

## **Capítulo 1. Introducción.**

Actualmente se han venido desarrollando diferentes implementaciones de tecnología en los diferentes gobiernos del mundo, convirtiéndose en gobiernos digitales. Un ejemplo son los portales de Internet.

“Aunque existen muchos beneficios potenciales de estas aplicaciones tanto para los ciudadanos como para la administración pública en sus procesos internos, la mayoría de ellas falla en el logro de sus objetivos y poco se sabe aún sobre los factores que determinan su éxito o fracaso” (Luna-Reyes, L., García, J., & Gil-García, J. ,2009).

Es un hecho que los diferentes gobiernos tratan de generar mejoras para los ciudadanos de cada gobierno, no obstante, el implementar estas mejoras no asegura que en realidad sean usables. Diferentes expertos han evaluado cómo se encuentra nuestro país en términos de Portales Web Estatales, y es interesante la propuesta de comparar estas evaluaciones de expertos con las opiniones de los usuarios finales de dichos portales, ya que la información arrojada podría ser interesante para las mejoras que los gobiernos siempre tratan de implementar.

La revista “Política Digital” que por 5° año consecutivo, publica el índice de gobierno electrónico estatal (IGEE), pone en su ranking a Puebla como segundo lugar, abarcando las siguientes características para estudiar los portales.

El objetivo de esta evaluación no sólo trata de incluir nuevos elementos en los portales, sino de incluirlos de tal forma, que sean fácilmente encontrados y usados. “Aun existe una brecha para proveer a los ciudadanos de las herramientas necesarias para que participen y

colaboren con sus gobiernos... "(Luna-Reyes, Almazán Sandoval R. & Gil-García, J., 2010).

De los objetivos que persigue todo sitio Web, se pueden condensar en que es importante el transformarlo en un autoservicio de información e interacción, que requiera de la menor explicación posible, para que los usuarios que lo visitan puedan encontrar y obtener la información que buscan y sean capaces de complementar las tareas que se les proponen desde el espacio digital.

En su libro "Handbook of Usability testing", Jeffrey Rubin (1994) menciona 5 razones por las cuales los productos y sistemas son difíciles de usar, una de ellas es que el diseño de las interfaces de usuario y su implementación técnica, son actividades diferentes y requieren distintas habilidades. Hoy en día, el énfasis y necesidad están en el aspecto del diseño, mientras muchos ingenieros tienen su mente y habilidades puestas en la implementación técnica.

El Diseño Centrado en el Usuario UCD (por sus siglas en inglés), es un término que se utiliza actualmente. Describe un enfoque que por décadas ha estado bajo diferentes nombres: ingeniería de factores humanos, ingeniería de usabilidad y la ergonómica. Representa además de las técnicas, procesos, métodos y procedimientos para el diseño de productos y sistemas usables, la filosofía que coloca al usuario como el centro del proceso. Woodson (1981), define la ingeniería de factores humanos como "la práctica del diseño de productos, tal que, los usuarios puedan desempeñar el uso requerido, operación y servicio y tareas de apoyo con el mínimo de estrés y máximo de eficiencia".

Dentro de las técnicas que utiliza el UCD se encuentran los estudios de usabilidad o "Usability testing" que las empresas, de forma exponencial, van adoptando para medir la eficiencia de sus productos y servicios.

Los estudios de usabilidad son una tendencia nueva para mejorar la problemática de la interacción humano-computadora, estos estudios, conforme crecen las aplicaciones, van realizando mejoras a su metodología; ahora no sólo los expertos evalúan las páginas, aplicaciones, aparatos, sino que también los usuarios finales tienen una participación, con la que los diferentes desarrolladores han podido complementar su fase de prueba y desarrollo a la hora de crear un nuevo producto.

Existen investigaciones que nos aseguran que la usabilidad va acompañada de la funcionalidad de las aplicaciones, esto es, que para que las páginas web cumplan con el objetivo de proporcionar la información requerida, el usuario no sólo debe ser capaz de llegar a dicha información de manera fácil, sino que la máquina debe ser capaz de proporcionar y facilitar esta interacción. Por lo cual Nancy Goodwin (1987), nos dice que los desarrolladores deben tomar en cuenta estos dos puntos al momento de desarrollar un sitio web.

Autores como Luna-Reyes & Gil-García (2008), nos dicen que la estrategia que tome el gobierno afectará al desempeño de lo que hoy en día se denomina como política digital o e-Government, dicha estrategia facilitará o dificultará la información y servicios a los ciudadanos.

