

USABILIDAD

Visión ética



ESTRUCTURA DE CONTENIDOS

	Pág.
Introducción.....	3
Mapa de contenido.....	4
1. Usabilidad, concepto.....	5
1.1. Accesabilidad.....	5
1.2. Componentes de usabilidad.....	6
2. Componentes requeridos para el desarrollador.....	7
3. Usabilidad, responsabilidad social.....	8
3.1. Alteridad, otredad.....	8
3.2. Empatía.....	8
3.3. Solidaridad.....	9
3.4. Respeto.....	9
3.5. El bien común prevalece sobre los intereses particulares.....	9
3.6. Equidad.....	10
4. Cliente y población objeto, usuario potencial mirada ética.....	10
4.1. Clientes.....	11
4.2. Usuarios.....	11
Glosario.....	12
Bibliografía.....	14
Control del documento.....	15

USABILIDAD, VISIÓN ÉTICA

INTRODUCCIÓN

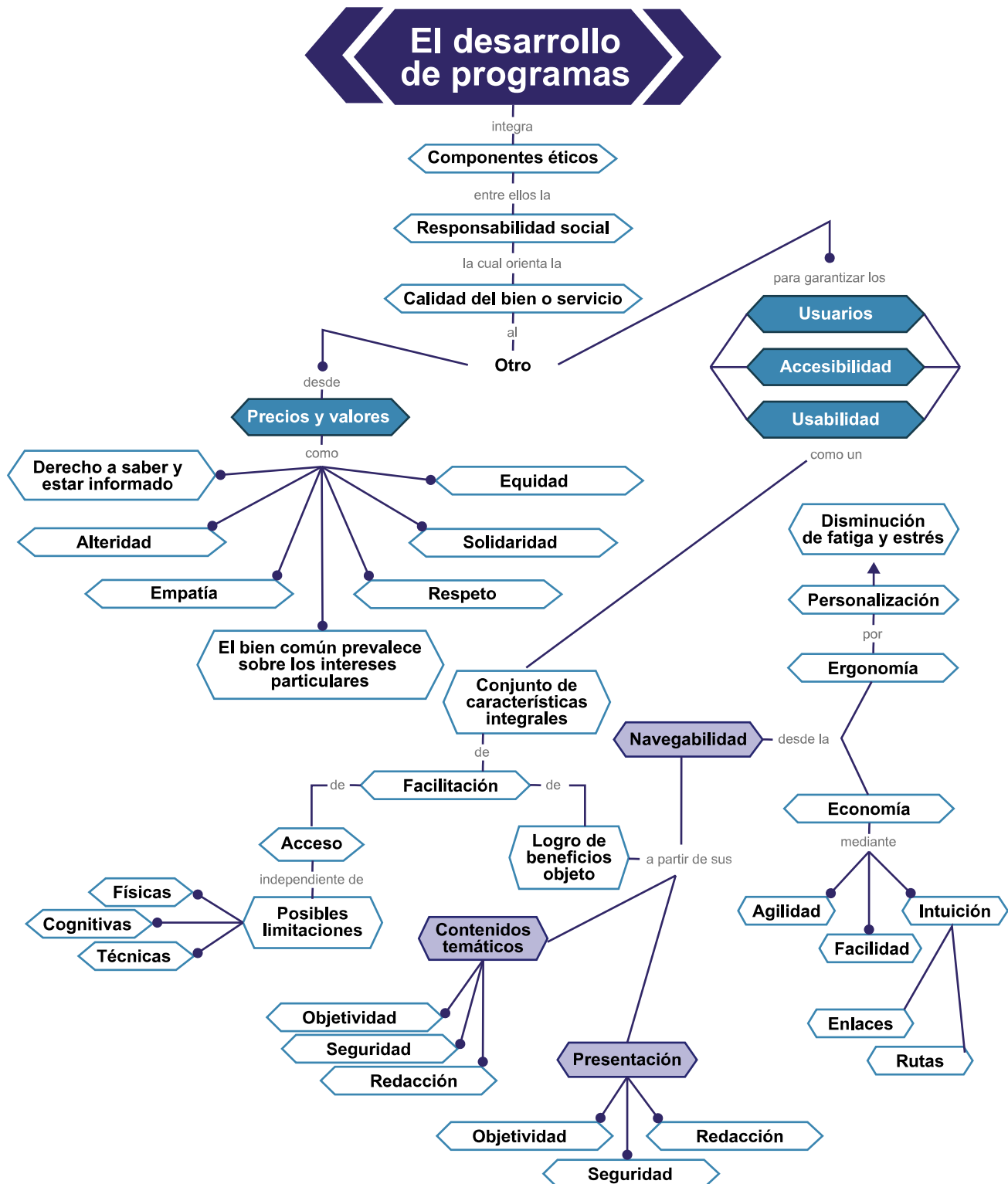
El concepto usabilidad es constituido por un conjunto de características integrales que facilitan la utilización de un producto o programa en la obtención y optimización de los beneficios o servicios para lo cual ha sido elaborado.

