

USABILIDAD

Veamos Primero el concepto de esta palabra para encausar nuestro entendimiento acerca de lo usable:

- › 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"
- › ISO/IEC 9241:
"Usabilidad es la eficiencia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico"

En otras palabras; que tan fácil se navega en tu web, que tan rápido se aprende a manejar, cuán amigable es, que capacidad tienen de gustar, que sea intuitiva y sobre todo, que sirva para lo que fue hecha.

Con las facilidades existentes para la creación de sitios web, aumenta considerablemente la cantidad de llamados "webmasters" y una cantidad de "sitios" que proliferan de manera amateur, ayudados de hosting gratuitos y asistentes de creación de paginas, como los de geocities.

Lo malo es que estos softwares, no muestran como hacerlos correctamente. Existen muchas cosas más a tomar en cuenta que el solo hecho de mostrar nuestra información.

Cuando la web comenzó a extenderse y a popularizarse creció la demanda de profesionales que pudieran aportar sus conocimientos.

Lo malo es que los "mitos fundacionales" abundan en la informática y lamentablemente a veces estas "épicas" elevan a sus protagonistas a la categoría de semidioses o "gurúes", cuyas opiniones son incuestionables.

Hoy en día los expertos en "usabilidad" están entre los profesionales mejor pagos de la industria. Su función es asegurarles a los empresarios que luego de su intervención, ese esquivo, desconfiado y torpe usuario, finalmente dejará el número de su tarjeta de crédito en el "formulario seguro" y los dólares fluirán de nuevo a las cuentas del alicaído sitio.

Ganar dinero no tiene nada de malo. El problema surge cuando se ignora deliberadamente que un sitio web pueda tener otra finalidad y no solo un "shopping center".

Para estos apóstoles de la ingeniería, los sitios web son solo bases de datos y juran que todo lo que el usuario quiere es acceder a la información sin obstáculos. Tal como lo entienden, el diseño es uno de esos escollos responsables de apartar la atención lejos de lo que verdaderamente importa: el contenido.

Acusan a los diseñadores de producir solo para sus colegas, y de desconocerlo todo acerca de las características de la interacción humano - ordenador.

Aceptemos que las buenas mentiras algo de verdad conllevan. Como usuario, amo los complejos experimentos de interactividad que pueden disfrutarse en sitios como www.sodaplay.com. Pero en otros, muchas veces nos hemos encontrados perdidos, mareados y ofuscados buscando un "skip intro" o un botón que me salve de padecer el vértigo al que me sometió un diseñador ebrio de arrogancia.

¿Los sitios web lo son?

Una **interface gráfica** es un sistema de convenciones gráficas y cinéticas con las cuales puede un usuario interactuar, con el objeto de realizar las tareas para las cuales ha sido diseñado el software. Es netamente utilitaria y sus objetivos son obvios.

Si bien un web site comparte características con la interface gráfica de un sistema

operativo o de un programa (las metáforas, los iconos, la arquitectura de la información), se trata de algo sustancialmente diferente.

Un web site es un medio de comunicación y un nuevo campo expresivo.

Un site puede adquirir la forma de una interface que nos permita controlar un programa o una base de datos en el server. Pero también puede ser una revista electrónica, o un museo virtual, o un foro profesional. Los formatos son casi infinitos y muchos todavía no han sido explorados. La web es un canal, podemos usarla para todo tipo de cosas.

Es indudable que, amén de una buena formación específica, los diseñadores que deseen desarrollar sitios, deberán aprender los fundamentos de la HCI (Human Computer Interaction). Los estudios sobre las relaciones cognitivas y perceptivas que las personas establecen ante una computadora poseen la misma importancia para un diseñador contemporáneo que la que tuvo la Teoría de la Gestalt durante la primera mitad del siglo XX. La creación de web sites **es una actividad multidisciplinaria** y los mejores resultados se obtienen cuando profesionales de la *programación*, la *arquitectura de información*, la *interactividad* y el *diseño gráfico* trabajan en equipo y respetando el campo de cada uno.

El buen diseño es la integración continua de las micro y macro perspectivas de la vida y el mundo. Lo importante de esta perspectiva es la habilidad del diseñador de realizar el análisis detallado que se requiera. En la base de este proceso contexto-específico está el paradigma usuario/información/acceso/sistema. En vista de este paradigma, crear un diseño efectivo para todos implica necesariamente ser multidisciplinario por naturaleza, incluyendo el acceso a una amplia gama de áreas de especialización. Sobre todo, el acercamiento requiere el conocimiento de un amplio rango de necesidades de usuarios de servicio público, a través de involucrar al usuario en cada etapa de toma de decisiones.

La usabilidad de Flash, un tema controvertido

El uso de Flash despierta la polémica entre los diseñadores web. Lo importante es usarlo adecuadamente para enriquecer la experiencia del usuario sin que las páginas ocupen un tamaño excesivo y tarden demasiado en descargarse.

