

# Planificación de la Presencia Web Corporativa

## Tema 8. Usabilidad Web



**Pedro Solana González**

**Rocío Rocha Blanco**

DPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Este tema se publica bajo Licencia:

[Creative Commons BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)





# ÍNDICE

- 1 – Usabilidad, concepto, importancia y características.
- 2 – Los 10 principios heurísticos de la usabilidad de Jakob Nielsen.
- 3 – Evaluación de la usabilidad.
- 8 – Ejercicio práctico.

# Usabilidad

- Concepto
- Importancia
- Características

# La usabilidad es sentido común



*Diseño  
vanguardista,  
pero poco  
usable!!*



# Esto no es usabilidad



Los 2 sitios Web tienen las siguientes características.

- Uso complejo de la información.
- La información se presenta de forma confusa.
- Se observan decenas de estímulos visuales y elementos sin jerarquizar.
- Ausencia de recorrido visual.
- Saturación.
- Carga lenta.

<http://www.arngren.net/>

<http://www.lingscars.com/>

# Concepto de usabilidad

## Definición coloquial:

- “Facilidad de uso, ya sea de una página web, una aplicación informática o cualquier otro sistema que interactúe con un usuario”

## Definición técnica:

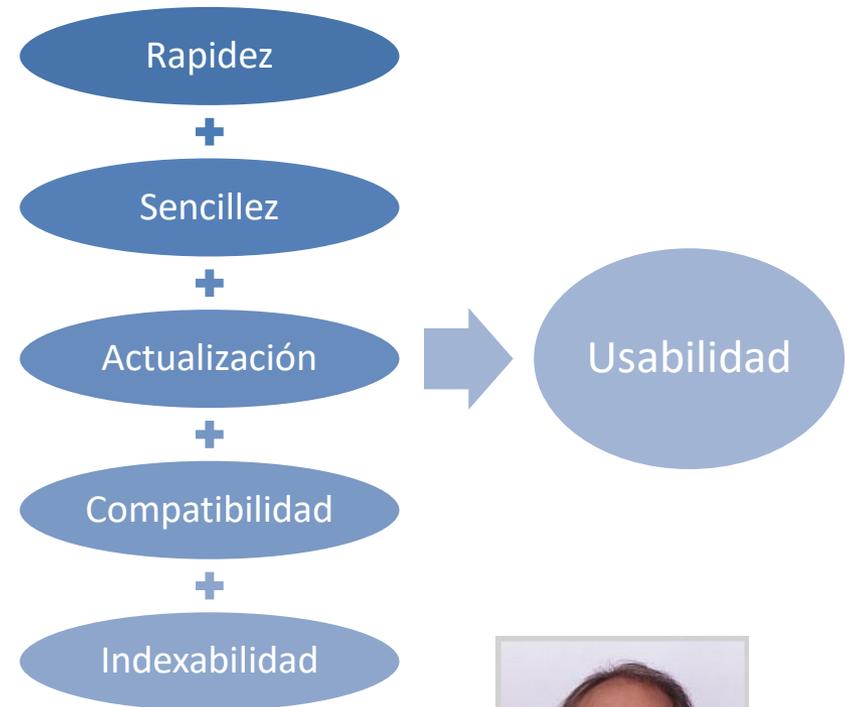
- “La medida en la que un producto se puede usar por determinados usuarios para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso especificado”.

**PARA NAVEGAR NO ME  
HAGAS PENSAR**



# ¿Por qué es importante la usabilidad?

- La usabilidad es un **factor estratégico** fundamental para conseguir un máximo aprovechamiento de los recursos.
- Los usuarios
  - van fácilmente de un sitio a otro
  - solo tardan 1 o 2 minutos para conocer el funcionamiento
  - experimentan la usabilidad de un sitio Web.
- Es tan fácil ir a cualquier otro sitio Web, que la competencia de todo el mundo está a un solo clic.



