

Informes especiales

La dirección de EPI ha pedido la colaboración de los miembros de su Consejo Asesor para que redacten estados de la técnica cortos sobre los aspectos de su especialidad que consideren más relevantes tanto para definir lo que fue 2002 como para prever las tendencias para este 2003.

Los iremos publicando entre éste y los siguientes números.

Documentos y servicios digitales: de la usabilidad al diseño centrado en el usuario

Por Jesús Tramullas

EN EL DINÁMICO campo del diseño de información para el web (que, por suerte, va superando poco a poco la limitada y caduca idea de sólo hacer páginas web) 2001 y 2002 han sido los años de la usabilidad, traducción directa, más o menos afortunada, del término anglosajón *usability*.

La usabilidad se ha puesto de moda entre los equipos públicos y privados relacionados con el diseño y creación de servicios de información, gracias a la divulgación de los escritos de **Jakob Nielsen**. Este autor, especialmente a través de su weblog y de sus dos últimos libros —*Designing web usability: the practice of simplicity* (New Riders, 1999, edición española titulada *Usabilidad. Diseño de sitios web*, Prentice Hall, 2000) y *Homepage usability: 50 websites deconstructed* (con **Marie Tahir**, New Riders, 2001, edición española titulada *Usabilidad de páginas de inicio. Análisis de 50 sitios web*, Prentice Hall, 2002)— ha sido uno de los impulsores de la adopción de técnicas de usabilidad en el diseño web.

<http://useit.com>

Sin embargo, **Nielsen**, a pesar de su prestigio y profesionalidad, cada vez es más contestado en los ámbitos del diseño de sistemas de información. La evolución de la usabilidad y de su acepción durante estos dos años es precisamente una de las causas. Cuando apenas

el ámbito profesional e investigador estaba comenzando a tomar conciencia de la arquitectura de la información, el asalto de la usabilidad ha supuesto su rápida adopción. La causa principal ha sido su formulación como un conjunto de presuntas pautas y reglas a seguir para que una sede web tuviese el éxito asegurado, en virtud de una pretendida facilidad de uso. La usabilidad, que ofrecía una guía rápida y lógica de actuación, fue adoptada en numerosas ocasiones como fundamento del diseño y desarrollo de sedes web. Ha sido frecuente encontrar trabajos publicados en los que la usabilidad aparecía como única guía para el diseño y puesta en marcha de un servicio. Evidentemente, este enfoque exclusivista, basado en el desconocimiento de la evolución de las teorías,



Jesús Tramullas es profesor titular de documentación automatizada en la Universidad de Zaragoza. Responsable de varios proyectos de investigación sobre bibliotecas digitales. Líneas de investigación en diseño y arquitectura de información para sedes web, bibliotecas digitales y gestión del conocimiento. Última monografía publicada: *Recuperación de la información en internet* (con M^º D. Olvera, Madrid: Ra-Ma, 2001).

<http://tramullas.com>

<http://docunautica.com>

as, enfoques y técnicas del diseño de información digital, ha generado abusos y errores. Como puede imaginarse, no es la panacea sino que se trata de una técnica más, cuya aportación positiva depende de encontrar un marco adecuado para su aplicación.

Qué es realmente usabilidad

En primer lugar debe aclararse que no es una técnica de diseño de sedes web. La definición que más se ajusta es la ofrecida por **Kelly Goto** y **Emily Cotler**, para las cuales "Website usability is the measure of how an individual user actually navigates, finds information, and interacts with your website... Usability is not about how you think users will navigate, search or interact" (*Web redesign. Workflow that works*. New Riders, 2001, p. 207). Se trata de un conjunto de técnicas de evaluación, y como tales ofrecen una serie de resultados que permiten extraer conclusiones; en realidad deberían aplicarse durante todo el ciclo de vida del producto, en este caso la información digital. Estas mismas técnicas han sido probadas y aplicadas en el diseño de interfaces de usuario, especialmente en el campo del software, de tal forma que la usabilidad se encuentra recogida dentro de varias normas ISO. Por ejemplo, la *ISO/IEC 9126* e *ISO/IEC 9241-11*, para terminar con la más reciente, la *ISO/TR 16982*, publicada en su

useit.com: Jakob Nielsen's Website

Permanent Content

Alertbox

Jakob's bi-weekly column on Web usability

[In the Future, We'll All Be Harry Potter](#) (December 9)

The world of magic is a world where inanimate objects come alive; it's as if they had computational power, sensors, awareness, and connectivity.

[Flash and Web-Based Applications](#) (November 25)

[Intranet Usability: The Trillion-Dollar Question](#) (November 11)

[Celebrating Holidays and Special Occasions on Websites](#) (October 28)

All Alertbox columns from 1995 to 2002

Get a short newsletter by email when a new Alertbox is published

News

New York Times quotes [Don Norman on BMW's miserable new 745i](#). My wife has this car and I avoid it like the plague because it's so difficult to operate. The screen designs are incredibly complicated: it's clearly a design developed by hardware engineers who don't understand software or screen-based user interfaces. (To be fair: the BMW 745i drives like a dream, as long as you don't need to change any of the settings.)

