

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE WEB SITE PSICOM

Podemos definir la usabilidad de un sistema (producto o servicio) como la medida en la cual puede ser usado para conseguir objetivos concretos con efectividad, eficiencia y satisfacción. En general, la usabilidad es aplicable a cualquier objeto manejado por el ser humano, definiendo la facilidad con que el mismo es usado y con que es aprendido su sistema de uso.

Así considerada, la usabilidad está relacionada con un conjunto de ciencias dedicadas a la adaptación de los objetos al ser humano, como la ergonomía, el diseño industrial y, dentro del campo informático, la IPO (Interacción Persona-Ordenador) y el diseño de interfases de usuario.

Por lo que respecta a la Web, la usabilidad contempla un conjunto de técnicas que ayudan a los seres humanos a realizar tareas en el entorno gráfico de la interfase de usuario de una aplicación Web. Y decimos "aplicación Web" porque la usabilidad no va a afectar sólo a páginas aisladas, sino al conjunto de todas las páginas que componen un sitio Web, abarcando aspectos como la navegación entre ellas (navegabilidad), la facilidad de encontrar un elemento dado dentro de sitio (relacionada con la arquitectura de la información), el número de errores del sistema (relacionado con aspectos de programación), la legibilidad de los textos (correspondiente al diseño Web), la correcta transmisión de la información, el acceso a ésta por todos los posibles usuarios (accesibilidad), etc. (NIELSEN. 2000)

A partir de lo anterior, se consideró de suma importancia realizar un diagnóstico para argumentar una propuesta de mejora de Web Site PSICOM, misma que se presenta a continuación:

PRESENTACIÓN DEL SITIO

- La presentación del sitio da un panorama general del mismo
- Los propósitos del sitio Web son claros
- La pantalla de inicio es atractiva en cuanto a diseño aunque no todos los enlaces de la información presentada están actualizados.
- Gráficamente se realiza una presentación del sitio al inicio. Sin embargo, hace falta un texto de bienvenida al usuario.

ESTRUCTURA Y DISEÑO DEL SITIO

- La navegación dentro de las diferentes secciones del sitio es fácil.
- La información presentada en cada pantalla es adecuada (la pantalla no está apretada, ni vacía)
- El contenido de los artículos publicados es adecuado.
- Los temas abordados en los artículos publicados son de interés para el usuario:
- La cantidad de imágenes y fotografías incluidas es adecuada

- Los colores utilizados presentan una armonía entre sí
- Las secciones del sitio son suficientes
- El Banner alusivo al nombre del sitio es agradable a la vista del usuario

LIGAS

- Se incluyen ligas para complementar la información del sitio
- Todas las ligas incluidas están actualizadas y permiten ir a los sitios referidos

FOROS DE DISCUSIÓN

- No incluyen foros de discusión

MATERIALES AUDIO-VIDEO

- Se incluyen materiales de audio y video
- Se muestran visibles los enlaces a los medios de comunicación producidos en el departamento.

Preliminarmente, podemos observar que Web Site PSICOM requiere una reestructuración de contenidos, no de diseño o distribución de información. Sin embargo, tal y como se señaló en la descripción del sitio, es necesario incluir dos o tres páginas información en relación a estudiantes y egresados. Así como modificar el diseño, acorde a las tendencias actuales, sin perder lo institucional que hasta ahora prevalece.

Sin duda, la usabilidad es una característica fundamental para que los clientes visiten y regresen nuevamente al sitio, incrementando el éxito de esta estrategia en Internet y debemos resaltar los más mínimos detalles a fin de mejorar lo ya existente, pues teóricamente un portal con usabilidad puede:

Incrementar visitas de forma sustancial (típicamente **suben más de 100%** tras el rediseño del sitio de acuerdo a estudios diversos sobre el tema).

Reducir tiempos y costos para el usuario y para la organización.

Transparentar la información (al poder realmente encontrarla y consultarla).

Agilizar la distribución y manejo preciso de información. (NIELSEN, 2000)

Evidentemente estas características se encuentran fuertemente ligadas a los objetivos de Web Site PSICOM, por lo tanto es urgente que se atiendan y pongan en práctica las sugerencias de mejora, de este trabajo y los obtenidos mediante los diferentes medios de comunicación con el usuario.

