

# Las claves de la usabilidad, los gurúes Nielsen y Krug

Consejos aplicados al portal [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl)



Felipe Almazán Tepliski - E-Mail: [falmazan@bcn.cl](mailto:falmazan@bcn.cl)  
Servicios Digitales - Biblioteca del Congreso Nacional de Chile  
Noviembre de 2005



Biblioteca del Congreso Nacional de Chile

*Ricardo Baeza: 5 objetivos del web*

Buscabilidad

Visibilidad

Web

Contenido

Estética

Fidelidad

**USABILIDAD**



# Jacob Nielsen

## “Usabilidad”



(Nota: ¿alguien no lo conoce o no ha escuchado hablar de él?)



### • Jakob Nielsen

- “El rey de la Usabilidad” (Internet Magazine)
- N° 6 de los 10 más influyentes del web (ZDNet)
- “gurú de la usabilidad en Web” (The New York Times)
- “La persona más inteligente del Web” (AnchorDesk)
- “Principal experto mundial en usabilidad” (U.S. News & World Report)
- “Principal experto mundial en diseño orientado al usuario” (Stuttgarter Zeitung, Germany)
- “Sabe más que nadie en el planeta qué hace que un sitio web funcione” (Chicago Tribune, March 6, 2000)
- “Uno de los expertos mundiales más avanzado en usabilidad” (Business Week)
- “Zar de la usabilidad en el web” (WebReference.com)
- “El gurú reinante de la Usabilidad en web” (FORTUNE)
- “Gurú eminente de la usabilidad en Web” (CNN)
- “no tan famoso como Elvis, aún” (CONTENTIOUS Magazine)



Jakob Nielsen



- Consejos de Jakob Nielsen
  - Aclarar el propósito del sitio
    1. Incluir un lema
    2. Título en ventana para buscadores
    3. Agrupar información corporativa



Usabilidad  
Diseño de sitios Web

Jakob Nielsen



- Consejos de Jakob Nielsen
  - Ayudar a los usuarios a encontrar lo que buscan
    1. **Enfatizar** en mensaje principal
    2. Incluir sistema de **búsqueda**



Usabilidad  
Diseño de sitios Web

Jakob Nielsen



- Consejos de Jakob Nielsen
  - Mostrar el contenido del sitio
    1. Mostrar ejemplos de contenidos
    2. Enlaces con la palabra más útil
    3. Mantener visibles temas pasados

En Profundidad

Transporte público urbano

El modelo de locomoción colectiva, regulado tan sólo por el libre mercado, que durante dos décadas imperó en ciudades como Santiago y Valparaíso llegó a un punto de colapso que requirió la creación de un nuevo modelo, aplicado con éxito en el extranjero, que pretende ordenar las vehículos, sus frecuencias de uso y capacidades para mejorar la atención al pasajero y aliviar la densa circulación vial.

29 de octubre de 2006

[ver más](#)

Presentación sobre plan Transantiago (SECTRA, Gobierno de Chile)

Sitio web del plan Transantiago

Sitio web del plan TransMilenio de Bogotá, Colombia

Tema anterior: "Financiamiento electoral"

[temas anteriores por materia](#)

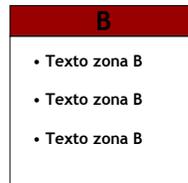
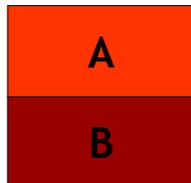


Usabilidad  
Diseño de sitios Web

Jakob Nielsen



- Consejos de Jakob Nielsen
  - Diseño para mejorar Interacción, no para definirla
    1. No apoyar demasiado con gráficos
    2. Usar gráficos significativos



Usabilidad  
Diseño de sitios Web

Jakob Nielsen



### 1. Visibilidad del estado del Sistema

El sistema debe mantener siempre informado a los usuarios acerca de lo que está ocurriendo, a través de una retroalimentación o "feed-back" adecuado y en un tiempo razonable.

#### Aplicación 1°: Formularios

The screenshot shows the library's website interface. A confirmation message is displayed in a red-bordered box, stating: "Estimado Señor(a): Felipe Almazán. Hemos recibido su consulta. Nos contactaremos con usted a la dirección 'almazan@bcn.' dentro de las siguientes 48 horas. Gracias por utilizar nuestros servicios. BCN". A red arrow points to the bottom right corner of the message box.



### 1. Visibilidad del estado del Sistema

El sistema debe mantener siempre informado a los usuarios acerca de lo que está ocurriendo, a través de una retroalimentación o "feed-back" adecuado y en un tiempo razonable.

