

## INTRODUCCIÓN

La investigación titulada: Análisis de Usabilidad del Sitio Web del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación (PSICOM), desde la percepción de colaboradores y usuarios, es resultado del trabajo conjunto de estudiantes, tesis y docentes de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, interesados en la mejora continua y generación de medios de comunicación entre los actores sociales de esta comunidad universitaria.

El interés de participar en este trabajo surgió en los últimos semestres de nuestra formación universitaria, al conocer al equipo participante de estos proyectos. A partir de ese momento, se trabajó en dinámicas encaminadas a la mejora de los trabajos y sobre todo, a la definición y limitación de las responsabilidades y actividades a desempeñar por cada uno de los participantes.

El resultado se presenta en 3 capítulos, a partir del protocolo de investigación que se incluye en este apartado con los subtítulos de justificación, objetivos, metodología, instrumentos, etc.

1. Contextualización
2. Diagnostico del estado actual de Web Site PSICOM
3. Análisis de la situación actual de Web Site PSICOM

### 1. Justificación

La Internet evoluciona nuestras formas de comunicar, actuar, pensar, y un sin número de eventualidades, es decir trascendentalmente ha modificado el actuar cotidiano; sin salir del entorno hogareño y solo con conectarse a la red de redes encuentras un mundo por explorar; basta con hacer clic al mouse para seleccionar espacios de interés y posteriormente informarte de lo que requieras.

Este desarrollo en las formas de vida y comportamiento, también se reflejan en los diferentes medios de comunicación, sobre todo en materia tecnológica, sumándose a la modernidad en busca de una proximidad con el cliente, audiencia, lector, escucha, etc. Por lo tanto mantenerse actualizado es una necesidad en el escenario global de las Nuevas Tecnologías de la Comunicación e información.

Hasta hace algunos años la cercanía de los medios de comunicación con su audiencia era mediante cartas o por teléfono; hoy en día ese tipo de relaciones se hace más estrecha ante la inmediatez, la agilidad y el tiempo real de la Internet: un buen ejemplo de ello son los periódicos que cuentan con su propia página Web. La mayoría de estos medios empiezan gratuitamente mostrando sus diversos servicios de información y de comunicación vía "online" y al cabo de cierto tiempo de estar en red cobran cierta cantidad por la consulta de sus publicaciones. Sin embargo, no a todos los diarios les funciona este método y continúan ofreciendo sus trabajos sin cargo alguno<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Diversos estudios muestran al periódico Reforma en instalarse en la Red de Redes y mantenerse con atractivas propuestas para el usuario. Ver en <http://www.reforma.com>

Dicho lo anterior el funcionamiento ideal de los medios en línea sería tratar de perfeccionar alcances de tecnologías, esperar a que más personas posean computadoras,<sup>2</sup> luego estar interesados con el servicio de red de redes y sobretodo la disposición de pagar algún servicio que ofrezca la red.

Bajo este breve contexto, podemos abarcar espacios no explorados ya existentes y si existe el recurso, el remedio es utilizarlo. Sin embargo la especialidad de tópicos para este proyecto requiere de personal afines a la comunicación. Por ello el propósito de este trabajo consiste en acercar a personas que les guste el oficio de comunicar, es decir convocar a personas con ese interior, esa parte indagadora, creativa, involucrada con la sociedad de dar conocer un significado, una idea, un conocimiento a partir de la práctica periodística, hablada, fotografiada, animada, como mensaje exportador de garantía a su oficio a un mejor aprovechamiento de calidad de la información a lo que refiere este estudio a un portal electrónico "**Web Site PSICOM**".

Al cabo de más de cinco años de iniciar funciones en el **Web Site PSICOM**, el proceso de la comunicación se vuelve más intrínseco e interesante ya que el manejo de información en este sitio se fuerza cada día más a calidad de formato y contenido, es por ello que se busca una propuesta de mejora, para brindar un mejor servicio a través de este trabajo.<sup>3</sup>

Conforme avanza el tiempo mejorar el sitio se hace una tarea más ardua ya que el número de visitas van en aumento, mismas que alientan el trabajo que se presenta en **Web Site PSICOM**, esto quiere decir que es preciso modificar contenidos para tener una cercanía mas con la audiencia cibernética.

