

# Diseño de interfaces Web y Usabilidad

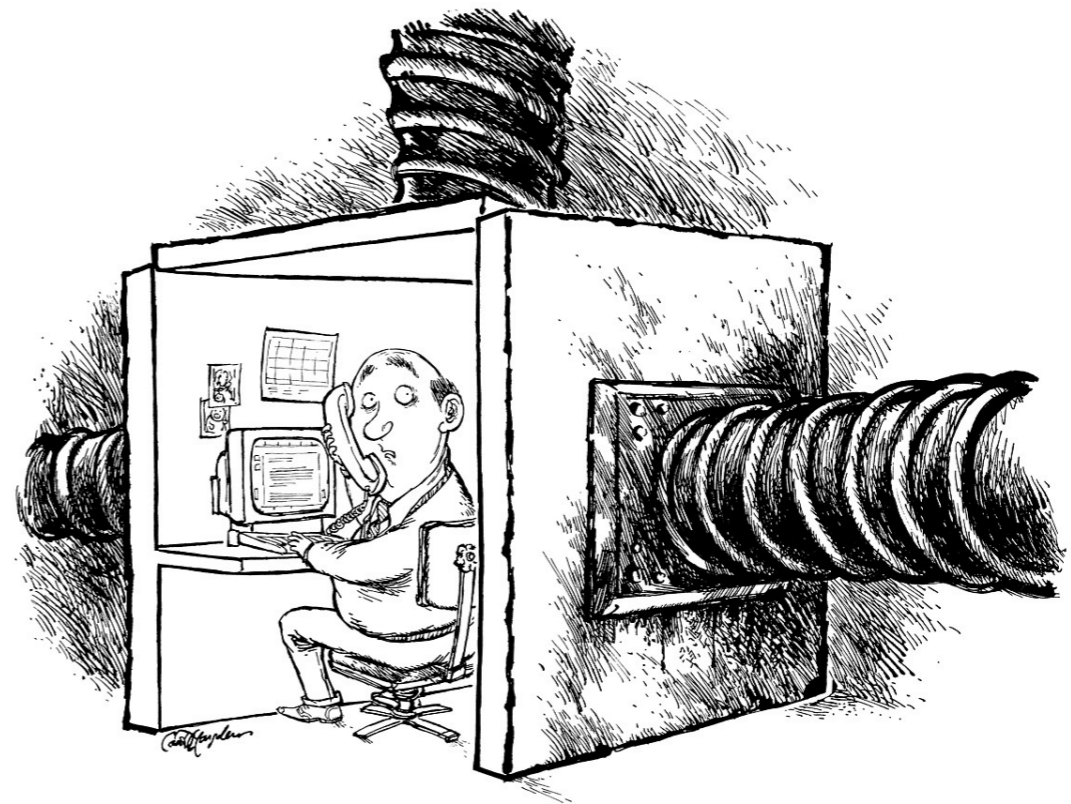


 obra está bajo una [licencia de Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Juan Manuel Carraro  
[@carrarojm](https://twitter.com/carrarojm)  
[www.ccomunicacion.com](http://www.ccomunicacion.com)

# Primera parte:

# Diseñando y programando desde el cubículo



*"There!...I heard it again!..."*

Destinos

Reservas y servicios

Promociones

Empresas

[Inscríbete en LANPASS](#) o [accedé a tu cuenta](#)

Vuelos

Check-in


Canje de kms.

Ahorrá tiempo

Búsqueda por código de reserva

Código de reserva


carraro

Buscar 


Búsqueda por documento de identificación


Documento de identificación

Apellido del pasajero


Buscar 

[Ver condiciones](#)

 Estado de vuelo

 Consulta itinerario

# DESCUBRÍ LO BUENO QUE ESTÁ CHILE

 BUENOS AIRES/  
TODO CHILE

desde  
**U\$S 284**

ó 18 cuotas de U\$S 16  
ó 24.000 kms. LANPASS  
» Precio final - ida y vuelta

Viajá a el destino que elijas a un precio único  
Tu oportunidad para viajar a Chile

desde

**\$ 709**

Bs.As. - Iguazú -  
Bs.As. Precio final

desde

**U\$S 999**

Córdoba - México -  
Córdoba Precio final

desde

**\$ 859**

Bs.As. - Salta - Bs.As.  
Precio final

desde

**U\$S 999**


Bs.As. - México -  
Bs.As. Precio final



Inscríbete  
y recibí nuestras  
ofertas


anuncian intención  
de asociarse

Actualizado

Noticias 

[Situación regulatoria en Chile de la asociación entre LAN y TAM](#)

[Aerolíneas oneworld y asociadas podrán ser canjeados en LAN.com](#)

 [Descubrí nuestros destinos recomendados en Sudamérica](#)



Destinos

Reservas y servicios

Promociones

Empresas

[Inscríbete en LANPASS](#) o [accedé a tu cuenta](#)

Vuelos

Check-in

Canje de kms.