#### Aplicación 2°: Resultados de Búsqueda

The screenshot shows the search results page on the library website. The search criteria are "tolkien" and "libros". The results are displayed in a list format. A red dashed box highlights the "Resultado de:" section, which indicates "13 registros encontrados con tolkien". The first four results are listed below:

1. Los cuentos de hadas en nuestro tiempo  
Almazán M., Jorge  
En: Mensaje (Santiago - Chile) Vol. 52, no. 526 (ene-feb 2004) p. 28-32, 4, refs.
2. El señor de los anillos : las dos torres  
Caracas, Fina  
En: Mensaje (Santiago - Chile) Vol. 52, no. 518 (jul-ago 2003) p. 46-47, 4
3. De "Harry Potter" a "El señor de los anillos"  
Caracas, Fina  
En: Mensaje (Santiago - Chile) Vol. 52, no. 508 (ene-feb 2002) p. 44-45, 4
4. Pioneros del Siglo XX  
Rosa Sánchez, Gonzalo, ed.; Anzú María Amparo Paula, ed.  
[Santiago de Chile] : Universidad del Desierto, 1999



## 2. Adecuación entre el sistema y el mundo real

El sistema debe hablar el lenguaje de los usuarios, con palabras, frases y conceptos que les sean familiares, más que con términos propios del sistema. Debe seguir las convenciones del mundo real, haciendo que la información aparezca en un orden natural y lógico.

### Aplicación 1\*: Reemplazo de Términos

Reemplazo de término **"Referencista Virtual"** por **"Ayuda"**: funcionalidad es la misma ("pedir ayuda")



Reemplazo de término **"Legislación Nacional"** por **"Leyes Chilenas"**.



## 2. Adecuación entre el sistema y el mundo real

El sistema debe hablar el lenguaje de los usuarios, con palabras, frases y conceptos que les sean familiares, más que con términos propios del sistema. Debe seguir las convenciones del mundo real, haciendo que la información aparezca en un orden natural y lógico.

### Aplicación 2\*: Árbol de Navegación

Basado en principios taxonómicos internos de la BCN (Biblioteca Legal)

<ul style="list-style-type: none"> <li>   Leyes Chilenas</li> <li>   Últimas leyes publicadas</li> <li>   Proyectos de Ley</li> <li>   Historia de la Ley</li> <li>   Congreso Nacional</li> <li>   Catálogo</li> <li>   Últimas Adquisiciones</li> <li>   Biblioteca Digital</li> <li>   Servicios de Información Territorial</li> <li>   Elecciones</li> <li>   Curso de Educación Cívica</li> <li>   Boletín BCN Legislativa</li> <li>   Enlaces de Interés</li> <li>   Noticias</li> <li>   BCN Innova invita a licitaciones y concursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portada &gt;</li> <li>Información</li> <li>Dirección</li> <li>Dirección</li> <li>Teléfono :</li> <li>Teléfono '</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Fax Santiago</li> <li>Fax Valparaíso</li> <li>Código Postal</li> </ul>
---	--



### 3. Control y libertad del usuario

Los usuarios eligen a menudo opciones del sistema por error y necesitarán una "salida de emergencia" claramente delimitada para abandonar el estado no deseado en que se hallan sin tener que mantener un diálogo largo con el sistema.

Aplicación: Control de usuario

No se han eliminado barras ni opciones del browser. La excepción la constituye las ventanas pop-up.



### 4. Consistencia y estándares

Los usuarios no tienen por qué imaginar que diferentes palabras, situaciones o acciones significan lo mismo. Es conveniente seguir convenciones.

Aplicación:

- Para ver detalle detalles o temas relacionados: [ver más](#) [temas anteriores por materia](#)
- Para volver atrás (zona baja, derecha de cada página) [atrás](#)

- Logo envía a raíz del sitio



- Menú ubicado a la izquierda, zona superior







## 7. Flexibilidad y eficiencia de uso

Los aceleradores o atajos -que el usuario principalmente no nota- pueden hacer más rápida la interacción para usuarios expertos, de tal forma que el sistema sea útil para los dos tipos de usuarios. Permite a los usuarios adaptar acciones frecuentes. Por ejemplo, los atajos de teclados o combinaciones de teclas: F5, ctrl + C, ctrl + F, etcétera.

### Aplicación:

- Uso de Breadcrumbs como mecanismo para llegar rápidamente a un área ya visitada dentro del sitio.



- Uso del buscador superior, como atajo para encontrar documentos o páginas



- Posibilidad de dejar como página de inicio y/o dejar como Favorito (zona baja de la portada)

Déjenos como su [Página de Inicio](#) o [Agréguenos a sus Favoritos](#)  
Condiciones de servicio y exención de responsabilidad



## 8. Estética y diseño minimalista

Los diálogos entre sistema y usuarios no deben contener información irrelevante o raramente necesitada. Cada unidad de información extra en un diálogo compite con las unidades relevantes de información y disminuye su visibilidad relativa.

### Aplicación:

- Estilo editorial que privilegia el lenguaje claro, breve y conciso.



