

Análisis heurístico

APLICACIÓN TELECARE

DARWIN PACHÓN ORTIZ

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
REPORTE DE EVENTOS.	5
GLOSARIO.....	6
OBJETIVOS DEL SITIO.....	7
METODOLOGÍA.....	8
Métrica de evaluación.....	8
RESULTADO DEL ANÁLISIS.....	9
ANÁLISIS PARTICULAR.....	9
Aspectos Generales.....	9
Identidad e Información.....	10
Estructura y navegación.....	11
Rotulado.....	12
Layout de la Página.....	13
Búsqueda.....	13
Ayuda.....	14
ANÁLISIS GLOBAL CRITERIOS EVALUADOS.....	16
SUGERENCIAS.....	17
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	18

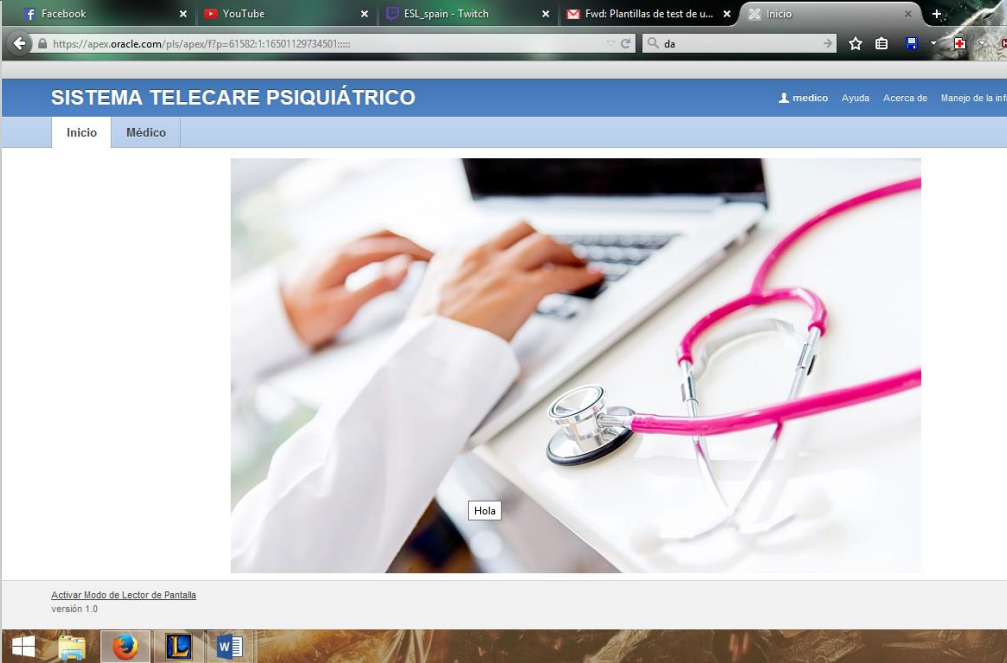
INTRODUCCIÓN.

Este documento describe los resultados obtenidos luego de evaluar el sitio web del proyecto Telecare con respecto al cumplimiento de las heurísticas Sirius v3 y Lineamientos internacionales en cuanto a la usabilidad y la experiencia de usuario.

El presente trabajo se realizó a petición de las directivas del proyecto Telecare. Los resultados se obtuvieron con la colaboración de los alumnos de la electiva profesional de usabilidad como labor adicional no remunerada y el escenario de prueba fue la Universidad.

Es importante resaltar que esta evaluación es una evaluación parcial, no definitiva para el sitio. Se utilizó solamente la técnica de la evaluación heurística. En un futuro sería necesario aplicar otras técnicas de evaluación, como por ejemplo la evaluación con usuarios, focus group, entre otras. Todo esto, para tener un análisis completo sobre el nivel de cumplimiento del sitio con respecto a la experiencia de usuario y usabilidad.

Para la definición de la plantilla de evaluación se tuvieron en cuenta los criterios de la Heurística de Sirius V3 para aplicarlos al sitio web de Telecare.

