

Capítulo 7

Pruebas

7.1 Pruebas del Sistema

Las pruebas que realizaron para determinar qué tan usable resultó el sistema y para ver qué tan viable es tenerlo como un sistema de Administración de Conocimiento en el departamento de TI en RYC Alimentos.

La usabilidad de un sistema desarrollado, depende prácticamente de cinco puntos, los cuales se describen a continuación, (Nielsen 1993):

- Aprendizaje:

El sistema debe ser fácil de aprender para los usuarios finales.

- Eficiencia:

El sistema apoya a que el usuario tenga un alto nivel de productividad.

- Facilidad de recordar:

Cuando un usuario regresa después de un tiempo de no haber utilizado el sistema, debe ser fácil de recordar cómo se usa.

- Recuperación de errores:

El sistema debe presentar maneras para recuperarse de errores posibles.

- Satisfacción:

Los usuarios deben sentirse satisfechos de llevar a cabo sus tareas utilizando el sistema.

Para poder conocer cada uno de los puntos anteriores se aplicó una prueba de usabilidad. La prueba de usabilidad se aplicó a trabajadores de RYC Alimentos S.A de C.V. Entre ellos se encontraban los usuarios finales del sistema KMSRYC.

La prueba de usabilidad consistió en crear una tarea que se les proporciona a las personas seleccionadas para que la lleven a cabo.

Tarea de Usabilidad:

**Tarea de usabilidad para el Sistema de Administración del Conocimiento
de TI en RYC.**

- 1.- Crear una cuenta de usuario en el sistema KMSRYC.
- 2.- Entrar al sistema con la cuenta y password que acabamos de crear.
- 3.- Hacer una consulta a cualquier recurso de conocimiento de los que están dados de alta.
 - 3.1.- Abrir el archivo(s), correspondiente al recurso consultado anterior mente.
- 4.- Ahora regresar a la página principal de cursos y utilizar al buscador de recursos.
 - 4.1.- Realizar una búsqueda del recurso que fue consultado en el punto 3.
- 5.- Salir del sistema.

Encuesta de satisfacción

Encuesta de Satisfacción.

Subraya la letra según tu respuesta.

1. ¿Cuál es el grado de facilidad para crear una cuenta en el sistema KMSRYC? _____

(Califique de de 0 a 10) siendo 0 el mínimo y 10 el máximo.

2. ¿Cuál es el grado de facilidad para entrar al sistema como un usuario registrado? _____

(Califique de 0 a 10) siendo 0 el mínimo y 10 el máximo.

3. ¿Qué tan fácil es hacer una consulta en el conjunto de recursos de conocimiento?

a) Muy fácil b) Fácil c) Regular d) Difícil e) Muy Difícil

4. ¿Cuál sería la mejor manera de consultar en recurso de conocimiento?

a) Utilizando el buscador b) Recorrer la lista

5. ¿Consideras que es un buen sistema para la Administración del Conocimiento?

a) Si b) No c) Mas o menos

Para nuestras pruebas, fue necesaria la ayuda de 10 personas, para saber el grado de usabilidad de nuestro proyecto.

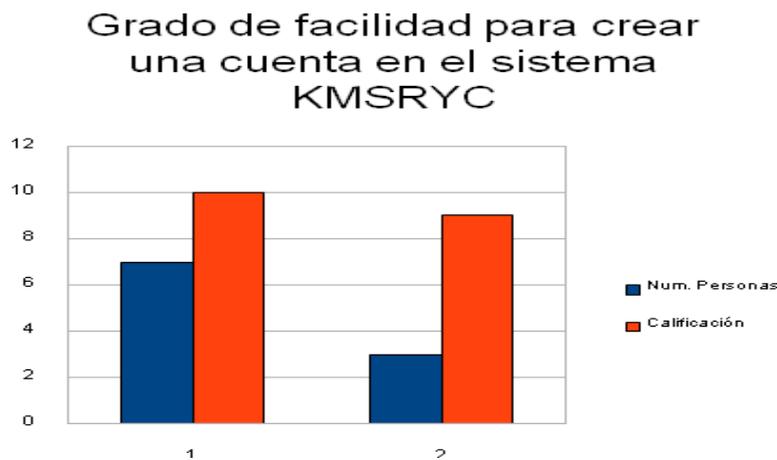
Resultados

Una vez terminadas nuestras pruebas de usabilidad, obtuvimos los resultados de nuestras tareas que consideramos pueden tener mayor grado de usabilidad por nuestros usuarios.

Nos dimos cuenta de que la usabilidad de nuestro KMSRYC no es muy complicada, ya que todas las personas que ayudaron a probar la usabilidad de la aplicación, tardaban entre 25 y 30 minutos.

Esto nos indica que es fácil de usar y que las opciones ofrecidas por el sistema son claras.

Los resultados de nuestra primera pregunta: ¿Cuál es el grado de facilidad para crear una cuenta en el sistema KMSRYC?



7.1 Resultados de nuestra pregunta uno; 7 personas dieron una calificación de 10 y 3 personas calificaron con un 9.

Los resultados de nuestra grafica anterior, nos indica que el proceso de registro de usuarios que consiste en llenar un formulario con datos personales, es fácil para la mayoría de las personas, pero hay quienes les parece extenso.

