

Diseño centrado en el usuario de servicios de información digital

J. Tramullas
Santiago, mayo de 2007

1640
Helsinki University Library
The National Library of Finland

Toward a User-Centered Approach to Digital Libraries

Welcome to the 2003 Conference on Users in the Electronic Information Environments
September 8 - 9, 2003
Espoo, Finland

Conference mission
The conference is aimed at promoting scientific discussion and information exchange on issues such as

- how are users acting in the new digital information environments
- do the digital information environments contribute to the quality and productivity of research
- how do the users perceive the new information environments and evaluate their usefulness and usability
- how to evaluate the performance and resources of digital libraries from the viewpoint of service providers
- how do we ensure the usability of the high quality digital resources
- what are the visions for future in this area

Programme
Slideshow presentations of the conference
Organisers
Registration
Participants
Practical Information
Social Programme
Sponsors

ABO AKADEM
UNIVERSITY OF TAMPERE

El problema...

- Los servicios de información digital se construyen para ser utilizados por los usuarios
- Los usuarios necesitan la información digital para desarrollar sus tareas y alcanzar sus objetivos
- Los servicios de información digital no son homogéneos: predomina la heterogeneidad

El enfoque...

- Es necesario idear, crear y desarrollar los servicios de información digital para satisfacer las necesidades reales de los usuarios

Y la realidad...

- Los servicios y productos de información digital vienen sin manuales, sin cursillos y sin servicios de atención al cliente
- El usuario de productos de información digital no pierde el tiempo comprendiendo o indagando, simplemente, se las arregla

Clave: el contexto del usuario

- Hay que definir un marco de trabajo para el diseño centrado en el usuario
- El marco debe combinar las metodologías de desarrollo de sistemas de información, con el entorno cognitivo del usuario
- Debe atender a las interacciones entre el entorno organizativo, el dominio de trabajo, las relaciones sociales y el estado cognitivo del usuario

La interacción como resultado

- El resultado del diseño centrado en el usuario es muestra en la interfaz del sistema
- La interfaz combina información con procedimientos, en una capa de presentación
- El usuario interactúa con el sistema: el diseño centrado en el usuario debe ser también diseño de interacción

LA HCI

- “Human-computer interaction is a discipline concerned with the design, evaluation and implementation of interactive computing systems for human use and with the study of major phenomena surrounding them.” (Hewett et al., 1996).

- SIGCHI (*Special Interest Group on Human-Computer Interaction*) de ACM (*Association for Computer Machinery*)

Hacia una definición

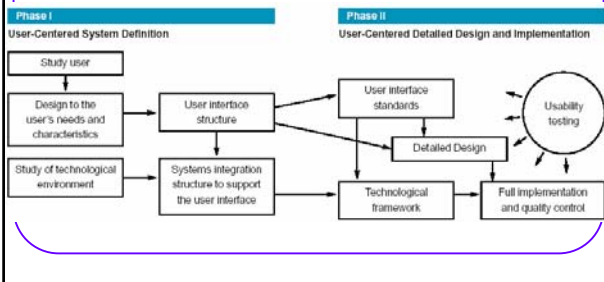
- “UCD is a highly structured, comprehensive product development methodology driven by: (1) clearly specified, task-oriented business objectives, and (2) recognition of user needs, limitations and preferences. Information collected using UCD analysis is scientifically applied in the design, testing, and implementation of products and services.”

TaskZ (2000)

Normas ISO

- ISO 13407: *Human-centred design processes for interactive systems*
 - Aspectos referidos a razonamientos, planificación, principios y actividades
- ISO TR 16982, *Usability methods supporting human centred design*
- ISO TR 18529, *Ergonomics of human-system interaction - Human-centred lifecycle process descriptions*
- ISO 9241-11: *Guidance on Usability*

Diseño centrado en el usuario, según *Human Factors International*



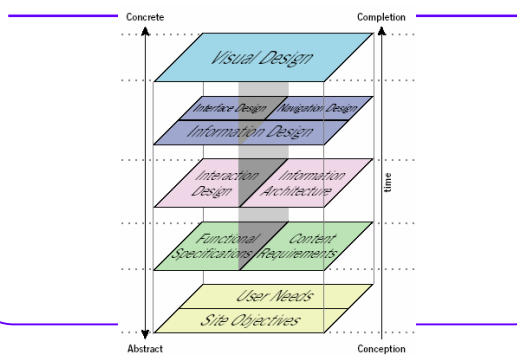
Fases del diseño centrado en el usuario

- Planificación, análisis de requerimientos, diseño previo
- Prototipado, evaluación y revisión
- Diseño y desarrollo, conformidad con lo establecidos en fases anteriores
- Evaluación continua, revisión y cambio. Procesos de reingeniería

