

Estudio de Usabilidad realizado al sitio web del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública IFAI: www.ifai.org.mx

Patrocinio y desarrollo: Centro de Estudios de Usabilidad A.C.

Metodología: Evaluación con pruebas de usuario ("Protocolo de pensamiento en voz alta")

Fecha y lugar del estudio: 28 de abril de 2007, Ciudad de México

¿Por qué evaluamos este sitio web?

El **Centro de Estudios de Usabilidad, A.C.¹** (CEUS) considera que todos los sitios web del sector público mexicano deben estar orientados a **satisfacer las necesidades y requerimientos del ciudadano en materia de información, servicios y comunicación.**

Este imperativo deriva de los propios fundamentos del mismo gobierno electrónico, en donde el uso de internet por parte de las instituciones públicas debe **proveer a los ciudadanos de información y servicios de forma eficiente, efectiva y con oportunidad.**

En este contexto, y por su naturaleza, el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI) juega un papel protagónico en la misión de **transparentar y hacer asequible la información de carácter público.²**

El IFAI tiene la responsabilidad de garantizar que su sitio web (<http://www.ifai.org.mx>) y la información y servicios que en él se ofrecen, cumplan con los **estándares de facilidad de uso** más exigentes, así como con criterios de **sencillez, claridad y pertinencia.**

Esta responsabilidad se ve magnificada si consideramos que en el transcurso de 2007, **el 97% de todas las solicitudes de información realizadas a través del IFAI fueron remitidas por vía electrónica³** y que la totalidad de la promoción de radio y televisión sobre el quehacer del instituto, remite a los ciudadanos a visitar su sitio web.

Los resultados del estudio que a continuación detallamos, comprueban nuestra hipótesis, en el sentido de que **la efectiva transparencia y el acceso a la información no se resuelven exclusivamente en la disponibilidad de la información.**

Concluimos que para garantizar los principios de transparencia y acceso a la información pública es necesario que los organismos e instituciones que la provean, y en particular sus sitios web, lo hagan bajo los principios de:

1. **Oportunidad**
2. **Pertinencia**
3. **Claridad**
4. **Sencillez**

Por tanto, consideramos que el IFAI tiene la urgente tarea de rendir cuentas y poner el ejemplo en materia de transparencia y acceso a su propia información utilizando su sitio web como su estrategia principal.

¹ La información del CEUS se puede consultar en: <http://www.ceus.org.mx>

² Ver ¿Qué es el IFAI? en: http://www.ifai.org.mx/test/new_portal/quees.htm

³ Ver: <http://www.ifai.org.mx/textos/stats.xls>

Esto se traduce en que el sitio web del IFAI faculte a cualquier ciudadano, -sin importar su nivel de experiencia, capacidades en el uso de la tecnología o conocimiento previo del sitio - para localizar la información de su interés con celeridad; realizar las solicitudes de información de forma eficiente y efectiva; y en general, ofrecerle una experiencia de uso satisfactoria al visitar e interactuar con el sitio web.

Pasar por alto estas consideraciones restringe, en los hechos, el derecho de miles de ciudadanos que día a día visitan el sitio del IFAI a ser informados; desalienta las solicitudes de información; y compromete la posibilidad de ejercer una ciudadanía participativa.

¿Qué aspectos consideramos en la evaluación?

Evaluamos el nivel de usabilidad⁴ (facilidad de uso) del sitio web del IFAI en función de cuatro tareas básicas que cualquier ciudadano que use internet debería poder realizar de forma sencilla y expedita en dicho sitio.

1. **Ingresar al sitio web del IFAI.**
2. **Localizar el procedimiento para realizar una solicitud de información por internet.**
3. **Realizar una solicitud de información.**
4. **Encontrar el sueldo de un funcionario público.**

Realizamos **pruebas con usuarios** por tratarse de la metodología⁵ más efectiva para develar los aciertos, fallas y omisiones del sitio web y cuantificar las cuatro métricas de usabilidad:

- a. **Nivel de éxito (Eficacia)**
- b. **Tiempo de ejecución (Eficiencia)**
- c. **Nivel de severidad de los errores**
- d. **Nivel de satisfacción subjetiva (Lealtad)**

Finalmente, elaboramos un mapa gráfico y conceptual del uso y aprovechamiento de la página principal o Home Page del IFAI, que constituye el espacio más relevante de

⁴ La usabilidad de un sitio web es una medida de calidad, de tipo empírico y relativa a metas específicas. La definición más extensa de usabilidad la establece la Organización de Estándares Internacionales, al señalar que la usabilidad "es la medida en la que un producto se puede usar por determinados usuarios, para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso específico" (ISO/IEC 9241-11)

⁵ Ver nota metodológica al final del estudio.



cualquier sitio web.