FICHA TÉCNICA			
Proyecto:	Taller en Clase Electiva Profesional en Usabilidad		
Sitio Web:	Telecare		
Captura de Pantalla.			
Fecha de Evaluación:	INICIO: 20-05-2015 FINAL: 29-05-2015	Tiempo Invertido.	35 Horas.
Lugar:	Laboratorio de Usabilidad – Universidad del Quindío.		
Evaluable:	Nombre: Darwin Pachón Ortiz E-mail: darwincito23@gmail.com Perfil: Estudiante Profesión: Estudiante de Ingeniería de Sistemas y Computación		

REPORTE DE EVENTOS.

Fecha	Observación	Evaluador
29-05-2015	Faltan contenidos en algunas de las páginas del sitio	Darwin Pachón Ortiz

GLOSARIO.

Análisis Heurístico [3]: Se trata de un sistema de evaluación de interfaces y procesos a cargo de un experto, a partir de los principios de la disciplina de Interacción Persona-Ordenador.

El análisis heurístico lo que contiene es una serie de comprobaciones que velan por la usabilidad y la consecución de los objetivos de negocio de la aplicación. De él se desprenden una serie de conclusiones en forma de propuestas de mejora, que es lo que se debería implementar.

La metodología de trabajo se inicia en todo caso con una entrevista a la persona (o personas) que el cliente designe como interlocutor(es) para este cometido, con el objetivo de poner en negro sobre blanco los objetivos y finalidades que deseen asentar con este trabajo de usabilidad.

Usabilidad [4]: La usabilidad (dentro del campo del desarrollo web) es la disciplina que estudia la forma de diseñar sitios web para que los usuarios puedan interactuar con ellos de la forma más fácil, cómoda e intuitiva posible.

La mejor forma de crear un sitio web usable es realizando un diseño centrado en el usuario, diseñando para y por el usuario, en contraposición a lo que podría ser un diseño centrado en la tecnología o uno centrado en la creatividad u originalidad.

Alrededor del concepto de usabilidad existe una gran cantidad de conceptos relacionados semánticamente, que a veces son confundidos entre sí.

Arquitectura de la información [5]: La arquitectura de la información de un sitio web, como resultado de la actividad, comprende los sistemas de organización y estructuración de los contenidos, los sistemas de rotulado o etiquetado de dichos contenidos, y los sistemas de recuperación de información y navegación que provea el sitio web.

Diseño de información [6]: El Diseño de Información puede definirse como el arte y la ciencia de preparar la información, de modo que pueda usarse por los humanos con eficacia y eficiencia. **Horn** (1999) define los objetivos del DI, de un modo holístico, como la conexión entre la información, el pensamiento humano y el uso. A su vez, identifica tres requisitos de un buen DI, que se tratarán en este artículo. Éstos son:

- Documentos comprensibles.
- Sistemas interactivos.
- Espacios de información navegables.

OBJETIVOS DEL SITIO.

Se ha observado que en la literatura que trata sobre la creación de sitios web para organizaciones es sumamente importante la definición de los objetivos del sitio web, pues estos perfilan las decisiones que se deben tomar en el transcurso del proyecto.

General:

Es una aplicación TELECARE para el seguimiento de un paciente diagnosticado con trastorno obsesivo compulsivo.

Específicos

1. Permitir mediante la aplicación WEB a un profesional de la salud del área de psiquiatría realizar un seguimiento de la recuperación o evolución de un paciente diagnosticado con un trastorno obsesivo compulsivo.
2. Permitir mediante la aplicación WEB a un interesado, familiar o cuidador registrar una observación a cerca del estado del paciente, que podrá ser vista por el paciente.
3. Permitir mediante la aplicación WEB al administrador técnico la gestión de usuarios y sensores encargados del manejo de la aplicación.

METODOLOGÍA.

