



Universidad
Andrés Bello®
Conectar • Innovar • Liderar

TIPS IDEACIÓN DE PROYECTOS WEB

Tabla FOP, KPI y Puntos de Contacto

¿Qué es una tabla FOP y para qué sirve?

Una tabla FOP (Tabla de formalización de objetivos) **es una herramienta que se genera para conocer los puntos de contacto** que se deben considerar **para conseguir los objetivos de negocios** propuestos durante el desarrollo de un proyecto web.

Flores a un click			
	Objetivos de negocio	KPIs	Puntos de contacto
1	Generar contacto con clientes potenciales	Cantidad de contactos con usuarios claves	Formulario del sitio
2	Aumentar tráfico a las redes sociales	Número de visitas a instagram desde el sitio	Click por el botón Instagram
3	Potenciar la venta desde el catálogo web	Cantidad de visualizaciones del catálogo	Click botón: "Ir al catálogo"

Ejemplo tabla FOP caso ficticio.

Objetivos de negocio: Como eje principal de una tabla FOP tenemos los objetivos de negocio, estos suelen establecerse desde el área comercial, donde pueden o no ser incluidos para su desarrollo otras partes del equipo. Se escriben con un verbo en infinitivo, por ejemplo: "Generar contacto con clientes potenciales" "Aumentar visualización del catálogo de productos", deben poder ser medibles.

Flores a un click			
	Objetivos de negocio	KPIs	Puntos de contacto
1	Generar contacto con clientes potenciales	Cantidad de contactos con usuarios claves	Formulario del sitio
2	Aumentar tráfico a las redes sociales	Número de visitas a instagram desde el sitio	Click por el botón Instagram
3	Potenciar la venta desde el catálogo web	Cantidad de visualizaciones del catálogo	Click botón: "Ir al catálogo"

Puntos de contacto: Los puntos de contacto son aquellos puntos en donde el usuario interactúa con el producto y servicio. Por ejemplo: un formulario de contacto donde se completan datos, un botón, una descarga o un carrito de compras.

Flores a un click

	Objetivos de negocio	KPIs	Puntos de contacto
1	Generar contacto con clientes potenciales	Cantidad de contactos con usuarios claves	Formulario del sitio
2	Aumentar tráfico a las redes sociales	Número de visitas a instagram desde el sitio	Click por el botón Instagram
3	Potenciar la venta desde el catálogo web	Cantidad de visualizaciones del catálogo	Click botón: "Ir al catálogo"

KPIs: Por último los KPIs, es la métrica que se aplicará para tener una trazabilidad durante el desarrollo del producto, esto permite medir la efectividad de las estrategias o mejoras que se apliquen sobre un puntos de contacto en post de los objetivos.

Flores a un click

	Objetivos de negocio	KPIs	Puntos de contacto
1	Generar contacto con clientes potenciales	Cantidad de contactos con usuarios claves	Formulario del sitio
2	Aumentar tráfico a las redes sociales	Número de visitas a instagram desde el sitio	Click por el botón Instagram
3	Potenciar la venta desde el catálogo web	Cantidad de visualizaciones del catálogo	Click botón: "Ir al catálogo"

👁️ Esta herramienta no es la única herramienta que se utiliza en los entornos de desarrollo para definir objetivos y KPIs.

