25 normas para maximizar la usabilidad de un sitio web

por David de Ugarte

- 1** No olvidar nunca que www es un medio de comunicación hipertextual, no audiovisual. Sin duda en el futuro existirán medios audiovisuales basados en Internet, pero la publicación web seguirá existiendo y siendo hipertextual.
- 2** Maximizar el espacio de información útil. En configuraciones de 800x600 esta no suele superar la media de 20% una vez descontado el espacio ocupado por controles de navegación, publicidad, opciones del site, cortesía y el navegador mismo.
- 3** Maximizar la escalabilidad, tanto de configuración gráfica como de especificaciones de comprensibilidad del código por parte del navegador incluido en el dispositivo utilizado. La desviación en ambas dimensiones tiende a aumentar: Por un lado la tradicional gama de configuraciones de monitor (de 640x480 a 1024x768) ha resultado más persistente de lo que se predecía, en España aproximadamente un 20% del parque de PC's conectados a Internet trabajan con monitores a 640x 480.

Por otro lado la gama de dispositivos conectados a la red es cada vez mayor: incluye web TV, PDA's, navegadores tontos, etc.

4 Minimizar el tiempo de descarga medio como parte de una estrategia global de desarrollo de la interactividad del hipertexto. La cualidad más apreciada por los usuarios en un site es la velocidad de descarga. Según un estudios citados por Nielsen una décima de segundo es el límite aproximado para hacer sentir al usuario que el sistema reacciona instantáneamente. Un segundo el límite para que piense que no hay interrupción y diez segundos para mantener la atención del usuario en la máquina.

5 Vincular bien, no escondiendo los vínculos en gráficos sin acompañamiento de texto explicativo y dando a este además valor informativo, eliminando expresiones como "haga click aquí" y similares. Los vínculos al exterior deben ser lo más claros posibles, estar separados del núcleo de la información y relacionarse directamente con el contenido de la página en cuestión.

6 No usar marcos (frames) en la medida de lo posible o al menos incluir una opción "no frames"

7 Los contenidos tienen que estar optimizados para la web. Ser breves, organizar la información según la regla de la pirámide invertida y utilizar hipervínculos para separar desarrollos y ejemplos del cuerpo del artículo.

8 Utilizar en la presentación y redacción tres características básicas:

- texto conciso
- diseño que permita lectura por encima (como enumerar los puntos, separar títulos y encabezados, utilizar negritas y resaltados o listas con viñetas)
- lenguaje objetivo

9 Restringir el uso de multimedia a lo estrictamente útil dentro de la economía del tiempo de descarga y la filosofía del html. Son por ejemplo famosas la máximas de Nielsen: "[Flash 99% mal](#)" y "nunca usar en el desarrollo web una tecnología que tenga menos de dos años y tres versiones".

10 Integrar los gráficos en el contenido de modo que minimicen "peso", aporten información útil y permitan con todo que en base al texto alternativo a la imagen (el que sale cuando dejamos el cursor sobre ella o no se carga el gráfico) la página sea útil y comprensible.

11 El diseño de los sitios debe orientarse a la simplicidad, con las mínimas distracciones posibles, arquitectura de la información clara y herramientas de navegación adecuadas.

12

La página de inicio del site debe ofrecer:

- un directorio de las principales áreas de contenido
- un resumen de las novedades
- una opción de búsqueda interna

13

No usar páginas de bienvenida (páginas previas a la página de inicio real)

14

Vinculación profunda, es decir, no obligar a los usuarios a entrar por nuestra página de inicio, sino permitirles llegar directamente a los centros de su interés tanto desde los banners como desde links voluntarios. Esto debe integrarse dentro de una estrategia que de fijación de URLs de sitios y subsitios comprensible por los usuarios. Por ejemplo que la entrada de la sección noticias sea www.misite.com/noticias

15

Integración de los contenidos generados por los usuarios. En sitios pequeños se debe buscar la relación personalizada con los usuarios. En sitios grandes moderar chats y grupos de discusión (estilo AOL). Todos sabemos la trayectoria del IRC y no se trata de repetirla en nuestro site.

