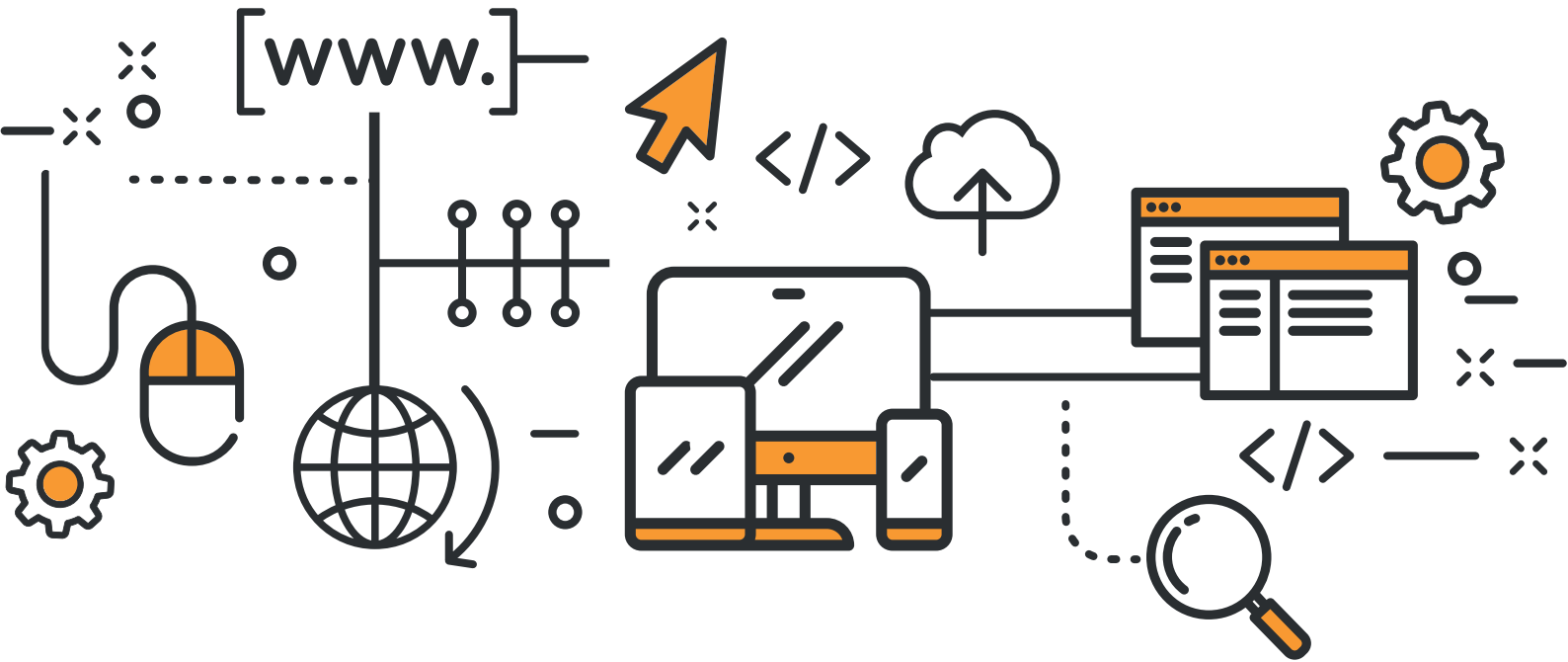


Guía para el Diseño de interfaces web Institucional

Equipo de Diseño y usabilidad / División de Gobierno Digital/ 24 de Marzo 2019
Versión 1





Introducción

El diseño de servicios públicos se define como el desarrollo metodológico para la creación de soluciones que otorgan valor mutuo entre el Estado y la ciudadanía. En este concepto, las interfaces del Estado (físicas, remotas y/o virtuales) son el punto medio en la co-creación de valor de todos los participantes en un servicio público, tomando por consecuencia un rol fundamental. Visto de otra forma, el diseño de interfaces web es una actividad relevante para la experiencia de los diversos usuarios que participarán en ella, y el valor de estas interfaces será reflejado en la utilidad, facilidad y accesibilidad que éstas puedan otorgar a los mismos usuarios.

Bajo lo anterior y entendiendo esta nueva forma de abordar los desafíos en el diseño web, es también relevante que dejemos de dar instrucciones cerradas de diseño y comencemos a entregar herramientas sobre las mejores prácticas en materia de diseño de servicio/producto y, a su vez, otorgar los lineamientos mínimos para unificar los nuevos sitios web del Estado en un solo ecosistema visual.

El siguiente documento tiene por objetivo ser una guía para el diseño y construcción de interfaces web de los nuevos sitios del Estado, entregando tanto información como lineamientos necesarios asociados a los estándares mencionados en el Instructivo Presidencial de Transformación Digital.¹

Este primer esfuerzo de sistematización lo complementaremos con sucesivas actualizaciones que profundizarán temáticas específicas, considerando prioritariamente las necesidades de las instituciones públicas interesadas.

Esta guía está dirigida fundamentalmente a diseñadores, jefes de proyectos tecnológicos, desarrolladores de interfaces y redactores de contenidos, por lo que incluye ciertas terminologías propias de estos ámbitos profesionales.

¹ Dirigirse al punto "Digitalización de trámites" del Instructivo Presidencial de Transformación Digital publicado el 24 de Enero, 2019.



