

Usabilidad web y la experiencia de usuario

Web usability and user experience

Mtra. Paulina Castro Galarza. Comunicadora visual ecuatoriana formada en el Instituto Internacional de Diseño y Comunicación Visual, Quito, Ecuador. Realizó su especialidad y maestría en Diseño en la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), Unidad Azcapotzalco, México; ha obtenido las certificaciones internacionales de Nuova Accademia di Belle Arti Milano (NABA) en Diseño de Producto e Interiores, Diseño Gráfico y Dirección Artística respectivamente.

Facilitador académico externo para la Comisión Permanente de Universidades y Escuelas Politécnicas del Consejo de Educación Superior (CES). Docente universitario en diferentes instituciones del país como: UDLA, UIDE, Instituto Metropolitano de Diseño, entre otras.

Resumen

A inicios de la primera década del siglo XXI, la web era algo emocionante para las personas. Hoy se ha vuelto una rutina. Una herramienta que sí es conveniente se la utiliza, y si no lo es, no se la usa. Si una página web no es amigable y de fácil manejo para el usuario, no llegará al éxito y traerá pérdidas a la empresa. Es por ello que la usabilidad y la experiencia de usuario (UX) se han vuelto no solo necesarias, sino imprescindibles para todas las personas que se dedican a trabajar en la web.

Palabras clave: usabilidad, experiencia de usuario, UX.

Abstract

At the beginning of the first decade of the century, the web was something exciting for people. Today it's a routine. A tool that is convenient if it is used, and if it is not, it is not used. If a site is not friendly and easy to use for the user, it will not bring success and the company runs the risk of incoming losses. That is why usability and user experience (UX) have become not only necessary but essential for all people engaged in work on the web.

Keywords: usability, user experience.

Introducción

En la actualidad la presencia de las nuevas tecnologías en los medios digitales, ha traído un cambio significativo en nuestras vidas, modificando no sólo nuestra forma de pensar y ver las cosas, sino también la de comunicarnos, implantando de esta manera un nuevo y complejo campo para los diseñadores. Por su parte la presencia del internet y en especial de los sitios web, han llevado el concepto de comunicación a otra dimensión, repleta de limitaciones propias y de elementos específicos, donde su particular arquitectura y sus múltiples posibilidades de añadir imágenes, videos y textos, entre otros, exigen al área de conocimiento del diseño gráfico mayor profundidad en sus conceptos.

Surge de esta manera la importancia de la “usabilidad”¹ y la experiencia de usuario como elementos fundamentales al momento de desarrollar sitios web; ya que al estar basada en el usuario, conoce su contexto de uso y necesidades, permitiendo de esta forma satisfacerlo de una manera fácil y eficiente.

Usabilidad web

Dentro del campo del desarrollo web, la usabilidad es el concepto que estudia la forma de diseñar páginas web de manera que los usuarios puedan interactuar con ellas de la manera más fácil, cómoda e intuitiva posible. Y la mejor forma de crear un sitio web usable es realizando un Diseño Centrado en el Usuario (DCU), es decir, diseñando para y por el usuario, en contraposición a lo que podría ser un diseño centrado en la tecnología o en la creatividad.

La usabilidad se interesa por todos los elementos de diseño que afectan de una manera u otra al mejor o peor acceso a los contenidos de una página web. Dichos elementos no siempre están relacionados directamente con cuestiones técnicas.

A continuación, se presentan definiciones de varios autores:

Jakob Nielsen (2006), expresa: “La usabilidad es un atributo de calidad relativo a cómo algo es fácil de utilizar.” Más específicamente, se refiere a la rapidez con que las personas pueden aprender a usar algo, la eficiencia al utilizarlo, cuál es su grado de propensión al error, y cuánto le gusta a los usuarios. Si una característica no se puede utilizar o no se utiliza, es como si no existiera. Steve Krug² (2006), afirma que: “La usabilidad realmente significa estar seguro de que algo funciona bien: que una persona con habilidades promedio (e incluso por debajo del promedio) pueda utilizar una cosa (ya sea un sitio web, un jet de combate o una puerta rotatoria) para su intención sin terminar enormemente frustrado.” (p. 5).

