

BLOGS Y USABILIDAD: EL CASO DEL BLOG DE SEDIC

BLOGS USABILITY: THE CASE OF SEDIC'S BLOG

Butera Fajardo, María Jesús. Documentalista. HAY GROUP, mjbutera@gmail.com; **Escudero Galán, Nuria.** Documentalista. Centro de Información Médico-Farmacéutica (CIM) de Pfizer, Nuria.escudero@pfizer.com.

Resumen: Los blogs se han convertido en una potente herramienta de comunicación gracias a su bajo coste y a la facilidad de uso tanto desde el punto de vista del usuario como del autor. Sin embargo para que un blog sea realmente útil, debe de estar cimentado sobre unos pilares sólidos de usabilidad y accesibilidad, de modo que pueda llegar a ser comprendido y aprendido, usado eficientemente, y atractivo para el usuario. Con esta comunicación queremos describir el trabajo realizado en el Blog de SEDIC para asegurar su usabilidad, para lo que nos basamos en los criterios desarrollados por la ISO y en las premisas establecidas por los expertos en el tema. El fin último de la evaluación realizada fue corregir los errores del weblog y alcanzar un nivel de excelencia óptimo para que el Blog de SEDIC se convierta en una herramienta tan útil y cómoda como sea posible tanto para los lectores como para los redactores y colaboradores.

Palabras clave: Usabilidad, evaluación de la usabilidad, weblogs, Blog de SEDIC...

Abstract: Blogs have become a powerful communication tool due to its low cost and the ease of use both for users and authors. However, in order to ensure blog's usefulness, issues like usability and accesibility should be addressed so that its contents are adequately understood and learned, and the blog is attractive and efficiently used. This communication is aimed at describing the work done with SEDIC Blog, in order to ensure its usability, which was based on ISO standards, recommendations and guidelines from main experts in usability. The main objective of the usability evaluation was error correction and to reach an optimal level excellence, so that SEDIC Blog becomes a useful and convenient tool both for readers and authors.

Keywords: Usability, usability evaluation, weblogs, SEDIC Blog....

Introducción

1.1 Blogs y usabilidad

Una de las razones de la “explosión” de los blogs en España en los dos últimos años es, junto con la visibilidad social adquirida gracias a su adopción por parte de los medios de comunicación tradicionales (Tricas, Merelo-Guervós y Ruíz, 2006), la facilidad de uso de las herramientas de gestión de contenidos y publicación web (llamadas *CMS* o *Content Management Systems*) con las que construyen la mayoría de los blogs. Esa facilidad de uso hace posible que cualquier persona con unos conocimientos de Internet básicos pueda publicar en la Web. Los blogs son, en esencia, un nuevo género de página web, y por lo tanto en su creación y mantenimiento deberían tenerse en cuenta las directrices y recomendaciones de accesibilidad, usabilidad, diseño web, etc.

En la literatura especializada existente podemos encontrar distintas definiciones de usabilidad (Folmer y Bosch, 2004), si bien la más extendida es la de la Norma ISO 9241-11(1998) que la define como el “grado de eficacia, eficiencia y satisfacción con la que usuarios específicos pueden lograr objetivos específicos, en contexto de uso específicos”. Aunque la calidad de los contenidos de un blog es principalmente la mejor garantía de éxito, la eficacia en el uso y la satisfacción de los usuarios también contribuyen en gran medida al éxito y buena acogida de un blog.

Si bien es cierto que gran parte su éxito y popularidad se debe en parte a su usabilidad (García, 2006), también creemos que esos mismos aspectos que los hacen fáciles de usar, como son un formato con elementos comunes que se repiten, la existencia de herramientas de creación y publicación de contenidos muy sencillas y el formato RSS que facilita la lectura y seguimiento de los blogs, pueden convertirse al mismo tiempo en problemas de usabilidad. La publicación se centra casi exclusivamente en el contenido, dejando de lado aspectos del diseño web, la usabilidad o la arquitectura de información, ya que el blogger utiliza un software que ofrece unas plantillas fijas y una estructura sobre las que no tiene mucha opción de hacer cambios o mejoras. La ventaja es que la publicación de ideas y conocimiento está al alcance de cualquier persona que disponga de un ordenador y una conexión a Internet, reduciéndose así en parte uno de los posibles factores que contribuyen a la existencia de la llamada brecha digital, pero también hay consecuencias negativas: nos encontramos con miles de páginas en la Red que no siguen las directrices de usabilidad y accesibilidad más extendidas (Web Accessibility Initiative/W3C, 2005; Nielsen, 2002).

