

Usabilidad y proyectos web

La experiencia desde las trincheras

Joaquín Márquez Correa

Quién soy

1^a parte

La usabilidad

No me hagas Pensar

Steve Krug

¿De qué se ocupa el especialista en usabilidad?

- Clarifica Misión y Visión
- Contenido y funcionalidad
- Organización, navegación, rotulado y búsqueda
- Proyecta cambios y crecimiento

Es decir...

- Entiende a la organización y al usuario
- Logra el equilibrio necesario
- Anticipa la forma de pensamiento del usuario
- Sienta las bases de la aplicación final

¿Por qué?

- Internet no es simple
- Es un medio nuevo, al que no estamos acostumbrados
- Cambia nuestros parámetros de comportamiento (coger un producto vs. mover el ratón)

¿Por qué?

¿y si ocurriera lo mismo en el mundo “offline”?

- y si la gente no lograra saber qué están poniendo en el cine...
- y si los carritos del supermercado fallaran y se rompieran en medio de los pasillos...

¿Cuándo?

Antes de empezar nada

- misión y visión

Junto a las primeras ideas

- contenido y funcionalidad
- concepto creativo

Durante el proyecto

- velar por la usabilidad

¿Quién?

Especialista

- Informático
- Periodista
- Bibliotecario
- Diseñador

Alguien con suficiente “sentido común”...
el menos común de los sentidos.

Roles

- Arquitectura de información: ordenar los contenidos
- Diseño de interacción: pintar pantallas y procesos
- Evaluación de usabilidad: buscar errores y dar soluciones

Actividades

Análisis

- de una solución existente
- de las necesidades de la organización
- de las necesidades del usuario

