



no solo usabilidad: revista sobre personas, diseño y tecnología

Próximamente: **Máster Universitario en Diseño de Experiencia de Usuario (online)**. UNIR. Inicio: 29 de Octubre

30 de Marzo de 2003

# Guía de Evaluación Heurística de Sitios Web

Hassan Montero, Yusef  
Martín Fernández, Francisco J.

« **Resumen:** Guía en forma de checklist para la evaluación heurística en base a dimensiones como: identidad, lenguaje y redacción, accesibilidad, layout, elementos multimedia... »

## Introducción

Este documento tiene por objeto servir de guía general para la evaluación de la usabilidad de sitios web. Es una versión resumida de la guía que nosotros utilizamos en nuestra actividad profesional, aunque lo suficientemente extensa y específica como para resultar de utilidad a aquellos profesionales que requieran de un documento base (que poder extender según sus propias necesidades) con el que empezar a trabajar en evaluación heurística.

La Guía está estructurada en forma de checklist, para facilitar la práctica de la evaluación. Como se puede observar, todas las puntos están formulados como preguntas, dónde la respuesta afirmativa implica que que no existe un problema de usabilidad, y la negativa que si.

Los diferentes criterios en los que están clasificados todos los puntos a evaluar son:

GENERALES

IDENTIDAD E INFORMACIÓN

LENGUAJE Y REDACCIÓN

ROTULADO

ESTRUCTURA Y NAVEGACIÓN

LAY-OUT DE LA PÁGINA

BÚSQUEDA

ELEMENTOS MULTIMEDIA

AYUDA

ACCESIBILIDAD

CONTROL y RETROALIMENTACIÓN

## Generales

- ¿Cuáles son los **objetivos** del sitio web? ¿Son concretos y bien definidos? ¿Los contenidos y servicios que ofrece se corresponden con esos objetivos?
- ¿Tiene una **URL** correcta, clara y fácil de recordar? ¿Y las URL de sus páginas internas? ¿Son claras y permanentes?
- ¿Muestra de forma precisa y completa **qué contenidos o servicios ofrece** realmente el sitio web?

Esto está relacionado directamente con el diseño de la página de inicio, que debe ser diferente al resto de páginas y cumplir la función de 'escaparate' del sitio.

- ¿La **estructura** general del sitio web está orientada al usuario?

Los sitios web deben estructurarse pensando en el usuario, sus objetivos y necesidades. No se debe calcar la estructura interna de la empresa u organización, al usuario no le interesa cómo funciona o se organiza la empresa.

- ¿El **look & feel** general se corresponde con los objetivos, características, contenidos y servicios del sitio web?

Por ejemplo, los colores empleados. Aunque el significado que comunica un determinado color es muy subjetivo y dependiente de la cultura y el entorno, y por lo tanto diferente para cada usuario, ciertas combinaciones de colores ofrecen una imagen más o menos formal, seria o profesional, como pueden ser los tonos de azules con el blanco, que transmiten una imagen corporativista.

- ¿Es **coherente** el diseño general del sitio web?

Se debe mantener una coherencia y uniformidad en las estructuras y colores de todas las páginas. Esto sirve para que el usuario no se desoriente en su navegación.

- ¿Es **reconocible** el diseño general del sitio web?

Cuanto más se parezca el sitio web al resto de sitios web, más fácil será de usar.

- ¿El sitio web se **actualiza periódicamente**? ¿Indica cuándo se actualiza?

Las fechas que se muestren en la página deben corresponderse con actualizaciones, noticias, eventos...no con la fecha del sistema del usuario.

## Identidad e Información

- ¿Se muestra claramente la **identidad** de la empresa-sitio a través de todas las páginas?
- El **Logotipo**, ¿es significativo, identificable y suficientemente visible?
- El **eslogan** o tagline, ¿expresa realmente qué es la empresa y qué servicios ofrece?
- ¿Se ofrece algún enlace con **información sobre la empresa**, sitio web, 'webmaster',...?
- ¿Se proporciona mecanismos para ponerse en **contacto** con la empresa?

(email, teléfono, dirección postal, fax...)

