

Usable, accesible, localizable: **USID'06**

Por Mari-Carmen Marcos y Carles Gibernau

EL 26 DE ABRIL DE 2006 tendrá lugar en Barcelona la *Tercera Jornada de Usabilidad en Sistemas de Información Digitales (USID'06)* organizada por el *Grup de Documentació del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya*, que este año cuenta con la colaboración de la *Sección de Documentación de la Universitat Pompeu Fabra*.

El éxito de asistencia de las dos jornadas previas (2004 y 2005), con más de 100 participantes respectivamente, son un claro indicio del interés que la usabilidad y otros temas afines despierta en los profesionales de la documentación. Este año *USID'06* contará con la presencia de cinco conferenciantes que darán su punto de vista experto sobre la usabilidad, la accesibilidad, el diseño de interacción y la Web 2.0.

Como avance de los temas que se tratarán, los ponentes de la *Jornada* responden a nuestras preguntas.

Eduardo Manchón es fundador de *Ainda.info*, consultora de usabilidad, diseño de interfaces y arquitectura de la información. Anteriormente ha trabajado como especialista en usabilidad en *laCaija.es*. Además, es co-fundador de *Panoramio.com*, una comunidad de fotos vinculadas a *Google Maps*, y de *Alzado.org*, un sitio web sobre usabilidad.

En los últimos años ha crecido el número de sitios web disponibles y también el número de usua-



rios que acceden a internet, lo que ha provocado que mucha gente se sienta perdida en un maremagnum de información que no siempre es fácil de encontrar. En este sentido ¿cómo ayuda la arquitectura de la información?

—**E. Manchón**. Los arquitectos de información y especialistas en usabilidad realizan investigaciones con usuarios para averiguar sus objetivos, perfiles y contextos de uso, lo que les permite posteriormente generar arquitecturas de información que se adapten a estas variables y por tanto permitan encontrar lo que se busca de manera más rápida y más sencilla.



Eduardo Manchón
(Ainda.info)

El sistema tradicional de descripción de documentos, que en la web se ha trasladado al uso de metadatos ¿es la solución a los problemas de crecimiento exponencial de la información?

—**E. Manchón**. En mi opinión el sistema tradicional se queda corto por tres razones. Primera, no es posible que una persona o un grupo de personas se dediquen a organizar la información porque el volumen de información a organizar es excesivo, el sistema no puede ser manual.



Julio Abascal (Universidad del País Vasco)

Segunda, el sistema tradicional se pensó para usuarios entrenados y consulta frecuente del sistema, no por personas «de la calle» con un uso esporádico. Tercera, con los nuevos sistemas colaborativos cualquier persona sin formación específica se convierte en generador y clasificador de información.

“La falta de accesibilidad deja fuera a muchos usuarios que podrían manejarse perfectamente si se cumplieran unas mínimas condiciones en el diseño” (Julio Abascal).

¿Qué diferencia hay entre metadatos explícitos e implícitos?

—**E. Manchón**. Explícitos son los creados específicamente para organizar la información; serían los sistemas tradicionales, por ejemplo, las palabras clave, las categorías, etc. Metadatos implícitos son los que se pueden extraer de manera automatizada, por ejemplo el número de links a ese contenido, el número de páginas vistas, etc. Los metadatos implícitos escalan o se adaptan mejor que los explícitos con el aumento de contenidos, son más fiables y más eficientes.

Julio Abascal es catedrático de la *Facultad de Informática* de la *Universidad del País Vasco* y autor de un gran número de publicaciones. Su línea de investiga-

ción se especializa en el desarrollo y aplicación de técnicas de interacción persona-computador orientadas al diseño de interfaces avanzadas para personas con discapacidad y a la comunicación alternativa y aumentativa.

“Hoy en día el modelo tradicional de clasificación de la información con metadatos ‘explícitos’ creados expresamente para organizar la información y los sistemas de recuperación de información basados en ellos son insuficientes” (Eduardo Manchón).

¿Cuál es la definición de accesibilidad que se acerca más a lo que hoy en día se estudia en esta disciplina?