Su idea principal radica en el título de su libro *No me hagas pensar*, puesto que manifiesta que una página web debe de ser obvia, evidente, clara y fácil de entender.

Alejandro Floría³ (2000) manifiesta que: “La usabilidad, hace referencia, a la rapidez y facilidad con que las personas llevan a cabo determinadas tareas a través del uso del sitio web objeto de interés”. Esta idea descansa en cuatro puntos:

- **Aproximación al usuario:** Para desarrollar un producto usable se tiene que conocer, entender y trabajar con las personas que representan a los usuarios actuales del producto.

- **Amplio conocimiento del contexto de uso:** Por lo general las personas utilizan la web para incrementar su productividad. Un sitio web se considera fácil de aprender y de usar en términos del tiempo que toma a los navegantes llevar a cabo su objetivo, es decir, el número de pasos que tiene que realizar para ello y el éxito que tiene en predecir la acción apropiada.

- **El producto ha de satisfacer las necesidades del usuario:** Los cibernautas son gente ocupada, intentando llevar a cabo una tarea. Por tanto, se va a relacionar la usabilidad con la calidad (eficiencia y eficacia) que implican productividad.

- Son los navegantes de internet y no los diseñadores o desarrolladores, los que determinan cuándo **un producto es fácil de usar**.

El mismo autor define a la usabilidad como “[...] la medida en la cual un producto puede ser usado por usuarios específicos para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso especificado”. De esta manera podemos decir que a través de la usabilidad se consiguen determinados objetivos, como:

- **Efectividad.** Se entenderá como la precisión y la plenitud con la que los usuarios alcanzan los objetivos establecidos. A esta idea van asociadas la facilidad de aprendizaje (en la medida en que éste sea lo más amplio y profundo posible), la tasa de errores y la facilidad del sistema para ser recordado (que no se olviden las funcionalidades ni sus procedimientos).

- **Eficiencia.** Se entenderá como los recursos empleados con relación a la precisión y plenitud con que los usuarios alcanzan los objetivos fijados. Como pueden ser la facilidad de aprendizaje (costo del tiempo), la tasa de errores del sistema y la facilidad del sistema para ser recordado.

- **Satisfacción.** Se entenderá como la ausencia de incomodidad y la actitud positiva con relación al uso del producto.

“La USABILIDAD es un atributo de calidad relativo a cómo algo es FÁCIL DE UTILIZAR”

La usabilidad y sus cinco mandamientos

“Encuéntrame, descárgame y úsame. Déjate luego seducir y vuelve a mí una y otra vez. Yo por mi parte usaré mucho, mucho sentido común y trataré de sorprenderte cada día.” Con estas palabras Ricardo Baeza⁴ (2002), describe de manera concreta lo que es y para qué sirve la usabilidad, específicamente en los sitios web.

Hasta aquí se han presentado los conceptos e importantes consideraciones sobre usabilidad para el desarrollo de interfaces. Lo que permite resumir los principios de usabilidad en:



Figura 1. Principios de usabilidad. (Castro Galarza. 2005)

Y con base en estos conceptos podemos concluir que: la usabilidad consiste básicamente en diseñar por y para el usuario. Es decir, consiste en la capacidad de elaborar un sitio web que pueda ser utilizado por cualquier usuario de la red de manera fácil e intuitiva.

Evaluación de la usabilidad

Una de las principales actividades en el proceso de usabilidad es su evaluación. Puesto que a través de ella se puede determinar cuál es el nivel actual de aplicación de un sitio web y si el diseño elegido funciona realmente. A continuación, en la Figura 2, se describen brevemente algunas de las técnicas de evaluación.

