

# UT7. USABILIDAD WEB

## 1. ANÁLISIS DE LA USABILIDAD TÉCNICAS

### Introducción a la usabilidad

La usabilidad es un atributo de calidad que mide lo fáciles de usar que son las interfaces web.

Los principios básicos sobre los que sustenta la usabilidad son:

- Sentido común. La palabra clave es fácil, así que no se deben crear interfaces sin sentido.
- Experiencia de uso. El usuario no parte de cero, así que es conveniente ofrecerle interfaces que les resulten familiares.

### Normas básicas

- Legibilidad. Facilitar la legibilidad del texto: tipos y tamaño de letra, contraste texto/fondo, textos más cortos.
- Organización. Se trata de lograr una adecuada organización de las páginas: un sitio web o una aplicación debe estar claramente estructurado.
- Navegación ágil. Se trata de que la interfaz no resulte pasada, por lo tanto, se debe utilizar un tamaño reducido de las imágenes y ficheros vinculados, etiquetas, texto alternativo
- Accesibilidad. La tecnología que se utiliza no sea una barrera de entrada para nadie ya que existen muchas trabas que se pueden evitar para usuarios con cualquier tipo de dificultad.
- Estándares. Las interfaces deben cumplir una serie de estándares y usos comunes. Además de los enlaces que se ponen de color azul. Otros estándares:
  - Texto negro sobre fondo blando.
  - Imágenes con texto alternativo.
  - El usuario puede modificar su tiempo

### Usos comunes

Los usuarios vienen con unas costumbres adquiridas. Entre los usos comunes tenemos:

- Izquierda a derecha. Solemos leer de izda a decha o decha a izquierdo
- Logotipos.
- Barras de navegación
- Búsquedas de navegación
- utilización de nombres comunes.
- Ayuda.

## Legibilidad y percepción-

- Fuente y serif ((se ven mejor en pantalla las fuentes sans serif)
- Contraste entre texto y fondo también influye en la legibilidad.
- Tamaño
- El tamaño. Textos muy pequeños se leen mal al igual si son demasiado grandes. Si la letra es mayúscula se lee pero que si es minúscula.
- Márgenes. El ancho de la línea y la ubicación favorece la legibilidad.
- Parpadeo y elementos dinámicos. +Los elementos parpadeantes distraen la atención del cliente.
- Convenciones. Conviene seguir las convenciones en todos los aspectos. Por ejemplo los colores tienen un significado:
  - Color verde significa ok, dar de paso, etc.
  - Amarillo-naranja. Se utiliza para avisar o peligro.
  - Rojo. Se utiliza para indicar error, acceso denegado, etc.
- Rotulaciones y ayudas. Es conveniente ofrecer ayuda al usuario para que pueda encontrar información utilizando rótulos que sirvan de guías.
- Rastro de migas de pan o breadcrumbs sirven para que el usuario se ubique dentro de nuestra página web.
- Enlaces claros. Un enlace se debe ver claro y para ello es más legible si se coloca junto a un icono (se debe colocar a la izquierda)

## Las diez reglas de la usabilidad

Jacob Nielsen resumió en 10 puntos las reglas a seguir de la usabilidad:

- **Visibilidad del estado del sistema.** La interfaz de usuario siempre debe mantener al usuario de lo que están sucediendo.
- **Relación entre el sistema y el mundo real.** La interfaz debería hablar el lenguaje de los usuarios mediante palabras, frases y conceptos que sean familiares al usuario.
- **Control y libertad del usuario.** Las funciones de deshacer y rehacer deben estar presentes porque hay usuarios que utilizaran las funciones del sistema por error y necesiten una salida de emergencia.
- **Consistencia y estándares.** Hay que evitar la confusión a los usuarios porque no deberían cuestionarse si acciones, situaciones diferentes significa en realidad lo mismo.
- **Prevención de errores.** En vez de preocuparse de diseñar cuidadosamente los mensajes de error es preferible prever esos errores.
- **Reconocimiento antes que recuerdo.** El usuario no tiene que recordar la información que se muestra en un proceso por ese motivo hay que hacer visible los objetos, acciones y opciones de las que dispone.
- **Flexibilidad y eficiencia de uso.** Se deben ofrecer atajos y facilidades ya que no todos los usuarios presentan las mismas habilidades.
- **Estética y diseño minimalista.**

