

De la accesibilidad a la usabilidad. Consecuencias del diseño y edición de sitios web que restringen la noción de lo público y la subjetividad.

Neri, Carlos y Fernández Salazar, Diana Concepción.

Cita:

Neri, Carlos y Fernández Salazar, Diana Concepción (2006). *De la accesibilidad a la usabilidad. Consecuencias del diseño y edición de sitios web que restringen la noción de lo público y la subjetividad. XIII Jornadas de Investigación y Segundo Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-039/36>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/e4go/Vke>

DE LA ACCESIBILIDAD A LA USABILIDAD. CONSECUENCIAS DEL DISEÑO Y EDICIÓN DE SITIOS WEB QUE RESTRINGEN LA NOCIÓN DE LO PÚBLICO Y LA SUBJETIVIDAD

Neri, Carlos; Fernández Zalazar, Diana Concepción
Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires

RESUMEN

La Web presenta la posibilidad de generar instancias de participación ciudadana y de acceso a la información. Sin embargo en el ámbito público la concepción de los desarrolladores de los sitios y las estrategias que han implementado están basadas en los modelos mercantiles de Web donde se prioriza muchas veces el impacto gráfico sobre los contenidos. A la hora de decidir un tratamiento de la información los denominados "modelos mentales" o representaciones de los desarrolladores, producto de la formación y de la práctica consensuada, creando un tipo de Web que cada vez tiende más a una homogenización mercantil. Estas concepciones de implementación producen barreras de acceso a la Web a diferentes colectivos humanos, como pueden ser los usuarios con discapacidades o aquellos con deficiencias en la comprensión lectora entre otras. En algunos países esta situación se refleja ya en las legislaturas y las normativas como son las iniciativas Europeas sobre el tema o la norma 508 en los Estados Unidos. Este proyecto propone una investigación sistemática de las estrategias de edición e implementación de las Web públicas mediante un relevamiento de datos, entrevistas a los desarrolladores y test de usabilidad con usuarios

Palabras clave

Accesibilidad Usabilidad Tecnología Psicología

ABSTRACT

OF THE ACCESSIBILITY TO THE USABILITY.
CONSEQUENCES OF THE DESIGN AND EDITION OF WEB
SITES THAT THE NOTION OF THE PUBLIC AND THE
SUBJECTIVITY RESTRICT

The WEB brings us the opportunity to generate instances of civic participation and access to information. Nevertheless, in the public environment, the conception of site developers and the strategies they have implemented are based in Web business models where most of the times the visual impact prioritizes over contents. When deciding the management of the information, the so called "developers mental models", as a result of their training, create a Web style that tends to homogenization. These conceptions about editing produce access barriers to different human collectives, such as handicapped users or those with understanding or reading-writing deficiencies. In some countries this situation is taken into account in legislation and standard rules as the European programs on the topic or the USA Standard No. 508, for example. This project intends to investigate in a systematic and systemic way the editing and implementing strategies of the public sites in the Web, by means of data capture, interviews to site developers and usability testing with users, in order to produce a reference book for public administration that could be used as a set of recommendations when implementing civic communication instances from the concept of 'public', and as a contribution to future legislation projects.

Key words

Accessibility Usability Technology Psychology

INTRODUCCIÓN:

El proyecto presenta aspectos inéditos al combinar una serie de antecedentes de diversas fuentes con la noción de lo público, entendiendo que el desarrollo de un sitio Web en cualquiera de los niveles de la administración pública debe ser una oportunidad de poner al servicio del ciudadano herramientas e información de carácter bidireccional que le permita interactuar con las instancias de gobierno. La Web presenta barreras al acceso a múltiples colectivos humanos que como se señala en "**La Conectividad de la gente**" [Neri, Carlos, 2002] y que se pueden sintetizar en los siguientes campos:

- 1) Tipo de conectividad del usuario.
- 2) Promedio de hardware y software en una población determinada.
- 3) Estimación de las competencias en lectoescritura de nuestros destinatarios.
- 4) Background cultural de los usuarios.
- 5) Experiencia en el uso de Internet.

DESARROLLO:

El contexto del problema

Una serie de procesos tecnológicos y sociales han transformado la noción de conectividad tecnológica en conexión humana, o para algunas corrientes constructivistas en "cognición distribuida". Se trata, sin dudas, de un cambio en la concepción de la relación entre sujeto y tecnología, dado que durante décadas la tecnología computacional apareció como un objeto externo, incluso amenazante, que dio pie a centenares de obras de ciencia ficción. Esta visión de exterioridad, y por qué no de lejanía, fue perdiendo peso a partir del advenimiento de la computadora personal en 1981.