Ahorrá tiempo

Búsqueda por código de reserva

Código de reserva

carraro

Buscar

Búsqueda por documento de identificación

Documento de identificación

Apellido del pasajero

Buscar

[Ver condiciones](#)

Estado de vuelo

Consulta itinerario

**DESTINO DEL MES**  
BUENOS AIRES/ BARILOCHE  
979  
10 kms. LANPASS  
final - Ida y vuelta

**Bariloche, nuestro destino del mes de mayo**  
Comprá tu pasaje o canjealo con tus KMS. LANPASS

La página www. says:

Información faltante o incorrecta  
Debe ingresar un código de reserva válido.

Aceptar

**Inscríbete**  
y recibí nuestras  
ofertas

**LAN TAM**

LAN y TAM  
anuncian intención  
de asociarse

Actualizado

desde

**\$ 709**

Bs.As. - Iguazú -  
Bs.As. Precio final

desde

**US\$ 999**

Córdoba - México -  
Córdoba Precio final

desde

**\$ 859**

Bs.As. - Salta - Bs.As.  
Precio final

desde

**US\$ 999**

Bs.As. - México -  
Bs.As. Precio final

Noticias

[Situación regulatoria en Chile de la asociación entre LAN y TAM](#)

[Aerolíneas oneworld y asociadas podrán ser canjeados en LAN.com](#)



Ud. necesita **habilitar Javascript** en su Browser para poder cotizar y/o comprar en **Pip.com**



AHORRE TIEMPO  
Haga su Check-in en

Piiiiiiiiiiiiiiiiip.....



¡Elegí ganar tiempo!

Desde tu casa u oficina, entrá en [www.lan.com](http://www.lan.com) y hacé tu check-in en pocos pasos.



¡Subí directo al avión!

- ingresá tu código de reserva.
- ingresá tus datos personales.
- elegí tu asiento.

Piiiiiiiiiiiiiiiiip.....





## Mi problema de usabilidad con los pocillos de café



# ¡Salgamos del cubículo!

*Diseñamos y programamos para  
**personas reales** que necesitan  
resolver **tareas concretas** en  
**contextos reales.***



