

USABILIDAD Y ACCESIBILIDAD EN INTERNET ¿QUÉ ES Y QUÉ APORTA AL USUARIO?

Tabla de contenido

Objetivo.....	3
Introducción	4
Diseño de interactividad	5
Usabilidad, accesibilidad e inclusión en la web	6
Elementos sobre la usabilidad de un sitio web	7
Elementos para el diseño de interfaces efectivas	8
Cierre	11
Referencias.....	12

Objetivo

Definir los conceptos de usabilidad y accesibilidad, enfocados en la comunicación en medios digitales, aplicándolos en la creación de contenido amigable e inclusivo.

Introducción

Para que un medio interactivo sea fácil de usar, debe brindar permanentemente pistas al usuario para que este sepa cómo navegarlo.

La usabilidad busca justamente establecer las formas más adecuadas para que el usuario pueda encontrar rápidamente aquel contenido que está buscando.

Veamos a continuación qué preguntas debemos contestar a la hora de diseñar un contenido para la web y qué elementos debemos considerar para garantizar que ese contenido esté disponible para todos, buscando el equilibrio entre las necesidades particulares de la audiencia y la fluidez del sitio.

Diseño de interactividad

El diseño de interactividad tiene como objetivo fundamental brindar al usuario de un contenido multimedia la orientación necesaria para poder navegar por dicho medio. Fundamentalmente, busca contestar tres preguntas para el usuario:

- ¿Dónde estoy?
- ¿Dónde estuve?
- ¿A dónde puedo ir?

En cada interacción del usuario se hace necesario brindarle claridad en torno a estas tres preguntas, ya que solo de esta manera se logrará que su experiencia sea positiva y que pueda llegar al contenido que está buscando.

Un elemento importante para definir la manera en que se desarrollará la interactividad de un sitio tiene que ver con la estructura que se le dará al contenido, es decir, si se organizará de manera lineal, jerárquica, en red o mediante una mezcla de estas opciones. Esto dependerá del tipo de contenido, la audiencia y la relación que exista entre los distintos elementos de contenido que vaya a contener el sitio o la aplicación.

Ahora bien, el diseño de interactividad de un medio digital cobra vida mediante el diseño de interfaz. La interfaz viene a ser el espacio donde coexisten el usuario y la computadora; es algo así como el código compartido que permite que el usuario introduzca información en un sistema y este pueda brindar una respuesta.

Para ello, el diseño de interfaz puede aprovechar cualquiera de los sentidos del usuario: fundamentalmente la vista, mediante textos e ilustraciones, y el oído, mediante palabras, música y efectos. En algunos casos, el tacto también se aprovecha mediante dispositivos que vibran y en otros, el olfato también es usado como especie de interfaz con el usuario, como ocurre en los cines 4D. Por su parte, el usuario introduce información al sistema mediante el uso de textos, dispositivos de señalización como el ratón, pantallas táctiles o comandos de voz.

► Usabilidad, accesibilidad e inclusión en la web

Cuando estamos desarrollando un sitio web o una aplicación, debemos tomar en cuenta las necesidades de nuestras audiencias. Para ello, no solo debemos garantizar la usabilidad y la accesibilidad, sino que debemos ser lo más inclusivos posible. Veamos cada uno de estos términos:

Si bien la palabra usabilidad no existe en el diccionario de la RAE, el término se ha tomado del inglés para referirse a la facilidad de uso que pueda tener o no un producto interactivo, como un sitio web o una aplicación móvil.

El W3 Consortium indica que la usabilidad busca diseñar productos para que sean eficaces, eficientes y satisfactorios. La usabilidad incluye el diseño de experiencia del usuario. Esto puede incluir aspectos generales que consideran a la mayoría de las personas, sin afectar de manera desproporcionada a las personas con discapacidad. Normalmente, la práctica e investigación de la usabilidad no toma en cuenta de manera particular las necesidades de estas últimas.

Por su parte, el término accesibilidad es definido por la misma organización como la práctica que busca atender aspectos discriminatorios relacionados con la experiencia de estos usuarios. Cuando se dice que un sitio web es accesible, significa que las personas con discapacidad pueden percibir, comprender, navegar, interactuar y contribuir por igual en dicho sitio, sin barrera alguna.

