

Ux



# Usabilidad Web

Disciplina que busca optimizar la facilidad de uso



# Características

Una Web usable debe ser ..

1

Rápida

2

Simple

3

Para la  
mayoría

4

Actualizada

5

Indexada

# Ventajas de la usabilidad

Beneficios que se obtienen de la aplicación de los principios de usabilidad



**Mejora la imagen y el prestigio de la empresa**

**Mejora la calidad del producto**

**Mejora el servicio al usuario**

**Aumenta el tráfico**

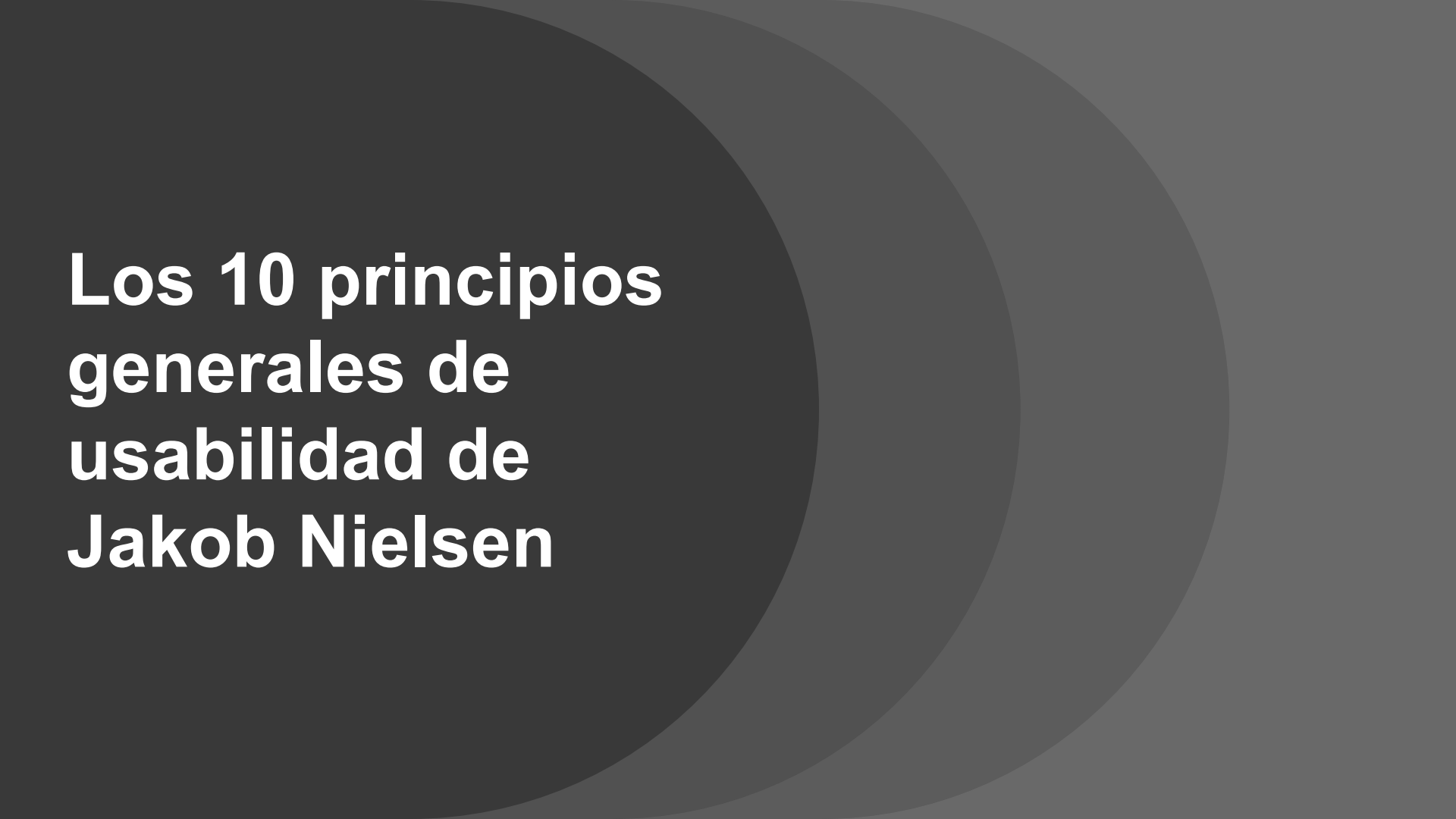
**Aumenta la rentabilidad**

Reducción de la curva de aprendizaje, disminución en la tasa de errores, aumento de la **satisfacción** del usuario y aumento de la tasa de **conversión de visitantes** a clientes de un sitio web