— **J. Abascal.** Existen muchas definiciones de accesibilidad. Las “oficiales” tienden a ser ambiguas. Por ejemplo, el diseño de sistemas y servicios que puedan ser usados por el mayor número de personas. Yo prefiero esta: el diseño de servicios y sistemas sin barreras añadidas. Existen restricciones intrínsecas que no pueden ser eliminadas, pero otras las impone el diseño. Por ejemplo, no se puede hacer que una persona que no ve distinga el rojo del verde. Sin embargo, se puede evitar que el acceso (tanto al contenido como la navegación) dependa del color.

¿A quién beneficia el diseño accesible? ¿Al hablar de accesibilidad web estamos pensando sólo en personas con discapacidad?

— **J. Abascal.** Aunque la promoción de la accesibilidad a los sistemas informáticos y telemáticos, y a los servicios que se proveen a tra-

vés de ellos, tiene su origen en la lucha por la integración de las personas con discapacidades sensoriales, físicas o cognitivas, lo cierto es que los sistemas accesibles también benefician a muchas otras personas, por ejemplo aquellas que disponen de equipamiento no estándar o anticuado, o que acceden mediante ancho de banda limitado, etc. También favorece a quienes acceden mientras realizan tareas que les ocupan las manos o la vista (por ejemplo mientras conducen o trabajan) o que lo hacen en condiciones o lugares especiales (tales como zonas ruidosas u oscuras), todo lo cual es cada vez más corriente debido a la tendencia a la ubicuidad de la computación.

¿Existe usabilidad sin accesibilidad, o accesibilidad sin usabilidad?

— **J. Abascal.** Hay quien cree que la accesibilidad no es más que una parte de la usabilidad. Otros piensan que la usabilidad es parte de la accesibilidad. Posiblemente todos tengan razón y en realidad estén tratando de lo mismo pero poniendo el acento en diferentes aspectos. Desde luego, los especialistas en accesibilidad no descuidan la usabilidad. No tendría sentido un sitio web que cumpla las pautas de accesibilidad pero no sea usable. Nuestro deseo es que tampoco se conciba que un sitio web es usable si no es accesible.

¿Una web poco o nada accesible es una web que “prohíbe el paso” a su información?

— **J. Abascal.** Los sitios web que presentan barreras de accesibilidad son auténticas prohibiciones del paso para las personas que, por las causas mencionadas anteriormente, sufren restricciones de acceso. Por ello, en las legislaciones

de los países desarrollados el problema de la accesibilidad se trata como una cuestión de derechos civiles que debe ser protegida mediante leyes antidiscriminatorias. No debemos olvidar que la falta de accesibilidad es una de las bases de la brecha digital.

“Beta significa que no se sale con toda la funcionalidad, pero la que se saca es perfectamente operativa” (Alberto Knapp).

Frecuentemente se comenta también el sinsentido de diseñar sitios comerciales que dejan fuera a un cada vez más importante sector de potenciales clientes, simplemente porque no utilizan equipamiento de última generación, hablan en otra lengua, tienen restricciones físicas, sensoriales o cognitivas, etc.

¿Crees que la web terminará siendo accesible?

— **J. Abascal.** Creo que es posible que una gran parte de la web se haga accesible. Para ello es necesario no solamente promulgar leyes, sino también crear organismos que vigilen su cumplimiento. Pero aún más importante es que el esfuerzo de accesibilidad no recaiga exclusivamente sobre los diseñadores. Para ello es necesario desarrollar herramientas y metodologías integrables en las herramientas de autor comerciales, que permitan a los diseñadores hacer y mantener sitios web accesibles sin necesidad de realizar un esfuerzo personal extra.



Enrique Dans (Instituto de Empresa)

Enrique Dans es profesor y director del Área de Sistemas y Tecnologías de Información del Instituto de Empresa. Colabora habitualmente con medios de comuni-

cación como *Expansión* o *Libertad Digital*. Recientemente ha sido calificado por el diario *El mundo* como una de las 25 personas más influyentes en España en el ámbito de internet.

En la Web 2.0 ¿qué papel juega la personalización de los servicios por parte de los usuarios?