Este mapa es ilustrativo de la distribución de los elementos gráficos, de contenido, navegación, promoción, identidad institucional, entre otros, y confirma la causa de algunos de los problemas y dificultades que los usuarios experimentaron al momento de interactuar con el sitio.

Conclusiones principales sobre el sitio web del IFAI

1. El sitio del IFAI no tiene como su audiencia principal los ciudadanos
2. No garantiza una experiencia de uso satisfactoria
3. No es evidente y comprensible el propósito del sitio
4. Se requiere de un conocimiento previo del sitio para su uso y aprovechamiento
5. No son claras las etapas, tiempos y resultados del proceso de solicitud de información
6. No es evidente la posibilidad de acceder, desde el sitio del IFAI, a la información garantizada en el artículo 7 de la Ley de Transparencia

Principales hallazgos

Derivado del análisis de los resultados de las pruebas de usuario, a continuación describimos los 15 problemas generales de usabilidad detectados, los cuales por su nivel de severidad, representan un obstáculo para que los ciudadanos usen con facilidad el sitio web.

Adicionalmente, de este estudio se derivaron más de 50 problemas específicos de usabilidad, que por su nivel medio o bajo de severidad pueden ser atendidos en un segundo momento.

1. **Visibilidad en buscadores.** No obstante que la dirección del sitio web del IFAI (www.ifai.org.mx) cuenta con un buen nivel de visibilidad al aparecer en la primera página de los resultados de los buscadores si se usan sus siglas como palabra clave, destaca la presencia de otras direcciones web diferentes (www.sisi.org.mx, www.portaltransparencia.gob.mx y www.informacionpublica.gob.mx) que crean confusión en el usuario, al no identificar con precisión si dichas páginas pertenecen o no al IFAI.
2. **Inconsistencia gráfica e Institucional.** Múltiples páginas, aplicaciones y servicios presentan una identidad gráfica desigual. Ello impacta negativamente la percepción del usuario sobre la procedencia de la información.
3. **Propósito del sitio web confuso.** La misión, objetivos y tareas que se pueden realizar a partir del sitio web del IFAI no se ubican en un lugar relevante en la página principal y tampoco se presentan con claridad y sencillez.
4. **Estructura de navegación irregular.** El sitio no cuenta con un menú de navegación homogéneo y permanente a lo largo de las diferentes páginas que lo componen. Presenta problemas severos de navegación derivado de las ventanas adicionales que se despliegan y la consecuente dificultad para regresar a la página principal.
5. **Inexistencia de jerarquías descriptivas.** Los servicios principales que ofrece el IFAI a los ciudadanos no se encuentran correctamente catalogados y carecen de un texto descriptivo.
6. **Sistema y resultados de búsqueda irrelevantes.** El sistema de búsqueda se encuentra ubicado en un lugar poco convencional que impide visualizarlo de manera inmediata. Sus resultados son imprecisos e irrelevantes.
7. **No está orientado al ciudadano.** No se indica qué información es institucional; cuál es para el ciudadano o para otras dependencias de la administración pública, lo que ocasiona confusión y patrones de navegación errónea.
8. **Cantidad de información.** El volumen de la información presentada en la página principal es excesiva y genera fatiga cognitiva. El usuario tiene que utilizar repetidamente la barra de desplazamiento vertical (scroll) para visualizar todo el contenido disponible⁶.
9. **Falta de claridad de la información.** Los mensajes, instrucciones y ayuda que provee el sitio en el proceso de solicitud de información es confuso y propicia el error del usuario.

⁶ Es frecuente que el consumo de información por los usuarios de un sitio web siga la tendencia de la "Ley de Pareto": al 80% de los usuarios le interesa solamente el 20% de la información que el sitio pone a disposición. Esta situación sugiere concentrarse de manera prioritaria en la selección y calidad de la información publicada en la página principal.