La importancia que tienen los test de usabilidad para esta investigación, es el proporcionar una herramienta, un punto de vista desde la perspectiva de los usuarios finales y en este caso servirá de apoyo para la evaluación que han hecho otros investigadores, dándonos así un panorama más amplio, de cómo se encuentra el Portal del Gobierno de Puebla y qué mejoras se pueden hacer en un futuro.

Un punto importante para realizar este estudio es la comparación del Portal Estatal de Puebla en la transición de gobierno y el estudio de qué tanto afecta este cambio, a la interacción con la ciudadanía.

### **Pregunta general.**

¿Qué desventajas y qué mejoras pueden existir en el portal web del Estado de Puebla al pasar por un cambio de gobierno?

### **Preguntas específicas.**

- ¿Cómo favorece o desfavorece el cambio de gobierno al sitio web del Estado de Puebla?
- ¿Qué tan útil es la información de un estudio de usabilidad con usuarios finales (ciudadanos)?
- ¿Qué información es fundamental en un sitio web de gobierno estatal?
- ¿Qué pueden hacer los gobiernos para obtener más participación ciudadana a través de la tecnología?

### **Justificación.**

Por medio de este estudio se pretende encontrar las posibles fallas que puede tener el portal web en cuanto a la usabilidad que puede llegar a ofrecer.

El impacto que tendrá esta investigación se podrá apreciar en la interacción cada vez mas continua que los usuarios tendrán al visitar el portal de Gobierno, también se podrá medir por medio del número de visitantes diarios del sitio.

Este estudio no solo es un beneficio a la empresa que en este caso es el gobierno del Estado, también es beneficioso a los usuarios de este, ya que podrán realizar sus transacciones de una manera más fácil y efectiva, podrán localizar la información solicitada y navegarán de una forma segura y con la confianza de poder participar con su gobierno.

## **Alcance.**

El alcance de este proyecto es a todo el Estado de Puebla, ya que cualquier usuario dentro del país puede utilizar este portal, pero en específico los ciudadanos del estado de Puebla, ya que contiene información relevante acerca de este Estado.

## **Propuesta**

Los test de usabilidad o test de usuario son una herramienta de investigación cuyas raíces son la metodología experimental clásica, el objetivo principal es identificar y rectificar los problemas de usabilidad en un producto basado en equipo de cómputo y electrónica y los materiales de apoyo, la intención es asegurar la creación de productos que sean: fáciles de usar y aprender, satisfactorios y que provean una utilidad y funcionalidad. Este estudio al ser experimental requiere para su diseño que una hipótesis sea formulada, que los participantes sean escogidos de forma aleatoria y asignados a condiciones experimentales, que el control sea cerrado, que se maneje un control de grupos y que la muestra sea de un tamaño suficiente, que pueda medir satisfactoriamente la diferencia entre grupos.(Rubin, 1994). Es un sistema de comprobación de la usabilidad que consiste en que un experto observa la forma en que un usuario emplea un sistema y a partir de eso, logra establecer los principales problemas que tiene su interfaz. En este sentido, la usabilidad se relaciona directamente con el nivel de desempeño que tiene el usuario observado. La ventaja principal de un Test de usuario es que se puede ver en forma directa cómo es utilizado un sistema y no sólo las percepciones que se tienen de él. (Gobierno de Chile 2004).

Existen elementos básicos para los test de usabilidad, el primero es desarrollar una serie de objetivos aparte de las hipótesis, poder representar el actual ambiente de trabajo,

utilizar una muestra representativa de usuarios finales que puedan o no, ser escogidos aleatoriamente, la observación de las tareas que realiza el usuario final, realizar una colección cuantitativa como cualitativa de las tareas realizadas y hacer recomendaciones de mejoras para el diseño del producto. (Rubin, 1994).

Dentro del proyecto se abarcarán varios capítulos, los cuales de manera detallada describirán la finalidad así como las aportaciones y los beneficios que se obtuvieron al realizar este estudio. Este trabajo está conformado de la siguiente manera: Un primer capítulo en el que se introduce al lector acerca de la problemática; el capítulo dos el cual establece el marco teórico del proyecto, las definiciones y terminología utilizada; el tercer capítulo, en donde se describe la metodología, proporciona al lector la manera en que se trabajó con los test de usabilidad y el perfil de los usuarios para estos; el capítulo cuatro en donde se expresan los resultados obtenidos; el quinto capítulo se analizarán a detalle los resultados obtenidos y por último las conclusiones, las cuales en un sexto capítulo se redacta los beneficios de este estudio así como el aprendizaje obtenido.