



Una iniciativa de



AVISO IMPORTANTE

Este documento, su texto y gráficos e imágenes, puede ser utilizado bajo una licencia **Creative Commons** de tipo **Atribución, No-Comercial**. En caso de utilizarse este material o de la creación de un derivado, la atribución se debe respetar citando la fuente como "Actívate, Google España 2014" y expresamente, si es posible, mediante un enlace activo a <http://google.es/activate>. Revisado, marzo 2014.

Usabilidad y Gestión Web

- 1** Diseño de páginas web. Herramientas
- 2** Diseño de páginas web. Consideraciones
- 3** El Diseño Centrado en el Usuario (UCD)
- 4** ¿Qué es la experiencia del usuario?
- 5** Usabilidad
- 6** Usabilidad y Conversión
- 7** Principios de Usabilidad
- 8** Beneficios de aplicar técnicas de UX y Usabilidad
- 9** Bibliografía y recursos web

1 *Diseño de páginas web. Herramientas*

Propiedades de Protocolo Internet (TCP/IP) [?] [X]

General

Puede hacer que la configuración IP se asigne automáticamente si su red es compatible con este recurso. De lo contrario, necesita consultar con el administrador de la red cuál es la configuración IP apropiada.

☐ Obtener una dirección IP automáticamente

☒ Usar la siguiente dirección IP:

Dirección IP: 192 . 168 . 1 . 10

Máscara de subred: 255 . 255 . 255 . 0

Puerta de enlace predeterminada: 192 . 168 . 1 . 254

☐ Obtener la dirección del servidor DNS automáticamente

☒ Usar las siguientes direcciones de servidor DNS:

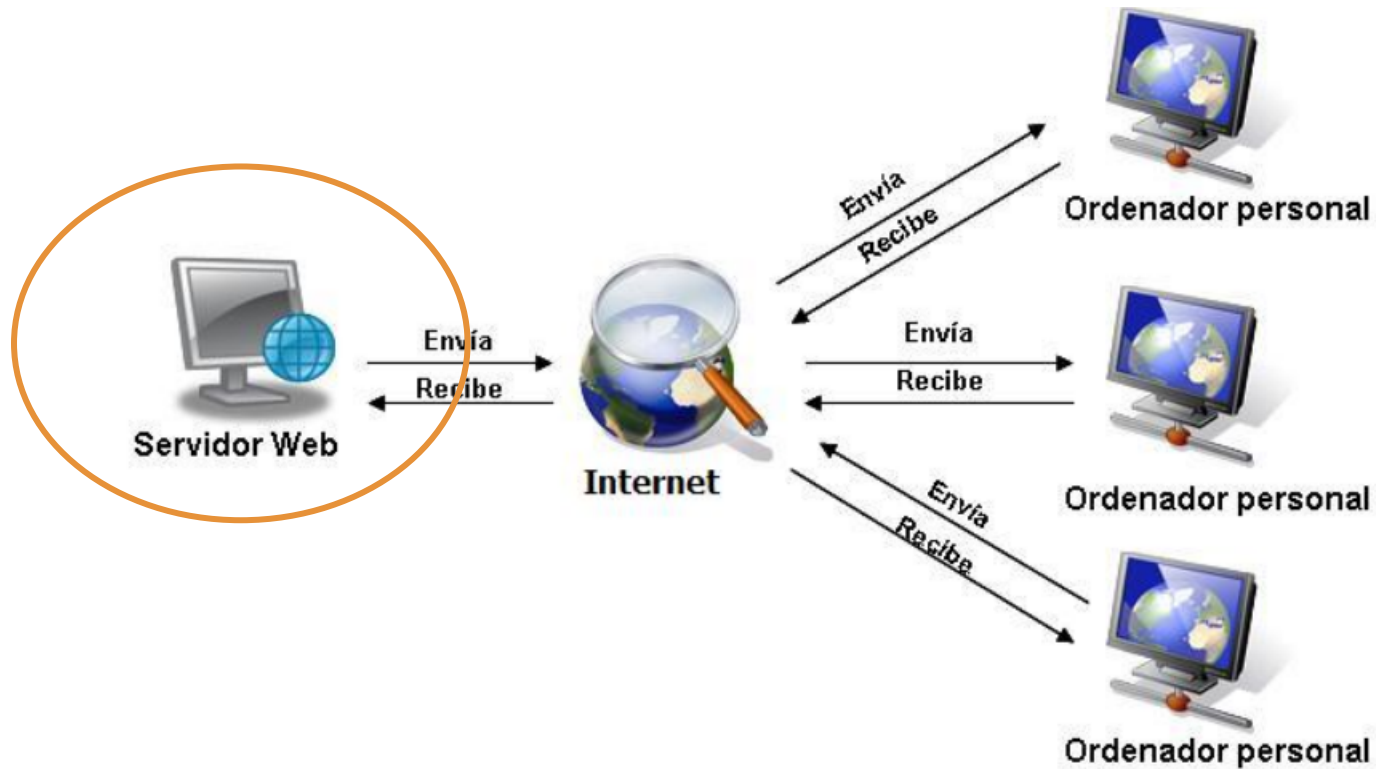
Servidor DNS preferido: 192 . 168 . 1 . 254

Servidor DNS alternativo: 192 . 168 . 1 . 1

Opciones avanzadas...

Aceptar Cancelar

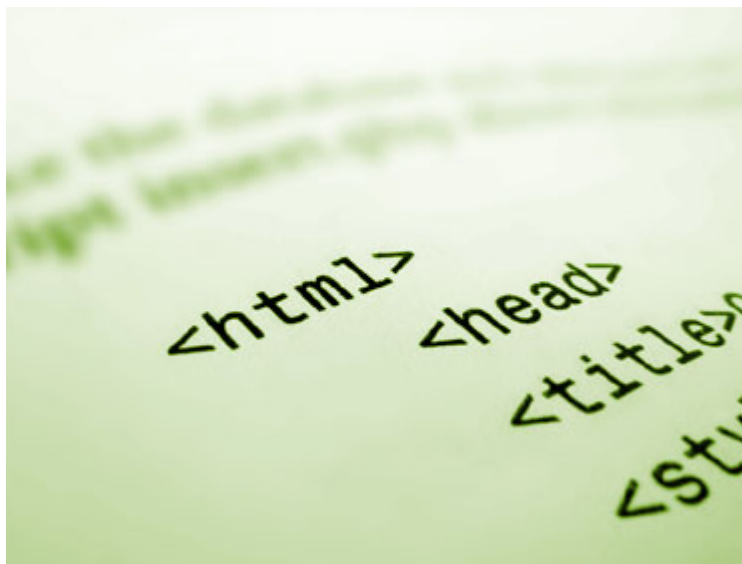
Modelo de funcionamiento Web



El **servidor web** es la herramienta necesaria para servir la **estructura** y **diseño** de una página web.