16

La navegación dentro del site debe permitir al usuario saber dónde está en cada momento y cómo puede volver allí cuando lo desee.

17

Utilizar los applets de modo que no generen confusión a los usuarios ni mermen el control que ejercen sobre el contenido mostrado desde el navegador. Es decir, los applets no pueden repetir los errores y horrores del Flash.

18

Utilización del standard WAI para facilitar el acceso a nuestro site de usuarios con discapacidades. En términos generales:

- Hemos de pensar que los ciegos navegan ligando el browser a un sintetizador que procesa el texto y lo lee. El uso por tanto de etiquetas de encabezado en el código (tan util también para las PDA's) y del texto alternativo en los gráficos resulta fundamental para la accesibilidad.
- Los archivos de sonido con contenido (discursos, declaraciones, etc) que por otro lado hay que minimizar, deben tener transcripciones disponibles.
- Hemos de minimizar la dificultad de cualquier tipo de operación a realizar con el ratón o el teclado (atinar en vínculos mínimos en hipertexto o todo tipo de combinaciones de letras o teclas y ratón en applets varios)

19

En la web, más que en ningún sitio es importante seguir la máxima "pensar globalmente, actuar localmente". Llegar a un público transnacional y con distintos idiomas implica pensar contenidos y estructuras de acuerdo tanto con lo común como con lo diferente.

20

Hemos de evitar las páginas de entrada cuya única función sea la selección de idioma o país. En realidad no son más que una variedad de las páginas de bienvenida. Por otro lado una estructura de sitio que lo requiera normalmente lo hará por una mala estrategia a de naming URL. Una forma de solventarlo aceptable - aunque no deseable por los problemas de escalabilidad y deseconomía de contenidos que comporta- si se hace imposible el cambio puede ser el modelo de "pagina de inicio compartida" (como submarino.com)

21 Cuando diseñamos sites cooperativos (ya sean intranets o extranets), no hemos de olvidar que el objetivo es facilitar el trabajo y la productividad de todos. El proceso de información es intensivo en tiempo para los humanos, de modo que hay que sustituir por tableros de anuncios y directorios específicos las listas de correo y ordenar las discusiones de modo fácilmente comprensible y visible de un vistazo.

22 Todos los proyectos de red (intranet, comunidad de trabajo, etc.) lo esencial es la comunicación, las convocatorias para chats y las puestas en común tienen que estar claramente anunciadas. Las reglas de moderación tienen que ser sencillas, pocas y flexibles. La clave del trabajo en red no está en los procedimientos sino en las ramificaciones y los contactos que se establecen entre miembros de los equipos y que muchas veces se desarrollan a parte.

23

Los usuarios definen 4 causas principales para visitar un site:

- Contenidos y servicios. Tienen que ser ante todo útiles, lo que normalmente no quiere decir exhaustivos.
- Actualizaciones. Un site no tiene porque ser una especie de CNN actualizada imprevisiblemente durante las 24h para tener éxito, ni siquiera diariamente. Los usuarios sólo piden regularidad y predecibilidad para volver. No les pidas que piensen en ti todos los días, pero tampoco des plazos que hagan que se olviden (una revista trimestral o incluso mensual por ejemplo)
- Rapidez. Consigue que tus páginas pesen lo menos posible (observa las páginas de www.yahoo.com y mide su peso). Si el contenido multimedia o los formatos que usas forman parte de la identidad de tu página (eres algo así como www.tucows.com o www.palmgear.com separa todo lo pesado y ponlo en una sección especial de downloads.

25 normas de usabilidad por David de Ugarte

- Facilidad de Uso. Supedita el diseño gráfico a la usabilidad y no al revés

24

Haz una parrilla de 3 usuarios típicos, descríbelos y piensa como ellos. ¿Qué rutas crees que seguiría? Permite que no encuentre lo que de entrada pueda no interesarle pero nunca que tenga que buscar más de la cuenta lo que busca

25

Piensa hipertextualmente, no gráfica ni linealmente.