Métrica de evaluación

Valoración

A la hora de valorar un criterio se establecen dos tipos de valores de medición (se aplica uno u otro según las características de cada criterio):

- una **escala de 0-10** que indica el grado de conformidad del evaluador con el cumplimiento del criterio. Se propone una escala proporcional a la que será el resultado de la métrica de evaluación del sitio (un valor comprendido entre 0-100) indicando nula o máxima usabilidad.
- un **valor textual**, que indica si el criterio se cumple o no y en qué extensión del sitio web se detecta el problema en el caso de que el criterio no se cumpla. Este valor lo asigna el evaluador pero, a efectos de cómputo, se aplica el mismo intervalo de medición (de 0-10):

Valoración				
0	No se cumple en absoluto	NEP	No se cumple en los enlaces principales	
10	Se cumple totalmente	NPP	No se cumple en la página principal	
NA	Criterio no aplicable en el sitio	NPI	No se cumple en alguna página interior	
NTS	No se cumple en todo el sitio	S	Se cumple el criterio	

Relevancia

- **crítica (CR):** el problema identificado es severo. El usuario no podrá completar la tarea y podría no desear seguir utilizando el sitio Web.
- **mayor (MA):** es posible que el usuario complete la tarea pero tendrá mucha dificultad, frustración o incluso tendrá que ejecutar muchos pasos innecesarios. Podrá superarlo después de que se le haya mostrado cómo hacerlo.
- **media (ME):** en la mayoría de casos, el usuario podrá completar la tarea, realizando un moderado esfuerzo para evitar el problema. Pueden necesitar investigar algunos enlaces para determinar que opción les permitirá completar la tarea propuesta. En navegaciones posteriores del sitio, los usuarios probablemente recordaran cómo ejecutar la tarea.
- **moderada (MO):** el problema ocurre de manera intermitente y puede ser fácilmente superado, aunque es irritante para el usuario. Debido principalmente a problemas estéticos.

RESULTADO DEL ANÁLISIS.

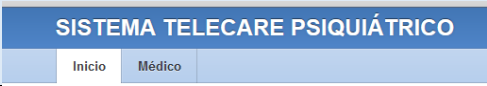
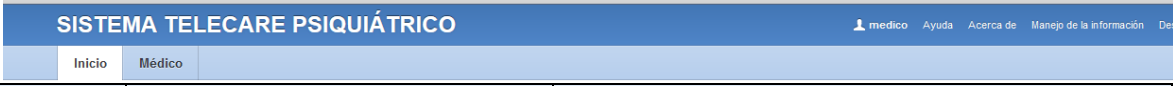
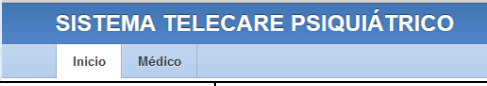
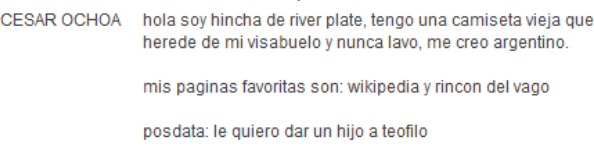
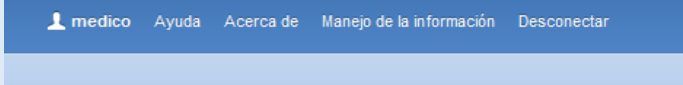

ANÁLISIS PARTICULAR.



Las siguientes tablas muestran los resultados de las pruebas realizadas al sitio web, basado en los estándares y criterios de calidad que define Gobierno en Línea a Usabilidad (calidad de uso), accesibilidad y experiencia de usuario.

Aspectos Generales


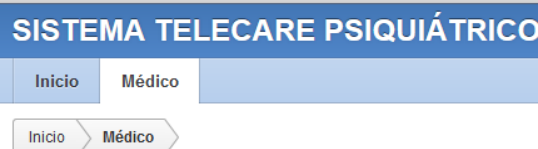
Código	Criterio	Comentarios
AG1	Objetivos del sitio web concretos y bien definidos	No hay evidencia de Objetivos en el sitio.
Captura		
<div><div>SISTEMA TELECARE PSIQUIÁTRICO</div><div><div>Inicio</div><div>Médico</div></div><div><div>medico</div><div>Ayuda</div><div>Acerca de</div><div>Manejo de la información</div><div>Des...</div></div></div>		
AG8	Se da soporte a otro/s idioma/s	No está implementado
Captura		
<div><div>SISTEMA TELECARE PSIQUIÁTRICO</div><div><div>Inicio</div><div>Médico</div></div><div><div>medico</div><div>Ayuda</div><div>Acerca de</div><div>Manejo de la información</div><div>Des...</div></div></div>		

