

# Evaluación de la usabilidad del portal web de personas mayores



BUNBURY & ASOCIADOS

FECHA  
Diciembre 2017


**Personas Mayores**





[Centros](#)
[Servicios](#)
[Ciudad](#)
[Actividades](#)
[Programas](#)



## Destacados

## Servicios

- Guía básica del Asociacionismo
- Nuevos Mayores
- Memoria 2016

[Acceso al catálogo](#)

 [Blog del Mayor](#)

 [Ayúdanos a Mejorar](#)

## Actualidad



Visita de las ciudades socias del proyecto europeo Mobile Age para conocer las rutas amigables y la Plataforma de Gobierno Abierto de Zaragoza



El Ayuntamiento de Zaragoza pone en marcha el primer espacio "Nos Gusta Hablar" en el Centro de Mayores Santa Isabel



Zaragoza, Ciudad Educadora: una nueva Guía para potenciar las acciones formativas para personas adultas



La VI Asamblea Ciudadana renueva a los representantes de las asociaciones y entidades en el Consejo de la Ciudad

## Centros



**CCM Alfocsa**  
☛ C/ Castellar, 23



**CCM La Almozara**  
☛ Avda. Puerta Sancho, 30



**CCM Casco Histórico**  
☛ C/ Predicadores, 96



**CCM La Cartuja Baja**  
☛ C/ Autonomía de Aragón, 21



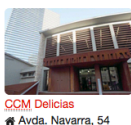
**CCM Casablanca**  
☛ C/ Viñedo Viejo, 1 (Centro Cívico)



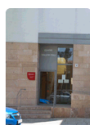
**CCM Casetas**  
☛ Pza. del Castillo, 7



**CCM Ciudad Jardín**  
☛ C/ Santa Rita de Casia, 3-5



**CCM Delicias**  
☛ Avda. Navarra, 54



**CCM Garrapinillos**  
☛ C/ José Martín Ortega, 4



**CCM La Jota**  
☛ C/ María Virto, 20



**CCM Juslibol**  
☛ Plaza Mayor, 8



**CCM Pedro Lain Entralgo**  
☛ Pº de La Mina, 14



# 1. Introducción

---

Las nuevas tecnologías constituyen un instrumento para facilitar la integración de las personas mayores en la sociedad y, además, hacerles la vida más fácil.

Sin embargo, las personas mayores encuentran numerosas dificultades a la hora de utilizarlas. En la sociedad actual, donde la Red se está convirtiendo en un elemento clave en el acceso a la información (legislación, horarios, plazos, concursos, notificaciones, subvenciones,...) y en una fuente casi ilimitada de recursos y servicios de todo tipo (posibilidad de realizar determinados trámites de forma on-line, evitando el desplazamiento del interesado a una oficina pública), es necesario que esos servicios sean también aprovechados por las personas mayores.

Por otra parte, la consecución de los objetivos perseguidos a través de la puesta a disposición del público de cualquier aplicación web está condicionada por la satisfacción del usuario final.

Los factores o atributos de calidad de una aplicación o sitio web que influirán en dicha satisfacción podemos clasificarlos en aquellos relacionados con: la calidad y utilidad de los contenidos; la calidad del servicio y asistencia del proveedor; y la calidad del diseño de la aplicación.

La importancia del diseño de la aplicación se basa en que éste será el que modele la interacción entre usuario y aplicación, y por tanto posibilitará o no la consecución de los objetivos perseguidos por el usuario (encontrar información, comprar, comunicarse, aprender...).

**A la edad de 65 años la mitad de la población tendrá algún tipo de discapacidad**, independientemente de su severidad. Para la cuarta parte de esas personas mayores la discapacidad será severa ([Hanson](#), 2001).

A la hora de diseñar sitios web para personas mayores es preciso tener en cuenta que muchos tendrán alguna de estas discapacidades. Ello afecta a cómo deberían diseñarse algunos aspectos del sitio web para tratar de compensar esa dificultad en el acceso a la información.

Cada problema específico afecta a determinados aspectos de la interacción ([Shartin](#) , 2005):

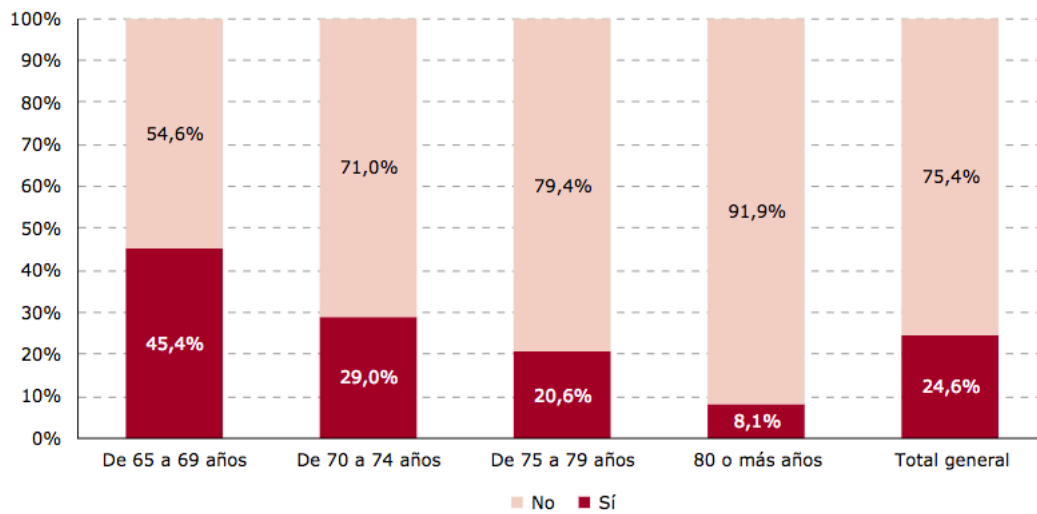
- **Problemas de visión.** Las personas con estos problemas tendrán más dificultades que el resto al encontrarse con tipos de letra pequeños, poco contraste entre el texto y el fondo de la página, imágenes como fondo en la página, etc.

- **Problemas de psicomotricidad.** Les afectará a la hora de manejar el ratón o el teclado. Los diseños que requieran una habilidad especial en el manejo de estos dispositivos les serán difícilmente manejables: menús desplegados, áreas de hipervínculos pequeñas, acciones de teclado combinando varias teclas simultáneamente, etc.
- **Problemas de audición.** Si se ofrece al usuario algún tipo de información de forma únicamente auditiva se limitará el acceso a ella a las personas con dificultades auditivas.
- **Problemas cognitivos.** Algunas personas mayores pueden tener dificultades para entender algunos modelos cognitivos usuales en Internet. Pueden tener impedimentos para desenvolverse con soltura en el entorno informático en general, o tener problemas de memoria y atención. Pueden sufrir pérdidas de atención, pues tienen cierta tendencia a distraerse fácilmente.