# Principios de la usabilidad

- **Facilidad de aprendizaje:** familiaridad, conocimientos previos y la consistencia.
- **Facilidad de uso:** eficacia y eficiencia
- **Flexibilidad:** multiplicidad de vías para realizar la tarea
- **Robustez:** recuperación de información



# **Los 10 principios generales de usabilidad de Jakob Nielsen**

# Visibilidad del estado del sistema

Dar a conocer el estado del sistema



## MANTENER INFORMADO AL USUARIO

- Dónde está
- A dónde puede ir
- Que estamos haciendo (tiempos de espera)

## EN TÉRMINOS DEL MUNDO REAL

- Simplificar la comunicación (al hablar con el usuario)
- Reconocimiento (Cultura Previa)
- Consistencia

## MANEJO DE ERRORES

- El usuario se va a equivocar
- Recuperabilidad
- Ofrecer ayuda

# Consistencia entre el sistema y el mundo real



## LENGUAJE DEL USUARIO

- Uso de expresiones que le resulten familiares al usuario

## ORDEN LÓGICO

- Información ordenada
- Imágenes claras

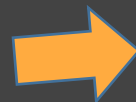
## INTUITIVO

- Interacción de forma natural

# MODELO MENTAL

Impresión subjetiva

- Lo que el usuario espera ver
- Se basa en experiencias previas



No es como se navega realmente sino como el usuario cree que se navega

Regla de los 5 Segundos



1000 millones de resultados  
Cambiar 0 € y 0 segundos  
Usuario es cruel

Estudiar otras webs para ver los posibles mapas mentales



Web bien posicionada  
Muy visitada  
Usuarios nuevos



Maquetaciones y elementos parecidos



Minimizar la curva de aprendizaje





# VISIÓN DINÁMICA

El futuro de la web

- Tendencias
- Evolución
- Waybackmachine

<https://archive.org/>

Apple  
Youtube  
Google

Situar: Nombre de la empresa,  
menús de navegación

Vertical  
Superior  
En pestañas

{ Webs que marcan tendencias,  
definen el modelo mental del  
usuario }

Minimizar  
tiempos de carga

# Control del usuario

La aplicación no me controla, yo controlo la aplicación



## **SALIR**

El usuario debe tener la capacidad de abandonar, en cualquier momento, una situación que no quiere o a la que ha llegado de forma accidental

## **DESHACER Y/O REPETIR**

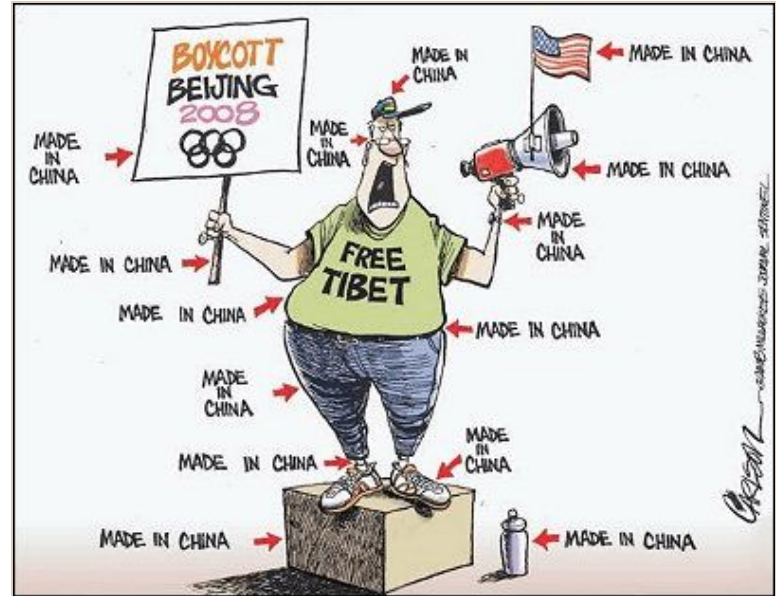
El usuario podrá deshacer o repetir una acción. A veces que llegas a una página de una web por equivocación y no puedes volver hacia atrás