—**E. Dans.** En eso que se ha dado en llamar Web 2.0 (y que tanta gente está tan ocupada criticando), la personalización juegan un papel de adaptación a los deseos e intereses de los usuarios. No es una vía exclusiva en absoluto: hay servicios que pueden ser fantásticos con una interfaz absolutamente simple (menos es más) y siendo el paradigma de lo impersonal en cuanto a su manejo, pero si son capaces de definir un estándar o de “educar” al cliente, eso no resulta problemático. Lo importante es entender cómo el usuario desea usar el producto y para qué, y a eso se puede dar respuesta personalizando o de otras muchas maneras. En cualquier caso, lo que es importante entender es el cambio en esa relación con el usuario, y su “ascenso al poder” de una manera brutal en el ámbito de la comunicación.

¿La experiencia del usuario es un factor competitivo en la web 2.0?

—**E. Dans.** Por supuesto. Siempre lo ha sido, lo que pasa es que antes, la mayoría de las empresas no le hacían el más mínimo caso o no tenían medios para enterarse de cómo era realmente esa experiencia. Hoy en día, los promotores de una idea son precisamente los usuarios más activos de la misma, para así poder entender cómo siente un cliente, qué tipo de frustraciones tiene o qué tipo de atributos valora. Antes todo era “producto, producto, producto”, ahora, al contar con un canal de comunicación tan privilegiado como el que tenemos y ganar en transparencia, podemos centrar-

USID'06. Barcelona, 26 de abril de 2006

<http://www.cobdc.org/usabilitat>

Prohibido el acceso a la información

Por **Julio Abascal**, *Universidad del País Vasco*

El usuario como generador de arquitecturas de información

Por **Eduardo Manchón**, *Ainda.info*

La experiencia de usuario en proyectos Web 2.0

Por **Alberto Knapp**, *The Cocktail*

Hacia la web de las personas

Por **Enrique Dans**, *Instituto de Empresa*

Errores de diseño de interacción debidos a momentos de euforia

Por **Nacho Puell**, *Cadius*

nos en aspectos que antes eran más intangibles y que en la mayoría de los casos quedaban en buenos propósitos.

Las experiencias más representativas de la web 2.0 se basan en la interacción de un volumen importante de usuarios en su plataforma. ¿Qué oportunidad tienen todos aquellos sitios que no son capaces de atraer a tantos usuarios?

—**E. Dans.** No, no creo que sea un problema de volumen. Si eres *Amazon*, puedes tomar la decisión de poner una caja de búsqueda a la izquierda o a la derecha en una cuestión de minutos, simplemente viendo el comportamiento de unos cuantos miles de usuarios en un caso y en otro. Pero si eres *Pepito* y quieres diseñar tu página personal, puedes preguntar a tus cien lectores cómo les gustaría, o incluso puedes hacer un concurso para que tus lectores avancen rediseños del sitio utilizando *Greasemonkey*, por ejemplo... eso sería un ejemplo de interacción hi-

perdirecta con el usuario, de creación de comunidad. No es el método clásico, pero ya hemos llegado a ese punto en el que cabe esperar que si hablas de alguien en una entrada, ese alguien aparezca y conteste, la interacción más directa que se puede imaginar. Y no está basada especialmente en número de usuarios, aunque puedan jugar un cierto papel.



Alberto Knapp (*The Cocktail*)

Alberto Knapp Bjerén es socio director de *The Cocktail*, una consultora de experiencia del usuario y diseño de interacción. Anteriormente ha sido director del departamento de *User Experience* de *Netjuice Consulting* y responsable de nuevos productos y servicios en *Xfera Móviles*. También es profesor de la *Universidad Europea de Madrid* y del *Instituto de Empresa*.

Uno de los conceptos más extendidos actualmente es el de beta constante en el desarrollo de productos ¿cuáles son los aspectos positivos y negativos del beta?

—**A. Knapp.** Hay sitios web que utilizan la etiqueta «beta» para salir sin funcionar bien, con problemas técnicos. No debería ser así. Beta significa que no sales con toda la funcionalidad, pero la que sacas es perfectamente operativa. Y poco a poco vas añadiendo más utilidades según obtienes *feedback* de tus usuarios.

