

Así lucen los candidatos presidenciales en la web

El Centro de Estudios de Usabilidad A.C. realizó durante marzo de este año una evaluación de usabilidad de los cinco sitios web de los candidatos a la Presidencia de la República. He aquí los resultados

Los jefes de campaña no han sabido aprovechar a plenitud los recursos que brinda Internet para explicar, transparentar e informar su oferta política e interactuar y recibir retroalimentación de los ciudadanos. Esta evaluación del Centro de Estudios de Usabilidad (CEUS) muestra una radiografía del “rostro virtual” de los cinco presidenciables.

Para ello se empleó un sistema de evaluación cualitativa y se analizamos un conjunto de lineamientos de usabilidad o “buenas prácticas” que los sitios web deben cumplir para que sean fáciles de usar por usuarios medios, esto es, que no cuentan con instrucción especial en materia de tecnología. Los criterios empleados para evaluar han sido validados a nivel internacional. Existe una amplia bibliografía sobre el tema.

En este trabajo se aplicaron 33 indicadores de usabilidad agrupados en cinco apartados. La correspondencia de cada sitio web con estos indicadores fue calificado por un grupo de expertos del CEUS, de acuerdo con la siguiente tabla:

Valor	Descripción
0 puntos	No cumple con el indicador o es inexistente en el sitio web
1 punto	Cumple de forma parcial o incompleta con el indicador
2 puntos	Cumple satisfactoriamente con el indicador

Cada uno de los sitios web fue analizado por cinco evaluadores diferentes. Se contrastaron los resultados de cada evaluador con base en los argumentos que respaldan las calificaciones otorgadas a cada indicador. Al final, los resultados se trasladaron a una escala única que permite comparar los diferentes rubros entre sí y obtener una calificación global para cada sitio.

Adicionalmente se realizó una encuesta en línea que el CEUS aplicó a 439 usuarios de Internet entre el 13 y el 20 de marzo de 2006, en el cual casi el 80% declaró haber visitado recientemente el sitio web de alguno de los candidatos.

Los cinco criterios evaluados

Desempeño del sitio: Aspectos relacionados con la velocidad de descarga, compatibilidad de navegadores, visibilidad y optimización del sitio en buscadores, y aspectos técnicos del desempeño del sitio que son relevantes para la experiencia de uso.

Arquitectura y navegación: Los elementos considerados fueron: Sistema de búsqueda interno y mapa del sitio; información organizada con criterios claros y comprensibles; estructura de navegación consistente; vínculos (links) visibles e identificables.

Contenidos: Aquí se tomaron en cuenta criterios bien definidos como los encabezados descriptivos y la inclusión de un resumen del contenido; también se analizó su frecuencia de actualización, y si ofrecen opciones para imprimir y/o descargar contenido, entre otros. Esto se relaciona con lo que los usuarios esperan encontrar y sobre todo con la sencillez, actualidad y relevancia de los contenidos.

Propuestas del candidato: Se decidió centrar la atención en la forma en que la oferta política de cada candidato se integre al sitio web en su conjunto.

Interacción con ciudadanos: Los sitios web deben promover el debate de ideas, y recoger la percepción, necesidades y sugerencias de los ciudadanos. Deben incluir también mecanismos de participación ciudadana como foros, chats, blogs o listas de correo, entre otros; y deben responder rápidamente las peticiones de los electores.

Sitios Web	Resultados generales					
	Desempeño del website	Arquitectura y Navegación	Contenidos	Propuestas	Interacción con ciudadanos	Resultado
Lopezobrador.org.mx	6.4	4	6	4	2.5	5
Mexicoconmadrazo.org.mx	3.5	6	5	6	3.3	4.8
Campa.org.mx	5	8	5	1	3.3	4.7
Felipe-calderon.org.mx	4.2	5	4.5	5	4.1	4.7
Patriciamercado.org.mx	7.1	4	4.5	0	4.1	4.4
Promedio	5.24	5.4	5	3.2	3.46	4.72

