

INFORME DE USABILIDAD SITIOS WEB REALIZADO PARA EL INDICE DE INTEGRIDAD DE LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DE PANAMA 2009.

Cuando se habla de usabilidad, se habla de la rapidez, comodidad, seguridad y facilidad con que las personas pueden navegar por un sitio web¹, a través del uso de sus herramientas de búsqueda, su entorno gráfico, y el objetivo particular que cada uno de los usuarios logre obtener sobre su tarea propuesta en la búsqueda de información.

No solo las herramientas tecnológicas o el aspecto gráfico con que cuenta un sitio web es lo que se tiene en cuenta a la hora de medir la usabilidad. Para el análisis de los sitios web de las Instituciones Públicas de Panamá 2009, también se ha tenido en cuenta el contenido del módulo de transparencia, según la Ley No.6 de 22 de Enero de 2002. Entre más claros y entendibles estén los contenidos de un sitio web al usuario, mejor es la navegación por el mismo y más acertada será la experiencia de quien navega en él en cada institución.

La finalidad de un sitio web, es lograr que el usuario encuentre lo que busca en el menor tiempo posible. Es por esto que la responsabilidad de los diseñadores es importante en este proceso. Sin perder de vista que al final quien determina si un sitio web es usable es el usuario y no el diseñador. Por lo que siempre es recomendable hacer pruebas de uso con grupos pequeños de personas consideradas el grupo objetivo de la institución.

Dicen los análisis realizados por expertos en usabilidad que un sitio web debe principalmente ser²:

✓ **Rápido**

- Un sitio web solo capta la atención de un usuario durante los primeros 8 segundos que el usuario esta delante de la página web, pasado este tiempo, si el usuario no encuentra la información que esta buscando, cancelará y se ira.
- Las páginas deben cargarse con una media de 4 segundos. Lo más que los usuarios esperarán a ver el contenido de su página web es de una media de 10 segundos.
- La mayoría de los usuarios disponen de modem para su acceso a internet, por lo que las páginas web deben ser lo menos pesadas posible, con el fin de que los usuarios no esperen mas tiempo de lo deseado. Si no, éstos cancelaran la visita.

✓ **Simple**

- Limite la navegación de su web a 6 y 8 páginas como mucho. Los estudios demuestran que es el número máximo que el usuario puede mantener en la memoria a corto plazo.
- Mantenga una navegación constante. No fuerce a los visitantes a aprender diversos caminos o esquemas para la navegación en diversas partes de su web.
- No abuse de la utilización de la animación, esto puede abrumar y cansar a la vista.

✓ **"Investigable"**

- Los motores de búsqueda buscan el texto real. No prestan ninguna atención a los gráficos (incluso gráficos que parecen texto) y al código de programación (como el Javascript, usado para los menús y otros efectos especiales). Evite estas situaciones si desea que su web se despliegue bien a todos los usuarios. La mayoría de los sitios web necesitan ser compatibles con todos los navegadores y ordenadores.
- Utilice HTML simple y llano siempre que sea posible, es el más compatible con todos los navegadores.

¹ "Usabilidad. Diseño de sitios Web"

Jakob Nielsen. Prentice Hall, 2000. Jakob Nielsen es considerado uno de los padres de la usabilidad aplicada a las páginas Web.

² Cercas, Emilio. http://www.entraenlared.com/usabilidad_en_buscadores/reglas_de_usabilidad.asp

✓ **Manténgalo actualizado**

- La manera más rápida para que un web pierda credibilidad es contener la información desactualizada. Incluso cosas pequeñas como una fecha elaboración de un documento, pueden dañar la credibilidad del web además de su contenido.

A continuación se listan los principios de usabilidad tenidos en cuenta para el análisis del estado de los sitios web en cada una de las instituciones públicas:

1. Deben existir menús de fácil ubicación y desplegar todo su contenido en el módulo de transparencia; **NAVEGABILIDAD**
2. Los archivos que se abren como producto de la búsqueda deben abrir en ventanas diferentes a las de navegación para no salirse del sitio al cerrar los documentos; **CONVENIENCIA**
3. La información que se publique debe estar organizada, ser clara, segura, legible, de fácil consulta y comprensible; **FUNCIONALIDAD**
4. Los usuarios quedan satisfechos si todos los enlaces abren adecuadamente y tienen la información que anuncian. (No enlaces rotos, No errores, No archivos no encontrados, etc.) **FUNCIONALIDAD**
5. Los contactos deben ser formularios, no solo menciones de correos electrónicos, o enlaces a correo que obligan a abrir herramientas como Outlook porque no todos los usuarios las tienen configuradas como sus correos predeterminados. **CONVENIENCIA**
6. El tiempo que lleva abrir los documentos debe ser optimizado según el tamaño del archivo. **CONVENIENCIA**
7. La información que contiene el sitio debe estar actualizada. **ACTUALIDAD**
8. Las herramientas de búsqueda **si las hay**, deben estar en lugar visible; esto es solo una recomendación par quienes utilizan buscadores internos. **VALOR AGREGADO**

Navegabilidad: que el sitio sea amigable al usuario y la información se encuentre fácilmente.