**“Las personas están tomando conciencia de lo absurdo que resulta reinventar el modelo de mass-media en un entorno como el de la Red y están demandando un papel cada vez más activo”
(Enrique Dans).**

Es una de las características del desarrollo web ágil, y me parece interesantísima. El prototipo se convierte en el primer *release*, y el usuario real prueba servicios que antes tardarían meses en salir, y da un *feedback* que permite mejorarlo de forma escalonada y constante. Porque la clave de un servicio online no es el lanzamiento, sino el segundo año. Ahí es donde se ve qué tiene o no sentido y cómo lo utilizan los clientes.

¿Cómo afecta esto a la experiencia del usuario?

—**A. Knapp.** Esta experiencia se va definiendo poco a poco, a partir del comportamiento del usuario y del mercado. Del desarrollo en cascada y planificado se pasa al desarrollo basado en iteraciones, que requiere un equipo profesional detrás muy experimentado y flexible, y un gestor del proyecto que integre la indefinición en su planificación. Es un cambio cultural que, desde la experiencia que tenemos en *The Cocktail*, merece mucho la pena.

Nacho Puell es co-fundador y coordinador de Cadius, la comuni-

dad de usabilidad más importante de España.. Ha desarrollado su carrera profesional siempre en las áreas de experiencia de usuario y diseño de interacción dirigiendo proyectos para importantes compañías. Ha escrito numerosos artículos e informes relacionados con la usabilidad y el diseño de interacción. Es ponente habitual en conferencias y másters.

Dentro de un proyecto de desarrollo de un sitio web el diseño de su arquitectura y el diseño gráfico son partes fundamentales, pero ¿en qué momento del proceso aparece el diseño de interacción?

—**N. Puell.** En términos de proyectos web, entiendo el diseño como un sistema complejo con muchas facetas (interacción, grafismo, arquitectura, investigación...) y creo que debería formar parte desde la primera reunión de cualquier proyecto, de ahí que mis flujos de trabajo tiendan a ser más iterativos que secuenciales.

“A menudo, en el diseño de aplicaciones, interfaces o productos, la euforia hace que se descuiden ciertas pautas esenciales de diseño de interacción” (Nacho Puell).

El sector tecnológico está pasando por un momento al que denominas «cocktail explosivo de tendencias» ¿hacia dónde nos vemos abocados? ¿Estamos preparados para el cambio?

—**N. Puell.** Es apasionante el momento al que estamos asistiendo. Resulta prácticamente imposible estar al tanto de todas las iniciativas y proyectos que surgen. Casi diariamente probamos alguna beta. Quizás haya que hacer un ejercicio

de autocritica y ver si todos estos servicios van a tener vida más allá de la comunidad desarrolladora y tecnófila. Aún es pronto para ver si realmente estamos ante un cambio, pero deberíamos ver todos los proyectos con una visión de puertas hacia afuera (el verdadero potencial de la red) y esperar a ver qué tal envejecen (y de qué manera).

¿Crees que la euforia de los desarrolladores de sitios web por llegar antes que nadie al futuro ha hecho que se descuide el diseño de la interacción de sus interfaces?

—**N. Puell.** No exactamente. La euforia no tiene siempre connotaciones negativas. De hecho muchos de los nuevos proyectos denominados «web 2.0» basan casi todo su potencial en un diseño de interacción muy trabajado e innovador. Sin embargo, muchas veces por simple desconocimiento, determinadas técnicas y patrones a menudo olvidados pueden ayudar a mejorar muchísimo a estas nuevas iniciativas.

Estas respuestas son un avance de algunos los temas que se tratarán en profundidad el próximo 26 de abril en la 3ª Jornada de Usabilidad en Sistemas de Información Digitales.

<http://www.cobdc.org/usabilitat>

*Mari Carmen Marcos y
Carles Gibernau
mcarmen.marcos@upf.edu
cgibernau@corp.vlex.com*

Leer EPI es como asistir a un curso de formación continua pero con el horario acomodado a tus necesidades.