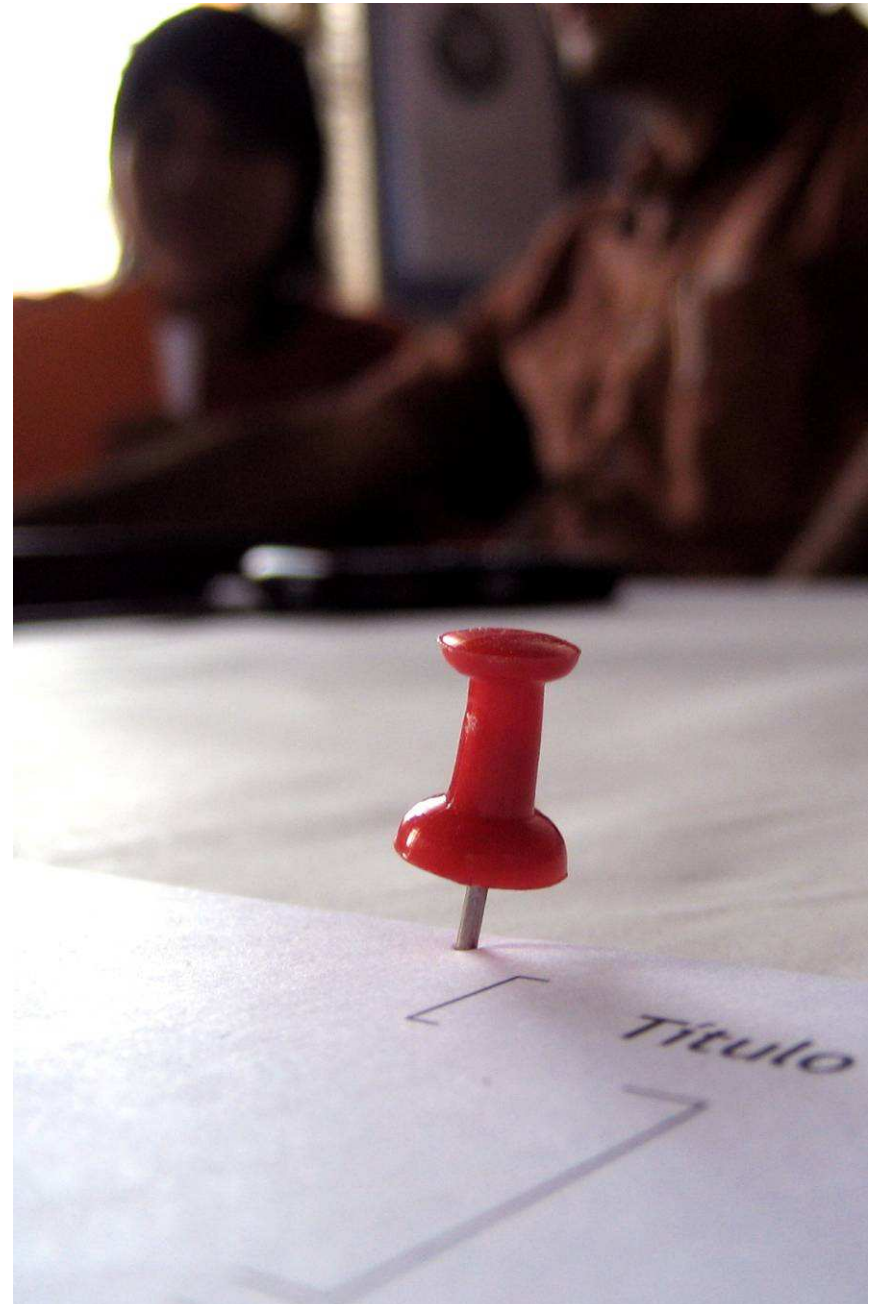

Usabilidad

Una breve introducción

Mina Lab | Mayo de 2008

minalab.insitum.net

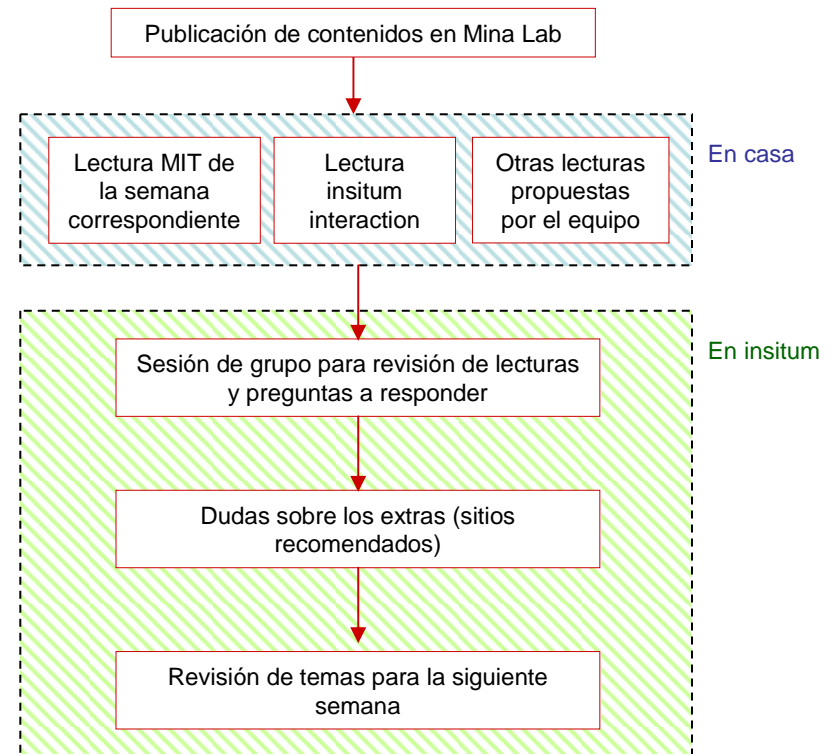
Licencia Reconocimiento–No comercial–Compartir bajo la misma licencia 2.5 México License de Creative Commons.



Usabilidad

Una breve introducción

Dinámica del curso



**Todas las dudas sobre el curso pueden ser comentadas directamente en minalab.insitum.net*

Usabilidad

Una breve introducción



Imagen: www.pool-table-services.com

Contenidos semana 1

- » Definición
 - Conceptos ligados a usabilidad
- » Principios básicos
- » Importancia
 - El rol del usuario
- » Usabilidad para la web
- » Técnicas
- » Ejemplos
- » Tarea de esta semana
 - Preguntas a responder