3.1. Aspectos básicos

Por otro lado, hacemos una revisión a partir de los requerimientos básicos de un Web Site, establecido en el libro USABILIDAD de Jacob Nielsen (2000)

a. Rápido

- El Site capta la atención de un usuario durante los primeros segundos que el usuario esta delante del sitio Web.
- Se supone que las páginas deben cargarse con una media de 4 segundos y que el tiempo que los usuarios esperarán a ver el contenido de su página Web es de una media de 10 segundos. En el caso de Web Site PSICOM las páginas se cargan en una media de 3 seg. A excepción del link para ver la televisión que es un poco tardado, mas de 10 segundos, y creemos que el usuario puede decidir cancelar la espera e ir a otra pagina.

b. Simple

1. Web Site PSICOM está conformado por 217 carpetas y 3255 archivos. Cada portal que incluye tiene entre 2 y 10 páginas. Sin embargo, la teoría señala que el número máximo que el usuario puede mantener en la memoria a corto plazo, es de 6 a 8.
2. La navegación es sencilla. Sin embargo el links "convocatorias" aparece desactivado.
3. No se abusa de la utilización de la animación, solamente hay dos elementos animados y de tamaño moderado.

c. Investigable

1. La Web este posicionada en los buscadores, pues al buscar da enlaces a las diferentes páginas del Web Site, según la búsqueda.
2. No cuenta con motores de búsqueda

d. Para la mayoría

1. El Sitio es compatible con diferentes los navegadores y resolución de pantalla de las computadoras.
2. El diseño esta en HTML simple, formato compatible con todos los navegadores.
3. No muestra los datos óptimos de visualización del sitio, esto puede provocar que el usuario piense que no visualiza bien el sitio por que esta mal diseñado y no, por que este diseñado para equipos con características determinadas.

e. Manténgalo actualizado

1. El sitio se mantiene parcialmente actualizado, sobre todo en la sección de noticias, pues los acontecimientos relacionados con el partido y el frente juvenil son muchos durante la semana. Esto ayuda a mantener la credibilidad, pues mantiene información actual. Sin embargo, hace falta señalar la fecha de actualización y los datos del administrador del mismo.

En el siguiente apartado se realiza el análisis a partir de las 8 reglas de oro que dicta Jacob Nielsen para un Sitio Web Usable.

3.2. 8 Reglas de oro

Jacob Nielsen (2000) señala 8 Reglas de oro para el diseño y usabilidad de sitios Web, desde este punto de vista analizamos Web Site PSICOM y el resultado se presenta a continuación.

1. En Internet el usuario es el que manda.

Esto quiere decir que sin usuarios un sitio muere, así que es mejor atender las solicitudes de los usuarios o de lo contrario te quedarás solo.

En este sentido, WEB SITE PSICOM, no recibe retro alimentación de parte de los usuarios. En algunos casos, los docentes solicitan se actualice la información referente a su curriculum o los responsables de servicio social, titulación o tutorías publican la información reciente de sus áreas. El resto del trabajo de actualización depende de los encargados del sitio y consiste en publicar convocatorias o notas sobre eventos, generalmente recientes.

A partir de lo anterior, podemos determinar que esta regla se cumple al 100%.

Observaciones: los usuarios no se interesan por el sitio.

2. En Internet la calidad se basa en la rapidez y la fiabilidad.

En Internet cuenta que tu página sea más **rápida** que bonita, **fiable** que moderna, **sencilla** que compleja, **directa**.

**Los textos subrayados, representan aspectos negativos.*

Se cumple con estos criterios en la mayoría de sus páginas. Son muchos los enlaces a programas, proyectos o coordinaciones y estas tienen diseños particulares, es decir no están integrados al 100%. Las tendencias en el diseño varían de acuerdo al momento en que se realizaron.

A partir de lo anterior, podemos determinar que esta regla se cumple al 50%.

Observaciones: los encargados deben preocuparse por integrar y mantener actualizado el sitio, también en aspectos de diseño, después de todo es un Web Site.

3. Seguridad.

Si en el mundo real a veces nos cuesta fiarnos del banco de la esquina, imagínate como se siente la gente en Internet cuando llega a un Site. Debemos procurar que todo funcione como un reloj para que la gente pueda fiarse de tu Site.

En Web Site PSICOM se puede confiar en la información publicada, la mayoría remite a documentos oficiales.

A partir de lo anterior, podemos determinar que esta regla se cumple al 100%.

Observaciones: la mayoría de la información no es actual, las convocatorias están vencidas, los cursos no tienen fecha de impartición, entre muchas otras cosas.