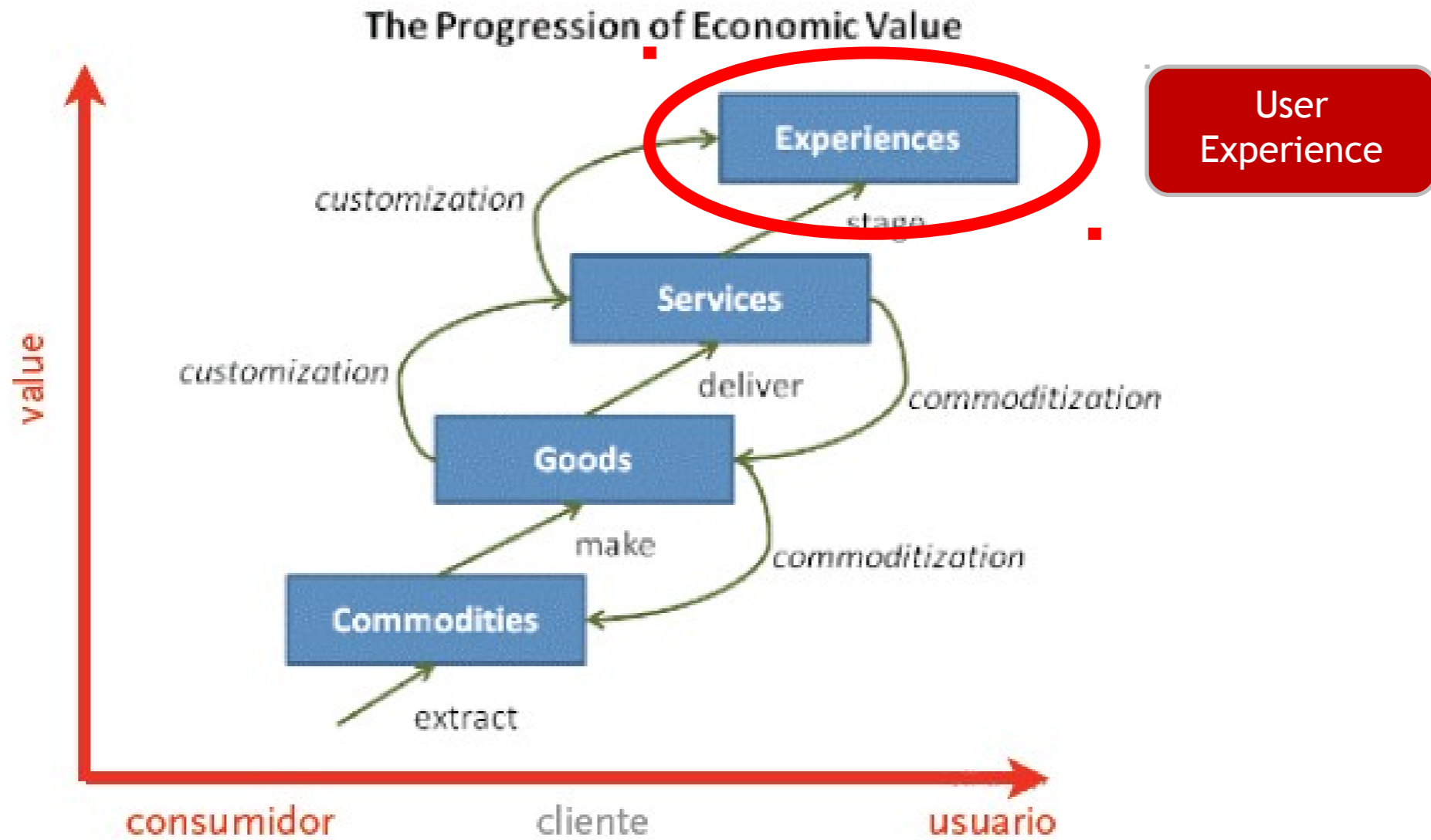
# Segunda parte:

## ¿Qué sucede fuera del cubículo?





# Breve historia del valor



Fuente: B. Joseph Pine II y James H. Gilmore, The Experience Economy (1999)



# Experiencia de Usuario

- Es la capacidad de una interfaz de generar sensaciones y emociones positivas durante el proceso de interacción con quien la utiliza.
- Sensaciones y emociones positivas:
  - Fácil y simple (amigable)
  - Intuitivo
  - Entretenido
  - Divertido
  - Adictivo (fidelización)

# Experiencia de Usuario (UX)

---

Disciplinas

Arquitectura de Información  
Diseño de Interacción  
Usabilidad

+

Metodología

Diseño Centrado en  
el Usuario



# Experiencia de Usuario (UX)

---

Disciplinas

Metodología

Arquitectura de Información  
Diseño de Interacción

**Usabilidad**

+

Diseño Centrado en  
el Usuario

# Definiendo usabilidad

- **ISO/IEC 9241:**

*"Usabilidad es la **eficacia, eficiencia y satisfacción** con la que un producto permite alcanzar **objetivos específicos a usuarios específicos** en un **contexto de uso específico**"*



# Definiendo usabilidad

- La usabilidad es un atributo cuali-cuantitativo relacionado a cuán fácil es usar algo.
- Se refiera a productos y servicios que pertenecen al mundo real y al virtual.

