

Capítulo 5. Análisis de los Resultados.

Tras haber realizado las pruebas del Portal Estatal de Puebla en los dos periodos evaluados, se encontraron diferencias significativas en cuanto a los tiempos, a los aciertos por tareas, a la satisfacción percibida y a los problemas y sugerencias que existen en el portal por los dos periodos.

La organización internacional de estándares ISO 9241-11 (1998), identifica tres aspectos de usabilidad y la define como el grado el cual un producto puede ser usado por usuarios específicos para alcanzar un objetivo con *efectividad, eficiencia, y satisfacción*.

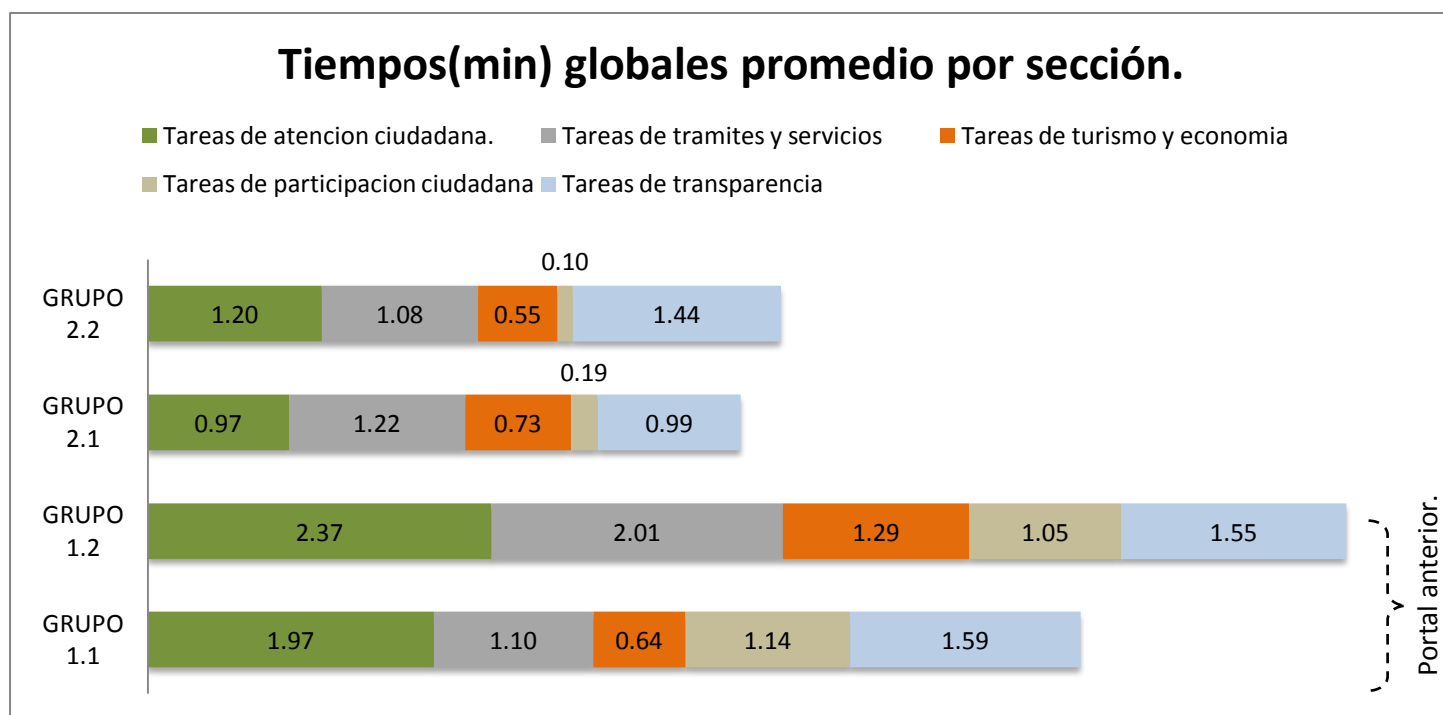


Ilustración 1. Actividad global promedio de la eficiencia del Portal.

Como se puede apreciar en la figura, referente a la evaluación de los tiempos por tareas, se observa que la tarea de “atención ciudadana” para los grupos 1 y 2 en el portal, antes del cambio de gobierno, es la que mayor tiempo en promedio tomó para realizarse;

en cuanto al portal actual para el grupo 1, las tareas de “trámites y servicios” fue la de mayor tiempo y para el grupo 2 fueron las tareas de “transparencia”.

