

ESCALA DE ESTÉTICA APLICADA A SITIOS WEB

AESTHETIC SCALE APPLIED TO WEBSITES

Liliana Espinosa Ramírez¹

Marilú García Soto²

Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD

Resumen

En la evaluación de la estética asociada a los sitios web, basados en el modelo de Lavie & Tractinsky(2004), se consolidan atributos de la escala de estética clásica y expresiva para diseñar y aplicar algunos instrumentos que permitan realizar una evaluación subjetiva en aspectos relacionados con la belleza, según la percepción del usuario, al momento de interactuar con un sitio web. El instrumento central es un cuestionario en línea con veintiocho preguntas que surgen de los atributos definidos, las cuales fueron utilizadas para realizar la evaluación de los diferentes sitios web mediante una escala Likert; posteriormente, los artefactos fueron aplicados mediante tres fases en un entorno real en sitios web de diferente tipología con varios usuarios según sus intereses y gustos, permitiendo generar resultados preliminares.

Palabras clave: evaluación; estética clásica; estética expresiva; experiencia de usuario; sitio web; atributo.

Abstract

In the evaluation of the aesthetics associated with websites, based on the Lavie & Tractinsky (2004) model, attributes of the classical and expressive aesthetics scale are consolidated to design and apply some instruments that allow a subjective evaluation in aspects related to beauty, according to the user's perception when interacting with a website. The main instrument is a twenty-eight question online survey, come about from the defined attributes used to evaluate the different

¹ Ingeniera de sistemas, docente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD, orcid.org/0000-0002-6118-6844 / correo: liliana.espinosa@unad.edu.co

² Ingeniera de sistemas, docente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD, orcid.org/0000-0002-4182-559X / correo: marilu.garcia@unad.edu.co

websites on a Likert scale. Subsequently, it was applied along three phases in real environments of different kind of websites with several users, according to their interests and likes, bringing on some preliminary results.

Keywords: Evaluation; classic aesthetic; expressive aesthetic; user experience; website; attribute.

1. Introducción

La experiencia de usuario ha cobrado relevancia en los últimos tiempos, sin embargo, aún no hay validaciones contundentes en su evaluación, porque se basa en percepciones subjetivas de ámbito físico o emocional, que no son de fácil medición (Shedroff, 2001). La estética y la facilidad de uso se correlacionan, la belleza repercute en la perspectiva del usuario al momento de interactuar con un artefacto tecnológico, reflejándose en la satisfacción de uso del sistema (Tractinsky, Katz & Ikar, 2000). Para este caso, el objetivo es diseñar y aplicar instrumentos que midan la percepción del usuario al interactuar con un sitio web, de acuerdo con las dos dimensiones: Estética clásica y Expresiva. La metodología se desarrolló en tres pasos (a) Estado del arte;(b) Diseño y consolidación de instrumentos; (c) Aplicación en entornos web interactivos.

2. Desarrollo del tema Se inicia con el estado del arte que recopila información sobre estudios de evaluación de estética aplicada a sitios web; y a partir del modelo Lavie & Tractinsky(2004), se diseñan y consolidan los instrumentos necesarios de acuerdo con cada uno de los atributos de la escala estética clásica y expresiva, los cuales fueron aplicados en entornos web interactivos, en donde se identificaron algunos hallazgos preliminares.

2.1 Estado del arte

Iniciando el siglo XXI se integró a la disciplina de interacción humano computador un elemento adicional: las emociones, que permitió acuñar el concepto "experiencia de usuario" (Gilbert, 2012). La Norma ISO 9241:2010 la define como "percepciones y respuestas de las personas que resultan del uso y/o uso anticipado de un producto, sistema o servicio" (ISO 9241:2010), y, el concepto de usabilidad la define como "el grado en el que un producto puede ser utilizado por usuarios específicos para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un determinado contexto de uso". Para este caso particular, se tiene en cuenta el concepto de satisfacción como la apreciación subjetiva del usuario al interactuar con un sitio web. La belleza y la facilidad de uso tienen afinidad en un alto porcentaje con la

satisfacción de uso del sistema, según Tractinsky, Katz & Ikar (2000); dentro de los elementos básicos de belleza, la estética es considerada clave, en la percepción del usuario; por lo tanto, un diseño estético es aquel que resulta placentero al sentir, comprender e imaginar (ver Fig. 1).

