
2024
2025

Aimar_AnalisisHeuristico_Adopcion

Aimar Sánchez Zabalza
Desarrollo de Aplicaciones Web
Diseño de interfaces web
2024/12/14

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DESARROLLO	4
a. ANÁLISIS MIWUKI	4
b. ANÁLISIS PETFINDER	6
3. CONCLUSIÓN	7
4. CITAS Y REFERENCIAS	8

1. INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más digitalizado, las plataformas en línea han transformado la manera en que las personas interactúan con servicios esenciales, como la adopción de animales. Estas herramientas no solo facilitan el acceso a información clave, sino que también conectan a usuarios y organizaciones en un esfuerzo compartido por mejorar el bienestar animal. **Miwuki** y **Petfinder** representan ejemplos significativos de este tipo de soluciones tecnológicas, cada una con enfoques únicos para atender a diferentes públicos y contextos. Sin embargo, para que estas plataformas cumplan eficazmente su propósito, deben diseñarse con altos estándares de usabilidad y accesibilidad que permitan a todo tipo de usuarios, incluidos aquellos con discapacidades, interactuar con ellas de manera efectiva, eficiente y satisfactoria.

El presente informe tiene como objetivo analizar y evaluar las plataformas **Miwuki** y **Petfinder** a través del marco conceptual de la norma internacional ISO 9241, un referente clave en el diseño ergonómico de sistemas interactivos. Esta norma establece principios y pautas para garantizar que las interfaces sean accesibles, intuitivas y capaces de ofrecer una experiencia de usuario de alta calidad. En particular, se pondrá énfasis en aspectos críticos como la eficiencia para realizar tareas esenciales, la claridad en la presentación de información, la prevención de errores y la satisfacción general del usuario al interactuar con las plataformas.

El análisis se estructura en varias etapas complementarias. En primer lugar, se realizará una inspección heurística basada en principios de diseño, evaluando elementos como la visibilidad del estado del sistema, la consistencia de la interfaz y la capacidad del sistema para prevenir errores comunes. Posteriormente, se llevarán a cabo pruebas de usuario para observar cómo diferentes perfiles de usuarios interactúan con las plataformas, midiendo factores como el tiempo y los pasos necesarios para completar tareas clave.

Este trabajo no solo destaca la importancia de diseñar soluciones tecnológicas centradas en el usuario, sino que también subraya la relevancia de aplicar normas internacionales como la ISO 9241 para garantizar que estas plataformas cumplan con las expectativas y necesidades de sus usuarios. Además, se espera que este análisis contribuya al debate sobre cómo mejorar continuamente los servicios digitales relacionados con la adopción de animales, promoviendo un impacto positivo tanto en los usuarios como en los propios animales que buscan un hogar.

2. DESARROLLO

a. ANÁLISIS MIWUKI

La aplicación ofrece una experiencia optimizada gracias a sus avanzados filtros de búsqueda, diseñados para proporcionar resultados precisos y personalizados. Estos permiten a los usuarios encontrar al animal que mejor se adapta a sus necesidades y estilo de vida de forma eficiente, cumpliendo con los principios de usabilidad de la norma ISO 9241, como la minimización del esfuerzo y la personalización de la interacción.

Una vez que se selecciona al animal deseado, el proceso de formalización de la solicitud de adopción es notablemente ágil, no excediendo los dos minutos si el usuario ya cuenta con un perfil activo. En caso contrario, se requiere iniciar sesión o registrarse, un paso adicional breve pero fundamental para garantizar que todas las solicitudes estén vinculadas a perfiles verificados, lo que mejora la seguridad y trazabilidad del sistema. El formulario de adopción es minimalista y solicita únicamente información esencial: un número de teléfono de contacto, la preferencia entre adopción permanente o acogida temporal, y un mensaje personalizado. Este diseño busca equilibrar la sencillez del proceso con la recopilación de información fundamental, alineándose con los principios de eficiencia y claridad definidos en la norma ISO 9241.

No obstante, se identificó un problema en la navegación: al acceder a la página de detalles de un animal, la aplicación abre una nueva ventana del navegador. Esto impide regresar fácilmente a la página anterior usando el botón de retroceso, lo que puede resultar frustrante para los usuarios. Este comportamiento afecta negativamente la consistencia del sistema, un principio clave según la norma ISO 9241, ya que obliga a cerrar la pestaña.

Además de facilitar el proceso de adopción, la plataforma permite a los usuarios particulares publicar animales en adopción o para acogida temporal. Completar este formulario puede llevar aproximadamente 10 minutos, siempre y cuando se disponga de información relevante sobre el animal, como edad, estado de salud, hábitos y necesidades específicas. Aunque el tiempo requerido es mayor que en otros procesos, es razonable considerando la necesidad de garantizar que los animales sean presentados con el mayor detalle posible para maximizar sus posibilidades de encontrar un hogar adecuado.

