



Lectura fácil



Guía

# Cómo evaluar la accesibilidad cognitiva de una web o una app

Guía elaborada por la Red de Accesibilidad de Plena inclusión.

Coordina: Olga Berrios.

Edita: Plena inclusión España.

Madrid. 2019.

Avenida General Perón, 32. Planta 1.

Código postal 28020. Madrid

info@plenainclusion.org

[www.plenainclusion.org](http://www.plenainclusion.org)



Licencia de Reconocimiento-Compartir Igual 2.5 España

(CC BY-SA 2.5 ES)

## Índice

<b>Presentación .....</b>	<b>5</b>
Evaluamos la organización.....	6
Leyes y pautas del W3C .....	7
<b>El equipo de validación.....</b>	<b>9</b>
Formación .....	9
<b>Fases de la metodología.....</b>	<b>10</b>
<b>Fase 1. Decidimos las pruebas .....</b>	<b>12</b>
Cómo escribir las pruebas .....	13
Dispositivo de las pruebas .....	15
<b>Fase 2. Realizamos las pruebas.....</b>	<b>16</b>
La prueba se realiza de forma individual.....	16
El papel de la persona evaluadora .....	16
El papel de la persona dinamizadora .....	17
Cuestionario de evaluación .....	18
Qué información anotar.....	19
Equipo de evaluación .....	19
Número de pruebas .....	19
Duración de las pruebas .....	20
Preparar la tecnología a usar .....	20

<b>Fase 3. Informe.....</b>	<b>21</b>
Puesta en común.....	21
Informe .....	23
<b>Anexos .....</b>	<b>24</b>
Anexo 1. Modelo de explicaciones para las pruebas .....	24
Anexo 2. Modelo de cuestionario de evaluación .....	26
Anexo 3. Cómo rellenar el cuestionario .....	27
Anexo 4. Modelo de tabla de datos y gráficos.....	30
Anexo 5. Modelo de resultados totales .....	34
Anexo 6. Modelo de resultados de una prueba .....	37
Anexo 7. Modelo de encuesta.....	38

## Presentación

Esta guía se basa en una publicación anterior de Plena inclusión:

“Guía de evaluación de la accesibilidad cognitiva de entornos”.

**Enlace:** [Guía de evaluación de la accesibilidad cognitiva de entornos.](#)

Os animamos a leer primero esa guía.

En este documento, nos saltamos muchas explicaciones que vienen en esa guía.

Por ejemplo: qué es la accesibilidad cognitiva y por qué es importante.

Además, en este documento vamos a mencionar muchas veces esa guía de evaluación de entornos.

Con este documento, proponemos una forma parecida de evaluar.

La diferencia principal es lo que evaluamos.

En este caso, evaluamos páginas web y aplicaciones de móviles.

A las páginas web también le llamamos webs.

A las aplicaciones de teléfonos móviles también les llamamos apps.

## **Evaluamos la organización**

Esta guía trata sobre la organización de la web.

Para hacer fácil de comprender el contenido, deberá usarse lenguaje claro o lectura fácil.

Para hacer lectura fácil, ya hay muchas guías.

En resumen, en una web o una app

deben ser fáciles de entender 2 cosas:

1. El contenido: texto, vídeos, imágenes, sonidos, entre otros.
2. La navegación: cómo está ordenado todo.

Esta guía trata sobre la segunda.

## Leyes y pautas del W3C

Seguro que has oído hablar de la accesibilidad.

Las páginas web y las aplicaciones

también deben ser fáciles de usar

para las personas con dificultades para ver o para escuchar.

¡Y también para las personas con discapacidad intelectual!

Quizá te preguntas:

¿quién dice cómo se hacen accesibles

las páginas de internet

o las aplicaciones de los móviles?

La W3C es la organización

que dice cómo se hace accesible internet.

W3C significa World Wide Web Consortium.

En inglés, significa algo así como Consorcio de Internet.

El W3C lo creó y lo dirige Tim Berners-Lee.

Él es el creador de internet.

La W3C da muchos consejos y recomendaciones.

A veces, en muchos países,

esos consejos se convierten en leyes.

Algunos ejemplos de consejos:

- Las imágenes deben tener descripciones.  
Así las personas ciegas pueden disfrutarlas también.
- Los vídeos deben tener subtítulos.  
Así las personas sordas pueden seguirlos.
- Las páginas de internet  
deben poder verse bien  
desde un ordenador, un móvil o una tablet.
- Navegar debe ser sencillo y fácil de entender.
- Las páginas no deben dar error cuando las uses.

El problema es que la mayoría de las leyes  
y las pautas del W3C  
olvidan las necesidades  
de las personas con discapacidad intelectual.

En general, olvidan la accesibilidad cognitiva  
y tratan solo la accesibilidad sensorial y física.

Sí hay algunas recomendaciones, pero aún son pocas.  
A veces, incluso si sigues algunas recomendaciones  
la app o la web puede ser difícil de entender.