Hyper Text Markup Language: **HTML**

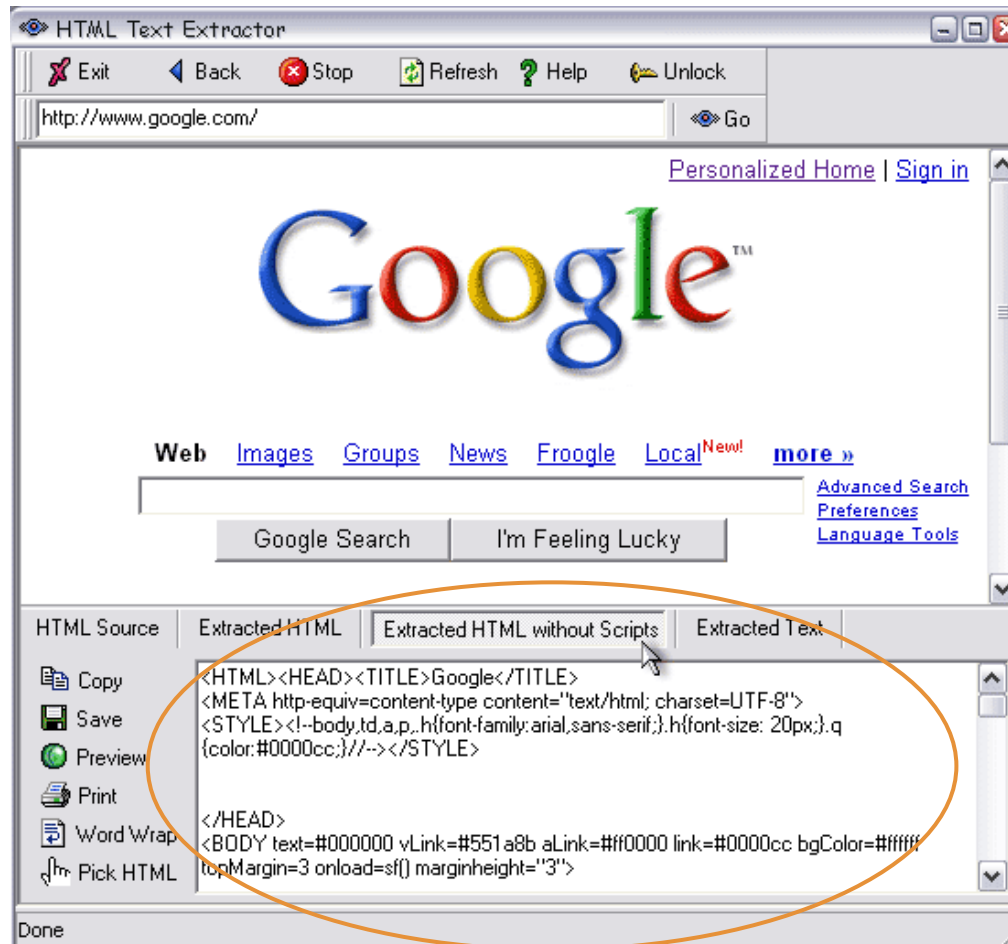
Es el lenguaje estándar de las páginas web que sirve, entre otras cosas, para la **referenciación** y **enlazado de contenidos** que pueden estar situados, por ejemplo, en otros servidores web diferentes.



Diseño de páginas web. El lenguaje



Ejemplo:



Diseño de páginas web

Content Management System (CMS)

ACTÍ
VATE



Los contenidos de las páginas web y su adaptación a los dispositivos los sirven los **CMS: Content Management System.**

ACTÍVATE

Entradas

- Todas las entradas
- Añadir nueva
- Categorías
- Etiquetas
- Medios
- Enlaces
- Páginas
- Comentarios
- Apariencia
- Plugins 4
- Usuarios
- Herramientas
- Ajustes
- WP-Optimize
- Cerrar menú

Editando entrada

[Añadir nueva](#)

El caso Alsa o la nueva atención al cliente - Estrategas

Enlace permanente: <http://www.guilhermeaharo.es/el-caso-alsa-o-la-nueva-atencion-al-cliente-estrategas/> [Editar](#)

[Ver entrada](#) [Obtener enlace corto](#)

[Añadir objeto](#)

Visual Texto

B I ABC
[List icons]
“ ” [Icons]
[Link icon] [Media icon]
[Table icon] [Fullscreen icon]
[Undo icon] [Redo icon]
[Color picker]
[Background color]
[More options]

Párrafo U [Text colors] [Image icon] [Link icon] [Unlink icon] Ω [Special character] [Source code] [Help]

Segunda colaboración con Estrategas en su blog, donde analizamos lo que yo llamo "el caso Alsa", un caso de gestión de clientes que me encanta. Gracias sobre todo a mi tocayo, Guillermo Aragón, del Heraldo de Aragón, que contaba su particular relato de la experiencia que tuvo en un viaje con Alsa de Madrid a Zaragoza. Yo lo recupero dándole mi particular visión del caso, con la colaboración de Loreto Gómez

Ruta: p » a
Número de palabras: 71 Última edición por admin el 17 abril, 2012 a las 13:25

Publicar

Vista previa de los cambios

Estado: Publicada [Editar](#)

Visibilidad: Público [Editar](#)

Publicada el: 13 abril 2012 22:25 pm [Editar](#)

[Mover a la papelera](#) A actualizar

Categorías

Todas las categorías Más utilizadas

- ☒ e-Estrategas
- ☒ Slider
- ☐ Conferencias
- ☐ Economía
- ☐ Emprendizaje
- ☐ Estrategia
- ☐ Libros
- ☐ Munich
- ☐ Negocios Sucios

+ [Añadir nueva categoría](#)

Etiquetas

[Añadir](#)

Buscar

RSS

CONTACTO

iab
Interactive Advertising Bureau
www.iabspain.net

IAB SPAIN

OBJETIVOS Y
FILOSOFÍA

ASÓCIE

COMISIONES

INVESTIGACIÓN

EVENTOS

FORMACIÓN

LIBROS BLANCOS
Y ESTÁNDARES

IAB MOBILE

NOTICIAS

CONSULTAS
LEGALES



 @SocialyBranded

CURSO DE MEDIOS SOCIALES & BRANDED CONTENT

Curso de Medios Sociales & Branded Content

MÁS INFORMACIÓN



ÚLTIMAS NOTICIAS



El 41% de los usuarios españoles siguen a las marcas en Redes Sociales

IAB Spain, la Asociación que representa al sector de la publicidad y la comunicación digital en España, ha presentado hoy el V Estudio Anual de

Redes Sociales elaborado junto con Elogia Group y liderado por la Comisión de Medios Sociales.

LEER MÁS



Desayuno Temático: ASO (App Store Optimization)

¿Qué es iab?

AGENCIAS DIGITALES, MOBILE,
SOPORTES, REDES/AFILIACIÓN,
ANUNCIANTES, DIGITAL SIGNAGE,
EMAIL MARKETING, MEDIDORES,
PROVEEDORES DE TECNOLOGÍA,
CONSULTORA, BUSCADORES,
VIDEO, AGENCIAS DE MEDIOS

Pasos para crear una Web



- Comprar un **dominio**.
- Seleccionar un **alojamiento web** compartido con todos los servicios (servidor web, email y auto-instalador del CM seleccionado).
- Seleccionar la **plantilla** que mejor se adapte a tus necesidades. Existen gratuitas y de pago.
- Ordenar el contenido y ponerte a **escribir**.

- **.com**: es el más comercial y recomendado.
- **.es**: en España. Recomendado.
- **.eu**: en Europa. Poco usado.
- **.net, .org, etc.**: sólo si se ajustan a tu actividad.
- **.es.com**: de segundo nivel. Otra opción

Opción rápida para Pymes



Existen multitud de **plataformas automáticas** que ofrecen la creación, alojamiento y mantenimiento de páginas web.



Son una opción para **pymes** y **autónomos**.

2 *Diseño de páginas web. Consideraciones*

La primera página de la historia



World Wide Web

The WorldWideWeb (W3) is a wide-area [hypermedia](#) information retrieval initiative aiming to give universal access to a large universe of documents.