- » Extras semana 1
- » Tarea: próximas lecturas
- » Anexos

Usabilidad

Es la facilidad de uso de productos, interfaces o sistemas que interactúen con usuarios para un propósito o tarea en específico.

Usability is about creating effective user interfaces. Robert Miller, 2004.

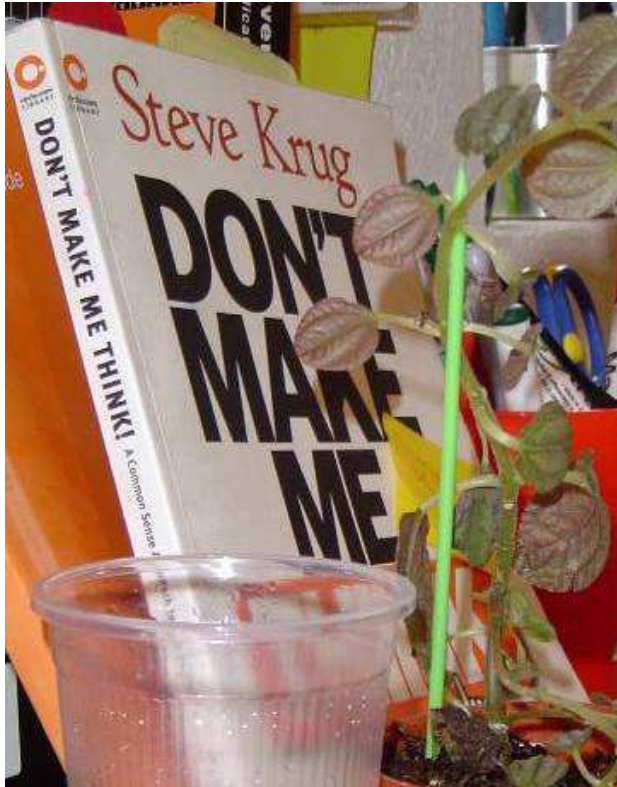
Otras referencias:

"La usabilidad se refiere a la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso" .
(ISO/IEC 9126)

*"Usabilidad es la **efectividad, eficiencia** y **satisfacción** con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico".*
(ISO/IEC 9241)



“No me hagas pensar”



Libro de Steve Krug en contexto real en las ex oficinas de insitum en el centro de Coyoacán de la Ciudad de México.

