

# Usabilidad de Sitios Web<sup>1</sup>

---

## ¿Qué es usabilidad?

Definición coloquial: facilidad de uso, ya sea de una página web, una aplicación informática o cualquier otro sistema que interactúe con un usuario

También: la medida en la que un producto se puede usar por determinados usuarios, para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso especificado

Un sistema usable es:

- Funcionalmente correcto (efectividad)
- Eficiente de usar (eficiencia)
- Fácil de aprender
- Fácil de recordar
- Tolerante a los errores
- Subjetivamente agradable (satisfacción)

¿Por qué es importante la usabilidad en la web?

- La web se está convirtiendo en un elemento clave en el desarrollo de las empresas
- Las instituciones ofrecen información y servicios a través de la web
- La usabilidad es un factor estratégico fundamental para conseguir un máximo aprovechamiento de estos recursos

Los usuarios

- Van fácilmente de un sitio a otro
- Solo tardan 1 ó 2 minutos para conocer el funcionamiento
- Experimentan la usabilidad de un sitio antes que se hayan comprometido a usarlo y, sobretodo, antes de que hayan pagado algo por ello
- Es tan fácil ir a cualquier otra parte, que la competencia de todo el mundo está a un solo clic [J. Nielsen 2000]

## **Beneficios de la usabilidad**

Desarrollo:

- Reducción de costos de producción, mantenimiento y soporte

Uso interno:

- Reducción de costos de uso
- Sistemas fáciles de usar: mayor productividad y reducción del esfuerzo
- Sistemas difíciles de usar: disminuyen la salud, bienestar y motivación, y pueden incrementar el absentismo (la ausencia de usuarios)

---

<sup>1</sup> CARRIÓN Gordón, Hugo, abril 2005. hcarrion@imaginar.org, www.hugocarrion.com,

Ventas:

- Incremento: un producto más usable permite un mejor marketing
- Producto de mejor calidad -> aplicaciones más competitivas.
- Menor soporte al cliente

Los diseñadores y/o programadores de aplicaciones no pueden decidir por los usuarios. El diseño debe estar centrado en el usuario

### **Ingeniería de la Usabilidad**

Metodología que proporciona la manera de proceder organizadamente para incluir la usabilidad en el desarrollo de aplicaciones interactivas

#### **Análisis de requisitos:**

Audiencia:

- Análisis de la diversidad
- Necesidades del usuario

Metas y objetivos

- Motivación
- ¿Para qué?
- ¿A quién va dirigido?

Objetivos de usabilidad

- Arquitectura de la Información
- Contenidos
- Contexto

#### **Diseño para la diversidad**

- Diferencias individuales: edad, sexo, educación, ocupación, aficiones
- Discapacidades: visuales, oído, movimiento, cognitivas
- Nivel de experiencia: ordenador, conocimiento de Internet
- Diferencias internacionales: país, unidades, monedas, símbolos, fechas y culturas
- Diferencias en HW & SW:
  - Computadores y sistemas operativos
  - Monitores, colores y resolución
  - Diferencias en navegador
  - Diferencias en la red y velocidad de acceso

#### **Objetivos de usabilidad**

Tiempo de aprendizaje o de tarea	Usar el sitio por primera vez sin entrenamiento  Encontrar un tema por primera vez en menos de 2 minutos  Usuarios expertos (5 visitas) menos de 30 segundos
Facilidad de aprendizaje	Medible por el tiempo que se tarda en

	la consecución de las tareas habituales y de recordarlas en futuros usos
Número de errores	No visitar más de tres páginas erróneas para visitar una página  No cometer errores fatales menos del 99% del tiempo
Impresión subjetiva	En una escala de 1 a 10 en cuanto a que el sitio sea atractivo como mínimo de 7 (medible con una encuesta)
Tareas realizadas	Como mínimo un 75% de los usuarios serán capaces de realizar un trámite (en el caso de una web de gobierno en línea)

**Arquitectura de información en todas partes:**

Qué hace que esto:  
Desorden de un archivo

Se vea diferente de esto  
Orden de un archivo



La información es una fuente de conocimiento. Pero si no está organizada, procesada y disponible para las personas en un formato que les permita tomar decisiones, más que un beneficio, es un estorbo

**Especificaciones técnicas de la usabilidad**

Navegación y usabilidad

1. Menús:

- Los menús son el elemento principal del sistema de navegación de una web.
- Un buen menú es el que pasa desapercibido. Es decir, no requiere ninguna atención del usuario: está donde se espera que esté y es discreto. No interfiere en la labor que el usuario esté realizando en ese momento.