Esta guía **no** trata sobre los consejos y las recomendaciones.

Esta guía trata sobre cómo comprobar  
que una web o una app  
son fáciles de entender.



## El equipo de validación

El equipo de validación es similar al que evalúa entornos.  
Vamos a destacar algunas diferencias.

### Formación

La persona coordinadora  
debe tener formación y experiencia  
en el uso de la tecnología.

También debe conocer pautas de accesibilidad web.

El equipo de evaluación debe tener una mezcla de perfiles:

- Personas que usan la tecnología de forma habitual.
- Personas que la usan poco.

Así sus opiniones serán más variadas  
y representarán a más personas.

## Fases de la metodología

Las fases de evaluación son las mismas que usamos en la evaluación de entornos.

### **Fase 1. Decidimos las pruebas**

Decidimos qué vamos a evaluar en la web o la app. Para eso, tenemos en cuenta las acciones principales que las personas hacen en esa web o app y qué necesitan de ella. A lo que vamos a evaluar le llamamos pruebas. También se conoce como usos.

### **Fase 2. Realizamos las pruebas**

Esta es la fase que tiene más diferencias. En lugar de visitar un espacio, visitamos la página o la app y realizamos las pruebas. Además, la prueba **no** se hace en grupo. Se hace persona por persona.

Durante la prueba, apuntamos mucha información.

### **Fase 3. Informe**

El equipo de evaluación se reúne con la persona coordinadora.  
Repasan todo lo que ha ocurrido en las pruebas  
y dan más ideas juntas.

Con toda la información,  
la persona coordinadora escribe un informe  
con las dificultades y las ideas.

En las siguientes páginas,  
explicamos mejor cada fase.

## Fase 1. Decidimos las pruebas

En la guía de evaluación de entornos explicamos:

- Qué son las pruebas o usos.
- Cómo elegir las.

Entre todas las pruebas,  
recomendamos incluir pruebas para comprobar  
si es fácil o difícil:

- Encontrar la web en internet y entrar en ella.
- Buscar la app e instalarla.
- Encontrar información básica de la web o la app.
- Encontrar formas de contacto.
- Encontrar un contenido concreto.
- Volver a la portada.

También debemos comprobar  
si es fácil usar los servicios de la web o la app.

Por ejemplo:

- Enviar un mensaje a través de un formulario de contacto.
- Usar el buscador.
- Suscribirse al boletín.

## Cómo escribir las pruebas

Podemos escribir las pruebas así:

- Abre internet, busca la web y entra en ella.
- Busca la app e instálala.
- Busca en la web o la app información de lo que trata.  
Cuéntame lo que encuentres.
- Busca la sección de noticias y entra en ella.

Al escribir las pruebas,  
es importante que sean claras  
y **no** lleven a error.

Imagina que escribes:

“Busca información en la web sobre qué es Plena inclusión”.

Quizá el equipo busque una sección  
que se llama Qué es Plena inclusión  
y la sección se llama de otra manera.

Tenemos que evitar este error.

Al escribir las pruebas,  
también debemos tener en cuenta  
la cadena de la accesibilidad.  
Hablamos de esta cadena  
en la guía de evaluación de entornos.

Te ponemos un ejemplo.

Imagina que quieres evaluar una web  
que tiene relatos por capítulos.

Quieres evaluar si es fácil pasar de un capítulo al siguiente.

Tendrás que pensar que  
la persona suele querer hacer eso  
cuando acaba de leer el capítulo.

Así que pídele en la prueba que vaya al final:  
"Imagina que has leído el capítulo entero. Ve al final.  
Cuando llegues al final, busca el siguiente capítulo".

Al escribir las pruebas,  
también tienes que pensar  
en qué pantalla se quedó la persona  
y si la siguiente prueba empieza en ese mismo sitio.  
Explica bien esto.

## Dispositivo de las pruebas

Es importante decidir también con qué tipos de dispositivos vamos a hacer las pruebas.

Los dispositivos principales son:

- Ordenador.
- Tablet.
- Móvil.

Tendremos que decidir también:

- El sistema operativo del dispositivo.  
Por ejemplo: Android o Windows.
- El navegador que usamos.  
Por ejemplo: Internet Explorer, Chrome o Mozilla Firefox.

Los resultados cambiarán según lo que decidamos.

Lo mejor es que las pruebas se hagan con dispositivos variados.

Así tendremos más información.

## Fase 2. Realizamos las pruebas

En esta fase, hacemos las pruebas que hemos decidido.

### La prueba se realiza de forma individual

La prueba la hace una única persona.

Podemos hacer turnos.

Esto es mejor que hacerla en grupo.

Es lo mejor para **no** influir en la persona.

Además, es lo más cercano al día a día:

las personas solemos usar la tecnología de forma individual.

La persona evaluadora siempre estará acompañada por una persona dinamizadora.

