

1. Planteamiento del Problema

Hoy en día la producción de sitios en internet en México tiene una propia identidad, pues los procesos utilizados para su realización son únicos y particulares; es decir, gran parte de los proyectos encaminados al World Wide Web que son producidos en el seno de compañías con grandes infraestructuras son lanzados a producir en un periodo muy corto, y estamos hablando desde que el cliente llega a pisar por primera vez el lobby de la empresa con la inquietud, necesidad y sobre todo la "urgencia" de una solución informática que sea práctica, barata y sobre todo "rápida", hasta el momento en que, después de haber pasado por el último proceso de evaluación, el sitio es lanzado al mundo real.

Dentro de este proceso los modelos utilizados para la producción de sitios es confuso y generalmente las personas involucradas en el desarrollo del producto, no son partícipes del proyecto desde el principio. Las decisiones son tomadas principalmente por los "programadores" por razones prácticas, así como también por los clientes, que llevados por un sentimiento de agrado toman decisiones en contra de los elementos utilizados en la solución, y que muchas veces, son importantes en la cuestión de usabilidad dentro de la solución propuesta.

A partir de ese momento se desencadenan cambios importantes que son difíciles de solucionar, dado que se tiene que replantear el proceso y adaptar, los elementos a petición del cliente en beneficio del mismo, no del usuario final, que es el más importante y fundamental en todo el proceso, de hecho, el trabajo se produce pensando como único objetivo, la satisfacción del usuario final.

Por otro lado, es importante recalcar que el diseñador, dado la capacidad que tiene para resolver no solo problemas de comunicación visual y de diseño de información, debe colaborar estrechamente con todos los que intervienen en el proceso de creación, un diseñador debe ser parte fundamental dentro del proceso de toma de decisiones por su habilidad para solución de problemas complejos de comunicación.

Es importante recalcar la participación que puede tener un diseñador en el proceso de creación, pues ahora el diseñador gráfico ha dejado de ser el individuo capaz de solucionar problemas de comunicación visual, para convertirse en el diseñador de información.

El diseño de información es la revolución del diseño gráfico, ya que los diseñadores de información se distinguen por su compromiso con la efectividad del proyecto de diseño, por considerar al usuario o lector como partícipe fundamental de la comunicación y por responsabilizarse de procesos de evaluación de resultados. (Departamento de Diseño Gráfico de la Universidad de las Américas- Puebla)

Tomando en cuenta esto, es importante involucrar el papel de diseñador en un campo más complejo pues el diseñador ha dejado de ser tan sólo gráfico, para involucrarse de lleno a la solución de problemas de "información" y dentro de este sector la participación del diseñador de información es importantísima.

Es justo después de establecer la importancia del diseñador, contribuir de manera significativa en el sector productivo encaminado a la producción de sitios en internet, de esta forma podemos establecer que el papel del diseñador no ha sido reconocida de manera sobresaliente en este sector, porque desafortunadamente, el trabajo que desarrolla el diseñador dentro del proceso productivo, sólo es, de cierta forma, técnico. Es utilizado como mano de obra para la construcción de sitios, y no como parte primordial de la pre-producción, producción, y post-producción.

Tenemos por lo tanto, un problema que tiene dos vertientes, una de la parte logística dentro del sector productivo y otra la importancia del diseñador.

Dentro de la parte logística tenemos:

Dada las características únicas del sector productivo mexicano y su cultura, los modelos metodológicos que se utilizan para la producción de sitios en internet son usados de manera incorrecta dadas las condiciones que rodean la realización. Es necesario crear un modelo metodológico capaz de adaptarse a las necesidades especiales que conlleva el producir sitios para empresas mexicanas. Es importante recalcar que dentro de este modelo metodológico se incluirá como pieza principal el uso de usabilidad pues esto ayudará a encontrar una fórmula perfecta que se adapte tanto a la empresa como al usuario final.

