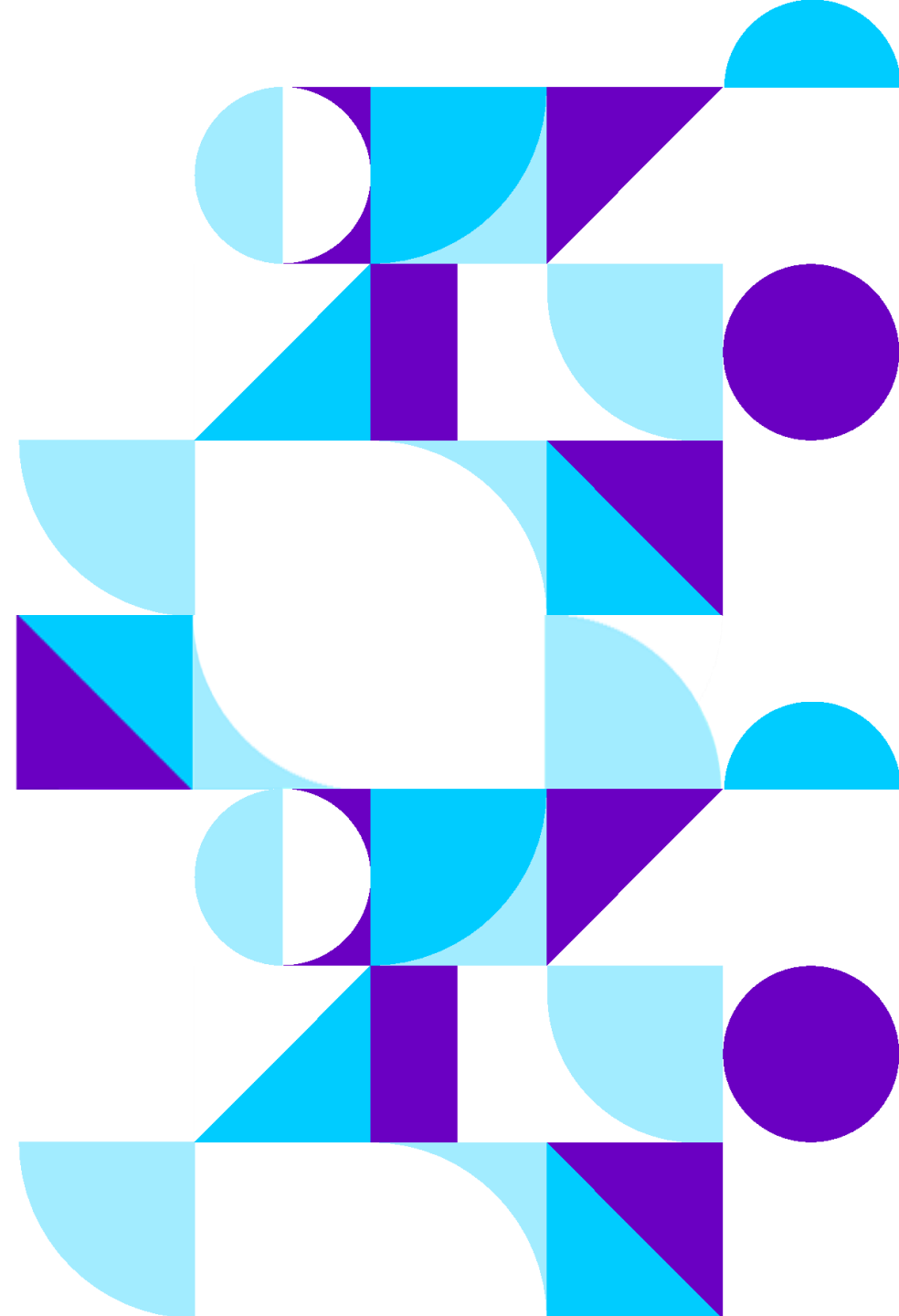


DAW_Diseño de Interfaces Web



UF1.2 – Usabilidad



Contenido

- Análisis de la usabilidad
- Heurísticas de la usabilidad de Jakob Nielsen
- Aspectos que determinan el grado de usabilidad

