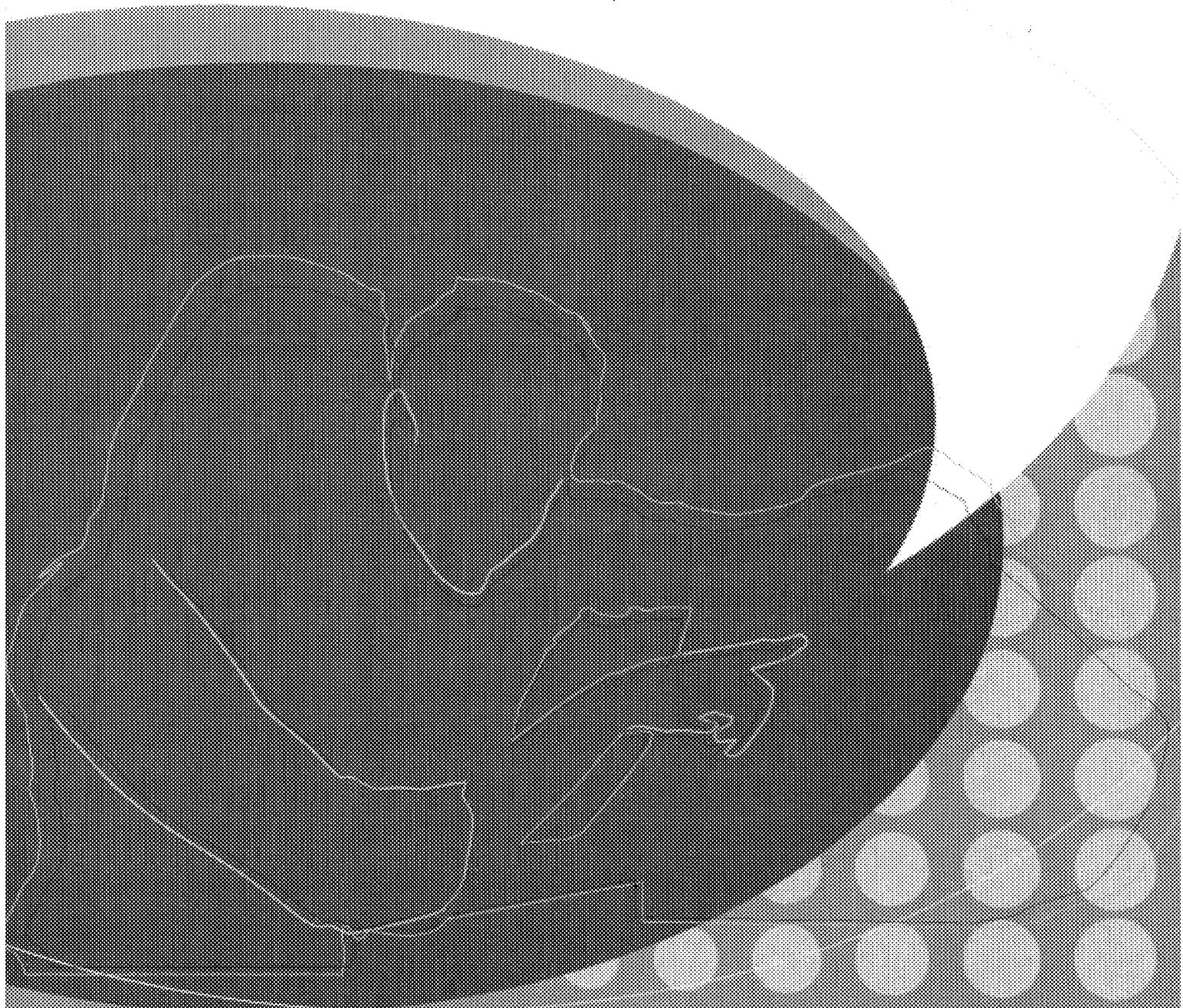


Dossier

Hacia la calidad y la accesibilidad en Internet

.....
coordinado por Marta Martínez Valencia
y M^ª Antonia Ontoria García



Hacia la calidad en Internet

María Huidobro Verdera
Responsable de contenidos
de Havet Interactive
✉ maria@havet.es

Internet y bibliotecas

La aparición de Internet encontró a las bibliotecas en su mayoría informatizadas, con sus profesionales equipados y conectados en Red. Cuando en 1994 aparecieron los primeros navegadores, una parte importante del contenido del World Wide Web eran las páginas de las bibliotecas. Así lo afirma Lluís Núñez en su artículo *Las bibliotecas en la era de Internet*, en EDUCACIÓN Y BIBLIOTECA, nº 122 de abril de 2001.

Hoy las bibliotecas han entendido que Internet es otra forma de prestar sus servicios. Así, al margen de las múltiples polémicas sobre lo oportuno o no de facilitar el acceso –gratuito o de pago– a la Red desde las bibliotecas públicas, universitarias escolares, etcétera, resulta indiscutible que la presencia competitiva en Internet es la única forma de garantizar el futuro de las bibliotecas en unas circunstancias que imponen el establecimiento de políticas de servicio totalmente nuevas.

Desde que la Red supone una puerta de acceso a las bibliotecas para los usuarios, se ha modificado el modelo de estos centros y tanto sus funciones primordiales como la formación específica de los profesionales se ven en continua adaptación al medio cambiante que es Internet.

Los usuarios, por su parte, han adquirido nuevos hábitos y sus necesidades y expectativas respecto a los servicios de las bibliotecas son cada vez más exigentes. La calidad se convierte en el arma que asegura el éxito de una biblioteca en Internet y la satisfacción de las necesidades de los usuarios a los que debe servir. Los profesionales debemos esforzarnos, pues, por estar presentes en la Red con los índices de calidad esperados.

El papel del bibliotecario en la gestión de contenidos Web

Es evidente que los roles de los profesionales de la información sufrieron un cambio radical con la adopción de Internet como herramienta de trabajo y como puerta de acceso a los recursos y servicios de las bibliotecas. Se multiplicaron entonces nuevas tareas cercanas a otras disciplinas, como la informática, que debían desarrollar los bibliotecarios. Actualmente muchas han pasado a formar parte de la formación específica y van conformando un nuevo perfil de estos profesionales.

