Centro de Estudios de Usabilidad, A.C.
ceus.org.mx

breve

Introducción a la Usabilidad Web

Los primeros pasos...

Centro de Estudios de Usabilidad A.C.

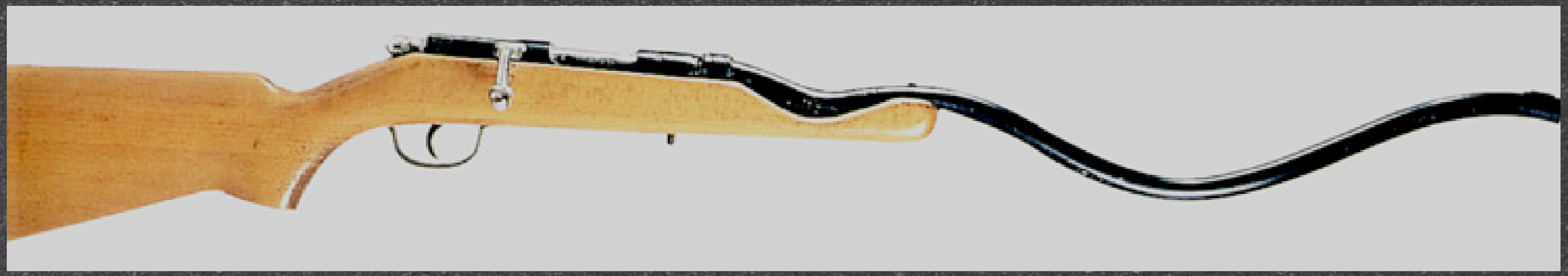
Bicicleta para conferencias

Sillón para friolentos

Jacques Carelman

Tetera para masoquistas

Jacques Carelman



Fusil para canguros

Jacques Carelman

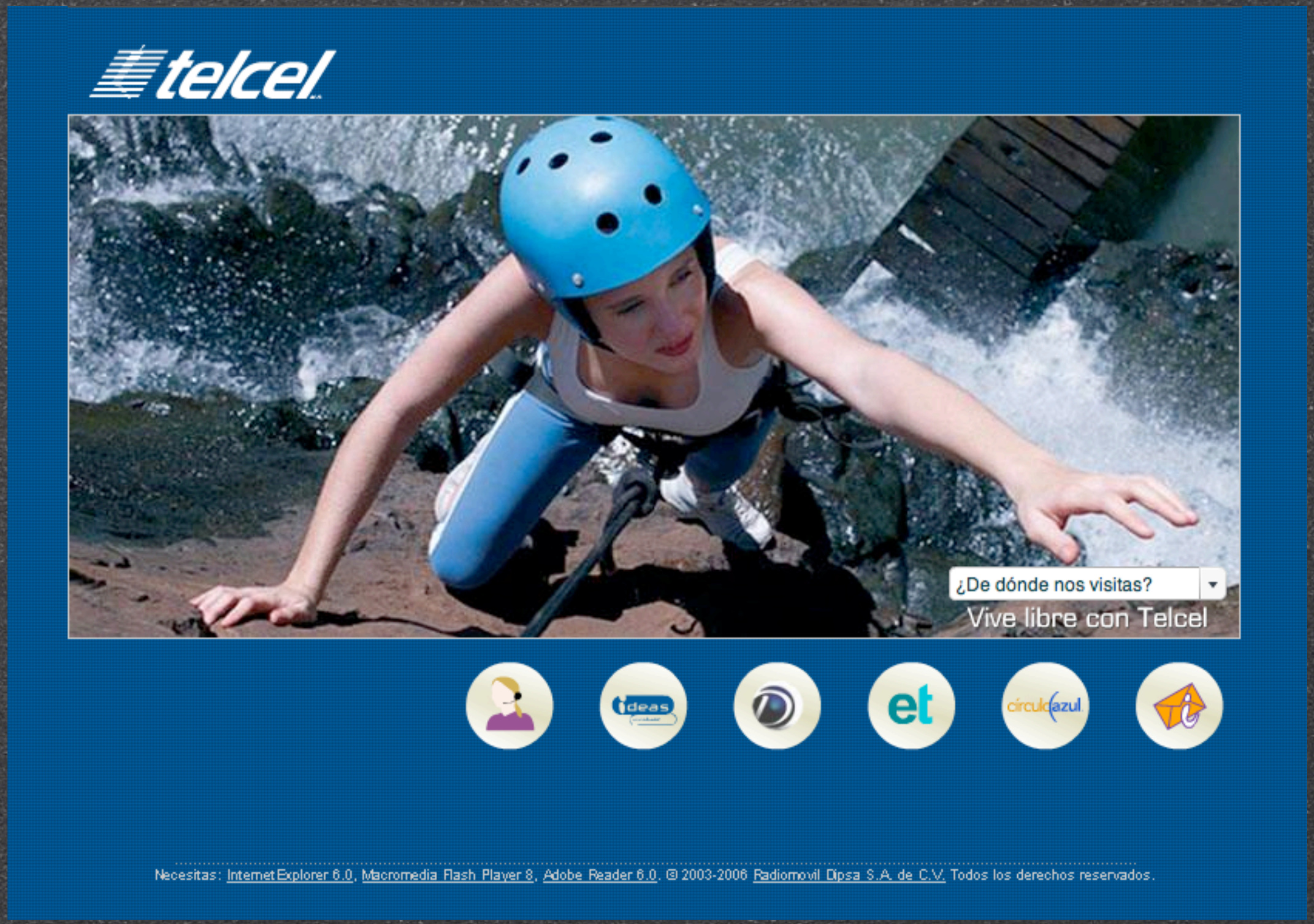
La forma del cañón de este fusil, diseñado por ordenador, imprime a la bala una trayectoria sinuosa que le hace seguir al animal en sus saltos.

