

## Webcuento

Nov 05

### Entrevista a Olga Carreras sobre la usabilidad web

Escrito por: Javier Alvear

Categorías: [Entrevista](#), [Usabilidad](#)



**Olga Carreras**, es la responsable del blog “[Usable y accesible](#)”. Considero que es la persona idónea para hablar sobre usabilidad y la importancia que tiene en los desarrollos web. Por suerte nos ha respondido a una serie de preguntas que espero que aclaren algunos interrogantes actuales sobre el tema.

De antemano quiero agradecer a Olga el tiempo empleado en esta entrevista y la enorme ayuda que ofrece a la comunidad de desarrolladores.

#### **A continuación la entrevista.**

**Nombre:** Olga Carreras

**Experta en:** Usabilidad y accesibilidad

**Blog:** [Usable y accesible](#)

**Email:** [carreras.olga@gmail.com](mailto:carreras.olga@gmail.com)

Hola Olga, la primera pregunta es referente a tu acercamiento al desarrollo web después de cursar Filología Hispánica. ¿Qué te ha llevado a convertirte en experta en usabilidad?

El “culpable” en realidad es mi marido, ingeniero informático, que me aconsejó al terminar la carrera ampliar mis conocimientos de informática, y para ello me propuso un máster que tenía el rimbombante nombre de Máster en Dirección Técnica en Sistemas Multimedia y Diseño Asistido por Ordenador ... simplemente no se me volvió a pasar por la cabeza dedicarme a la filología (aunque ésta me ha sido a menudo de mucha utilidad) gracias en parte al excelente profesor que tuvimos, quien consiguió contagiarme su entusiasmo.

Curiosamente en aquel curso no aprendí nada de usabilidad, ni accesibilidad y muy poco de desarrollo web. Desde entonces hasta ahora me separan muchos años de experiencia, muchas horas de autoformación, muchos proyectos, muchos compañeros, muchas meteduras de pata y muchos éxitos, la suma de todo ello me ha llevado hasta donde estoy, o al menos a saber lo que sé.

La relación entre accesibilidad y usabilidad puede confundir a la gente, ¿podrías aclarar este punto?

Me encuentro muy a menudo con gente que utiliza ambos términos pero no los utiliza con propiedad, los confunde o, peor aún, cae en simplificaciones tales como “la accesibilidad es que los usuarios ciegos puedan acceder a una web” o “la usabilidad es Jacob Nielsen y cumplir una serie de reglas como que los enlaces de una web estén subrayados”.

Usabilidad y accesibilidad no son sinónimos pero sin duda están estrechamente relacionados, una web accesible es mucho más usable y una web usable es mucho más accesible. De hecho, es imposible asegurar la accesibilidad de una web sin asegurar su usabilidad y viceversa.

La **usabilidad** se refiere a la facilidad de uso de una aplicación, pero teniendo en cuenta que una aplicación nunca es intrínsecamente usable, sino que “sólo tendrá la capacidad de ser usada en un contexto particular y por usuarios particulares” (Bevan, 1994). La usabilidad supone por tanto toda una metodología de trabajo que permita realizar aplicaciones que resuelvan las necesidades de los usuarios.

La **accesibilidad** web hace referencia a la capacidad de acceso a un sitio web por todo tipo de usuarios, independientemente de sus discapacidades o su contexto de navegación, de modo que los usuarios serán capaces de percibir, entender, navegar e interactuar con dicho sitio.

Estas discapacidades pueden ser desde luego la ceguera total, pero también muchas otras: vista cansada, daltonismo, que se te olviden las gafas en casa, que te rompas un brazo, etc. En cuanto a los contextos de navegación, la accesibilidad va a permitir que tu aplicación sea accesible desde una PDA, desde la televisión, desde un kiosco de información, con una conexión lenta, sin ratón, etc.

Por tanto, **la accesibilidad favorece a todos los usuarios**, permitiendo que una aplicación sea más sencilla de usar, de igual manera que una aplicación fácil de usar la hace más accesible para todo tipo de usuarios.

¿Podrías definir qué es la usabilidad y qué ventajas aporta a un desarrollo web?

Como indicaba en la pregunta anterior, **las ventajas que para el usuario** supone la facilidad de uso de una aplicación son evidentes, puesto que al mejorar su capacidad de ser comprendida, aprendida y usada, el usuario gana en efectividad, eficiencia y satisfacción, y por tanto la aplicación resulta para él mucho más atractiva.