Superado este primer momento de cambio profundo, y gracias al esfuerzo de los centros docentes por adaptarse a la situación, los nuevos profesionales de la información dispondrán de un abanico mucho más amplio de posibilidades profesionales.

Una de estas nuevas funciones la encontramos en la gestión, entendida como la organización, tratamiento y puesta a disposición de los usuarios de la información que va a estar presente en la página Web de dicha biblioteca.

Se trata de aplicar tareas tradicionalmente orientadas a la colección impresa de las bibliotecas con un acceso directo a las mismas, a una colección en múltiples soportes en la que es posible acceder al documento final a través de la Red. Las tareas de clasificación y catalogación de recursos que preceden a la puesta a disposición de los usuarios de los fondos de una biblioteca, se aplicarán entonces a las nuevas fuentes – impresas o no –, así como a los recursos digitales.

El profesional de la biblioteca, que conoce sus fondos, sus objetivos, su filosofía, su estrategia de comunicación; que se supone experto en la clasificación, organización y estructuración de contenidos, tiene ante sí el reto de darse a conocer y de prestar sus servicios a través de un entorno totalmente distinto.

Al igual que el catálogo de los fondos de una biblioteca, la página Web constituirá un catálogo de los productos y servicios del centro. Su correcta organización y clasificación, la actualización periódica de la información, la denominación clara y lo más normalizada posible de cada uno de los productos y servicios, así como una disposición lógica y ordenada de los elementos, garantizarán una mínima calidad de la Web.

Con Internet los profesionales bibliotecarios nos hemos visto obligados a adaptar muchas de las tareas tradicionales, como la clasificación y la catalogación, a las nuevas tecnologías, con el objetivo de poner a disposición de los usuarios herramientas que faciliten el acceso, localización y recuperación de la información.

Con Internet cambia el medio, cambian los soportes de la información, cambia el tipo de acceso, cambian las expectativas de los usuarios, pero prevalece el objetivo básico de cualquier centro de formación: servir a los usuarios para que puedan encontrar lo que buscan. Y lo hace aprovechando ventajas como la interrelación que permite la estructura hipertextual de la Red, y el acceso *on line* a bases de datos en tiempo real.

Saber aprovechar las posibilidades que brinda Internet para conseguir los objetivos de las bibliotecas es la clave para que el proyecto de una biblioteca digital sea exitoso. La calidad del servicio que ofrezcamos será determinante para estar en el mercado, más aún cuando este nuevo medio puede constituir una nueva forma de conseguir recursos mediante el cobro de servicios.

Hacia la calidad en Internet

La llamada democratización o popularización de Internet trajo consigo el objetivo por parte de empresas e instituciones de disponer de una sede Web a través de la cual darse a conocer, muchas veces con la excusa aún hoy utilizada de que "hay que estar

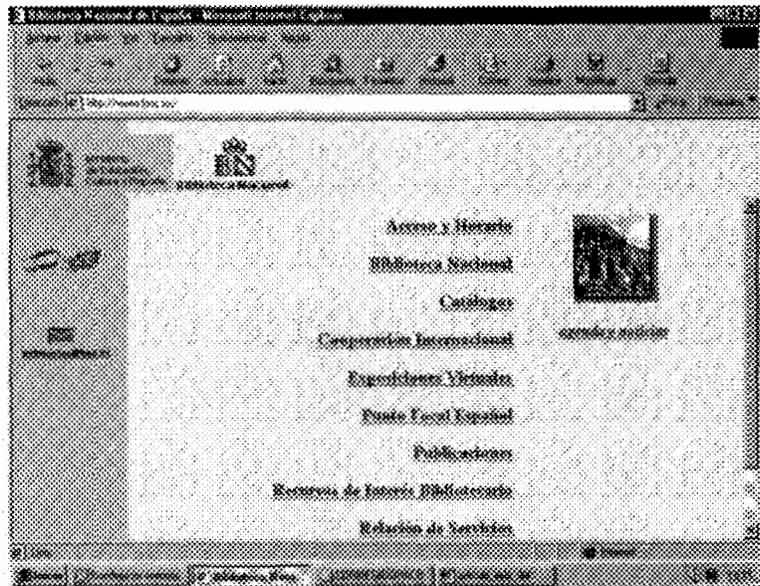


Figura 1

en Internet". Actualmente, la mera presencia en Internet no sólo no supone una garantía de éxito, sino que puede causar los efectos contrarios, llegando a ser perjudicial para las empresas cuando la calidad en la Web no alcanza los niveles mínimos de contenidos, estructuración y diseño.

Para un usuario que conoce una biblioteca a través de su dirección Web, lo que vea en ella se convertirá en la tarjeta de presentación del centro y, por ende, en la imagen que el usuario percibirá de la calidad del centro y sus servicios.

Objetivos de la página Web

El camino hacia la calidad en Internet comienza en el mismo momento en el que se plantea la necesidad de disponer de un sitio Web. Como en cualquier actividad, es prioritario definir los objetivos que se persiguen al poner en marcha este proyecto, de esta forma se podrá desarrollar una estrategia que defina las necesidades, las expectativas, el presupuesto, los plazos; y más concretamente los contenidos, características, el público objetivo de la Web... Todos estos datos serán fundamentales a la hora de definir las líneas de desarrollo del proyecto en Internet.

La usabilidad

La usabilidad se refiere a la calidad de una página Web de estar orientada al usua-

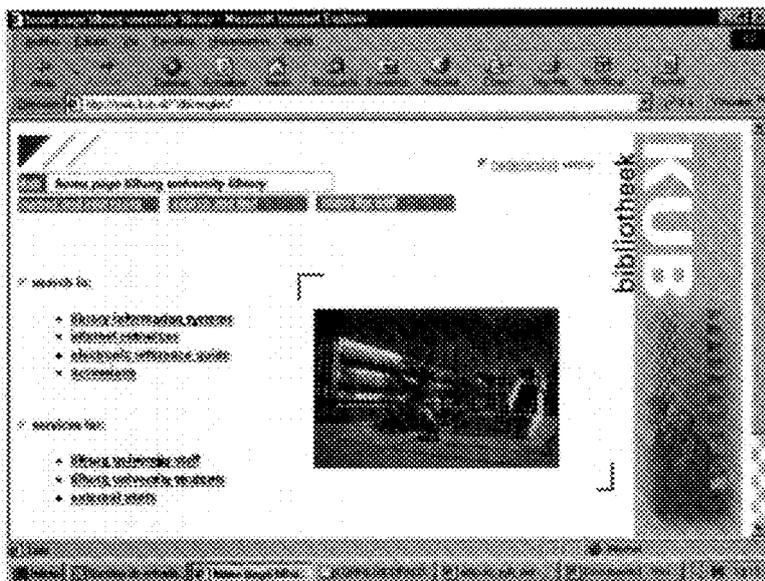


Figura 2

rio. Será la experiencia del usuario la base sobre la que se establezcan los patrones mínimos de usabilidad.