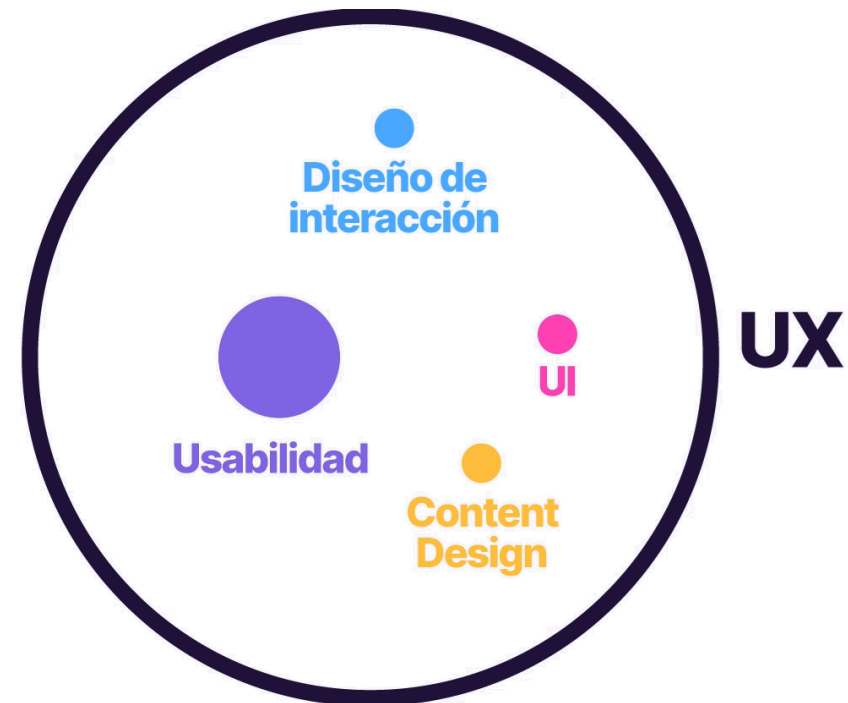
Usabilidad

Facilidad con que un usuario puede utilizar una herramienta fabricada por otras personas para alcanzar un objetivo

Para medir la usabilidad, se realiza un análisis y estudio de las relaciones producidas por las funciones y herramientas de la aplicación (funcionalidades, contenidos, sistema de navegación...) y el uso que se dará por parte del usuario.

En la definición podemos observar que la usabilidad se compone de **dos tipos de atributos**:

- **Atributos cuantificables de forma objetiva**: la eficacia o **número de errores** cometidos por el usuario durante la realización de una tarea y **tiempo empleado** para la consecución de la misma.
- **Atributos cuantificables de forma subjetiva**: la **satisfacción de uso**.



Usabilidad

Dentro del campo del desarrollo web/app es la disciplina que estudia la forma de diseñar sitios webs, apps, etc. para que los usuarios puedan interactuar con ellos lo más fácil, cómoda e intuitivamente posible.

La mejor forma de crear un sitio web usable es realizando un diseño centrado en el usuario, diseñando por y para el usuario.

“ El 75% de los problemas de usabilidad de una interfaz están relacionados con el mal diseño de la Arquitectura de la Información.

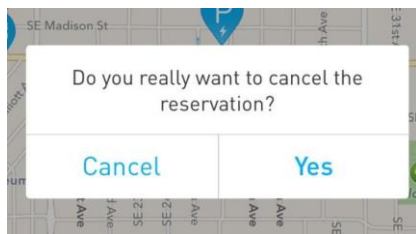
Jakob Nielsen



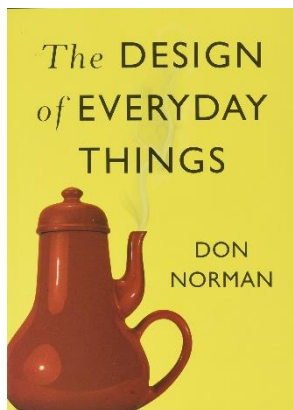
Usabilidad

¿Qué procesa el usuario cuando navega por una **interfaz**?

