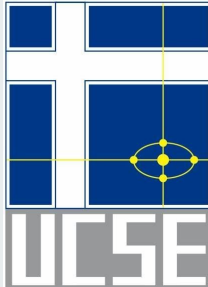




Foros de discusión

UCSE - SEIA



Qué tiene de especial la web?



Si la comparamos con los viejos medios de comunicación y formas de distribución de contenido (TV, radio, libros, teléfono, etc)?

- Combina contenido con discusión en un mismo medio.
- Permite discusión de a muchas personas juntas.

Ej: En el mismo lugar que vemos un documental, podemos discutir con miles de desconocidos sobre qué opinamos del documental.

Formas de discusión online



Y no existe una sola forma de organizar esa discusión.

Foros online, salas de chat y similares (grupos de whatsapp, etc), grupos de mail, redes sociales en torno a contenido con comentarios (youtube, facebook, blogs, etc), tweets y similares, comunidades de preguntas y respuestas (stack overflow, yahoo respuestas, quora), ...

Apps o comunidades específicas pueden proveer mejores features, organización de la información, ayudar a generar, encontrar o compartir el contenido, etc.

Formas de discusión online



Tomemos un modo: foros online (ej: <https://es.stackoverflow.com/>).

Puede un foro ser una comunidad online sustentable?

- contenido atractivo
- medios de colaboración
- navegación y búsqueda
- delegación de la moderación
- detección de usuarios molestos
- extensibilidad del software

Sí, un foro de discusión puede ser suficiente como comunidad online y ser sustentable.

Organización de la discusión



Agrupamos la discusión en un único foro, o múltiples foros separados? (por ejemplo: categorías, regiones, grupos privados, etc)

Muy poca separación: mucho ruido, difícil filtrar y encontrar lo que interesa, la gente se agota y deja de entrar.

Demasiada separación: de vuelta difícil encontrar lo que interesa, puede haber poco movimiento en cada subforo, sensación de desierto/poca actividad y la gente deja de entrar.

Combinar ambos enfoques? (sub foros, pero secciones que agrupan. Ej: reddit, slashdot)

Discusión en comunidades de aprendizaje



Si los usuarios buscan aprender de un tema, hay cosas específicas que podemos hacer para mejorar la discusión:

- Algún tipo de mediación entre novatos y expertos (ej: Team Fortres 2, PyAr con Adopta un Newbie) -> que quien quiere aprender tenga atención "personalizada"
- Que la gente pueda indicar si obtuvo o no respuesta (stack overflow, foros msdn) -> facilitar encontrar respuestas a preguntas ya hechas, fomentar menos preguntas duplicadas
- Recordar a los mentores sobre mentados -> fomentar ayuda
- Algún tipo de puntaje a los mentores, karma, etc. -> fomentar ayuda

Pruebas de usabilidad (i)



Cómo sabemos si las decisiones que tomamos sirven para los usuarios?

Pueden encontrar la información? Les es fácil cargar una pregunta? O saber si ya les respondieron? Saben cómo navegar las secciones que armamos? etc.

"Pruebo el sitio y me fijo yo mismo"

No !

Pruebas de usabilidad (ii)



- Dificultad para ver los propios bugs. Hacemos las cosas como nosotros esperamos que la gente vaya a hacerlas, y con eso evitamos los lugares rotos inconscientemente.
- Los usuarios tienen cada vez menos habilidad técnica a la vez que las aplicaciones son mucho más complejas (1995: programadores viendo HTML pelado. 2020: chicos usando apps de reconocimiento facial).
- Muchos clicks hacen perder usuarios (~50% por click se va). Pero nosotros probando no vamos a "abandonar".

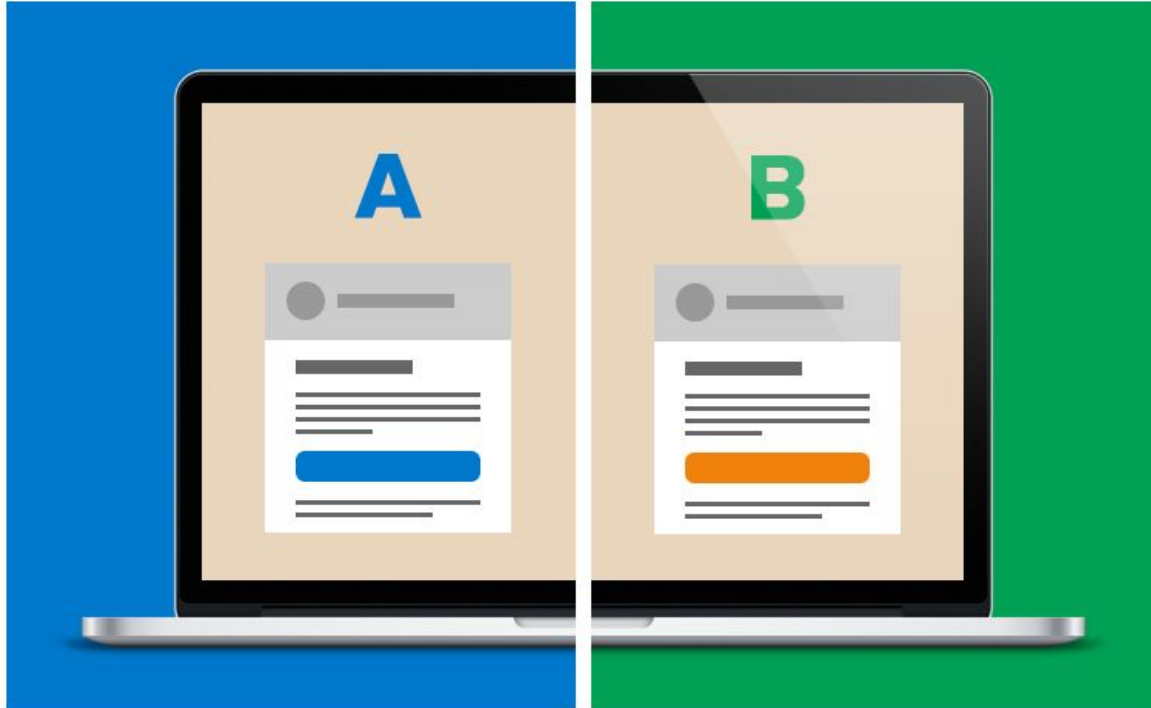
Pruebas de usabilidad (iii)



Hacer pruebas de usabilidad !

- Con un usuario parecido a uno real, en lugar cómodo.
- Le damos una lista de cosas para hacer en el sitio, y NO lo ayudamos.
- Observamos cómo lo hace.
- Entre sujeto y sujeto podemos ir haciendo correcciones si hay problemas muy evidentes (en caso contrario no es bueno).

A/B Testing (i)



A/B Testing (ii)



- Programamos dos soluciones nuevas y diferentes para un problema (A y B).
- En producción a un % de usuarios reales: les mostramos de forma aleatoria una u otra versión de la UI nueva.
- Medimos impacto de alguna manera (retención, tiempo para resolver la necesidad, % de compra, etc).
- Super importante medir en los tres casos: antes, A y B.

Usabilidad: resumen



- ~~probar nosotros mismos~~
- pruebas de usabilidad
- a/b testing
- mirar lo que hacen sitios populares !



Foros de discusión

UCSE - SEIA

