

GOBIERNO DIGITAL

¿Cómo hacer más usables los trámites
y servicios digitales?



El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia
MinTIC

CONTENIDO



Ventajas de la usabilidad



Usabilidad en la política de
Gobierno digital



Usabilidad en el Marco de Referencia
de Arquitectura Empresarial



Kit Guía de Usabilidad





**Ventajas de la
usabilidad**



Ventajas de la usabilidad en los sitios web, sistemas de información, trámites y servicios en línea



Facilidad de uso



Reducción de tiempos en el acceso de la información, diligenciamiento de solicitudes y soporte técnico.



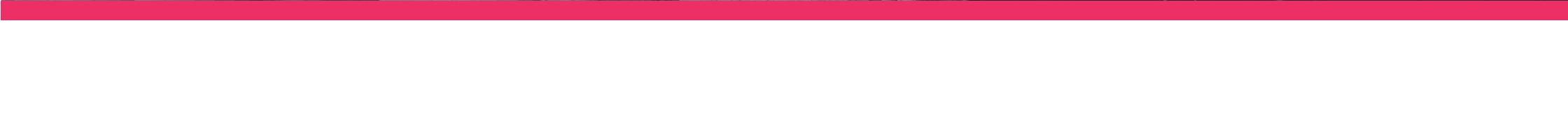
Mejor experiencia de usuario



Optimización de costos de diseño, mantenimiento, soporte técnico y transferencia de conocimiento