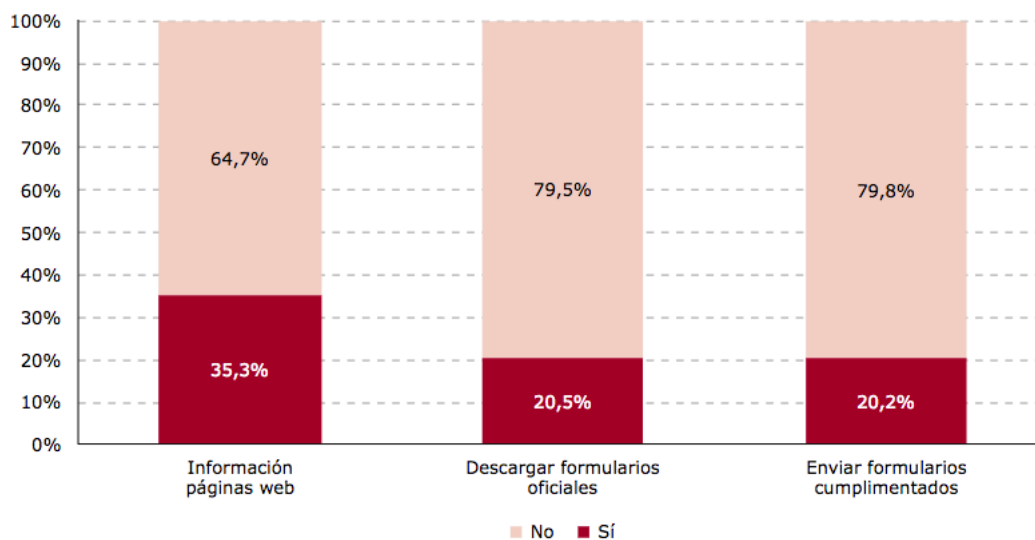
En relación a los problemas cognitivos de memoria y atención, un estudio de la Universidad de California Berkeley ([Sander, 2005](#)) concluye que **los problemas de memoria a corto plazo asociados a la edad provienen, en realidad, de una falta de capacidad para filtrar las distracciones exteriores, y no de problemas de concentración.** Es decir, aunque no tengan problemas para concentrarse, sí los pueden tener para evitar distraerse frente a perturbaciones externas. De ahí que sea importante que las páginas que visitan las personas mayores no contengan elementos distractivos, tales como animaciones innecesarias, información irrelevante, publicidad, ventanas emergentes (pop ups), música de fondo, reclamos visuales ajenos a la temática central, etc.

Por otra parte, la Web es joven, sólo tiene 25 años aproximadamente, se popularizó en los años 90. Por tanto, las personas que nacieron con ella o nacieron a la par, son las que la manejan con mayor facilidad y fluidez. Las personas mayores no crecieron con ella ni durante su niñez ni juventud. Por esta razón, para ellas, algunos términos actuales como Web, Facebook u otras relacionadas con tecnologías como Smartphone, Tablet, etc. pueden ser complicados de entender y de aplicar.

En el último Informe (2016) publicado por el IMSERSO sobre Personas Mayores y uso de las Nuevas Tecnologías aparece la siguiente información:

**GRÁFICO 6.6***Utilización de ordenador personal (mayores de 65) según la edad*

Fuente: INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares (2012).

**GRÁFICO 6.21***Mayores que han utilizado Internet para relacionarse con la Administración en los últimos tres meses*

Fuente: INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares (2012).

Teniendo en cuenta todo lo anterior, El Ayuntamiento de Zaragoza ha decidido contar con la opinión de las personas mayores para evaluar mediante la técnica de grupos focales, el portal web de personas mayores (...) de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza, con el fin de conseguir:

1. Conocer la opinión y valoración de las personas mayores sobre diferentes aspectos del portal web de personas mayores del ayuntamiento de Zaragoza.
2. Elaborar propuestas en base a las aportaciones realizadas por los participantes, con el fin de mejorar el portal web.

Usabilidad es un término adaptado de la palabra en inglés “usability”, para indicar que algo se puede usar; la norma ISO 9241-11 establece que la usabilidad se refiere al alcance en el que un producto puede ser utilizado por usuarios específicos para alcanzar metas específicas con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto específico de uso.

Que un producto sea usable implica que:

- Pueda ser utilizado en forma adecuada, eficiente y satisfactoria por la mayoría de los posibles usuarios.
- Sea tan fácil de aprender a usar que no requiere manuales.
- Pueda ser utilizado por personas con diferentes habilidades o discapacidades.
- Cualquier persona, sin importar su edad o cultura, pueda usarlo.
- Evita que el usuario cometa errores.

Cuando nos referimos específicamente a un sitio Web o sistema usable, nos interesa que sea:

- Amigable con el usuario
- Fácil de usar
- Fácil de aprender

La interacción con el sistema debe ser acorde con las habilidades, capacidades y costumbres del usuario para procesar la información, para lo que se necesita conocer al grupo de usuarios y aplicando técnicas de Diseño Centrado en el Usuario.

La norma ISO 13407 indica que el diseño centrado en el usuario se caracteriza por:

- Involucrar activamente a los usuarios
- Un claro entendimiento de los requerimientos del usuario y la tarea final
- Una adecuada distribución de las funciones entre los usuarios y la tecnología
- Iteración de soluciones de diseño
- Diseño multidisciplinario

El diseño centrado en el usuario, y la usabilidad debe considerarse durante todo el proceso de diseño, desde la planeación del sitio Web hasta hacer el sistema,

producto o servicio disponible al público, e incluso una vez puesto en funcionamiento se debe dar seguimiento para conocer si el sitio Web o sistema cubre los requerimientos de la tarea y de los usuarios al trabajar en la realidad.

## 2. Metodología

---

En el debate actual sobre políticas públicas, no cabe duda que la sostenibilidad de cualquier estrategia de desarrollo descansa en la implicación y participación activa de los diversos actores en los procesos de toma de decisiones. Una gestión local consensuada requiere de la participación de las partes interesadas, en instancias que permitan fortalecer la confianza entre la administración pública y la sociedad civil, ampliándose las oportunidades de cooperación y coordinación.

La vitalidad que ha cobrado en la última década la inclusión de la participación comunitaria en la implementación de estrategias de desarrollo local, ha hecho revalidar las ideas fuerza que caracterizaron las metodologías participativas desde principios de la década del 60, en tanto éstas han mostrado su viabilidad en descubrir y entender el conocimiento y el saber local, como claves para la sustentabilidad de los proyectos de intervención, así como para fortalecer el empoderamiento de los sectores más débiles social, política y económicamente, asegurando así su validación como sujetos de derechos y actores de su desarrollo.

El potencial de la investigación participativa apunta a la producción de conocimiento, articulando de manera crítica los aportes de la ciencia y del saber popular, con el fin de reorientarlos hacia la acción transformadora de la realidad.

A través de sus técnicas, la IAP (Investigación-acción-participación) desencadena intercambios constructivos entre investigador y comunidad en los que se abordan conjuntamente todas las etapas del proceso investigativo y de intervención social. A partir de un diálogo que concede un rol activo a la comunidad, estimula su participación en el diagnóstico y resolución de sus necesidades, poniendo fin a la imposición de lógicas externas que se apropian de la evaluación local y cultural.

La técnica de los grupos focales se enmarca dentro de la investigación socio-cualitativa, entendiéndola a ésta como proceso de producción de significados que apunta a la indagación e interpretación de fenómenos ocultos a la observación de sentido común favoreciendo la inteligencia colectiva.

Además, se caracteriza por trabajar con instrumentos de análisis que no buscan informar sobre la extensión de los fenómenos (cantidad de fenómenos), sino más bien interpretarlos en profundidad y detalle, para dar cuenta de comportamientos sociales y prácticas cotidianas.

La técnica de grupos focales es recomendable cuando se requiere:

- **Recoger** información exploratoria sobre un tema o segmento de población;
- **Generar** ideas sobre nuevos productos o servicios, o para la mejora de los existentes;
- **Identificar** argumentos y contra-argumentos con respecto a la adopción de determinados comportamientos o políticas;
- **Evaluar** estrategias comunicacionales antes o después de su exposición;
- **Evaluar** empaques, nombres o conceptos buscando conocer las connotaciones, asociaciones, sentimientos y expectativas generadas por ellos;
- **Elaborar** hipótesis, hacer listados de preguntas y establecer tipologías de la población;
- **Ampliar**, profundizar y comprender algunos resultados cuantitativos;

Esta evaluación ha incluido los procedimientos éticos de aprobación y consentimiento de la evaluación por parte de los participantes (Anexo I), y además, ha incorporado un cuestionario sencillo para definir el perfil de la persona participante (Anexo II).