Aplicable a todas las fases de un proyecto Web –contenidos, navegación, diseño y aspectos técnicos–, la usabilidad Web tiene mucho que ver con la calidad. Los requisitos que se exponen a continuación para alcanzar óptimos niveles de calidad en Internet, están basados en la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios y en el cumplimiento de sus expectativas al utilizar recursos digitales.

Requisitos de calidad

Los requisitos de calidad que se presentan a continuación no se limitan a los recursos Web de bibliotecas u otros centros de información, sino que se refieren a cualquier recurso de texto y datos y de información tanto primaria como secundaria. Se descartan otro tipo de recursos como imagen, sonido, software o multimedia, cuyas especiales características necesitarían una mención aparte.

La calidad de la página Web depende de múltiples factores, pero son dos los elementos fundamentales: el contenido y la forma.

- El contenido es el primer criterio valorado por los usuarios de un sitio Web, es su verdadero valor y la razón por la que los usuarios lo visitan; todo lo demás es, de una u otra forma, accesorio y su objetivo

es permitir a los usuarios el acceso a la información.

- La forma en la que se facilita el acceso de los usuarios a la información se refiere tanto a la estructura interna del contenido, como a la presentación formal del mismo en la Web.

Un contenido de gran interés y actualidad no es garantía de calidad si no resulta accesible por su diseño, al igual que un diseño exquisito no garantiza la comunicación con los usuarios si su contenido no está correctamente estructurado. Esta estructuración del contenido se basará en una navegación, unos elementos formales y gráficos que faciliten la comprensión y en un desarrollo técnico que posibilite la integridad del sistema.

Por tanto, para garantizar la calidad de un sitio Web se deberá cumplir una serie de requisitos referidos a:

- Aspectos formales
- Contenido
- Navegación
- Aspectos gráficos
- Aspectos técnicos

Aspectos formales

La forma de presentación de los recursos digitales es un criterio que los usuarios tienen muy en cuenta en su valoración de páginas Web. Los aspectos formales que garantizan la calidad Web son:

- Vigilancia lingüística

Se refiere a la corrección ortográfica y gramatical de los textos. Se recomienda un cuidado exquisito en este aspecto.

- Uso de acrónimos y términos especiales

Se debe limitar a los comúnmente comprendidos en el tema o área de especialidad. En el caso de que sea necesario utilizar muchos de estos términos se recomienda la utilización de un glosario o diccionario de fácil acceso.

- Convivencia digital

La convivencia digital se refiere al cumplimiento de los criterios estándares de comportamiento digital. El cumplimiento de estos criterios facilita la comprensión a los usuarios. Ejemplo de estos estándares lo encontramos, por ejemplo, en el uso del logotipo como enlace a la página principal.

- Enlaces visitados

Los enlaces visitados se deben diferenciar de los no visitados por medio de colores estándar.

- Formularios

Los formularios deben tener señalados de forma clara los campos obligatorios antes de enviar la información al servidor para evitar una doble consulta al mismo.

- Términos legales

Se garantizará al usuario que los datos personales recogidos en la Web se tratarán en los estrictos límites de la legalidad, indicando de forma clara las leyes que regulan estos tratamientos.

Contenido

Los siguientes requisitos ayudarán a contribuir a la calidad de la información de los recursos digitales:

- Enfoque: orientado al usuario

Un recurso de Internet de alta calidad es aquel que satisface las necesidades de información de sus usuarios. La Web debe estar dirigida a los intereses de los usuarios que conforman su público objetivo. La observación directa, las encuestas, las estadísticas de uso, etc. ayudan a medir el grado de satisfacción de los usuarios.

- Objetividad

La ausencia de juicios de valor gratuitos, así como la diferenciación clara entre elementos de opinión y de información, garantizan la objetividad de los recursos.

- Autoría

La mención clara del autor o autores del recurso es un elemento clave. Facilita al usuario un dato muy relevante a la hora de valorar el recurso.

- Rigor y precisión

La información que se ofrezca debe ser rigurosa y precisa, cuidadosamente preparada. La mención de otras fuentes, la ausencia de elementos triviales y de errores tipográficos son elementos a tener en cuenta a la hora de valorar la calidad de un recurso digital.

- Sistematización

El tratamiento sistemático proporciona una gran calidad a la información, cada tipo de recurso tiene sus propios criterios de sistematización. Por ejemplo hay sistematización en un sitio Web en el que cada una de sus páginas posee la misma estructura básica.

- Información completa

Se valorará que la información que se ofrece esté disponible *on line* en su totalidad y no incompleta.

- Cobertura

La cobertura hace referencia a la profundidad y amplitud de la información que se ofrece, la exhaustividad con la que se abordan los contenidos.

- Actualización

La actualización es uno de los valores más apreciados en la Web, la información desactualizada no tiene valor. Es recomendable mostrar la fecha de la última actualización.

- Legibilidad

Se refiere a la facilidad para leer los contenidos del sitio Web. Contribuye a la legibilidad la elección acertada de colores de fondo y de texto, así como del tamaño del texto.