Además quienes participan en las diferentes secciones reflejan su esfuerzo por brindar una alternativa de información para la sociedad mundial actual. Esta opción representa una visión analizadora, creativa, de interés para el usuario.

El oficio del comunicar y de manera especial los que trabajan en medios de comunicación, mantienen una labor que siempre ha enfrentado una serie de polémica, por ser intérpretes de la realidad que acontece en una comunidad o por adiestrarse a las políticas de una empresa, dejando de lado en ocasiones sus principios, ideas, en sí, su libertad de expresión.

Esto se puede considerar como ventaja o desventaja, ya que generalmente el trabajo en medios responde a actividades de lucro sin importar como se obtuvo el contenido, sino ser primero en dar la noticia. Si bien es cierto, no hay una libre expresión al momento de informar<sup>4</sup> por ello se busca implementar medios alternos para

---

<sup>2</sup> Para el 2000, México contaba con 70 computadoras (6.8 millones) por cada mil habitantes, según el INEGI.

<sup>3</sup> <http://www.Fuerza Sonora. TV>

<sup>4</sup>La Constitución Mexicana desde 1917 marca un aspecto contrario al derecho a la información artículo 6 y artículo 7 sobre la libertad de escribir y publicar escritos que actualmente no se plantea por la cuestión lucrativa y amarillista.

publicar escritos<sup>5</sup>. El origen de este medio tiene la alternativa de ser más libre de escribir tanto en formato y su contenido por su disposición de ejercer carácter de investigación sociocultural, plural, participativa, crítica y de servicio a la institución.

El Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación de la División de Ciencias Sociales, de la Unidad Regional Centro de la Universidad de Sonora, no es la excepción. Después de varios intentos por instituir un Web Site para el departamento, en el año 2003 como parte de las actividades de bienvenida de dicha generación se publicó **Web Site PSICOM**, presentando a los estudiantes de nuevo ingreso, a la planta docente de las Licenciaturas de Psicología y Ciencias de la Comunicación, así como los planes de estudios e información institucional: tutorías, servicio social y titulación. Con el paso del tiempo, Web Site PSICOM ha ido incrementando el número de páginas, recursos, enlaces y servicios a la comunidad del interior y exterior del Alma Mater. Sin embargo, consideramos que dicho crecimiento no se ha dado de manera homogénea en relación a las actividades sustantivas de la institución, priorizando actividades de índole administrativo y desmereciendo la participación estudiantil en el departamento, ya sean organización de estudiantes, representantes estudiantiles o sociedad de alumnos.

Por todo lo anterior, es de vital importancia desarrollar una propuesta de rediseño de Web Site PSICOM, de acuerdo a los objetivos institucionales, las necesidades de sus audiencias objetivo y a las mejores prácticas en cuanto a la usabilidad y la accesibilidad de la información.

Hasta el momento de iniciar la presente investigación, y después de varios intercambios de experiencias con usuarios de Web Site PSICOM, se ha podido detectar que la interfase y sus dispositivos funcionales no permiten alcanzar exitosamente sus objetivos en la búsqueda de información, por lo que las personas experimentan sentimientos de frustración y desconcierto al no encontrar lo que necesitan. La situación se agrava cuando los usuarios insatisfechos se encuentran fuera de la institución, pues cualquier consulta adicional para establecer una duda o ampliar información, implica inversión de tiempo, y en algunos casos de dinero. Sumado a esto, próximamente el Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación se someterá a un proceso de reacreditación de sus programas educativos de calidad, con el fin de responder efectivamente a los criterios de "programa de calidad" establecidos por los organismos acreditadores, por lo que este puede ser el momento adecuado para alinear sus objetivos con un sistema de información y comunicación virtual coherente con sus objetivos y responsabilidades.

