para ello que era una duda que yo tenía, segundo que no se me da nada mal y tercero que puedo seguir aprendiendo y que no hay techo en esto.

R: Entonces de alguna forma es una transición bastante habitual pasar como del diseño gráfico a ya lo que es la usabilidad que incluye más cosas. Bueno, la usabilidad, la experiencia de usuario y en tu caso sí que es particularmente rápida esa transición. Entonces en estas prácticas de alguna manera esa distribución de trabajos entre lo que es puramente diseño gráfico y el perfil más de UX, ¿cómo se han distribuido más o menos?

I: De hecho ha sido en mi caso un poco la transición quizá a medio camino, por decirlo de alguna forma. Y es que todo lo que yo conocía de diseño gráfico ha sido autodidacta, y nunca ha sido reglado, nadie me ha dicho esto está bien, esto está mal. Pues un poco a mi gusto, un poco a lo que yo veía. Y a la hora de llegar a las prácticas yo ya venía con unas bases del cuatrimestre primero del máster que estamos cursando. Entonces yo sabía mucho sobre arquitectura de la información, pregúntame lo que quieras sobre patrones de página, me lo sé todo.

Pero a la hora de llevarlo a la práctica no tenía mucho, no sé como explicarlo, como no tenía muchas horas de vuelo, llevarlo a la práctica me costaba, entonces la carga de trabajo en las prácticas ha ido más encaminada a poner en práctica todos los conocimientos teóricos que yo ya tenía. Entonces sí que es cierto que dentro de la empresa donde yo he ejercido las prácticas, he tenido toda la libertad que yo he querido para modificar las navegaciones, para trabajar digamos con los esqueletos de las cosas que estábamos haciendo. Y en cambio donde más me han corregido ha sido en la parte del diseño gráfico, porque es donde menos idea tenía, o menos idea académica.

R: Entonces en las cuestiones más de usabilidad, de experiencia de usuario, has tenido una experiencia profesional, bueno casi profesional, es decir sin una supervisión demasiado exhaustiva por parte de la gente de esta empresa.

I: Podríamos decir que así ha sido, que hombre el principio antes de entrar, hice una prueba con ellos. Me mandaron una prueba, tuve una semana para realizar esa prueba y al ver los entregables que yo hice decidieron que lo mejor para mi caso, después de estudiarlo y hablar conmigo en las entrevistas, era proceder de esa forma.

Aún así, han estado conmigo durante todo el proceso y me han ido apuntando todo: “Oye mira, aquí has hecho esto, esto no se debe hacer, esto se hace de esta forma, lo hemos corregido no sé cómo, lo vamos a corregir, vamos a hacer...” No sé cómo explicarlo, he estado muy guiada. Aún así he tenido bastante libertad.

R: Han supervisado tu trabajo a fin de cuentas, pero sí que has tenido libertad para probar, para experimentar... vale. Y bueno me resulta curioso que empezando más por la vía del diseño puramente gráfico y con esa trayectoria autodidacta que comentabas, me resulta curioso que no te decidieras por un máster igual más específico de diseño gráfico y optases por uno de experiencia de usuario.

I: Sí, esto viene porque yo todavía estoy aprendiendo a dibujar, digámoslo así. Y a lo mejor la concepción en mi cabeza es que no puedes ser diseñadora gráfica si no sabes dibujar. Y pensé, una cosa que sí sé hacer es estudiar y sé investigar. Entonces puedo empezar por aquí, porque esto ya sé que se me da bien.

Pero aún así ha sido un poco todo a medias, mientras he estado haciendo esto no he dejado de aprender lo otro y mientras estaba haciendo lo otro empezaba a interesarme por esto. Entonces no sé cómo definirlo ha sido una transición bastante suave para el poco tiempo que llevo, por decirlo de alguna forma, que llevo poco más de dos años contando con el máster.

R: ¿Bueno y por qué una modalidad online de master?

I: Pues es que ahora mismo estoy viviendo en el extranjero, entonces encontrar un programa aquí donde estoy es complicado porque tienen unas fechas de aplicación muy justas y son muy estrictas, entonces te pasas un día o un papel no llega y tú ya te vas directamente a aplicar el año que viene. Entonces esto fue más o menos lo que me paso y no había plazas de reserva, estuve hablando con las personas encargadas y

lamentablemente me dijeron que ya estaba todo el máster completo, el que estaba aquí de diseño de interacción y bueno que me esperaban al año que viene y dije: “Yo no me puedo aguantar un año”. Y fue entonces cuando me decidí por hacer un máster con UNIR, me ofrecía un programa más a distancia, claro que los exámenes son presenciales o al menos hasta el coronavirus lo han sido.

R: ¿Pero este máster al que tú optabas en el país en el que resides ahora, era también online?

I: No, este máster era presencial.

R: Vale. Entonces digamos que ha sido más como... bueno, al final es casi una cuestión burocrática. ¿Lo dirías así, o...? El hecho de haber optado al final por la UNIR, porque no tenías la facilidad para matricularte...

I: Ha sido casuística, ha sido casuística pura. Yo en un primer momento busqué un programa que me permitiese estar donde yo estoy. Entonces lo primero que buscas o por lo que yo había conocido hasta el momento, es algo que esté en local. En lo que elijas, mira no tengo que conmutar [desplazarse al trabajo] durante mucho tiempo, puedo ir fácilmente, me permite seguir con mi vida actual, como la conozco. Entonces como esa puerta se me cerró dije: “Yo no quiero parar vivir mi vida porque esta puerta se me cierre”. Y fue cuando justo empecé a buscar programas online y de hecho si esto fue a marzo del año pasado pues yo para mayo, en cuanto abrieron las matriculaciones de UNIR ya estaba matriculada.

