

10 principios para diseñar una buena experiencia de usuario

Una buena experiencia debe estar ligada a un buen [diseño](#), pero este no debe ser la prioridad. Foto: Whitney Hess (via SlideShare).

La usabilidad es un concepto del que se habla hace mucho, pero que aún hoy no lo aplican todos los responsables de crear sitios y experiencias web. Sin embargo, como quedó claro en el evento por el Día Mundial de la Usabilidad que se hizo en Bogotá, **cada vez hay mayor conciencia alrededor de este concepto y de su utilidad.**

Sin embargo, ¿por dónde empezar?

[Whitney Hess](#), diseñadora de experiencias de usuario, compartió en Colombia su visión sobre los principales postulados que se deben tener en cuenta en el diseño, que se convierte en una guía apropiada para quienes necesitan entender a fondo como dar sus primeros pasos en el campo de la usabilidad.

La charla de Hess, que ha trabajado con empresas tan reconocidas como American Express y The New York Times, fue relajada y partió de ejemplos divertidos para demostrar que **pensar en usabilidad es importante pero no debe ser algo complicado: se trata de un proceso natural que involucra solo poner más atención a determinados puntos del proceso.**

Lo primero que hace Hess es explicar de manera muy simple **qué es la usabilidad: es el establecimiento de una filosofía sobre cómo tratar a las personas**, y el diseño es el que debe mostrar ese pensamiento para generar impacto en los usuarios, pues muchas veces un [sitio web](#) bien diseñado no se traduce en una buena experiencia para quienes interactúen con él.

Por eso, **lo ideal es que exista un buen diseño que lleve a una buena experiencia para las personas**, y por eso Hess, basada en su experiencia y en lo que ha podido ver que se necesita en ambas áreas, compartió 10 principios para diseñar una buena experiencia de usuario.

1. **Esté fuera del camino de las personas:** en diseño, mucho puede ser excesivo. En realidad las personas saben lo que desean y es mucho mejor hacer esa experiencia de la manera más fácil posible, sin complicaciones.
2. **Cree jerarquías que vayan de acuerdo con lo que las personas necesitan:** si el principio 1 es hacerlo todo más simple, es importante que lo que las personas encuentren tenga una organización similar a sus necesidades.
3. **Limite las distracciones:** si usted tiene una idea clara de qué desea que los usuarios hagan, tenga cuidado con lo que pone al lado, pues puede lograr resultados contraproducentes. Un diseño limpio y sin distracciones es un buen aliado.
4. **Provea de manera fuerte la esencia de la información:** lo que más puede limitar una buena experiencia es no tener todo el conocimiento o contenido adecuados. Por ello, el diseño debe incluir lo necesario para la navegación y los contenidos prometidos o esperados por el usuario.
5. **Provea signos y pistas:** hay que aprovechar todos los elementos a la mano, en especial los visuales, lo cual generalmente es un excelente complemento de la información adecuada.
6. **Es necesario el contexto:** piense que no todos tienen el mismo nivel de conocimiento e información, por lo que muchas veces el contexto es parte importante para el desarrollo de la experiencia. Casi siempre todo necesita un porqué.
7. **Use el contenido constantemente:** crear alertas y comunicar todo el tiempo en qué parte del proceso o del sitio se encuentra el usuario es vital para la buena

experiencia.

8. **Haga reversibles las acciones:** si hay algo que puede ser difícil de asumir para un usuario es que lo que hizo en el sitio web no pueda cambiarse o requiera muchos pasos para lograrlo. Por ello, es necesario dar la posibilidad de deshacer algunas decisiones, desde la simple de regresar a la página anterior hasta cancelar un pedido en una tienda en línea.
9. **Establezca un canal de retroalimentación:** este puede ser uno de los canales más eficientes para saber lo que está sucediendo en su sitio web con la experiencia de usuario. Mantenga siempre una comunicación abierta. Si muchos usuarios 'están equivocados' o 'no captan' lo que usted está tratando de ofrecer o comunicar, lo más probable es que no sean ellos los del error.
10. **Es importante generar una primera buena impresión:** lo que hace que los usuarios vuelvan y se conviertan en usuarios, lectores o visitantes fieles de un sitio es su experiencia. Generar buenos momentos y de tal forma buenos recuerdos impulsa esa fidelidad, y también el que comparta el sitio con otros.

Además de estos principios, Hess hizo una reflexión: **estos principios son los básicos, pero cada sitio web, cada organización, son diferentes, tienen objetivos y audiencias distintos, por lo que cada uno debe crear sus propios principios de diseño.**

El que cada organización tenga sus propios principios pensados para su interior y sus clientes, socios o terceros, y si son usados en todas las ocasiones creativas y dados a conocer oportunamente, es la forma de crear esa filosofía de experiencia de usuario, concluye Hess. En sus propias palabras, se trata de ***“ayudar a la gente a hacer que viva mejor”***.

¿Qué piensan de estos principios? ¿Son útiles? ¿Qué otras reglas agregarían para crear una mejor usabilidad?

Y como usuarios de sitios web, ¿qué anécdotas o experiencias positivas o negativas pueden compartir en cuanto a la usabilidad de sitios web?

Fuente: Enter.co