Pero las ventajas no son sólo para el usuario sino **también para el cliente**, algo que hay que destacar siempre para “vender” la necesidad de la usabilidad en el desarrollo de cualquier aplicación:

- - Reducción de los costes de aprendizaje.
- - Disminución de los costes de asistencia y ayuda al usuario.
- - Optimización de los costes de diseño, rediseño y mantenimiento de los sitios.
- - Aumento de la tasa de conversión de visitantes a clientes del sitio web.
- - Mejora la imagen y el prestigio del sitio web.
- - Mejora la calidad de vida de los usuarios del sitio, ya que reduce su estrés, incrementa la satisfacción y la productividad.
- - Reducción y optimización general de los costes de producción.
- - Aumento en la productividad de los sitios web de comercio electrónico.
- - Mayor rapidez en la realización de tareas y reduce las pérdidas de tiempo.
- - etc.

Algunas agencias tienen un departamento exclusivo de usabilidad o subcontratan estas tareas, pero en otras no muy grandes creo que se pierde esta labor. ¿Deberían dedicar recursos para la usabilidad todas las empresas? ¿Cómo pueden hacer frente las empresas pequeñas a este problema si disponen de un número reducido de trabajadores?

Yo soy responsable del Departamento de Creatividad, Usabilidad y Accesibilidad de mi empresa, una empresa grande, pero mi departamento es bastante pequeño. Creo que la clave es tener profesionales versátiles y experimentados.

Cualquier empresa puede tener un departamento de usabilidad, pequeño pero altamente cualificado, sólo hace falta que la empresa sea consciente de esta necesidad, que tenga un buen plan de formación y por supuesto contar con profesionales de un perfil adecuado.

¿Qué es más frecuente, encontrar diseños orientados al usuario o al cliente?

Desgraciadamente es mucho más habitual que un diseño esté orientado al cliente, puesto que el cliente suele tener muchas exigencias en este aspecto: suele querer un portal similar al de fulanito, quiere determinados apartados con determinados nombres, que los contenidos en la home sean tal y cual, incluso te redacta los textos o te dice qué literales quiere.

Pero también hay que tener en cuenta que **el cliente no tiene porque tener ningún conocimiento de usabilidad**, ni siquiera tiene que saber qué es eso de la usabilidad. Es por tanto responsabilidad del equipo de diseño aconsejar adecuadamente al cliente. Resulta fácil caer en una postura cómoda de dar al cliente lo que pide, pero las consecuencias de ésta actitud, que suele ser la creación de un portal que fracasa estrepitosamente, será nuestra responsabilidad.

Nuestro objetivo debe ser conseguir un resultado que aúne los objetivos de negocio del cliente y resuelva las necesidades de los usuarios.

Todo el mundo habla de revolución en Internet, y se apunta como un siguiente paso el conseguir una web semántica. ¿Qué consecuencia tendría esto para el usuario?

La web 3.0, si llega a materializarse, será efectivamente una revolución.

Hay dos ejemplos clásicos que ilustran lo que supondría para el usuario:

1. Un usuario podrá realizar una consulta del tipo “busco un lugar para pasar las vacaciones con mi mujer y mis dos hijos de 5 y 2 años, que sea cálido y con un presupuesto máximo de 2000 euros”, y esta búsqueda nos devolverá un paquete de vacaciones como los que vende una agencia de viajes... esto supone una ahorro de tiempo inmenso para el usuario.
2. Como dijo Berners-Lee: “un portal que anuncie una conferencia incorporaría también una cantidad de información relacionada. Un usuario podría pulsar un vínculo y transferir inmediatamente la hora y la fecha de la conferencia a su

calendario electrónico. La ubicación (dirección, latitud, longitud, hasta quizás la altura) podría ser enviada a su equipo GPS y los nombres y biografías de los otros invitados podría mandarse a un listado de mensajes instantáneo”. Las posibilidades que se abren son inmensas y el gran beneficiario es sin duda el usuario.

He leído en tu blog un artículo sobre [la usabilidad como metodología para el desarrollo de aplicación](#). ¿Consideras que esta metodología sólo encaja en proyectos de gran envergadura o es aplicable a desarrollos reducidos?

Cualquier aplicación web, sea pequeña o grande, va a ser utilizada por usuarios, y por tanto no hay excusas para no seguir esta metodología ya que las consecuencias de no hacerlo serán las mismas en todo tipo de proyectos.

