
“**Usabilidad** (del inglés *usability* -**facilidad de uso**-) se refiere a la facilidad con que las personas pueden utilizar una herramienta con el fin de alcanzar un objetivo concreto”.

Y se conoce como sitio web (***usable***), aquel que un usuario entiende, de forma clara, su contenido y puede navegar de una manera cómoda y sencilla.

Jakob Nielsen

En Internet, la usabilidad es una condición necesaria para sobrevivir.



2

Si un usuario se pierde en una página web, la **abandona**.

Si le cuesta leer la información, **se va**.

Si no encuentra con facilidad lo que busca, **salta a otra página**. Si le resulta complicado rellenar un formulario, lo **deja en blanco**.

10 Principios básicos de la Usabilidad según 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- Reconocimiento antes que recuerdo:
 - 7- Flexibilidad y eficiencia de uso:
 - 8- Estética y diseño minimalista:
 - 9- Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores:
 - 10- Ayuda y documentación:
-

Como conseguir webs amigables

1. **Anticipación:** el sitio web debe anticiparse a las necesidades del usuario.
 2. **Autonomía:** los usuarios deben tener el control sobre el sitio web.
 3. **Los colores** han de utilizarse con precaución para no dificultar el acceso a los usuarios con problemas de distinción de colores.
 4. **Consistencia:** las aplicaciones deben ser consistentes con las expectativas de los usuarios, es decir, con su aprendizaje previo.
 5. **Eficiencia** del usuario: los sitios web deben centrarse en la productividad del usuario, no en la del propio sitio web.
 6. **Reversibilidad:** un sitio web ha de permitir deshacer las acciones realizadas.
 7. **La Ley de Fitts** Lo más importante debe ser más grande o estar más cerca
 8. **Reducción del tiempo de latencia:** hace posible optimizar el tiempo de espera del usuario.
-

Como conseguir webs amigables

9. **Aprendizaje:** los sitios web deben requerir un proceso mínimo de aprendizaje.

10. El **uso adecuado** de metáforas facilita el aprendizaje de un sitio web

11. **La protección del trabajo** de los usuarios es prioritario; por lo tanto, se debe asegurar que los usuarios nunca pierden su trabajo como consecuencia de un error.

12. **Legibilidad:** el color de los textos debe contrastar con el del fondo, y el tamaño de fuente debe ser suficientemente grande.

13. **Seguimiento de las acciones del usuario:** Conocer previamente el comportamiento de las acciones permite al usuario realizar las acciones frecuentes de forma más rápida.

14. **Interfaz visible:** deben evitarse elementos invisibles de navegación que puedan ser inferidos por los usuarios, menús desplegados, indicaciones ocultas, etc



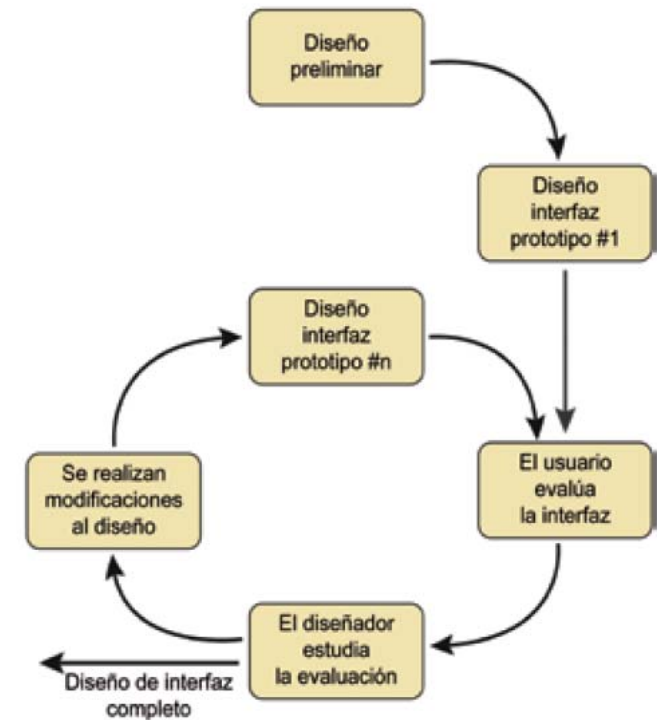
Tipos de Usuarios Web

Existen seis categorías de participación de los usuarios en la web, teniendo en cuenta que la primera implica mayor compromiso y la última menor nivel de interacción.