- ¿Se proporciona información sobre la protección de **datos de carácter personal** de los clientes o los **derechos de autor** de los contenidos del sitio web?
- En artículos, noticias, informes...¿Se muestra claramente información sobre el **autor**, **fuentes** y **fechas** de creación y revisión del documento?

## Lenguaje y Redacción

- ¿El sitio web habla el **mismo lenguaje que sus usuarios**?

Se debe evitar usar un lenguaje corporativista. Así mismo, hay que prestarle especial atención al idioma, y ofrecer versiones del sitio en diferentes idiomas cuando sea necesario.

- ¿Emplea un lenguaje **claro y conciso**?
- ¿Es **amigable**, familiar y cercano?

Es decir, lo contrario a utilizar un lenguaje constantemente imperativo, mensajes crípticos, o tratar con "desprecio" al usuario.

- ¿1 **párrafo** = 1 **idea**?

Cada párrafo es un objeto informativo. Transmite ideas, mensajes... Se deben evitar párrafos vacíos o varios mensajes en un mismo párrafo.

## Rotulado

- Los rótulos, ¿son **significativos**?

Ejemplo: evitar rótulos del tipo "haga clic aquí".

- ¿Usa rótulos **estándar**?

Siempre que exista un "estándar" comúnmente aceptado para el caso concreto, como "Mapa del Sitio" o "Acerca de...".

- ¿Usa un único **sistema de organización**, bien definido y claro?

No se deben mezclar sistemas de organización diferentes. Los diferentes sistemas de organización son básicamente: alfabético, geográfico, cronológico, temático, orientado a tareas, orientado al público y orientado a metáforas.

- ¿Utiliza un **sistema de rotulado** controlado y preciso?

Por ejemplo, si un enlace tiene el rótulo "Quiénes somos", no puede dirigir a una página cuyo encabezamiento sea "Acerca de", o un enlace con el rótulo "Ayuda" no puede dirigir a una página encabezada con "FAQs".

- El **título de las páginas**, ¿Es correcto? ¿Ha sido planificado?

Relacionado con la 'findability' del sitio web.

## Estructura y Navegación

- La **estructura de organización y navegación**, ¿Es la más adecuada?

Hay varios tipos de estructuras: jerárquicas, hipertextual, facetada,...

- En el caso de estructura **jerárquica**, ¿Mantiene un equilibrio entre Profundidad y Anchura?
- En el caso de ser puramente **hipertextual**, ¿Están todos los clusters de nodos comunicados?

Aquí se mide la distancia entre nodos.

- ¿Los **enlaces** son fácilmente **reconocibles** como tales? ¿su caracterización indica su estado (visitados, activos,...)?

Los enlaces no sólo deben reconocerse como tales, sino que su caracterización debe indicar su estado (para orientar al usuario), y ser reconocidos como una unidad (enlaces que ocupan

más de una línea).

- En menús de navegación, ¿Se ha controlado el número de elementos y de términos por elemento para no producir **sobrecarga memorística**?

No se deben superar los  $7 \pm 2$  elementos, ni los 2 o, como mucho, 3 términos por elemento.

- ¿Es **predecible la respuesta del sistema** antes de hacer clic sobre el enlace?

Esto está relacionado con el nivel de significación del rótulo del enlace, aunque también con: el uso de globos de texto, información contextual (indicar formato y tamaño del documento o recurso con el que vincula el enlace), la barra de estado del navegador,...

- ¿Se ha controlado que no haya **enlaces que no llevan a ningún sitio**?

Enlaces que no llevan a ningún sitio: Los enlaces rotos, y los que enlazan con la misma página que se está visualizando (por ejemplo enlaces a la "home" desde la misma página de inicio)

- ¿Existen **elementos de navegación que orienten** al usuario acerca de dónde está y cómo deshacer su navegación?

...como breadcrumbs, enlaces a la página de inicio,...recuerde que el logo también es recomendable que enlace con la página de inicio.

- Las **imágenes enlace**, ¿se reconocen como clicables? ¿incluyen un atributo 'title' describiendo la página de destino?

En este sentido, también hay que cuidar que no haya imágenes que parezcan enlaces y en realidad no lo sean.

