

El arte de escribir para web

Buenas prácticas para el manejo de contenidos

Temas

1. **Usabilidad. ¿Qué es y porqué es importante?**
2. Creación de contenidos para web
3. Métricas e Indicadores de Desempeño

¿Qué es la usabilidad?

Definición

- Es la cualidad de un “objeto” para ser usado con facilidad
- Significa que las personas que usan el “objeto”, lo hagan de forma fácil y rápida para conseguir su tarea

La usabilidad se mide

- **Eficacia**
 - Menos errores/**Severidad**
- **Eficiencia**
 - Más rápido/**Desempeño**
- **Satisfacción de uso**
 - Más lealtad/**Percepción**

La usabilidad busca la **facilidad** de...

Fácil de usar:

- o **Búsqueda**

Fácil de comprender:

- o **Juicio**

**Fácil de reconocer y
recordar:**

- o **Memoria de uso**

Usabilidad de
contenidos \approx Calidad
de su estructura

¿Preguntas?

Temas

1. Usabilidad. ¿Qué es y porqué es importante?
2. **Creación de contenidos para web**
3. Métricas e Indicadores de Desempeño

Más del 80% de los usuarios web que crean contenido lo hacen por que les gusta comunicarse e intercambiar información con otras personas.

IBM/ZEM Estudio „Innovación en Medien 2008“

**Y la retroalimentación es vital,
por que nos permite elevar la
calidad y promueve el *expertise***



pero ...

La regla del 1-9-90

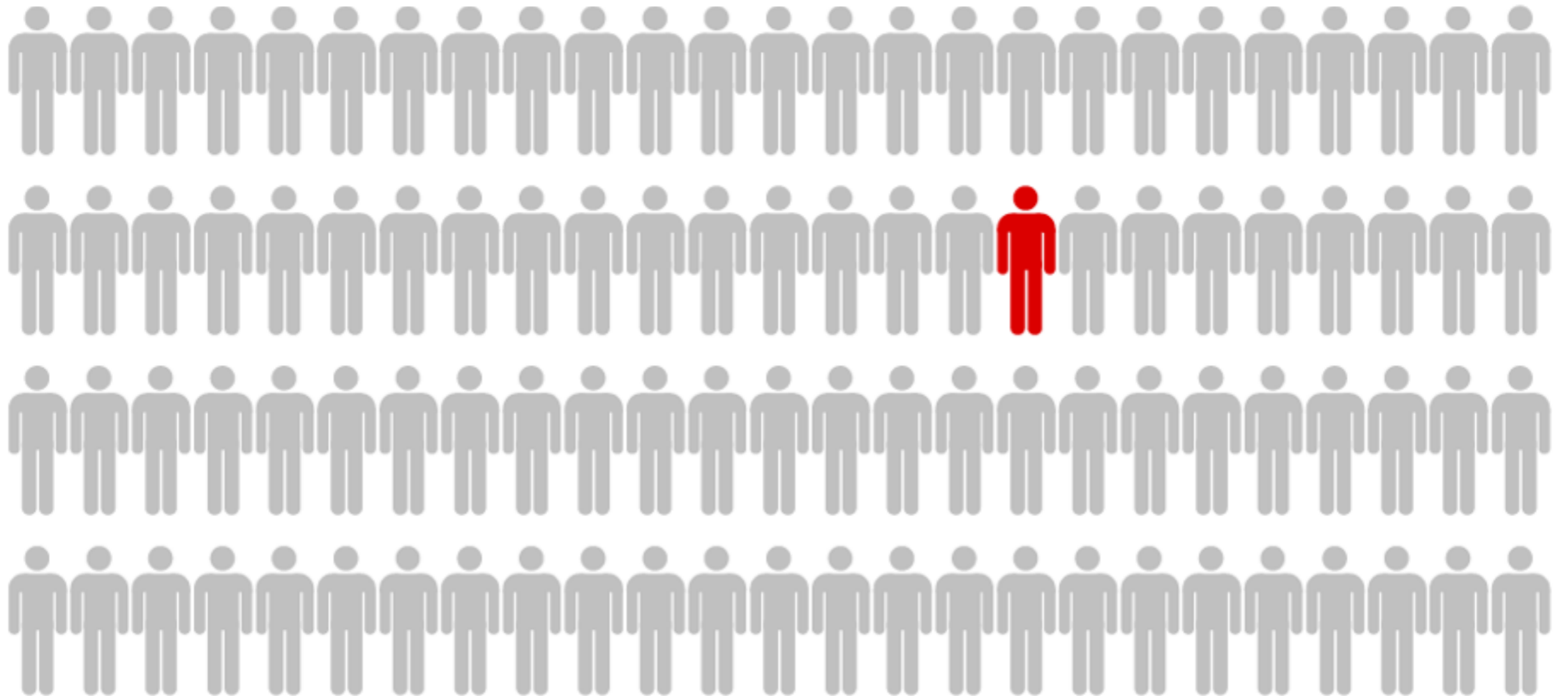
1% de los usuarios web crean la mayoría del contenido

9% lo comentan o etiquetan

90% lo consumen

Fuente: <http://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia/> Nielsen, 2006

¿Cuántos de los
participantes son ese **1%**?