Everything there is online about W3 is linked directly or indirectly to this document, including an [executive summary](#) of the project, [Mailing lists](#), [Policy](#), November's [W3 news](#), [Frequently Asked Questions](#).

[What's out there?](#)

Pointers to the world's online information, [subjects](#), [W3 servers](#), etc.

[Help](#)

on the browser you are using

[Software Products](#)

A list of W3 project components and their current state. (e.g. [Line Mode](#), [X11 Viola](#), [NeXTStep](#), [Servers](#), [Tools](#), [Mail robot](#), [Library](#))

[Technical](#)

Details of protocols, formats, program internals etc

[Bibliography](#)

Paper documentation on W3 and references.

[People](#)

A list of some people involved in the project.

[History](#)

A summary of the history of the project.

[How can I help?](#)

If you would like to support the web..

[Getting code](#)

Getting the code by [anonymous FTP](#), etc.

Diseños de los 90... Futuristas

ACTÍ
VATE



Con contadores...

ACTÍ
VATE

092345678

092345678

012645



0123456789



0123456



¿La peor página de la historia?

ACTÍ
VATE

Most Visited Workspace Login Smoov-E - Rollerskate... The Village Center At ... Getting Started Latest Headlines ShowMeLocal.com bu... Organic SEO Search Re... Pin It

Search Safe Web Identity Safe

www.ARNGREN.net

Counter (Fra 07.11.2004) Index

Søk Arngren.net Slik Betaler du

Bygg ditt eget 2-seters Helikopter kr. 398.000.-

23 Butikker

Teknologi & Gadgets Index ei-retur

Index

- Alvarium
- Alarm
- Alkotester
- ATV (ei.)
- Bilde-Fliser
- Bill (elektrisk) gas
- Blisbane
- Comrad-elektronik
- Digital-Kikkert
- Disko-Lys
- Dummy-Kamera
- DVD-Spiller
- Elektronikk & p&g
- EL-Scotter & Bill
- Figurer
- Golf-biler (m/skitt)
- Hobby & RC
- Hoverpod
- HP-Måler (Bill)
- Isbitmaskin
- Kamera (trådløst)
- Kino (barbar)
- Kompass (barbar)
- Laser-Jamer (Bill)
- Luft-Jekk
- Lys (oppladbar)
- Mobil-telefon-1, 2
- Motorsykkel-Mini
- Omformer (110V)
- Oversetter (44 sp&g)
- PC-mini (9")
- 2
- Rakett-Fly
- RC Produkter
- Robot-Hund
- Robot-Stevner
- Roboter
- Solcelle-Ryggesek
- Star Wars
- Sykkel-PC
- Topp&ne (til PC)
- Traktor (elektrisk)
- TV&ur & Arm& Ur
- Walkie Talk

Søk i ARNGREN

Trådløs Video-Dartelefon & Monitor kr. 1499.-

240GHz

RC Shark 450 II fra kr. 1998.-

El-ATV (60V/2100Watt) til Barn & Voksne elektrisk fra kr. 4998.-

44 Språk-Talende Oversetter m/Noisk fra kr. 298.-

Lynx Helikopter m/ Farge-Monitor

Forbruker Elektronikk

44 Språk-Talende Oversetter m/Noisk fra kr. 298.-

Lynx Helikopter m/ Farge-Monitor

Alle Produktene på denne siden lagerføres hos ARNGREN i Oslo. Se Lagerkoden etter Prisene (lev. 2 - 5 dager):

- er på Lager
- kommer før 3 uker
- lengre enn 3 uker

RC Produkter

120cm langt, Computer-styrt

Video-1 Video-2

RC 4ch Helikopter fra kr. 798.-

Rakett-Fly

85km/t. 1.8

4WD Truck 2.4 Ghz RC fra kr. 2398.-

RC Produkter

88 cm lang

PC-9 Propell-fly 2.4 Ghz fra kr. 998.-

Art-Tech

Falkon 450 kr. 1998.-

4ch

RC Tiger & Leopard-Tank 53 cm lang. Skyter Kuler 30m

Elbil: Arngren-Comarh 2WD/4WD. 2 eller 4 seter fra kr. 89.998.-

Kjøpsloven klikk her

Angreskjema klikk her

Bilde-Fliser

Disko-Lys

Rakett-Fly

Roboter

Avatar-Gunship 299.-

4ch

Video

Ta alltid ut 230V&g Adapteren når du ikke er tilstede, eller sov

Gr&ss Mobil&el-Spil

Video

3, 4 & 6 ch

Airwolf Helikopter fra kr. 399.-

RC Fly-B&tt 70 cm lang fra kr. 1299.-

Star Wars : R2-D2, Web-c&am, Projektor, DVD fra kr. 1998.-

Video

Kikkert-lengste & kraftigste. kr. 1998.-

Hus-Alarm m/ir. sender kr. 599.-

RC Produkter

N&rk Sci&ns fiction F&lm

M&il Internet hastighet 1, 2

ONRAD

Elektrisk ATV 6000 watt kr. 59.998.-

EL-Scotter 5000 watt kr. 29.998.-

RC Race-Hovercraft 64 km/t 4 & 6 ch med Fish-Finder kr. 1998.-

RC Helikopter 4 & 6 ch fra kr. 799.-

RC Fiskeb&tt fra kr. 2999.-

Star Wars Sjakk fra kr. 699.-

4CH New Design 4ch RC Avatar Hel. 48 cm langt. kr. 798.-

Elektronikk

2.4 Ghz, 6ch

Tilbud!

100 cm bred F-14 turbofan x 2 fly

Willy på Eventyr 8 kl&ssiske -

- Direkte-Salg (L&ve priser)

fx.com/10-worst-websites-for-2013/

A la hora de **diseñar** una página web es importante tener en cuenta:

- El **posicionamiento** en buscadores.
- La **usabilidad** y la **experiencia** de usuario.



3 El Diseño Centrado en el Usuario (UCD)

El Diseño Centrado en el Usuario (UCD)



Es una filosofía de diseño que se basa en las necesidades e intereses del usuario, haciendo énfasis en la **usabilidad** y **comprensión** del producto:

- Habilidades y necesidades del usuario.
- Contexto de uso.
- Tareas que va a realizar.



El Diseño Centrado en el Usuario (UCD)



El objetivo es diseñar un sitio web de forma que sus usuarios puedan servirse de él con un **mínimo de estrés** y un **máximo de eficiencia**.



4 ¿Qué es la experiencia de usuario?

¿Qué es la experiencia de usuario?



Conjunto de percepciones y sensaciones que desarrolla un usuario durante su **relación e interacción** con los elementos de tu **identidad digital** y, en concreto, con tu **sitio web**.



¿Qué es la experiencia de usuario?



Nuestro sitio web es...

...¡¡¡El **reflejo de nuestra **marca** en Internet,
nuestro principal escaparate,
nuestras oficinas centrales en Internet!!!**



¿Qué es la experiencia de usuario?



Concepto global que depende de numerosos factores:

- **Utilidad** y valor del producto/servicio.
- Respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios.
- **Contenidos** y servicios ofrecidos. Transmisión de valores de marca.
- Creatividad. **Diseño** visual.
- Facilidad de **aprendizaje** y recuerdo.
- Usabilidad. **Navegación** eficiente. Atributo cualitativo de web.