1. Interpretar palabras → **Usabilidad verbal** (comprensión del uso del componente)



2. Comprender componentes de interacción → **Affordances y signifiers**



Los affordances muestran cuáles son las posibles acciones, mientras que los signifiers te ayudan a descubrir estas posibles acciones.



Affordance: capacidad de navegar el sitio

[Leer más](#)

Signifier: darle a entender al usuario que es clicable

[Leer más →](#)

[Leer más](#)

3. Interpretar imágenes → **Comunicación visual**

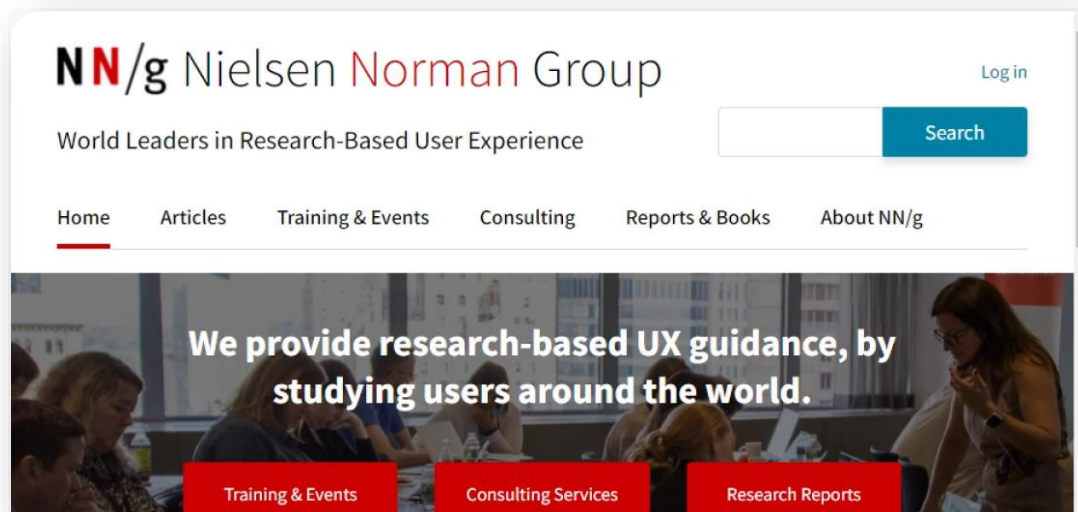
Ventajas

- 1 Reducción de los costes de aprendizaje.
- 2 Aumento en la productividad.
- 3 Reducción y optimización de los costes de producción.
- 4 Optimización de costes de diseño, rediseño y mantenimiento.
- 5 Aumento de la tasa de conversión de visitantes a clientes de un sitio web.
- 6 Mejora de la imagen y el prestigio.
- 7 Reducción del estrés en los usuarios e incremento de la satisfacción.
- 8 Disminución de los costes de asistencia y ayuda al usuario/a.

Heurísticas de usabilidad

La usabilidad se mide analizando las **10 heurísticas** o principios generales escritas por **Jakob Nielsen**.

Es un proceso en el que los diseñadores utilizan reglas para medir la usabilidad de las interfaces en cada una de las pantallas e informar de posibles problemas.



