

Meilyn Garro A.
Equipo LATINDEX UCR
6 al 8 de octubre de 2010

Taller nuevos retos de la publicación científica en Costa Rica

¿Qué es la usabilidad?

Usabilidad se refiere a la experiencia del usuario al usar con un sitio Web. La **usabilidad** mide qué tan intuitiva y fácil de usar es una página web para un usuario común. Se trata de hacer que el usuario logre lo que quiere en la menor cantidad de tiempo con una sensación de satisfacción.

¿Qué es un sitio web con usabilidad?

Es aquél que muestra todo de una forma clara y sencilla. Aunque es imposible crear un sitio que sea claro y eficiente para todos los posibles usuarios, hay que procurar mostrar el contenido tan claramente como sea posible, reduciendo al mínimo cualquier aspecto que pueda ser confuso. La usabilidad va más allá de disminuir el número de clics para llegar a cierta información.

Beneficios que podemos obtener de la usabilidad

- Incrementar visitas: cuando el usuario está satisfecho tiende a volver a consultar.
- Reducir tiempos y costos: el usuario hace las consultas con mayor agilidad.
- Agilizar la distribución y manejo preciso de información.

En Internet, las personas buscan información en una página y si no encuentran rápidamente salen y la buscan en otra parte. Cuando esto sucede en nuestro sitio, difícilmente regresarán a consultarnos de nuevo.

Algunos consejos de usabilidad

1. **En Internet el usuario es el que manda:** Esto quiere decir que sin usuarios tu sitio muere. Debemos mantenernos al tanto de lo que los usuarios sienten al usar nuestra página y realizar los cambios que nos sugieran para mejorar.
2. **En Internet la calidad se basa en la rapidez y la fiabilidad:** En Internet cuenta que nuestra página sea mas rápida que bonita, fiable que moderna, sencilla que compleja, directa.
3. **Seguridad:** Debemos procurar que todo funcione como un reloj para que la gente pueda fiarse de tu sitio.
4. **La confianza es algo que cuesta mucho ganar y se pierde con un mal enlace:** Nunca deben haber enlaces rotos. Es mejor salir con algo sencillo e ir creciendo poco a poco, que salir con algo grande pero incompleto. Versiones 1.0 son buenas mientras lo que este puesto este bien asentado y genere confianza. Con la retroalimentación de los usuarios, se puede ir haciendo crecer el contenido y los servicios de la página.
5. **Si quieres hacer una pagina decente, simplifica, reduce, optimiza:** La gente no se va a aprender nuestro sitio, por eso hay que hacerlo sencillo, reutilizar todos los elementos que se pueda, para los

usuarios se sientan cómodos y no se pierdan cada vez que necesitan encontrar algo el sitio.

6. **Pon las conclusiones al principio:** El usuario se sentirá más cómodo encuentra lo más buscado al principio. De esta forma no tendrá que buscar lo que necesita y perderá menos tiempo en completar su tarea. Si completa su tarea en menos tiempo se sentirá cómodo y quizás se dedique a explorar tu sitio o quizás se lo recomiende a un amigo.
7. **No hagas perder el tiempo a la gente con cosas que no necesitan:** No poner obstáculos a los usuarios para encontrar lo que están buscando. Aunque nosotros queramos que ellos vean cierta información importante, ésta nunca debe convertirse en un atraso para los visitantes.
8. **Buenos contenidos:** Escribir bien para Internet es todo un arte. Siguiendo las reglas básicas de (1) poner las conclusiones al principio y (2) escribir como un 25% de lo que pondrías en un papel, se puede llegar muy lejos. Leer en pantalla demanda más trabajo, por lo que, en el caso de textos para Internet, hay reducir y simplificar.

Principios para el diseño web:

1. Anticipación, el sitio web debe anticiparse a las necesidades del usuario.
2. Autonomía, los usuarios deben tener el control sobre el sitio web. Las personas sienten que controlan un sitio web si conocen su situación en un entorno abarcable y no infinito.
3. Los colores han de utilizarse con precaución para no dificultar el acceso a los usuarios con problemas de distinción de colores (aproximadamente un 13% del total). Hay que hacer un pequeño una pequeña prueba con los colores de nuestra paleta para asegurarnos de que no tenga problemas con personas que sufren daltonismo.
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 se deben centrar en la productividad del usuario, no en la del propio sitio web. Por ejemplo, tareas con mayor número de pasos son más rápidas de realizar para una persona que otras tareas con menos pasos, pero más complejas.
6. Reversibilidad, un sitio web ha de permitir deshacer las acciones realizadas
7. Ley de **Fitts** indica que el tiempo para alcanzar un objetivo con el ratón esta en función de la distancia y el tamaño del objetivo. A menor distancia y mayor tamaño más facilidad para usar un mecanismo de interacción.
8. Reducción del tiempo de latencia. Hace posible optimizar el tiempo de espera del usuario, permitiendo la realización de otras tareas mientras se completa la previa e informando al usuario del tiempo pendiente para la finalización de la tarea.
9. Aprendizaje, los sitios web deben requerir un mínimo proceso de aprendizaje y deben poder ser utilizados desde el primer momento.
10. El uso adecuado de metáforas facilita el aprendizaje de un sitio web, pero un uso inadecuado de estas puede dificultar enormemente el aprendizaje.
11. La protección del trabajo de los usuarios es prioritario, 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. Conociendo y almacenando información sobre su comportamiento previo se ha de permitir al usuario realizar operaciones frecuentes de manera más rápida.