Last Chance This Week:

Usability Week 2002

> Silicon Valley, Dec. 9-13

Brand-new tutorials with the results of our latest user research:

- > [Intranets](#)
- > [Email Newsletters](#)

Useit

<http://useit.com>

forma definitiva en 2002 con el significativo título *Ergonomics of human-system interaction-Usability methods supporting human-centred design*.

«La usabilidad no puede, por sí misma, ser el núcleo del diseño, planificación y desarrollo de productos de información para internet»

El rigor de las normas ISO atribuye a las técnicas de usabilidad, en principio, su justo papel. La usabilidad no puede, por sí misma, ser el núcleo del diseño, planificación y desarrollo de productos de información para internet, que en el momento actual se identifican con las sedes web. Es más adecuado plantear un enfoque de diseño fundamentado en las experiencias y necesidades del usuario, complementado por la actividad en arquitectura de información, hasta conformar lo que se ha dado en llamar “diseño de información”.

Hacia falta un enfoque más amplio

Desde finales de 2001 ha comenzado a aparecer un notable conjunto de trabajos que superan el limitado enfoque de la usabilidad para entrar de lleno en el estudio y diseño de las experiencias de los usuarios en los entornos digitales. Ejemplo de esta aproximación es la aparición de monografías sobre el diseño centrado en el usuario (*user-centered design*), como resultado de una adopción más profunda y reposada de los principios de la *Human-computer interaction* (HCI) y del diseño de interacción hombre-máquina en el entorno del web. Merece la pena citar por su importancia la monografía de **Jesse James Garrett**, *The elements of user experience. User-centered design for the web* (Aiga-New Riders, 2002). El punto de partida es

ijg.net information architecture resources

last updated 30 Jun 02

Looking for more? My new book, [The Elements of User Experience](#), puts information architecture and interaction design in context for beginners and experts alike. You can now [order the book](#) from Amazon.com.

original work

The Elements of User Experience: This [one-page PDF](#) attempts to impose order upon the chaotic array of terms and concepts currently being used to describe user experience development. This document provides the basic conceptual framework for the resources below.

Translations of this document are available:

- [Spanish](#) (thanks to [Javier Velasco](#))
- [Italian](#) (thanks to [Antonio Volpon](#))
- [French](#) (thanks to [Thierry Goulet](#))
- [Slovene](#) (thanks to [Vuk Cosic](#))
- [Portuguese](#) (thanks to [Livia Labate](#))

Peter Morville's commentary on the [uses and mis-uses](#) of "The Elements of User Experience" should be considered required reading for everyone who uses the document.

The Elements of User Experience is also the title of [my first book](#), coming in 2002 from New Riders.

A Visual Vocabulary: Diagrams are an essential tool for communicating information architecture and interaction design in Web development teams. [This document](#) discusses the considerations in development of such diagrams, outlines a basic symbology for diagramming information architecture and interaction design concepts, and provides guidelines for the use of these elements.

I created a brief [PowerPoint introduction](#) to the visual vocabulary for IA Summit 2002.

What an Information Architect Does: This [PDF document](#) summarizes the results of a comparative analysis of IA job descriptions I conducted in July 2000. This document was the basis for my presentation at [ASIS&T Summit 2001](#).

Jesse J. Garrett

<http://www.ijg.net/ia/>

cadius e-mail

| | | |
|--|---|---|
| <p>Sobre cadius</p> <p>Normas de la lista</p> <p>Preguntas frecuentes</p> <p>Moderadores</p> <p>Eventos</p> | <p>Cadius es una iniciativa al servicio de la comunidad de profesionales de la Arquitectura de Información y la Usabilidad</p> <p>Suscríbete a la Lista de Cadius</p> <p>La lista de discusión de Cadius es un foro de intercambio de conocimiento y experiencias entre profesionales de la AIU</p> <p style="text-align: center;">suscribirse normas de la lista preguntas frecuentes</p> | <p>Opciones de la lista:</p> <p>login</p> <p>archivos</p> <p>suscribirse (se abren en una ventana nueva)</p> |
|  <p>¿qué es este artefacto?</p> | <p>Cocktail mensual de Arquitectos de Información</p> <p>Una vez al mes, los profesionales de la AIU nos juntamos para conocernos, hablar de nuestro trabajo mientras tomamos algo, y pasar un rato agradable entre colegas.</p> <p>Día: el primer jueves de cada mes. Hora: 20:30h</p> <p style="text-align: center;">ver todos los detalles acerca del Cocktail de AIU</p> | <p>cosas interesantes:</p> <p>Existe un estándar para documentar los resultados de un test de usuario. Se trata del "Common Industry Format for Usability Test Reports", que acaba de pasar las fases de revisión pública y va a ser aprobado en breve.</p> <p>Cadius en DMOZ:</p> <p>Cadius ha sido reconocido como "Sitio muy interesante de Open Directory" (Cool Site), dentro de la categoría de Usabilidad de DMOZ.</p> |

