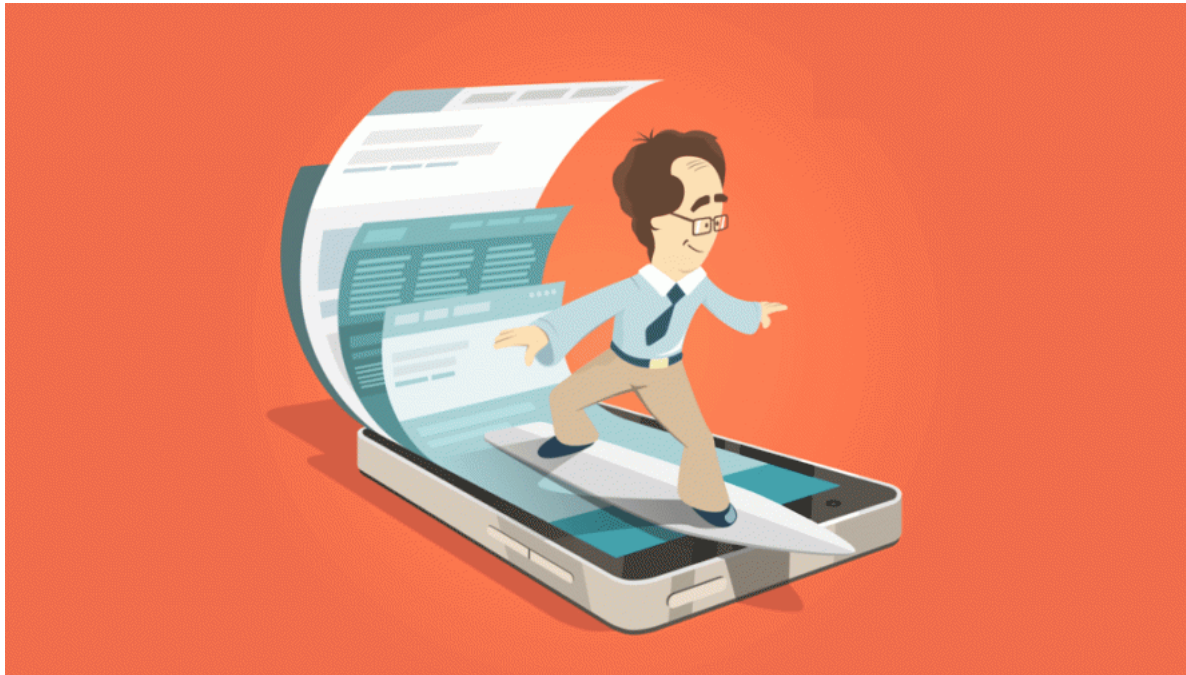


David Arenzana 30 March, 2016

Principios de usabilidad web de Jakob Nielsen: diseño UX



Los principios de usabilidad web de Jakob Nielsen que vas a ver a continuación 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.

La **usabilidad** es la facilidad con la que las personas interactúan con una herramienta con el fin de alcanzar un objetivo concreto.

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.

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.

¿Por qué necesitamos conocer los principios de usabilidad web de Jackob 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 webs.

Want to learn more about the best digital marketing practices? Download this guide to get more with [SuperDigital](#).

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

Jackob Nielsen es un gurú de la Usabilidad web reconocido en todo el mundo. Tienes mucha información sobre él en Internet, 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.

Se les llaman también Principios Heurísticos porque están basados en amplias reglas generales y no específicas directrices de usabilidad.

Para llegar a estos 10 Principios de usabilidad y accesibilidad web 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.*

Después de esta breve introducción, nos metemos de lleno en el **Decálogo sobre usabilidad de Jackob Nielsen**

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 para que se [cargue](#) 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 click 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.

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 este principio de usabilidad web.

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

Want to learn more about the best design practices? During this week, visit our page with [user interface tips](#).

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 tropecientas 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.

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 usuario la 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** 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.

Foto (Usabilidad [web](#)): Shutterstock

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

Web & Blog



David Arenzana

David: me considero un diseñador gráfico en constante aprendizaje, con predilección por lo sencillo y minimalista, vaya lo que se lleva ahora. En mi blog www.ilusual.com hablo de blogs, Wordpress, SEO y social media. Intento dar una visión de la web 2.0 sencilla para los que quieren empezar.

Comentarios

✉ [Recibir notificación de nuevos comentarios](#)

Compartir tu opinión.

Comentar



LINA RUBIO



Weblog Magazine

11 April, 2016

I accept cookies

Hola David,

Gracias por el artículo, llevo años aprendiendo e implantando la usabilidad y la experiencia de usuario en los proyectos en cuales he trabajado, te dejo mis ideas y preguntas en este texto.

¿Hoy en día la usabilidad es un factor importante?

[Mostrar más](#)

Me gusta Contestar Compartir

Suscríbete al blog de SEMrush para obtener interesante contenido en tu bandeja de correo

Introduce tu correo electrónico

Suscríbete

Entradas relacionadas



31 August, 2017

Web & Blog

Los 12 errores más habituales en usabilidad web

by Manuel Porras Blanco

73 453



21 September, 2016

Web & Blog

¿Cómo cambiar mi web sin perder nada de posicionamiento?

by Miguel Ángel Rubio Lax

88 373



14 September, 2016

Web & Blog

11+1 Plataformas donde crear un blog gratis o una página web

by David Arenzana

51 210



22 July, 2016

Web & Blog

Los 3 pilares fundamentales a la hora de crear un WordPress

by RaMGoN

64 792

Want to learn more about the best practices? Don't miss this article with [Superdiseño](#)

366

2

...



© 2008-2017 SEMrush.
All rights reserved.