Categorización

- validación / propuesta de contenidos

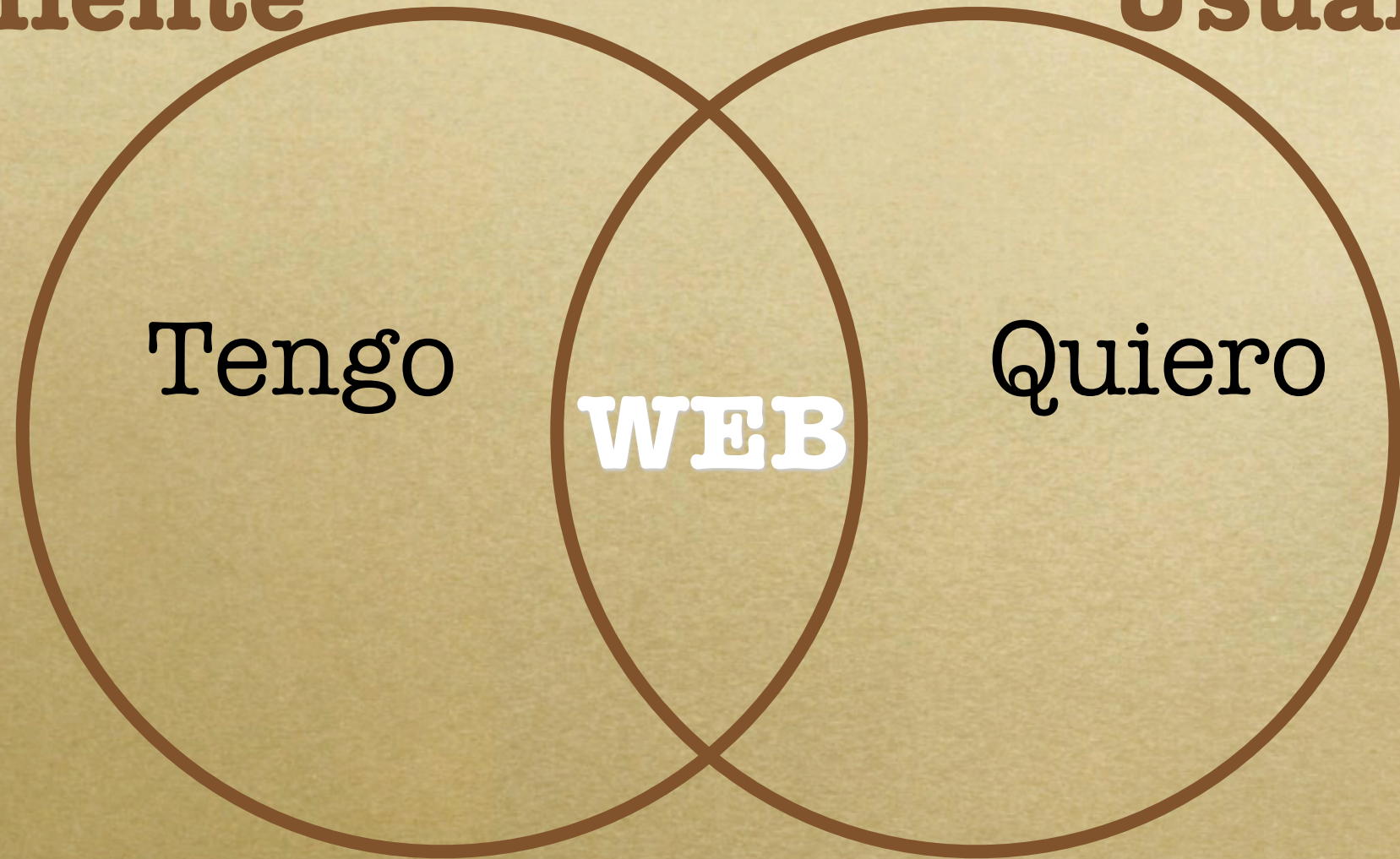
Prototipado o diseño de estructura

- navegación

La fórmula correcta

Cliente

Usuario



Principios básicos

- Simplicidad
- Apoyo
- Familiaridad
- Obviedad
- Estimulante
- Satisfacción
- Disponibilidad
- Seguridad

Análisis

Conocer al usuario

- Ponerse en su lugar
- Entender sus necesidades y problemas
- Desarrollar empatía

Análisis

- ¿Qué quieres que haga el sitio/sistema/producto por ti?
- ¿Dónde vas a usar este producto? ¿En qué entorno?
- ¿Qué es lo que más usarías/desearías?
- ¿Cómo haces estas tareas hoy, sin esta solución?
- ¿Qué te gusta y qué te molesta de la forma en que haces estas tareas actualmente?

Definición de contenido

Hacer un listado de todos los contenidos que se quieren, sin jerarquías

- Entrevistas con decisores de la organización

Establecer los objetivos concretos del desarrollo

- ej.: cambiar los usuarios de sucursales en usuarios virtuales.
- ej.: transformar en digital un proceso que se hace de forma manual

Definición de contenido

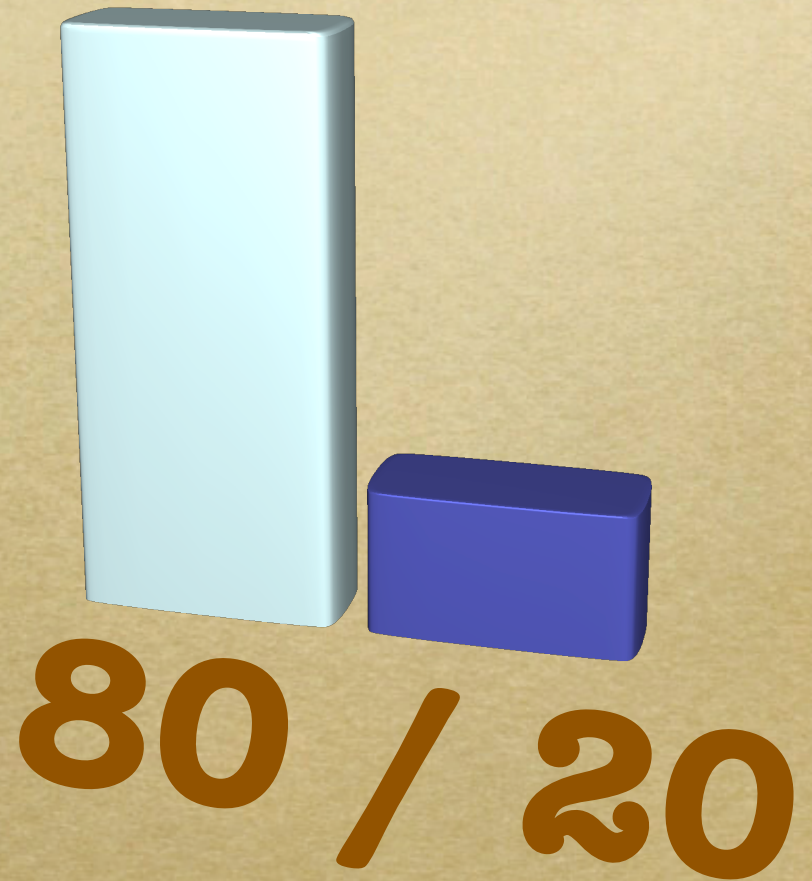
Hacer un listado con lo que los usuarios quieren