- Se valorará la existencia de los siguientes elementos

- * El logotipo y nombre con un enlace a la portada
- * Quiénes somos: información completa pero no extensa
- * Títulos: sitúan al usuario incluso cuando llega a la página a través de un buscador. Serán descriptivos, reales, claros indicadores del contenido
- * Rutas: informan al usuario del camino recorrido por la Web hasta llegar a la página en la que se encuentra, pueden ser vistas y seguidas hacia delante y hacia atrás
- * Mapa del Web: requerido cada vez más por los usuarios, debe mostrar al menos todas las secciones de la Web, que serán accesibles desde el mismo mapa a través de enlaces
- * Atención al cliente: evidencia la presencia humana, generando confianza en los usuarios. El *e-mail* de contacto es un elemento fundamental, se recomienda la utilización de un mensaje de confirmación del envío, el tiempo de respuesta debe ser el mínimo posible
- * Palabras clave que identifiquen el contenido
- * Elementos de ayuda, ayuda contextual

Navegación

La Web es un sistema de navegación; la interacción básica del usuario consiste en hacer *click* en los vínculos de hipertexto. Dado que el espacio es ilimitado, la navegación es difícil y se hace necesario ofrecer a los usuarios un soporte que los ayude a responder a tres preguntas fundamentales:

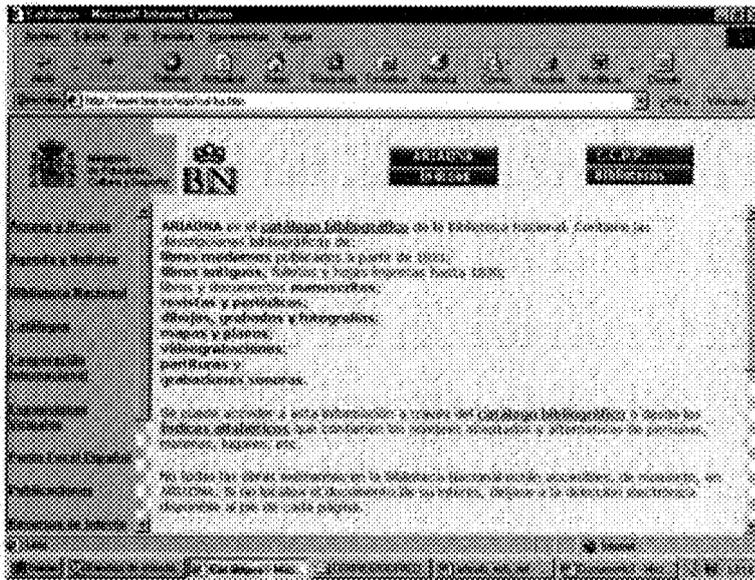


Figura 3

- ¿dónde estoy?: en relación con la estructura del sitio; los titulares, las cabeceras, la colocación coherente de los elementos, etc. ayudan al usuario a situarse en el sitio.
- ¿dónde he estado?: se consigue con la distinción por colores de los enlaces visitados y no visitados.
- ¿dónde puedo ir?: una buena estructura del sitio constituye una ventaja muy importante a la hora de ayudar a los usuarios a responder a esta pregunta.

Para conseguir una navegación de calidad se debe prestar especial atención a la estructura y la arquitectura de la información, que deben reflejar el punto de vista del usuario, y no, por ejemplo, el de la estructura de la empresa. Se tendrán en cuenta la forma de organizar los contenidos y la facilidad y accesibilidad de los usuarios para moverse dentro de cada una de las páginas que conforman el sitio Web y entre ellas, así como la relación con otros sitios de Internet.

Navegación interna

Su calidad se basa en un sistema de navegación estructurado basado en una arquitectura o clasificación jerárquica de los contenidos. Ésta debe ser clara e identificable por el usuario, tanto si se trata de un usuario experto como de uno novel, y no es conveniente que se ramifique demasiado. Esta estructura permitirá el acceso con un solo clic a cualquiera de las secciones principales de la Web.

El logotipo, que aparecerá en todas las páginas, servirá de enlace a la página princi-

pal, excepto en esta misma, donde no tendrá enlace.

- Enlaces: calidad frente a cantidad
 - * Enlaces estructurales: existirán enlaces a todos los niveles de la jerarquía a la que pertenece la página
 - * Contenido relacionado: los enlaces estarán realmente relacionados con la información que se presente en cada momento, existirán enlaces a portada, a portada de sección y a contenidos internos o externos que permitan acceder al contenido directamente relacionado con la información mostrada y que aporten valor añadido al usuario
 - * Los enlaces no deben estar nunca rotos
 - * Nunca un enlace debe llevar a la misma página en la que se encuentra el usuario
 - * Los enlaces estarán claramente etiquetados, que el usuario pueda predecir claramente a dónde dirige su navegación

- Coherencia y sencillez

Se refiere a la consistencia de los aspectos lógicos. Se evaluará el uso de las mismas etiquetas textuales e icónicas para representar las misma funciones, acciones o datos.

- Soporte al usuario

Ayuda al usuario durante la navegación, ayuda contextual, direcciones de contacto a las que pueda recurrir el usuario en caso de encontrarse con dudas o problemas en su navegación. Cuando se trata de elementos muy específicos o de cierta complejidad se puede incluso ofrecer materiales de aprendizaje o tutoriales.

- Interactividad/computabilidad

La interactividad se refiere a la posibilidad que ofrece el sistema de relacionarse con el usuario de forma más o menos personalizada. Como forma avanzada de interactividad, la computabilidad explota la capacidad de la información digitalizada de ser tratada por un programa informático. Ofrece, como valor añadido información que el sistema presume que te puede interesar, por ejemplo si haces una búsqueda temática te informa de otros temas relacionados que interesaron a gente que hizo la misma búsqueda.

- Recuperabilidad

No es suficiente un sistema de navegación para garantizar el acceso a la informa-

ción que contiene una Web, cualquier sede Web medianamente compleja requerirá un sistema de recuperación para complementar al sistema de navegación si se desea garantizar el acceso a la información. Se analizará, en este sentido, si el sitio Web proporciona servicios de recuperación de información y qué opciones permite: si es posible ejecutar operaciones de búsqueda por palabras o frases, utilizar operadores booleanos, de proximidad, de comparación.