4. La confianza es algo que cuesta mucho ganar y se pierde con un mal enlace.

Esto quiere decir que tal y como esta la competencia en Internet, no puedes perder ni un solo visitante por tener un enlace mal hecho. Es mejor salir con algo sencillo e irlo complicando poco a poco, que salir con todo y ver "que es lo que pasa". Versiones 1.0 son buenas mientras lo que este puesto este bien asentado y genere confianza. Poco a poco y con el feedback de los usuarios, podrás ir complicando la página. Pero **asegura antes de arriesgar**.

Se pudo detectar un error de este tipo, más no depende del diseñador del sitio pues es enlace externo y dicha pagina se "bajó de la red" al poco tiempo el enlace fue omitido en el Web Site.

A partir de lo anterior, podemos determinar que esta regla se cumple al 100%.

Observaciones: la información vigente esta en la pagina principal, de tal forma que se monitoree constantemente la funcionalidad de los enlaces.

5. Si quieres hacer una pagina decente, simplifica, reduce, optimiza.

La gente no se va a aprender tu Site por mucho que insistas, así que por lo menos hazlo sencillo, reutiliza todos los elementos que puedas, para que de este modo los usuarios se sientan cómodos y no se pierdan cada vez que necesiten encontrar algo en tu Site.

Web Site PSICOM mantiene un diseño sencillo y equilibrado. Sin embargo es fundamental que incluya un mapa de sitio.

Observaciones: la regla se cumple al 90% pues lo existente es correcto pero omiten un elemento importante, el mapa.

6. Pon las conclusiones al principio.

El usuario se sentirá más cómodo si ve las metas al principio. De esta forma no tendrá que buscar lo que necesita y perderá menos tiempo en completar su tarea. Si completa su tarea en menos tiempo se sentirá cómodo y quizás se dedique a explorar el Site o quizás se lo recomiende a un amigo.

La nota más relevante o actual esta al inicio. Además, se atienden las indicaciones de los organismos acreditados de ambos programas de licenciatura.

Observaciones: se cumple al 100%

7. No hagas perder el tiempo a la gente con cosas que no necesitan.

Cuidado con cruzar promociones, si lo haces por lo menos hazlo con cuidado. Procura que la selección de productos a cruzar sea consecuente y no lo quieras "vender todo" en todas las páginas. Según avance el usuario en su navegación se debe procurar dejarle mas espacio libre.

Los enlaces a la información son muy claros, así como la agrupación y distribución de enlaces en la página principal.

Observaciones: se cumple al 100%. Probablemente el sitio no contiene toda la información que al usuario le gustaría encontrar, pero lo publicado es accesible.

8. Buenos contenidos.

Escribir bien para Internet es todo un arte. Pero siguiendo las reglas básicas de (1) poner las conclusiones al principio y (2) escribir como un 25% de lo que pondrías en un papel, se puede llegar muy lejos. Leer en pantalla cuesta mucho, por lo que, en el caso de textos para Internet, reduce y simplifica todo lo que puedas.

Los diseñados del sitio no redactan contenidos para la Web, Realizan periodismo gráfico y enlaces a información generada por otros proyectos.

Observaciones: se cumple al 100%

3.3. A manera de conclusión del capítulo

Como ya se menciona en los capítulos anteriores, es importante recurrir a la opinión de los usuarios y la autoevaluación de los colaboradores para la reestructuración de contenidos de Web Site PSICOM.

Es necesario atender las 8 reglas de oro para conseguir el 100% el cumplimiento de los aspectos básicos y de esta manera satisfacer los objetivos del proyecto original de Web Site PSICOM.

En apartados posteriores se puntualizará la propuesta de mejora para Web Site PSICOM. Con base a la información hasta ahora procesada, se enlistan algunas recomendaciones.

1. Identificar los sitios Web mas visitados por los jóvenes para conocer sus gustos en diseño Web.
2. Actualizarse en el uso de herramientas y software especializado en el diseño Web.
3. Estructurar las actividades a desempeñar en el proyecto de Web Site PSICOM, como se hace en el Boletín.
4. Unificar los proyectos del Web Site y el Boletín PSICOM, para integrar los equipos de trabajo y contribuir a la mejora de ambos.
5. Generar posibilidades de participación de los usuarios en Web Site PSICOM, para generar espíritu de apropiación y entusiasmo.

En el capítulo siguiente, se describe la propuesta de mejora para Web Site PSICOM fundamentada en los resultados del diagnóstico.