- ¿Se ha evitado la **redundancia de enlaces**?

- ¿Se ha controlado que no haya **páginas "huérfanas"**?

Páginas huérfanas: que aún siendo enlazadas desde otras páginas, éstas no enlacen con ninguna.

## Lay-Out de la Página

- ¿Se aprovechan las **zonas de alta jerarquía informativa** de la página para contenidos de mayor relevancia?

(como por ejemplo la zona central)

- ¿Se ha evitado la **sobrecarga informativa**?

Esto se consigue haciendo un uso correcto de colores, efectos tipográficos y agrupaciones

para discriminar información. Al igual que en los elementos de un menú de navegación, los grupos diferentes de objetos informativos de una página, no deberán superar el número  $7 \pm 2$ .

- ¿Es una interfaz limpia, sin **ruido visual**?
- ¿Existen **zonas en "blanco"** entre los objetos informativos de la página para poder descansar la vista?
- ¿Se hace un uso correcto del **espacio visual** de la página?

Es decir, que no se desaproveche demasiado espacio con elementos de decoración, o grandes zonas en "blanco", y que no se adjudique demasiado espacio a elementos de menor importancia.

- ¿Se utiliza correctamente la **jerarquía visual** para expresar las relaciones del tipo "parte de" entre los elementos de la página?

(La jerarquía visual se utiliza para orientar al usuario)

- ¿Se ha controlado la **longitud de página**?

Se debe evitar en la medida de lo posible el scrolling. Si la página es muy extensa, se debe fraccionar.

## Búsqueda

(siempre que fuera necesario, por la extensión del sitio web, la incorporación de un buscador interno)

- ¿Se encuentra fácilmente **accesible**?

Es decir: directamente desde la home, y a ser posible desde todas las páginas del sitio, y colocado en la zona superior de la página.

- ¿Es fácilmente **reconocible** como tal?
- ¿Permite la **búsqueda avanzada**?

(siempre y cuando, por las características del sitio web, fuera de utilidad que la ofreciera)

- ¿Muestra los **resultados** de la búsqueda de forma comprensible para el usuario?
- ¿La **caja de texto** es lo suficientemente ancha?
- ¿Asiste al usuario en caso de **no poder ofrecer resultados** para una consultada dada?

## Elementos Multimedia

- ¿Las **fotografías** están bien recortadas? ¿son comprensibles? ¿se ha cuidado su resolución?
- ¿Las **metáforas visuales** son reconocibles y comprensibles por cualquier usuario?  
(prestar especial atención a usuarios de otros países y culturas)
- ¿El uso de **imágenes o animaciones** proporciona algún tipo de valor añadido?
- ¿Se ha evitado el uso de **animaciones cíclicas**?

## Ayuda

- Si posee una **sección de Ayuda**, ¿Es verdaderamente necesaria?

Siempre que se pueda prescindir de ella simplificando los elementos de navegación e interacción, debe omitirse esta sección.

- En **enlace a la sección de Ayuda**, ¿Está colocado en una zona visible y "estándar"?

La zona de la página más normal para incluir el enlace a la sección de Ayuda, es la superior derecha.

- ¿Se ofrece **ayuda contextual** en tareas complejas?  
(transferencias bancarias, formularios de registro...)
- Si posee **FAQs**, ¿es correcta tanto la elección como la redacción de las preguntas? ¿y las respuestas?

## Accesibilidad

- ¿El **tamaño de fuente** se ha definido de forma relativa, o por lo menos, la fuente es lo suficientemente grande como para no dificultar la legibilidad del texto?
- ¿El **tipo de fuente**, efectos tipográficos, ancho de línea y alineación empleados facilitan la lectura?
- ¿Existe un alto **contraste** entre el color de fuente y el fondo?
- ¿Incluyen las imágenes atributos '**alt**' que describan su contenido?
- ¿Es **compatible** el sitio web con los diferentes navegadores? ¿Se visualiza correctamente con diferentes resoluciones de pantalla?

Se debe prestar atención a: JScript, CSS, tablas, fuentes...