Pero también hay que ser realistas, en un proyecto pequeño el presupuesto es pequeño y por tanto los recursos se adaptarán a dicho presupuesto, pero esto no significa que no se pueda seguir la metodología.

Por último, me gustaría conocer tu impresión sobre la implicación actual de España en temas de usabilidad y qué deberíamos esperar cara al futuro.

España, a nivel institucional, está muy involucrada en la accesibilidad. En la actualidad tenemos la Ley 34/2002 que obliga a las aplicaciones web de la Administración Pública a cumplir con los [requisitos de accesibilidad W3C-WAI](#), pero pronto esta obligación se extenderá a las entidades bancarias, agencias de viaje, empresas de transporte, compañías de telecomunicaciones, etc. gracias a la **Ley de Medidas de Impulso de la Sociedad de la información**, ley que en la actualidad se encuentra en proceso de aprobación.

Además, desde las instituciones, se colabora y financia muchas iniciativas relacionadas con la accesibilidad, por ejemplo tenemos el Centro de Referencia en Accesibilidad y Estándares Web del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO), promovido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, los premios TAW a la accesibilidad, en los que colabora el Gobierno del Principado de Asturias y el Ministerio de de Industria, Turismo y Comercio, etc.

Sin embargo, **no se puede decir lo mismo referente a la usabilidad**. En este sentido sería muy interesante que a nivel institucional se llevara a cabo una iniciativa como la del gobierno de EEUU, el cual tiene una [metodología de usabilidad](#) que ha de aplicarse a todos los proyectos de la Administración Pública, de este modo se asegura que su diseño está centrado en el usuario.

Muchas veces se ve la palabra “usabilidad” en los pliegos, pero con unas referencias tan vagas como “deberá cumplir los criterios de usabilidad necesarios para ofrecer un servicio usable”. La imposición de una metodología detallada a seguir permitiría que los portales y aplicaciones de la Administración Pública por fin estuvieran centrados en el usuario.

Esto es lo que me gustaría y debería esperar en el futuro, pero no creo que sea lo que el futuro inmediato nos depara si no trabajamos para conseguirlo, difundiendo entre todos la importancia de la usabilidad y el diseño centrado en el usuario.

La entrada fue creada el 5 de Noviembre de 2007 a las 08:00h en la categoría [Entrevista, Usabilidad](#). Puedes seguir los comentarios a través del [RSS de esta entrada](#). También puedes [comentar la entrada](#), o [utilizar un trackback](#) desde tu propio sitio.

## 7 Comentarios para “Entrevista a Olga Carreras sobre la usabilidad web”

1. [FeLiPe RM](#) Dice:  
[5 de Noviembre de 2007 a las 17:57h](#)

Simplemente, me ha encantado la entrevista.

Muy buenas preguntas y muy buenas respuestas.

Muchas gracias por entrevistarla.

Un saludo ;-)

2. [Javier Alvear](#) Dice:  
[5 de Noviembre de 2007 a las 22:47h](#)

FeLiPe RM, un saludo. Me alegra que te resulte interesante la entrevista.

De paso invito a participar a través de los comentarios a todo aquel que quiera aportar algo, y en el caso de que tengáis consultas, trasladaré a Olga lo que se hable en el blog por si lo pudiese contestar.

3. [Esteban](#) Dice:  
[5 de Noviembre de 2007 a las 23:09h](#)

Javier, muy buena la entrevista.

Como he tenido la oportunidad de decirte, espero que no sea la última e incluso de temas muy diversos relacionados con el

desarrollo web.

Adelante !!

4. [Javier Alvear](#) Dice:  
[5 de Noviembre de 2007 a las 23:50h](#)

Hola Esteban. Lo cierto es que contar con gente como Olga es un privilegio, y por suerte la comunidad de desarrolladores está muy abierta a realizar colaboraciones de este tipo. Así que efectivamente, en no mucho tiempo espero incluir otras entrevistas que ayuden a comprender diversos aspectos del desarrollo web, campañas, etc.

5. [Iván](#) Dice:  
[6 de Noviembre de 2007 a las 02:41h](#)

Interesantísima la entrevista y la web de Olga, que recomiendo abiertamente.

Hay un par de puntos en los que difiero un poco con la opinión de Olga, con la que , en general, estoy de acuerdo.

El primero es unir, como algo intrínsecamente ligado, el hecho de optimizar costes de diseño, rediseño y mantenimiento de los sitios con la usabilidad web.

