



LINEAMIENTOS 55 - RECOMENDACIONES DE USABILIDAD PARA SITIOS WEB DEL SECTOR PÚBLICO NACIONAL

Tabla de Contenidos

| | | |
|--------|---|----|
| 1 | Introducción..... | 2 |
| 2 | Definiendo la Usabilidad..... | 2 |
| 3 | Usabilidad y Accesibilidad..... | 2 |
| 4 | Usabilidad como Metodología de trabajo..... | 3 |
| 5 | Algunas recomendaciones de los principales autores de Usabilidad..... | 3 |
| 6 | Estándares de Usabilidad..... | 5 |
| 6.1 | “Nielsen Norman Group Guidelines”: 10 heurísticas de Usabilidad..... | 6 |
| 6.2 | “HHS Guidelines”: directrices de diseño web y usabilidad del Gobierno de EE.UU..... | 8 |
| 6.2.1 | Proceso de diseño y evaluación..... | 8 |
| 6.2.2 | Optimizando la experiencia de usuario..... | 9 |
| 6.2.3 | Accesibilidad..... | 10 |
| 6.2.4 | Hardware y software..... | 11 |
| 6.2.5 | La página de inicio..... | 11 |
| 6.2.6 | Esquema de la página (<i>layout</i>)..... | 12 |
| 6.2.7 | Navegación..... | 12 |
| 6.2.8 | Desplazamiento (<i>scrolling</i>) y paginado..... | 13 |
| 6.2.9 | Encabezados, títulos y etiquetas..... | 13 |
| 6.2.10 | Enlaces..... | 14 |
| 6.2.11 | Apariencia del texto..... | 14 |
| 6.2.12 | Listas..... | 14 |
| 6.2.13 | Controles y <i>Widgets</i> | 15 |
| 6.2.14 | Gráficos, imágenes y multimedia..... | 15 |
| 6.2.15 | Escribiendo contenido web..... | 16 |
| 6.2.16 | Organización del contenido..... | 16 |
| 6.2.17 | Búsqueda..... | 17 |
| 6.2.18 | Evaluaciones de Usabilidad..... | 17 |
| 7 | Conclusiones:..... | 18 |



Introducción

Las recomendaciones contenidas en este documento, brindan un marco de trabajo en el que podrá basarse cualquier actor involucrado en el desarrollo y diseño de sitios web del Sector Público Nacional, para poder proporcionarle al ciudadano un sitio usable, contribuyendo a la vez para que sea más accesible.

Definiendo la Usabilidad

La Usabilidad es la disciplina que aplicada al entorno web tiene como objetivo minimizar las dificultades en el uso de los sitios web y sus aplicaciones, analizando el modo en que los usuarios los utilizan, detectando los problemas que se presentan y proponiendo alternativas para solucionarlos con el fin de que los usuarios logren una interacción sencilla, productiva y satisfactoria con el sitio y las aplicaciones.

La [Organización Internacional de Normalización \(ISO\) 9241-11](#)¹ define la Usabilidad como la medida en la cual un producto puede ser usado por determinados usuarios para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción dado un contexto específico de uso.

Según la definición de la ISO, la Usabilidad posee atributos cuantificables de forma objetiva (eficiencia) y otros cuantificables de forma subjetiva (satisfacción). Por esta razón, la aplicación de las recomendaciones de usabilidad por sí sola, no asegura que los sitios web del gobierno sean fáciles de usar. Se requiere la participación de usuarios en evaluaciones del sitio web en todas las etapas del proceso de desarrollo y puesta en marcha.

Usabilidad y Accesibilidad

La Usabilidad implica diseñar una interfaz de usuario que sea efectiva, eficiente y satisfactoria para un público específico. La Accesibilidad extiende el alcance del diseño de la interfaz para que sea efectiva, eficiente y satisfactoria para más personas, por supuesto también para personas con discapacidad, utilicen o no alguna tecnología de apoyo. Desde la perspectiva de la accesibilidad web, la interfaz debe adecuarse a los principios de las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG) del estándar

¹ ISO 9241-11:1998 "Guidance on usability"



de la W3C²: perceptible, operable, comprensible y robusto. Por ello, muchas de las prácticas recomendables para hacer un sitio web más usable, están contenidas en las pautas mencionadas. En Argentina, estas pautas están contenidas en la Disposición de la Oficina Nacional de Tecnologías de Información N° 2/2014³, en función de lo establecido por la Ley N° 26.653.