Don't Make me Think:

La usabilidad es el asegurarnos de que algo funciona correctamente; que una persona con habilidad y experiencia promedio (o incluso por debajo del promedio) pueda usar algo para el propósito con el que este fue creado sin frustrarse al hacerlo – Steve Krug.

Entendiendo algunos conceptos ligados a usabilidad

*"Usabilidad es la **efectividad, eficiencia y satisfacción** con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico".*
(ISO/IEC 9241)



Efectividad: Precisión y plenitud con la que los usuarios alcanzan objetivos específicos. Se asocia la facilidad de aprendizaje.

Eficiencia: los recursos (tiempo invertido) para lograr la precisión y plenitud con que los usuarios alcanzan los objetivos.

Satisfacción: la ausencia de incomodidad y la actitud positiva en el uso del producto.

¿Qué es una interfaz?

Todo aquello que sirve como puente o canal para que los productos sean usados por los usuarios. Ejemplo: El asa de una taza, el tablero de un automóvil, el sistema operativo de una computadora.

Interfaz en plural es: **interfaces**.

¿Funcionalidad = Usabilidad?

No. Cualquier cosa diseñada que cumpla su función no necesariamente es usable. Es decir, la funcionalidad no da la garantía que los usuarios van a poder realizar sus tareas correctamente.



Pintura del arte Rococó.

Principios básicos de usabilidad

Facilidad de Aprendizaje: ¿Cuánto tiempo necesita tu usuario para aprender a usar la interfaz?

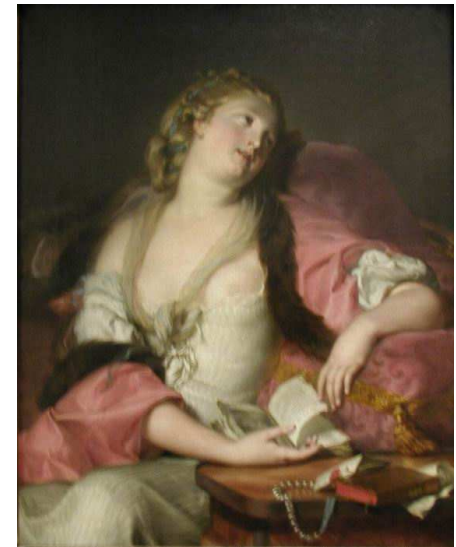
Flexibilidad: ¿Cuántas posibilidades o caminos le da la interfaz para que tu usuario realice las tareas o cumpla los objetivos?

Robustez: ¿Tu interfaz apoya al usuario para completar las tareas y que aprenda de sus errores?

Existen problemas de usabilidad cuando una de estos principios deja de cumplirse.

La usabilidad no debe ser vista como algo *mágico* que hace que cualquier tipo de usuario puedan usar nuestra interfaz. La usabilidad se centra en usuarios específicos en contextos específicos.

Generalmente no *todo el mundo* es nuestro usuario final. Puede haber excepciones.



Pintura del arte Rococó: Greuze Jean Baptiste (Francia, 1725 – 1805).

Importancia de la usabilidad

Reduce:

Costos: el costo no sólo es económico, sino de aprendizaje.

Tiempos: hace que la gente sea más productiva al momento de interactuar con los productos diseñados.

Corajes: no hay nada peor que un usuario frustrado o enojado con una interfaz; a ésta por más que se le grite no funcionará, pero a veces el usuario no lo ve así.

Aumenta:

Ventas: un producto fácil de usar vende, y más aún cuando la venta depende de que algún proceso sea completado.

Confianza: una interfaz usable hace que nuestros usuarios confíen en ella y la adopten e incluso la recomienden.

Satisfacción: si los usuarios están satisfechos con el uso de la interfaz tendrán la confianza de volverla a usar y consigo la satisfacción de haber logrado las tareas.

Control: la usabilidad siempre le da el control del sistema al usuario.

¿Qué da valor a un producto?