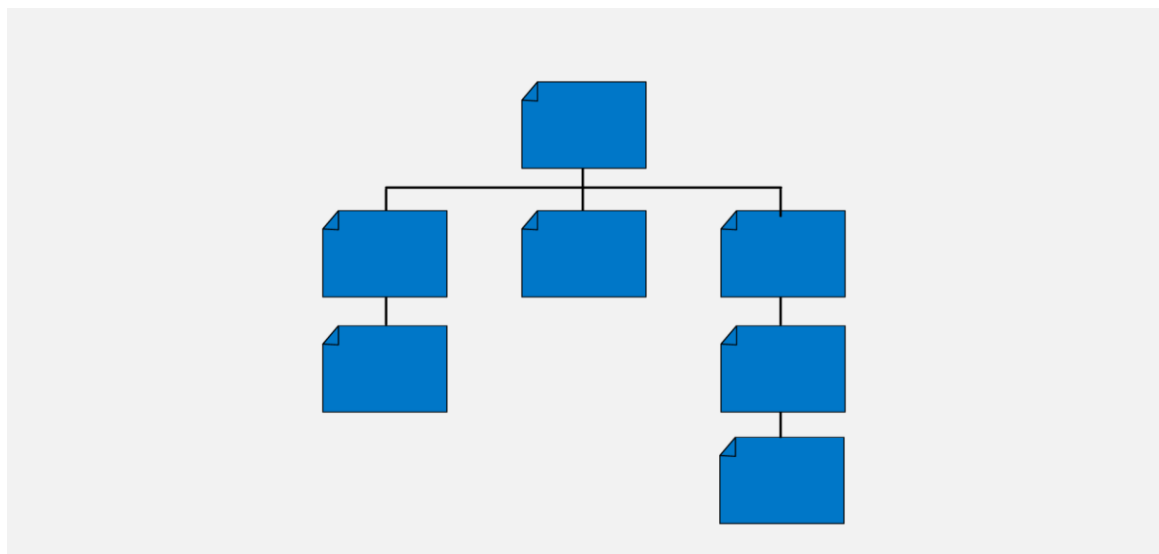
Mapas de navegación: Diseño de navegabilidad

¿Qué es mapa de navegación?

La navegación por el sitio o app es trascendental para el cumplimiento de los objetivos del mismo y para generar una experiencia satisfactoria para los visitantes.

Para diseñar la experiencia de navegación de una interfaz web, se utilizan los mapas de navegación, son representaciones visuales, **esquemas donde se representa la estructura general de un sistema de navegación**. Es el primer paso para distribuir, organizar y jerarquizar el contenido que se verá en la pantalla de un producto o servicio digital.

Es importante considerar que no solo **se gráfica el contenido del sitio** sino que también el sistema de navegación, ósea **las rutas que el usuario tiene para acceder a determinada información o funcionalidad dentro del sitio**.



Ejemplo esquema árbol invertido.

Navegación con foco en la encontrabilidad

El principio de encontrabilidad o Findability, es la capacidad de un sitio web o aplicativo de disponer de la navegación necesaria para que los usuarios encuentren el contenido que buscan. Esto es esencial a la hora de disponer nuestro inventario de contenidos en un mapa de navegación.

Para eso se divide en **contenido** en aquel **de primera importancia**, por lo tanto serán fáciles de encontrar, contenido **“facilitado y disponible”**, y el **contenido de menor importancia** que estará **“disponible pero no facilitado”**.

Usabilidad y accesibilidad: Diseño de interacción

¿Qué es usabilidad?

El rango en el cual un producto puede ser usado por unos usuarios específicos para alcanzar ciertas metas especificadas con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso. Es un concepto que no se limita a las interfaces digitales sino a cualquier producto.

La usabilidad permite a los usuarios alcanzar sus objetivos dentro de la interfaz digital con un mínimo esfuerzo, es decir puede navegar de manera sencilla y eficaz por el sitio. En este sentido la mejor forma de crear un sitio web usable es **realizando un diseño centrado en el usuario**, diseñando para y por el usuario, en contraposición a lo que podría ser un diseño centrado en la tecnología o uno centrado en la creatividad u originalidad.

La Usabilidad de un sitio web está estrechamente relacionada con la **"findability"**, ya que cuanto más sencillo resulte para el usuario navegar por un sitio web, mayores posibilidades tendrá de encontrar lo que busca.

Otro concepto íntimamente relacionado con la Usabilidad es el de la **Accesibilidad**, cuyo objetivo es conseguir que el diseño del sitio permita a todas las personas acceder a sus contenidos.

¿Qué es Accesibilidad?

Podemos definir la accesibilidad Web como la posibilidad de que un producto o servicio web pueda ser **accedido y usado por el mayor número posible de personas**, indistintamente de las limitaciones propias del individuo o del contexto de uso. En este sentido la definición no solo engloba discapacidades, sino también otras limitaciones de acceso como pueden ser el idioma, conocimientos o experiencia.