Por el otro lado tenemos el diseñador:

Al establecer el nuevo modelo metodológico debe puntualizarse la importancia del diseñador como un eslabón importante en el desarrollo de principio a fin de todo el proceso de creación,

de ésta forma se pretende establecer la bases para hacer del diseñador parte importante dentro del sector encaminado a la producción de sitios en internet en México, observando prácticas y estándares internacionales.

1.1 PROBLEMAS EN LA GERENCIA

Generalmente dentro de las empresas se contrata un consultor para que determine cuales son las posibles problemas que se puedan encontrar dentro de una página o una solución para internet. Desafortunadamente cuando dichos consultores realizan su tarea se dan cuenta que el producto goza de interminables errores tanto en la superficie como en el fondo, A partir de ese momento el consultor se limita a solucionar los problemas por los cuales fue contratado, desafortunadamente los problemas interiores se quedaran sin solución y regresaremos al mismo punto que antes.

"A largo plazo, esto es malo para los clientes, malo para la industria y malo para el público; es malo para los clientes porque enfocarse en soluciones rápidas e ignorando los problemas de fondo cuesta a las compañías más gastos en soporte a los clientes y se pierden ventas en lugar de ahorrar tiempo; es malo para la industria porque al liberar un producto deficiente decrete las expectativas y el interés en toda la gama de productos. Es malo para el público porque los consumidores no pueden detectar fácilmente la pobre usabilidad y la falta de utilidad en el producto hasta que lo han comprado e intentan usarlo; es también malo para el público porque mercados gigantes llenos de productos deficientes, con falta de usabilidad y apenas útiles niegan los beneficios de la tecnología y el verdadero potencial a los consumidores. (JOHNSON,2000:413)

Es muy importante que las empresas se den cuenta que el problema lo tienen y que tomarán los pasos necesarios para diseñar una organización que produzca soluciones útiles y usables.

Hay dos tipos principales de problemas que se presentan en México y que disminuyen la capacidad de producir soluciones fáciles de usar y útiles: Actitudes contra-productiva sobre

la usabilidad y los procesos de desarrollo contraproductivos.

1.- No entender que es lo que hace un profesional orientado al diseño de interfases (diseñador de información): Muchas veces el diseñador no goza del respeto que se requiere pues es considerado sólo un técnico para resolver problemas visuales dentro de un proyecto, ya realizado, planeado y aprobado, no es considerado parte importante en la toma de decisiones.

Por otro lado las compañías suelen contratar verdaderos "magos" de la programación, asumiendo que con sólo decirle a los programadores que es lo que se necesita para que lo realicen, muchas veces los gerentes consideran un desperdicio contratar gente que sea diseñadora de interfases o a un consultor de usabilidad para que haga pruebas en sus productos. Esto está muy lejos de la realidad pues no por tener grandes conocimientos en programación quiere decir que puedan ser capaces de producir productos funcionales, al contrario, muchas veces, por este tipo de decisiones se logran resultados bastante cuestionables.

Revisando uno de los textos durante la realización de este proyecto se encontró que uno de los principales problemas que enfrenta el diseñador y que, desafortunadamente, bloquea su capacidad de posicionarse dentro de la estructura de una empresa radica comparar o marcar la diferencia entre un diseñador gráfico y un diseñador de interfases.

"muchos no entienden la diferencia entre un diseñador de inter-fases y un diseñador gráfico, Consideran que una aplicación que se vea bonita y agradable es lo mismo que sea usable, entonces contratan a artistas gráficos para que lo diseñen. El resultado de esta decisión puede ser fácilmente un producto que luzca muy bien en demostraciones pero que no sea usable o útil en el trabajo real" (:416)

Esta apreciación está muy lejos de la realidad pues cuando un diseñador llega a determinar los elementos de una página es porque ha pasado por un proceso de investigación profundo y arduo donde ha considerado factores tan importantes como el público meta, edad, gustos, preferencias, así como de que forma será la página más fácil de acceder, hacerla funcional, nada diferente a los que un diseñador de interfases puede realizar.