Todos son objetos

que no se pueden

usar...

...tampoco estos sitios web



HSBC El banco local del mundo

Unable to connect

Firefox can't

Unable to connect

Firefox can't establish a connection to the server at conexion.b

Unable to connect

Firefox can't establish a connection to the server at conexion.bital.com.mx.

- The site could be temporarily unavailable or too busy. Try again in a few moments.
- If you are unable to load any pages, check your computer's network connection.
- If your computer or network is protected by a firewall or proxy, make sure that Firefox is permitted to access the Web.

Try Again

En HSBC realizar transacciones financieras es 100% seguro

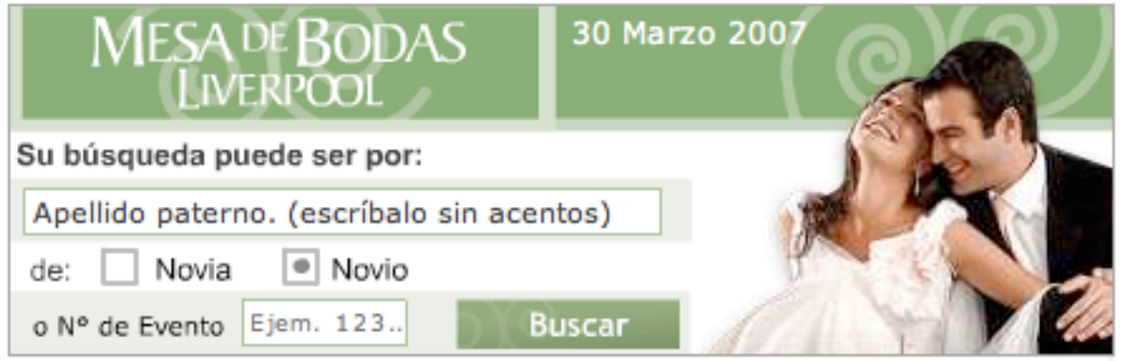
© Copyright HSBC México 2005. Todos los Derechos Reservados

Liverpool

PROMOCIONES ▪ SERVICIOS ▪ CORPORATIVO ▪ CONTACTO EN LÍNEA

COMPRAR EN:

- FLORES LIVERPOOL
- COMPUTACIÓN
- ELECTRÓNICA
- FOTO Y VIDEO
- DISCOS Y DVD´S
- LIBROS
- PAPELERÍA
- BEBÉS
- JUGUETES
- VIDEOJUEGOS
- PERFUMERÍA
- DEPORTES
- ELLAS
- ELLOS
- VINOS Y LICORES
- PARA EL HOGAR
- FERRETERÍA
- IMAGEN Y SONIDO
- MOTOCICLETAS
- APARATOS DE EJERCICIO
- LÍNEA BLANCA
- MUEBLES
- MUEBLES BEBÉ
- CAMAS Y COLCHONES
- ESPEJOS Y CONSOLAS



Perfumería
Milk Spray 15
150ml

Autoasiento
Challenger Azul
Prinsel

Digital Rebel
XT Negra
Canon

NOVEDADES

Refrigerador Arte Floral 27 p3

Aire Acondicionado Art Cool

Los Infiltrados

Laptop Satellite A105-SP4044

El Palacio de Hierro

COMPRA EN LÍNEA O LLAMA AL 5229 3154 Y 01800 907 5300

sign in | registro | crédito | estatus de pedido | bolsa de compra | ayuda | florespalacio

- MESA DE NOVIOS
- MESA DE BEBÉS
- ELLAS
- ELLOS
- ÁREA JOVEN
- BEBÉS
- HOGAR
- GOURMET
- PERFUMERÍA
- LENCERÍA
- CÓMPUTO
- DEPORTES
- ELECTRÓNICA Y FOTOGRAFÍA
- LIBROS, MÚSICA Y VIDEO
- VIDEOJUEGOS
- NIÑOS Y JUGUETES

Otras Tiendas

Página Principal |

Más Boutiques

IPOD NANO
8 GB BLACK
CANCIONES Y FOTOS
PARA TODOS LADOS
SÓLO $270 AL MES

20% EN CUIDADO
PERSONAL
PREPÁRATE PARA TUS
VACACIONES

20% + 6
MENSUALIDADES
DISFRUTA TU JARDÍN
AL MÁXIMO

6 MENSUALIDADES
LOS ACCESORIOS
MÁS VENDIDOS
DE LA TEMPORADA
BOLSAS FORNARINA
$159 AL MES

ESPECIAL PLAYA
ACCESORIOS
SANDALIAS
MASCADAS
Y TRAJES DE BAÑO

Decora tu Hogar u Oficina con Orquídeas. Haz click aquí.

