

# UXER

Desarrollo de herramientas para la evaluación y testeo de la experiencia en entornos interactivos y digitales

PROYECTO:

CLIENTE:

FECHA:

Programa para promover el fortalecimiento competitivo del tejido empresarial guipuzcoano.



## Antes de empezar

Rellene los aspectos técnicos en los que se realizará la evaluación:

Relación de aspecto

- 16:9
- 4:3
- 2:3
- 3:5

Dispositivo y resolución

- Escritorio:
- Tablet:
- Móvil:

Resolución: \_\_\_\_ x \_\_\_\_

Sistema operativo

- Windows
- MacOS
- Linux

Navegador

- Firefox
- Chrome
- Safari
- Internet Explorer
- Opera

Otro: \_\_\_\_\_

Antes de realizar la evaluación de una plataforma web mediante la evaluación que se propone a continuación, es conveniente realizar los siguientes ejercicios como entrenamiento previo:

- Indague acerca del tema y del perfil del usuario de la página: ¿Qué función tiene la plataforma? ¿A quién va dirigido? ¿Con qué frecuencia se utiliza?
- Observe con atención la página de inicio.
- Lea el contenido brevemente.
- Realice una búsqueda.
- Realice alguna tarea.
- Rellene algún formulario o entrada de datos si es posible.
- ¿Necesita ayuda? Consulte si existe algún apartado de ayuda.
- Busque el/los contacto/s.
- Navegue por la página web libremente.

Una vez realizados los ejercicios propuestos, continúe con la evaluación rellenando las plantillas que se muestran a continuación.

# Nivel 1

Nivel básico dónde se analizan los aspectos fundamentales de la plataforma en 7 secciones.

## 0. ASPECTOS GENERALES

### SUBHEURÍSTICOS

	Si	No	Np
0.1 El sitio tiene contenido único y atractivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0.2 La fuentes son legibles y tienen un tamaño suficiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0.3 Durante la ejecución de tareas el sitio muestra robustez y todas las características clave funcionan bien (e.g. no hay errores javascript, errores CGI o links rotos).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0.4 Un usuario típico que visita por primera vez puede llevar a cabo la mayoría de tareas sin necesidad de asistencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0.5 El sitio requiere muy poco desplazamiento y uso de "clicks".	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0.6 El feedback informa cuando una acción está en proceso y cuando ha sido realizado con éxito o no.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0.7 El sitio tiene soporte para personas que deseen navegar y para personas que deseen realizar una búsqueda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0.8 El dominio del sitio es claro y en concordancia con lo que ofrece.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0.9 El sitio evita tecnología flash.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0.10 El propósito u objetivo del sitio web/aplicación es claro y obvio. Con un simple vistazo se sabe para qué sirve y qué ofrece.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Puntuación

Comentarios

/

# 1. CONFIANZA Y CREDIBILIDAD

## SUBHEURÍSTICOS

- |  | Si                       | No                       | Np                       |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.1 El contenido está actualizado, autorizado y es fiable.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.2 Es claro que hay una organización real detrás del sitio (ej. existe una dirección).  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.3 El sitio evita los anuncios, especialmente los de tipo "pop-up".   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.4 Cada página debe contener el logo de la marca de la compañía para que el usuario sepa que se mantiene en el mismo sitio.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.5 El diseño visual complementa a la marca de la compañía y a los mensajes del mercado.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.6 Lenguaje amigable, familiar y cercano.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.7 Se mantiene informado al usuario de lo que ocurre en el sitio / aplicación.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.8 Se ofrece información sobre la protección de datos de carácter personal o los derechos de autor de los contenidos del sitio web. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.9 La información que se ofrece es contenido propio y no copiado o plagiado.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## SHOPPING

- |   |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.10 Los costos de entrega están destacados al inicio del "checkout". | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

## NIVEL 2

- |  |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.11 Es fácil contactar a alguien para asistencia y una respuesta es recibida rápidamente. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Puntuación

