



Desarrollo y Evaluación de Sistemas Software Interactivos

“Evaluación Heurística”

María Victoria Santiago Acalá

76656695H

Contenidos

Ejercicio..... 2

Ejercicio

- Realizar una evaluación heurística aplicando las reglas de Nielsen de una página web.
- Entregar un documento (Informe del análisis de usabilidad) donde aparezcan:
 - Problemas de usabilidad detectados
 - Importancia y frecuencia
 - Solución propuesta.

La página web elegida a evaluar es la web del ayuntamiento de Padul (<http://www.elpadul.es/>). A continuación, en los siguientes párrafos procedo a especificar la evaluación heurística aplicando las reglas de Nielsen:

1. Visibilidad del estado del sistema: El sistema no mantiene continuamente a los usuarios informados de lo que está sucediendo. Por ejemplo, cuando se le da un like o se le quita a una foto no muestra un diálogo ni ningún otro elemento diferenciador que nos informe de que se ha realizado la acción correctamente. Al igual ocurre cuando se pulsa el apartado de la galería el cual hace que se salga de la página y lleva a otra página blog donde se encuentran fotos y videos sin informar al usuario de que se está abandonando la página.

Al igual ocurre cuando se visualiza una noticia y se le pulsa a la opción “Opción de imprimir o comentarios” las cuales se pulsan y no dan opción de cancelación por si se ha pulsado por error y no informan tampoco de lo que se está realizando.

2. Adecuación del lenguaje: al ser una página social de información, es accesible a todo el mundo en cuanto a lenguaje se refiere, ya que no usa tecnicismos los cuales pueden hacer que el usuario se despieste. Usa el mismo lenguaje que los usuarios del sistema.

3. Control y libertad para el usuario: no facilita mucho al usuario el control de sus acciones ya que no da actualmente la opción de modificar los cambios que se han realizado en los comentarios por ejemplo, al igual que tampoco se pueden eliminar y en algunos casos tampoco se pueden incluso visualizar. También se caracteriza no tener una navegación demasiado intuitiva para los usuarios, al igual que la estética misma de la página no es la más adecuada lo cual perjudica bastante a la propiedad de atractividad ya que los usuarios ya sea por la usabilidad, estética o por los mismos contenidos los cuales son abrumadores, hacen que la página no sea muy visitada en comparación con otras páginas de ayuntamientos de otros pueblos que tienen una funcionalidad similar.

4. Consistencia y estándares: Respecto a este punto, no mantiene todo lo que se desearía la consistencia y los estándares ya que está diseñado de tal forma que los usuarios en ocasiones no saben distinguir todas las acciones y situaciones que pueden realizar confundiendo unas con las otras.

5. Prevención de errores: también se caracteriza por su uso de interfaces el cual como he comentado en puntos anteriores, resultan no ser muy adecuadas para los usuarios aunque por ejemplo cuando se produce algún error este viene alertado por un texto breve, simple y de fácil entendimiento de lo que está pasando. Con ello, al mostrar estos mensajes sencillamente y sin tecnicismos hacen que el usuario no se abruma con respecto a las acciones que producen algún error.

Antes de realizar una acción, no muestra ningún tipo de diálogo en el que se puede elegir de forma simple entre las opciones que se deban de dar en cada caso (Aceptar o Cancelar; Enviar o Cancelar; Editar, Guardar, Cancelar, etc), únicamente en el caso de error muestra la opción de volver hacia atrás.

6. Reconocimiento más que memoria: la web no resulta muy intuitiva por lo que el usuario debe de recordar como realizar determinadas acciones.

7. Flexibilidad y eficiencia de uso: esta web no permite que los usuarios adapten acciones que puedan realizar frecuentemente.

8. Dialogo estético y diseño minimalista: cuando se realizan acciones en la página, estas no vienen seguidas de diálogos o ventanas emergentes (caracterizados por su minimalismo, su simplicidad de contenidos e intuitividad) sino que directamente pasa a la acción sin mostrar nada.

9. Soporte a los usuarios para reconocimiento, diagnosis y recuperación de errores: no ofrece ningún tipo de soporte el cual permita a los usuarios resolver sus dudas, enviar sus quejas, sugerencias, etc. Cuando se produce un error, no se muestra siempre una alternativa que resuelva este (bien sea ponerse en contacto con el soporte o por ejemplo), sino que muestra simplemente una opción de volver atrás .

10. Ayuda y documentación: como he mencionado en el apartado anterior, no proporciona un servicio de ayuda a los usuarios de la web ni nada de documentación necesaria por si el usuario quiere realizar algo y no desea ponerse en contacto con el soporte.

Problemas de usabilidad detectados

Como he ido describiendo los apartados anteriores, la web del ayuntamiento de Padul tiene bastantes problemas de usabilidad ya que no es una web intuitiva, muestra demasiada información de forma incluso enmarañada por lo que no se sabe si está consultando una cosa bien o no. Las acciones a realizar son muy limitadas ya que depende del día deja por ejemplo escribir comentario o no, y a veces incluso no deja ni eliminarlos, modificarlos o visualizarlos.

También no muestra ninguna ventana emergente o dialogo que indique que acciones se han realizado o que informe de lo que está sucediendo.

Las acciones a realizar a veces se presentan de forma obtusa y abrumadora lo que hacen que el usuario dude de si una acción hace lo que piensa.

A su vez, tampoco presenta ninguna documentación que sirva como ayuda ni hay ningún tipo de soporte.

Importancia y frecuencia

Desde mi punto de vista, la importancia de cada uno de estos problemas, generalmente es bastante alta ya que en la actualidad está obteniendo muy malos resultados por ejemplo en cuanto a visitas.

Se está dejando de usar la página debido a todos esos problemas ya que los usuarios para realizar alguna consulta acaban gastando mucho tiempo y al final puede que ni encuentren lo que buscan ya sea por que no está el contenido o porque no han logrado encontrarlo.

La frecuencia con la que se han dado estos problemas ha sido cada vez que se ha consultado la página.

Solución propuesta

La solución propuesta es simple, se ha de modificar el entorno de forma que resulte en primer lugar más atractivo, simple, amigable e intuitivo para los usuarios.

Se han de incorporar dialogos los cuales informen de que está ocurriendo en cada momento con la solución propuesta si en algún caso se produce algún tipo de error.

Se ha de incorporar un mínimo soporte de recuperación, diagnosis o reconocimiento al igual que también se ha de incorporar algún tipo de ayuda.

Se han de introducir acciones a realizar claras y correctamente diferenciadas unas de las otras.

Se ha de permitir que el usuario pueda tomar el control de sus acciones pudiendo con ello hacer modificaciones de por ejemplo, comentarios que haya escrito en una foto.