**Usabilidad en la
política de Gobierno
digital**



2 COMPONENTES



SEGURIDAD DE LA
INFORMACIÓN

ARQUITECTURA TI

SERVICIOS
CIUDADANOS DIGITALES

3 HABILITADORES TRANSVERSALES

LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES

5 PROPÓSITOS



SERVICIOS DIGITALES DE CONFIANZA
Y CALIDAD



PROCESOS INTERNOS, SEGUROS Y
EFICIENTES



DECISIONES BASADAS EN DATOS



EMPODERAMIENTO CIUDADANOS A
TRAVÉS DE UN ESTADO ABIERTO



TERRITORIOS Y CIUDADES
INTELIGENTES A TRAVÉS DE LAS TIC

VALOR PÚBLICO



**Usabilidad en el Marco de
Referencia de Arquitectura
Empresarial**





Estrategia TI



Gobierno TI



Información



Sistemas de
Información



Servicios
Tecnológicos



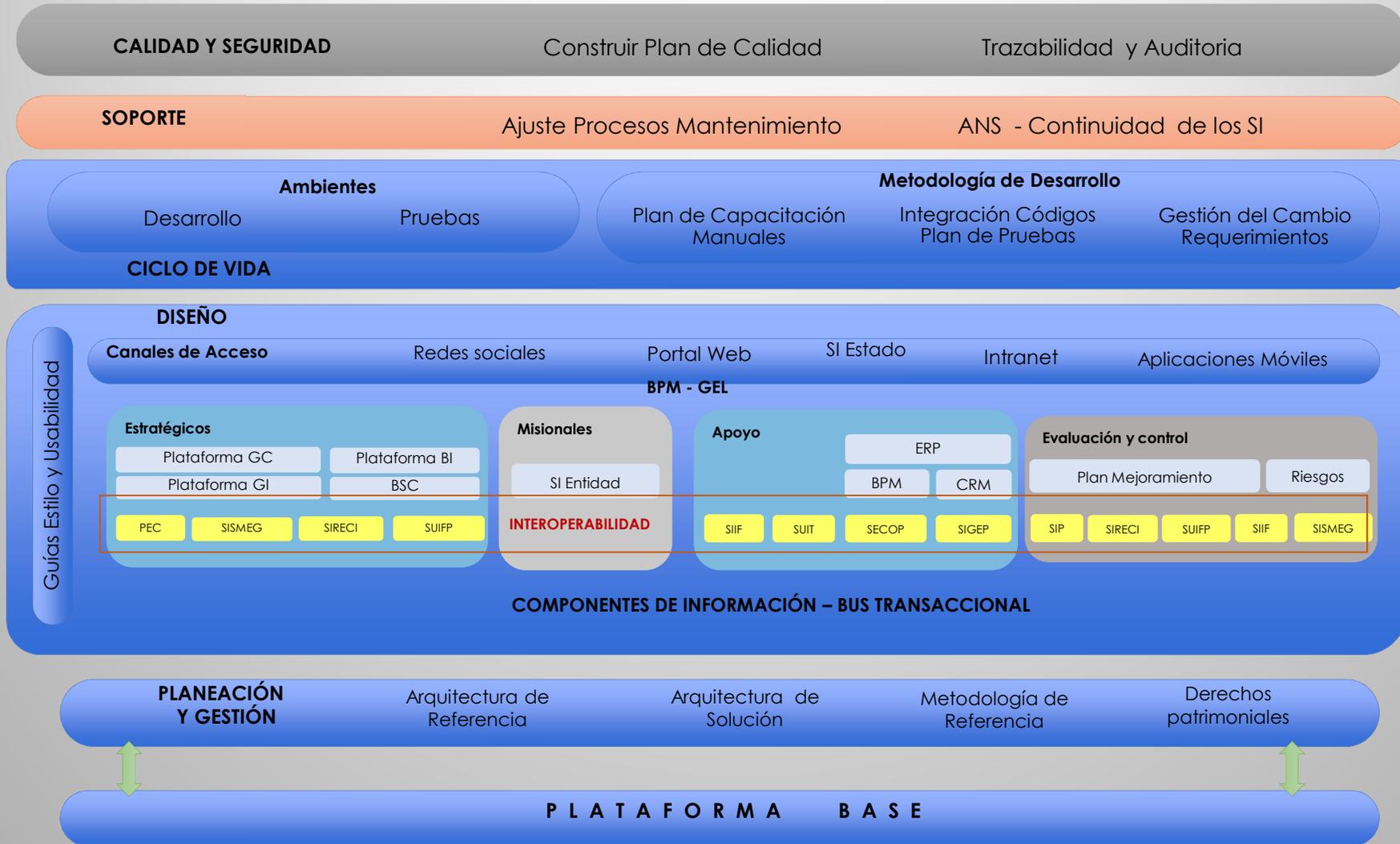
Uso y
apropiación

LI.SIS.07

Guía de estilo y usabilidad

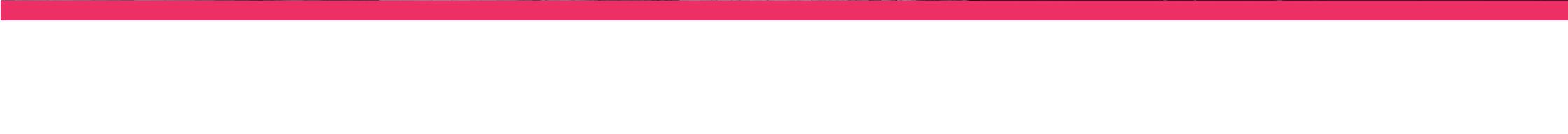


Dominio de Sistemas de Información





Kit Guía de Usabilidad





Metodología



1. Identificación de las acciones de mejora de usabilidad



**Seleccionar
un trámite**

**Caracterización
Usuarios**

**Generación de las
acciones de mejora**



1. Identificación de las acciones de mejora - Seleccionar un trámite



Verificar si el trámite es:

- Totalmente en línea
- De alto impacto
- Muy utilizado
- Reduce los desplazamientos y optimiza los tiempos de los ciudadanos.