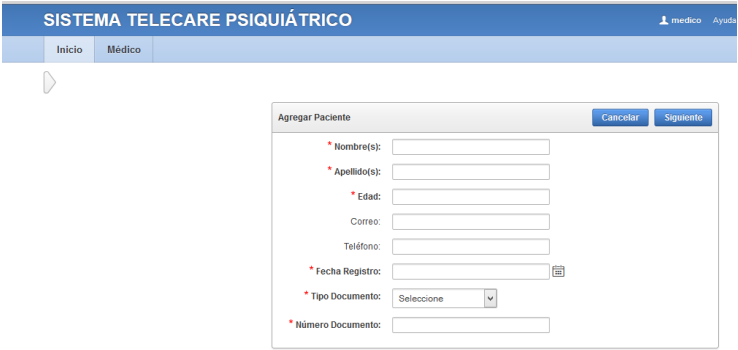
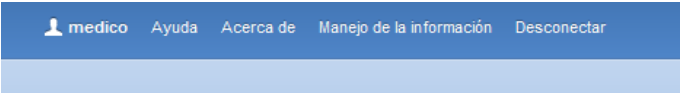
Identidad e Información

Código	Criterio	Comentarios
II.1	Identidad o logotipo significativo, identificable y suficientemente visible	No existe logo o algún tipo de identidad
Captura 		
II.2	Identidad del sitio en todas las páginas	No existe logo o algún tipo de identidad
Captura 		
II.3	Eslogan o tagline adecuado al objetivo del sitio	No existe logo o algún tipo de identidad
Captura 		
II.4	Se ofrece información sobre el sitio web, empresa	la página destinada para esto posee unas descripciones poco profesionales e irrespetuosas
Captura 		
II.5	Existen mecanismos de contacto	No esta implementado
Captura 		
II.6	Se ofrece información sobre la protección de datos de carácter personal o los derechos de autor de los contenidos del sitio web	Esta implementado pero no define información alguna
Captura 		
II.7	Se ofrece información sobre el autor, fuentes y fechas de	NO existe evidencia de la fecha de implementación.

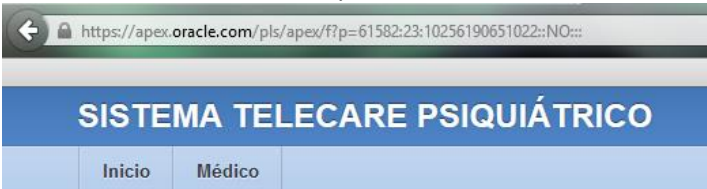
	creación y revisión en artículos, noticias, informes	
Captura		
<div> <div>SISTEMA TELECARE PSIQUIÁTRICO</div> <div>  medico Ayuda Acerca de Manejo de la información </div> </div>		
		

Estructura y navegación

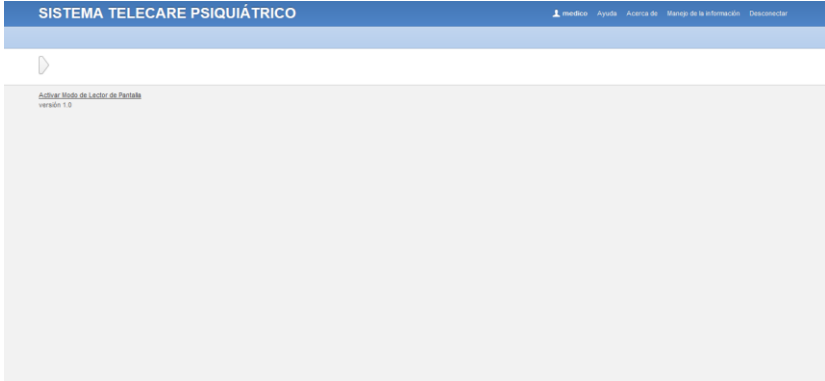
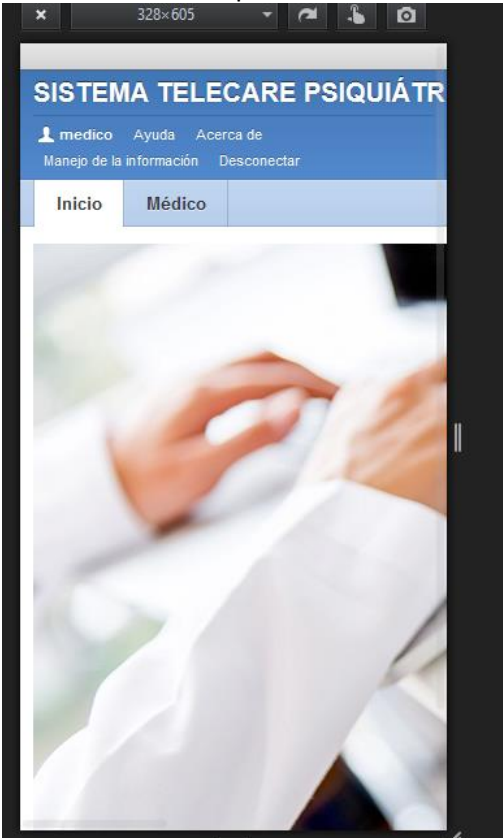
Código	Criterio	Comentarios
EN.1	Se ha evitado pantalla de bienvenida	El primer pantallazo de la aplicación en un login y la página principal es una fotografía.
Captura 		
EN.13	Existen elementos de navegación que orienten al usuario acerca de dónde está y cómo deshacer su navegación (ej.: migas)	Esta implementado de forma parcial, no se cumple para todas las páginas.
Captura 		

