

Concepto

Usabilidad

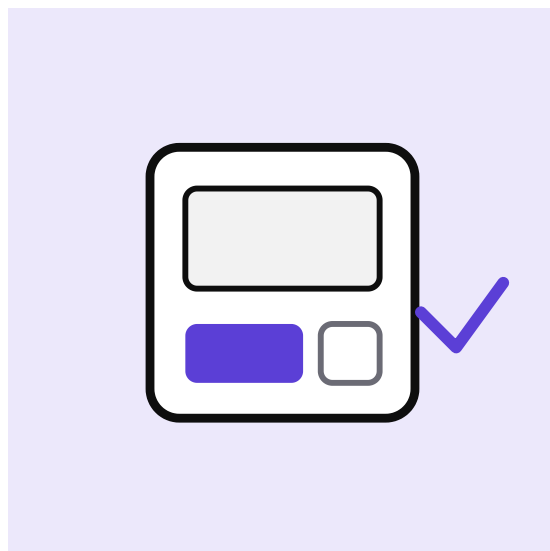
El grado en que unas personas concretas logran sus objetivos con un producto, en un contexto concreto, con eficacia, eficiencia y satisfacción.

En inglés

Usability

Origen

Nielsen (1993); definida en la norma ISO 9241-11 (1998)



Qué problema aborda

Explica por qué dos productos que hacen lo mismo pueden ser muy distintos de usar.

Un ejemplo

Dos máquinas venden el mismo boleto de tren.

Funciona, pero cuesta



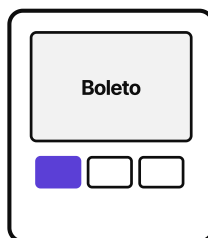
7 pantallas



Botones pequeños, siete pasos y un error

Siete pantallas, botones pequeños y un error que obliga a empezar de nuevo. **Se consigue, con esfuerzo.**

Funciona y es fácil



3 pantallas



La opción más pedida a la vista, tres pasos

Tres pantallas, la opción más pedida a la vista y el boleto a la primera. **Se consigue sin pensar.**

Las dos máquinas hacen lo mismo. La diferencia es cuánto le cuesta a la persona, y eso es la usabilidad.

Por qué pasa



1 Se fija quién y para qué, porque la usabilidad depende de las personas, sus objetivos y su contexto.



2 Se mira si lo consiguen (eficacia) y con cuánto esfuerzo (eficiencia).



3 Y cómo se sienten al hacerlo (satisfacción).

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Define para quién y para qué tarea quieres que algo sea fácil antes de medirlo.

✗ Evita

Decir que algo es «usable» sin decir para quién ni para qué.

👁 Para no caer

Que algo funcione no significa que sea fácil de usar: mide también el esfuerzo.

3 medidas

Lo que dice la investigación

3 medidas definen la usabilidad: eficacia, eficiencia y satisfacción, siempre para unas personas, unos objetivos y un contexto concretos (ISO 9241-11, 1998).

● ● ● **Evidencia sólida.** Nielsen (1993) la descompone en cinco atributos: fácil de aprender, eficiente, fácil de recordar, con pocos errores y satisfactoria.

Autores y obras

Jakob Nielsen (1993)

Describió la usabilidad como varios atributos medibles y métodos para mejorarlos.

ISO 9241-11 (1998)

Fijó la definición en una norma internacional.

Conexiones

Se usa en

Diseño centrado en el usuario Enfoque	Diseño de interfaces (UI) Disciplina	Diseño UX Disciplina	Test de usabilidad Método
--	---	-------------------------	------------------------------

Relacionado con

Directrices de interacción persona-IA Modelo	Diseño accesible Especialidad	Diseño web Especialidad	Heurísticas de Nielsen Modelo	Métricas HEART Modelo
---	----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	--------------------------

Fuentes

Fuentes originales

- International Organization for Standardization (1998). ISO 9241-11:1998. Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs). Retirada en 2018 y sustituida por ISO 9241-11:2018. Part 11: Guidance on usability. ISO. Ver fuente (<https://www.iso.org/standard/16883.html>)
- Nielsen, J. (1993). Usability engineering. Academic Press.

Última revisión: 22 de octubre de 2026