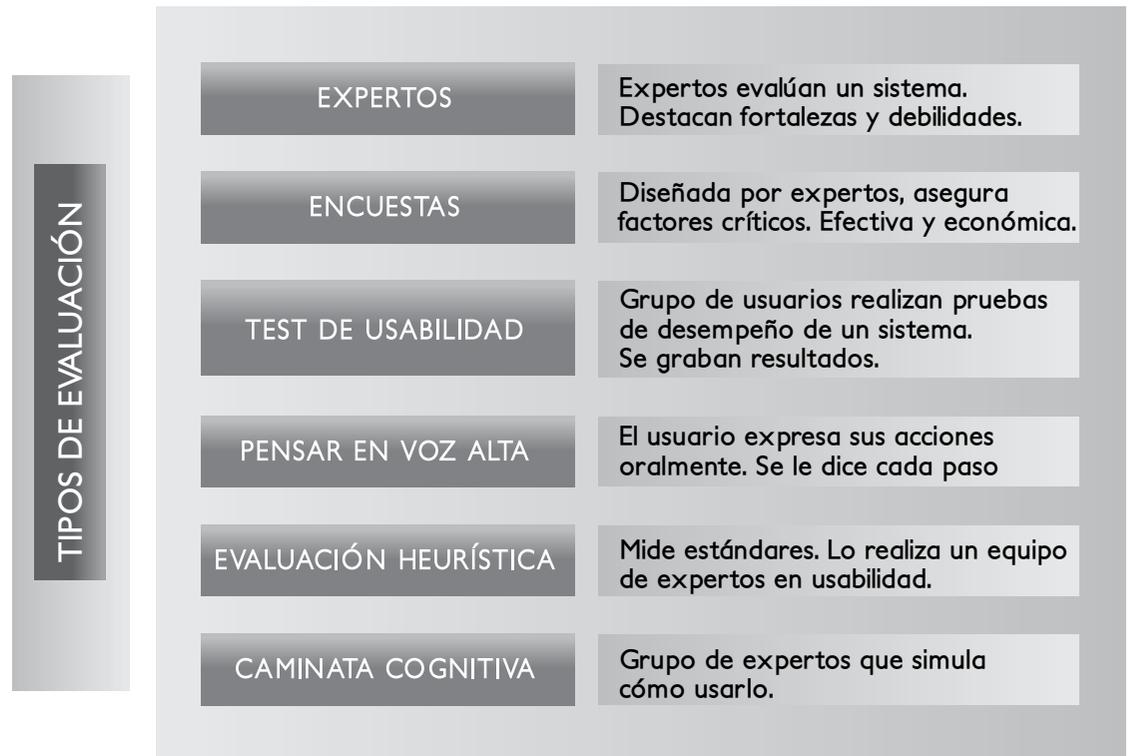


Figura 2. Tipos de evaluación de la usabilidad. (Montero. 2002)⁵

También existen herramientas automatizadas para evaluar la usabilidad, la más conocida es el *eye-tracking* (sistemas de seguimiento visual), que tiene como objetivo mostrar los patrones de mirada del usuario y como se relaciona su uso con la web.

Se expresa que la mejor forma de extraer información sobre el nivel de usabilidad de un sitio web es un test de usuarios. Este se basa en la observación y análisis de cómo un grupo de usuarios reales utiliza la página web, anotando los problemas de uso con los que se encuentran para poder solucionarlos posteriormente.

“La mejor forma de extraer información sobre el NIVEL DE USABILIDAD de un sitio web es un TEST DE USUARIOS”

Conociendo a los usuarios

Un documento en la web se enfrenta a una audiencia global, con distintas necesidades, bagajes culturales y niveles educativos. Cada usuario que visita una página web lo hace con un equipo de hardware y *software* distinto, por lo que debemos tomar en cuenta que habrá gente que tenga una computadora de última generación con una versión de navegador actualizada y una conexión de banda ancha a la red; en el otro extremo podemos tener a una persona con un equipo lento, una conexión mala a internet y *software* obsoleto. Si nuestro objetivo es llegar a todo tipo de usuarios y atenderlos con el mismo nivel de calidad debemos diseñar nuestro sitio web de forma que se adapte a todas las posibles limitaciones.