Para un desarrollador de programas es asunto ético, fundamental, tener claridad sobre aspectos como: expectativas, necesidades, intereses y posibles limitaciones, “básicamente” de la población para la cual está orientada la información; competencias requeridas para satisfacer a los clientes y usuarios potenciales; estrategias para facilitar la comprensión textual (economía y ergonomía) y recursos para brindar accesibilidad; esto sintetizado comúnmente con el término “amigabilidad”.

Las competencias requeridas para el desarrollador como las especificaciones y características del programa favorables para los usuarios son claros objetivos por alcanzar para el profesional y aprendiz; el reto es accesibilidad y facilidad de uso integrada a la optimización de la calidad de sus contenidos. La arquitectura de la información se orienta, entre otras cosas a ofrecer estructuras de información comprensibles, de fácil acceso y utilización.



MAPA DE CONTENIDO



DESARROLLO DE CONTENIDOS

1. Usabilidad, concepto

El término usabilidad se refiere al conjunto de características integradas en un producto o en un programa que al ponerse al servicio de un usuario le facilita la obtención de sus beneficios potenciales mediante su fácil acceso y utilización, independiente de las posibles limitaciones, físicas, cognoscitivas o técnicas; por tanto la accesibilidad hace parte de este concepto.



Figura1. Concepto usabilidad.
Fuente: SENA.

1.1. Accesibilidad

Aplicar este concepto demanda, al desarrollador, esfuerzos orientados para que toda persona, aún con algunos niveles de discapacidad, pueda acceder cómodamente a las ofertas integrales contenidas en el programa. La responsabilidad del desarrollador deberá estar centrada en el ser humano, su propuesta debe ser versátil ofreciendo posibilidades de ajustes personales, presentaciones y contenidos libres de afectaciones por discapacidad, credo, raza, sexo o cultura, garantizando así el principio de equidad.

1.2. Componentes de usabilidad

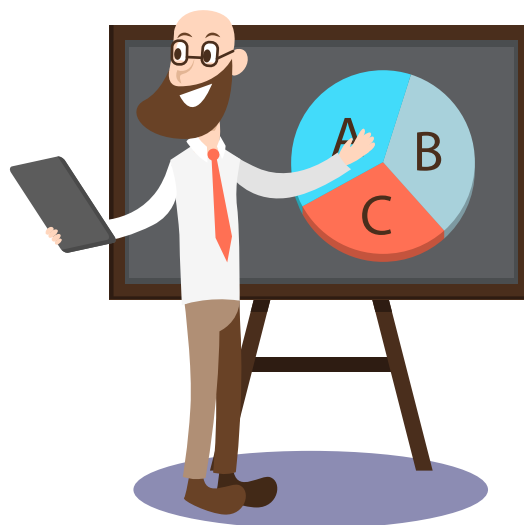


Se entiende todo aquello que facilita la satisfacción del usuario, mientras navega para lograr comúnmente tres objetivos:

- ➡ Diligenciar formatos para dar cumplimiento con las informaciones requeridas por las diferentes instituciones o empresas con las cuales rutinariamente se establece o podría establecerse algún tipo de relación.
- ➡ Consultar y/o estudiar sobre temas de interés a nivel personal, académico o laboral.
- ➡ Acceder a programas o plataformas en búsqueda de diversión.

En un programa, cada uno de los componentes involucrados debe estar enfocado a estructurar la calidad del producto, la cual se consolida a partir de los niveles de satisfacción del usuario, convertidos éticamente en responsabilidad social para el desarrollador.