El **uso**. Un producto funcional o usable no tiene valor alguno a menos de que este sea usado por alguien.
¿Quiénes dan uso a los productos? **Los usuarios.**

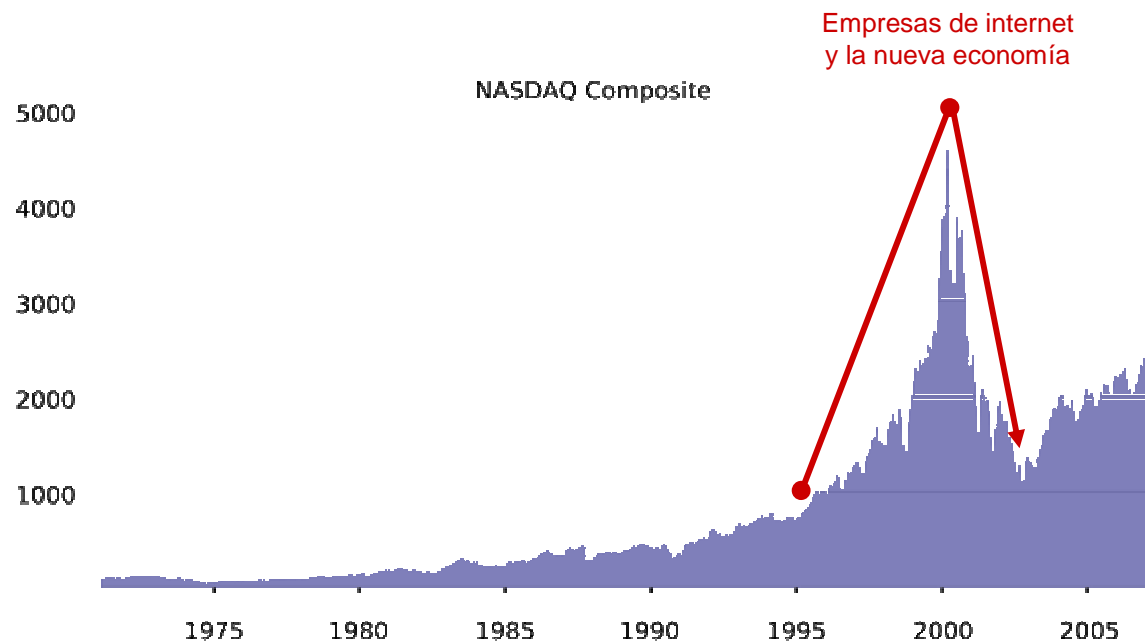
Por esa razón la usabilidad se centra en **los usuarios**, ya que son éstos los responsables de dar valor (operativo o emocional) a las productos diseñados.



Pintura del arte Rococó.

Tierra fértil para la usabilidad

Después del desastre de las *dot-com bubble* y la caída de NASDAQ en el año 2000, la usabilidad encontró camino fértil sobre cómo debían ser diseñados los contenidos para la Web, y con ello generar sitios verdaderamente usables que generaran ganancias reales.



National Association of Securities Dealer Automated Quotation . NASDAQ es la bolsa de comercio electrónica más grande de los EE.UU. Con aproximadamente 3.300 compañías, intercambia en promedio más acciones por día que cualquier otro mercado estadounidense. (Fuente: Wikipedia)

La usabilidad se popularizó en la Web

Entre 1995 y 2001 era más fácil encontrar basura en la Web que información valiosa en los sitios existentes. Debido a esto surgieron nuevas necesidades de información. Los usuarios se cansaron de navegar en ambientes desorganizados, lo cual les impedía: comprar en línea, aclarar dudas o sencillamente encontrar información útil.

"Corría el mes de octubre de 1997 cuando Jakob Nielsen, ingeniero de interfaces y hombre máquina de la empresa Sun Microsystems, escribió en Alertbox, dos artículos sobre cómo preparar los textos para la web. La simplicidad era el referente de ambos. Desde entonces, Nielsen ha continuado extendiendo su idea de que aunque sea el menos común de los sentidos, el sentido común es el único que puede acercar a los usuarios a la Red a través de la sencillez y el sentido práctico, factores ambos que Nielsen reunió dentro del concepto de usabilidad." .

(consumer.es)



Jakob Nielsen haciendo, seguramente, una evaluación heurística en su PC de 1997.

¿En qué ayuda la usabilidad a los sitios Web?

Beneficios de la usabilidad

Reducción de los costes de aprendizaje.



Disminución de los costes de asistencia y ayuda al usuario.



Optimización de los costes de diseño, rediseño y mantenimiento.