*La usabilidad es el atributo de calidad que mide lo fácil que son de usar las interfaces Web*

**Jacob Nielsen**



# Un sistema usable debe tener o debe ser...

Eficiente de usar (eficiencia)

Simple

Fácil de aprender

Fácil de recordar

Tolerante a los errores

Subjetivamente agradable (satisfacción)

## Ventajas para el e-Commerce

- Incremento del tráfico recurrente
- Reducción del porcentaje de rebote
- Aumento de la tasa de conversión
- Mejora de imagen y posicionamiento de marca

# Los 10 principios heurísticos de la usabilidad de Jakob Nielsen

# Los 10 principios heurísticos de la usabilidad de Jakob Nielsen

## 1. Visibilidad del estatus del sistema

- Los usuarios deben estar permanentemente informados sobre lo que está pasando cuando interactúa en un sitio Web.
- Proporcionar al usuario un feedback constante:
  - **Barras de proceso**, que indican cómo avanza la subida de un archivo.
  - **Mensajes**, que confirman que “el formulario se ha enviado correctamente”
  - **Animaciones**, que indican que algo está siendo procesado sin incidencias.

*No dejar al usuario pensando “¿qué estará pasando ahora?”*



# Los 10 principios heurísticos de la usabilidad de Jakob Nielsen

## 2. Relación entre el sistema y el mundo real

- El sistema tiene que “hablar” al usuario en su mismo lenguaje, lenguaje natural.
- Se refiere no sólo al texto, también a los elementos como:
  - Las imágenes.
  - El orden en que se hacen las cosas.
  - La forma en que se presenta la información.

*Cuanto más claro, mejor!*

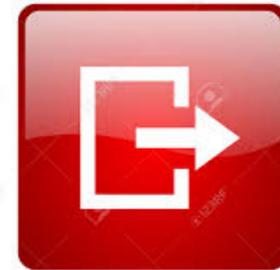


# Los 10 principios heurísticos de la usabilidad de Jakob Nielsen

## 3. Control y libertad del usuario

- Los usuarios elegirán las funciones del sistema por error y necesitarán una “salida de emergencia o rutas alternativas” claramente marcada para dejar el estado no deseado al que accedieron, sin tener que pasar por una serie de pasos.
- Apoyar las funciones de deshacer y rehacer.
- Evitar los “callejones sin salida”.

*No fuerces al usuario a seguir un camino determinado*



# Los 10 principios heurísticos de la usabilidad de Jakob Nielsen

## 4. Consistencia y estándares

- Los usuarios no deberían cuestionarse las acciones, situaciones o palabras diferentes significan en realidad la misma cosa.
- Ejemplos:
  - Un menú que funciona de manera diferente en distintas partes de la Web.
  - Usar distintos diseños para la misma cosa en distintos apartados (forma, color).
  - Tienda online: El carrito se llama “cesta” en otra página “carro”
  - Los botones en el mismo lugar, en cada página un botón (HOME, INICIO,...)

*¡Sé consistente!*



# Los 10 principios heurísticos de la usabilidad de Jakob Nielsen

## 5. Prevención de errores

- Realizar un diseño cuidadoso que prevenga la ocurrencia de problemas.
  - Incluyendo información contextual preventiva en el punto problemático.
  - Pidiendo confirmación al usuario.
  - Haciendo comprobaciones en tiempo real.
- Ejemplos típicos de formulario:
  - Un campo que cambia de color para recordar que se ha dejado en blanco.
  - Una comprobación en tiempo real que muestra un mensaje: “la segunda contraseña no coincide con la primera”, antes de dar al botón enviar.

*La mayor parte de los errores son previsibles*

Nombre

Pepe Garcia

Nombre de usuario

dfdf @gmail.com

Debes usar entre 6 y 30 caracteres.

Contraseña

...

Las contraseñas cortas son fáciles de adivinar. Vuelve a intentarlo utilizando como mínimo 8 caracteres.

Confirma tu contraseña

...

Las contraseñas no coinciden. ¿Quieres volver a intentarlo?