- Entrevistas personales
- Focus group
- Encuestas masivas
- Observación de campo

Definición de contenido

El 80% de las necesidades de información puede ser satisfecho por el 20% de los contenidos/funcionalidades

Ese 20% es el más importante



**“Muchas arquitecturas
se derrumban bajo el
peso de su propio
contenido”**

Louis Rosenfeld

Prototipado

Los planos de la casa

¿Para qué?

- Diseñar la interfaz de usuario
- Diseñar la interacción del usuario

¿Para quién?

- cliente, diseñadores, maquetadores, usuarios (test)

Prototipado

Centrarse en el usuario y su experiencia
(user experience)

- yo no soy el usuario
- mi jefe no es el usuario
- el programador no es el usuario
- el consultor de negocio no es el usuario
- el consultor de marketing no es el usuario

Prototipado

Iterar

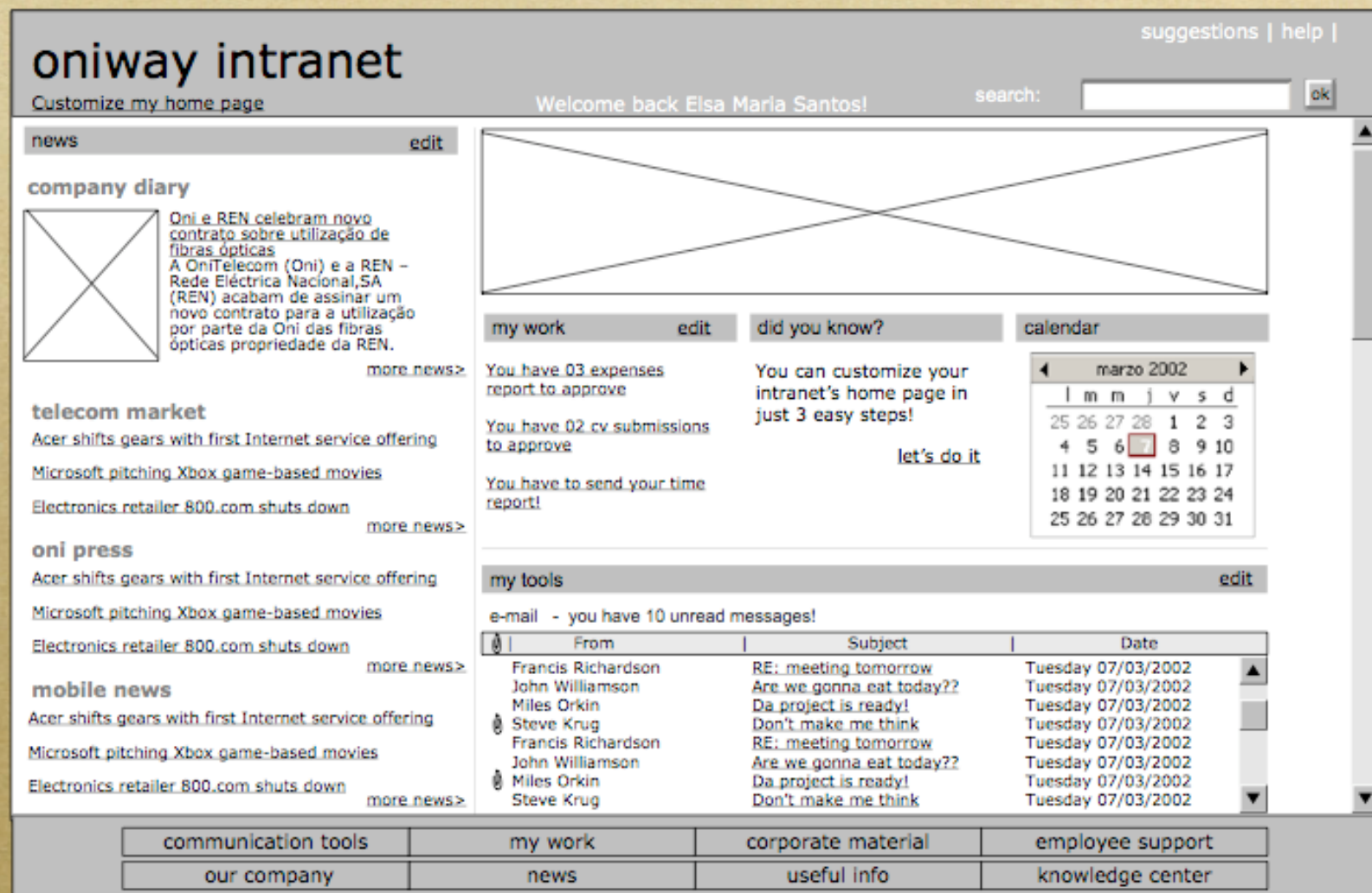
Evitar la superespecialización

- permitir un detalle progresivo
- empezar con un prototipo horizontal
- continuar con prototipos verticales

Ser “perezoso”

- hacerlo rápido con poco consumo de recursos
- hacerlo “en bruto”

Prototipado



Diseño de interacción

Diseñar el comportamiento de los procesos interactivos:

- Suscripción (registro, alta)
- Personalización (mi página)
- Comunicación (mail, envío de mensajes)
- Colaboración (foros, publicación)
- Transacción (liquidaciones, operaciones)

Diseño de interacción

A tener en cuenta:

- Lógicos
- Similares a la “vida real”
- Pocos pasos
- Minimizar las probabilidades de error
