

# ANÁLISIS DE LA USABILIDAD Y ACCESIBILIDAD DE UNA PÁGINA WEB

*Nuria Fernández Moratinos*  
*Estudiante de Doctorado, Universidad de Oviedo*  
[nfmoratinos@telecable.es](mailto:nfmoratinos@telecable.es)

**Resumen.** *En este artículo se va a demostrar hasta que punto puede llegar a ser importante que un diseñador de páginas web centre atención en la usabilidad y accesibilidad. El usuario debe ser una parte muy importante a la hora de diseñar la página, y además no un usuario concreto, sino el conjunto variado de usuarios a los que vaya dirigida esa página. Está demostrado que una buena usabilidad y accesibilidad en una página web, aporta beneficio a la empresa, puesto que atrae a mayor número de usuarios.*

## 1. Introducción

A la hora de diseñar un sitio web hay que tener en cuenta muchos puntos, no centrarnos únicamente en el contenido, prestar también mucho interés en la usabilidad y accesibilidad. Estas dos características están muy relacionadas y son parte importante del éxito o no de nuestro sitio web. Hemos de pensar que el mundo de Internet está muy saturado, y que si se quiere vender nuestro sitio web, no sirve de nada tener un buen producto si el usuario no es capaz de encontrar lo que busca, no se encuentra a gusto con su uso o encuentra alguna barrera de acceso. Los usuarios de Internet están habituados a unas pautas determinadas en diseño, es algo intuitivo, por lo cual, también ha de tenerse esto en cuenta, ya que un usuario que accede a una página por primera vez, al primer vistazo intentará localizar ciertos elementos en unos sitios concretos. Por lo tanto, si no se tiene en cuenta esto último, el usuario va a perder tiempo en su búsqueda, y dependiendo de lo que tarde en encontrarlo y de su paciencia, se quedará o abandonará el sitio web.

En este artículo se va a analizar la página de la Caja de Ahorros de Asturias ([www.cajastur.es](http://www.cajastur.es)), pero desde un punto de vista de diseño y no de contenido. Vamos a suponer que somos un usuario que entra por primera vez a la página y trata de ver los servicios que esta proporciona o buscar algún servicio o información concreta. También veremos las valoraciones positivas o negativas después de navegar por el sitio durante un tiempo. El análisis se va a hacer teniendo en cuenta los cuatro niveles de diseño: conceptual, semántico, sintáctico y léxico.

## 2. Accesibilidad

Como ya se comentó anteriormente la accesibilidad debería de ser un requisito en el diseño y realización de páginas web, no solo para dar acceso a personas discapacitadas, sino también a otro tipo de personas.

Se ha analizado lo positivo y negativo en cuanto a accesibilidad de la página de la Caja de Ahorros y se ha visto lo siguiente:

### 2.1 Hardware y Software

La primera barrera de acceso con la que un usuario puede encontrarse al entrar en un sitio web, es el hardware y el software. Se ha comprobado que el acceso usando un navegador Netscape 6 y un navegador Internet Explorer 6 varía (figura 1). Hay cierta imagen de animación que no se muestra, y la información de las noticias de la columna de la izquierda aparece desplazada. Según esto se ve que no se ha tenido en cuenta que cualquier usuario, en cualquier situación de software pueda utilizar este sitio.

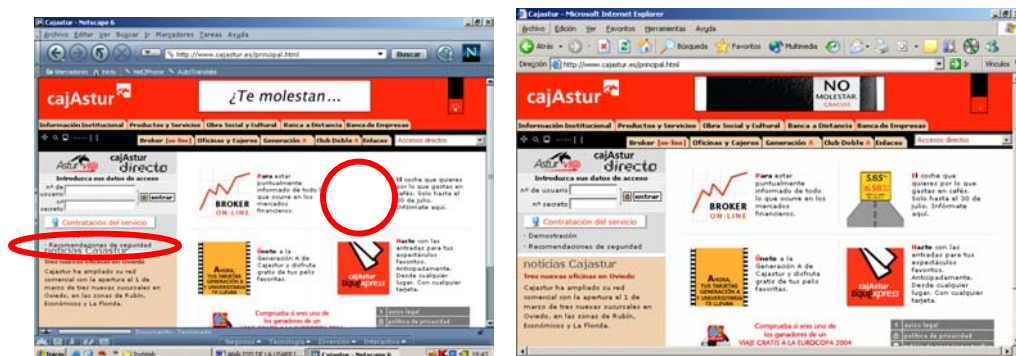


Figura 1.- Imagen de la página principal vista desde el navegador Netscape 6 e Internet Explorer 6