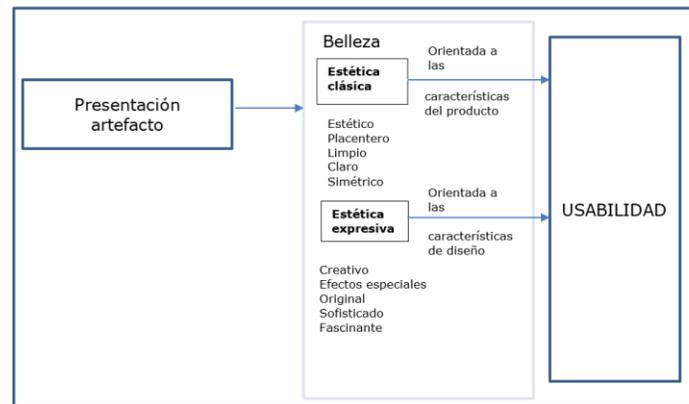


Fig. 1. Modelo de Lavie & Tractinsky (2004)

2.2 Diseño y consolidación de instrumentos

Basados en el estudio de Lavie & Tractinsky (2004) se establece el alcance de la evaluación propuesta, en el que se tuvieron en cuenta específicamente algunos atributos relacionados con estética, los cuales se agruparon en dos dimensiones que se visualizan en la Tabla 1, cada una compuesta de cuatro adjetivos o atributos a saber, con su respectiva descripción.

A partir de la Tabla 1 —Agrupación de atributos por dimensiones—, se diseña un cuestionario en línea con veintiocho preguntas relacionadas con los ocho atributos definidos, que serán utilizados para realizar la evaluación de cada uno de los sitios web mediante una escala Likert de cinco ítems a saber: (1) Definitivamente no, (2) No, (3) Neutral, (4) Sí, (5) Definitivamente sí. El cuestionario de escala estética se puede consultar en el siguiente enlace: [Formulario en Línea Escala estética](#)

A partir del formulario se diseñan los artefactos necesarios para consolidar los resultados.

Atributos dimensión estética clásica	Atributos dimensión estética expresiva
--------------------------------------	--

Limpio: atributo relacionado con un sitio web con suficiente contraste, luminosidad, textura, equilibrio y estética en general; ordenado, simple, sencillo y sin saturación en aspectos relacionados con tipografía (tipo de fuente, tamaño y color).	Original: sitio web con contenidos innovadores y propuesta digital diferenciadora, que resulta de la inventiva de su autor.
Claro: atributo relacionado con un sitio web que contenga información legible y comprensible, que facilite al usuario su entendimiento y uso.	Sofisticado: hace referencia a un sitio web refinado, su diseño es técnicamente complejo o avanzado con formas que estimulan la imaginación.
Placentero: combinación perfecta de estética y diseño fácil de usar, que permita al usuario del sitio web tener la posibilidad de cumplir sus objetivos exitosamente, logrando tener una experiencia agradable.	Fascinante: sitio web sumamente atractivo, llamativo, que fascina por sus elementos como por ejemplo efectos especiales, dinamismo o realidad aumentada.
Simétrico: todos los elementos que conforman el sitio web tienen una estructura lógica y consistente guardando una armonía entre sus elementos.	Creativo: sitio web con diseño de múltiples formas, ingenioso, desafiante y con elementos inusuales.

Tabla 1. Agrupación de atributos por dimensiones.

2.3 Aplicación en entornos web interactivos

Mediante el desarrollo de actividades agrupadas en tres fases: Planeación, Ejecución y Análisis de resultados (Méndez, 2015), se aplicaron los instrumentos que permitieron medir la percepción estética del usuario al interactuar con un sitio web.

En la fase de Planeación, se establece el objetivo de evaluación y de acuerdo con ella se eligen los participantes, socializando su aplicación mediante un instrumento que recopila información de su perfil; posteriormente se definen los sitios web a explorar de acuerdo con su tipología, tales como financiero, de entretenimiento, arte, educación, entre otros.

En la fase de Ejecución, a los participantes, se les solicita diligenciar un acuerdo de confidencialidad, mediante un formulario en línea; como segundo paso se hace entrega al usuario de un artefacto que consiste en un documento de texto, con las instrucciones respectivas para realizar la exploración del sitio web en aspectos relacionados con la estética; y así continuar con el diligenciamiento del cuestionario de escala estética, evidenciándose su percepción.

La fase de análisis de resultados permite agrupar los atributos por dimensión, de acuerdo con el artefacto elaborado para el registro de datos, los cuales se analizan, generando hallazgos preliminares, que permiten inferir el grado de percepción del usuario en aspectos relacionados con estética de los sitios web evaluados.

3. Discusión

Para llevar a cabo el proceso de validación, se convoca a usuarios frecuentes con experticia en la interacción con sitios web, los cuales evalúan tres tipos diferentes: educativo, entretenimiento y comercial, con los siguientes resultados:

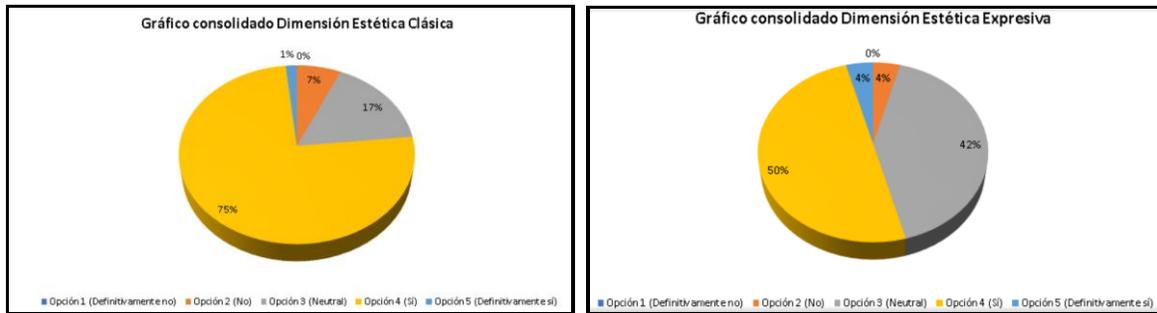


Fig. 2. Gráficos consolidados por dimensión sitio web educativo.

De acuerdo con la percepción de los participantes, en un 75% este sitio web tiene atributos de estética clásica y en un 50% atributos de estética expresiva; por lo tanto, se puede inferir como hallazgo inicial, que la experiencia para los usuarios en aspectos relacionados con belleza fue satisfactoria.

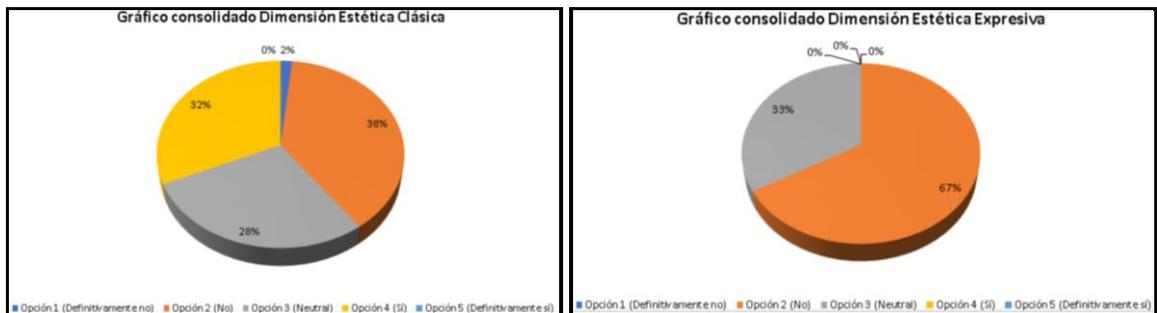


Fig. 3. Gráficos consolidados por dimensión sitio web de entretenimiento.