10 Usability Heuristics



Visibility

Show system status, tell what's happening



Mapping

Use familiar metaphors & language



Freedom

Provide good defaults & undo



Consistency

Use same interface and language throughout



Error Prevention

Help users avoid making mistakes



Recognition

Make information easy to discover



Flexibility

Make advanced tasks fluid and efficient



Minimalism

Provide only necessary information in an elegant way



Error Recovery

Help users recognize, diagnose and recover from errors



Help

Use proactive and in-place hints to guide users

Heurísticas de usabilidad

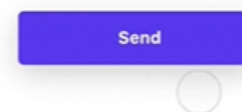
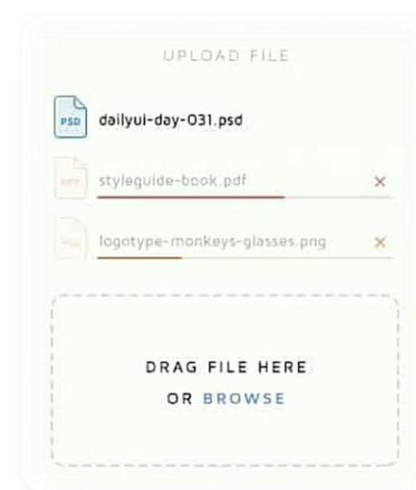
La usabilidad se mide analizando las 10 heurísticas, principios generales escritas por Jakob Nielsen.

1 Visibilidad del estado del sistema

El sistema siempre debe **mantener informados a los usuarios de lo que está ocurriendo**, mediante una respuesta de información (feedback) y dentro de un tiempo razonable (mejor inmediatamente). Cualquier retraso en la respuesta puede conducir a engaño al usuario en dos sentidos: o bien el sistema no ha detectado la acción, o bien la relación acción-efecto no se había interpretado correctamente.

Normalmente se hace con **cambios de color e iconos**, una carga, ilustraciones animadas, etc.

- Enseñar sólo la información relevante
- No realizar nunca ninguna acción relevante para el usuario sin informarle.



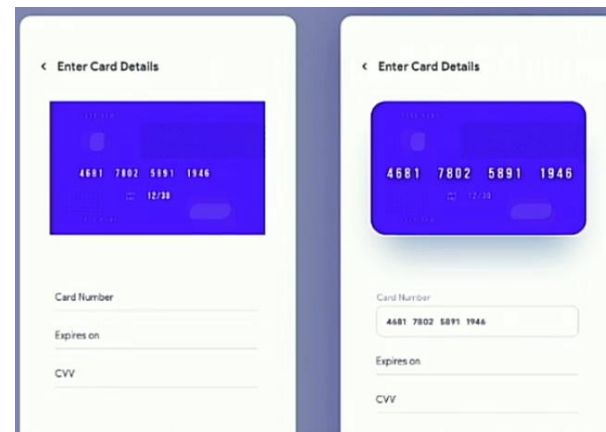
Heurísticas de usabilidad

2

Coincidencia entre el sistema y el mundo real

El sistema debe **hablar el lenguaje de los usuarios** mediante palabras, frases y conceptos que sean familiares al usuario y que pueda reconocer con facilidad, cuidándose de no hacerlo con términos propios del sistema informático.

- El usuario no debe buscar información de términos fuera de nuestra web (por ejemplo Google). Importante en webs con terminología técnica como seguros o centros médicos.
- Seguir las convenciones del mundo real, desplegando la información en un **orden natural y lógico**.
- Tener un alto grado de compatibilidad **estímulo - respuesta**. Por ejemplo en los formularios colocar los mensajes de error pegados al campo correspondiente y no todos juntos al final del formulario.



✓

E-mail

You must provide a name

E-mail

The email seems to be incorrect

✗

Name

E-mail

You must provide a name

The email seems to be incorrect

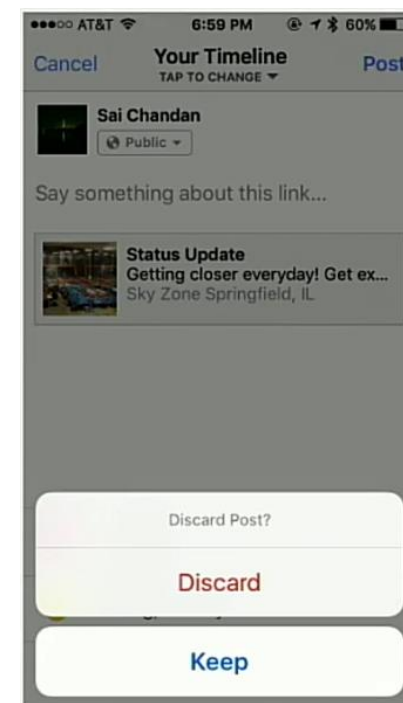
Heurísticas de usabilidad

3

Control y libertad del usuario

En caso de error, los usuarios necesitan una “salida de emergencia” claramente marcada para **salir del estado no deseado**. Tenemos que darle al usuario la posibilidad de subsanar el error y no sentirse frustrado por no poder realizar algo.

