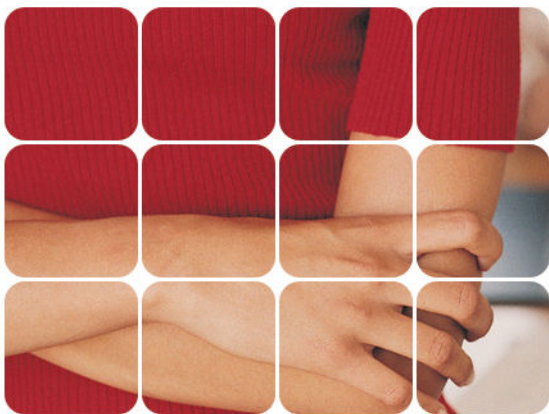


emoticon
soluciones en internet



Es Emoticon s.r.l.

Don Juan I, 12
Edificio Solficus
28807 Alcalá de Henares
Madrid

Phone: +34 91 8819355
Fax: +34 91 882 5749
E-mail: info@emoticon.es

USABILIDAD

O CÓMO MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

Cualquier desarrollo Web debe realizarse con la idea de intensificar y optimizar el intercambio de valores con sus usuarios:

- **Tiempo mínimo de descarga:**

Consiste en la **optimización** de los elementos de la página y en el uso inteligente de los recursos gráficos propios del código *html*.

- **Facilidad del uso:**

Accesibilidad: el diseño debe ser flexible y accesible para todas las configuraciones o usuarios con carencias.

Navegabilidad: consistencia y múltiples vías de acceder a la información.

Productividad: minimizar el esfuerzo del usuario.

- **Contenido de calidad:** es el mayor activo de un sitio Web.

- **Actualización permanente:** adecuación a los cambios del entorno.

“en realidad, usabilidad es que algo funciona bien: significa, que una persona de capacidad y aptitudes medias (o incluso, por debajo de la media) pueda usar algo, tanto si es un sitio web, un mando a distancia o una puerta giratoria -para lo que se supone que sirve, sin frustrarse desesperadamente mientras lo hace.”

- Steve Krug

Índice

CONOZCA TODAS LAS CLAVES PARA LOGRAR UN SITIO WEB DE MÁXIMO RENDIMIENTO Y RENTABILIDAD.....	4
QUÉ ES USABILIDAD	4
INTERCAMBIO DE VALORES CON EL USUARIO:	4
DÓNDE SE PUEDEN DESARROLLAR ANÁLISIS DE USABILIDAD	5
PÁGINA WEB / E-COMMERCE:	5
INTRANET / EXTRANET:	6
BENEFICIOS QUE APORTA UN ANÁLISIS DE USABILIDAD.....	6
PROCESOS DE NEGOCIO MEJORADOS EN PÁGINAS WEB COMERCIALES:	6
PROCESOS DE NEGOCIO MEJORADOS INTRANETS/EXTRANET:	7
<i>Los beneficios de usabilidad en números:.....</i>	<i>7</i>
INVESTIGACIÓN Y EXPERIENCIA	8
ESTRUCTURA WEB	8
PRESENTACIÓN WEB	9
COMPORTAMIENTO WEB	10
SERVICIOS.....	11
VARIABLES TÉCNICAS	11
COMPLEJIDAD VISUAL	11
ANÁLISIS DE VISITAS.....	12
ANÁLISIS DE LA INTERFAZ GRÁFICA	12
TEST DE USUARIOS REALES.....	13
ACCESIBILIDAD WEB.....	13
REDISEÑO WEB	14
GUÍA DE PRECIOS	16
CONTRATACIÓN INDIVIDUALIZADA	16
PROYECTO INTEGRAL	17

Conozca todas las claves para lograr un sitio Web de máximo rendimiento y rentabilidad

Qué es usabilidad

La usabilidad es la medida de calidad de sistemas de información interactivos de acuerdo con el equilibrio entre **productividad, navegabilidad, accesibilidad y optimización**, en función del grado de consecución de los objetivos del negocio.

La usabilidad no sólo intenta lograr un equilibrio entre los desarrollos tecnológicos óptimos y los requisitos del cliente, del mercado y los objetivos de la empresa, sino también favorecer una **interacción constante y actualizada entre las herramientas Web, sus gestores y sus usuarios**.