# Tercera parte:

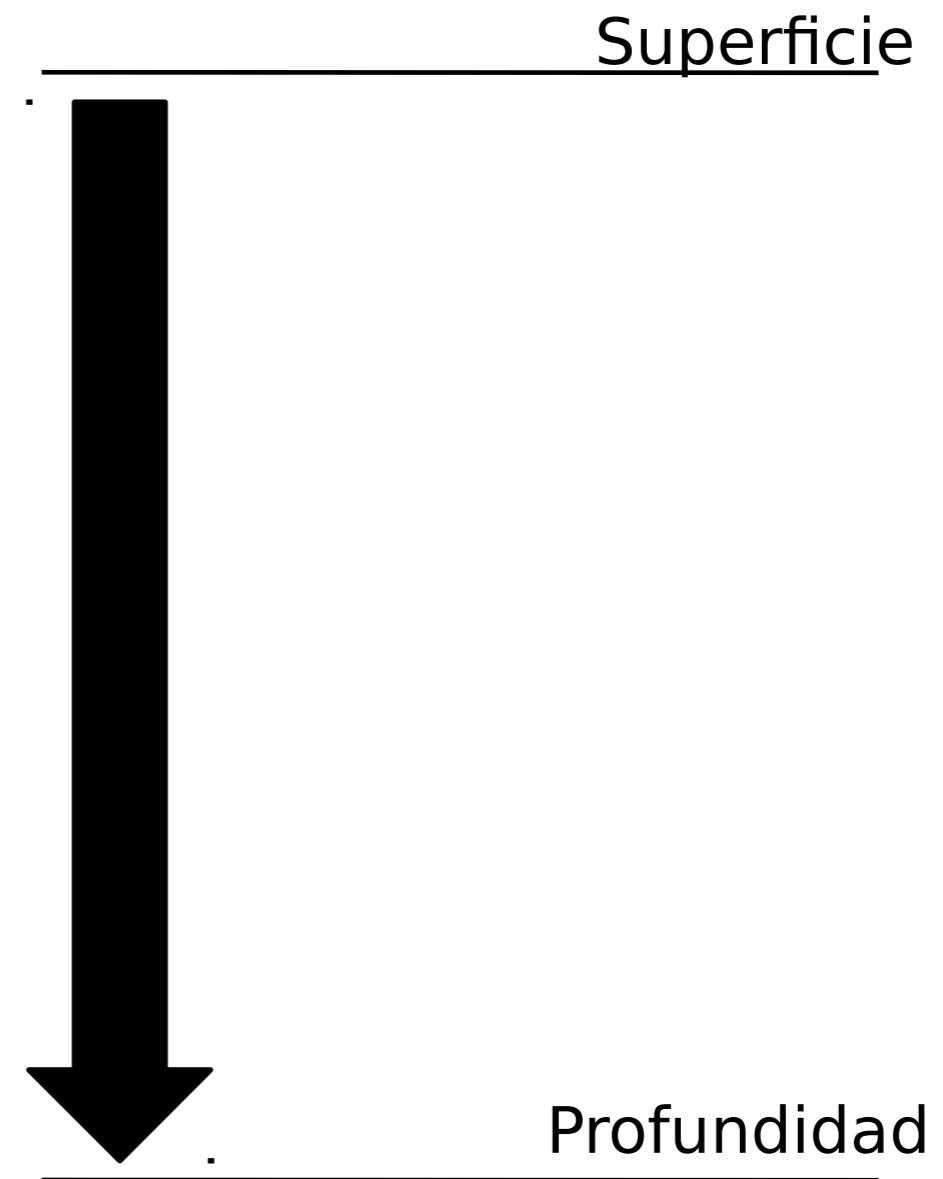
## Qué técnicas podemos usar para salir del cubículo