- Colocar las señales de Cerrar, Salir o Cancelar según los estándares.
- Asegurar que el botón de volver atrás devuelva al usuario a la página anterior.
- Nunca poner difícil al usuario darse de baja o cancelar su cuenta.
- En ventanas emergentes que ocupan el 100% de la página, el botón de volver atrás debe cerrar esa ventana.

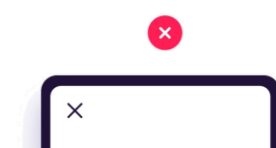
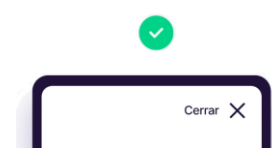
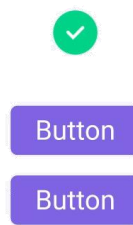
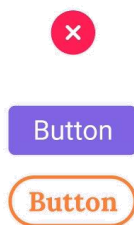
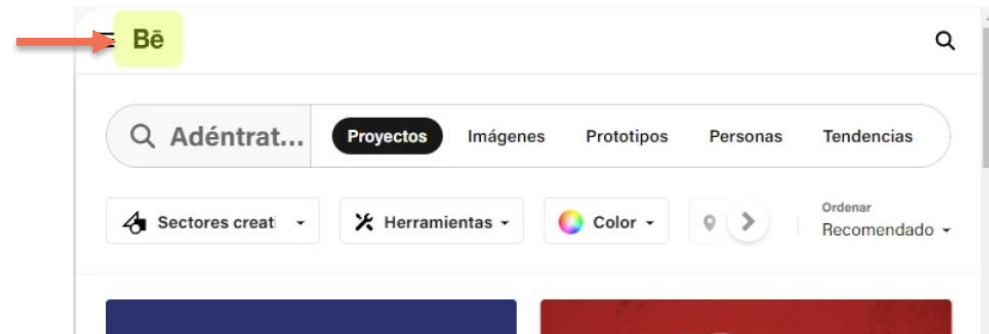


Heurísticas de usabilidad

4 Consistencia y estándares

Los productos deben ser **consistentes a nivel visual y funcional entre plataformas y subproductos** o líneas de negocio. Los usuarios no deben cuestionarse si acciones, situaciones o palabras diferentes significan en realidad la misma cosa.

- Seguir las **convenciones externas** (estándares marcados por la industria y responden a lo que el usuario se espera) **e internas** (definidas por nosotros mismos y debemos mantener igual en todas las páginas).
- Crear un **Sistema de Diseño** para mantener la coherencia gráfica.



Heurísticas de usabilidad

5

Prevención de errores

Aunque los buenos mensajes de error son importantes, es aún más importante **evitar que los usuarios cometan errores**. Un diseño cuidadoso anticipa y previene los problemas. Debemos evitar que los problemas ocurran y si ocurren, dar todas las opciones posibles para corregirlo.

- Incluir restricciones útiles.
- Implementar sugerencias contextuales.
- Formatear los campos de formularios para que sean fácilmente escaneables.
- Avisar cuando una acción genera cambios importantes.

Get started with a free account

Find your people. Engage your customers. Build your brand. Do it all with MailChimp's marketing tools. Already have an account? Log in

Email

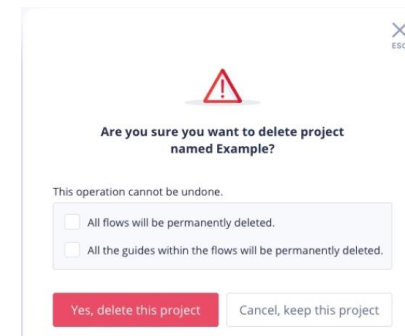
Username

Password

- One lowercase character
- One uppercase character
- One number
- One special character
- 8 characters minimum

Get Started!