Y, sobre todo, teniendo en cuenta que se debe diseñar para que el usuario tenga una experiencia óptima y una interacción positiva.

Intercambio de valores con el usuario:

Cualquier desarrollo Web debe realizarse con la idea de intensificar y optimizar el intercambio de valores con sus usuarios.

- **Tiempo mínimo de descarga:**

Consiste en la **optimización** de los elementos de la página y en el uso inteligente de los recursos gráficos propios del código html.

- **Facilidad del uso:**

Accesibilidad: ante la universalidad de Internet, el diseño se debe plantear flexible y accesible para todas las configuraciones de nuestros clientes.

Navegabilidad: debemos realizar planteamientos que nos faciliten encontrar la información que buscamos, mediante buscadores o navegación sencilla e intuitiva. Tenemos que conseguir una consistencia de todos los elementos que la componen y facilitar múltiples maneras y vías de acceder a la información.

Productividad: independientemente del objetivo de nuestro sitio, debemos intentar minimizar el trabajo del usuario. La arquitectura y el diseño deben estar pensados para que éste realice el menor número de tareas repetitivas posibles.

- **Contenido de calidad:**

El mayor activo de un sitio Web, es el valor que aportan sus contenidos. La necesidad de proporcionar contenidos de calidad es básica a la hora de diseñar un sitio Web que esté buscando una interacción con sus usuarios.

- **Actualización permanente:**

Ningún negocio es estático, sino que evoluciona en el tiempo. De igual forma, los contenidos de cualquier sitio Web necesitan una constante adecuación a los cambios de su entorno.

Dónde se pueden desarrollar análisis de usabilidad

Página Web / e-commerce:

En una página Web o en una plataforma de comercio electrónico se persigue conseguir que el usuario que accede, encuentre lo que busca de una forma fácil y finalice sus transacciones con éxito. En definitiva intentamos evitar que la tecnología se convierta en un obstáculo.

- Los **tiempos mínimos de descarga** de la página.
- **Máxima accesibilidad: un diseño compatible con los principales navegadores Web para facilitar el acceso a los clientes, independientemente de su configuración.**
- La **arquitectura de información lógica, coherente e intuitiva**, pensada en función del contenido del sitio y las tareas que va realizar el usuario.

- **Herramientas y recursos gráficos que ayuden al usuario a encontrar rápidamente lo que busca** dentro de la página.
- **Procesos óptimos** que faciliten las transacciones.

Intranet / Extranet:

Dentro de las Intranets/Extranets corporativas, encontramos un gran número de aplicaciones (gestores de contenidos, aplicaciones de negocio, guías y métodos de procedimiento, herramientas de recursos humanos, etc.) que muchas veces suministran “demasiada información” y ahogan a los usuarios en largos procesos.

Una estructura incoherente unida a procesos largos y tediosos provocan retrasos y faltas de operatividad de los empleados. La optimización de ciertas variables de usabilidad ayudan al incremento de productividad interna de la empresa:

- **Procesos optimizados** que reduzcan los tiempos de ejecución de tareas laborales.
- **Arquitecturas informativas que nos lleven a una correcta agrupación de servicios y fuentes de información.**
- **Diseños universales** que faciliten el aprendizaje de las herramientas.
- **Supresión de los elementos visuales** que dificulten el acceso visual a las herramientas y al contenido de interés.

Beneficios que aporta un análisis de usabilidad

Los beneficios que proporciona un análisis de usabilidad no se reducen a la obtención de un nuevo diseño “más atractivo”. **Los beneficios de la usabilidad reflejan en la mejora de los procesos de negocio de la Web.**

Procesos de negocio mejorados en páginas Web comerciales:

- **Identificación de productos:** el principal factor para abandonar un proceso de compra es no encontrar dentro del Web el producto deseado.