Muchos desarrolladores de páginas para internet creen que después de tratar o ver al usuario un tiempo lo conocen y entienden lo suficientemente bien como para diseñar un producto web usable, pero esto es algo verdaderamente erróneo y lo que elaboran es un diseño centrado en sí mismo. Por eso una de las principales características al momento de iniciar la elaboración de un sitio web es precisamente definir el tipo de usuario a quien está dirigido. Es muy importante saber que cada proyecto web, cada usuario y cada contexto de uso, son únicos, y por tanto la única forma de diseñar un producto 100% usable es estudiando todas estas variables para cada proyecto web en concreto.

Cabe mencionar que cualquier persona con una computadora conectada a Internet puede (potencialmente) visitar nuestro sitio web,

independientemente de su origen geográfico, cultural, generacional o motivacional. Por eso, al momento de diseñar un sitio debemos tener esto siempre presente.

Del mismo modo, debemos tomar en cuenta que las personas con discapacidad física conforman un importante grupo de usuarios, olvidados por los diseñadores frecuentemente. Al hablar de gente con discapacidad nos referimos a personas con problemas de visión, auditivos, cognitivos, habilidades motoras, así como, a los adultos mayores (que en muchos países constituye el grupo demográfico más importante).

La experiencia de usuario

La experiencia de usuario tiene su origen en el periodo de entreguerras (1ra. y 2da. Guerra Mundial), cuando se realizaron estudios en ergonomía cognitiva para optimizar los paneles de control de los aviones de guerra, y los detectores de misiles, entre otros dispositivos; desarrollando de esta manera la ergonomía cognitiva que tiene su base en ramas de la psicología como: psicología de la percepción, del aprendizaje y de la atención, lo que evolucionó hacia la usabilidad.

Peter Merholz⁶ (2007) expresa:

“La experiencia de usuario es un término amplio utilizado para explicar todos los aspectos en relación de la experiencia de una persona con el sistema, la interfaz, los gráficos, el diseño industrial, la interacción física, y el manual”.

Al mismo tiempo, abarca un conjunto de disciplinas y profesionales encargados de garantizar el uso satisfactorio de servicios y productos.

También se describe a la experiencia de usuario como:

“Lo que el cliente percibe al usar o probar un producto y una forma de ver estos productos de manera integral desde el punto de vista de un usuario que probablemente no le importa cómo se hacen esos productos, sólo el producto en sí mismo.” (Dan Saffer, 2009)⁷.

El UX tiene por objetivo la creación de productos que resuelvan necesidades concretas de sus usuarios, consiguiendo la mayor satisfacción y mejor experiencia de uso posible con el mínimo esfuerzo. Por lo que la experiencia de usuario es considerada como un componente esencial del proceso de diseño web.

Áreas de ux

Se establecen 4 áreas de la experiencia de usuario:



Figura 3. Áreas del ux (Rodríguez, 2013)

- **Investigación de usuarios.** El investigador ux es el intermediario entre los usuarios y el resto de profesionales que crean los servicios. Es la persona encargada de observar cómo el usuario utiliza una página web y ayudar a detectar los posibles errores; ya que al ser experto ux puede indicar qué problemas tiene un sitio y la manera de hacerlo más accesible y usable.

- **Diseño de interacción.** Tiene la función de conceptualizar la página web, es decir, determinar los elementos que compondrán las diferentes secciones de un sitio web y qué acción se realizará en cada una de ellas. Al mismo tiempo jerarquiza contenidos, organiza la arquitectura de la información, el mapa de navegación, hace los *wireframes* (esquema donde muestra los elementos que tiene la página y su función), entre otros.

- **Copy.** La labor del *copy* es encontrar y definir el tono que la comunicación va a tener en una página web, puesto que no es lo mismo escribir para un usuario joven, que para uno adulto. Es aquí donde se establece si el tono de la comunicación será serio, informal o divertido. Igualmente define todos los textos a incluirse en el sitio, mismos que deben ser coherentes con el público y el producto.

- **Diseñador visual.** Es la persona que domina el lenguaje, la percepción visual. Su trabajo es el más evidente, ya que es el que está a primera vista del usuario. El diseñador visual, es quien da vida a la página web y hace que el sitio sea atractivo al usuario a través de imágenes, colores, diagramación e iconos, entre otros elementos.

