

## Usabilidad de sitios web

### Introducción

La usabilidad (del inglés usability) es la facilidad con que las personas pueden utilizar una herramienta particular o cualquier otro objeto fabricado por humanos con el fin de alcanzar un objetivo concreto. La usabilidad también se refiere al estudio de los principios que hay tras la eficacia percibida de un objeto.

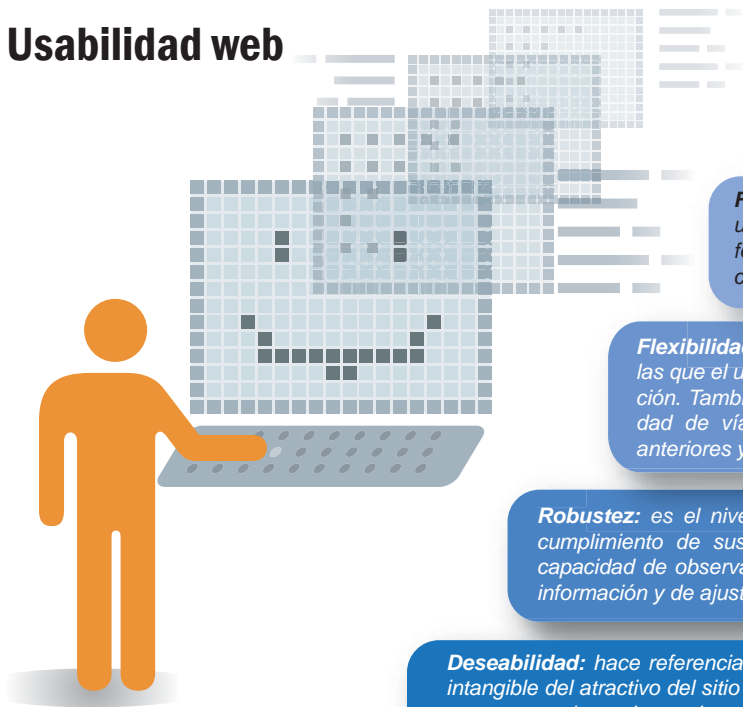
En interacción persona-ordenador, la usabilidad se refiere a la claridad y la elegancia con que se diseña la interacción con un programa de ordenador o un sitio web.

**ISO/IEC 9126:** "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". Esta definición hace énfasis en los atributos internos y externos del

producto, los cuales contribuyen a su funcionalidad y eficiencia. La usabilidad depende no sólo del producto si no también del usuario. Por ello un producto no es en ningún caso intrínsecamente usable, sólo tendrá la capacidad de ser usado en un contexto particular y por usuarios particulares. La usabilidad no puede ser valorada estudiando un producto de manera aislada (Bevan, 1994).

**ISO/IEC 9241:** "Usabilidad es la eficacia, eficiencia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico". Es una definición centrada en el concepto de calidad en el uso, es decir, se refiere a cómo el usuario realiza tareas específicas en escenarios específicos con efectividad.

### Usabilidad web



**Facilidad de Aprendizaje:** es la facilidad con la que nuevos usuarios desarrollan una interacción efectiva con el sitio web. Está relacionada con la predicibilidad, sintetización, familiaridad, la generalización de los conocimientos previos y la consistencia.

**Facilidad de Uso:** es la facilidad con la que el usuario hace uso del sitio web, con menos pasos o más naturales a su formación específica. Tiene que ver con la eficacia y eficiencia del sitio.

**Flexibilidad:** se refiere a la variedad de posibilidades con las que el usuario y el sistema pueden intercambiar información. También abarca la posibilidad de diálogo, la multiplicidad de vías para realizar la tarea, similitud con tareas anteriores y la optimización entre el usuario y el sistema.

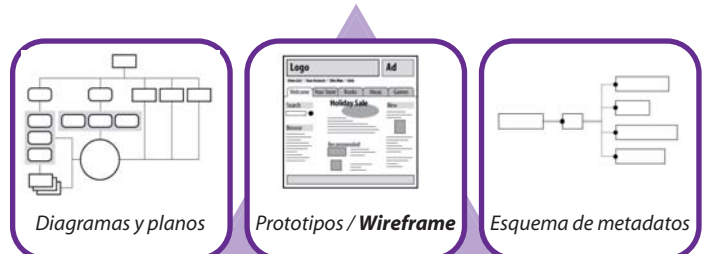
**Robustez:** es el nivel de apoyo al usuario que facilita el cumplimiento de sus objetivos. Está relacionada con la capacidad de observación del usuario, de recuperación de información y de ajuste de la tarea al usuario.

**Deseabilidad:** hace referencia a la impresión subjetiva e intangible del atractivo del sitio web. La adecuada estética causa una primera buena impresión y refuerza la credibilidad generando una relación de confianza.