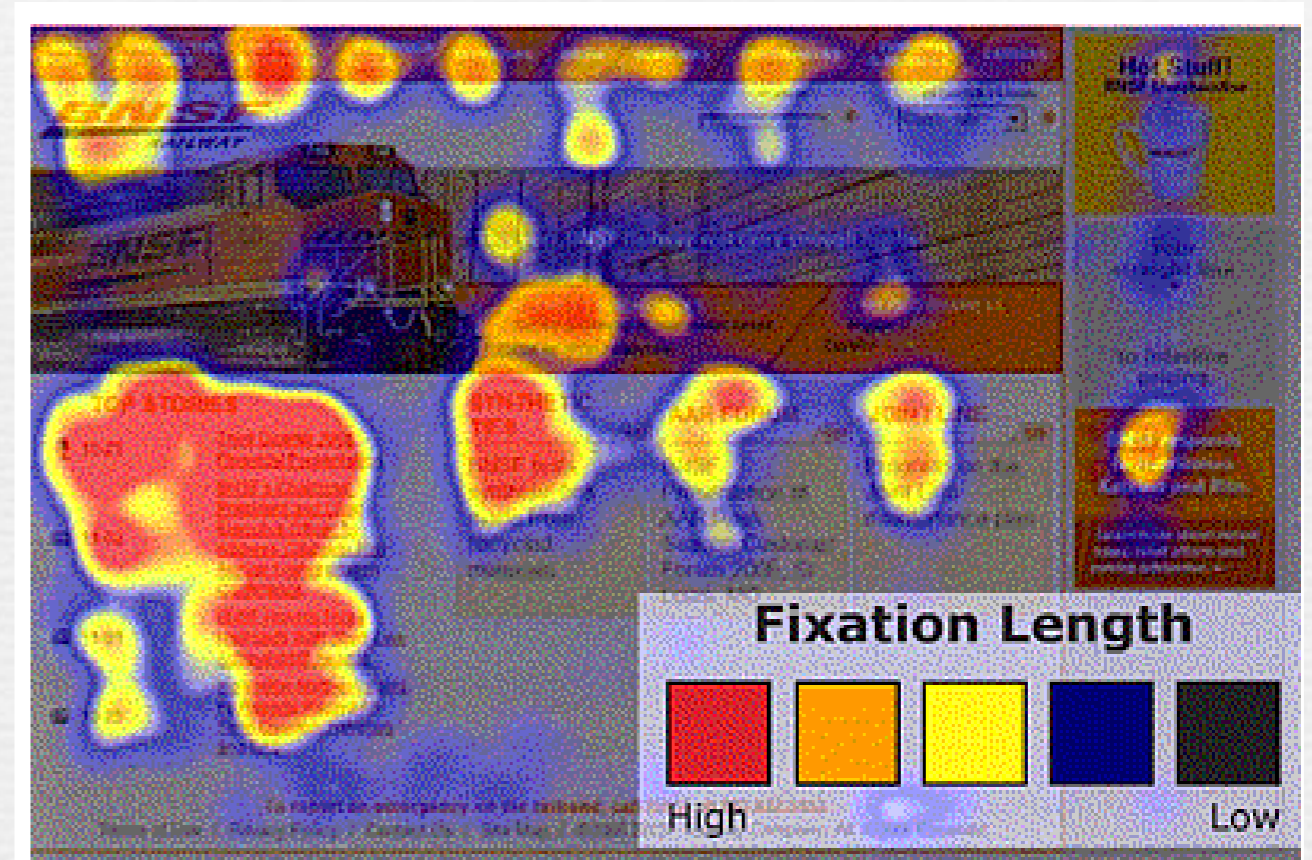
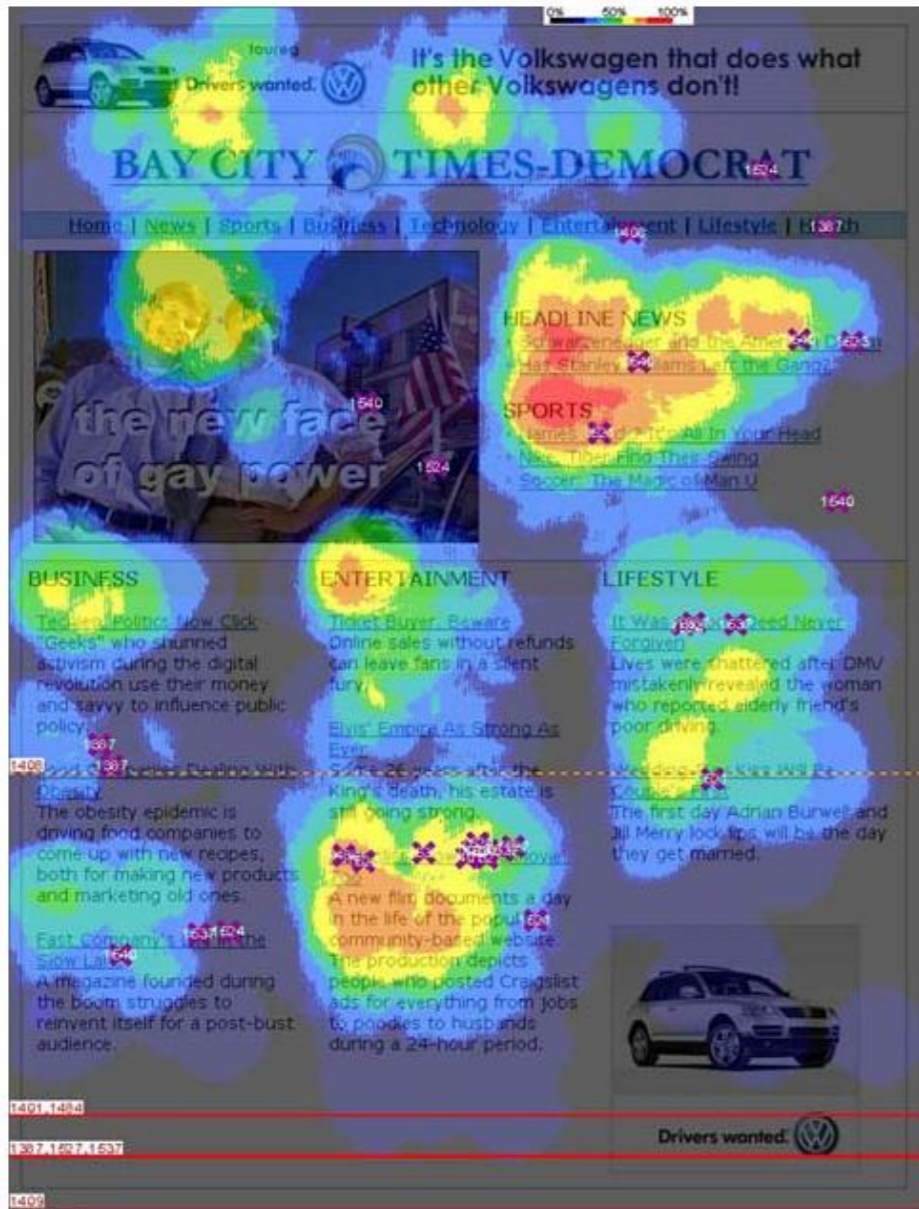


**“Siempre sabemos más
de lo que podemos
decir y decimos más de
lo que podemos
escribir”**

En Web, menos es más...



Y, una palabra vale más que mil imágenes



3 datos vitales

- **79%** escanea y lee párrafos cortos
- **61%** de los problemas de usabilidad tienen que ver con los contenidos
- Se lee **25%** más despacio en pantalla

Fuente: Nielsen Group

¿Cómo escribir para web?

- **Identifica a tu público y comunícate con él**
- **Máxima información con el mínimo de palabras**

Creación de Valor



Fuente: Jeffrey F. Raport y John J. Sviokla. “Explotación de la cadena de Valor Virtual” en *La creación de valor en la economía Digital*. Don Tapscott (Comp.) Buenos Aires, Granica, 2000. P.93


Estilo escritura vs. Usabilidad

- Promocional **0%**

- Objetivo **27%**

- Escaneable **47%**

- Conciso **58%**



Persuasivo
124%

El usuario busca información

Las páginas están compuestas por elementos informativos de distintos tipos:

- Encabezados
- Menús
- Enlaces (links)
- Texto normal, etc.