Por último, la inclusión busca abarcar la diversidad; en otras palabras, garantizar la participación de todos los usuarios, en la mayor medida posible. Aborda una amplia gama de aspectos, incluyendo:

- Accesibilidad para personas con discapacidad.
- Acceso y calidad de *hardware*, *software* y conectividad a internet.
- Alfabetización informática y habilidades.
- Situación económica.
- Educación.
- Ubicación geográfica.
- Cultura.
- Edad, incluidas las personas mayores y más jóvenes.
- Y el idioma.

► Elementos sobre la usabilidad de un sitio web

¿Te has dado cuenta que un sitio web puede ser ancho o alto? No me estoy refiriendo al ancho o al largo de sus páginas; estoy hablando de cómo se navega su contenido. Piensa en un sitio cualquiera. Supongamos que entras por su página principal. A partir de allí vas a encontrar una serie de opciones en las cuales podrás hacer *click*. Mientras más opciones tengas, más horizontal será el sitio. ¿Por qué? Tratemos de representar ese sitio gráficamente:

El ejemplo de la izquierda representa un sitio más horizontal que el sitio de la derecha. En el primer caso, si te das cuenta, desde la página principal se puede acceder a ocho elementos de contenido distintos, mientras que, en el segundo, solo se puede acceder a cuatro. En el caso de la izquierda, la unidad de contenido más oculta se encuentra a 2 *clicks* del *home*, mientras que en el caso de la derecha el contenido más oculto se encuentra a 4 *clicks* del *home*.

Como verás, mientras más horizontal es un sitio, más a la mano estará el contenido para los usuarios y, mientras más vertical, el usuario tendrá que hacer más *clicks* para llegar a lo que pueda estar buscando.

Pero aclaremos algo: no es bueno colocar muchas opciones en una página principal porque generamos confusión en nuestro público, porque en la medida en que se tienen más opciones para escoger, más difícil será encontrar lo que se está buscando.

De esta manera, el arquitecto o diseñador de contenido deberá organizar la información del sitio de forma tal que la cantidad de opciones sean razonablemente adecuadas según el o los temas que se trate en el mismo, para que los menús se vean limpios y fáciles de usar.

Una estrategia que permite organizar rápidamente el contenido de manera jerárquica es el uso de menús con submenús. Esto permite ojear de un solo vistazo, desde la página principal, cómo está organizado el sitio.

Ahora bien, si recordamos, el diseño de interactividad implica brindar permanentemente al usuario pistas que le permitan saber en dónde está, en dónde estuvo y a dónde puede ir.

Definitivamente, un menú jerárquico representa un excelente método de mostrarle al usuario los caminos que puede recorrer en el sitio web. Sin embargo, un elemento crucial a la hora de permitir que un sitio sea fácilmente navegable es la caja de búsqueda. Una página web sin la posibilidad de buscar texto pleno (no solo por títulos) entre todo su contenido, es un sitio que está mal diseñado (evidentemente habrá excepciones).

Otro elemento que garantiza una mejor usabilidad de un sitio web es mantener en todas las páginas un enlace a la página de inicio. En caso de que el usuario se sienta perdido en un momento dado, siempre podrá hacer *click* en el *home* para poder iniciar nuevamente su recorrido desde allí.

Por último, las migas de pan son otro elemento que permite que el usuario pueda ubicarse en todo momento, sabiendo en dónde está y cuál fue el recorrido que siguió para llegar hasta allí.

Elementos para el diseño de interfaces efectivas

Hacia 1996, el diseñador Clement Mok propuso diez cualidades para el diseño de interfaces efectivas. Todavía hoy, luego de la irrupción de las redes sociales, las aplicaciones telefónicas y las narrativas transmedia, estas cualidades siguen vigentes y son muchas las organizaciones que no las aplican en su totalidad. Estas son:

1) Predictibilidad: en toda experiencia interactiva entran en juego tres imágenes mentales: el modelo del diseñador, o lo que el diseñador tenía en mente cuando creó el sistema, el modelo del usuario, o lo que el usuario espera del sistema, y la imagen del sistema, o la apariencia que el sistema de hecho tiene. El diseño de un proyecto debería ser probado para determinar dónde estas tres imágenes se solapan más; esas áreas de coincidencia resultan en mapas naturales entre las acciones requeridas, sus efectos y entre la información y la interpretación que el usuario tiene del sistema.