Comentarios

/

## 2. NAVEGACIÓN Y ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

### SUBHEURÍSTICOS

	Si	No	Np
2.1 Existe una manera obvia y conveniente para moverse entre las páginas relacionadas y secciones y es fácil retornar a la página de inicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Las opciones de navegación son ordenadas en la manera más lógica y orientada a las tareas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 El sistema de navegación es amplio y sencillo (muchos ítems en un menú) en vez de un menú profundo (con varios niveles).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 La información que más necesitan los usuarios es fácil de navegar y accesible en la mayoría de las páginas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 El contenido importante puede ser consultado por más de un link (usuarios diferentes pueden requerir diferentes etiquetas para los links).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6 La mayoría de secciones del sitio están disponibles en todas las páginas (navegación persistente) y no hay puntos muertos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7 El sitio permite al usuario controlar el ritmo y secuencia de la interacción.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8 La ubicación y la navegación de las pestañas es intuitiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.9 Existen elementos de navegación que orienten al usuario acerca de dónde está y cómo deshacer su navegación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.10 Las etiquetas de navegación y links contienen las "palabras clave" que los usuarios necesitan para alcanzar su objetivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.11 La terminología y convenciones (como los colores de los links) son aproximadamente consistentes con el uso web general.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.12 Si se usan menus desplegables, orden coherente o alfabético.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.13 Los términos usados para la navegación de los ítems y links no son ambiguos ni específicos de una región.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.14 Existe un cambio visible cuando el ratón apunta a algo "clickeable" (excluyendo los cambios de cursor).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.15 Los links que invocan acciones (ej. descargas, nuevas ventanas) están claramente distinguidos de los links que cargan otras páginas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.16 El sitio no deshabilita el botón "Regresar" y dicho botón aparece en la barra de herramientas del navegador en todas las páginas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.17 Hacer click en el botón "Regresar" siempre lleva al usuario de vuelta a la página de donde vino.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.18 Si el sitio abre nuevas ventanas, estas no deben confundir al usuario (ej. son del tamaño de las ventanas de diálogo y pueden ser fácilmente cerradas).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.19 Existe un mapa del sitio que provee una descripción general del contenido del sitio y aparece en todas las páginas del sitio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### SHOPPING

2.20 Las páginas de productos contienen links a productos similares o complementarios con el fin de dar soporte a la venta cruzada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.21 Un link para el carrito de compras y otro para el "checkout" aparecen siempre visibles en todas las páginas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Puntuación      Comentarios

/

### 3. CONTROL Y FEEDBACK

SUBHEURÍSTICOS

	Si	No	Np
3.1 Las páginas cargan rápido (5 segundos o menos).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Se evita de forma general el uso de elementos que restringen la libertad y el control del usuario sobre la interfaz (pop-up, ventanas a pantalla Completa, animaciones que requieren plugins especiales y no tienen una forma de 'saltarlas', banners intrusivos, páginas en las que desaparecen los controles del navegador, etc...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 Se evita que se inicien de manera automática acciones que el usuario no ha ordenado explícitamente (acciones intrusivas).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 Es posible deshacer una acción ya finalizada siempre que sea una opción funcional y operativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 Es posible cancelar una acción / operación que está en proceso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6 Existe una salida de la página, del proceso o de la estructura de la información: desconectar, cancelar, inicio,etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7 En caso de ser un proceso de varios pasos, es posible volver al paso/s anteriores del proceso para modificarlos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.8 Existen sistemas de validación antes de que el usuario envíe información para tratar de evitar errores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.9 Cuando el usuario necesite escoger entre diferentes opciones (como en una ventana de diálogo) las opciones deben ser obvias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.10 La confirmación del usuario es requerida antes de llevar a cabo acciones potencialmente peligrosas (ej. al borrar algo).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.11 Las confirmaciones y los avisos al usuario son breves y claros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.12 El sitio provee feedback (ej. indicador de progreso o mensajes) cuando se necesiten (ej. durante un "checkout").	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.13 El sitio provee feedback inmediato en las entradas o acciones del usuario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.14 El sitio mantiene al usuario informado de retrasos inevitables en la respuesta del sitio (ej. cuando se está autorizando una transacción de una tarjeta de crédito).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.15 El usuario es advertido acerca de las páginas grandes y que tardan en cargar (ej. "Por favor espere...") y la información más importante aparece de primero.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.16 El sitio provee un claro feedback cuando una tarea ha sido completada exitosamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.17 Cuando se muestren instrucciones, las páginas dicen a los usuarios qué hacer en vez de qué no hacer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SHOPPING