FOTO, SONIDO Y .TV.
15% EN SAMSUNG

Cámaras digitales

Dvd

Pantallas

Teatro en casa

Video Cámaras

Válido al 8 de abril de 2007. Aplican restricciones.

PROMOCIONES DEL DÍA

- Promociones
- Ellas 6 meses sin intereses
- Celebraciones Palacio
- XBOX 360, 12 MESES PH Y AMEX.
- 30% + 12 meses en Accesorios
- 5% + Boletos al cine en Flores Palacio.

Mi cuenta Palacio: Selecciona una opción

Políticas y seguridad: Selecciona una opción

Nuestra empresa: Selecciona una opción

Deseo recibir noticias y promociones de moda: email Ir

¿TE GUSTARÍA SER UN PROVEEDOR DE EL PALACIO DE HIERRO? HAZ CLIC AQUÍ. | WOULD YOU LIKE TO BE A SUPPLIER OF EL PALACIO DE HIERRO? CLICK HERE.

soy totalmente palacio

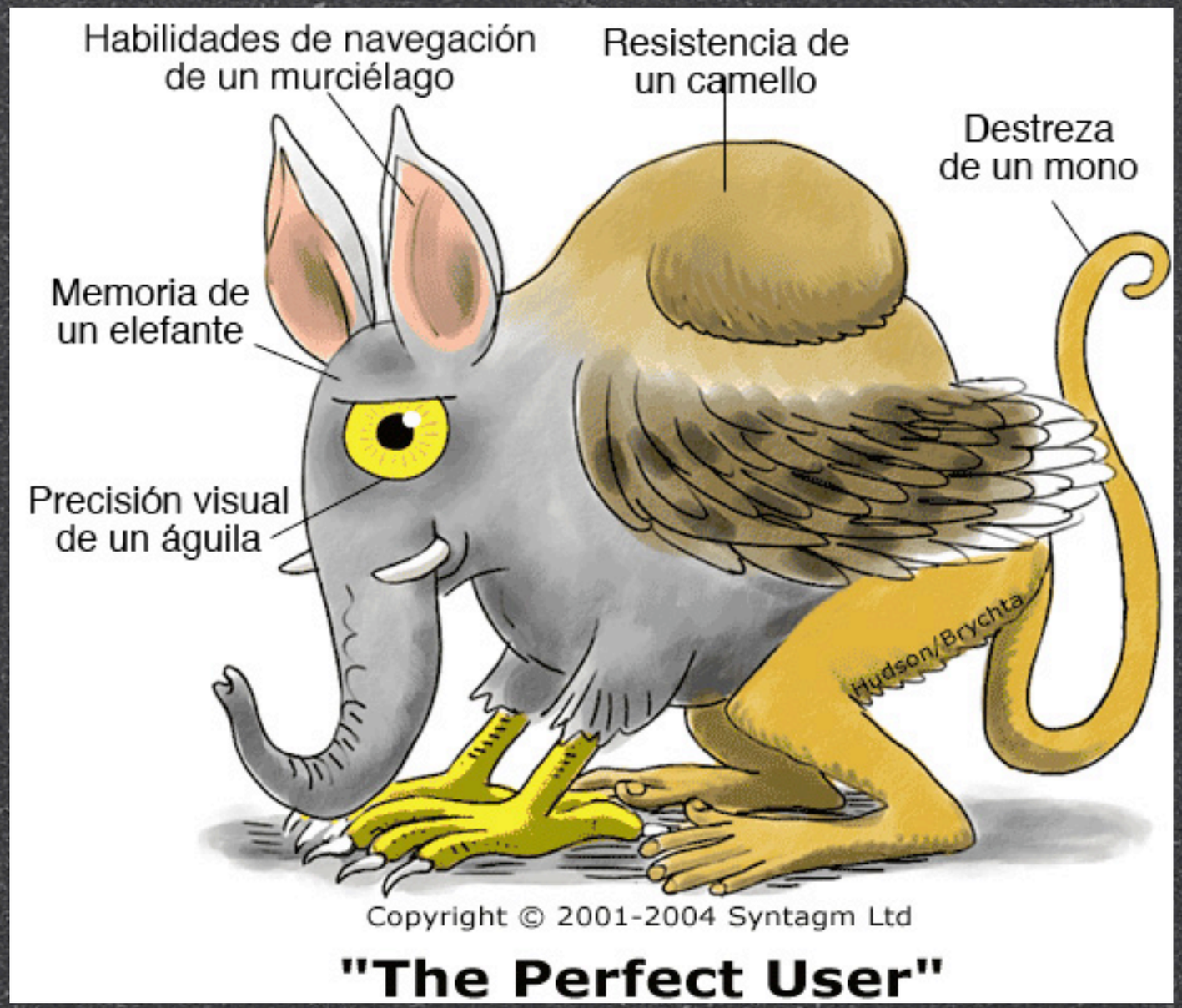
© 2003, El Palacio de Hierro. Todos los derechos reservados.

VeriSign

¿Por qué muchos de los sitios web son difíciles de usar?

Por qué al diseñarlos, creemos que el usuario es....

El usuario perfecto



Telcel.com

...y que además su paciencia siempre es ilimitada...