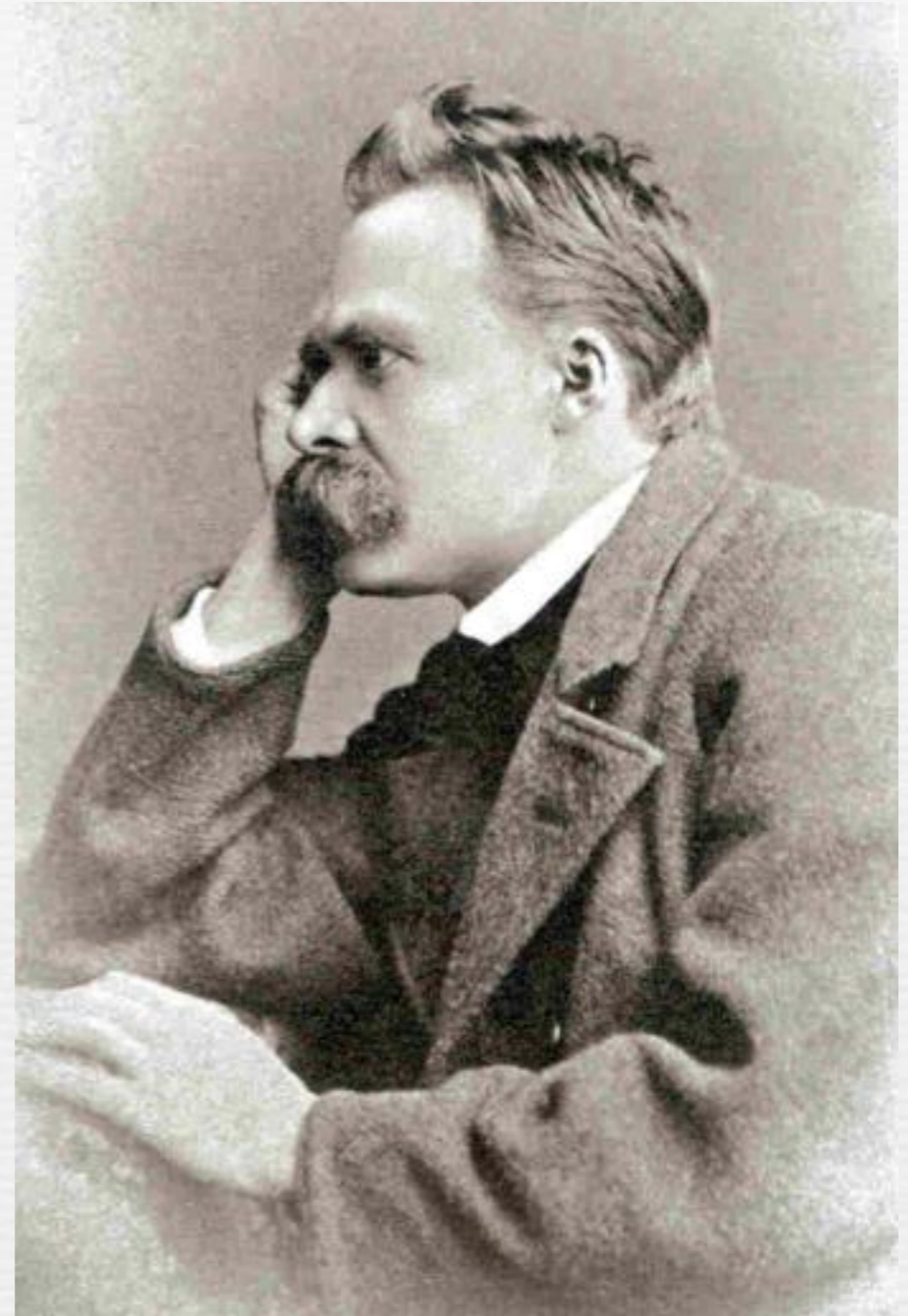
que es necesario coordinar para acabar guiando al usuario a la acción...

Usar un lenguaje claro

- Directo, sencillo y concreto
- Fácil de comprender de forma inmediata
- Cuidar la ortografía y redacción

Recortar, Resumir Reescribir

**“Mi aspiración es decir en diez frases lo que otros dicen en todo un libro”
Friedrich Nietzsche**



Ejemplos...

“**es**” en lugar de “**constituye**”

“**decidir**” en lugar de “**determinar**”

“**usar**” en lugar de “**emplear**”

“**ahora**” en lugar de “**en este momento**”

El orden de los factores si altera el producto:

“La propuesta será presentada por el director el 18 de noviembre”.

“**El director presentará la propuesta el 18 de noviembre**”.

Frases de 20 palabras y uso de enlaces

EL PAÍS.com | Tecnología

Miércoles, 16/2/2011, 08:37 h

Inicio Internacional España Deportes Economía **Tecnología** Cultura Gente y TV Sociedad Opinión Blogs In English

buscar

CiberP@ís

FERIA MUNDIAL DEL MÓVIL



Entrevista exclusiva

"Los mejores días de Yahoo! están por llegar"

Carol Bartz, consejera delegada de la empresa, considera que la revolución sigue estando en los contenidos

Schmidt: "Las operadoras deben ser remuneradas adecuadamente"

El consejero delegado de Google no excluye un pacto con las telefónicas.- Su prioridad son las redes inalámbricas y que los Gobiernos ofrezcan más ancho de banda, que "está mal aprovechado"

Alierta abre la vía de un



Samsung, el principal suministrador de Apple

EL PAÍS

La compañía de Jobs suscribe un acuerdo por 5.800 millones de euros

Apple detecta nuevos casos de trabajo infantil en fábricas que trabajan para la compañía

EL PAÍS

En un informe anuncia la rescisión del contrato con una que empleaba a 42 niños

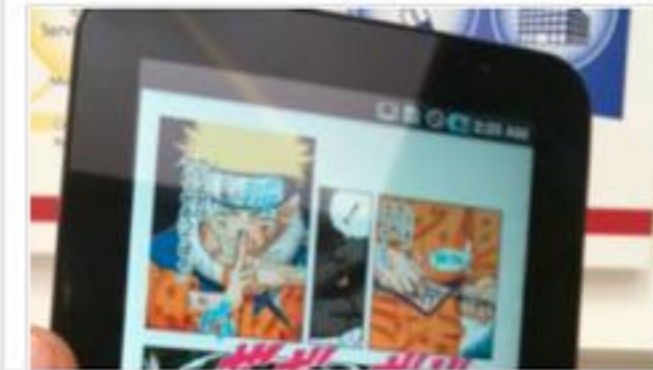
El hombre contra la

widget de **eskup**

feriamundialdelmovil

Internet móvil

Manuel Ángel Méndez **Tabletas y Manga.** Para los japoneses los tablets sirven para muchas cosas, entre ellas, leer Manga. En la foto, en un Samsung Galaxy Tab.



MERISTATION

La revista de videojuegos online número 1 en español para videoadictos con trucos, guías, demos y noticias para todas las consolas

publicidad

Infinitas ideas por descubrir en

Oraciones de una idea por párrafo

 [Registrarse/Entrar](#)



WIKIPEDIA
La enciclopedia libre

[Portada](#)

[Portal de la comunidad](#)

[Actualidad](#)

[Cambios recientes](#)

[Páginas nuevas](#)

[Página aleatoria](#)

[Ayuda](#)

[Donaciones](#)

[Notificar un error](#)

▼ [Imprimir/exportar](#)

[Crear un libro](#)

[Descargar como PDF](#)

[Versión para imprimir](#)

► [Herramientas](#)

▼ [En otros idiomas](#)

[Български](#)

[Català](#)

[Artículo](#) [Discusión](#)

[Leer](#) [Editar](#) [Ver historial](#)



Usabilidad

La **usabilidad** (del inglés *usability*) es la facilidad con que las personas pueden utilizar una herramienta particular o cualquier otro objeto fabricado por humanos con el fin de alcanzar un objetivo concreto. La usabilidad también puede referirse al estudio de los principios que hay tras la eficacia percibida de un objeto.