Se observa también una diferencia significativa de tiempo entre los dos portales, en el portal anterior al cambio de gobierno en ambos grupos las tareas toman más de 1 min. en completarse, y en el portal actual las tareas son mucho más rápidas, esto es debido a que los ciudadanos que participaron en las pruebas, fueron los mismos para ambos portales, lo cual indica que aprendieron a navegar en el portal y algunas tareas que fueron repetidas, pudieron efectuarlas en menor tiempo.

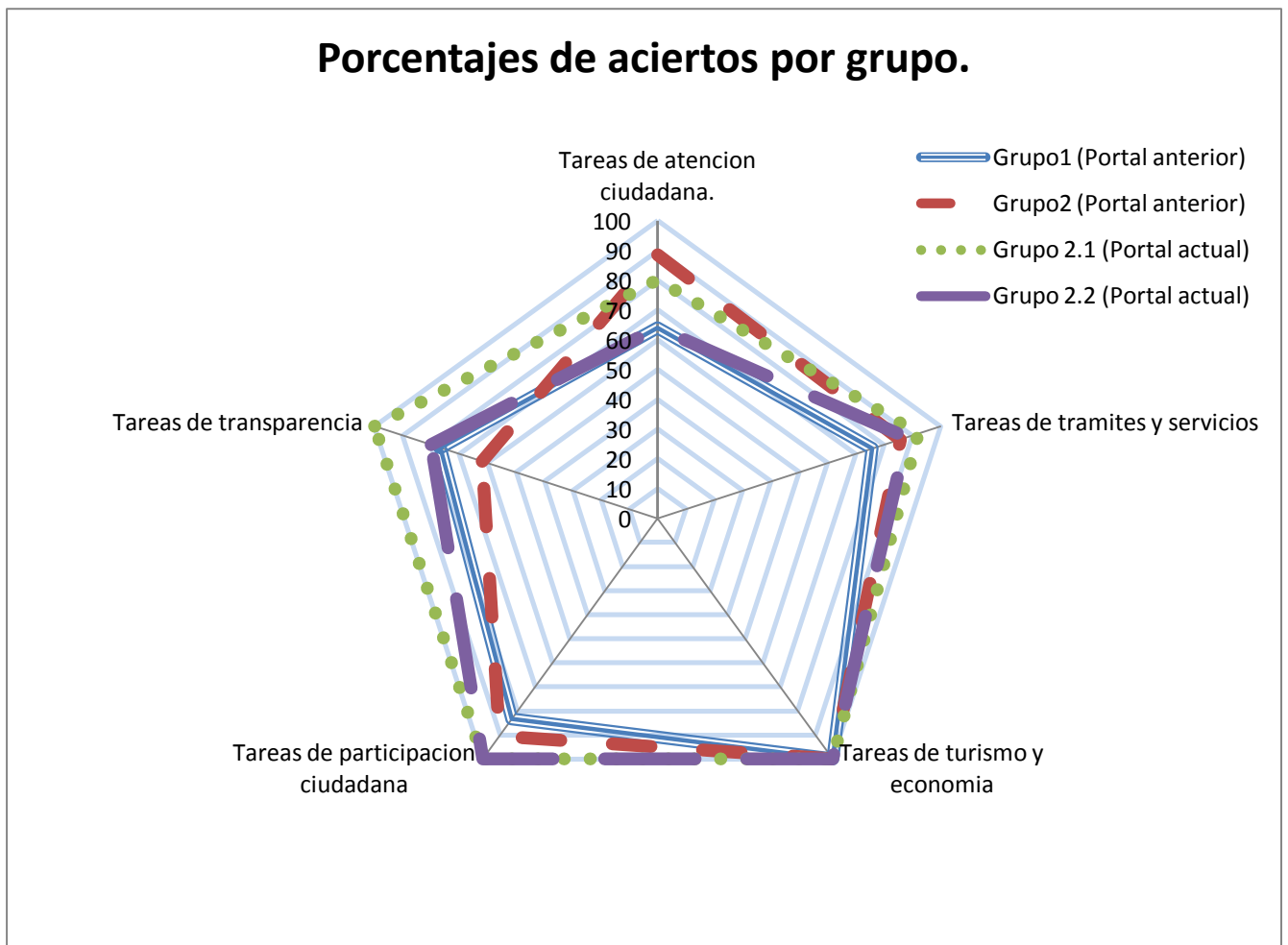


Ilustración 2. Actividad global promedio de la efectividad del Portal.

