



Ver y escuchar al usuario: *dos acciones que cambiarán la forma de entender el diseño de interfaces web*

David Maniega Legarda
dmaniega@uoc.edu

www.uoc.edu

Cómo hemos trabajado hasta ahora...

- ✓ Paralelismo claro entre el **modelo metodológico educativo** de la UOC y las claves de la **usabilidad aplicada**, pero no se acaban de fusionar.
- ✓ Primamos la **tecnología de desarrollo** como pilar fundamental.
- ✓ Hemos **crecido con el usuario**, pero esta necesidad de crecimiento quizás no nos ha permitido observar a fondo su contexto.
- ✓ Hemos creado muchas plataformas e interfaces, pensábamos diseñar para el usuario..., pero **sin el usuario**. ¡Eso no es suficiente!

www.uoc.edu

La base: *sensibilidad por el usuario*

- ✓ El usuario tiene necesidades, escanea, busca, suele saber lo que quiere hacer..., ¿pero **le resulta fácil**?
- ✓ **No existe usabilidad** válida sin usuario ni contexto.
- ✓ Queremos **saber** dónde mira, qué le atrae, qué le despista, qué recuerda, cómo aprende..., y ellos también quieren participar.
- ✓ El usuario se suele culpar de los errores. Hay que encontrar esos errores. ¡**Obsérvalo y escúchalo!** Te dará muchas claves.

www.uoc.edu

Programa de usabilidad de la UOC

¡ Diseñando un Campus Virtual para el usuario !

Dirección: **Eva de Lera, Enric Mor, Magí Almirall**

Equipo Asesor:

- **Francesc Vallverdú**, *Vice-Rector de investigación, innovación y metodología educativa*
- **Francesc Noguera**, *Responsable del Área de Sistemas de Información*

www.uoc.edu

Misión del programa

- ✓ Aportar una **mejora significativa** a todos los servicios *online* de la UOC, optimizando el tiempo de los usuarios e incrementando su satisfacción.
- ✓ Contribuir a **facilitar el aprendizaje** de las personas que estudian en la UOC, y conseguir que todos los usuarios puedan **satisfacer sus necesidades**, ya sean de aprendizaje, docencia o gestión.

www.uoc.edu

Objetivos del programa

- ✓ Identificar el **impacto del diseño** en los procesos de aprendizaje *online* y en las interacciones en el Campus Virtual.
- ✓ Mejorar la **experiencia de uso** de todos los usuarios de la UOC.
- ✓ Analizar los requerimientos de uso de los usuarios con **necesidades especiales**.
- ✓ Conseguir una máxima **colaboración** con las diferentes áreas de conocimiento de la UOC.
- ✓ Promover la **innovación y la investigación** en la experiencia de usuario.

www.uoc.edu

Algunas de las preguntas a resolver...

- ✓ ¿Cuáles son los aspectos de usabilidad y accesibilidad necesarios para que los usuarios del Campus Virtual puedan **alcanzar sus objetivos**?
- ✓ ¿Cómo pueden estos aspectos garantizar la **satisfacción y eficiencia** de uso?
- ✓ ¿Qué **obstáculos** nos encontramos que causan **frustración** en los usuarios?
- ✓ ¿Cómo puede un **cambio en el diseño** impactar en los niveles de satisfacción?

www.uoc.edu

Metodología 1/3

- ✓ **El diseño centrado en el usuario (DCU)**
 - Poner a la **PERSONA** en el centro del desarrollo.
 - Es un proceso enfocado a los procesos cognitivos de la persona (percepción, memoria, aprendizaje, capacidad de recuperación de errores, satisfacción, frustración, etc.) mientras interactúa con alguna cosa, en nuestro caso, con el Campus Virtual.

www.uoc.edu

Metodología 2/3

✓ **Algunas de las preguntas que resolveremos:**

- ¿**Quiénes** son los usuarios? ¿sus **tareas y objetivos**?
- ¿Tienen **experiencia previa** con este Campus?
- ¿Qué **funciones** necesitan para utilizarlo y aprovecharlo?
- ¿Cómo creen que **debería funcionar**?
- ¿Cómo puede el diseño **facilitar** los procesos cognitivos?