Contrastando los resultados del sitio web educativo, con los de entretenimiento, los participantes no identificaron atributos relacionados con la belleza en un alto porcentaje; sin embargo, consideraron que tiene atributos de la estética clásica en un 32% y ningún porcentaje en adjetivos de la estética expresiva, lo que podría relacionarse con una percepción exigua de estética.

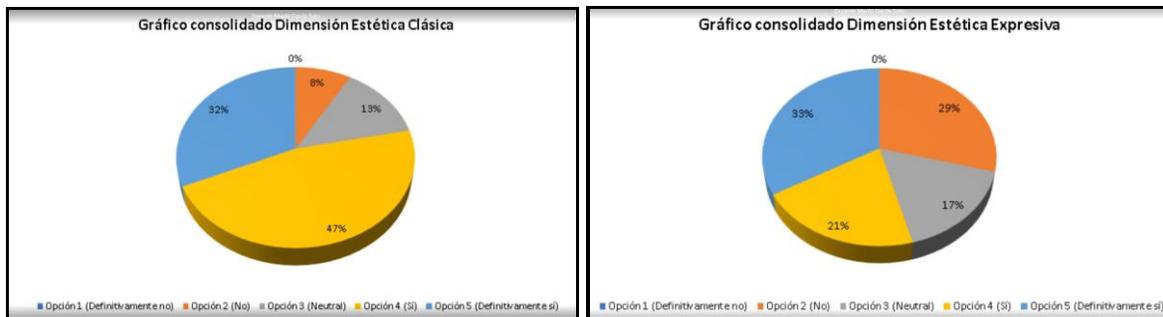


Fig. 4. Gráficos consolidados por dimensión sitio web de comercial.

Para los participantes, el sitio web comercial definitivamente presenta atributos relacionados con la estética expresiva en un 33% en contraste con los demás tipos de sitios web evaluados, debido a que el nivel porcentual fue mayor en esta dimensión.

4. Conclusiones

Identificar los factores que contribuyan a la satisfacción o insatisfacción del usuario al interactuar con un artefacto tecnológico, es un aspecto relevante para los diseñadores de sitios web, que podría redundar en beneficios de las organizaciones que realicen evaluaciones permanentes. La escala de estética aplicada a través de los instrumentos desarrollados contribuye a un tipo de evaluación de experiencia de usuario, que, para el caso particular, objeto de investigación, aunque es subjetiva, proporciona resultados relevantes para este tipo de procesos.

Referencias

- Gilbert, C. (2012). Usability Evaluation. *The Encyclopedia of Human Computer Interaction*, 2nd Ed. <https://www.interaction-design.org/literature/book/the-encyclopedia-of-human-computer-interaction-2nd-ed/usability-evaluation>
- Lavie, T., Tractinsky, N. (2004). Assessing dimensions of perceived visual aesthetics of web sites. *International Journal Human-Computer Studies*, 60, 269–298. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2003.09.002>
- Méndez, Y. (2015). Marco de referencia para la captura semi-invasiva y análisis de las emociones en el proceso de evaluación con usuarios de sistemas interactivos. (Tesis de doctorado), Universidad del Cauca, Popayán.
- Shedroff, N. (2001). *Experience design 1*. New Riders Pub. ACM Digital Library. <https://dl.acm.org/citation.cfm?id=516802>

Tractinsky, N., Katz, A.S., & Ikar, D. (2000). What is beautiful is usable.
Interacting with Computers, 13(10), 127-145.