

OGPEuskadi

konpromiso

propuestas normativas

HERRITARRENAK

#4

Test de evaluación con personas usuarias. Fase 1 (web)

Resumen ejecutivo, hallazgos y propuestas

Fecha ejecución de las pruebas

Julio 2023

RESUMEN EJECUTIVO

Esta prueba revesará la web **arauekimenak.euskadi.eus** con la participación de personas usuarias reales.

Esta primera fase del proyecto se corresponde con la “web informativa” que contiene información general y pública sobre el tema a tratar.

El público al que se dirige este sitio es la ciudadanía al completo, ya que su principal objetivo es difundir la existencia y el funcionamiento de este mecanismo de participación democrática de forma pública.

OBJETIVO:

Detectar problemas y elementos bloqueantes que impidan o dificulten la navegación y/o enturbien la experiencia de uso de la web.

Una vez identificados, se propondrán ajustes orientados a resolver, en la mayor medida posible, estos problemas de cara a optimizar la experiencia para el mayor número de personas posible dentro del público objetivo al que se dirige la plataforma

PLANTEAMIENTO:

Para identificar y valorar los posibles problemas de usabilidad de la propuesta diseñada se han definido una serie de tareas que las personas participantes deberán realizar bajo la observación de la moderadora sobre un prototipo funcional de la web. Estas tareas afectan a las principales funcionalidades requeridas. La descripción básica de las tareas a realizar es la siguiente:

- Una exploración libre (no dirigida) para averiguar si existe o no una información solicitada.
- Preguntas de control sobre la comprensión de contenido
- Localizar una información específica.

El test se realizará con 6 participantes.

SELECCIÓN DE LA MUESTRA DE PARTICIPANTES:

Para la realización de la prueba se ha realizado una preselección de personas con perfiles variados con la intención de conseguir una muestra representativa de la sociedad vasca en general, que es el público destinatario de la plataforma y, más en concreto, de esta primera fase “Web Pública” que es la que se valida con esta prueba.

Finalmente se seleccionaron 6 participantes que en su conjunto reúnen un rango muy diverso tanto desde la dimensión demográfica, como la sociocultural y la inclusiva. En esta última se ha querido hacer especial esfuerzo por representar la diversidad de realidades que generalmente quedan infrarepresentadas en estos procesos colectivos de diseño digital por ser socialmente minoritarios. No obstante, consideramos que la mejora de la experiencia general en los contextos de uso de estas personas beneficia a toda la sociedad, ya que nos impulsa a diseñar para las situaciones más complejas y menos favorables, y eso conduce, sin duda, a productos y servicios más usables y accesibles para todas las personas.

Con este punto de partida, a continuación, se resume la relación de perfiles a los que da respuesta la muestra de participantes en cuanto a las diferentes dimensiones:

DIMENSIÓN DEMOGRÁFICA:

- Rango de edad: 17 - 65 años
- Género (autodefinido*): femenino, masculino
- Formación: secundarios, superiores, formación profesional
- Lugar de procedencia: autonómica, estatal, internacional
- Lugar de Residencia: Bizkaia, Gipuzkoa, Araba
- Actividad profesional: estudiantes, personas en búsqueda de empleo, profesionales en activo, jubilados.

*NOTA 1: Cada participante se ha indicado libremente el género con el que se identifica.

DIMENSIÓN SOCIOCULTURAL:

Perfiles representados:

- Nivel de conocimiento sobre procedimientos legales /administrativos*
- Activismo sociopolítico
- Nivel de habilidades tecnológicas*
- Idiomas: euskera nativo (bilingües), castellano nativo (bilingües), castellano aprendido (otras lenguas nativas)

*NOTA 2: Se ha pedido a las personas participantes que autoevalúen el grado de habilidad tecnológica y de conocimiento de entorno administrativo que poseen.

DIMENSIÓN INCLUSIVA:

Se atienden criterios de inclusión: cultural (habilidad lingüística), tecnológica (habilidad en el manejo de tecnología), por grupos de edad especialmente vulnerables (jóvenes y mayores), y discapacidad (contexto de uso con tecnologías de apoyo).

Perfiles representados:

- Personas jóvenes (<20)
- Personas mayores (>55)
- Otros orígenes culturales
- Personas con discapacidad

CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD COMUNES:

Personas a partir de 16, con residencia legal en Euskadi.

PARTICIPANTES:

	Part. 1	Part. 2	Part. 3	Part. 4	Part. 5	Part. 6
Edad	25	47	17	63	55	45
Género	Mujer	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Hombre
Profesión	Búsqueda de empleo	Auxiliar geriatría	Estudiante	Maestra jubilada	Editor textos sanitarios (excandidato político y actualmente militante en activo)	Técnico de la ONCE
Formación	Superior	Secundaria + f. laboral	Secundaria (cursando)	Superior	Superior	Superior
Habil. tecnológicas	5	7	10	5	6	8
Conocimiento entorno administrativo	4	6	6	6	8	3
Lugar de procedencia	Gipuzkoa	Senegal	Bizkaia	Bizkaia	Catalunya	Gipuzkoa
Lugar de residencia	Araba	Bizkaia	Bizkaia	Bizkaia	Bizkaia	Bizkaia
Dimensión inclusiva:	n.p	Cultural	Persona joven	Persona mayor	Persona mayor	Persona con discap.
Idioma de la prueba	EU	ES	ES	ES	ES	ES
Tecnología asistiva:	n.p	n.p	n.p	n.p	Ampliación navegador	Lector de pantalla (Jaws)

PROCEDIMIENTO:

- A las personas bilingües se les ofrece la posibilidad de realizar la prueba en euskera o castellano. Realizan la prueba en el idioma de elección.
- Un participante realiza la prueba con una ampliación de la visualización del navegador al 200% (condiciones de accesibilidad).
- Un participante realiza la prueba utilizando la tecnología asistiva que usa habitualmente: lector de pantalla (Jaws).

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

Errores críticos: son aquellos que impiden que la tarea se pueda completar.

Errores no críticos: aquellos que no impiden que la tarea finalice, pero generan problemas que dificultan el éxito influyendo negativamente en la experiencia.

Grado de satisfacción subjetiva.

TAREAS:

El test de evaluación consta de dos partes: en primer lugar se valida la comprensión del **contenido** y en la segunda parte **la navegación**, es decir, la facilidad/dificultad para localizar contenidos específicos.

1º parte: validación del contenido

Tarea: Navegar por la página hasta familiarizarse con ella y responder preguntas principales.

Objetivo:

1. Medir tiempo necesario para sentirse familiarizados con la web.
2. Detectar problemas de comprensión de contenidos
3. Identificar elementos que puedan causar estos problemas.

Instrucciones:

Se entrega al/la participante una hoja dónde se explica la tarea a realizar y se les pide que piensen en VOZ ALTA durante todo el desarrollo de la prueba.

1. Dedicar el tiempo que creas necesario a navegar en la web y familiarizarte con el contenido que se explica en ella.
2. Cuando termines avisar a la moderadora.
3. Explicarle a la moderadora **CON TUS PALABRAS**:
 - a) Que es una Iniciativa Popular
 - b) Para qué crees que sirve una Iniciativa Popular
 - c) Si crees que tú puedes presentar una Iniciativa Popular

2º parte: validación UI-Navegación

Tarea: Buscar información específica.

Objetivo: Detectar causas que dificulten o impidan completar las tareas encomendadas.

Instrucciones:

Busca en la web la respuesta a estas preguntas.

1. ¿Qué personas pueden presentar una Iniciativa Popular en las Juntas Generales de Bizkaia?*
2. ¿Qué hay que hacer justo después de crear la Comisión Promotora?
3. ¿Qué temas no pueden ser tratados en una Iniciativa popular?

*NOTA 3: Esta pregunta se varió en el caso de algunos de los participantes para comprobar si la recurrencia de los problemas relacionados se podía deber a una mala formulación de la misma que diera lugar a confusiones. Se sustituyó por ¿Cuántas firmas son necesarias para presentar una iniciativa en JJGG de Bizkaia?

Satisfacción subjetiva

Valora del 1 al 10 (donde 1 es muy difícil y 10 muy fácil):

1. Lo fácil o difícil que te ha resultado **entender** lo que se explica.
2. Lo fácil o difícil que te ha resultado **encontrar** las respuestas a las preguntas.

HALLAZGOS

TIEMPO DE EXPLORACIÓN LIBRE

Part. 1	Part. 2	Part. 3	Part. 4	Part. 5	Part. 6	MEDIA
7'	10'	15'	20'	20'	15'	14'30"

Este es el tiempo que cada participante ha utilizado para familiarizarse con los contenidos y sentirse lo suficientemente cómodo como para afrontar el resto de la prueba.