1. Identificación de las acciones de mejora – Caracterización de usuarios

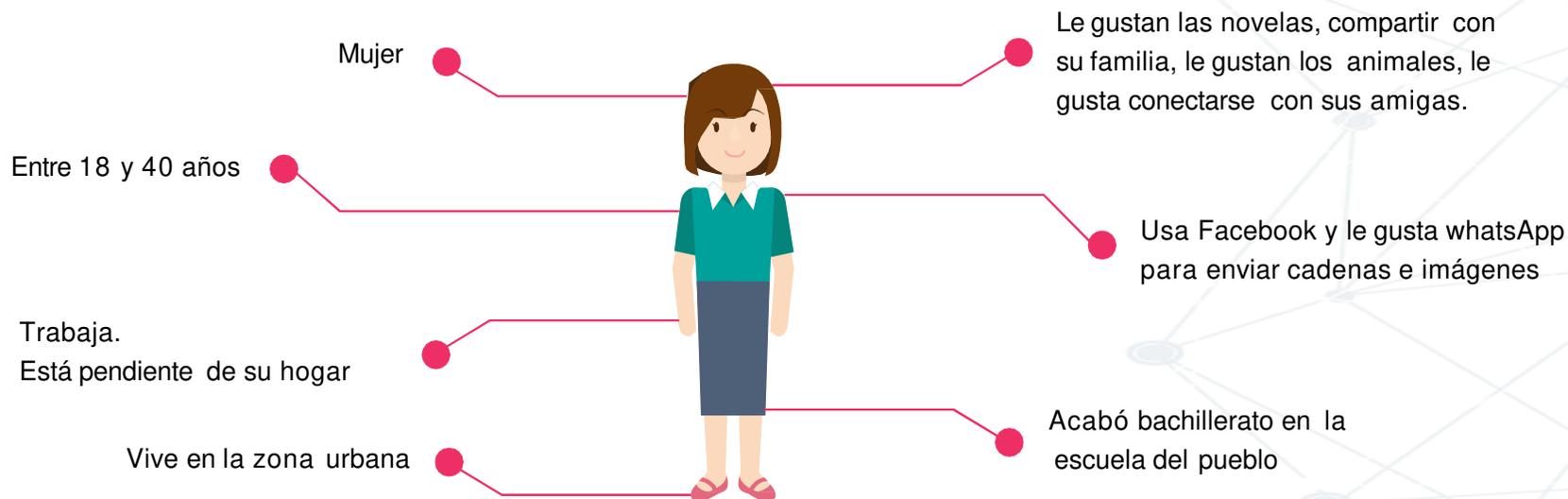


Geográficas

Demográficas

Intrínsecas

Comportamiento





1. Identificación de las acciones de mejora – Generación de las acciones de mejora



Interacción Constructiva

Es un método basado en la observación de un usuario durante su experiencia de servicio, por tanto:

- El usuario debe pensar en voz alta mientras realiza un conjunto dado de tareas.
- Los evaluadores escuchan y registran los pensamientos del usuario.

Técnicas de los 5 Por qué

Este método se utiliza cuando los usuarios entrevistados responden con monosílabos o con respuestas cortas, por tanto:

- Consiste en preguntar "¿Por qué?" durante 5 veces consecutivas cada vez que los usuarios entrevistados den una respuesta.

Principio de Jakob Nielsen

- Este método corresponde a un análisis técnico que busca identificar, a través de un grupo de expertos, los errores de usabilidad con el fin de mostrar oportunidades de optimización.
- Permite encontrar hasta un 80% de los errores más frecuentes por medio de una serie de verificaciones.

Con este tipo de actividades se genera la lista consolidada de las necesidades del trámite o servicio

2. Seleccionar una metodología para la evaluación del prototipo



Éste kit de usabilidad cuenta con un instrumento que recoge las mejores prácticas a nivel mundial y las posibles herramientas que pueden ayudarlo en el proceso de evaluación.

Test A/B

**Pruebas
Heurísticas**

**Pruebas
Beta**





Diseño de interacción



Diseño de interfaz de usuario



Arquitectura de información



Búsqueda



Pruebas de usabilidad



Contenido

3. Evaluación de prototipos

El test de usabilidad arroja un resultado que permite conocer qué nivel de cumplimiento tiene el trámite o servicio con respecto a las directrices analizadas.

 Alto

 Medio

 Bajo

El resultado es por directriz



Herramienta de Usabilidad

1. Arquitectura de Información

1.1 Objetivos del portal web.		Defina claramente los objetivos del sitio web	Estado
Impacto		5	Cumple
Roles		Arquitecto de información	
Comentarios		ambigüedades.	Cumple
Verificación.		Debe existir un documento en el cual se plasmen los objetivos y se presenten también los antecedentes y el proceso de definición. Revise los objetivos y verifique que sean claros, concretos y sin ambigüedades. Transmita los objetivos a todos los miembros del Equipo Web y cualquier otra persona relacionada con el portal.	No cumple