- **Satisfacción de usuario:** una Web usable incrementa la satisfacción del usuario con el producto.
- **Reducción en los abandonos del carrito de la compra:** un 70% de los carritos de la compra se abandonan antes de terminar el pedido, en la mayoría de los casos, por problemas de usabilidad en el proceso.
- **Fidelización:** la mejor forma de fidelizar a un cliente es facilitarle su trabajo dentro del Web. Mejoras en la usabilidad incrementan los ratios de fidelización en torno al 35%.
- **Costes de Atención al cliente:** los problemas de usabilidad son el principal motivo de llamadas a Call Centers.
- **Imagen de compañía:** mejoras en la usabilidad, generan mejoras en la calidad del producto que redundan en una mejor percepción de la compañía.
- **Eficacia:** con productos fáciles de usar, los visitantes pueden acometer sus tareas de forma rápida y eficiente.

Procesos de negocio mejorados Intranets/Extranet:

- **Aprendizaje:** una aplicación interna altamente usable reduce los tiempos de aprendizaje, así como el material formativo necesario para ello.
- **Eficiencia:** con Intranets/Extranets usables, los tiempos requeridos por los empleados para desarrollar las tareas se reducen, aumentando su productividad.

Los beneficios de usabilidad en números:

Forrester Research

- Según un estudio de esta consultora, el 39% de los compradores por Internet fallan en realizar la compra por la dificultad de navegar.

Zona Research

- Según un estudio de esta consultora, cerca del 62% de los compradores por Internet han abandonado el proceso por no encontrar lo que estaban buscando, dada la falta de usabilidad del site.
- De ese 62%, cerca de un 20% abandonó más de tres veces en un periodo de 2 meses. Y un 39% decidió comprar en otra tienda on-line o bien desistir en la compra.

Nielsen Norman Group

- Según un estudio de esta consultora sobre la eficacia de las Intranets corporativas, la diferencia entre el tiempo de desarrollo de actividades comunes entre una Intranet de baja usabilidad y una de alta puede ser del doble de tiempo, lo que puede suponer cerca de \$15 millones de pérdida de productividad al año.
- Según la misma consultora, una inversión en usabilidad en una Intranet corporativa tendría un retorno de 10 veces la inversión realizada.
- En el caso de Webs de e-commerce, el incremento de ventas por mejoras en usabilidad, estaría en torno al 100%. Mientras, para Websites basadas en la configuración de productos, el incremento estaría en torno al 500%.

Investigación y Experiencia

Introducirse en el canal Internet implica responder a las expectativas que el nuevo medio abre al usuario, **su interactividad**.

Hoy, lo importante en un sitio es que sea pensado y desarrollado como una **herramienta de atención y servicios para los clientes**, en función de las necesidades y los requerimientos de cada situación.

Estructura Web

La estructura de un sitio Web es campo de trabajo de los arquitectos de la información. **La Arquitectura de Información es determinante para lograr la experiencia satisfactoria**

de nuestro usuario. Su Investigación y su experiencia abarca la organización de un sitio Web y su integración con el contenido.

- **Análisis, interpretación y organización de la información:** siguiendo una línea de comunicación adaptada al medio Internet.
- **Análisis de prioridades y jerarquías:** con la intención de comunicar y exponer una estructura clara y sencilla que integre el desarrollo tecnológico con el contenido.
- **Diseñar la estructura del sitio:** los niveles, secciones, subsecciones y taxonomías recomendadas que consigan crear mapas de información sencillos, intuitivos y consistentes en todas sus partes.
- **Estudio de la Competencia:** analizamos su competencia en Internet para conocer qué se está haciendo y cómo mejorarlo.
- **Auditoria de la información:** determinamos qué contenidos deben incluirse en el sitio según las estrategias de negocio marcadas.

Contenidos de calidad y actualización permanente: cada aspecto de la realidad tiene una equivalencia virtual.

Investigación y Experiencia

Desde nuestro punto de vista, el medio Internet, es un medio joven, muy poco explotado y en el que hay mucho por hacer. En el que la mayoría de los casos los desarrollos on-line necesitan un poco de criterio visual adaptado al medio. Actualmente contamos con muchas limitaciones técnicas pero somos conscientes del potencial extraordinario que se nos abre.

Presentación Web

La Presentación Web es dominio de los diseñadores que se han especializado en las posibilidades estéticas que permite la comunicación entre emisor y receptor.