En interacción persona-ordenador, la usabilidad se refiere a la claridad y la elegancia con que se diseña la interacción con un programa de ordenador o un sitio web. El término también se usa a menudo en el contexto de productos como la electrónica de consumo o en áreas de comunicación, y en objetos que transmiten conocimiento (por ejemplo, un libro de recetas o un documento de ayuda en línea). También puede referirse al diseño eficiente de objetos mecánicos como, por ejemplo, un manubrio o un martillo.

El **grado de usabilidad** de un sistema es, por su parte, una medida empírica y relativa de la usabilidad del mismo.

- **Empírica** porque no se basa en opiniones o sensaciones, sino en pruebas de usabilidad realizadas en laboratorio u observadas mediante trabajo de campo.
- **Relativa** porque el resultado no es ni bueno ni malo, sino que depende de las metas planteadas (*por lo menos el 80% de los usuarios de un determinado grupo o tipo definido deben poder instalar con éxito el producto X en N minutos sin más ayuda que la guía rápida*) o de una comparación con otros sistemas similares.

El concepto de usabilidad se refiere a una **aplicación** (informática) de (software) o un aparato (hardware), aunque también puede aplicarse a cualquier sistema hecho con algún objetivo particular.

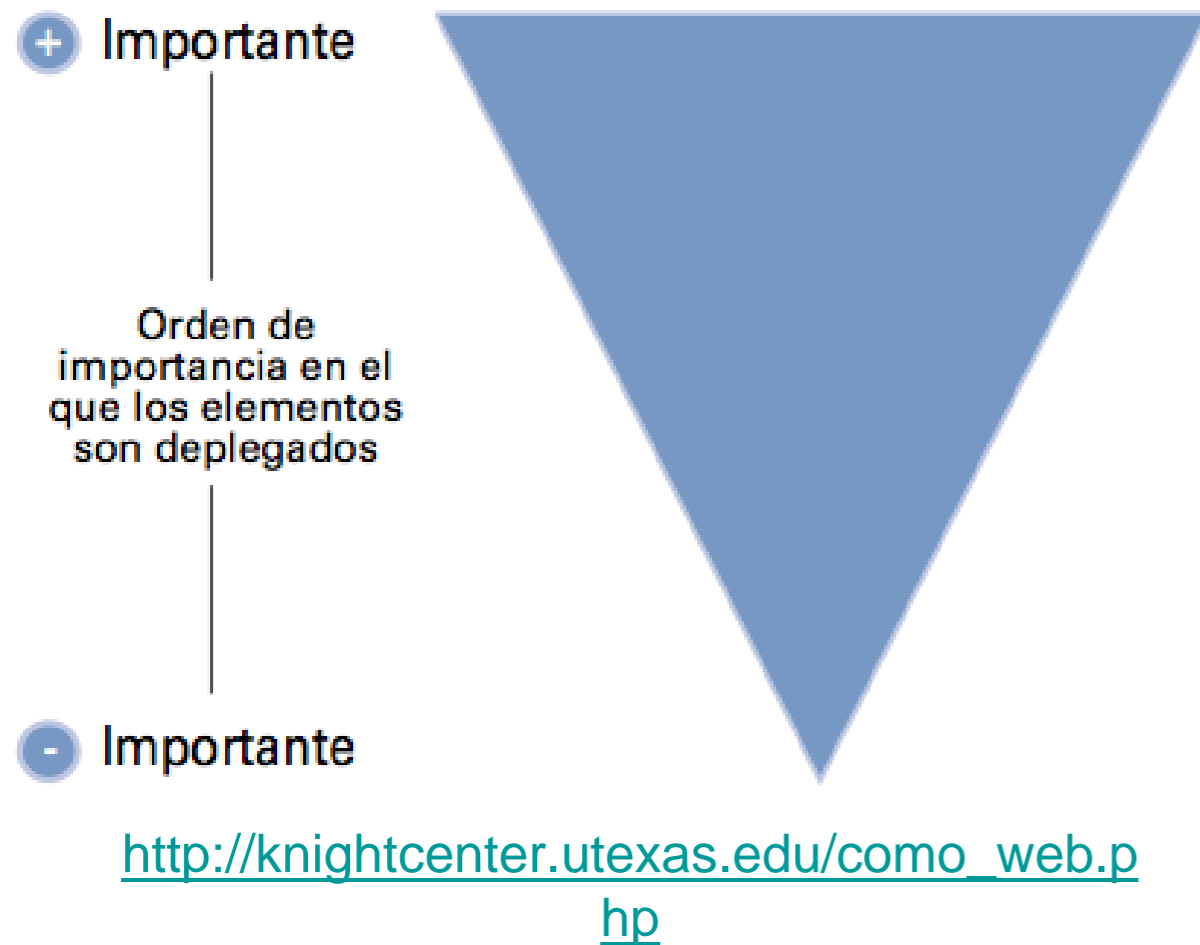
El modelo conceptual de la usabilidad, proveniente del **diseño centrado en el usuario**, no está completo sin la idea utilidad. En inglés, utilidad + usabilidad es lo que se conoce como *usefulness*.

Jackob Nielsen definió la usabilidad como el atributo de calidad que mide lo fáciles que son de usar las interfaces Web.¹

y párrafos de cinco líneas: cortos, de dos o tres frases únicamente y muy directos en su estilo

Contenido en pirámide invertida: de mayor a menor interés.

Estructura de la pirámide invertida vertical



- ¿Quién lo ha hecho? (**sujeto**)
- ¿Qué ha sucedido? (**hecho**)
- ¿Cuándo? (**tiempo**)
- ¿Dónde? (**lugar**)
- ¿Por qué? (**causa**)
- ¿Cómo? (**modo**)

Usar un verbo preciso comunica con mayor fuerza lo que se desea expresar.

También elimina redundancias y reduce la longitud del texto.

Por ejemplo:

- Tomar una decisión / **decidir**
- Proporcionar apoyo / **apoyar**
- Hacer uso de / **usar**
- Sirve para explicar / **explica**
- Efectuar un examen / **examinar**

Abreviar el texto. Omita palabras que no aportan significado.

Por ejemplo:

“como lo habíamos dicho anteriormente”, “de acuerdo a lo que se sabe ”, “todo depende de la información ya conocida”.

La recomendación es hacer el texto tan claro y conciso como sea posible; es decir, reduzca la cantidad de texto eliminando las palabras que no se necesitan.

Facilitar la lectura. Dejar espacios en blanco y evitar el uso de fuentes tipográficas diferentes

Evitar texto en *letras cursivas* y TODO EN MAYÚSCULAS cuando se desea dar énfasis.