Otra barrera importante, las características de la pantalla, no todo el mundo dispone de resoluciones altas de 1024x 768, por lo cual hay que hacer que aquellas personas con resoluciones de 800 x600 también puedan acceder a la información. Este tema si que lo han tenido en cuenta, en la figura 2 se muestra una imagen de ambas resoluciones, y la única diferencia apreciable entre ellas es que las barra desplazamiento desaparecen cuando hay mayor resolución. En el diseño de la pagina han utilizado porcentajes en lugar de tamaños fijos.

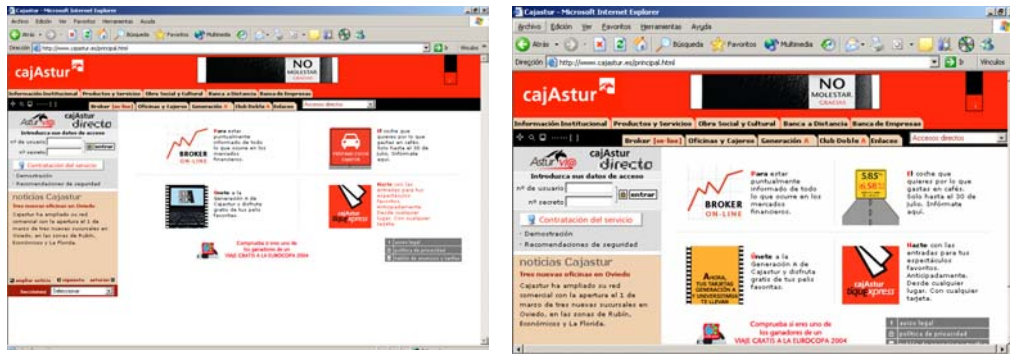


Figura 2.- Vista de la página web con resolución de 800x600 y de 1024x768

## 2.2 Imágenes

Otro tema muy importante de accesibilidad, las imágenes. En este sitio web se utilizan muchas imágenes, y ninguna de ellas tiene un texto explicativo y alternativo, es decir, un equivalente semántico para personas discapacitadas. La página principal tiene un porcentaje mayor de imágenes que de texto. Para personas que no tienen limitaciones puede parecer que la página es clara e intuitiva, pero hay que pensar que esta página debe ser utilizada por todo tipo de personas, y más tratándose de una página que proporciona servicios bancarios por Internet.



Figura 3.- Imágenes de la pantalla principal

En la figura 3, se muestra la imagen de la página principal de la Caja de Ahorros, eliminando la cabecera y las pestañas de navegación. Pueden observarse varias imágenes centrales con un texto descriptivo a la derecha, pero que no va asociado a la imagen dentro del código de marcas. Por otro lado, no se muestra un texto informativo que avise que debe pincharse en las imágenes, con lo cual una persona ciega no sabría que existe acceso a nuevas páginas. En la columna de la izquierda, también existen dos imágenes, 'Asturvia' y 'Cajastur directo', en este caso ni siquiera tienen un texto descriptivo, además no está muy claro si son dos enlaces o el mismo. Estas dos imágenes son difíciles de interpretar aún sin tener limitaciones físicas, deberían de tener una descripción y estar mejor delimitadas las imágenes.

## 2.3 Acceso al contenido y diseño

En cuanto a acceso multimodal, es negativo, solo es posible utilizar el ratón, no existe otra forma posible de acceder a la información.