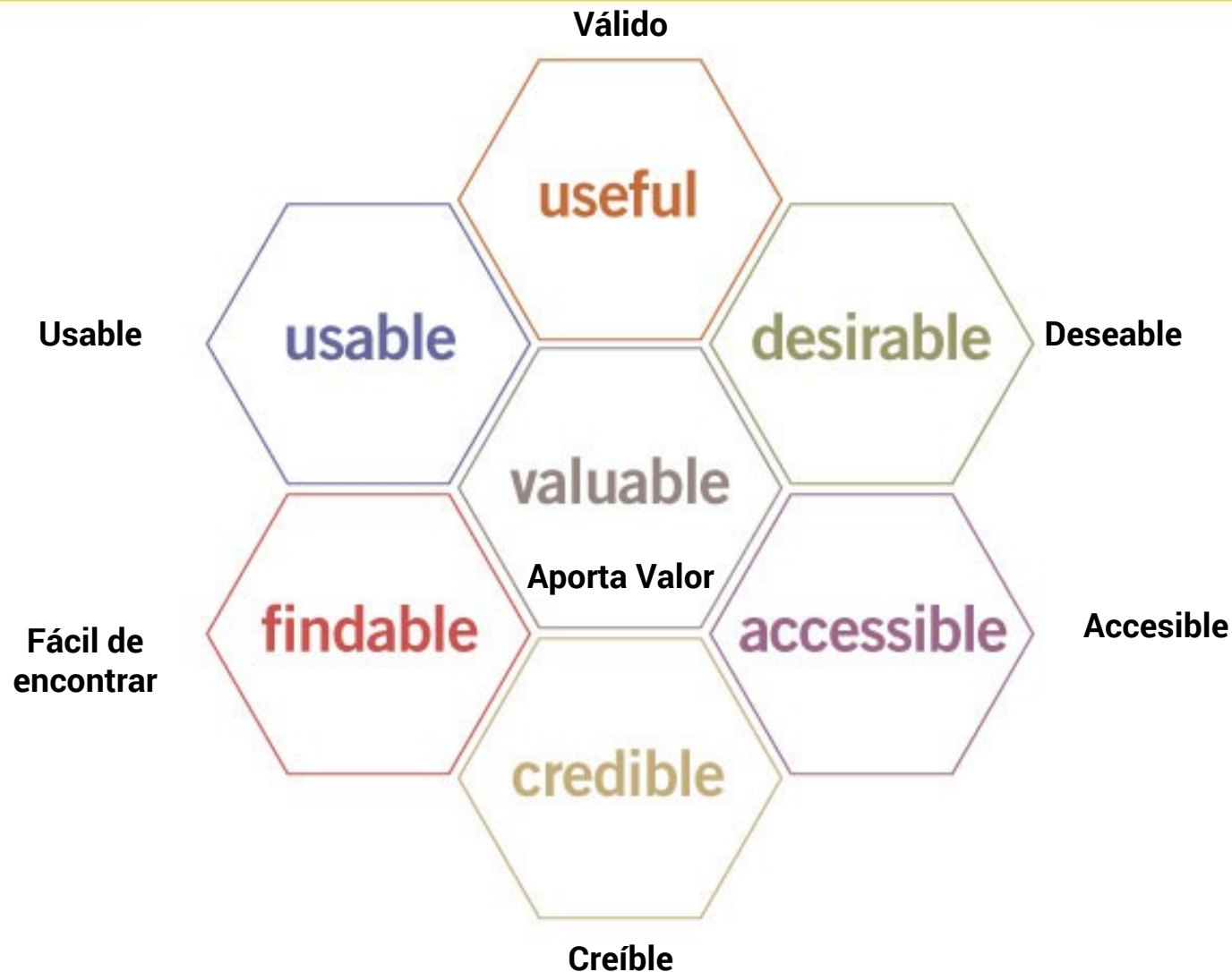


5

Usabilidad

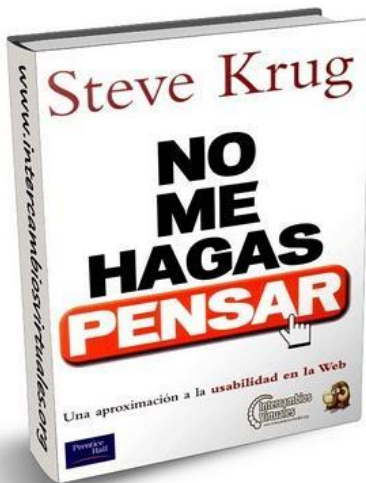
La **usabilidad** o “facilidad de uso” es un atributo cualitativo de un página web y una de las facetas fundamentales que forma parte de la **UX** (**U**ser **eX**perience o **Experiencia de Usuario**)

Usabilidad. Atributos



La **clave** de un sitio usable es que quien navega por él consiga:

- **Entender** su estructura.
- **Realizar** con satisfacción aquello que pretendía realizar.



“La usabilidad se basa en **no molestar** ni hacer pensar en exceso al navegante y en hacerle fácil y grata la experiencia en el sitio web.”

Steve Krug

Atributos

¿Consigo realizar la compra correctamente?
¿Cometo algún error o todo sale bien a la primera?



¿Cuánto tardo en realizar la compra?

¿Me ha parecido difícil?
¿Me he quedado con buena sensación?
¿Repetiré y recomendaré esta web?

Eficacia:

Relacionado con el **número de errores** que comete el usuario en la consecución de una tarea.

Eficiencia:

Relacionado con el **tiempo empleado** por el usuario para la consecución de la tarea.

Satisfacción de uso:

- **Percepción** del usuario respecto a la **dificultad de acometer la tarea.**
- Relacionado con que el sitio web sea subjetivamente **agradable.**
- Por **satisfacción** se entiende la **ausencia de incomodidad** y la **actitud positiva en el uso del producto.**

6 Usabilidad y Conversión

¿Y qué conseguimos si creamos un sitio web usable?

¡Mejorar nuestros ratios de conversión!

En los procesos de nuestro sitio web: registros, compras, descargas, etc.

Si un usuario no encuentra un producto es imposible que lo compre.

La tasa de conversión es el **porcentaje de visitantes que ejecuta una acción**: rellenan un formulario, se suscriben (newsletter, feeds, canales 2.0...), descargan una demo, etc.

Sitio web usable:

- Alcanzar la **máxima conversión** de los visitantes que llegan a mi sitio web.
- Convertirlos en el **objetivo** para el que fue diseñado el sitio.



7 Principios de Usabilidad



¿Se comunica de manera inmediata y clara el propósito, objetivo y funciones de la página?

Principios de Usabilidad

ACTÍ
VATE

+Virginia **Búsqueda** Imágenes Maps Play YouTube Noticias Gmail Drive Calendar Más

Virginia Aguirre 0 + Compartir

Google
España

Buscar con Google

Voy a tener suerte

Google es también en: català galego euskara

Cambiar imagen de fondo

Programas de publicidad Soluciones Empresariales Privacidad y condiciones
Google+ Todo acerca de Google Google.com in English

Haz de Y! tu página de inicio

YAHOO!
ESPAÑA

Web Imágenes Video Noticias Compras Más

Buscar

jueves 12 de julio de 2012

INICIAR SESIÓN
¿Eres nuevo aquí? Regístrate

CORREO
Revisar correo

Rajoy en el Congreso



Los nuevos recortes

• Sube el IVA y quitan una paga extra a los funcionarios

La comparecencia

SITIOS DE YAHOO! Editar

Correo

Juegos Olímpicos

Noticias

Deportes

Finanzas (Ibex 35)

Encuentros

Tendencias

omg!