La cuestión de si la tecnología Flash mejora o empeora globalmente la calidad de un sitio web es un tema candente que despierta polémica. Flash se usa cada vez más para introducir multimedia en los sitios web y hay que plantearse cuáles son las ventajas y desventajas del uso de esta tecnología.

Según afirma Jakob Nielsen con rotundidad, **Flash se emplea mal el 99% de las veces**. Nielsen desaconseja su uso porque *“hace que un mal diseño sea más probable, rompe con el estilo básico de interacción de la Web y consume recursos que podrían ser utilizados mejorando el valor primordial del sitio.”*

Sin embargo, otros diseñadores web de renombre internacional como Miguel Ripoll apuestan por sitios web que sean atractivos a la vista, con un valor añadido que los distinga de los demás y que supongan para el usuario una experiencia única. En este sentido su propio sitio web es una muestra de las posibilidades de DHTML y Flash integrados para crear interfaces muy originales y poco convencionales, aunque sin perder de vista la rapidez de descarga y la facilidad de navegación.

Tiempo de descarga

Si hay algo en lo que todos los diseñadores están de acuerdo es que el tiempo de descarga debe ser el mínimo posible, independientemente del contenido de la página, para evitar que el usuario se canse de esperar y decida visitar otra página distinta.

Hay diseñadores que emplean un montón de Kb para generar una animación poco práctica. Un buen diseñador flash puede hacer maravillas con menos de 10 Kb.

La tecnología Flash, como todo en el diseño web y en la vida, será positivo o negativo dependiendo del uso que le demos. No creo que nadie pueda decir que es bueno o malo, sino que en tal página está bien usado y en tal otra no.

La usabilidad no se enfoca solamente a que una cosa se pueda utilizar correctamente, sino que deje una buena impresión o sensación al usuario, que le sea agradable usarla.

Según la ISO la Usabilidad se enfoca en la:

- › Facilidad de Aprendizaje: Que tan rápido aprenden a controlar el sitio. Que tan familiar, que tan predecible es.
- › Flexibilidad: Sí se puede hacer algo de distintas formas, sí hay distintos caminos para llegar a nuestro objetivo. Diferentes opciones para realizar las tareas.
- › Robustez: Que tanto ayudamos al usuario, que tan fácil le hacemos el trabajo, que tan rápido cumple sus objetivos, que tan completo está el sitio

ACCESIBILIDAD

Hablar de Accesibilidad Web es hablar de un acceso universal a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios. Por ejemplo una web deja de ser accesible cuando para poder visualizarla correctamente necesitamos un plugin especial o navegador.

Entonces la idea es hacer la web accesible para todos los usuarios independientemente de las circunstancias y los dispositivos utilizados a la hora de acceder a la información. Una página accesible lo será tanto para una persona con discapacidad, como para cualquier otra persona que se encuentre bajo circunstancias externas que dificulten su acceso a la información.

Diseñar un sitio web accesible es relativamente sencillo si se parte de un mínimo de conciencia de lo que supone la web a nivel de servicio y se sigue un mínimo de metodología y especialización en el diseño, desarrollo y mantenimiento de sitios accesibles.

El huracán Katrina en EE.UU. ha puesto de manifiesto la importancia de la accesibilidad: la información a los ciudadanos acerca de las tareas de rescate tenía un sitio web: FEMA.

Este sitio web estaba diseñado para Explorer 6, con lo que usuarios que utilizaban otros navegadores (Safari, Firefox) o plataformas (Mac OS, Linux) quedaban excluidos de información de vital importancia. Y mira que hay leyes obligando a ser accesibles.

Ser accesible implica preparar un sitio web para una interacción plena. Esto significa **acceso y uso de todos los servicios por todas las personas** independientemente de dispositivo. No importa el fabricante, ni su plataforma ni su navegador. No hay medias tintas, toma posición: o eres accesible o no eres accesible.

INTERFAZ DE USUARIO

Cuando uno usa una herramienta, o accede e interactúa con un sistema, suele haber "algo" entre uno mismo y el objeto de la interacción.

En un auto, ese "algo" son los pedales y el tablero. En una puerta, es el picaporte. En una máquina expendedora o un ascensor, los botones. En una computadora (atención, que no me refiero a un producto informático sino una computadora), el teclado, el monitor, el mouse, y otros periféricos.

Este "algo" nos informa qué acciones son posibles, el estado actual del objeto y los cambios producidos, y nos permite actuar con o sobre el sistema o la herramienta.

Ese "algo", que es a la vez un límite y un espacio común entre ambas partes, es la interfaz. En el caso de productos informáticos, la interfaz no es sólo el programa o lo que

se ve en la pantalla. Desde el momento que el usuario abre la caja, comienza a interactuar con el producto y por lo tanto, comienza su experiencia.

¿Por qué es importante la interfaz de usuario?

Interactuamos con el mundo que nos rodea a través de cientos de interfaces. Muchas de ellas son tan conocidas y aceptadas, como el ejemplo del picaporte, que ni siquiera las vemos.