O casi siempre...

“Las personas no han cambiado en lo fundamental en miles de años y la tecnología cambia constantemente.”

“Es ella la que se tiene que adaptar a nosotros”.

- Michael L. Dertouzos

Los antecedentes

Usabilidad, una disciplina en evolución

- II Guerra Mundial (EU)
  - Aviones, armamento, equipo
  - Ambientes de trabajo seguros y productivos

¿Cómo usarlo sin morir en el intento?

- Deriva de la ergonomía
  - Que se funda en la psicología pero es multidisciplinaria (antropometría, ingeniería, estadística, diseño industrial, computación)
  - Human Factors: ¿Cómo funciona el cuerpo y la mente humana bajo ciertos estímulos y ambientes?

Interacción Humano - Computadora

- SketchPad (Sutherland,1963)
- Xerox (PARC), Apple (Lisa y Macintosh)

Sutherland, creador del modelo de interacción gráfica con las computadoras

Lisa, la primera computadora personal con ambiente gráfico

Usabilidad no es..

- Ergonomía (human factors)
  - Diseño de equipo (hardware)
  - Ambientes de trabajo
- Investigación de mercado
  - Grupos de enfoque
  - Encuestas y sondeos
- Accesibilidad
  - Contenido disponible para todos, incluyendo buscadores
  - En especial para personas con capacidades diferentes

Algunas definiciones de Usabilidad

- Es la cualidad de un producto para ser usado con facilidad

- Significa que las personas que usan el producto lo hagan de forma fácil y rápida para conseguir realizar su tarea

- Es una medida *relativa*, de tipo *empírico*, que está en función de *metas definidas*

- Es “la medida en la que un producto se puede usar por *determinados usuarios*, para conseguir *objetivos específicos* con *efectividad, eficiencia* y *satisfacción* en un *contexto de uso especifico*” (ISO/IEC 9241-11)

La Usabilidad se mide

1. Eficacia
   - Menos errores
2. Eficiencia
   - Más rápido
3. Satisfacción de uso
   - Más lealtad

La Usabilidad busca la ~~*felicidad*~~ facilidad

1. **Fácil de aprender**
2. **Fácil de usar**
3. **Fácil de recordar**
4. **Disminuir la cantidad y severidad de los errores**
5. **Satisfacción subjetiva del usuario**

Usabilidad ≈ Calidad

Pero un sitio web de calidad no es un accidente...

...se logra con la integración exitosa de:

FORMA
se ve “cool”