Cine

Juegos



Ver video

Los malos modos de Carbonero

Sara mantuvo una acaloradísima discusión con la prensa en la que no faltaron muecas y gestos como estos »

• ¿Ser y Sara en la boda de unos amigos
• ¿Se casarán en agosto?



Los malos modos de Sara



Un polémico escote



Ni Coca-Cola puede con ella



El único recorte que gusta

1 - 4 de 44

NOTICIAS DEPORTES FINANZAS OMG!

• Rajoy sube el IVA
• Convocadas manifestaciones en toda España el 19 de julio
• El Gobierno sube el IVA y quita una paga a los...
• Uno de cada tres concejales sobra en España
• Las raciones en el Congreso a los señores de Rajoy

Las tendencias del día

1. Recortes gobierno
2. Clase francés
3. Sube el IVA
4. Viaje Caribe
5. Hijo de Usher
6. Oferta turismo
7. Cruise y Holmes
8. Mineros
9. Katy Perry
10. IBEX 35

Gestión anuncios

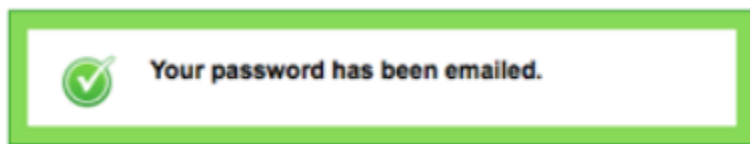


Inventemos

2º

¿Se ofrecen al usuario mecanismos y referencias claras que le permitan orientarse fácilmente (dónde están y qué están haciendo)?

¿Se mantiene informados a los usuarios acerca de lo que está ocurriendo?



Type new password:

Six-characters minimum; case sensitive

Password strength: Strong

- Al pulsar el botón se sustituye por una barra de progreso.
- Mensajes de **feedback** al finalizar una tarea.
- La fortaleza de la contraseña se muestra en tiempo real.

Principios de Usabilidad

ACTÍ
VATE

privalia

Estás en: Escaparate > Roberto Verino, Victorio & Lucchino, Pertegaz > Cesta de la compra

Tu cesta caduca en 33:16 min. [¿Por qué?](#)

Datos de envío y pago **Confirmación**

Datos de envío

Selecciona un método de envío. Ten en cuenta el coste de envío para hacer tu pedido.

☒ **Dirección propia**
Te lo enviamos a casa o al trabajo desde el punto de recogida.

☐ **TRABAJO**
Calle Iñigo de Ioiola 12 Bajo A
20160 Lasarte-Oria (Guipúzcoa)

[+ Añadir dirección](#)

☐ **Punto de recogida Kiala** desde solo 4,95€. [¿Qué es?](#)
Recoge tu pedido en un establecimiento.

Tu Pedido

Verino, Victorio & Lucchino,

Fecha de entrega: 10/05/2012 - 17/05/2012

Producto: Camiseta "Moldez"
Talla: S - UNICO [Eliminar](#)

Cantidad: 1
Precio unidad: 43,95 € **43,95 €**

Subtotal	43,95 €
Gastos de envío	6,95 €
Cheque regalo	0,00 €
Importe total	50,90 €

**¿Seguro que quieres eliminar esta dirección?**
Cerrar **Aceptar**



¿La página se adecúa a los objetos mentales del usuario, su lógica de la información, su terminología y lenguaje?

¿La información se muestra en un orden lógico y natural?

Principios de Usabilidad



The screenshot shows the homepage of CAJA LABORAL EUSKADIKO KUTXA. The header includes the bank's logo, a BASKONIA basketball, language selection (Castellano, Euskera, English), and social media links. The main navigation bar has tabs for PARTICULARES, Jóvenes, Super 55, AUTÓNOMOS, and EMPRESAS. Below this is a secondary navigation bar with links like Inicio, Cuentas y Ahorro, Financiación, Fondos, Aplazapagos, Tarjetas, Seguros, Servicios, and Banca Online. The main content area features a large banner for "Cuenta PRO" with the text "La tranquilidad de contar con respaldo para tu negocio" and "con crédito disponible incorporado para ti". To the left of the banner is a login section titled "ACCESO A CLNET" with a warning message, input fields for "Usuario" and "Clave acceso", and buttons for "ACEPTAR" and "BORRAR". Below the login section are links for "Consigue tus claves", "Consejos de seguridad", and "Empresa: Acceso restringido". To the right of the banner is a sidebar titled "¿QUÉ NECESITAS?" with five items: "Información y asesoramiento para mi negocio", "Obtener financiación", "Gestionar mis cuentas sin ir a la sucursal", "Necesidades como particular", and "Poner en marcha mi negocio". At the bottom of the sidebar is a link "¿Qué más necesitas?".

CAJA LABORAL EUSKADIKO KUTXA

Castellano Euskera English

HUMANITY AT WORK

B f t YouTube RSS

PARTICULARES Jóvenes Super 55 AUTÓNOMOS EMPRESAS

Inicio Cuentas y Ahorro Financiación Fondos Aplazapagos Tarjetas Seguros Servicios Banca Online

ACCESO A CLNET

AVISO: Caja Laboral NUNCA le solicitará más de una clave por operación

Usuario ?

Clave acceso

ACEPTAR BORRAR

[Consigue tus claves](#)

[Consejos de seguridad](#)

[Empresa: Acceso restringido](#)

Cuenta PRO

La tranquilidad de contar con respaldo para tu negocio

con crédito disponible incorporado para ti

¿QUÉ NECESITAS?

- Información y asesoramiento para mi negocio
- Obtener financiación
- Gestionar mis cuentas sin ir a la sucursal
- Necesidades como particular
- Poner en marcha mi negocio

[¿Qué más necesitas?](#)

Principios de Usabilidad

ACTÍ
VATE

CONTACTA

Euskara

Català

English

BANCA CÍVICA

can* | CajaCanarias | Caja de Burgos | Cajasol

Buscar

PARTICULARES

EMPRESAS

CONÓCENOS

INVERSIÓN SOCIAL

ACCESO CLIENTES

BANCA ONLINE

Gestiona tus operaciones bancarias desde tu casa o tu trabajo con CivicaNet.

Aprovecha las ventajas de ser usuario online.

Acceso clientes

¡HAZTE CLIENTE!

Únete a Banca Cívica y descubre una Banca pionera: transparente y participativa.

Hazte cliente

INVERSORES

Información para inversores y accionistas

La casa de tus sueños existe a un CLIC

Te ayudamos a encontrarla

¿QUÉ NECESITAS?

Particulares

Ahorrar

- E-depósitos Plus
- Depósito Acierto Superinterés
- Cuenta Ahorro a la vista
- Fondos de inversión

Financiar

- Visa Cívica
- Préstamo Auto
- Préstamo Nómina
- Hipoteca Vivienda

Gestionar mi día a día

- Cívica Débito
- Visa Cívica
- Servicio Nómina
- CívicaNet



¿El sitio web permite al usuario interactuar con él de manera fácil y productiva?

