

# CAPÍTULO 4

En los capítulos anteriores, se habló de la importancia de Internet en la actualidad para obtener información, y de sus herramientas, en especial de las páginas web comerciales. Así mismo, ya se aclaró el surgimiento del diseño de información y el porqué de la importancia de su participación en el desarrollo de dichas páginas web.

A lo largo de este capítulo se hablará en específico de lo que un diseñador de información utiliza para lograr que una página web comercial alcance los beneficios esperados, tanto por la empresa como por sus clientes. Por lo tanto, los puntos a tratar en este capítulo serían: usabilidad, funcionalidad, diseño centrado en el usuario, importancia del contenido, actualización

# PÁGINAS WEB QUE BENEFICIEN A LA EMPRESA Y A SUS CLIENTES

El diseñador de información es un experto que conoce y maneja disciplinas, características y virtudes que van a lograr que una página web comercial alcance beneficios para empresas y para sus clientes.

Como ya se mencionó, este profesional se basa en una metodología que sigue un proceso de trabajo que lo va a llevar a cumplir los objetivos de cada uno de sus proyectos; en este caso, dichos objetivos son los de desarrollar una página web que logre cumplir con los requerimientos y necesidades tanto de la empresa como de sus clientes, quienes serán los principales usuarios de ésta.

A lo largo de todo el proceso, es importante

que el diseñador tenga en cuenta los siguientes puntos:

- **Diseño centrado en el usuario:**  
Filosofía basada en satisfacer las necesidades del usuario.
- **Usabilidad:**  
Característica que determina la facilidad de uso de un objeto.
- **Funcionabilidad:**  
Cualidad de satisfacer una necesidad.
- **Arquitectura de información:**  
Disciplina que se encarga de la organización y estructura de un sitio Web.

## CAPÍTULO 4

- **Diseño de interacción:**

Disciplina que se ocupa de crear experiencias para los usuarios. Es la responsable del comportamiento de la página y de cómo el usuario va a interactuar con ella.

- **Contenido de calidad:**

Virtud necesaria para que una página web cuente con la información que verdaderamente va a ser útil tanto para la empresa como para sus clientes.

- **Actualización:**

Virtud que se debe de cuidar en un sitio Web, para que la información que se encuentre en él siempre sea actual y fidedigna.

El orden de estos puntos no implican su grado de importancia, debido a que cada uno es valioso, además de que se relacionan entre sí, ya que, como podremos ver más adelante, tienen mucho en común y generalmente, para que uno de ellos funcione necesita de los otros.

A continuación se dará una explicación más detallada de cada uno de ellos para poder notar y valorar el importante papel que juegan.

## DISEÑO CENTRADO EN EL USUARIO

Como ya se explicó en el capítulo anterior, el diseño de información se encarga de convertir aquello que no es entendible, en información comprensible y útil para las personas.

Para lograr esta meta, debe basarse en todo un estudio de su usuario, para así centrarse en sus necesidades, problemas y deseos. De este modo surge el diseño centrado en el usuario (de la traducción del concepto en inglés “user-centered design”).

“El diseño centrado en el usuario es un enfoque (con muchas variantes) para crear experiencias (ya sean productos, interfaces, eventos u otro medio) para las personas con sus necesidades en mente. (...) Los

beneficios son que estas experiencias son comunmente más fáciles de usar y aprender; así como más apropiadas en términos de funciones y de uso (...)” (Shedroff, 2002, entrevistado por Evans).

La definición que Donald A. Norman expone es la siguiente:

“El diseño centrado en el usuario (user-centered design) es una filosofía basada en las necesidades e intereses del usuario dando un énfasis en hacer productos usables y entendibles“ (2002, p. 188).

Así mismo, plantea siete principios para transformar las tareas difíciles en fáciles:

> **1. Utilizar los dos tipos de conocimiento: el exterior (in the world) y el interior (in the head).**

Los usuarios se sienten más cómodos cuando el conocimiento necesario para realizar una tarea se encuentra disponible de manera externa, pero es importante que éste sea fácil de entender e interpretar. Cuando una persona logra interiorizar la información y convertirla en conocimiento, va a realizar las tareas y acciones de manera más fácil y con muchas menos posibilidades de cometer errores.