La accesibilidad no sólo implica la necesidad de **facilitar acceso, sino también la de facilitar el uso**. La distinción entre usabilidad – facilidad de uso – y accesibilidad, no solo es difícil, sino en muchos casos innecesaria.

Un diseño será accesible cuando sea usable para más personas en más situaciones o contextos de uso, posibilitando a todos los usuarios, de forma eficiente y satisfactoria, la realización y consecución de tareas (Nielsen; 2001).

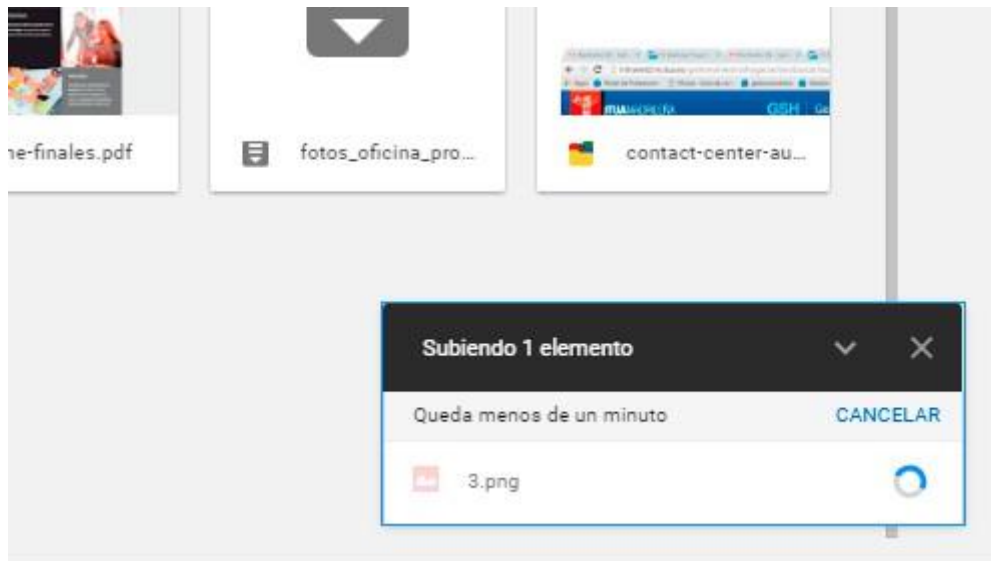
La accesibilidad debe ser entendida como 'parte de', y al mismo tiempo 'requisito para', la usabilidad.

¿Cómo diseñar para la usabilidad?

Esta es una pregunta que se hizo Nielsen, en una época donde los estándares de usabilidad no eran un tema común en los entornos de desarrollo, o mejor dicho en el internet, para eso él estableció 10 criterios mínimos de diseño para la usabilidad.

1. Visibilidad del estado del sistema:

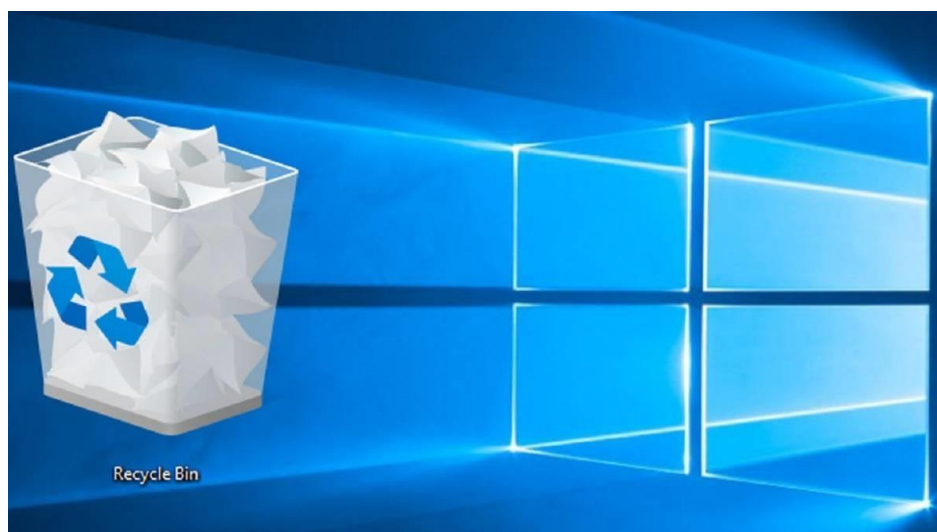
El sistema (web, app o cualquier otro producto digital) debe siempre mantener **informado al usuario** de lo que está ocurriendo, a través de retroalimentación apropiada dentro de un tiempo razonable .