Indice

01-Criterios.....	04
02-Diseño.....	05
Manejo de Imagen corporativa.....	06
Familias Tipográficas.....	08
Excepciones en el manejo tipográfico.....	12
Uso de Colores.....	13
Uso de Imágenes.....	17
Imagen como contenido.....	17
Imagen como elemento de interacción.....	17
La imagen y el video como apoyo en el diseño.....	18
Requerimientos para un mejor desempeño.....	19
03-Contenido.....	20
Identifica las tareas del usuario.....	22
Lenguaje claro, breve y directo.....	23
Voz y tono.....	25
Contenidos accesibles.....	26
Textos en formularios.....	26
Contenido legal.....	27
04-Usabilidad.....	28
Diseño web responsivo, no adaptativo.....	29
Mantener al usuario informado de su interacción.....	32
Aplicación de Convenciones Estéticas.....	33
Usabilidad en Formularios.....	34
05-Accesibilidad.....	36

Sección 1

Criterios

El trabajo en diseño de interfaces web del Estado debe tener siempre por foco “facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios del Estado”, por lo que cada sitio del Estado (sea ministerial, institucional o de algún servicio en particular) deberá velar por cumplir esa premisa.

Para ello, en el diseño web debemos cumplir con una serie de criterios agrupados en 4 grandes categorías:



Diseño Gráfico:

Normas visuales y estéticas para los sitios del Estado, las cuales cumplirán la función de unificar estéticamente los servicios del Estado y a su vez cumplirán con normas de diseño web accesible (WCAG 2.1).



Usabilidad:

Todo sitio web del Estado, además de velar por ser un producto diseñado para el usuario (UX), debe aplicar las mejores prácticas para el diseño e interacción de sus contenidos. Esta guía contará con soluciones de usabilidad para los elementos más utilizados por las diversas instituciones.



Contenidos:

Un lenguaje claro y cercano permite disminuir las brechas de acceso del ciudadano a los beneficios del Estado. Por eso, un contenido actualizado, preciso, útil y accesible es imperativo para cualquier plataforma web del sector público.



Accesibilidad:

Cumplimiento estricto de las normas de accesibilidad desarrolladas por la agrupación internacional “World Wide Web Consortium” (W3C), con el fin de que los sitios del Estado sean accesibles “para todos”.

Sección 2

Diseño Gráfico de interfaces

Es importante mantener conectores visuales que vinculen e identifiquen a las instituciones con el Estado, como tipografías, colores y algunas definiciones gráficas. Debemos asegurar un lenguaje visual que cumpla con normas mínimas y de carácter universal de acuerdo al contexto de nuestro país, velando por un mensaje y contenido claro y fácil de identificar.

En los últimos estudios sobre experiencia de usuarios (UX) en proyectos web, se ha identificado que los sujetos de estudio tienden a no identificar si un producto digital pertenece a un canal oficial del Estado. Dado que existe una discordancia entre los distintos lenguajes visuales empleados, la vinculación con el Gobierno pasa desapercibida a nivel cognitivo. Por consiguiente, se genera una desconfianza hacia los servicios y beneficios que los distintos productos web del Estado puedan ofrecer.

Para resolver lo anterior, todo sitio institucional deberá conservar un mínimo de parámetros establecidos para así asegurarnos de que todos los chilenos puedan acceder a información relevante, oportuna, clara y concisa.

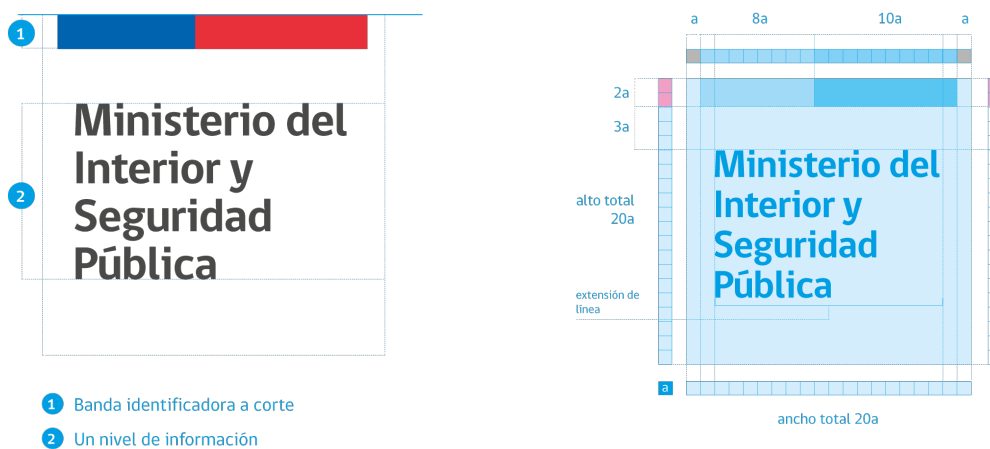
En esta unidad, hablaremos de los detalles más relevantes en el diseño gráfico para cumplir con las premisas señaladas:

Manejo de Imagen corporativa

Habitualmente cada institución o proyecto tiene un logotipo personalizado, sea utilizando el formato de logotipo del Gobierno indicado en el "Manual de normas gráficas v3" del Kit digital, o bien un diseño con una identidad propia con algunos guiños estéticos del Estado (ejemplo: con la aplicación de los colores o la barra presidencial).