Jeff Johnson, hace una diferenciación entre un diseñador de interfaces, un diseñador gráfico y un programador:

Diseñador de interfaces

- análisis de tareas, diseño conceptual
- diseño de interfase con flujo de tareas y contexto
- especificar el criterio del tiempo real de respuesta
- evaluación de usabilidad
- pruebas de usabilidad
- layout

Diseñador Gráfico

- Creación de imágenes , símbolos intuitivos.
- Apariencia formal
- Uso correcto del medio disponible
- Convenir gráficamente las funciones.
- Consistencia visual
- Layout

Programador

- Programación
- Conocimiento herramientas de interfaces graficas
- Entendimiento de limitantes técnicas

1.1.1 Proyecto Gerencial.

Una efectiva Gerencia en el proyecto es crucial para el éxito del diseño centrado al usuario, sin una buena coordinación, la usabilidad no se convierte en factor en el proceso a medida que los problemas se agrandan.

Para Brink & Gergle (2002) Hay tres factores que el gerente del proyecto debe considerar para que su proyecto gerencial sea eficaz:

Inputs:- se refieren a aquellos elementos necesarios para desarrollar un proyecto exitoso los cuales determinan las estrategias posteriores a seguir. Estos inputs son importantes porque nos dan un panorama sobre las necesidades del cliente, del usuario, el ambiente en que se desarrollara el proyecto y la condiciones actuales del mercado.

Medios.- como su nombre lo indica son los medios o recursos que se necesitan para materializar los inputs y obtener el sistema requerido.

Procesos: Los procesos son las herramientas que auxilian y hacen eficiente el desarrollo de cualquier proyecto encaminado al internet.

1.1.1.1 Planeación.

La planeación en la dirección gerencial de proyectos es muy importante pues busca organizar, optimizar y fijar el curso concreto de acción a seguirse en la asignación de los recursos con los que se dispone. La planeación en este tipo de proyectos abarca cuatro conceptos importantes: recursos, presupuesto, equipo de trabajo (staff) y tiempos; que están relacionados estrechamente como si fueran una cadena, pues al asignar los recursos, tendremos que generar un presupuesto donde se incluya el equipo de trabajo (staff) que necesitaremos y el tiempo que ocuparemos adaptándose al presupuesto asignado conforme a los recursos proveídos.

1.1.1.3 Grupo de trabajo (Staff)

Es importante encontrar al equipo de trabajo adecuado puesto que diseñar es un trabajo en equipo.

1.1.1.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES

No importa que tipo de sitio web estemos produciendo. Para Burdman (1999) existen algunas responsabilidades y roles esenciales. Para otro tipo de sitios, generalmente más largos y más complejos, hay personas que se les llama "miembros extendidos del equi-po". Estos son, aquellos en los cuales sus habilidades no son siempre requeridas o cum-plan una doble función. Los miembros especiales del equipo son aquellos que son solici-tados para cumplir una tarea específica dentro del proyecto, pero que no serán utilizados en un todo el desarrollo del proyecto.

Los miembros de un equipo de trabajo se dividen de la siguiente forma.

ESENCIAL "E", EXTENDIDO "X", ESPECIAL "S",

Director de proyecto / Productor (E):

El director de proyecto es el responsable de darle una vista general al proyecto, desarrollar un plan de trabajo,

localizar y contratar recursos, presupuestos, y manejar al equipo. El director del proyecto trabaja con los asuntos relacionados a los negocios y políticas dentro de la empresa, en ausencia del gerente de ventas, el director del proyecto o pro-ductor es que el trata con el cliente. El director del proyecto interactúa con todos los miembros del equipo.