Creo que el hecho de que la interfaz de un sitio o herramienta sea usable nada tiene que ver con la forma en la que está construida.

Por otra parte, dudo un poco del concepto de usabilidad como contexto en ciertos puntos.

Siempre se suele poner el ejemplo de una web vista en una PDA o incluso en un teléfono.

Mi duda es que, desde mi punto de vista, sitios creados para ver en determinado contexto no son necesariamente buenos o incluso efectivos para otro, requiriendo un nuevo desarrollo.

Es más, ciertos contextos requerirían, en cierto modo, la creación de contenidos especiales para ellos.

Como ejemplo. Creo que si creamos un diario online, probablemente seríamos capaces de leer los titulares en el teléfono. Los leeríamos de manera cómoda si no son excesivamente largos. Lógicamente, por muy escaso que sea el texto que redactamos para la web, sería excesivo para leerlo en ese tipo de dispositivos e incluso en una PDA.

Llegados a este punto, si sólo leemos los titulares habría que ver si esos titulares, redactados para un medio que permite licencias literarias (tenemos una cantidad de texto mayor que contextualiza la información: entradilla, antetítulo, texto, etc..) fuesen realmente útiles y no requieran una nueva redacción o mermar las licencias del primero para aumentar la comprensión del segundo.

Existen otro tipo de limitaciones, como la tecnología disponible hoy en día en los dispositivos móviles que dependiendo de los requerimientos de la herramienta pueden hacer impensable su uso en PDA, etc., sin realizar una implementación adaptada al entorno.

6. [Victor](#) Dice:  
[14 de Noviembre de 2007 a las 20:30h](#)

Javier,  
enhorabuena por el blog y el artículo.  
espero que no te canses nunca!

7. [Javier Alvear](#) Dice:  
[14 de Noviembre de 2007 a las 23:41h](#)

Víctor: Muchas gracias, lo cierto es que no sé qué dirección tomará el blog, por ahora está siendo muy positivo y espero no dejarlo ni por falta de tiempo ni que me canse.

Iván: He dado muchas vueltas a tus dudas. Como se verá a lo largo de los próximos meses, estoy muy interesado en los dispositivos móviles. En mi caso por ejemplo muchas veces en vez de encender el ordenador para revisar el correo ahora lo hago a través del iPhone porque tardo menos. Al igual que navego a través de un Archos en determinadas ocasiones. Es muy interesante el camino que se está abriendo aunque va a necesitar un replanteamiento por nuestra parte. Un saludo.

## Comenta esta entrada

Nombre (Requerido)

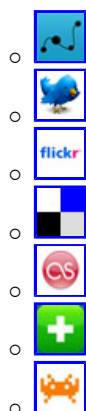
Mail (No se mostrará) (Requerido)

Website

Enviar comentario

- [Blog](#)
- [Sobre webcuento](#)
- [Contactar](#)

### • Sígueme en



### • ¿Buscas algo?

Buscar

### • Categorías

- [Adobe Air](#) (1)
- [Bookmarks](#) (2)
- [Desarrollo web](#) (3)
- [Diseño](#) (21)
- [Diseño de interacción](#) (1)
- [Dispositivos móviles](#) (3)
- [Entrevista](#) (1)
- [Eventos](#) (6)
- [Fotografía](#) (6)
- [Gadget](#) (5)
- [Marketing](#) (7)
- [Publicidad](#) (3)
- [Reflexiones](#) (2)
- [Software](#) (4)
- [Usabilidad](#) (2)
- [Video](#) (9)
- [Web 2.0](#) (2)
- [Webcuento](#) (1)

### • Archivos

- [Junio 2008](#)

- [Mayo 2008](#)
- [Abril 2008](#)
- [Marzo 2008](#)
- [Febrero 2008](#)
- [Enero 2008](#)
- [Diciembre 2007](#)
- [Noviembre 2007](#)
- [Octubre 2007](#)
- [Septiembre 2007](#)

## • Mi Twitter

Las películas de toda la vida en VHS. No dejes escapar esta oportunidad única :-). <http://snurl.com/2rz4m>  
(hace 1 día)



## • Blogroll

- [eTe](#)
- [algoquehacer](#)
- [Enfocando](#)
- [Simdalom](#)
- [Usable y accesible](#)
- [Libreta Interactiva](#)
- [Wwwhat's new?](#)

---

Blog diseñado por [Javier Alvear](#) (cc) 2007  
[Entradas \(RSS\)](#) y [Comentarios \(RSS\)](#).