El porcentaje de aciertos se refiere a qué tantas tareas por sección fueron completadas por los ciudadanos. En la ilustración 12 se puede apreciar qué secciones fueron las más agraciadas en las evaluaciones; tanto para el primer y el segundo grupo del portal anterior, las tareas de mayor éxito fueron en la sección de “turismo y economía” con un 100%. En cuanto al primer grupo del portal actual las tareas con un 100% de éxito fueron las que se encuentran en las secciones de “turismo y economía”, “participación ciudadana” y “transparencia”, mientras que para el segundo grupo fueron únicamente las secciones de “turismo y economía” y “participación ciudadana”.

Como se pudo demostrar a través de las evaluaciones, los 4 grupos en los dos portales tuvieron el mismo éxito en las tareas de la sección de “turismo y economía”, esto es debido a la interfaz amigable con la que cuenta esta sección y a la facilidad de navegación que tiene para poder encontrar la información relevante a los aspectos turísticos del Estado de Puebla. Por otro lado las tareas con menos porcentaje de éxito en el grupo 1 para el portal anterior y los grupos 1 y 2 para el portal actual, fueron de la sección de “atención ciudadana” ya que contaron con 64%, 80% y 64% de éxitos respectivamente, esto se puede deber a la dificultad para navegar en el portal; en el grupo 2 del portal anterior, la sección de menor porcentaje de éxitos fue la de “transparencia” con un 62%, de igual manera se debe gracias a que el portal no fue nada amigable en la navegación con el usuario para poder proporcionar la información requerida.

De igual manera es visible en el gráfico la diferencia entre ambos portales en cuanto a las secciones que fueron completadas con mayor éxito, demostrando que el nuevo portal es más accesible con los usuarios permitiéndoles realizar las diferentes tareas evaluadas.