Los siguientes elementos aportan calidad a la recuperabilidad:

- * La presentación de los resultados en orden de relevancia
- * La valoración de los resultados obtenidos
- * La integración entre búsqueda y navegación, mostrando los resultados de la búsqueda relacionados con la estructura temática a la que corresponden
- * La flexibilidad, se recomienda evitar la rigidez en cuanto a mayúsculas y minúsculas, acentos. Se debe considerar la implementación de métodos de recuperación capaces de procesar sinónimos. El hecho de que las búsquedas no devuelvan ningún resultado también puede resultar frustrante para el usuario
- * Si se plantea la existencia de palabras clave hay que tener en cuenta que sólo servirán para facilitar la búsqueda si el usuario sabe cómo utilizarlas, se recomienda incluirlo en la ayuda a la búsqueda
- * Ayuda a la búsqueda, ayudas sobre cómo buscar, además se pueden ampliar con sistemas de recuperación de información adicionales: tesauros, listas de temas...
- Se valorará la existencia de los siguientes elementos:
 - * Sumario general que represente el contenido global de la Web, se visualizará sin necesidad de utilizar la barra de desplazamientos, de forma que se capte el contenido con el mínimo esfuerzo
 - * Índices: temático, cronológico, alfabético, de nombres...
 - * Los tipos de menús utilizados de forma clara y uniforme, permitiendo anticipar el efecto de las acciones

Navegación externa

Se refiere a los enlaces con otros sitios Web en Internet. En este sentido se procurará cumplir los siguiente requisitos:

- Claridad: el usuario debe reconocer cuando un enlace le lleva a otro sitio
- Rigor: los enlaces externos deben cumplir unos criterios mínimos de calidad
- Descripción, selección y evaluación de los enlaces propuestos. Una breve descripción o análisis de los enlaces propuestos aporta calidad a la navegación externa.

Aspectos gráficos

El diseño de una página Web es posiblemente el elemento más subjetivo a la hora de desarrollar un producto de calidad. Al igual que no nos cabe la duda al afirmar que la gestión de contenidos Web debe ser realizada por profesionales de la información o que es un programador el que debe encargarse de la parte técnica, serán profesionales del diseño los que se ocuparán del desarrollo de la línea gráfica.

Para alcanzar un diseño de calidad se deberán seguir los siguientes requisitos:

- Calidad de los elementos gráficos
 - Los elementos gráficos, fotografías, secuencias de vídeo y audio deben alcanzar estándares profesionales. Los tamaños y resoluciones serán los adecuados, adaptándose al contenido de la página.
- Consistencia
 - Se seguirá una línea gráfica consistente, que persiga la homogeneidad y equilibrio de los siguientes elementos: colorido, iconografía, composición o disposición visual y orgánica.
- Claridad

Hay ciertos criterios que contribuyen a la claridad de una página:

- * un diseño sobrio
- * la utilización de un máximo de dos tipografías, en tamaño y estilo
- * la elección de tamaños y colores fácilmente legibles para los textos
- * los fondos claros, que facilitan la lectura
- * la animación, si la hay, no debe distraer al usuario
- * la disposición de los elementos se mantendrá estable en todas las páginas
- Comprensión

La comprensión de una página Web no debe basarse sólo en el color. Es muy común que los colores varíen según las características del terminal en el que se visualicen, así, por ejemplo, en ordenadores

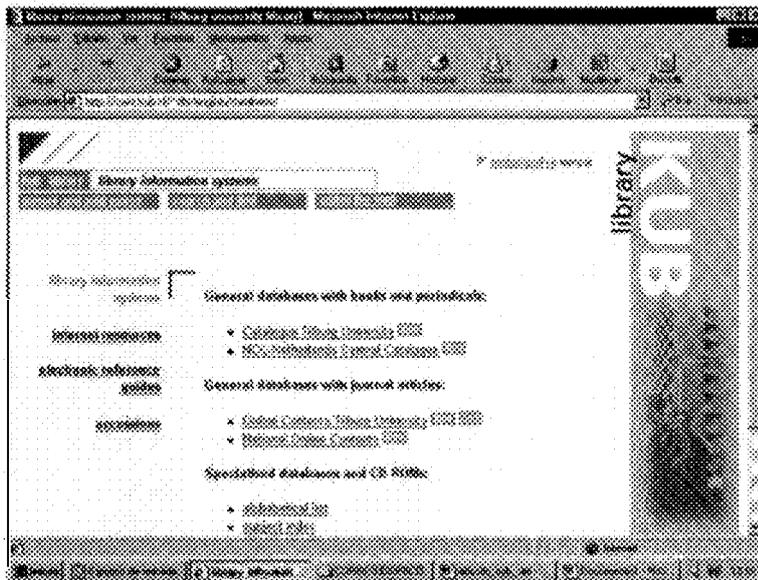


Figura 4

portátiles suelen variar mucho los tonos. Esta circunstancia se debe evitar, nos aseguraremos de que los textos y gráficos son comprensibles aun prescindiendo de los colores.

- Formato

Se refiere a la organización de la información que se muestra en una pantalla, se evitarán en todo caso las barras de desplazamiento horizontales.

- Empleo de imágenes

El empleo de imágenes no debe interferir en:

- * la limpieza de la presentación: la utilización adecuada del espacio en blanco evitará la saturación de la página
- * la agilidad de la página: el tiempo que tarda en cargarse se tendrá especialmente en cuenta en la portada, que no debería exceder las 40 K
- * Iconografía, simbología y términos

Se tendrá en cuenta que los símbolos no tienen valores universales. Se tenderá a la utilización de iconos intuitivos, preferiblemente acompañados de leyendas, bien de forma directa, bien con un texto alternativo que se muestre al pasar el ratón sobre el icono. Además, mientras se cargan las imágenes es aconsejable mostrar un texto que las identifique.

- Accesibilidad

Los requisitos técnicos exigidos a los usuarios para la visualización de las páginas deben estar justificados. Si se muestran contenidos creados con tecnología flash (por ejemplo) se debe ofrecer al usuario como

otra vía de acceso la visualización en html; son elementos que no dan problemas aunque se visualicen con el más antiguo de los navegadores.

Aspectos técnicos

Los criterios a tener en cuenta a la hora de desarrollar la tecnología necesaria para una página Web de calidad son:

- Velocidad de descarga

Es un criterio determinante en la apreciación de la calidad de un sitio Web, el tiempo máximo de respuesta se establece en unos 10 segundos, incluso menos si se trata de la página principal. Se valorará la presentación de alertas cuando no se puedan evitar retrasos considerables en la respuesta.

- Peso

Una página no debe exceder las 40 K. Con módems de entre 28,5 y 56 kb/s representa unos 10 segundos de tiempo de descarga.