La integración de contenidos temáticos, presentación y navegabilidad como aspectos facilitadores de la comprensión desde sus variados componentes: objetividad, seguridad, ambientación, redacción, distribución, formas y colores, economía, agilidad, facilidad e intuición para la navegación, ergonomía, personalización, disminución de stress o fatiga; determina la aceptación del bien, su amigabilidad, advirtiendo que su grado depende tanto de las variables y versatilidad del programa como del perfil del usuario.



Indudablemente es fundamental aplicar y demandar competencias integrales del desarrollador. Satisfacer a la empresa, cliente y usuario demanda una visión sistémica, la mera capacidad de programar no basta; el enfoque centrado en el usuario es fundamental y constituye uno de los aspectos claves en la calidad de los productos y servicios, la responsabilidad social.

2. Competencias requeridas para el desarrollador

Una vez realizado el diagnóstico de necesidades, como desarrollador se debe preguntar sobre:



Figura 2. Competencias de un desarrollador.
Fuente: SENA.

Podría pensarse que, desde la ética, es la primera pregunta por responder; sin embargo es posible administrar el proceso con algunas falencias en diseño y programación, siempre y cuando se tenga la responsabilidad de conseguir los talentos y recursos que sean necesarios para dar cumplimiento al pacto previsto o por negociar. Si se concibe tener las facilidades y competencias para la elaboración del programa, ahora se debe tener en cuenta las características del producto asociadas directamente a la estructura humana como responsabilidad social del desarrollador para satisfacer necesidades desde los principios de usabilidad y accesibilidad: cliente (empresa), usuario, y demás aspectos de la arquitectura de la información, entre ellos calidad de la información, recursos para la producción gráfica y textual comprensiva, ambientación, presentación, economía y ergonomía.

3. Usabilidad, responsabilidad social

La responsabilidad social básicamente está referida a la acción humana que garantiza el compromiso, mínimo, de no afectar negativamente a los congéneres y su ambiente, sin embargo se espera que cada individuo canalice esfuerzos desde su desempeño en acciones benignas y productivas para la sana convivencia y mejor adaptación del sistema y, al mismo.

Portanto el desarrollador debe tener en cuenta algunos principios y/o valores fundamentales, entre ellos, alteridad, empatía, solidaridad, respeto, el bien común prevalece sobre los intereses particulares y equidad. Debe, además, como parte de su misión, propender por los derechos de cada individuo a saber y ser informado, a su educación y su libre desarrollo. De ahí que se requiere integrar en los productos características orientadas a contribuir con esos logros, facilitando la accesibilidad, y comprensión de los contenidos objeto mediante la usabilidad.

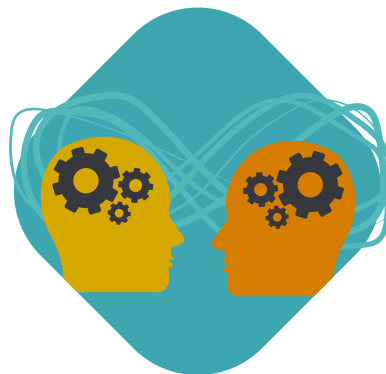
3.1. Alteridad, otredad

Para satisfacer necesidades de los clientes y usuarios para quienes son diseñados y orientados los programas se requiere entender y comprender la estructura personal del otro, el principio de la alteridad está referido a la actitud y capacidad que se tiene para aceptar las diferencias, la otredad, mediante el ejercicio de “ponerse en los zapatos del otro” a partir de ese “yo”, de sus experiencias, creencias, temperamento y carácter; no desde el propio. Es una acción que exige alternar la propia identidad por la del otro para así reconocer y respetar el otro y su inherente comportamiento.



3.2. Empatía

Capacidad que tiene el individuo de vivenciar emociones, sentimientos a causa de situaciones y necesidades de otros, de percibir contextos emotivos, afectivos como si fuesen propios, es decir poniéndose en su lugar. La empatía es referida como inteligencia interpersonal en la teoría de las inteligencias múltiples; es asociada a los sentimientos más que a adhesiones culturales o costumbres. Este principio permite mayor comprensión del otro y un mejor alistamiento para las respuestas propias.