El sistema de información en señuelos y predadores, parece que lo tienen bien enfocado. La página principal no está demasiado saturada, pero si presenta una visión clara de los principales servicios que ofrecen y de los productos actuales. Para más información habría que pulsar sobre la imagen que acompaña al texto, o bien sobre el texto descriptivo que cambia de color. Esto ya no es una opción muy clara de acceso, mejor sería utilizar un enlace más habitual, subrayado y si es posible mejor en azul, algo a lo que los usuarios ya están acostumbrados a ver . El apartado de noticias quizás es demasiado reducido, solo aparece una noticia, y no parece ser la más actual, no se sabe el criterio que han seguido para su elección. Quizás hubiera sido mejor tener un enlace de noticias, a mostrar una única noticia que no dice gran cosa.

En cuanto al diseño gráfico, el texto es bastante claro y legible, quizás el tamaño de la letra sea algo pequeño, con lo cual el trazo de la línea parece muy fino y en algunos monitores antiguos pudiera ser que no se vea demasiado clara. De todas formas, el tipo de letra utilizada 'verdana', es de las mejores por tener un buen trazo y verse bien en pantallas de baja resolución. Los contrastes de colores entre el fondo y el texto son apropiados y no distorsionan la lectura. Se aprecia un uso abundante del color rojo, tiene esto mucho que ver con la imagen habitual de las sucursales de la Caja y el logotipo de esta, de esta forma buscan que la gente se encuentre mas identificada.

## 2.4 Analizador automático de accesibilidad

Por último se ha utilizado una herramienta web para el análisis e información del grado de accesibilidad, se denomina TAW (test de accesibilidad a web). Siguiendo una serie de pautas del WAI (Web Accessibility Initiative) se han obtenido los siguientes resultados:



Figura 4.- Resultados del test de accesibilidad con TAW

Esto significa que el analizador no ha encontrado ningún problema con los puntos de máxima prioridad dentro de la accesibilidad, un punto de prioridad 2 que debería observarse, y 1 punto que propone como buena opción a incluir en el diseño, el resto son comprobaciones de accesibilidad que deben hacerse manualmente. Al hacer estas comprobaciones se ha detectado la falta de acceso en varios puntos como:

-Se están usando tablas para colocar texto en columnas.

-No existen atajos del teclado para acceder a los elementos más importantes.

Según todo lo que se ha comentado sobre la accesibilidad, podría decirse que esta página no proporciona un buen acceso a personas discapacitadas, a pesar de que el analizador no haya encontrado problemas en automático.

### 3. Usabilidad

Vamos a ver ahora la facilidad de aprendizaje de este sitio, la eficacia de uso, la facilidad para recordarlo y la satisfacción subjetiva del usuario al utilizarla. Todas estas características se deducen de una buena usabilidad en el diseño de la página. Sobre todo hay que centrar mucha atención en la página de inicio, puesto que es la oportunidad de atraer y retener al usuario.

El sitio web de la Caja de Ahorros debe ir dirigido a todo tipo de gente, se trata de un sitio que proporciona información y servicio bancario, algo a lo que todo el mundo puede necesitar acceder, no se trata de un producto o servicio para una determinada edad, con lo cual hay que tener en cuenta que debe implicar a todos los usuarios posibles.

Para el análisis he seguido alguna de las pautas que propone *Jacob Nielsen* y *Marie Tahir* en su libro [1].

#### 3.1 Página de inicio

La primera impresión al abrir la página nos dice ya algo, la cabecera es rápidamente identificable, el logotipo de la Caja se encuentra a la izquierda, y el color de fondo, el usado siempre como imagen de la Caja de Ahorros. Esto ya es un punto positivo, el usuario reconoce de inmediato donde se encuentra. Si seguimos observando la cabecera, vemos que tiene un banner de publicidad, del tamaño justo, que no molesta en absoluto y que por el contrario te incita a leerlo. Un fallo que he visto es el icono que aparece a la derecha de la cabecera, no está nada claro lo que es, si se pulsa sobre él aparece un texto descriptivo sobre la barra de estado (lugar poco visible) y se descubre que es la ayuda. Esta elección no ha sido nada acertada, puesto que el usuario espera encontrar un icono con un interrogante, y esto no le hace pensar que pueda ser la ayuda (figura 5), incluso parece parte del diseño gráfico de la cabecera.