- Estandarización y accesibilidad

- * Se deben respetar los estándares para permanecer visible sea cual sea el equipo de los usuarios. Los requisitos técnicos exigidos a los usuarios para que puedan visualizar las páginas deben estar justificados, procurando utilizar la tecnología puntera sólo cuando sea estrictamente necesario. De esta forma se permite el acceso a usuarios con una configuración normal.
 - * En cualquier caso, es recomendable que los requerimientos del sistema y las limitaciones del software aparezcan claramente identificados.
 - * La información debe visualizarse de igual manera, o al menos de forma consistente, en los principales navegadores y para las principales plataformas.
- Se deben evitar los marcos o frames, cada vez más rechazados por los usuarios porque causan numerosos problemas:
- * de impresión: se imprime sólo el frame seleccionado
 - * de compatibilidad con los distintos navegadores
 - * de navegación: la función "volver" del navegador puede generar problemas
 - * la función "bookmarks/favoritos" del navegador puede almacenar una dirección que muestre la información incompleta

- * de contenido, se pueden mostrar páginas huérfanas si accede directamente a un contenido secundario, desde un buscador, por ejemplo
- * de espacio en la pantalla, ya que quitan espacio
- Se deben evitar *plugins* y *applets* de Java que precisan unos requerimientos especiales.
- Se debe tener en cuenta el uso simultáneo en sistemas operativos multiusuario
- Integridad

La calidad del producto no finaliza cuando se acaba su etapa de desarrollo y se publica en Internet, a partir de ese momento debemos preocuparnos por mantener la integridad del sitio. Por un lado, la integridad del sistema, que se refiere a la estabilidad y accesibilidad del servidor, que deberá estar disponible en todo momento. Por otro lado la integridad de la página, a cuyo mantenimiento contribuirá:

- * Una correcta administración y mantenimiento
- * La capacidad de adaptación a futuras ampliaciones
- * La creación de una aplicación estable y segura

- * La indicación al usuario de los números de versiones y de un *e-mail* de contacto con la persona encargada de mantener los servicios

Accesibilidad

En los requisitos de calidad expuestos anteriormente, especialmente en los aspectos gráficos y técnicos, se hace referencia a la accesibilidad, limitando por ejemplo la utilización de tecnología puntera a los casos estrictamente necesarios con el fin de que las sedes Web resulten accesibles al mayor número de usuarios que disponen de unos equipos estándares. Pero el objetivo de contar con una Web sin barreras, accesible para todos, va mucho más allá, se trata de tener en cuenta a la hora del diseño (conceptual, gráfico y técnico) a usuarios con discapacidades físicas, visuales, auditivas, etcétera, y de facilitarles el acceso a la información. La accesibilidad en un sitio Web es otro criterio de calidad que, además, no tiene por qué significar un incremento significativo del coste de desarrollo.

Algunos de los principales problemas de accesibilidad a los sitios Web, como las

ASPECTOS FORMALES	CONTENIDO
<ul style="list-style-type: none"> ⓪ Vigilancia lingüística. ⓪ Uso de acrónimos y términos especiales ⓪ Convivencia digital ⓪ Enlaces visitados ⓪ Formularios ⓪ Términos legales 	<ul style="list-style-type: none"> ⓪ Enfoque: orientado al usuario ⓪ Objetividad ⓪ Autoría ⓪ Rigor y precisión ⓪ Sistematización ⓪ Cobertura ⓪ Actualización ⓪ Legibilidad ⓪ Se valorará la existencia de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> ⓪ El logotipo y nombre ⓪ Quiénes somos ⓪ Títulos ⓪ Rutas ⓪ Mapa del Web ⓪ Atención al cliente ⓪ Palabras clave que identifiquen el contenido. ⓪ Elementos de ayuda
NAVEGACIÓN	ASPECTOS GRÁFICOS
<p>Navegación interna</p> <ul style="list-style-type: none"> ⓪ Enlaces: calidad frente a cantidad ⓪ Coherencia y sencillez ⓪ Soporte al usuario ⓪ Interactividad / computabilidad ⓪ Recuperabilidad ⓪ Se valorará la existencia de los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> ⓪ Sumario general ⓪ Índices ⓪ Menú claros <p>Navegación externa</p> <ul style="list-style-type: none"> ⓪ Claridad ⓪ Rigor ⓪ Descripción, selección y evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> ⓪ Calidad de los elementos gráficos. ⓪ Consistencia ⓪ Claridad ⓪ Comprensión ⓪ Formato ⓪ Empleo de imágenes ⓪ Iconografía, simbología y términos ⓪ Accesibilidad
ASPECTOS TÉCNICOS	
<ul style="list-style-type: none"> ⓪ Velocidad de descarga ⓪ Peso ⓪ Estandarización y accesibilidad ⓪ Integridad 	

Pautas de Accesibilidad al Contenido Web 1.0

1. Proporcionar alternativas equivalentes al contenido visual y auditivo
2. No basarse sólo en el color
3. Utilizar marcadores y hojas de estilo y hacerlo apropiadamente
4. Identificar el idioma original utilizado
5. Crear tablas que se transformen correctamente
6. Asegurar al usuario el control sobre los cambios de los contenidos tiempo-dependientes
7. Asegurar la accesibilidad directa de las interfaces de usuario incrustadas
8. Diseñar para la independencia del dispositivo
9. Utilizar soluciones provisionales
10. Utilizar las tecnologías y pautas W3C
11. Proporcionar información de contexto y orientación
12. Proporcionar mecanismos claros de navegación
13. Asegurarse de que los documentos son claros y simples

imágenes sin texto alternativo, el uso incorrecto de los elementos estructurales en las páginas o las imágenes no descritas, se solventan siguiendo los criterios de calidad expuestos anteriormente, pero no garantizan unos óptimos índices de calidad.

En este sentido, el grupo de trabajo WAI: Web Accessibility Initiative, del W3C (World Wide Web Consortium) ha tomado la iniciativa en el intento de normalizar el desarrollo de páginas Web accesibles con la redacción las *Web Content Accessibility Guidelines 1.0*.

La aplicación de estas pautas implica también una mejora en la accesibilidad de personas sin discapacidad ya que persigue un criterio de facilidad de manejo y de independencia de dispositivos que redundan en una mejora para la totalidad de los usuarios.