Resultados de nuestra segunda pregunta: ¿Cuál es el grado de facilidad para entrar al sistema como un usuario registrado?



7.2 Los resultados a nuestra tercera pregunta fueron: Las 10 personas calificaron con un 10 en usabilidad.

Estos resultados nos indican que el grado de usabilidad para entrar a nuestro sistema con el nombre de usuario y password registrados es sencillo. Si al usuario se le olvida su password, existe la posibilidad de poder crear un nuevo, proporcionando el correo electrónico.

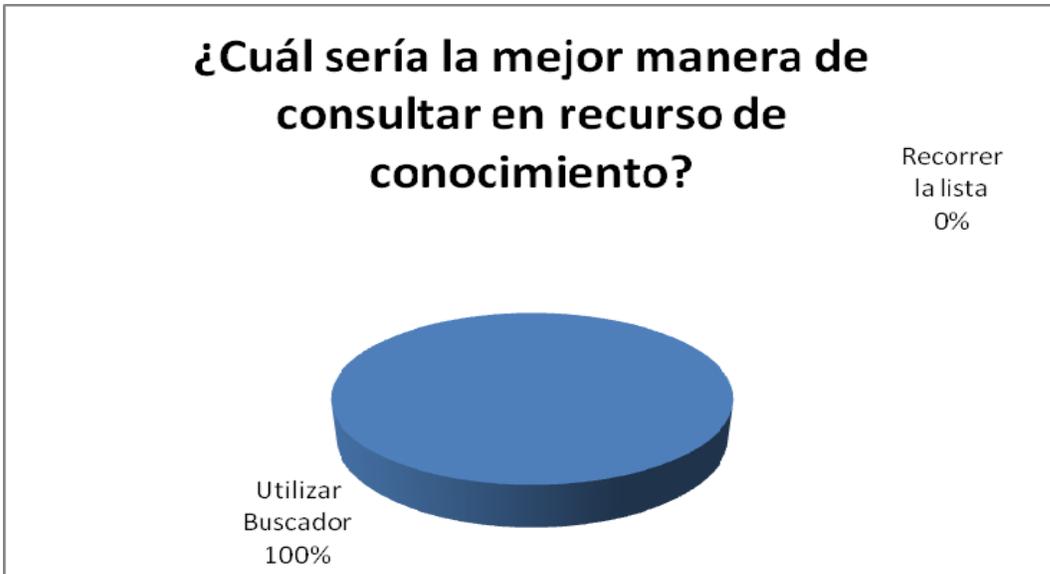
Para nuestra pregunta tres: ¿Qué tan fácil es hacer una consulta en el conjunto de recursos de conocimiento?



7.3 Resultados que muestran el porcentaje de usabilidad para una consulta.

Los resultados de esta pregunta, nos indican que no es muy fácil para los usuarios consultar un recurso de conocimiento de interés en un tiempo corto, ya que es un poco difícil buscar en nuestra lista de recursos que han sido dados de alta.

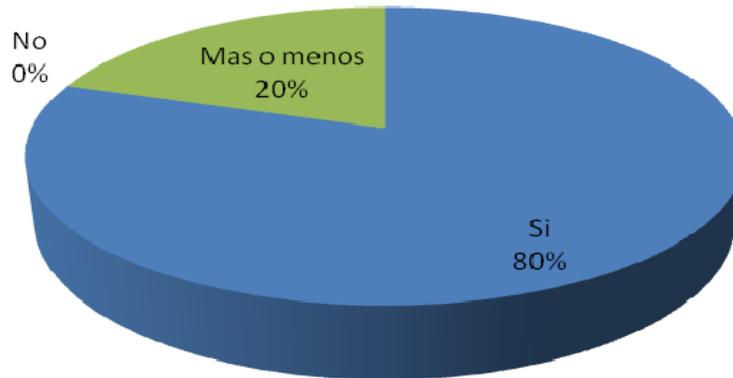
Para nuestra pregunta cuatro: ¿Cuál sería la mejor manera de consultar en recurso de conocimiento?



7.4 Resultados que muestran que es mas fácil consultar un recurso, utilizando nuestro buscador.

Cuando realizamos la pregunta anterior, los usuarios respondieron que era mucho más fácil y rápido consultar un recurso a través del buscador. Si el usuario desea hacer una consulta recorriendo la lista existente, puede tardarse mas en encontrarlo ya que puede haber nombres de recursos parecidos.

¿Consideras que es un buen sistema para la Administración del Conocimiento?



7.5 Los resultados de nuestra quinta pregunta, muestran que un 80% de las personas encuestadas, opinaron que es un buen sistema.

Los resultados que obtuvimos al preguntar: Si este sistema es bueno para la administración del conocimiento, obtuvimos que a la mayoría de las personas les parecía muy buena idea tener este tipo de sistemas en una organización y que las opciones ofrecidas por KSMRYC son buenas.

Para otras personas les pareció muy extenso con muchas cosas extras. Por ejemplo:

- Piensan que no es muy importante que un usuario este registrado, para poder consultar los recursos
- El modulo de *Progreso* que tiene para cada usuario, no proporciona información que pueda ayudar a mejorar el sistema.