Entonces bueno, fue casuística pero no fue casuística, quiero decir: esto falla, yo busco otra opción dentro de lo que yo quiera. Digamos que si tienes opción A, B, C, esta era mi opción B. A lo mejor queda muy feo dicho, pero... [ríe]

R: No, a veces hay que funcionar así, de una forma práctica. Hay que tener siempre una segunda opción. Vale. ¿Y cómo imaginabas en esa etapa previa a comenzar el máster, cómo imaginabas que iba a ser la experiencia ya de participar en él, de haberse iniciado en el máster?

I: La verdad es que hasta el comienzo, yo estuve muy ansiosa porque tenía muchas ganas de empezarlo, porque siempre he estado toda la vida estudiando y nunca había sido algo que me entusiasmase. Entonces como esto me causaba tanta, no sé... me apetecía, estaba emocionada por empezar y estaba ansiosa. Y cuando lo empezamos al principio la verdad me lleve una decepción [ríe].

Y era mi mayor miedo, era: "Tengo muchísimas ganas de empezarlo, no quiero llegar, que empiece y que sea algo que no me espero". La verdad es que me esperaba algo más práctico, algo... yo quiero, no sé cómo explicarlo, quiero cambiar de profesión, no quiero que me enseñen algo que un curso cualquiera de 20 € o de 50 € puede enseñarme, porque es un programa de máster oficial. Pero tampoco quiero que me traten como si fuera un niño de cinco años. Es que queda muy feo, no sé cómo explicarlo. Pero ha habido momentos en el máster en los que todo se justificaba o era justificable con: "Es que es un programa de máster".

Pero si yo como usuario, como cliente, como estudiante del máster, yo estoy pagando por un programa de calidad y exijo la calidad, mínimo la misma que tú me estás pidiendo a mí. Y eso no lo he visto reflejado siempre. A lo mejor esta pregunta no contesta a lo que me has preguntado, pero...

R: No, sí. Realmente quería saber un poco no solo tus expectativas iniciales, sino también si se habían correspondido o no. Entonces de alguna forma creo que sí que lo estás respondiendo y... cuando hablas de "calidad", me interesa que desarrolles más ese punto si quieres, ¿a qué te refieres? ¿qué expectativas no has visto cumplidas?

I: Digamos que en otros programas donde yo he participado tanto como alumna, como parte digamos del equipo docente, se me han dado materiales y se me han pedido materiales que pasasen por unos mínimos de calidad, siendo los mínimos, me lo invento: "No puedes entregar ningún documento a los alumnos que no esté con los márgenes justificados", algo tan simple y llano como eso. Entonces yo digamos que cojo uno de los temarios, siguiendo con este mismo ejemplo, y lo primero que me encuentro son renglones sueltos, márgenes no justificados, líneas con unos espaciados muy raros, como intentando llenar el mayor espacio posible, miro las referencias: [expresión de sorpresa] no tiene referencias, no está referenciado.

En cambio cuando yo entrego un ejercicio me pides que sea un PDF de interlineado no sé cuánto, con letra no sé qué y tamaño, un tamaño específico, que no puedo pasarme de un número de páginas, que tiene que ir justificado, citado con APA 6 a 2,5 de espaciado... no sé cómo explicarlo. Pero tú a mí me estás exigiendo, pero tú no me estás dando lo mismo. Y digo: “No está mal que tú me enseñes a hacerlo, pero tienes que predicar con el ejemplo”.

Cosas como algunos profesores que decían: “No quiero que me pongais texto ladrillo” y lo han repetido por activa y por avisa, y tu leías apuntes y dices: “¿Y esto que es? Si esto es una pared” [ríe]. Entonces en ese aspecto, me parece que no se ha correspondido el temario que daban, las clases, las actividades... con lo que decía la guía docente, o lo que decía el programa de estudios con lo que luego a nosotros nos están pidiendo.

No tiene sentido que me pidas hacer una actividad que no me has explicado. Esto ha pasado en el primer cuatrimestre y está pasando ahora en el segundo cuatrimestre. Una actividad cuyo nombre no aparece en ningún punto del temario de ninguna de las asignaturas. Que yo tengo que preguntar a mis compañeros de clase o buscar en internet cómo se hace. Y eso es, vamos una barbaridad.

R: Vale, estas cuestiones que planteas ahora entiendo que te refieres a los apuntes, a la descripción de las actividades... ¿qué más, se me escapa algo o principalmente...?

I: Sí, me refiero un poco a... parece que la persona que da las clases y la persona que escribe los apuntes son entes diferentes. Que la persona que redacta las actividades y los ejercicios de test también es diferente. Por ejemplo los test de control de cada tema; muchos o la respuesta no está o la respuesta que te lanza la plataforma es incorrecta... no sé. Las actividades también parece que las ha hecho otra persona.

R: ¿Por cómo están redactadas, porque el contenido no está directamente relacionado?

I: Por tres cosas. Porque el contenido parece que no está directamente relacionado o están redactadas de una forma en la que, o es muy críptica o muy poco descriptiva. Y porque la forma de redactarlo... dices: “Si yo tengo que comparar el tema con la actividad, dirías estas

dos personas no es que no sea... a lo mejor no son hermanos, pero es que tampoco son primos, es que ni siquiera se llevan bien”.