- **Ayudar a los usuarios a reconocer.** Mostrar mensajes de error claros y con posibles soluciones.
- **Ayuda y documentación.** Lo ideal es que un sistema o página web se pueda utilizar sin necesidad de ayuda, pero aún así es necesario ofrecer la documentación y ayuda necesaria-

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETIVO EN LA WEB

Cuando se desarrolla una web hay que tener bien claro cual es el objetivo principal de la misma, así como los contenidos que va a ofrecer. Y además la propia web debe ser capaz de transmitir ese objetivo o propósito al usuario.

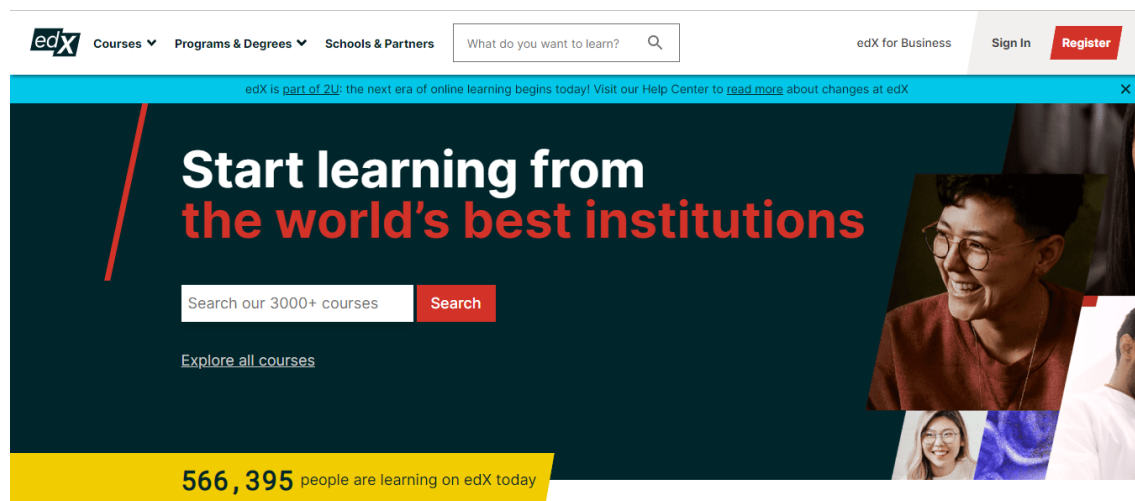
Hay dos maneras principales de que un usuario llegue a una web:

- Porque lo ha buscado y llega a la página principal
- Porque ha aterrizado a una página cualquiera de la web.

En cualquiera de los dos casos, el usuario debe ser capaz de situarse en la misma.

Ejemplo:

Página de inicio de la página EDX:



Esta web cumple con la norma de situar su logotipo en la esquina superior izquierda. Además su mensaje visual y su resumen en palabras nos permite ver en que consiste esta página:

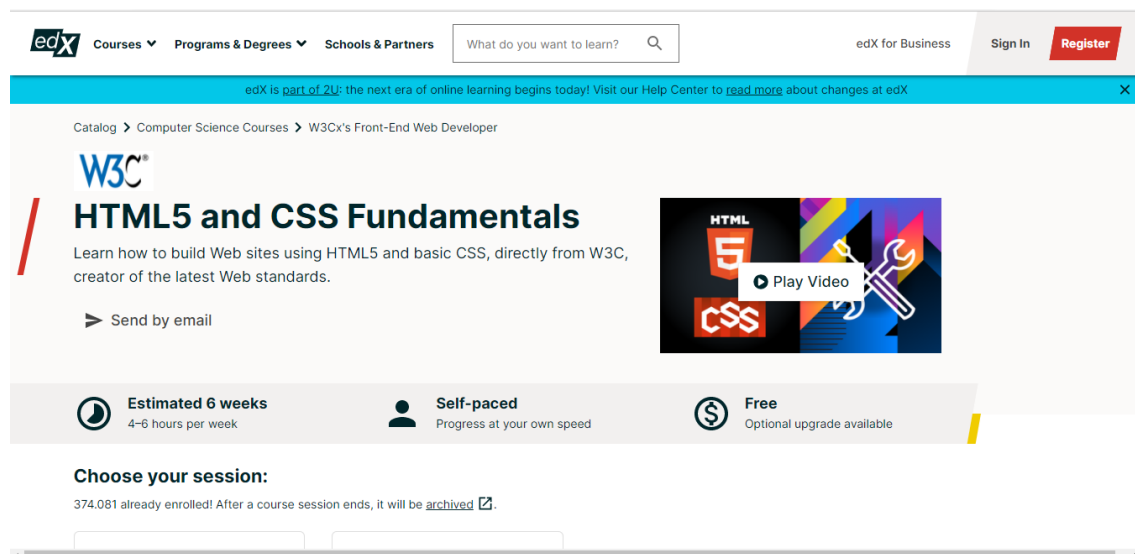
Start learning from the world's best institutions.

Es decir, en vez de mostrar un párrafo explicando de forma extensa en qué consiste se utilizan palabras muy concretas.

Este tipo de mensajes o taglines a veces se colocan justo junto al logotipo y deben resumir lo importante de la página.

Una página interior

Si entro en cualquier curso



Se pueden observar los siguientes detalles:

- Siempre se mantiene el mismo logotipo y la cabecera.
- La palabra clave es Courses y es la que da el propósito de la página.
- Explica un curso con un rótulo, un breve párrafo y si hace falta un video.
- En cualquier momento puedes situarte y moverte a través de las migas de pan.
- El botón para apuntarse al curso es grande.
- No hay nada cargante en la página.

### 3. NAVEGACION FÁCILMENTE RECORDADA FRENTE A NAVEGACIÓN REDESCUBIERTA

Los propósitos de usabilidad se aplican para que el uso de una interfaz sea lo más fácil posible, haciendo que el usuario pueda manejarla sin problemas. A la hora de diseñar una interfaz hay que procurar lo siguiente:

- La web tiene que comunicar su propósito.
- El usuario tiene que estar permanentemente informado de su ubicación.
- El sitio web se debe adaptar al usuario.
- El usuario tiene que tener control sobre lo que pasa en el sitio.
- El sitio tiene que facilitar su uso y ayudar a prevenir errores.
- Además de la información útil que no haya información irrelevante.
- El tipo de navegación puede ser recordada o redescubierta.

#### Navegación recordada frente a redescubierta

Cuando un usuario ya ha aprendido a usar la web es conveniente que no tenga que volver a hacerlo, es decir, es mejor la navegación recordada a la redescubierta. La razón principalmente

la navegación recordada es porque el cerebro humano tiene limitaciones a la hora de procesar información. Por lo tanto, hay que simplificar la información y las interfaces que se da al usuario:

- Eliminar información redundante
- Evitar que el usuario tenga que retener información o que realice un esfuerzo mental para realizar tareas.
- Reproducir los modelos y procesos bien conocidos en la web.

Ejemplo: Darse de alta en la web.

Normalmente aparece en la esquina derecha superior de la página y eso es lo que espera encontrar el usuario.

## 4. EXPERIENCIA DE USUARIO

### Introducción

En los últimos años, los conceptos en torno al uso del interfaz por parte del usuario vuelven a evolucionar y derivan en algo llamado User Experience o UX

### UX: User Experience

La experiencia de usuario es el proceso que trata de que el uso de una aplicación sea efectivo tanto para el usuario como para quien la ha desarrollado. Es decir, no se trata de que el usuario sea simplemente feliz, lo que se busca también es que la empresa detrás de esa aplicación o web también alcance sus objetivos.

La UX va más allá de la usabilidad e incluso existe en un equipo de desarrolladores el perfil de experto UX.