### El papel de la persona evaluadora

En la prueba, la persona evaluadora:

- Es la que usa el dispositivo. Por ejemplo: el ordenador.
- Si es posible,  
**no** visita la web o usa la app antes de la sesión.
- Escucha y se asegura de entender en qué consiste la sesión.
- Pregunta sus dudas antes de empezar.



- Escucha las pruebas.
- Realiza las pruebas sin ayuda.
- Se fija en lo que hace.
- Explica en voz alta por qué hace cada cosa.
- Responde a las preguntas.
- Explica las dificultades.
- Da ideas y propuestas.
- Piensa cómo se ha sentido y lo explica.
- Señala la cara de su sentimiento en el cuestionario.
- Piensa y dice qué dificultades pueden tener otras personas.

## El papel de la persona dinamizadora

Mientras la persona evaluadora realiza las pruebas, la persona coordinadora o dinamizadora:

- Explica cómo se organiza la sesión.  
Ver anexo 1.
- Lee la prueba a la persona evaluadora  
y se asegura de que entiende lo que debe hacer.
- Se fija en todo lo que hace.  
Toma notas en el cuestionario de lo que hace la persona.
- **No** le da pistas.
- Al final de cada prueba,  
hace las preguntas del cuestionario  
y toma notas.

- Le pide a la persona que señale la cara del cuestionario sobre cómo se ha sentido.  
Es importante asegurarse primero de que entiende la escala.  
Ver anexos 1, 2 y 3.
- Espera a que la persona evaluadora dé su opinión de todas las partes del cuestionario.  
Después, puede hacerle más preguntas que se le ocurran sobre lo que ha pasado.  
Por ejemplo: ¿por qué has hecho clic aquí?, ¿has dudado entre este enlace y este otro?
- Facilita a la persona que exprese su opinión.
- Controla el tiempo.
- Prepara lo necesario: sala, cuestionario, dispositivo...
- Echa fotos, vídeos o hace capturas de pantalla.

## **Cuestionario de evaluación**

En el anexo 2, compartimos un modelo sencillo de cuestionario de evaluación.

## Qué información anotar

Además de las opiniones que dé el equipo de evaluación, recomendamos completar el cuestionario con más información.

Fíjate y apunta:

- Cuánto tiempo tarda en resolver la prueba.
- Cuánto tiempo tarda en tomar decisiones como hacer clic.
- Cuántos clics hace.
- Qué zonas señala con el cursor en las que **no** hace clic.
- En qué momentos la persona duda.
- Movimientos del cursor en la pantalla.
- Movimientos de scroll, es decir, cuando la persona baja o sube dentro de la pantalla.
- Giros del dispositivo si es tablet o móvil y razones.

## Equipo de evaluación

Cuantas más personas, mejor. Recomendamos que participen al menos 8 personas en la evaluación.

## Número de pruebas

Recomendamos hacer entre 5 y 8 pruebas para una evaluación básica de una web o una app.

## **Duración de las pruebas**

Recomendamos que las pruebas duren 1 hora como mucho.  
Si la evaluación es más profunda  
y tiene muchas pruebas,  
pueden proponerse sesiones en varios días.

## **Preparar la tecnología a usar**

Para preparar todo,  
piensa en las necesidades de las personas.  
Por ejemplo: ¿necesita un ratón o un pulsador para navegar?

## Fase 3. Informe

Antes de hacer el informe,  
primero hacemos una reunión  
para poner en común toda la información  
que ha salido en las pruebas.

### Puesta en común

En esta reunión participa:

- Todo el equipo de evaluación.
- La persona dinamizadora.

Cada persona puede tener  
el cuestionario de las pruebas que ha hecho.

La persona dinamizadora muestra la web  
con un ordenador y un proyector.

Repasa cada prueba  
y pregunta a cada persona:

- Qué ha ocurrido.
- Qué dificultades ha encontrado.
- Qué mejoraría.
- Cómo se sintió.

La persona dinamizadora:

- Pregunta al equipo su opinión sobre las diferencias que se dan en cada prueba.
- Busca propuestas comunes si hay ideas demasiado diferentes.
- Les anima a señalar qué es lo más urgente e importante a cambiar.
- Recorre la web o la app para ayudar al equipo a recordar.
- Apunta toda la información que da el equipo.
- Graba o echa vídeos.

Es recomendable que esta reunión:

- Se organice lo antes posible para que el equipo recuerde bien los detalles de la prueba.
- Dure entre 1 y 2 horas como mucho.

## Informe

Es importante que el informe sea fácil de entender.

El informe puede tener un contenido parecido al que proponemos en la guía de evaluación de entornos.

Por ejemplo:

- ¿Quiénes somos?
- ¿Qué es la accesibilidad cognitiva y por qué es importante?
- Metodología. Es decir, explicamos cómo hemos hecho todo.  
Por ejemplo: las fases que hemos seguido o el cuestionario que hemos usado.
- Qué pruebas nos hemos puesto.
- Resultados globales, es decir, de todas las pruebas.  
Compartimos un modelo en el anexo 5.
- Resultados prueba por prueba.  
Compartimos un modelo en el anexo 6.