www.uoc.edu

Metodología 3/3

✓ **Lo aplicaremos en base a:**

- **Información de los usuarios:** entrevistas, sesiones de grupo (*Focus Group*), encuestas, cuestionarios, formularios...
- **Análisis de expertos:** evaluación heurística, recorrido cognitivo y del sistema, inspección de la consistencia y estándares...
- **Observación de usuarios:** evaluación en voz alta, protocolo de preguntas, análisis contextual, medida del comportamiento durante el uso, *data mining*, logs, *eye-tracking*

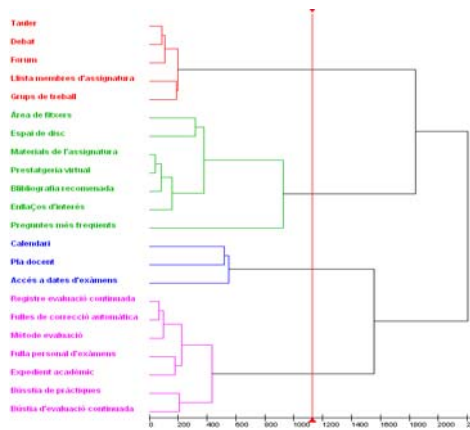
www.uoc.edu

Ejemplo de cómo lo llevamos a cabo

Estudio de caso

www.uoc.edu

Caso 1: categorización de contenidos



- ✓ El usuario agrupa los elementos de contenidos según **le parece** más apropiado encontrar la información.
- ✓ La integración de los resultados **recomienda** una agrupación específica.

www.uoc.edu

Caso 2: diseño de la información



- ✓ El usuario **dibuja lo que recuerda** de la distribución de los contenidos de la sección de novedades y actualidad del Campus

www.uoc.edu

Caso 3.1: el prototipado inicial

Desconectar
Comunicación del web
Ayuda
Buscador
Personalización
Esquemas
6

Inicio

Plataforma Principal

- Asignaturas
- Biblioteca
- Atención al estudiante
- Novedades
- Comunidad
- Servicios

Hola Manel

Correo electrónico

12 de enero de 2002

Asignatura 1	Asignatura 2	Asignatura 3	Asignatura 4
Comunicaciones	Comunicaciones	Comunicaciones	Comunicaciones
Tabla: 0 mensajes nuevos	Tabla: 0 mensajes nuevos	Tabla: 0 mensajes nuevos	Tabla: 0 mensajes nuevos
Tabla: 2 mensajes nuevos	Tabla: 0 mensajes nuevos	Tabla: 0 mensajes nuevos	Tabla: 0 mensajes nuevos
Tabla: 0 mensajes nuevos	Tabla: 2 mensajes nuevos	Tabla: 0 mensajes nuevos	Tabla: 0 mensajes nuevos
Tabla: 0 mensajes nuevos	Tabla: 0 mensajes nuevos	Tabla: 0 mensajes nuevos	Tabla: 0 mensajes nuevos

Novedades

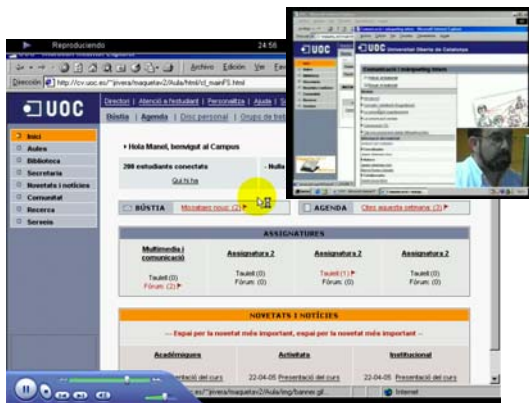
Actos y eventos	La virtual	Académicas
-----------------	------------	------------

- 1 Se cambia de lugar la navegación recursiva y se destacan las dos opciones más usadas por los usuarios: Correo electrónico y Agenda.
- 2 Se muestran los mensajes nuevos del correo electrónico.
- 3 Se muestran las cosas apuntadas en la agenda que debe realizar en los próximos días.
- 4 Se muestran los botones de las diferentes asignaturas con el número de mensajes que hay nuevos.
- 5 Se muestran las diferentes novedades y noticias ordenadas por temas o secciones.
- 6 Es necesario plantearse la utilidad real que esta opción le aporta al usuario.

