

Facilidad de uso en sitios web

Elaboró:

Subdirección de Infraestructura Web, DGTIC-UNAM





Definición

Esta medida permite evaluar la eficacia en la consulta de información de un sitio Web en una audiencia específica. Debe considerarse en la fase de planeación y validarse durante el proceso de diseño y desarrollo.

La facilidad de uso impacta la arquitectura del sitio, el diseño de interfaz de usuario y el desarrollo de contenidos.

La planeación y diseño de un sitio Web institucional permite atender las necesidades de información y servicios de los distintos tipos de usuarios de la comunidad universitaria y de la sociedad en general.

Los lineamientos de la UNAM relacionados con la facilidad de uso se enumeran posteriormente:

Navegación

- La ubicación actual del usuario en el árbol de navegación del sitio debe mostrarse con claridad. (Ejemplo: Alumnos—>Oferta académica—>Licenciatura—>Planes de estudio).
- El enlace a la página principal del sitio debe estar claramente identificado.
- Todas las páginas deben estar enlazadas a la de inicio de su entidad o programa de origen y a la de la UNAM.
- Las secciones más importantes del sitio deben ser accesibles directamente desde la página principal.
- Debe incluirse un mapa del sitio en formato html plano.
- Los sitios Web deben incorporar la opción de búsqueda. (Ejemplos: Buscador de Bing, [Buscador de Google](#), [Buscador de Joomla](#)).
- A fin de facilitar la navegación de los usuarios, se aconseja que la estructura de los sitios Web no exceda los cuatro niveles de consulta. En este sentido, se recomienda incluir el regreso hacia la página inicial, además de conservar el menú principal en las páginas internas.
- La estructura de los sitios Web institucionales deberá estar orientada a mostrar la información y los servicios que la UNAM ofrece a la comunidad a la que están dirigidos, en vez de presentarla en términos de la estructura organizacional de la Universidad.
- Es recomendable verificar la presencia de páginas huérfanas en el sitio Web, es decir, sin enlaces desde la página principal del sitio o presentes en algún punto del árbol de navegación.





Funcionalidad

- El sitio debe ser de fácil acceso, incluso para usuarios principiantes.
- Los servicios del sitio Web deben estar claramente señalados.
- Los sitios Web institucionales deberán estar disponibles a toda hora a lo largo del año.
- Los contenidos que requieran incorporar extensiones del navegador (*plug-ins*) deberán usarse sólo si agregan alguna funcionalidad que no pueda ser implementada de otra forma, con objeto de evitar que la página no pueda visualizarse en algunos dispositivos o que el usuario requiera instalar software adicional.
- Es importante evitar el uso de *frames* en el sitio Web, puesto que confunden al usuario cuando realiza impresiones de documentos o durante el guardado de una liga en los *bookmarks*. En sustitución de los *frames* se pueden utilizar elementos “div” *layers*.
- Las secciones más relevantes de todos los sitios Web en la UNAM, así como instrucciones de uso, bases y convocatorias deben contemplar versiones específicas para impresión.

Control de usuario

- Es importante que el sitio Web permita al usuario cancelar diferentes operaciones con facilidad.
- El cierre de sesión de cualquier servicio con autenticación de usuario debe ser claro en cada página.
- Es recomendable ofrecer al usuario el [cambio de tamaño de letra](#) para una mejor lectura de la información.
- El diseño gráfico del sitio debe brindar relevancia visual a información y servicios importantes.
- Con el fin de que los usuarios localicen fácilmente lo que buscan, se recomienda agrupar la información o servicios relacionados:
 - En la misma página.
 - En el mismo menú.
 - En la misma zona dentro de una página.
- Se recomienda el manejo de un lenguaje simple, claro y directo, que permita a los lectores entender el mensaje que se quiere transmitir y comprenderlo de fácil y rápidamente.
- Es conveniente incluir un glosario de términos técnicos cuando se requiera.
- La información debe redactarse en un lenguaje adecuado al tipo de usuario a quién se dirige el servicio (estudiante, académico, trabajador, sociedad en general).