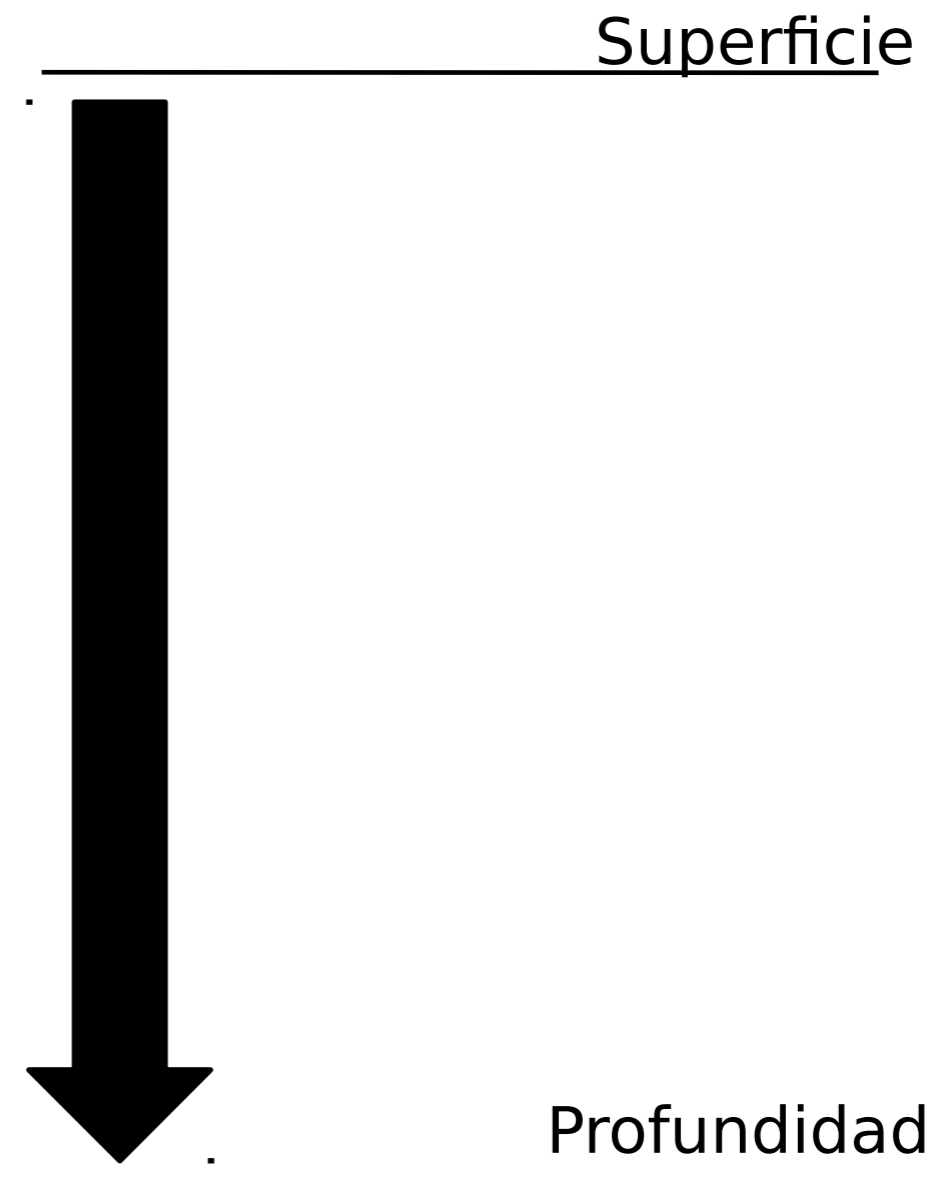
# Técnicas de análisis de la usabilidad:

- Análisis de comparables
- Construcción de personas
- Evaluación heurística
- Relevamiento contextual
- Entrevistas cualitativas
- Card Sorting
- Pruebas A/B
- Prototipado iterativo
- Pruebas de usabilidad



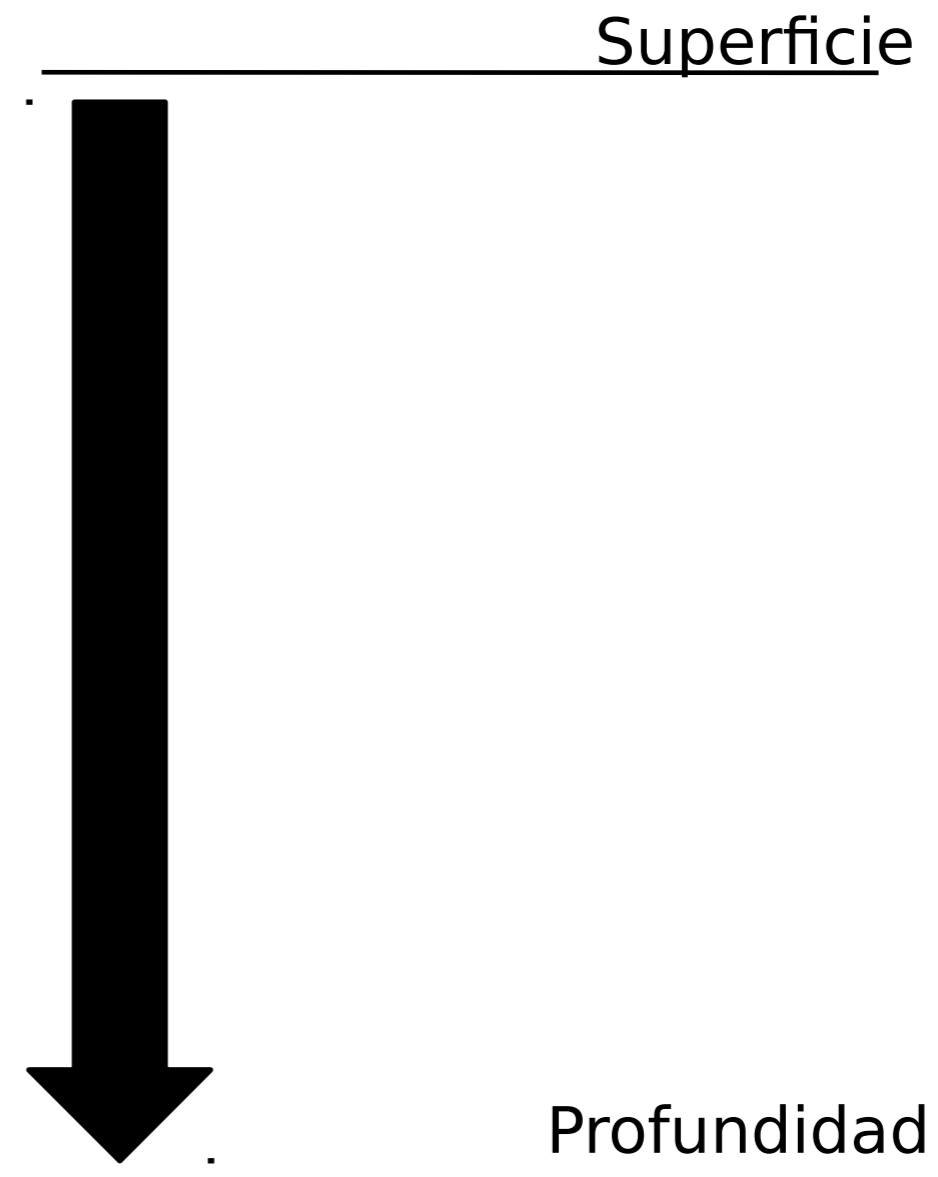
# Técnicas de análisis de la usabilidad:

- Análisis de comparables
- Construcción de personas
- **Evaluación heurística**
- Relevamiento contextual
- Entrevistas cualitativas
- Card Sorting
- Pruebas A/B
- Prototipado iterativo
- Pruebas de usabilidad



# Técnicas de análisis de la usabilidad:

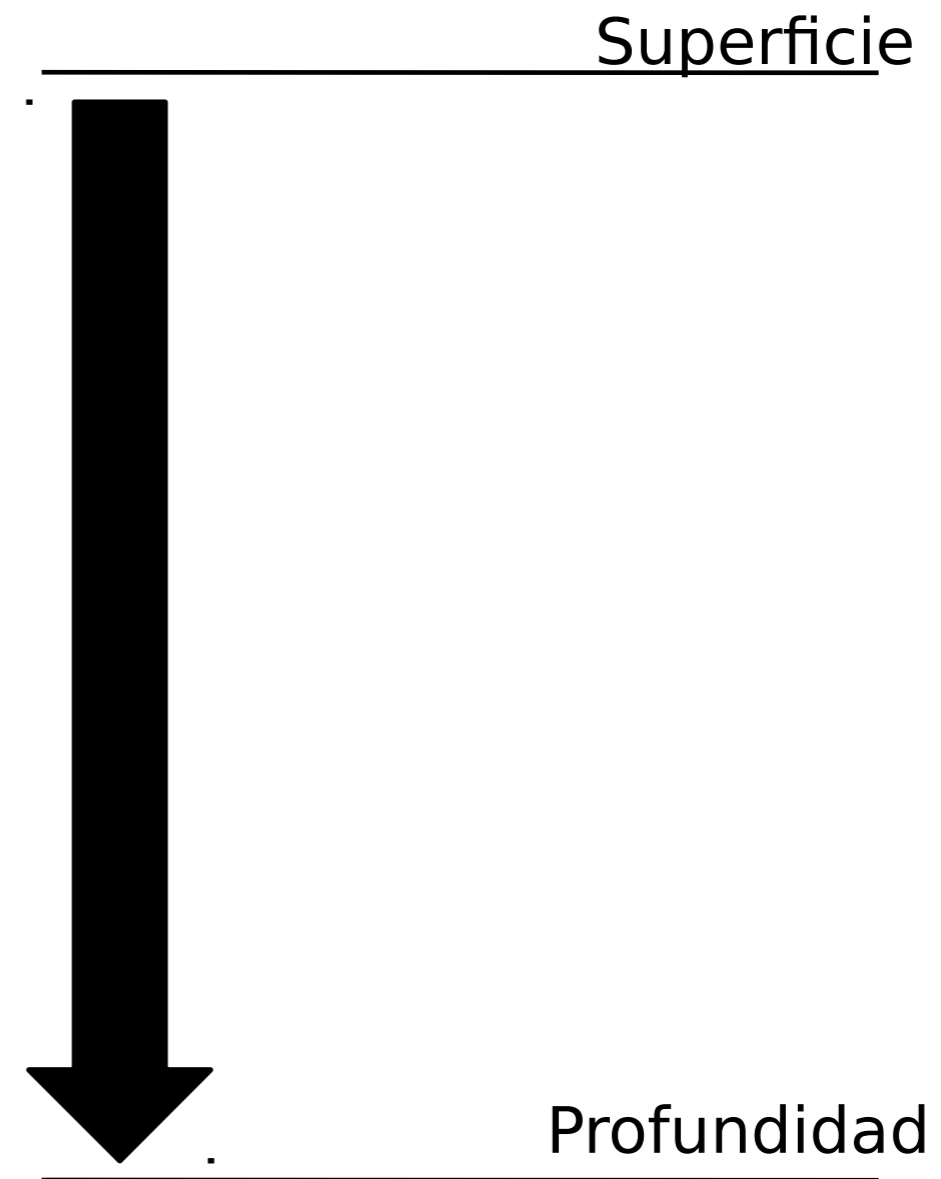
- Análisis de comparables
- Construcción de personas
- Evaluación heurística
- Relevamiento contextual
- Entrevistas cualitativas
- Card Sorting
- **Pruebas A/B**
- Prototipado iterativo
- Pruebas de usabilidad