10. **Escasa legibilidad.** La página principal presenta problemas que dificultan su lectura, tales como el tamaño reducido, tipografía desigual y escaso contraste de los textos.
11. **Uso Inapropiado de Imágenes e Iconografía.** La página principal presenta un abuso de iconografía no descriptiva.
12. **Vínculos (links) poco descriptivos.** En general, el lenguaje que se utiliza es técnico y poco claro respecto al tipo de información que contiene cada opción. Esto provoca confusión en el usuario acerca de lo que encontrará al ingresar a una sección
13. **Descarga no solicitada de documentos.** Una gran cantidad de vínculos descargan un archivo PDF o Excel sin previa advertencia sobre el tipo y tamaño del archivo que será descargado.
14. **Confusión en el llenado de formularios y aplicaciones.** El proceso de **solicitud de información** (1. Registro de usuario 2. Acceso al sistema 3. Llenado de la solicitud 4. Envío de la solicitud) genera confusión en el usuario sobre el resultado esperado, el tiempo de respuesta, los recursos de ayuda y la calidad de la retroalimentación que el sistema ofrece.
15. **Inexistencia de mecanismos de contacto, ayuda y soporte.** En su página principal, el sitio carece de mecanismos electrónicos para que el ciudadano obtenga ayuda o soporte sobre el proceso de solicitud de información.

Métricas

Niveles de Eficiencia

Tabla 1

Patrón de uso	Tarea 1	Tarea 2	Tarea 3	Tarea 4
Número de clicks (promedio)	2.33	16.70	82.30	69.20
Tiempo en segundos utilizado para realizar o intentar realizar la tarea (Promedio)	33	223	715	487
Número de páginas diferentes consultadas (Promedio)	2.3	8.2	15.5	17.7
Nivel de eficiencia	Alto	Bajo	Muy Bajo	Muy bajo

Como se puede apreciar en la tabla anterior, los indicadores que presentamos son inversamente proporcionales al nivel de eficiencia en la ejecución de las tareas. Es decir, los valores más elevados denotan un menor nivel de eficiencia.

Así, los usuarios invirtieron una gran cantidad de tiempo, visitaron un número excesivo de páginas y seleccionaron múltiples opciones con el propósito de realizar tres tareas que son parte fundamental del quehacer del IFAI.

Con base en lo que sugieren las buenas prácticas, en promedio únicamente se necesitarían: 2 clicks, 5 segundos y 2 páginas vistas para completar la segunda tarea, en lugar de los 82 clicks, 715 segundos y 15.5 páginas vistas, que en promedio tomó a los participantes de la prueba realizar esa tarea

Comparativo de Métricas para realizar la Segunda Tarea

Métrica	Buenas Prácticas	Resultado de la prueba del Sitio IFAI
Número de clicks del usuario	2	82
Tiempo (segundos)	5	715
Número de Páginas vistas	2	15.5

Conclusión:

A un menor nivel de eficiencia en la funcionalidad del sitio web, un menor nivel de eficacia en la localización de información y realización de tareas: el 50% de los usuarios no pudo realizar una solicitud de información y ninguno logró encontrar el sueldo del Presidente de la República a través de la página del IFAI. (Ver tabla 2)

Niveles de eficacia

(Número de usuarios)				
Completó la tarea	Tarea 1	Tarea 2	Tarea 3	Tarea 4
Con facilidad	6	2	1	0
Con dificultad	0	2	2	0
No la completó	0	2	3	6
Nivel de eficacia	Alto	Bajo	Muy Bajo	Crítico

Tabla 2

Sin importar el grado de dificultad de las tareas, el nivel promedio de eficacia obtenido en el Sitio del IFAI fue **muy bajo**.

Los resultados de la prueba muestran que los problemas de mayor severidad para el ciudadano son: hacer una solicitud de información (tarea 3) y localizar una información(tarea 4).

Niveles de satisfacción

La tercera dimensión del análisis es la relativa a la percepción (nivel de satisfacción) en el uso del sitio web. En esta esfera, los resultados coinciden con el desempeño de cada uno de los participantes.

