

## USABILIDAD Y COMUNICABILIDAD EN LA WEB

Simone Antoniaci Tuzzo<sup>1</sup>  
Sulamita Drubi Gomes<sup>2</sup>

Actualmente, millares de usuarios se comunican a través de la red, sea haciéndose uso de correo electrónico, conversaciones en línea, comunidades virtuales, videoconferencias, grupos de discusión, entre otros. Todo eso gracias a las distintas interfaces, puede ser accedido. El factor humano-maquina se lo va a definir. Cada uno hace uso de acuerdo con lo que conoce y necesita.

La sociedad utiliza diversas herramientas para comunicarse, sea a través de la voz, de los sonidos en general, del mirar, del tocar, entre otros medios de interactuarse. Esas herramientas son como las interfaces, o sea, la mediación entre uno y el ambiente externo o lo que le rodea. Pero, muchos de los que desarrollan interfaces se lo creen que los usuarios son iguales o que saben menos que el. La interfaz tiene que ser clara y que comunique bien, de lo contrario, sobretodo a los que no tienen la costumbre de navegar, simplemente abandona el sitio.

La interfaz es por lo tanto, un medio, y no un fin en si mismo, pues sirve para conseguir acceder o llegar al objetivo de su fácil uso y agilidad depende la interacción entre la maquina, el usuario y la consecución de sus objetivos o información. Para que podamos hacer un mejor uso en relación a búsqueda es necesario lograr los objetivos eficiencia y eficacia, en donde la falta de conocimiento y práctica en los medios digitales dificulta su uso. Muchas veces el problema está “entre el ordenador y la silla”, es decir, en el usuario.

Por lo que es imprescindible diseñar interfaces que puedan ser utilizadas por mayor numero de personas, al margen de sus aptitudes y formación dado el amplio espectro en el que se mueve el mundo de las comunicaciones, cada vez más globalizado. Con las nuevas tecnologías de la información y comunicación, los contenidos se han quedado más “robustos”, no obstante, para realizar interfaces interactivas de forma eficiente que el usuario esté satisfecho, no es tarea fácil. La Internet posibilita la usabilidad en sitios Web, hecho antes inimaginable.

Las técnicas de uso, son imprescindible para optimizar la comunicación, puesto que se evitan los problemas, tornando el uso fácil, atractivo y por supuesto genera satisfacción a los usuarios. Con un buen uso de interfaces, se puede ahorrar tiempo, accediendo a los contenidos deseados y aun recomendar la pagina a otros usuarios.

Lo que buscan los usuarios en general, es acceder a contenidos de fácil acceso, ágiles y atractivos, que aporten lo que uno necesita para satisfacer su búsqueda, permitiendo su uso de la mejor forma posible. Nielsen y Loranger explican que cada página debe justificar su inversión en tiempo, de lo contrario, se van a otra página. “Los usuarios son extremadamente impacientes: en nuestro estudio, permanecían una media de 27 segundos en cada pagina Web. ¿Por qué tanta prisa? Porque hay demasiada basura inservible en Internet. Se la gente estudiase con atención todo lo que se encuentra en la red, nunca conseguiría desconectarse y disfrutar de la vida”<sup>3</sup>.

En la actualidad, los usuarios de la Web disponen de un abanico de informaciones, pero en general, no tienen la costumbre de comprender las tecnologías, ni tampoco a dedicar su tiempo al aprendizaje relacionadas con técnicas de usabilidad. La “familiaridad” con la que interactúan con la red debe ser clara y atractiva. Últimamente, el número de usuarios de la Web ha crecido de forma significativa. La red es accesible a un gran contingente de personas.

No obstante, eso no significa que ellos estén satisfechos. Cuando uno no encuentra lo que busca, automáticamente se cambia de página. En la maioria de las veces eso ocurre, no porque

---

<sup>1</sup> Profa. Dra. Simone Antoniaci Tuzzo. Relaciones Públicas. Doctora en Comunicación por la *Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ*. Docente de la *Universidade Federal de Goiás - UFG*. Es autora del libro *Deslumbramento Coletivo - Opinião Pública, Mídia e Universidade*. [simonetuzzo@hotmail.com](mailto:simonetuzzo@hotmail.com)

<sup>2</sup> M.Sc. Sulamita Drubi Gomes. Relaciones Públicas. Master Oficial en Especialiades en Estudios de la Unión Europea, por la *Universidade da Coruña - UDC*. Doctoranda en Comunicación Audiovisual por la misma universidad. [suladrubi@gmail.com](mailto:suladrubi@gmail.com) ; <http://es.linkedin.com/in/suladrubi>

<sup>3</sup> Nielsen, Jacob y Loranger, Hoa (2006). Usabilidad: Prioridad en el diseño Web. Ed. Anaya Multimedia. Madrid, p.43.

el contenido esté mal, sino por la incomunicabilidad, es decir, por su mala usabilidad. La satisfacción del usuario es determinante en su navegación en Internet.

La usabilidad no puede ser vista simplemente como un producto apartado de su contexto, ya que está relacionada a eficiencia, eficacia entre los usuarios y las interfaces. Dicha usabilidad tiene la capacidad de colocar al usuario en el ápice de la tecnología, en lo que dice respecto a interfaces virtuales, una vez que facilita la transformación de la información en comunicación, es decir, optimiza el uso de Internet, herramienta fundamental en el mundo actual. En ese proceso, genera contenidos atractivos y clientes satisfechos.

La calidad de una página Web, es determinante para que el usuario se quede o no en Internet. Se por un lado está el que crea mal y distribuye contenidos pobres y/o sin comunicabilidad, por otro, hay la falta de habilidades en lenguajes multimedia. Cabe una reflexión en las comunicaciones, en cuanto a usabilidad, puesto que, actualmente abarca nuevos hechos, consecuencia del proceso mediático, que cambia y asciende por una cuestión histórica y real que transcurre de la necesidad de la opinión pública o de grupos dirigidos diversos. Hay millones de vehículos de comunicación en el mundo que utiliza la Web como fuente de información para los públicos.

Las herramientas de comunicación, cuando aliadas a las técnicas de usabilidad, provocan un cambio en la transmisión de información, en el que el emisor y receptor deja de ser una vía de mano única y pasa a ser una vía de mano doble con posibilidad de ser de infinitas manos. Así la información es descentralizada.

En lo que se refiere a la usabilidad en la Web, el comunicador o el que crea las páginas debe conocer técnicamente su uso, a fin de no generar insatisfacción y/o desmotivación por parte de los comunicantes o usuarios. Todo está en sus manos, un mal clic puede arruinar o fracasar cualquier forma de organización, institución, empresa, negocio, o mismo una red social. La atención y el sentido común son necesarios e imprescindibles. No basta informar, es necesario comunicar. Y comunicar en la red, es también saber usar.