R: Vale, entiendo. Y bueno en cuanto al... has comentado por ejemplo el tema de los tests, que no has tenido una experiencia muy buena parece, por el tema de... has mencionado los problemas en cuanto a que por ejemplo la respuesta sea incorrecta, o que el contenido no esté relacionado con lo que figura en los apuntes... a parte de estas cuestiones, a nivel de la experiencia de gestionar esos test, ¿cómo ha sido la tuya?

I: ¿Te refieres a mi experiencia con la plataforma o con la interacción con las personas del máster?

R: No, con la plataforma a nivel de... bueno mencionas la parte de los test, me interesa saber cómo es esa experiencia de utilizar esa funcionalidad y muchas otras, claro.

I: Bueno, la plataforma es un mundo a parte. Quitando... podemos decir que se excusa que sea muy complicado gestionar los contenidos de un máster, cuando además los tiene que certificar un organismo externo, como es en este caso la ANECA, pero la plataforma es otro nivel.

Entonces bueno, por empezar por un lado, empezamos con los test. Cada profesor entiendo puede pedirle a la persona que gestiona los test, que es otra persona de soporte o una persona que va subiendo contenido a la plataforma, les puede pedir que bien hagan un test que sea lineal o un test que sea... no sé cómo explicarlo, es que no tengo el vocabulario.

Pero digamos un test de una sola hoja en la que tú vas seleccionando y puedes cambiar las respuestas. O un test que es una línea temporal en la que puedes ir hacia adelante o hacia atrás, o sólo puedes ir hacia adelante. Y sinceramente, no tiene sentido que en una pregunta... o sea, son diez preguntas de control para ver si me he leído un tema, no va a morir nadie si yo... si quiero copiar, puedo copiar. Es para que yo controle si he leído bien el tema, si lo he comprendido... a ti no te va a dar ninguna información extra como docente, porque está preparado para que yo... para que sea para mi control. Entonces qué sentido tiene que sea una línea temporal en la que yo no puedo ir para atrás o que sea una línea

temporal que me das las preguntas de una a una? No le veo sentido, entonces la verdad esa interacción es engorrosa, es... es incómoda.

R: Vale. Entiendo entonces, corrígeme si me equivoco, que los problemas que tú percibes en esa utilidad es precisamente el hecho de que te imponga una linealidad a la hora de responder las preguntas y también que no puedas revisar las preguntas que has contestado. ¿Es así?

I: Sí, digamos que entre otros, porque luego también hay otras cuestiones. El problema principal es que cuando es un test que no es serio, que es un test de control, no es un examen... si fuese un examen yo entiendo que no me dejes volver para atrás, para que yo no copie o para que yo no modifique.

Pero sí es un test de control, esa linealidad a mí no me ayuda, a mí al revés, me hace dudar muchísimo más. Porque digo: "Ostras, esta no la había respondido ya antes?", o dices: "Ay, me he equivocado", porque le has dado muy rápido, porque puedes darle muy rápido y una vez le has dado dices: "Ahí va, esta ya tengo que repetirla si quiero tener toda la puntuación del test completa".

Luego una vez cierras el test tienes que darle "Siguiente", "Volver", "Lista de tests". Son demasiados clics para volver a la pantalla de inicio para poder revisar el test. Y no quiero decir revisar antes de enviar, quiero decir ya ver las calificaciones, ver: "Ah pues mira, en la primera has fallado".

Entonces en general todas las interacciones de la plataforma, ponemos los test como ejemplo, son demasiado largas y son innecesariamente largas, innecesariamente engorrosas, porque encima las partes importantes que son de confirmación de envío, de confirmación de borrado, no existen. O es lo que a mí me parece.

R: Te refieres a que por ejemplo cuando subes una actividad, la plataforma no te brinda una retroalimentación para decirte: "Esto se ha subido correctamente", ¿hablas de este tipo mensajes?

I: No, ese mensaje justo sí que existe, pero supongamos que... una actividad solo tiene una posibilidad de envío como es normalmente. Normalmente las actividades no tienen posibilidad de reenvío, no puedes modificarlas. Entonces qué mínimo que avisarte de: "Te queda un intento" o "¿Estás seguro de querer enviar? este es tu único intento" o "Esta actividad tiene intento único".

Esto me pasó durante las primeras actividades, porque yo era muy rápida en hacerlas y a lo mejor las hacía antes de la clase y luego durante la clase los profesores daban claves y decía: "Oye, yo es que ya la he entregado, ¿qué hago con esto?", "Ah, ¿ya la has entregado? pero si faltan dos semanas", "Ya bueno, pues yo ya la he entregado".

Tienes que llamar a la tutora, la tutora llama al profesor, el profesor se lo piensa, luego te activan el reenvío, la tutora te llama... y a lo mejor tardas dos días, dices: "Por algo que se podía haber evitado diciendo: no existe reenvío, cuidado".

R: Vale, entonces la cuestión que te molesta no es... el hecho de que solo tengas un único envío sino de que no se notifique convenientemente.

I: Sí, podríamos decir que sí.

R: Vale, entiendo. Bueno hemos mencionado el uso de esta aplicación de los test y me gustaría saber un poco más sobre el uso que le das al campus, sobre el uso rutinario, vaya que... las tareas que haces más a menudo cuando accedes al campus.

I: Lo que más hago es entrar a la página principal y darle a F5. Porque en la página principal es donde te aparecen todas las asignaturas y todas las notificaciones. Entonces cuando estoy esperando un mensaje de la tutora o estoy esperando un mensaje del director del trabajo de fin de máster o que me contesten un foro, en lugar de esperar dentro de la asignaturas espero desde fuera y de vez en cuando le hago F5.