Resultados generales

Los resultados muestran que los sitios web de los cinco candidatos presentan un bajo nivel de usabilidad, lo que impacta negativamente la experiencia de uso de sus visitantes. Los sitios presentan:

1. Dificultad para encontrar con rapidez los contenidos deseados.
2. Diseño que satura visualmente y provoca confusión para localizar la información relevante.
3. Uso excesivo de recursos gráficos (galerías, animaciones de flash, banners) y multimedia (audio y video) que, paradójicamente, son los de menor demanda por parte de los usuarios e incrementan los tiempos de descarga de las páginas.

No obstante que el sitio de Andrés Manuel López Obrador superó el bajo promedio general (4.72) al obtener 5.0 puntos en una escala máxima de 10, dista mucho de ser un sitio que incor-

pore en su diseño y estructura las mejores prácticas orientadas a ofrecer al visitante una experiencia de uso satisfactoria: en 11 de los 33 aspectos evaluados obtuvo un resultado negativo.

La evaluación más baja se encuentra en el rubro de *Propuestas del candidato*, en donde los sitios de Patricia Mercado y de Roberto Campa, respectivamente, hacen descender el promedio de este aspecto a 3.2 puntos, al carecer de contenidos específicos sobre su oferta política. Por su parte destaca el sitio de Roberto Madrazo con un puntaje de 6.0.

Lo anterior se torna aún más crítico si consideramos que la información que más desean encontrar los visitantes en los sitios web de los candidatos son, precisamente, las *Propuestas y plan de gobierno*, aspecto que fue señalado por el 75.40% de los encuestados, seguido de las *Estrategias puntuales para cumplir dichas propuestas* con un 64.69%.

Finalmente, los rubros que obtuvieron la mejor calificación son los relativos a la *Estructura y Navegación* con 5.4 puntos, seguido del *Desempeño Técnico* del sitio web, con 5.2 puntos. El sitio de Roberto Campa obtuvo 8 puntos en *Estructura y Navegación* y el de Patricia Mercado 7.1 puntos en *Desempeño Técnico*.

Resultados específicos

Desempeño del sitio web: La página de inicio del sitio de Patricia Mercado registró el mejor desempeño con 29.55 segundos de tiempo promedio de descarga, ligeramente inferior al límite aceptable de 30 segundos. En contraste, la página principal del sitio de Felipe Calderón tardó 148.27 segundos—cuatro veces más— a una velocidad de 56kb, y fue el desempeño más pobre.

Es de reconocer que todos los sitios presentaron una adecuada compatibilidad con las diferentes plataformas y navegadores.

El sitio de Felipe Calderón fue el que presentó una mejor visibilidad en buscadores, al ser localizado en el primer lugar del listado de los tres principales motores de búsqueda (Google, Yahoo y MSN) en su versión local.

La aplicación de tecnología Flash a la totalidad del sitio de Roberto Madrazo impacta negativamente en la compatibilidad de su sitio frente a los buscadores, en donde Google sólo presenta una página indexada frente a 284 del sitio de López Obrador.

Indicadores	Patricia Mercado	Roberto Campa	Roberto Madrazo	Felipe Calderón	Andrés Manuel López O.	Promedio
Compatibilidad de navegadores	2	2	2	2	2	2
Vínculos rotos o inexistentes	1	2	2	0	1	1.2
Compatibilidad con buscadores	2	1	0	1	2	1.2
Visibilidad en buscadores	1	1	1	2	1	1.2
Tiempo de descarga	2	1	0	1	1	1
Adecuada resolución de pantalla (800x600)	2	0	0	0	2	0.8
Uso de tecnologías estándar	0	0	0	0	0	0
Total	7.1	5	3.5	4.2	6.4	5.24

Arquitectura y navegación: Con excepción del sitio de Felipe Calderón, el resto carece de un sistema de búsqueda interno. Esta grave omisión se agudiza si consideramos que aproximadamente el 88% de los usuarios recurre, como primera opción,

a los sistemas de búsqueda para localizar la información que le interesa. Con más de 284 páginas en el sitio de AMLO, ¿qué tendría que hacer el usuario para dar con la información que desea si no dispone de un buscador?