PROBLEMAS DETECTADOS

Errores críticos:

Ec.1: La sección “Guía paso a paso” no cumple su función.

Preguntados por “¿Cuál es el paso inmediatamente anterior a...?” Ningún participante utilizó la “Guía paso a paso” como referencia, que era el comportamiento deseado como respuesta a esta tarea. Pero una vez que se les orienta hacia ese punto si le ven utilidad.

Ec.2: La etiqueta “¿Cómo presentar una iniciativa popular ante las diferentes instituciones?” no funciona como se espera.

No es lo suficientemente significativa como para intuir el contenido de la sección y su ubicación tampoco se ha valorado bien: *“queda muy enterrada” (p. 1)*

Errores no críticos:

Enc.1: El vocabulario administrativo genera dudas y en ocasiones, aunque se reconoce la palabra no se comprende correctamente en el contexto (ej.: “adhesiones”)

Usabilidad general:

Enc.2: “Guía paso a paso”: Una vez que acceden se quedan en la imagen. Han pensado que esa era la guía paso a paso. No se han dado cuenta del texto de parte inferior.

Enc.3: “Guía paso a paso”: De quienes han bajado al contenido posterior a la imagen, ninguno ha accedido a la segunda pestaña. Ha pasado desapercibida para el 100% de participantes.

Enc.4: “Guía paso a paso”: A quienes se les ha indicado la existencia de una segunda pestaña en esa sección, una vez revisado el contenido:

- No consideran que el texto refleje lo que ocurre en la institución. Se percibe como información incompleta: *“¿se debatirá? ¿Qué ocurre en la institución? ¿Qué debo esperar si llega hasta allí? ¿Cuáles son los pasos que da la institución?”* (partic. N° 5)

Enc.5: “Anteproyectos de ley” como etiqueta principal (de nivel 1) resulta chocante. No se comprende bien qué relación tiene con el resto del contenido.

Enc.6: En varias ocasiones los enlaces de debajo de los textos se han ignorado o han pasado desapercibidos.

Enc.7: Varios participantes han expresado que no relacionan la etiqueta “Crear una cuenta de promotor/a” con el comienzo del proceso de preparación de la propuesta (la parte operativa). Aunque aún no esté en marcha se propone un ajuste en este sentido.

Accesibilidad:

Ea.1: En la versión EU, el lector de pantalla detecta el conmutador de idioma de la página (aunque EU lo interpreta como “Estados Unidos” en vez de “Euskera”), sin embargo, en castellano no lo detecta y, por lo tanto, lo ignora, luego no se identifica la opción de cambio de idioma que pierde completamente su funcionalidad.

Ea.2: La imagen no tiene texto alternativo.

Ea.3: Navegación con lector de pantalla: En algunos momentos se han dado problemas con las pestañas de algunas secciones y los ítems de menú que no tienen páginas interiores porque el lector de pantalla los identificaba como enlaces, pero luego no funcionan al pinchar. Sin embargo, pulsando la barra espaciadora (comando adicional) sale doble marco de foco y en ese momento sí que funciona correctamente, aunque resulta muy confuso.

Ea.4: Navegación con lector de pantalla: el comando de teclado habitual que despliega el menú principal para ver la navegación de nivel 2 abre a la vez el menú contextual botón derecho y el menú de la web, por lo que quedan superpuestos. Esto, al igual que el caso anterior requiere de maniobras extra con los diferentes comandos del lector de pantalla para desactivar el menú contextual y dejar solo el menú web y que el lector de pantalla pueda enfocarse en sus opciones.

SATISFACCIÓN SUBJETIVA

	Part. 1	Part. 2	Part. 3	Part. 4	Part. 5	Part. 6	MEDIA
Pregunta 1	7	5	8	8	7	9	7,3
Pregunta 2	8	5	9	7	4	7	6,7

PROPUESTAS DE MODIFICACIONES

Errores críticos:

Guía paso a paso:

- Cambiar el ítem de menú a otra ubicación. Se proponen 2 basadas en las sugerencias de las personas participantes:
 - o Información general, justo antes de Normativa Reguladora
 - o Como ítem de menú de nivel 1.
- Eliminar la imagen del gráfico
- Eliminar las pestañas y poner el paso nº1 de la pestaña 2 ese punto como paso nº 8. Todos seguidos.
- Explicar de manera más detallada en que consiste el paso nº 8
- Destacar un poco más los números de los pasos
- Poner a los enlaces algún indicador -como un icono- que indique que de una forma más visual que se trata de un link. (En toda la web)

Etiqueta “¿Cómo presentar una iniciativa popular ante las diferentes instituciones?”

