



1. ¿Qué es la usabilidad?
2. Beneficios de la usabilidad
3. Ejemplos de usabilidad en la vida cotidiana
4. Usabilidad aplicada a las páginas web
5. Desarrollando teniendo en cuenta la usabilidad
6. Desarrollando una página web usable
7. Directrices básicas para conseguir una página web usable
8. Errores típicos de usabilidad en sitios web
9. Conclusión
10. Referencias

### **¿QUÉ ES LA USABILIDAD?**

---

El origen de esta palabra es incierto. Sus raíces son claramente latinas, pero el término empezó a usarse por primera vez en el idioma inglés. A pesar de que los filólogos latinos coinciden en afirmar que es una construcción perfectamente válida en las lenguas derivadas del latín, el diccionario de la Real Academia de la Lengua todavía no le da cabida, por lo que para encontrar una definición debemos usar otras fuentes:

- La Wikipedia [\[1\]](#) define usabilidad como 'medida de la facilidad de uso de un producto o servicio, típicamente una aplicación software o un aparato (hardware)'. Esto es, cuanto más fácil de usar sea un programa de ordenador o un aparato, mayor será su 'usabilidad'.
- Una definición más clara, si cabe, nos la ofrece (en inglés) la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) en su 'ISO-IEC 9126' [\[2\]](#). Traduciendo al castellano, dice: 'La usabilidad se refiere a la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso'

### BENEFICIOS DE LA USABILIDAD

---

Actualmente la usabilidad está reconocida como un importante atributo de calidad, habiéndose ganado un puesto entre atributos más tradicionales como el rendimiento y la fiabilidad. Incluso diversos centros de estudios se dedican a ella. También han surgido diversas empresas de consultoría de usabilidad, y las firmas tradicionales de consultoría y diseño están ofreciendo servicios similares. Entre los principales beneficios encontramos:

- **Reducción de los costes de aprendizaje:** Si algo es sencillo, rápidamente se aprenderá a usarlo.
- **Disminución de los costes de asistencia y ayuda al usuario:** por el mismo motivo anterior, si algo es sencillo los usuarios requerirán de menos ayudas para usarlo que si es complicado: menos manuales de uso, menos atención telefónica...
- **Optimización de los costes de diseño, rediseño y mantenimiento:** lo usable es lo que tiene éxito, ya que resiste muy bien el paso del tiempo.
- **Mejora la imagen y el prestigio:** si la experiencia al usarlo es buena, se percibirá una buena imagen del fabricante o desarrollador.
- **Mejora la calidad de vida de los usuarios:** reduce su estrés, incrementa la satisfacción y la productividad.

Todos estos beneficios implican una reducción y optimización general de los costes de producción, así como un aumento en la productividad. La usabilidad permite mayor rapidez en la realización de tareas y reduce las pérdidas de tiempo.

## EJEMPLOS DE USABILIDAD EN LA VIDA COTIDIANA

En la vida cotidiana podemos encontrar ejemplos de buena y mala 'usabilidad'. Una muestra de algo muy mal diseñado la podemos encontrar en las canceladoras de billetes que dan acceso al metro y al tren de cercanías de Barcelona. Mientras en el tren, para validar el ticket, hay que introducirlo en el pivote que hay a la derecha del torno, en el metro debemos hacerlo a la izquierda. Es decir, para conseguir el mismo objetivo (usar el transporte público), con el mismo billete, dependiendo del entorno se debe de usar de una manera u otra. Resultado: no hay más que pararse a observar unos minutos, y veremos personas que introducen el billete, intentan pasar, y al ver que el torno no gira se dan cuenta de su error y se van al torno de al lado para poder pasar. No sabemos si estuvo antes el tren o el metro, pero desde luego quien llegó segundo y decidió hacerlo 'diferente' cometió un error.