Aumento de la tasa de conversión de visitantes a clientes de un sitio web.



Mejora la imagen y el prestigio.



Mejora la calidad de vida de los usuarios, ya que reduce su estrés, incrementa la satisfacción y la productividad.



Es decir, **hacer la vida un poco más fácil.**



Implicaciones directas

El usuario navega y encuentra lo que busca sin ser experto en interfaces.

Menos llamadas al *call center* de la empresa o soporte.

La empresa se ahorra tiempo en *apagar fuegos* o parchar cosas en su sitio web.

Un sitio usable, bien estructurado y con contenidos valiosos genera más visitas y clientes potenciales.

El usuario confía en la empresa.

El usuario logra completar tareas de compra, consulta o búsqueda. Se crea lealtad al sitio y a la empresa.

El usuario es feliz. 😊

Algunas técnicas de usabilidad

Benchmark: Conocer fortalezas y debilidades de productos o servicios.

¿Cómo se realiza? Se comparan productos de la competencia con características similares, para poder compararlos y evaluarlos, para determinar debilidades y fortalezas.

Evaluación heurística: Análisis de experto en el cual se realiza una inspección de usabilidad y funcionalidad en la que se evalúa la interfaz y los procesos del sistema para determinar si cada uno de sus elementos se adhiere o no a los principios de usabilidad aceptados en este campo.

¿Cómo se realiza? Realizar una evaluación de experto a partir de criterios o *heurísticos* bien definidos de, usabilidad enfocados al objetivo del proyecto.

Mago de Oz: Simular interfaces de manera rápida con el mismo nivel de complejidad.

¿Cómo se realiza? Se simulan interfaces; ejemplo: en vez de crear un IVR (Interactive Voice Response) por completo, una persona tras del teléfono contesta las preguntas según la nueva propuesta de diseño de IVR. De esa forma se pone a prueba y corrige la interfaz.

Pruebas de usabilidad: Crear ambientes lo más cercanos a las condiciones reales para evaluar un producto o servicio.

¿Cómo se realiza? Se crean las condiciones ideales para que el usuario interactúe con el producto a evaluar, se tiene el control de todas las variables. Es como un experimento.

Task analysis: Se asignan tareas específicas a los usuarios: el cómo llegar a cierta información, el completar algún proceso, etc.

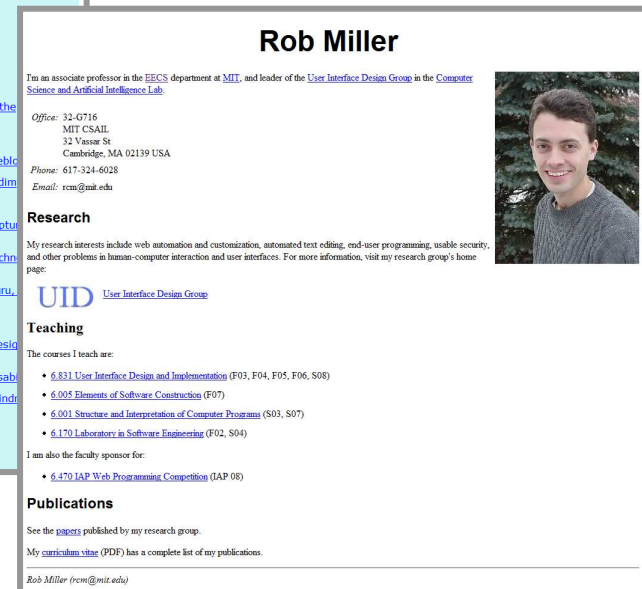
Generalidades: El usuario va determinando el tiempo requerido para desarrollar las tareas que se le asignen, dependiendo de la naturaleza del proyecto y el tipo de resultados que se requieren obtener.

Card Sorting: Organización de categorías o conceptos a partir del entendimiento y hábitos del usuario. También se le puede llamar como ordenamiento o agrupamiento de tarjetas.

¿Cómo se realiza? Se diseñan tarjetas con temas o items específicos y se muestran al usuario para que las categorice. Pueden ser de dos tipos: dando al usuario categorías específicas para que organice su información (método controlado o cerrado); o dejando al usuario que cree sus propias categorías y vaya agrupando los temas como a partir de su experiencia (método abierto o libre).