1.2 El Blog de SEDIC

En el ámbito anglosajón, los profesionales de la información, tanto en los organismos en los que trabajan y en las asociaciones profesionales, como a título individual, llevan ya unos cuantos años haciendo uso de los blogs. En España, la penetración de este nuevo formato de publicación web ha sido mucho posterior, y está siendo mucho más lenta, pero en los últimos meses hemos podido observar cómo hay más bibliotecas, centros de documentación, museos y asociaciones profesionales que se han animado a “bloguear” (1).

En abril de 2006, un grupo de socios de SEDIC puso en marcha un blog profesional (<http://blog.sedic.es>) (Ver Figura 1 en el Anexo final) con el objetivo de establecer un nuevo canal de comunicación entre SEDIC y sus socios así como con las personas interesadas en sus actividades, contribuir a un mayor impacto social de las actividades de SEDIC y de sus grupos de trabajo y disponer de un foro de difusión y debate para temas de interés profesional.

Creemos que cualquier organización, y especialmente en nuestro caso por ser profesionales dedicados a la gestión de la información, que se decida por el uso de los blogs debe prestar atención a una serie de aspectos básicos: la elección del software y la plataforma tecnológica, la definición de los contenidos, de las políticas de publicación, la elección de las funcionalidades (permitir los comentarios, utilizar categorías, tags)... pero también tendrá que tener en cuenta cuestiones relacionadas con la usabilidad para garantizar un nivel de excelencia óptimo. En esta comunicación queremos describir el trabajo que llevamos a cabo durante los primeros meses de andadura del blog de SEDIC para asegurarnos de que éste alcanzaba unos niveles óptimos de usabilidad.

2 Evaluación de la usabilidad del Blog de SEDIC

En la literatura especializada encontramos distintas clasificaciones de las herramientas y metodologías de evaluación de usabilidad, aunque las más utilizadas las agrupan en función del método utilizado: de testeo, de “inspección” y de encuesta. Para la evaluación de la usabilidad del blog de SEDIC nos decidimos por los métodos más extendidos y utilizados: la evaluación heurística y el test de usuarios.

Los expertos en usabilidad recomiendan realizar siempre primero la evaluación heurística, puesto que es una forma sencilla y rápida de constatar si nuestro sitio web, en este caso, nuestro blog, cumple con una serie de principios generales de usabilidad (heurísticos). Este tipo de evaluación serviría para los aspectos más objetivos, los relacionados con la eficacia y eficiencia del blog. Sin embargo, resulta también de gran utilidad siempre que sea posible, completar esta evaluación con un test con usuarios reales, ya que nos permite aproximarnos con más precisión al uso real del blog. Para evaluar los aspectos más subjetivos, es decir, la satisfacción de los usuarios, se pueden realizar entrevistas personales, *focus groups* o elaborar cuestionarios específicos sobre esos aspectos más subjetivos.

2.1 La evaluación heurística

La evaluación heurística es realizada por evaluadores expertos en usabilidad, en base a unos principios de usabilidad reconocidos (heurísticos) y consiste en la revisión individual de una serie de indicadores, siguiendo una guía elaborada o un checklist, cuyos resultados son finalmente puestos en común por los distintos evaluadores para sintetizarlos. En la literatura especializada podemos encontrar distintos autores que han propuesto conjuntos de principios heurísticos para la evaluación de sitios web (Nielsen, 1994; Hassan Montero y Martín Fernández, 2003a). Aunque los weblogs son en definitiva páginas web, y por lo tanto les son de aplicación estos estándares de usabilidad, sin embargo, también son un tipo especial de páginas web, con unas características y funcionalidades especiales, y por lo tanto tienen unos problemas de usabilidad específicos o no presentan otros de los que recogen en esos conjuntos heurísticos. Recientemente autores como Nielsen (2005) y Barron *et al.* (2005) han propuesto nuevos indicadores de usabilidad específicos para weblogs, sin embargo nos parecieron escasos en el caso de Nielsen (2005) o poco articulados en el caso de Barron *et al.* (2005), por lo que para la evaluación del blog de SEDIC decidimos crear nuestro propio checklist, aunque basándonos principalmente en estos autores. Así, agrupamos las distintas preguntas y aspectos a evaluar en los siguientes ocho grandes apartados:

1. *Identidad e información general sobre el blog.* ¿Quién está detrás del blog y cuáles son los objetivos? Una breve descripción de los autores y de la finalidad ayudarán a generar confianza y aumentarán la credibilidad. También estaremos mejorando nuestra credibilidad y profesionalidad si tenemos un dominio propio (en lugar de uno que contenga “blogspot.com”, “lacoctelera.com”, etc.), además de evitar publicidad o popups. Es aconsejable ofrecer al usuario alguna forma de contacto (correo electrónico, formulario, etc.) aparte de los comentarios e intentar seguir una frecuencia estable de publicación para fidelizar al usuario.
2. *Control del usuario y retroalimentación.* ¿Siente el usuario que tiene control sobre sitio? ¿Se le informa sobre lo que está pasando o ha pasado? Por ejemplo, al incluir un comentario se debería informar al usuario si se ha publicado, si está pendiente de moderación, o, si ha habido un error, decirle cuál ha sido y cómo solucionarlo. Es importante indicar al usuario en todo momento dónde se encuentra y a dónde le llevan los enlaces, por eso aconsejable el uso de enlaces embebidos en el texto, evitando links del tipo “pinche aquí”.
3. *Lenguaje y redacción.* Además de utilizar un lenguaje claro para el usuario, hay que intentar organizar, jerarquizar y agrupar los elementos informativos de forma que aporten legibilidad al mensaje que queremos transmitir, que hagan manejable su estructura y faciliten la comprensión de la información al usuario. Se recomienda poner especial atención a los títulos, que deben ser precisos y concretos y ser descriptivos del contenido del post.
4. *Estructura, navegación y “findability”.* ¿Es adecuada la organización de los contenidos? La estructura y el menú deben ser iguales en todas las páginas ¿Resulta fácil para el usuario encontrar la información? Por defecto el formato blog ordena los contenidos de forma cronológica, por lo que a menudo la información se queda “enterrada” en los archivos; es aconsejable proporcionarle al usuario otras formas alternativas de recuperar la información: por categorías, buscador por palabras, por autores, textos más leídos, tags, etc. También resulta muy útil enlazar con posts anteriores relacionados, no debemos asumir que el usuario es habitual y ha leído todo lo que hemos escrito con anterioridad.

5. *Diseño y estética.* El diseño debe ser minimalista, evitando la sobrecarga informativa y visual, eliminando los elementos innecesarios.
6. *Consistencia y estándares.* Intentar cumplir los estándares de accesibilidad y diseño web (XHTML, CSS) así como mantener la coherencia en todo el blog: en la forma de enlazar y citar, en la estructura de los posts, en el tamaño y colocación de las imágenes y logotipos, etc. Debemos asegurarnos de que el blog es compatible con distintos navegadores y resoluciones de pantalla.
7. *Ayuda y aprendizaje.* Aunque lo ideal sería que el usuario pudiese utilizar el sistema sin necesidad de ayuda, los blogs, al ser un nuevo formato web con unas características muy especiales con las que no todos los usuarios están familiarizados, deberían ofrecer ayuda y documentación de apoyo a la navegación y utilización de las funcionalidades específicas (RSS, comentarios, etc.).
8. *Funcionalidades propias de los blogs.* ¿Son las funcionalidades propias de los blogs fácilmente identificables? Debería haber un enlace claro y visible a los contenidos sindicados (RSS), los enlaces permanentes deberían ser reconocibles como tales.

La evaluación heurística fue llevada a cabo de forma individual por tres evaluadores (Nielsen (1994a) recomienda entre tres y cinco), miembros del equipo del blog. Una vez realizada la evaluación, los resultados se pusieron en común llegando a la conclusión de que el blog de SEDIC cumplía con los principios básicos de usabilidad, sobre todo en cuanto a los estándares de accesibilidad (el código fuente es validado por el W3C, tanto las imágenes como los enlaces incluyen el texto alternativo...); además el blog mantiene la consistencia en la estructura de navegación, en el estilo de redacción, etc. (a las que se prestó especial atención tal y como reflejan documentos como el libro de estilo y las políticas de publicación). No obstante, se detectaron algunas cosas que mejorar, sobre todo en relación con la parametrización y personalización de las funcionalidades del software de creación y publicación que utilizamos, Wordpress, como la consistencia de la estructura entre la *home* y los *posts* individuales (el menú de navegación no aparece en éstos últimos) o el formato de los enlaces permanentes.

