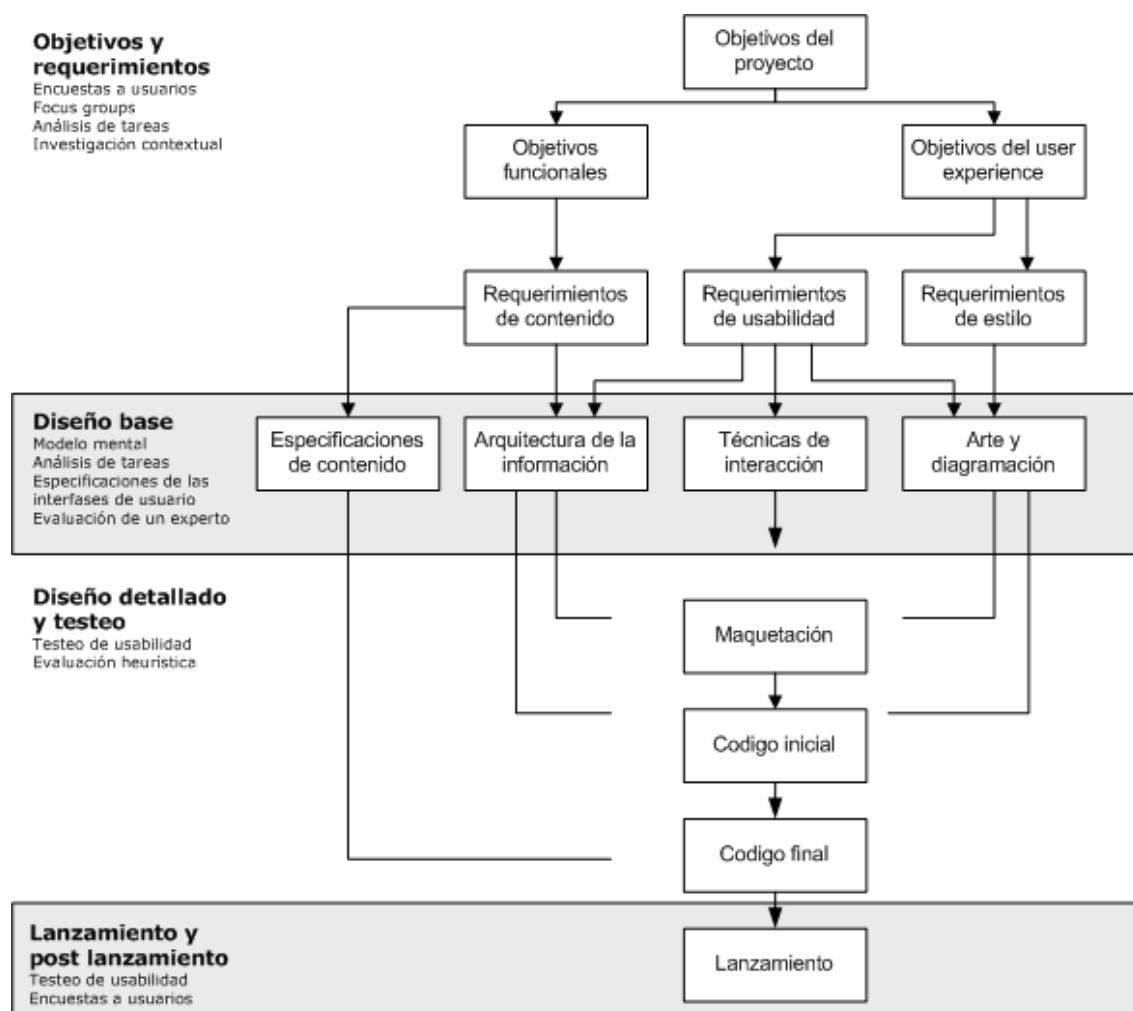


## Cómo definir un proyecto web enfocado al usuario

**Crear webs fáciles de usar no es un trabajo simple, requiere enfocarse en los usuarios potenciales desde el principio y testear cada paso para asegurarse que sea de su agrado y se sientan satisfechos con el diseño final.** El diseño centrado en el usuario empieza por crear un equipo multidisciplinar de trabajo que contemple todas las áreas clave del proyecto. Sólo un balance entre los objetivos de negocio, la tecnología y los usuarios logrará construir experiencias exitosas en la web.

