

# Análisis de Sistemas

Materia:  
Experiencia de Usuario

**Docentes contenidistas:**

KOTLAR, Florencia y MEIJIDE, Valeria

**Revisión:** Coordinación



# Contenido

Mapa conceptual .....	4
Facilitando la Lectura del contenido .....	5
Principios para redactar .....	7
Pirámide Invertida .....	8
Manual de estilo .....	10
Bibliografía .....	13
Para ampliar la información .....	13

# Clase 6



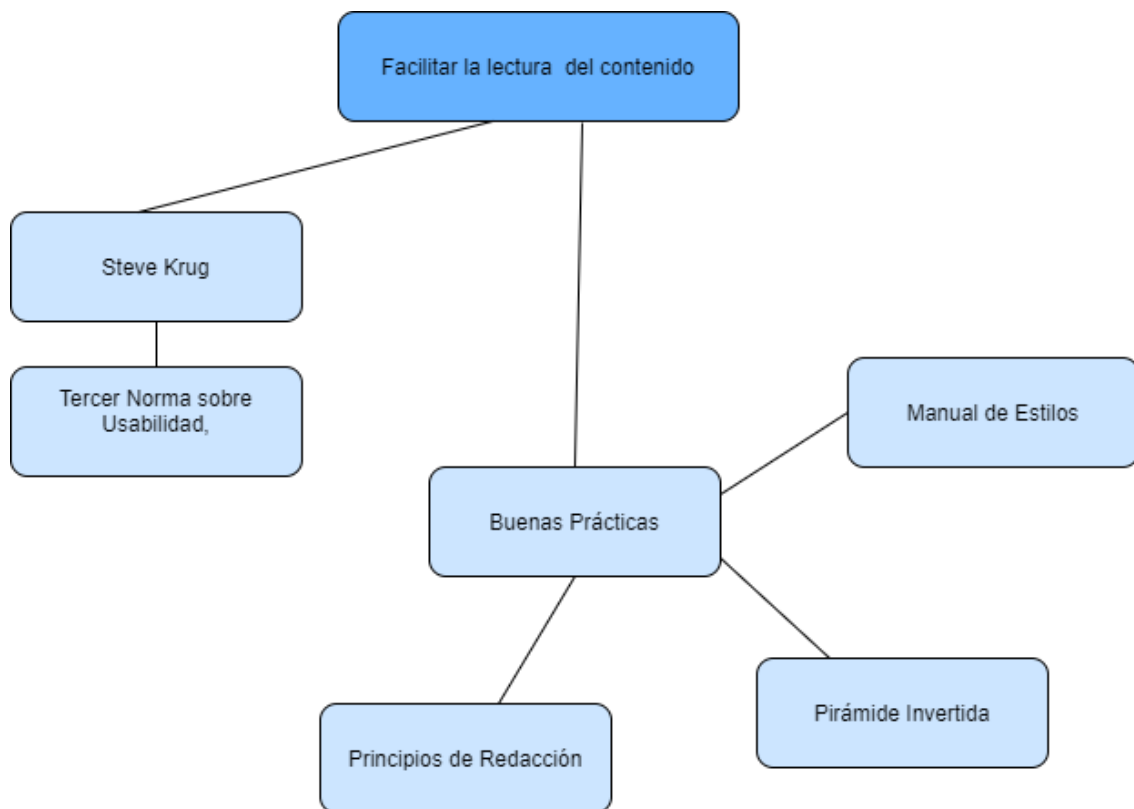
¡Te damos la bienvenida a la materia  
**Experiencia de Usuario!**

**En esta clase vamos a ver los siguientes temas:**

- Facilitar la Lectura.
- Principios para redactar.
- Pirámide Invertida.
- Manual de estilos.

# Mapa conceptual

Te damos la bienvenida a la clase 6 de Experiencia del Usuario y te proponemos que antes de iniciar visualices este Mapa conceptual en donde de forma esquemática te presentamos los temas a desarrollar:



# Facilitando la Lectura del contenido



Para entrar en tema

Lee el siguiente enunciado, se trata de la norma número diecisiete de E.B. White en su *The Elements of Style* (Elementos del estilo):

***"17. Omítanse las palabras innecesarias: La escritura vigorosa es concisa. Una frase no debe tener palabras innecesarias y un párrafo debe omitir las frases superfluas por el mismo motivo que el dibujo debe prescindir de las líneas innecesarias y cualquier aparato de las partes inútiles."***

Reflexiona sobre tu propia experiencia como usuario y antes de continuar leyendo responde:

- **¿Escaneas (hojeas) la pantalla más de lo que lees?**
- **¿Qué tipo de contenido te detenés a leer en los web o apps que utilizas?**

**¿Cómo debemos redactar nuestro contenido para que sea leído?**

Te proponemos seguir la lectura para saber más.

Para facilitar la lectura, Steve Krug se va a enfocar en la necesidad de eliminar el contenido "de relleno" de las interfaces web, todo lo que se considere inútil desde el punto de vista del usuario sólo está ocupando espacio.