# Técnicas de análisis de la usabilidad:

- Análisis de comparables
- Construcción de personas
- Evaluación heurística
- Relevamiento contextual
- Entrevistas cualitativas
- Card Sorting
- Pruebas A/B
- Prototipado iterativo
- **Pruebas de usabilidad**





# Prototipado iterativo





# Prototipado iterativo





# Prototipado iterativo



### Estado del proceso

Inicio

JPs

Cargar mi Autoevaluación 2009-2010 7 jun

Equipo: Carga de Autoevaluaciones 2009-2010 7 jun

Proponer evaluadores secundarios 2009-2010 10 jun (mañana)

Evaluar Performance y Potencial 2009-2010 11 jun

Cargar de Feed 15 jun

pendiente

Abel Aráoz

pendiente

Bernardo Báez

Cecilia Coronel

Daniel Domínguez

Ernesto Eller

Fabiana Fernández

Gabriel Galíndez

pendiente

### Planes de trabajo

2010-2011 [Ver planes por persona](#) »

Pendientes / Incompletos

Abel Araoz

Daniel Domínguez

Gabriel Galíndez

Bernardo Baez: Participación en el diseño y cumplimiento de los planes de trabajo del sector.

Bernardo Baez: Actualizar manual de normas de comedor y concebirlo como un manual de excepciones a la

Ernesto Eller: Colaboración en la mejora continua del sector e interacción con Unidades de Negocio

Ernesto Eller: Early warning en los riesgos potenciales





# Pruebas de usabilidad





# Pruebas de usabilidad



# Una prueba de usabilidad **NO** es:

- Un focus group
- Una encuesta
- Una entrevista
- Una sesión de psicoanálisis

# Una prueba de usabilidad requiere de:

- Un usuario
- Una interfaz o producto
- Tareas concretas para realizar con el producto
- Un contexto