El proceso de definición de un proyecto básicamente pasa por una etapa de análisis y otra de evaluación para finalmente plantear una estrategia. En esta primera etapa participan, el Project manager, el área tecnológica y el área comercial o de marketing, cada uno juega un papel importante en esta definición. Tenemos al que define los objetivos de negocio que se quieren alcanzar, el que dice qué cosas se pueden hacer desde el punto de vista tecnológico y qué esfuerzo representa, y al que se enfoca en el cliente desde el punto de vista de marketing. Pero el círculo en este equipo no está cerrado, **para proyectos web no sólo debemos estar enfocados en el cliente y en los objetivos del negocio, debemos estar sobretodo enfocados en el usuario.**



En este proceso publicado por Ergosoft Laboratorios, podemos ver cómo los objetivos de experiencia de usuarios con objetivos funcionales trabajan en conjunto para el diseño base del proyecto, y cómo el enfoque en el usuario está presente en todas las fases del proyecto.

Mientras más horas se destinen a investigar el comportamiento de los usuarios a través de encuestas, análisis de tareas, testeos, etc., más historias de éxito veremos en la web

**Con un experto en usabilidad dentro del equipo nos aseguraremos que haya un representante de los usuarios en la mesa que enfoque el proyecto a una solución que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente.** El público objetivo no se comporta igual off-line que on-line, su comportamiento cambia, sus expectativas cambian, sus necesidades de información cambian. Se vuelve más desconfiado, inseguro, necesita más información y toda la ayuda necesaria para que pueda realizar alguna tarea en la web. Se vuelve más exigente con los beneficios que le ofrecen, necesita ser motivado con algo que le represente valor. Sólo así querrá permanecer en la web o volver a ella en una segunda visita. El usuario tiene que encontrar valor en la web desde la primera página y en unos pocos segundos. Para lograr esto todo el equipo debe trabajar en conjunto.

Muchas empresas invierten en servicios o funcionalidades muy sofisticadas tal vez porque el sistema lo permite o porque para ciertas áreas de la empresa sea algo interesante, pero, ¿este sistema tan sofisticado y costoso de desarrollar será realmente usado por los visitantes? ¿les representa alguna utilidad? Para definir los servicios y contenidos que se quieran desarrollar es importante tener en todo momento un enfoque desde el punto de vista de los usuarios.

Para crear webs efectivas, eficientes y satisfactorias que generen experiencias exitosas a sus usuarios, es importante el punto de vista del usuario **desde la etapa de conceptualización del proyecto**. Muchas veces equipos de trabajo pasan días y días definiendo un proyecto y preguntándose en todo momento: ¿esto lo utilizará nuestro usuario? ¿Será bueno para él? ¿Le otorgará algún beneficio? Al no tener la respuesta, deciden definirlo con un enfoque desde dentro de la empresa, desarrollarlo y luego testearlo y evaluar su eficacia.

**¿Han pensado cuánto ahorraría una empresa si incluyera a este “usuario” en sus reuniones, que los pudiera ayudar a crear una web de éxito, que esté dispuesto a trabajar en equipo y definir juntos un proyecto que resuelva las necesidades de la empresa y de los usuarios?**

**El experto en usabilidad aportará su conocimiento y experiencia con los usuarios, realizará investigación contextual, encuestas y testeos, analizará el comportamiento del usuario** en el sitio actual a través de análisis de logs y estadísticas y con esto podrá definir perfiles de los distintos tipos de usuarios que nos ayudarán a crear soluciones enfocadas en necesidades reales.