Cadius, foro sobre arquitectura de la información y usabilidad (aiu)

<http://www.cadius.org>

estudiar las experiencias que el usuario del web tiene, para recrear aquellas que le son satisfactorias en nuevos productos. Se trata de comprender al usuario para ayudarle, de forma que pueda alcanzar sus objetivos de forma eficiente.

«La arquitectura de la información volverá al primer plano de interés»

El enfoque de diseño centrado en el usuario y en su experiencia propone un modelo completo de diseño y creación de sedes web integrando la usabilidad al mismo tiempo que supera las limitaciones de su mera utilidad. De la misma forma que la simple aplicación de la usabilidad ha llevado a abusos, el estudio de sólo la experiencia del usuario puede conducir a parecidos errores. Sin embargo, en este caso se cuenta con una reconocida investigación en interacción hombre-máquina, con una tradición que se remonta varias décadas, y con un corpus teórico y práctico asentado, lo que actuará como mecanismo de control. Durante 2003 y 2004 se podrá apreciar en la producción editorial un aumento de trabajos de este tipo, al tiempo que

tenderán a desaparecer los dedicados en exclusiva a la usabilidad.

Arquitectura de la información

Esta es otra línea que recuperará su importancia durante 2003. En otoño de 2002 se presentó la segunda edición del afamado “libro del oso polar”, *Information architecture for the world wide web* (O’Reilly, 2002), cuyos autores son **Louis Rosenfeld** y **Peter Morville**. Tras 4 años, y con la experiencia acumulada desde 1998, este volumen ofrece una definición, principios básicos y metodología y procesos, como principales contenidos. La arquitectura de la información se ha revelado como el enfoque en el cual más pueden aportar (al menos por ahora) los especialistas en información y documentación. Con una menor aureola de éxito que la usabilidad, sin embargo se ha consolidado en el campo profesional por su rigor y su estructuración. Valga como muestra la celebración anual de un encuentro sobre arquitectura de la información organizado por la *Asis&t (American Society for Information Science and Technology)*, y la proliferación de cursos y seminarios en todos los niveles. Evidentemente, el mejor de los enfoques sería el

de un equipo altamente interdisciplinar que trabajase el diseño de información desde una perspectiva arquitectónica, atendiendo a las necesidades y experiencias del usuario, y evaluando continuamente la usabilidad de los resultados.

<http://www.asist-events.org/IASummit2002/>

Como en todos los escritos de prospectiva, pueden hacerse todas las predicciones que se deseen, siempre y cuando se tenga en cuenta que son formulaciones de intenciones, más que hechos seguros. Durante 2003 continuará en el campo profesional la tendencia a aplicar en exceso la usabilidad, cosa que decrecerá conforme se vayan divulgando las referencias y las técnicas para el diseño de experiencias de usuario. La arquitectura de la información volverá al primer plano de interés, más centrada y meditada, en el marco de un proceso de diseño, creación y mantenimiento de sedes web, a los que deberíamos comenzar a denominar espacios de información digital. La arquitectura de la información tendrá una relación cada vez más estrecha con la gestión de contenidos en entornos digitales, así como con las herramientas específicas para ello.

Los profesionales debemos posicionarnos

Los especialistas en información y documentación, tanto de la comunidad investigadora como de la profesional, no deberán quedarse al margen de esta evolución. En primer lugar, consciente o inconscientemente, hace ya un tiempo que se superó el estrecho marco de la actividad documental clásica, lo que ha exigido ir al origen, al proceso de diseño y creación de documentos. En segundo lugar, se están creando servicios de información digital, para cuyo éxito es necesario adoptar una metodología rigurosa de diseño: ya no valen las me-

Asilomar Institute for Information Architecture
<http://www.aifia.org>

ras recopilaciones de enlaces, o las páginas web típicas de biblioteca. En tercer lugar, los nuevos perfiles profesionales están demandando a los profesionales y a los titulados las aptitudes y habilidades necesarias para integrarse en equipos interdisciplinarios para espacios de

información digital. El nuevo concepto lanzado por **Rosenfeld**, la *findability*, la capacidad para ser encontrado fácilmente, tiene un fortísimo componente documental, y es en esta línea donde debería desarrollar sus esfuerzos el es-

pecialista en información y documentación.

Jesús Tramullas. *Dpto. Ciencias de la Documentación. Univ. de Zaragoza.*

jesus@tramullas.com

http://tramullas.com