

Workshop de Oportunidades de Usabilidad

Antecedentes

La Usabilidad es una disciplina que analiza la forma en que los usuarios utilizan las aplicaciones y sitios Web, para detectar los problemas que se les presentan y proponer alternativas para solucionarlos, de modo de que la interacción de dichos usuarios con las aplicaciones y sitios Web sea más sencilla y productiva.

El software más fácil de usar produce usuarios más satisfechos y por ende clientes más fieles, junto a otros beneficios importantes como mayor productividad de los usuarios con sus aplicativos, menor costo de soporte debido a que los usuarios requieren menos ayuda y menor trabajo de desarrollo y mantenimiento ya que las aplicaciones se tornan más estables.

La Usabilidad, combinada con el Diseño de la Interacción antes de la programación conforman una disciplina puente entre los usuarios y los equipos de desarrollo de los sistemas, lo que permite manejar adecuadamente los requerimientos, los cronogramas y los presupuestos, áreas habituales con un alto nivel de conflicto en los proyectos basados en software.

Si bien es recomendable realizar los estudios de Usabilidad antes de la fase de codificación, en todo momento es esperable que los resultados de los estudios de Usabilidad arrojen oportunidades de mejora significativas. En particular, las aplicaciones y sitios Web que son estudiados por primera vez tienen una probabilidad alta de obtener ratios muy grandes de mejora.

Objetivo

El objetivo del Workshop de Oportunidades de Usabilidad es detectar las tres oportunidades principales de mejora en la facilidad de uso de la aplicación o Sitio Web propuesto para el estudio.

Metodología

El Workshop tiene 2 etapas: el Trabajo de Campo y la Sesión de Presentación de Resultados.

Trabajo de Campo

El trabajo de campo consiste en el análisis de las dificultades de uso que presenta la aplicación o Sitio Web cuando es utilizada por usuarios reales. Para ello se realizarán hasta 5 test de usabilidad, en base a la metodología estado del arte de la industria, descrita ampliamente en el libro Usability Engineering, de Jakob Nielsen¹.

Durante el desarrollo de un Test de Usabilidad se le presenta al usuario de prueba de una serie de tareas, al mismo tiempo que se le solicita que "piense en voz alta", es decir, que exprese en voz alta qué interpreta de lo que ve en la pantalla y los motivos de las decisiones que toma. El moderador guía al usuario de modo que no se frustre frente a las posibles dificultades y que el test se concentre en analizar los puntos de la interfase de la aplicación que mayor interés presenten para el Cliente.

Previamente a los test, se desarrolla una sesión de planificación para definir los puntos de interés mencionados arriba, las tareas a desarrollar por los usuarios de prueba, los técnicos del Cliente que participarán de la prueba y los detalles operativos. Además de los técnicos del Cliente directamente involucrados en la prueba, es posible y conveniente filmar a los usuarios mientras trabajan y reproducir las imágenes en una pieza contigua, de modo que todos los integrantes del equipo de trabajo que lo deseen puedan ver en tiempo real a los usuarios interactuando con la aplicación o sitio Web. La experiencia confirma que esta práctica es extremadamente productiva y sensibiliza a los miembros técnicos y no técnicos del equipo de trabajo frente a las necesidades y dificultades de los usuarios respecto a la aplicación.

Presentación de Resultados

Los resultados del trabajo de campo serán analizados por nuestros especialistas y presentados al equipo contraparte del Cliente. En esta presentación se detallarán los hallazgos principales, así como las tres oportunidades más importantes para la mejora en la facilidad de uso del aplicativo

¹ Usability Engineering - Jakob Nielsen. Morgan Kaufman Publishers - USA - www.mkp.com

o sitio Web analizado, junto con las motivaciones que llevan a elegir esas oportunidades como las más importantes y los resultados esperables de cada una de ellas.

Además de la sesión de presentación de resultados, se entregará el material en medio magnético o impreso, según sea preferencia de la empresa.

Dedicación Horaria

El Workshop de Oportunidades de Usabilidad implica la dedicación de 24 horas de trabajo por parte de un Especialista Senior de Concreta. Estas horas se reparten de la siguiente forma:

- ✓ Reunión de preparación de los tests: 2hs
- ✓ Ejecución de los tests: 10hs
- ✓ Análisis de los resultados y preparación de la Presentación de Resultados: 10hs
- ✓ Presentación de Resultados: 2hs

Responsabilidades del Cliente

Será responsabilidad del cliente:

- ✓ El local para la reunión de preparación, los test de usabilidad y la presentación de resultados, que podrán desarrollarse en sus propias oficinas o donde el cliente lo crea más conveniente.
- ✓ La infraestructura para los test de usabilidad, que generalmente implica un equipo con acceso a la aplicación o sitio Web motivo del estudio, y eventualmente una filmadora y un TV para la reproducción de la filmación de la prueba. En función de las características de la aplicación o sitio Web a estudiar, esta infraestructura puede variar, lo que se acordará en la reunión de preparación.
- ✓ El reclutamiento y coordinación con los usuarios de prueba
- ✓ Nombrar una contraparte, para todos los efectos de relacionamiento e implementación de las distintas instancias del Workshop.

Aplicaciones específicas de industria

En muchos casos, las aplicaciones o sitios Web a analizar son específicas de una industria, lo que implica un lenguaje técnico particular y el requerimiento de conocimientos teóricos o prácticos

sobre la materia que probablemente nuestros especialistas no posean. Por ejemplo, un sitio Web sobre propiedades de los plásticos requerirá conocimientos previos sobre Química y la Industria Química para su correcta utilización. Será en estos casos responsabilidad del cliente proveer a los especialistas y técnicos de Concreta el soporte necesario para llevar adelante el Workshop de Oportunidades de Usabilidad con éxito. En el caso de que nuestros expertos evalúen que las dificultades hacen inviable la propia realización del trabajo, lo comunicarán al Cliente, cancelándose así la realización del Workshop sin responsabilidad alguna para ninguna de las partes.

Lo que el Workshop no produce

El Workshop de Oportunidades de Usabilidad no producirá ni las soluciones a los problemas detectados, ni un estudio exhaustivo de todos los problemas de facilidad de uso que presente la aplicación o sitio Web motivo del estudio.

Cualquiera de las dos tareas, que pueden en muchos casos resultar oportunas y convenientes, no pueden ser abarcadas con un estudio de características generales, como el de la presente propuesta.

El objetivo del Workshop es determinar las principales oportunidades de mejora en la facilidad de uso que tiene la aplicación, pero escapa al alcance del trabajo producir las soluciones concretas para esas oportunidades.

Condiciones económicas

El costo del Workshop de Oportunidades de Usabilidad es de U\$S 970 (novecientos setenta dólares de los Estados Unidos de América). El trabajo será facturado una vez finalizada la sesión de Presentación de Resultados.

Las horas de Especialista Senior para la realización de trabajos adicionales tienen un costo de U\$S 60. La realización de dichos trabajos será pactada de común acuerdo entre Concreta y el Cliente. Concreta no facturará ninguna hora adicional sin previa orden escrita por parte del cliente para la realización de trabajos adicionales al Workshop motivo de la presente propuesta.

El Cliente podrá decidir en cualquier momento interrumpir el trabajo, debiendo para ello abonar exclusivamente las horas incurridas hasta el momento, a un costo de U\$S 60 (sesenta dólares de los Estados Unidos de América) la hora de Especialista Senior, renunciado en el momento de la interrupción del trabajo al derecho a recibir cualquier entregable.

Los precios no incluyen Impuesto al Valor Agregado ni ningún otro impuesto que pudiera aplicarse según la Ley.