

Usabilidad: más allá del cálculo económico

Juan Manuel Carraro
carrarojm@ccomunicacion.com
www.ccomunicacion.com

El cliente quiere saber...

1. ¿Cuál es el ROI de la Usabilidad?
2. ¿En qué medida se pueden mejorar los resultados?
3. ¿Se pueden medir?

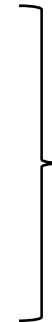
Definiendo la usabilidad

La usabilidad **mide la calidad de la experiencia** que una persona tiene cuando interactúa con un sitio Web, aplicación, software o cualquier otra interface.

Usabilidad

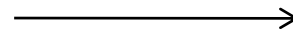
- ❑ La usabilidad puede medirse a partir de cinco variables:

- ❑ Facilidad de aprendizaje
- ❑ Eficiencia de uso
- ❑ Recordación
- ❑ Baja tasa de errores



CUANTITATIVO

- ❑ Satisfacción



CUALITATIVO

Beneficios cuantitativos de la usabilidad

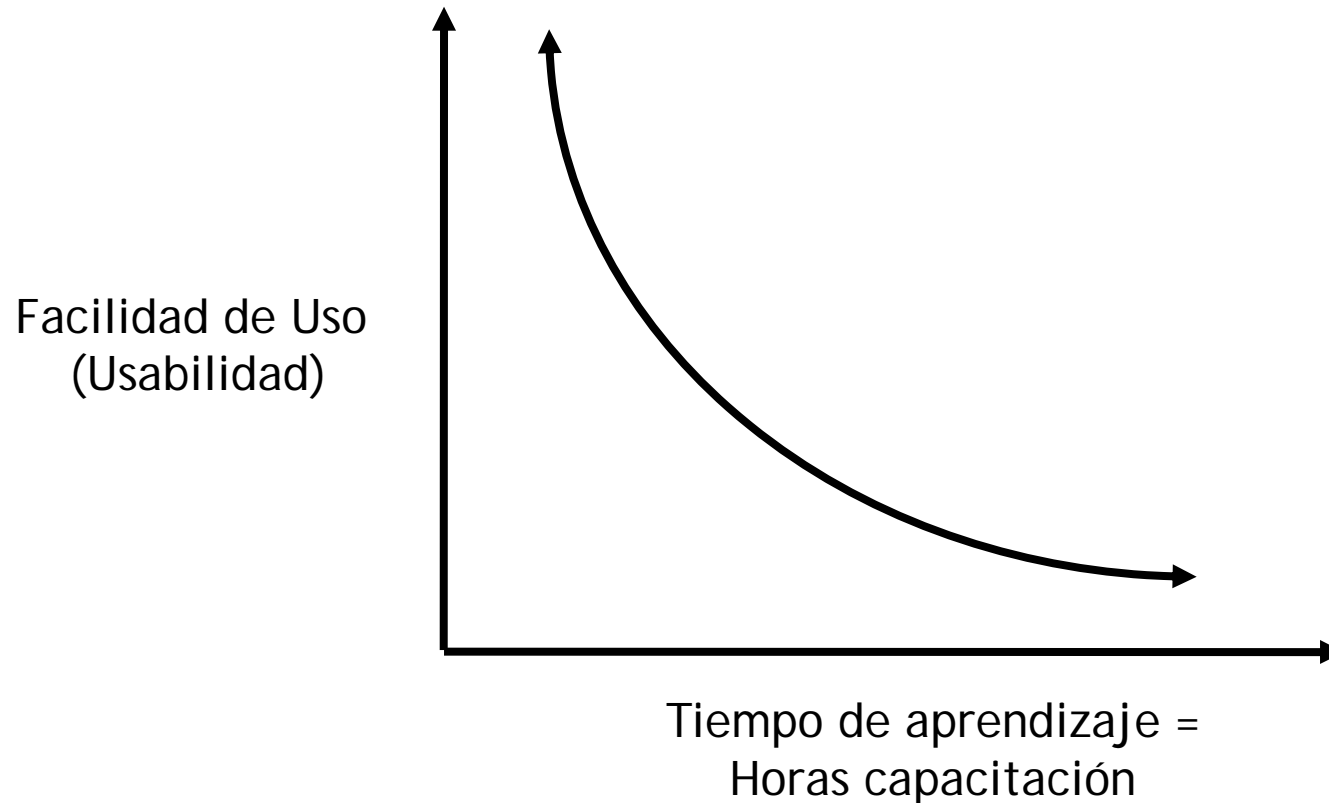
- ❑ Reducción de costos:
 - ❑ Desarrollo
 - ❑ Mantenimiento
 - ❑ Capacitación
 - ❑ Soporte

Beneficios cuantitativos de la Usabilidad

- ❑ Reducción de costos de desarrollo y mantenimiento:
 - ❑ Corregir un problema cuesta:
 - ❑ 1x10 en la fase de desarrollo
 - ❑ 1x100 luego del lanzamiento (Weinschenk 2005)
 - ❑ La mayoría de los costos de mantenimiento están asociados a requerimientos poco o nada satisfechos. (Pressman, 1992)
- ❑ **BASAR EL DISEÑO DE LA INTERFAZ EN LOS REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS**

Beneficios cuantitativos de la Usabilidad

- ❑ Reducción de costos de capacitación:



Beneficios cuantitativos de la Usabilidad

- ❑ Reducción de costos de soporte:
 - ❑ Una llamada a un Call Center puede costar entre U\$s12.- y U\$s250.- (Karat & Lund, 2005)
 - ❑ El 20% de los usuarios de sitios de eCommerce pueden llamar a soporte si encuentran un problema. (Souza, 2001)
- ❑ **MEJORAS EN LA EXPERIENCIA DE USUARIO PUEDEN REDUCIR LA CANTIDAD Y DURACIÓN DE LAS LLAMADAS A SOPORTE TÉCNICO.**

Beneficios cuantitativos de la Usabilidad

- ❑ Incremento de:
 - ❑ Ventas, participación de mercado e ingresos
 - ❑ Visitas y conversiones
 - ❑ Productividad interna

Beneficios cuantitativos de la Usabilidad

- ❑ Incremento de ventas, participación de mercado e ingresos:
 - ❑ Una correcta arquitectura de información y diseño de la interfaz permite que los usuarios encuentren más fácilmente lo que buscan y luego puedan comprarlo.
 - ❑ **DIVERSOS ESTUDIOS CITAN AUMENTOS DE ENTRE UN 10 Y 150% EN VENTAS, CANTIDAD DE COMPRADORES Y TAMAÑO DE LAS ORDENES DE COMPRA. (CREATIVE GOOD 2000; VIVIDENCE 2001; OTROS)**

Beneficios cuantitativos de la Usabilidad

- ❑ Incremento de visitas y conversiones:
 - ❑ El tráfico al sitio de compras de IBM se incrementó 120% luego de un rediseño más amigable. (Battey, 1999)
 - ❑ Bank of America incrementó 45% las inscripciones en línea luego de un rediseño utilizando métodos de usabilidad en el formulario de inscripción. (Hirsch et. al. 2004)

Beneficios cuantitativos de la Usabilidad

- ❑ Incremento de productividad interna:
 - ❑ Una Intranet más usable puede reducir significativamente el tiempo que los empleados necesitan para realizar una tarea rutinaria.
 - ❑ Aplicaciones internas simples, intuitivas y enfocadas en las necesidades de los usuarios aumentan la productividad.

Beneficios cualitativos de la Usabilidad

- ❑ Mayor satisfacción del cliente
- ❑ Mejor imagen de marca
- ❑ Motivación
- ❑ Fidelización

Beneficios cualitativos de la Usabilidad

- ❑ Mayor satisfacción:
 - ❑ La interacción con una interfaz constituye una experiencia vivencial.
 - ❑ A partir de la experiencia, una interfaz tiene la capacidad de generar sensaciones y emociones en las personas que la utilizan.
 - ❑ Una interfaz que es más amigable, intuitiva, rápida, fácil de usar y divertida produce mayores gratificaciones que una aburrida, pesada, complicada o requiere leer un manual para poder empezar a utilizarla.

Beneficios cualitativos de la Usabilidad

- ❑ Mejor imagen de marca:
 - ❑ Un sitio usable transmite un mensaje positivo que refuerza la imagen de marca con atributos como:
 - ❑ Amigable
 - ❑ Fácil
 - ❑ Simple
 - ❑ Rápido
 - ❑ Una empresa que proclama satisfacer las necesidades de sus clientes debe ser consecuente con ese mensaje.

Beneficios cualitativos de la Usabilidad

- ❑ Mayor motivación:
 - ❑ La interacción cotidiana con interfaces poco amigables y no pensadas para satisfacer las necesidades de los usuarios puede ser la causa de una mayor desmotivación e improductividad entre los empleados de una compañía.

Beneficios cualitativos de la Usabilidad

- ❑ Agente fidelizador:
 - ❑ Un usuario feliz es el mejor activo al que puede aspirar una compañía:
 - ❑ Cliente fiel
 - ❑ Defensor de la marca, productos y servicios
 - ❑ Promotor

Retorno de la Inversión

□ La fórmula mágica:

$$\text{ROI} = \text{Beneficio} / \text{Inversión}$$

Ejemplo:

Inversión de \$10.000

Beneficio de \$1.000

ROI 10%

Retorno de la Inversión

- ❑ Para poder estimar el ROI se requieren unidades expresadas en moneda.
- ❑ El beneficio debe estar directamente relacionado con los ingresos o los costos.
- ❑ Sitios de eCommerce o Intranets.

Retorno de la Inversión

- ❑ Para el resto de las interfaces se puede hablar de porcentajes de mejora.

- ❑ Indicadores:
 - ❑ Visitas
 - ❑ Páginas vistas por usuario
 - ❑ Tiempo de permanencia
 - ❑ Conversiones de objetivos
 - ❑ Cantidad de contactos

Retorno de la Inversión

□ Modelo de 7 pasos:

1. Definir el objetivo global
2. Establecer objetivos medibles
3. Construir los indicadores
4. Tomar mediciones previas
5. Tomar mediciones posteriores
6. Contrastar resultados
7. Documentar

¿Para tener en cuenta?

- ❑ Con una inversión en usabilidad del 10% del costo de un proyecto se genera en promedio una mejora del 83% en las métricas de una interfaz. (Nielsen, 2008)
- ❑ Existe una gran dispersión de los valores que pueden obtenerse como resultado, pero todos son positivos.

Retorno de la Inversión

- ❑ Existen una serie de factores que afectan los resultados:
 - ❑ Tipo de interfaz
 - ❑ Industria
 - ❑ Tamaño de empresa
 - ❑ Proceso de desarrollo
 - ❑ Nivel de usabilidad

Retorno de la Inversión

- ❑ Cada empresa debe establecer sus propias métricas de negocio para la inversión en usabilidad.

¡Muchas Gracias!

Juan Manuel Carraro

carrarojm@ccomunicacion.com.ar