Los sitios de Madrazo y de Campa presentan las estructuras de navegación más consistentes, pues permanecen homogéneas en cada una de las zonas o secciones y permiten al usuario conocer y recorrer el sitio sin riesgo de confundirse o perderse. El sitio de Roberto Campa es el único que presenta un mapa del sitio, pero la escasa cantidad de información le resta utilidad y valor a este recurso.

Indicadores

Indicadores	Patricia Mercado	Roberto Campa	Roberto Madrazo	Felipe Calderón	Andrés Manuel López O.	Promedio
Estructura de navegación consistente a lo largo del sitio	2	2	2	1	2	1.8
Organización clara y coherente de la información	1	2	2	1	1	1.4
Vínculos visibles e identificables	1	2	2	1	1	1.4
Sistema de búsqueda interno, bien ubicado y con resultados relevantes	0	0	0	2	0	0.4
Mapa de navegación del sitio	0	2	0	0	0	0.4
Total	4.0	8.0	6.0	5.0	4.0	5.4

Contenidos: La lectura en pantalla es 25% más lenta que en papel (Jakob Nielsen), por lo que el tiempo es un aspecto que es importante considerar. Antes de leer, los usuarios *escanean los contenidos* buscando elementos relevantes y, una vez localizados, centran su atención en ellos.

Así, mientras el sitio de Patricia Mercado cuenta con un tamaño de fuente de 12 puntos o más, lo que facilita su lectura en pantalla, el sitio de Andrés Manuel López Obrador muestra sus textos en un menor tamaño, abusa de la tipografía en

Indicadores

Indicadores	Patricia Mercado	Roberto Campa	Roberto Madrazo	Felipe Calderón	Andrés Manuel López O.	Promedio
Tipografía de fácil lectura	2	2	2	2	1	1.8
Clasificación de contenidos usando criterios comprensibles y lógicos	1	2	2	2	2	1.8
Actualización periódica del sitio	1	1	2	2	2	1.6
Los contenidos presentan un encabezado descriptivo que contribuye a su comprensión	1	1	2	1	2	1.4
Los contenidos presentan un resumen que brinda un panorama general del tema abordado	1	1	1	1	2	1.2
Adecuado contraste entre textos y fondo	1	1	1	1	1	1
Ofrecen versiones de impresión y descarga opcionales	0	2	0	0	2	0.8
Tamaño de fuente legible	2	0	0	0	0	0.4
Contenidos en lenguas indígenas e inglés	0	0	0	0	0	0
Criterios de accesibilidad	0	0	0	0	0	0
Total	4.5	5	5	4.5	6	5

negritas o bold, utiliza fondos de color y tipografía heterogénea. No obstante obtuvo la mejor calificación global en este rubro.

Destaca la inexistencia de contenidos en lenguas indígenas o en inglés en todos los sitios.

La aplicación del Test de Accesibilidad mostró que todos presentan problemas serios en la materia, sin embargo éstos varían en proporción con la cantidad de información que contienen.

Propuestas y oferta política: Es preocupante que las propuestas de los candidatos no ocupen un lugar central en sus espacios en Internet y, cuando éstas existen, se presentan de manera poco amigable, sea en formatos PDF (Campa y Calderón) como sugiere Nielsen, o en extensos listados no clasificados que hacen difícil identificar el tema que aborda cada uno (AMLO).

Los sitios de Roberto Madrazo y Felipe Calderón contrastan con los demás al contar con una clasificación de las propuestas organizadas por temas, lo que en principio hace más sencilla su localización y lectura.

Indicadores

	Patricia Mercado	Roberto Campa	Roberto Madrazo	Felipe Calderón	Andrés Manuel López O.	Promedio
Las propuestas se encuentran clasificadas por temas	0	0	2	2	1	1
Sitúa de forma relevante y clara las propuestas del candidato	0	1	1	1	1	0.8
Estrategias puntuales	0	0	1	1	1	0.6
Las propuestas se encuentran en un formato de fácil lectura	0	0	1	0	1	0.4
Las propuestas se encuentran clasificadas por público objetivo	0	0	1	1	0	0.4
Total	0	1	6	5	4	3.2

Interacción con los ciudadanos: Para la evaluación en este rubro, se enviaron dos mensajes de correo electrónico a cada uno de los sitios con las siguientes preguntas: “¿Dónde encuentro las propuestas del candidato?” y “Soy un empresario que paga muchos impuestos, ¿Por qué debería votar por usted?”. De forma sorprendente, sólo la primera pregunta recibió respuesta –una semana después de haber sido enviada– por parte del sitio web de Patricia Mercado.

Indicadores

	Patricia Mercado	Roberto Campa	Roberto Madrazo	Felipe Calderón	Andrés Manuel López O.	Promedio
Formularios básicos de comunicación para el ciudadano	2	2	1	1	1	1.4
Herramientas de participación ciudadana (redes, foros, blogs, chat, etc.)	0	1	0	1	0	0.4
Envío exitoso de una solicitud de información	1	1	1	1	0	0.8
Tiempo de respuesta a la primera solicitud	2	0	0	0	0	0.4
Tiempo de respuesta a la segunda solicitud	0	0	0	0	0	0
Públicos objetivo identificados con claridad	0	0	2	2	2	1.2
Total	4.1	3.2	3.2	4.1	2.5	3.5

Los sitios de los candidatos deberían constituirse en auténticas comunidades virtuales para promover una cultura política participativa. Pero los resultados de la evaluación en esta materia presentaron la segunda calificación más baja de los cinco rubros analizados, alcanzando apenas 3.5 puntos en promedio.

Conclusiones

1. Los sitios de los candidatos parecen estar orientados más a los medios de comunicación tradicionales o a su propio equipo de campaña que a los electores, por el tipo y cantidad de información que se expone en boletines, comunicados, entrevistas, noticias y fotografías.
2. A partir de los resultados de la encuesta, las noticias de los candidatos y las galerías de fotos son el tipo de contenido que menos atrae el interés de los visitantes, y sin embargo son los más abundantes.
3. Se percibe una escasa valoración y bajo nivel de aprovechamiento de Internet como medio de comunicación con los ciudadanos, lo que se refleja la limitada presencia de herramientas interactivas.
4. Un bajo nivel de usabilidad de los sitios de los candidatos significa un pobre desempeño de la herramienta, mala calidad de la experiencia de uso para sus visitantes, falta de pertinencia y transparencia de su información, y escasa capacidad para generar *lealtades* (visitas recurrentes).

En el CEUS consideramos que la solución de estos problemas en los sitios web de los candidatos presidenciales transmitiría un claro mensaje a los ciudadanos sobre la importancia que las tecnologías de la información revisten –particularmente Internet– dentro de su proyecto nacional.

Marcaría, además, una diferencia muy importante en la forma como los candidatos se presentan ante el electorado: continuar con el abuso del marketing político en los medios tradicionales de comunicación o presentar profesionalmente los contenidos vitales para que los ciudadanos tomen una decisión informada el próximo 2 de julio.

Análisis elaborado por el Centro de Estudios de Usabilidad A.C.,
www.ceus.org.mx

Más información

- Para ver la encuesta completa sobre los sitios web de los candidatos a la Presidencia de la República, así como la descripción de la metodología utilizada, puede consultar www.politicadigital.com.mx
- Los criterios de diseño y usabilidad utilizados en esta investigación, tomaron como referencia los que aparecen en: www.usability.gov/guides/index.html
- Citas de Jakob Nielsen tomadas de www.useit.com/alertbox/9703b.html y www.useit.com/alertbox/20010610.html