Principios de Usabilidad

ACTÍ
VATE

The screenshot displays the Rastreator.com website, a platform for comparing car insurance. The header features the Rastreator.com logo with a cartoon dog and the tagline 'Tu Comparador de Seguros'. A 'Ver anuncio TV' button is in the top right. The main content area includes a testimonial from D. Carrasco, Madrid, stating a savings of 1,120 €. A vertical sidebar on the left is labeled 'EN LOS MEDIOS'. The central section prompts users to 'Empieza a ahorrar en tu seguro de coche' and lists four benefits: comparing prices, getting quotes in under 4 minutes, direct comparison and purchase, and no complications. A green speech bubble says '¡Ahorra ya!'. Below this is a red convertible car with the cartoon dog driver. To the right, a 'Selecciona la marca de tu coche' section shows logos for Audi, BMW, Citroën, Fiat, Ford, Nissan, Opel, Peugeot, Renault, SEAT, Volkswagen, and an 'OTRAS MARCAS' option. A large green button labeled 'COMPARA SEGUROS DE COCHE' is positioned below the car brand selection. At the bottom, a row of logos represents included insurers: ier, Clickseguros, Direct, Fenix Directo, Generali, Génesis, Internauto, Lagun Aro, and Mapfre. The footer contains navigation links: Contacto, Sobre Rastreator, Política de privacidad, Política anti-spam, Términos y condiciones, Sala de prensa, and Sitio seguro. A final note states that Rastreator.com helps find the best car insurance by comparing prices from various insurers.

Rastreator.com
Tu Comparador de Seguros

Ver anuncio TV

"Conseguí 1.120 € de ahorro en mi seguro de coche"
- D. Carrasco, Madrid

Empieza a **ahorrar** en tu **seguro de coche**

¡Ahorra ya!

- ✓ Compara precios de aseguradoras líderes
- ✓ Consigue distintos presupuestos en menos de 4 minutos
- ✓ Compara, ahorra y contrata la póliza directamente con la aseguradora
- ✓ Sin tramites ni complicaciones

Selecciona la marca de tu coche

Audi, BMW, Citroën, Fiat, Ford, Nissan, Opel, Peugeot, Renault, SEAT, Volkswagen, OTRAS MARCAS

COMPARA SEGUROS DE COCHE

Aseguradoras de coche incluidas en nuestro panel

ier, Clickseguros, Direct, Fenix Directo, Generali, Génesis, Internauto, Lagun Aro, Mapfre

Contacto | Sobre Rastreator | Política de privacidad | Política anti-spam | Términos y condiciones | Sala de prensa | Sitio seguro

Con Rastreator.com podrás encontrar el mejor seguro de coche que se adapte a tus necesidades. Con completar un sencillo formulario una sola vez te proporcionaremos precios de distintas aseguradoras. Rastreator.com es la mejor forma de encontrar tu seguro de coche online.

Ver y seleccionar mejor que recordar y escribir.

5º

¿Tiene el usuario control y libertad sobre la interfaz?

¿Se han evitado las acciones intrusivas que lo limiten?

Ejemplo:



The screenshot shows the Amazon BuyVIP checkout page. Two orange ovals highlight specific elements: the 'amazonbuyvip' logo in the top left and the breadcrumb navigation 'Información de la cuenta > Envío > **Pago** > Realizar pedido' in the top right. The main content area is titled 'PAGO' and contains a form for selecting a payment method. The form has four columns: 'Seleccione un tipo de tarjeta', 'Número de la tarjeta', 'Nombre del titular', and 'Fecha de expiración'. There are three rows of input fields. The first row is partially filled with 'Visa', an empty number field, 'Mikel Lekaroz', and '1'/'2014'. The second row is filled with 'Visa', '3020', 'Jose Miguel Lecaoz Fernandez', and '6'/'2014'. The third row is filled with 'MasterCard / 4B / Euro6000', '4124', 'Jose Miguel Lekaroz', and '6'/'2016'. Below the form is a section for applying a discount code, with a text input field and an 'APLICAR' button. At the bottom right is a 'CONTINUAR >' button with a note: 'Puedes revisar tu pedido antes del cargo en tu tarjeta.'

amazonbuyvip

Información de la cuenta > Envío > **Pago** > Realizar pedido

PAGO

Elegir una tarjeta de crédito o de débito:

Seleccione un tipo de tarjeta	Número de la tarjeta	Nombre del titular	Fecha de expiración
☐ Visa		Mikel Lekaroz	1 ▼ 2014 ▼
☒ Visa	3020	Jose Miguel Lecaoz Fernandez	6 ▼ 2014 ▼
☐ MasterCard / 4B / Euro6000	4124	Jose Miguel Lekaroz	6 ▼ 2016 ▼

Aplicar código de descuento

Por favor, introduce un único código por pedido.

Puedes revisar tu pedido antes del cargo en tu tarjeta.



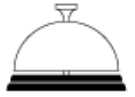
¿Se mantiene la consistencia en las diferentes páginas/secciones, etc. del sitio?

¿Se siguen los estándares "de facto": la estructuración páginas, buscador, logo, etc.?

flow

from Brand to Build

WHY > WHAT > WHOM > WHERE > WHO > HOW



94 402 00 22

Generamos
ESPACIOS comerciales **RENTABLES**



Analizamos el potencial
comercial de tu local



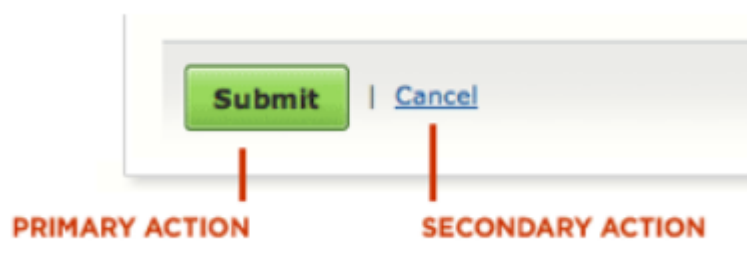
Contrastamos la coherencia
marca/espacio comercial



Estudiamos la viabilidad de
tu proyecto empresarial

7º

¿El sitio web trata de prevenir posibles errores?



Hacer más **relevante** la acción primaria para evitar que la gente se equivoque.

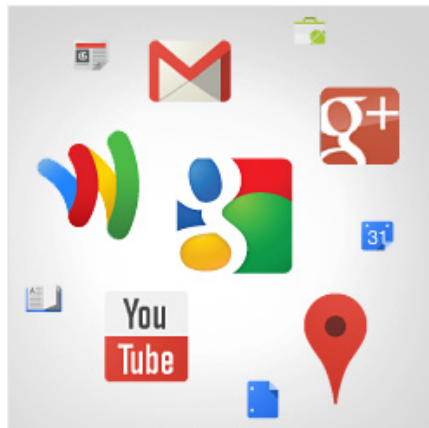
Otros ejemplos pueden ser:

Poner el **foco** automáticamente en el cajetín de búsqueda o los **auto-recomendadores**, que evitan también errores tipográficos en las búsquedas.

Principios de Usabilidad



Crea tu cuenta de Google



Tu cuenta de Google es mucho más que Gmail

Habla, chatea, comparte, almacena, organiza, colabora, descubre y crea. Utiliza los productos de Google, desde Gmail hasta Google+ o YouTube, y consulta tu historial de búsqueda con solo introducir tu nombre de usuario y contraseña. Tendrás copias disponibles de todos tus documentos.

Seguridad de la contraseña: Demasiado corta

Usa ocho caracteres como mínimo. No uses una contraseña de otro sitio ni un nombre demasiado común, como el nombre de tu mascota. ¿Por qué?

Tu información disponible

Con una cuenta de Google podrás acceder desde cualquier dispositivo a Gmail, tus documentos, tus fotos y mucho más.