2) Consistencia: para un sistema interactivo es más importante interpretar la conducta del usuario consistentemente que mostrarse de forma consistente; en

otras palabras, es más importante para un producto interactivo responder a las acciones del usuario de manera predecible que el hecho de que los elementos en la pantalla tengan una apariencia uniforme.

3) Progresión: en un sistema interactivo todo debe avanzar desde la sencillez hacia la complejidad. Un usuario nunca debería ser expuesto a mayor complejidad de la necesaria. La complejidad no solicitada disminuye el interés del usuario. El nivel de complejidad por omisión debería ser siempre el nivel más sencillo de información, con detalles disponibles solamente bajo la solicitud del usuario. Un usuario también debería tener la posibilidad de establecer el nivel inicial de información, evitando de esta manera tener que repetir las mismas acciones cada vez que ingrese en el sistema.

4) Restricciones naturales: un usuario debe ser prevenido de cometer errores, es decir, el sistema debería ser diseñado para que anticipe un posible error y corrija la interfaz.

5) Visibilidad: los elementos correctos deben estar visibles y su función debe ser evidente. Hacer un elemento visible no significa mostrar cada posible botón o control todo el tiempo. Sin embargo, las funciones que aplican a lo que está en la pantalla en un momento determinado, deberían estar a la mano sin que el usuario las tenga que estar buscando. Poner una función a la mano implica que los elementos deben verse como lo que son. Controles como los botones, deben tener atributos visuales que les hagan fácilmente identificables. Otros controles deberían estar disponibles bajo solicitud del usuario. No obstante, este nunca debería tener que preguntarse en dónde están.

6) Transparencia: la concentración del usuario debe estar en el contenido de un producto interactivo y no en su formato o en su forma de navegación. Una interfaz debe permitir al usuario concentrarse en la tarea que tiene entre sus manos y no recordarle que está trabajando en una computadora. Los diseñadores no deberían simplemente empaquetar información, sino que deben brindarle al usuario formas de llegar a ella.

7) Feedback: cada acción del usuario debe tener un efecto inmediato y obvio. Las personas necesitan conocer los resultados de sus acciones inmediatamente.

8) Ritmo: un usuario debería ser capaz de controlar la velocidad a la cual él navega por el contenido, ya sea que esto implique desplazarse por un texto, o

navegar a otra sección. En tal sentido, la idea no es que el usuario sienta que está haciendo un recorrido o yendo a alguna parte; por el contrario, una interfaz debería darle al usuario la impresión de que él está convocando la información.

9) Adecuación: por encima de todo, una interfaz debería ser diseñada para adecuarse a sus usuarios. Un diseñador no debería asumir nada sobre lo que un usuario puede o no puede hacer; esas decisiones deberían ser dejadas al usuario. Un diseño debe ser tan personalizable como sea posible, en tantas formas como sea razonable.

Por último, una descripción y no una cualidad:

10) Modos de operación: según Mok, las personas usan principalmente tres modos cuando están interactuando con una computadora. Uno es el modo de comando: decirle al sistema que haga algo, buscar una palabra, ir a una sección o capítulo, o marcar un lugar. Otro es el modo de manipulación: lograr tareas mediante la manipulación de objetos, hacer una "disección" de una imagen en la pantalla, ejecutar una simulación, o cambiar variables. El tercero es el modo de registro: ingresar datos, hacer anotaciones, resaltar textos, o registrar ideas en un bloc de notas.

Cierre

En conclusión, cuando estamos creando un sitio web no solo debemos pensar en un espacio que tenga una buena usabilidad, es decir, que sea útil y brinde una experiencia de uso satisfactoria que permita llegar de manera adecuada al contenido a la mayoría de las personas.

Nuestro sitio debe ser accesible, brindando formas de participación a aquellos usuarios que tengan alguna discapacidad y, más aún, debe ser inclusivo, sin dejar por fuera a ningún usuario, ya sea por limitaciones en el acceso a los dispositivos y redes, por su capacidad, educación o habilidades informáticas, su ubicación geográfica, su contexto cultural, edad o idioma.

Referencias

Mok, C. (1996). *Designing Business. Multiple Media, Multiple Disciplines*. San Jose, California: Adobe Press.

Bibliografía sugerida

Hassan, Y., Martín Fernández, F. e Iazza, G. (2004). *Diseño web centrado en el usuario: usabilidad y arquitectura de la información*. *Hipertext.net* Recuperado de <http://eprints.rclis.org/8998/>