By clicking this button, you agree to MailChimp's [Anti-spam Policy](#) & [Terms of Use](#).



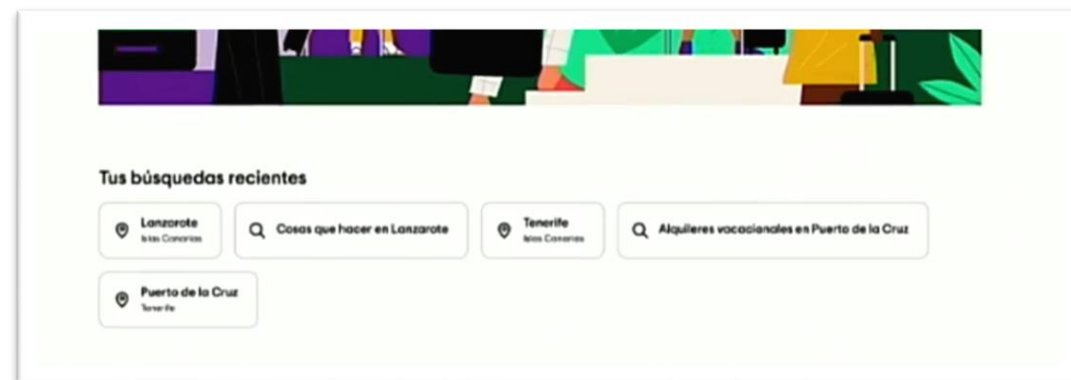
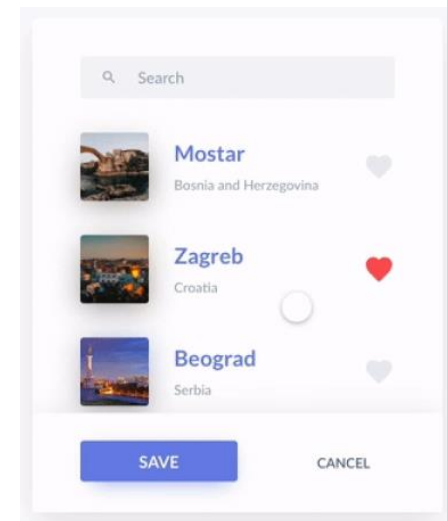
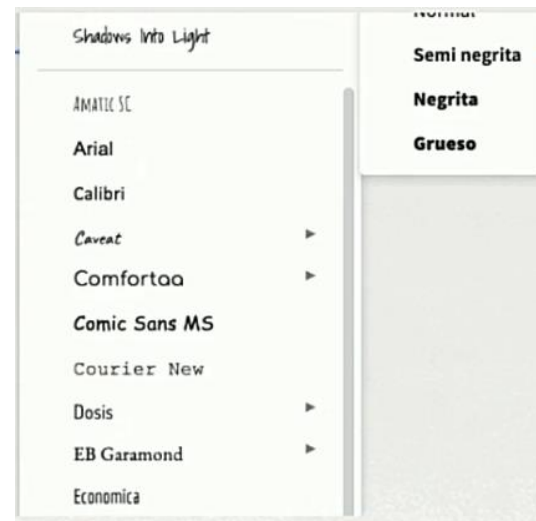
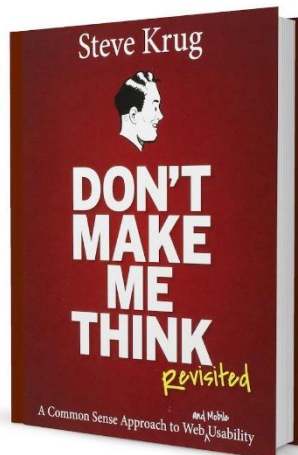
Heurísticas de usabilidad

6

Reconocer es mejor que recordar

Debemos **minimizar lo que pedimos memorizar** al usuario, mostrándolo a través de objetos, acciones u opciones.