- **Creadores.** Son aquellos usuarios que interaccionan activamente con la web mediante la publicación de contenidos.
 - **Críticos.** Usuarios que califican y escriben reseñas de forma puntual.
 - **Coleccionistas.** Son aquellos usuarios que acceden frecuentemente a información actualizada (RSS).
 - **Socializadores.** Son aquellos que utilizan las redes sociales.
 - **Espectadores.** Son aquellos que se limitan a navegar por los contenidos publicados por otros.
 - **Inactivos.** Son aquellos que no participan de ninguna de las anteriores actividades.
-

Ciclo de evaluación del diseño de una interfaz de usuario

Conviene tener presente los diferentes **perfiles de usuario** en el diseño de la interfaz.



Reglas en el diseño de la interfaz de usuario

De carácter general

- ✓ Dar el control al usuario
- ✓ Reducir la carga en la memoria del usuario (facilitar la navegación)
- ✓ Lograr que la interfaz sea consistente

Para satisfacer los diferentes perfiles de usuarios

- ✓ Según el uso
 - ✓ Según la edad
 - ✓ Usuarios con discapacidad
 - ✓ Según dispositivo de acceso
-

Reglas en el diseño de la interfaz de usuario

Facilidad en la navegación

La página de inicio
El menú de navegación
El pie de página
Evitar páginas huérfanas
Enlazar siempre el índice
Ruta de acceso o ¿dónde estoy?
Incluir un buscador
Teclas de acceso rápido (Hotkey)

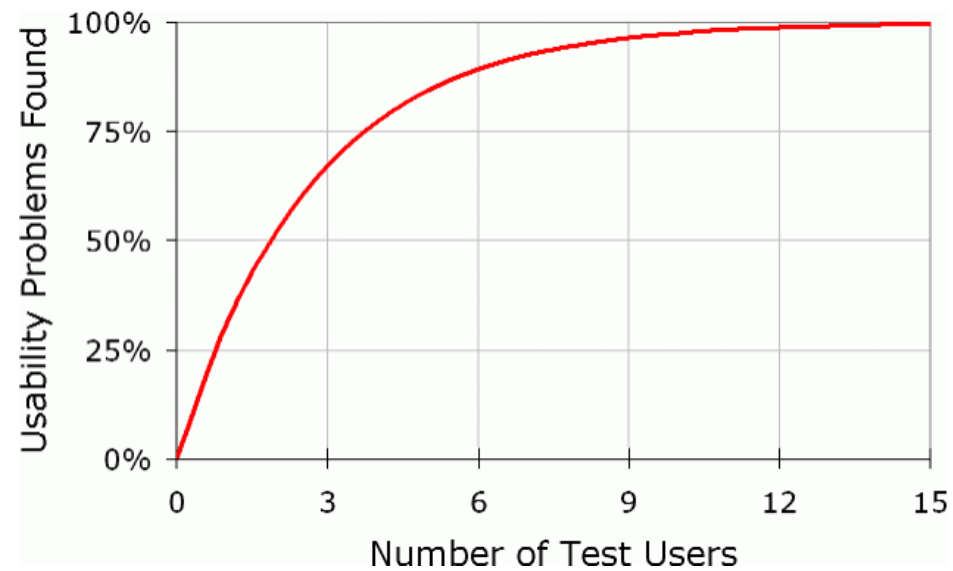
Navegación global	
Navegación local	Navegación contextual

Pruebas de Usabilidad

Es una prueba de usabilidad que se basa en la observación y análisis de cómo un grupo de usuarios reales utiliza el sitio web, anotando los problemas de uso con los que se encuentran para poder solucionarlos posteriormente.