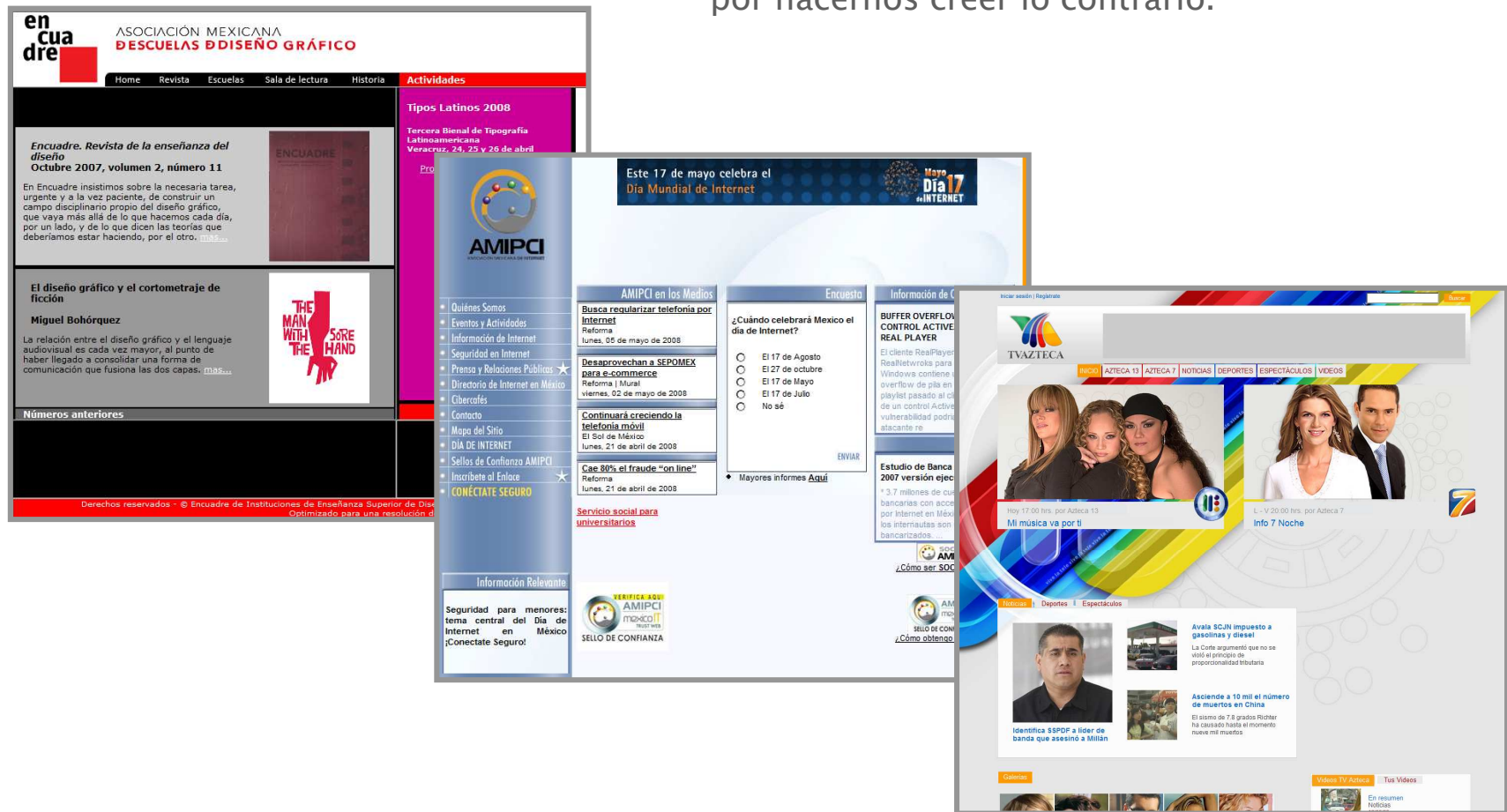
Ejemplos de sitios usables

Dato curioso: los sitios usables no tiene por qué ser aburridos gráficamente, sin embargo los diseñadores de interacción y predicadores de la usabilidad se esmeran por hacernos creer lo contrario.



Ejemplos de sitios no usables

Dato más curioso: Los sitios altamente visuales no tiene por qué no ser usables, sin embargo los diseñadores web y desarrolladores se esmeran por hacernos creer lo contrario.