2.2 El test con usuarios

El test con usuarios es una prueba de usabilidad que se basa en la observación y análisis de cómo un grupo de usuarios reales utiliza el sitio web, mediante la realización de una serie de tareas concretas; los usuarios expresarán en voz alta lo que hacen y lo que piensan mientras realizan esas tareas, y el observador irá anotando los problemas con los que se encontraron los usuarios. Un test de usuarios requiere de un “laboratorio” donde poder llevar a cabo estas observaciones, así como contar con profesionales de diferentes sectores para medir todas las variables y factores que influyen. Al ser una primera fase de análisis, creímos conveniente realizar las denominadas pruebas informales o test de “guerrilla”, descritas por Hassan Montero y Martín Fernández (2003b) con las que podemos detectar los fallos más importantes, aunque no se descarta la posibilidad de llevar a cabo pruebas más precisas en un futuro.

En nuestro caso realizamos el test de manera individual con 6 usuarios (según Nielsen (2000), 4 o 5 participantes son suficientes para descubrir el mayor número de problemas), cuyo perfil correspondía a usuarios avanzados de Internet, con una experiencia de al menos tres años realizando búsquedas de información en la Red como parte de las tareas diarias de su trabajo (2 de los 6 usuarios dedican toda su jornada a realizar búsquedas expertas en la red, y otros 2 dedican más de 3 horas diarias). Estas son las preguntas y tareas que propusimos a los usuarios:

- Preguntas iniciales dirigidas a conocer su primera impresión general de la página:
 1. ¿Qué tipo de página es ésta? ¿Cómo lo sabe?
 2. ¿Qué tipo de información cree que encontrará en este sitio? ¿Por qué?
 3. ¿Quién o quiénes son los autores de la página?
 4. ¿Cuál es su impresión general de la página de inicio?
- Tareas para evaluar la eficacia y efectividad del blog, ver si resulta sencillo utilizar las principales funcionalidades del blog:
 5. Imagine que ha entrado en este sitio para buscar información sobre la Feria Mundial del Libro Electrónico, celebrada durante el mes de julio, ¿cómo la localizaría?
 6. Vuelva a la página principal del blog de SEDIC.

7. ¿Cómo referenciaría o haría un enlace al post de Luis Rodríguez Yunta sobre la I Jornada sobre revistas científicas electrónicas en acceso abierto?
 8. Deje un comentario para ese post.
 9. Suscríbese al canal RSS del blog de SEDIC.
- Preguntas abiertas para recoger la impresión final de los usuarios una vez terminada la evaluación, es decir, medir la satisfacción:
 10. ¿Cuál es su impresión general del blog de SEDIC?
 11. ¿Cuál es su opinión sobre las capacidades de búsqueda de información en el blog?
 12. ¿Qué es lo que más le ha gustado? ¿Y lo que menos?

Para la realización de las mismas, los usuarios podían consultar la ayuda del sitio. Tenemos que tener en cuenta que los blogs tienen una estructura y una arquitectura de información específica, unas características y funcionalidades propias y particulares (comentarios, enlaces permanentes, suscripción a canales RSS...) que exigen unos conocimientos mínimos por parte de los usuarios para poder utilizarlos correctamente.

Los usuarios identificaron con facilidad que se encontraban en un weblog, y realizaron sin problemas tareas específicas del formato blog como la inclusión de comentarios. Valoraron muy positivamente el abanico de opciones de navegación que les ofrecía el blog (por categorías, archivos, por autores y buscador), aunque se detectaron algunos problemas en el comportamiento del buscador. El test de usuarios resultó muy útil para detectar algunas mejoras necesarias asociadas al rotulado de las opciones (enlace a la página de inicio, documentación de ayuda) y sirvió para constatar que los blogs son un género especial de página web con unas características y funcionalidades muy concretas, por lo que la inclusión de ayudas contextualizadas es necesaria en especial en el caso de los enlaces a contenidos sindicados (*feeds* RSS).