La metodología utilizada en investigaciones cualitativas deben de asegurar que el proceso de la investigación cumple estándares científicos y éticos y que los resultados sean analizados y divulgados de manera rigurosa.

El test con usuarios es una prueba de usabilidad que se basa en la observación y análisis de cómo un grupo de usuarios reales utiliza el sitio web, anotando los problemas de uso con los que se encuentran para poder solucionarlos posteriormente.

La ventaja que ofrecen los test de usuarios frente a otro tipo de evaluaciones es que por un lado es una demostración con hechos, por lo que sus resultados son más fiables, y por otro porque posibilitan el descubrimiento de errores de diseño imposibles o difíciles de descubrir mediante la evaluación heurística.

Para la realización de esta evaluación, se han realizado sesiones únicas con cada uno de los grupos de una duración de 2 horas aproximadamente. Se ha procurado adaptarse a cada uno de los grupos focales, así nos encontramos con

- **4 grupos de personas mayores con poca o ninguna experiencia** en el ámbito de las nuevas tecnologías: dependiendo del nivel de las personas participantes, se ha dedicado parte de la sesión (desde 30m. hasta 60m.) a ofrecerles la información necesaria para utilizar el portal web de personas mayores, es decir, utilización del ratón y barra *scroll* (barra de desplazamiento lateral), explicación de lo que es una página web y cómo utilizarla. El resto de la sesión se ha utilizado para realizar las preguntas más básicas de las secciones a analizar (accesibilidad, identidad, arquitectura de la información, navegación y contenido).



3 de las 4 sesiones se han realizado en salas de informática, es decir, donde las personas participantes podían utilizar un ordenador por persona, o un ordenador para cada dos personas. La dificultad principal precisamente era la sala, puesto que no disponía de conexión wifi y al utilizar tantos ordenadores la misma página (portal de mayores), la carga resultaba demasiado lenta. La misma disposición de la sala obstaculiza la generación de debate.

Por otra parte, en la sesión restante, donde se decidió utilizar un aula normal, el debate se vio enriquecidos, por la disposición de la sala, pero sin embargo, la calidad del visionado del portal de mayores era menor, ya que se utilizó un proyector para ello.

Por tanto, para futuras experiencias, se propone tener muy en cuenta la sala donde se vaya a realizar la sesión y la conexión a internet.

- **2 grupos de personas mayores con nivel medio** de conocimiento de nuevas tecnologías: se ha dedicado unos 30m. aproximadamente a preguntarles acerca del uso de otras páginas web, con el objetivo de conocer el nivel, y además establecer comparaciones con el portal de mayores a evaluar. El nivel era variado, y el uso de otras páginas web también, así que no se pueden extraer resultados concluyentes en este sentido. El resto del tiempo se ha dedicado a abordar los ítems de cada una de las secciones, aumentando el número de preguntas.

En las dos sesiones, se han utilizado salas de ordenadores, por tanto, las conclusiones son las mismas que para los grupos anteriores: El debate es difícil con la disposición de las sillas y la conexión lenta.

- **2 grupos de personas mayores con nivel alto** de conocimiento de nuevas tecnologías: se ha dedicado 30m. a conocer su experiencia con páginas web y además, su experiencia con otros usuarios, ya que en muchos casos se trataba de personas voluntarias que forman o apoyan a otras personas mayores. El resto del tiempo, se ha dedicado a realizar todas las preguntas que se habían preparado para la evaluación de usabilidad.

En las dos sesiones, se han utilizado salas de ordenadores, por tanto, las conclusiones son las mismas que para los grupos anteriores: El debate es difícil con la disposición de las sillas y la conexión lenta.

El proceso metodológico se ha desarrollado en todos los casos según el diseño, con carácter general, se lleva a cabo para el desarrollo de grupos participativos o grupos focales, adecuándolo a las características concretas del objeto del estudio y del perfil de los participantes.

En este sentido señalar que se considera una metodología válida y adecuada para valorar el objeto del estudio, basada en un modelo centrado en la persona, promoviendo la reflexión, el debate y la propuesta y atendiendo a las características de los diferentes grupos, que en el amplio colectivo de las personas mayores podemos encontrarnos. En definitiva, promoviendo la evaluación participativa de un servicio concreto, en este caso la página Web para personas mayores del Ayuntamiento de Zaragoza

La diversidad del nivel de conocimientos previos en manejo de TICs, fijado en el estudio en tres niveles, ha hecho necesaria la adaptación de la metodología en cada uno de los tres niveles, como ya se ha descrito anteriormente, lo que ha supuesto, especialmente en los grupos de menor experiencia previa, disponer de menos tiempo para el debate y las propuestas, por ser necesario dedicar parte del tiempo a explicar funcionamientos muy básicos.

En este aspecto, como posible mejora, puede plantarse la reducción del número de grupos sin experiencia, en favor de aquellos que ya utilizan habitualmente Internet. Se entiende que facilitar el acceso a las NNTT debería ser objetos de otras acciones diferentes, siendo en el caso del estudio que nos ocupa, conocer la opinión de las propuestas de los mayores sobre una página web concreta.

Un elemento a considerar por su importante influencia en la metodología es el espacio donde desarrollar la actividad. Los requerimientos técnicos necesarios por tratarse de la evaluación de una página web, condicionan el espacio, no facilitando todo lo deseable el entorno más adecuado para el debate y la reflexión. Asimismo, la calidad de las conexiones informáticas han condicionado en ocasiones el desarrollo del trabajo, cargas lentas, tiempos de espera...

### 3. Descripción de las personas participantes

---

Para la realización de esta evaluación se han realizado **8 grupos focales**:

- 4 grupos focales de personas sin experiencia previa en el uso de páginas web
- 2 grupos focales de personas con algunos conocimientos en el uso de páginas web
- 2 grupos focales de personas con bastante experiencia en nuevas tecnologías y además, voluntarios/as que ayudan a otras personas mayores.

En total han participado 78 personas entre las que más del 50% eran mujeres, el 34% están entre los 65-70 años de edad, el 29% entre los 71 y 75, el 13% menores de 65 y el resto mayores de 75 años de edad.

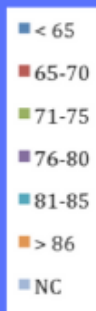
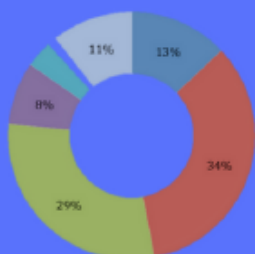
El 42% de las personas participantes han terminado la educación primaria, el 26% la educación secundaria, un 13% posee estudios universitarios medios y un 15% estudios universitarios superiores.

El 76% no tiene ninguna limitación, un 15% manifiesta tener algún tipo de limitación y un 8% ha señalado sí tener limitaciones.

En cuanto al uso de nuevas tecnologías, el 25% dice usar la tablet y el móvil, un 34% utiliza tablet, ordenador y móvil y el 40% manifiesta utilizar sólo el móvil.