- La coherencia es quizá el aspecto más importante en el diseño de un menú: su ubicación, comportamiento y aspecto constante facilitan al usuario entender su funcionamiento y dedicarle el mínimo esfuerzo.

Menús con número exceso de ítems:



Menús: Jerarquización y secciones



Menús: con falta de homogeneidad



## 2. Etiquetas:

- Las etiquetas son la palabra que elegimos para nombrar a un elemento que puede ser utilizado por el usuario.
- Las etiquetas se aplican a páginas, secciones, aplicaciones o funcionalidades.
- La función de la etiqueta es aportar previsibilidad a un sistema. Esto es, adelantar lo que va ocurrir, lo que el usuario se va a encontrar, etc.
- Al seleccionar la etiqueta para un contenido o funcionalidad debemos tener en cuenta el objetivo de la previsibilidad.
- Las buenas etiquetas son aquellas que consiguen describir efectivamente lo que hay detrás de ellas de forma rápida.

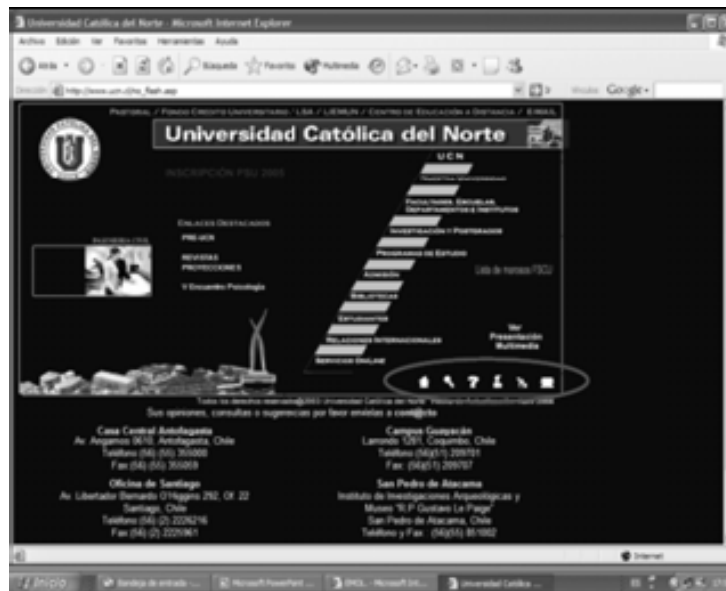


## 3. Iconos:

- Los iconos son las representaciones gráficas de un contenido, una aplicación o una acción.

- Responden al dicho de que una imagen vale más que mil palabras, pues su objetivo es evocar un concepto complejo con una imagen simple.
- No existe una regla fija para lograr iconos fácilmente reconocibles: en ocasiones deben representar la acción que ejecutan, en otras ocasiones, lo que funciona es que representen la consecuencia de esa acción.

Iconos: ¿significado evidente?



#### 4. Formularios:

- Para que un formulario resulte cómodo a los usuarios, no basta con reunir los campos adecuados.
- Aspectos como la agrupación de preguntas o el orden en que se plantean son importantes.
- La composición visual también juega un papel importante. Un formulario con los campos desalineados transmite desorden y genera escepticismo en el usuario que rellena los datos.

#### 5. Enlaces:

- Los enlaces son el elemento clave de la navegación entre páginas de Internet. Su función es facilitar la transición entre páginas de forma suave.
- Para que los enlaces en una página funcionen correctamente deben cumplir ciertos requisitos:
  1. Debe enlazarse sólo el texto descriptivo del "punto de destino"
  2. Deben destacar sobre el texto normal y
  3. No deben confundirse con otros enlaces.
- Una norma importante a tener en cuenta es que sólo se debe enlazar a páginas que puedan aportar información a aquello que se quiere decir, que tengan continuidad con lo que estamos diciendo.

- Un error común es enlazar a todo lo enlazable, saturando la atención del usuario.

6. Alineamiento:

- Cuando situamos objetos en una pantalla (tablas, titulares, bloques de texto, etc.) se trazan líneas invisibles en los márgenes de esos objetos. Aunque no se puedan ver, estas líneas sí se perciben visualmente.
- Una composición con pocas líneas de referencia (tanto verticales como horizontales) resulta armónica a la vista del usuario. Por el contrario, una composición con muchas líneas de referencia, escalonada, o con diagonales, tiende a crear desasosiego y sensación de desorden.