3 Conclusiones

- La evaluación heurística y el test de usuarios constataron que en el trabajo inicial de diseño y creación del blog de SEDIC se había intentado, en general, cumplir con los estándares de usabilidad y accesibilidad, así como de facilitar la navegación y búsqueda de información, tanto a través de la arquitectura, a la que se prestó especial atención para mejorar las opciones de navegación básicas del formato blog, como con la documentación de ayuda.
- Sin embargo, la evaluación llevada a cabo, en especial el test de usuario, sirvió para detectar algunas mejoras necesarias encaminadas a asegurar que los usuarios puedan sacar todo el partido de la herramienta, en especial en lo relativo al uso de los *feeds* RSS y a algunas herramientas como el buscador.
- Se constató que a pesar de las posibilidades que ofrece la tecnología RSS, que constituye uno de los principales valores del formato blog, éstas se ven mermadas por el escaso conocimiento y uso que por ahora demuestran los usuarios.
- A partir de la obtención de los resultados de la evaluación, creímos conveniente hacer algunos cambios encaminados a mejorar sustancialmente la navegación del usuario. Algunos de éstos cambios han sido la inclusión de un botón de "Inicio" para facilitar la navegabilidad del usuario, la eliminación de algunos logos y elementos superfluos que producían confusión (logo de SEDIC), o la revisión de las "categorías" para hacerlas suficientemente descriptivas.
- Dada la utilidad de la evaluación realizada, decidimos establecer una revisión periódica sobre la satisfacción del usuario para seguir identificando potenciales áreas de mejora. Así, hemos previsto realizar a lo largo de este primer año de andadura del blog una encuesta de satisfacción a usuarios.

Notas

- (1) En el ámbito anglosajón, una de las recopilaciones más exhaustivas de blogs de bibliotecas es la mantenida por Amanda Etches-Johnson en Blogging Libraries Wiki, que a junio de 2006 recogía 388 blogs activos (<http://www.blogwithoutalibrary.net/?p=211>). En España, aunque no existe ninguna recopilación exhaustiva, en Deakíallí se recogen algunos (<http://deakialli.bitacoras.com/archivos/2006/03/20/bibliotecas-que-bloguean2>)

Referencias bibliográficas

- Barrón, Gustavo et al.** (2005) “Errores de Usabilidad en Blogs”. Consultado en: 17-07-2006.
http://www.veaseademas.com/archivos/2005/11/errores_de_usab.html
- Folmer, Eelke; Bosch, Jan.** (2004) “Architecting for usability: a survey”. En: *Journal of Systems and Software*, 70(1-2), 61-78.
- García, Juan Carlos.** (2006) “La Usabilidad de las bitácoras como factor de éxito”. Consultado en: 14-07-2006.
<http://usalo.es/141/la-usabilidad-de-las-bitacoras-como-factor-de-exito>
- Hassan Montero, Yusef; Martín Fernández, Francisco J.** (2003a) “Guía de Evaluación Heurística de Sitios Web”. Consultado en: 17-07-2006. <http://www.nosolousabilidad.com/articulos/heuristica.htm>
- (2003b) “Método de test con usuarios”. Consultado en: 17-07-2006.
http://www.nosolousabilidad.com/articulos/test_usuarios.htm
- ISO 9241-11.** (1998) *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDT)s – Part 11 Guidance on usability.*
- Nielsen, Jakob.** (2005) “Weblog Usability: The Top Ten Design Mistakes”. Consultado en: 17-07-2006.
<http://www.useit.com/alertbox/weblogs.html>
- (2002) *Usabilidad: diseño de sitios web.* Madrid: Pearson Educación.
- (2000) “Why You Only Need to Test With 5 Users”. Consultado en: 17-07-2006.
<http://www.useit.com/alertbox/20000319.html>
- (1994a) “How to Conduct a Heuristic Evaluation”. Consultado en: 17-07-2006.
http://www.useit.com/papers/ heuristic/ heuristic_evaluation.html
- (1994b) “Ten Usability Heuristics”. Consultado en: 17-07-2006.
http://www.useit.com/papers/ heuristic/ heuristic_list.html
- Tricas, Fernando, Merelo-Guervós, Juan Julián y Ruíz, Víctor R.** (2006) “El tamaño de la blogosfera: medidas y herramientas”. En: Cerezo, J.M. (dir.) *La blogosfera hispana: pioneros de la cultura digital.* Fundación France Telecom España. http://www.fundacionauna.com/areas/25_publicaciones/la_blogosfera_hispana.pdf



Figura 1: Captura de pantalla del Blog de SEDIC (03/10/2006).