Otros principios para el diseño de sitios web son:

1. Los usuarios deben ser capaces de alcanzar sus objetivos con un mínimo esfuerzo y unos resultados máximos.
 - a) Un sitio web no ha de tratar al usuario de manera hostil. Cuando el usuario comete un error el sistema ha de solucionar el problema, o en su defecto sugerir varias soluciones posibles, pero no emitir respuestas que meramente informen del error culpando al usuario.
 - b) En ningún caso un sitio web puede venirse abajo o producir un resultado inesperado. Por ejemplo no deben existir enlaces rotos.
2. Un sitio web debe ajustarse a los usuarios. La libertad en el uso de un sitio web es un término peligroso, cuanto mayor sea el número de acciones que un usuario pueda realizar, mayor es la probabilidad que cometa un error. Limitando el número de acciones al público objetivo se facilita el uso de un sitio web.
3. Los usuarios no deben sufrir sobrecarga de información. Cuando un usuario visita un sitio web y no sabe donde comenzar a leer, existe sobrecarga de información.
4. Un sitio web debe ser consistente en todos los pasos del proceso. Aunque pueda parecer apropiado que diferentes áreas tengan diseños diferentes, la consistencia entre los diseños facilita al usuario el uso de un sitio.
5. Un sitio web debe proveer de una retroalimentación a los usuarios, de manera que éstos siempre conozcan y comprendan lo que sucede en todos los pasos del proceso. (camino de migas y mensajes de acciones realizadas)

Usabilidad y mejores prácticas

Uso de PDFs	Se debe incluir un resumen del contenido, mencionar el autor y avisar al usuario sobre el peso y número de páginas del documento que desea abrir. Así el usuario sabrá de antemano qué está abriendo y si qué tan probable es que le sirva para lo que está buscando. También es conveniente que el archivo se abra en otra pestaña o directamente en la aplicación para leer PDF.
Minimización de número de “clics” para encontrar un trámite ó servicio	Mediante una adecuada estructuración y clasificación la mayoría de los trámites pueden realizarse en 2 o 3 clics. Hay que tomar en cuenta que la información debe estar bien distribuida en la página ya que si al usuario se le dificulta encontrar un enlace de poco vale la cantidad de clics.
Tipografía correcta en un sitio web	Se recomienda usar “Verdana” o “Arial” ya que son fuentes seguras (incluidas en la mayoría de los sistemas operativos) y cómodas para leer en pantalla. Otras fuentes seguras son Geneva, Trebuchet MS, Georgia, Bookman Old Style, Times New Roman, Courier New, Garamond y Comic Sans.
Animación y gráficas vs. información	No abusar de animaciones y gráficos en la presentación del sitio. No se debe hacer esperar al usuario para acceder a la información.
Diseñar para diferentes navegadores	Es común que la misma página se vea diferente dependiendo del navegador que se utilice. Se puede revisar las características soportadas por cada navegador en http://www.w3c.es .
Identidad gráfica institucional	Se debe respetar los elementos gráficos definidos por la institución a la que pertenece nuestra revista

Errores comunes

1. Las palabras enlazadas no indican claramente el destino.
 - a) [Ver biografía](#). (Correcto)
 - b) Para ver la biografía [pincha aqui](#). (Incorrecto)
2. Colocamos toda la información en la página pero no lo hacemos de manera convencional. Por ejemplo, la URL del sitio sí está en la página pero está en un lugar inesperado.
3. No hay enlace a la página principal desde las páginas internas de nuestro sitio. ¿Qué pasa si el usuario quiere volver a la página principal?
4. No hay caminos de migas para indicar la ruta a la página en la que nos encontramos.
5. Las páginas de nuestro sitio no tienen nombre que le diga al usuario dónde se encuentra.
6. La imagen de la portada del número actual no es un enlace al número actual. Una imagen es un elemento que llama a darle clic, especialmente si no hay más imágenes en la página.
7. No se aprovecha la imagen del encabezado para usarla como enlace.
8. Es difícil encontrar información como el consejo editorial y las instrucciones para los autores.
9. Enlaces rotos
10. El buscador interno no es capaz de buscar dentro de los artículos, por lo que deberían asegurarse de que toda información necesaria para encontrar un artículo esté disponible dentro del texto de la página.

Fuentes

Nielsen, Jakob. Usabilidad. Diseño de páginas Web. Editorial Prentice may, 2000

Manchón, Eduardo. Principios generales de usabilidad en sitios web.
<http://www.desarrolloweb.com/articulos/1133.php>, consultado 12/8/2010

Caldwell, Ben. Cooper, Michael. Guarino Reid, Loretta. Vanderheiden, Gregg. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, W3C. <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>, consultado 12/8/2010

Mazzocato, Giacomo. Accessibility Color Wheel. <http://gmazzocato.altervista.org/colorwheel/wheel.php>
consultado 29/9/2010

Pereira, Jemima. 4096 Color Wheel. <http://www.ficml.org/jemimap/style/color/wheel.html> consultado 29/9/2010

Krug, Steve. Don't Make Me Think. Pearson Prentice Hall, segunda edición, 2005