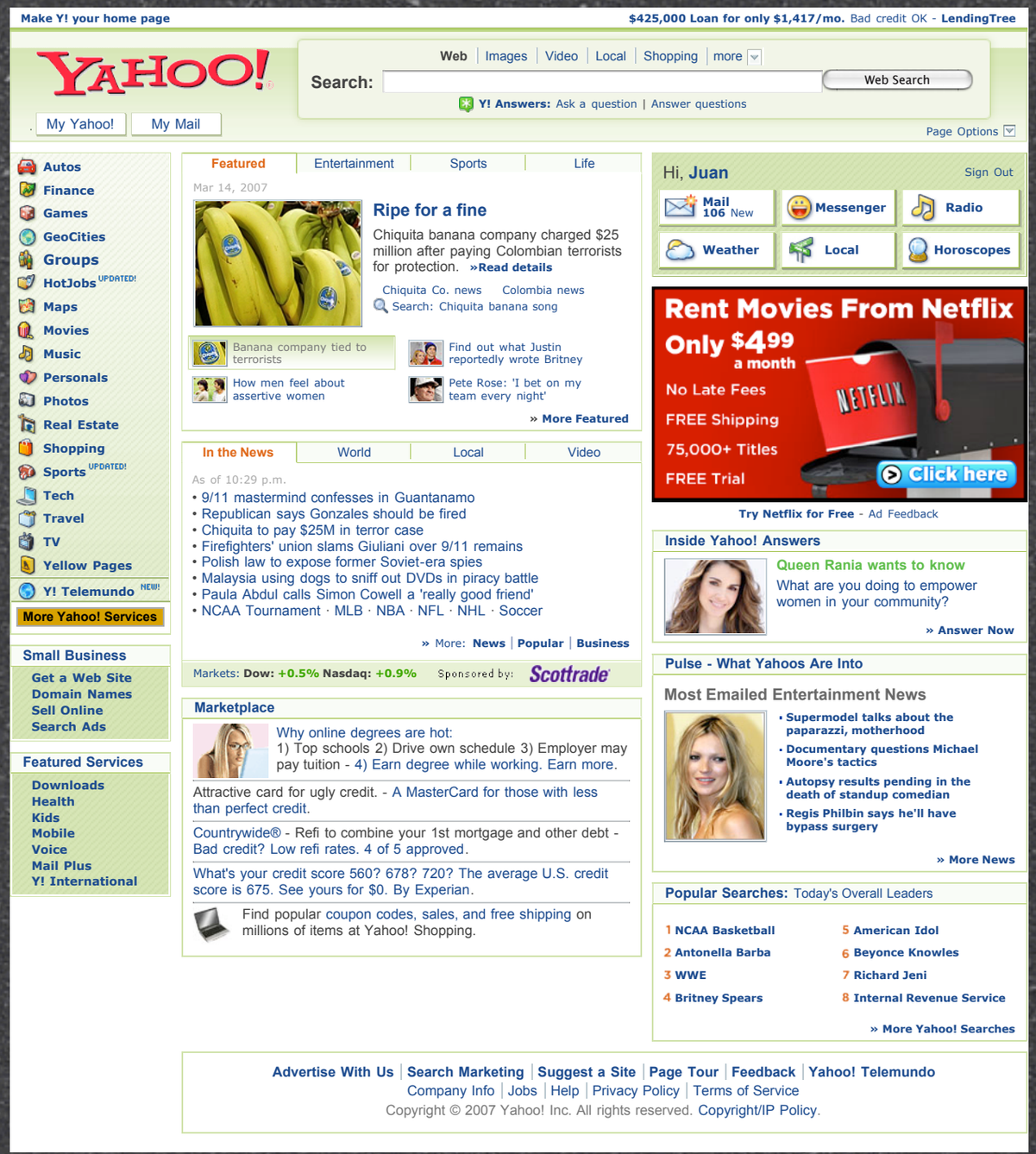
+

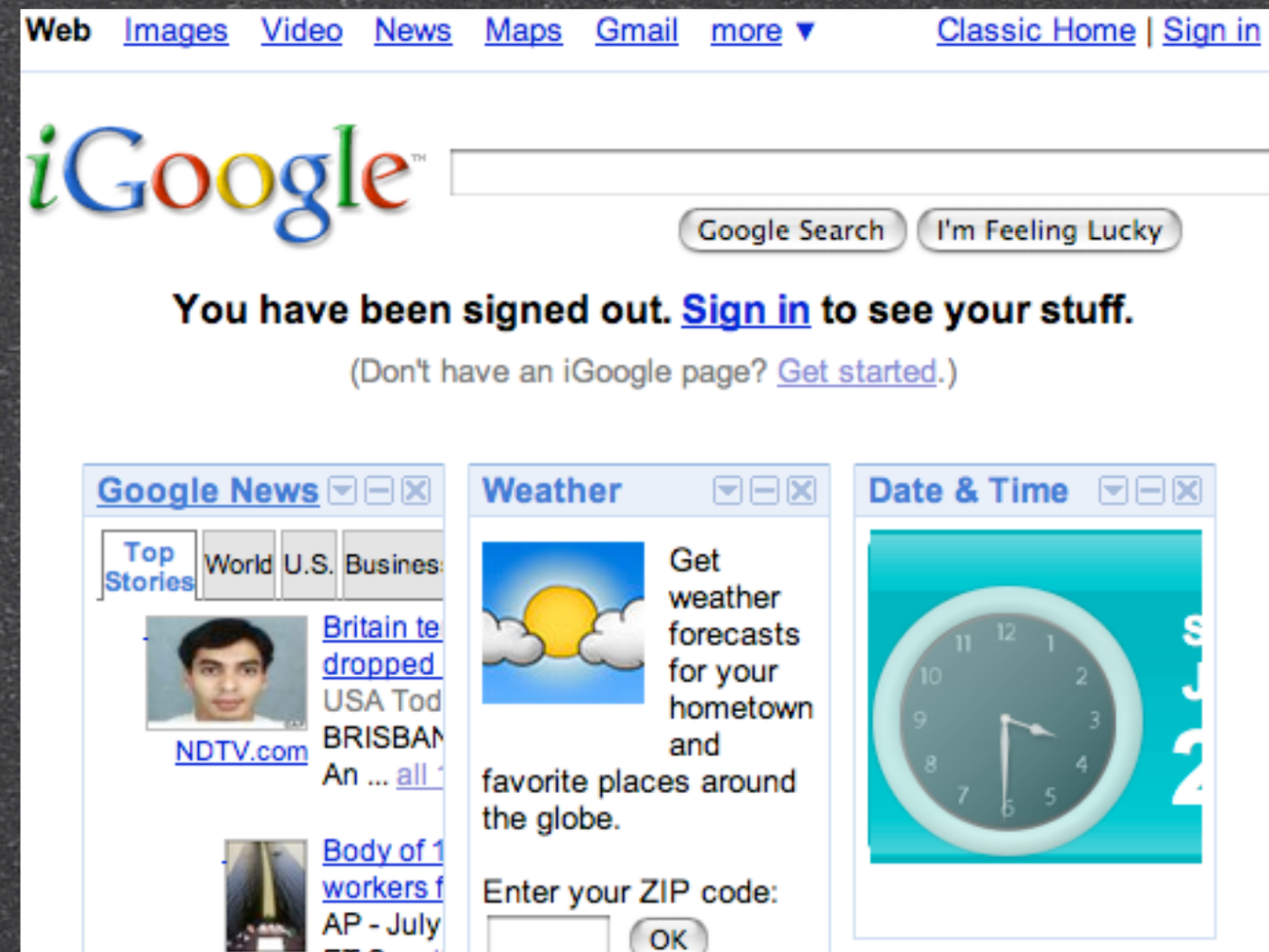
FUNCION
sirve

=

RESULTADO

Se ve bien y sirve





http://www.yahoo.com/ Page 1 of 1

"Desde sus inicios, Google se ha centrado en proporcionar la mejor experiencia de uso posible"

Filosofía de Google

Factores que impactan negativamente

1. Priorizar la implementación técnica
2. El área de sistemas o de diseño toma todas las decisiones
3. Incorporar lo último en tecnología
4. El sentido común toma el mando
5. Los directivos tienen la última palabra

Para reflexionar

- En la nueva economía Web, la experiencia del usuario es la marca. Rubin, 2002
- 77% de los usuarios son leales a los sitios web por su facilidad de uso. *Forrester Research*
- y solo el 22% regresa por que el sitio es de su marca favorita. *Forrester Research*

Sitio: telcel.com

Tarea: Localizar dos teléfonos

Grado de dificultad: ?