Se trata de una prueba llevada a cabo en '**laboratorio**', es decir, no debemos confundirla con un estudio de campo

Pruebas de Usabilidad



Video: <http://www.uxline.com/es>

Pruebas de Usabilidad

Cuándo llevarlo a cabo

Cuanto más tarde, peor.

Cuanto más esperamos para su realización, más costoso resultará solucionar los errores de diseño.

Esto quiere decir que no sólo debemos realizar este tipo de pruebas sobre el sitio web una vez implementado, sino también, sobre los prototipos del sitio.

Pruebas de Usabilidad

Cuándo llevarlo a cabo

Siempre, después de una evaluación heurística

Si llevamos a cabo un test con usuarios sin haber realizado previamente una evaluación heurística, probablemente prestaremos demasiada atención a problemas de uso que se encuentren los participantes que podrían haber sido descubiertos con una simple evaluación heurística

Un test con usuarios es más costoso que una evaluación heurística, por lo que sería desperdiciar tiempo y dinero el utilizarlo para descubrir errores de diseño motivados por el no cumplimiento en el diseño de principios generales de usabilidad (heurísticos).

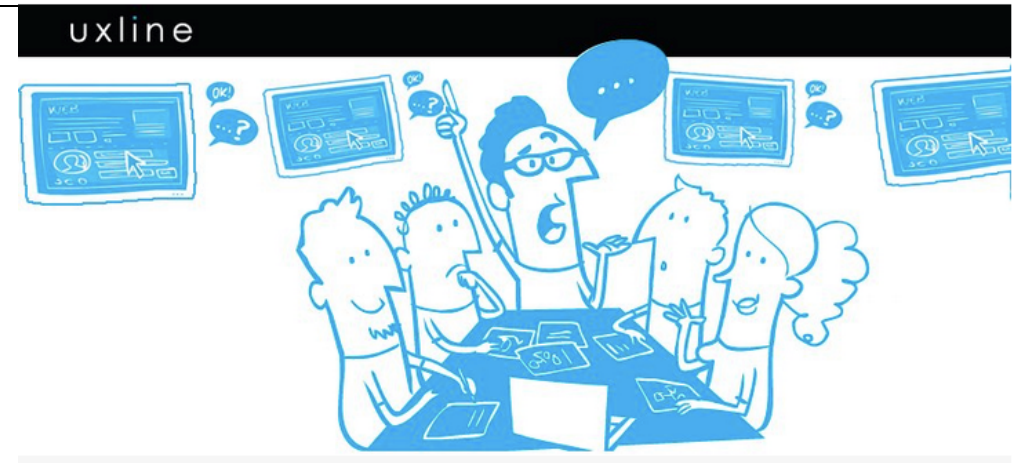
Pruebas de Usabilidad

Por qué son realmente útiles

Es una demostración con hechos

Es la mejor técnica para acabar con discusiones entre el equipo de desarrollo acerca de qué decisión sobre el diseño es la más adecuada.

Los usuarios, su comportamiento y respuesta ante el diseño, serán los que determinen la usabilidad real del sitio web.



Pruebas de Usabilidad

Realización de un test

1 - Reclutar a los participantes

El número óptimo de participantes en la prueba debe ser al menos 5 (no involucrados en el desarrollo del sitio web)

Los participantes deberían tener perfiles y características acordes con la audiencia potencial del sitio web



Pruebas de Usabilidad

Realización de un test



2- Local y materiales

Disponer de un espacio, local o laboratorio donde realizar las pruebas.

Un ordenador con conexión a la red en una habitación donde nadie moleste ni interfiera en la realización de la prueba será más que suficiente.

Anotar las observaciones. También se puede utilizar una cámara para grabar al usuario (previo permiso expreso) y algún software o hardware que registre las acciones del usuario sobre el interfaz.

Pruebas de Usabilidad

Realización de un test



3- Planificación de la prueba

Elabore un guion en el que se describa: qué le va a decir a cada participante; que le va a pedir que haga; cómo va a hacerlo; cuánto tiempo estima necesario para cada paso en la prueba.