Gerente de ventas (X):

Parte del "equipo extendido", el gerente de ventas está presente donde las empresas llevan un modelo organizacional específico. Esto quiere decir que él se encarga por completo de las necesidades del cliente, que pueden consistir en una variedad de proyectos. Se encarga de persuadir al cliente para que adquiera las soluciones que se venden, además es el encargado de dar la información necesaria al equipo de trabajo. El gerente de ventas generalmente interactúa con el cliente, el director de proyecto y el líder creativo.

Líder Técnico (E):

El líder técnico examina el proyecto desde un punto de vista técnico, asiste al Director de Proyecto para que sea seguida la estrategia técnica establecida. Controla a los programadores, y selecciona a los especialistas como son: expertos en seguridad, programa-dores de base de datos y otros integradores de sistemas. El líder técnico prepara reportes y los comunica con el director de proyecto, miembros del equipo técnico y a los miembros del equipo técnico del cliente.

Programador (X):

Un programador desarrolla las aplicaciones para el proyecto en Web. Estas aplicaciones pueden ser simples scripts para servidores, hasta aplicaciones para base de datos . Las habilidades que un programador necesita, dependen del tipo de proyecto en el que estén involucrados. El líder técnico se encarga directamente de tratar con los programadores en un proyecto

Ingeniero en redes (X):

El ingeniero en redes es el encargado en preparar y configurar un web-server. A menudo. Un ingeniero en redes es también responsable de configurar los servidores de e-mail.

Experto en seguridad (S):

El experto en seguridad se encarga de proveer estrategias de seguridad a los sitios en internet. Ésta persona sabe e implementa sistemas de seguridad empleando códigos encriptados y puede discutir los pros y contras de cada uno de los sistemas de seguridad con el cliente y con los

miembros del equipo de trabajo. También entiende los procesos involucrados y puede sugerir que productos o estrategias pueden ser utilizados de forma que cumplan con las normas establecidas durante la planeación. En compañías que se especializan en comercio electrónico, un ingeniero en redes o programador también es llamado experto en seguridad

Especialista en Producción en Web (S):

Este especialista se encarga de integrar el sitio usando HTML, java Scripts y es, general-mente, el concentrador del sitio. A menudo, un especialista en producción es también llamado Gurú de HTML, integrador, o codificador de HTML. Esta persona es la que general-mente codifica el HTML, integra imágenes y animaciones. Es también el encargado de tener el proyecto listo para ser liberado o presentado al cliente, también es responsable de crear una guía de producción en donde se documente la producción del sitio. Este miembro se comunica con todas las partes del equipo.

Líder Creativo(E):

El Líder creativo determina el concepto creativo para el sitio y es el responsable del diseño de la página. Este no diseñará el sitio, pero actuará como el director de diseño. El líder creativo interactúa con el líder técnico, programadores y especialistas web para determinar que es técnicamente posible en cuanto a las soluciones de diseño que se han propuesto. El líder Creativo reporta los estatus del proyecto al director de proyecto y al gerente de ventas.

Diseñador (E):

El diseñador crea la apariencia y el entorno del sitio. Los diseñadores para web deben tener un buen entendimiento de principios de diseño, incluyendo diseño de información y diseño de interacción. Un diseñador para medios impresos no podrá adaptarse fácilmente a esta responsabilidad. El diseñador reporta actividades al líder creativo, en realidad, el diseñador es muchas veces llamado líder creativo.

Arquitecto de Información (X):

El arquitecto de información entiende como desplegar la información visualmente para que los usuarios interactuen con el sitio y localicen la información de forma correcta. Este será responsable por la arquitectura del sitio, navegación, búsqueda y diseño de interacción, así mismo el arquitecto de información será el encargado de los mensajes de error, asistencia técnica y mensajes de privacidad.

Artistas de producción(E).- El artista de Producción es el que transforma el trabajo creado por el diseñador en elementos listos para el web. Regularmente utiliza photoshop para crear estos archivos. En algunos casos el diseñador es también el artista de producción.