Ejemplo: al subir un archivo a Google Drive, el sistema nos indica que se está cargando y el tiempo restante.

2. Relación entre el sistema y el mundo real:

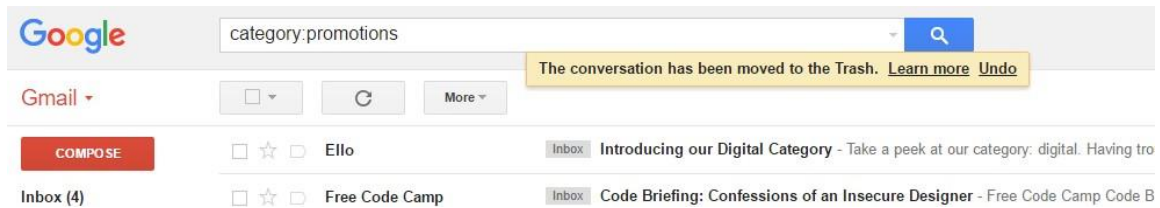
El sitio web o aplicación tiene que **utilizar lo que el usuario ya sabe y reconoce para poder generar familiaridad**. Tanto para el diseño visual como para las funcionalidades.



Ejemplo: La capacidad de arrastrar un archivo a la papelera iguala el gesto de la vida real de tirar algo al papelero.

3. Control y libertad del usuario:

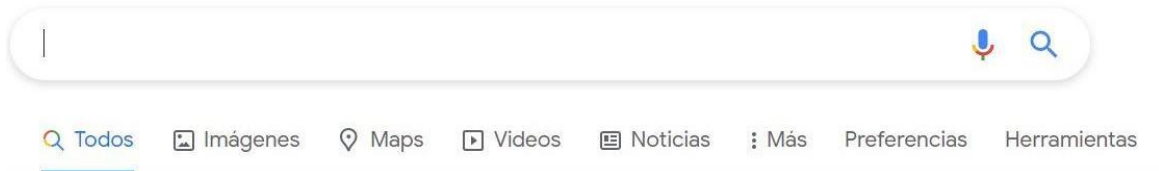
El usuario es libre. Hay ocasiones en que el usuario **elegirá por error una función del sistema por ello necesitará una “salida de emergencia”, sin tener que pasar por una serie de pasos para volver atrás.** Se debe apoyar las funciones de deshacer y rehacer



Ejemplo: El correo de Google nos permite deshacer, en un límite de tiempo, alguna función como el envío.

4. Consistencia y estándares:

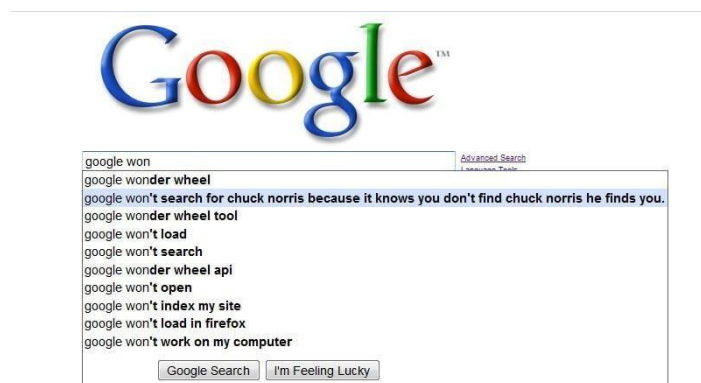
El sitio web debe mantener convenciones lógicas y mantenerlas.