Desde el departamento de diseño digital, no sólo se investigan y trabajan los recursos estilísticos sino también el "**cómo**" los elementos se asocian y cómo conseguir que el usuario interactúe según nuestra intención.

1. **Identidad visual**

Al analizar y evaluar la identidad visual de un sitio Web, lo que perseguimos es

que la gráfica comunique visualmente de una manera transparente, coherente y comprensible con respecto a la audiencia definida.

Es necesario que las estructuras de la pieza gráfica estén relacionadas entre sí en una simultaneidad entre contenido y forma para conseguir una coherencia expresiva desde el principio hasta el fin.

2. Interfaz gráfica

En el estudio de la interfaz gráfica, analizamos las ausencias, definimos el modo de ordenar visualmente la información y **si la interfaz es lo suficientemente consistente como para permitir al usuario tener acceso a lo que está buscando.**

Es necesario definir una estructura en la página para determinar qué información vamos a dar y cómo la vamos a ordenar. Esto va a generar a su vez diferentes barras de navegación y diferentes niveles de información.

Investigación y Experiencia

Lo mejor del diseño Web es la interactividad; **es la idea de no tratar al receptor como un espectador pasivo**, sino como un usuario que mira, comprende y puede interactuar a distintitos niveles.

La interactividad no solo se refiere a elegir un recorrido. La idea es provocar más que una simple respuesta del receptor, es permitir que el usuario personalice su experiencia con el Web.

Comportamiento Web

El análisis del comportamiento de los elementos que componen una Web es competencia de ingenieros funcionales, programadores y autores de *script*.

Han de estudiar el **back-end** de cualquier desarrollo Web, fundamental para descubrir las acciones o recomendaciones que podrán facilitar la interacción del usuario con el **front-end** (presentación y estructura). De dicho estudio también han de extraerse los requisitos tanto de compatibilidad con diferentes clientes (*browsers*, PDAs, WML, SMS,...) como de accesibilidad (mínimo nivel *WAI Web Accessibility Initiative* exigible) y de optimización de los procesos a realizar dentro del Web.

Servicios

En **EMOTICON** planteamos la usabilidad como la combinación de diferentes factores que afectan al correcto funcionamiento del Web o de la Intranet/Extranet. Por este motivo, ofrecemos una gama de servicios que cubren el estudio, análisis y recomendaciones necesarias para optimizar todos y cada uno de estos factores.

Variables técnicas

EMOTICON analiza página a página su Web site, detectando todos los errores técnicos que se hayan cometido y que impiden un correcto funcionamiento del mismo. Nuestros profesionales recorrerán el código empleado y con la ayuda de un software de análisis, detectarán todas las incongruencias existentes. Las principales variables analizadas serán:

- Enlaces rotos.
- Composición de tablas.
- Grado de corrección de la estructura HTML.
- Sintaxis de imágenes.
- Compatibilidad con navegadores (IE, Firefox, Netscape, Opera, etc.).
- Tiempos de descarga.
- Estructura de los formularios.

Complejidad visual

EMOTICON analizará los elementos que forman un sitio Web. Aplicamos los métodos de los modelos de comunicación a las tecnologías Web, calculamos su grado de “complejidad visual” y lo comparamos con una escala de máximos y mínimos.

Después de analizar el posicionamiento de la página dentro de esta escala, identificamos los elementos que optimizan ese posicionamiento y definimos las acciones a tomar.

EMOTICON emitirá un informe en el que se adjuntará la identificación de los grados de dificultad visual detectados y las acciones a desarrollar para mejorarlos.

Procesos optimizados

En EMOTICON identificamos las acciones necesarias para el desarrollo de un proceso y las cuantificamos. Posteriormente, realizamos un test sobre dichas acciones. Con esta información se genera una evaluación de “desempeño” del proceso. Esta evaluación se comparará con las mejores prácticas del mercado o con diseños adicionales proporcionados por la compañía.

A partir de este momento se detectarán las ineficiencias existentes y se generará un informe de acciones a desarrollar para mejorarlas.

Análisis de Visitas

Una de las informaciones más relevantes que se pueden obtener en cuanto a la usabilidad de un Web, es la que proporcionan los visitantes que día a día navegan por ella. Muchas veces esta información no es analizada y todo su potencial queda desaprovechado.

