

# Principios de usabilidad web de Jakob Nielsen y el diseño UX

David Arenzana    mar 25, 2022    9 min de lectura



Los **principios de usabilidad web de Jakob Nielsen** son la base de cualquier página web para que sea “user friendly”.

O lo que es lo mismo, es un tipo de diseño centrado en el usuario para conseguir mejorar la experiencia del mismo.

Aquí descubrirás quién es Jakob Nielsen, cuáles son los principios de usabilidad y más. ¡Sigue leyendo!

## ¿En qué consiste la usabilidad?

La **usabilidad es la facilidad con la que las personas interactúan con una herramienta con el fin de alcanzar un objetivo concreto**. Por tanto, la **usabilidad web** describe en qué medida un sitio web es fácil de usar.

Lo que nos quiere decir, es que tenemos que **facilitar el camino al usuario** que usa nuestra web para que **no se sienta frustrado por no conseguir lo que busca**.

Si un sitio web es fácil de usar, los usuarios tendrán una **mejor experiencia** podrán alcanzar mejor los objetivos que persigue el sitio web.

Por lo tanto, un sitio web con buena usabilidad debe **permitir al usuario utilizarlo de forma eficaz e intuitiva**.

## Diseño UX u DCU

El **diseño UX** es en lo que **se basan la mayoría de los diseñadores web para realizar sus proyectos**.

El Diseño **Centrado en el Usuario** (DCU) no es otra que diseñar **pensando en mejorar la usabilidad, la accesibilidad y la satisfacción** que obtienes al interactuar con una interface.

## ¿Quién es Jakob Nielsen?

**Jakob Nielsen** es un **gurú de la Usabilidad** web reconocido en todo el mundo por sus teorías sobre el comportamiento del usuario y por ende, el uso que da a los sitios web.

Tienes mucha información sobre él en Internet, por lo que nosotros nos vamos a centrar en sus **10 principios básicos** de usabilidad web que se usan hoy en día y que él formuló en 1995.

## ¿Cuáles son los principios de la usabilidad descritos por Jakob Nielsen?

Los principios de usabilidad también llamados **principios heurísticos** debido a que están basados en amplias reglas generales y no específicas directrices de usabilidad son una serie de 10 ideales y fundamentos que permiten crear productos con un mayor grado de acogida entre los usuarios debido a que se basan en sus necesidades y en su comportamiento.

Para llegar a estos principios aplicó el Método Heurístico:

1. **Identificar el problema.**
2. **Definir el plan para solucionar el problema.**
3. **Realizar el plan establecido.**
4. **Analizar el resultado.**

Ahora, pasaremos a metemos de lleno en el **Decálogo sobre usabilidad de Jakob Nielsen**

## Los 10 principios de usabilidad y accesibilidad web por Jakob Nielsen

1. **Visibilidad del estado del sistema**
2. **Relación entre el sistema y el mundo real**
3. **Control y libertad del usuario**
4. **Consistencia y estándares**
5. **Prevención de errores**
6. **Reconocer antes que recordar**
7. **Flexibilidad y eficiencia de uso**
8. **Diseño estético y minimalista**
9. **Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y corregir los errores**
10. **Ayuda y documentación**

Los veremos a fondo uno a uno a continuación:

### 1. Visibilidad del estado del sistema

Seguro que alguna vez has enviado un formulario y no sabes si se ha enviado correctamente o no.

Este principio de usabilidad web nos indica que siempre tenemos que tener informado al usuario de lo que está pasando en nuestra web y ofrecerle una **respuesta en el menor tiempo posible**.

**Volviendo al ejemplo del formulario, la mejor forma de solucionarlo es:**

Creas una **página que cargue rápido** nada más enviar el formulario informando que en breve nos pondremos en contacto con él. Además en esta página puedes ofrecer enlaces a contenidos interesantes para él y así, conseguir retenerlo en tu web.

#### Otros ejemplos de este principio:

- **Las barras de carga** de las imágenes o de los procesos de descarga de archivos.
- **Los Breadcrumbs** o migas de pan que nos muestran dónde nos encontramos dentro de la web.
- Los **indicadores de los procesos de compra** que suelen indicarnos en qué fase nos encontramos.
- **Las páginas de situación de suscripción con confirmación** donde cargas una página que indica que hemos enviado un mail para que haga clic en el enlace.