3.18 Inmediatamente antes de completar una compra, el sitio muestra al usuario un claro resumen y no debe ser confundido con la página de confirmación de compra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Puntuación      Comentarios

/

## 4. MAQUETACIÓN Y DISEÑO GRÁFICO

SUBHEURÍSTICOS

	Si	No	Np
4.1 La estética general se corresponde con los objetivos, características, contenidos y servicios del sitio web.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 La pantalla es apropiada para los usuarios finales y sus tareas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 Es una interfaz limpia, sin ruido visual.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 Existe un buen balance entre la densidad de la información y el uso del espacio en blanco.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5 Existe una correcta combinación de colores y se evitan los fondos complicados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6 El sitio puede ser usado sin desplazamiento horizontal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7 Las etiquetas significativas, los colores usados en los fondos y el apropiado uso de bordes y espacios en blanco ayudan a los usuarios a identificar un conjunto de ítems como un bloque funcional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.8 Las páginas han sido diseñadas en una cuadrícula, es decir, con ítems y objetos alineados tanto horizontalmente como verticalmente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.9 Las fuentes usan colores con suficiente contraste con el fondo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.10 El sitio evita el uso excesivo del texto en mayúsculas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.11 Las características que atraen la atención (como las animaciones, las negritas y los elementos con diferente tamaño) son usadas con moderación y sólo cuando son relevantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.12 El logo de la organización está ubicado en el mismo lugar en todas las páginas y hacer click en el logo retorna al usuario a la página más lógica (e.g. la página de inicio).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.13 Los íconos y gráficos son estándar y/o intuitivos (concretos y familiares).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.14 Los íconos son visualmente y conceptualmente distintos pero mantienen una armonía (pertenecen a la misma familia).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.15 Fotografías con correcta resolución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.16 El uso de imágenes o animaciones proporciona algún tipo de valor añadido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.17 El uso de sonido proporciona algún tipo de valor añadido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.18 Todo lo que es "clickeable" (como los botones) son efectivamente "presionables".	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.19 Las imágenes "clickeables" incluyen textos aclaratorias (no existe una navegación "misteriosa").	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.20 El interlineado es suficiente para leer sin problemas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.21 La alineación es adecuada (que no sea alineación justificada).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.22 El diseño de la web es responsive.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Puntuación      Comentarios

/



## 5. TOLERANCIA A ERRORES

### SUBHEURÍSTICOS

	Si	No	Np
5.1 Existe suficiente espacio entre los elementos de acción (links, botones, etc) para prevenir que el usuario haga click en el elemento incorrecto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 Los mensajes de error son escritos en lenguaje sencillo y en el tono adecuado con suficiente explicación del problema y no culpando al usuario por el error.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 El sitio hace obvio cuándo y dónde un error ocurrió (e.g. cuando un formulario está incompleto, destacando los campos que hacen falta).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4 Los mensajes de error dan soluciones o sugerencias para solucionar el presente error.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5 El sitio provee más detalle acerca de los mensajes de error, si fuera requerido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6 El sitio avisa al usuario antes de corregir una entrada errónea (e.g. en Google "Quiso decir...").	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.7 El sitio asegura no perder el trabajo del usuario (ya sea por error del usuario o error del sitio).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Puntuación

Comentarios

/

## 6. PRIVACIDAD

### SUBHEURÍSTICOS

	Si	No	Np
6.1 Las áreas protegidas son completamente inaccesibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2 Se evita poder acceder con ciertas palabras clave a las áreas confidenciales o protegidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3 La política de privacidad del sitio es fácil de encontrar, especialmente esas páginas que piden información personal. Dicha política es simple y clara.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4 Existe una política de cookies.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.5 Newsletters: es fácil darse de baja/alta/modificación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.6 La web informa si su licencia es Copyright Copyleft o Creative Commons.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.7 Los datos se cifran a través del protocolo https.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Puntuación

Comentarios

/

# Nivel 2

Nivel avanzado, se ahonda en aspectos clave de la plataforma en 6 secciones.