En las propuestas que se pueda, recomendamos incluir imágenes que expliquen de forma visual cómo nos imaginamos los cambios que proponemos.

Además de las pruebas, podemos hacer encuestas sobre la web o la app. La información más interesante de las encuestas la podemos incluir en el informe.

Ver Anexo 7.

## Anexos

### Anexo 1. Modelo de explicaciones para las pruebas

Compartimos una explicación de la sesión de pruebas.

- Esto es un examen a esta web o esta app.  
Queremos saber si es fácil de entender.  
Si algo sale mal, **no** es culpa de la persona que evalúa.
- Tú vas a usar el ordenador.  
Yo te haré preguntas y apuntaré.
- Las personas usamos internet solas.  
Para que la prueba sea como el día a día,  
**no** puedo ayudarte si tienes dificultades.
- Cada prueba sigue en el sitio  
donde nos quedamos en la anterior.  
Si **no** has llegado, entonces yo te llevaré a ese sitio.
- Tengo que apuntar tu nombre,  
pero **no** aparecerá en el informe.
- Explica en voz alta lo que haces.  
Di lo que piensas.



- Yo voy a leer las pruebas y hacerte las preguntas.  
También apuntaré tu opinión  
y las cosas en las que me fije.  
Tú concéntrate en la prueba.
- Cuando acabes cada prueba,  
puede que te haga más preguntas.
- Voy a esperar el tiempo que necesites  
para que me des tu opinión.  
**No** hay prisa.
- Yo solo puedo opinar cuando acabes cada prueba.
- Intenta usar la web para resolver la prueba.  
**No** uses Google, salvo si la prueba lo dice.

Es buena idea enseñar el cuestionario  
a las personas evaluadoras  
y explicarles cada apartado.

Ver anexos 2 y 3.

Recomendamos:

- Adaptar estas explicaciones para cada caso.
- Enviarlas con antelación al equipo,  
sobre todo, si las explicaciones son nuevas.
- Recordar las explicaciones al inicio de la sesión.

## Anexo 2. Modelo de cuestionario de evaluación

**Prueba de la web:** \_\_\_\_\_

Tu nombre: \_\_\_\_\_

Prueba 1. Título de la prueba: \_\_\_\_\_

¿Lo has conseguido?

<input type="checkbox"/>	Sí, era fácil.
<input type="checkbox"/>	Sí, pero con dificultades.
<input type="checkbox"/>	No lo he encontrado.

¿Qué has hecho?

¿Qué dificultades encuentras?

¿Qué ideas propones?

¿Cómo te has sentido?

 Bien	 Regular	 Mal

### **Anexo 3. Cómo rellenar el cuestionario**

Por cada prueba,  
rellenaremos una vez el cuestionario del anexo 2.  
Es decir, si hacemos 6 pruebas,  
rellenaremos 6 veces el cuestionario.

Al inicio de la prueba, apuntamos:

- Nombre de la web o la app que evaluamos.
- Nombre de la persona.
- Título de la prueba.

#### **En la sección: ¿Lo has conseguido?**

- Si la persona tarda poco tiempo,  
marcamos "Sí, era fácil".
- Marcamos "Sí, pero con muchas dificultades",  
si la persona tarda mucho tiempo en la prueba  
o si la persona hace más clics de los necesarios.

#### **En la sección: ¿Qué has hecho?**

Apuntamos:

- El número de clics.
- Qué información ha leído.
- Dónde ha buscado.
- Si ha movido el cursor en la pantalla.
- Si ha utilizado la barra de desplazamiento o scroll.
- Si la persona parece dudar.

### **En la sección: ¿Qué dificultades encuentras?**

Apuntamos los problemas.

Por ejemplo:

- El título es muy largo y no lo encontraba.
- El menú está muy escondido.
- **No** entiendo la relación de esto con lo anterior.
- **No** estoy segura o seguro de haber encontrado lo que me pides y haber resuelto la prueba.

### **En la sección: ¿Qué ideas propones?**

Recordamos las dificultades y le preguntamos a la persona cómo mejoraría la app o la web.

Por ejemplo, pueden dar ideas como:

- Destacar más una información.
- Poner un botón que falta.
- Cambiar algo de color.

También les podemos pedir detalles:

- ¿Cómo te imaginas el botón?

### **En la sección: ¿Cómo te has sentido?**

La persona señala con el dedo la cara.

La persona dinamizadora marca lo señalado.

Es muy importante:

- Pensar muy bien qué has sentido con respecto a la prueba.
- **No** vale señalar siempre lo mismo.

Vamos a pensar las últimas veces que has usado una app o una web

- Contamos 2 ejemplos en los que nos sentimos bien.
- Contamos 2 ejemplos en los que nos sentimos regular.
- Contamos 2 ejemplos en los que nos sentimos mal.