- Programación sólida

Evaluación

- Información del estatus del sistema. (¿qué está sucediendo, en qué paso voy del proceso, dónde estoy?)
- Coincidencia con el mundo real del usuario (lenguaje acorde, procesos “familiares”)
- Control y libertad del usuario (¿puedo volver, terminar un proceso, recuperar un error cometido?)
- Consistencia y estándares (navegación consistente y coherente, nombres adecuados)

Evaluación

- Prevención de errores (evitar que se cometan errores, explicaciones claras, programación sólida)
- Reconocimiento más que memoria (opciones claras, obviedad)
- Flexibilidad y uso eficiente (“favoritos”, enlaces permanentes, para usuarios más avanzados)
- Diseño práctico y simple (evitar “ruido”, contribuye al objetivo)
- Ayuda
- Compatibilidad

**¿Mucha información
para tan poco tiempo?**

- “Arquitectura de Información”
Louis Rosenfeld & Peter Morville
(O’Reilly).
- “No me hagas pensar”
Steve Krug (Circle).
- “Web site usability handbook”
Mark Pearrow (Charles River media).
- “Designing web usability”
Jakob Nielsen (New Riders).
- “Arte y Ciencia del Diseño Web”
Jeffrey Veen (New Riders).

¡Gratis!

- www.terremoto.net
- www.grancomo.com
- www.nitroglicerine.com
- www.veaseademas.com
- www.seisdeagosto.com
- www.nosolousabilidad.com
- www.nethodical.com
- www.cadius.org
- www.jmarquez.com

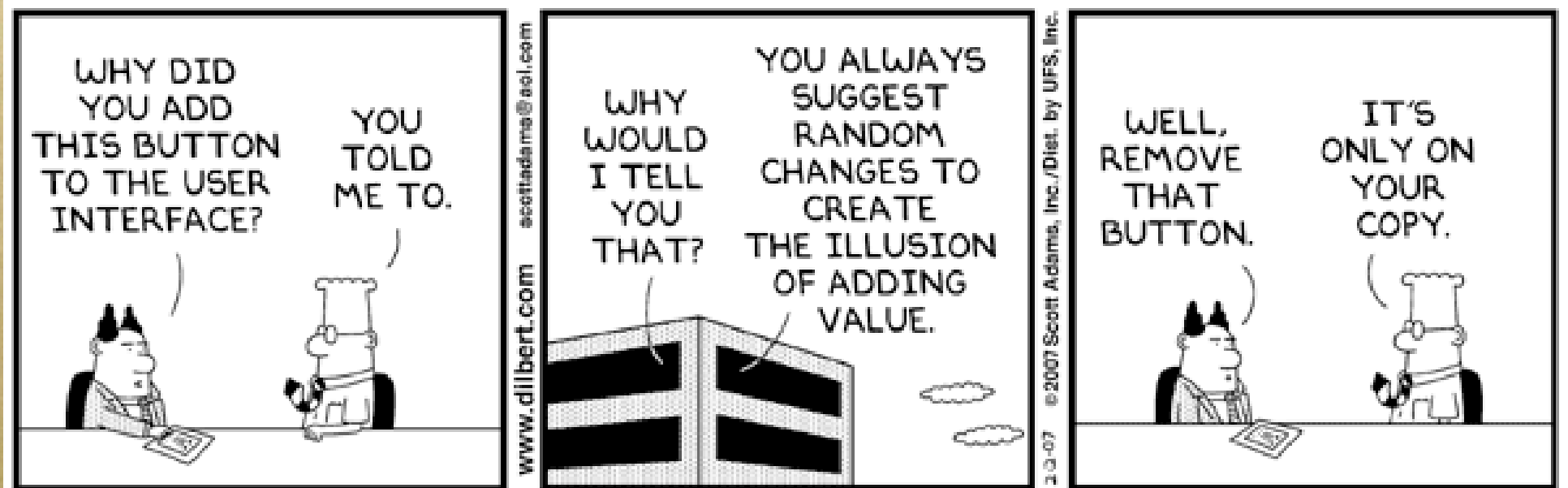
- developer.yahoo.com/ypatterns/
- www.hcibib.org/hci-sites/GUIDELINES.html
- usableweb.com
- usability.gov