Tarea de esta semana

Curso MIT UI Design and Implementation

Lecture Notes > L1: Usability >

1. Introduction to Usability, Prof. Rob Miller, MIT EECS – Massachusetts Institute of Technology, Department of Electrical Engineering and Computer Science.



Preguntas a responder:

¿Cómo afectan las interfaces de usuario a la percepción del software?

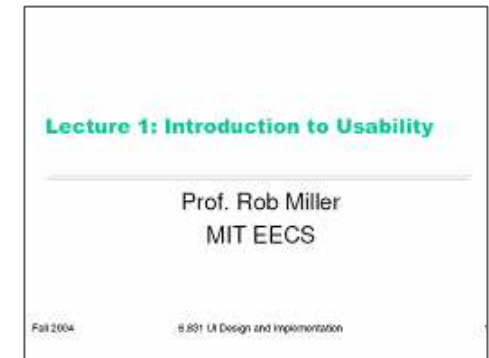
¿Cuál es el costo de hacer las cosas no usables?

¿Por qué es difícil diseñar interfaces?

¿El usuario siempre tiene la razón?

¿La usabilidad lo es todo en un sistema? ¿qué es un sistema?

¿Ingeniería de proceso en usabilidad? ¿Cuáles son sus fases?



Extras semana 1

Sitios de interés general, aplicaciones Web y cultura tecnológica. *Se vale hacer recomendaciones para la siguiente semana.*

2o. Taller Mexicano de Interacción Humano-Computadora.
Recomendaciones para envío de trabajos. Fecha límite 30 de mayo.

<http://www.mexihc.org/areasdeinteres.html>

Lectores RSS feed (Really Simple Syndication)
Cómo usarlos y por qué están acabando con los *newsletters* del mundo.

<http://www.bloglines.com> | www.google.com/reader

Consejos para buscar en Google
Cómo hacer mejores (y ociosas) búsquedas usando Google.

<http://www.microsiervos.com/archivo/internet/consejos-para-buscar-en-google.html>



Tarea: próximas lecturas

Curso MIT UI Design and Implementation

Lecture Notes > L2: User-Centered Design > 

1. Lecture 2: User-Centered Design
2. Lectura de insitum interaction (por definir)
3. Lecturas adicionales (por definir)



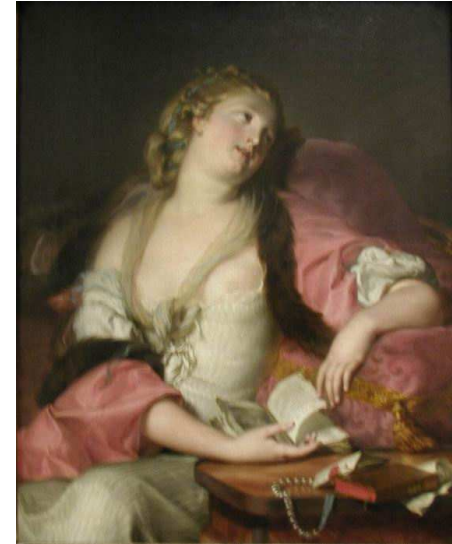
Explicación de las imágenes: ¿Qué tiene que ver el arte rococó y la usabilidad?

En el transcurso de la presentación se muestran diversas pinturas del arte Rococó, una de ellas se titulada «Señorita leyendo las cartas de Heloise y Abelard» (si se ponen a buscar quiénes eran esos dos, verán que es una cursilería tremenda) de Greuze Jean Baptiste.

Esta pintura del s. XVIII perteneció al arte Rococó, término que viene de las palabras: *Rocaille*, que significa “concha” y *Coquille*, que quiere decir “caracol”. En este género artístico transitaban obras muy exóticas (incluso ponían monos –sí monos– bailando en algunas de estas obras).

El rococó, era completamente superficial, no educaba a la gente y los artefactos (arquitectura y escultura) eran meramente decorativos. De hecho si los objetos servían para algo era símbolo de que NO era “Bello”. Por esta razón la pintura de Greuze y en general del **Rococó** es motivo de nuestra presentación ya que la **usabilidad** es la antítesis plena de este *coquillesco* arte.

Sólo tienen algo en común el arte rococó y la usabilidad: ambos suenan tremendamente aburridos.



Pintura del arte Rococó: Greuze Jean Baptiste (Francia, 1725 – 1805).