En términos de accesibilidad, se realizó una evaluación exhaustiva utilizando la herramienta Wave Accessibility Tool, identificándose seis errores graves relacionados con la falta de etiquetas "alt" en imágenes. Estas etiquetas son esenciales para lectores de pantalla, ya que permiten a los usuarios con discapacidades visuales comprender el contenido visual. Además, se detectaron 79 errores de contraste que incumplen los estándares de accesibilidad recomendados, dificultando la legibilidad, especialmente para personas con baja visión o daltonismo. Estos problemas, contrarios a los principios de accesibilidad de ISO 9241, pueden resolverse con ajustes en la paleta de colores y la adición de descripciones alternativas en las imágenes.

b. ANÁLISIS PETFINDER

La página de adopción de animales presenta problemas significativos en términos de rendimiento, accesibilidad y experiencia del usuario, aspectos que afectan su usabilidad según los principios de la norma ISO 9241.

Uno de los problemas más destacados es el rendimiento. Las imágenes tardan en cargarse por completo, especialmente al desplazarse hacia abajo en la página, lo que deteriora la fluidez de la navegación. Este problema afecta la eficiencia del sistema y genera frustración en los usuarios, comprometiendo su satisfacción.

Otro problema crítico se presenta en el proceso de registro. Al intentar completar la información sobre el número de perros y gatos que posee el usuario, el sistema impide finalizar el trámite. Aunque el error debería generar un código HTTP 401 (no autorizado), se devuelve un error 500 (error interno del servidor). Esto viola el principio de "visibilidad del estado del sistema" de la norma ISO 9241, ya que no informa adecuadamente al usuario sobre la naturaleza del problema y dificulta la prevención de errores.

Por otro lado, se permite rellenar un cuestionario paso a paso que, aunque funcional, requiere aproximadamente 10 minutos para completarse. Este tiempo, aunque razonable, puede desmotivar a los usuarios debido a los problemas técnicos mencionados anteriormente. Aquí, la optimización del flujo y una interfaz más clara podrían mejorar significativamente la experiencia.

En términos de accesibilidad, se evaluó la página de inicio utilizando la herramienta Wave Accessibility Tool. El análisis identificó un error relacionado con una referencia declarada pero no utilizada en el código. Aunque este problema no afecta directamente a todos los usuarios, compromete la accesibilidad para aquellos que dependen de tecnologías de asistencia, incumpliendo las buenas prácticas y estándares definidos en la norma.

3. CONCLUSIÓN

El análisis de las plataformas **Petfinder** y **Miwuki** evidencia fortalezas y debilidades significativas en términos de rendimiento, usabilidad y accesibilidad, evaluadas bajo los principios de la norma ISO 9241.

Petfinder destaca negativamente por problemas significativos en su rendimiento y funcionalidad. Los tiempos de carga prolongados, especialmente al desplazarse hacia abajo en la página, afectan gravemente la fluidez de la navegación y generan una experiencia frustrante para el usuario. Además, el proceso de registro presenta errores críticos: al intentar completar el trámite, el sistema genera un error interno del servidor (500) en lugar de un código más apropiado, como un 401. Este problema viola el principio de "visibilidad del estado del sistema", ya que no informa adecuadamente sobre el estado o naturaleza del error. Aunque la plataforma ofrece un cuestionario paso a paso razonablemente funcional, su duración de 10 minutos puede desmotivar a los usuarios, especialmente si persisten los problemas técnicos. En cuanto a accesibilidad, se detectó un error relacionado con referencias no utilizadas en el código, lo que podría comprometer la experiencia de usuarios que dependen de tecnologías de asistencia.

Miwuki, por otro lado, muestra fortalezas significativas en ciertas áreas clave. La plataforma ofrece filtros de búsqueda avanzados que facilitan encontrar animales de manera eficiente y personalizada, cumpliendo con los principios de eficiencia y claridad de la norma ISO 9241. El proceso de adopción es ágil, con un tiempo promedio de formalización de dos minutos para usuarios registrados. Además, el formulario está diseñado para recopilar únicamente la información esencial, logrando un equilibrio entre simplicidad y funcionalidad. Sin embargo, **Miwuki** también enfrenta desafíos importantes. La apertura de nuevas ventanas para mostrar detalles de animales afecta negativamente la consistencia del sistema y dificulta la navegación. En términos de accesibilidad, se identificaron seis errores graves relacionados con la falta de etiquetas "alt" en imágenes y 79 errores de contraste que incumplen los estándares recomendados, dificultando la experiencia para usuarios con discapacidades visuales.

Ambas plataformas comparten áreas de mejora significativas relacionadas con accesibilidad, rendimiento y usabilidad. Mientras que **Miwuki** sobresale en la eficiencia de búsqueda y simplicidad en el proceso de adopción, **Petfinder** necesita abordar problemas técnicos críticos que limitan su funcionalidad básica. Implementar soluciones a los problemas identificados permitirá a ambas plataformas mejorar su alineación con los estándares de la norma ISO 9241 y brindar experiencias más inclusivas y satisfactorias para sus usuarios.

4. CITAS Y REFERENCIAS

- Información sobre la norma
 - <https://www.linkedin.com/advice/0/what-benefits-challenges-applying-iso-9241?lang=es&originalSubdomain=es#:~:text=ISO%209241%20es%20un%20conjunto,la%20evaluaci%C3%B3n%20y%20la%20accesibilidad.>
 - <https://normasiso.org/norma-iso-9241/>