		
EN.14	Existe mapa del sitio para acceder directamente a los contenidos sin navegar	No hay evidencia de su existencia.
<p style="text-align: center;">Captura</p> 		








Rotulado

Código	Criterio	Comentarios
RO.4	URL página principal correcta, clara y fácil de recordar	Difícil de recordar tiene caracteres especiales
<p style="text-align: center;">Captura</p> 		

Layout de la Página

Código	Criterio	Comentarios
LA.5	Uso correcto del espacio visual de la página	El footer es demasiado grande.
<p style="text-align: center;">Captura</p> 		
LA.7	Se ha controlado la longitud de página	No es responsiva.
<p style="text-align: center;">Captura</p> 		

Búsqueda

Código	Criterio	Comentarios
BU.2	Es fácilmente reconocible como tal	No implementado
Captura		
<div> <div>SISTEMA TELECARE PSIQUIÁTRICO</div> <div>  medico Ayuda Acerca de Manejo de la información Descarga </div> </div> <div> <div>Inicio</div> <div>Médico</div> </div>		
BU.3	Se encuentra fácilmente accesible	No implementado
Captura		
<div> <div>SISTEMA TELECARE PSIQUIÁTRICO</div> <div>  medico Ayuda Acerca de Manejo de la información Descarga </div> </div> <div> <div>Inicio</div> <div>Médico</div> </div>		
BU.4	La caja de texto es lo suficientemente ancha	No implementado
Captura		
<div> <div>SISTEMA TELECARE PSIQUIÁTRICO</div> <div>  medico Ayuda Acerca de Manejo de la información Descarga </div> </div> <div> <div>Inicio</div> <div>Médico</div> </div>		
BU.5	Sistema de búsqueda simple y claro	No implementado
Captura		
<div> <div>SISTEMA TELECARE PSIQUIÁTRICO</div> <div>  medico Ayuda Acerca de Manejo de la información Descarga </div> </div> <div> <div>Inicio</div> <div>Médico</div> </div>		
BU.6	Permite la búsqueda avanzada	No implementado
Captura		
<div> <div>SISTEMA TELECARE PSIQUIÁTRICO</div> <div>  medico Ayuda Acerca de Manejo de la información Descarga </div> </div> <div> <div>Inicio</div> <div>Médico</div> </div>		
BU.7	Muestra los resultados de la búsqueda de forma comprensible para el usuario	No implementado
Captura		
<div> <div>SISTEMA TELECARE PSIQUIÁTRICO</div> <div>  medico Ayuda Acerca de Manejo de la información Descarga </div> </div> <div> <div>Inicio</div> <div>Médico</div> </div>		
BU.8	Asiste al usuario en caso de no poder ofrecer resultados para una consultada dada	No implementado
Captura		
<div> <div>SISTEMA TELECARE PSIQUIÁTRICO</div> <div>  medico Ayuda Acerca de Manejo de la información Descarga </div> </div> <div> <div>Inicio</div> <div>Médico</div> </div>		