La importancia de la experiencia del usuario radica en la primera impresión que se genere, ya que aquí aplica la frase “una imagen, dice más que mil palabras”, puesto que para un cliente su página web, es el escaparate de su empresa, su vitrina; y la manera en que sea presentada (en este caso en el mundo digital) será la forma en la que los usuarios la perciban. Además, de esto dependerá de si el usuario regresa al sitio y confía en la compañía o se va con la competencia; en principio su beneficio puede no ser instantáneo, pero sí es directo.

Diseño centrado en el usuario

El diseño centrado en el usuario propone que los diseñadores comprendan el contexto de uso, esto significa un profundo entendimiento del usuario, del entorno en el que desarrolla su trabajo y de las tareas que realiza, de no ser así esto llevará al fracaso de nuestro producto.

Hay que considerar que “los usuarios no son diseñadores, y los diseñadores no son usuarios”, y es frecuente, al llevar a la práctica determinados proyectos de diseño, que los profesionales en esta área partan con ideas preconcebidas acerca de los usuarios.

Principios del diseño centrado en el usuario

El diseño, sea cual sea el objeto del mismo, tiene que basarse en el usuario, y éste puede ser cualquier individuo. Los principios del DCU no son más que una reformulación de los principios más elementales de la ergonomía⁸ clásica y de aquellos se derivan, en general, las guías de accesibilidad.

No hay que confundirse, nadie puede hacer un producto absolutamente accesible. Podrá hacerse, en todo caso, más accesible, pero siempre habrá personas que no puedan usarlo. Estos principios, deben servir para incrementar el cuidado y la comprensión de los diseñadores a la hora de realizar algún proyecto y se sintetizan en la Figura 4 (Floría, 2000).