Usar una fuente sans serif como Arial o Verdana para texto en la pantalla porque tienen mejor resolución.

Por otra parte, los títulos grandes por lo general usan una fuente serif, como Times New Roman, porque son menos voluminosas.

Encabezados y títulos significativos

Sugerencias para escribir títulos:

- No use más de cuatro a seis palabras por título (entre 40 y 60 caracteres)
- Use sólo palabras significativas. La primera palabra debe tener sentido aisladamente, ya que es la que se lee primero
- Use mayúsculas y minúsculas.
- Asegúrese que cada nueva página tenga su propio título.
- Evite el uso de artículos (un, una, el, la y sus plurales)

Antes

Bienvenido al maravillosamente útil sistema de llenado automático de FormFiller. Se acabó el tener que recordar nombres de usuario y complejas contraseñas. Se acabó el escribir la misma dirección una y otra vez hasta el cansancio. Esta barra de herramienta es tan fácil y sencilla de usar que con un solo click...vualah!! el formulario es llenado con su información. Además, nuestro software de reconocimiento de primerísima calidad lee el formulario y averigua que información debe ir en cada lugar, por lo que ud. simplemente la introduce y presiona Enter, de modo que el formulario sale a toda velocidad. Y por si fuera poco, es super seguro, puesto que su información personal reside en su propia computadora. No espere más y descubra lo que puede hacer con

Después

La barra FormFiller le **ahorra tiempo**, rellorando los formularios por ud.

Es sencillo. No necesita escribir una y otra vez la misma información.

Es rápido. Introduzca la información una vez, y en adelante FormFiller lo hará por usted: Un click y el formulario se completa.

Es seguro. Su información personal esta a salvo y codificada en su computadora para que ninguna otra persona pueda leerla.

Fuente: Price, Jonathan y Price, Lisa. Texto Vivo. Escribir para la Web. Pearson Educación, S.A., Madrid 2002.

X Antes

✓ Después

**773 caracteres
127 palabras**

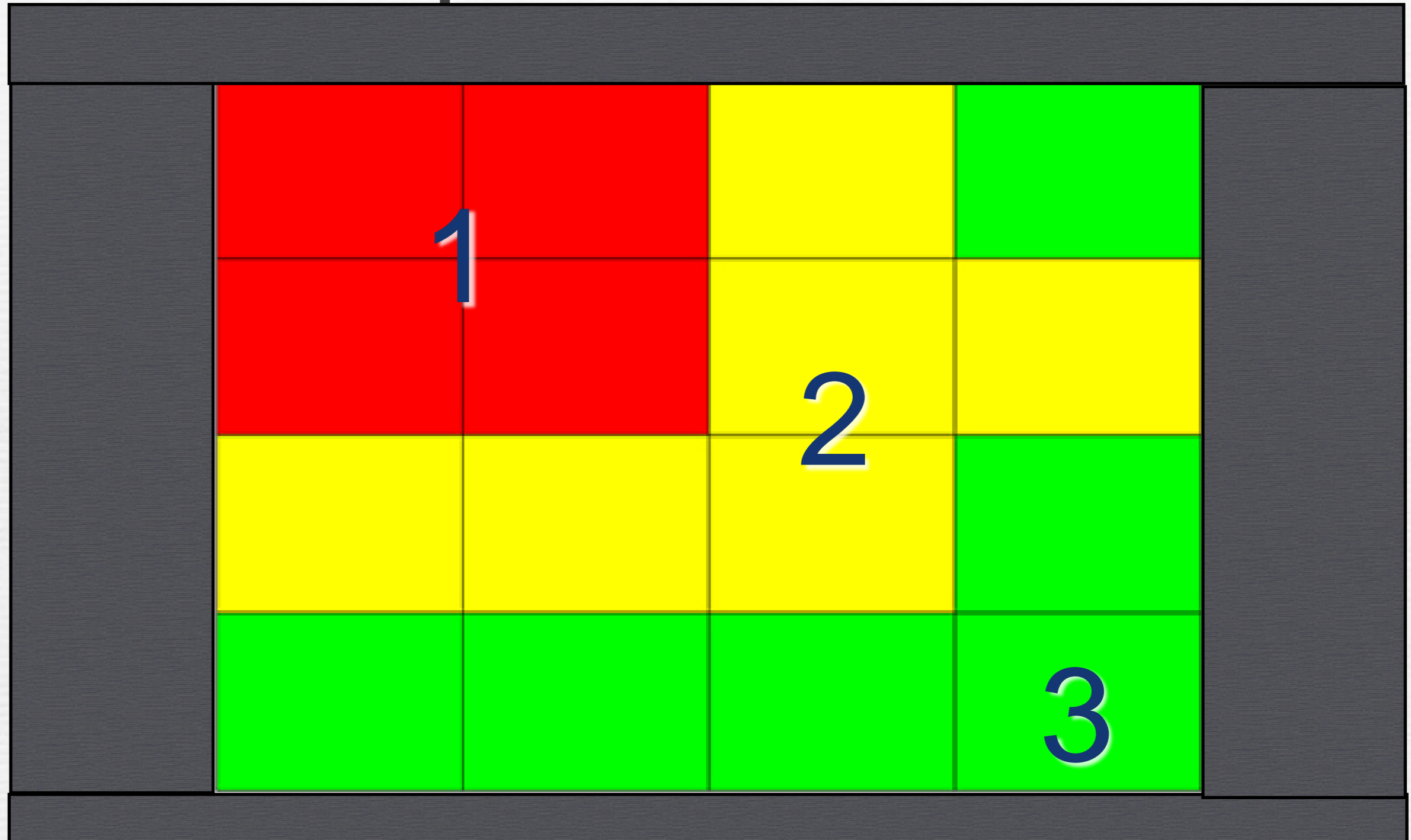
**397 caracteres
65 palabras**



49% menos paja

Fuente: Price, Jonathan y Price, Lisa. Texto Vivo. Escribir para la Web. Pearson Educación, S.A., Madrid 2002.

¿Dónde coloco lo importante?