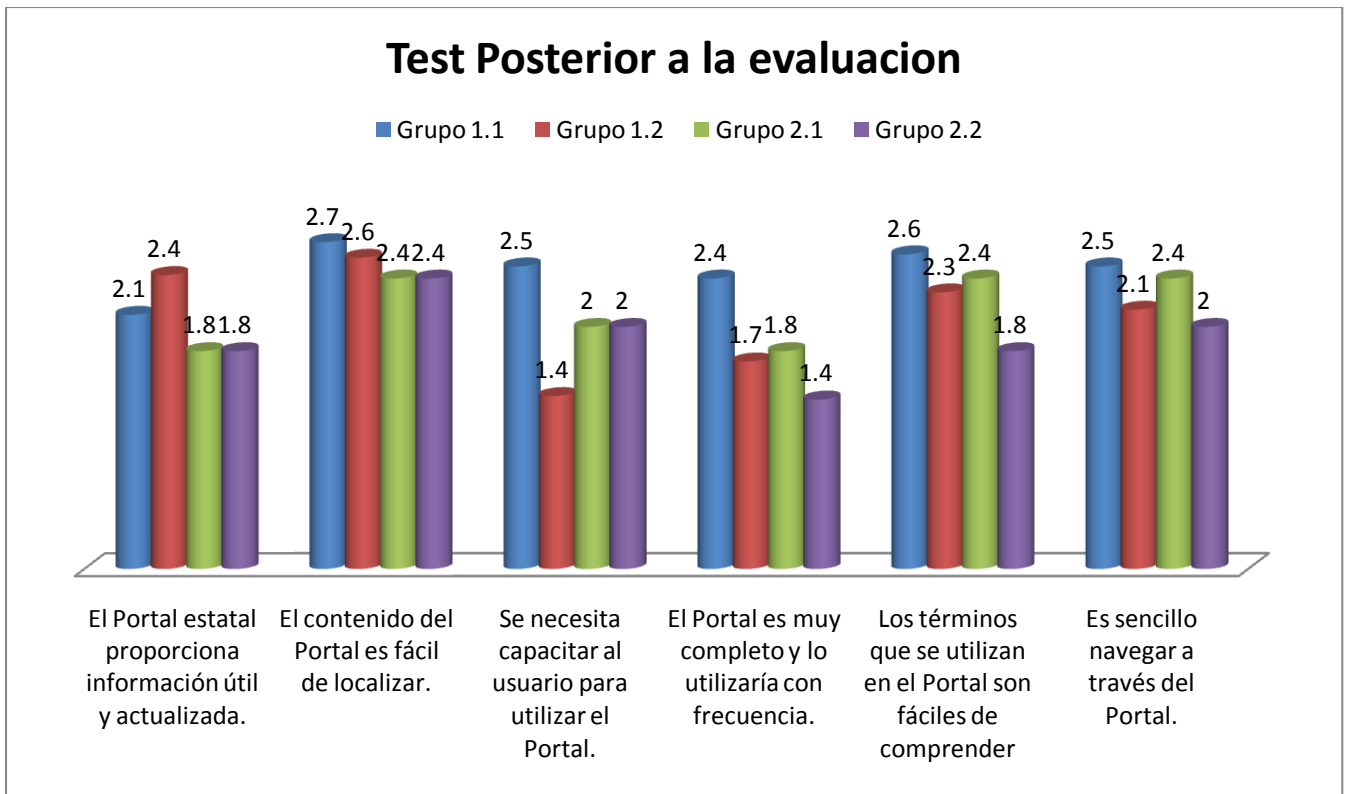


Ilustración 3. Media de satisfacción global percibida por los ciudadanos.

Posterior a la realización de las pruebas por secciones, los ciudadanos retroalimentaron al portal por medio de una evaluación, la cual contenía 6 preguntas específicas (ver anexo 4a) y se utilizó una escala Likert para calificarlas. En la ilustración 16 se muestran los promedios de la satisfacción percibida por los usuarios, en donde 4 es la calificación máxima positiva y 1 la mas negativa; por lo tanto el portal en las dos aplicaciones no fue del completo agrado de los participantes.

Resultando menor la diferencia promedio entre los grupos 1.1 y 1.2 del portal actual, se debió a que ambos grupos percibieron el portal de la misma manera y se percataron que el portal actual aunque modificó su diseño y formato, estaba montado sobre el portal anterior lo cual afectó en su decisión para evaluar al portal actual. En cuanto al portal en la primera aplicación, se puede notar mayor diferencia en la percepción de los ciudadanos, lo que se puede explicar en parte por la diferencia en la de forma de navegar, es decir, los

usuarios del grupo 1 utilizan buscadores, están más familiarizados con la terminología técnica y los sitios web son de uso más común para ellos, en cuanto al segundo grupo la utilización de buscadores para encontrar la información que les interesa, es menor y las horas de navegación que invierten al día son menores a las del primer grupo y sólo navegan en sitios especializados o en algunos casos los requeridos por sus empleos.

Principales problemas y recomendaciones sugeridos por los ciudadanos al portal Estatal en los dos periodos.

Problemas				Recomendaciones			
Periodo 1	Freq.	Periodo 2	Freq.	Periodo 1	Freq.	Periodo 2	Freq.
No hay como regresar a la página principal, desde algunas secciones.	15	Los iconos en la sección de turismo no son muy obvios y parecen propaganda.	7	Mas organización al presentar la información, y que recargue en la misma pagina	4	Uniformar el diseño del portal y la facilidad de uso	5
El buscador del sitio no se distingue	10	Cuando entras a una sección la información está muy cargada.	9	Hacer el directorio mas especifico, saber que se pueden buscar tanto a funcionarios como a dependencias.	6	Hacer más fácil el visualizar el trámite de la licencia.	6
Arroja muchas ventanas secundarias cuando le das click en algunas ligas.	7	Revisar todos los links, para detectar cuales están rotos y repararlos o de plano quitarlos.	5	La información de la licencia que este en la pág. Principal	10	Actualizar la información.	5
Muchas imágenes, por lo tanto tardan en cargar y se ve todo muy saturado.	5	La terminología en algunas partes no es muy conocida "web Master", "por sujeto obligado"	3	Ubicación de títulos dependiendo en la sección que te encuentres.	4	Mayor grosor a las letras y el color que sea más fuerte.	8
La información se repite en los menús de izquierda y derecha en todas las secciones.	5	El diseño del portal no es uniforme en todas las secciones.	5	En algunos iconos poner breve descripción para mejor acceso.	4	Poner un submenú despegable en las secciones para visualizar el contenido.	7
Hay mucha información y por ello debes ir detenidamente y la información no está actualizada	10	El menú de lado izquierdo se repite en cada sección y hace que te pierdas.	5	Actualizar la información.	5	Que exista ayuda como el "funcionario virtual" y que sea más obvio en la página principal	6
La terminología en algunas partes no es muy conocida "web Master", "por sujeto obligado"	9	Esta montado sobre el portal pasado y no existe una consistencia total en el diseño visual y de herramientas.	3	Poner un submenú despegable en las secciones para visualizar el contenido.			
No funciona con otros navegadores	4						