Beneficios de la Usabilidad

Centro de Estudios de Usabilidad A.C.

Credibilidad

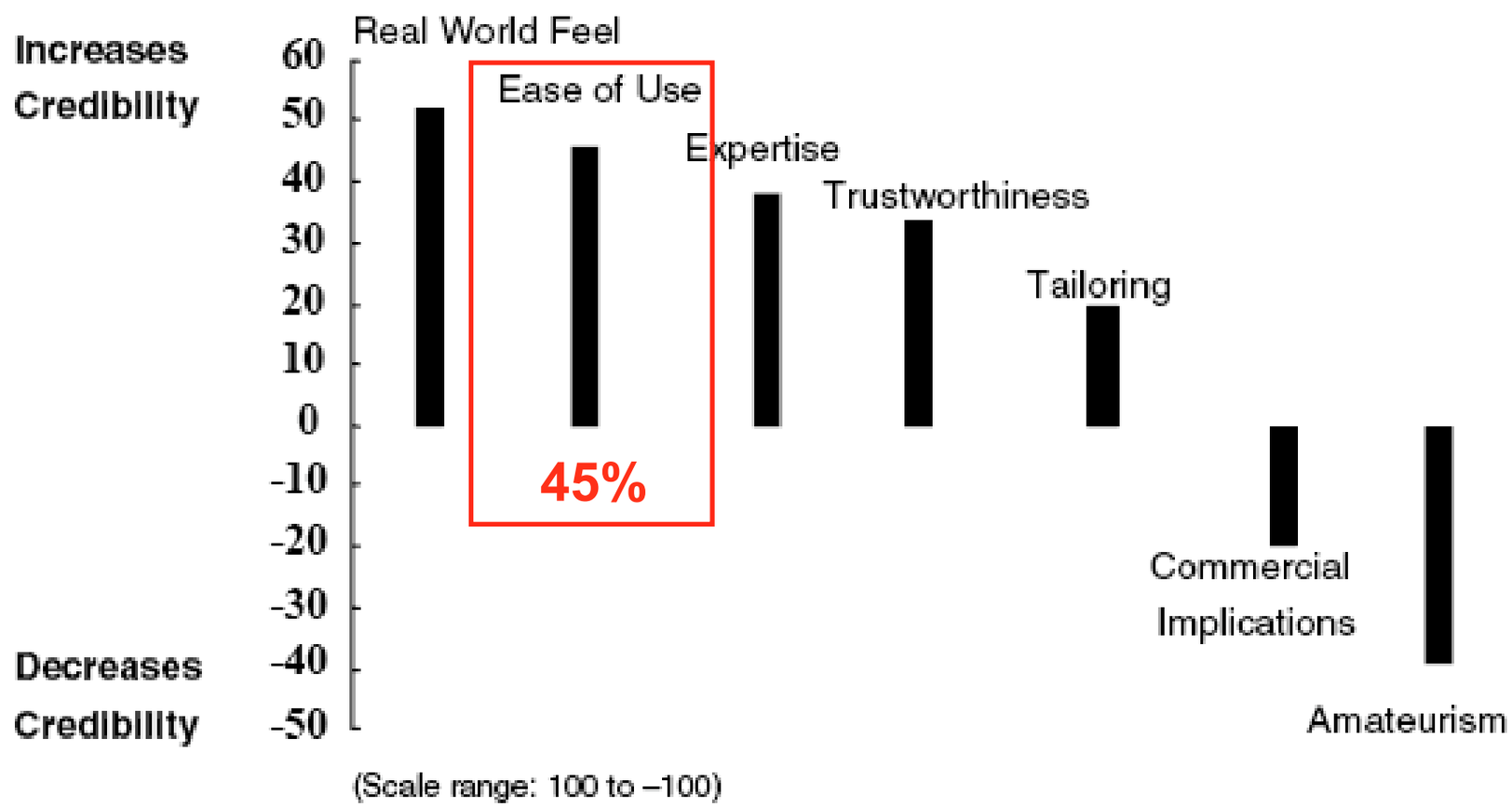


Figure 2: The seven scales and their effects on perceived credibility.