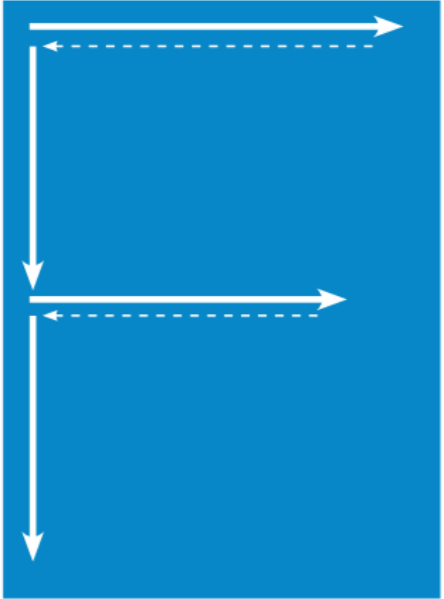


Patrones de Lectura

- importante +

Patrón de lectura en F

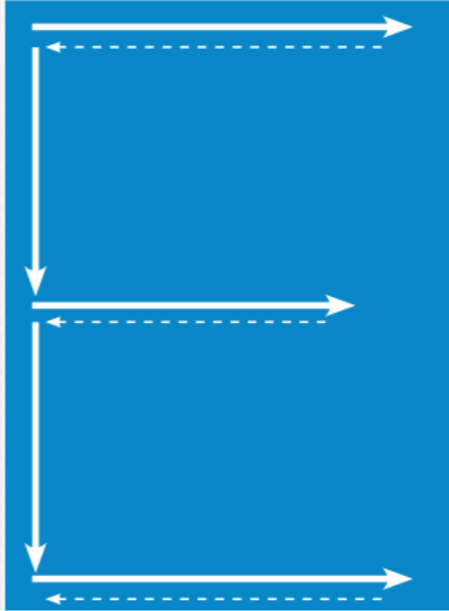
De acuerdo con las investigaciones de Jakob Nielsen , hay un movimiento horizontal en la parte superior del área de contenido, de izquierda a derecha, luego se regresa, hay un movimiento vertical por la parte izquierda de la pantalla; hay segundo movimiento horizontal, pero más corto que el anterior y, finalmente, un movimiento vertical en la parte izquierda de la pantalla. Las flechas indican la trayectoria.



El diagrama muestra un rectángulo azul que representa una pantalla. Una línea blanca con flechas indica la trayectoria de la lectura: comienza con un movimiento horizontal a la derecha en la parte superior, luego un movimiento vertical hacia abajo por el lado izquierdo, un segundo movimiento horizontal a la derecha en la parte inferior, y finalmente un tercer movimiento vertical hacia abajo por el lado izquierdo.

Patrón de lectura en E


El patrón en F, advierte Jakob Nielsen, algunas veces adquiere la forma de E. Las flechas indican la trayectoria.



El diagrama muestra un rectángulo azul que representa una pantalla. Una línea blanca con flechas indica la trayectoria de la lectura: comienza con un movimiento horizontal a la derecha en la parte superior, luego un movimiento vertical hacia abajo por el lado izquierdo, un movimiento horizontal a la derecha en la parte inferior, y finalmente un movimiento vertical hacia abajo por el lado izquierdo.

Patrón de lectura en L invertida

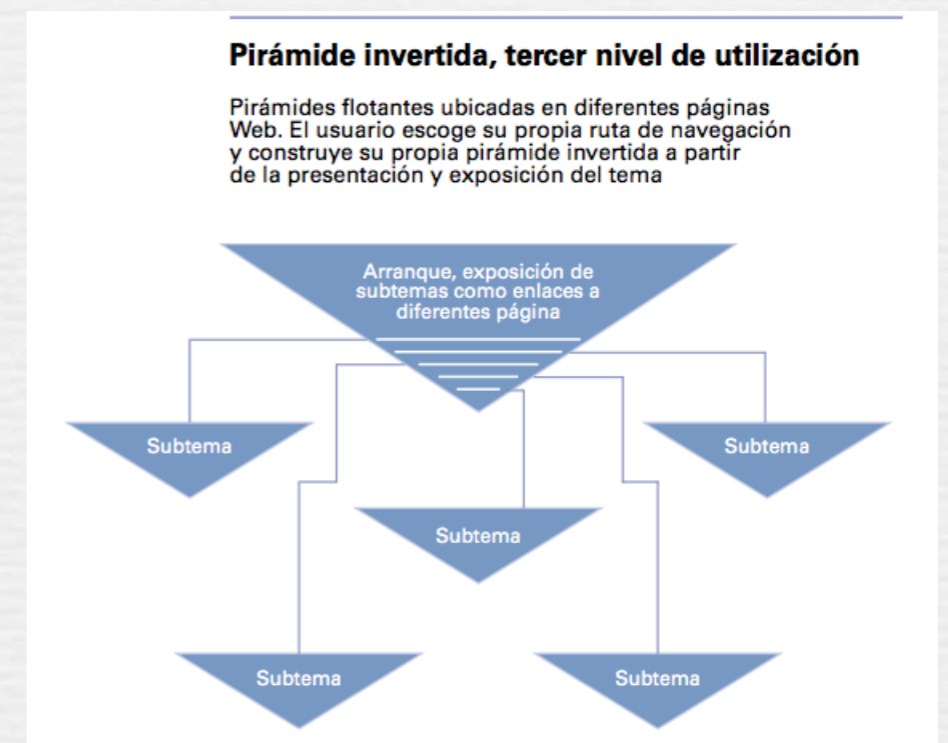
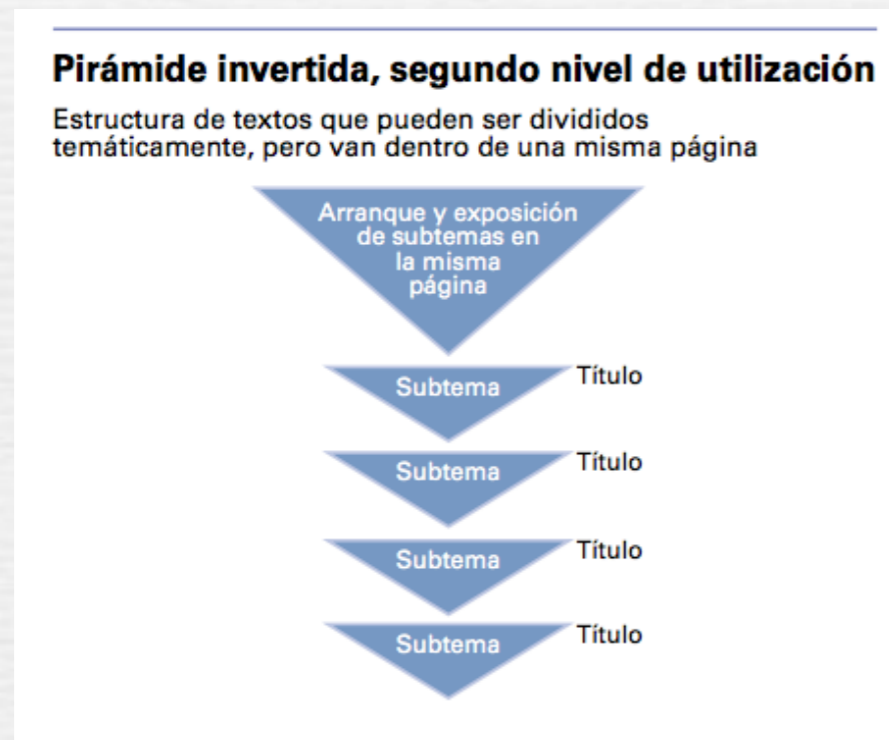
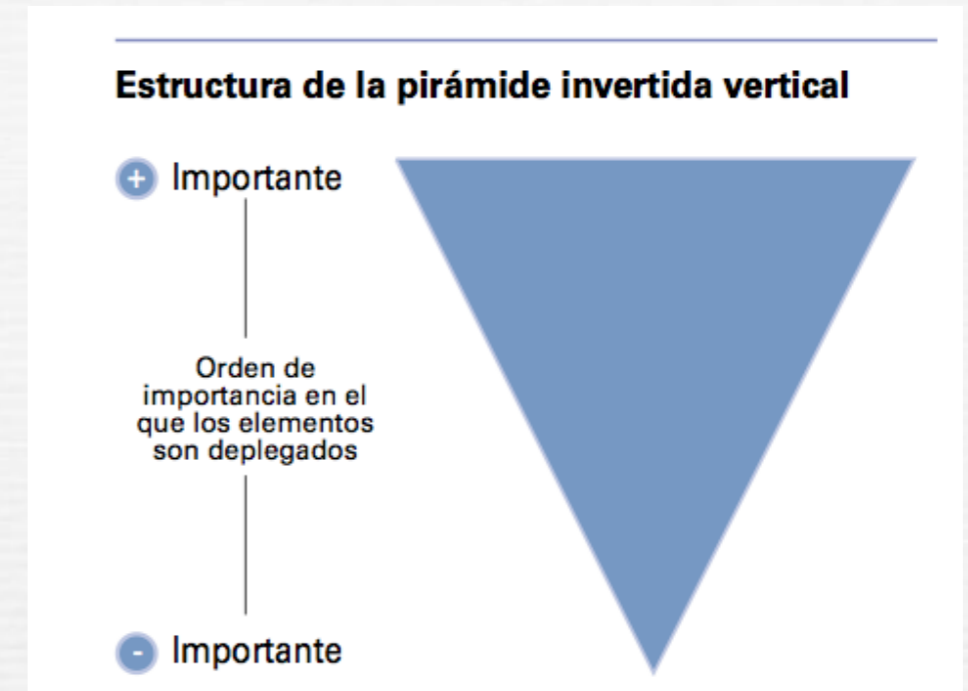
El patrón en F, advierte Jakob Nielsen, algunas veces adquiere la forma de L invertida, con la barra horizontal en la parte superior de la pantalla. Las flechas indican la trayectoria.