Ejemplo: La lupita de búsqueda de los buscadores independiente del lugar del sitio en que este siempre debe representar lo mismo.

5. Prevención de errores:

Debemos ayudar al usuario a que no caiga en errores.



Ejemplo: La guía del buscador es un buen ejemplo de orientar al usuario.

6. Reconocimiento antes que recuerdo:

El usuario está para navegar y cumplir su propósito, no para aprender a usar el sitio. Por ello **debemos hacer visibles acciones y opciones para que el usuario no tenga que recordar información** entre distintas secciones o partes del sitio web o aplicación.

Ejemplo: Reconocer un carrito de compras en vez de recordar cuales eran los pasos para hacer una compra en el sitio web.

7. Flexibilidad y eficiencia de uso:

Los **aceleradores o atajos de teclado**, por ejemplo, pueden hacer más rápida la interacción para usuarios expertos, de tal forma que el sitio web o aplicación sea útil tanto para usuarios básicos como avanzados.

Ejemplo: Sobre todo en las aplicaciones web podemos encontrar la opción avanzada como lo es MS Exchange o Figma jam.

8. Estética y diseño minimalista:

Las páginas **no deben contener información innecesaria**. Cada información extra compite con la información relevante y disminuye su visibilidad.



Ejemplo: La web de Apple .

9. Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores:

Los **mensajes de error** se deben entregar en un lenguaje claro y simple, indicando en forma precisa el problema y sugerir una solución constructiva al problema.



The screenshot shows a password reset form with two input fields: 'Nueva contraseña: *' and 'Repetir contraseña: *'. The first field has a yellow warning icon and a message: 'Introduce una contraseña segura: Al menos 8 caracteres que contengan letras mayúsculas, minúsculas y números. Este campo es obligatorio.' The second field also has a yellow warning icon and the message 'Este campo es obligatorio.' Below the fields is a button labeled 'RESETEAR CONTRASEÑA'.

Ejemplo: En los formularios es recomendable avisar en tiempo real del error.

10. Ayuda y documentación:

Aunque es mejor que el sitio web o aplicación pueda ser usado sin ayuda, puede ser necesario **proveer cierto tipo de ayuda**. En este caso, la ayuda debe ser fácil de localizar, especificar los pasos necesarios y no ser muy extensa.

Ejemplo: Tener en el menú la opción de ayuda.

¿Cómo podemos medir la usabilidad de nuestro proyecto web? 🌀

Existen muchas formas de medir la usabilidad de un sitio web, siempre **la mejor forma será con usuarios reales en contextos de uso reales**. Sin embargo, si no podemos hacer pruebas de usabilidad, **otra forma muy común de tomar las primeras mediciones de usabilidad es someter a la interfaz o sitio web a un TEST HEURÍSTICO**.

El Test Heurístico conjuga los 10 criterios de Nielsen en una serie de preguntas cerradas, o sea que se responden con un sí o un no. El aplicativo o sitio debería tener la menor cantidad de no, para considerarse usable de acuerdo al test. Generalmente este es aplicado por expertos en experiencia de usuario. Sin embargo, puede ser un insumo general para cualquiera que quiera desarrollar sitios usables y accesibles.

Anexo: Referencias

[1] ¿Cómo pasamos de contenidos sin forma a mapas de navegación?

Referencia: <https://blog.ida.cl/disenio/como-agrupar-contenidos-sueltos-en-mapas-de-navegacion/>

[3] Beyond Accessibility: Treating Users with Disabilities as People

Referente: <https://www.nngroup.com/articles/beyond-accessibility-treating-users-with-disabilities-as-people/>

[3] Qué es la Accesibilidad Web

Referencia: <http://www.nosolousabilidad.com/articulos/accesibilidad.htm>

[4] Guía de Evaluación Heurística de Sitios Web

Referencia: <http://www.nosolousabilidad.com/articulos/heuristica.htm>