Pruebas de Usabilidad

Realización de un test



4- Antes de empezar

Comience explicándole que el objetivo de la prueba es evaluar la calidad de uso del sitio.

Aproveche para extraer más información sobre el usuario, sus preferencias, experiencia y conocimientos.
¿Uso de Internet? ¿Para qué lo utiliza? ¿Qué sitios web suele visitar?

Al usuario se le debe instar a que durante la prueba piense en voz alta. Debe decir todo lo que le pase por la cabeza. **"Thinking aloud"**

La función del evaluador es la de observador silenciosamente, no debe responder ni ayudar al usuario en la consecución de tareas.

Pruebas de Usabilidad

Realización de un test



5- Comienzo de la prueba

El evaluador abre el navegador con el sitio web cargado.

La primera información que queremos obtener mediante la prueba es el ***grado de entendimiento***. Por ello, le indicamos al usuario que no haga nada, que únicamente observe el interfaz y diga qué cree que está viendo, de qué cree trata el sitio web, para qué cree que sirve, y todas aquellas impresiones que tenga.

Pruebas de Usabilidad

Realización de un test



5- Comienzo de la prueba

Analizar la facilidad de uso.

Para ello se le encomienda al usuario la realización de tareas concretas, como:

Imagine que ha entrado al sitio en busca de X información, ¿cómo haría para encontrarla?

Intente contactar con el autor Y.

¿Cree que este sitio web ofrece la posibilidad de descarga de contenidos? Pruebe a hacerlo.

Pruebas de Usabilidad

Realización de un test



6- Elaboración de un informe

Todo lo que se haya observado y anotado durante la prueba, debe ser resumido y sintetizado en un informe final.

El informe debería incluir qué problemas de usabilidad tiene el sitio web y algunas indicaciones o sugerencias para solucionarlos

Guía para la evaluación heurística

Los diferentes criterios en los que están clasificados todos los puntos a evaluar son:

- ✓ GENERALES
- ✓ IDENTIDAD E INFORMACIÓN
- ✓ LENGUAJE Y REDACCIÓN
- ✓ ROTULADO
- ✓ ESTRUCTURA Y NAVEGACIÓN
- ✓ LAY-OUT DE LA PÁGINA
- ✓ BÚSQUEDA
- ✓ ELEMENTOS MULTIMEDIA
- ✓ AYUDA
- ✓ ACCESIBILIDAD
- ✓ CONTROL y RETROALIMENTACIÓN

Herramientas y test de verificación

- ✓ **Google Analytics.** Permite comparar varios diseños de una misma página y analizar el comportamiento de las visitas para decidir finalmente cuál es el más efectivo. Test A/B
 - ✓ **Crazy Egg (eyetracking).** Proporciona mapas de clic y *scroll*, así como una clasificación de clics por fuente de tráfico, así como el número exacto de clics registrados en cada elemento de la página.
 - ✓ **Five Second Test.** Sirve para averiguar qué es lo que le llama más la atención al usuario. Permite crear test y obtener respuestas en la medida en que se participe también en la resolución de test de terceros.
-