Evaluación de recursos: bibliotecas

Una metodología de evaluación de recursos digitales debe disponer de unos criterios

en los que basar su evaluación, y disponer de listas de verificación que permitan la comprobación del cumplimiento de cada uno de ellos en la medida y con el grado de ponderación que previamente se hayan decidido.

Con el siguiente ejemplo de evaluación comparativa de dos recursos digitales, se pretende dar una pequeña muestra de lo que puede ser una evaluación de la calidad de un recurso y cómo, el disponer de una especificación de requisitos puede ayudar a establecer una metodología que nos facilite el mantenimiento continuo de la calidad en la Web.

La evaluación rigurosa de recursos es un procedimiento largo y complejo; de forma consciente se han seleccionado para este ejemplo los más básicos y fácilmente identificables, para cuya evaluación no es necesario realizar una navegación exhaustiva en la Web.

Se han elegido, aleatoriamente, los siguientes recursos: la Biblioteca Nacional de España y la Biblioteca Universitaria Tilburg de Holanda, de esta forma vemos que los criterios de calidad se pueden aplicar independientemente del tipo de recurso y de los servicios que ofrezca el centro.

Se decide de antemano evaluar la página principal y el acceso al catálogo:

- La página principal o portada es la presentación de la biblioteca, se trata de la primera información que recibe el usuario y desde donde debe quedar clara la estructura general del contenido de la Web
- Se selecciona el acceso al catálogo como segundo nivel de navegación en el que se podrá comprobar cómo la estructura gráfica y de contenidos se mantiene o no respecto a la portada, y cómo los elementos de navegación sitúan al usuario en la página

Veremos cómo la clasificación de los cinco grupos de requisitos no resulta tan sencilla, los elementos en la Web están estrechamente relacionados, dependiendo en muchas ocasiones unos de otros. Así, por ejemplo, al evaluar la disposición de los elementos en una portada se evalúa tanto en cuanto al diseño gráfico, como a la navegación, pero al final el objetivo de ambos elementos es facilitar el acceso al contenido. 

<p>BIBLIOTECA NACIONAL DE ESPAÑA http://www.bne.es</p>	<p>B. U. DE TURLIG (HOLANDA) http://www.tilburguniversity.nl/library</p>
<p>Portada: primeras impresiones (ver figura 1)</p>	<p>Portada: primeras impresiones (ver figura 2)</p>
<p>Línea gráfica y distribución de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es una línea gráfica pobre, que transmite una escasa inversión de recursos. • La homogeneidad de los logotipos, formas y colores de la Biblioteca con los de la entidad de la que depende, el Ministerio, no parece haberse cuidado en absoluto. • La disposición en tres marcos o frames, en los que además se visualizan las barras de desplazamiento no favorece el aspecto. • Por otro lado, a través del frame central, de contenido, si se puede interpretar la estructura de la página. Estos elementos pasarán luego a formar parte del frame izquierdo como menú. 	<p>Línea gráfica y distribución de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • La línea gráfica es limpia y clara, utiliza espacios blancos y colores agradables y fáciles de leer. • La inclusión de una foto en la pantalla aligera visualmente el aspecto frente a una página de sólo texto, además de darle un carácter más dinámico. • La información aparece claramente estructurada y dividida, mostrando en el centro el contenido y en la parte superior títulos, ruta y otras herramientas. • La presentación de la información en un pantallazo, sin necesidad de desplazamientos verticales, es una de las características positivas de esta Web; facilita la lectura, la comprensión de la estructura y el contenido...
<p>Enlaces</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los enlaces aparecen claramente visibles y con colores estándar. • Los títulos son descriptivos, en su mayoría. El enlace "Biblioteca Nacional" resulta un poco confuso desde la portada, ya que se supone que es exactamente donde te encuentras. No indica que contenga información sobre la historia... 	<p>Enlaces</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los enlaces aparecen claramente visibles y con colores estándar. • Sus títulos son claramente descriptivos, permiten predecir lo que encontrarás en la página seleccionada.
<p>Segundo nivel de navegación: catálogos (ver figura 3) http://www.bne.es/esp/cat-fra.htm</p>	<p>Segundo nivel de navegación: catálogos (ver figura 4) http://cwis.kub.nl/~dbi/english/database/</p>
<p>Acceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • El acceso al catálogo precisa de dos <i>clics</i>, ya que existe una página intermedia en la que se muestra el listado de los diferentes catálogos, se seguirá la ruta: <i>catálogos /</i> • La primera parte de la pantalla presenta un texto sin enlaces que no aporta información útil. • La búsqueda precisa, que se supone es el elemento clave de esta sección, se coloca al final de una pantalla demasiado larga. • La información no se muestra, por tanto, lógicamente estructurada y no se ve de un vistazo. 	<p>Acceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • El acceso al catálogo precisa de dos <i>clics</i>, ya que existe una página intermedia en la que se muestra el listado de los diferentes catálogos, se seguirá la ruta: <i>library information systems / catalogue Tilburg University</i> • Se mantiene la presentación de la información en un pantallazo, sin necesidad de barras de desplazamiento verticales. Es una de las características positivas de esta Web; facilita la lectura, la comprensión de la estructura y el contenido...
<p>Formato y navegación</p> <ul style="list-style-type: none"> • La información está distribuida en tres frames, se mantiene la estructura lógica mostrando el contenido en el marco central, el menú de la portada pasa a formar parte del frame izquierdo, en el que se pueden ver los enlaces visitados. • No presenta el título en las páginas, este debe coincidir con el enlace seleccionado, y no resulta suficiente con marcar el enlace como visitado en el frame izquierdo donde se ubica el menú. • Falta el elemento ruta. • El logotipo no constituye un enlace a la portada. • En algunas páginas, el enlace a la portada se encuentra al final de las mismas que son, en general, demasiado extensas. • Dependiendo de la resolución de pantalla y del tamaño del monitor, este elemento vital para la navegación puede quedar oculto. • Los enlaces visitados y no visitados se muestran con colores diferentes. 	<p>Formato y navegación</p> <ul style="list-style-type: none"> • No contiene frames. La distribución es clara, limpia y sencilla. • Mantiene los títulos, el usuario identifica la página en la que está, así como los pasos que ha seguido y se mantiene una navegación estructurada. • Excepto cuando llegas al catálogo propiamente dicho, donde la estructura de la pantalla cambia por completo. Se trata de una página que ofrece todo su espacio a la funcionalidad del catálogo. Este hecho (ver figura 5) causa cierto desconcierto, además de dejar al usuario sin elementos como la ruta que le había ido guiando hasta entonces, ni siquiera te permite volver atrás. • El logotipo no constituye un enlace a la portada. • No muestra con otro color los enlaces visitados.

