

UBICUIDAD Y USABILIDAD EN LA WEB

RICARDO BAEZA YATES

Investigadores Centro de
Investigación de la Web
Depto. de Ciencias de la
Computación,
Universidad de Chile
Blanco Encalada 2120
Santiago, Chile.
rbaeza@dcc.uchile.cl

CUAUHTÉMOC RIVERA LOAIZA

Investigadores Centro de
Investigación de la Web
Depto. de Ciencias de la
Computación,
Universidad de Chile
Blanco Encalada 2120
Santiago, Chile.
Crivera@dcc.uchile.cl

CHILE

RESUMEN

El objetivo de este artículo es presentar una visión general de dos temas de gran importancia para el desarrollo de la web: la ubicuidad y la usabilidad. La ubicuidad se refiere a la necesidad de que un sitio web sea visible y fácil de encontrar por las distintas herramientas de búsqueda. La usabilidad se refiere a la capacidad de un producto de software (en este caso, una página web) para que este sea entendido, aprendido, utilizado y atractivo para el usuario (siempre que el producto sea empleado bajo las condiciones especificadas). En el artículo se hace un resumen sobre ubicuidad y usabilidad en la web, incluyendo algunas recomendaciones concretas para mejorar la experiencia del usuario en la web.

PALABRAS RELEVANTES

- Ubicuidad
- Usabilidad
- Buscabilidad
- Visibilidad
- Web

1. INTRODUCCIÓN

La Web es a la vez un mundo de sorpresas y desilusiones, es como navegar en un mar lleno de basura, contaminado, encontrando sólo a veces corales y perlas. En este artículo abordamos el problema de las premisas básicas para diseñar buenos sitios Web. Según Jakob Nielsen [10], la Web tuvo su propio problema del año 2000, producto de su tamaño y rapidez de crecimiento. A esto debemos agregarle la dinamicidad de la Web, debido a la cual más de la mitad de las páginas han sido cambiadas o creadas en los últimos seis meses. Hasta las estimaciones menos exageradas indican que el año 2003 el número de sitios Web llegará a los 100 millones. Esto significa que hay que diseñar tantos sitios como los que ahora hay en la Web en los próximos 12 meses. Si tomamos en cuenta que hay a lo más 200 mil profesionales (de verdad) en interfaces de usuario (IU) y diseño Web en el mundo, esto indica que cada uno de ellos debería diseñar aproximadamente 5 sitios por semana. Por supuesto que esto no ocurrirá y por lo tanto hay tres posibles escenarios:

- Que sea posible diseñar sitios razonables sin ser experto en IUs,
- Capacitar más gente en buen diseño Web, y
- Vivir con sitios mal diseñados que sean difíciles de usar.

De acuerdo a Nielsen, la última opción es inaceptable, pues en ese caso la Web dejará de ser usable y por lo tanto será menos popular. Sin embargo, esto es lo que ocurre en la gran mayoría de los sitios. En varias ocasiones, en la vida real, las personas se ven dentro de ambientes desorganizados, donde las opciones de navegación dentro del lugar no son claras. Hablando hipotéticamente, si un comprador se viera en la necesidad de adquirir algunos productos y tuviera ante sí la opción de hacerlo en un ambiente desorganizado y lleno de situaciones que impidieran que realizara su propósito, y su otra opción fuera completar su compra en un lugar donde el usuario fuera siempre la prioridad y todo en el local estuviera para servirle a esa persona, ¿dónde compraría este usuario? Lo más seguro es que lo haría en el último lugar que se mencionó.

En el caso anterior estamos hablando de un espacio físico, pero si hacemos algunos ajustes al escenario y nos trasladamos a la web, es muy probable que reconozcamos algunos sitios de comercio electrónico que ejemplifiquen ambos extremos ¿Cuántas veces nos hemos enfrentado a sitios web con una pobre organización, con un soporte de ayuda pésimo, difícil de ubicar -al sitio- y difícil de encontrar las cosas que queremos en él? Seguramente muchas veces. En ocasiones pareciera que una gran cantidad de sitios web hacen todo lo posible porque el usuario no logre de una manera fácil las metas que se propone cuando decide visitar dicho lugar. Y esto no se limita en lo absoluto a sitios de comercio electrónico. El problema se extiende a todas las áreas del conocimiento humano representadas en la Web.

La elaboración misma de una página web es, de hecho, un proceso bastante simple. El lenguaje en el que están basadas la gran mayoría de los documentos en la Web es HTML, la lingua franca del World Wide Web. HTML (Hypertext Markup Language, Lenguaje de Marcación de Hipertexto) es un lenguaje fácil de aprender y usar, ya que no se requieren conocimientos previos de programación ni recursos computacionales sofisticados para elaborar un documento web. Aún más, para crear un documento en HTML no es necesario saber el lenguaje mismo. Existen una gran cantidad de herramientas, algunas más poderosas que otras, que nos permiten escribir un documento listo para publicar en la web. En particular, las herramientas del tipo WYSIWIG (What You See Is What You Get, lo que ves es lo que obtienes) para generar HTML están bastante diseminadas (Dreamweaver, FrontPage, etc.) e incluso los procesadores de texto más populares (MS Word, WordPerfect, StarWriter, por nombrar a algunos) tienen la opción de guardar los archivos directamente en HTML. Algunos de estos editores incluso tienen un asistente que ayuda a publicar el documento en un servidor Web.

Diseñar sitios pequeños en forma razonable puede lograrse con base en moldes que suelen proveer las mismas herramientas de edición de páginas HTML. También se pueden tener convenciones acerca de algunas decisiones de diseño básicas, como la ubicación del logotipo principal de la organización en la parte superior de la página web, o la interacción inicial entre el usuario y el sitio web (necesidad de autenticación por parte del usuario, por ejemplo).

Sin embargo, todas estas facilidades para la creación de páginas web no se han traducido en