- El responsable del sitio Web institucional debe actualizar de manera permanente la información. Las páginas deben actualizarse tan frecuentemente como sus actividades se vayan desarrollando, a fin de evitar una imagen de inmovilidad y/o anacronismo.
- Es recomendable estructurar el contenido de cada página, con el empleo de encabezados, listas, párrafos... de tal forma que la lectura de la información cuente con una jerarquía.
- Las páginas que no hayan sido traducidas a otros idiomas podrían utilizar servicios de traducción en línea como [google translator](#), [yahoo babel fish](#), [bing traslator](#), etc.
- Es importante que en la página principal de todo sitio Web institucional aparezca la dirección y un mapa de ubicación geográfica (recomendable incluir una liga a [google maps](#)), lo cual es especialmente importante cuando se trata de campi foraneos.

Claridad arquitectónica y visual

- El sitio debe organizarse desde la perspectiva del usuario, de acuerdo con los servicios que se ofrecen a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, para quedar en segundo término la estructura organizacional.
- El diseño del sitio debe ser sencillo y utilizar en forma moderada elementos decorativos.
- Es conveniente incluir espacio suficiente para evitar que las páginas Web se vean saturadas.
- Se deben evitar las animaciones innecesarias.
- El uso de colores permitirá distinguir fácilmente los enlaces ya visitados.
- Se recomienda utilizar textos en negritas, mayúsculas y cursivas con moderación.
- Es importante organizar la información incluyendo espacios, colores, *bullets*, imágenes, gráficos y otros elementos que faciliten la lectura del contenido.
- Otra forma de agilizar la lectura en las páginas Web es mediante la redacción de párrafos breves. La información debe presentarse al usuario de forma concreta y concisa. Si aun así, el texto fuera extenso, se puede organizar con un índice que ligue hacia las diferentes secciones.
- Los enlaces deben ser visibles para evitar que puedan perderse en el texto.



Facilidad de uso de sitios web



- Se debe cuidar en las páginas internas que el color de fondo de las páginas Web sea claro y la letra oscura, con lo cual se aumenta el contraste, obteniendo mayor legibilidad, además de eliminar los problemas de impresión.
- Las páginas principales deberán evitar, en lo posible, el uso de las barras de *scroll* horizontal y vertical. (Ver sección: [imagen institucional](#)).
- La implementación de un sitio Web debe ser independiente del navegador; es decir debe conservar la misma apariencia y funcionalidad en los navegadores, plataformas y versiones principales (Internet Explorer 6 en adelante, Firefox 2.0 en adelante, Google Chrome 2.0 en adelante y Safari 3.0 en adelante).

Versiones en otros idiomas.

- La página principal así como las de servicios que puedan tener un público extranjero deben contar, por lo menos, con una versión en idioma inglés, con la finalidad de facilitar los intercambios y colaboraciones académicas.
- Cuando el sitio Web cuente con versiones en lenguajes diferentes al español, deberá colocarse un enlace de cambio de idioma mediante texto o imágenes para acceder a éste.
- Las traducciones a otros idiomas deben cuidar contexto, redacción y ortografía.

Ayuda en línea y guías de usuario

- El sitio debe diseñarse de forma tal que requiera ayuda e instrucciones mínimas, puesto que su uso y navegación será sencillo.
- La ayuda e instrucciones, en caso de utilizarse, serán fácilmente localizables.





Retroalimentación del sitio Web

- El usuario siempre estará claro de lo que sucede en el sitio por la incorporación de ayudas visuales.
- Es importante permitir a los usuarios proporcionar información de sugerencias mediante correo electrónico o un formulario de comentarios.
- Se recomienda incluir pantallas de confirmación después de que el usuario envía información a través de formularios, para validar la recepción o el resultado del envío.
- Se sugiere informar a los usuarios si se requiere alguna extensión ("plug-in") para ver cierto contenido, aunque éstas serán utilizadas por el desarrollador Web únicamente cuando agreguen valor al sitio.
- Cada sitio Web deberá incluir la fecha de última actualización.

Coherencia

- Se recomienda utilizar la misma palabra o frase de manera sistemática para describir un tema.
- Los enlaces deben reflejar el título de la página a la que hacen referencia.
- El título de la página (etiqueta title) estará acorde con su contenido, por lo tanto debe cuidarse cuando se utilice una plantilla, modificar el título para cada página creada en el sitio Web.

Prevención y corrección de errores

- Los sitios Web que incorporan servicios incluirán mensajes de error en forma visible.
- Los mensajes de error deben redactarse en un lenguaje sencillo y describir las acciones que efectuará el usuario para solucionar el problema.
- Los mensajes de error deben incorporar un punto de salida claro y proporcionar información de contacto para la obtención de ayuda.