- ✓ Se elaboran prototipos de **baja fidelidad** en base a los heurísticos.

www.uoc.edu

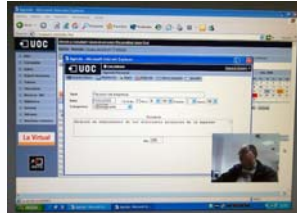
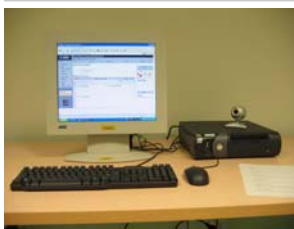
Caso 3.2: tests en prototipos de alta fidelidad



- ✓ Se genera un prototipo de **mayor calidad** y se evalúa con usuarios reales.
- ✓ Las acciones del usuario **se graban** con el laboratorio de usabilidad de la UOC.

www.uoc.edu

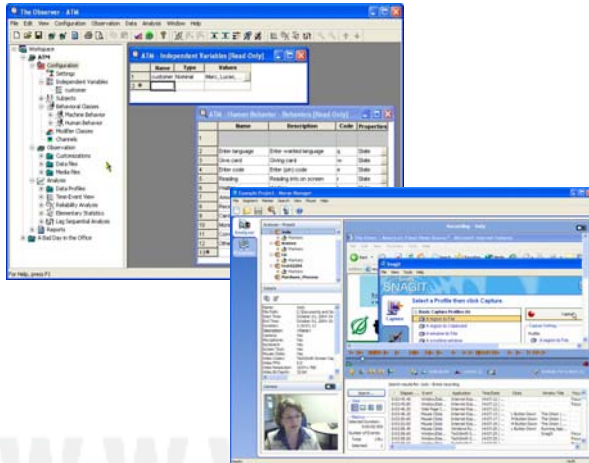
Caso 3.3: nos llevamos el lab a cuestras



- ✓ En las *Trobadas* montamos el lab portátil. **Se prueban** nuevos prototipos.
- ✓ Se **graba** en vídeo para poder analizar a fondo a posteriori.

www.uoc.edu

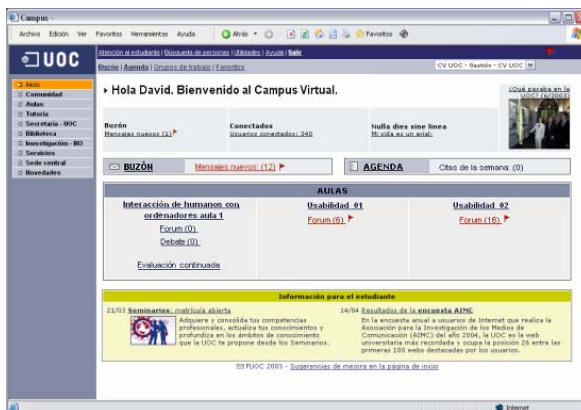
Caso 3.4: análisis de los datos



- ✓ El software nos permite **extraer métricas** cuantitativas y cualitativas.

www.uoc.edu

Caso 3.5: último test y puesta de largo



- ✓ Se evalúa el **prototipo final** con usuarios reales.
- ✓ Identificados los últimos **cambios** se desarrolla el diseño final.

www.uoc.edu

Conclusiones

- ✓ El **usuario está en el centro** de todos nuestros proyectos y participa durante todo el proceso de testeo y desarrollo.
- ✓ El Programa ejecuta y participa en proyectos internos y de investigación que evalúan **el impacto del diseño en las interacciones** en procesos de *e-learning* y en un campus virtual.
- ✓ El Programa **crea en la colaboración** de personas internas y externas a la UOC como método y herramienta de constante crecimiento. La red de colaboradores genera reflexión, intercambio de conocimiento y colaboración en la formación, proyectos y difusión, entre otros.

www.uoc.edu

Muchas gracias por vuestra atención

Para más información contactar con:

Eva de Lera

Consultora HCI
Co-Directora del Programa de usabilidad
Universitat Oberta de Catalunya
www.uoc.edu
email: edelera@uoc.edu

David Maniega

Diseñador y arquitecto web
Miembro del Programa de usabilidad
Universitat Oberta de Catalunya
biblioteca.uoc.edu
email: dmaniega@uoc.edu

www.uoc.edu