En el caso de que utilicemos el logotipo con el formato del Gobierno, es primordial que la lectura de éste sea la indicada, donde el alto de la tipografía no puede ser menor a los 16 puntos(pt) o pixeles (px).

Si el tamaño aplicado o el formato de este logotipo no alcanza a cumplir con esta condición, debemos ocupar el "Isologo Reducido" (página 29 y 30 del Manual de normas Gráficas), usando solo un tamaño tipográfico:



En el caso de que usemos logotipos personalizados, éstos deben incluir los colores de la imagen corporativa del Gobierno. De no cumplir con esta condición, deberemos acompañarlos por una "barra presidencial" (la franja de colores corporativos ocupada en el Isologo Reducido y en otros formatos).

Familias Tipográficas

Las tipografías permitidas para el diseño web son:

Roboto slab

La tipografía Roboto Slab sólo podrá ser usada en títulos de primera a cuarta categoría (H1 a H4) o cuerpos de texto que superen los 20 pt (o px) de alto.

Thin (100) ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
 0123456789 _-+^`¿?!()""'{}.,:;\$%&/=*

Light (300) ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
 0123456789 _-+^`¿?!()""'{}.,:;\$%&/=*

Regular (400) ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
 0123456789 _-+^`¿?!()""'{}.,:;\$%&/=*

Bold (700) **ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ**
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
 0123456789 _-+^`¿?!()""'{}.,:;\$%&/=*

Roboto

La tipografía Roboto podrá ser usada para textos de todo tipo de contenidos (títulos, párrafos, links)

Light (300)

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
0123456789 _+^`¿?!()""'{}.,:;\$%&/=*

Regular (400)

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
0123456789 _+^`¿?!()""'{}.,:;\$%&/=*

Medium (500)

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
0123456789 _+^`¿?!()""'{}.,:;\$%&/=*

Bold (700)

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
0123456789 _+^`¿?!()""'{}.,:;\$%&/=*

Gob.cl

La tipografía gob.cl solo podrá ser utilizada para el logotipo o títulos de primera categoría (H1)

Light (300)

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
0123456789 _-+^`~´¿?!()""'{}.,:;\$%&/=*

Regular (400)

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
0123456789 _-+^`~´¿?!()""'{}.,:;\$%&/=*

Medium (500)

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
0123456789 _-+^`~´¿?!()""'{}.,:;\$%&/=*

Bold (700)

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
0123456789 _-+^`~´¿?!()""'{}.,:;\$%&/=*

Para mantener una lectura adecuada del contenido y bajo los parámetros de accesibilidad, debemos respetar las siguientes propiedades:

1- El tamaño de los textos no puede ser menor a 1em (16 pt ó 16 px, dependiendo de la definición de tamaño del diseñador), usando esta medida como la base para otras mediciones.

2- El espaciado debe ser manejado desde la medida de la misma tipografía:

a) El espacio entre líneas de texto en un párrafo debe ser al menos de 1.5 el tamaño de la fuente, y entre párrafos al menos de 2 veces el tamaño de las tipografías.

b) El espaciado entre letras debe ser al menos 0.12 veces el tamaño de la fuente y entre palabras de la menos 0.16 el tamaño de la fuente.

Todo lo anterior debe ser programado usando la medida del tamaño de la fuente base definido en el punto 1, de manera que si el usuario desea aumentar el tamaño tipográfico, los tamaños de interlineado e interletrado también se ajusten a su debida proporción.

3- En espacios con fondo (background) blanco, las fuentes sólo podrán ser aplicadas con los siguientes colores:

#000000

#4d4d4d

#767676

#001c41

#0f69b4



Solo en títulos
o texto con
hipervinulo

Solo en títulos
o texto con
hipervinulo

Excepciones en el manejo tipográfico

Si el sitio web es institucional u orientado a un servicio en particular y no es directamente un sitio web ministerial, es posible incorporar otras familias tipográficas, pero manteniendo los siguientes estándares:

- 1-** Para los cuerpos de texto (ejemplo, párrafos de textos) solo aplicar tipografías del tipo "sin serif", con un tamaño mínimo de 16px en su aplicación.
- 2-** Si el contenido incluye hipervínculos, aplicar subrayado (underline).
- 3-** Evitar aplicación de colores que no sean parte de la paleta de colores ya presentada.
- 4-** En el caso de usar colores en los textos (sean cuerpos de texto, links o títulos), aplicar el contraste adecuado entre el color/tono de los textos y el color de fondo en el que se aplican según el estándar AA de WCAG 2.1.²
- 5-** No usar directamente textos sobre imágenes, aplicar siempre una capa de color (con la precaución señalada en el punto 4), y es recomendable una opacidad superior al 70%.

² Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)2.1 W3C Recommendation (2018)
<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

Sección 2

Uso de Colores:

Cada sitio web del Estado podrá manejar su propia paleta de colores, pero debemos siempre considerar en su diseño los colores corporativos del Estado:

Colores primarios



No es restrictivo usar estos tres colores para todo, pero al aplicar nuevos colores debemos verificar que su uso esté sujeto a las normas de accesibilidad³, en específico los contrastes para pasar la norma AA establecida en las pautas de accesibilidad de la W3C.