## CAPÍTULO 4

Para facilitar la combinación entre estos dos tipos de conocimiento se utilizan los modelos conceptuales. Si se cuenta con un buen modelo conceptual, un sistema va a ser más fácil de aprenderse y de usarse.

Dentro de estos modelos conceptuales es importante tomar en cuenta tres diferentes modelos mentales:

- **El modelo del diseñador.**

Es la conceptualización de lo que el diseñador tiene en mente.

- **El modelo del usuario.**

Es lo que el usuario desarrolla para explicar la operación del sistema.

- **La imagen del sistema.**

Es su apariencia física, la manera en que funciona y responde.

De estos modelos, los dos primeros se refieren al conocimiento interior (en la cabeza del usuario y del diseñador) y el último al conocimiento exterior (es el que nos da el sistema o el objeto al verlo y usarlo). Lo ideal es que el modelo del diseñador y el del usuario sean equivalentes, ya que esto implicaría que hay un entendimiento del sistema, el cual se vería reflejado en su facilidad de uso.

### > 2. Simplificar la estructura de las tareas.

La estructura de las tareas debe de ser simple, haciendo mínima la planeación para iniciarlas, así como los problemas que requieran ser resueltos para llevarlas a cabo.

La tecnología puede ayudar a hacer las tareas más simples; para esto pueden seguirse cinco posibilidades tecnológicas:

- Mantener la tarea igual, pero proporcionar ayudas mentales (como pequeñas notas, apuntes o cualquier tipo de recurso que facilite realizar la tarea).
- Usar la tecnología para hacer visibles cosas que de otra forma no podrían serlo (imágenes, audio, etc).
- Automatizar, pero no perder el control (no dejar que la tecnología sea quien controle las tareas por completo, para así no depender totalmente de ella).
- Cambiar la naturaleza de las tareas para disminuir las habilidades requeridas (la tecnología puede ser de gran utilidad para hacer las cosas más fáciles y, así, disminuir el grado de aprendizaje y habilidades que se requieran para realizar alguna tarea).

- No dejar de lado el control (es importante que el usuario sienta que tiene control sobre el sistema y no al revés).

### > 3. Hacer las cosas visibles.

Es importante hacer las cosas visibles, por un lado, para que el usuario sepa lo que es posible hacer y cómo se deben realizar las tareas, y por otro lado, para que puedan determinar o evaluar los efectos de dichas tareas.

También es importante que el estado (hablando del proceso) en que se encuentra el sistema sea visible y claro, para que el usuario sepa qué está pasando, si la tarea se está realizando, si falló o si está en proceso.

### > 4. Conseguir mapeos correctos.

El mapeo (del término en inglés *mapping*), es un término técnico que hace referencia a la relación que existe entre el sistema y las acciones, con sus resultados. Debe haber una relación natural entre ambas partes y esto, debe ser obvio para el usuario.

Para saber que estos mapeos son correctos, es necesario asegurarse de que el usuario pueda determinar la relación entre:

- Intenciones y acciones posibles.

- Acciones y su efecto en el sistema.

- El estado actual del sistema y lo que se puede percibir (ver, escuchar o sentir).

- Lo que se percibe del estado del sistema y las necesidades, intenciones y expectativas.

En un sitio web todo debe ser obvio para el usuario, por ejemplo, debe de hacerse saber, sin posibilidad de confusión, cuáles son las ligas y botones y cuál será el resultado de dar clic sobre uno de ellos, es decir, hacerle saber a dónde lo va a conducir esa acción.

### > 5. Explotar el poder de los “constraints” (limitantes o restricciones).

Éstas se deben utilizar de tal manera, que el usuario sienta que sólo hay una manera para realizar la tarea. Es una forma de limitar para lograr que el usuario sepa lo que puede lograr y cómo lograrlo; de esta manera, se hace más claro el manejo del sistema y se evitan en mayor grado las confusiones y los errores.

### > 6. Diseñar para el error.

Es necesario tomar en cuenta los errores que nuestro usuario puede cometer para tratar de ayudarlo a evitarlos o para darle información que le permita saber qué fue lo que pasó y cómo puede recuperarse del error.

### > 7. Como última salida: estandarizar.

Si no se encuentra otra solución (un adecuado uso de mapeos o de “constraints”), la última salida es estandarizar, es decir, hacer que todas las acciones y las cosas relacionadas funcionen de la misma manera.