Ayuda

Código	Criterio	Comentarios
--------	----------	-------------

AY.2	Fácil acceso y retorno al/del sistema de ayuda	No hay sistema de ayuda implementado
Captura <div> <div>SISTEMA TELECARE PSIQUIÁTRICO</div> <div> <div></div> <div>medico</div> <div>Ayuda</div> </div> </div> <div></div> <div> <div>Activar Modo de Lector de Pantalla</div> <div>versión 1.0</div> </div>		
AY.3	Se ofrece ayuda contextual en tareas complejas	No hay sistema de ayuda implementado
Captura <div> <div>SISTEMA TELECARE PSIQUIÁTRICO</div> <div> <div></div> <div>medico</div> <div>Ayuda</div> </div> </div> <div></div> <div> <div>Activar Modo de Lector de Pantalla</div> <div>versión 1.0</div> </div>		
AY.4	FAQs (si las hay) correcta la elección como la redacción de las preguntas	No hay sistema de ayuda implementado
Captura <div> <div>SISTEMA TELECARE PSIQUIÁTRICO</div> <div> <div></div> <div>medico</div> <div>Ayuda</div> </div> </div> <div></div> <div> <div>Activar Modo de Lector de Pantalla</div> <div>versión 1.0</div> </div>		
AY.5	FAQs (si las hay) correcta la redacción de las respuestas	No hay sistema de ayuda implementado
Captura <div> <div>SISTEMA TELECARE PSIQUIÁTRICO</div> <div> <div></div> <div>medico</div> <div>Ayuda</div> </div> </div> <div></div> <div> <div>Activar Modo de Lector de Pantalla</div> <div>versión 1.0</div> </div>		

ANÁLISIS GLOBAL CRITERIOS EVALUADOS.

Esta parte permite definir el estado general del sitio web en aspectos de calidad enfocada al usuario.

Datos para el cálculo:

Nº de criterios evaluados	70
El sumatorio de los valores de relevancia de los criterios evaluados es:	189
Sumatorio de la columna i de cada criterio	6,6137566138
Sumatorio de la columna h *10 de cada criterio	10,0000000000

Porcentaje de usabilidad*	66,14
---------------------------	-------

SUGERENCIAS.

Para cumplir los objetivos propuestos para el portal es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- 1 Realizar una estrategia de contenidos que se enfoque a los perfiles de usuarios definidos que se enfoque en una distribución visual de contenidos del sitio.
- 2 Aplicar los criterios de calidad internacional para aspectos como Usabilidad y Accesibilidad definidas por entidades como W3c (www.w3c.org) y la ISO/IEC para calidad en productos software.
- 3 Realizar pruebas de usuarios con los tipos de usuarios definidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- [1]. Carvajal, M., Saab, J. Lineamientos y metodologías en Usabilidad para Gobierno en línea. Programa Gobierno en línea, Manual para la implementación del decreto 1151. CINTEL. Colombia. 23 de agosto de 2010.
- [2]. Consultado en: Marzo de 2013.
- [3]. Torres Burriel. Cómo plantear un análisis heurístico de usabilidad. Recursos. URL: <http://www.torresburriel.com/weblog/2009/12/08/como-plantear-un-analisis-heuristico-usabilidad/>. Consultado en: Marzo de 2013.
- [4]. No Solo Usabilidad. Introducción a la Usabilidad. Recursos. URL: http://www.nosolousabilidad.com/articulos/introduccion_usabilidad.htm. Consultado en: Marzo de 2013.
- [5]. No Solo Usabilidad. Qué es la Arquitectura de la Información. Recursos. URL: <http://www.nosolousabilidad.com/articulos/ai.htm>. Consultado en: Marzo de 2013.
- [6]. No Solo Usabilidad. Diseño de Información. Recursos. URL: http://www.nosolousabilidad.com/articulos/disenio_informacion.htm. Consultado en: Marzo de 2013.
- [7]. Sirius. Nuevo sistema para la evaluación de la usabilidad web. URL: <http://olgacarreras.blogspot.com/2011/07/sirius-nueva-sistema-para-la-evaluacion.html> consultado en mayo 2015