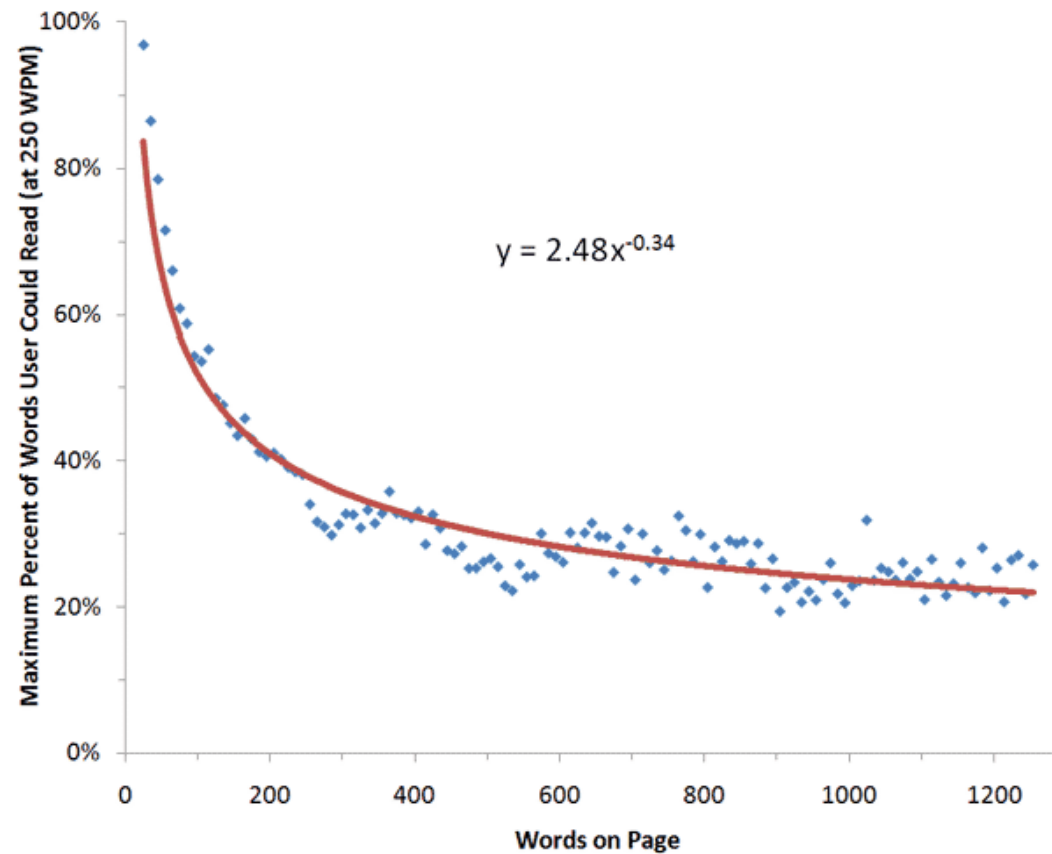
Herramientas y test de verificación

- ✓ **Card Sorting.** Mediante una serie de tarjetas en papel se deben agrupar en función de la similitud temática o categoría. <http://websort.net>
 - ✓ **NavFlow y click Test**
 - ✓ **Eyequant** o **hotjar** para tests de calor y Eye Tracking
 - ✓ **Test heurístico.** Permite detectar problemas de usabilidad. El test es realizado por varios expertos que revisan los diferentes aspectos de la usabilidad de un sitio web. Se trata de responde a una serie de preguntas en formato checklist con valores de 1 a 5.
-