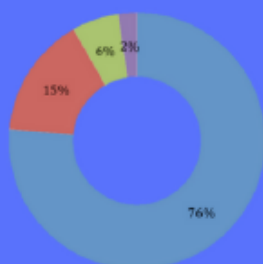
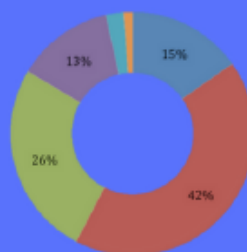


## PERFIL DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES



EDAD

NIVEL DE FORMACIÓN



ALGUNA LIMITACIÓN

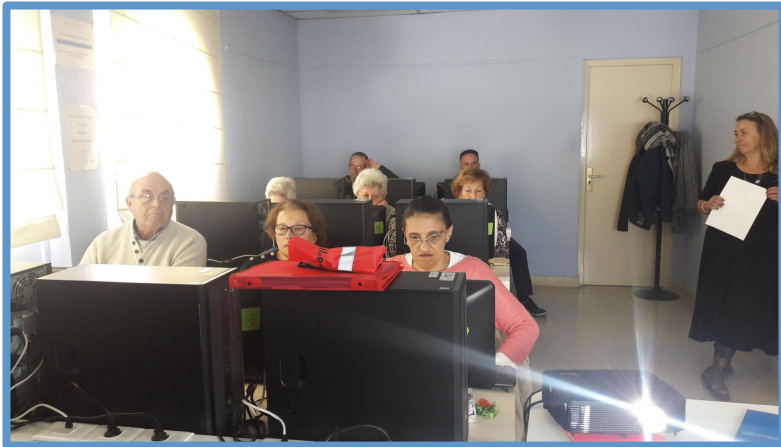


USO DE LAS NNT



PERFIL PARTICIPANTES





## 4. Contenidos

Se han agrupado los ítems en las 5 áreas a evaluar (accesibilidad, identidad, arquitectura de la información y contenidos), en una sola batería de preguntas, adecuando el lenguaje a cada nivel (A, B y C), de manera que el análisis sea uniforme en todos los grupos. Es decir, se pretende evaluar respuestas a las mismas preguntas.

No obstante, las personas participantes en el nivel A) han respondido a un número inferior de preguntas, más generales, de formulación sencilla y de fácil comprensión.

Las personas participantes en el nivel B) han respondido a la mayoría de las preguntas y comparando la valoración con otras páginas web que conocían.

Por las personas participantes en el nivel c) se ha procurado adecuar las preguntas a su experiencia y nivel, y valorando su opinión como usuarios, pero también como formadores de otras personas mayores, lo que ha permitido conocer su opinión basada en su experiencia con otras personas mayores.

### ACCESIBILIDAD:

---

Se han valorado las opiniones y percepciones de los participantes, que condicionan la accesibilidad como son el contraste, la imagen los colores... teniendo en cuenta además las posibles limitaciones que puedan existir de tipo visuales, motrices, auditivas y cognitivas.

#### Ítems:

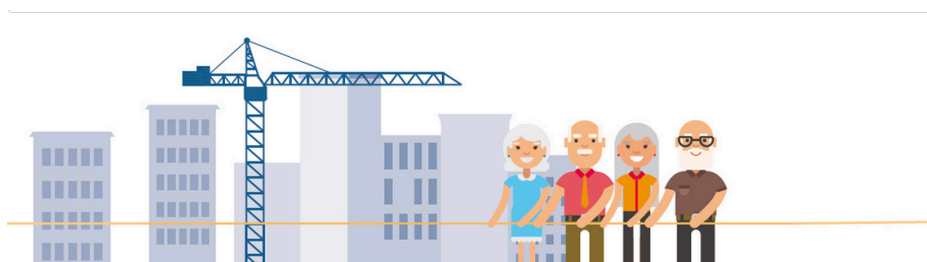
1. ¿Los colores pueden distinguirse adecuadamente haciendo atractiva y amigable el uso de la página? ¿Existe un contraste suficiente entre el color del texto y el fondo? ¿Qué colores se ven mejor/peor?
3. ¿El tamaño del texto es adecuado?
4. ¿Necesitarías un botón para aumentar el tamaño?
5. El lenguaje y las indicaciones, ¿son comprensibles?
6. ¿Se señalizan acciones importantes que puedan oírse adecuadamente?,
7. ¿Es el tamaño de los botones o áreas de acción adecuado para poder controlar el ratón sin dificultad?
8. ¿Se utiliza un lenguaje entendible?
9. ¿Le parece que el portal web de personas mayores del Ayuntamiento de Zaragoza se adapta a las necesidades de las personas mayores?
10. ¿Propondría algún cambio para mejorar la accesibilidad?

Todos los grupos han coincidido en que el tamaño de la letra es adecuada en la página de inicio, no así al abrir las páginas de enlace, que entonces, sí consideran que el tamaño no es lo suficientemente grande y además no en todas las

secciones aparece el icono auditivo. También aumentarían el tamaño de las siguientes cabeceras:

Centros	Servicios	Ciudad	Actividades	Programas
---------	-----------	--------	-------------	-----------

Al abrir la página lo primero que ven es la imagen siguiente:



La mayor parte de las personas participantes en los grupos focales no se sienten identificados con dicha imagen. Su interpretación está relacionada con aquella persona mayor que no tenía nada que hacer más que ir a mirar el desarrollo de las obras y por tanto, les resulta inapropiada, ya que ahora se sienten más activos. Algunas propuestas en este sentido, ha sido la de sustituir la imagen de la grúa por algún edificio más emblemático de la ciudad (El Pilar, etc.)

Las cabeceras son claras y descriptivas, no hay duda. A este respecto todas las personas participantes han manifestado su total satisfacción.

La información expuesta es entendible.

Existe coherencia entre el título y el contenido.

## IDENTIDAD

Se ha valorado la representación gráfica con el fin de comprobar que exista una unidad en la composición en todos los niveles, el estilo de la comunicación escrita y la funcionalidad.

### Ítems:

1. ¿Sabe usted claramente que se encuentra en una página del Ayuntamiento de Zaragoza?
2. ¿Por qué?
3. Se localiza fácilmente el logotipo del Ayuntamiento de Zaragoza en todas las páginas y de forma visible?



4. El tipo de lenguaje y la comunicación es siempre la misma en todas las páginas?
5. ¿Aparece una información de contacto fácil de identificar?
6. ¿Qué haría usted para mejorarla?

No todos coinciden en que se note que es una página del Ayuntamiento de Zaragoza. En efecto, aparece el logotipo y lo ven claramente, pero algunos manifiestan que por lo demás, no hay más pistas.

El tipo de lenguaje y comunicación es coherente en todas sus páginas  
La información de contacto es fácil de encontrar.

## **ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN**

---

Se ha valorado la estructura, organización y etiquetación de los elementos que conforman los entornos informacionales que faciliten la localización (o el acceso) de la información y su utilidad y su aprovechamiento por parte de los usuarios/as.

### **Ítems:**

1. Al visualizar la página por primera vez, ¿Le transmite una imagen clara y ordenada?
2. ¿Le parece que responde a una organización lógica y clara de los temas que trata?
3. ¿Existe un servicio de búsqueda sencillo? ¿Es fácil de localizar?
4. Piense en algún tema que pueda interesarle, ¿sabría usted cómo realizar la búsqueda de esa información?
5. Localiza a primera vista la opción de Ayuda al ciudadano?
6. ¿La atención al ciudadano se ajusta las necesidades del usuario?
7. ¿La atención al ciudadano tiene la información necesaria y no está sobrecargada?
8. ¿Qué haría usted para mejorarla?

En cuanto a la arquitectura de la información, todas las personas participantes coinciden en que su impresión al abrir la página es clara y ordenada y en efecto, responde a una organización lógica y clara de los temas expuestos. En cuanto a la búsqueda, para los grupos de principiantes, resulta más complicado, pues la lupa no la identifican con búsqueda, si no con aumento de la fuente. En cuanto a la *ayuda al ciudadano*, no lo tienen muy claro en general.

## **NAVEGACIÓN**

---



Se ha valorado el orden y agrupación de los contenidos conforme a una categoría que permita al usuario/a identificar las relaciones de contenido, habilitar y facilitar la navegación entre esos contenidos y orientar al usuario.

### Ítems:

1. Al utilizar un botón de acción, obtiene el resultado esperado?
2. El texto de los botones es fácilmente comprensible para cualquier usuario?
3. ¿Sabría usted volver a la página de inicio?
4. ¿Se puede volver fácilmente a la página anterior?
5. ¿Están bien señalizados los enlaces? ¿Se identifican bien?
6. ¿El mensaje de error le proporciona información para resolverlo y son comprensibles?
7. ¿Se puede ir a cualquier opción con pasos sencillos? ¿le parece excesivo el número de clicks que es necesario realizar?
8. ¿Qué haría para mejorar?

Al tratar la sección dedicada a la navegación, las personas participantes en los grupos focales, responden de forma diferente. Así, los principiantes tienden a hacer click sobre la imagen y no en el texto subrayado, por tanto, les resulta un poco más complicada la navegación. Por otra parte, el resto de grupos focales, responden de forma automática y entendiendo perfectamente los dispositivos de navegación. Todas las personas utilizan la flecha para volver a la página de inicio (hasta que deja de funcionar dependiendo del número de páginas y enlaces que han abierto) y ninguna de ellas vuelve pinchando sobre la cabecera principal.



Los enlaces están bien señalizados y se identifican adecuadamente. El número de clicks para llegar a la información deseada es también adecuado. Los menús desplegados son muy difíciles de utilizar, sobre todo para las personas mayores principiantes.

## CONTENIDO

---

Se ha valorado la coherencia, la organización y comprensión de la información principal.

### Ítems:

1. ¿Se entiende claramente la información expuesta?
2. ¿Son las cabeceras claras y descriptivas?
3. ¿Se entiende la información expuesta?
4. ¿El contenido importante se ve a primera vista?
5. ¿Existe coherencia entre título y contenido?
6. ¿La información da respuesta a los intereses de los usuarios/as?
7. ¿Qué cambiaría?
8. ¿Echa en falta algún servicio o información que le pudiera resultar útil/interesante?

La información expuesta en la página de inicio se entiende bien y además, las cabeceras son claras y descriptivas. El contenido importante, en efecto, se ve a primera vista y en tamaño proporcional a lo deseado. Al pinchar sobre cualquiera de las secciones, las personas participantes entienden que corresponde con lo esperado inicialmente. Y finalmente, en cuanto a la información que pudieran echar en falta, a continuación se mencionan las más repetidas:

La información que aparece da respuesta a los intereses del usuario/a, no obstante, añadirían algunos otros aspectos:

- Números de teléfono de servicios de urgencia
- Juegos de memoria
- Enlaces de personas mayores (IMSERSO, etc.)
- Actividades culturales en Zaragoza en marcha
- Cita médica
- Listado de excursiones y viajes de todos los centros
- Listado de cursos/talleres de todos los centros (sin tener que entrar en cada uno de los centros)
- Líneas de autobús

A continuación aparecen los resultados de los grupos focales en cada una de las secciones y los resultados por cada uno de los grupos focales.

# Evaluación Portal Web

TEMA:

**ACCESIBILIDAD**

## Ítems



- Los colores pueden distinguirse adecuadamente haciendo atractiva y amigable el uso de la página? ¿Existe un contraste suficiente entre el color del texto y el fondo? ¿Qué colores se ven mejor/peor?
- ¿El tamaño del texto es adecuado?
- ¿Necesitaría un botón para aumentar el tamaño?
- El lenguaje y las indicaciones, ¿son comprensibles?
- ¿Se señalizan acciones importantes que puedan oírse adecuadamente?
- ¿Es el tamaño de los botones o áreas de acción adecuado para poder controlar el ratón sin dificultad?
- ¿Se utiliza un lenguaje entendible?
- ¿Le parece que el portal web de personas mayores del Ayto. de Zaragoza se adapta a las necesidades de las personas mayores?
- ¿Propondría algún cambio para mejorar la accesibilidad?

## Resumen de resultados:



En todos los grupos focales, excepto en uno, coinciden en que el contraste de colores es adecuado y el tamaño de letra suficiente en el caso de la página de inicio, pero al acceder a otras secciones, la fuente resulta pequeña y además, no saben cómo aumentar el tamaño. Los botones de acción son adecuados y el lenguaje que se utiliza es entendible. No todos los textos van acompañados del icono auditivo.

## NO olvidar



No se sienten identificados con la imagen que aparece en la página de inicio, sobre todo por las obras, ahora sienten que son personas más activas.

# Evaluación Portal Web

TEMA:

**IDENTIDAD**

## Ítems



- ¿Sabe usted claramente que se encuentra en una página web del Ayto. de Zaragoza?
- ¿Por qué?
- ¿Se localiza fácilmente el logotipo del Ayuntamiento de Zaragoza en todas las páginas y de forma visible?
- ¿El tipo de lenguaje y la comunicación es siempre la misma?
- ¿Aparece una información de contacto fácil de identificar?
- ¿Qué haría usted para mejorarla?

## Resumen:



Aunque en todas las páginas aparece el logotipo del Ayuntamiento de Zaragoza, la mayoría de las personas no cree que se identifique fácilmente que la página es del Ayuntamiento de Zaragoza. El lenguaje sí lo encuentran uniforme, y los objetos similares.

## NO olvidar



El logotipo del Ayuntamiento de Zaragoza se ve perfectamente, pero no es suficiente para identificar la página como municipal.

# Evaluación Portal Web

TEMA:

**ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN**

## Ítems



- ¿Al visualizar la página por primera vez, les parece una imagen clara y ordenada?
- ¿Le parece que responde a una organización lógica y clara de los temas que trata?
- ¿Existe un servicio de búsqueda sencillo? ¿Es fácil de localizar?
- Piense en algún tema que pueda interesarle, ¿sabría usted cómo realizar la búsqueda de esa información?
- ¿Localiza a primera vista la opción de Ayuda al Ciudadano?
- ¿La atención al ciudadano se ajusta a las necesidades del usuario?
- ¿La atención al ciudadano tiene la información necesaria y no está sobrecargada?
- ¿Qué haría usted para mejorarla?

## A tener en cuenta:



Al visualizar la página por primera vez, les parece una imagen clara y ordenada y una organización lógica. El servicio de búsqueda se localiza fácilmente y encuentran la información que se les ocurre.

## NO olvidar



La atención al ciudadano no la detectan

# Evaluación Portal Web

TEMA:

**NAVEGACIÓN**

## Ítems



- Al utilizar el botón de acción, ¿obtiene el resultado esperado?
- El texto de los botones es fácilmente comprensible para cualquier usuario?
- ¿Sabría usted volver a la página de inicio?
- ¿Se puede volver fácilmente a la página anterior?
- ¿Están bien señalizados los enlaces? ¿Se identifican bien?
- ¿El mensaje de error le proporciona la información para resolverlo y es comprensible?
- ¿Se puede ir a cualquier opción con pasos sencillos? ¿Le parece excesivo el número de clicks que es necesario realizar?
- ¿Qué haría para mejorar?

## A tener en cuenta:



Al utilizar los botones de acción sí se obtienen los resultados esperados y el texto del botón es comprensible. Sólo saben volver a la página de inicio mediante la flecha, pero no utilizan el cabecero porque no lo identifican. Los enlaces se identifican bien y opinan que los pasos son sencillos para llegar a cualquier sitio, sin necesidad de hacer demasiados clicks.

## NO olvidar



El cabecero "Personas Mayores" no lo utilizan.  
En el momento que enlazan con las páginas del ayuntamiento, ya no saben volver a la página de inicio.  
Agradecerían más iconos o imágenes de apoyo.



# Evaluación Portal Web

TEMA:

**CONTENIDO**

## Ítems



- ¿Se entiende claramente la información expuesta?
- ¿Son las cabeceras claras y descriptivas?
- ¿El contenido importante se ve a primera vista?
- ¿Existe coherencia entre título y contenido?
- ¿La información da respuesta a los intereses de los usuarios/as?
- ¿Qué cambiaría?
- ¿Echa en falta algún servicio o información que le pudiera resultar útil/interesante?

## A tener en cuenta:



La información expuesta se entiende claramente, así como las cabeceras. El contenido importante se puede localizar a primera vista y además hay coherencia entre título y contenido. Además, la información da respuesta a los intereses, aunque incluirían otras secciones.

## NO olvidar



Se han propuesto varias secciones para incluir en la página de inicio: desde el servicio "cómo ir a", "ejercicios de memoria", "enlaces de interés para personas mayores (IMSERSO, etc.), "secciones culturales" hasta "números de urgencia".

## GRUPOS FOCALES EVALUACIÓN WEB

NOMBRE DEL GRUPO FOCAL: 1 (NO USUARIOS DE NNTT)

FECHA: 14/11/2017

LUGAR: CENTRO CONVIVENCIA OLIVER

Nº PARTICIPANTES: 8

ASISTENTE: MARIA

COORDINADORA: EVA

### BREVE RESUMEN

Una vez reunido el grupo y rellenados los formularios, se dedican 30m. aproximadamente a facilitarles la información necesaria para acceder y utilizar el portal de mayores: utilización del ratón y barra scroll. Breve introducción de cómo utilizar y qué esperar de una página web. Aunque es un grupo sin experiencia en las NNTT, en general entienden las explicaciones y se muestran interesados. Se les ofrece unos 15 m. para que curioseen y estudien las diferentes secciones. El resto del tiempo se realizan preguntas de las diferentes secciones a analizar.

### ASPECTOS A CLAVE

- Diseño claro
- Colores y contrastes buenos
- Tamaños de letra adecuados
- Estructura clara y definida
- Contenidos entendibles
- La información para personas mayores les parece adecuada
- Las imágenes de destacados baja calidad, pequeñas

### FRASES A DESTACAR

*"Nos gustaría que se viesan todas las excursiones y viajes que en este momento se ofrecen a las personas mayores desde los distintos centros de convivencia, como un listado"*

### OBSERVACIONES

La utilización del ratón es muy difícil para muchas de las personas participantes. La barra de scroll les desconcierta. El número de participantes es adecuado.



## GRUPOS FOCALES EVALUACIÓN WEB

NOMBRE DEL GRUPO FOCAL: 2 (NO USUARIOS DE NNTT)

FECHA: 14/11/2017

LUGAR: CENTRO CONVIVENCIA CASCO ANTIGUO

Nº PARTICIPANTES: 12

NOMBRE ASISTENTE: CIRO

NOMBRE COORDINADOR/A: EVA

### BREVE RESUMEN

Una vez reunido todo el grupo, y entregados los formularios, se dedican 60m. aproximadamente a facilitarles la información necesaria para acceder y utilizar el portal de mayores: utilización del ratón y barra scroll. Breve introducción de cómo y qué esperar de una página web y cómo utilizarla. Es un grupo sin experiencia en NNTT y en este caso difícil de organizar. El resto del tiempo, se realizan preguntas de cada uno de los bloques a analizar.

### ASPECTOS A CLAVE

- Diseño claro
- Colores y contrastes buenos
- Tamaños de letra pequeños
- Estructura clara y definida
- Los menús desplegados son difíciles de entender
- Contenidos entendibles
- La información para personas mayores les parece adecuada

### FRASES A DESTACAR

*"Me gustaría encontrar fácilmente información sobre el impuesto de sucesiones"*

*"Me parece interesante que aparezca más información acerca de exposiciones en marcha"*

### OBSERVACIONES

La utilización del ratón es muy difícil para muchas de las personas participantes. La barra de scroll les desconcierta. El número de participantes es demasiado numeroso y la disposición de la sala inadecuada.

## GRUPOS FOCALES EVALUACIÓN WEB

NOMBRE DEL GRUPO FOCAL: 3 (NO USUARIOS DE NNTT)

FECHA: 16/11/2017

LUGAR: CENTRO CONVIVENCIA LA JOTA

Nº PARTICIPANTES: 13

NOMBRE ASISTENTE: MARÍA

NOMBRE COORDINADOR/A: EVA

### BREVE RESUMEN

Una vez reunido todo el grupo, y entregados los formularios, se dedican 40m. aproximadamente a facilitarles la información necesaria para acceder y utilizar el portal de mayores: utilización del ratón y barra scroll. Breve introducción de cómo y qué esperar de una página web y cómo utilizarla. Es un grupo sin experiencia en NNTT, pero con mucho interés y disposición. El resto del tiempo, se realizan preguntas de cada uno de los bloques a analizar.

### ASPECTOS A CLAVE

- Diseño claro
- Colores y contrastes buenos
- Tamaños de letra adecuados
- Estructura clara y definida
- Contenidos entendibles
- No se nota que sea del Ayto
- La información para personas mayores les parece adecuada

### FRASES A DESTACAR

*"Sería interesante que aparecieran los números de teléfono que más podamos necesitar en caso de urgencia"*

### OBSERVACIONES

La utilización del ratón es muy difícil para muchas de las personas participantes. La barra de scroll les desconcierta. El número de participantes es demasiado numeroso, aunque la disposición de la sala adecuada.

## GRUPOS FOCALES EVALUACIÓN WEB

NOMBRE DEL GRUPO FOCAL: 4 (NO USUARIOS DE NNTT)

FECHA: 16/11/2017

LUGAR: CENTRO CONVIVENCIA SAN JOSÉ

Nº PARTICIPANTES: 11

NOMBRE ASISTENTE: MARÍA

NOMBRE COORDINADOR/A: EVA

### BREVE RESUMEN

Una vez reunido todo el grupo, y entregados los formularios, se dedican 45m. aproximadamente a facilitarles la información necesaria para acceder y utilizar el portal de mayores. Breve introducción de cómo y qué esperar de una página web y cómo utilizarla. Es un grupo sin experiencia en NNTT pero muy motivado. En la sala no disponen de ordenadores, así que sólo ven lo que aparece en la pantalla de proyector.

### ASPECTOS A CLAVE

- Diseño claro
- Colores y contrastes flojos
- Tamaños de letra pequeños
- Estructura clara y definida
- Menús desplegados difíciles
- Contenidos entendibles
- La información para personas mayores les parece adecuada

### FRASES A DESTACAR

"Podrían incluir algunos juegos de memoria"

"También las líneas de autobús"

"Yo no me siento identificado con la imagen que aparece en la portada"

### OBSERVACIONES

El hecho de que no utilicen ordenador en este caso facilita la labor, puesto que no hay que dedicar tiempo individual, pero por otro lado, lo que ven en el proyector no corresponde con lo que verían en una pantalla de ordenador, por tanto, las respuestas no son fiables.

## GRUPOS FOCALES EVALUACIÓN WEB

NOMBRE DEL GRUPO FOCAL: 5 (USUARIOS DE NNTT NIVEL INTERMEDIO)

FECHA: 22/11/2017

LUGAR: CENTRO CONVIVENCIA TERMINILLO

Nº PARTICIPANTES: 10

NOMBRE ASISTENTE: MARÍA

NOMBRE COORDINADOR/A: EVA

### BREVE RESUMEN

Una vez reunido todo el grupo, y entregados los formularios, se dedican 30m. aproximadamente a facilitarles la información necesaria para acceder y utilizar el portal de mayores y a preguntarles por su nivel de utilización de páginas web. Es un grupo con algo de experiencia en NNTT y motivado a seguir aprendiendo. El resto del tiempo, se realizan preguntas de cada uno de los bloques a analizar.

### ASPECTOS A CLAVE

- Diseño claro
- Colores y contrastes buenos
- Tamaños de letra pequeños
- Estructura clara y definida
- Contenidos entendibles
- No se identifica con el Ayto
- La información para personas mayores les parece adecuada

### FRASES A DESTACAR

Sala adecuada y número de personas participantes totalmente adecuado.

### OBSERVACIONES

Sala adecuada y número de personas participantes totalmente adecuado.

## GRUPOS FOCALES EVALUACIÓN WEB

NOMBRE DEL GRUPO FOCAL: 6 (USUARIOS DE NNTT NIVEL INTERMEDIO)

FECHA: 23/11/2017

LUGAR: CENTRO C. CASABLANCA

Nº PARTICIPANTES: 14

NOMBRE ASISTENTE: MARÍA

NOMBRE COORDINADOR/A: EVA

### BREVE RESUMEN

Una vez reunido todo el grupo, y entregados los formularios, se dedican 30m. aproximadamente a facilitarles la información necesaria para acceder y utilizar el portal de mayores, se les pregunta qué páginas suelen visitar, pero no hay respuestas coincidentes. Es un grupo con poca experiencia en NNTT pero fácil de organizar. El resto del tiempo, se realizan preguntas de cada uno de los bloques a analizar.

### ASPECTOS A CLAVE

- Diseño claro
- Colores y contrastes buenos
- Tamaños de letra pequeños
- Estructura clara y definida
- Contenidos entendibles
- La información para personas mayores les parece adecuada

### FRASES A DESTACAR

*"Las personas mayores ya no vamos a observar obras, somos mucho más activas"*

*"Sería mejor que al pinchar sobre la foto te llevase a ese enlace y no sobre la letra"*

### OBSERVACIONES

La utilización del ratón es muy difícil para muchas de las personas participantes. La barra de scroll les desconcierta. El número de participantes es demasiado numeroso y la disposición de la sala inadecuada.

## GRUPOS FOCALES EVALUACIÓN WEB

NOMBRE DEL GRUPO FOCAL: 7 (USUARIOS DE NNTT NIVEL ALTO)

FECHA: 22/11/2017

LUGAR: CENTRO CONVIVENCIA CASCO HISTÓRICO

Nº PARTICIPANTES: 12

NOMBRE ASISTENTE: MARÍA Y CIRO

NOMBRE COORDINADOR/A: EVA

### BREVE RESUMEN

Una vez reunido todo el grupo, y entregados los formularios, se dedican 30m. aproximadamente a preguntarles por su experiencia y la de aquellas personas a las que ayudan. Es un grupo con experiencia en NNTT y fácil de organizar. Se muestran muy interesados en colaborar. El resto del tiempo, se realizan preguntas de cada uno de los bloques a analizar.

### ASPECTOS A CLAVE

- Diseño claro
- Colores y contrastes buenos
- Tamaños de letra pequeños
- Estructura clara y definida
- Contenidos entendibles
- La información para personas mayores les parece adecuada

### FRASES A DESTACAR

*"La imagen ocupa demasiado espacio"*

*"La información debería actualizarse"*

*"Falta el Blog de la Almozara"*

### OBSERVACIONES

La sala no es muy adecuada para hacer un grupo focal, aunque sí lo es para el uso de ordenadores. Conexión a internet muy lenta.



## GRUPOS FOCALES EVALUACIÓN WEB

NOMBRE DEL GRUPO FOCAL: 8 (USUARIOS DE NNTT NIVEL AVANZADO)

FECHA: 22/11/2017

LUGAR: CENTRO CONVIVENCIA CASCO HISTÓRICO

Nº PARTICIPANTES: 10

NOMBRE ASISTENTE: MARÍA

NOMBRE COORDINADOR/A: EVA

### BREVE RESUMEN

Una vez reunido todo el grupo, y entregados los formularios, se dedican 30m. a preguntar por su uso de páginas web y las de las personas a las que ayudan. Breve introducción de cómo y qué esperar de una página web y cómo utilizarla. El resto del tiempo, se realizan preguntas de cada uno de los bloques a analizar.

### ASPECTOS A CLAVE

- Diseño claro
- Colores y contrastes buenos
- Tamaños de letra pequeños
- Estructura clara y definida
- Contenidos entendibles
- La información para personas mayores les parece adecuada

### FRASES A DESTACAR

*"Sería interesante poder pedir cita en el médico en el portal"*  
*"El cabecero "Personas Mayores" no es nada claro, no se intuye que lleve a la página de inicio"*  
*"Las redes sociales son un peligro para las personas mayores"*

### OBSERVACIONES

La sala no es muy adecuada para hacer un grupo focal, aunque sí lo es para el uso de ordenadores. Conexión a internet muy lenta.

## 5. Conclusiones

**Las personas** mayores que han participado en esta evaluación disponen de mucho tiempo libre y podrían sacar gran provecho al uso de las tecnologías de la información disponiendo de la adecuada formación y adaptaciones. Y, aunque en el uso de ordenadores y de la red Internet no se muestran como cuestiones prioritarias para ellos, cada vez les cuesta algo menos acercarse a estas tecnologías de la información. Además de tener más tiempo libre son entusiastas, y cuando superan las barreras iniciales tienden a desarrollar gran interés ante las posibilidades que el portal de mayores les ofrece, lo que facilita su paulatino interés por el uso de esta herramienta.

A continuación se enumeran las conclusiones más importantes en cuanto a la usabilidad del portal de personas mayores del Ayuntamiento de Zaragoza:

- Las personas mayores no rechazan la incorporación de tecnología
- Las personas mayores son capaces de aprender a usar la tecnología
- Los aspectos de diseño juegan un papel más importante que la facilidad de uso.
- La barra de scroll les desconcierta. Les cuesta intuir que hay más información en una página que la que se ve en ese momento en la pantalla y que han de usar la barra de scroll para visualizarla.
- Tienden a pinchar sobre una imagen, no sobre el texto subrayado debajo de la misma.
- A las personas principiantes mayores la lupa les induce a pensar que es una herramienta para aumentar el tamaño.
- Los menús desplegados son difíciles de utilizar.
- Los iconos o imágenes relacionadas con un texto en concreto les resultan útiles
- Aunque no era objeto de este estudio, se consideró de interés preguntar a los mayores por el uso de redes sociales (facebook, twitter, instagram). La mayor parte de las personas participantes en los grupos focales no eran usuarios de redes sociales, y además tenían la percepción de que son muy "peligrosas".

En cuanto a la metodología utilizada, las dificultades han sido las siguientes:

- El número de participantes en cada grupo focal. En algunos casos era demasiado numeroso. Esta experiencia nos permite recomendar la realización de sesiones de 8 personas aproximadamente en cada grupo, puesto que, por un lado, requieren de mucha atención, por sus conocimientos en NNTT y, por otro lado, son muy participativos.



- La disposición de la sala es también muy importante, ya que al tiempo que están utilizando un ordenador, hay que seguir una línea de debate y algunas salas de ordenadores no tienen la disposición adecuada para ello.
- Una buena conexión a internet.

No obstante, pese a todos esos problemas, las personas mayores que han participado en esta evaluación se felicitan por cada pequeño avance, y agradecen encontrar una página web en la que poder interactuar. Además, agradecen mucho el hecho de que se les pregunte por su opinión en algo que les afecta directamente.

## 6. Propuestas de mejora

---

En la Web la usabilidad es una condición necesaria para la supervivencia de las páginas web, ya que los usuarios/as abandonan el sitio Web, si es difícil de usar. El Ayuntamiento de Zaragoza, consciente de esta realidad, decide realizar una evaluación de usabilidad del portal de personas mayores, donde las personas participantes han tenido la oportunidad de manifestar sus opiniones.

Es importante señalar que todos los grupos focales han estado de acuerdo con la siguiente afirmación:

"El portal de personas mayores del Ayuntamiento de Zaragoza es una página accesible, clara y fácil de entender y utilizar". Se muestran en general satisfechos, tanto por su diseño, como por sus contenidos.

No obstante, se proponen algunas mejoras para su usabilidad:

## USABILIDAD PORTAL MAYORES AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA PROPUESTAS DE MEJORA

### ACCESIBILIDAD

El texto se valora como sencillo, directo, breve, visible y legible. Pero manteniendo estas características, debe mejorarse los siguientes aspectos:



- Aumentar tamaño de la letras en las páginas de enlace.
- Mejorar el contraste de los textos en las páginas de enlace
- Facilitar el aumento del tamaño del texto, mediante un icono visible

- Aumentar el espacio entre líneas facilitando la legibilidad del texto.
- Destacar la visibilidad del botón aumentar y el contraste del mismo



- Los iconos auditivos también deben estar más visibles, tanto en tamaño como en contraste y aparecer en todos los textos.

- Evitar imágenes de estereotipos. Por ejemplo suprimir la grúa de la imagen que aparece en la portada.



- Seleccionar imágenes con la que se puedan sentir más identificados, o que simplemente no haga alusión a la edad de forma específica, o si lo hacen

# USABILIDAD PORTAL MAYORES AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA PROPUESTAS DE MEJORA

## IDENTIDAD

- Reforzar la imagen de identidad del Ayuntamiento de Zaragoza



- Introducir más elementos que identifiquen la página con el Ayuntamiento de Zaragoza, el logotipo no es suficiente: colores corporativos, textos, edificios de identidad municipal

## ARQUITECTURA

- Facilitar el acceso y el uso de la herramienta de ayuda:



- o Identificándola de forma más visible
- o Evitando confusiones con otros símbolos

- Mejorar la visibilidad del enlace de "atención al ciudadano"



## USABILIDAD PORTAL MAYORES AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA PROPUESTAS DE MEJORA

### NAVEGACIÓN

- Mejorar el acceso y uso de los menús desplegados utilizando el atributo de cambio de estado al pasar el ratón sólo para ayudar a identificar los enlaces.



- Identificar el cabecero como forma para volver a la página de inicio
- Lo que los usuarios mayores no ven expresamente (la existencia de un submenú oculto) es difícil que lo puedan imaginar.

### CONTENIDO

Mejorar contenidos a introducir en la página de inicio, facilitando enlaces a informaciones como:



- Números de teléfono de servicios de urgencia
- Juegos de memoria
- Enlaces a otras páginas de personas mayores (IMSERSO, etc.), cita DNI, cita médico...

- Enlace con la oferta de **actividades culturales** del Ayuntamiento
- Listado de **excursiones y viajes** en todos los centros



# USABILIDAD PORTAL MAYORES AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA PROPUESTAS DE MEJORA

## METODOLOGÍA GRUPOS FOCALES



- Seguir realizando **grupos focales** para la mejora de la página web del Ayuntamiento de Zaragoza, adecuándolas a otros dispositivos (móviles, tablets, etc) y valorando especialmente acceso a contenidos y a gestiones on-line

- Utilizar **espacios** adecuados para el debate y al mismo tiempo, con buena conexión a Internet y de fácil acceso para los mayores



- Organizar grupos focales con un número de participantes no superior a 8 personas.

- Realizar una **sesión de retorno**, donde las personas que han participado en los grupos focales puedan ver las mejoras realizadas.



## ANEXO 1



## MODELO DE AUTORIZACIÓN ESCRITA DE LOS PARTICIPANTES PARA PUBLICAR Y GRABAR DE FORMA ANÓNIMA LAS OPINIONES Y PROPUESTAS VERTIDAS EN LAS SESIONES Y PUBLICACIÓN DE FOTOGRAFÍAS

### Declaración de Consentimiento EVALUACIÓN USABILIDAD PORTAL WEB DE PERSONAS MAYORES

Bienvenido/a,

Somos de la Consultora *Bunbury & Asociados*, los responsables de informarle sobre el proceso de evaluación en el que va a participar.

Se le ha elegido para participar en una importante evaluación. El objetivo de esta evaluación es conocer su opinión sobre la usabilidad del portal web de personas mayores del Ayuntamiento de Zaragoza.

Participar en esta evaluación es totalmente voluntario. Usted se puede retirar en cualquier momento, si así lo decide. Las sesiones serán grabadas, pero todo el contenido de las citas será publicado sin nombre propio. La información escrita que facilite sobre usted se utilizará sólo para describir la metodología de trabajo. Su nombre nunca aparecerá publicado.

¿Está de acuerdo en participar en la evaluación?

SI            NO

Asimismo, autorizo al Ayuntamiento de Zaragoza y a Bunbury & Asociados a la utilización y difusión de las imágenes en las cuales aparezca individualmente o en grupo, publicados en la página web del proyecto, filmaciones destinadas a difusión no comercial o fotografías para revistas o publicaciones del ámbito de envejecimiento activo.

Nombre: .....

Fecha: .....

Firma\*: .....



## ANEXO II

Se precisa de algo de información sobre su persona para que podamos realizar una descripción general de las características de las personas que voluntariamente participan. Rellene, por favor, este Formulario de Información indicando la respuesta que mejor se ajuste a su descripción, o escribiendo la respuesta. Si tiene alguna pregunta, hágasela al coordinador/a del grupo.

Sus datos personales, aportados voluntariamente, se utilizan con la finalidad exclusiva de llevar a cabo esta evaluación y serán tratados de manera anónima garantizando la privacidad de los mismos.

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ BARRIO DE RESIDENCIA: \_\_\_\_\_

Nivel de estudios	<input type="checkbox"/>	Educación primaria sin terminar
	<input type="checkbox"/>	Primaria
	<input type="checkbox"/>	Secundaria
	<input type="checkbox"/>	Universitarios medios
	<input type="checkbox"/>	Universitarios superiores
	<input type="checkbox"/>	Estoy estudiando en la actualidad

¿Qué uso hace de las Nuevas Tecnologías?	<input type="checkbox"/>	Ninguno
	<input type="checkbox"/>	Sólo teléfono móvil
	<input type="checkbox"/>	Teléfono móvil y tablet
	<input type="checkbox"/>	Resto (ordenador, etc.)

Nivel económico, ¿dónde se encuadraría usted de entre las siguientes posibilidades?	<input type="checkbox"/>	Ingresos bajos
	<input type="checkbox"/>	Ingresos medios-bajos
	<input type="checkbox"/>	Ingresos medios
	<input type="checkbox"/>	Ingresos medios-altos
	<input type="checkbox"/>	Ingresos altos

¿Tiene alguna necesidad o limitación que le dificulte la realización de las actividades de la vida diaria?	<input type="checkbox"/>	SI
	<input type="checkbox"/>	NO
	<input type="checkbox"/>	ALGUNA

Consiento que estos datos proporcionados voluntariamente se usen para la evaluación del Portal de Personas Mayores del Ayuntamiento de Zaragoza.

FECHA y FIRMA (voluntario).....