1.2 Personajes y escenarios.		Elabore estudios de personajes y escenarios de uso	Estado
Impacto		3	Cumple
Roles		Arquitecto de información - Diseñador de interacción	
Comentarios		Definición de personajes ficticios en los que se reflejan las necesidades de los usuarios del sitio. se plantean casos de uso reales, en los que se narra cuál sería el proceso que sigue el usuario desde que formula su necesidad hasta su llegada al sitio web. Ver Hoja Imagen 1	
Verificación.		Estudio de Personajes y Escenarios, en donde se consideren por lo menos cinco usuarios de cada grupo representativo, y en el que se identifiquen las características, motivaciones, y escenarios de uso.	
Fuentes y recursos		http://www.guiaweb.cl/guia-v2/capitulos/05/anexos/pauta-persona-escenario.pdf	

4. Análisis de brecha



Tomando el resultado de la evaluación se deben realizar las recomendaciones necesarias para llegar al nivel de usabilidad planeado en la lista de necesidades

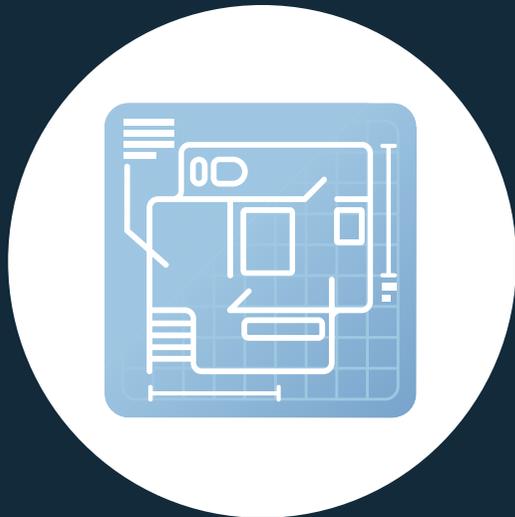


Resultados del análisis

INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE USABILIDAD

Temática de directrices	SUMA DIRECTRICES		SUMA IMPACTO		EVALUACION POR NIVEL DE IMPACTO														
	Directrices cumplidas	Porcentaje de cumplimiento de Directrices (%)	Sumatoria de impacto	Porcentaje de impacto (%)	Items impacto 5			Items impacto 4			Items impacto 3			Items impacto 2			Items impacto 1		
					Tot	Cumple	%	Tot	Cumple	%	Tot	Cumple	%	Tot	Cumple	%	Tot	Cumple	%
Arquitectura de Información	13	100	49	100	4	4	100	4	4	100	3	3	100	2	2	100	0	N/A	
Diseño de interfaz de	15	79	49	89	3	3	100	4	4	100	3	2	67	6	6	100	3	0	0
Diseño de	6	67	21	64	3	1	33	1	1	100	4	4	100	1	0	0	0	N/A	
Búsqueda	2	50	8	47	1	0	0	3	2	67	0	N/A		0	N/A		0	N/A	
Pruebas de usabilidad	2	67	8	67	0	N/A		3	2	67	0	N/A		0	N/A		0	N/A	
Contenido	0	0	0	0	1	0	0	4	0	0	1	0	0	1	0	0	0	N/A	
TOTALES	TOTAL DE DIRECTRICES		TOTAL SUMA		TOTAL Impacto 5			TOTAL Impacto 4			TOTAL Impacto 3			TOTAL Impacto 2			TOTAL Impacto 1		
	Numeric	Porcentaje	Numeric	Porcentaje	Tot	Cumple	%	Tot	Cumple	%	Tot	Cumple	%	Tot	Cumple	%	Tot	Cumple	%
	38	69	135	70	12	8	67	19	13	68	11	9	82	10	8	80	3	0	0
RESULTADO	ESTADO DIRECTRICES		ESTADO IMPACTO		Impacto tipo 5			Impacto tipo 4			Impacto tipo 3			Impacto tipo 2			Impacto tipo 1		
	NIVEL MEDIO		NIVEL MEDIO		NIVEL MEDIO			NIVEL MEDIO			NIVEL ALTO			NIVEL ALTO			NIVEL BAJO		

5. Prototipado



Crear un prototipo tomando las recomendaciones realizadas del análisis de brecha

Prototipo de imagen

Storyboard



6. Implementación



Crear un prototipo tomando las recomendaciones realizadas del análisis de brecha

SCRUM

CMMI

DevOps



#^{El}FuturoDIGITALEsDe TODOS



GARY COOPER

GERENTE SENIOR

CINTEL

gacooper@cintel.org.co



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**