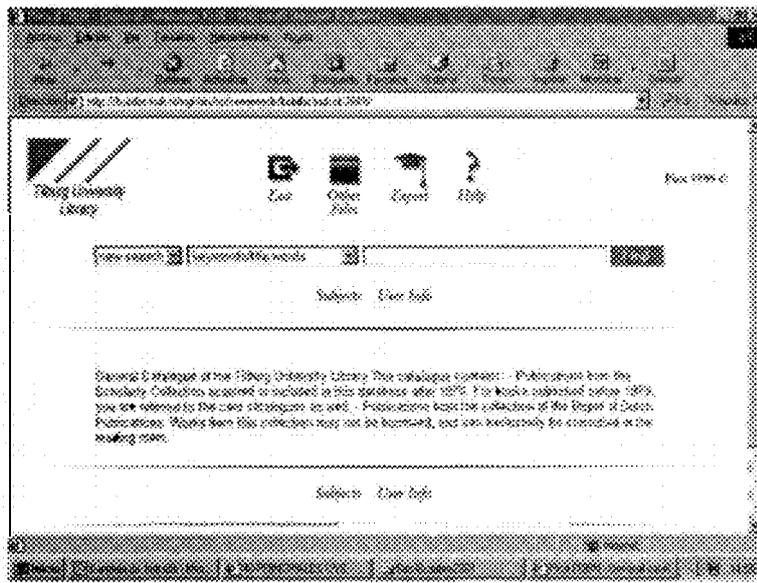


Figura 5

Las páginas Web:

- <http://www.useit.com>
- <http://netskills.ac.uk/TonicNG/content/detective>
- http://www.usability.com/umi_links.htm
- <http://www.auditWeb.net>

Bibliografía

ATXONDO, Sal. *Convivencia digital*. 2000
<http://www.infonoma.com/tematicas/archivo.asp> [Consulta: septiembre 2001]

ATXONDO, Sal. *Uno para todos, todos para ti*. 2000
<http://www.infonoma.com/tematicas/archivo.asp> [Consulta: septiembre 2001]

CORRALES DÍAZ, Carlos. *Criterios e indicadores de calidad para un sitio Web*
http://lteso.mt/carlos/pagina/documentos/criterios_pag.htm-util

CODINA, Lluís. "Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos". En *Revista española de documentación científica*. Enero-Marzo 2000, vol. 23, nº 1, pp. 9-44

DISEÑO accesible de páginas Web. Murcia: Dirección General de Política Social. Consejería de Trabajo y Política Social, 2001

DURSTELER, J.C. *Diseño de Webs (I): hay alguien ahí?*, 2000
<http://www.infonoma.com/tematicas/archivo.asp> [Consulta: septiembre 2001]

DURSTELER, J.C. *Diseño de Webs (II): a quién le importa?*, 2000
<http://www.infonoma.com/tematicas/archivo.asp> [Consulta: septiembre 2001]

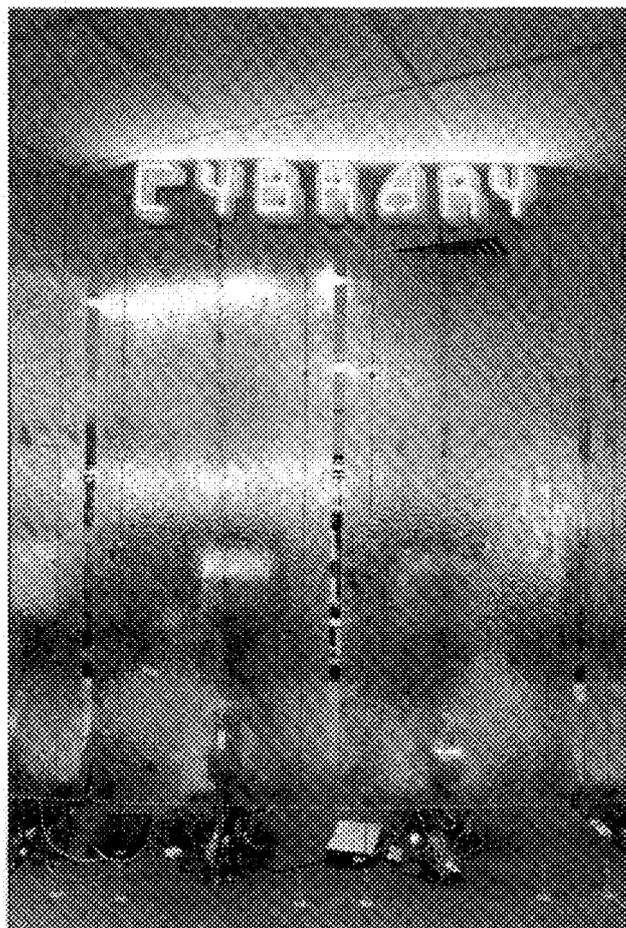
NIELSEN, Jakob. *Failure of Corporate Websites*, 1998
<http://www.useit.com/alertbox/981018.html> [Consulta: septiembre 2001]

NIELSEN, Jakob. *Is navigation useful?*, 2000
<http://www.useit.com/alertbox/000109.html> [Consulta: septiembre 2001]

NIELSEN, Jakob. *Ten Good Deeds in Web Design*, 1999
<http://useit.com/alertbox/991003.html> [Consulta: septiembre 2001]

NIELSEN, Jakob. *Usabilidad: diseño de sitios Web*, Madrid: Pearson Educación, 2000

NÚÑEZ, Lluís. "Las bibliotecas en la era de Internet". *Educación y biblioteca*. Abril 2001, vol. 13, nº 122, pp. 39-43



Zona de ordenadores de la Kuala Lumpur Stock Exchange Library (Kuala Lumpur, Malasia)