# Consistencia y estándares

Respetar el modelo mental

## COHERENCIA

El modelo mental debe ser consistente a lo largo de la navegación



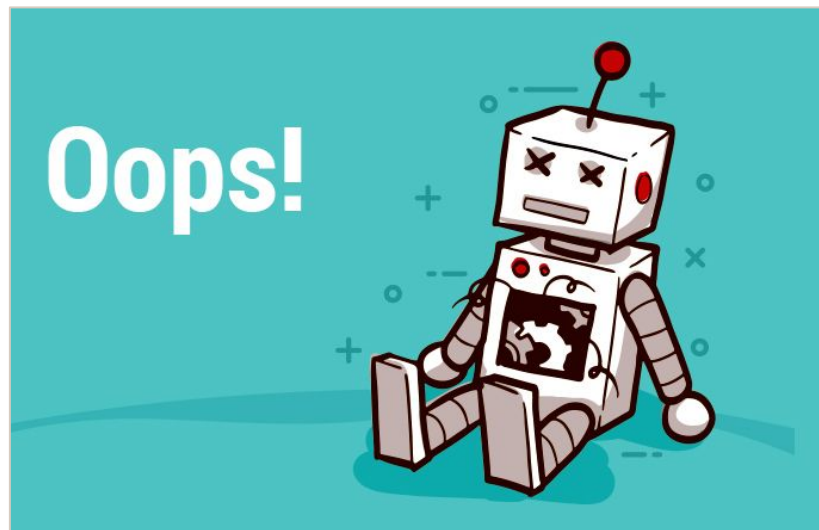
# Prevención de errores

Si puede fallar, ¡fallará!



## ANTICIPATE A LOS ERRORES

Optimiza los contenidos multimedia, corrige los enlaces, etc. Cuanto menos falle, mejor será la usabilidad web y la experiencia de usuario



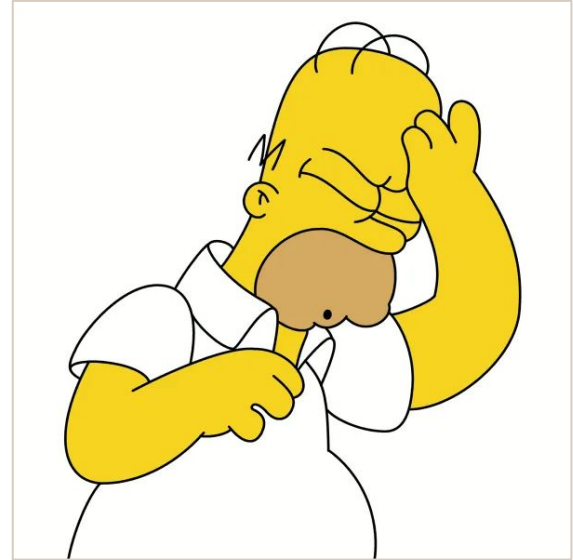
# Es mejor reconocer que recordar

Cuando el conocimiento crece la oportunidad aparece



## NO ME HAGAS PENSAR

Los usuarios quieren conseguir alcanzar su objetivo con el **mínimo esfuerzo** posible. Las funciones de ayuda del sistema tienen que estar visibles o ser de fácil acceso.



# Flexibilidad y eficiencia de uso

Todos los caminos llevan a Roma



## ELEGIR EL MÉTODO DE INTERACCIÓN

Los procesos **flexibles** permiten diferentes maneras de realizar las tareas, para que la gente pueda elegir la que mejor se les ajuste. Esa flexibilidad ayuda a ser **más eficiente**.