La ventaja de los estándares es que deben de aprenderse sólo una vez por los usuarios para luego ser utilizados. Algunos ejemplos de estándares son el reloj, las señales de tráfico o los calendarios.

Por su parte, Alejandro Floría Cortés (2000) menciona una serie de principios que los diseñadores deben de tener en cuenta para lograr un diseño centrado en el usuario.

Dichos puntos se relacionan mucho con los puntos aportados por Norman y se mencionan a continuación:

- **El control de la situación debe estar en manos del usuario.**  
El usuario debe ser quien siempre dé inicio y controle las tareas.
- **Es preciso un planteamiento directo.**  
Todos los elementos y acciones posibles de realizar, deben ser lo más claros, obvios

y directos posibles, de tal manera que, el usuario sepa qué son y para qué sirve cada uno de ellos.

- **La consistencia es parte indispensable en el diseño.**  
Un diseño consistente y estable va a ser mucho más fácil de entender y de utilizar por el usuario.
- **Hay que posibilitar la recuperación de los errores.**  
Es necesario prever los posibles errores de los usuarios y posibilitar la reversibilidad y recuperación de las acciones o tareas.
- **Retroalimentación apropiada .**  
Es indispensable que el usuario siempre sepa el estado en el que se encuentra el sistema y que reciba una respuesta apropiada a cada una de sus acciones. También es importante que se le brinde retroalimentación de los posibles errores y como enmendarlos.
- **No se puede descuidar la estética.**  
Es importante brindarle al usuario un entorno de trabajo agradable que contribuya en su concentración, mayor entendimiento de la información y mejor desarrollo de sus acciones y tareas.

- **El diseño debe caracterizarse por su simplicidad y sencillez**

Generalmente, entre más sencilla sea la interfaz de un sistema, más fácil de entender, de aprender y de usar resulta. Como suele decirse, lo menos es más.

- **Es fundamental seguir una rigurosa metodología.**

Es muy importante que el diseño centrado en el usuario siga una metodología, ya que, mediante ésta es que se va a adquirir el conocimiento de sus necesidades y se podrá encontrar la solución más apropiada.

- **Hay que entender al usuario.**

Es necesario ponerse en los zapatos del usuario, tratar de conocerlo y entender sus necesidades; de esta manera se podrá proponer una solución lo más adecuada posible.

Como se puede observar, a través de las definiciones y de los puntos proporcionados por estos dos autores, el diseño centrado en el usuario necesita de una amplia y profunda comprensión por parte del diseñador en lo que al usuario, a su entorno y a sus tareas se refiere. Conociendo estos aspectos y entendiendo las necesidades del usuario, el diseñador podrá realizar una propuesta que en verdad sea entendible y útil.



# USABILIDAD

Como Steve Krug (2000) afirma en su libro “Don’t make me think”:

“Usabilidad significa hacer que algo trabaje bien: que una persona con habilidad y experiencia promedio (o por abajo del promedio) pueda utilizar el objeto para su propósito pretendido sin acabar frustrado”(p. 5).

Por su parte, Zimmermann comenta lo siguiente acerca de la importancia de que un objeto sea útil y usable:

“Es en el uso de algo donde se revela la verdad de ese algo. Al usar y manejar un objeto se hace la experiencia de su

usabilidad, de su utilidad, y a través de esta experiencia, puede comprobarse la verdad de su forma y apariencia, de si el conjunto de sus elementos constitutivos son adecuados al fin para el que el objeto ha sido diseñado y fabricado” (p.114).

El que una página web sea usable, facilitará el que cada uno de los usuarios se mueva a través de ella con facilidad, encontrando todo aquello que necesita y realizando todas las tareas que desea sin necesidad de mucho esfuerzo. Usabilidad es la facilidad de uso (y este término no sólo es aplicable a las páginas web, sino a cualquier otro objeto de diseño).

Mediante una página usable, el usuario va a lograr conseguir objetivos específicos y realizar tareas con efectividad, eficiencia y satisfacción.