- Cuatro de los seis ciudadanos**, señalaron que el sitio web **no es fácil de usar**.
- Cuatro de los seis** indicaron que **es fácil perderse** en el sitio.
- Cinco de los seis** indicaron que el sitio **es difícil de entender**.
- La mitad** señaló que **se requiere capacitación previa para su uso**

Al finalizar el ejercicio, los ciudadanos expresaron lo siguiente:

- “Me parece un sitio difícil y muy turbio, en lugar de transparente porque no he podido tener acceso a nada”.
- “La página no me sirvió, deberían fragmentar la búsqueda para público en general y organismos o personal interno”.
- “Mejorar diseño de la página, ya que aparenta que no la actualizan”.
- “Me fue difícil buscar la información que buscaba”.
- “Mi impresión es que la información que contiene el sitio no está pensada, ni organizada, ni detectada en la función-propósito de la información que debería dar cuenta. Más bien sugiere ser un informe de actividades. Utiliza un lenguaje administrativo que da muchas palabras que no apuntan a nada”.
- “Es interesante hacer estos estudios o evaluaciones, aunque me sentí un poco nerviosa porque no me fue fácil hacer la última tarea”.
- “Me genera temor y ansiedad tanta información que no deseo estar dando clicks al por mayor porque podría perderme en este laberinto de información”

Nota metodológica

¿En qué consisten las pruebas de usuarios?

Las **pruebas de usuarios** tienen un enfoque esencialmente práctico y cualitativo, y es la técnica más precisa que se emplea para verificar la usabilidad de un sitio web⁷.

Steve Krug⁸ señala que las pruebas de usuarios pueden ser de dos tipos: prueba de captación y prueba de tarea clave. La primera, consiste en mostrar al usuario el sitio web para verificar si entiende el propósito del mismo, cómo se organiza y cómo funciona, entre otros; la segunda, consiste en pedir al usuario que haga una tarea concreta y registrar cómo la ejecuta.

Para la presente evaluación al sitio del IFAI aplicamos pruebas de tarea clave a seis⁹ personas con perfil de un usuario promedio de internet.

Se les solicitó a los seis usuarios –ciudadanos característicos del público objetivo al que el sitio web está dirigido- navegarlo de la forma en que lo harían habitualmente, y llevar a cabo una serie de tareas o acciones definidas¹⁰.

Durante el tiempo que duró cada tarea, un equipo de consultores y expertos en usabilidad del CEUS observó y monitoreó el desempeño de los participantes mediante un software que registra y sincroniza las tres dimensiones del comportamiento del usuario:

1. **Pensamiento en voz alta y lenguaje no verbal (audio y video)**
2. **Uso del ratón (Número de clicks y patrón de navegación)**
3. **Uso del teclado**

⁷ Nielsen, Jacob, *Prioritizing Web Usability*, Berkley, New Riders 2006, p.p. 394,395

⁸ Krug, Steve. *No me hagas pensar*. Madrid, Pearson, 2006.

⁹ Nielsen señala con precisión que un estudio de usabilidad con 6 usuarios, arroja suficiente evidencia para detectar más del 85% de los problemas de usabilidad de un sitio web.
<http://www.useit.com/alertbox/20000319.html>

¹⁰ Relación de tareas solicitadas a los usuarios

- 1.- Ingresar a la página web del Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI).
- 2.- En el sitio del IFAI, encuentra el procedimiento para realizar una solicitud de información pública por Internet.
- 3.- Realiza la siguiente solicitud de información dirigida a la Secretaría de Educación Pública:

Quiero conocer los resultados del examen ENLACE de la Escuela Secundaria Diurna N° 279 turno matutino del Distrito Federal.

- 4.- Por último, encuentra el sueldo del Presidente de la República, Felipe Calderón Hinojosa

El estudio fue realizado en la Ciudad de México el día 28 de abril de 2007 a la página www.ifai.org.mx con la participación de seis ciudadanos con el siguiente perfil:

Perfi sociodemográfico de los participantes	
Resumen de Perfil	Totales
Sexo	
Masculino	2
Femenino	4
Edad	
18-25	2
26-35	2
36-45	2
Actividad	
Servicios turísticos	1
Psicóloga y psicoterapeuta	1
Comercio/Cafetería	1
Docencia	1
Abogada	1
Ama de casa	1
Escolaridad	
Preparatoria	2
Universidad	4
Diplomado	1
Frecuencia de uso de Internet	
Diariamente	1
Al menos 5 veces por semana	4
Una vez a la semana	1
Visitó antes el sitio del IFAI	
Si	0
No	6

Cada participante contó con un tiempo máximo de 80 minutos para realizar las cuatro tareas.