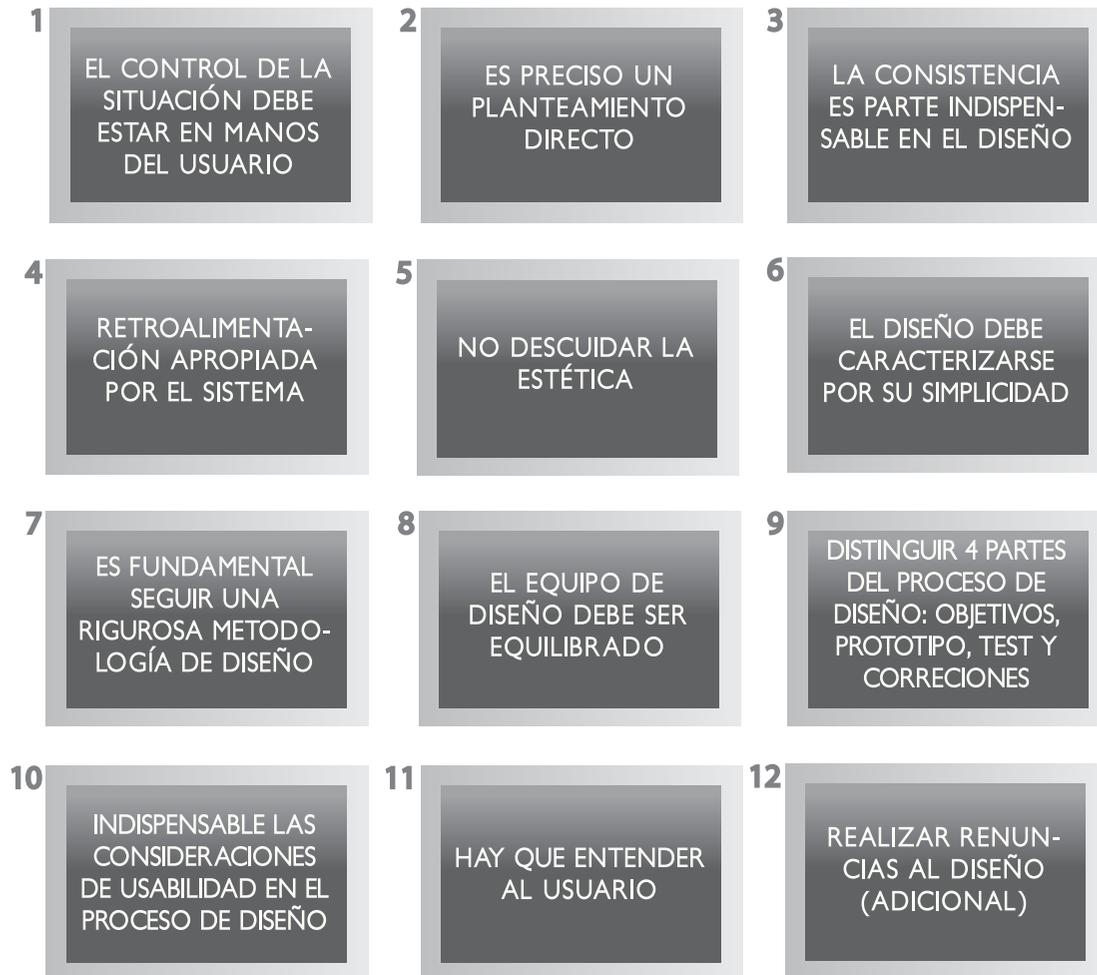


Figura 4. Principios del diseño centrado en el usuario (Floría. 2000)

Estos principios pretenden establecer, que antes de diseñar cualquier página web, hay que conocer y entender bien a nuestro usuario, debido a que éste constituye parte fundamental para el éxito o no de nuestro sitio.

Principios del diseño universal o diseño para todos

(NCState University, 1999)⁹

Los principios del diseño para todos o, como es llamado en Estados Unidos, Diseño Universal, habla de un concepto donde los productos desarrollados no están orientados sólo a una pequeña porción del mercado, sino que contemplan con amplitud la utilización de los mismos, lo cual se basa en siete principios:

PRINCIPIOS DE DISEÑO UNIVERSAL

- Uso equiparable.
- Simple e intuitivo.
- Uso flexible.
- Información perceptible.
- Con tolerancia al error.
- Que exija poco esfuerzo físico.
- Tamaño y espacio para el acceso y uso.

Figura 5. Centro para el diseño universal (1999)¹⁰

Los 7 principios del diseño universal o diseño para todos, se centran en el diseño universalmente utilizable, tomando en cuenta que en el diseño también intervienen otros factores como: el costo, la infraestructura, la cultura en la que será usado y el ambiente, entre otros. Estos principios generales del diseño, son aplicables en otras áreas como: la arquitectura, la ingeniería y, por supuesto, las páginas y sus aplicaciones web. A continuación, se muestra un gráfico que sintetiza estos principios.



Figura 6. Aportaciones del diseño a la industria web. (Centro para el Diseño Universal, 1999)

Para terminar, se presenta la Figura 7 que fue elaborada con el propósito de extraer las aportaciones más relevantes de la usabilidad, el diseño centrado en el usuario y del diseño universal con base en la calidad, mismos que son aplicables en los sitios web.



Figura 7. Criterios de calidad con base en usabilidad aplicables a sitios web. (Castro Galarza. 2005)

La tecnología es un medio idóneo para incrementar la productividad bajo esquemas estandarizados. A pesar de que muchos empresarios latinoamericanos se resisten en cierta forma al cambio tecnológico y siguen considerando a la tecnología como un gasto y no una inversión, es preciso recalcar que las empresas que ocupan la alta tecnología en sus actividades y procesos cotidianos, descubren con el paso del tiempo los beneficios que ésta les aporta. Por lo tanto, además de implicar una reducción en los costos de operación, también ayuda a estandarizar procesos dentro de la empresa y a eliminar los errores humanos que comúnmente afectan la imagen de la empresa ante sus clientes. En la actualidad una compañía que cumple con los niveles de satisfacción de sus usuarios se vuelve competitiva, ya que les permite un crecimiento sustentable.

“... la usabilidad, como la experiencia de usuario constituyen factores determinantes y decisivos al momento de desarrollar sitios web, puesto que de ésto dependerá el ÉXITO de una EMPRESA.”