Además se considera prioritario un rediseño del sitio Web actual, porque:

- Los usuarios expresan que el acceso a Web Site PSICOM es complicado, pues parte del portal informativo institucional, tiene una estructura confusa.

---

<sup>5</sup> Actualmente en México no hay documento alguno de regulación a quienes realizan práctica de carácter sociocultural, de compra y venta, formatos ni contenidos en la Internet.

- No existe una normatividad para la publicación de contenidos.
- Falta consistencia en el diseño de las páginas internas y a lo largo del sitio.
- No hay un área responsable que actualice la información publicada en línea. Hasta la fecha, el trabajo en y para Web Site PSICOM, ha sido coordinado por profesores, para quienes dicha responsabilidad figura en segundo término, después de sus actividades docentes.

También es importante destacar que Web Site PSICOM es la presentación del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación ante el mundo, en las áreas de enseñanza de la Psicología y la Comunicación en el Estado de Sonora, la investigación y extensión de su comunidad docente y estudiantil, por lo que en este mundo globalizado, la presencia y el impacto que se logre a nivel visual y estructural, ofreciendo experiencias exitosas para los usuarios, resulta de relevancia a través de una interfase que permita establecer relaciones de comunicación efectiva con las autoridades inmediatas, es decir las del Departamento.

## **2. Objetivos**

### **Objetivo General:**

Desarrollar una propuesta de rediseño del sitio Web del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación (PSICOM) de acuerdo a los objetivos institucionales, las necesidades de sus audiencias objetivo y a las mejores prácticas en cuanto a la usabilidad de la información.

### **Objetivos Específicos.**

1. Conocer los objetivos, necesidades y metas institucionales del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación respecto a Web Site PSICOM, determinando su audiencia meta. **(Identificación)**
2. Definir las variables de usabilidad, para elaborar un diagnóstico del estado actual de Web Site PSICOM. **(planeación y diagnóstico)**
3. Elaborar un análisis de la situación actual de Web Site PSICOM a partir de la teoría de usabilidad de Jacob Nielsen. **(evaluación)**
4. Diseñar una propuesta de mejora para Web Site PSICOM tomando en cuenta las necesidades y objetivos del departamento y los usuarios. **(Producción)**

### 3. Metodología

Un trabajo de estas características cuyo principal objetivo es documentar experiencias en el uso de la Web, debe realizarse mediante una aproximación de observación cualitativa. A los usuarios se les plantearon tareas que ponen en juego diversas acciones características de la navegación (visitas de diferentes hojas Web, localización de información, introducción de información, descarga de archivos...).

El análisis de usabilidad puede consistir en tres tipos de investigación:

- *Test con usuarios.* Es la observación directa a usuarios reales, para lograr una adecuada retroalimentación y análisis de su experiencia de navegación, con el fin de eliminar los errores o malas prácticas usadas en el diseño.
- *Evaluación de expertos.* Es el análisis y examen sistemático del sitio Web realizado por expertos en usabilidad, basados en su conocimiento y experiencia de diseño de interfaces.
- *Análisis comparado de usabilidad.* Analizamos su sitio Web y el de la competencia, con el fin de optimizar al máximo la usabilidad de su sitio Web, para que llegue con una ventaja competitiva.

Para fines del presente se elabora el análisis a partir de la observación directa de usuarios, es decir la primera opción: "*Test con usuarios*".

#### a. Tipo de estudio

De acuerdo a sus características este estudio es:

**Descriptivo.-** Los estudios descriptivos son aquellos que estudian situaciones que ocurren en condiciones naturales, más que aquellos que se basan en situaciones experimentales.

Por definición, los estudios descriptivos conciernen y son diseñados para describir la distribución de variables, sin considerar hipótesis causales o de otro tipo. De ellos se derivan frecuentemente eventuales hipótesis de trabajo susceptibles de ser verificadas en una fase posterior.

**Observacional.-** Por el piloteo, se observarán y comprobarán los efectos de la usabilidad en relación a su diseño.

**Transversal.-** Ya que la investigación y aplicación (pilotaje) se dará en un momento específico: estatus actual del sitio, usabilidad y estrategia comunicativa en un determinado momento y bajo circunstancias específicas.