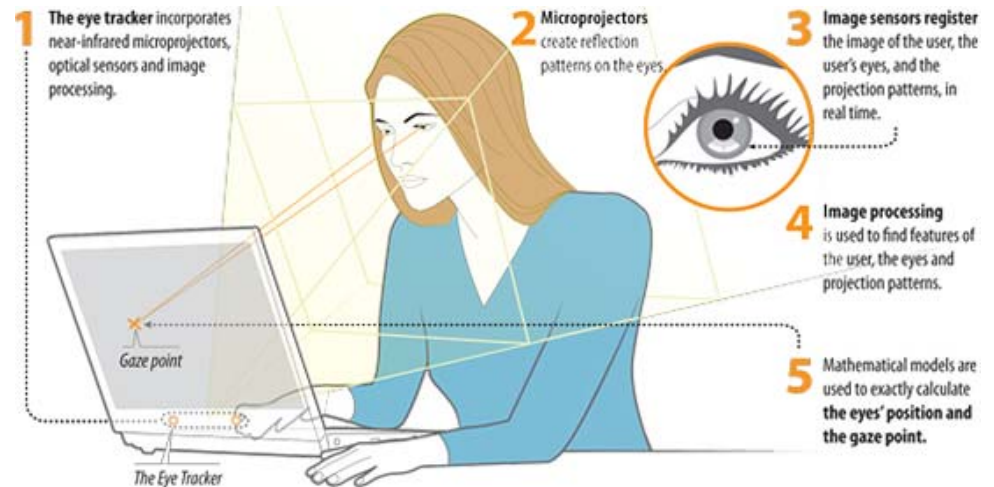
Cómo mejorar la usabilidad de un sitio



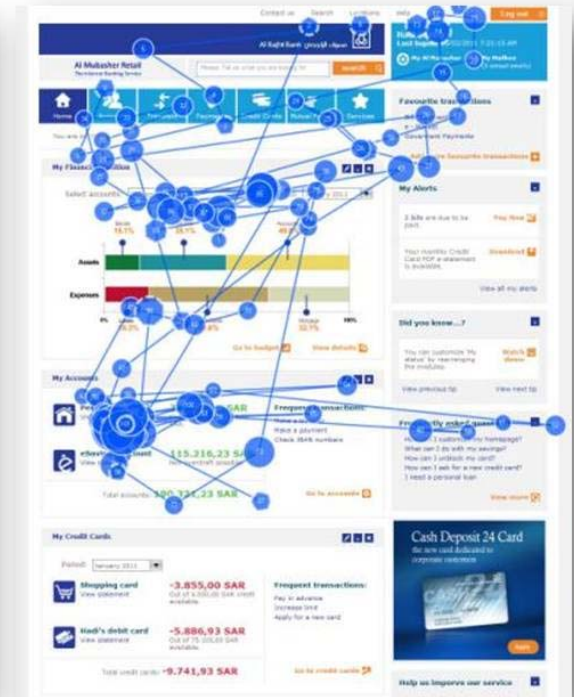
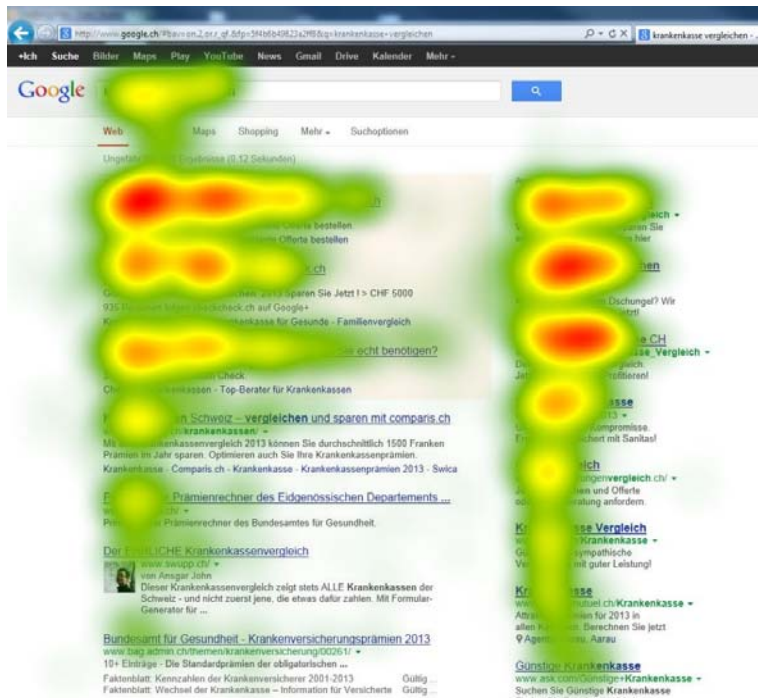
Cómo mejorar la usabilidad de un sitio



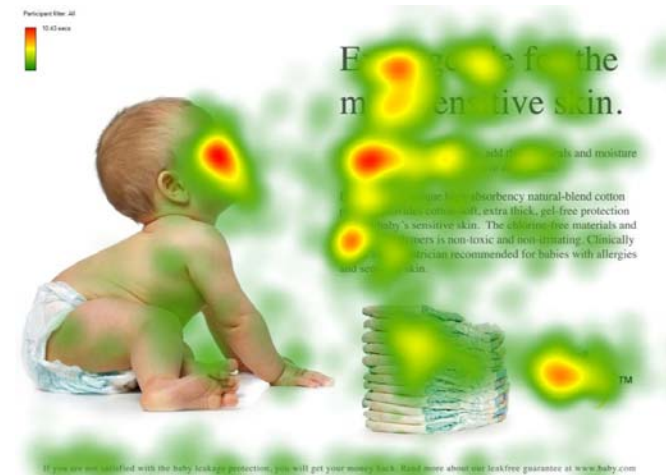
Cómo mejorar la usabilidad de un sitio: eye tracking