Así, una página web accesible es aquella que pone su usabilidad a disposición de absolutamente todos los visitantes. Sin accesibilidad, la usabilidad de una página web es inalcanzable para personas con discapacidad.

Usabilidad como Metodología de trabajo

La Usabilidad debe ser abordada como una metodología de trabajo estructurada que utilice el diseño centrado en el usuario implicándolo en todas las etapas de desarrollo de un producto, en la cual la aplicación de recomendaciones es sólo un paso más.

Un sitio web fácil de usar se beneficia con usuarios más satisfechos y fieles al sitio; con una reducción en el costo de atención al usuario, así como en la reducción del costo de mantenimiento del sitio.

Algunas recomendaciones de los principales autores de Usabilidad

Entre los autores que han trabajado en el tema de Usabilidad, se destacan principalmente Jakob Nielsen y Steve Krug, entre otros.

De Jakob Nielsen citamos las siguientes recomendaciones para mejorar la usabilidad de un sitio web:

1. Aclare el propósito del sitio: explique al visitante de quién es el sitio y el alcance del mismo.
2. Ayude a los usuarios a encontrar lo que buscan: destaque los cometidos principales del sitio e incluya una caja de búsqueda para ayudar a los usuarios a encontrar lo que necesitan.
3. Muestre el contenido del sitio: despliegue claramente los temas principales del sitio para evitar *clicks* innecesarios y muestre los temas anteriores que hayan sido destacados.

² <http://www.sidar.org/traducciones/wcag20/es/>

³ <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/230000-234999/233667/norma.htm>



4. Diseño para mejorar la Interacción, no para definirla. El diseño debe cooperar con la información, no competir con ella. Ejemplo: Utilice gráficos para comunicar, no para decorar.

De Steve Krug seleccionamos los cinco consejos generales y algunas sugerencias extraídas de su libro *"No me hagas pensar"*⁴:

1. Diseñar un sitio es siempre un acto de balance: priorizar el uso del espacio ayuda a la audiencia y a quien publica, a alcanzar sus metas;
2. Balancear el diseño y el formato, para que las cosas tengan un énfasis adecuado en cuanto a uso y espacio.
3. Siempre se deben optimizar muchas variables al mismo tiempo, mostrando suficiente de una, sin ocupar mucho con otra.
4. No hay reglas universales porque la solución que funciona en un caso, no funciona en otro contexto.
5. Adicionalmente se debe diseñar pensando que los usuarios no leen los textos sino que van saltando por el contenido; que los contenidos serán accedidos de mejor forma si se crean jerarquías visuales; que la navegación debe utilizar signos visibles y métodos convencionales para que sea entendida en todos los contextos, entre otros aspectos.

Algunas sugerencias de Usabilidad en páginas web:

- ¡No me hagas pensar! Es la primera norma de la Usabilidad de Krug: Una página web debe ser obvia, evidente, clara y fácil de entender.
- Tener en cuenta que los usuarios no leen las páginas, las hojean; no eligen la mejor opción sino la primera que parece más razonable; "se las arreglan" aunque no entiendan el sitio. Diseñar páginas para hojear, no para leer, destacando lo importante.
- Aprovechar las convenciones. Son útiles. No tratar de reinventar la rueda.
- Dividir las páginas en zonas bien definidas.
- Mostrar claramente los enlaces en textos, botones, etc.
- Definir las opciones de navegación de forma excluyente de modo que el usuario no tenga que pensar.
- Eliminar el texto innecesario que genera "ruido en la página".
- Diseñar la navegación de modo que nos indique en qué lugar del sitio nos hallamos.

