

## **Capítulo 6. Conclusiones.**

Tras considerar los diferentes métodos que sirven como herramienta de apoyo para la buena elaboración de sitios web, en este trabajo se ha demostrado como los test de usabilidad, dentro de la teoría del estudio enfocado al usuario (UCD), son una manera de cubrir esta necesidad para un buen desempeño en la Web. La usabilidad se ve afectada de manera significativa cuando sacamos a los usuarios de la página de inicio y hacemos que empiecen a navegar o resolver problemas. Por lo tanto, el diseño de sitios debe orientarse ante todo a la simplicidad, con las mínimas distracciones posibles y con una arquitectura de la información muy clara y con herramientas de navegación adecuadas.

Hasta ahora la ingeniería de software y el desarrollo de aplicaciones Web han sido establecidos y se trata de ver en donde puede haber cabida para las técnicas de UCD, hoy en día no se puede hablar de un sitio Web exitoso sin decir que es usable, y dentro de las ventajas que ofrecen los test de usabilidad a las páginas son en la reducción de costos, en la retroalimentación temprana y en la inversión a corto plazo, ya que si hablamos de que los errores son corregidos desde un inicio antes de que el sitio este funcionando al público, la pagina será usable y exitosa en un corto tiempo.

De manera que el sitio sea considerado usable, la funcionalidad y la accesibilidad de éste deben de estar relacionados de tal manera que interactúen de forma similar, cuando hablamos que un sitio es funcional nos referimos a la ayuda proporcionada por la misma máquina, es decir, las tareas que desempeñemos no dependen enteramente de nosotros, también es de la forma en que se desempeña el programa y la ayuda que nos otorga para cumplir nuestros requerimientos, un tercer factor el cual es la accesibilidad es de igual importancia ya que este nos permitirá saber que tan fácil es acceder a la pagina y a las

diferentes aplicaciones que nos ofrece así como las herramientas que nos facilitan la interacción. En conjunto las tres marcan el éxito de los sitios web y son especificaciones que los desarrolladores deben tomar en cuenta para un buen desempeño por parte del sitio Web.

Los sitios Web por muy diferentes que sean y no importando el giro al que se dediquen, deben de cumplir con ciertos requisitos que son demandados por las personas que los usan, el diseño de la página, el formato que ofrece, las herramientas que facilitan la información y la interacción que puede llegar a tener el sistema, son aspectos que deben ser evaluados con anterioridad y como herramienta el UCD nos ofrece los test de usuario los cuales pueden ser aplicados en cualquier etapa del desarrollo del sitio. La usabilidad es un factor que los desarrolladores deben cubrir a la par con la implementación técnica del sistema.

Diseñar un sistema usable requiere el intento de entender las necesidades de los usuarios, su nivel de competencia, el tiempo que se considera estarán en interacción con el sistema y el cómo sus necesidades cambiarán su experiencia ganada (Goodwin, 1987).

Es importante considerar que si bien la usabilidad siempre busca el mismo objetivo, esto es, lograr que una persona pueda interactuar con el contenido y funcionalidades de una página Web de manera simple y directa, los elementos medidos pueden variar dependiendo de las características que tengan las interfaces que se estén evaluando.

Aunque la usabilidad no es un concepto sencillo, el invertir en esta nueva tendencia es igual de importante que invertir en la funcionalidad, si un sistema carece de usabilidad le costaría al usuario tiempo y esfuerzo y en el peor de los casos el sistema no sería usado y sus funcionalidades tendrían que ser removidas porque su utilidad no podría ser demostrada.

Actualmente el Portal Web del Gobierno del Estado Puebla muestra una amplia variedad de herramientas así como una cantidad considerable de usuarios que las utilizan.

Es interesante conocer cómo el portal de Puebla ha ido evolucionando a través de los años y se ha logrado posicionar en un lugar favorable para el Gobierno; es importante recalcar que como lo ha publicado la revista “política digital” el portal de Gobierno del Estado de Puebla ha avanzado considerablemente en los últimos años, hace tres años se localizaba en el lugar 23, el año pasado en el número 2 y actualmente está en espera de la nueva publicación para saber la ubicación del portal en este ranking.

Como trabajos futuros se propone:

- Realizar este estudio a los diferentes portales de los estados del país, haciéndolos más usables para los ciudadanos y evitando así, conflictos que actualmente se conocen entre las dependencias de Gobierno y los usuarios.
- Medir el tiempo en que los usuarios se irían del portal estatal al ver que no logran efectuar las tareas deseadas.
- Utilizar los estudios realizados por Hofstede (2002) en su modelo de cinco dimensiones y adaptarlo de tal forma que se logren identificar los factores que influyen en el diseño de un Portal Estatal culturalmente orientado.

Cabe mencionar que este tipo de estudios no mide la satisfacción del usuario con el portal por un periodo largo, es conveniente realizar estos estudios conforme se implementan actualizaciones al sitio o con los cambios de gobierno y conforme la sociedad vaya requiriendo más información.