Persuasive Technology Lab
Stanford University, 2001

Venta de productos

- **44%** de los usuarios no pueden finalizar su compra en los sitios de comercio electrónico. (Nielsen)
- Las ventas en un sitio se pueden incrementar hasta en **225%** proporcionando suficiente información del producto en el momento adecuado. (UI Engineering)

Sitio: liverpool.com.mx

Tarea: Comprar un CD

Grado de dificultad: Alto

Productividad

- Microsoft reveló que los usuarios de Word sólo utilizan el 10% de las opciones que el programa ofrece. The Economist
- Las mejoras en el diseño del sitio de Ford, derivadas de un estudio de Usabilidad, redujeron las llamadas de su *call center*, ahorrando a la compañía un estimado de $100,000 US. (Kitsuse)

¿Cuál es el costo de hacer felices a los usuarios?

$1 si se hace el cambio en papel

$10 si se hace a nivel de código

$100 si se hace una vez que el sitio esta activo

Theresa Cunnington, ComputerWorld 2006

Es decir...

Los cambios cuestan menos cuando se hacen en las primeras etapas del proceso de desarrollo:

Finalizado → 10 cambios, a 20 horas por cambio y a una tarifa mínima de $500 costaría, $100,000.

En planeación → 5 horas por cambio limitaría el costo a $25,000

Ahorro = $75,000

Técnicas, metodologías y herramientas

✓ Personas

✓ Ordenar Tarjetas

✓ **Evaluación heurística**

✓ Rastreo de mirada

✓ Entrevistas individuales

✓ Web Analytics

✓ Encuestas en línea

✓ Diseños paralelos

✓ **Pruebas de usuario**

✓ Entrevistas en contexto

✓ Grupos de enfoque

✓ Prototipos

Evaluación Heurística

Objetivo: Identificar problemas en las primeras etapas

- Principios generales de usabilidad (Nielsen)

- Más de 200 lineamientos

Ej. Diseñar para prevenir el error del usuario
  - Terminología comprensible
  - Claridad de las zonas clickeables
  - Eliminar el scroll horizontal
  - Identificar links visitados, etc

- Nivel de severidad de los hallazgos
    - Cosméticos, severos, críticos

Error del usuario

Recuperación exitosa

Pruebas de Usabilidad

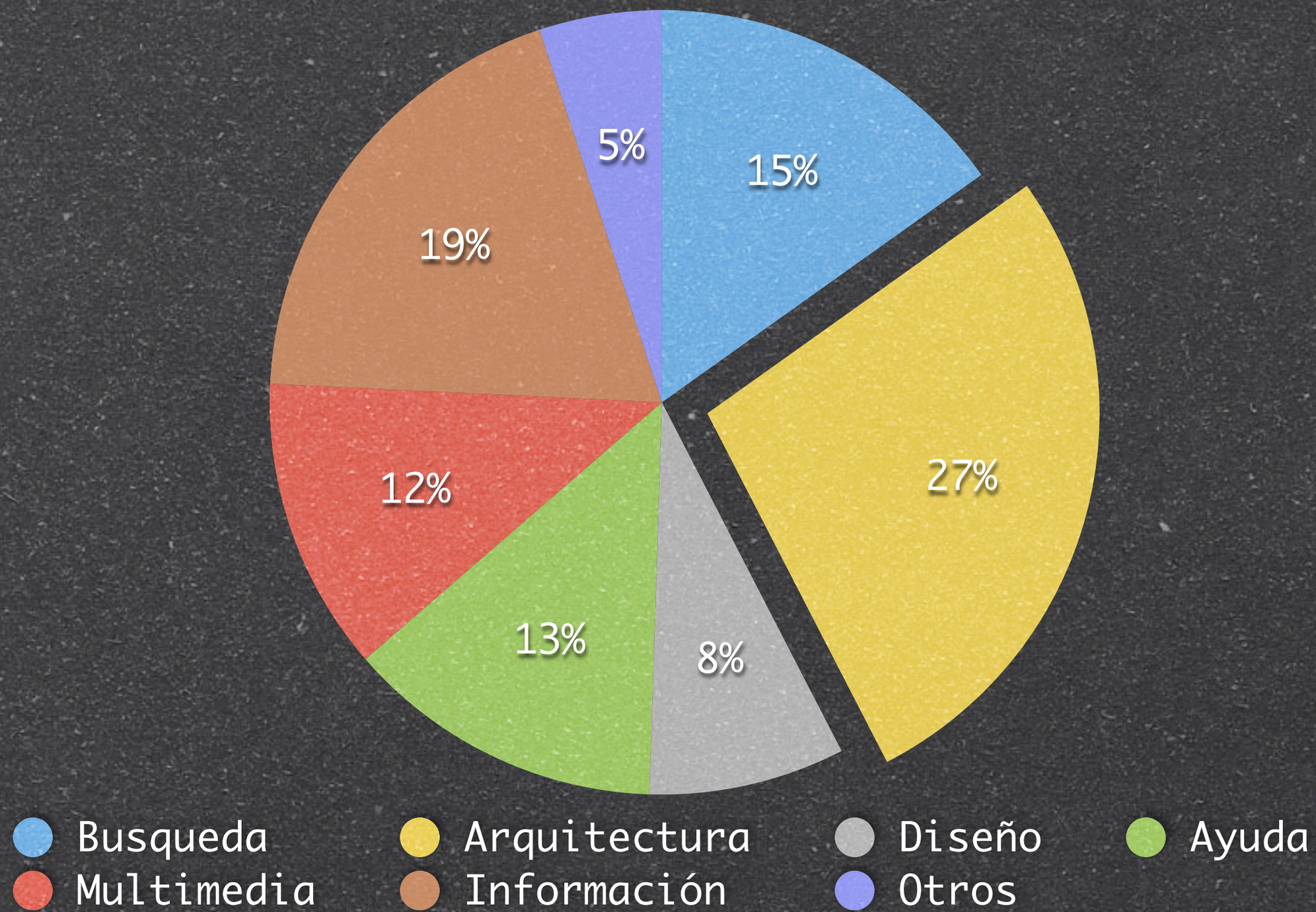
- ✓ Metodología más efectiva
- ✓ Usuarios representativos del público objetivo
- ✓ Realizan tareas específicas
- ✓ No se requiere un sitio 100% funcional
- ✓ Lo relevante es el desempeño, no la opinión del usuario