- ¿Puede el usuario disfrutar de todos los contenidos del sitio web sin necesidad de tener que

descargar e instalar **plugins** adicionales?

- ¿Se ha controlado el **peso** de la página?

Se deben optimizar las imágenes, controlar el tamaño del código JScript...

- ¿Se puede **imprimir** la página sin problemas?

Leer en pantalla es molesto, por lo que muchos usuarios preferirán imprimir las páginas para leerlas. Se debe asegurar que se puede imprimir la página (no salen partes cortadas), y que el resultado es legible.

## Control y Retroalimentación

- ¿Tiene el usuario todo el **control** sobre el interfaz?

Se debe evitar el uso de ventanas pop-up, ventanas que se abren a pantalla completa, banners intrusivos...

- ¿Se informa constantemente al usuario acerca de **lo que está pasando**?

Por ejemplo, si el usuario tiene que esperar hasta que se termine una operación, la página debe mostrar un mensaje indicándole lo que está ocurriendo y que debe esperar. Añadir en el mensaje el tiempo estimado que tendrá que esperar el usuario, o una barra de progreso, ayudará al usuario en este sentido.

- ¿Se informa al usuario de **lo que ha pasado**?

Por ejemplo, cuando un usuario valora un artículo o responde a una encuesta, se le debe informar de que su voto ha sido procesado correctamente.

- Cuando se produce un **error**, ¿se informa de forma clara y no alarmista al usuario de lo ocurrido y de cómo solucionar el problema?

Siempre es mejor intentar evitar que se produzcan errores a tener que informar al usuario del error.

- ¿Posee el usuario **libertad para actuar**?

Se debe evitar restringir la libertad del usuario: Evite el uso de animaciones que no pueden ser "saltadas", páginas en las que desaparecen los botones de navegación del browser, no impida al usuario poder usar el botón derecho de su ratón...

- ¿Se ha controlado el **tiempo de respuesta**?

Aunque esto tiene que ver con el peso de cada página (accesibilidad) también tiene relación con el tiempo que tarda el servidor en finalizar una tarea y responder al usuario. El tiempo



máximo que esperará un usuario son 10 segundos.

## Aclaraciones

La **orientación del usuario** (dónde estoy, cómo volver, qué he visitado, qué va a pasar...) se puede evaluar a través de varios criterios: elementos de navegación orientativos, caracterización de los enlaces e información contextual en elementos de interacción (estructura y navegación); distribución visual de la página (lay-out); coherencia del diseño (generales); nivel de significación de los rótulos (rotulado) y retroalimentación del usuarios (control y retroalimentación).

Respecto a la **publicidad** (normalmente en forma de banners), si bien no se le hace una mención explícita en la Guía, se puede evaluar desde varios criterios: lenguaje (lenguaje y redacción), nivel de significación de los rótulos (rotulado), jerarquía informativa y ruido visual (lay-out de la página), pop-ups y banners intrusivos (control y retroalimentación)...

## Enlaces relacionados

- [Ten Usability Heuristics](#). Jakob Nielsen.
- [Guía para evaluación experta \(PDF\)](#). Joaquín Márquez Correa.

### Yusef Hassan Montero

Consultor sobre Experiencia de Usuario y Visualización de Información. Diseñador de interacción en [Scimago Lab](#), Doctor en Documentación (2010) por la Universidad de Granada y editor de la revista No Solo Usabilidad. Escribe habitualmente en su [blog sobre diseño de información](#).

Más información: [yusef.es](http://yusef.es)

**Francisco Jesús Martín Fernández** es Licenciado en Documentación e investigador sobre Usabilidad y Accesibilidad del Centro de Enseñanzas Virtuales de la Universidad de Granada, y editor de NoSoloUsabilidad.

Web Personal: <http://www.ugr.es/~chesco>

### Citación recomendada:

Hassan Montero, Yusef; Martín Fernández, Francisco J. (2003). Guía de Evaluación Heurística de Sitios Web. En: No Solo Usabilidad, nº 2, 2003. <[nosolousabilidad.com](http://www.nosolousabilidad.com)>. ISSN 1886-8592

Quizá te interese  
del mismo autor:



