

Análisis de Usabilidad

Página de Autogestión de la UCC

Grupo N°1 - Integrantes:

- Cetti, Mateo
- Kamada, Cristian
- Lescano, Martin
- Nuñez, Ivan
- Vietto, Santiago

Profesor: Ing. Julio Castillo

Fecha de entrega: 21/09/2021

Desarrollo

El término “**usabilidad**” se refiere a la **facilidad** con la que las personas pueden **usar** una **herramienta** en particular o cualquier otro objeto fabricado por los seres humanos con el fin de **alcanzar** un **objetivo**, aunque también se refiere al **estudio** de los **principios** que hay tras la **eficacia** percibida de un objeto.

En el caso del software, la usabilidad vendría a ser la **cualidad** que tiene un sistema por la cual permite a sus usuarios **alcanzar** sus **objetivos** con **efectividad**, **eficiencia** y **satisfacción**. Podemos decir entonces que la usabilidad es un atributo de **calidad** de producto, y por lo tanto es de suma importancia para el **éxito** del mismo.

Debido a la gran **importancia** de la usabilidad en los productos de software, en este trabajo práctico realizaremos un **análisis** de la misma sobre la página de [autogestión](#) de la Universidad Católica de Córdoba, utilizando como criterios de análisis los [10 principios](#) de la usabilidad de **Jakob Nielsen** listados a continuación.

1 - Visibilidad del estado del sistema

Este principio dice que el **usuario** tiene que estar siempre **informado** de lo que **está pasando** en la Web, ofreciéndole respuestas e información en el menor tiempo posible.

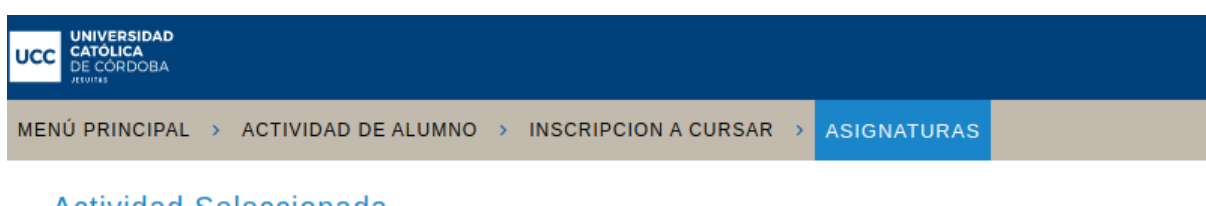
Desde nuestro punto de vista, la visibilidad del estado de la página de autogestión de la UCC es muy **buena** en la mayoría de las ocasiones, dándonos a entender de manera **explícita** o **implícita** lo que está pasando en un determinado momento. Ejemplos claros de esto lo podemos encontrar siempre que interactuamos con el sistema, ya que al hacer click sobre cualquier botón que cambie la pagina se nos mostrara un **spinner** indicando que la misma está **cargando** el recurso solicitado



O al momento de **requerir** algún **documento** como un cupón de pago o una ficha de actividad de una carrera en particular, previo a entregarnos el documento el sistema nos muestra este **mensaje** hasta que dicho documento esté listo para ser mostrado en pantalla.



Sin mencionar que mediante un componente [breadcrumb](#), la página nos permite saber exactamente **dónde estamos** (con respecto a las funcionalidades del sistema).



2 - Consistencia entre el sistema y mundo real

Este principio explicita que el sistema debe hablar el **mismo idioma** que el usuario, ya sea mediante el **lenguaje**, las **imágenes**, los **íconos**, la disposición de los contenidos, etc.

Es importante conocer a los usuarios para diseñar un sistema dialogue con ellos en su mismo lenguaje, utilizando **palabras**, **frases** que a éste le sean **familiares** y que pueda reconocer con facilidad.

En este sentido no sentimos que la página flaquee ya que esta utiliza e implementa toda la **terminología** que nos resulta **familiar** y que utilizamos prácticamente todos los días como estudiantes de la misma universidad en **todos** las **secciones** de la misma (o por lo menos en los analizados), además de utilizar **imágenes** muy **intuitivas** para cualquier usuario de navegador web promedio.



(Imagen rotada por cuestiones de espacio en el documento)

Aunque sí es cierto que en algunas ocasiones el sistema nos muestra un **error** que no comunica de manera clara el estado actual del mismo.



Confirm Form Resubmission

This webpage requires data that you entered earlier in order to be properly displayed. You can send this data again, but by doing so you will repeat any action this page previously performed.

Press the reload button to resubmit the data needed to load the page.

ERR_CACHE_MISS

3 - Control y libertad del usuario

En caso de elegir alguna opción del sitio web por error, el usuario agradecerá disponer de una “salida de emergencia” para abandonar el estado no deseado en que se halla. Debe poder **deshacer** o **repetir** una **acción previamente realizada**.

En este caso destacamos una flaqueza o una cuestión que el sistema podría llegar a mejorar, y es que al momento de **inscribirse** en una o más **materias**, si hemos seleccionado una o más materias de manera **equivocada** y le damos a guardar, **no podremos revertir** el cambio a menos que realicemos todo el proceso de nuevo. Sería muy conveniente a la par que cómodo poder deshacer los cambios justo después de haberlos hecho mediante algún mensaje emergente o alerta.

4 - Consistencia y estándares

Este principio dice que es importante establecer **convenciones lógicas** y **mantenerlas siempre**. El usuario no tiene por qué saber que diferentes palabras, situaciones o acciones significan lo mismo.

Nosotros opinamos que la página en cuestión **respeta** este principio y lo sigue casi al pie de la letra, siguiendo ciertos **estándares de diseño** utilizados por la mayoría de las páginas web que **facilitan** la **navegación** de los usuarios promedio por las mismas. Algunos de estos estándares son:

1. En la barra de navegación ([navbar](#)) el **logo** de la página se encuentra en el margen **izquierdo** de la misma, y la **información** del **usuario** y sus **notificaciones** se encuentran en el margen **derecho** de la misma. Esta disposición de la información en las barras de navegación es muy **usual** en la mayoría de las páginas de hoy en día.



2. El **menú** con todas las **opciones** de **navegación** disponibles se encuentra en el lado **izquierdo** de la página. Esto es muy **común** en páginas web, pero sobre todo en **aplicaciones móviles** y/o páginas web responsivas con su principal foco en pantallas móviles (aunque en estos casos suelen aparecer mediante la interacción con un menú desplegable), sin mencionar que los **iconos** implementados en cada opción son **minimalistas** y también muy **frecuentemente utilizados**.



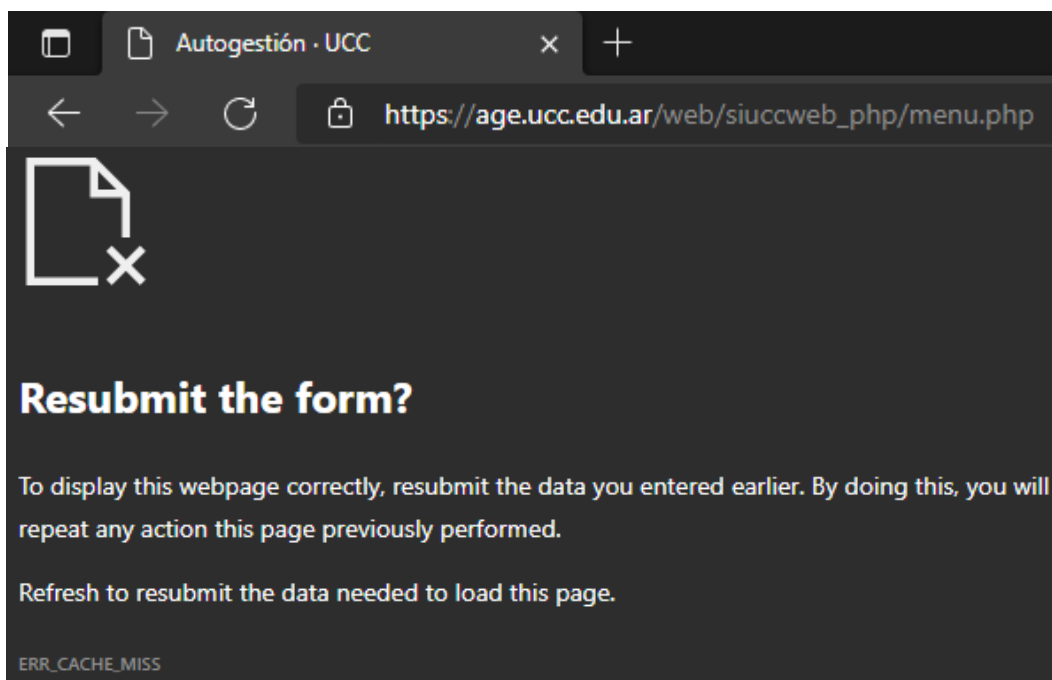
3. Por último pero no menos importante, el **diseño** de todas las páginas navegables en este sistema (si bien se podría mejorar) es muy **consistente**, por no decir igual. Hecho que **facilita** considerablemente la **navegación** por el mismo.

