

UD5.1

USABILIDAD



Carlos Millán
IES Conselleria

Por qué una página web es más visitada que otra que tiene la misma temática y/o contenidos?

Usabilidad

- Calidad de la página web o del programa informático que son sencillos de usar porque facilitan la lectura de los textos, descargan rápidamente la información y presentan funciones y menús sencillos, por lo que el usuario encuentra satisfechas sus consultas y cómodo su uso.

Usabilidad

- Para analizar la usabilidad de una web, hay que tener en cuenta:
 - Objetivos
 - Principios de usabilidad

Objetivos de la web

- ¿Cuáles serán los objetivos de la web a diseñar?
- ¿Qué usuarios la usarán?
- ¿Qué obstáculos se pueden encontrar estos usuarios?
- ¿Cómo se consigue que la información sea atractiva y fácilmente accesible?

Objetivos de la web

→ Según los objetivos, podemos encontrar diferentes tipos de web:

- Informativas o de contenidos <https://www.xatakaciencia.com/>
- Corporativas o institucionales <http://www.ceice.gva.es/es>
- Comerciales <https://www.amazon.es/>
- Orientadas a servicio o de creación de marca <https://www.indracompany.com/>

Objetivos de la web

→ Según los objetivos, podemos encontrar diferentes tipos de web:

- Entretenimiento y ocio <https://www.juegos.com/>
- Personales <http://blog.cemebe.info/>
- Redes sociales <https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>
- Artísticas <http://www.csszengarden.com/>
- Buscadores <https://duckduckgo.com/>

Diseño de una web amigable

- **Contenidos:** Claros, directos, sencillos y apropiados para los usuarios potenciales.
- **Diseño de interfaz,** especialmente el de la página principal, que será lo primero que verán los visitantes.

Diseño de una web amigable

- **Navegación:** Intuitiva, presente en toda la web y consistente.
- **Interactividad:** Los elementos de la web han de permitir «comunicarse» con la web.

Perfil de usuarios

- Determinar perfil del usuario final a partir de sus características:
 - Profesión y nivel de estudios
 - Nivel sociocultural, edad, sexo
 - Nacionalidad y conocimiento de idiomas
 - Competencia informática
 - Discapacidades físicas y/o cognitivas
 - Motivaciones y hobbies
 - Hábitos de conectividad (dispositivo, horas, tiempo, ubicación...)

Perfil de usuarios

→ Roles asignados a la web:

- Usuario genérico
- Usuario invitado
- Usuario registrado
- Usuario administrador

Perfil de usuarios

- Grado de experiencia:
 - TIC
 - Reglas de negocio

Usabilidad y webs amigables

- El éxito del diseño de una web puede tener también una dimensión subjetiva.
- No obstante, existen una serie de principios básicos que pueden ser un buen punto de partida.
- También existen dos normas ISO que definen estándares mínimos de diseño.

Dimensiones de usabilidad

- Definimos usabilidad como la facilidad de uso y aprendizaje de productos y sistemas.
- A la hora de medir la usabilidad, lo más importante es **adaptar el programa a los estilos de trabajos reales de los usuarios** y no al revés.

Dimensiones de usabilidad

- Las **dimensiones de la usabilidad** son unas características establecidas para evaluar las IGUs y poder cuantificar algo tan subjetivo como es un diseño.

Dimensiones de usabilidad

- **Eficiencia** Es la capacidad de conseguir un objetivo planeado o deseado.
- **Eficacia** En términos económicos, se entiende como la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos.
- **Satisfacción** Se define como un estado de la mente para un ser humano. En cuanto a páginas web, es la opinión subjetiva que transmite esta al usuario.