Fecha de nacimiento

Día Mes

Website Error

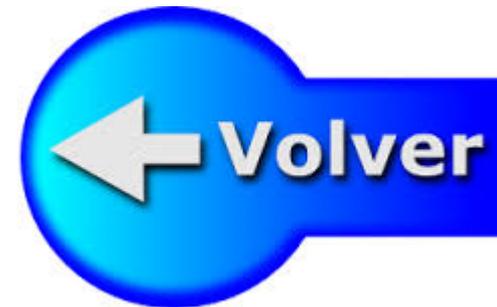


# Los 10 principios heurísticos de la usabilidad de Jakob Nielsen

## 6. Reconocimiento antes que recuerdo

- El usuario no debe verse obligado a usar su memoria para seguir el hilo de la interacción.
- Ejemplo:
  - ¿Cómo volver a la página anterior?
  - ¿Cómo encontrar aquel producto que ya ha visto y le interesaba?

*El usuario debe tener siempre toda la información a mano*

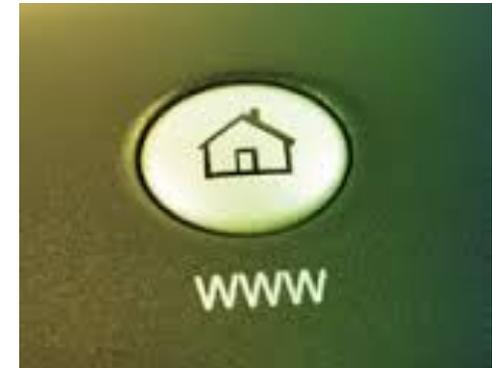


# Los 10 principios heurísticos de la usabilidad de Jakob Nielsen

## 7. Flexibilidad y eficiencia de uso

- Algunos usuarios ya conocen la Web que visita y realizan siempre las mismas acciones.
  - Incluir “aceleradores” que les permitan realizar de forma más rápida y directa esas acciones frecuentes.
- Ejemplo:
  - Un “atajo” en la página principal a la página que más visitan los usuarios, saltando pasos intermedios.
  - Mostrar los últimos artículos por los que se ha interesado el usuario en su última visita, o en la visita en curso, ya que probablemente querrá volver a consultarlos.

*Buena interfaz de usuario*



# Los 10 principios heurísticos de la usabilidad de Jakob Nielsen

## 8. Diseño estético y minimalista

- El diálogo que la interfaz mantiene con el usuario no debe contener información irrelevante o de rara utilidad
- Cada palabra de más está oscureciendo las palabras que son realmente importantes.



# Los 10 principios heurísticos de la usabilidad de Jakob Nielsen

## 9. Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores

- Los mensajes de error:
  - Estar escritos en un lenguaje que el usuario pueda entender.
  - Sin tecnicismos.
  - Deben siempre sugerir una solución o un camino de salida.
- Ejemplo: **ERROR 404** (página no encontrada)
  - Debería ser sustituido por una pantalla amistosa mostrando: “**Vaya, la página que buscas no está aquí, “utiliza este buscador” o “haz clic en este enlace para volver a la página principal”**”.

### **404 error: File not found**

The [URL](#) you requested was not found. Maybe you would like to look at:

- [The main page](#)
- [The list of Wikimedia downloads](#)

---

A project of the [Wikimedia foundation](#).

# Los 10 principios heurísticos de la usabilidad de Jakob Nielsen

## 10. Ayuda y documentación

- Es necesario ofrecer ayuda y documentación.
  - La ayuda o documentación debería ser:
    - Fácil de buscar
    - Enfocada en las tareas del usuario.
    - Lista concreta de pasos a desarrollar.
    - No ser demasiado extensa.



# Evaluación de la usabilidad

# ¿Cómo se evalúa la usabilidad?

- Paseos Cognitivos
- Tareas de análisis contextual
- Brainstorming dirigido
- Grupos focalizados
- Evaluación Heurística, forma rápida de evaluar un sitio web. Permite encontrar errores graves de usabilidad en un sistema mediante tests con usuarios [http://www.nosolousabilidad.com/articulos/heuristic\\_a.htm](http://www.nosolousabilidad.com/articulos/heuristic_a.htm)
- Entrevistas individuales
- Diseños de múltiple participación
- Encuestas (personales, de grupos objetivos, etc..)
- Test de garantía de calidad
- Modelado de la experiencia de usuario
- Eyetracking