Todas y cada una de las afirmaciones expresadas en este estudio, se encuentran sustentadas en evidencias videograbadas. Una breve compilación de ellas se anexa en el disco compacto que acompaña este documento.

En el desarrollo de cada una de las pruebas de usuario, participaron: un facilitador, dos observadores remotos, staff técnico y de apoyo logístico.

En el proceso de análisis de los resultados y elaboración del informe final participaron: un editor del material audiovisual, tres consultores en usabilidad web y un diseñador gráfico.

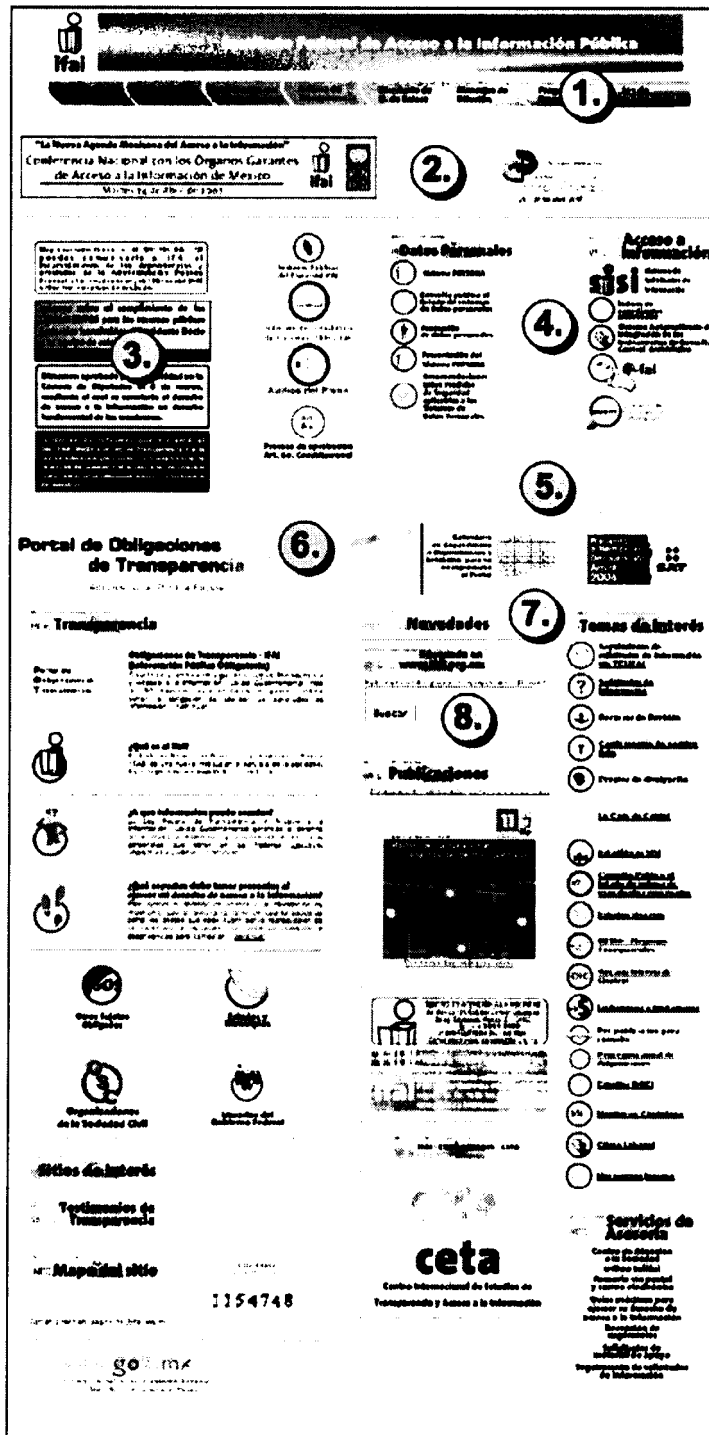
Mapa Gráfico del Home Page

En términos generales, el diseño y arquitectura de la página de inicio del IFAI distribuye los elementos de forma heterogénea y no agrupa por audiencias, temas y/o tareas clave, que le permitan al usuario identificar las tareas principales que se pueden realizar en el sitio. (Ver pantalla 1)