- Disposición de información relevante en forma inmediata al título y descripción (bajada) de la hoja



- "Aíreado" y limpieza en la disposición de información relevante



### 9. Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y solucionar errores

Los mensajes de errores deben expresarse en un lenguaje común - sin códigos-, indicar con precisión el problema y sugerir de forma constructiva una solución.

#### Aplicación:

- Indicación de tipo de error en envío de datos por formulario

#### Ayuda

¿Cómo usar este sitio?

Preguntas frecuentes

Glosario del proceso legislativo



### 10. Ayuda y documentación

Aunque es buena señal que el sistema pueda ser usado sin documentación, puede ser necesario proveer cierto tipo de ayuda. Cualquier información debe ser fácil de buscar, especificar los pasos que serán necesarios para realizarla y no ser muy amplia.

#### Aplicación:

- Los datos de uso, glosario de términos utilizados y preguntas frecuentes realizadas, se encuentra disponible en el menú horizontal superior. Este menú se encuentra siempre disponible.





Biblioteca del Congreso Nacional de Chile

# Steve Krug

“No me hagas pensar”



(Krug: Los conceptos)



Biblioteca del Congreso Nacional de Chile

- **Steve Krug**

- Libro: No me hagas pensar
- Diseño debe cumplir con la máxima de que el usuario no debe pensar para hacer cosas en un sitio web
- El lema es: “Veo una página y uso”
- Nadie lee nada, sino que todos dan saltos por la página



Steve Krug



## • Steve Krug

– Interesante visión gráfica de los problemas de Usabilidad

**WHAT DESIGNERS BUILD...**



**WHAT USERS SEE...**



I want to buy a ticket.

**WHAT WE DESIGN FOR...**



Read  
Read  
Read  
Read  
(Pause for reflection)  
Finally, click on a carefully chosen link

**THE REALITY...**



Look around feverishly for anything that

- a) is interesting, or vaguely resembles what you're looking for, and
- b) is clickable.

– As soon as you find a half-way-decent match, click.

If it doesn't pan out, click the Back button and try again.

How do I check my frequent flyer miles?



## • Steve Krug

– Los problemas más habituales:

- Sitios que no dicen de qué se trata el sitio
- Sitios que no dicen quién los publica
- Sitios sin jerarquía visual de contenidos
- Sitios que sugieren contenidos que no tienen
- Sitios que tienen demasiada información en la página y cada pieza de información no recibe la información que se merece





## • Steve Krug

– ¿Hay “reglas” para la Usabilidad?

- No.

“ Cuando se mire una página web ésta ha de ser obvia, evidente, clara y fácil de entender....”

- Tendría que poder "entenderla" (qué es y cómo usarla) sin agotar esfuerzos pensando en ella.



Steve Krug



## Consejos de Steve Krug

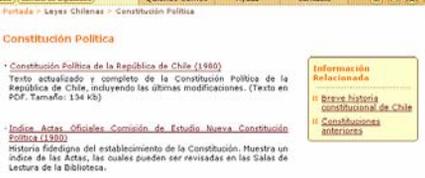
1. No leemos: **saltamos** por el contenido
2. Crear **jerarquías** visuales
3. Usar métodos **convencionales**
4. Usar **signos visibles** de navegación
5. Crear **áreas bien definidas**
6. Hacer obvio lo que es “**clickable**”
7. Minimizar el **ruido**
8. Escribir lo **justo** y necesario





Biblioteca del Congreso Nacional de Chile

**1. LEY: No me hagas pensar**  
 Evitar nombres técnicos y reemplazarlos por palabras de uso cotidiano por parte de la gente. Uso de idioma natural, evitando términos en otros idiomas o tecnicismos legales (en la medida de lo posible, sin caer en la deformación del lenguaje -¿ley o legislación nacional?, etc.-)



**2. Diseño basado en el comportamiento del usuario (ojear, ser suficientes y arreglárselas)**  
 Disposición de contenidos agrupados temáticamente, diferenciando zonas de navegación y contenido claramente.





Biblioteca del Congreso Nacional de Chile

**3. Diseño de carteleras**  
 Basado en la creación de jerarquías visuales (basado en tamaños y colores de títulos y letras), anidamiento de contenido relacionado (ver más, ver otras noticias, etc.).



**4. Clasificaciones mecánicas (animal, vegetal o mineral)**  
 Se estudiaron clasificaciones de acuerdo a las consultas más realizadas y ámbitos de duda enviados por los mismos usuarios. En base a este estudio, se formularon los tipos de acceso a las diferentes fuentes de datos.





5. Omisión de palabras innecesarias
Basado en un estilo editorial que buscó omitir las palabras no necesarias, usando escritura "vigorosa y concisa".



6. Migas de Pan y Señalización
Se implementó un breadcrumbs en la parte superior de cada página



La usabilidad es sentido común
; Piensen en sus clientes !





## Bibliografía