*Se trata de una experiencia subjetiva*



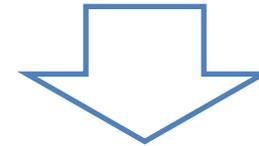
# Criterios de análisis heurístico

Guía en forma de checklist para la evaluación heurística en base a las dimensiones. Los diferentes criterios están clasificados en:

1. GENERALES
2. IDENTIDAD E INFORMACIÓN
3. LENGUAJE Y REDACCIÓN
4. ROTULADO
5. ESTRUCTURA Y NAVEGACIÓN
6. LAY-OUT DE LA PÁGINA
7. BÚSQUEDA
8. ELEMENTOS MULTIMEDIA
9. AYUDA
10. ACCESIBILIDAD
11. CONTROL Y RETROALIMENTACIÓN

Se denomina **heurística (principios y buenas prácticas)** a la capacidad de un sistema para realizar de forma inmediata innovaciones positivas para sus fines.

Para realizar un análisis de usabilidad tomando como referencia los diferentes criterios de las categorías a evaluar, visitar la página ...



Fuente: Hassan Montero, Yusef & Martín Fernández, Francisco J.  
<http://www.nosolousabilidad.com/articulos/heuristica.htm>

# Indicadores de evaluación de la usabilidad

A continuación se presenta un listado de 30 indicadores de evaluación de la usabilidad extraídos de:

- Propuestas metodológicas de evaluación de usabilidad de (Nielsen, 2003) (García, 2004) y (Travieso y otros, 2007).
- Indicadores de la guía de evaluación heurística desarrollada por Hassan y Martín para facilitar la evaluación de la usabilidad de sitios Web (Hassan y Martín, 2003).



# Indicadores de evaluación de la usabilidad (I)

1	Tiene mapas de navegación interactiva para su correcta utilización y navegación.
2	Sistema de navegación intuitivo
3	Incluye vínculos de navegación en el pie de página.
4	Ausencia de redireccionamiento en la entrada al portal
5	Identificación clara de los elementos enlazados
6	Posibilidad de retorno directo a la página de inicio en todo momento
7	Menú permanente con no más de 7 opciones
8	Disponibilidad de una barra de "rastros" en todo momento
9	Links externos se abren en nuevas ventanas
10	Presenta iconos y menús con títulos y textos concisos y explicativos
11	Los iconos utilizados son comprensibles
12	Dimensiones óptimas de la página
13	Se observa correctamente con diferentes resoluciones de pantalla.
14	Se aprovecha equilibradamente el espacio visual de la página para evitar la sobresaturación de elementos, con espacios en blanco (libres) entre el contenido, para descansar la vista
15	Se ofrece información sobre limitaciones o condiciones para la navegabilidad (límite de usuarios, necesidad de registrarse, fechas de caducidad para el acceso, costos de las operaciones)

# Indicadores de evaluación de la usabilidad (II)

16	Se especifican los aspectos técnicos para una correcta presentación (determinadas aplicaciones o plug-in, versión del navegador, resolución de pantalla)
17	Estructura organizada con criterio de perfil de usuario
18	Tiempo de descarga adecuado
19	Ausencia de marcos.
20	El rotulado es significativo, correcto y utiliza lemas estándares: "Mapa del sitio", "Acerca de", "Quiénes somos", "Ayuda", "FAQs", "Regístrese"
21	Existencia de una opción de búsqueda en la parte superior de la página principal.
22	Opción de búsqueda avanzada
23	No necesidad de plug-ins para visualizar las páginas
24	Ausencia de elementos multimedia como animaciones o música
25	Imágenes/Ilustraciones ocupando entre el 5 y el 15 % del espacio de la página de inicio.
26	Fuente de texto adecuada (negro, 12pt, sans-serif).
27	Títulos descriptivos de las páginas (etiqueta TITLE).
28	Ausencia de ventanas emergentes (pop-ups)
29	Ausencia de menús desplegables, texto móvil, marquesinas, texto flotante,...
30	Independencia del navegador y su versión

# Ejercicio práctico de análisis de usabilidad

- Elija un sitio Web empresarial y utilice los 30 criterios de usabilidad anteriormente identificados.
- Redacte unas conclusiones sobre el grado de usabilidad del sitio web elegido.