Principales problemas detectados en la página de inicio

1. **El menú principal de navegación** de la página utiliza una combinación de colores degradados que dificulta la lectura de los textos de cada una de las pestañas. En particular la pestaña menos legible es la opción "Ley de Transparencia".
2. **Un espacio relevante de la primera pantalla es ocupada por banners publicitarios.** Este manejo gráfico-informativo provoca en el usuario el efecto de "ceguera de banner" ya que el usuario no presta atención a la información que ahí se expone. Por ello **es relevante que la liga al "Portal de Obligaciones de Transparencia" no se presente como un anuncio más dentro del sitio**
3. **Escasa legibilidad:** tamaño de los textos adecuado, tipo de letra definida, buen contraste con el fondo y nitidez.
4. **La iconografía no aporta información adicional.** Los íconos carecen de homogeneidad en el diseño, se encuentran animados sin justificación y generan una carga cognitiva mayor en el usuario al intentar "descifrar" su significado.
5. **Piecas horizontales que fragmentan visualmente y generan una carga gráfica innecesaria.** En la práctica funcionan como un "tope visual" que da la sensación de haber llegado al final de la página, provocando que algunos usuarios no se percaten de la existencia de más información, que sólo se observa si mueven la barra de desplazamiento del navegador (scroll) hacia abajo..
6. **Las zonas de anuncios ocasionan un efecto de "ceguera" en los usuarios,** por lo que no es recomendable ubicar contenidos o vínculos importantes en esta área.
7. **Los vínculos no son claramente identificables.** El diseño de los títulos de sección es el mismo que el de algunos botones. **Esta similitud produce confusión entre los elementos gráficos que funcionan como liga y aquellos que no.** Esta situación es grave si consideramos que, en la mayor parte de la pantalla, la única forma para identificar que un texto o imagen es una liga, es el cambio de cursor que ofrece el navegador.
8. **Mala ubicación del sistema de búsqueda.** Después del menú de navegación principal, el sistema de búsqueda es la herramienta más solicitada para localizar información en un sitio complejo. **El sistema de búsqueda del sitio se encuentra "extraviado" a la mitad de la página de inicio y en el resto del sitio no está disponible.**

Pantalla 1



Portal de Acceso a la Información Pública

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

11.

12.

13.

14.

15.

16.

17.

18.

19.

20.

21.

22.

23.

24.

25.

26.

27.

28.

29.

30.

31.

32.

33.

34.

35.

36.

37.

38.

39.

40.

41.

42.

43.

44.

45.

46.

47.

48.

49.

50.

51.

52.

53.

54.

55.

56.

57.

58.

59.

60.

61.

62.

63.

64.

65.

66.

67.

68.

69.

70.

71.

72.

73.

74.

75.

76.

77.

78.

79.

80.

81.

82.

83.

84.

85.

86.

87.

88.

89.

90.

91.

92.

93.

94.

95.

96.

97.

98.

99.

100.

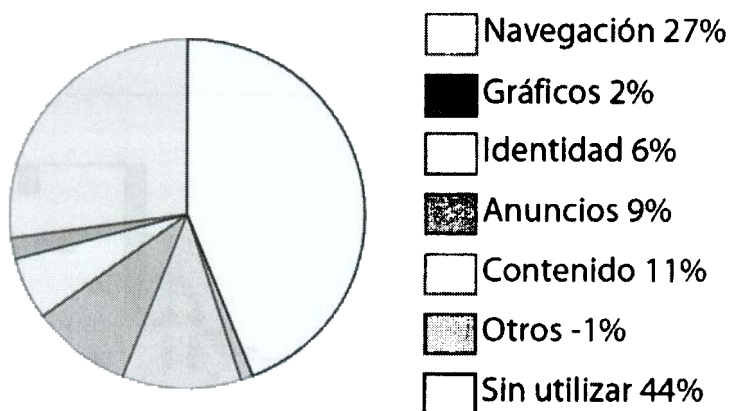
Aprovechamiento y distribución de la página principal

La página principal del sitio del IFAI –y de cualquier sitio de la esfera pública- debe ser el espacio por excelencia en el que se ofrezca a los ciudadanos la información y el acceso a los servicios más relevantes. Por ello, el nivel de eficiencia para localizar la información, esta directamente relacionada con el número y distribución de los recursos en los cuales debe centrar su atención.