Niveles de análisis

- Análisis de usuarios: un estudio y análisis detallado de los usuarios reales y potenciales, así como de los contextos personales, sociales y organizativos en los que se encuentran, utilizando para ello técnicas específicas.
- Análisis de tareas: estudio y evaluación de las tareas que deben llevar a cabo, y que pueden llevar a cabo, mediante la interfaz. Se pone especial énfasis en identificar los objetivos y motivación de las tareas, los procesos a llevar a cabo para su ejecución y su relación y/o dependencia de otras tareas.

Planos en el diseño centrado en el usuario, según J.J. Garret



El diseño centrado en el usuario...

- Supone poner al usuario en el centro del sistema, atendiendo a:
 - Sus necesidades
 - Sus conocimientos
 - Sus habilidades
- Supone aplicar un diseño iterativo, que utiliza como herramienta el prototipo y la evaluación
- Supone que el usuario se integra en el proceso de diseño

...ofrece servicios y productos de información digital

- Que atienden a lo que el usuario necesita, no a lo que el centro tiene o quiere
- Que forman colección según necesidades del usuario, no según costumbres del centro
- Que se organizan según el usuario comprende, no según tradiciones previas
- Que son productos documentales vivos

Métodos para diseño centrado en el usuario

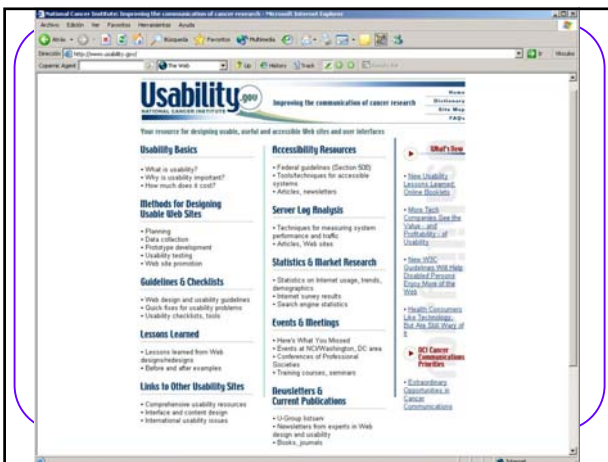
- Definición de audiencias y grupos de usuarios
- Análisis de requerimientos de usuarios
- Diseño iterativo
- Prototipado
- Escenarios de uso
- Evaluación de usabilidad

Técnicas usadas en diseño centrado en el usuario

- Entrevistas
- Cuestionarios
- Observación
- Grupos de enfoque
- Análisis de tareas
- Evaluación heurística por expertos
- *Card Sorting*
- Compilación de normas y procedimientos

Una propuesta de método

Identificar las necesidades de los usuarios y su contexto	Identificar los grupos de usuarios, las necesidades de los mismos, y la formación y capacitación que tienen sobre la cuestión. Conocer su experiencia y sus preferencias
Analizar las tareas de los usuarios	Observar y estudiar las tareas que llevan a cabo los usuarios, en su propio contexto. Debe contemplar los objetivos de los usuarios, y el flujo de tareas, y sus secuencias, que desarrollan los usuarios para cumplir sus objetivos
Establecer objetivos mensurables	Fijar parámetros mensurables, que puedan aplicarse como criterios de calidad en el cumplimiento de los objetivos y de las tareas, y en la satisfacción de los usuarios
Crear prototipos de la interfaz de usuario	Desarrollar prototipos del sistema, tanto en papel, como interactivos. Permite probar varias propuestas.
Probar y testear la propuesta	Desarrollo de tareas reales, con objetivos reales, sobre interfaces plenamente operativos, y con grupos de usuarios reales.
Redefinir, mejorar y probar la nueva propuesta.	Redefinir el prototipo con los resultados obtenidos en la actividad anterior. Los cambios pueden producir consecuencias inesperadas, por lo que es necesario volver a repetir la prueba y test, en ciclo iterativo.



Reflexiones

- Los servicios son para los usuarios...
- Luego deben crearse pensando en ellos...
- Piensa con el usuario, no pienses por el usuario...
- Integra al usuario en el proceso de diseño...
- Y en la evaluación previa al lanzamiento...
- **El éxito de un servicio de información digital lo dan los usuarios**