- Las acciones y las opciones deben ser visibles.
- No apoyarnos en tutoriales muy largos.
- Implementar sugerencias de búsqueda y herramientas como añadir a favoritos o a listas de deseos.

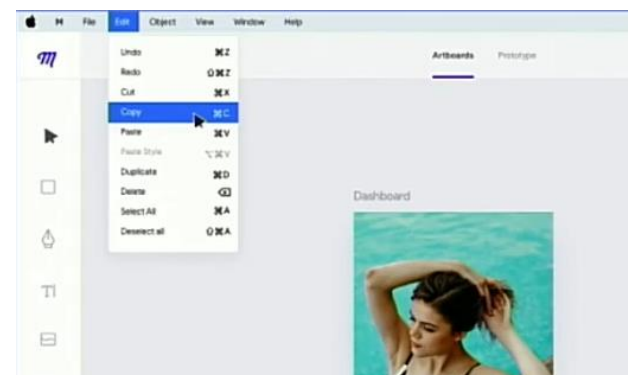
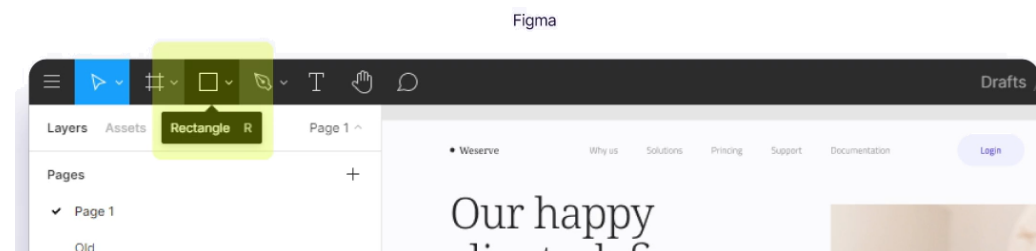


Heurísticas de usabilidad

7 Flexibilidad y eficiencia de uso

Un producto debe resultar **fácil de aprender para nuevos usuarios, pero no ralentizar a los usuarios expertos**. Por lo tanto, el sistema debe **ofrecer diferentes métodos para realizar la misma tarea**. La interfaz debe estar optimizada para minimizar el esfuerzo que requiere al usuario alcanzar sus objetivos.

- Proporcionar instrucciones claras para los usuarios novatos.
- Proporcionar **atajos** para los usuarios expertos, esto hace que el sistema sea eficiente.
- Permitir la personalización de los atajos.
- No solicitar **jamás información innecesaria en los formularios**, acorta al mínimo los formularios y procesos.



Heurísticas de usabilidad

8

Diseño estético y minimalista

No se refiere a una tendencia o estética, sino a **no añadir más información de la estrictamente necesaria**. Las interfaces no deben contener información que sea irrelevante.

Cada unidad adicional de información es un elemento más que el usuario debe procesar, además de competir con las unidades relevantes de información y reduce por tanto su visibilidad relativa.

Mantener el contenido y la interfaz enfocados en lo esencial.

“ La perfección se alcanza no cuando no hay nada más que añadir, sino cuando no queda nada que quitar.