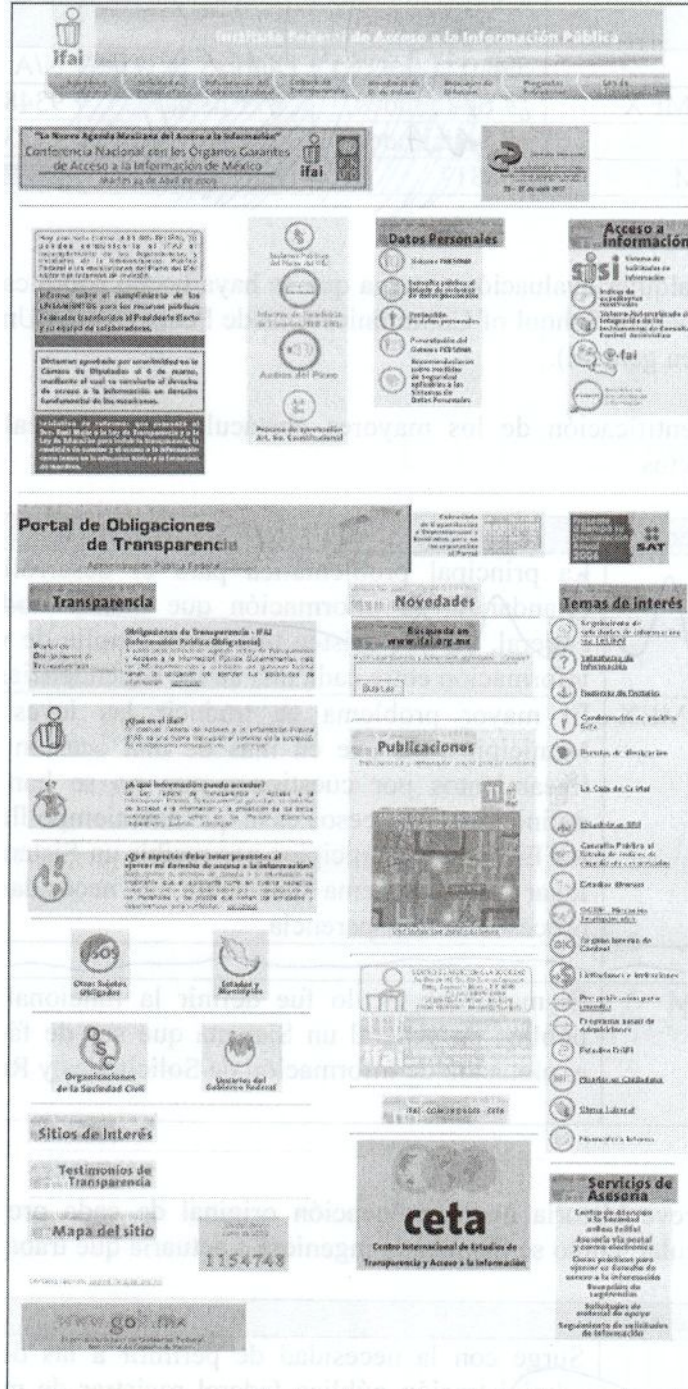
Como parte de este estudio analizamos y calculamos el espacio gráfico destinado en la página principal del sitio a los diferentes elementos que la integran, con el objetivo de identificar el peso específico que se le otorga a cada elemento. (Ver pantalla 2)

Las conclusiones que se desprenden de este análisis son:

- Escaso aprovechamiento del espacio útil en pantalla¹¹: 44% de espacio sin utilizar.
- Estructura de navegación dispersa, poco convencional e intuitiva.
- Escaso volumen de contenido útil: 11%
- Recursos ajenos a los objetivos institucionales (anuncios): 9%



¹¹ Los rangos de espacio en blanco (no utilizable) recomendables fluctúan entre un 15% y un 20%. Ver Nielsen, Jacob. *Prioritizing Web Usability*.



