

Diseño de Interfaces Web

Desarrollo de interfaces
Web amigables

Introducción

El uso de Internet es global, y cada vez hay más usuarios habituales en la red.

Además, los usuarios son cada vez más impacientes (tiempos de respuesta cortos) y requieren de acceso la información de forma clara y precisa (contenidos multimedia por encima del textual).

También se incrementa la competencia respecto de servicios y desarrollos Web.

Introducción

Todo ello afecta directamente al desarrollo de una página Web.

Por tanto es necesario ofrecer:

- ☐ Acceso rápido a los contenidos.
- ☐ Información clara y útil.
- ☐ Diseño amigable.

Para conseguir:

- ☐ Experiencia de usuario agradable que invite a volver.

Usabilidad

Es un concepto intrínsecamente relacionado con la forma en que una web se presenta al visitante y la forma en que esté la usa. Se tienen en cuenta aspectos como sencillez, claridad, etc.

Es por tanto la capacidad de una aplicación Web para ser entendido, empleado y enseñado a un usuario, a la vez que le resulta atractivo y amigable.

Usabilidad

Jakob Nielsen definió el concepto de usabilidad respecto de *“lo fácil que es usar una determinada página Web”*, en términos de calidad.

Esto implica que una página Web no solo debe ser funcional (técnicamente correcta como mínimo), atractiva (diseño amigable a la vista del usuario), sino que tiene que ser fácilmente entendible por CUALQUIER visitante, pretendiendo que acceda rápido a cualquier información ofrecida en la Web.

¿Qué sucede...?

Si la Web no es atractiva...

○ los contenidos no son demasiado claros...

○ lo que busco no se corresponde con la información mostrada...

○ tardó mucho en saber dónde están los diferentes apartados...

Abandono

El usuario saldrá de la página Web... y muy probablemente nunca volverá.

¿Cómo tener una buena usabilidad?

En el desarrollo Web, hay que tener en cuenta:

- ☐ Qué se ofrece.
- ☐ Quiénes serán los usuarios.
- ☐ Qué buscarán estos usuarios.
- ☐ Contexto.

Criterios estandarizados

Estándares y normas aplicables a la usabilidad:

- ❑ ISO/IEC 9126.

Estándar internacional para la evaluación de la calidad del software. Tiene cuatro partes: modelo de la calidad, métricas externas, métricas internas y métricas de calidad en uso.

Criterios estandarizados

Estándares y normas aplicables a la usabilidad:

- ❑ ISO/DIS 9241-11.

Norma que contempla los beneficios que aporta la medida de la usabilidad en términos de resultados y satisfacción de los usuarios. Estos beneficios se miden por: grado de alcance de objetivos por parte de los usuarios (respecto del uso), recursos utilizados para cumplir con estos objetivos y el grado de aceptación del producto por parte de los usuarios.

Criterios estandarizados

Estándares y normas aplicables a la usabilidad:

- ❑ ISO 13407.

Guía para lograr la calidad en la utilización del software a través de la inclusión de actividades iterativas durante el diseño centrado en el usuario.

Criterios estandarizados

Estándares y normas aplicables a la usabilidad:

- ❑ ISO 9241/151.

Ergonomía de la interacción hombre-sistema. En la parte 151: “Directrices para las interfaces de usuario web”. Indica las reglas a seguir para realizar un diseño centrado en el usuario.

Usuarios

Dependiendo de la naturaleza de la aplicación Web, y del objetivo pretendido, los visitantes pueden estar en un amplio abanico de edades, conocimientos técnicos, experiencia con tecnologías, etc.

Esta diversidad puede ser:

- ☐ Cognitiva y/o perceptiva.
- ☐ Cultural.
- ☐ Discapacidad.
- ☐ Tecnológica.

Principios heurísticos de usabilidad de Jakob Nielsen

- ☐ Visibilidad del estado del sistema.
 - ☐ ¿Qué está pasando?
 - ☐ Barras de avance, mensajes de espera, etc.
- ☐ Relación entre el sistema y el mundo real.
 - ☐ Uso de lenguaje natural. Claro.
- ☐ Control y libertad del usuario.
 - ☐ Opciones alternativas, hacer y deshacer, etc.

Principios heurísticos de usabilidad de Jakob Nielsen

- ☐ Consistencia y estándares.
 - ☐ Mantener coherencia en los colores, textos, botones, etc.
- ☐ Prevención de errores.
 - ☐ En zonas de errores habituales, explicación de ayuda.
 - ☐ Confirmación al usuario.
 - ☐ Comprobación de campos de formularios en tiempo real.

Principios heurísticos de usabilidad de Jakob Nielsen

- ❑ Reconocimiento antes que recuerdo.
 - ❑ Facilitar al usuario volver a acciones o histórico de acciones.
- ❑ Flexibilidad y eficiencia de uso.
 - ❑ Ante acciones típicas y frecuentes de los usuarios, intentar mejorar esos procesos haciéndolos más sencillos y rápidos (simplificar, accesos directos, último visitado, etc.).

Principios heurísticos de usabilidad de Jakob Nielsen

- ❑ Diseño estético y minimalista.
 - ❑ Interfaz clara y sencilla, sin datos innecesarios o de relleno.
- ❑ Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores.
 - ❑ Mensajes de error claros, sencillos y con un camino de salida (enlace a algún sitio operativo).

Principios heurísticos de usabilidad de Jakob Nielsen

- ❑ Ayuda y documentación.
 - ❑ La página Web debe tener contenidos de ayuda al usuario.
 - ❑ Esta ayuda debe ser fácil buscar, encontrar, ser clara y concisa.
 - ❑ El lenguaje de la ayuda debe ser básico y entendible por cualquier usuario.

Evaluación de la usabilidad

- ☐ Evaluación heurística.
- ☐ Análisis contextual.
- ☐ Brainstorming dirigido.
- ☐ Entrevistas por grupos de usuarios variados.
- ☐ Entrevistas individuales.
- ☐ Diseño con participación de diferentes perfiles del equipo de trabajo.
- ☐ Encuestas personales, grupos objetivos, etc.
- ☐ Eyetracking
- ☐ Etc.

Indicadores de evaluación de la usabilidad

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.

Indicadores de evaluación de la usabilidad

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).
16. Se especifican los aspectos técnicos para una correcta presentación (determinadas aplicaciones o plugin, 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.

Indicadores de evaluación de la usabilidad

23. No necesidad de plugins 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, etc.
30. Independencia del navegador y su versión.



CEU

*Centro de Estudios
Profesionales*

Fundación San Pablo Andalucía