

Los 3 niveles de comprensión e interacción con un sitio Web

Miro. Leo. Luego Pienso.

Por Daniel Mordecki

La interacción con las páginas y sitios Web se desarrolla en 3 niveles simultáneos que se complementan. Comprender cada uno de ellos y su funcionamiento conjunto es vital para crear sitios fáciles de comprender y usar
2 de noviembre de 2006

Tres niveles complementarios

Para crear páginas y sitios Web fáciles de comprender y usar es importante pasar al otro lado del mostrador y entender cómo los visitantes de esos sitios interactúan con ellos. De alguna manera, maximizar la facilidad de uso es sinónimo de optimizar el sitio para que las estrategias de interacción de los visitantes funcionen lo mejor posible.

La interacción de los visitantes con un sitio Web se maneja en tres niveles: mirar, leer y pensar. Cada uno de ellos requiere un nivel de atención particular, un esfuerzo consciente particular y retorna al visitante un nivel de resultados particular. La interacción con un sitio Web se desarrolla simultáneamente en los tres niveles, éstos se combinan e interactúan permanentemente entre sí y el visitante obtiene su experiencia como un todo, sin necesidad de tener conciencia alguna sobre qué nivel fue el que le aportó qué dato.

maximizar la facilidad de uso es sinónimo de optimizar el sitio para que las estrategias de interacción de los visitantes funcionen lo mejor posible

Miro y entiendo

El nivel más básico de interacción es el que podemos llamar "Miro y entiendo". Se trata de un nivel de interacción semiconsciente o inconsciente, donde el visitante requiere de esfuerzo casi nulo para hacerse de información y conocimiento.

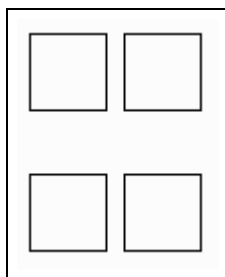


Figura 1

Cuando un visitante se enfrenta a un sitio Web, lo hace con un bagaje de experiencias y aprendizajes previamente adquiridos que intentará utilizar para reconocer patrones, relaciones causa-efecto y en general todo aquello que le ayude a generar un contexto que le permita manejarse de forma óptima dentro del sitio. En este bagaje de experiencias tiene una particularísima importancia la experiencia previa de navegación en la Web.

Los patrones a reconocer son en general tan sencillos como poderosa es su influencia en nuestra comprensión. La Figura 1 muestra uno de los más primitivos y elementales, pero a la vez más útiles: la agrupación visual. A pesar de que los cuadrados no tienen contenido alguno, es obvio y natural que los dos de arriba y los dos de abajo tienen alguna relación entre sí más fuerte que la que tienen los de la izquierda o los de la derecha. ¡Y no hay que pensar para darse cuenta!

Si el diseño tuvo en cuenta el nivel "Miro y entiendo" entonces la agrupación visual, los efectos cromáticos, los espacios, la ubicación, los tamaños, entre otros elementos, permiten al visitante comprender múltiples aspectos de la página que ve sin esfuerzo alguno y de forma prácticamente inmediata, aumentando enormemente la facilidad de uso.

La intuición

Es dentro del nivel miro y entiendo que debe ser tomada en cuenta la intuición. A diferencia de la creencia popular de que la intuición es una especie de sexto sentido con el que se nace, la intuición no es más que una serie de patrones simples y elementales con los que el individuo ha interactuado una cantidad suficiente de veces como para que su reconocimiento e interpretación sea semiconsciente o inconsciente.

La respiración es una actividad cuyo control puede ser consciente o inconsciente. Habitualmente prestamos poca o nula atención a la respiración, a pesar de lo cual respiramos sin inconvenientes. Cuando es necesario podemos controlar la respiración de modo de realizar la actividad de alguna forma particular, como por ejemplo cuando el médico nos indica "Respire hondo...". Las actividades de reconocimiento de patrones que componen la intuición funcionan exactamente igual, con la diferencia de que no son innatas sino aprendidas. Cuando voy andando en bicicleta, no tengo que pensar ni en pedalear, ni en balancear el cuerpo y mover la dirección para mantener el equilibrio. Cuando quiero puedo pasar estas actividades al terreno de lo consciente y realizarlas de alguna forma particular, como por ejemplo cuando me enfrento a una pendiente de gran ángulo. El funcionamiento se torna tan natural que tendemos a pensar que nacimos con él, pero no por ello deja de ser aprendido.