The screenshot displays the IFAI (Instituto Federal de Acceso a la Información Pública) website. At the top, there is a navigation bar with links such as 'Inicio', 'Sobre IFAI', 'Acceso a la Información', 'Transparencia', 'Atención al Ciudadano', 'Protección de Datos Personales', 'Seguridad de la Información', and 'Servicios de Asesoría'. Below this, a banner for 'La Nueva Agenda Mexicana del Acceso a la Información' is visible, dated March 24 to April 2, 2011. The main content area is divided into several sections:

- Portal de Obligaciones de Transparencia:** This section includes a 'Transparencia' header, a 'Novedades' (News) section with a date of 2011-03-24, and a 'Temas de Interés' (Topics of Interest) section. It also features a 'Publicaciones' (Publications) section with a date of 2011-03-24.
- Servicios de Asesoría:** This section provides information on 'Servicios de Asesoría' and 'Servicios de Asesoría'.
- Mapa del sitio:** A section titled 'Mapa del sitio' (Site Map) is located at the bottom left.
- Testimonios de Transparencia:** A section titled 'Testimonios de Transparencia' is located at the bottom center.
- Sitios de Interés:** A section titled 'Sitios de Interés' (Sites of Interest) is located at the bottom right.

The website also features a search bar and a 'Contacto' (Contact) section at the bottom. The footer includes the IFAI logo and the text 'Instituto Federal de Acceso a la Información Pública'.

Elementos para el análisis del Mapa gráfico

La fotografía de la pantalla se tomó el día 28 de abril del 2007 para definir los espacios destinados a cada uno de los componentes de la página principal.

A continuación se indican los elementos considerados y el color que los identifica:

1. Identificación del sitio (amarillo)

Lo conforma el logotipo, la frase con el nombre o descripción del sitio (Tag line) y los datos de contacto.

2. Navegación y buscador (naranja)

Es el conjunto de ligas o hipervínculos que permiten al usuario "navegar" por la información a través del sitio. Lo conforman:

- La barra de navegación principal o menú principal: es el conjunto de ligas que dan acceso a las principales secciones del sitio.
- Los elementos (textos e imágenes) que funcionan como ligas.
- El sistema de búsqueda.

3. Contenido (verde)

Es la información de interés para el usuario sin necesidad de hacer "clic" para acceder a ella.

4. Gráficos (rojo)

Imágenes e iconografía que no tienen funcionalidad o son decorativas

5. Espacio en blanco (blanco)

Espacio en blanco no utilizado.

6. Otro (rosa)

El contador de visitas.

Consideraciones Finales

Garantizar la usabilidad de un sitio web público es, en el fondo, rendir cuentas. Por que todo sitio web, desde el municipio más pequeño, hasta el de la secretaría de estado con más recursos, debe servir al ciudadano.

Esto es, colocarlo como la figura central de cualquier iniciativa de gobierno electrónico que tenga como vía de expresión y canal de comunicación un sitio web: **por que el núcleo de internet es la comunicación: tarea central de las instituciones públicas.**

En el CEUS identificamos que el IFAI tiene amplias áreas de oportunidad en la reestructuración y rediseño de su sitio web. Asimismo debe generar una cultura de evaluación y mejora permanente de todas sus iniciativas tecnológicas, que estén dirigidas a transparentar la información de carácter público en nuestro país.

Esperamos que este estudio contribuya a lograr ese propósito

Acerca del CEUS

El Centro de Estudios de Usabilidad es una Asociación Civil mexicana que reúne a un grupo de profesionales que desarrolla investigación y evaluación sobre la usabilidad y sus aplicaciones en dispositivos e interfaces tecnológicas. Buscamos sentar las bases para la implementación de estándares, buenas prácticas y recomendaciones de usabilidad en México.

Dentro de nuestros proyectos a corto y mediano plazo, sobre usabilidad y arquitectura de la información, se encuentran:

- El diseño e impartición de cursos.
- La planeación, realización, interpretación y análisis de estudios de opinión.
- La producción, traducción, adaptación, difusión y publicación de materiales y software.
- La creación de un banco de conocimiento sobre temas de usabilidad y arquitectura de información.
- La gestión, promoción y participación en eventos académicos, conferencias y encuentros.
- Impulsar grupos de trabajo sectoriales para el análisis y la evaluación de los niveles de usabilidad en distintos contextos de uso.
- Ofrecer servicios consultoría en la materia.
- Verificar y certificar niveles de usabilidad de dispositivos e interfaces tecnológicas, con base en estándares y metodologías nacionales e internacionales.