



RAZÓN Y PALABRA

Primera Revista Electrónica especializada en Comunicación

Agosto - Septiembre
2005

Usabilidad, un Reto en el Ciberspacio

Número Actual

Número Actual

Números Anteriores

Editorial

Sitios de Interés

Libros

Ediciones Especiales



Carr. Lago de
Guadalupe Km. 3.5,
Atizapán de Zaragoza
Estado de México.

Tels. (52)(55) 58645613
Fax. (52)(55) 58645613

Por Ana Hernández y Alejandro de los Ríos
Número 46

En la actualidad existen millones de sitios Web, que han sido realizados no sólo por empresas, instituciones, organizaciones, sino por usuarios que tienen la necesidad de decir algo a través de páginas de Internet. Este crecimiento acelerado ha originado que día con día se publiquen productos de muy mala calidad, es común que se desconozcan o se dejen de lado algunas reglas al momento de diseñar y mostrar los contenidos, lo que ocasiona que los sitios sean poco funcionales, ambiguos y que no satisfagan adecuadamente las necesidades de los visitantes. Es por ello que en su creación se debe tener en cuenta un buen diseño gráfico, contenidos de calidad, información puntual y fidedigna, pero sobre todo, una estructura que resulte práctica, clara y fácil de usar. Este último elemento es primordial, debido a que los usuarios son impacientes y pretenden encontrar lo más rápido posible aquello que los ha llevado a entrar a una página, por lo que si no se muestran datos organizados y se brinda la oportunidad de realizar una navegación fluida, ni el diseño, ni el contenido, ni la información harán que el visitante permanezca en ella.

Resulta de vital importancia que el usuario se sienta cómodo al ingresar a los sitios, que tenga control total de la navegación y que no se le complique la estancia en ninguna de las páginas, dado que "ningún sitio copa más del 50% del tiempo de un usuario. De hecho la mayoría de los sitios sólo captan un pequeño porcentaje del tiempo on-line que dedican los usuarios"¹. Por tal razón es indispensable cautivar desde el primer momento al visitante, para que decida quedarse y en futuro regresar.

A la forma "amigable", funcional y sencilla de construir y presentar los sitios, se le ha denominado usabilidad, que es definida por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) conforme a la norma ISO 9241, parte 11 como el rango en el que un producto puede ser utilizado por usuarios específicos para alcanzar metas bien definidas con efectividad y satisfacción en un contexto determinado.

A diferencia del consumo de productos físicos o softwares, donde primero se obtienen los bienes y después se comprueba si es o no útil y funcional, dentro de los sitios Web, lo primero que experimenta el visitante es la usabilidad, es decir, evalúa que tan efectiva y satisfactoria será su estancia y la navegación al interior de este. Posteriormente decide si consume o hace uso de los servicios y contenidos que ahí se ofrecen, por tal motivo, la usabilidad en las páginas Web es vital, ya que este factor determina si el usuario permanecerá y regresará a ellas.

Es importante señalar que la usabilidad dentro de los avances tecnológicos, como es el caso de Internet, posee un desarrollo lento, pero se realiza de forma constante, es por ello que en la actualidad existe una gran cantidad de sitios con una arquitectura compleja. En el momento en que esta situación se transforme y sea mayor el número de páginas que proporcionen al usuario un diseño estructural usable, la Web se convertirá en un soporte

comunicativo e informativo más agradable, lo que podría verse reflejado en el aumento de número de cibernautas.

Entre las principales dificultades a las que se enfrentan los visitantes de las páginas Web, se hallan: contenidos pobres y sin actualizar, lentitud en la descarga de la página, ligas rotas o poco comprensibles, opciones y menús confusos, dificultad para llegar a lo que se busca, gran número de campos a rellenar, abuso de ventanas emergentes y tipografía difícil de leer, entre otras cosas. Al presentarse alguna de estas situaciones, los usuarios tienden a ir en busca de sitios que sean más fáciles de utilizar, cuestión que repercute de forma directa a las empresas, instituciones o personas que han decidido difundir información y brindar servicios a través de la red.

En el momento en el que se aplique la usabilidad dentro de la estructura de un sitio, contemplando desde la redacción de la URL, hasta la interfase de navegación se pueden obtener beneficios que impliquen la disminución y optimización de los costos de producción, mejora en la imagen y prestigio, incremento en el número y tiempo de visitas, así como una mayor productividad de las páginas. Además de que permitirá que haya una mayor rapidez en la realización de tareas y se reduzcan las pérdidas de tiempo.

Como se puede ver es esencial que en la plantación de un sitio Web se contemplen principios básicos de usabilidad, ya que el éxito de este beneficiará tanto a los creadores como a los consumidores, por lo que uno de los retos dentro de la red es hacer de ella un espacio ameno y placentero.

Notas:

¹ Nielsen, 2002, p. 37

Referencias:

Nielsen, Jakob. 2000, *Usabilidad. Diseño de sitios Web*, ed. Prentice Hall, España.

Lic. Ana Lucía Hernández Sánchez y Lic. Alejandro de los Rios Torres

Recién egresados de la carrera de Comunicación de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco, México, D.F., México.