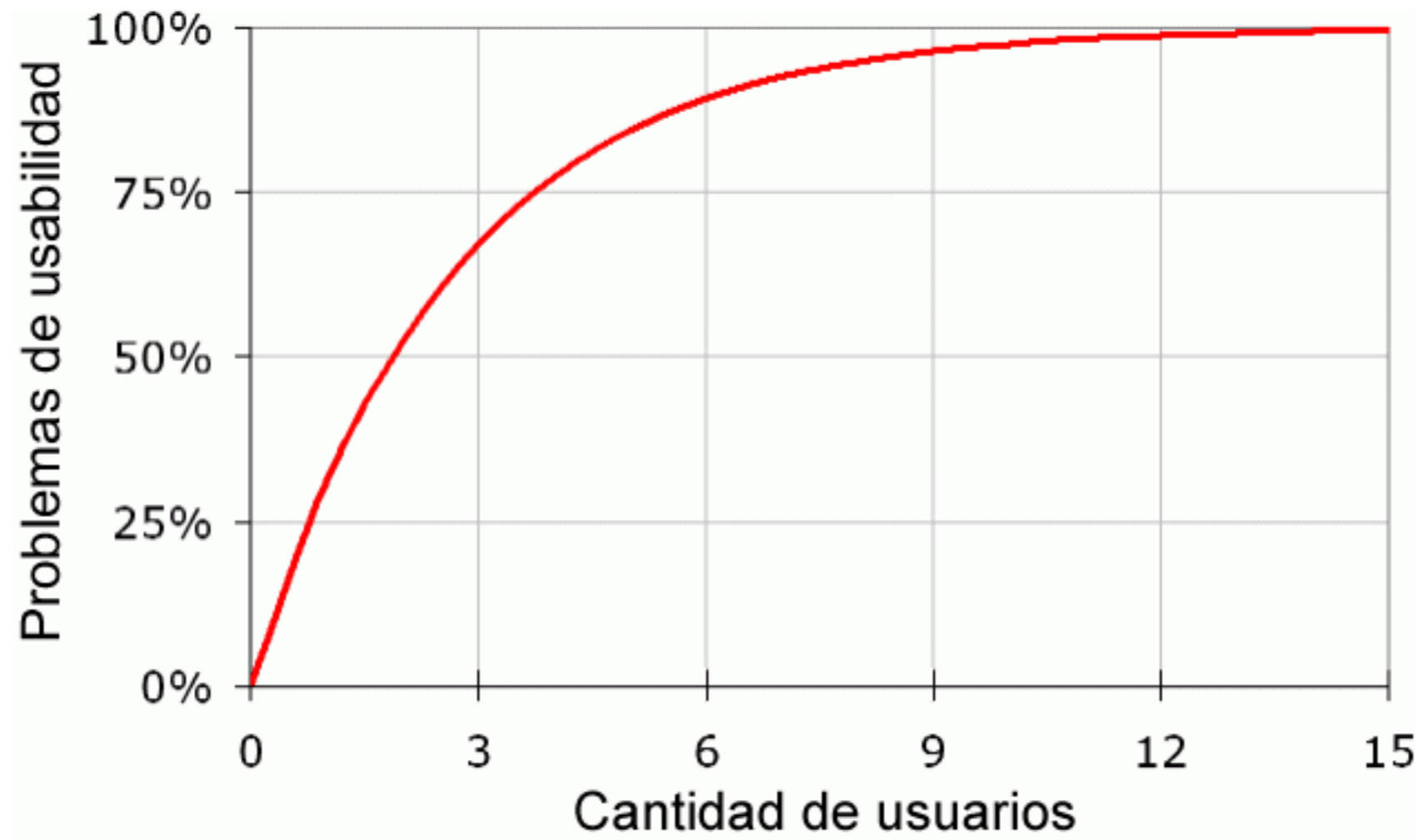
# Sirve para saber si:

- La interfaz tiene problemas de usabilidad y cómo resolverlos.
- Los usuarios pueden realizar exitosamente las tareas para las que una interfaz fue diseñada (efectividad).
- Un nuevo producto es eficiente.
- Un producto es más usable que el de la competencia.
- El rediseño de un producto generará beneficios (ROI).

# En las pruebas de usabilidad se mide:

- **Eficacia:** el porcentaje de tareas exitosas realizadas por el usuario sin ayuda externa.
- **Eficiencia:** el costo de la realización de las tareas exitosas. Puede ser medido con distintos indicadores (cantidad de errores, tiempo para realizar la tarea, etc.)
- **Satisfacción:** nivel de satisfacción de los usuarios en el uso de la interfaz, medido con un cuestionario estándar al final de cada prueba.

# ¿Cuántos usuarios necesitamos?



Fuente: Alert Box : *Why You Only Need to Test with 5 Users*, Jakob Nielsen



# ¿Por dónde empezamos?

- **Blogs:**

- <http://olgacarreras.blogspot.com/>
- <http://www.torresburriel.com/weblog/>
- <http://www.ccomunicacion.com.ar/es/blog>

- **Autores:**

- **Steve Krug**, “No me hagas pensar”. <http://www.sensible.com/>
- **Jakob Nielsen**, Alertbox. <http://www.useit.com/>

- **Asociaciones:**

- **IxDA (Interaction Design Association):** <http://www.ixda.org/>
  - **IxDA-BA:** <http://www.ixda.com.ar/>
  - **IxDA-Córdoba: @IXDACBA**
- **UPA (Usability Professional Association):**  
<http://www.upassoc.org/>

# ¡Muchas Gracias!



**Juan Manuel Carraro**

**Email:** [carrarojm@ccomunicacion.com.ar](mailto:carrarojm@ccomunicacion.com.ar)

**Twitter:** @carrarojm

**SlideShare:**

<http://www.slideshare.net/carrarojm>

**Web:** [www.ccomunicacion.com](http://www.ccomunicacion.com)