Sitio: elpalaciodehierro.com.mx

Tarea: Comprar un CD

Grado de dificultad: Muy alto

Problemas de usabilidad

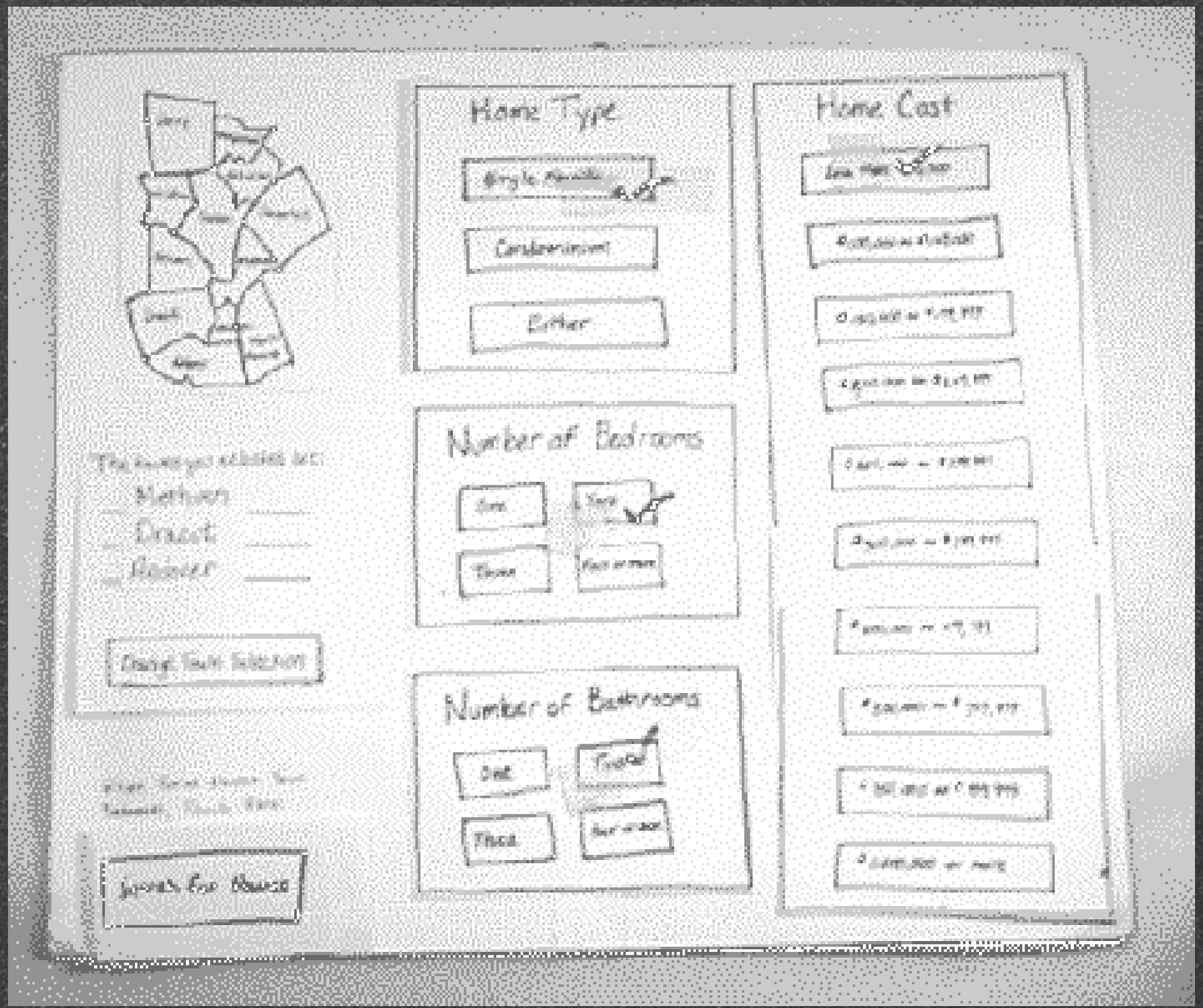


Jakob Nielsen, Prioritizing Web Usability,2006

¿Cuanto cuesta hacer Usabilidad?

$ 300,000

No tiene precio



En términos de Usabilidad...

No existe la solución perfecta, sino la más razonable para el usuario

EJEMPLOS

Muchas Gracias

www.ceus.org.mx

Centro de Estudios de Usabilidad A.C.