El siguiente paso será echar un vistazo a la página para localizar lo que nos ofrece. Nuestra iniciativa es mirar de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo por nuestra forma al escribir. Lo primero que localizamos a la izquierda y que nos llama la atención, son dos imágenes que nos dan acceso a dos servicios de banca 'Asturvia' y CajaAstur directo' (figura 5). El problema que le encuentro, es que si no sabes de la existencia de estos servicios, a primera vista tampoco te dan mucha información, es más, no está muy claro la separación entre una y otra imagen y tampoco se intuye que sean enlaces a otras páginas, más bien parecen logotipos o imágenes que acompañan a un texto. Deberían de estar con un contorno o marco en azul que indicase que

pueden ser seleccionadas y además incluir una etiqueta descriptiva del servicio. A mi parecer, la intención que pretenden con estas imágenes es dar un acceso más rápido a aquellos servicios que los usuarios utilizan más. Me parece muy bien esta opción, puesto que están dando usabilidad agilizando el uso de la página a aquellos usuarios habituales, pero por otro lado están abandonando a los usuarios novatos que no conocen los servicios ofrecidos.



Figura 5. Página de inicio

Si seguimos observando la columna de la izquierda, debajo de los servicios de banca a distancia aparece una zona para introducir datos de acceso, y una opción para contratación del servicio. Mi primera impresión es pensar que necesito una clave para entrar a este sitio web, y en cuanto a la contratación del servicio, no se a que se refiere salvo que pulse sobre el botón. En este momento, como usuario novato ya me encuentro perdido. Después de conocida la página descubres que todo esto es un acceso rápido para el servicio de 'Cajastur directo', pero en ningún sitio te identifican a que servicio se refiere. Si lo que buscaban era que el usuario habitual accediera más rápido al servicio, lo mejor hubiera sido un enlace directo a la página, y si además se quería informar del servicio a nuevos usuarios para que lo contratasen, falta un mensaje descriptivo. Lo que si cumple es tener una zona con 'Normas de privacidad' para los casos en los que se solicita información al cliente.

En cuanto al apartado de noticias, la intención parece buena, un titular breve con contenido, para luego poder ampliar la noticia. Pero si solo se incluye una noticia, no tiene mucho sentido ocupar este espacio en la página, hubiera bastado un enlace de noticias. Además, si tu intentas buscar otra, lo normal es que busques una flecha a la derecha que diga 'siguiente' o 'avanzar', pues aquí es al contrario, a la derecha es anterior, y a la izquierda es siguiente, esto no sigue el sentido de la vida real, avanzamos leyendo hacia delante, no hacia atrás (figura 6).

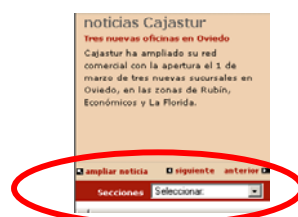


Figura 6. Sección Noticias

### 3.2 Navegación y Búsqueda

En la página principal se usa un esquema de navegación por fichas, diferenciando claramente la opción seleccionada con otro color de fondo de etiqueta. Quizás podrían haber reducido las dos líneas de fichas a una sola, porque en realidad en la segunda fila, están incluyendo accesos que ya existen en la parte central de la página, lo cual parece innecesario, puesto que te llevan a la misma página.