## 7. PÁGINA DE INICIO

### SUBHEURÍSTICOS

	Si	No	Np
7.1 Con sólo un vistazo a la página de inicio el usuario que ingresa por primera vez puede entender por dónde comenzar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2 Existe contenido de utilidad en la página de inicio o a un click de la página inicial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.3 Las opciones en la navegación están ordenadas en el orden más lógico o de alguna forma orientada a las tareas más importantes (con la información corporativa menos importante al final)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.4 La página de inicio tiene una dirección URL fácil de recordar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.5 Toda la información corporativa está bien agrupada en una sola área (ej. "Acerca de").	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.6 Existe en la página de inicio una lista breve de elementos recientes, con un link hacia el contenido completo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.7 El diseño de la página de inicio va a animar a los usuarios a explorar más del sitio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.8 La página de inicio realmente luce como una página de inicio, es decir, las páginas secundarias no se podrían confundir con ésta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Puntuación

Comentarios

/

## 8. CONTENIDO Y ESCRITURA

### SUBHEURÍSTICOS

	Si	No	Np
8.1 El texto es conciso, sin instrucciones innecesarias ni mensajes de bienvenida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2 Las páginas están libres de información irrelevante y desordenada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3 La información está organizada y es mostrada de manera similar en cada página.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.4 Cada página está claramente etiquetada con un útil y descriptivo título (evitando títulos con lenguaje difícil de entender) que tiene sentido cuando se desea guardar en los marcadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.5 El texto es fácil de ojear, está bien organizado y las frases no son demasiado largas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.6 Las páginas son rápidas de examinar, con títulos grandes, subtítulos y párrafos cortos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.7 Cada párrafo expresa una idea.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.8 Las palabras, frases y conceptos utilizados son familiares para cualquier usuario convencional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.9 El sitio usa mapas, diagramas, gráficos, diagramas de flujo y otros componentes visuales en vez de puros bloques de texto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.10 La información está organizada jerárquicamente, de lo general a lo específico, y la organización es clara y lógica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.11 Los ítems más importantes de una lista están situados al inicio de la misma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.12 Los links coinciden con el título de las páginas destino, así los usuarios sabrán cuando han llegado a la página a la que querían ir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.13 Los textos de los links son lo suficientemente largos para ser entendidos, pero lo suficientemente cortos para evitar el corte de palabras en diferentes renglones (especialmente si son usados en una lista de navegación).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### SHOPPING

8.14 Las páginas de productos contienen el detalle necesario para realizar la tarea y los usuarios pueden ver las imágenes del producto con acercamiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Puntuación      Comentarios