El diagrama muestra un rectángulo azul que representa una pantalla. Una línea blanca con flechas indica la trayectoria de la lectura: comienza con un movimiento horizontal a la derecha en la parte superior, luego un movimiento vertical hacia abajo por el lado izquierdo, y finalmente un movimiento horizontal a la derecha en la parte inferior.

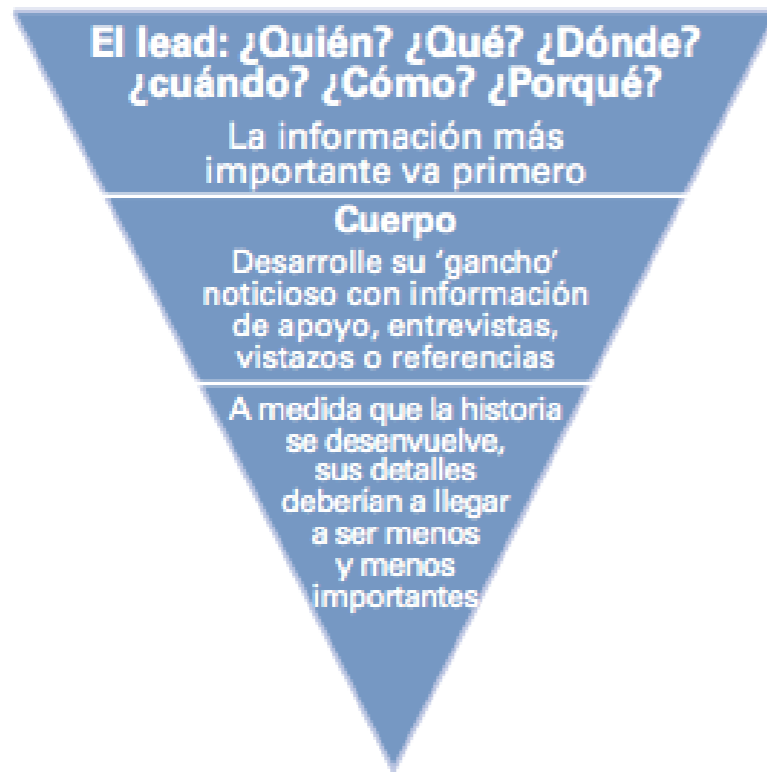
+ importante -

http://knightcenter.utexas.edu/como_web.php



http://knightcenter.utexas.edu/como_web.php

Pirámide invertida, nivel básico de utilización



Referencia: <http://www.delawarenationalguard.com/upar/images/invertedp.gif>

Representación gráfica literal del concepto de pirámide invertida y titulación por diferenciación tipográfica:

Renuncia director de la NASA, Sean O'Keefe

Su salida se produce luego de tres años frente a la agencia espacial estadounidense, marcados por el accidente de la nave espacial Columbia en 2003.

"Él envió una carta de renuncia hoy (lunes)" al presidente Bush, que la aceptó, dijo el portavoz, Glenn Mahone.

Sean O'Keefe, 48 años, dejará el cargo alrededor del primero de febrero, luego de la nominación de su sucesor, dijo el portavoz.

O'Keefe fue nombrado a fines de 2001 al frente de la NASA con el objetivo de reducir los costos y mejorar la rentabilidad.

Pero sus tres años en el cargo fueron marcados por el accidente del Columbia, que se desintegró en el momento de su entrada en la atmósfera en febrero de 2003, causando la muerte de sus siete tripulantes.

http://knightcenter.utexas.edu/como_web.php

¿Preguntas?