### 2. Relación entre el sistema y el mundo real

**Tenemos que conectar con el usuario.**

El sistema tiene que **“hablar” el lenguaje del usuario** con palabras o frases que a éste le sean familiares y que pueda reconocer con facilidad.

Usa **imágenes claras**.

La información tiene que mostrarse con un **orden lógico** y las imágenes o iconos usados tienen que ser claros, sin darle la posibilidad al usuario de equivocarse.

Con esto, conseguimos que la **interacción con el lector sea natural** y no le cueste moverse por la web.

El ejemplo más claro es el uso de la papelera como símbolo de borrar.

Este icono sabemos para qué sirve o por lo menos lo intuimos sólo con verlo.

### Investigación y análisis competitivo

Resuelve tus preguntas profesionales de marketing

¡Descargar este ebook! →

### 3. Control y libertad del usuario

A veces, un usuario se equivoca, es normal, está dentro de la naturaleza humana el equivocarse.

Tenemos que darle al usuario la **posibilidad de subsanar el error** y no sentirse frustrado por no poder realizar algo.

¿Nunca has añadido un producto en un carrito de la compra y luego te has arrepentido?

El botón de borrar el artículo de la lista de la compra es un claro ejemplo de este principio de usabilidad para páginas web o tiendas online.

#### Otros ejemplos:

- Botón de deshacer.
- Dar la posibilidad de editar un perfil personal.

### 4. Consistencia y estándares

Otro punto que tenemos que tener en cuenta es **seguir los convenios establecidos** para ciertos iconos.

Con el auge de los dispositivos móviles han aparecido nuevos gestos e iconos que ya hemos asumido como normales.

Por ejemplo, las líneas horizontales que indican el menú desplegable.

Que quiero decir con esto, pues que si ahora vas a modificar tu web, lo más normal es que en la versión **responsive** implementes ese icono como menú desplegable y no inventes uno nuevo porque te parezca más bonito.

Con ello estarías empeorando la usabilidad web, de hecho, el usuario puede llegar a no entender dicho icono porque seguro que está buscando el icono de las líneas horizontales.

Más ejemplos:

- Los **botones verdes** los asociamos a **aceptar** una cosa, y los **botones rojos a cancelar**, ¿o no? Nunca se nos ocurriría poner los colores al revés, porque el número de errores que cometería la gente sería enorme. Tenemos que facilitar el camino todo lo posible.
- Si el menú de navegación lo tienes a la izquierda, no lo cambies dependiendo de las páginas, volverás loco al usuario. Son segundos los que el usuario tarda en encontrar el menú en “el otro sitio”, pero lo justo para ir empeorando la satisfacción con el *site*.

### 5. Prevención de errores

**“Prevenir mejor que curar”,** seguro que te suena.

Tenemos, en todo lo posible, que **prevenir cualquier error que pueda cometer el usuario**.

Y dado el caso de que este cometa uno, tenemos que poner a su alcance todas las opciones posibles para poder corregirlo.

La opción de autocompletar de Google es un buen ejemplo de usabilidad.

El buscador te da la opción de completar tu texto, con esto te ayuda, por un lado, a acotar tu búsqueda y, por otro, porque así de esta forma se asegura de que escribes el texto correctamente.

#### Ejemplos:

- Confirmación de dirección de correo electrónico o de la contraseña con doble campo en los formularios
- Comprobación de campos de formularios en tiempo real.

### 6. Reconocer antes que recordar

Siempre es mejor reconocer que obligar al usuario a memorizar acciones u objetos para que pueda cumplir su objetivo.

#### ¡Ayuda al usuario a no memorizar!

¿Cómo podemos realizar esto?

El ejemplo más fácil de entender es con un editor de textos.

Cuando vas a seleccionar una fuente de las trepocientas que has instalado, ¿qué es más fácil? acordarnos del nombre de cada una de ellas y de cómo era; o por el contrario, que nos hagamos una idea de cómo es si nos muestra una previsualización de la fuente.

### 7. Flexibilidad y eficiencia de uso

Tenemos que tener un **sitio web preparado para todo tipo de usuario**, desde los más novatos hasta los más experimentados.