**b. Variables**

**Comunicación.**- para conocer los recursos de comunicación con los que cuenta el portal: sincrónico y asincrónica: foros, Chat, e-mail, etc.

**Información.**- Aceptación de parte de los usuarios de los contenidos que se publican en el portal: texto, imagen, video, animaciones, etc.

**Diseño:** Integración de los elementos anteriores –comunicación e información- estructura, navegabilidad, uso del color, etc.

Cada variable se analizará, a partir de su Efectividad (número de tareas completadas con éxito (total o parcial) de la lista propuesta), Eficiencia (tiempo empleado en realizar cada una de las tareas. Número de intentos y estrategias alternativas desarrolladas hasta lograr el éxito) y Satisfacción (percepción subjetiva del usuario sobre las tareas realizadas)

**c. Instrumentos de recogida de información**

Una vez definida la muestra, es la base para la elaboración del resto de los instrumentos de investigación y precisión los ítems y diseño los instrumentos definitivos.

Para realizar la investigación, se utilizan protocolos de observación, en los que se definieron los aspectos concretos a valorar, los instrumentos de recolección de información se diseñaron en función de los objetivos específicos a cumplir de la investigación, una vez que se identificó la información requerida para llevar a cabo la investigación.

A continuación, presento los modelos de instrumentos utilizados durante el trabajo de campo.

**Encuesta**

La encuesta es un procedimiento utilizado en la investigación para obtener información mediante preguntas dirigidas a una muestra de individuos representativa de la población o universo de forma que las conclusiones que se obtengan puedan generalizarse al conjunto de la población siguiendo los principios básicos de la inferencia estadística, ya que la encuesta se basa en el método inductivo, es decir, a partir de un número suficiente de datos podemos obtener conclusiones a nivel general<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Nomakforoosh. Metodología de la Investigación. Segunda edición. Editorial Limusa. México, 2002. Página 79

La principal ventaja de la encuesta frente a otras técnicas es su versatilidad o capacidad para recoger datos sobre una amplia gama de necesidades de información, por lo tanto con el siguiente instrumento se pretende elaborar un análisis para poder aplicar la encuesta se solicitará la colaboración de docentes y estudiantes del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación.

### **Entrevistas**

“Por entrevista se entiende el proceso de interrogar o hacer preguntas a una persona con el fin de captar conocimientos y opiniones acerca de algo, con la finalidad de realizar alguna labor específica con la información captada”<sup>7</sup>.

Las entrevistas se realizaran a los desarrolladores de Web Site PSICOM y a los colaboradores y prestadores de servicio social, por ser quienes están relacionados con el trabajo y actividades que aquí se desarrollan.

### **4. Sujetos y contexto**

Estudiantes y docentes de la Licenciatura en Psicología y Ciencias de la Comunicación.

- 20 Encuestas a los colaboradores y prestadores de servicio social de Web Site PSICOM.
- 100 Encuestas a usuarios (docentes y estudiantes del Departamento)

El contexto es el Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación

### **5. Marco Teórico Conceptual**

Los tests de usabilidad se aplican a diferentes áreas, dependiendo de la tipología de producto, la tecnología utilizada, los usuarios finales, etc., y existen tests específicos para cada una de estas áreas, por ejemplo:

- Aplicaciones de tecnología Web: Internet, Intranet, WAP, etc.
- Áreas específicas de una aplicación Web: home page, motor de búsqueda interno, Site index, etc.
- Iniciativas electrónicas: e-commerce, e-learning, e-government, etc.
- Segmentos de audiencia: usuarios con discapacidad, usuarios de edad avanzada, niños, etc.

Los estándares de calidad para contenidos Web, son cada vez más exigentes y tendientes a la evaluación de la experiencia del usuario, convirtiendo a este en el punto de partida ideal para cualquier diagnóstico de usabilidad, desglosado en aplicaciones, servicios y audiencia.