En EMOTICON tratamos toda esta información para poder extraer conclusiones del comportamiento de los visitantes que luego sirvan para la toma de decisiones operativas. Las conclusiones pasarán por el análisis de los siguientes datos:

- Información general sobre las estadísticas del Web.
- Principales puntos de entrada.
- Grado de utilización de los servicios.
- Cuellos de botella durante las visitas.
- Principales recorridos seguidos por los visitantes.
- Análisis de las puntos de salida de los visitantes.
- Identificación de las zonas grises del Web.

Junto con el estudio de datos cuantitativos y principales ratios, se entregará un informe de acciones prácticas para mejorar la operativa del Web.

Análisis de la Interfaz Gráfica

EMOTICON realizará un análisis heurístico sobre la página o aplicación Web. El análisis identificará todos aquellos elementos gráficos y estructurales que sean susceptibles de mejorar la disposición de la información dentro del Website.

El estudio de elementos estructurales va acompañado de un estudio sobre la identidad visual del Web.

En total se analizarán más de 25 elementos diferentes de los cuales los más destacados son:

- Disposición y empleo de la marca.
- Uso de los elementos visuales.
- Estilo gráfico.
- Tipografía.
- Cromática.
- Árbol de navegación.
- Disposición de la información.
- Diseño y profundidad de los menús.
- Presencia de buscadores.

Junto con el análisis de datos cuantitativos y principales ratios, se entregará un informe de acciones prácticas para mejorar la operativa del Web.

Test de usuarios reales

El test de usuarios consiste en confrontar a usuarios reales con los desarrollos Web y dejarles que lleven a cabo diversas tareas para poder analizar los resultados.

Para el desarrollo de un test de usuarios se selecciona un grupo de individuos con el perfil del cliente objetivo. Se definen las tareas a desempeñar y se seleccionan las variables que queremos que sean testadas. Una vez realizada la experiencia, se analizan los resultados obtenidos.

Los resultados del test se tabulan y analizan para poder presentar un informe de conclusiones y recomendaciones a llevar a cabo sobre el sitio Web analizado.

Accesibilidad Web

La accesibilidad de un Web consiste en la facilidad que tiene ese Web de ser visualizado y entendido por cualquier persona que lo visite, sin estar restringido por las limitaciones físicas que puedan tener:

- Problemas de oído, visión, movilidad.
- Dificultades de lectura o comprensión.
- Quizá no pueden utilizar el teclado o el ratón.

- Lector de sólo texto, pantalla pequeña o conexión lenta.

Hacer un Web accesible pasa por cumplir una serie de normas básicas a la hora de diseñar y programar. Este conjunto de normas o pautas básicas de diseño vienen definidas por la **WAI** (Web Accessibility Initiative) perteneciente al **W3C**. Estas pautas se dividen en puntos de verificación que se deben cumplir de cara a una correcta accesibilidad. Igualmente, estos puntos se dividen en 3 niveles diferentes de impacto de accesibilidad:

- **A:** Cumplir con todos los puntos de accesibilidad de prioridad 1.
- **AA:** Cumplir con todos los puntos de accesibilidad de prioridad 1 y 2.
- **AAA:** Cumplir con todos los puntos de accesibilidad de prioridad 1, 2 y 3.

Según se cumplan los diferentes niveles de prioridades se pueden ir incorporando a la Web diferentes sellos de calidad en la accesibilidad.

Sellos de Conformidad con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG):



Al hacer cumplir estos principios, estaremos dando acceso al Web a todas las personas, evitando que sus posibles discapacidades físicas supongan un freno para el acceso a la información y para su integración en la sociedad de la información.

Rediseño Web

Cuando nos planteamos un cambio en el diseño de nuestro Web es por que somos conscientes de que hay cosas que se pueden mejorar o simplemente por que ya ha pasado mucho tiempo desde su creación y el Web ha quedado obsoleto con respecto a las tendencias del mercado. Identificar los posibles fallos de una Web no es tarea fácil. Se puede hacer de una forma intuitiva o basándonos en un análisis de usabilidad del diseño actual.