2^a parte

Las trincheras

¿Trincheras?

- La práctica difiere de la teoría
- Casi nunca hay tiempo
- Todo es para ayer
- El presupuesto no cubre la investigación
- Varios proyectos a la vez
- Soluciones antes que reflexiones



© Scott Adams, Inc./Dist. by UFS, Inc.

Sí, trincheras

- Tampoco está tan mal...
- Ágil, desafío constante, experiencia (a golpes, pero experiencia)
- Variedad de clientes
- Variedad de problemas
- Creatividad a tope

Los proyectos

Manifiesto

- La usabilidad viene de serie
- No es una etapa más, debe estar inmersa en todo el proceso
- No es un opcional, está en el paquete
- Desarrollamos (y diseñamos) productos, no capas de pintura

Manifiesto

- Todos hacemos usabilidad y no tomarla en cuenta es hacer un mal trabajo.
- ¿Queremos hacer productos que funcionen mal?
- ¿Queremos hacer productos que no se usen o sean un dolor de cabeza para los usuarios?

Qué es un proyecto

- Un desarrollo
- Una página web
- Una aplicación

- Un trabajo con recursos, tiempos, objetivos, fases y resultados

Tipos de proyectos / tamaño

- Webs boutiques / escaparates
- Webs transaccionales
- Portales
- Herramientas, aplicaciones

Tipos de proyectos / organización

De clientes:

- Sólo necesidades, pide consultoría.
- Ideas concretas, pide realización
- Solución existente, necesita renovación

Propios:

- Proyecto de I+D
- Idea propia
- Startup: idea + financiación= empresa

Usabilidad en el día a día

Cuando la usabilidad es parte del equipo

- Momentos de diseño
- Momentos de validación
- Momentos de soporte

Cuando la usabilidad participa de forma puntual

- Como validación
- Como auditoría

Cuando la usabilidad es parte del equipo

- Participación en el concepto
- Liderazgo del equipo
- Interlocutor entre negocio, diseño y tecnología
- Exposición al cliente
- TODOS deben participar

