

INTERACCIÓN PERSONA-ORDENADOR



Evaluación heurística

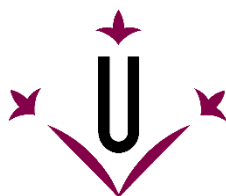
Grado en Ingeniería
Informática



Jordi Lazo Florensa



Alejandro Clavera Poza



Universitat de Lleida
Escola Politècnica Superior

Índice

Introducción	1
Listado de errores	1
Propuestas de mejora	2
Conclusión	3

Introducción

En este informe hemos realizado el análisis heurístico de la web de la [World Health Organization](#) (en español Organización Mundial de la Salud). Este organismo está especializado en gestionar políticas de prevención, promoción e intervención a nivel mundial en la salud.

La evaluación heurística es un método de evaluación de sistemas interactivos que consiste en analizar (mediante la inspección de varios evaluadores expertos) la calidad de uso de una interfaz a partir de comprobar su conformidad respecto unos principios reconocidos de usabilidad.

Con esta evaluación heurística hemos encontrado varios errores que provocan que baje la usabilidad de su página web.

Para la realización de este informe primero hemos listado la lista de los errores más graves y la de los más leves que hemos encontrado gracias al documento excel de evaluación de la usabilidad y la puesta en común de este entre los miembros grupo. Finalmente hemos redactado unas propuestas que ayudarían a corregir los tipos de errores nombrados anteriormente y además aportarían mejoras en la usabilidad de su sitio web.

Listado de errores

Errores graves
El usuario no sabe en todo momento donde esta.
No pueden verse todas las acciones ya que requieren acciones adicionales.
No es fácil volver al estado anterior de la aplicación (subdominio).
No es posible una acción realizada anteriormente.
No muestra un mensaje a la hora de tomar acciones irreversibles.
No existe opción de ayuda.
No se tiene en cuenta a los usuarios con visión reducida.
No da al usuario <i>feedback</i> sobre los tiempos de espera o carga.

Errores leves
No existe la funcionalidad de deshacer y rehacer.
Exceso de información al usuario que entra por primera vez.
Difícil localización de la última búsqueda realizada (solución implementada: buscador).
No facilita la movilidad de usuarios habituales por la página.
No informa al usuario del estado del sistema (servidor).
No deja volver a poner los valores de fábrica.
Dificultad para acceder al FAQ de la web

Propuestas de mejora

Una vez detallada las listas de los errores graves y más leves, creemos que lo más importante primero es corregir los errores graves.

Para que los usuarios sepan en todo momento donde están, creemos que se debería de acompañar el título de sección a medida que el usuario se desplaza por la página ya que hay paginas que no siempre redireccionan a la parte superior de la página. Además, se debería de marcar a que parte del menú pertenece la sección mediante el cambio de color, aunque en algunas páginas nos hemos dado cuenta que ya lo tienen implementado, deberían de implementarlo en todas.

Para que se puedan ver todas las acciones importantes del menú sin necesidad de requerir otras acciones lo más recomendable seria ponerlas directamente en el menú para evitar las acciones de pasar el ratón por encima o hacer clic en los títulos de los desplegables.

Otro error muy grave, es que no es fácil o prácticamente imposible volver al estado anterior de la aplicación. Por ejemplo, cuando el usuario desea seleccionar una de las regiones disponibles (África, América, Asia Sudoriental, Europa, Mediterráneo Oriental y Pacífico Occidental) desde la web oficial de la [World Health Organization](https://www.who.int) se le redirecciona al sitio web regional que el usuario ha seleccionado el cual muestra una información distinta a la web original y no hay manera posible de volver al estado anterior si no es retrocediendo a la página web anterior. Para solucionar este problema, se debería de incluir en las diferentes páginas de las regiones un botón que sea perfectamente visible que permita ir a la página original de la WHO.

También creemos que se debería de implementar un botón de ayuda en el *footer* para facilitar el uso de la página web ya que, aunque sea fácil de utilizar, para la primera vez sería de gran ayuda hacia el usuario porque la web ofrece un amplio abanico de opciones.

Por otro lado, nos hemos dado cuenta que no se tiene en cuenta los usuarios con problema de visión. Aunque el tamaño de la fuente sea grande puede serlo insuficiente para algunas personas, por tanto, deberían incluir una opción para poder personalizar los tamaños de letras o bien cuando se haga clic en un párrafo este se amplíe.

También se ha observado que la pagina no informa al usuario si esta está realizando alguna acción de carga o actualización. Para este problema, recomendaríamos que añadieran alguna pequeña animación informando de la acción que se está llevando a cabo.

Si bien es cierto que al entrar en el sitio web lo primero que hace es informar sobre el Covid-19 ya que es la enfermedad mundial más importante a fecha de la realización de este trabajo, creemos que posteriormente existe una saturación de información para los usuarios con la cantidad de eventos, celebraciones, informes, publicaciones, discursos etc.

Para acceder a las *Frequently Asked Questions* el usuario debe acceder con anterioridad a la sección del menú principal de *About Us*, deslizarse hasta abajo y en la parte izquierda podrá encontrar las FAQ. Recomendaríamos que estuviera menos escondida ya que es complicado encontrarla.

Conclusión

Con esta evaluación puesta en común con los miembros del grupo podemos concluir que la página de la [World Health Organization](#) debería mejorar la accesibilidad hacia el usuario. El usuario se puede perder con facilidad ya que no sabe en todo momento que partes de la página web está mirando y también le puede parecer difícil buscar según que opciones.

Creemos que la experiencia del usuario navegando y buscando información en la página web podría ser mas optima si se corrigieran los errores nombrados anteriormente y todas las paginas siguieran los mismos patrones de diseño ya que así el usuario se familiariza con una pagina le resultará mas fácil navegar por el resto.