Líder de Aseguramiento de Calidad(E):

Esta persona debe ser primordial dentro del equipo de trabajo. Se encarga que el producto que se entregue al cliente cumpla con las especificaciones del documento que se realizó al inicio del proyecto. Esta asignación no debe ser hecho por los desarrolla-dores. El líder de aseguramiento de calidad interactúa con los desarrolladores durante la fase de corrección de problemas técnicos y con el productor para que todos los problemas que surjan sea enviados a la persona correcta y asegurar que estos sean resueltos antes de liberar el proyecto.

Tester(X):

Es la persona que prueba el sitio en internet basado en el plan realizado por el líder de calidad. En equipos pequeños, el "tester" puede ser el mismo líder de calidad.

Ingeniero de Audio(S):

Es aquel que diseña el sonido que tendrá el sitio en internet. Estos sonidos pueden ir desde la música ambiental hasta el sonido provocado por la acción de un botón. El ingeniero de audio interactúa con el líder creativo y el líder técnico.

Ingeniero de Video(S):

Crea imágenes en video y las entrega en formato digital al líder creativo o al especialista en producción web.

Modelador 3-d (S):

Crea modelos en formato 3-d, usualmente trabaja bajo el mando del líder creativo.

Mercadologo (S):

Esta persona es la encargada de entregar al equipo el punto de vista del consumidor, generalmente a través de estudios de mercado con el publico meta del cliente y entrega esta información al equipo creativo para que estos entiendan el perfil de la audiencia meta.

1.1.1.3.1 EL EQUIPO PERFECTO

Las siguientes habilidades deben ser cubiertas para poder consolidar un equipo fuerte en el desarrollo de páginas en internet:

- *Líder de proyecto*: la habilidad de comunicar el todo del proyecto al equipo del trabajo
- *Diseño de Información / arquitectura* : La habilidad de diseñar una interfase usable y útil que incluya como el usuario usará y navegará por el sitio
- *Diseño Gráfico*: La habilidad de transformar el diseño de información en diseño visual.
- *Producción Gráfica* : La habilidad de crear gráficos fáciles de descargar y que luzcan bien en cualquier navegador.
- *Desarrollo de contenido* : La habilidad de desarrollar contenido tanto escrito como interactivo para web, esto puede incluir video, audio, texto y todo lo que no sea parte de la interfase del usuario.
- *Programación*: La habilidad de crear página web usando HTML, Java script, y otros lenguajes de programación.

Infraestructura técnica y redes: La habilidad de entender la estructura técnica una pagina web en internet y recomendar la mayor estrategia basada en las necesidades del cliente.

1.1.1.4 Tiempo

Es Muy común que las fechas cambien constantemente, así que hay que estar preparado para ello.

Es importante considerar la siguiente terminología. (BRINK:2002, 150)

Milestones.- puntos de transición entre etapas del proyecto

Critical path.- El camino más corto para completarlo

Bottleneck.- Una tarea a lo largo del camino crítico, que determina que una tarea deba ser terminada para que otra pueda ser realizada

Slacktime.- tiempo extra en caso de que algún proceso haya tomado más tiempo del debido

Dead time.- Tiempo que no se utiliza para nada, por diferentes razones, una de ellas puede deberse a que no se ha terminado un paso anterior.

Muchas veces los desarrolladores creen que la interfase con el usuario no es importante y asumen que la usabilidad tiene poco impacto en el éxito en el mercado; es importantísimo, pues estudios han demostrado que a pesar de que los costos de producción suben, la usabilidad genera más ganancias debido a una buena implementación.