### Cómo se hace

¿qué es mejor para un usuario? ¿Qué es más fácil? Este es un área en que se pueden caer en subjetividades, pero la UX va más allá de aplicar dogmas escritas, o de caer en subjetividades ya que trata de aplicar un método científico.

La UX no termina al crear una interfaz. Una vez hecha se observa su uso, se analizan y se toman decisiones en función de los resultados.

Todo el trabajo de la UX se centra en diseñar para sus usuarios:

- Tiene que conocer al usuario
- Hay que observar el uso que hace el usuario
- Hay que empatizar y hacerse preguntas como ¿Qué es esto? ¿qué hay para mi aquí? ¿Qué tengo que hacer para conseguirlo?

## Elementos de la experiencia de usuario

La UX abarca las siguientes áreas:

- **Psicología.** Se debe conocer a la Persona a la que va dirigido. Ejemplo: Una web de venta de coches se puede olvidar de grandes masas como menores, personas que no tienen el carnet, etc.

El equipo UX se debe preguntar:

- Motivación de la persona para usar la página
- Lo que tiene que hacer el usuario para conseguir lo que quiere.
- Hábitos que se crean al utilizar la página web.
- ¿Querrán volver a la aplicación?

- **Usabilidad**

Interfaz fácil de usar, evitar que el usuario cometa errores. Para ello:

- Utilizar interfaces sencillos.
- Mejorar la interfaz en tres niveles:
  - Fácil de usar
  - Difícil de fallar
  - Se usa y se encuentra de forma natural.

- **Diseño**

Conviene centrarse:

- Además de que el diseño es atractivo ¿genera confianza y credibilidad en el usuario?
- ¿Es capaz de transmitir sin necesidad de palabras los propósitos?
- ¿Representa bien la marca?
- ¿Consigue el diseño dirigir al usuario a interactuar con los elementos correctos?

- **Análisis**

Se debe procurar lo siguiente:

- Utilizar datos reales de uso que nos permitan comprobar aciertos o errores de diseño
- Debes distinguir entre lo que son opiniones y hechos
- Debes ser capaz de recolectar información.
- Los datos recogidos no deben ser puntuales, deben ser periódicos.

- **Copywriting**

Hay que dar mensajes tranquilizadores al usuario que aclaren sus dudas (si se pide el email indicarle que no se van a mensajes promocionales, si tiene que subir una imagen decirle que la puede cambiar, etc)

- **El proceso de la UX**

Los pasos que se van a explicar a continuación hay que realizarlos con frecuencia:

- Requerimientos.  
El diseñador de la UX debe hablar con los miembros de la empresa para saber los requerimientos que desean
- Una primera versión  
Antes de saber si funciona o no hay que arriesgarse con una primera versión:
  - Los requerimientos
  - El estudio de perfil de usuario
  - Principios de usabilidad
  - Nuestra experiencia como diseñadores UX
- Arquitectura de la información  
Estructurar jerárquicamente nuestra web, procurando hacerlo de arriba abajo con un aspecto simple.  
  
Los tipos de arquitecturas pueden girar entorno:
  - Categorías. Se utiliza en comercio electrónico
  - Búsquedas. Buscar directamente la información (Wallapop)
  - Gente. Se organiza la información en torno a las personas (redes sociales)
  - Funciones. Se organiza la información dependiendo de la función (banca)
  - Combinaciones. Mezcla de las anteriores.
- Tipos de páginas. Pueden ser dinámica o estáticas
- Navegación. Lo más importante o relevante es la facilidad para encontrar esa información.
- Investigación y observación. Debemos saber lo que opinan los usuarios. Fases:
  - Usuarios frente a la aplicación. Debe ser gente que cumpla el perfil al que va dirigido, de deben recoger soluciones y nunca sugerirlas, etc
  - Observación. Observar a los usuarios utilizando la aplicación.
  - Entrevistas
  - Encuestas
  - Card sorting. Se debe procurar no influenciar en el usuario porque puede tender a agradar al observador.
- Análisis. Esa información debe ser recogida para posteriormente analizar. Existen herramientas que recogen toda la información. Ejemplo: Google Analytics