

MUCHO MÁS QUE USABILIDAD Y ACCESIBILIDAD:

# LA EXPERIENCIA DEL USUARIO



Continuando la serie web 2.0 exploraremos cómo diseñar sitios web valiosos, accesibles, usables y con una estructura técnica basada en estándares orientada a mejorar la experiencia del usuario.



AUTOR:  
**Max Bidart**  
Director Creativo  
de **QKStudio**

Diseñador en Comunicación Visual (UNLP) con amplia experiencia en desarrollo de interfaces de software y diseño web. Se desempeñó en empresas de tecnología de La Plata, Buenos Aires y como consultor para agencias de diseño del exterior. Socio fundador de QKStudio, empresa dedicada desde 2004 al diseño y desarrollo de aplicaciones para Internet.

## Un nuevo enfoque para el desarrollo web

Tradicionalmente la investigación en el campo de la Interacción Persona-Máquina (**HCI** "Human Computer Interaction") ha centrado su estudio en las habilidades y procesos cognitivos del usuario, estudiando únicamente su comportamiento racional y dejando de lado su comportamiento emocional. Ésta es una visión sesgada de la realidad que implica la deshumanización del usuario y por tanto la no comprensión en toda su completitud de los factores que influyen en el uso y consumo de productos interactivos.

En la búsqueda de soluciones de diseño más integradoras e inclusivas, se han popularizado, en los últimos años, las referencias a la "**Experiencia del Usuario**" (UX, User eXperience) como un nuevo enfoque para el desarrollo de sitios web y productos interactivos.

La UX tiene su origen en el campo del Market-

### Artículos de la serie Web 2.0

- 1 Web 2.0 - ¿Qué es realmente?
- 2 **Mucho más que Usabilidad y Accesibilidad**
- 3 ¿Cómo Google indexa tu sitio?
- 4 La colaboración de AJAX en la web 2.0

## Mucho mas que...

ing, estando muy vinculada con el concepto de “experiencia de marca”, persigue a través de la interacción la producción de sensaciones y valoraciones de los usuarios hacia los sitios web, que sean lo más agradables, positivas y satisfactorias posibles. La Experiencia del Usuario representa un cambio emergente del propio concepto de usabilidad, donde el objetivo no se limita a mejorar el rendimiento del usuario en la interacción - eficacia, eficiencia y facilidad de aprendizaje-, sino que se intenta resolver el problema estratégico de la utilidad del producto y el problema psicológico del placer y diversión de su uso.

### Facetas de la experiencia de los usuarios

La UX está compuesta por 7 características esenciales para entender por qué se debe ir más allá de la usabilidad y la accesibilidad.



WEB 2.0, facetas de la Experiencia del Usuario (UX)

Eventualmente, la accesibilidad es además un requisito legal.

Cada sitio debe estar diseñado para ser **Encontrable**, aplicando técnicas de SEO (Search Engine Optimization), de modo que los usuarios puedan hallar lo que necesitan. Asimismo se deben definir soluciones innovadoras que sean más **Útiles** que las existentes.

La estética juega un papel fundamental en la satisfacción y placer de uso, la búsqueda de eficiencia debe ser balanceada con una apreciación del poder y valor de la imagen, una apreciación de la confianza, identidad, marca y otros valores del dis-



*El éxito de un sitio web radica en gran parte en la buena o mala experiencia que los usuarios perciban del mismo.*

La facilidad de uso sigue siendo un aspecto primordial, un sitio web debe ser **Usable** y al igual que todos los edificios deberían contar con elevadores y rampas, los sitios web deben ser **Accesibles** y poseer independencia de dispositivos.

eño emocional, para hacer del sitio web un lugar **Deseable** y **Creíble**.

En el caso de aquellos sitios web sin fines de lucro, la experiencia del usuario debe apoyar la misión de la organización. En cambio, las webs

comerciales deben contribuir a mejorar la satisfacción de sus clientes para ser sitios **Valiosos**.

Finalmente, vale decir, que uno de los grandes aportes del concepto **Experiencia del Usuario** es su función “paraguas”; debido a que bajo el mismo se integran las diferentes disciplinas y roles profesionales implicados en el diseño de productos interactivos (ingeniería de la usabilidad, arquitectura de la información, diseño gráfico, diseño de interacción, diseño de información, etc.), además por supuesto, de su **especial énfasis puesto en los aspectos emocionales de la interacción**, a partir del cual surgen numerosas propuestas metodológicas para capturar, más allá de la simple evaluación en términos de rendimiento (eficacia y eficiencia), cómo resulta esta Experiencia.