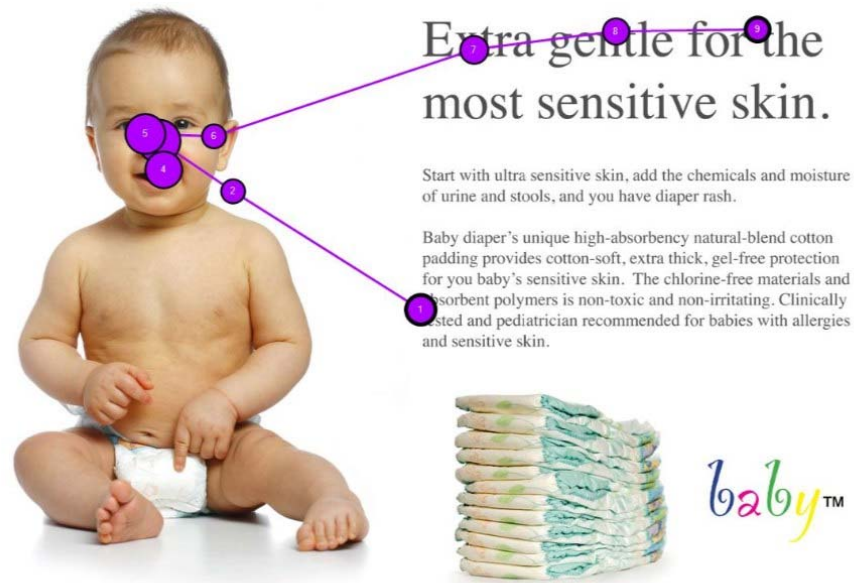
Cómo mejorar la usabilidad de un sitio: eye tracking



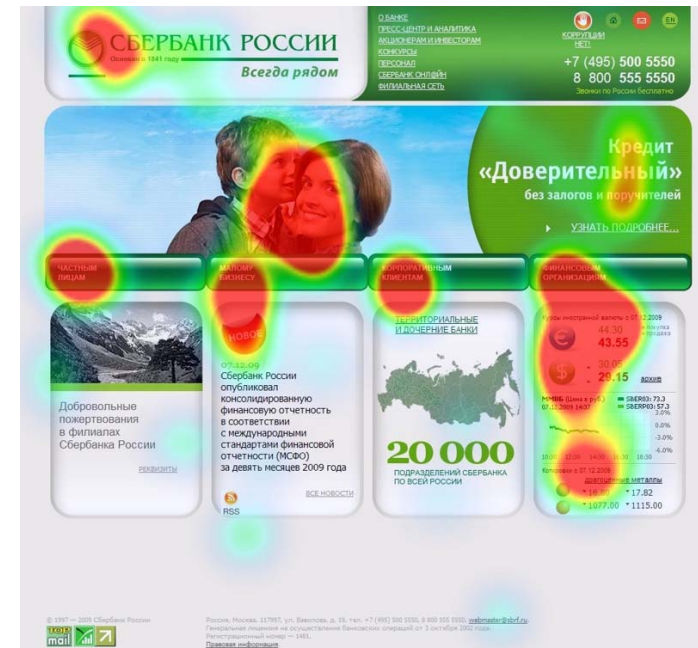
Cómo mejorar la usabilidad de un sitio: eye tracking



Cómo mejorar la usabilidad de un sitio: eye tracking



If you are not satisfied with the baby leakage protection, you will get your money back. Read more about our leakfree guarantee at www.baby.com



Usabilidad para todo



Referências

Jakob Nielsen

Steve Krug (Don't Make Me Think)

Torresburriel

Revista NoSoloUsabilidad <http://www.nosolousabilidad.com/archivo.htm>

<http://www.youtube.com/watch?v=uRKd64u6geU>