La verdad es que es bastante complicado de leer, ya no tanto porque sea difícil decir: "Ah mira, aquí pone Diseño de Interacción, aquí pone no sé qué...", si no porque es una lista tan larga que tarda bastante en cargar y generalmente a lo mejor las dos o tres últimas líneas de la tabla desaparecen, tienes que hacer scroll para poder verlas.

R: Vale, que no puedes ver todo el contenido de un vistazo quieres decir.

I: Exacto.

R: No sé si habías terminado...

I: Ay sí sí, perdón.

R: Vale, es que oía como el ruido de un teclado y no sabía si estabas contestando algún mensaje o no.

L: No es que está mi pareja jugando [ríe].

R: Ah vale. Bueno entonces entiendo que aquí lo que hacías era esperar por esa notificación de un mensaje nuevo por parte de alguien del campus.

L: Si, esperaba la respuesta a una interacción. Porque a pesar de tú puedes... por ejemplo en foros, tú te puedes suscribir a un foro pero te mandan un mensaje, a lo mejor no es el mensaje que tú esperas. Tú has preguntado "cuándo se entrega la tarea?" y otro compañero ha dicho: "A mí también me interesa", otro "Yo también". Dices, a ver no me hace falta que me lleguen cincuenta "yo también", quiero que me llegue la contestación del profesor. Y no hay opción de decir: "Mira, quiero que mutees [silencies] a todos los usuarios salvo al profesor", o "Quiero que solo me notifiques cuando se conteste a mi pregunta". Entonces tienes que decidir o suscribirte a todas las conversaciones del foro, a las conversaciones a las que tú hayas mandado mensaje o borrar todo, o sea borrar toda notificación. Entonces la única forma de llegar y poder ver sin que tu bandeja de correo electrónico explote, es estar en la pantalla principal, hacer F5 y cuando veas que alguien ha contestado, con suerte a lo mejor es tu pregunta.

R: Vale, aquí entiendo que estamos hablando de que echas en falta una gestión más inteligente o más conveniente de las notificaciones que te brinda el sistema.

I: Sí, así es.

R: Vale. Y bueno a parte de... porque me imagino que no estás únicamente con esto si no que realizas más actividades, entonces esto es un punto importante para ti, pero imagino que hay más tareas que llevas a cabo cuando te conectas al campus.

I: Sí, otra cosa que hago mucho es mirar la agenda y es que, como no podemos saber qué días tenemos clase con más de una semana o dos de antelación, la agenda es algo que utilizas con bastante regularidad y dentro de la agenda... bueno. Supongamos que todos ponemos como predefinido la vista mensual, porque es la más cómoda, es la que todo el mundo nos ha recomendado. En esta vista tú ves cada semana y ves franjas en las que te dicen...

[Pequeña interrupción porque tocan a la puerta]

R: Vale [nombre de la entrevistada], perdona, ya está. Me estabas diciendo... estábamos hablando sobre el uso que le das a la agenda, que tenía una vista mensual... ¿no?

I: Sí bueno, puedes elegir vista semanal, mensual o anual, o algo así. Entonces supongamos que utilizas la vista mensual para poder ver tu semana actual y la semana siguiente y poder prepararte. Entonces entro a la agenda y lo que hago es que, a pesar de que esta agenda puede sincronizarse con calendarios de otras aplicaciones, a mí esto no me gusta porque invade mi privacidad en varios niveles, entonces me veo obligada a copiar todas las clases todos los eventos de la agenda a un calendario que tengo yo en local en mi teléfono. Esto se que se podría hacer, se podría enlazar y que quedaría estupendísimo, pero como yo no lo hago porque me preocupa mi privacidad, lo tengo que copiar a mano.

El problema viene que sería fantástico pasar el cursor por encima del evento de la agenda y que a parte de decirte el nombre de la asignatura, que es lo único que te dice, te diga la hora. Porque yo para poder ver a qué hora por ejemplo... esta semana hemos tenido clase de diseño el día 23, digo yo: “¿Y a qué hora tuvimos esta clase? no tengo la menor idea”. Me voy a la agenda, paso el cursor por encima del día y me dice: “Diseño de interacción”, ya pero ¿y la hora? Ah no, tienes que hacer clic dentro y ahí te dice: “Ah mira sí, de 16:00 a 16:45”. Y luego para volver tienes que volver específicamente, tienes que decirle: “Volver al calendario”. Si pinchas otra vez en “Agenda” te vuelve a la misma página donde estabas, no funciona del todo bien esa interacción.

R: Sí, vale. Creo que entiendo a qué te refieres. Como que pinchando otra vez en el enlace general debería volver a la vista inicial de una sección, pero te devuelve al punto en el que te habías quedado.

I: Sí, exacto.

R: Entonces aquí pues por un lado está esa cuestión que es más... de navegación, hay un problema de navegación y luego también hablabas, si te he entendido, de que cuando pasas el cursor por encima de esta vista de agenda no te permitía ver a qué hora tenías esa clase o ese evento.

I: Sí, exacto. Tú puedes ver el nombre de la asignatura y... el nombre largo, en el que te dicen a lo mejor el código que le da la universidad a la asignatura, que le llaman "PER1090 y no sé cuantos" y el año en el que estás, pero no puedes ver la hora. Y sinceramente, a mí como estudiante me da bastante igual cuál sea el código de la asignatura. Si tengo un problema tendré que decir: "Sí, es el código no sé qué", pero en la agenda no tiene sentido que yo vea este código, si me va a dar igual.