La consecuencia práctica de la intuición para el diseño es que quien quiera aprovecharla, debe buscar los patrones que los individuos han aprendido a lo largo de su vida y reproducirlos, dejando la mayor cantidad de pistas posibles de este hecho. En la Web, esto se traduce en el respeto de los estándares tanto explícitos como de facto. Este mecanismo reproduce y refuerza aún más los patrones.

El funcionamiento se torna tan natural que tendemos a pensar que nacimos con él, pero no por ello deja de ser aprendido.

Veamos un ejemplo sencillo: el título de un artículo, una nota o una página Web es grande y está arriba, de izquierda a derecha o

eventualmente centrado. Ese patrón ha sido visto por todos los humanos lectores miles y miles de veces, y su reconocimiento es instantáneo a pesar de que no nacieron con él. Cuando un visitante llega a una página cualquiera de un sitio Web desde un buscador, lo primero que hace es tratar de buscar pistas que le indiquen si acertó en su selección en la lista de resultados del buscador y el título de la página es la preferida. Si en la parte superior de la página hay un texto prominente: ¡es el título! Es una relación intuitiva, de tipo miro y entiendo. De lo contrario, el visitante tendrá que pasar a otros niveles de interacción para detectar cuál es el título de la página, en caso de que realmente tenga un título.

la intuición no es más que una serie de patrones simples y elementales con los que el individuo ha interactuado una cantidad suficiente de veces como para que su reconocimiento e interpretación sea semiconsciente o inconsciente

Leo y entiendo

Leo y entiendo constituye el nivel siguiente de interacción, después de miro y entiendo. Se trata de un nivel más potente, pero que requiere más esfuerzo.

Tal como su nombre lo indica, este modo de interacción requiere que el visitante del sitio lea el contenido de las etiquetas o textos. La particularidad está en el hecho de que no necesita nada más que el texto que se lee para comprender cabalmente el sentido del mismo. No necesita conocer a la empresa, ni la Home Page, ni las especificaciones de un producto: leo y entiendo es lo que podríamos llamar lectura autoexplicativa. Mientras que un link como [Catálogo de Productos](#) cae sin duda dentro de la categoría leo y entiendo, un link como [Soporte](#) cae en general fuera de ésta, dado que tengo que tener en mi poder más información para saber si se trata de soporte para los productos o de soporte para el uso del sitio en el que estoy navegando, por ejemplo.

El nivel leo y entiendo no es absoluto, sino que depende del contexto en el que me encuentro y del background de los visitantes de mi sitio.

El nivel leo y entiendo no es absoluto, sino que depende del contexto en el que me encuentro y del background de los visitantes de mi sitio. Sin embargo es un error muy frecuente asumir que los visitantes tienen más conocimientos o background que los que realmente tienen, en particular con respecto al propio sitio. El paso del tiempo, la llegada al sitio desde un buscador, el desconocimiento total y absoluto de la empresa que publica el sitio hacen que los visitantes se sientan como un latino que llegó hace una hora a China y tiene que pedir comida en un restorán de un suburbio de Pekín: apenas unas raras pistas le permiten distinguir las carnes de los vegetales y lo que se mueve de lo que está quieto, pero los nombres, los olores y los colores no le dicen nada.

Pienso y entiendo

El nivel superior, y al que acudimos para entender cualquier problema que esté a nuestro alcance es el de pienso y entiendo: ya sea para recordar algo leído anteriormente o para hacer referencia a conocimientos adquiridos en otro medio. Si estoy dentro del público objetivo, se supone que cualquier contenido publicado por un sitio es para mí comprensible en el nivel pienso y entiendo.

El nivel superior, y al que acudimos para entender cualquier problema que esté a nuestro alcance es el de pienso y entiendo

Pienso y entiendo es el mecanismo omnipotente de la interacción, es quien puede resolver cualquier problema y transmitir cualquier contenido o concepto. Pero lo hace a un costo elevado desde el punto de vista del visitante: tiene que hacer un gran esfuerzo. La práctica y los test muestran que este esfuerzo para aplicar razonamiento a la digestión de los contenidos que le presentamos es tan considerable que si el premio no es significativo, los visitantes se sentirán fuertemente defraudados.

Estructura y contenido

La Web tiene la particularidad de que los textos e imágenes que presenta son a la vez estructura y contenido. Esto no pasa en un libro: la estructura es el papel, la encuadernación y la tinta, el contenido es el texto en sí mismo. Se navega un libro cambiando las páginas, poniendo un marcador, revisando si la página que estoy leyendo esta cerca del principio o del final. En la Web, la estructura y por ende la navegación esta mezclada con el contenido: un título es a la vez un link y una opción en la lista de resultados del buscador. Un botón es una etiqueta para una categoría y un "hot spot" clickeable.