³ Referirse a WCAG 2.1

Colores Secundarios

R: 45 G: 113 B: 124	#2d717c
R: 15 G: 105 B: 180	#0f69b4
R: 224 G: 112 B: 30	#ffa11b
R: 102 G: 51 B: 204	#6633cc

Colores Grises

R: 0 G: 0 B: 0	#000000
R: 74 G: 74 B: 74	#4a4a4a
R: 138 G: 138 B: 138	#8a8a8a
R: 238 G: 238 B: 238	#eaeaea

Herramienta webaim.org

Para verificar contraste de colores, recomendamos ocupar alguna herramienta especializada para ello, como por ejemplo <https://webaim.org/resources/contrastchecker>.

A continuación, presentamos una paleta tentativa de colores y el manejo de éstos según contraste:

Contraste con blanco WCAG AA:	#001c41	#0f69b4	#e22c2c	#2d717c	#0f69b4	#ffa11b	#544595
Texto normal	●	●	●	●			●
Texto grande	●	●	●	●	●		●
Objetos gráficos y componentes UI	●	●	●	●	●		●

Contraste con negro WCAG AA:							
Texto normal			●		●	●	
Texto grande		●	●	●	●	●	
Objetos gráficos y componentes UI		●	●	●	●	●	

Uso de Imágenes o Video

Las imágenes y los videos son un excelente recurso gráfico para comunicar o para aportar al diseño las características visuales que se requieran. Sin embargo, debemos tener precauciones en el manejo de este material:

La imagen como contenido

Es usual usar imágenes dentro de los contenidos, sea como el complemento de una noticia (desde una imagen hasta una galería completa) o como ejemplo de un contenido (para mostrar un gráfico estadístico o un diagrama).

Para todos estos casos, es importante que incorporemos siempre un texto alternativo que describa la imagen (con el atributo "alt" en HTML). El texto alternativo permite, tanto a personas con discapacidad visual que usan software de lectores de pantalla como a motores de búsqueda, interpretar el contenido de las imágenes.

La imagen como elemento de interacción

En algunos sitios, las imágenes son usadas como elementos para incentivar la navegación, reemplazando indicaciones de texto con iconografías o siluetas que persuaden al usuario a interactuar. Para estos casos, debemos preocuparnos de que la imagen, además de contener un texto alternativo que la identifique (atributo "alt"), también cumpla con otros estándares de accesibilidad (estándar AA), como la lectura correcta en el tamaño que se ocupe (que el usuario pueda comprender lo que es) y un contraste correcto de color con el fondo.

La imagen y el video como apoyo en el diseño

Para todos los casos en que las imágenes sean parte del diseño y no del contenido o de elementos de interacción, deberemos integrarlas en los estilos gráficos (CSS). En los sitios web del Estado no se permitirá que las imágenes del diseño web sean integradas dentro del contenido (HTML).

Si las imágenes son parte de los estilos de diseño web (CSS) y forman parte del fondo del sitio, existiendo texto o elementos de interacción sobre éste, es preciso que mantengamos la precaución sobre el contraste entre la imagen y el contenido en el estándar AA. Si esta imagen es una fotografía, entonces debemos integrar un velo de color que cumpla con dicho estándar con opacidad igual o superior al 70%.



Requerimientos para un mejor desempeño

Si bien los contenidos multimedia son un gran aporte al diseño y contenido, es importante que consideremos que éstos suman peso a la página, alargando los tiempos de carga, lo cual va en contra de la experiencia de los usuarios.

Más aún, no debemos olvidar que buena parte de los usuarios utilizan teléfonos móviles que muchas veces no cuentan con un ancho de banda óptimo o sus planes de datos son limitados. Por esto, se establecen los siguientes lineamientos:

Privilegiar JPG por sobre PNG: El formato .png guarda una mayor calidad de imagen en formato RGB, sin embargo puede hasta cuadruplicar el peso de una imagen en .jpg

Reducir el peso de las imágenes: Las imágenes grandes (cuando tienen un tamaño igual o mayor a 1024x768 píxeles) no deben pesar más de 600 KB, mientras que las imágenes medianas (de 320x240 a 1024x768 píxeles) no debieran pesar más de 300 KB.

Considerar que “reducir” no es igual a “optimizar”, por lo que será responsabilidad del equipo de desarrollo el generar la mejor relación de estos conceptos en la exportación de los contenidos.

En el caso de los videos, privilegiar su recarga desde proveedores que optimicen la calidad (como Youtube o Vimeo)

Evitar el uso de videos como background de contenidos.