---

<sup>7</sup> Nomakforoosh. Metodología de la Investigación. Segunda edición. Editorial Limusa. México, 2002. Página 139.

Los ámbitos educativos se no se encuentran alejados de la realidad virtual, muchísimo menos tratándose de las “ventanas” de la institución. Con estas fronteras franqueables, es posible asomarnos hacia el interior de los muros universitarios y conocer la vida de la comunidad, sus programas académicos, servicios, personal, procesos, etc. Así mismo, sirven para recabar datos varios y conectar a la institución con la sociedad, atendiendo a sus dudas y estableciendo rutas fiables de comunicación e información del quehacer universitario. Generalmente, los usuarios interesados contribuyen a la mejora continua de los procesos: mejorando las vías de comunicación e información a partir de sugerencias y comentarios, es decir de su experiencia.

En los últimos años, el tema de la “transparencia de la información” ha sido el centro de atención de las instancias de gobierno, por lo que extraña que actualmente, las políticas del gobierno estatal evidencien una gran preocupación por la mejora continua de la calidad de los servicios del Estado. Esto no excluye a la Universidad de Sonora (UNISON), como Instrucción Educativa Superior de índole Público.

La UNISON, cuenta con políticas de transparencia de información y atención ciudadana, una prueba de ello es el Web Site de la UNISON que enlaza los portales informativos de cada una de sus Unidades Regionales, que a su vez hacen los propio con las Divisiones, estas con los departamentos y así sucesivamente de acuerdo a la estructura organizacional de la institución. El objetivo es difundir la información del día a día del Alma Mater, así como poner a disposición del interesado la normativa y reglamentos que rigen la labor de la institución, la oferta educativa y los servicios a la comunidad. Además podemos encontrar canales de interacción e interactividad generados para mejorar la comunicación entre docentes, estudiantes y administración, y coadyuvar en la mejora continua de la práctica docente.

De tal forma que todas las dependencias de la institución se ha preocupado por construir un medio de comunicación en la red que contribuya al cumplimiento de esta labor tan importante para la UNISON, motivo por el cual se creo INTERNET UNISON, que en conjunto con la Dirección de Informática brindan apoyo para la realización de estas actividades, principalmente en aspectos de diseño, administración, actualización y transferencia de archivos a la red.

A pesar de lo anterior, los esfuerzos institucionales no son suficientes, principalmente por que la actividad académica de extensión, docencia e investigación es tan intensa que genera información a cada minuto. Por lo anterior, ha sido necesario que docentes de los departamentos asuman el trabajo de “Web Master” desde sus áreas de trabajo, capacitándose poco a poco para realizar el trabajo de actualización de los sitios y retroalimentando su labor a través de encuestas, grupos focales, correo electrónico, foros on line, etc.

Web Site PSICOM, es el resultado de la iniciativa de Zayra López López y Elodia Ortega Escalante, docentes del Departamento de Psicología y Ciencias de la Comunicación interesadas en difundir la información que ahí se generaba. Se retomaron esfuerzos anteriores de los profesores Ignacio Castillo Arvayo y Gustavo León Duarte,



de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación y a partir de ello se empezó a reestructurar y construir lo que desde 2003 a la fecha es el portal electrónico de difusión, información y comunicación de docentes, estudiantes y autoridades administrativas.

En agosto de 2008, Web Site PSICOM cumplió 5 años en red, lo cual ha implicado un trabajo diario de diseño y actualización. Hoy, es necesario que replanteemos la funcionalidad del sitio, realizando un análisis desde las teorías de investigación para el desarrollo del sitio en Internet que nos permita proponer una reestructuración acorde a los tiempos y las exigencias de comunicación actual. Para conseguir lo anterior, vamos a partir de la diferenciación conceptual de la terminología empleada en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Partiremos de que un Sitio Web está compuesto por uno o varios documentos HTML relacionados entre sí mediante hipervínculos (enlaces). Además estos documentos pueden contener otros elementos como pueden ser imágenes, sonidos, animaciones multimedia, aplicaciones, etc. Que implica el conocimiento de ciertos elementos, siendo los más importantes los que a continuación se describen:

En relación a la administración de Sitios.