El ISO 9241-11 (1998) es un documento muy importante que sirve como patrón o guía en relación a el tema usabilidad; la definición que dicho documento da acerca de la usabilidad es la siguiente:

“Usabilidad es la extensión en la cual un producto puede ser usado por usuarios específicos para lograr metas específicas con efectividad, eficacia y satisfacción en un contexto de uso específico”.

Así mismo, se desglosan los siguientes términos para ser descritos:

- **Efectividad:** La exactitud y perfección con la cual los usuarios logran sus metas.
- **Eficiencia:** Los recursos gastados en relación a la exactitud y perfección con la cual los usuarios logran sus metas.
- **Satisfacción:** Libertad del usuario de mostrar inconformidad o una actitud positiva en relación al uso del producto.
- **Contexto de uso:** Las características de los usuarios, las tareas a realizar y el ambiente organizacional y físico.

El término “usabilidad” no existía como tal hasta hace muy poco tiempo; Jakob Nielsen (1994), quien es uno de los mayores gurús en este tema, menciona que antes se utilizaba el término “user friendly”, algo así como “amigable al usuario”, para nombrar a la característica principal que las computadoras y las interfaces, deberían tener para satisfacer al usuario.

Sin embargo, se considera que lo que éste necesita, es algo más que una máquina amistosa, ya que además, lo que para una persona puede parecer amistoso, puede no serlo para otra. Por

esta razón él prefiere utilizar la palabra usabilidad (del término en inglés *usability*).

Así mismo, Nielsen explica que la usabilidad tiene varios componentes y se asocia principalmente con cinco en particular, los cuales son:

### > **Aprendizaje**

Es una de las más importantes características de un sistema, ya que, lo mejor para un usuario es que éste sea fácil de aprender, para así poder utilizarlo lo antes posible.

Nielsen menciona también, que esta característica es probablemente la más fácil de medir o evaluar, eligiendo usuarios que no hayan tenido contacto con el sistema y contando el tiempo que les toma llegar a un determinado nivel de manejo de dicho sistema. Es necesario tomar en cuenta que, generalmente, un usuario no aprende como usar el sistema en su totalidad antes de empezar a utilizarlo.

### > **Eficiencia**

Se refiere a la capacidad de ejecución que tiene un usuario en el momento en que termina un nivel de aprendizaje determinado. Algunos sistemas son tan complicados, que toma mucho tiempo el llegar al nivel de experto.

## CAPÍTULO 4

La experiencia es algo un poco difícil de definir, por lo tanto se considera experto a un usuario cuando él mismo se considera así, ya sea porque es capaz de realizar las tareas que necesita, o porque ha usado el sistema por un tiempo determinado. Una manera de medir la eficiencia, es tomar a un grupo de usuarios expertos y medir el tiempo que necesitan para llevar a cabo alguna labor o tarea.

### > **Memoria**

Este es un aspecto muy importante, sobre todo para usuarios casuales, los cuales no usan el sistema frecuentemente o lo dejan de utilizar por un tiempo. Para ellos es importante que sea fácil de recordar y que no necesiten regresar al nivel de aprendizaje para poder utilizarlo de nuevo.

Por lo tanto, podemos medir este aspecto tomando el tiempo que diferentes usuarios que han dejado de tener contacto con el sistema durante algún período, necesitan para realizar alguna tarea. También puede medirse cuando terminan de utilizar el sistema, pidiéndoles que expliquen el efecto de algunos comandos, o cómo realizar alguna tarea.

### > **Errores**

Es muy importante que se cometan la menor cantidad de errores posibles al utilizar un

sistema o programa. Este aspecto se mide contando los errores cometidos al hacer alguna tarea determinada. Se deben contar por separado los errores que se pueden corregir inmediatamente por el usuario, de los que éste no puede detectar, entender o corregir.

### > **Satisfacción subjetiva**

Se refiere a que tan agradable o satisfactorio resulta utilizar el sistema. Esto es de principal importancia en sistemas en los cuales, la diversión o el entretenimiento son el principal objetivo, como en los juegos.

La mejor manera de medir este aspecto, es preguntando al usuario su opinión mediante un pequeño cuestionario.

Además de estos componentes, el diseñador John Cato (2001, citado en Baeza-Yates, Rivera y Velasco, nd) proporciona una lista de tres atributos que aseguran la usabilidad:

### > **Control**

Es necesario que el usuario sienta que tiene el control sobre el sistema y no que éste es quien lleva el control de las actividades y tareas.