Cuando la usabilidad es parte del equipo

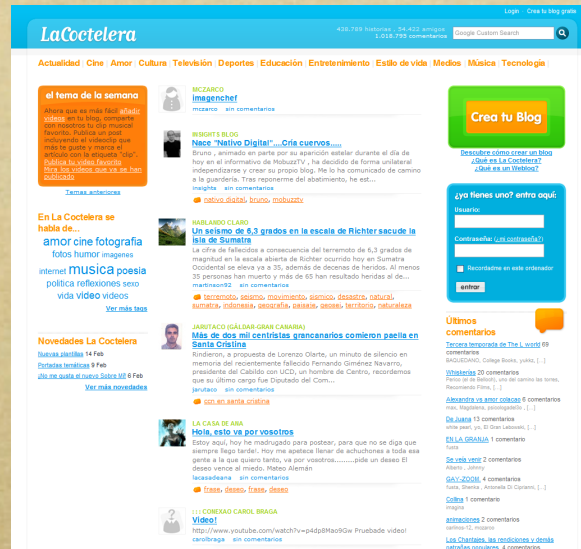
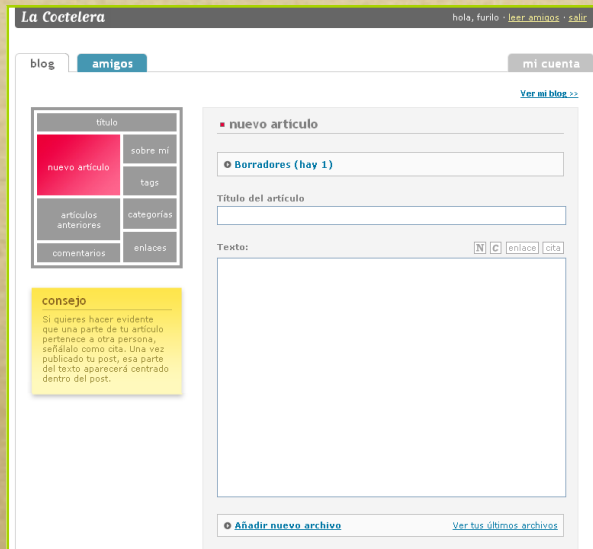
Presente en todo momento:

- Con el cliente
- Con el diseño
- Validando el trabajo
- Dando soporte a la implementación

¿Ejemplos?

Uno de I+D

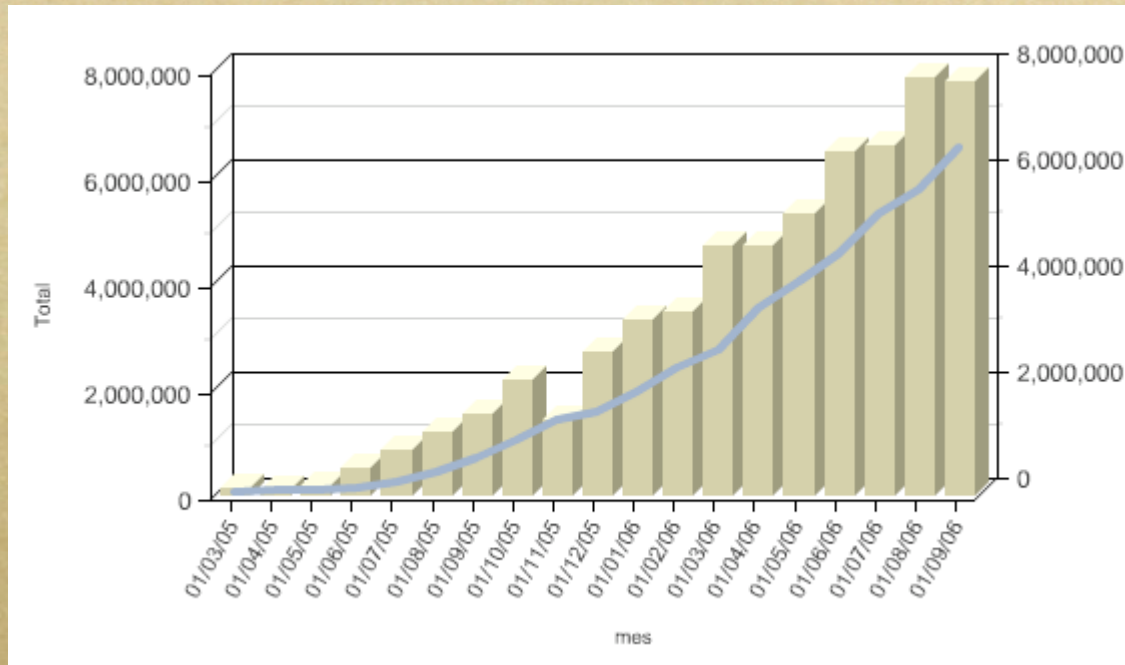
La Coctelera



¿qué es lacoctelera.com?
servidor de blogs para personas normales

...que se ha convertido en una gran comunidad

La Coctelera



lacoctelera.com

45.000 cuentas creadas

350.000 posts

900.000 comentarios

35.000 amigos

La Coctelera

- Usabilidad de serie
- En cada fase, en cada nueva implementación
- Desde el concepto “para personas”, el usuario en el centro del desarrollo
- Sin usuarios, no tiene sentido, no funciona.