- Cambio de etiqueta por otro más significativa que refleje mejor el contenido. Se proponen varias opciones:
 - o “Información detallada para presentar en cada institución”
- Cambiar este ítem de ubicación por una más accesible
- Añadir llamadas a esta información en otros puntos de la web:
 - o Ej.: una llamada permanente en la columna derecha o dar al enlace formato de botón que lo resalte más.

Errores no críticos:

Usabilidad general:

- Crear un glosario, preferiblemente en el formato recomendado por los criterios de “Lectura Fácil”, que implica que la definición acompañe al texto que trata de explicar. Es decir, esté en la misma página que la palabra que se explica.

- Sustituir el ítem de menú “Anteproyectos de ley” por una etiqueta más significativa. Se propone: “Otras formas de participación”.
- Sustituir el ítem de menú de nivel 1 “Crear cuenta de promotor/a” por “Comenzar el proceso de presentación” y que de este cuelgue “Crear cuenta de promotor/a” como ítem de nivel 2.

Accesibilidad:

- Texto ALT para la imagen: “Gráfico que representa los pasos para presentar una iniciativa popular”.
- Resolver conmutador de idioma: el lector de pantalla, en castellano, lo obvia. En euskera si lo detecta.

Sugerencia:

- Hay dos elementos especialmente bien valorados por parte de los usuarios con dificultades visuales: las tablas (acordeón) y el menú lateral porque ambos facilitan mucho la navegación en sus contextos de uso. Se recomienda usar estos sistemas en otros puntos para resolver problemas de accesibilidad. En base a esto se propone:
 - Sustituir las pestañas por módulos de acordeón o, si no es muy largo el texto contenido en las pestañas, directamente eliminar pestañas y poner títulos Hx
 - En la navegación con la imagen ampliada por el navegador al (200%) el menú lateral de la sección “Que es una iniciativa popular” pasa a listar las opciones de menú en la parte superior en una columna que ocupa todo el ancho de pantalla. Esa reubicación de elementos facilita mucho la navegación, sobre todo cuando es exploratoria. En el caso de la sección “Presentar una iniciativa popular”, que tiene bastantes mas opciones, cuando la navegación es exploratoria te obliga a volver una y otra vez al menú principal, desplegar, buscar y seleccionar. Si hay que hacer esta tarea de manera recurrente, resulta incómoda y compleja y da pie a cometer errores. Lo mismo ocurre con el lector de pantalla. En este sentido se propone incorporar un menú lateral que facilite la navegación por la sección sin tener que entrar y salir en el menú principal.s

- Para **Ea.3 y Ea. 4** sería interesante realizar pruebas específicas con otros navegadores y software lectura de pantalla para corroborar si se trata de un problema de la web o de configuración del software de apoyo.

CONCLUSIÓN

La respuesta por parte de todas las personas participantes ha sido muy positiva. El grado de comprensión manifestado es alto en todos los casos, aunque en algún momento puntual han manifestado dudas respecto a algunos términos específicos.

En general se valora positivamente la claridad de los textos, su longitud porque “*son cortos*” y la concreción de los títulos, en general, que anticipan bien el contenido que presentan.

En cuanto al sistema de navegación los resultados son positivos, en general, aunque se han detectado los principales problemas. Se valora positivamente, también en esta categoría, que los títulos son claros y comprensibles. “*Vas a lo que buscas en vez de tener que buscar dentro de textos muy largos*” (Part. 3). También que la navegación no tenga muchos niveles de profundidad y que los contenidos estén ordenados de manera secuencial siguiendo el orden del proceso.

Se han encontrado, en general, pocos problemas críticos pero los identificados resultan muy significativos por su reincidencia. Prácticamente ningún tester ha podido resolverlos. La ventaja es que se concentran en dos puntos concretos, y eso permite que con pocas intervenciones se resuelvan muchos de las incidencias de usabilidad. Por esta razón se recomienda acometer cambios que mejoren estos puntos.