Veamos otros ejemplos:

- Buscas un botón. Es grande y de color verde. Así que lo encuentras de forma fácil. ¿Qué sientes?
- Usas un buscador en una web. Te cuesta bastante rato encontrar el resultado. Aunque al final lo consigues. ¿Cómo te sientes?
- Buscas una información muy importante para ti. Tiene palabras muy difíciles. Además, te manda a otro sitio que no funciona. ¿Qué sientes?

## Anexo 4. Modelo de tabla de datos y gráficos

Podemos incluir datos y gráficos en el informe.

Esto lo haremos gracias a las secciones del cuestionario:

- ¿Lo has conseguido?
- ¿Cómo te has sentido?

Podemos crear una tabla como la que sigue.

Quién	Prueba	Sí, era fácil	Sí, pero con dificultades.	No lo he encontrado	Bien	Regular	Mal
Pedro	1		1			1	
Jorge	1	1			1		
Maribel	1	1				1	
Antonio	1			1			1
Patricia	1		1			1	
Agustín	1	1			1		
Marta	1	1			1		
Lidia	1	1			1		
<b>Subtotal</b>		<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
Pedro	2			1		1	
Jorge	2	1			1		
Maribel	2			1			1
Antonio	2			1			1
Patricia	2		1			1	
Agustín	2	1			1		
Marta	2			1			1
Lidia	2			1			1
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
Totales		16			16		

En la tabla apuntamos:

- Nombre de la persona evaluadora.
- Número de prueba.
- Cuántas personas han marcado cada punto.

Podemos incluir:

- La suma de resultados en cada prueba.  
A esto le llamamos subtotal.
- La suma de resultados en todas las pruebas.  
A esto le llamamos total.

En esta tabla,  
solo hemos puesto 2 pruebas como ejemplo.

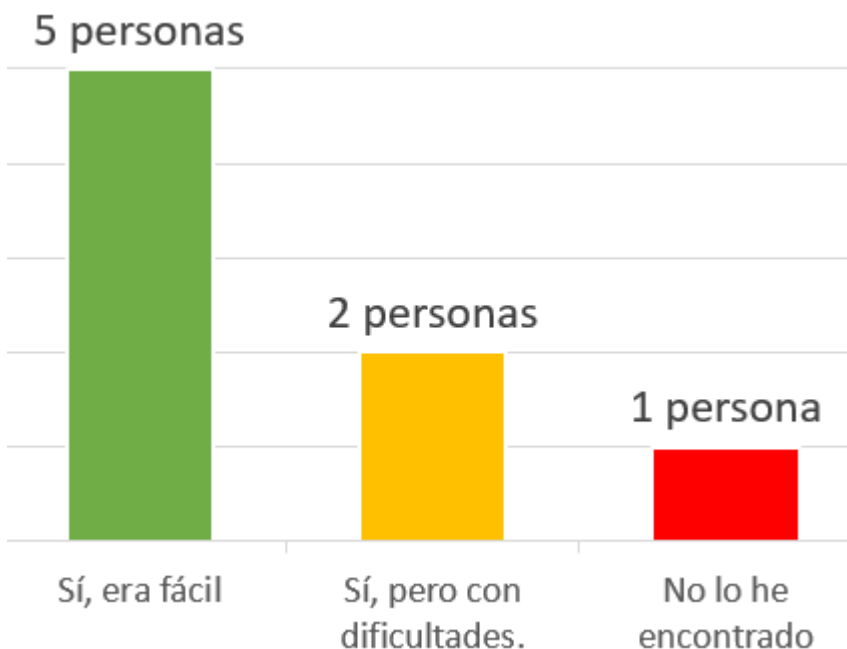
Esta tabla la podemos incluir en el informe  
si en lugar de los nombres ponemos un código  
como Persona evaluadora 1, Persona evaluadora 2...

Aunque lo más interesante es que con esta tabla  
podemos hacer gráficos fáciles de entender.  
Esos gráficos explican los resultados de las pruebas.  
Será muy interesante incluirlos en el informe.

Podemos hacer varios tipos de gráficos:

- Gráfico con los totales de lo que ha ocurrido en todas las pruebas.
- Gráfico con los totales de lo que las personas evaluadoras han sentido en todas las pruebas.
- Gráfico con el subtotal de lo que ha ocurrido en cada prueba.
- Gráfico con el subtotal de lo que las personas evaluadoras han sentido en cada prueba.