- Problemas repetidos detectados en las dos aplicaciones.
- Recomendaciones repetidas en las dos aplicaciones.

Tabla 25. Principales problemas y recomendaciones sugeridos por los ciudadanos

La tabla 25 comparativa, proporciona de manera simplificada y concreta las observaciones que hicieron los ciudadanos en los dos portales evaluados, así como las sugerencias para mejorarlos de acuerdo a su perspectiva de navegación.

En las dos primeras columnas se presentan los principales problemas encontrados, y en las dos últimas se muestran las sugerencias de los usuarios a estos problemas.

Recomendaciones para el Portal del Gobierno del estado de Puebla.

La página de inicio.

La página de inicio es el estandarte del sitio, por lo que debe ser diseñada de forma distinta al resto de las páginas. Obviamente, las páginas de inicio y las páginas interiores deben compartir el mismo estilo, pero existen diferencias. Un ejemplo de esto es que las páginas de inicio no deben tener botón de inicio, ya que es muy molesto hacer clic en un botón que enlace con la misma página. El primer objetivo que debe tener una página de inicio es el de responder a las preguntas “¿Dónde estoy?” y “¿Qué hace este sitio?”, las cuales requieren una versión directa y grande del nombre de la compañía o del sitio.

En resumen, una página de inicio debe ofrecer tres características: un directorio de las principales áreas de contenido del sitio (navegación), un resumen de las noticias o promociones más importantes y una opción de búsqueda (Nielsen, 2002).



Eliminar el link de inicio en la página principal.

Ilustración 4. Recomendación1

Una navegación de migas.

Posee la ventaja de ser muy sencilla y de ocupar muy poco espacio en la página, dejando la mayor parte de los píxeles para el contenido. Las migas solo sirven para las arquitecturas jerárquicas de información, ya que requieren niveles anidados de subsitios progresivamente más pequeños, la lista de todos los niveles superiores muestra el contexto de la pagina en curso y ayuda a los usuarios a comprenderlo, además de ayudar a los usuarios a salir rápidamente de la pagina en caso de que no fuera la adecuada (Nielsen, 2002).



Ilustración 5. Recomendación 2

Requisitos para trámite de la licencia.

De igual manera que los servicios más solicitados se encuentran localizados en la página principal, poner este servicio de una manera más obvia para los ciudadanos, ya que es una consulta muy común.



Ilustración 6. Recomendación 3

Mayor grosor a las letras y el color más fuerte.

El portal actual cuenta con un formato que va acorde con los colores representativos del partido que no rige, sin embargo a los participantes se les dificultó más el entendimiento ya que el tamaño de las letras es muy pequeño y el color no contrasta mucho con el fondo de la página.



Ilustración 7. Recomendación 4

Implementar el funcionario virtual.

Una herramienta con la cual contaba en el portal anterior y la cual a criterio de los ciudadanos que evaluaron el sitio, es un punto a favor, es el “funcionario virtual”, el cual consiste en una búsqueda personalizada con la imagen de una “avatar” aparentando ser una persona la que te está atendiendo y que proporciona la información contenida en el sitio que el ciudadano requiere.



Ilustración 8. Recomendación 5

Submenú despegable para mostrar la información.

Esta opción sugerida por los participantes de las pruebas, desplegaría dentro de las secciones en la página principal, el contenido de cada una de estas, reduciendo el tiempo y facilitando al ciudadano la búsqueda de la información requerida.

Menú despegable.



Ilustración 9. Recomendación 6