### Diseño para la diversidad

<b>Diferencias individuales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad</li> <li>• Educación</li> <li>• Ocupación</li> <li>• Conocimiento internet</li> </ul>
<b>Diferencias geográficas y culturales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idioma</li> <li>• Símbolos</li> <li>• Unidades</li> <li>• Fechas</li> </ul>
<b>Discapacidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visuales</li> <li>• Auditivas</li> <li>• Motrices</li> <li>• Cognitivas</li> </ul>
<b>Diferencias de equipamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computador y sistema operativo</li> <li>• Monitor, colores, resolución</li> <li>• Navegador</li> <li>• Velocidad de acceso</li> </ul>

### Arquitectura de la información



El Architecture Institute, define la Arquitectura de la Información Web como: *El arte y la ciencia de organizar y rotular sitios web, intranets y comunidades en línea para promover la usabilidad y la ubicabilidad.*

# Diseño centrado en el usuario

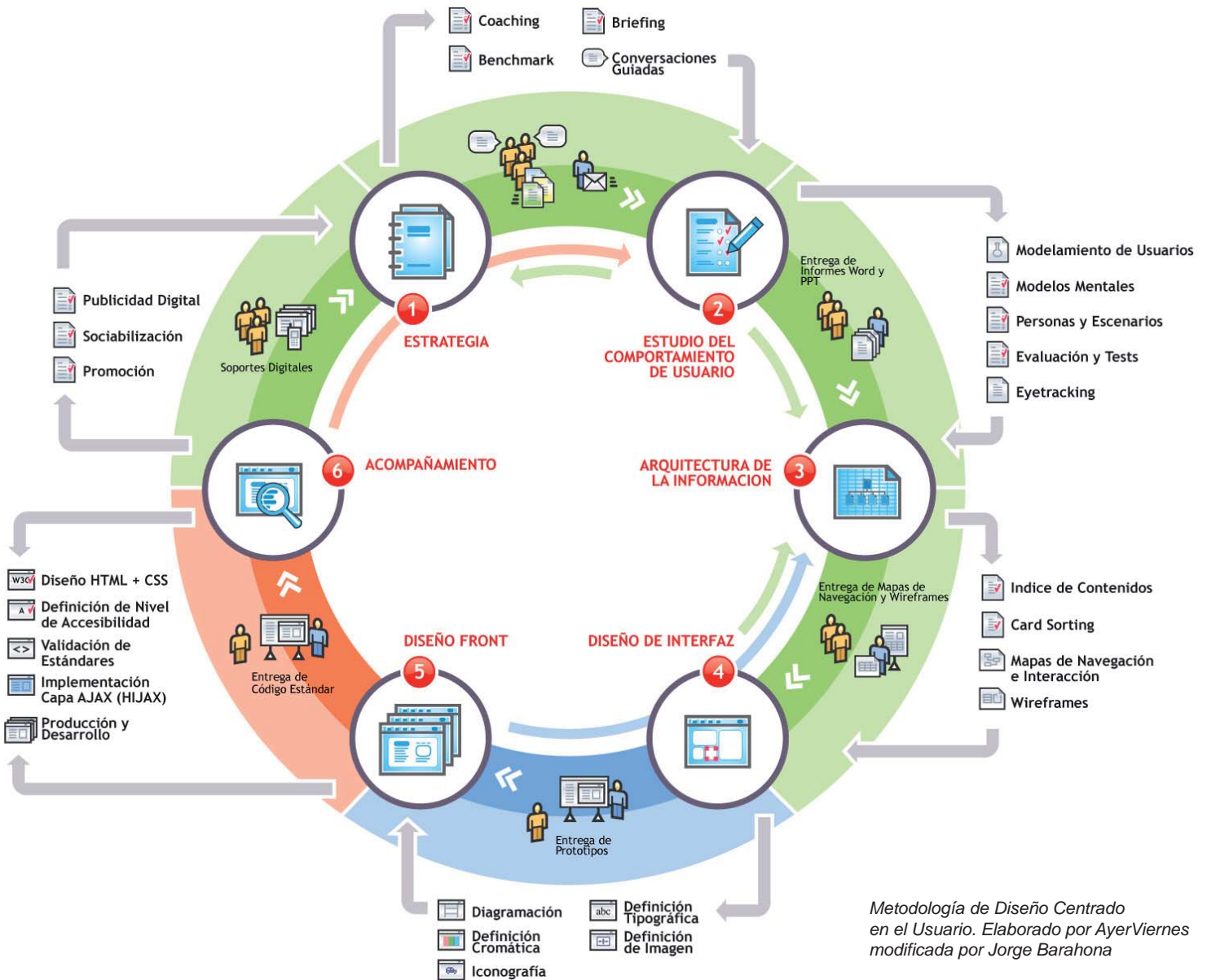
El Diseño Centrado en el Usuario es una filosofía de diseño que tiene por objetivo la creación de productos que resuelvan necesidades concretas de sus usuarios finales, consiguiendo la mayor satisfacción y mejor experiencia de uso posible con el mínimo esfuerzo de su parte. El enfoque de Diseño centrado en el usuario (DCU) por lo tanto debe inspirar el uso de principios de usabilidad.

Toma forma como un proceso en el que se utilizan una serie de técnicas multidisciplinares y donde cada decisión tomada debe

estar basada en las necesidades, objetivos, expectativas, motivaciones y capacidades de los usuarios.

El Diseño Centrado en el Usuario sigue los siguientes pasos:

- Conocer a fondo a los usuarios finales, normalmente usando investigación cualitativa o investigación cuantitativa.
- Diseñar un producto que resuelva sus necesidades y se ajuste a sus capacidades, expectativas y motivaciones.
- Poner a prueba lo diseñado, normalmente usando test de usuario.



Metodología de Diseño Centrado en el Usuario. Elaborado por AyerViernes modificada por Jorge Barahona



2011. Desarrollado por el Centro de Investigación para la Sociedad de la Información IMAGINAR en Quito-Ecuador, con el apoyo de UNESCO, Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC) y Fundación Comunica.

El contenido se distribuye bajo licencia Creative Commons, con la cual usted es libre de compartir, copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra y hacer obras derivadas, bajo las siguientes condiciones: atribuir la obra a IMAGINAR y no puede utilizar esta obra para fines comerciales.



Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