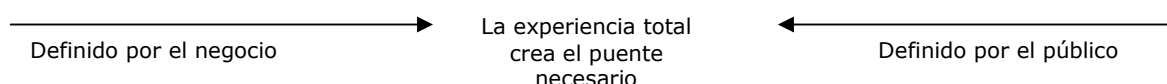
Tal vez esto no se pueda dar en todos los casos por falta de tiempo o presupuesto\*, pero lo que sí es imprescindible es realizar un testeo de usuarios del concepto del proyecto, evaluar si les parece interesante, si les genera algún valor, si lo visitarían, si lo recomendarían, si lo usarían, con qué frecuencia, qué contenidos destacarían, etc. **Este testeo podría cambiar en gran parte el enfoque del proyecto antes de invertir miles de euros en su desarrollo** y serviría para crear una web enfocada en el usuario y no sólo en los objetivos de la empresa.

*\*Según los estudios y experiencias con proyectos reales, resulta considerablemente más costoso tener que rediseñar algo por no haberlo diseñado correctamente en una primera versión por falta de presupuesto para la usabilidad. Resulta, por el contrario, más barato invertir en usabilidad e investigación de usuarios desde el comienzo de la creación del website.*

**Crear un puente entre las necesidades del usuario final y los objetivos de la empresa permitirá generar una experiencia exitosa con la web.** Para crear propuestas de valor y motivar al usuario hay que conocerlo, identificar su perfil, que necesidades y expectativas tiene, examinar cómo el usuario percibe el sitio web e ilustrar

cómo estas percepciones definen actitudes y acciones nos ayudarán a plantear un proyecto que de soluciones tanto a los usuarios como a la empresa. La principal motivación será que él encuentre la web útil para sus propósitos como pueden ser, por ejemplo, informarse, autoayuda, servicios en línea que le ayuden a ahorrar tiempo, entretenerse, aprender, compartir, comunicarse, etc.

Empresa		Experto en la web	Cliente	
Objetivos del Negocio	Reacción deseada de la audiencia	Solución propuesta	Necesidades	Perfil de usuario
Liderazgo	Visitas continuas y posicionamiento	Catálogos y campañas, ideas y tips, artículos de interés	Mantenerse al tanto de la moda y tecnología	Edad media 20-35 años
Internacionalización	Que los visitantes extranjeros compren	Facilidad en todo el sitio para ver los precios en dólares y moneda local con solo un click	Ver Precios en Dólares	Utiliza dólares como moneda principal
Marketing 1to 1 y fidelización	Que ofrezcan voluntariamente su información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento de pedidos</li> <li>Libreta de direcciones</li> <li>Libreta de cupones de descuento</li> <li>Ofertas exclusivas</li> <li>Textos y mensajes personalizados</li> </ul>	Atención personalizada	Acostumbrado a un trato preferencial y excelencia en el servicio



En este ejemplo realizado para una tienda de "retail" a nivel internacional ([www.falabella.cl](http://www.falabella.cl)), podemos observar cómo unos objetivos tan distintos pueden resolverse mediante la adecuada definición de servicios y contenidos, que otorguen valor al usuario final y que a la vez logren los objetivos de negocio.

Para poder crear este puente se conjuga 1. el análisis de los casos de éxito del sector, 2. el análisis de los servicios que generan valor y 3. el conocimiento del comportamiento de los usuarios, todo esto sobre la base de los objetivos de negocio así como de las posibilidades tecnológicas y económicas. El experto en usabilidad analizará las mejores prácticas para encontrar aquellas funcionalidades que encajen con los objetivos del proyecto. Al plantear soluciones en esta etapa se evitará que en la etapa de desarrollo se encuentren limitaciones tecnológicas para hacer la web más eficiente.

Realizar bocetos (wireframes o prototipos) de la funcionalidad en la etapa de definición ayuda a todos los integrantes del equipo a ver el proyecto con un mismo enfoque, muchas veces sucede que cada especialista imagina cómo quedará la web desde su punto de vista y cada uno aprueba esa visión personal que tiene del mismo, por lo que luego surgen los problemas.

En conclusión, para crear proyectos enfocados en el usuario es importante la participación del mismo desde el inicio, desde su definición conceptual, con la experiencia de un experto en usabilidad y luego realizando testeos en cada fase del proyecto desde el inicio, validando el concepto, y la funcionalidad de los servicios que se definan antes del desarrollo, solo así lograremos el éxito del proyecto web.

Por Paola Miani,  
Consultora de Xperience Consulting  
Junio 2003  
Para Baquia.com