Antoine de Saint-Exupéry



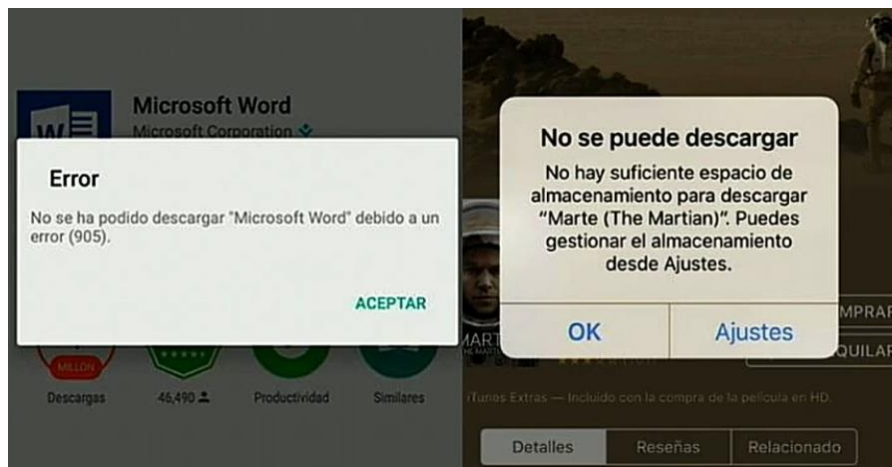
Heurísticas de usabilidad

9

Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores

Los mensajes de error se deben mostrar en un **lenguaje claro y simple**, indicando de forma precisa el problema y **sugiriendo una solución** de manera constructiva.

- Mensajes de error visibles.
- Informar cuando ha ocurrido un error mediante **texto y elementos gráficos**.



Heurísticas de usabilidad

10

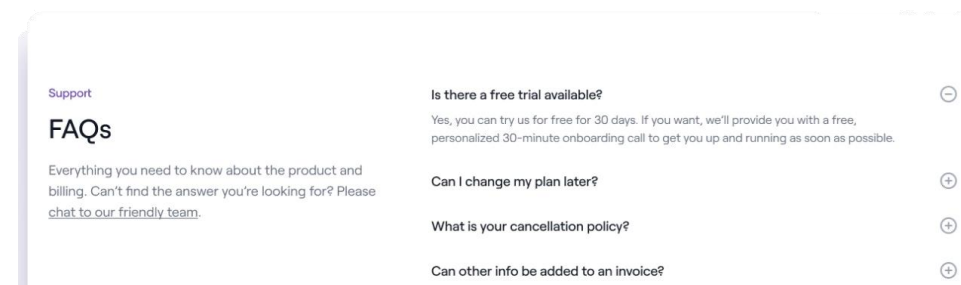
Ayuda y documentación

Lo ideal es que nuestra UI no necesite ninguna explicación adicional, pero si es necesario, hay que proporcionarla para **ayudar a los usuarios a comprender cómo completar sus tareas y tiene que ser fácil de encontrar y en el momento en que la necesite.**

- Ayuda proactiva (para usuarios nuevos): tutoriales, superposiciones instructivas o asistentes.
- Ayuda reactiva: en respuesta a un problema ocurrido, por ejemplo FAQs. Debe ser completa y detallada.
- Incluir un buscador de ayuda y usar diferentes clasificaciones o categorías.
- Los tutoriales en vídeo deben estar acompañados por una versión escrita.



© Jordan Hughes



Aspectos que determinan el grado de usabilidad

- **Responder a la intención del usuario:** ¿Qué espera el usuario de nuestro site?
- **Contenido:** textos (encabezados de distintos niveles), estructura de contenidos muy bien definida, clics necesarios para llevar a cabo acciones fundamentales.
- **Áreas clicables del tamaño adecuado.**
- **Errores de formulario y contacto:** solicitud de datos innecesarios, ejemplos en los campos a rellenar, mostrar los posibles errores que comete el usuario durante su registro, comprobar que el formulario funciona de forma correcta cuando el usuario retrocede y avanza en el navegador.
- **Implementar un buscador interno** si el site tiene mucho contenido.
- **Colores e interfaces sencillos y eficientes:** psicología de los colores.
- **Nombres de página y favicon.**
- **Breadcrumbs.**



Aspectos que determinan el grado de usabilidad

- **URLs amigables:** nominativas.
- **Enlaces internos y externos:** necesario un diseño limpio y coherente de los links en todo el site para que se puedan distinguir frente al resto de los elementos, además de crear efectos con propiedades tipo mouse hover, etc.
- **Velocidad de carga:** reducir el tamaño de página y llamadas al servidor.

A la hora de diseñar interfaces debemos tener claro que nuestro objetivo es conseguir que el usuario encuentre la aplicación fácil de usar e intuitiva. Ayudará enormemente a este propósito la adecuada organización de la información mediante diseños claros, promoviendo relaciones lógicas que reduzcan la carga de aprendizaje o la hagan más sencilla.



Instituto Tecnológico Edix_