### Cómo optimizar la UX en nuestros sitios?

Los usuarios tienen una mejor percepción de valor sobre un sitio web cuando además de los contenidos, todos los aspectos técnicos han sido tomados en cuenta a la hora de su armado. Pueden hacer un mejor uso de los sitios web cuando la información se muestra en un formato claro y con una organización de contenidos intuitiva. En este sentido, es de relevante importancia también la optimización de la web, el usuario no debería estar obligado a esperar más de unos segundos para que una página

cargue, asimismo tiene que poder ser capaz de imprimir la información fácilmente.

Por último, otro aspecto significativo es tratar de estandarizar las secuencias de tareas para el manejo del sitio haciéndolo más usable y contar con información y terminología fácilmente comprensible, logrando de esta manera que el usuario también se beneficie.

### Diseñando estructuralmente y con estándares

Hasta hace poco tiempo gran parte de los diseñadores web creaban sus documentos desde una perspectiva netamente visual, sin pensar en el usuario o en los contenidos.

Este tipo de diseño web “tradicional”, basado en HTML de presentación, y no de estructura, será obsoleto en muy poco tiempo.

Como contrapartida el uso de estándares web y la separación entre



Cafetera para masoquistas, objeto muy poco usable diseñado por el artista Jacques Carelman.

estructura y presentación ofrece múltiples beneficios.

Los estándares son un conjunto de recomendaciones y buenas prácticas establecidos por el W3C (World Wide Web Consortium) para crear sitios web.

Un sitio basado en esta serie de pautas mostrará una mayor consistencia técnica, gracias al uso de XHTML para el contenido y CSS para la apariencia. Los documentos que separan presentación de contenido usan menos código, por lo que los sitios basados en estándares utilizan menos ancho de banda y se muestran más rápido a los usuarios, mejorando rotundamente la experiencia de éstos.

Otro beneficio es que los sitios basados en XHTML válido, son compatibles con mayor variedad de navegadores, incluyendo los antiguos, y también son más relevantes para los motores de búsqueda, por lo que un sitio basado en estándares web tendrá un mejor posicionamiento.

## Accesibilidad

Hablar de Accesibilidad Web es hablar de un acceso universal a la para el 100% de la audiencia, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios.

Para hacer el contenido web accesible, se han desarrollado las denominadas Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG), cuya función principal es reducir las barreras a la información.

Las Pautas contienen además una serie de puntos de verificación que ayudan a detectar posibles errores. Cada punto de verificación está asignado a uno de los tres niveles de prioridad establecidos por las pautas.

- **Prioridad 1 (Lo obligatorio):** son aquellos puntos que un desarrollador tiene que cumplir ya que, de otra manera, ciertos grupos de usuarios no podrían acceder a la información del sitio web.
- **Prioridad 2 (Lo recomendable):** son aquellos puntos que un desarrollador debería cumplir ya que, si no fuese así, sería muy difícil acceder a la información.
- **Prioridad 3 (Lo deseable):** Un desarrollador debería cumplir estos puntos ya que, de otra forma, algunos usuarios experimentarían cier-

### Referencias para "further reading"

Escrito de Tim O'Reilly sobre Web 2.0 -

<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>

Web 2.0: A Strategy Guide - by Amy Shuen

Definición de Web 2.0 en Wikipedia - [http://en.wikipedia.org/wiki/Web\\_2.0](http://en.wikipedia.org/wiki/Web_2.0)

Web Semántica - [microformats.org/about](http://microformats.org/about)

tas dificultades para acceder a la información.

En función a estos puntos de verificación se establecen 3 niveles de conformidad, "A", "doble A" y "Triple A".

Las pautas describen cómo hacer páginas web accesibles sin sacrificar el diseño, ofreciendo esa flexibilidad que es necesaria para que la información sea accesible bajo diferentes situaciones y proporcionando métodos que permiten su transformación en páginas útiles e inteligibles.

#### Aspectos técnicos a tener en cuenta para una web accesible

- **Imágenes y animaciones.** Usar los atributos "alt" y "longdesc" para describir la función de cada elemento visual.

- **Multimedia.** Proporcionar transcripción del sonido, subtítulos y descripción de los videos.

- **Enlaces.** Los links deben tener sentido al ser leídos fuera de contexto. Por ejemplo, evitar el uso de "click aquí".

- **Usar siempre CSS** para la maquetación.

- Usar un **número mínimo de hojas de estilo.**

- Usar hojas de estilo **vinculadas** en vez de estilos incrustados directa-

mente en el HTML.

- Utilizar **unidades de medida relativas y porcentajes.**

- Especificar siempre un **tipo de letra genérico por defecto.**

- **Utilizar CSS para dar estilo al texto, en vez de representar el texto con imágenes.**

- Emplear **UL para listas sin ordenar y OL para las ordenadas.**

- Utilizar CSS para crear **líneas y bordes.**

- **Asegurarse que la presentación del contenido es comprensible cuando no se aplican hojas de estilo.**

- Crear **distintas hojas de estilo** para adaptar la presentación del documento a **diferentes dispositivos de salida** (Braille, sintetizadores de voz, pantalla, móvil, etc.)