⁴ Reseña del libro en: <http://olgacarreras.blogspot.com.es/2013/11/resena-no-me-hagas-pensar-y-haz-facil.html>



- Incluir el logotipo en la esquina superior izquierda y permitir un enlace que nos dirija a la página principal del sitio.
- Incluir una opción de búsqueda a menos que el sitio sea muy pequeño.
- Los enlaces visitados deben cambiar de color.
- Resaltar la opción de menú donde uno se encuentra.
- Usar pestañas de navegación por ser claras y fáciles de entender.
- Resumiendo: cualquier página debe poder responder a las siguientes preguntas:
 - ¿En qué sitio estoy? (Identificador del sitio)
 - ¿En qué página estoy? (Título de la página)
 - ¿Cuáles son las principales secciones del sitio? (Secciones)
 - ¿Qué opciones tengo en este lugar? (Navegación local)
 - ¿Dónde estoy exactamente? (Indicadores del tipo "usted está aquí")
 - ¿Cómo busco lo que necesito? (Buscador)
- La página de inicio debe mostrar muy claramente el objetivo del sitio, qué se puede encontrar en él, qué se puede hacer, por qué debería estar ahí y no en otro lugar y por dónde empezar ya sea a navegar, a buscar información, etc.
- Realizar pruebas de usabilidad mediante test de usuarios desde el comienzo, con bastante frecuencia y a un bajo costo.
- Con respecto a **Accesibilidad** sugiere lo siguiente:
 - Solucionar los problemas de usabilidad que nos confunden a todos, seguramente estarán confundiendo también a personas con discapacidad.
 - Leer las páginas con un lector de pantalla.
 - Leer un libro sobre accesibilidad web.
 - Usar CSS.
 - Revisar el código HTML para asegurar que se incluye texto alternativo a las imágenes, que se usa *label* en los formularios, que es accesible por teclado, que no se usa *Javascript* sin una buena razón y que no se usan mapas de imagen del lado del servidor.

Estándares de Usabilidad



Hay estándares oficiales o formales de Usabilidad: ISO 9241, ISO 13407, ISO 9126, ISO 14598 e ISO 25000, los cuales sólo serán mencionados en el presente documento.

Y también existen diferentes propuestas de recomendaciones de Usabilidad web, algunas de las cuales - por su gran aceptación- pueden ser consideradas estándares “de facto”, con listas de verificación (*checklists*) asociadas, que permiten la evaluación heurística⁵ de los sitios en base a dichas directrices.

Son ejemplos de ellas – entre otras-:

- 1) “Nielsen Norman Group Guidelines”: Las 10 heurísticas de Usabilidad para diseño de interface de usuario. (<http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>)
- 2) “HHS Guidelines”: directrices de diseño web y usabilidad del Gobierno de EE.UU. (<http://guidelines.usability.gov/>)
- 3) Usability Guidelines del MIT (Massachusetts Institute of Technology): Guía de Usabilidad del MIT. (<http://web.archive.org/web/20110511060055/http://ist.mit.edu/services/consulting/usability/guidelines>)
- 4) Userfocus: 247 directrices de Usabilidad – Inglaterra (<http://www.userfocus.co.uk/resources/guidelines.html>)
- 5) Directrices de usabilidad del gobierno colombiano (http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/GEL108_CINTEL_Documento_de_analisis_de_practicas_y_recomendaciones_mundiales_Usabilidad.pdf)

A los efectos de proporcionar algunos lineamientos de Usabilidad que ayuden a lograr sitios web más usables mediante su aplicación, desarrollaremos las propuestas mencionadas en los ítems 1) y 2).

“Nielsen Norman Group Guidelines”: 10 heurísticas de Usabilidad

⁵ Evaluación heurística: método creado para identificar problemas de usabilidad en el diseño de una interfaz de usuario, donde evaluadores expertos en Usabilidad dirán si cumple o no con una serie de principios de usabilidad (heurísticos).



En 1994, Jakob Nielsen refinó los principios desarrollados en 1990 junto a Rolf Molich. Como resultado, surgieron los 10 principios generales para diseño de interacción llamados "heurísticas" porque no son recomendaciones específicas de usabilidad, sino reglas de oro generales en las cuales se basó para crear miles de directrices de usabilidad agrupadas por categorías en múltiples informes. Estas 10 heurísticas (principios generales) son:

1. Visibilidad del estado del sistema: El sitio web siempre debe informar al usuario acerca de lo que está sucediendo. Por ejemplo, mostrar un gráfico que indique el tiempo transcurrido y restante acerca de una determinada acción.
2. Hacer coincidir el mundo real con el sistema. Utilizar el lenguaje de los usuarios: El sistema debe hablar el lenguaje del usuario, simple, sin tecnicismos. Seguir las convenciones del mundo real, hace que la información aparezca en un orden lógico y natural.
3. Control del usuario y libertad: El usuario debe tener el control del sistema, no se puede limitar su actuación. Se le debe ofrecer siempre una forma de "salida de emergencia" por si se equivoca o desea abandonar el sitio, como por ejemplo la representada por la opción para "saltar" animaciones de introducción (en general desarrolladas en Flash).
4. Consistencia y estándares. Un sitio es consistente cuando un usuario no tiene que preguntarse si diferentes palabras, situaciones o acciones significan lo mismo. Por ejemplo, no utilizar dos rótulos distintos para referirse a un mismo contenido, o no usar estilos CSS diferentes dentro de un mismo sitio. Además, el sitio web debe seguir estándares o convenciones de diseño ampliamente aceptados. Cuanto más se parezca un diseño y su funcionamiento al resto de los sitios web, más familiar y fácil de usar resultará para el usuario.
5. Prevención de errores. Mejor que un buen mensaje de error es un diseño que prevenga que ocurra el error. Ejemplo, antes de ejecutar una acción, forzar una confirmación por parte del usuario.
6. Minimizar la carga de la memoria del usuario. Es mejor reconocer, que recordar. Este principio hace mención a la visibilidad de las diferentes opciones, enlaces y objetos. El usuario no tiene por qué recordar dónde se encontraba cierta información, o cómo se llegaba a determinada página. Deberá proveer al usuario con instrucciones de uso del sistema.



7. Flexibilidad y eficiencia de uso. El sitio debe ser fácil de usar para usuarios novatos, pero también proporcionar atajos o aceleradores para usuarios avanzados.
8. Diseño estético y minimalista. Cualquier tipo de información que no sea relevante para el usuario o poco utilizada, y que sobrecargue la interfaz, debe ser eliminada.
9. Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores. Los mensajes de error deberían mostrarse en un lenguaje simple -no con códigos-, indicar precisamente el problema y sugerir una solución. Por ejemplo, al intentar enviar un formulario el sistema debe mostrar qué datos son erróneos y no permiten concretar el envío, y brindar ayudas acerca de cómo solucionarlo. Una vez solucionado, podría mostrar una página informando al usuario que el formulario/solicitud ha sido enviado exitosamente.
10. Ayuda y documentación. Siempre que pueda evitar utilizar una Ayuda, evítela. Si debe incluirla, debe ser fácil de buscar, enfocada en las tareas de los usuarios, contener una lista de pasos concretos a seguir y no ser demasiado extensa.

“HHS Guidelines”: directrices de diseño web y usabilidad del Gobierno de EE.UU.

Las directrices de diseño web y usabilidad del Gobierno de EE.UU.⁶ fueron realizadas y revisadas por diseñadores y expertos en Usabilidad, basándose en la investigación en diferentes campos. Contiene en total 209 pautas agrupadas en 18 temas ordenadas de mayor a menor importancia relativa. A continuación, incluimos sólo las pautas de mayor importancia relativa (5 y 4), por temas.

Proceso de diseño y evaluación

- Proporcione contenido útil: Provea contenido atractivo, relevante y apropiado para su audiencia.
- Defina los requerimientos del usuario: Utilice todos los recursos disponibles para lograr el mejor entendimiento de los requerimientos de los usuarios.

⁶ U.S. Dept. of Health and Human Services. The Research-Based Web Design & Usability Guidelines, Enlarged/ Expanded edition. Washington: U.S. Government Printing Office, 2006.