R: Vale. Y qué información sería para ti útil y relevante para mostrar en esta vista, más allá de la hora claro, que ya la has mencionado.

I: Yo dentro de esta vista la verdad haría una cosa muy simple y es... lo que a mí me gustaría es que apareciese simplemente que tengo una asignatura. Además algo que está muy bien es que yo le puedo cambiar los colores a la asignatura, entonces por colores yo más o menos ya identifico donde estoy, y al pasar el cursor por encima que me dijese simplemente la hora. Y si es una sesión larga... bueno, eso lo puedes saber por la cantidad de tiempo, pero si es una sesión de repaso o si es una sesión de clase o que te diga a lo mejor, me lo invento: "Diseño de interacción, de 6 de la tarde a 6:45, tema seis". Y dices: "Ah, mira"... no sé súper para despistados. No me he leído el tema seis, qué bien me viene, ya sé de qué va la clase.

R: Vale. O sea que te falta por un lado la información de en qué momento exacto inicia ese evento, cuánto tiempo se prolonga y también una información que lo ponga en contexto. Es

decir, esta actividad o este evento que va a ocurrir tiene que ver con el tema X de la asignatura.

I: Sí, pero... sí me gustaría ver todo esto, pero me gustaría ver todo esto sin que sea una cantidad de texto muy larga. Digamos sin tener que hacer clic sobre la actividad.

R: Vale. Es como una información...

I: Sí, como un toggle menu. En plan como si te dijese... cuando ves una imagen en Internet, pasas el cursor por encima y te sale el texto alternativo.

R: Vale, entiendo, sí. Es como más información pero que aparece en segunda instancia, sin llegar a cambiar el contexto actual de la página.

I: Sí, que yo siga viendo dónde estoy, qué estoy haciendo: "Ah sí mira, estoy en calendario por mes, abril 2020". Y pueda ver: "Ah pues mira sí, tengo Diseño el día 23 y también tengo el día 28. Me voy a saltar la que tenga el día 23 porque tengo que hacer no sé qué y en cambio el 28 que es más larga, estoy más preparada", o algo así. No lo sé, pero estoy ya es algo muy personal.

R: Entiendo, vale. Hemos mencionado el tema de los test, de la agenda... ¿alguna otra actividad principal?

I: Sí, el tema de como está en general ordenado el campus, no me hace especial ilusión. Y es que hay demasiados mensajes, demasiados menús, demasiado... atosiga un poco. Entonces yo la verdad es que al llegar a UNIR me esperaba un campus un poco más moderno. Estoy acostumbrada a Moodle [herramienta de gestión de aprendizaje], además he trabajado con Moodle... y digo: "Jolín, mira que Moodle es malo y mira que Moodle es feo, pero es que comparado con esto... es que es Miss Universo".

Supongamos que estoy en el aula de información general y digo: "Ay qué bien, que me ha mandado mi tutor un mensaje", y digo: "Venga, voy a ir ahora a las clases antiguas con mi tutora, las que tuvimos presenciales virtuales para poder comprobar qué me dijo sobre las prácticas el 20 de enero", me lo invento. Y estoy aquí y tengo que buscar, "Inicio",

“Introducción”, “Guía del máster”, “Documentación”... o sea, no sé cuántas categorías hay aquí, pero hay doscientas.

Y encontrar aquí dentro, dentro de tantos menús lo que estoy buscando, se hace muy complejo. Y ya no es que no tenga claro yo qué estoy buscando, es que hay demasiadas opciones y a lo mejor al leerlas todas me pierdo. No lo sé, no sé cómo explicarlo... además sobre todo a lo mejor en “Aulas”, como... “Información general”, en “Información general” qué introducción va a haber, qué “Guía del máster” si yo no... no sé. No, “Guía del máster” justo tiene sentido... pero bueno.

R: Vale. Estamos hablando sobre todo a nivel de navegación, encuentras demasiadas opciones disponibles.

I: Sí, y ya no solo a nivel de navegación hay muchas opciones; tanto en el menú principal, como en el menú secundario, hay demasiado. Y luego la información que está en el menú principal me es más irrelevante como estudiante que la información que está en el menú secundario.

Luego además, la forma en la que está organizada la información, dentro de la interfaz, me es un poco artificial. Porque yo lo pienso y sería mucho más natural para mí si yo estoy en la página... digamos que estoy en la página inicial de la UNIR, que acabo de iniciar sesión y llego a la primera página. Pues que a lo mejor la primera... si estoy dentro, la primera opción en el menú horizontal sea “Información general”, la segunda sea “Asignatura 1”, “Asignatura 2” o que la siguiente sea “Asignaturas” y me salga un desplegable y otro que sea “Mensajes” y me salgan los mensajes de todas las asignaturas, no que tenga que ir asignatura por asignatura buscando los mensajes. Porque eso sí que es verdad, que es la cosa más tonta, que tengo una bandeja de entrada y esa bandeja de entrada, cada asignatura tenga una bandeja de entrada diferente. ¿Pero no soy yo la misma persona?

R: Vale, tu esperarías una bandeja de entrada unificada.