A partir de ese momento comienza un clivaje en la historia de la relación entre programadores, usuarios, especialistas y demás actores sociales, donde ese mundo de representaciones tecnológicas, anterior a la década de 1980, dominado por el peso de las ciencias formales y el uso de la tecnología como potencia de cálculo, se abre a una multiplicidad de usos.

En el desarrollo de la interfaz será donde se observarán los mayores esfuerzos para que los entornos sean comprendidos con **el menor aprendizaje posible**. El desarrollo de software en la actualidad nos muestra que un 60% del código se corresponde con el desarrollo de la interfaz. Para Negroponte la interfaz es el sitio de encuentro entre los bits y las personas (Negroponte, 1994).

Es una paradoja que tanto trabajo aplicado para que lo observamos mayoritariamente hoy por un monitor se postule como un logro de la capacidad de "invisibilidad". El desarrollo de un entorno gráfico y su popularización, conjugados con distintos resultados por los entornos Apple y Windows y el entorno de la Web, son muestras de que -aun con muchas cuestiones a mejorar- han acercado más a los usuarios al uso de computadores. El tema de la interfaz, o para hablar con mayor precisión, la zona de visibilidad con la que opera el usuario un software:

...responde principalmente al siguiente enunciado: disminuir al mínimo el conocimiento previo que el usuario necesita para interactuar con la máquina. De la misma forma, este enunciado sirve además para evaluar la efectividad de una interfaz

diseñada. Se trata entonces de procurar que la máquina tenga la flexibilidad suficiente para adaptarse al usuario, y a sus características y necesidades de comunicación.[i]

La tendencia actual muestra que si se reduce la necesidad de aprendizaje, se recurre a lo ya aprendido para construir lo nuevo y fundamentalmente se transparenta el uso; entonces el paradigma previo de sujeto-máquina, con énfasis en el aprendizaje, se transformará en un modelo sujeto-sujeto, donde la tecnología de redes, software y hardware que media entre las personas y las máquinas tendrá un nivel de eficiencia tal que aparecerá como invisible, y la visibilidad estará puesta en la relación entre los sujetos.

Estamos ante el campo de la "computación ubicua" (*ubiquitous computing*), que según Edward B. "es un término caracterizado por Mark Weiser, cuya meta es el incremento en el uso de sistemas de cómputo a través del ambiente físico, haciéndolos disponibles y a la vez invisibles al usuario".

Esta propuesta se ha posicionado como la tercera generación o paradigma en la computación y cuenta ya con múltiples aplicaciones y equipos de investigación que procuran su desarrollo (Weiser, 1993). El concepto de ubicuidad se refiere en general a la presencia de una entidad en todas partes; pero en la computación adquiere la característica de ser, además, invisible. Este paradigma pretende brindar sistemas de cómputo inteligentes que se adapten al usuario, con interfaces que permitan un uso intuitivo del sistema. De allí que la meta de la computación ubicua sea integrar varias computadoras (dispositivos) al entorno físico para habilitar los beneficios de éstas y de la información digitalizada en todo momento y en todas partes.[ii]

En el artículo mencionado se señala la segunda de las acepciones posibles y a nuestro entender, la que da sustento a la ubicuidad y sus efectos sobre el proceso de mediación entre sujeto y objeto. Se refiere a la capacidad perceptiva del ser humano que la psicología cognitiva -Norman entre otros- han denominado percepción periférica, aquella que no se encuentra dentro del campo de la percepción, o que se encuentra fuera del campo perceptivo pero está tácitamente. Si tomamos este tema desde el diseño implicaría pensar en qué cuestiones debería estar en primer plano y en cuales deberían sostener a los usuarios pero sin mostrarse, generando una idea de transparencia en la interacción. **El desarrollo de instancias facilitadoras para el usuario se verá potenciado con las redes, donde la relación entre usuarios y contenidos nos plantea nuevos puntos que impactan sobre todos los ámbitos de la vida.**

El uso del término mediación no aparece aquí como forma coloquial sino como lo señalamos en "Nuevas tecnologías, conocimiento y didáctica" (Neri y Fernández Zalazar, 2005):

Existe un cambio en las perspectivas de análisis de las prácticas con tecnología, del análisis clásico donde la interacción era persona-ordenador a la mirada más actual de las interacciones persona-persona mediadas por el ordenador. Este cambio de perspectiva pone en primer lugar la interacción humana y la tecnología como herramienta en tanto instrumento de mediación. Cabe aquí mencionar que consideramos a la tecnología como una herramienta simbólica, en el sentido vigotskyano, en tanto es mediadora en las relaciones de los sujetos y cuyas características permiten realizar transformaciones en los otros y en el mundo a través de los otros. Es en este sentido que lo social y lo individual quedan articulados e implicados necesariamente, la tecnología como una forma históricamente determinada por lo social y su correlato en el proceso de subjetivación e individuación en donde se internalizan dichas formas.