**Metro**

Imagen del torno del metro, donde hay que introducir el billete a la izquierda



**Renfe**

Imagen del torno de la Renfe, donde hay que introducir el billete a la derecha

Otro ejemplo sobre mala usabilidad lo hemos tenido durante mucho tiempo en los cajeros automáticos, aunque recientemente se le ha dado solución. Desde siempre, para poder sacar dinero en un cajero automático había que seleccionar la opción 'Reintegro'. Algo tan poco intuitivo tuvo su consecuencia: la consulta más frecuentes que tenían que responder desde la ventanilla era 'El cajero no me deja sacar dinero!'. Durante mucho tiempo se pensó que los usuarios 'acabarían acostumbrándose', pero la razón acabó imponiéndose, y ahora los cajeros ya tienen la opción 'Sacar dinero'.

Finalmente debemos remarcar el triste desatino del famoso sistema operativo de Microsoft, el Microsoft Windows, donde para apagar el ordenador lo primero que debemos hacer es apretar el botón 'inicio'. Gran contradicción.

Sin embargo abundan ejemplos que muestran todo lo contrario: diseños ingeniosos, simples, diáfanos. Por ejemplo, un tenedor. Alguien que se encuentra con un tenedor por primera vez al lado de un plato sabe exactamente como usarlo. Su diseño hace evidente su

## **Usabilidad y desarrollos web**

funcionamiento, y tiene la forma perfecta para sujetarlo mientras se pincha ciertos tipos de comida (por ejemplo carnes), o se recogen otros (por ejemplo arroz). Los libros también son un buen ejemplo, y si nos fijamos, encontraremos más en cualquier parte. Porque lo usable es lo que tiene éxito, hasta el punto que se integra en nuestra vida sin que nos demos cuenta, y lo acabemos considerando 'lo normal'.

---

## USABILIDAD APLICADA A LAS PÁGINAS WEB

El objetivo de una página web es, casi siempre, conseguir el mayor número posible de visitas, y proporcionar la información necesaria que el posible cliente desee (datos de contacto de nuestra empresa, estilo de la empresa, trabajos realizados...), y para ello se ofrecen servicios que se consideran útiles. Pero de nada sirve ofrecer algo útil si el usuario final no consigue llegar a ello, porque en Internet los usuarios son volátiles: si no consiguen lo que buscan a la primera, abandonarán el sitio web y buscarán otra opción, y muy difícilmente volverán. Por eso es importante tener en cuenta la eficacia y eficiencia de nuestro sitio web, es decir, que el usuario consiga lo que quiere, y que lo consiga sin esperas. Además, mejorando estos aspectos también conseguiremos que el nivel de satisfacción del usuario sea alto, traduciéndose en futuras visitas y en recomendaciones positivas a sus conocidos.

Un caso real: después de ser rediseñado prestándose especial atención a la usabilidad, el sitio web de IBM incrementó sus ventas en un 400% (InfoWorld, 1999 [\[3\]](#)).

---

## DESARROLLANDO TENIENDO EN CUENTA LA USABILIDAD

Desarrollar cualquier cosa consiguiendo que sea usable, es difícil. La principal causa es que la persona que se encarga del desarrollo ya tiene un conocimiento sobre el servicio a ofrecer, y asume que dichos conocimientos los tiene cualquiera, es decir, sus futuros usuarios, y muchas veces esta suposición es errónea (caso flagrante el comentado anteriormente, el 'reintegro' de los cajeros automáticos).

Lo ideal para evaluar la usabilidad de algo sería usarlo por primera vez, sin haber tenido contacto anterior con ello. De esta forma nos encontraríamos en la misma situación que la mayoría de nuestros futuros usuarios, y descubriríamos dónde se encuentran las dificultades para ellos, es decir, donde debemos esforzarnos por mejorar.