Muchas líneas y mal alineadas



**Diseño de información y composición**

1. Secuencia en la composición:

- Podemos imaginar la secuencia como la línea invisible que se traza en una página, al saltar de objeto en objeto en función de su jerarquía.
- Las culturas occidentales tendemos a asignar jerarquía visual de arriba a abajo y de izquierda a derecha. La verticalidad sirve para transmitir jerarquía (cuanto más arriba, más abarca), y la horizontalidad para transmitir temporalidad (cuanto más a la derecha, antes será leído).
- En líneas generales, podemos decir que los diferentes menús, títulos, textos, etc. deben fluir jerárquicamente desde la esquina superior izquierda a la inferior derecha.



## 2. Identidad

### Gráfica tipografías:

- Aunque a primera vista no se perciba, al usar una tipografía estamos añadiendo información a nuestro mensaje.
- La selección de una u otra tipografía nos sirve para transmitir valores tan diversos como seriedad, frescura, novedad, antigüedad, etc.
- El uso aleatorio de tipografías resta seriedad y consistencia a los mensajes. La selección de tipografías en el sitio web nunca debe ser arbitraria. En el caso de no contar con un manual de estilo para el uso de tipografías, la norma deberá ser usar fuentes estándares que transmitan seriedad y modernidad.

Tipografía: identidad gráfica:

Esta es una prueba de Tipografía

mgbAX

Esta es una prueba de Tipografía

mgbAX

*Esta es una prueba de Tipografía*

*mgbAX*

**Esta es una prueba de Tipografía**

### 3. Uso del color:

- Al hacer uso del color en el sitio web deben tenerse en cuenta dos aspectos diferentes: la paleta de colores corporativa y la armonía visual.
- La paleta de colores corporativa consiste en una serie de colores que inconscientemente se asocian a la marca o institución. Estos colores, además, deben aplicarse en las proporciones adecuadas según determinen las guías de estilo.
- La armonía visual se logra mediante combinaciones de colores que no contrasten excesivamente o que no provoquen fatiga mental.

## **Redacción**

### 1. Estructura y estilo:

- Al escribir textos para la web no podemos olvidar una premisa: no leemos igual cuando estamos ante una pantalla que cuando tenemos un papel en las manos.
- La lectura ante el monitor provoca más cansancio, y tiende a ser más superficial.
- Los textos escritos para monitor se deben estructurar de forma diferente, y su gramática debe ser menos compleja que la del papel.
- Cuando vayamos a ofrecer textos en Internet debemos asegurarnos de que cumplen con una serie de requisitos, y que no se trata de textos “volcados” tal cual.

#### Tener en cuenta que:

- El proceso de lectura en pantalla es entre un 20 y un 30 por ciento más lento que en papel:
  - Genera mayor sensación de cansancio
  - Disminuye el ritmo de lectura
- En los documentos web:
  - La estructura de la información es mayoritariamente hipertextual
  - La lectura no es lineal
- El acto de tomar y ejecutar decisiones de navegación en el hipertexto impone una carga cognitiva adicional en el lector y por tanto es más probable que pierda la atención.

### 2. Homogeneidad:

- La homogeneidad y la coherencia en la escritura se aplican a aspectos como los tiempos verbales, la persona o la estructura de las frases y párrafos.
- Los textos que no guardan coherencia, tienden a resultar confusos y desestructurados, y su comprensión se hace siempre más difícil.
- Cuando se escribe para la web, es habitual no mantener un nivel de exigencia en el estilo teniendo como excusa que no es un texto formal.

### 3. Optimización:

- La optimización de textos en la web debe estar enfocada a facilitar las búsquedas mediante las herramientas disponibles.

- Los buscadores leen dentro de cada página para determinar si contiene los términos que el usuario ha solicitado.
- La optimización, por lo tanto, consiste en asegurar que cada página contenga el texto imprescindible para que el buscador la pueda tener en cuenta.

## **Aspectos Técnicos**

### 1. Applets y plugins

- Los applets (de java) y los plugins son pequeños programas que se ejecutan dentro de la computadora. Se han popularizado a raíz de la proliferación de contenidos multimedia para la web.
- Los applets y plugins tienen ciertas ventajas, pero pueden comportar algunos problemas de usabilidad:
  - El primero de ellos es que en muchos casos el usuario no tiene instalado el reproductor necesario.
  - El segundo es que este tipo de programas consume muchos recursos, y puede producir bajo rendimiento.

### 2. Peso de descarga

- El peso de carga de una página no es más que el volumen de los archivos que la componen (imágenes, código y applets) en relación al tipo de conexión que tienen los usuarios.
- Es necesario moderar el peso de las páginas para facilitar la navegación a los usuarios con conexiones lentas.
- No todo el mundo accede a Internet con una conexión rápida.