### > **Habilidades**

Es importante que el usuario sienta que el

sistema está ahí para apoyarlo, complementarlo y realzar las habilidades, conocimientos y experiencia que tiene.

### > **Seguridad**

El usuario debe sentirse seguro y debe saber que el sistema protege su información.

También, es muy interesante mencionar y comentar las tres reglas de usabilidad que Steve Krug (2000) establece:

### > **Primera regla de usabilidad: “No me hagas pensar”**

Es importante que un usuario común, al ingresar a la página web, sea capaz de saber de qué se trata la página y cómo usarla. Para lograrlo es necesario que ésta sea lo más obvia y evidente posible.

Krug proporciona una lista de cinco importantes cosas que pueden hacerse para asegurar que el usuario entienda el sitio web en el mayor grado posible:

#### **1. Crear una clara jerarquía visual**

Al ordenar y jerarquizar visualmente todos los elementos de una página web, se facilita la comprensión de la información y se hace más clara su interpretación.

Esto se puede lograr mediante 3 puntos:

- Lo más importante debe hacerse más prominente, debe destacarse. Para esto se puede hacer uso de recursos como: diferentes variantes tipográficas (bold, itálica), diferentes códigos de color, diferencia de tamaños, etc.

- Las cosas que están relacionadas lógicamente, deben relacionarse también visualmente. Una forma de hacerlo es agrupando las cosas similares.

- Las cosas deben estar conectadas visualmente para mostrar, qué es parte de qué. Por ejemplo, el título de una sección debe estar sobre ésta y enmarcarlo.

#### **2. Utilizar convenciones**

La Web utiliza convenciones de dos medios, el periódico y la revista. Todas las convenciones empiezan como la brillante idea de alguien; si esta idea funciona, otros la imitan.

Las convenciones son muy útiles, porque las personas están acostumbradas a ellas y, por lo tanto, facilitan la navegación del usuario, ya que disminuyen el esfuerzo por entender cómo funcionan las cosas.

- **Dividir las páginas en claras y definidas áreas**

Dividir el contenido de una página en áreas bien definidas, le permite al usuario encontrar y decidir de manera más rápida, la información que necesita y aquella que no le interesa.

- **Hacer obvios los elementos sobre los cuales se puede hacer clic**

En una página web, generalmente, lo que el usuario está buscando es el link o botón que lo lleve a la siguiente página en donde encontrará más información, por lo tanto, hay que hacer obvios aquellos elementos sobre los que se puede hacer clic.

- **Disminuir el ruido visual**

Hay que eliminar todos aquellos elementos innecesarios, que lo único que hacen es distraer la atención de los usuarios y dificultarles el encontrar lo que necesitan.

> **Segunda regla de usabilidad: “No importa cuantas veces tenga que dar clic, siempre y cuando, cada clic implique una decisión sencilla e inequívoca.”**

Lo que en verdad importa, no son el número de clics que se necesite para llegar a lo que se quiere (aunque hay límites), sino qué tan difícil es cada clic, es decir, la cantidad de

esfuerzo requerido y la seguridad de saber a dónde va a conducir dicha decisión.

> **Tercera regla de usabilidad: “Dezhaste de la mitad de palabras de cada página, después dezhaste de la mitad de lo que queda.”**

Acortar el contenido y colocar sólo aquel que en verdad sea de utilidad, generará diferentes beneficios, entre los que se encuentran:

- Reducir el nivel de ruido visual en cada una de las página.
- Hacer más prominente el contenido importante y útil.
- Acortar las páginas, lo que permitirá a los usuarios ver más de cada página mediante un sólo vistazo, sin la necesidad de utilizar la barra de scroll.

Más adelante se tratará el tema de la importancia del contenido, en donde se ahonda en lo necesario que es acortar la información e incluir solamente aquella que es necesaria para el usuario.

## FUNCIONALIDAD

Funcionalidad, como Juan Martínez – Val define, es la cualidad que tienen algunas formas, objetos o elementos de cubrir o satisfacer una necesidad ([www.juanval.net/funcionalidad.htm](http://www.juanval.net/funcionalidad.htm)).