Aunque a veces algo así tampoco sería fiable, ya que no reproduciría con exactitud el funcionamiento real de la aplicación. Por ejemplo, usar una máquina expendedora de billetes de tren tiene su complejidad ya que se debe escoger entre multitud de destinos, tarifas, bonos, etc. Pero hay factores humanos que no aparecen en las 'pruebas de laboratorio': no es lo mismo ver a un hombre comprar un billete en silencio y con tranquilidad, que hacerlo en una estación, con el ruido correspondiente, mientras intenta oír si hablan de su tren o del andén donde tiene que ir, y mientras varias personas hacen cola detrás de él. En el primer caso el objetivo es simplemente comprar el billete, pero en el segundo también está el objetivo de no perder el tren y de no parecer torpe haciendo esperar más de la cuenta al resto de personas. Todos estos factores son importantes, y hay que tenerlos en cuenta a la hora de diseñar algo.

## DESARROLLANDO UNA PÁGINA WEB USABLE

---

Evidentemente un desarrollador de páginas web debe tener un conocimiento avanzado sobre el servicio que tiene que ofrecer. Es imposible que el desarrollo se efectúe sin el conocimiento completo, de modo que hay que buscar una forma alternativa de conseguir una buena usabilidad.

Como hemos comentado, el objetivo (desde el punto de vista de la usabilidad) es que el usuario consiga lo que quiere, y que lo consiga sin esperas. Para ello debemos desglosar todos los itinerarios posibles que seguirán nuestros usuarios, (es decir, dónde empezará la navegación del usuario y hasta dónde querrá llegar) y compatibilizarlos todos, estableciendo una serie de directrices que hagan cómoda la experiencia del usuario (haciendo que haya el mínimo número de links entre el inicio y la meta, que el camino sea claro en todo momento...). En este punto es muy importante tener claros los siguientes puntos:

- ¿Quiénes son los usuarios, cuáles sus conocimientos, y qué pueden aprender?
- ¿Qué quieren o necesitan hacer los usuarios?
- ¿Cuál es la formación general de los usuarios?
- ¿Cuál es el contexto en el que el usuario está trabajando?
- ¿Qué responsabilidades deben dejarse al servidor? ¿Cuáles al usuario?

Una vez se tiene esta información es mucho más fácil establecer las directrices de usabilidad, aunque igualmente será complejo, ya que éstas variarán dependiendo del sitio web: en algunos lo importante será vender on-line en un catálogo de muchos productos, en otros será dar una información específica bien indexada, en otros simplemente dejar buena imagen de la empresa o organización... Hay algunas directrices genéricas, pero las comentaremos en el siguiente punto.

Los desarrolladores deberán tener siempre presentes estas directrices, pero una vez terminado el desarrollo no habremos terminado, ya que se tendrá que validar su usabilidad. Para ello se deberá mantener entrevistas con usuarios ajenos al desarrollo, que intentarán conseguir los diferentes objetivos de la página web sin haber tenido contacto anterior con ella, para que, de este modo, nos puedan explicar su experiencia y las dificultades que han encontrado. Objetivamente se medirán aspectos exactos como el tiempo medio de acceso al objetivo, si el usuario siente ganas de seguir viendo el sitio aún habiendo conseguido el objetivo, si ha seguido siempre el camino más corto o ha seguido un itinerario alternativo, y subjetivamente se tendrán en cuenta sus sugerencias. Con esta información se rediseñará la página web y se repetirá la operación hasta que la respuesta o feedback de los usuarios de prueba sea satisfactoria.

