

Hazlo bonito y amigable!

Introduciendo Usabilidad a la Organización

Y el producto será un software amigable! ¿Cuántas veces hemos escuchado esto? La promesa de “un software amigable” es algo que damos por sentado. Asumimos que nuestro producto será una pieza de software que va a sobresalir de todos sus competidores por la cualidad de “ser amigable”. ¿Amigable? ¿Significa que me saludará por la mañana al empezar las labores, y se despedirá de mí como un amigo al final de la jornada? ¿Amigable? ¿Qué significa amigable? Desafortunadamente, el término amigable, tantas veces utilizado, pero tan pocas veces entendido, sólo se logra a través de un proceso iterativo que incluye pruebas de usabilidad, y debido a las ventajas que éste logra, podría ser el factor decisivo para que nuestro software se use o no. Este documento discute estas ventajas, así como la forma de introducir un proceso de usabilidad a una organización.

Plan de Pruebas del Sistema

Para todos nuestros amigos de MoProSoft, es importante que se realice un plan de pruebas del sistema. Esto garantiza la calidad de nuestro producto. ¿Verdad? Sin embargo, existe un factor muy importante, que es trabajar cercanamente con los usuarios finales de nuestro producto para saber cómo reacciona con él. Vamos por partes.

¿Qué es la Usabilidad?

La usabilidad es algo muy interesante. Podemos definir de muchas formas la usabilidad, pero a fin de cuentas, la usabilidad estudia la relación entre una herramienta y su usuario. En la medida que una herramienta permita realizar la tarea para la que fue diseñada de la mejor manera posible, ésta será mejor. Si aún desean una definición funcional, aquí está una:

Podemos definir usabilidad como: “La medida en la que un producto se puede usar por determinados usuarios para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto especificado” [Nielsen,1993]

Para nosotros, desarrolladores de software, “es el grado con el cual un producto puede ser utilizado por usuarios específicos para lograr metas específicas con efectividad y satisfacción en un contexto específico de uso” [ISO 13407, 1999]

Esto quiere decir que la usabilidad, a través de los siguientes componentes, deben estar presentes para que nuestro software alcance la tan apreciada característica de “amigabilidad”:

- Capacidad de aprendizaje
- Eficiencia en el trabajo
- Capacidad de retención en memoria
- Pocos errores
- Satisfacción del usuario

¿Qué toma en cuenta la usabilidad?

- Rapidez y facilidad de hacer las cosas
- Aproximación al usuario
- Conocimiento del contexto de uso
- Satisfacer las necesidades del usuario

Al fin de cuentas, son los usuarios los que determina si el producto es fácil de usar. ¿Cómo logramos esto? A través de pruebas de usabilidad, por supuesto.

Pruebas de Usabilidad

Realizar pruebas de usabilidad tienen muchas ventajas. Significa realmente probar un sistema para conocer qué tan fácil es para sus usuarios interactuar con él, y comprobar que cumpla con las expectativas y necesidades de los usuarios. Estas pruebas se realizan en el lugar de trabajo, o en instalaciones especiales, denominadas apropiadamente, Laboratorios de Usabilidad. La Figura 1 muestra un ejemplo de esto.

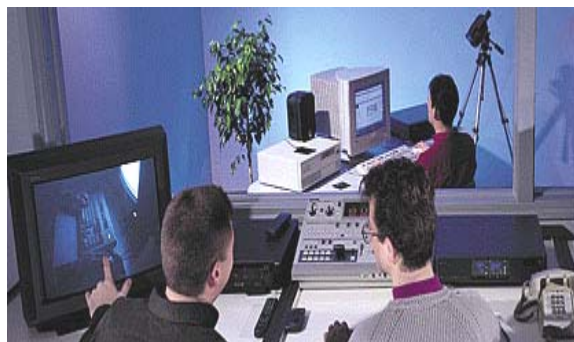


Fig 1 Pruebas de usabilidad realizadas en un Laboratorio de Usabilidad

¿Quién realiza las pruebas? Podemos contar con un equipo de trabajo:

- Ingeniero de Diseño
- Ingeniero de Producto
- Ingeniero de Documentación

- Ingeniero de Factores Humanos
- Ingeniero de Mantenimiento

¿Cómo se realizan las pruebas? Para realizar una prueba de usabilidad, antes que nada, debemos tener bien claro nuestros objetivos, conocer los métodos que existen, además de conocer en que etapa del desarrollo del sistema nos encontramos. Estas pruebas serán material de un artículo aparte.

Por ahora ...

Presentando Usabilidad a nuestra Organización

“Ok, ya entendí. La usabilidad es necesaria, pero ¿cómo convenzo a mi jefe de implementarla en nuestra organización?” Esta es una pregunta que se me hace todos los días, de diferentes formas. Mi respuesta es siempre la misma: jugar la carta del dinero. Si Vds pueden convencer que la usabilidad les va a traer ganancias monetarias, la puerta está abierta para la usabilidad.

Convézanse y convenza de que la usabilidad tiene los siguientes beneficios:

- \$ Una reducción de los costos de producción
- \$ Reducción de los costos de mantenimiento y apoyo
- \$ Reducción de los costos de uso
- \$ Mejora en la calidad del producto

Esta es la mejor forma de presentar usabilidad a la empresa. Crear un producto amigable puede ser la ventaja competitiva que su producto necesita. Así, con un poco de esfuerzo, no sólo su producto será amigable, sino también su jefe.

Mario A Moreno Rocha

Instituto de Electrónica y Computación
Universidad Tecnológica de la Mixteca
mmoreno@mixteco.utm.mx

UsaLab

Laboratorio de usabilidad de la
Usabilidad Tecnológica de la Mixteca
mixtli.utm.mx/~usalab/