**Webmaster:** Un Web Master es el encargado de crear, diseñar, estructurar, maquetar, publicar, promocionar y mantener un sitio Web.

**Editor:** Programa utilizado para crear páginas Web sin la necesidad de tener que aprender el lenguaje. Ejemplos: M. FrontPage 2000 y Macromedia Dreamweaver.

**Servidor:** Máquina conectada a Internet que –entre otros servicios- ofrece albergue para páginas Web haciendo que estén accesibles desde cualquier punto de Internet.

**Cliente FTP:** Programa que permite conectarse al servidor para publicar páginas Web.

**Hosting:** Hospedaje Web.

**Dominio:** Dirección Web asociada a una página Web.

**ISP:** En el ámbito del desarrollo de sitios Web, se puede decir que un ISP es un proveedor de servicios para Web. Los diferentes servicios que pueden ofrecer son: conexión a Internet, registro de dominio, hospedaje de sitios Web, servicios de contadores de servicios, libros de visitas gratuitos, estadísticas para Web, entre otros.

**URL:** (Universal Resource Location / Localizador de Recursos Universal) Cadena que proporciona la dirección de Internet de un sitio Web o un recurso del World Wide Web, junto con el protocolo mediante el cual se tiene acceso al sitio o al recurso.

El tipo más común de dirección URL es `http://`, que proporciona la dirección de Internet de una página Web. Otros tipos de dirección URL son `gopher://`, que proporciona la dirección de Internet de un directorio Gopher, y `ftp://`, que proporciona la ubicación de red de un recurso FTP.  
Ejemplos: `http://www.desenredate.com`, `http://www.google.com`.

Elementos de diseño:

**Página Web:** Documento realizado en HTML y que es parte de un sitio Web. Aparte del HTML se pueden utilizar otros lenguajes complementarios como PHP, ASP, Javascript...

**HTML:** (Lenguaje de marcado de hipertexto) Lenguaje estándar de marcas empleado para documentos del World Wide Web.

**Applets:** Programas desarrollados con Java para mejorar la presentación de las páginas Web que realizan animaciones, juegos e interacción con el usuario.

**Hipervínculo:** Al hipervínculo se le suele llamar "enlace Web" o en su versión anglosajona "link". Un hipervínculo es una conexión de una página a otro destino como, por ejemplo, otra página o una ubicación diferente en la misma página.

El destino es con frecuencia otra página Web, pero también puede ser una imagen, una dirección de correo electrónico, un archivo (como por ejemplo, un archivo multimedia o un documento de Microsoft Office) o un programa. Un hipervínculo puede ser texto o una imagen.

Lenguaje de programación:

Lenguaje con el que está desarrollada una página Web.

**Frames (marcos):** Áreas rectangulares que subdividen las ventanas de algunas páginas Web, cada una de las cuales contiene un documento de hipertexto independiente de los demás.

**Tablas:** Elemento fundamental para la maquetación y distribución de contenidos de una página Web.

**Banner:** Elemento gráfico con forma rectangular, normalmente animado, cuyo contenido es publicidad.

**Imagen:** Archivo gráfico que se puede insertar en una página Web y mostrar en un explorador de Web. Existen diferentes formatos: GIF, JPEG, BMP, TIFF, WMF y PNG, entre otros.

**Propiedades:** Características de un elemento del Web actual, como el título y la dirección URL de un Web o el nombre y el valor inicial de un campo de formulario. También puede especificar propiedades para elementos de página como tablas, gráficos y elementos activos.

La integración de todos estos elementos, el "¿cómo se ve? Son muy importantes, por lo tanto, en su desarrollo se aplican términos de usabilidad que nos ayudarán a que nuestro sitio tenga éxito en el cumplimiento de sus objetivos.