- Comprenda y satisfaga las expectativas del usuario: Asegúrese de que el formato del sitio web satisfaga las expectativas del usuario, especialmente en lo relativo a la navegación, contenido y organización. Use convenciones que les sean familiares a los usuarios.
- Involucre a los usuarios en la definición de requerimientos: Involucre a los usuarios para lograr mayor exhaustividad y exactitud en los requerimientos de usuario. Uno de los principios básicos del diseño centrado en el usuario es poner el foco en el usuario desde el comienzo atravesando todas las etapas.
- Establezca y determine los objetivos: Identifique y articule claramente los objetivos principales del sitio web antes de comenzar el proceso de diseño.
- Enfóquese en el rendimiento antes que en las elecciones: Si el rendimiento es importante, tome decisiones acerca de contenido, formato, interacción y navegación antes de decidir acerca de colores y gráficos decorativos.
- Tome en cuenta múltiples problemas de usuarios: Considere tantos problemas de interfaz de usuarios como le sea posible durante el proceso de diseño.
- Sea encontrado fácilmente dentro de las primeras 30 posiciones: Con el fin de tener una alta probabilidad de ser accedido, asegure que el sitio web esté dentro de las primeras 30 referencias presentadas desde el más importante motor de búsqueda.

Optimizando la experiencia de usuario

- No muestre ventanas o gráficos no solicitados: No le presente a los usuarios ventanas o gráficos “pop-up” que no hayan solicitado. Los usuarios opinan que son molestos y distractivos.
- Aumente la credibilidad del sitio: Optimice la credibilidad de la información dirigida de los sitios web. Por ejemplo proveyendo un conjunto de preguntas más frecuentes y sus respuestas, artículos con citas y referencias, actualizando la información con regularidad y/o construyendo enlaces a otros sitios confiables.
- Estandarice la secuencia de tareas: Permita a los usuarios que realicen tareas en el mismo orden y de la misma forma en condiciones similares.
- Reduzca la carga de trabajo del usuario: Asigne funciones para aprovechar al máximo las respectivas fortalezas de los usuarios y computadores.
- Diseño para memoria de trabajo limitada: No le pida a los usuarios que recuerden información



desde un lugar a otro del sitio web.

- Minimice el tiempo de descarga: Minimice el tiempo requerido para descargar páginas de un sitio web.
- Adverta acerca de cortes: Permita que los usuarios conozcan los cortes programados para que una página esté fuera de línea y avíseles antes que se termine el tiempo así pueden requerir tiempo adicional.
- Muestre información directamente en formato usable: Muestre datos e información en un formato que no requiera ser convertida por el usuario.
- Formatee la información para lectura e impresión: Prepare la información con la expectativa de que será leída online o impresa.
- Proporcione feedback cuando los usuarios deban esperar: Proporcione a los usuarios información apropiada cuando deban esperar. Para procesos que toman 60 segundos o más, use un indicador de proceso que muestre el avance.
- Informe a los usuarios sobre largos tiempos de descarga: Indique a los usuarios el tiempo requerido para descargar una imagen o documento a una velocidad de conexión determinada.
- Desarrolle páginas que puedan imprimirse apropiadamente: Si a los usuarios les gusta imprimir una o más páginas, desarrolle páginas con anchos que se impriman apropiadamente.

Accesibilidad

- Cumpla con la legislación vigente en materia de accesibilidad web: Diseñe o actualice su sitio web de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- Diseñe formularios para usuarios que usen tecnologías asistivas: Asegúrese que los usuarios que utilizan tecnologías asistivas puedan completar y enviar formularios online.
- No use sólo color para transmitir información: Asegúrese que toda información que se transmita con color, esté también disponible sin color. Alrededor del 80% de los hombres y el 40% de las mujeres tienen dificultad para discernir los colores, sobre todo en una gran parte del espectro de los verdes.
- Permita a los usuarios saltar enlaces de navegación repetitivos: Para ayudar a los usuarios



que utilizan tecnologías asistivas, provea una manera de saltar enlaces de navegación repetitivos.

- Provea textos equivalentes para elementos no textuales: Proporcione un texto equivalente para cada elemento no textual que brinde información.
- Pruebe la accesibilidad de *plug-ins* y *Applets*: Para asegurar la accesibilidad, pruebe todos los *plug-ins* y *Applets* u otras aplicaciones requeridas para interpretar el contenido de la página, para asegurar que puedan ser usados por tecnologías asistivas.