Sección 3

Contenido

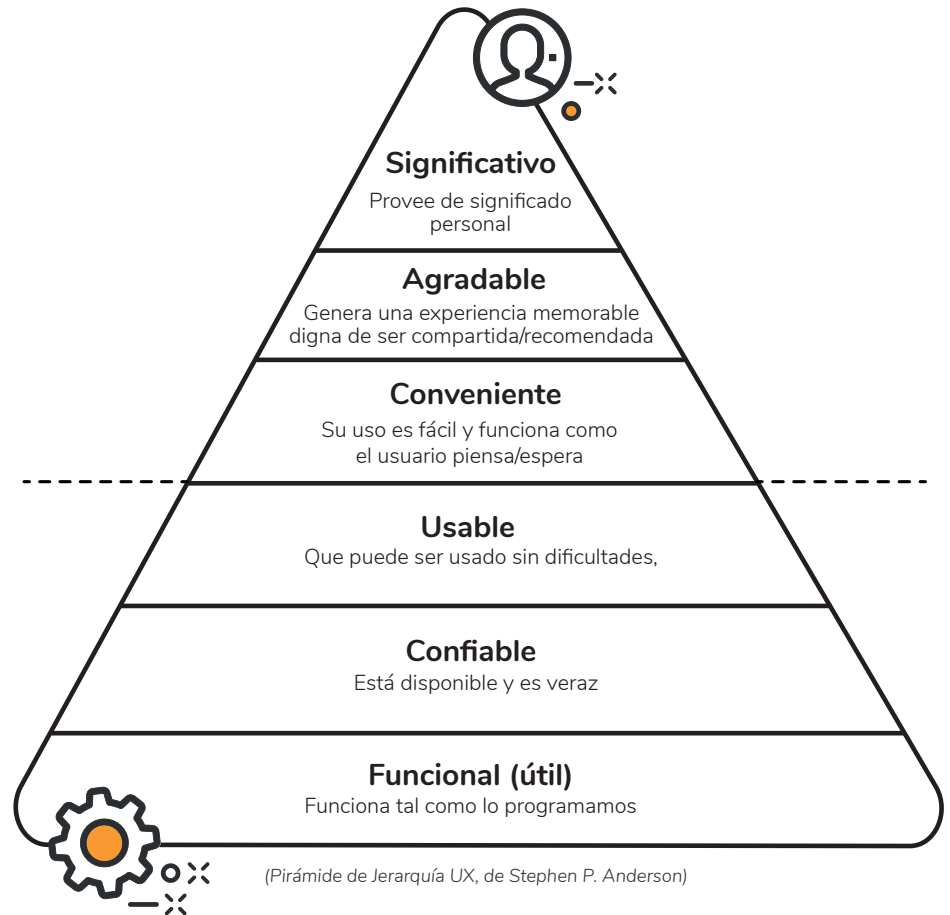
Las personas acceden a un sitio web con una motivación, una meta que alcanzar. En el caso de los servicios web del sector público, esto tiene particular relevancia, pues mediante el contenido los ciudadanos pueden acceder a beneficios y servicios del Estado.



Por eso es primordial que ofrezcamos contenido útil, usable, veraz, simple y fácil de encontrar.

El contenido es, por tanto, un aspecto fundamental a considerar cuando comenzamos a pensar en un servicio digital que se adapte a las necesidades o expectativas de los usuarios. El diseño más adecuado para un portal web parte por analizar cuál es el contenido apto para satisfacer las necesidades de los usuarios. La jerarquía para dichos contenidos debería seguir la lógica de: funcional (útil), confiable, usable, conveniente, placentero y significativo.

Siguiendo esta misma lógica, debemos estar preparados para siempre privilegiar el contenido de todos los sitios web del Estado. Vale decir, la información debería poder cargarse ante las peores condiciones de conexión, así como en los dispositivos de más baja gama. Si consideramos los contenidos como el esqueleto de los distintos productos web del Estado, aseguraremos la base de nuestra pirámide.



(Pirámide de Jerarquía UX, de Stephen P. Anderson)

Identifica las tareas del usuario

El objetivo del usuario al ingresar a un servicio web se materializa en tareas específicas y concretas que desea cumplir. Por ejemplo, para una persona que necesita postular a un subsidio de la vivienda, es muy probable que una de sus tareas iniciales sea identificar si cumple con los requisitos para acceder al beneficio, por lo tanto, su tarea será consultar esa información antes de postular.

La forma de estructurar, organizar, etiquetar y relacionar los contenidos entre sí -lo que llamamos arquitectura de la información- debe entonces facilitar al usuario el cumplimiento de sus tareas a resolver. De otra manera, los usuarios se frustrarán y optarán por otro medio, como ir a una oficina presencial.

La portada de los sitios web del Estado deben dar acceso preferente, fácil y sin distracciones innecesarias a los servicios que la institución entrega a la ciudadanía.

Más aún, tomando en cuenta que los usuarios suelen comenzar su experiencia digital en un motor de búsqueda y que cualquier página interior de un sitio web puede ser la "puerta de entrada" de un usuario, la encontrabilidad interna de los contenidos de mayor interés ciudadano debe ser prioritaria.

Lenguaje claro, breve y directo

Numerosos estudios de usabilidad dan cuenta de que los usuarios no leen de forma tradicional o lineal en Internet^{4 5}, sino que escanean el contenido. De esa forma, se enfocan en ciertos elementos, se hacen una idea general y leen detalladamente sólo lo que consideran realmente necesario.

Mientras más palabras usamos, menos precisos seamos o más complejo sea nuestro lenguaje, la carga cognitiva del usuario aumenta y consigo disminuye la posibilidad de que el usuario comprenda correctamente el verdadero sentido del contenido.

Este fenómeno es aún más dramático en usuarios de dispositivos móviles, que tienen el doble de dificultades para comprender un contenido.

Mientras más palabras usamos, menos precisos somos o más complejo es nuestro lenguaje, la carga cognitiva del usuario aumenta y, con ello, disminuye la posibilidad de que comprenda correctamente el verdadero sentido del contenido.

