

# Análisis de Usabilidad de un sitio Web

## Antecedentes

La Usabilidad es una disciplina que analiza la forma en que los usuarios utilizan las aplicaciones y sitios Web, para detectar los problemas que se les presentan y proponer alternativas para solucionarlos, de modo de que la interacción de dichos usuarios con las aplicaciones y sitios Web sea más sencilla y productiva.

El software más fácil de usar produce usuarios más satisfechos y por ende clientes más fieles, junto a otros beneficios importantes como mayor productividad de los usuarios con su sitio, menor costo de soporte debido a que los usuarios requieren menos ayuda y menor trabajo de desarrollo y mantenimiento ya que las aplicaciones se tornan más estables.

La Usabilidad, combinada con el Diseño de la Interacción antes de la programación permiten construir un puente entre los usuarios y los equipos de desarrollo de los sitios Web, lo que habilita el manejo adecuado de los requerimientos, los cronogramas y los presupuestos, áreas habituales con un alto nivel de conflicto en los proyectos basados en software en general y en el desarrollo e implementación de sitios Web en particular.

Es importante resaltar que en el caso de los sitios Web, los visitantes que los utilizan se encuentran en un ambiente completamente aislado del de la empresa propietaria del sitio, y muchas veces dedican apenas unos minutos para decidir si esa es o no la empresa adecuada para cumplir con sus objetivos. Las dificultades de uso de un sitio Web pueden llegar entonces a invalidar completamente la utilidad del propio sitio, si no son detectadas y corregidas a tiempo.

Si bien es recomendable realizar los estudios de Usabilidad antes de la fase de codificación, en todo momento es esperable que los resultados de los estudios de Usabilidad arrojen oportunidades de mejora significativas. En particular, las aplicaciones y sitios Web que son estudiados por primera vez tienen una probabilidad alta de obtener ratios muy grandes de mejora.

## Objetivo

El objetivo del Análisis de Usabilidad de un sitio Web es detectar las tres oportunidades principales de mejora en la facilidad de uso del sitio Web propuesto para el estudio.

## Metodología

El Análisis de Usabilidad de un sitio Web se realiza bajo la modalidad conocida como "*Expert Advice*", donde un Experto en Usabilidad de Concreta analiza el sitio Web objeto del estudio en base a las guías de usabilidad estándar de la industria, así como a su experiencia en el análisis de usabilidad de sitios y aplicaciones.

Durante el trabajo se repasa en forma sistemática la home page y distintas páginas del sitio, las herramientas de navegación, las agrupaciones lógicas de objetos, la redacción y titulación y los elementos complementarios a éstos que pudieran ser relevantes en cada caso particular, poniendo énfasis en aquellos elementos o decisiones de diseño que se apartan de las prácticas recomendadas de usabilidad o que se entiende que presentan dificultades para los usuarios.

Los Web Masters y desarrolladores de un sitio generan en el proceso de creación y mantenimiento de un sitio Web un contexto en el que aparecen como fáciles de realizar algunas tareas que luego se tornan complicadas para los usuarios reales, que carecen de ese contexto. El Análisis de Usabilidad de un sitio Web tiene como objetivo analizar el sitio a la búsqueda de este tipo de problemas.

## Presentación de Resultados

Los resultados del Análisis de Usabilidad realizado por nuestros especialistas serán presentados al equipo contraparte del Cliente, detallando los hallazgos, así como las tres oportunidades principales de mejora en la facilidad de uso del sitio Web estudiado, junto con las motivaciones que llevan a elegir esas oportunidades como las más importantes y los resultados esperables de cada una de ellas.

Además de la sesión de presentación de resultados, se entregará el material en medio magnético o impreso, según sea preferencia de la empresa.

## Responsabilidades del Cliente

Será responsabilidad del cliente:

- ✓ En el caso de que el sitio Web corresponda a una Intranet o a un sitio de acceso restringido, el Cliente deberá proporcionar el acceso necesario a nuestros especialistas para que puedan realizar el trabajo.
- ✓ El local para la presentación de resultados, que podrá desarrollarse en sus propias oficinas o donde el cliente lo crea más conveniente
- ✓ Nombrar una contraparte, para todos los efectos de relacionamiento e implementación de las distintas instancias del Análisis.

## Aplicaciones específicas de industria

En muchos casos, el sitio Web a analizar puede ser específico de una industria, lo que implica un lenguaje técnico particular y el requerimiento de conocimientos teóricos o prácticos sobre la materia que probablemente nuestros especialistas no posean. Por ejemplo, un sitio Web sobre propiedades de los plásticos requerirá conocimientos previos sobre Química y la Industria Química para su correcta utilización. Será en estos casos responsabilidad del cliente proveer a los especialistas de Concreta el soporte necesario para llevar adelante el Análisis de Usabilidad de un sitio Web con éxito. En el caso de que nuestros especialistas evalúen que las dificultades hacen inviable la propia realización del trabajo, lo comunicarán al Cliente, cancelándose así la realización del Análisis de Usabilidad, sin responsabilidad alguna para ninguna de las partes.