

TIPS SOBRE USABILIDAD DE SITIOS WEB

La usabilidad Web o Usabilidad en Internet es un atributo de calidad que indica que tan fácil son de usar los sitios Web para los usuarios. La usabilidad Web tiene seis componentes de calidad:

- Aprendizaje: Qué tan fácil es para el usuario realizar las tareas cuando se encuentran con el sitio Web por primera vez.
- Eficacia: Qué tan rápido pueden los usuarios realizar las tareas, después de aprender el diseño del sitio Web.
- Memoria: Que tan fácil es para los usuarios reestablecer sus habilidades cuando regresan al sitio Web después de un período de tiempo sin visitarlo.
- Errores: Cuántos errores comete el usuario?, cuán severos son estos errores?, cómo se pueden recuperar de estos errores?
- Satisfacción: Cuán placentero es usar el sitio Web.
- Eficiencia: Pueden los usuarios realizar todas las tareas que desean o abandonan en el intento? La eficiencia es una de las características más importantes de un sitio Web.

La usabilidad en Internet es un tema de cierta complejidad porque está relacionada con un área del saber llamada Interacción del Humano con la Computadora (HCI por sus sigla en inglés – Human Computer Interaction), Se trata de un ser humano que tiene mente y emociones en contacto con una interfase Web que no se puede comunicar con él al mismo nivel. Pueden encontrar extensa bibliografía sobre este tema (HCI) en el siguiente sitio Web:

<http://www.hcibib.org/>

Para trabajos publicados sobre HCI pueden buscar en <http://scholar.google.com> con la palabra clave HCI.

No existen todavía estándares para el diseño de las interfases de los sitios Web, así como si existen estándares para otras industrias tradicionales. El Internet está todavía en su infancia, por lo tanto es una Industria muy joven que está en pleno desarrollo. Sin embargo nos podemos apoyar en algunos estándares ISO (International Organization for Standardization – www.iso.org) para el diseño de los sitios Web.

Uno de estos estándares ISO es el ISO 13407 (1999) sobre el diseño centrado en el usuario (UCD por sus siglas en inglés – User Centered Design).

- El proceso de diseño centrado en el usuario (UCD) es también llamado proceso de diseño centrado en el humano.
- Los procesos de diseño centrado en el humano para sistemas interactivos, ISO 13407 (1999), establecen que: “El diseño centrado en el humano es una aproximación al desarrollo de sistemas interactivos que se enfocan específicamente en hacer los sistemas usables. Es una actividad multidisciplinaria.”
- En el Diseño Centrado en el Usuario (UCD), todo el desarrollo se lleva a cabo con el usuario como el centro del proyecto.
- Los usuarios son el centro de un círculo doble
- El círculo interno contiene: Contexto, Objetivos, Ambiente, y Metas.
- El círculo externo contiene: Detalle de las tareas, contenido de las tareas, organización de las tareas, y flujo de las tareas.
- El Diseño Centrado en el Usuario (UCD) es un proceso de diseño de la interfase del usuario que se focaliza en las metas de usabilidad, las características de usuario, el ambiente, las tareas, y el flujograma de trabajo en el diseño de la interfase.
- Los principios del Diseño Centrado en el Usuario (UCD) son:
 - Focalización temprana en usuarios y tareas, al comenzar el proyecto.
 - Métodos de medición y pruebas del uso de las aplicaciones del sitio Web. (Pruebas de



Usabilidad)

- Diseño interactivo hasta lograr que las pruebas de usabilidad den resultados óptimos de eficacia, eficiencia, y satisfacción de uso.
- El objetivo del Diseño Centrado en el Usuario (UCD) es producir sitios Web que tengan un alto grado de usabilidad.

El otro estándar ISO en donde nos podemos apoyar para el diseño de sitios Web es el estándar de usabilidad ISO 9241-11 (1998), que define Usabilidad como el alcance al cuál un producto puede ser usado por usuarios específicos para alcanzar metas específicas con efectividad, eficiencia, y satisfacción en un contexto específico de uso.

- Efectividad significa que el usuario pueda realizar la tarea que se propone cuando está enfrente del sitio Web en el tiempo más corto posible, y con la menor cantidad de clicks posible.
- Eficiencia significa que el usuario pueda realizar la tarea sin abandonar en el intento.
- Satisfacción en el uso de la interfase significa que el usuario realiza la tarea de una forma satisfactoria, por lo tanto va a querer volver al sitio Web a realizar esa tarea cuando lo necesite

Estas tres variables se pueden medir para cada sitio Web realizando Pruebas de Usabilidad con software o aplicaciones desarrolladas para este fin.

Finalmente, debemos diseñar los sitios Web para satisfacer por su puesto las estrategias de las organizaciones que solicitan el sitio Web, pero al mismo tiempo debemos tener en mente que esos sitios Web serán usados por personas relacionadas con estas organizaciones que desean realizar diversas tareas en el sitio Web. Por lo tanto, debemos realizar una labor de levantamiento de información con la organización que solicita el sitio Web, y al mismo tiempo debemos levantar toda la información de las tareas que todos los usuarios quisieran realizar en el sitio Web. Usuarios son todos: empleados, clientes, prospectos, aliados, accionistas, inversionistas, medios de comunicación, gobierno, público en general, proveedores, estudiantes, profesores, universidades, comunidad organizada, etc. Al mismo tiempo debemos diseñar estos sitios Web para que todos los usuarios puedan realizar sus tareas con eficacia, eficiencia, y satisfacción de uso.

¡ Que gran reto satisfacerlos a todos de forma amigable y humana!

7. Usted puede consultar estos temas en mayor profundidad en los siguientes sitios Web:

- www.iso.org
- www.hcibib.org
- www.w3.org
- www.scholar.google.com usando palabras claves como HCI, Usabilidad Web, Diseño Centrado en el Usuario, User Centered Design, Web Usability.