Este fenómeno es aún más dramático en usuarios de dispositivos móviles, que tienen mayores dificultades para comprender un contenido.⁶

⁴ How users read on the web. Jakob Nielsen (1997): <https://www.nngroup.com/articles/how-users-read-on-the-web/>

⁵ How Little Do Users Read? Jakob Nielsen (2008): <https://www.nngroup.com/articles/how-little-do-users-read/>

⁶ Mobile Content Is Twice as Difficult. Jakob Nielsen (2011): <https://www.nngroup.com/articles/mobile-content-is-twice-as-difficult-2011/>

Algunas ideas para conseguir un lenguaje claro, breve y directo son:

- Utilizar palabras de uso cotidiano, un lenguaje simple, claro y directo, cercano al horizonte cultural del promedio de las personas. Debemos evitar el uso de modismos.
- Usar frases breves. Siempre podemos encontrar una forma de decir lo mismo con menos palabras.
- Incorporar una sola idea por cada oración, evitando frases intercaladas. Con ello facilitamos la comprensión lectora.
- Aplicar el modelo de “pirámide invertida”, comúnmente usado por el periodismo, que estructura los contenidos desde lo más a lo menos importante y de lo más general a lo más particular.
- Pedir ayuda a los funcionarios que atienden directamente a los usuarios. Ellos saben muy bien cómo hablan las personas que necesitan el servicio y pueden orientarnos y entregarnos valiosa información.
- Testear la propuesta de contenido con los usuarios o público objetivo, ya sea con pruebas de usabilidad, entrevistas, observación en terreno u otra metodología. El contacto directo con los usuarios nos entregará importantes respuestas.
- Incorporar las preguntas más frecuentes al contenido troncal del sitio.

Siendo claros, breves y directos, lograremos que el usuario cometa menos errores, aumente su adhesión a los medios digitales y pueda acceder a los servicios del Estado de manera fácil y rápida.

Voz y tono

Siempre ten en cuenta que cuando un ciudadano interactúa con un servicio público por Internet, asume que es el Estado “el que habla”.

¿Cómo queremos entonces que el Estado le hable a los ciudadanos?

De forma cercana, empática, certera, pero sin perder de vista la personalidad institucional.

Debemos llamar las cosas como son y ser empáticos con el usuario. Si el servicio web está caído, debemos pedir disculpas y ofrecer una alternativa que no deje atrapado al usuario.

Las personas pueden necesitar del Estado en situaciones complejas, por lo cual usar el humor como recurso podría no ser buena idea.

Eso también aplica para modismos o lenguaje popular. Es preciso que nos

empapemos del contexto del usuario antes de proponer el contenido.

También debemos evitar el uso de palabras de lenguas extranjeras. Nuestro idioma es rico en sinónimos y es altamente probable que encontremos un término más adecuado y cercano.

Cuando el sitio tenga la opción de más idiomas, es vital que nos asesoremos con expertos en dicha lengua, para asegurar los mismos estándares de claridad, simpleza, contextualidad y coherencia.

Contenidos accesibles

Al construir los contenidos, debemos pensar en todos los usuarios. Si incluimos frases como “accede desde el botón verde” o “usa el menú de la izquierda”, estamos excluyendo a un grupo de la población, cuyas capacidades visuales o cognitivas no les permiten comprender.

Personas en situación de discapacidad visual, por ejemplo, suelen usar softwares que leen el código fuente y reproducen el contenido en audio. Para que esto ocurra correctamente, es relevante que tengamos un contenido bien estructurado, con un buen uso de encabezados y textos alternativos para imágenes, entre otros aspectos.

Por la misma razón, debemos evitar el uso de abreviaturas. En el caso de las siglas, siempre debemos explicar su significado, porque no sabemos en qué momento del viaje de un usuario entrará en contacto con éste.

Textos en formularios

Un formulario web cumple el mismo rol que un funcionario al pedir información en el mesón de una oficina presencial. Es una suerte de diálogo entre la institución y el ciudadano.

Por lo mismo, recomendamos que los formularios emulen una conversación. Por ejemplo, la etiqueta de un campo perfectamente puede ser una pregunta. Ej: “¿Cuál es tu nombre completo?”

Entre más cercano sea el lenguaje, más fácil será para una persona responder a lo que le pida.

Contenido legal

Comúnmente por tratar de ser fieles a la verdad recurrimos al uso de terminologías legales o incluso definiciones completas extraídas de alguna norma, que los usuarios con dificultad logran comprender correctamente.

Con esto, sólo conseguimos poner barreras que impiden a los ciudadanos acceder a servicios del Estado.

Recomendamos procurar que todo el contenido sea simple y usable. Si es de estricta necesidad agregar información legal, debemos hacerlo incorporando links relacionados y no dentro del cuerpo principal de contenido.

Debemos tener presente que si cumplimos con estos requisitos básicos de reglas y estándares en el lenguaje, aumentaremos la comprensión y estaremos ayudando a que los ciudadanos puedan entenderse entre sí y al Estado.

Sección 4

Usabilidad

La usabilidad en diseño web es el atributo que mide cuán fácil es para un usuario interactuar con una interfaz. Una web con una buena usabilidad es aquella que permite a los usuarios resolver una tarea de forma simple, rápida y satisfactoria.



Si el servicio web no tiene una usabilidad adecuada, el usuario puede desistir y abandonar el servicio digital.