## DIRECTRICES BÁSICAS PARA CONSEGUIR UNA PÁGINA WEB USABLE

---

- **Intentar pensar siempre como el potencial usuario:** Sin usuarios, la página muere. Hay que cuidarlos y darles lo que piden, y si no lo hacemos, los perderemos. Si alguna decisión obliga a escoger entre la comodidad del usuario y la del desarrollador, deberemos decantarnos siempre que sea posible por el usuario. Los usuarios no quieren aprender como funciona nuestro sitio, así que debemos hacerlo sencillo.
- **Informar al usuario de su posición en todo momento:** De esta forma el usuario sabe, sin tener que recordar, qué ha hecho para llegar al lugar, y de esta forma le será aún más fácil encontrar la información en una futura visita.
- **Rapidez y fiabilidad:** Actualmente en Internet es preferible que algo cargue rápido a que sea vistoso; que sea fiable a que sea moderno; que sea sencillo a que sea completo. Hay que ser **directo**. Para ilustrar esto, solo hay que observar a Google, el buscador más usado de Internet, ejemplo que habla por sí solo...
- **Reducir la cantidad de texto:** Leer en pantalla cuesta mucho más, por tanto deberíamos poner como mucho el 25% del texto que pondríamos en un papel, reduciendo y simplificando todo lo posible.
- **Minimizar el itinerario para completar los objetivos:** Se tiene que conseguir que haya el mínimo de páginas intermedias entre el inicio y la meta. Para ello hay que desglosar todos los posibles itinerarios y compatibilizarlos entre ellos, dando prioridad a los más visitados y quitándosela a las opciones menos usadas.
- **Mantener la interfaz limpia:** No poner opciones innecesarias, no recargar el diseño, no abusar de imágenes en movimiento... No hay que abrumar al usuario con demasiadas elecciones ni demasiados elementos en la pantalla, hay que conseguir simplificar al máximo. El camino hacia el objetivo debe estar claro en todo momento.
- **Reducir al máximo el peso de todas y cada una de las páginas del sitio web:** Si un usuario debe esperar demasiado cada vez que hace un click, acabará impacientándose y su experiencia empeorará. A partir de 20 segundos de espera la incomodidad comienza a hacerse insoportable, y como la velocidad de las conexiones a Internet en España deja mucho que desear, la única solución es ofrecer la información usando el espacio mínimo necesario.
- **Maximizar la seguridad:** Si en el mundo real cuesta fiarse del banco de la esquina, nos podemos hacer una idea de lo que les cuesta a los usuarios que visitan por primera vez nuestro sitio. La confianza es algo que cuesta muchísimo de ganar, y que se puede perder simplemente por un enlace roto, que dé la impresión de que el sitio está mal hecho. Todo debe funcionar como un reloj para inspirar confianza.

## ERRORES TÍPICOS DE USABILIDAD EN SITIOS WEB

---

Hay una serie de errores en los que suelen caer los sitios web y que empeoran de forma ostensible la experiencia de los usuarios al navegar por ellos. Son pequeños detalles, pero es muy importante huir de ellos, ya que nos harán perder visitas, y es muy fácil evitarlos. Como muestra, podemos listar:

- **Uso inadecuado de PDFs:** Cuando se muestra un PDF, generalmente se hace en la misma ventana que se está navegando, y sin avisar al usuario del tamaño del archivo, ni del número de páginas del mismo. Esto es un grave error, ya que, por ejemplo, si el archivo es grande, el usuario quedará bloqueado y no podrá seguir navegando hasta que se carguen todos los plugins para ver PDF, y se descargue completamente el archivo de la red. Y si además el documento no contiene la información que el usuario creía que iba a encontrar, las consecuencias serán nefastas para la reputación de nuestro sitio.
- **Dificultad de impresión:** En muchas ocasiones la información de la página web no se puede imprimir (por ejemplo, por estar en Flash, o dentro de un marco), o el ancho de la impresión no cabe en una sola hoja y se deben usar más de una. Esto es especialmente crítico cuando se trata de un tipo de información que es previsible que los usuarios querrán poder consultar off-line, como por ejemplo la agenda de un ciclo de conferencias, un presupuesto, o un documento largo.
- **Tipografía incorrecta para un sitio web:** Tamaños de letra demasiado pequeños hacen la página ilegible, pero los tamaños demasiado grandes permiten muy poco contenido en la pantalla a la vez. Del mismo modo, hay tipos de letra que son difíciles de leer en pantalla como 'Times New Roman' o 'Courier'.
- **Texto en movimiento (scroll):** Puede parecer una buena idea usar un espacio pequeño para poner información, y hacer que ésta vaya apareciendo poco a poco al estilo de los 'tickers' de la bolsa o de los noticieros televisivos, ya que le da un toque de diseño diferente. Pero no debemos olvidar que el usuario no tiene ningún control sobre la velocidad a la que aparece el texto. Por tanto, si el usuario quiere leer esa información, y tiene que hacerlo mucho más lentamente de lo que le gustaría, es muy probable que acabe buscándola en otro sitio web.
- **Páginas optimizadas para un sólo navegador:** Existen páginas que sólo pueden ser visitadas correctamente en Internet Explorer. Teniendo en cuenta que IE es usado por el 80% de los usuarios, de esta forma se cubre gran parte del mercado, pero es absurdo renunciar al 20% de las visitas restante por una pequeña mejora visual o por un poco más de comodidad para el desarrollador. Lo que queremos es llegar al máximo de público potencial, y el 20% es un porcentaje muy alto como para despreciarlo.
- **Presentación en Flash inevitable:** Hacer una presentación en Flash para nuestro sitio web puede ser una buena idea, ya que puede mejorar nuestra imagen. Pero cuando el usuario la haya visto una vez, no querrá volver a verla. Si no existe un botón para saltar la presentación, para entrar a nuestro sitio tendrán que esperar que pasen minutos mientras se descarga y se reproduce la presentación en Flash, lo cual le resultará muy molesto al usuario.
- **Uso de las ultimísimas tecnologías:** Introducir lo último de lo último en tecnología

## Usabilidad y desarrollos web

en nuestra página web puede darnos un toque de modernidad: el último plugin de flash, o utilizar marcas (tags) HTML no estandarizadas... Pero no conviene abusar, ya que habitualmente ese tipo de tecnologías requieren en primer lugar que el usuario descargue e instale software en su ordenador (plugins, actualizaciones del navegador...), retrasando varios minutos la navegación. Además, lo último acostumbra a ser inestable, al estar poco testeado todavía. Si el navegador se cierra de repente o el ordenador se queda colgado, o se ralentiza mucho al visitar una web, muy probablemente ese usuario no volverá a visitarla.

- **Direcciones largas y complicadas:** Si uno de nuestros usuarios quiere recomendarnos, debemos facilitarle la tarea. Usando direcciones web (URL) largas y complicadas la tarea de recomendar se complica, ya que si se intenta transmitir oralmente veremos que es imposible recordarla, y si se envía por email es muy probable que el cliente de correo del destinatario acabe cortando la dirección en dos líneas.

### CONCLUSIÓN

---

Como hemos podido comprobar, la usabilidad no es nada nuevo, ha existido siempre, pero ahora, que la información está más disponible que nunca, es cuando se está investigando más para poder hacer llegar dicha información a todo su público objetivo de forma sencilla.

Tampoco es una ciencia oculta, simplemente aplicando criterios de sentido común y pensando en nuestros usuarios podremos conseguir unos excelentes resultados, y huir de los errores más comunes también nos resultará sencillo. Aunque, evidentemente, un análisis en profundidad realizado por expertos le dará a nuestra web ese toque profesional que distinga de la competencia.

Considerando estos argumentos... ¿Quién se puede permitir el lujo de prescindir de la usabilidad? La respuesta es sencilla: Ninguna empresa que quiera llegar lejos.

---

REFERENCIAS

- [1] <http://es.wikipedia.org/wiki/Usabilidad>
- [2] <http://www.usability.serco.com/trump/resources/standards.htm#9126-1>
- [3] [http://interface.free.fr/Archives/IBM\\_redesign\\_results.pdf](http://interface.free.fr/Archives/IBM_redesign_results.pdf)