Uno transaccional



Camper e-shop

- Año 2003
- Tienda online
- Hecha en Flash(!)
- Usabilidad se adaptaba al cliente
- Concepto: fácil de usar, agradable, como los zapatos de la marca

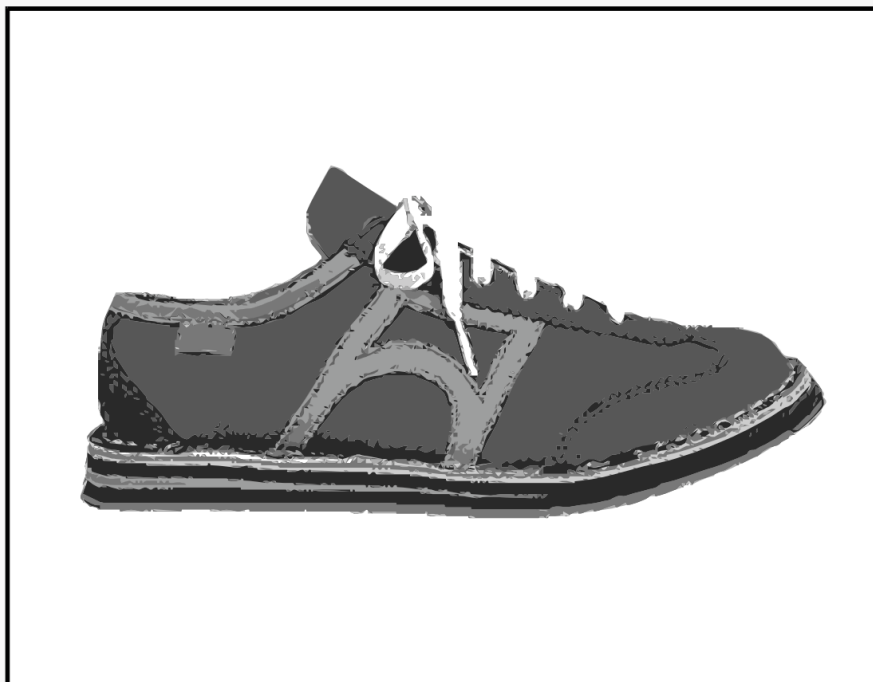
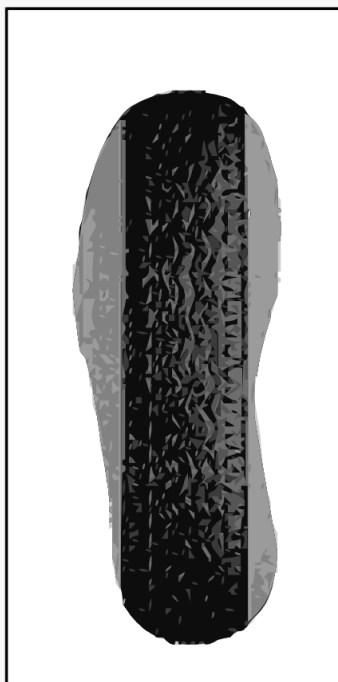
Camper e-shop

- Tareas de usabilidad:
- Diseño del concepto
- Organización de contenidos
- Diseño de interacción



THE WALKING SOCIETY

Camper e-shop



Nombre 00000-000

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat.

Talla 43 disponible



Precio: **110** EUR
gastos de envío
no incluidos

+ lista de
deseos

+ bolsa de
la compra

colección hombre ▲

camper e-shop

buscador

atención
al cliente

login /
registro

lista de
deseos

bolsa de
la compra

colección
hombre

colección
mujer

Camper e-shop

finalice su pedido



A continuación verá los productos que ha incluido en su bolsa de la compra. Si quiere eliminar alguno, puede hacerlo clicando en el icono de la papelera que se encuentra al lado de cada producto.