3.3. Solidaridad

Es un valor que permite al individuo identificar las necesidades del otro y tomar acciones que contribuyan con su mejoramiento. Esta actitud se ejerce sobre la humanidad, no necesariamente sobre un grupo o comunidad. Independiente, de la ubicación geográfica, cultura, raza o credo este sentimiento permea al individuo sobre las afectaciones de otros en cuanto a la enfermedad, el hambre, cualquier tipo de violencia recibida y hasta por sus posturas y propuestas de mejoramiento. La usabilidad demanda del desarrollador tener en cuenta aspectos relacionados con las posibles afectaciones de los usuarios objeto y aquellos potenciales de tal manera que sus realizaciones sean lo suficientemente generosas y faciliten la obtención de los beneficios esperados.



3.4. Respeto

Este principio se vivencia con el reconocimiento de uno mismo y del otro como entidad única, y tiene que ver con los derechos inherentes a la misma vida. El hecho de existir ya otorga la aceptación natural y el reconocimiento como una identidad propia merecedora de todo aquello que signifique su conservación y mejor adaptación al ambiente. De ninguna manera es posible atentar de palabra, hecho u omisión contra la propia integridad y mucho menos por la del otro. Cuando se ofrece un bien o servicio, este debe garantizar sin limitaciones para sus usuarios aquello para lo cual ha sido diseñado y ofrecido, además de su accesibilidad y usabilidad.



3.5. El bien común prevalece sobre los intereses particulares

Durante la fases de adquisición de las competencias requeridas para determinado desempeño y durante su concretización es fundamental tener en cuenta, como actitud personal y profesional, la responsabilidad social que se tiene, las acciones de la vida tienen razón cuando su afectación es social, imposible sacrificar el bien común por la mera obtención de beneficios particulares. El desarrollador tiene una gran responsabilidad, la de vigilar que sus acciones recaigan proactivamente sobre las mayorías, mínimamente sin atentar contra ellas, de ahí que sus esfuerzos deben orientarse a identificar sus necesidades y posibles discapacidades o limitaciones a fin de hacer ajustes o propuestas acordes con los usuarios objeto y de aquellos potenciales.

3.6. Equidad

Este principio para el desarrollador es básico desde la accesibilidad y usabilidad, en el sentido de que debe propender por la facilitación del acceso a los contenidos y diferentes ofertas del programa objeto, independiente de las limitaciones de los potenciales usuarios y demás caracterizaciones como cultura, educación, raza y sexo.



4. Cliente y población objeto, usuario potencial mirada ética

Indudablemente no será posible satisfacer a la empresa o cliente ni a un usuario potencial al desconocer sus expectativas, necesidades e intereses. Es responsabilidad fundamental y de la fase inicial aplicar un serio diagnóstico para identificar todo aquello que dé información relevante sobre la empresa, su visión, misión y objetivos como insumos para una planeación orientada hacia esos logros y de aquellos esperados o demandados por los usuarios.

El cliente y los usuarios potenciales deben ser consultados de tal manera que se obtengan perfiles sobre sus estructuras personales, además de realizar estudios sobre experiencias de usabilidad para así centrar todos los esfuerzos en brindar satisfacciones desde ámbitos comunes y cotidianos.

**Clientes****Usuarios**

4.1. Clientes

De los clientes como empresarios no sólo se obtiene información sobre ellos mismos, más aún sobre la empresa y su proyección, de ahí que el desarrollador debe tener la capacidad y compromiso para capturar los deseos y aspiraciones, de tal manera que ayuden a visionar la estructura sistémica por desarrollar de una forma objetiva, pues una cosa es la aspiración o subjetividad orientada a un diseño para el cual el cliente no tiene conocimiento y otra las competencias y vivencias durante el desempeño de un desarrollador; sobre éste recae la responsabilidad sobre lo bueno y lo malo, lo posible y lo probable o simplemente lo adecuado.

4.2. Usuarios

Los usuarios son la razón del desarrollo del programa, por tanto son fuente de información bastante relevante, el diagnóstico para aplicar debe estar orientado a recoger la información requerida por ellos, preferencias frente a la usabilidad y las posibles discapacidades para su accesibilidad.



El programa no puede considerarse el fin en sí mismo, el desarrollo debe ser centrado en el usuario y ojalá pensado desde la visión de ciudadano global; hecho que requiere mucho más que las meras competencias específicas, el programa toma valor por su utilidad, los beneficios para el usuario concretizados en beneficios para la empresa; éste se ha de convertir un producto demandado, cuya finalidad es vender y/o mercadear exitosa y competitivamente lo propuesto en los objetivos que lo han gestado, y sugerido desde los serios diagnósticos aplicados.