Conveniencia: que la interacción final con el usuario en el sitio web se haga en el tiempo y la forma adecuada.

Funcionalidad: que todo en el sitio web trabaje de forma correcta. Por ejemplo: que no haya enlaces sin activación, enlaces rotos, mensajes de información no encontrada, o mensajes de error.

Actualidad: que la información publicada este actualizada y publique sus fechas de actualización.

Esta medición es un valor agregado que el proyecto UNDEF y la Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana, Capítulo Panameño de Transparencia Internacional, ha querido ofrecer a las instituciones que participaron este año en el Índice de Integridad de las Instituciones Públicas de Panamá 2009.

Basados en los anteriores principios para el diseño de sitios web a nivel universal, se le otorgó a cada institución un puntaje en cada variable (navegabilidad, conveniencia, funcionalidad, y actualidad) de acuerdo al análisis realizado durante el tiempo que duró el estudio así:

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No lo tiene
5	4	3	2	1	0

Calificación	Rango
Excelente	20-25
Muy Bueno	15-19
Bueno	10-14
Regular	5-9
Malo	0-4

	Institucion	Navegabilidad	Conveniencia	Funcionalidad	Actualidad	Promedio	Posición
1	Autoridad de Turismo de Panamá	5	4	4	4	17	1
2	Ministerio de Comercio e Industrias	5	4	4	4	17	1
3	Tribunal Electoral	5	3	4	4	16	2
4	Órgano Judicial	5	4	3	4	16	2
5	Ministerio Público	4	4	3	4	15	3
6	Autoridad del Canal de Panamá	4	3	4	4	15	3
7	ANAM (Autoridad Nacional del Ambiente)	5	2	3	4	14	4
8	Ministerio de Relaciones Exteriores	4	3	3	4	14	4
9	Ministerio de Vivienda	4	2	4	4	14	4
10	Asamblea Nacional	3	2	4	4	13	5
11	Ministerio de Economía y Finanzas	4	2	3	4	13	5
12	Ministerio de la Presidencia	5	2	2	4	13	5
13	Ministerio de Educación	4	3	2	4	13	5
14	Ministerio de Obras Públicas	4	2	3	4	13	5
15	Universidad Tecnológica de Panamá	4	2	3	4	13	5
16	Defensoría del Pueblo	3	3	3	3	12	6
17	Ministerio de Trabajo y Desarrollo Social	4	2	2	4	12	6
18	Autoridad de Aeronáutica Civil	4	2	2	4	12	6
19	Autoridad Marítima de Panamá	4	3	2	3	12	6
20	Ministerio de Salud	4	3	2	2	11	7
21	IDAAN (Instituto de Acueducto y Alcantarillado Nacional)	2	2	2	4	10	8
22	Contraloría General de la República	3	3	2	2	10	8
23	IFARHU (Instituto para la Formación y el Aprovechamiento del Recurso Humano)	4	2	2	2	10	8
24	Ministerio de Desarrollo Agropecuario	3	2	2	3	10	8
25	Municipio de Panamá	3	3	1	3	10	8
26	Ministerio de Desarrollo Social	4	2	2	2	10	8
27	Lotería Nacional de Beneficencia	4	2	2	2	10	8
28	Universidad de Panamá	3	3	1	2	9	9
29	Caja del Seguro Social	1	2	1	4	8	10
30	Ministerio de Gobierno y Justicia	1	2	2	3	8	10
31	Registro Público	3	2	1	1	7	11

El resultado del análisis de uso de los sitios web de las instituciones permite ver que aún las instituciones públicas no tienen bien afianzados todos los principios de usabilidad. Y aunque ninguna cae en el rango de páginas web malas, falta mucho para que alguna de ellas llegue a ser excelente.

Con la información aquí publicada se les invita a tener en cuenta cada uno de los aspectos que se evalúan cuando se mide la usabilidad de un sitio web y así, puedan cumplir con la transparencia, institucionalidad y participación ciudadana en cada una de sus instituciones.