- **Scripts, applets y plug-ins.** Ofrecer siempre contenido alternativo.

- **No usar Marcos** (Frames) para el maquetado.

- **Utilizar las tablas HTML para lo que fueron creadas,** para presentar datos de forma tabular, como hojas de cálculo, no usarlas para maquetar.

- **Identificar el idioma usado.** Por ejemplo en HTML, utilice el atributo

“lang”.

- **Probar el sitio en diferentes navegadores (Internet Explorer, Firefox y Safari)** y en diferentes resoluciones (800x600 y 1024x768).

- **No basar partes de contenido principal en color** (ej. Existen dispositivos que son en blanco y negro). Asegurar un buen contraste, para mayor legibilidad.

- **Utilizar el tipo correcto de documento (doctype)**, lo cual es importante para que los navegadores sepan como comportarse.

- **Verificar el código HTML y CSS, usando las herramientas, lista de comprobación y pautas del W3C.**

## Usabilidad

Usabilidad significa que un sitio web es intuitivo, fácil de usar con el mínimo de información previa.

*“La usabilidad dirige la Web. Dicho de un modo sencillo, si el cliente no puede encontrar un producto, no lo podrá comprar”.* **Jakob Nielsen.**

He aquí algunos problemas de usabilidad y técnicas que los desarrolladores web deben tener en cuenta.

### Generales

- **Regla de los 3 clics**

El usuario debe encontrar la información que esta buscando en 3 clics, de lo contrario dejará de usar la web.

- **Regla de los 2 segundos.** Diseñar las páginas de tal manera que carguen rápidamente. Generalmente, si una página tarda más de dos segundos en cargar (para ciertas respuestas del sistema), la mayoría de usuarios no la esperará.

- **Principio del 80/20.** Establece que el 80% de las mejoras pueden ser alcanzadas identificando al 20% de los clientes.

- **Principio 7±2.** Según los estudios de George A. Miller nuestra memoria a corto plazo sólo puede retener entre 5 y 9 términos a la vez. De ahí que se utilice el 7 como valor medio de opciones que debe contener un menú.

### Identidad e Información

- **Incluir la marca** (logo) del sitio en cada página, y ubicarlo preferentemente en la esquina superior izquierda.

- **Calidad del contenido.** El contenido es la razón por la que se conectan los usuarios y es su centro de atención. Se entiende por “calidad” a un contenido que satisface las preguntas de usuario y que esta orientado a dar respuestas útiles.

- **Títulos claros y diferentes** para cada página, utilizando los términos genéricos más usados para describir el contenido de las mismas.

- **Escoger un dominio memorable,** de preferencia utilizando no más de dos palabras. Una de ellas puede

ser el nombre propio de la empresa y la otra el rubro del negocio.

### Diagramación de la Página.

- **Mantener la consistencia del sitio.** Desde un punto de vista formal, el diseño del sitio debe ser coherente en todas las páginas.

- **No utilizar pantallas “splash” ni PopUps.** Estas páginas servidas automáticamente, generalmente animadas, evitan que el usuario pueda acceder a la información de manera rápida y eficiente.

- **Crear una jerarquía visual** y establecer un recorrido. Utilizar las zonas de alta jerarquía informativa de la página para contenidos de mayor relevancia.

- **Evitar el ruido visual**, y generar zonas “blancas” de descanso de la vista.

- **Controlar la longitud de la página**, para evitar generar mucho scrolling.

### Estructura y Navegación

- **La barra de navegación** principal debe ser visible, clara y lo más obvia posible.

- **No utilizar el color empleado para los hipervínculos** en otros elementos como encabezados o palabras destacadas en negrita.

- **Crear un mapa del sitio** y activar un hipervínculo hacia él desde su

página principal.

- **Deben existir respuestas** predecibles por parte del sistema para cada acción del usuario.

- **Evitar las páginas huérfanas** y la redundancia de enlaces.

### Elementos multimedia

- **Optimizar el tamaño de las imágenes**, si son muy pesadas requieren demasiado ancho de banda y hacen que la página cargue muy lentamente.

- **Evitar el uso de elementos que no añaden valor** y crean una apariencia poco profesional (contadores de visitas, GIFs animados, publicidades, etc.)

- **Minimizar el uso de la tecnología Flash**, por lo general tardan mucho en cargar y tienen problemas para ser indexadas.

La Experiencia del usuario, accesibilidad y usabilidad son conceptos estrechamente relacionadas que tienden a mejorar la satisfacción, la eficacia y la eficiencia de los usuarios de internet.

El éxito de un sitio web radica en gran parte en la buena o mala experiencia que los usuarios perciban del mismo.

*“El cliente siempre tiene la razón”* parece convertirse en una realidad al menos en el mundo de la web 2.0.