Si todo está correcto, indíquenos los datos de su tarjeta de pago y finalice su pedido.

productos

modelo	código producto	talla	color	precio	
pelotas hombre	35013-004	42	multicolor	112 €	
pelotas mujer	35013-004	38	marrón	100 €	
wabi	35013-004	43	verde	75 €	
botas	35013-004	40	granate	147 €	
sandalias	35013-004	41	negro	99 €	
Sub-total pedido				533 €	
Gastos de envío				5,95 €	
Total del pedido				538,95 €	

datos de tarjeta

Titular:

Tarjeta:

Número:

Caduca:
(mm) (yyyy)

pasos de compra:

cancelar

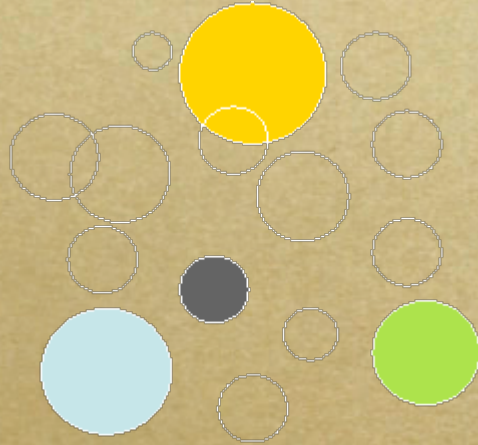
confirmar

Uno de portales y herramientas

OniWay Intranet

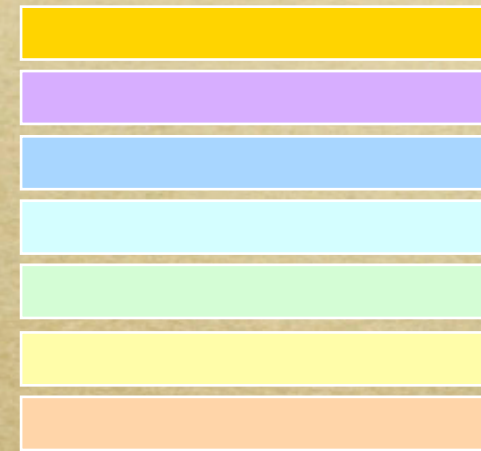
Rediseñar una solución existente que no funcionaba: los usuarios, no la utilizaban.

Antigua intranet



1. Dispersa
2. No estructurada
3. Difícil de encontrar información
4. Navegación inconsistente
5. No escalable
6. Complicada de mantener

Nueva intranet



1. Unificada
2. Estructurada
3. Fácil de encontrar información
4. Navegación consistente
5. Escalable
6. Simple de mantener

OniWay Intranet

Acciones:

- Entrevistas con usuarios (entender porqué no se usaba)
- Redistribución de los contenidos de acuerdo con las necesidades de los usuarios
- Rediseño de interfaz
- Nuevas funcionalidades

OniWay Intranet

1st & 2nd Level



Uno de startup

11870.com

[Joaquín](#) | [tus contactos](#) | [añade sitio](#) | [explora](#) | [\[salir \]](#)

11870.COM

[invita a un amigo](#), cuando más sentido tiene 11870 es cuando puedes leer a gente conocida

**Joaquín**
[editar información personal](#)

sitios (34)

contactos (34)

ordenar por: [fecha](#) | [nombre](#)

★ **[La Panza es Primero](#)** [editar](#) / [borrar](#)

Calle de la Libertad 33
Teléfono: **915217640**
www.lapanzaesprimero.com
España > [Madrid](#)

Auténtico y acogedor
Me gusta este sitio justamente por lo pequeño que es. Hay pocas mesas y eso se nota en la atención. Nada de esperar horas o que te lleguen las cosas recalentadas o frías.
Y saben, por fin, qué es un agüita fresca y el café de olla.

Secciones: [restaurantes](#)

Etiquetas: [comida](#), [madrid-centro](#), [mexicano](#)

28 feb 2007 público (lo pueden ver todos) ●

sobre Joaquín
Experto del wise-shopping y crítico despiadado del mal servicio y los productos mediocres.

Más de treinta años de pasión por el consumo y de profunda investigación de productos y servicios, hacen de Joaquín esa luz necesaria entre las tinieblas de la saturación mediática.

Sus enseñanzas se pueden ver también en:
www.jmarquez.com
lacoctelera.com/consumidor

últimos contactos
★  [Margarita](#)

11870.com

- Desde la concepción de la idea de negocio, dos especialistas en experiencia de usuario
- Parte activa de la empresa
- Idea de negocio basada en utilidad para el usuario
- Un año de trabajo

11870.com

- Definición de usuarios objetivos
- Creación de “personas” (¡yo!)
- Entrevistas con usuarios
- Prototipado
- Primero función, luego forma
- 150 usuarios en beta privada

11870.com

- Lanzado hace una semana
- Éxito arrollador:
- + de 1400 usuarios
- + de 3000 sitios

¿Preguntas?

¡Gracias!