Es increíble que las compañías creen que la interfase con el usuario sólo sean gráficos atractivos y espectaculares, muchas veces la decisión final sobre usabilidad recaía directamente en el cliente que trabajando al lado del diseñador decidía que es lo que se utilizaría finalmente, Así son algunas de las decisiones que se toman, además de esto, en reuniones con el cliente, el cliente participaba de forma activa tomando decisiones basadas en gustos y no en funciones, y conforme a esto se determinaba cuales serían los cambios, las decisiones eran arbitrarias, esto no debería ser posible, pues se tiene un cuerpo de diseñadores que determinan las acciones a seguir, no los clientes. Además los directores de proyecto planteaban una propuesta a los diseñadores para ser resuelta en dos días... esto es imposible, esta no es la logística que sigue un diseñador , pues se necesita un problema real, con objetivos específicos, y ya dados estos, una investigación mas consistente para lograr resultados óptimos.

para asegurar una alta usabilidad en tus propios proyectos web, definimos un proceso que incorpora técnicas probadas de desarrollo de software y ingeniería de usabilidad, diseño grafico, dirección gerencial y otras disciplinas. (:3)

Hay cuatro factores que contribuyen a una mala usabilidad en el web; percepción humana, navegación, memoria e integración de datos. pero qué es la usabilidad, esto se cubrirá en el siguiente apartado.

Problemas de percepción humana: Este tipo de problemas se originan cuando los elementos que se despliegan en las páginas no son los adecuados como un botón similar a una puerta, pues es bastante ambiguo, y por otro lado cuando los elementos gráficos son considerados antes de haber considerado la usabilidad. Es muy fácil crear confusión pero lo más sensato a realizar es una interfase que este fundamentada con la usabilidad.

Navegación: Es uno de los elementos más frustrantes dentro del web, dado que muchas veces no hay un camino trazado para el usuario que facilite la realización de sus tareas.

Memoria: No podemos recordar todo y hay que estar concientes de que nuestros usuarios no se saturen demasiado de información, pues si esto ocurre los dejaremos perdidos en nuestro sitio y lo más humano a hacer es dejar el sitio con un solo clic.

Integración de base de datos: La falta de uniformidad o transparencia en el usuario final y la base de datos.

1.2 USABILIDAD

USABILITY IS THE BROAD DISCIPLINE OF APPLYING SOUND SCIENTIFIC OBSERVATION, MEASUREMENT, AND DESIGN PRINCIPLES TO THE CREATION AND MAINTENANCE OF WEB SITES IN ORDER TO BRING ABOUT GREATEST EASE OF USE, EASE OF LEARNABILITY, AMOUNT OF USEFULNESS, AND LEAST AMOUNT OF DISCOMFORT FOR THE HUMANS WHO HAVE TO USE THE SYSTEM(PEARROW:200,13)

Podemos definir usabilidad como la medida en la cual un sistema puede ser utilizado por usuarios específicos (learnability), para conseguir objetivos específicos con efectividad (effectiveness), eficiencia (efficiency) y satisfacción (satisfaction) en un contexto de uso especificado y con una alto nivel de velocidad en la realización de tareas (throughput).:

- CAPACIDAD DE APRENDIZAJE (LEARNABILITY).- El tiempo y esfuerzo requerido para que un usuario alcance un determinado nivel de ejecución en un sistema dado
- RENDIMIENTO (THROUGHPUT) La velocidad en la ejecución de las tareas y el número de tipo de errores cometidos por el usuario en su realización.
- SATISFACCIÓN (SATISFACTION) Medidas de aceptabilidad y la actitud positiva generada por el sistema en las personas afectadas por su uso
- FLEXIBILIDAD (FLEXIBILITY).- La capacidad del sistema de poder trabajar con diferentes métodos en función del nivel de experiencia del usuario.

- EFECTIVIDAD (EFFECTIVENESS).- El grado de exactitud con que el sistema completa las tareas para las que está diseñado
- EFICIENCIA (EFFICIENCY).- Hace Referencia al número de pasos que el usuario debe llevar a cabo para completar la tarea.

La usabilidad en el web hace referencia a la rapidez y a la facilidad con que los usuarios llevan a cabo determinadas tareas a través del sitio en internet al que están accedendo; entonces podemos decir que la idea básica de la usabilidad radica en los siguientes términos

1.- Una aproximación al usuario: Usabilidad significa enfocarse a los usuarios. Para desarrollar un sistema usable, se tiene que conocer, entender y trabajar con las personas que representan a los usuarios potenciales del sistema.