En EMOTICON somos especialistas en la realización de análisis de usabilidad y sobre la base de esos análisis, hemos rediseñado los Websites de muchos de nuestros clientes.

Los pasos que consideramos necesarios son los siguientes:

- **Análisis de usabilidad:**

Si creemos que un Web debe ser mejorado, primero debemos identificar cuáles han sido los aspectos que nos ha hecho pensar que el diseño actual tiene posibilidades de mejora. Para poder analizar las variables que pueden generar mejoras, realizaremos un breve análisis de usabilidad sobre el diseño actual del Web.

- **Informe de conclusiones:**

Del análisis de usabilidad se generará un informe de conclusiones sobre las mejoras a aplicar en cada una de las diferentes variables del Web.

- **Diseño alternativo:**

Sobre la base del informe de recomendaciones se planteará un diseño alternativo del Web. Este diseño barajará diversas variables dentro de una página Web y no exclusivamente el aspecto gráfico de la misma.

- Interfaz gráfica.
- Procesos internos.
- Optimización de variables técnicas.
- Estructura de la información.

El proceso global es rápido, ya que la intención no es la realización de un análisis de usabilidad detallado, sino tener unas nociones de cómo mejorar variables esenciales del Web.

Guía de precios

Los servicios ofertados por **EMOTICON** dentro de los análisis de usabilidad se pueden contratar de forma individualizada o bien en un proyecto integral que recoja todas las fases del análisis.

Contratación individualizada

- **Variables técnicas:** el análisis se realiza de forma individualizada para cada una de las páginas que componen el sitio Web.
Los proyectos suelen oscilar entre 250€ y 1.000€.
- **Complejidad Visual:** el estudio de complejidad de percepción se realiza para cada una de las páginas del Web.
Los proyectos suelen oscilar entre 350€ y 1.500€.
- **Optimización de procesos:** el estudio de los procesos dentro de un sitio Web se realiza de forma individualizada para cada uno de los procesos.
Los presupuestos dependerán del número de procesos analizados y oscilarán entre 1.000€ y 4.500€.
- **Análisis de visitas:** el estudio de las visitas de un Web estará en función de las variables que se quieran analizar, oscilando los proyectos entre 1.200€ y 2.000€.
- **Interfaz gráfica:** el análisis de la interfaz gráfica de un Web va a depender de la complejidad del árbol de navegación del Web. Para Webs con árboles de navegación sencillos (en torno a las 100 páginas) los proyectos estarían alrededor de 1.000€ , mientras que para Webs con árboles de navegación complejos (más de 250 páginas) los proyectos estarían a partir de 2.500€.
- **Test de usuarios:** la realización de un Test de usuarios va a depender del número de personas que compongan el grupo de estudio y de su perfil, con un coste a partir de 3.000€.
- **Accesibilidad Web:** el estudio de accesibilidad consiste en la emisión de un informe sobre el estado del Web respecto a los requisitos WAI y las acciones a tomar para adaptarlo. El informe para sitios Web de tamaño medio tendría un coste a partir de 450€.

- **Rediseño Web:** la realización de un proyecto de rediseño Web va a depender del tamaño del Web y el grado de modificaciones a incorporar. Un proyecto para el rediseño integral de un sitio Web de tamaño medio tendrá un coste a partir de 1.500€.

Los proyectos medios de usabilidad estarían compuestos por:

- Análisis técnico de al menos el primer nivel de navegación del Web.
- Estudio y recomendaciones sobre la complejidad visual de la página inicial ('home') y las principales secciones del Web.
- La optimización de los dos principales procesos del Web.
- Y por último, el estudio de la interfaz gráfica del Web.

Presupuesto aproximado: 4.500€

Proyecto integral

Los proyectos medios de usabilidad estarían compuestos por:

- **Análisis técnico** de al menos el primer nivel de navegación del Web.
- Estudio y recomendaciones sobre la **complejidad visual** de la página de inicio ('Home') y las principales secciones del Web.
- La **optimización** de los dos principales procesos del Web.
- Y por último, el estudio de la **interfaz gráfica** del Web.

Presupuesto aproximado: 4.500€ .