Hardware y software

- Diseñe para los navegadores más usados: Diseñe, desarrolle y testee en los navegadores más comunes. Los diseñadores deberían intentar ajustar las páginas al 95% de los usuarios.
- Tenga en cuenta las diferencias de los navegadores: No asuma que todos los usuarios tendrán las mismas características de navegadores y ajustadas las mismas opciones por defecto. Avise a los usuarios qué presunciones fueron hechas respecto de las opciones del navegador.
- Diseñe para los sistemas operativos más populares: Diseñe el sitio web para que trabaje bien en la mayoría de los sistemas operativos más populares. Los diseñadores deberían intentar ajustar las páginas para que funcionen bien con el 95% de los usuarios.
- Diseñe para una velocidad de conexión promedio: Diseñe para la velocidad de conexión de la mayoría de los usuarios.

La página de inicio

- Permita acceder a la página principal: Posibilite a los usuarios acceder a la página de inicio desde cualquier otra página del sitio.
- Muestre las principales opciones en la página de inicio: Presente en la página de inicio todas las opciones principales.
- Cree una primera impresión positiva de su sitio web: La página principal es la clave que transmite la calidad de su sitio. Es la página más importante de un sitio. No tendrá una segunda oportunidad de causar una buena primera impresión al visitante.
- Comunique el valor y propósito de su sitio web: Comunique claramente y destacado en la



página principal la finalidad y valor del sitio web.

- Limite el texto en prosa en la página de inicio: Limite la cantidad de texto en prosa en la página principal. Los usuarios escanean la página de inicio leyendo encabezados y títulos.
- Asegúrese de que la página principal luzca como tal: Asegúrese de que la página de inicio tenga las características necesarias para ser percibida como la página principal. Los usuarios esperan encontrar en ella ciertas funcionalidades como búsqueda, mapa del sitio, etc.

Esquema de la página (*layout*)

- Evite una pantalla llena de información: Cree páginas que no sean consideradas “cargadas” por los usuarios. La información debe encontrarse con facilidad y el tiempo de carga de la página debe ser óptimo.
- Ubique los ítems importantes consistentemente: Ponga los ítems importantes con enlaces en las mismas ubicaciones a través de las páginas, cerca de la parte superior de la página donde puede ser mejor apreciada por su ubicación.
- Ubique los ítems importantes arriba en el centro: Coloque los ítems más importantes en el centro, en la parte superior para facilitar la búsqueda de información a los usuarios.
- Estructure para una fácil comparación: Estructure páginas para que algunos ítems puedan ser fácilmente comparables entre sí, cuando los usuarios deban analizarlos en busca de similitudes, diferencias, tendencias y relaciones.
- Establezca nivel de importancia: Establezca un nivel de importancia de la información de mayor a menor nivel e infunda este enfoque a través de todas las páginas del sitio web.
- Optimice la densidad de la presentación en pantalla: Para facilitar la localización de la información deseada en una página, cree páginas que no estén repletas de ítems de información.
- Alinee los ítems en la página: Alinee visualmente los elementos de una página tanto vertical como horizontalmente.

Navegación

- Proporcione opciones de navegación: No cree o dirija a usuarios a páginas que no tengan



opciones de navegación.

- Diferencie y agrupe los elementos de navegación: Diferencie claramente los elementos de navegación unos de otros, pero agrupe y ubíquelos en un lugar consistente y fácil de encontrar en cada página.
- Use una lista de contenidos con enlaces en páginas largas: En páginas largas, provea una lista de contenidos con enlaces que lleven a los usuarios al correspondiente contenido, más abajo en la página.
- Provea información acerca de la ubicación de los usuarios: Provea información que les permita a los usuarios saber a dónde están ubicados en el sitio web.
- Ubique los menús principales de navegación en el panel de la izquierda: Coloque los menús de navegación principales en el panel de la izquierda, y los menús secundarios y terciarios juntos.

Desplazamiento (scrolling) y paginado

- Elimine el desplazamiento horizontal: Utilice un esquema de página tal que elimine la necesidad de los usuarios de desplazarse en forma horizontal.