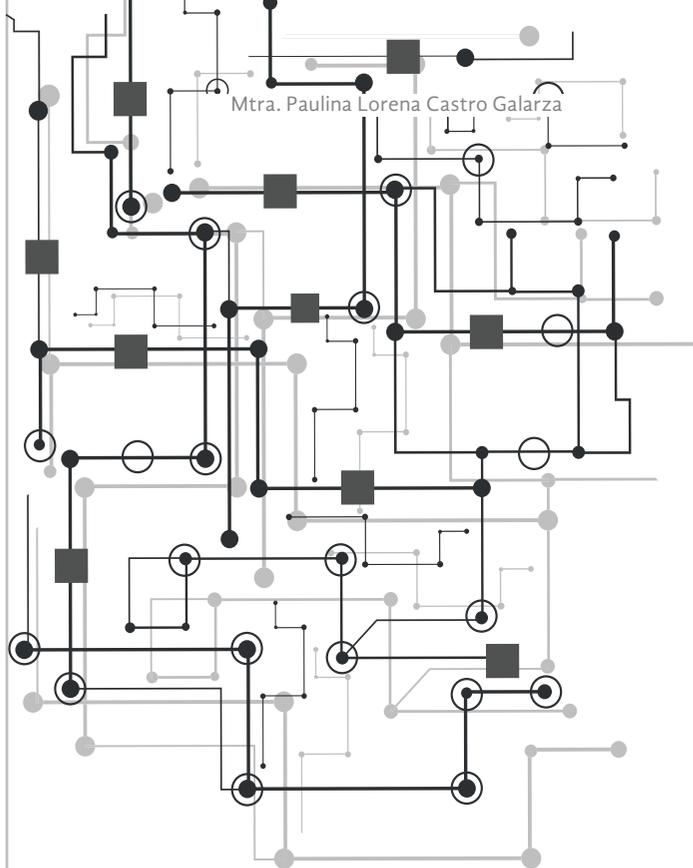
Conclusión

Hace una década la mayoría de las empresas querían simplemente sitios bonitos y poco funcionales, lo que hizo que “mataran” su negocio; más tarde descubrieron que la mejor manera de hacer negocios en la web era crear páginas web que los clientes pudieran utilizar, consiguiendo la mayor satisfacción y mejor experiencia de uso posible con el mínimo esfuerzo; ya que la gente va a la web con un propósito específico en mente, y deben sentir siempre que tienen el control en sus manos, pues ellos tienen el *mouse*, y están listos para interactuar y comprometerse.

Hoy día tanto la usabilidad como la experiencia de usuario, constituyen factores determinantes y decisivos al momento de desarrollar sitios web, puesto que de esto dependerá el éxito de una empresa. Además, la aplicación de estos conceptos permitirá una navegación más directa, con rápido acceso a la información, que a su vez facilitará su manejo, reducirá tiempos de uso y satisfará al usuario.

Una buena forma de diseñar sitios web consistirá en la planeación adecuada, junto la usabilidad y la experiencia de usuario conformarán los atributos principales de la misma. Razón por lo que se recomienda su incorporación desde el inicio del proyecto. Puesto que diseñar para la web puede parecer sencillo, pero diseñar para hacer la vida más fácil al usuario es muy difícil.

Si bien los conceptos de usabilidad y experiencia de usuario son temas muy conocidos en Europa y Estados Unidos, es algo relativamente nuevo en América Latina. Es por ello que los diseñadores gráficos debemos seguir investigando sobre el tema para participar cada vez con mayor presencia en la construcción de la nueva sociedad de la información, anticipándose a la proliferación de los medios digitales. El futuro del diseñador gráfico está en la red, en la multimedia, en el mundo de la virtualidad; los parámetros del diseño seguirán siendo los mismos, porque los principios de composición, de percepción del color y las formas, del ritmo y del movimiento, son semejantes considerando que todos ellos están en el ser humano y no en la máquina. Por esta razón la usabilidad y la experiencia de usuario no es algo solo deseable sino necesario, dado que será la única forma en que los potenciales usuarios se puedan conectar y utilizar la web de una manera más fácil.