I: Sí, sobre todo cuando además yo no puedo hablar con los profesores. Esto tendría sentido si yo puedo hablar con un profesor, para que el profesor... para que digas: “Jolín, no te equivoques y le mandes al profesor de Diseño lo que le estas diciendo a la profesora de

Arquitectura”. Pero si no puedo mandarle yo tampoco un correo al profesor, para qué quiero yo tener bandejas de entrada separadas, para mandarle un correo a mi tutora. ¿No sería más fácil decirle: “Tengo que un problema con la asignatura tal, código tal, de no sé qué y no sé qué...”? A lo mejor para mí es más fácil, pero para ellos es más complicado, no lo sé.

R: No, pero bueno, es bueno conocer tus expectativas de cómo debería ser esto. La parte de, el aspecto de la conveniencia para el profesor pues es otro tema.

I: Sí, aquí hay que ser muy egoísta [ríe].

R: Vale. Entonces bueno por lo que hemos hablado intuyo que, que el dispositivo principal con el que accedes al campus es un ordenador.

I: Sí, es un ordenador porque deseché cualquier interacción con el móvil. Y es que, creo recordar que para otros másteres, existe una aplicación móvil, en la que te puedes loguear. Pero que con este máster no funcionaba. Y digo, creo recordar porque tengo un amigo que está haciendo otro máster en UNIR y su plataforma es completamente diferente a la mía, o a la nuestra en este caso.

Este amigo mío está haciendo el máster de investigación musical y su plataforma creo que es más moderna que esta. No sé ahora mismo cómo se distribuye y sé que él me ha enseñado en su teléfono que él puede loguearse desde una aplicación. Entonces creo recordar que yo intenté loguearme y no pude. Entonces la única forma de, como estudiante del máster de interacción, entrar desde mi teléfono es entrar desde un buscador y la versión mobile la verdad pues... si en desktop funciona mal la carga, pues en móvil todavía más.

Entonces luego sí que es verdad que para las interacciones son los mismos botones pero más chiquitito. Y dices: “Jolín, para darle al correo...”, pues tú dices: “Jolín por muy pequeño que tenga el dedo o mucho que haga una ampliación de la pantalla, es que no está funcionando”. Entonces, para ver las notas no me importa entrar desde aquí, pero para cosas que requieran de algo importante, prefiero hacerlo desde el ordenador porque me evito problemas.

R: Entonces, ¿qué usos le has dado desde el móvil? Has comentado ver notas...

I: Ver las notas. Desde el móvil solo he visto notas y... de hecho, hice la primera presentación de los foros, porque me pilló de viaje y no podía acceder al ordenador. Entonces pues, los primeros foros estos de: "Preséntate a tus compañeros, tal..." y las interacciones a través de correo electrónico de la primera semana las he hecho desde aquí.

Y no me gustó la experiencia y decidí no volverlo a hacer. Si fuese necesario pues lo haría, pero pudiendo elegir, digo: "Mira, me espero hasta llegar a mi casa, abro el ordenador y lo tengo mucho más claro". Porque como son tantas opciones, si ya en el ordenador digamos que me cuesta y no soy una persona que sea... que tenga una alfabetización digital pobre, es que no carga bien. Entonces prefiero hacerlo desde el ordenador que desde el móvil, que se va a darme fallos seguro.

R: Vale. Entonces, digamos que sí que revisas quizá las notas y que cuando no tienes acceso a un ordenador has llegado a gestionar la parte de los foros, pero...

I: Sí, pero no de las clases. Las clases nunca porque lo he intentado y fue imposible. Y ya dije: "Mira, no merece la pena, si no puedo ver una clase no la puedo ver".

R: Vale. Entonces frente a este uso real que le has dado, que me imagino que es lo que has descrito, no hay ninguna otra tarea que hayas hecho que no hayas mencionado.

I: No, solo ver las notas.

R: Entonces digamos que de contar con una experiencia de usuario conveniente, ¿hay otros usos que te gustaría darle?

I: Sí, por ejemplo el tema de ver las clases. A lo mejor es que esto tiene que ver con que las clases no se hacen desde la plataforma si no que se incrustan con otra aplicación. Pero desde el móvil intenté en su momento bajarme la aplicación secundaria y no funcionaba. Intenté abrirla en el buscador y no funcionaba y ahora sé que han metido una nueva versión de esta aplicación secundaria y que supuestamente se puede hacer desde móvil.

Pero si ya de por sí cuando abro las clases en el ordenador, no en la parte ya de la aplicación de escritorio si no de el buscador, funciona mal, no quiero imaginarme desde teléfono. Así que no he vuelto a tocarlo. Si funcionase y funcionase bien, oye pues a lo mejor si estoy en un momento en que por activa o por pasiva tengo que estar fuera de mi casa o no tengo acceso a un ordenador y quiero ver la clase, pues estaría estupendo poder verla desde mi teléfono. Aunque claro participar es más complicado, pero...

R: Entonces digamos que quizá no sería una experiencia tan completa como desde un ordenador pero que sí podrías llegar a hacerlo.

I: Sí.

R: Vale. Bueno en los casos en los que has mencionado entiendo sobre todo un contexto de uso desde el móvil principalmente de momentos en los que no te pilla en casa, no tienes tus recursos habituales.

I: Sí, que estás de viaje o por lo que sea a lo mejor tu ordenador no funciona o, muy comun, tu servicio de Internet ha decidido no darte Internet entonces el Wifi o el Ethernet da igual que lo conectes porque no tienes acceso, dices: "Pues tiro de datos desde mi móvil".

Pero por comodidad sí que es cierto que esto es algo muy personal, prefiero hacer este tipo de cosas desde una aplicación de escritorio, desde el ordenador principal, porque tengo yo también un espacio de trabajo más cómodo, me puedo sentar, puedo coger mis notas, puedo... o trabajar de otra forma.