Encabezados, títulos y etiquetas

- Use etiquetas con categorías claras: Asegúrese que las etiquetas de las categorías, incluyendo enlaces, reflejen claramente la información e ítems contenidos dentro de la categoría.
- Proporcione títulos de páginas descriptivas: Ponga un título en cada página que sea descriptivo, único, conciso y significativo.
- Use encabezados bien descriptivos: Utilice encabezados muy descriptivos en todo el sitio. Un encabezado bien escrito es una herramienta importante para ayudar a los usuarios a escanear rápidamente la información de la página.
- Use encabezados únicos y descriptivos: Utilice encabezados que sean únicos entre uno y otro y que conceptualmente estén relacionados con el contenido que describen.
- Destaque los datos críticos: Distinga visualmente los ítems importantes de las páginas que requieran atención del usuario, particularmente cuando esos ítems son mostrados con poca



frecuencia.

- Use encabezados descriptivos en filas y columnas: Asegúrese que las tablas tengan encabezados claros, concisos y precisos en sus filas y columnas.

Enlaces

- Use etiquetas de enlaces significativas: Utilice etiquetas para los enlaces y conceptos que sean significativos, comprensibles y fácilmente diferenciados no sólo por los diseñadores sino también por los usuarios.
- Enlace a contenidos relacionados: Proporcione enlaces a otras páginas en el sitio web con contenido relacionado.
- Haga coincidir los nombres de los enlaces con las páginas de destino: Cree un enlace de texto consistente con el título o encabezado de la página de destino.
- Evite señales engañosas para enlazar: Asegúrese que los ítems que no contienen enlaces no tengan características que sugieran que sí los contienen.
- Repita los enlaces importantes: Asegure el acceso desde más de un enlace a los contenidos importantes.
- Use texto para los enlaces: Utilice enlaces de texto en lugar de enlaces a imágenes.
- Señale los enlaces visitados: Utilice un color diferente para indicar a los usuarios que un enlace ha sido visitado.

Apariencia del texto

- Use texto negro sobre fondos claros, de alto contraste: Cuando se espera que los usuarios lean rápidamente texto en prosa, use texto negro sobre un fondo claro, de alto contraste, sin imágenes.
- Dé formato a ítems comunes consistentemente: El formato de ítems comunes debe ser consistente de una página a otra.
- Asegure consistencia visual: Asegure consistencia visual de los elementos dentro de un sitio web y entre las distintas páginas del sitio.

Listas



- Ordene los elementos para maximizar el rendimiento del usuario: Ordene las listas y tareas en el orden que mejor facilite un rendimiento eficiente y exitoso del usuario.
- Ubique los ítems importantes en la parte superior de la lista: Los ítems más importantes deben ubicarse al comienzo de la lista.
- Dé formato a las listas para facilitar la búsqueda: Cree listas fáciles de leer y entender.
- Muestre los ítems relacionados en las listas: Muestre una serie de ítems relacionados en una lista vertical en vez de texto continuo.

Controles y Widgets

- Distinga los campos de ingreso de datos obligatorios de los opcionales: Distinga clara y consistentemente entre campos de ingreso de datos obligatorios y opcionales.
- Etiquete claramente los botones que generan acciones: Asegúrese de que la etiqueta de un botón de acción indica claramente la acción asociada al mismo.
- Etiquete consistentemente los campos de ingreso de datos: Asegúrese de que las etiquetas de ingreso de datos están nombradas consistentemente, teniendo la misma etiqueta cuando el mismo ítem de datos aparece en diferentes páginas.
- No haga case sensitive los códigos a ingresar por el usuario: Trate que las letras mayúsculas y minúsculas sean equivalentes cuando los usuarios ingresan códigos.
- Etiquete claramente los campos de ingreso de datos: Muestre una etiqueta asociada a cada campo de entrada de datos para ayudar a los usuarios a entender qué entradas son deseadas.
- Minimice los datos a ingresar por el usuario: No pida a los usuarios que ingresen la misma información más de una vez.

Gráficos, imágenes y multimedia

- Use imágenes de fondo simples: Utilice imágenes de fondo con moderación y asegúrese que sean simples, especialmente si son utilizadas detrás de texto.
- Etiquete las imágenes con enlaces: Asegúrese de que todas las imágenes con enlaces sean etiquetadas o de fácil entendimiento por usuarios promedio.