Dado que las interfaces no son nuestro objetivo, sino un medio de llegar a él, la mejor interfaz es aquella que no se ve. Sin embargo, muchas de ellas, por nuevas y desconocidas, o por conocidas pero mal diseñadas, son visibles.

Ahora, piense en todas las aplicaciones y los sitios que han usado recientemente. ¿Cuántas veces no encuentran lo que buscan o no saben cómo hacer lo que quieren? Esa situación resulta de una mala interfaz, **que a su vez genera un problema de usabilidad.**

En este momento, la humanidad está generando un nuevo medio de comunicación, que tiene su propio lenguaje y una alta velocidad de cambio y evolución: la red y la comunicación hipermedial.

Las interfaces de estos nuevos medios y su lenguaje asociado, juegan entonces un papel más importante aún que el que han tenido hasta el momento, en aplicaciones tradicionales debido a la disparidad de usuarios, lenguajes, aplicaciones y la velocidad con que todos estos factores están cambiando.

Actualmente, hasta el 45% del código de una aplicación está dedicado a la interfaz. Más de un tercio de los análisis, comparaciones y opiniones de la prensa está dedicada a la facilidad de uso. Sin embargo, en otros países se dedica algo menos del 10% del presupuesto global de un proyecto al desarrollo de la interfaz. En Argentina, esta inversión es casi nula.

Aspectos a considerar

El diseño de interfaces es una disciplina que estudia y trata de poner en práctica procesos orientados a construir la interfaz más usable posible, dadas ciertas condiciones de entorno.

El entorno dentro del cual se inscribe el diseño de una interfaz y la medida de su usabilidad, está dado por tres factores: Una **persona**, una **tarea** y un **contexto**.

Las páginas deben ordenarse de manera que posean una estructura clara y unívoca para que los usuarios puedan entender desde el primer momento donde están y hacia donde pueden ir. Debemos evitar los "callejones sin salida", planeando la estructura de manera que cada página pueda ser la página de entrada para los usuarios, sobre todo aquellos que acceden desde buscadores. En sitios de gran envergadura se debe tener especial cuidado con las jerarquías de los menús, es muy común que a causa del diseño éstos queden regados en cualquier lugar de la página. Las personas (occidentales sobre todo) tienen un orden de lectura (de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha) que debemos tener en cuenta al formar la idea de jerarquía. Un mapa del sitio que posea títulos claros contribuye igualmente a la orientación dentro del sitio.

Larry Constantine contribuyó a la tarea de generar interfases usables a través de una lista de principios que si bien primariamente fueron pensados para el diseño de software, son bastante aplicables a las interfases en línea:

- › **Estructura:** organizar la interfaz de forma útil y significativa para el usuario, agrupar los ítems relacionados y separar los ítems que no lo están en base a modelos consistentes y claros que aparecen como familiares a los demás.

- › **Simplicidad:** hágalo simple, las tareas comunes debe ser simples de realizar, comuniqué en el lenguaje del usuario y proporcione atajos significativos a los procedimientos largos.
- › **Visibilidad:** mantener todas las opciones y materiales necesarios para una tarea visibles sin distraer al usuario con información extraña o redundante.
- › **Retroalimentación:** mantenga a los usuarios informados de las acciones, cambios de estado, errores o excepciones usando un lenguaje claro, conciso y familiar para los usuarios.
- › **Tolerancia:** reduzca los errores y malos usos, permitiendo las acciones de deshacer, rehacer, cancelar y volver para atrás. Prevenga errores cuando sea posible, trate de interpretar las acciones de los usuario de forma razonable.
- › **Reusar:** reduzca a sus usuarios la necesidad de repensar y recordar los escenarios y las tareas reusando componentes y comportamientos internos y externos, siempre manteniendo la consistencia de la interfaz.
- › **Mantener la consistencia:** La consistencia, definida como ausencia de contradicciones, como una cualidad de la interfaz que le aporta estabilidad y coherencia, debe convertirse en una de nuestras principales metas. Debe ser mantenida en íconos y encabezados para ofrecer pistas visuales acerca de la ubicación del usuario.

Las ideas que surgen para un sitio pueden ser geniales mientras las construimos en nuestra cabeza pero suelen encontrarse con grandes escollos cuando le llegan al usuario final. Por ello es apremiante que se realicen evaluaciones tendientes a depurar y mejorar las interfaces.

Bibliografía

- › **Usabilidad web.** QUHO
- › **La usabilidad de Flash, un tema controvertido.** *Rafael Romero Zúnica.* Unidad de Investigación ACCESO
- › **La "usabilidad" del diseño.** *Ramiro Espinoza.* This is not a weblog
- › **Informe de Serviweb.** *Diseño web Murcia.* www.serviweb.es
- › **Tecnología y marketing ¿enemigos de la accesibilidad?.** *Luis Villa.* www.alzado.org
- › **Diseño de Interfaces y Usabilidad: cómo hacer productos más útiles, eficientes y seductores. La intersección entre factores humanos, diseño gráfico, interacción y comunicación.** *Eduardo Mercovich.*