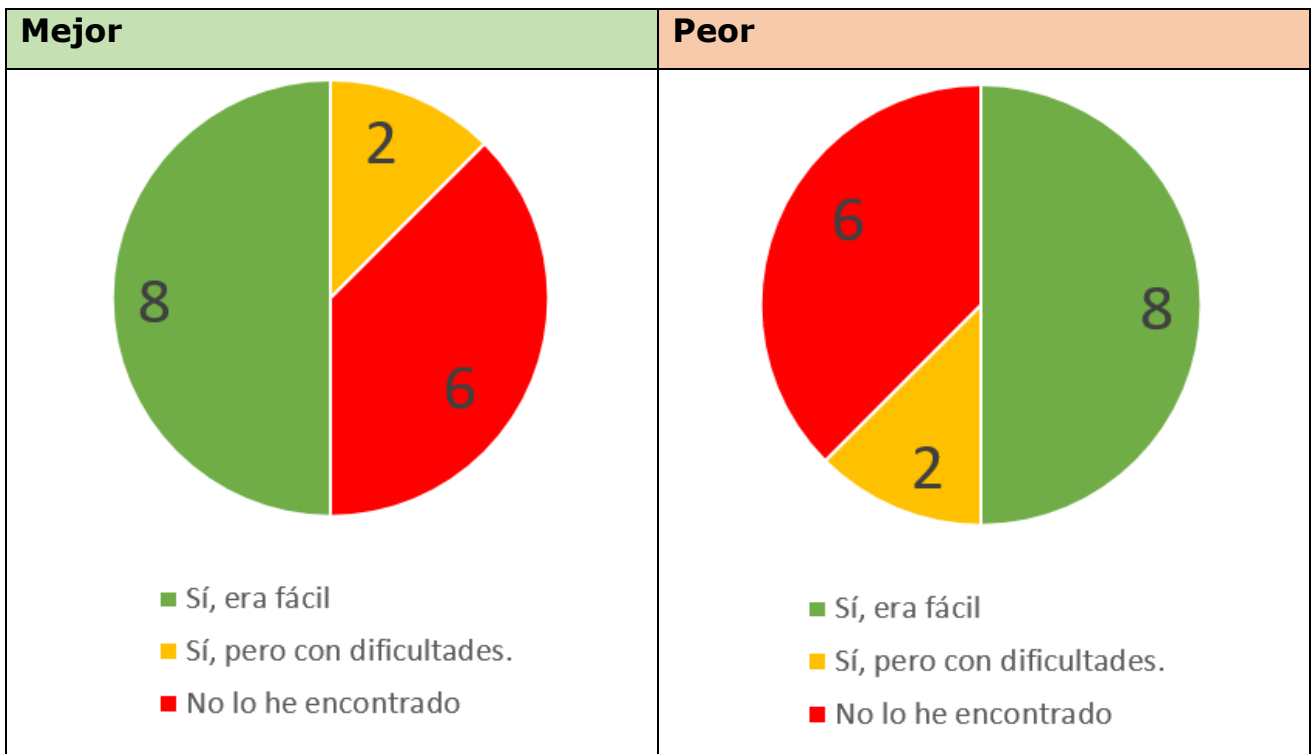
Ejemplo de gráfico:





Recomendamos poner los elementos del gráfico de manera que faciliten el orden de lectura.

Por ejemplo: poner a la izquierda el primer elemento que aparece en la leyenda.



Para saber más sobre gráficos accesibles, recomendamos leer esta guía que enlazamos:

**Enlace:** [Guía Cómo hacer infografías fáciles de entender.](#)

## Anexo 5. Modelo de resultados totales

Os hacemos esta sugerencia para presentar los resultados de todas las pruebas:



Las pruebas que resultaron más fáciles fueron:

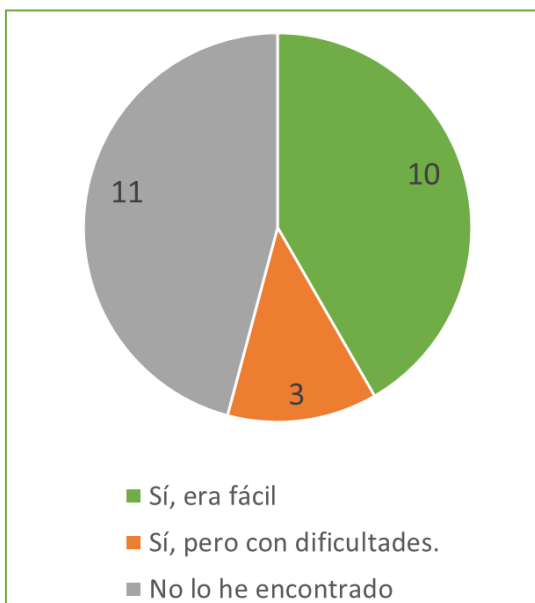
- Prueba 1. Abre internet, busca y entra en la web.
- Prueba 3. Busca la sección de Noticias y entra en ella.



Las pruebas en las que encontramos más dificultades fueron:

- Prueba 2. Busca información de lo que trata esta web.
- Prueba 5. Imagina que has leído el capítulo completo. Ve al final del capítulo.

Cuando llegues al final, busca el siguiente capítulo.