5 - Prevención de errores

En la medida de lo posible, es importante **prevenir** cualquier **error** que pueda cometer el usuario. Anticipando los posibles errores y sus respuestas, es fundamental para que él mismo pueda corregirlo rápidamente.

Con respecto a este principio no pudimos destacar mucho debido a que no encontramos muchos eventos que desencadenen en un error. El único que encontramos es el descrito a continuación:

Una vez dentro del sistema de autogestión, supongamos que el usuario desea volver una sección o pestaña hacia atrás, y por costumbre e/o inercia “hace click” sobre el botón **embebido** en el **navegador**. El sistema comunica un **error** al usuario que detalla de manera poco clara la acción para conseguir que el sistema funcione normalmente, además, al **recargar** o querer volver a la etapa en la que el usuario se encontraba, el sitio el mismo seguiría en un estado de **error**. Finalmente, el error significa que el usuario se ve **forzado** a **volver a ingresar** al formulario de inicio de sesión, ya que el sistema lo ha expulsado.



Sería razonable que de no permitir navegar mediante este medio (hecho vigente hasta el día de la fecha), que por lo menos **comunique** mediante una **alerta** o mensaje emergente que el hacer esto **generará** un **error** con sus respectivas consecuencias.

6 - Reconocer es mejor que recordar

Este principio nos dice que siempre es mejor **reconocer** que obligar al usuario a **memorizar** acciones u objetos para que pueda cumplir su objetivo.

La página posee múltiples **iconos** (en su mayoría de veces acompañado de algún texto auxiliar) para **minimizar** la **carga de memoria** al usuario como la opción de retroceso o volver a la cabecera de página.

7 - Flexibilidad y eficiencia de uso

Se debe tener que tener un sitio web preparado para **todo tipo de usuario**, desde los más **novatos** hasta los más **experimentados**. Si se consigue que cualquiera pueda navegar por nuestra web se obtendrá flexibilidad, y si además tenemos opciones para los más experimentados se obtendrá eficiencia. Analizando la página desde el punto de vista de este principio notamos algunas cuestiones que podrían ser mejoradas, algunas de estas son las siguientes.

Algunos usuarios suelen utilizar más frecuentemente el teclado antes que el ratón como periférico para navegar ya sea por la web o por el escritorio de nuestra PC, por lo que estamos acostumbrados a poder **enviar formularios** automáticamente al **apretar** la tecla “**enter**” (siempre y cuando tengamos el foco sobre alguno de los elementos del formulario a enviar), sin la necesidad de apretar el botón de “enviar”, por lo que nos vemos muy frustrados al no poder realizar esto al iniciar sesión en la plataforma.



Autogestión

clave UCC
2011681

contraseña
.....