/

## 9. EJECUCIÓN DE LAS TAREAS

### SUBHEURÍSTICOS

	Si	No	Np
9.1 Se evita ingresar la misma información más de una vez.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2 Se evita memorizar información de un lugar a otro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.3 La información es presentada en un orden lógico, simple y natural.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.4 El sitio evita que los usuarios se registren de manera innecesaria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.5 Una ruta crítica (ej. para una compra o suscripción) es clara y sin distracciones durante la misma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.6 Las actividades aprovechan totalmente las fortalezas tanto del usuario como de la computadora (acciones que pueden realizarse automáticamente por el sitio, ej. búsqueda de un código postal)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.7 El formato de los datos es culturalmente apropiado (ej. millas para el Reino Unido).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.8 La iconografía, es relevante para la tarea a la que se refiere.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.9 Cuando una página presenta mucha información, el usuario puede ordenar y filtrar la información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.10 El nivel de conocimientos expuesto por la página, coincide con el nivel del usuario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.11 Si el sistema soporta tanto usuarios expertos como noveles, hay múltiples niveles de detalle disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.12 El sitio anticipa correctamente y pregunta al usuario por la siguiente probable actividad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.13 Cuando existen múltiples pasos en una tarea, el sitio muestra todos los pasos que deben ser completados y provee una retroalimentación al usuario indicándole la posición actual en toda la ruta de la tarea.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.14 La ruta de cualquier tarea es de una longitud razonable (de 2 a 5 clicks).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.15 El typing (ej. durante una compra) se mantiene al mínimo, con el uso de aceleradores ("un-click") para los usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.16 Los detalles del procesamiento interno de la aplicación se evita que sean expuestos al usuario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.17 El sitio permite a los usuarios renombrar objetos y acciones en la interface (e.g. carpetas, ficheros, direcciones).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.18 El sitio permite a los usuarios personalizar parámetros operacionales de tiempo (e.g. tiempo antes de una desconexión automática).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.19 El sitio pregunta a un usuario antes de desconectarse; además, el "timeout" de una sesión es apropiado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.20 Las características que no se deseen (e.g. animaciones Flash) pueden ser detenidas y omitidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.21 Los botones de acción, (tales como "Enviar") siempre son accionados por el usuario y no automáticamente accionados por el sistema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.22 Los elementos de comando y acción son presentados como botones y no como links.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.23 Los ítems del sitio pueden ser fácilmente comparados cuando la tarea lo permita (ej. comparación entre productos).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 9. EJECUCIÓN DE LAS TAREAS

### SHOPPING

	Si	No	Np
9.24 Llamadas importantes, tales como "Agregar producto al carrito de compras" son altamente visibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.25 El precio siempre se muestra claro junto a cada producto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.26 Si un usuario abandona una transacción a la mitad del camino, él más tarde podría reanudar dicha transacción desde donde quedó.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.27 El número de ventanas requeridas por tarea son mínimas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Puntuación

Comentarios

/

## 10. FORMULARIOS Y ENTRADA DE DATOS

### SUBHEURÍSTICOS

	Si	No	Np
10.1 Los campos de entrada contienen valores predeterminados cuando así se requiera y muestran la estructura de los datos y la longitud del campo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.2 Los campos en los formularios contienen ayudas, ejemplos o modelos de respuestas para demostrar el dato que se debe introducir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.3 El sitio automáticamente introduce el formateo de los datos (ej. símbolos de moneda, comas para los miles, espacios al principio o al final). Los usuarios no necesitan introducir caracteres como £ or %.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.4 En las ventanas para introducir información, el cursor es ubicado donde el dato debe ser introducido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.5 Las cajas de texto y las casillas en los formularios tienen el tamaño adecuado para el dato que se debe introducir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.6 Existe una clara distinción entre campos "requeridos" y "opcionales" en los formularios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.7 Las listas de opciones y casillas de selección son preferibles a las cajas de texto en los formularios (ej. no se debe abusar del uso de las cajas de texto).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.8 Las preguntas en los formularios están agrupadas de manera lógica y cada grupo tiene un título descriptivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.9 Los usuarios pueden completar tareas simples introduciendo solamente la información esencial (y el sistema supliendo la información no-esencial de manera predeterminada).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.10 Los formularios permiten a los usuarios permanecer con un método simple de interacción lo más que se pueda (ej. los usuarios no necesitan hacer numerosos cambios de teclado a mouse).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.11 El usuario puede cambiar los valores predeterminados en los campos de los formularios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.12 Los formularios son validados cuando la información es introducida (al instante).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.13 En las ventanas para introducir información, el sitio lleva a cabo la revisión de los campos y la revisión del formulario en el momento apropiado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.14 El sitio hace fácil corregir los errores (ej. cuando un formulario está incompleto, posicionar el cursor en donde la corrección debe ser hecha).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.15 La página evita volver a escribir la información ya solicitada en páginas anteriores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.16 Es posible repetir una acción ya realizada anteriormente de manera sencilla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.17 Existen aceleradores o atajos para realizar operaciones frecuentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.18 Cuando es pertinente la página permite al usuario personalizar acciones frecuentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.19 Se bloquea el campo de formulario no activo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.20 Se emplea un lenguaje claro y conciso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.21 Existe un feedback después de rellenar el formulario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.22 Utiliza captchas sencillos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Puntuación