Una página web será más funcional para un usuario, cuando éste pueda usarla para lograr metas deseadas, para obtener lo que desea y realizar las tareas que requiere. Martínez – Val proporciona una lista de elementos que ayudan a que un objeto sea funcional:

- **Dimensionar**

La funcionalidad más elemental comienza por una dimensión adecuada.

- **Micro lectura y macro lectura**

La legibilidad es muy importante para que una página web cumpla su función. Es importante tomar en cuenta que la lectura en una pantalla de computadora es más difícil y lenta que en un medio impreso, por lo tanto, es necesario seleccionar una tipografía y un puntaje adecuado para facilitar la lectura del usuario.

- **Segmentar y jerarquizar**

El trabajo de segmentación y valoración debe ser detallista y coherente, de ahí que sea efectivo y funcional, aunque sea costoso de realizar.

Mediante la jerarquización de elementos en una página web, se contribuye a que el usuario realice sus tareas más fácil y rápidamente, ayudando a resolver sus necesidades de manera más fácil.

- **Referenciar**

Es importante relacionar los elementos de forma lógica y clara, para ayudar al usuario a encontrar rápido y fácilmente la información que requiere.

- **Uso del color**

El color es muy efectivo para establecer relaciones, así como para separar o, en su caso, agrupar elementos.

# ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN

La arquitectura de información tiene que ver con cómo está organizado y estructurado todo el sitio web, para así facilitar la navegación de los usuarios a través de cada página.

“Es una disciplina relativamente nueva que nace tras la definición que hace Richard Saul Wurman en 1975, en su libro titulado ‘Information Architects’ (publicado al año siguiente)” (Camus, 2004, [http://www.usando.info/main\\_file.php/us\\_ai/8485/](http://www.usando.info/main_file.php/us_ai/8485/)).

Esta nueva disciplina nació por la necesidad de encontrar una solución a la presentación y organización de la gran cantidad de información existente gracias al surgimiento de Internet. Su surgimiento se hizo necesario para establecer

estructuras de organización lógicas e intuitivas que facilitarían la navegación de las personas a través del infinito mar de información que puede ser cada sitio web.

Su nombre lo toma de la comparación que se hace entre esta disciplina y la arquitectura tradicional, ya que ambas necesitan de la creación de planos que muestren la estructura, en el primer caso de un edificio, en el segundo de un sitio web; estos planos sirven de guía y facilitan la construcción, ya sea del edificio o de la página, para que posteriormente ambas sean visitadas y recorridas de manera sencilla y sin perderse.

“La mayor diferencia entre la arquitectura tradicional y la de información es que los espacios digitales son intangibles, el diseñador debe suplir la falta de referencias concretas para la orientación con claves visuales en la pantalla” (Fleming, 1996, citado en Baeza-Yates et al., nd).

“Cuando se está en una página web y se tiene una gran cantidad de opciones de navegación, la arquitectura de información es la disciplina encargada de decidir cuáles son esas opciones, cómo se deben de llamar y a dónde te llevarán cuando des un clic” (Eduardo Manchón, 2003).

Louis Rosenfeld y Peter Morville (1998, citados en Camus, 2004) plantean que la arquitectura de información se define a través de estas tres frases:

> **La combinación de esquemas de organización, etiquetado y navegación, dentro de un sistema de información.**

El etiquetado es el poner nombre a cada una de las categorías, cada una de las páginas y cada uno de los botones y los links. Al poner dichos nombres, se debe de tomar en cuenta el lenguaje del usuario, para que sean completamente comprensibles para él.

> **El diseño estructural de un espacio de información para facilitar la terminación de tareas y el acceso intuitivo al contenido.**

Es importante que en un sitio web, el usuario siempre sepa en dónde se encuentra y hacia dónde llegará si da clic en algún botón o liga. Así mismo, es necesario que sepa cuáles páginas ya ha visitado y cuáles no. Esta disciplina ayuda a que el usuario siempre se encuentre ubicado dentro del sitio.

> **El arte y la ciencia de estructurar y clasificar sitios web e intranets, para ayudar a las personas a encontrar y administrar información.**

Al lograr una estructura lógica, jerarquizada

y ordenada, se ayuda al usuario a encontrar de manera mucho más fácil la información que necesita y las acciones que desea realizar dentro del sitio.