R: Justamente te quería preguntar sobre eso, porque entiendo que en tu caso tú cuando... incluso si tuvieras una mejor experiencia en el móvil, tú personalmente prefieres sentarte en tu ordenador y hacer las cosas de una forma un poco más... formal, por así decir. En lugar de estar tirado en el sofá o...

I: Sí, pero porque intento tomármelo como... las horas de clase son horas de trabajo serio. Entonces, entiendo que si el profesor detrás de la pantalla tiene que estar sentado dando la clase, no está tirado en su cama aunque pudiera hacerlo, pues oye yo también puedo sentarme una horita en mi escritorio y si hay alguna duda que me dice: "Claro, como vimos

en el tema 7”, digo: “Espérate, no me acuerdo de esto”, abres rápidamente tu PDF o abres tu resumen y dices: “Sí, venga cuéntame más, ah, si en el tema 7 dijo esto”, “oye tengo una duda” y puedes preguntar la duda.

En cambio esta interacción en móvil sería mucho más engorroso, simplemente porque no tengo un teclado y yo aquí tengo un teclado y hago “clic, clic, clic” y rápidamente busco o rápidamente escribo. Y escribir en el móvil es una pequeña... el teclado sobrescribe un poco a la pantalla, entonces me tapo un trozo. Entonces si mis compañeros ya están escribiendo algo pues yo no lo veo. Entonces es simplemente por comodidad.

R: Entiendo. Vale, entonces más allá de las actividades que hemos mencionado seguramente, a no ser que te encuentres en un apuro que no puedes acceder a tu ordenador, ese sería el uso... lo que ya hemos comentado sería el uso que harías tú de la plataforma en móvil.

I: Sí, quizás sí.

R: Vale, entiendo. ¿En cuanto a la interacción con compañeros?

I: Sí, la interacción con compañeros dentro de la plataforma es nula. Primero porque, yo creo que esto lo hemos experimentado todos, llegar a ponerte en contacto con todo el mundo es jugar a adivinar quién es quién. Porque tú al principio no conoces a nadie, tú solo conoces una lista de nombres. Dices: “Jolín tengo una duda, ¿a quién se lo pregunto?”, bueno pues la preguntas por el foro, ya, pero son interacciones muy frías.

En este tipo de cosas creo que es necesario que tú confíes en la otra persona, que le quites la frialdad que puede tener una institución o que todo quede registrado, público, que lo puedan leer tus profesores. Imagínate que a lo mejor se te escapa un taco. Yo que sé, dices: “Estoy hasta las narices de esta actividad, no tengo ni idea de como hacerla, ¿alguien me puede ayudar?” y a lo mejor tú estás frustradísimo y tal y dices: “Dios mío, no puedo escribir esto en un sitio donde vayan a ir mis profesores y se les vaya a caer el monóculo. ¡Oh dios mío! ¿qué ha dicho?” Entonces sí que es cierto que a la hora de interactuar con otros alumnos del máster, creo que no está muy lograda, por no decir que creo que es inexistente, la vía de contacto a través de la plataforma, que tiene que ser de una vía externa.

R: Quizá entonces para ti la cuestión principal para fomentar esa interacción sería por lo que has dicho la privacidad, ¿o hay más cuestiones?

I: Es que también el motivo es que no hay ningún chat que sea más o menos, mensajería instantánea. A ver tú puedes... creo que si estás conectado a la plataforma y hay alguna otra persona conectada, puedes ver quién está y tengo la sospecha de que les puedes mandar un mensaje. La verdad, no lo he probado nunca, pero no sé cómo explicarlo.

Algo como, pues: "Oye, Piticlín está conectado, ¿quieres mandarle...?" y dices: "Ay mira, este le conozco, este he hecho una actividad con él, le voy a preguntar que qué tal la lleva. Hola Piticlin, ¿qué tal llevas la actividad?". No sé si se puede, pero la opción de que si se conecta alguien o si está alguien conectado a tu mismo momento, rollo Messenger o rollo Skype o rollo Hangouts, le puedas escribir un mensaje, está estupendo. Porque es algo más informal, es algo menos... le quita como peso a la interacción. En cambio si le mandas un correo electrónico es para algo serio, o si escribes en un foro también es algo muy serio. No es para quejarte de algo o para pedir una opinión. No sé, eso creo.

R: Vale. Y de existir algo así, ¿crees que el uso que le dieras a esa herramienta de contacto... en qué dispositivo crees que ocurriría?

I: Posiblemente en móvil, porque para... sí que es cierto que yo en la plataforma entro a revisar cosas, pero no me gusta hablar desde aquí. Porque si estoy aquí normalmente estoy trabajando, entonces a lo mejor estoy trabajando en cualquier cosa y si tengo una duda cojo el teléfono busco a quien sea y le digo: "Oye, ¿has hecho no sé qué? ¿Me puedes ayudar con el apartado 3?" y así puedo ver qué me contestan y qué estoy haciendo y cotejarlo un poco. Y luego sí que es cierto que si tengo que mandar archivos ya busco otra opción de mandarlos, de decir: "Pues ahora te mando una captura". No sé...

R: Entonces, por como lo describes, corrígeme si me equivoco, pero entiendo que lo que describes es un uso complementario a la plataforma que tú estás accediendo desde el propio ordenador y que en un momento dado, pues quieres preguntar algo a un compañero. Entonces en lugar de hacerlo desde de tu ordenador y abandonar el contexto de lo que estabas haciendo, prefieres hacerlo desde el móvil y contactarlos desde ahí. ¿Era así?