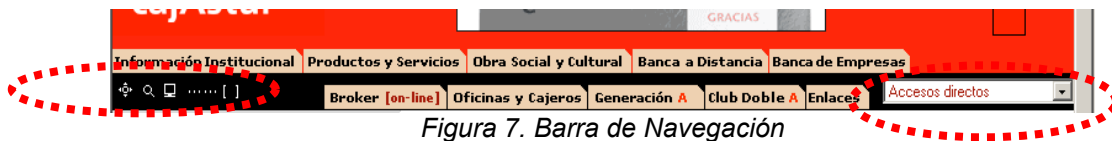


Figura 7. Barra de Navegación

A la izquierda de la barra de navegación aparecen unos iconos que apenas se distinguen (figura 7), uno de ellos es el mapa de sitio, otro el buscador y otro la configuración que debe tener el ordenador. Estos iconos no dan ninguna utilidad, puesto que pasan inadvertidos, deberían ser opciones bien diferenciadas, puesto que son opciones muy importantes. El buscador se espera encontrarlo arriba a la derecha bien visible, en su lugar hay una lista desplegable con accesos directos, desde donde se accede al buscador. Esta opción me parece una falta importante de usabilidad, si no encuentras algo quieres acudir al buscador y te cuesta encontrarlo.

En cuanto a la organización de los datos, no me parece muy buena, a la vista, en la primera pantalla como ya vimos se agrupa en una serie de pestañas que se supone contienen otros submenús de opciones. Al pulsar sobre una pestaña te lleva a una nueva página con un diseño completamente distinto al inicial. Las segundas páginas son iguales entre ellas, presentan el siguiente formato:



Figura 8. Páginas secundarias

El logotipo de la página lo han cambiado de sitio, ahora está a la derecha, esto no es mucho problema, aunque quizás sea más intuitivo en esta posición para pulsar y volver a la página de inicio. Un tercio de la página ahora lo ocupa una imagen decorativa, que aunque pueda parecer muy bonito, la utilidad es cero, además está ocupando sitio y tiempo en la descarga. Este sitio

hubiera estado mejor utilizado como un indicador de la situación en la que nos encontramos dentro de la navegación, de forma que podamos saber lo que hemos recorrido, y como volver hacia atrás. La única opción que aquí nos dan es volver a la página de inicio, ir a los accesos directos que aparecen en la barra de debajo de la página (la cual resulta difícil distinguir por su tamaño), o bien, acceder a alguna de las opciones que muestran en el menú que aparece casi oculto entre colores abajo a la izquierda.

En este sitio web existe una organización en red, la cual es muy libre, pero peligrosa, pues nunca sabes muy bien hacia donde vas y a donde has ido. Cuando entras en una página, la única señal para saber donde estás ubicado, es el título que aparece al inicio del texto. Se nota falta de una visión general de las opciones posibles, esta visión solo es posible accediendo al mapa del sitio, el cual no es muy fácil de encontrar la primera vez.

En cuanto a un lugar de contacto, desde la página de inicio no es posible encontrarlo, hay que ir a una página secundaria. Esto no debería ser así, puesto que un usuario nuevo, quizás necesite alguna consulta en su primera visita y no dé con esta opción.

#### **4. Conclusión**

Después de analizarla con detenimiento, se han detectado fallos de usabilidad y accesibilidad. Una página no debe mirarse solo por lo bonita o el diseño que tenga, debe buscarse algo más. Si se hace una valoración teniendo en cuenta los niveles del diseño de páginas podría decirse lo siguiente:

- Nivel conceptual: la estructura del contenido es deficiente en cuanto a tener una buena visión mental de la organización de la página. El usuario puede perderse al navegar por el sitio, faltaría incluir un indicador de cual es la situación del usuario en cada momento.
- Nivel semántico: en este sentido solo se ha visto que los iconos utilizados para accesos rápidos, como por ejemplo la ayuda, no es el apropiado.
- Nivel sintáctico: los colores han sido bien elegidos, además de tener un significado relacionado con la imagen de la Caja de Ahorros, permite una buena legibilidad. Si que han fallado un poco en el tamaño de fuente de la página principal y la barra inferior de las páginas secundarias.
- Nivel lexico: salvo el uso del teclado, no existen otras posibilidades de acceso a la página.

#### **5. Referencias**

- [1] *Jacob Nielsen y Marie Tahir. "Usabilidad de páginas de inicio. Análisis de 50 sitios web".*
- [2] [www.hci.uniovi.es](http://www.hci.uniovi.es)
- [3] Validador TAW ([www.tawdis.net](http://www.tawdis.net))

[4] *Traducción y adaptación de los textos de Carlos Egea y Alicia Sarabia*  
*“Diseño accesible de páginas web”*