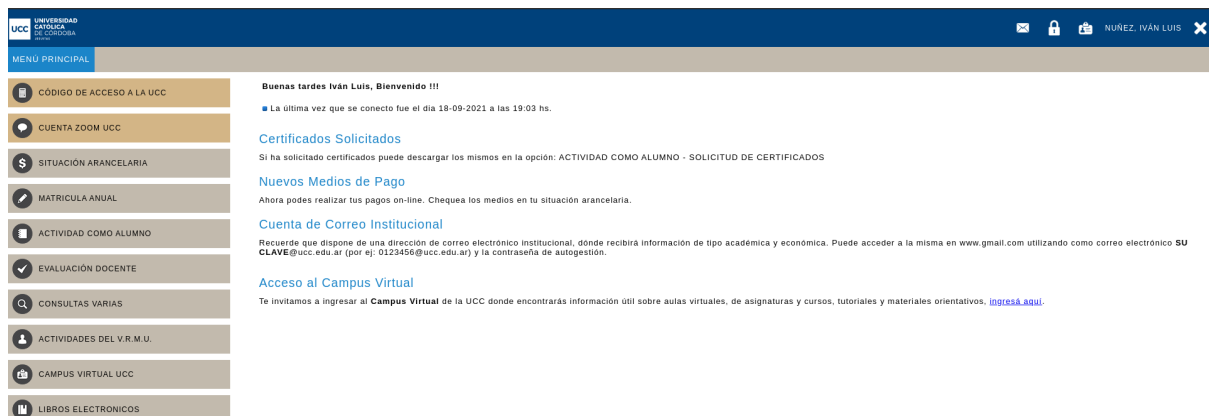
INGRESAR

Otra mejora que se podría realizar es agregar algún estilo de **atajo**. Para ponernos en contexto, hay algunas **funcionalidades** que un usuario promedio utiliza de manera más **frecuente** que otras (un claro ejemplo de esto es generar un cupon de pago o pagar la cuota mensual de manera on-line), y para poder realizar estas funcionalidades debemos de **pasar** por una serie de **páginas previas** que al cabo de un tiempo se vuelven **tediosas** y **repetitivas**. Se agradecería enormemente que se implemente algún tipo de atajo que agilice esta tarea.

8 - Diseño estético y minimalista

En la medida de lo posible, hay que tratar de mantener al usuario lo menos distraído posible para que mantenga su foco principal en la finalidad por la que ha entrado al sistema. Este principio de **diseño estético y minimalista**, refiere a todos los casos en donde hay que eliminar todo tipo de sobre-información al usuario para no obstruir su visibilidad sobre el sitio.

En este caso, concluimos que el sistema de autogestión si cumple con los requisitos para conseguir este principio de diseño. Lo podemos demostrar mediante un ejemplo sencillo pero que muchas páginas no logran, mediante el acceso a la pantalla del menú principal. Como podemos observar en la imagen el sitio no cuenta con una sobrecarga de información del usuario, dispone de lo **mínimo y necesario**, a su izquierda podemos ver cómo separa las distintas funcionalidades principales que el sistema puede ofrecer mediante secciones que son **claras y concisas**, para garantizar una fácil navegación para el usuario; y en su barra de navegación (que se encuentra a disposición durante toda la visita por el sistema) en la parte de arriba a la derecha cuenta con características de uso frecuente, tales como acceder al perfil, avisos de notificaciones (mensajería), cerrar sesión, entre otros. Este formato de diseño se mantiene **consistente** dentro de todo el sistema.



9 - Ayudar a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores

Los **mensajes de error** se deben entregar en un lenguaje **claro** y **simple**, indicando en forma precisa el problema y sugerir una solución constructiva al problema.

En este caso volvemos al **error** del principio N° 2 y 5, error comunicado mediante un **código** y una **página autogenerada** (según tenemos entendido por el navegador) que **no comunica** prácticamente **nada** que pueda ser entendido por el usuario promedio.

Sin embargo, un punto a favor de la página es que al encontrarse con la **falta de información** en un **campo**, la página nos devuelve un **mensaje simple** de error con el respectivo problema que nos indica que es lo que nos está faltando.



10 - Ayuda y documentación

Un principio que no hay que dejar de lado debido a su suma importancia es el de la ayuda y **documentación**. Es una buena práctica incorporar **ayudas** o explicaciones al usuario, ya sea en forma de capacitación mediante simples pasos, información sobre las características o funcionalidades del sistema, o presentar una sección sobre las preguntas frecuentes que se les presentan generalmente a los usuarios.

Si bien la página consta de **pequeñas descripciones** en algunas opciones para dar a entender que se está realizando o cómo debe proceder el usuario, cuando se incorporan nuevas funcionalidades, en la **mayoría** de los casos **no son informados** en la plataforma si no que son publicados en el campus virtual, donde se provee información de el motivo por la cual se agrega y una guía paso a paso para realizar esas funcionalidades.

Debido a la pandemia, se agregaron muchas funcionalidades nuevas, entre ellas, el nuevo procedimiento para ingresar al final de una materia, la cual antes se ingresaban desde el campus virtual donde se encontraba el procedimiento y los hipervínculos de acceso, ahora se realiza todo desde autogestión y la guía de acceso a esta nueva función solo se encontró en un apartado de novedades del campus virtual