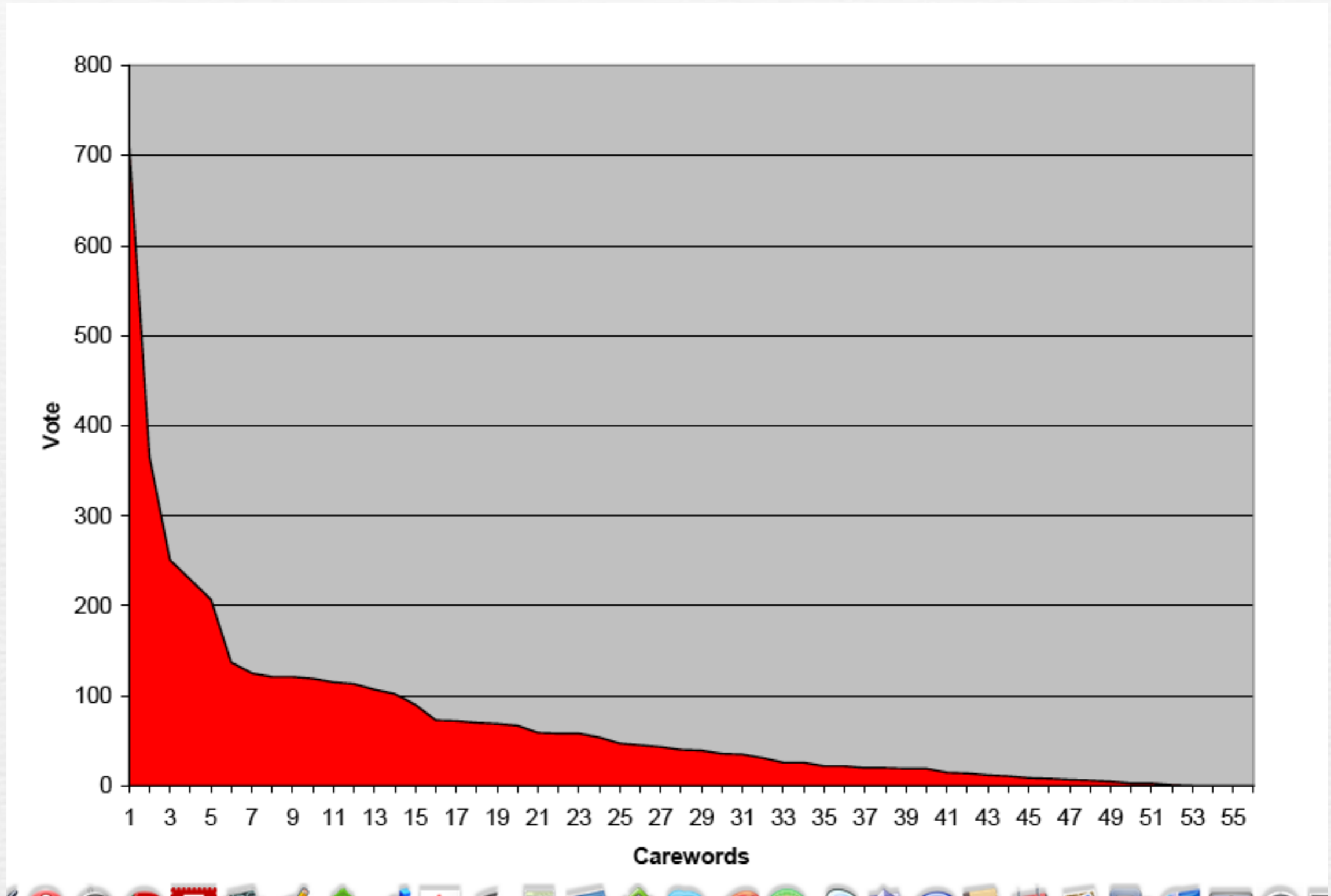
Temas

1. Usabilidad. ¿Qué es y porqué es importante?
2. Creación de contenidos para web
3. **Métricas e Indicadores de Desempeño**

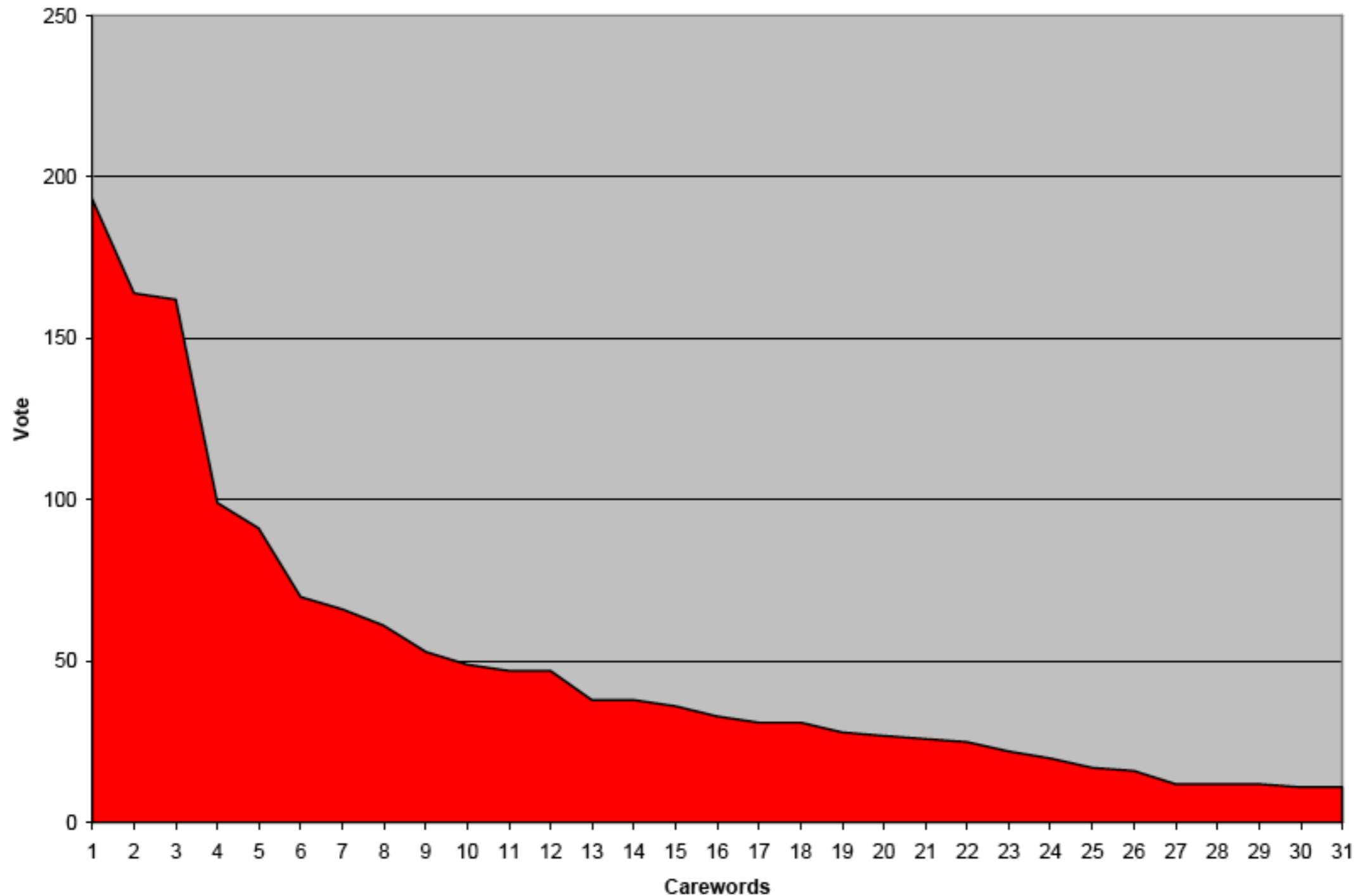
“Lo que no se puede
medir, no se puede
administrar”

Peter Drucker

¿Qué tareas realizan?



¿Qué quieren mejorar?



Indicadores clave

1. Número de páginas vistas
2. Tiempo de permanencia
3. Página de abandono
4. Ruta de navegación
5. Palabras clave en la búsqueda
6. Conversión de objetivos

Retroalimentación

1. Encuestas
2. Buzón de sugerencias
3. Lluvia de ideas
4. Benchmarking
5. Evaluaciones de usabilidad

¿Preguntas?

Gracias
grl@ceus.org.mx