

Pauta para Evaluación Heurística de Sitios

La heurística es una forma de revisión de sitios web basada en la experiencia de quien realiza la evaluación. Consiste en comprobar diferentes aspectos, desde diseño y navegación hasta operación y utilidad. Este documento explica cómo desarrollarla.

El resultado de una prueba de este tipo, es un informe emitido por el evaluador en el que describe el problema analizado, las reglas específicas que son afectadas por su comportamiento y cómo podría mejorar el cumplimiento de ellas con un cambio en la interfaz. Añade que si bien esto último no es posible, sí será importante que los problemas conocidos sean reportados con el fin de intentar hacer las modificaciones posibles para aportar a su solución.

La evaluación a través de este sistema permite la generación de un informe que al menos debería incluir los siguientes aspectos:

- Descripción de la forma de trabajo: En esta parte de la evaluación se debe dejar constancia de las características del proceso realizado. Entre los elementos concretos a citar se incluyen los siguientes:
 - Fecha y hora de la evaluación;
 - Tipo de conexión a Internet, para descartar problemas debido a la velocidad;
 - Datos generales sobre la forma en que se realiza la evaluación.
 - Información acerca de la forma en que se asignan los puntajes de la evaluación.
 - Información acerca de los principales ítems evaluados.
- Principales Hallazgos: en esta parte del reporte se hace un resumen de las principales características evaluadas, indicando los aspectos positivos y negativos encontrados.
- Conclusión Final: en esta parte se entrega la recomendación final respecto de los problemas encontrados y se detallan los elementos positivos encontrados en la evaluación.

Cómo hacer la evaluación

Al desarrollar una Evaluación Heurística, es importante que los expertos que la lleven a cabo tengan algún sistema común de evaluación, con el objetivo de homologar y reunir sus comentarios de manera similar.

Una fórmula para hacerlo es definir una serie de preguntas respecto del sitio web que se evalúa y para cada una de ellas, poner una nota que luego pueda ser tabulada. En este sentido, una escala habitual puede ser la siguiente:

Esta escala de evaluación va a de 1 a 5 con los siguientes valores:

- 1 - Muy malo o no funciona:** lo evaluado no realiza la actividad o no muestra el contenido que ofrece.
- 2 - Funciona pero no sirve:** lo evaluado desarrolla la actividad o muestra un contenido, pero en general, lo recibido por el evaluador no aporta a la experiencia general del sitio.
- 3 - Funciona pero debe mejorar:** lo evaluado desarrolla la actividad o muestra un contenido relativamente útil, pero podría ser mejor. Al respecto el evaluador debe aportar información para hacer mejoras al sitio.
- 4 - Cumple:** lo evaluado desarrolla la actividad o muestra un contenido útil. El evaluador debe aportar información para hacer mejoras al sitio.
- 5 - Es lo que el usuario busca:** lo evaluado desarrolla la actividad o muestra un contenido útil que cumple o excede la expectativa del usuario.

Dichas notas deben ser puestas a una serie de preguntas que se van generando en torno a las áreas más importantes del sitio web; en todo caso, lo interesante de este tipo de evaluación es que las preguntas se relacionan directamente con lo que se desea evaluar.

A modo de ejemplo, a continuación se muestran algunas preguntas para las áreas más relevantes a evaluar de un sitio web:

Concepto	Nota
Identidad	
• El sitio web entrega información corporativa de la organización	x
• Informa datos relevante para quien “no navega (Ej.: Horas de atención)	x
• Entrega información para hacer consultas web o no-web (Ej.: Nos. de teléfono)	x
Diseño	
• El diseño es consistente en todas las pantallas del sitio?	x
• Se adapta adecuadamente a las resoluciones más comunes?	x
• Las páginas tienen <i>scroll</i> adecuado?	x

Tiempo de Acceso

- Tiempo de acceso de la portada bajo 15” en conexión de baja velocidad? x
- Permite ver lo más importante al principio del despliegue de las páginas? x
- Ofrece acceso sólo texto cuando se trata de interfaces gráficas?

Accesibilidad

- Existe texto alternativo (Alt) en las imágenes? x
- Cuenta con Flash o Plug-ins y los informa? x
- Tamaño de letras es adecuado? Se pueden agrandar? x

Navegación

- Los enlaces son claramente visibles? x
- Se notan los enlaces visitados? x
- El menú del sitio es consistente en todo el sitio? X
- Todos los vínculos funcionan? x

Operación

- Presenta fallas de sistema? x
- Se administra el error 404? x
- Existe seguridad adecuada para el tipo de sitio? x
- Si es relevante para el sitio, se explica la seguridad ofrecida? x

Utilidad

- Tiene Buscador? Funciona OK? x
- Permite hacer lo mismo o más que lo que se puede hacer la institución física? x
- Permite resolver las dudas básicas que el usuario tenga sobre sus contenidos? x
- El sitio genera una experiencia que a uno llevaría a recomendarlo a otros? x

Desarrollo del Informe

Una vez que se ponen las notas a cada una de las preguntas, se espera que el evaluador haga un comentario que fundamente su punto de vista. Gracias a esto, será posible tener su visión acerca del sitio de manera concreta y además, se podrán extraer conclusiones.

Claramente se buscará reunir en el documento tanto los aspectos positivos como los negativos del sitio evaluado, para cada una de las áreas (es decir, Identidad, Diseño, Tiempo de Acceso, Accesibilidad Navegación, Operación y Utilidad). Con estos comentarios será posible encauzar el trabajo posterior para buscar mejoras en el sitio web.