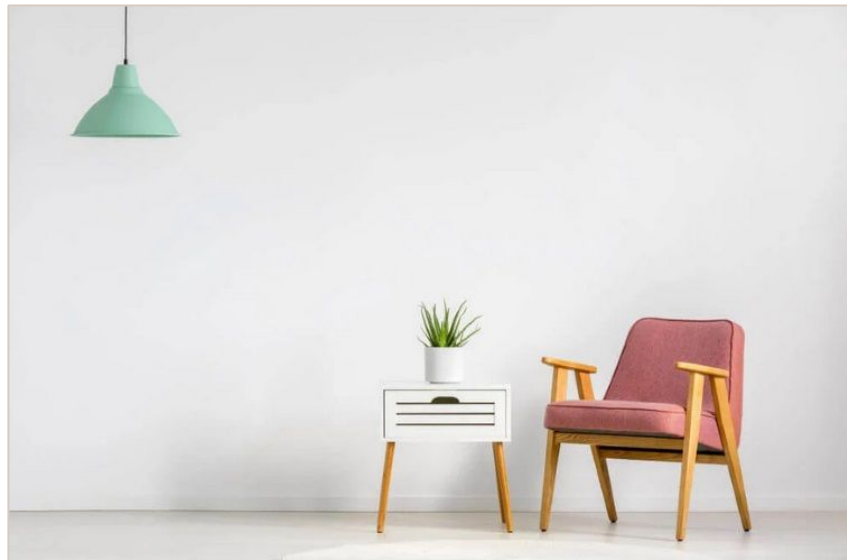
# Diseño práctico y sencillo

Menos es más



## DISEÑO MINIMALISTA

Un diseño agradable con una paleta de **colores** coherente y un grafismo que en general apueste por el **minimalismo**, además de una estructura de contenidos sencillos es la fórmula del éxito



Oops! That experiment  
didn't work...

Try a different page or [contact Quartzy Support](#).

Error 404



[Ayuda](#)

RE  
DE

L  
P  
il  
y



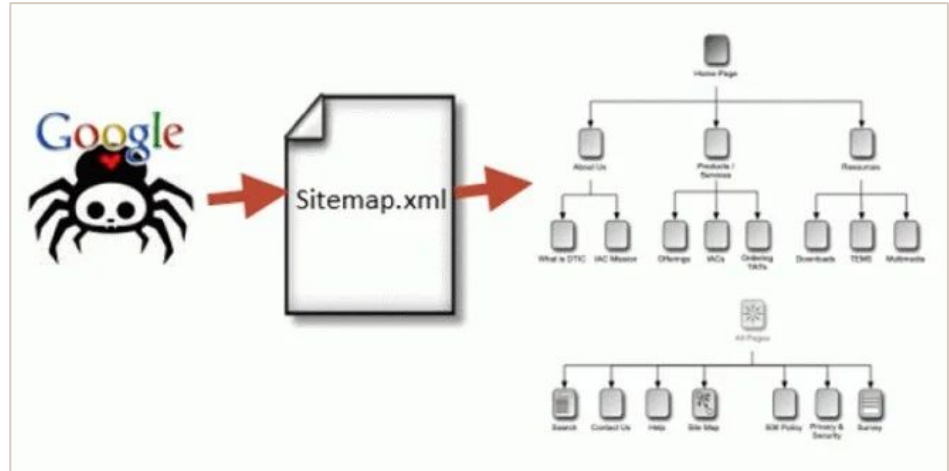
# Ayuda y documentación


Debe ser fácil de encontrar, centrarse en las tareas del usuario y no ser extensa



## SITEMAP

Un ejemplo puede ser el mapa del sitio de una web





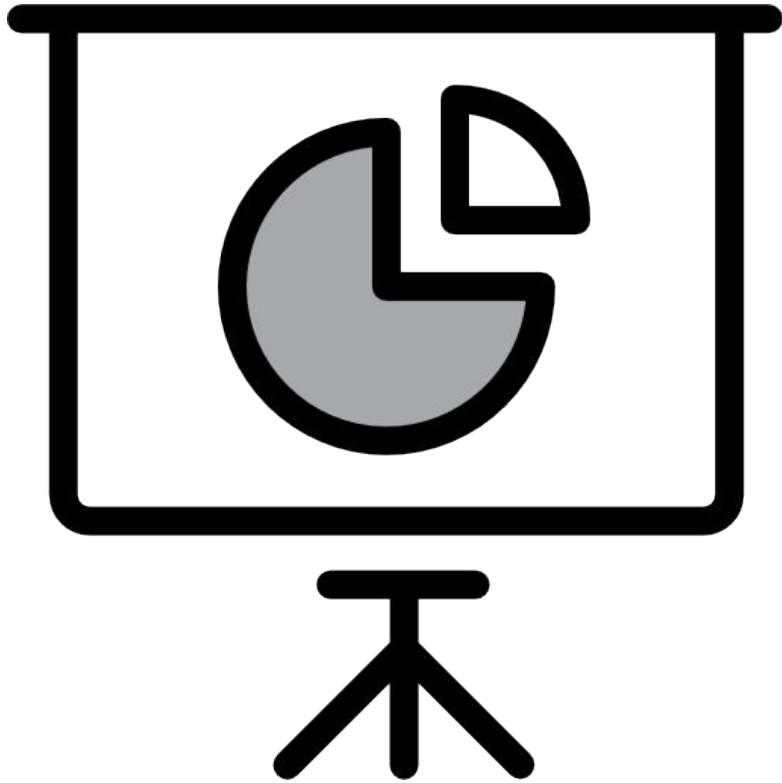
La **ISO** (International Organization for Standardization), ha publicado alrededor de

**19.500**

**normas internacionales** que se pueden obtener desde la página oficial de ISO

# Qué es una norma ISO?

Las normas ISO son documentos que especifican **requerimientos** para ser empleados por las organizaciones con el fin de garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos cumplen con su objetivo.



