



Usabilidad

Lista de comprobación

GENERALES.....	1
IDENTIDAD E INFORMACIÓN.....	2
LENGUAJE Y REDACCIÓN.....	4
ROTULADO.....	4
ESTRUCTURA Y NAVEGACIÓN.....	5
LAY-OUT DE LA PÁGINA.....	6
BÚSQUEDA.....	7
ELEMENTOS MULTIMEDIA.....	7
AYUDA.....	8
CONTROL y RETROALIMENTACIÓN.....	8
FUENTE.....	9

INTRODUCCIÓN

Documento basado en las 10 reglas heurísticas propuestas por Jakob Nielsen.

GENERALES

- ☐ ¿Son claros y bien definidos los objetivos del sitio web?
- ☐ ¿Los contenidos y servicios que ofrece se corresponden con esos objetivos?
- ☐ ¿Tiene una URL correcta, clara y fácil de recordar?
- ☐ ¿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?
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?
- ☐ ¿El sitio web se actualiza periódicamente?

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 proporcionan 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. Transmitir 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 ± 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, la barra de estado del navegador,...
- ☐ ¿Se ha controlado que no haya enlaces que no lleven 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 ± 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 consulta 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?

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.

FUENTE

- <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>
- <https://www.nosolousabilidad.com/articulos/heuristica.htm>