2.- Un amplio conocimiento del contexto en uso: Un sistema se considera fácil de aprender y de usar en términos del tiempo que toma el usuario para llevar a cabo ciertas tareas, el número de pasos que tiene que realizar para ello, y el éxito que tiene que predecir la acción apropiada para llevar a cabo. Para desarrollar sistemas usables hay que entender los objetivos del usuario.

3.- El sistema ha de satisfacer las necesidades del usuario.

4.- Son los usuarios, y no los diseñadores y los desarrolladores, los que determinan cuando un producto es fácil de usar.

Pero, realmente hace falta la usabilidad para desarrollar una aplicación en web. Los usuarios ingresan en una página

principalmente para buscar algo, hacerlo sencillo es la tarea, en internet el usuario es el que tiene el control; de la usabilidad depende que el sistema donde se encuentra sea flexible para que él tenga un control total.

El establecimiento de unos principios de diseño en ingeniería de usabilidad han tenido como consecuencia probada:

- **Reducción de los costos de producción, los costos y tiempos de desarrollo totales pueden ser reducidos evitando el sobrediseño y reduciendo el número de cambios posteriores requeridos en el sistema; *Reducción en costos de mantenimiento, los sistemas fáciles de usar requieren menos entrenamiento, menos soporte al usuario y menos mantenimiento; costos de uso, los sistemas que mejor se ajustan a las necesidades del usuario mejoran la productividad y la calidad de las acciones y decisiones; y por último, *mejora en la calidad del producto, el diseño centrado en el usuario resulta en productos de mayor calidad de uso, más competitivos en un mercado que demanda productos de fácil uso (HIX:1993,17)*

La usabilidad debe ser considerada en todo momento, desde el mismo comienzo del proceso de desarrollo hasta las últimas acciones antes de hacer el sistema..

Antes de iniciar un proyecto es esencial tener una idea acerca de las características de los usuarios. Teniendo en cuenta estas consideraciones de forma temprana se ahorra tiempo y dinero, dado que la posterior implementación de nuevos aspectos o nuevas interfases de usuario implican un enorme esfuerzo adicional.

También hay que aclarar qué NO es usabilidad:

La Usabilidad no es ACCESABILIDAD, forma parte de los componentes de la usabilidad pero de ninguna forma

representa un sinónimo del término, de hecho el tomar el término accesibilidad y citarlo en lugar de la usabilidad es incorrecto, pues si un sitio es accesible a personas con capacidad diferenciada, no podemos decir que es usable, pues no abarcamos a otros grupos de usuarios que no tienen discapacidad.

La usabilidad no es INVESTIGACIÓN DE MERCADOS, la usabilidad no sirve para promover un producto o para entretener, sin embargo son elementos importantes para el éxito de un sitio web.

Debemos mencionar también algunas cosas que no son usables o pueden llegar a tener de problemas de usabilidad, algunos casos son:

- La interfase fue diseñada por programadores, no por especialistas en factores humanos
- No se consideran factores de usabilidad como esenciales
- No se realizaron pruebas de usabilidad
- Los desarrolladores se enfocan más a las cuestiones técnicas de implementación descartando al usuario
- Asumir que los diseñadores y programadores actuaran como usuarios dentro del desarrollo
- Incorporar elementos de tecnología reciente en el desarrollo
- Creer que la usabilidad es cuestión de sentido común

Dejar que las personas que no tienen experiencia en el desarrollo, como ejecutivos, tomen las decisiones críticas en la implementación de elementos de usabilidad.

1.3 METODOLOGÍA A REALIZAR

Análisis de requerimientos (público meta y plataformas meta)

- **Entender a la audiencia**
- **Escenarios**
- **Diseñar para la diversidad**
- **Diferencias individuales**

- Diferencias en las preferencias dadas por el usuario
- Diferencias internacionales
- Diferencias en el HARDWARE y SOFTWARE
- Ponerse los zapatos de los demás

Análisis de necesidades del usuario

- Objetivos del análisis de necesidades del usuario
- Establecer los objetivos
- Investigación de fondo
- Búsquedas
- Análisis competitivos
- Entrevistas y focus groups
- Informar los objetivos del proyecto

Diseño Conceptual

- Bocetos y prototipos
- Diseño de página
- Diseño a futuro

Producción

- Escribir para el web
- Diseño de elementos
- Usabilidad en el desarrollo de software

Lanzamiento

- Pre-lanzamiento y post-lanzamientos

Evaluación

- Evaluación de usabilidad

Utilizar un proceso llamado usabilidad aplicada a través de todo el proceso...

1.3.1 Etapas del proceso.

El siguiente texto describe cada uno de los elementos del proceso de usabilidad persuasiva, incluyendo el componente de evaluación, el cual puede ser parte de todo el proceso.

1.3.1.1 Etapa 1 Análisis de requerimientos

En esta etapa es donde se analizan los requerimientos necesarios para llevar a cabo un proyecto definido, es aquí

donde se analizan grosso modo las características del proyecto.

1.3.1.2 Etapa 2. Análisis de necesidades

Es en esta etapa donde se formula el problema de diseño, en esta etapa, se determina el público meta y las plataformas meta, objetivos del usuario, objetivos del negocio, necesidades técnicas y demás. Aquí es donde las necesidades del usuario y la meta en los requerimientos de usabilidad son determinados. La evaluación en esta etapa involucra a lo producido anteriormente: versiones anteriores del producto, productos de la competencia o como la gente ha realizado la misma función sin el software. Los métodos más comunes de evaluación en esta etapa son análisis de la competencia, entrevista con usuarios, e investigación de campo. Esta es la etapa más importante del proceso.

1.3.1.3 Etapa 3. Diseño Conceptual.

En la etapa de diseño conceptual, la funcionalidad del producto es realizada. El diseño es bocetado a un nivel abstracto que permite evitar comprometerse con un diseño específico o implementación. Métodos típicos de diseño incluye casos de uso, análisis de tareas, arquitectura de información.

1.3.1.4 Etapa 4. Bocetos y prototipos.

En esta etapa, la representaciones visuales (bocetos) o representaciones interactivas (prototipos) del diseño final son producidas y refinadas. El único propósito de crear estos bocetos y prototipos es el de tener una oportunidad de evaluar el diseño de forma temprana, antes de que el sistema final sea producido. La meta de producir estos bocetos de forma rápida es el de evaluarlas eficientemente para que puedan ser retocados, elaborados y re-evaluados antes de que sea empiece a trabajar en la solución final. Esto puede ahorrar mucho tiempo y dinero evitando gasto innecesarios más adelante del proceso. Métodos comunes de evaluación en esta etapa incluyen evaluación con el usuario y grupos de discusión.

1.3.1.5 Etapa 5. Producción.

En la etapa de producción, el producto final es creado, el texto final y el contenido gráfico son desarrollados y el sitio debe ser codificado. Métodos comunes de evaluación en esta etapa incluyen aseguramiento de calidad, pruebas con el usuario, y pruebas de campo.

1.3.1.6 Etapa 6. Lanzamiento.

Finalmente, el producto es lanzado y se hace disponible al público, justo antes del lanzamiento, una fase final de pruebas de calidad es realizado, después del lanzamiento, la puesta correcta del sitio debe ser nuevamente verificada. Después, el sitio en internet será mantenido y refinado y el proceso de diseño se repetirá nuevamente.

1.3.1.7 Evaluación.

En cada una de la etapas de desarrollo, algún tipo de retroalimentación es necesaria. Se debe identificar tan rápido como sea posible cuando el diseño se está desviando de su curso.