Notas

1. El término usabilidad realmente no existe en castellano. Es una traducción directa del término anglosajón *usability*, aunque filólogos consultados afirman que su uso no es lingüísticamente incorrecto.
2. Arquitecto estadounidense de la información y experto en experiencia de usuario. Ha trabajado para empresas como: Apple, Bloomberg o Lexus.
3. Ingeniero del Área de Ingeniería de Proyectos de la Universidad de Zaragoza, España.
4. Vicepresidente de Investigación para Europa y Latinoamérica de laboratorios Yahoo!.
5. Diseñador de interacción en Scimago Lab, Doctor en Documentación (2010) por la Universidad de Granada y editor de la revista *No Solo Usabilidad*.
6. Presidente y uno de los fundadores de Adaptive Path.com.
7. Diseñador, Vicepresidente de Producto en Mayfield Robótica y autor de libros como: *Dispositivos Proyectos* (2011), *Diseño de Interfaces Gestuales* (2008), *Diseño de Interacción* (2006, 2009) y *Microinteracciones* (2013).
8. Ciencia que estudia las relaciones entre el hombre y su trabajo y trata de adaptar éste a las características psicológicas y fisiológicas del trabajador. Estudio de datos biológicos y tecnológicos aplicados a problemas de mutua adaptación entre el hombre y la máquina. <http://www.rae.es>, 2005.
9. Retomado del Centro para el Diseño Universal (The Center for Universal Design, an Initiative of the College of Design).
10. NC State University, The Center for Universal Design, an initiative of the College of Design. Citado por Fundación SIDAR.

Bibliografía

- Baeza, R. (2002). *Cinco claves para la web*. Universidad de Chile: Centro de investigación de la web. Recuperado en septiembre de 2004, de <http://www.dcc.uchile.cl/~rbaeza/inf/reglasweb.html>
- Castro, P. (2005). *La usabilidad como medio de obtención de calidad en los sitios web informativos*. Tesis de Maestría. Ciudad de México: Universidad Autónoma Metropolitana. Unidad Azcapotzalco.
- Floría, A. (2000). *¿Qué es la Usabilidad?*. Zaragoza, España: SIDAR. Recuperado en julio 2004, de <http://www.sidar.org/recur/desdi/traduc/es/visitable/quees/usab.htm>
- Fundación SIDAR - Acceso universal. (2000). *Principios del diseño universal o diseño para todos*. Zaragoza, España. SIDAR. Recuperado en julio de 2004, de <http://www.sidar.org/recur/desdi/traduc/es/visitable/todos/usab.htm>
- Krug, S. (2006). *No me hagas pensar: Una aproximación a la usabilidad en la web*. Madrid: Editorial Prentice-Hall.
- Merholz, P. (2007). *Peter in conversation with Don Norman about UX & Innovation*. San Francisco, CA: Adaptive Path. Recuperado en abril 2016, de <http://www.adaptivepath.com/ideas/e000862>
- Montero, H. (2000) *Introducción a la usabilidad*. Granada-España: No Solo Usabilidad. Revista electrónica (ISSN 1886-8592). Recuperado en julio 2004, de http://www.nosolousabilidad.com/introduccion/sec_usabilidad.htm
- Nielsen, J., & Loranger, H. (2006). *Prioritizing Web Usability*. Berkeley, CA: New Riders.
- Nielsen, J. (2010). *Usability Engineering*. Amsterdam: Morgan Kaufmann.
- Nielsen, J., y Loranger, H. (2007). *Usabilidad*. Madrid: Anaya Multimedia.
- Nielsen, J. (2000). *Usabilidad Diseño de Sitios Web*. Madrid: Prentice Hall.
- _____. (2001). *Designing Web Usability*. San Francisco, CA: Peachpit Press Publications
- Nielsen, J., & Pernice, K. (2010). *Técnicas de eyetracking para usabilidad web*. Madrid: Anaya Multimedia.
- Rodríguez, S. (2013). *Innovation & UX Research ideup*. Madrid: Digital Export Accelerator.
- Saffer, D. (2009). *Designing for interaction: Creating innovative applications and devices*. Indianapolis, IN: New Riders.