### ¿Qué es Usabilidad?

Podemos definir la usabilidad de un sistema (producto o servicio) como la medida en la cual puede ser usado para conseguir objetivos concretos con efectividad, eficiencia y satisfacción. Más concretamente, la norma ISO 9241:11 de 1993 define la usabilidad como: "**la facilidad de uso de una aplicación informática**". (*Jakob Nielsen, 2000. Usabilidad. Diseños de sitios Web*)

Estas definiciones se aproximan más al concepto anglosajón de la palabra "usabilidad", definida como la "**facilidad de ser usado**".

En general, la usabilidad es aplicable a cualquier objeto manejado por el ser humano, definiendo la facilidad con que el mismo es usado y con que es aprendido su sistema de uso. De esta forma, si nos compramos una lavadora, nos enfrentaremos a un nuevo sistema de definir los programas de lavado, de activar el centrifugado o el secado, etc., diciendo entonces que es usable si podemos realizar estas tareas de forma cómoda, sin tener que recurrir a un extenso manual de instrucciones (el ser humano, por su propia naturaleza, rechaza los manuales, prefiriendo la experimentación).

Así considerada, la usabilidad está relacionada con un conjunto de ciencias dedicadas a la adaptación de los objetos al ser humano, como la ergonomía, el diseño industrial y, dentro del campo informático, la IPO (Interacción Persona-Ordenador) y el diseño de interfases de usuario.

Por lo que respecta a la Web, la usabilidad contempla un conjunto de técnicas que ayudan a los seres humanos a realizar tareas en el entorno gráfico de la interfase de usuario de una aplicación Web. Y decimos "aplicación Web" porque la usabilidad no va a afectar sólo a páginas aisladas, sino al conjunto de todas las páginas que componen un sitio Web, abarcando aspectos como la navegación entre ellas (navegabilidad), la facilidad de encontrar un elemento dado dentro de sitio (relacionada con la arquitectura de la información), el número de errores del sistema (relacionado con aspectos de programación), la legibilidad de los textos (correspondiente al

diseño Web), la correcta transmisión de la información, el acceso a ésta por todos los posibles usuarios (accesibilidad), etc.

La usabilidad es entonces la responsable última de que un sitio Web cumpla de forma correcta las expectativas con las que ha sido creado, siempre **desde el punto de vista del usuario final**, de los visitantes de las páginas, ya que son estos los que, al fin y al cabo, van a hacer que un sitio Web sea o no exitoso.

Por lo tanto, al hablar de usabilidad estamos refiriéndonos siempre al **diseño centrado en el usuario**, punto importante que muchas veces se olvida en el desarrollo de los sitios Web. Cuando una persona entra en un sitio Web, en el 95% de los casos tiene ya un objetivo en mente, sabe lo que quiere conseguir del sitio (buscar información, comprar un producto, etc.), y para ello deberá realizar una serie de procesos en el mismo. La usabilidad ayuda a que estos procesos se realicen de una forma sencilla, analizando el comportamiento humano y los pasos necesarios para ejecutarlos de una forma eficaz.

Por ejemplo, cuando accedemos a la Web bancaria para realizar una transferencia, desde que tecleamos en la barra de direcciones de nuestro navegador la correspondiente a nuestro banco hasta que finalizamos la transferencia deberemos realizar una serie de tareas intermedias (localizar de la página de la operativa deseada y completar el formulario correspondiente de forma correcta en uno o más pasos).

Para que la aplicación bancaria pueda ser considerada "usable" deberá reunir una serie de características, entre las que podemos destacar:

- Debe ser **fácilmente entendible**, pero entendible para el usuario final, para el que está realizando las operaciones, no para el diseñador que la ideó, ni para el programador que desarrolló en código interno
- Debe ser **intuitiva**, ofreciendo al usuario cada cosa donde espera que esté, de tal forma que la navegación por ella y la realización de tareas se produzca con una sucesión de continuidad lógica y sencilla.
- Debe ser **rápida**, permitiendo al usuario la pronta visualización de las páginas del sitio, la fácil localización de la información buscada y la realización en pocos pasos de la tarea deseada.
- Debe estar **libre de errores** o, si los hay, informar al usuario qué tipo de error se ha producido y porqué, permitiéndole recuperarse de error con comodidad y rapidez.
- Debe **proporcionar satisfacción al usuario**, hacerle sentirse bien delante del ordenador, darle la impresión de que en todo momento es él el que controla la marcha de los procesos.
- Debe **facilitar al máximo su aprendizaje**, de tal forma que el usuario pueda reconocer lo antes posible el sistema de navegación y la operativa del sitio.