### *TERCERA NORMA DE KRUG SOBRE LA USABILIDAD:*

*Elimine la mitad de las palabras en todas las páginas  
y luego deshágase de la mitad de lo que quede.*

Su recomendación es suprimir el **discurso innecesario**, aquello que identifica “como una pequeña charla (de contenido libre y, fundamentalmente, expansivo y afable), pero que el usuario, normalmente, carece del tiempo para leerlo”, y también descartar **las instrucciones** que no sean esenciales ya que son otra fuente principal de palabras innecesarias.

#### **Beneficios de suprimir las palabras que no van a leerse:**

- Reduce el nivel de ruido de la página.
- Realza el contenido verdaderamente práctico.
- Se acortan las páginas permitiendo ver al usuario más de cada una con sólo un vistazo y sin avanzar o retroceder.

En el siguiente material de clase, se irán extendiendo recomendaciones y técnicas para que el contenido de sus UI sea claro y de fácil comprensión para los usuarios.



# Principios para redactar

Cuando prepares los textos de tu interfaz, analiza que se correspondan con estos 3 principios para redactar contenido para leer en web o apps:

- **CONCISO**

El texto debe ir directo al punto.

El usuario quiere obtener la información con facilidad.

- **OBJETIVO**

Evitar el uso de "lenguaje promocional" porque quita credibilidad al texto e impone una carga mental que distrae al usuario de su objetivo.

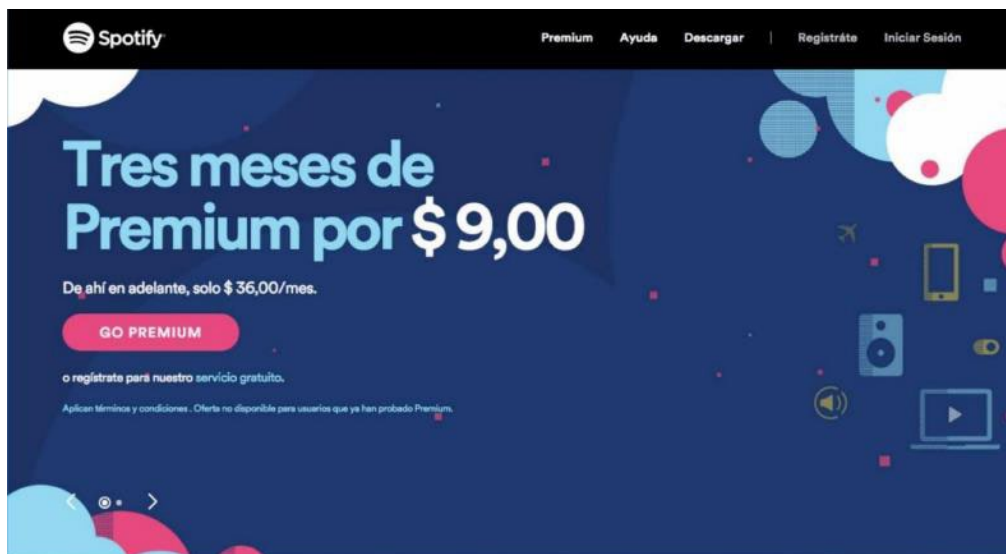
Utilizar un lenguaje "amigable" para los usuarios evitando tecnicismos o "jerga" del negocio porque puede ser incomprensible.

- **ESCANEAABLE**

Romper la uniformidad del texto a partir de elementos que facilitan la lectura y el desplazamiento de la vista.

Mantener Jerarquías visuales claras.

Representar las relaciones entre los elementos permitiendo entender a qué le debe prestar atención.



# Pirámide Invertida

Ya que los usuarios tienen poca capacidad de concentración, se prefieren los contenidos breves, precisos y bien presentados.

La técnica de la Pirámide Invertida nos permite captar la atención del lector:

1. Empezar por conclusión.
2. Seguir con info importante.
3. Finalizar con el contexto.

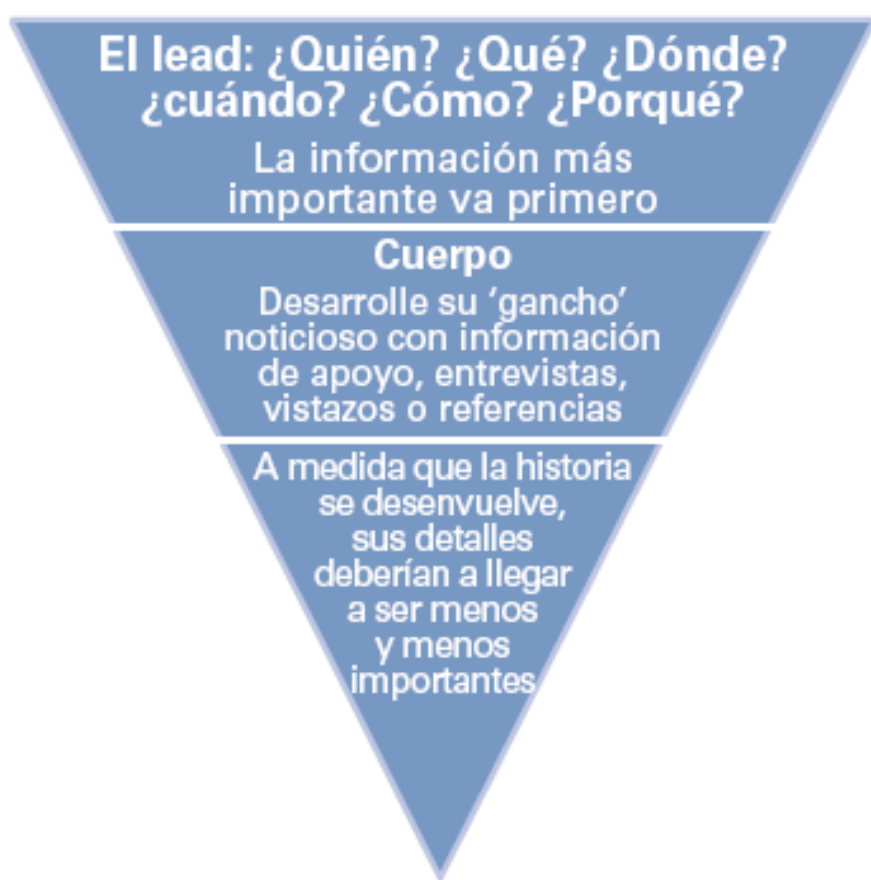


Imagen Extraída de <http://lcwin.com/20-consejos-para-optimizar-la-redaccion-de-contenido-web/>

Existen diversos estudios de seguimiento de movimiento ocular que sugieren que los lectores “escanean” rápidamente en forma de F:

<https://www.nngroup.com/articles/f-shaped-pattern-reading-web-content/>



Para que el contenido no pase desapercibido, hay que presentarlo de forma que en ese escaneo rápido “no lo pasemos de largo”.

Esta estructura de pirámide invertida permite a los usuarios informarse rápidamente sin necesidad de leer todo el contenido, y se incluyen las siguientes recomendaciones:

- **Utilizar vos activa en títulos:** permite utilizar las palabras más importante al inicio.
- **Destacar usando negrita** en las palabras clave para llamar la atención.
- **Incluir subtítulos** cada 3 párrafos para separar bloques temáticos.
- Utilizar elementos de lectura rápida como **viñetas y listas numeradas**.
- Redactar **oraciones cortas**.
- **Dividir en párrafos** cada 4 oraciones.
- **Limitar** la extensión de palabras de los párrafos (max: 75 palabras).
- Evitar párrafos en **mayúsculas**, que dificultan la lectura.

# Manual de estilo

Un Manual de estilo va a definir los principios para estandarizar y armonizar criterios para la VOZ de redacción.

En los siguientes ejemplos se representan criterios comunes para las acciones y feedback en las UI.

## Frases cortas y personalizadas:

Dimos de baja tu publicación

~~La publicación fue dada de baja~~

## Humanizar los mensajes:

Cerraste tu publicación

~~Se cerró tu publicación~~

## Nosotros como sujeto en lugar de la compañía:

Te avisaremos cuando el pago se acredite

~~XXXX te avisará cuando el pago se acredite~~

## Destacar los aspectos positivos:

Todas tus fotos son buenas

~~No tienes que modificar fotos~~

**Usar vocabulario cercano al usuario:**

~~En breve~~ > Enseguida

~~No está disponible~~ > No Existe

~~Utilizar~~ > Usar

~~Aguardar~~ > Esperar

**Involucrar al usuario en las acciones:**

Preguntale al vendedor

~~Hacer una pregunta al vendedor~~

**Para Botones y Links, los textos deben ser cortos, tener sentido por sí solos y anticipar la acción:**

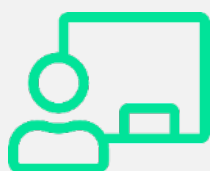
Mira estos tips para reconocer un e-mail falso.

~~Para ver los tips para reconocer un email falso, haz clic aquí.~~



Hemos llegado así al final de esta clase en la que vimos:

- Facilitar la Lectura.
- Principios para redactar.
- Pirámide Invertida.
- Manual de estilos.



Te esperamos en la **clase en vivo** de esta semana.  
No olvides realizar el **desafío semanal**.

**¡Hasta la próxima clase!**

# Bibliografía

Krug, S., No me hagas pensar (Capítulo 5)

Recuperado de: <https://www.amazon.com/-/es/Steve-Krug/dp/8441537275>

Krug, S., Omisión de palabras innecesarias.

Recuperado de: <https://www.amazon.com/-/es/Steve-Krug/dp/8441537275>

Krug, S., El arte de no escribir en la Web.

Recuperado de: <https://www.amazon.com/-/es/Steve-Krug/dp/8441537275>

## Para ampliar la información

<https://www.nngroup.com/articles/f-shaped-pattern-reading-web-content/>

<http://lcwin.com/20-consejos-para-optimizar-la-redaccion-de-contenido-web/>

<https://jackmoreno.com/2013/11/24/14-manuales-de-estilo-y-redaccion-de-documentos/>