El cliente aporta, pero finalmente quien concreta la propuesta no será él; el verdadero juez será el usuario desde una práctica real, usabilidad y accesibilidad.

GLOSARIO

Acceder: entrar, ingresar a un recurso que contiene algo de interés.

Alternar: intercambiar, asumir papeles o acciones diferentes a las cotidianas.

Benigno: que posee características que provee beneficios, bienestar. Bueno.

Ciudadano global: persona con cualidades y atributos que integran la visión de un hombre con un comportamiento, necesidades e intereses similares independiente de la ubicación geográfica y cultura.

Cognoscitivo: relacionado con el conocimiento.

Concretizar: hacer que algo sea real y preciso.

Congéneres: de la misma especie, género o clase.

Consolidar: dar firmeza a algo.

Cotidiano: que es común, que sucede diariamente.

Diligenciar: llenar información en formatos dispuestos para recoger alguna información requerida por una entidad con la cual se tiene o aspira relaciones.

Enfocar: centrar la atención sobre un objeto o plano en particular.

Ergonomía: ciencia que estudia la relación hombre y trabajo desde su ambiente, contexto, herramientas y equipos; el propósito es el mejoramiento de condiciones de trabajo.

Identidad: conjunto de rasgos que caracterizan la existencia de algo o alguien y lo hacen diferente.

Inherente: integrado, unido a algo por naturaleza.

Insumos: todo aquello natural o creado que se requiere para la transformación o creación de algo.

Integridad: calidad de completo, de funcionamiento con las características inherentes a su naturaleza.

Intuición: que se puede percibir sin razonamientos lógicos.

Involucrar: comprometer, incluir usualmente personas en determinada acción o decisión.

Misión: deber moral de una persona sobre el cual orienta sus acciones.

Objetividad: libre de elementos de pensamiento o percepciones subjetivas.

Omisión: descuido, abstención para hacer o decir algo.

Optimización: tomar el máximo de beneficios sobre proceso o el uso de un componente o producto.

Propender: qué orienta o se inclina por algo.

Previsto: que contiene características predecibles, que se sabe o conoce con anticipación.

Proactivamente: de participación activa y libre, impregnada de creatividad para generar mejoras.

Proyección: visión que se construye de algo por ejecutar, plan para lograr algo.

Recursos: medios, insumos requeridos para la consecución de una actividad o la satisfacción de una necesidad.

Talentos: que posee características diferenciales para contribuir creativamente en un trabajo.

Variable: sujeto a cambio; que varía sus propiedades o características.

Versátil: de fácil y variada adaptación.

Vivenciar: experimentar plena y personalmente algo.

BIBLIOGRAFÍA

Coll, J. C. (2008, Noviembre 2). *Contribuciones a las ciencias sociales*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/02/rcb2.htm>

Desarrolloweb.com.(2013). *Principios generales de Usabilidad en sitios web*. Recuperado de <http://www.desarrolloweb.com/articulos/1133.php>

NSU.(2013). *Arquitectura de información en proyectos*. Recuperado de http://www.nosolousabilidad.com/articulos/ai_rup.htm

CONTROL DEL DOCUMENTO

CONSTRUCCIÓN
OBJETO DE
APRENDIZAJE



USABILIDAD, VISIÓN ÉTICA

Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Regional Santander

Experto temático: Jorge Caro Caro (V1)
Experto temático: Salomé Ortiz Moreno (V2)

Centro Industrial de Mantenimiento Integral - CIMI
Regional Santander

Líder línea de producción: Santiago Lozada Garcés
Asesores pedagógicos: Rosa Elvia Quintero Guasca
Claudia Milena Hernández Naranjo
Diseño multimedia: Silvia Margarita Garza Rueda
Programador: Francisco José Lizcano Reyes
Producción de audio: Víctor Hugo Tabares Carreño

creative
commons



Este material puede ser distribuido, copiado y exhibido por terceros si se muestra en los créditos. No se puede obtener ningún beneficio comercial y las obras derivadas tienen que estar bajo los mismos términos de la licencia que el trabajo original.