- Debe ser **agradable**, estéticamente hablando, diseñada con una paleta de colores adecuada, que proporcione un entorno de trabajo visualmente relajado y bello.

Estas características son algunas de las que definen todo sitio Web usable. En el desarrollo de la presente investigación, iremos analizando uno a uno los factores que van a determinar la usabilidad de Web Site PSICOM y las reglas prácticas que podemos aplicar para conseguir proponer una reestructuración del sitio y ofrecer a los usuarios finales una aplicación Web fácil de usar, de aprender y de querer.

### Usabilidad y diseño Web

Básicamente, la usabilidad es una característica que mide qué tan intuitiva y fácil de usar es una página Web para el usuario común. Mide 3 grandes aspectos como se muestra en la figura:



*Jakob Nielsen. Usabilidad, Diseños de Sitios Web, 2000.*

¿Por qué es importante la usabilidad?

Ya que esta da origen a nuestro trabajo de análisis de contenidos, es importante señalar que la usabilidad es una característica fundamental para que sus clientes visiten, aprovechen y regresen nuevamente a su sitio, incrementando el éxito de su estrategia en Internet.

Un portal con usabilidad puede:

**Incrementar visitas** de forma sustancial (típicamente **suben más de 100%** tras el rediseño del sitio de acuerdo a estudios diversos sobre el tema).

**Reducir tiempos y costos** para el usuario y para la organización.

**Transparentar la información** (al poder realmente encontrarla y consultarla).

**Agilizar la distribución y manejo** preciso de información.

Tradicionalmente en el mundo físico, un cliente compra un producto o servicio y luego conoce a fondo todo lo que este le puede ofrecer durante el uso. En Internet, un visitante lo primero que hace es buscar y conocer rápidamente acerca del producto o servicio, si este no es encontrado fácilmente y presentado de forma adecuada, el cliente simplemente sale del sitio y busca otra opción; difícilmente regresa nuevamente y su organización pierde sus clientes con la competencia. Por esta razón, Jacon Nielsen (2000) nos señala 8 reglas de oro para la usabilidad.

1. En Internet el usuario es el que manda.
2. En Internet la calidad se basa en la rapidez y la fiabilidad.
3. Seguridad.
4. La confianza es algo que cuesta mucho ganar y se pierde con un mal enlace.
5. Si quieres hacer una página decente, simplifica, reduce, optimiza.
6. Pon las conclusiones al principio.
7. No hagas perder el tiempo a la gente con cosas que no necesitan.
8. Buenos contenidos.

Para lograr una eficiente comunicación de conocimientos, recomienda tomar en cuenta aspectos básicos de diseño, como que el sitio sea Rápido, Simple (sencillo), Investigable, para la mayoría de los usuarios y mantenerlo actualizado.

Todo lo anterior, nos hace pensar si ¿Realmente hace falta la usabilidad para hacer una Web? Y la respuesta es Si. Sea tu Web un portal o una pagina personal, no debemos olvidar que la gente que entra en tu Web es por que básicamente busca algo. Hacerlo sencillo es decisión del Web master: diseñar un sitio mejor donde la gente no se sienta perdida o extraviada o sencillamente defraudada. Y un Sitio con usabilidad mostrará todo de una forma clara y sencilla de entender por el usuario. Aunque es imposible crear un sitio que sea claro y eficiente para cada usuario, el diseñador debe esforzarse para mostrar las cosas tan claramente como sea posible, de tal modo que reduzca al mínimo cualquier aspecto que pueda ser confuso. De esta forma, la usabilidad ayudará a que esta tarea se realice de una forma sencilla analizando el comportamiento humano, y los pasos necesarios para ejecutar la tarea de una forma eficaz.