# Los estándares ISO

- Reducen los costos
- Incrementan la satisfacción del cliente
- Abren el acceso a nuevos mercados

# ISO/IEC 9126

Estándar para la evaluación de la calidad del software

*“La usabilidad se refiere a la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso”*

Esta definición hace énfasis en los **atributos** internos y externos del producto, que contribuyen a su funcionalidad y **eficiencia**.



# ISO/IEC 9241

Estándar para la evaluación de la calidad del software

*“Usabilidad es la eficacia, eficiencia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico.”*

Esta definición se centra en el concepto de **calidad en el uso**, es decir, se refiere a cómo el usuario realiza tareas específicas en escenarios específicos con efectividad.



1. **Estandarizar** las actividades por medio de la documentación
2. Incrementar la **satisfacción** del cliente al asegurar la calidad
3. Incrementar la **eficacia** y **eficiencia** de la organización en el logro de objetivos
4. **Mejorar** continuamente
5. Reducir las **incidencias** negativas.
6. Mantener la **calidad**

# VENTAJAS Y DESVENTAJAS

*De la estandarización*

Los esfuerzos y **costos** para preparar la documentación e implantación de los sistemas

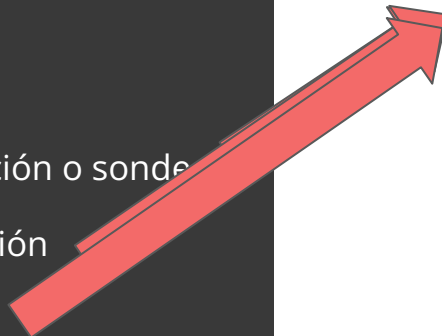


# Evaluación

Evaluar consiste en probar algo

Para saber si nuestra aplicación web cumple con los objetivos de usabilidad tenemos que realizar una ***"evaluación de la usabilidad"***

# Métodos de usabilidad

1. Método de indagación o sonda
  2. Método de inspección
  3. Método de testing
- 

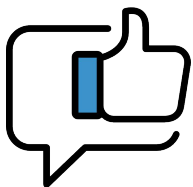
Basado en el **trabajo de los usuarios** representativos, sobre tareas concretas en la interfaz o prototipo y su posterior análisis por los expertos

- Pensando en voz alta (thinkingaloud)
- Método de Co-Descubrimiento
- Ordenación de tarjetas (cardsorting)
- inspeccion de estandares
- Cuestionarios



# Pautas para la creación de sitios web usables

Permite **gestionar** y **adaptar** las herramientas web para facilitar a las personas su uso



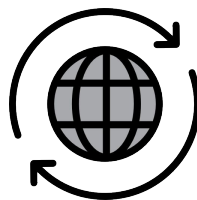
## EXPERIENCIA DE USUARIO

- Minimizar el número de clics
- Tiempos de carga óptimos
- “Scroll” no demasiado largo
- Multiplataforma y responsive



## ACCESIBILIDAD

- Un diseño fácil e intuitivo
- Utiliza estándares de accesibilidad y usabilidad web



## NAVEGACIÓN

- Llamadas a la acción claras con botones
- Enlaces de colores estándar
- Menú de navegación: “menos es más”
- Facilitar la navegación con enlaces



# Herramientas para evaluar la usabilidad

Ubicación de la marca de empresa o imagen corporativa.

Imagen debe coincidir con el dominio, sino genera desconfianza. [Alexa.com](https://www.alexa.com)

Títulos entre 20-30px. Texto entre 10-16px. Footer entre 8-10px. <http://classic.typetester.org/>

Test heurísticos

# Herramientas

para evaluar la usabilidad

[Usabila](#)

[Crazy Egg](#)

[Five Second Test](#)

[Optimizely](#)

[Clicktale](#)

# Saber más

SEO

Calcular el porcentaje ideal de densidad de palabras clave para SEO

Pruebas de rendimiento

Descubra quién enlaza con su sitio web