- Asegúrese que las imágenes no se descarguen lentamente: Tome los recaudos para asegurar que las imágenes del sitio web no hacen innecesariamente más lento el tiempo de descarga de la página.
- Use video, animación y audio con algún propósito: Use video, animación y audio solamente cuando puedan ayudar a comunicar o si soportan algún mensaje u otro contenido del sitio web.
- Incluya Logos: Ubique el logo de su organismo en un lugar consistente en cada página del sitio.
- Los gráficos no deberían lucir como avisos o banners: No haga que imágenes importantes luzcan como avisos publicitarios o decoraciones gratuitas.
- Limite las imágenes grandes que están por encima de la base de la pantalla: No complete la primera pantalla con una imagen si debajo de la misma hay más información. Algunos usuarios podrían no utilizar la barra vertical de desplazamiento y podrían perder la información que sigue debajo de la imagen que ocupa toda la pantalla.
- Asegúrese que las imágenes de sitio web transmitan mensajes apropiados: No sólo a los diseñadores sino también a los usuarios.

Escribiendo contenido web

- Establezca secuencias de acción claras: Cuando se describa una acción o tarea que tenga un orden o secuencia natural, structure el contenido para que la secuencia sea obvia y consistente.
- Uso de un lenguaje claro para comunicar: Emplear un lenguaje claro, comprensible y conciso en los contenidos que debemos comunicar a los ciudadanos a través de nuestras sedes electrónicas, intentando simplificar el lenguaje administrativo.

Organización del contenido

- Organice la información claramente: Organice la información en cada nivel del sitio web para que pueda mostrarse una estructura clara y lógica para los usuarios promedio.
- Facilite la búsqueda: Estructure cada página de contenido para facilitar su escaneo. Use encabezados claros, bien ubicados. Frases y oraciones cortas. Párrafos cortos de fácil



lectura.

- Asegúrese de que será mostrada la información esencial: Asegúrese que toda la información necesaria está disponible y a la vista en la página web cuando y donde se necesite.
- Evite jergas: No utilice palabras que los usuarios promedio podrían no comprender.
- Use palabras familiares: Utilice palabras que son leídas y escuchadas con frecuencia.
- Defina acrónimos y abreviaturas: No utilice en los sitios web acrónimos o abreviaturas no familiares o no definidos.
- Use pocas abreviaturas: Muestre palabras completas en vez de abreviaturas siempre que sea posible.
- Limite la cantidad de palabras y oraciones: Para optimizar la comprensión de la lectura, minimice la cantidad de palabras en las oraciones y el número de oraciones en los párrafos.

Búsqueda

- Asegure resultados de búsqueda usables: Asegúrese que los resultados de búsqueda de los usuarios provean la información precisa buscada, en un formato que se ajuste a las expectativas de los usuarios.
- Diseñe motores de búsqueda para buscar en todo el sitio: Diseñe motores de búsqueda para realizar búsquedas en el sitio completo o comunique con claridad en qué parte del sitio se realizará la búsqueda.
- No distinga entre mayúsculas y minúsculas en las búsquedas: Trate de que las letras mayúsculas y minúsculas sean equivalentes en los términos de búsqueda.
- Proporcione una opción de búsqueda en cada página: Provea una opción de búsqueda en cada página si el sitio es rico en contenidos.

Evaluaciones de Usabilidad

- Use un enfoque de diseño iterativo: Desarrolle y pruebe prototipos a través de un enfoque de diseño iterativo para crear sitios web más útiles y usables.
- Realice pruebas de Usabilidad del sitio en todas las etapas.

Realice “Evaluación heurística” en una etapa temprana del desarrollo, luego del uso de prototipos, para detectar problemas de diseño principalmente generales. En estas



evaluaciones no participan los usuarios, sí expertos en Usabilidad. Luego, implemente “Test de Usuarios” para detectar problemas del sitio y poder solucionarlos.

La selección de los *tests* se hará según la etapa que se esté transitando, según los recursos disponibles y las necesidades puntuales de evaluación de uso o mejoras del sitio web.

Conclusiones:

Entendemos que no hay reglas universales de Usabilidad, lo que funciona en un caso puede no funcionar en otro contexto. Estas recomendaciones no deben considerarse como reglas fijas ni ser aplicadas por igual en todos los sitios web; habrá que analizar en cada caso en particular el tipo de sitio, su audiencia, los objetivos y el contexto. Cabe recordar que la aplicación de las mismas es sólo un paso más de la metodología de trabajo de Usabilidad elegida.