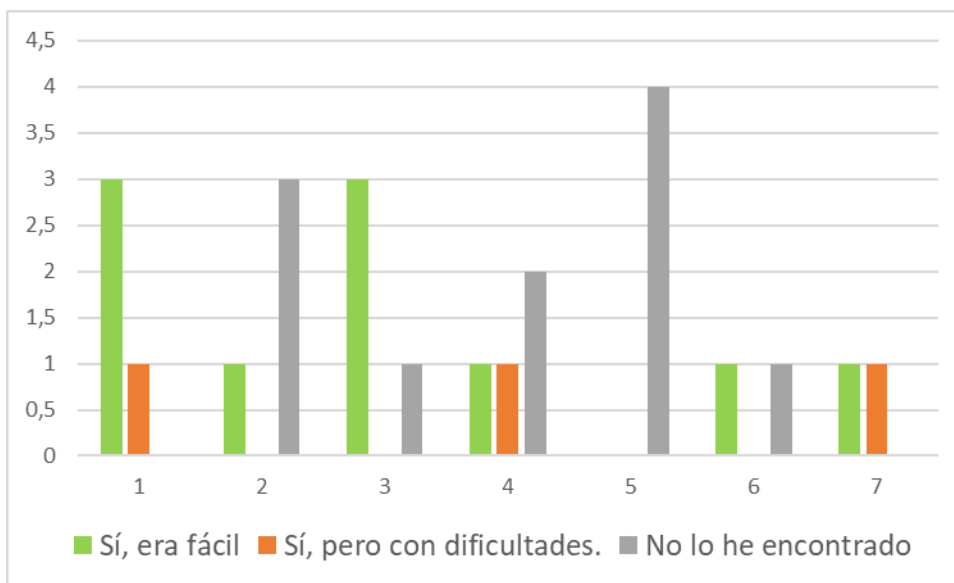


De las 24 pruebas realizadas por nuestro equipo de evaluación:



- 10 las resolvieron de forma fácil.
- 3 encontraron dificultades.
- 11 no consiguieron resolver.

Si lo vemos por prueba:

- Fíjate donde hay más color verde.  
Las pruebas 1 y 3 fueron fáciles.
- Fíjate donde hay más color gris.  
En las pruebas 2 y 5 encontramos más problemas.

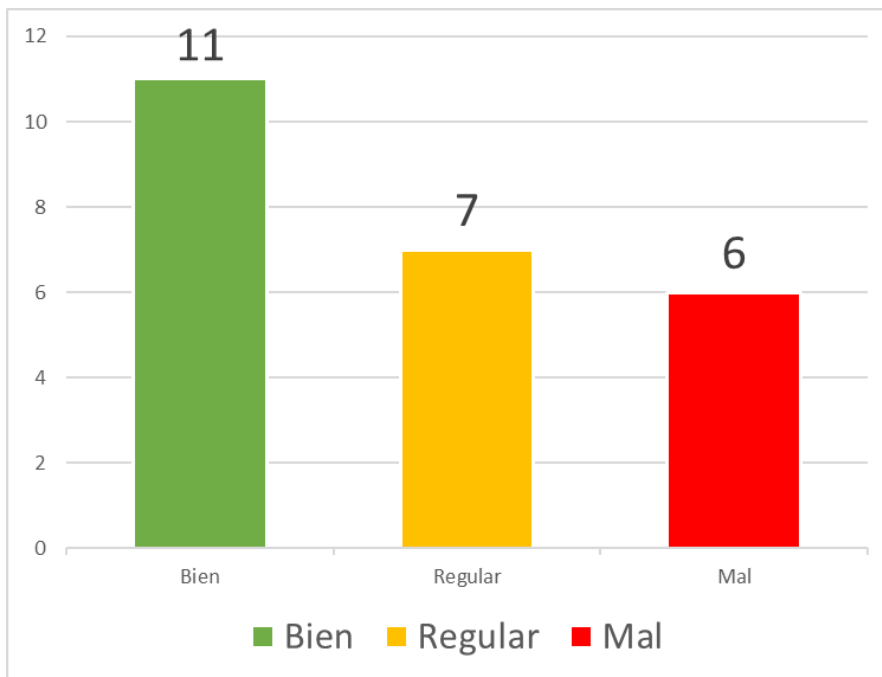


Además, tras cada prueba, tenían que marcar cómo se habían sentido en un cuadro como este:

 Bien	 Regular	 Mal

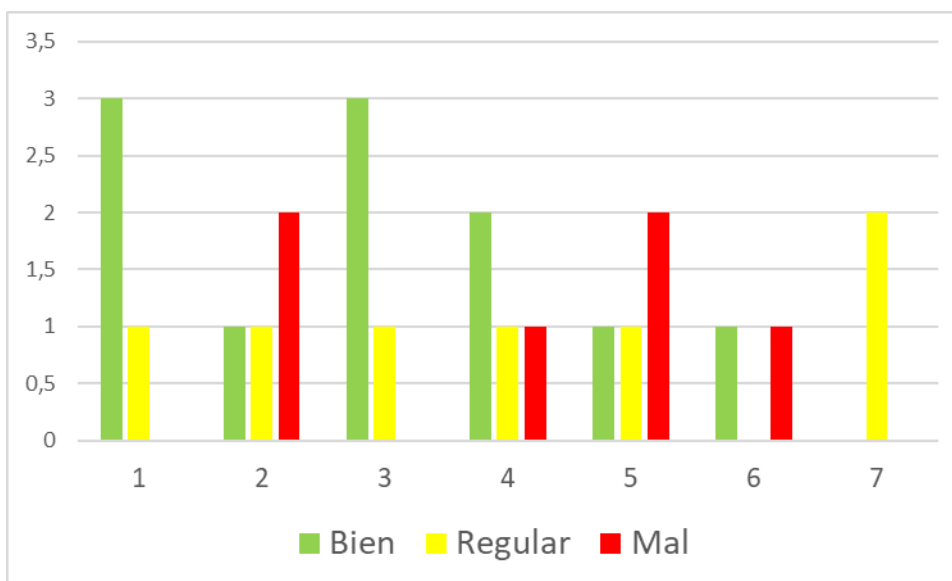
Así se sintieron durante las pruebas:

- 11 se sintieron bien.
- 7 se sintieron regular.
- 6 se sintieron mal.



Si lo vemos por prueba:

- Fíjate donde hay más color verde:  
Las pruebas 1 y 3 son en las que las personas se sintieron mejor.
- Fíjate donde hay más color rojo:  
Las pruebas 2 y 5 son en las que las personas se sintieron peor.



## Anexo 6. Modelo de resultados de una prueba

Para cada prueba, podemos explicar los resultados así:

### Prueba 1. Abre internet, busca y entra en la web

En esta prueba comprobamos si la web es fácil de encontrar al buscar en internet.

¿Lo han conseguido?	
6	Personas lo resolvieron de forma fácil.
2	Personas lo resolvieron con dificultades.
0	Personas que no lo consiguieron.

¿Cómo se sintieron?	
5	Personas se sintieron bien. 😊
3	Personas se sintieron regular. 😐
0	Personas se sintieron mal. 😞

¿Qué dificultades encuentras?	¿Qué ideas proponemos?
La persona teclea el nombre de la web y encuentra el resultado y el anuncio. Le parece lioso y no sabe cuál pulsar.	Configurar Google Ads para que el anuncio de Google no aparezca si la persona teclea directamente el nombre de la web.
No estaba seguro de si la web era la de que buscaba. No sabía cómo confirmarlo.	El logo está en el centro de la web. Poner el logo de la web arriba a la izquierda. Es donde solemos buscarlo.

## Anexo 7. Modelo de encuesta

Es recomendable que hagamos las encuestas a personas muy diferentes:

- Personas que usan la web muy a menudo y otras que usan la web poco.
- Personal de la empresa o la organización que tiene esa web y también personas que usan la web y **no** trabajan en la empresa o la organización.
- Personas con y sin dificultades de comprensión.
- Personas de diferente edad y sexo.

Proponemos 2 modelos de encuesta:

- Una encuesta al personal.
- Una encuesta para las personas que usan la web o la app que **no** trabajan en la empresa o la organización.

Mira las siguientes páginas.

## Encuesta al personal

Nombre de la persona encuestada: \_\_\_\_\_

Cargo de la persona: \_\_\_\_\_

Pregunta 1. ¿Cuáles son las preguntas que más hacen las personas que visitan esta web o esta app?

Pregunta 2. ¿Os suelen hacer muchas preguntas o pedir ayuda para usarla?

Pregunta 3. ¿Para qué se usa más esta web o esta app?  
¿Cuál es la sección más usada?

Pregunta 4. ¿Qué dificultades ves tú para usarla?

Pregunta 5. ¿La usan muchas personas con discapacidad intelectual o con dificultades de comprensión?

Por ejemplo: personas mayores que no usan mucho internet.

Pregunta 6. ¿Crees que es adecuada para las personas con discapacidad intelectual o personas con dificultades de comprensión?

Pregunta 7. ¿Te gustaría añadir algo más?

## Encuesta a personas que usan la web

Nombre de la persona encuestada: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Pregunta 1. ¿Para qué usas esta web o esta app?

Pregunta 2. ¿Con qué frecuencia usas esta web o esta app?

- Varias veces al día.
- 1 vez al día.
- Varias veces a la semana.
- 1 vez a la semana.
- Varias veces al mes.
- 1 vez al mes.
- Varias veces al año.
- 1 vez al año.
- Nunca.

Pregunta 3. ¿Cuánto te cuesta encontrar lo que buscas o usar esta web o app?

- Es fácil.
- Es regular.
- Es difícil.



Pregunta 4. ¿Cómo te hace sentir esta web o esta app?

 Bien	 Regular	 Mal

Pregunta 5. ¿Qué es lo más útil de esta web o esta app?

Di algo que mantendrías tal cual está.

Pregunta 6. ¿Qué mejorarías?

Pregunta 7. ¿Te gustaría añadir algo más?



91 5567413



[www.plenainclusion.org](http://www.plenainclusion.org)



Avenida General Perón 32  
28020. Madrid. España