Un estudio realizado en distintos servicios públicos determinó que un 19% de quienes hacen fila por un trámite asistió a la oficina presencial tras intentar hacer el trámite por el canal digital y no conseguirlo.⁷

Por tanto, todo sitio web institucional deberá trabajar en un "Diseño Centrado en el Usuario", de acuerdo a los siguientes lineamientos:

Diseño web "Responsive", no Adaptativo

El diseño web "responsivo" es aquél que puede ajustar la estructura visual de sus contenidos dependiendo de la resolución del dispositivo y/o navegador, buscando ofrecer la mejor experiencia del usuario. Por otra parte, un diseño "adaptativo" busca reemplazar contenidos dependiendo de la resolución en la que inicialmente se carga la interfaz, generando incluso versiones completas del mismo diseño web en los distintos formatos.

"En todo 2018, un 61% del tráfico de ChA se realizó mediante dispositivos móviles"

Fuente: Google analytics

⁷ Estudio de razones de uso de trámites presenciales, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2017:
https://www.dropbox.com/s/waosy7ilik5jiyu/Estudio%20razones%20de%20uso%20tramites%20presenciales_20171220.pdf?dl=0

Hablando en mayor profundidad sobre las prácticas del Diseño Adaptativo, éstas mayoritariamente se basan en desarrollar distintas versiones de un mismo contenido (o parte de un contenido) y por medio de técnicas de diseño (mayoritariamente en lenguaje CSS y JavaScript) se oculta y muestra la información deseada en la pantalla. Esta práctica implica los siguientes problemas:

"En lo que va de 2019, esa cifra se encumbra al 66%!"

Fuente: Google analytics

1.-Accesibilidad:

Si un usuario requiere de asistencia técnica para leer el contenido, por ejemplo herramientas de lectura de contenidos en la web, navegadores para personas en situación de discapacidad visual u otro problema relacionado, es posible que este usuario lea contenidos duplicados y ocultos, generando confusión.

2.-Rendimiento:

Al aumentar la cantidad de contenidos en las interfaces, se reduce considerablemente su velocidad de carga.

3.-Multi-canal:

Los usuarios que ven el sitio desde un dispositivo móvil seguramente no verán lo mismo que un usuario navegando en su computadora, por lo que compartir contenidos entre diferentes dispositivos podrá generar errores de visualización.

4. Versionamiento:

En la mayoría de estas prácticas, se requiere que los administradores web tengan que duplicar el esfuerzo en la actualización de contenidos, o bien dejar desactualizados algunos de ellos para distintas resoluciones, generando problemas de seguimiento de cambios para usuarios en distintos dispositivos.

Por todos los motivos anteriores, es que el diseño de interfaces web del Estado debe ser "Responsivo" y no "Adaptativo", exceptuando sólo los casos en donde se justifique la necesidad de una adaptación (ejemplo, aumentar la legibilidad del logotipo) y que el desarrollo de esta variación no afecte los cuatro puntos anteriormente mencionados.

Mantener al usuario informado de su interacción.

Es fundamental que el usuario entienda lo que está haciendo y los efectos de sus decisiones. Usando como referente "los 10 Principios básicos de la usabilidad web" de Jakob Nielsen (2014), existen tres principios relevantes para cumplir con esta premisa:

a) Visibilidad del estado de sistema

Manteniendo informado al usuario de lo que pasa en el sitio web ofreciendo una rápida respuesta:

- a) Páginas Resultados del llenado de un formulario: Aviso oportuno de que los datos de un formulario fueron enviados exitosamente.
- b) Breadcrumbs (o "migas de pan") para indicar en qué parte del sitio se encuentra el usuario.
- c) Barras de carga cuando el sitio procesa una acción o contenido (ejemplo, mientras genera un documento).
- d) Presentar siempre textos o contenidos que resuman la toma de decisiones y le recuerden al usuario lo que éste decidió (ejemplo, mensajes como "Su solicitud ha sido enviada").

b) Prevención de errores

En los formularios es importante que informemos al usuario cuando los campos llenados tienen algún error en su información (por ejemplo, cuando un RUN se ingresa incorrectamente) y no esperar a que el usuario intente enviar el formulario para luego indicar los errores.

c) Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y corregir los errores.

Es importante que el sitio web esté preparado para responder en un lenguaje cercano cuando existe un error de sistema, por ejemplo, cuando un formulario tiene un error antes o luego de ser enviado, cuando el sistema demora más de lo normal en la respuesta (error 502), o bien cuando el usuario llega a una dirección web que ahora no existe (error 404). Para todos esos casos es relevante que tengamos una respuesta apropiada. Será ideal si esta respuesta es acompañada de otras soluciones (un buscador para volver a buscar el contenido o indicar los pasos para reintentar su interacción).

Aplicación de Convenciones estéticas.

Gran parte de la toma de decisiones de los usuarios es por medio de lo que ven, por sobre lo que puedan leer, entendiendo que el comportamiento más común en la navegación de un contenido es que el usuario revise el sitio antes de comenzar a seguir las instrucciones.