Respecto de qué tareas debería desarrollar un arquitecto de información, plantean lo siguiente:

- Aclarar la misión y la visión del sitio, haciendo un balance entre las necesidades de la organización que lo impulsa y las necesidades de sus audiencias.
- Determinar qué contenidos y funcionalidades deberá contener el sitio.
- Especificar cómo buscarán información en el sitio los usuarios, mediante la definición de sus sistemas de organización, navegación, etiquetado y búsqueda.
- Proyectar cómo se acomodará el sitio al cambio y el crecimiento a lo largo del tiempo.



# DISEÑO DE INTERACCIÓN

Con la tecnología ha cambiado la manera en que los usuarios se relacionan con los objetos de diseño. El surgimiento de Internet ha dejado de lado a la audiencia pasiva y contemplativa que se limitaba a recibir un mensaje para dejar en su lugar, a usuarios participativos que tienen la necesidad de interactuar, participar y opinar.

Esta nueva disciplina ya no se encarga solamente de crear mensajes que serán recibidos por un público, sino de crear experiencias para los usuarios, a quienes se les da un mayor control sobre el sistema, así como elección de posibilidades y la capacidad de ser participativos.

Steve Krug (2000) señala que el diseño de interacción es lo que pasa después de que el

usuario da clic. Es el comportamiento de la página y como el usuario se va a relacionar con ella.

“Para lograr crear interacción con las aplicaciones, y que éstas sean intuitivas, la interacción debe ser diseñada de acuerdo a las estructuras mentales y el lenguaje de los usuarios” (Wodtke, 2002, citado en Baeza-Yates et al., dn).

Esto se logra a través de una serie de métodos que incorporan la investigación de usuarios como parte central del proceso de diseño (diseño centrado en el usuario).

Nathan Sheedroff (1999) plantea cuatro aspectos del diseño de interacción, los cuales se señalan y explican a continuación:

### **1. Control y retroalimentación**

Estos dos aspectos implican qué tanto control tiene el usuario sobre la página Web y qué tanta retroalimentación le proporciona ésta.

### **2. Productividad y creación de experiencias**

Las experiencias creativas le brindan al usuario la posibilidad de hacer o compartir algo. Esto le ayuda a ser participativo y a poder manipular componentes y situaciones, en lugar de ser simples espectadores.

### **3. Experiencias adaptadas al usuario**

Las tecnologías que se adaptan son aquellas en las cuales el comportamiento y las acciones de los usuarios cambian la experiencia.

#### **4. Experiencias comunicativas**

Estas se dan cuando el sistema le permite al usuario transmitir y compartir sus opiniones y puntos de vista, tomándolos siempre como valiosos e interesantes. Esto genera en el usuario un gran nivel de control, así como de retroalimentación, la cual también puede ser muy útil para el sitio Web.

# CALIDAD DE CONTENIDO

“La diferencia entre el comercio tradicional y el comercio electrónico, es que el primero vende con la ayuda de personas (vendedores), en cambio, el comercio electrónico vende con contenido” (McGovern y Norton, 2001).

He aquí la importancia de la calidad del contenido que se presente en la página web, ya que éste va a ser el que atraiga la atención de los clientes, además de ayudarles a resolver sus dudas y sus necesidades.

El contenido que no está debidamente organizado, jerarquizado y distribuido, es muy difícil de encontrar y de utilizar. En lugar de ayudar al usuario, puede confundirlo.

Así mismo, el crear contenido de calidad es más difícil de lo que parece, y, más aún, el organizarlo de una manera lógica y entendible para el usuario.

McGover y Norton llaman “lector” al usuario, ya que lo que principalmente busca una persona al acceder a una página, es información, además de que existen estudios que confirman que lo primero que buscan los ojos de un usuario son los textos, la información escrita.

En el 2000, la Universidad de Stanford y el Instituto Poynter publicaron un estudio, cuyo propósito era el anañizar los hábitos de las personas que leen noticias en Internet; sus respuestas mostraron que los ojos van primero al texto al ver la primera pantalla de las noticias en línea, y no hacia las fotos o gráficos, como se esperaba (McGovern y Norton, 2000).