Nombre

Nombre de usuario

Ya existe ese nombre de usuario. ¿Quieres volver a intentarlo?

Disponibles: bubalie076 virginiaaguirre927 aguirrevirginia949

Contraseña

Confirma tu contraseña

Fecha de nacimiento



¿La interfaz facilita y optimiza el acceso y la interacción de los usuarios con el sistema?

Flexibilidad y eficiencia de uso.

[f Inicia la sesión](#) [Inicio de sesión](#) [Mis reservas](#) [€ \(EUR\)](#) 

KAYAK

 U N A B Ú S Q U E D A Y H E C H O

Vuelos

[Hoteles](#)

[Coches](#)

[Vacaciones](#)

[Explore](#)

[Más](#)

☒ Ida y vuelta ☐ Sólo ida ☐ Múltiples trayectos

De [\(personalizado\)](#)

A [\(personalizado\)](#)

☐ Añadir aeropuertos cercanos

☐ Añadir aeropuertos cercanos

[Mis fechas son flexibles](#)

Salida

11/10/2011

mar 11 oct 2011

Cualquiera

Regreso

18/10/2011

mar 18 oct 2011

Cualquiera

1 pasajero

Turista

☐ Sólo vuelos directos

Busca en cientos de sitios de viajes a la vez.

Buscar

Fechas flexibles

Introduce un destino para ver el calendario flexible.

[Explora las mejores tarifas](#) encontradas por otros.



Nuestra [política de privacidad](#) y nuestros [términos y condiciones](#) han cambiado

[Quiénes somos](#) | [Publicidad](#) | [Privacidad](#) | [Escribenos](#) | [iPhone](#) | [Android](#) | [BlackBerry](#) | [f](#) [t](#) [in](#) [You Tube](#)

¿La página no requiere volver a escribir la información ya solicitada en páginas anteriores?



¿El sitio ofrece información y un diseño minimalista?

¿Texto organizado, conciso, fuentes legibles?

Principios de Usabilidad



ZARA

IDENTIFÍCATE | GUÍA DE COMPRA

CESTA DE COMPRA (0)

ÚLTIMA SEMANA

MUJER

COLECCIÓN

- Abrigos
- Colección
- Trf
- Chaquetas
- Vestidos
- Faldas
- Pantalones
- Jeans
- Punto
- Camisas
- Camisetas
- Zapatos
- Bolsos
- Accesorios
- Studio
- *Special Prices*

TRF

HOMBRE

NIÑOS

CAMPAÑA

LOOKBOOK

PEOPLE!

EVENTOS

FW11FILMS

TIENDAS

NEWSLETTER

PRENSA

EMPRESA

CONTACTO

Buscar...

MUJER / COLECCIÓN / ABRIGOS / COLECCIÓN

3 artículos

CARACTERÍSTICAS ▼ COLOR ▼ TALLA ▼ PRECIO ▼

PÁGINA 1 DE 1 | VER TODOS | ◀ ▶



ABRIGO CORTES ESPALDA
99,95 EUR



ABRIGO CREMALLERA
89,95 EUR



ABRIGO CORTO SOLAPA
79,95 EUR
+ Colores

MUJER / COLECCIÓN / ABRIGOS / COLECCIÓN, 3 ARTÍCULOS

PÁGINA 1 DE 1 | VER TODOS | ◀ ▶

GUÍA DE COMPRA

CÓMO COMPRAR
INFORMACIÓN GENERAL
PAGO
ENVÍO
DEVOLUCIONES
CAMBIOS

SÍGUENOS

NEWSLETTER
FACEBOOK
YOUTUBE
FLICKR
WEB MOBILE
MI CUENTA

POLÍTICAS

POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL
TRATO A LOS ANIMALES
POLÍTICA DE PRIVACIDAD
CONDICIONES DE COMPRA

EMPRESA

QUIÉNES SOMOS
OFICINAS
TIENDAS
TRABAJA CON NOSOTROS
CONTACTO

ESPAÑA | ISLAS CANARIAS

ESPAÑOL | ENGLISH | EUSKARA | GALEGO | CATALÀ

© 2010 ZARA, all rights reserved

¿Las fuentes usan colores con suficiente contraste con el fondo?



Resolucionario

Nuevo iPad



10°

¿Los mensajes de error ayudan a los usuarios a reconocer, diagnosticar y solucionar errores?

[HOW WE MEASURE](#) [KLOUT FOR BUSINESS](#) [KLOUT FOR DEVELOPERS](#) [OUR BLOG](#) [CONTACT US](#)

 **KLOUT** *the Standard for Influence*

[sign up](#) | [sign in](#)

A photograph of a beagle puppy lying down, looking towards the camera.

Sorry...

It looks like we don't have data for this profile.
Thanks for your patience as we work to improve Klout!

If this is your profile, send us a note and we'll look into it for you.

Username:

Email:

Comments:

[Blog](#) [Developers](#) [About](#) [Press](#) [Contact](#) [Careers](#) [Terms](#) [Privacy](#)



1 Alianza IK4

2 Miembros

3 Proyectos

4 Mapa de especialización

5 Actualidad

6 Bolsa de trabajo

7 Enlaces

8 Área privada

[Inicio](#) > Área privada

Área privada

Este es un espacio pensado para socios de IK4. Para acceder necesita ser un usuario registrado. Si no lo es, [dese de alta](#).



NO se ha podido enviar el formulario. Las causas son:

El campo "Correo electrónico" está vacío.

El formato del campo "Correo electrónico" no es correcto.

Lo sentimos, la "Clave" introducida no es correcta.

Email:

Clave:

ENVIAR

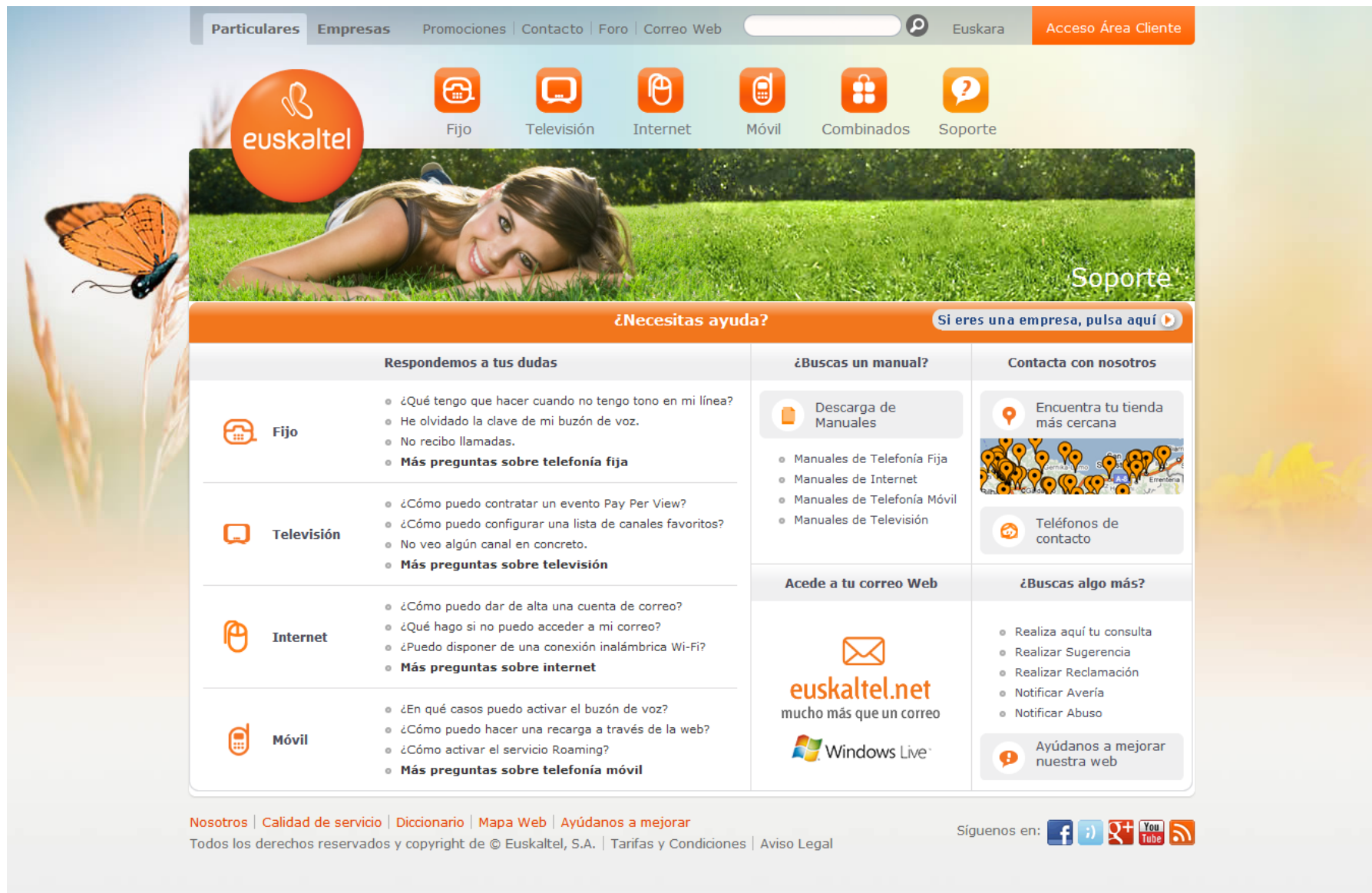
¿Olvidó su clave? Póngase en contacto con nosotros a través de nuestra dirección de correo electrónico info@ik4.es

11º

¿En caso de que sea necesario, se ofrece una sección de ayuda y documentación orientada a la resolución de problemas del usuario?

Principios de Usabilidad

ACTÍ
VATE



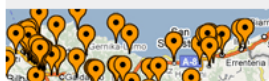
The screenshot displays the Euskaltel website interface. At the top, a navigation bar includes links for 'Particulares', 'Empresas', 'Promociones', 'Contacto', 'Foro', 'Correo Web', a search bar, 'Euskara', and 'Acceso Área Cliente'. Below this is a row of service icons: 'Fijo', 'Televisión', 'Internet', 'Móvil', 'Combinados', and 'Soporte'. The main banner features a woman lying in a grassy field with the word 'Soporte' in the bottom right corner. A large orange circle with the Euskaltel logo is on the left. Below the banner is a section titled '¿Necesitas ayuda?' with a link 'Si eres una empresa, pulsa aquí'. This section is divided into three columns: 'Respondemos a tus dudas' (with links for Fijo, Televisión, Internet, and Móvil), '¿Buscas un manual?' (with a 'Descarga de Manuales' link and a list of manual categories), and 'Contacta con nosotros' (with a map to find the nearest store and contact phone numbers). Below these is another row with 'Accede a tu correo Web' (featuring 'euskaltel.net' and 'Windows Live') and '¿Buscas algo más?' (with links for consultation, suggestions, complaints, and abuse reporting). The footer contains social media links, a copyright notice for Euskaltel, S.A., and a legal notice.

Particulares Empresas Promociones Contacto Foro Correo Web Euskara Acceso Área Cliente

euskaltel Fijo Televisión Internet Móvil Combinados Soporte

Soporte

¿Necesitas ayuda? Si eres una empresa, pulsa aquí

Respondemos a tus dudas		¿Buscas un manual?	Contacta con nosotros
 Fijo	¿Qué tengo que hacer cuando no tengo tono en mi línea? - He olvidado la clave de mi buzón de voz. - No recibo llamadas. Más preguntas sobre telefonía fija	 Descarga de Manuales - Manuales de Telefonía Fija - Manuales de Internet - Manuales de Telefonía Móvil - Manuales de Televisión	 Encuentra tu tienda más cercana   Teléfonos de contacto
 Televisión	¿Cómo puedo contratar un evento Pay Per View? ¿Cómo puedo configurar una lista de canales favoritos? - No veo algún canal en concreto. Más preguntas sobre televisión	Accede a tu correo Web  euskaltel.net mucho más que un correo  Windows Live	¿Buscas algo más? - Realiza aquí tu consulta - Realizar Sugerencia - Realizar Reclamación - Notificar Avería - Notificar Abuso  Ayúdanos a mejorar nuestra web
 Internet	¿Cómo puedo dar de alta una cuenta de correo? ¿Qué hago si no puedo acceder a mi correo? ¿Puedo disponer de una conexión inalámbrica Wi-Fi? Más preguntas sobre internet		
 Móvil	¿En qué casos puedo activar el buzón de voz? ¿Cómo puedo hacer una recarga a través de la web? ¿Cómo activar el servicio Roaming? Más preguntas sobre telefonía móvil		

Nosotros | Calidad de servicio | Diccionario | Mapa Web | Ayúdanos a mejorar
Todos los derechos reservados y copyright de © Euskaltel, S.A. | Tarifas y Condiciones | Aviso Legal

Síguenos en:     

8 Beneficios de aplicar técnicas de UX y Usabilidad

Beneficios de aplicar técnicas de UX y Usabilidad



- **Refuerzo de la imagen de marca:** mejoras en la percepción del usuario (producto y proveedor).
- **Incremento de las ventas** en sitios de comercio electrónico: reducción de la **tasa de abandonos** en carritos de la compra.
- **Fidelización de clientes:** aumento de la tasa de conversión de visitantes a clientes.
- **Reducción de costes de desarrollo:** detección de los posibles problemas en fases tempranas.

Beneficios de aplicar técnicas de UX y Usabilidad



- **Reducción de costes** en servicios de soporte/atención al cliente:
- problemas → - consultas.
- **Aumento de las tasas de conversión** (procesos finalizados):
registros, formularios, compras online, etc.
- **Reducción de los costes de aprendizaje y formación:** curvas de aprendizaje + controladas.
- **Optimización** de procesos laborales en intranets: reducción de tiempos de ejecución de tareas → aumento de la productividad.

9 Bibliografía y recursos web

Bibliografía

- KRUG, STEVE (2006): *No me hagas pensar: una aproximación a la usabilidad web*. Prentice-Hall.
- NIELSEN, JAKOB; Loranger, Hoa (2006): *Usabilidad. Prioridad en el diseño web*. Anaya Multimedia.

Recursos web

- [Usability 101. Introduction to usability.](#)
- [NNGroup.](#)
- [Usability Geek.](#)

iGracias!



Una iniciativa de



AVISO IMPORTANTE

Este documento, su texto y gráficos e imágenes, puede ser utilizado bajo una licencia **Creative Commons** de tipo **Atribución, No-Comercial**. En caso de utilizarse este material o de la creación de un derivado, la atribución se debe respetar citando la fuente como "Actívate, Google España 2014" y expresamente, si es posible, mediante un enlace activo a <http://google.es/activate>. Revisado, marzo 2014.