Por lo anterior, es relevante que apoyemos a los usuarios con "convenciones estéticas" que ya se utilizan en interfaces web, como por ejemplo:

a) Colores para las indicaciones:

Para el común de los usuarios, la aplicación del verde reflejará algo positivo, mientras que el rojo denotará algo negativo. Esto es aplicable para botones y campos rellenable dentro de formularios, mensajes de alerta de sistema o resultados de procesos (página final de éxito o error de una secuencia de pasos).

b) Indicaciones de Ayuda:

Dar acceso directo a la ayuda siempre será positivo para un sistema o sitio web, pero debe ser reconocible por el usuario. Para estos casos se suele ocupar la convención de escribir el ícono de signo de interrogación para desprender ayuda en el contexto que se ubique.

c) Los links en contenido siempre con subrayado:

Es relevante que el usuario identifique la posibilidad de navegar con más profundidad en un contenido. Por el contrario, es importante que no se ocupe subrayado en contenido que no sean vínculos. Si deseamos destacar un texto o una palabra en específico, es mejor usar "negrita" (o bold) en dicho texto.

d) Iconografías estandarizadas:

Es relevante usar figuras ya reconocidas por los usuarios para indicar sus acciones (por ejemplo: la "equis" (X) para cerrar o cancelar, el diseño de un lápiz para editar, la figura de un basurero para eliminar, la figura de una casa para ir al inicio, o las tres líneas horizontales para indicar que es un menú desplegable). Debemos evitar diseñar conceptos nuevos para funciones conocidas, para así minimizar el riesgo de que el usuario se confunda en su navegación.

Usabilidad en Formularios

Para postular a una beca, acceder a un bono u otro servicio a través de medios digitales, los usuarios se encuentran comúnmente con formularios que muchas veces se transforman en verdaderas barreras de entrada. Por ello, la usabilidad de los formularios es clave para conseguir adhesión del usuario al canal digital.

Éstos suelen ser los puntos más críticos en una interacción y por lo mismo poseen las mayores tasas de abandono, cosa que no nos podemos permitir dada nuestra responsabilidad con los ciudadanos, ya que el no ingresar un formulario podría impedirles la obtención de un beneficio y/o de información vital.

Para poder generar formularios adecuados es bueno dividirlos por etapas en micro interacciones o bien de manera secuenciada, preguntando en un lenguaje claro, conciso y cercano aquella información contingente a lo que el usuario necesita solicitar.

¿Cuál es la restricción que no permite que este trámite sea completamente digital?

Restricción legal

Nombre de la Restricción

Dirección web de esta restricción en Ley Chile

[Agregar otra restricción](#)

Restricción no legal.

Ejemplo: "Requiere exámen psicológico, entrega de muestras", etc.

Nombre del trámite

Descripción (Máximo 500 caracteres)

[Omitir Cambios](#)

[Guardar y Continuar](#)

A continuación, entregamos algunos ejemplos de cómo usar y distribuir los campos de un formulario:

- Privilegiar una estructura de navegación vertical. Con ello, podemos evitar que el usuario se confunda o salte campos por interpretar el orden de éstos.
- Utilizar correctamente el label y el placeholder. Las indicaciones para llenar un campo debemos entregarlas siempre fuera del campo (idealmente sobre el campo). Mientras que el placeholder es un texto dentro del campo pre-ingresado para entregar un ejemplo.
- Mantener un espaciado correcto entre un campo y otro, para evitar que el usuario confunda la indicación de un campo con el que le continúa.
- Promover el pre-llenado. Si podemos ahorrarle tiempo al usuario con texto pre-llenado, estaremos alentando a que responda lo que es estrictamente necesario. Por ejemplo, podríamos pensar en ClaveÚnica como el medio para ahorrar tiempo y esfuerzo.

Sección 5

Accesibilidad

En virtud de lo señalado en el Decreto N°1, emanado por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia en junio de 2015, que aprueba la Norma Técnica sobre Sistemas y sitios Web de los Órganos de la Administración del Estado, el Servicio Nacional de la Discapacidad, es imperativo que todo sitio web insitucional cumpla con los requerimientos mínimos para dar la accesibilidad necesaria a todo ciudadano chileno.

A modo de contexto, World Wide Web Consortium (W3C) es la comunidad internacional que desarrolla protocolos y estándares (como las especificaciones de HTML, CSS, etc.) que aseguran el crecimiento de la Web a largo plazo. Ellos (W3C) son quienes desarrollan las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG), que busca establecer los principios para diseñar contenido web más accesible a personas en diversas situaciones de discapacidad, para que éste sea más accesible para todos.

La última versión de las pautas de Accesibilidad (WCAG 2.1) desarrolla sus pautas bajo cuatro principios:

- Perceptible
- Operable
- Comprensible
- Robusto

Para definir los criterios de conformidad de estos principios, existe la definición de "niveles de conformidad" que van de lo más simple de resolver (nivel A) a lo más exigente o cercano a la accesibilidad total (nivel AAA), en donde el nivel intermedio (AA) es el que mejoraborda las soluciones de accesibilidad sin llegar la exigencia máxima.

En el diseño web y desarrollo de contenidos en los sitios web del Estado, es requerimiento que el resultado considere cumplir los estándares AA. Para saber más detalles sobre las pautas de Accesibilidad, los invitamos a revisar documentación oficial en <https://www.w3.org/WAI/> y la Guía de Accesibilidad Web del Servicio Nacional de la Discapacidad.⁸

⁸ Disponible en: <https://www.senadis.gob.cl/documentos/listado/146/accesibilidad>



 **gob digital**
CHILE