Mc Gover y Norton proporcionan algunos fundamentos importantes y necesarios para publicar contenido en una página Web:

- Debe existir un control en la calidad del contenido.
- Cuando se publica, menos es invariablemente más, ya que el contenido debe de ser preciso y directo.

- El “lector” o usuario es el rey, y es fundamental entenderlo y conocerlo verdaderamente.
- El tiempo de publicación es crítico, ya que el contenido debe llegar a la persona correcta, en el momento preciso para que de verdad sea de utilidad.

Así mismo, mencionan una lista de siete cosas que los “lectores” buscan en un sitio web:

### > **Quieren ser capaces de encontrar cosas**

Los usuarios de la Web son impacientes y, por lo general, les gusta recibir la información de una manera rápida y sencilla. Los estudios han revelado que se perderán arriba de un tercio de “lectores” si la página web tarda 10 segundos o más en descargarse.

### > **Quieren tu consejo**

Ya que en una página web no hay ninguna persona que les ayude, quieren que se les ayude mediante el contenido y que éste les dé referencia de lo nuevo que hay en la páginas, de los mejores productos o servicios que se pueden encontrar en ella, de cuál es la información de importancia.

### > **Quieren información actualizada y de calidad**

Como McGover y Norton (2000) mencionan,

el tener información no actualizada cuesta dinero. Además, provoca que el usuario pierda interés y confiabilidad en la página y en la empresa. Más adelante se profundizará en este punto.

### > **Quieren contenido relevante y directo**

Es más importante la calidad que la cantidad, por lo tanto, es mejor escribir información clara, precisa y breve, pero que sea útil para el usuario. No se trata de llenar y llenar páginas porque se cuenta con información de más, sino de incluir en la página solamente lo necesario; ni más, ni menos.

Por otra parte, se sabe que, “investigaciones hechas por Sun Microsystems (1998) encontraron que leer de una pantalla de computadora es 25% más lento que leer de una página impresa” (McGover y Norton, 2000, p. 48). Esto hace que sea aún más importante que el contenido sea relevante y directo.

También es importante escribir en un lenguaje claro y comprensible para los usuarios, para no confundirlos y ayudar a que el mensaje llegue a ellos de una manera directa y rápida.

### > **Quieren hacer cosas**

Los usuarios van a necesitar o querer en muchas ocasiones interactuar con la empresa,

## CAPÍTULO 4

por lo tanto, hay que incluir en el contenido todos los datos y las posibilidades para que tengan contacto con la empresa por medio de mail, teléfono, etc.

### > **Quieren privacidad**

Todavía hay mucha desconfianza acerca de este medio y su privacidad, por esta razón, es muy importante advertir a los usuarios acerca de cualquier tipo de información que se recolecte, así como la razón y el uso que se le dará. Es fundamental mantener informado al usuario.

usuarios, los va a confundir. Ellos van a confiar en dicha información y cuando traten de comprar dicho producto o hacer válidas dichas ofertas, se va a decepcionar y molestar.

Al no tener contenido actualizado y verdadero, se pueden perder muchos clientes, quienes acudirán a alguien más que pueda resolver sus dudas y necesidades.

## ACTUALIZACIÓN

El que una página web esté actualizada siempre es de vital importancia, ya que esto va a afectar directamente en la opinión y confianza que el usuario tenga en la misma.

Cuando alguien accesa a una página web y se da cuenta de que la información que se encuentra ahí está “caduca”, el sitio pierde todo el interés para él y se vuelve completamente inútil, además, también pierde credibilidad, ya que, como en periodismo se dice, la información debe ser actual y veraz.

De nada sirve a un sitio web comercial tener las ofertas de un mes anterior o mantener en línea la información de productos que ya no están en existencia, ya que esto, en lugar de ayudar a los

Después de haber revisado y descrito detalladamente cada una de estas características y enfoques, es posible entender y darse cuenta de que cada uno de ellos son muy importantes y deben tomarse en cuenta por los diseñadores de información a lo largo de todo el proceso de diseño. Al hacer esto, se puede lograr el objetivo de crear una página web comercial que satisfaga y beneficie tanto a la empresa como a sus clientes.

También es posible percatarse de lo relacionados que se encuentran unos con otros, ya que comparten muchos aspectos. Para desarrollar una página web exitosa en todos los niveles, es necesario cubrir y atender cada uno de estos elementos.