I: Sí, en mi caso creo que es así. No estaría mal hacerlo de las dos formas, que esté la opción... pero sí, de existir la opción en ambas plataformas, yo elegiría móvil.

R: Vale, entonces sería otro uso más a parte de los que has dicho para hacer desde el móvil.

I: Sí.

R: Y bueno ya por último, porque en realidad nos hemos pasado de tiempo, me gustaría si pudieras comentar muy brevemente sobre cómo te organizas y cómo gestionas el master. Porque bueno me imagino que tienes otros aspectos a los que atender, entonces, ¿cómo es un poco esa organización de tiempo y gestión de trabajo desde el campus?

I: Desde el Campus Virtual lo único que hago es tomar todos los eventos y trasladarlos a un calendario personal. En ese calendario local lo único que hago es apuntar qué asignatura o qué entrega, qué día y qué hora. Entonces yo cuando veo el calendario, que lo tengo en mi teléfono, sé para la semana que viene tengo que entregar A, B y C, tengo que ponerme a ello.

Y en función de la fecha de entrega, primero empiezo con una cosa, si veo que me va a llevar mucho tiempo y que a lo mejor no puedo tal o puedo necesitar ayuda, la dejo como empezada y aplazada, sigo con algo que me vaya a dar la finalización, que me quite peso de encima y luego continúo con aquello que le tenga que dar más tiempo.

Y luego en cuanto al estudio, desde la plataforma la verdad intenté en alguno de los casos estudiar a través del apartado "Temas". Dentro de cada asignatura está un apartado que se llama Temas y en este te van dando píldoras poco a poco de todo el contenido. Pero la verdad, cuando descubrí que tampoco daba mucho más allá que el PDF, si no que era el PDF puesto bonito...

R: ¿Fragmentado, quizá?

I: ¿Disculpa? Es que no he entendido.

R: El PDF pero fragmentado.

I: Sí, exacto. Sí, está como por pildoritas. Entonces decidí que me costaba muchísimo menos trabajo coger ese PDF, subrayar, llevármelo a un resumen en Word y hacerme un resumen por cada asignatura. Ese resumen luego ya, si quiero me lo leo en pantalla o me lo llevo a mi Ebook, que es lo mismo, o me lo llevo al teléfono, en el teléfono los he tenido antes de los exámenes, o me lo imprimo, me lo encuaderno y me lo empollo de allí. Dependiendo de...

R: ¿Has llegado a estudiar esos apuntes también desde el teléfono?

I: Sí. De hecho como tenía tantas dudas con algunas asignaturas justo antes del examen, porque no sabíamos cómo iba a ser el examen, bien o porque había materia que quedaba poco clara, las presentaciones de la clase, de las que infirieron muchísimo, pues por ejemplo presentaciones de repaso, junto con mi resumen por tema de cada asignatura, me las pasé al teléfono.

Entonces si tenía que coger un avión por ejemplo para ir a la sede de examen, era mucho más cómodo para mí estudiarlo todo desde el teléfono. Que no voy a andar sacando un ordenador o no voy a andar sacando un cuaderno de papeles, que qué hago allí con la azafata pasando, el niño llorando, no tiene sentido.

R: Entonces el uso para estudio del teléfono móvil se daba sobre todo en situaciones en las que no puedes hacer realmente otra cosa, en ratos muertos quizá fuera de casa.

I: Sí, cuando por ejemplo vas al gimnasio y dices: "Ay quiero mientras hago bici, que esto me aburre tremendamente, hoy en lugar de verme una película... o bien me veo una clase de repaso. Que esta es otra, que las clases yo algunas las tengo grabadas. Porque dije: "Ostras, tengo que repasar esta no me la sé". Tengo grabada, pues la volvía a poner, me la pasaba al teléfono y en el teléfono la volvía a ver. O pues, me pongo aquí el tema de no sé qué, me lo voy leyendo.

R: Entiendo. Y esas clases que dices que grababas lo hacías tú, de una forma más o menos casera el trasladarlo al teléfono. Es decir, me refiero a que no las veías desde Adobe Connect.

I: No, porque a lo mejor si estás en el gimnasio y tienes una clase de una hora y media para ver, o de cuarenta y cinco minutos dices, madre mía. Pues si tengo un problema de conexión sé que se me va a caer... a parte de que a mí no me funcionaba en el teléfono Adobe Connect. Entonces era imposible para mí ver la clase desde aquí, entonces yo me la tenía que bajar sí o sí. Si no, no podía verla.

R: Vale, entonces principalmente por dos cuestiones, por los datos que consume descargar eso desde el propio teléfono y por incompatibilidad de la aplicación. Vale, entiendo. Muy bien, pues [nombre de la entrevistada] hemos comentado un montón de cosas y...

I: Lo siento [ríe].

R: No, no. Al contrario, te agradezco un montón que afloren tantos temas y tantas cuestiones. Y nada, creo que hemos hablado prácticamente de todo lo que quería tratar contigo. Así que nada, no te robo mas tiempo. Lo dejamos aquí y nada, agradecerte muchísimo tu ayuda.

I: Nada, por favor.

R: No sé si tienes antes de terminar alguna duda o alguna cuestión que se te haya quedado por, que quisieras comentar o...

I: No, la verdad es que me he quedado muy a gusto [ríe].

R: Muy bien, vale. Pues entonces termino aquí la grabación.

[Fin de la entrevista: 52:38]