Si conseguimos que cualquiera pueda navegar por nuestra web logramos flexibilidad.

Y si tenemos opciones para los más experimentados obtenemos eficiencia.

**Por ejemplo, el buscador de Google:**

- Si no tienes mucha experiencia en su uso, simplemente pones lo que quieres buscar y listo.
- Pero si eres más experimentado y quieres conseguir búsquedas más específicas puedes usar operadores dentro del buscador.

No es necesario conocer los operadores de Google para poder cumplir tu objetivo.

Pero si los conoces puedes tardar la mitad de tiempo en alcanzar tu meta.

### 8. Diseño estético y minimalista

Las páginas web **no** deben contener **información innecesaria**, distrae al usuario y puede llegar a molestar en la navegación.

Si no hace falta no lo pongas.

No **recargues el diseño** de tu página web.

El usuario busca **sites limpios** y que carguen rápido.

Elimina todo lo que consideres innecesario y que no aporta nada a lo que quieres decir.

La mejor forma de recordar este principio básico de usabilidad web es con el acrónimo **KISS, Keep It Simple Stupid**.

### 9. Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y corregir los errores

Tenemos que intentar que **todos los errores** que puedan ocurrir en tu web estén expresados en un **lenguaje entendible por todos**, no por códigos.

La mayoría conocemos qué es un error 404, pero hay gente que no sabe lo que es.

Es por esto, por lo que tenemos que cambiarlo para que en vez de que aparezca error 404, diga algo más amigable como: Lo siento, página no encontrada y darle una posible salida añadiendo páginas relacionadas o un buscador interno para que pueda buscar y no se vaya de la web.

De esta forma tan sencilla, estamos indicando al usuario qué es lo que pasa en ese momento y que tiene que hacer para salir de ahí.

### 10. Ayuda y documentación

Con estos principios se intenta siempre que el usuario no tenga que usar documentos de ayuda para poder navegar o utilizar una aplicación.

Aun así, siempre tenemos que dar al usuariola posibilidad de tener un pequeño **manual de funcionamiento**.

Esta ayuda debe ser fácil de localizar, definir los pasos claramente y no ser muy extensa.

**Existen numerosos ejemplos de este principio general de usabilidad web:**

- **FAQs, Frequently Asked Questions**, preguntas frecuentes
- **El icono de la interrogación** cerca de algunas opciones
- **Minitours** nada más abrir una aplicación donde se muestra lo esencial

Ya has visto que estos Principios de usabilidad de Jakob Nielsen son muy sencillos y seguro que utilizabas más de uno por sentido común.

Ahora, ya entiendes el porqué de ellos y cómo puedes **mejorar la experiencia del usuario de tu página web**.

Ya no sólo te tienes que quedar con elegir un buen tema para decorar tu web, un **hosting profesional** que sea fiable y un puñado de palabras claves para aparecer en las SERPs de Google.

También debes pensar en el usuario.

Como información relacionada te aconsejo que leas este otro artículo sobre cómo hacer un **test de usabilidad** web gratis con ejemplos para mejorar nuestro SEO.

## ¿Por qué necesitamos conocer los principios de usabilidad web de Jakob Nielsen?

Para conseguir que el usuario que visite nuestra web se quede en ella necesitamos que su **experiencia con la misma sea positiva**.

## ¿Que conseguimos si mejoramos la experiencia del usuario?

1. **Aumentar el tráfico recurrente**. Es decir, que tenemos más puntos para que un usuario después de haber visitado nuestra web o blog, vuelva a ella en un futuro. Aplicando estos consejos podemos aumentar el número de visitas de nuestras páginas web.
2. **Disminuir el porcentaje de rebote**. El **porcentaje de rebote** no es otra cosa que conseguir que el tiempo de estancia del usuario sea alto y conseguir que navegue por las diferentes partes de nuestro site.

Eso se consigue facilitándole las decisiones a tomar dentro de nuestra página. Más adelante lo entenderás.

### Optimiza tu contenido

usando Semrush SEO Writing Assistant

¡Prueba ahora! →

Espero que te haya gustado este artículo y si tienes alguna duda o pregunta sobre usabilidad web no dudes en dejarla en los comentarios.