CONCLUSIÓN PROVISORIA

A la hora de decidir un tratamiento de la información, los denominados "modelos mentales" (formas de representaciones del conocimiento técnico) de los desarrolladores, producto de la

formación y de la práctica consensuada, van creando un tipo de Web que tiende cada vez más a una homogenización. Estas concepciones producen barreras de acceso a la Web para diferentes colectivos humanos, como son los usuarios con discapacidades o aquellos con deficiencias de comprensión en lectoescritura, entre otras. Una organización de la arquitectura de la información de un sitio comercial podría tomar como modelo un formato caótico, donde su público esperado es afín a una cultura del videoclip. No es pensable que ese tratamiento pueda funcionar con eficiencia cuando la información a transmitir sea, por ejemplo, del orden de la salud, la participación ciudadana o la educación. Diseñar sitios Web o multimedia sobre la base de usuarios ideales surgidos desde una visión narcisista del proceso o utilizar cierto tipo de tecnología sin análisis, implica necesariamente una perspectiva demasiado acotada de la relación entre los sujetos y los espacios digitales.

Los problemas que debemos enfrentar no están tan del lado de la tecnología sino de la complejidad de las relaciones humanas, el conocimiento y la psicología. El cruce de la psicología social, la individual y la epistemología parece ser el territorio donde indagar sobre estas cuestiones.

Tampoco son esos campos aislados en sus formas tradicionales sino pensados desde un sujeto en "**inmersión tecnológica**". La mediación del sujeto y la información no puede ser solo leída como un acto de búsqueda y de capacidades de lectoescritura sino enmarcada en una relación tecnológica y dentro de este tiempo histórico determinado. De este orden es la afirmación de Peter Morville, en su último libro **Ambient findability**[iii] que esboza el problema de sus denominados "ambientes de encontrabilidad":

Como sosteníamos en "Hacia una epistemología de lo digital" (Neri, 2000) editar en sitios Web es poder administrar coherentemente un tiempo y un espacio de lectura particular. Para concluir diremos que la usabilidad y la experiencia del usuario, aplicada en cualquiera de las formas mencionadas, debe respetar dos planos: el de las normas internacionales y recomendaciones (W3C, wai, usa 508, iram) **y el de las necesidades, usos y costumbres de los usuarios**. La coordinación acertada de ambas genera un producto universal sin perder su atractivo particular y sin caer en una homogenización de la Web, donde queda poco margen para el desarrollo singular. Entendemos que la libertad de diseño, como todo concepto de libertad, **puede ejercerse en la medida que existen restricciones que limitan el campo.**

BIBLIOGRAFÍA

- Castell, M. (2001): *Galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*, Areté, Madrid. Coutín Domínguez, A. (2003): *Arquitectura de información para sitios Web*. Anaya Multimedia, Madrid.
- Eaton, E. (2003): *Diseño Web. Elementos de Interfaz*, Anaya Multimedia, Madrid.
- Fernández-Coca, A. (1998): *Producción y diseño gráfico para la World Wide Web*, Paidós, Barcelona.
- Landow, G. P. (1995): *Hipertexto: la convergencia de la teoría crítica contemporánea y la tecnología*, Paidós, Barcelona.
- Lynch, P. J. Y HORTON, S. (2000): *Principios de diseño básicos para la creación de sitios Web*, Gustavo Gili, México.
- Nielsen, J. (2000): *Usabilidad: diseño de sitios Web*, Prentice-Hall, Madrid.
- Nielsen, J. (2002): *Usabilidad, Páginas de Inicio: análisis de 50 sitios Web*, Prentice-Hall, Madrid.
- Norman, D. (2000): *The Design of Everyday Things*, Mit Press, London.

NOTAS

[i] Shneiderman, 1997, p. 15.

[ii] Diseñador Gráfico de la Universidad Nacional de Colombia; Bogotá. Especialista en diseño, opción Hipermedios, de la Universidad Autónoma Metropolitana. <http://www.webestilo.com/guia/articulo.phtml?art=20>

[iii] Ambient findability What We Find Changes Who We Become.2005. Ed. O'Really