Comentarios

/



## 11. BÚSQUEDAS

### SUBHEURÍSTICOS

	Si	No	Np
11.1 La búsqueda, si es necesaria, se encuentra accesible desde todas las páginas del sitio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.2 Es fácilmente reconocible como tal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.3 La interfaz de búsqueda está ubicada en donde los usuarios esperan encontrarla (en la parte superior derecha de la página).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.4 Las búsquedas cubren todo el sitio, no una porción de él.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.5 El espacio de búsqueda es suficientemente grande para manejar la longitud de las consultas más comunes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.6 Permite la búsqueda avanzada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.7 Si el sitio permite a los usuarios configurar una búsqueda compleja, dichas búsquedas pueden ser guardadas y ejecutadas periódicamente (así los usuarios pueden estar actualizados con contenido dinámico).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.8 La página de resultados de una búsqueda le muestra al usuario lo que se buscó y es fácil editar los criterios de búsqueda y reenviarlos para una nueva búsqueda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.9 Los resultados de una búsqueda son claros, útiles y clasificados de la manera más apropiada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.10 La página de resultados de una búsqueda indica claramente cuántos resultados tuvo la búsqueda y el número de resultados que se muestran por página es configurable por el usuario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.11 Las consultas más comunes (reflejado en los registros del sitio) producen resultados útiles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.12 La página de resultados de una búsqueda evita mostrar resultados duplicados (ni duplicados reales ni duplicados muy parecidos).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.13 El motor de búsqueda provee opción para búsquedas relacionadas ("más como esto").	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.14 La página de resultados de una búsqueda despliega meta-información que es útil, como el tamaño del documento, la fecha de creación y el tipo de documento (word, pdf, etc).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.15 Si no hubo resultados después de una búsqueda, el sistema ofrece ideas u opciones para mejorar la búsqueda basados en problemas identificables con la entrada del usuario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.16 El motor de búsqueda maneja correctamente las búsquedas vacías (el usuario no introduce nada).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.17 Existen búsquedas sugeridas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.18 Existe una nube de tags.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Puntuación

Comentarios

/

## 12. AYUDA

### SUBHEURÍSTICOS

	Si	No	Np
12.1 En caso de existir, la sección de ayuda es visible y fácil de encontrar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.2 Es fácil obtener ayuda en la forma y momento oportuno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.3 La ayuda es clara y directa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.4 La documentación de ayuda está orientada a los objetivos y necesidades del usuario (generalmente a la resolución de problemas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.5 La documentación de ayuda utiliza ejemplos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.6 Se ofrece ayuda contextual en tareas complejas (transferencias bancarias, formularios de registro...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.7 El sitio usa una página 404 personalizada que incluye consejos en cómo encontrar una página perdida y links a la página de inicio y a la búsqueda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.8 Las preguntas frecuentes (FAQ) o la ayuda en línea provee instrucciones paso a paso que ayudan a los usuarios a llevar a cabo las tareas más importantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Puntuación

Comentarios

/

## RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

HEURÍSTICO	PUNTUACIÓN	COMENTARIOS
0. Aspectos Generales	/	
1. Confianza y credibilidad	/	
2. Navegación y arquitectura de la información	/	
3. Control y feedback	/	
4. Maquetación y diseño gráfico	/	
5. Tolerancia a errores	/	
6. Privacidad	/	
7. Página de inicio	/	
8. Contenido y escritura	/	
9. Ejecución de las tareas	/	
10. Formularios y entrada de datos	/	
11. Búsquedas	/	
12. Ayuda	/	
TOTAL		COMENTARIOS
/		