Para construir sitios fáciles de usar y entender se debe tener en cuenta esta particularidad y aplicar de forma sistemática los tres niveles de interacción, siguiendo estas pautas:

Cuanto más cerca de miro y entiendo, más fácil de usar

El cerebro es una sofisticada herramienta de reconocimiento de patrones y por ello se desempeña en esta tarea con destreza y eficiencia. Cuanto más cerca de miro y entiendo y más lejos de pienso y entiendo está un contenido más fácil será su comprensión.

Hay que tener mucho cuidado con las falsas apariencias. La mayoría de las veces un icono en un botón aparentemente pertenece al nivel de miro y entiendo, pero en realidad pertenece al ignoto nivel de pienso, pienso, pienso y sigo sin entender.

Miro y entiendo es aplicable a los elementos más básicos de estructura visual, el agrupamiento, el orden lógico. Así como utilizarlo correctamente trae pingües beneficios, forzarlo más allá de sus posibilidades trae notorios inconvenientes

La estructura y la navegación no deben pasar de leo y entiendo

Los objetivos de los visitantes no son en ningún caso conocer la estructura de un sitio o su jerarquía de categorías. Sus objetivos siempre tienen que ver con el verdadero contenido del sitio, lo que habitualmente se llama el dominio de la tarea. Navegar en el sitio, comprender su estructura, su amplitud, su profundidad son tareas ajenas al dominio de la tarea y por tanto deben requerir el mínimo de esfuerzo. Es por ello que no deberían alcanzar el nivel pienso y entiendo.

Los objetivos de los visitantes no son en ningún caso conocer la estructura de un sitio o su jerarquía de categorías. Sus objetivos siempre tienen que ver con el verdadero contenido del sitio

Un ejemplo típico de exceso en los requerimientos de comprensión es la utilización de códigos de colores para indicar la pertenencia a secciones. Los test con usuarios muestran que ni siquiera usuarios habituales de un sitio son capaces de

entender y utilizar estos códigos, que son percibidos como mera decoración. Los visitantes no se detienen a pensar el tiempo suficiente como para hacer un uso racional de los códigos de colores, y su efecto es el contrario al esperado, ya que producen links de todos colores o títulos en amarillo sobre fondo blanco.

La Web tiene la particularidad de que los textos e imágenes que presenta son a la vez estructura y contenido. Esto no pasa en un libro

Manejar cuidadosamente la interacción entre los niveles

El resultado óptimo se obtiene cuando los tres niveles interactúan de forma adecuada. Ninguno de los tres por separado es suficiente para construir un sitio fácil de entender y usar. Cada uno de ellos tiene sus virtudes y sus dificultades, y la receta es el equilibrio.

Por ejemplo, cuando construimos una página con una lista de vínculos a seleccionar, como una lista de productos, el nivel ve y entiendo debe garantizar que la agrupación, el orden, el tamaño de la tipografía, las sangrías permiten entender qué producto se emparenta con cuál otro, qué es una categoría, sin necesidad de leer el contenido. El nivel leo y entiendo debe garantizar que cada texto de la lista sea comprensible por si mismo, sin leer el resto de la lista, sin necesidad de recurrir a información adicional. El nivel pienso y entiendo permite que una lista de productos hable de la empresa, de las tecnologías que soporta, de la variedad de su oferta, consigue transmitir ideas y conceptos más allá de lo que estrictamente se plasma en el papel.

<p>Antes:</p> <p>Nuestros Productos:</p> <p>Impresoras Chorro de Tinta Matriz de Puntos Láser Cartuchos Cargas Láser Drivers Mantenimiento Repuestos</p>	<p>Después</p> <p>Nuestros Productos</p> <p>Impresión:</p> <ul style="list-style-type: none">• Impresoras de chorro de tinta• Impresoras de matriz de puntos• Impresoras Laser <p>Suministros</p> <ul style="list-style-type: none">• Cartuchos para chorro de tinta• Cargas para impresora láser• Drivers y actualizaciones de software <p>Servicio Técnico</p> <ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento en nuestro taller y en el lugar• Repuestos
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

De ahora en adelante, cada vez que se enfrente a la tarea de crear contenido para una página, pregúntese ante cada objeto creado a qué nivel corresponde y si es necesario reescriba los contenidos de modo que la estructura y la interacción no exijan llegar al nivel de pienso y entiendo, dejando este nivel para uso exclusivo de sus contenidos clave.