Dimensiones de usabilidad

- **Atractivo** Una interfaz es atractiva para un usuario cuando este acepta de buen grado las características y el uso, mostrando una predisposición para utilizarla.
- **Facilidad de aprendizaje** Si las funcionalidades o los iconos son difíciles de interpretar, cada vez que un usuario tenga que interactuar con una interfaz probablemente necesitará utilizar el manual de usuario que indique con claridad como se llega a unas determinadas funcionalidades.
- **Tolerancia al error** Cuando un usuario interactúa con una aplicación es posible que no se pueda hacer una acción porque no cumple alguna validación del software al cometer algún error. Las páginas web tienen que estar preparadas para los errores de los usuarios en su utilización y en la recuperación rápida.

ACTIVIDAD

- Analizar las dimensiones de usabilidad para las siguientes webs:
 - Sección alta de nuevo usuario Google
 - Página principal de <http://space-people.org/>

Normas ISO

- International Organization for Standardization
- Normas 9000 hacen referencia a sistemas de gestión de la calidad
- ISO 9241: Requisitos ergonómicos para el trabajo de oficina con terminales
- ISO 9126: Ingeniería de SW. Calidad de producto

Principios de desarrollo

- Desarrollados por Jakob Nielsen en 1995 a partir del estudio de una gran cantidad de problemas de usabilidad.
- Orientados a la web.
- Reciben el nombre de «reglas heurísticas»

Principios de desarrollo

→ #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?”



Principios de desarrollo

→ #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!

Principios de desarrollo

→ #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

Principios de desarrollo

→ #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!

Principios de desarrollo

→ #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

Principios de desarrollo

→ #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

Principios de desarrollo

→ #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.

Llévame rápido a donde quiero ir

Principios de desarrollo

→ #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.

Buena interfaz

Principios de desarrollo

→ #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".

No asustes al usuario

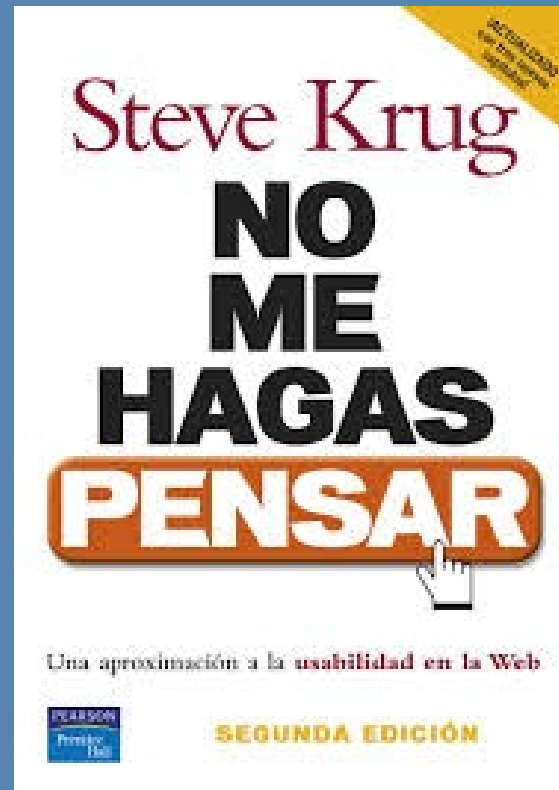
Principios de desarrollo

→ #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.

Pon las cosas fáciles y si todo falla, explica la manera correcta de hacerlo

Principios de desarrollo



Objetivos de la web

- ¿Cuáles serán los objetivos de la web a diseñar?
- ¿Qué usuarios la usarán?
- ¿Qué obstáculos se pueden encontrar estos usuarios?
- ¿Cómo se consigue que la información sea atractiva y fácilmente accesible?

Evaluación de la usabilidad

- Paseos Cognitivos
- Brainstorming dirigido
- Entrevistas a usuarios (encuestas)
- Eyetracking
- Evaluación Heurística

Evaluación de la usabilidad

→ Herramientas para medir usabilidad:

- <https://ready.mobi/>
- <https://loadimpact.com/>
- <http://browsershots.org/>
- <https://fivesecondtest.com/>

ACTIVIDAD 5.1