

PRUEBAS DE USABILIDAD

¿Qué es la Usabilidad?

Es la medida de la facilidad de uso de un producto o servicio, típicamente una aplicación de software o hardware. Se encarga de todo lo que influya en el éxito y la satisfacción del usuario.

Cinco atributos de la Usabilidad:

1. **Facilidad de Aprendizaje:** El sistema debe ser fácil de aprender
2. **Eficiencia:** Al aprender a usar el sistema, el usuario debe tener un nivel de productividad alto

PRUEBAS DE USABILIDAD

3. **Retención sobre el tiempo:** El uso del sistema debe ser fácil de recordar
4. **Tasas de error por parte de los usuarios:** Qué tan frecuentemente el usuario comete errores, y cuál es la gravedad de estos
5. **Satisfacción subjetiva:** Qué tan placentera es la utilización del sistema para el usuario

Otros atributos de la usabilidad de un producto son:

- **Control:** Los usuarios deben sentir que tienen el control por sobre la aplicación, y no al revés

PRUEBAS DE USABILIDAD

- 2. Habilidades:** Los usuarios deben sentir que el sistema apoya, complementa y realza sus actividades y experiencia
- 3. Privacidad:** El sistema ayuda a los usuarios a proteger su información y la de sus clientes

La evaluación en usabilidad permite:

Comprender el mundo de los usuarios

Guiar el proceso de diseño

Verificar que las necesidades han sido alcanzadas

Categorías de las pruebas de usabilidad

1. Pruebas automatizadas

Utilizando un sistema de evaluación automática podemos identificar aspectos varios

2. Pruebas con usuarios reales

Las acciones de los usuarios de prueba al momento de interactuar con el sistema son monitoreadas y posiblemente grabadas, para un análisis posterior

3. Pruebas con usuarios expertos

Los usuarios expertos contribuyen a las pruebas de usabilidad detectando errores del sistema, basando sus opiniones en su propia experiencia

Pruebas con usuarios expertos

- **Evaluación heurística:** Verificación frente a heurísticas de diseño
- **Revisión de normas:** Se revisa para observar si se cumple con las normas establecidas.
- **Inspección de consistencia:** Se hace a través de una familia de interfaces.
- **Paseo cognitivo:** Los expertos se comportan como usuarios finales.
- **Inspección formal de usabilidad:** Los expertos se reúnen con el moderador o juez.

TIPOS DE TÉCNICAS DE EVALUACIÓN EN USABILIDAD

Según Nielsen las más conocidas son:

1. Pruebas informales

Los usuarios se consideran indirectamente.

Ventaja: Rapidez. **Desventaja:** los problemas pueden no ser verdaderos problemas de usabilidad

2. Pruebas formales

Se involucran directamente los usuarios. **Ventaja:** Contacto directo con los usuarios. **Desventaja:** difícil aplicación

TIPOS DE TÉCNICAS DE EVALUACIÓN EN USABILIDAD

3. Pruebas empíricas

Se emplean fórmulas para calcular medidas de usabilidad. **Ventaja:** Cuantificación inferida.

Desventaja: mucho tiempo sin tener en cuenta directamente al usuario

4. Pruebas automáticas

Se trata de facilitar el análisis de la información recogida del resto de las evaluaciones

DESCRIPCIÓN DE TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE USABILIDAD

1. Prueba de usabilidad

Es una técnica formal y su objetivo es estudiar la usabilidad de una aplicación en un entorno real con usuarios reales. El material usado puede ser plan de evaluación, lista de tareas, consentimiento de grabación, entre otros. Se pueden aplicar cuestionarios y thinking-aloud

2. Pensar en voz alta (thinking-aloud)

Es una técnica formal cuyo objetivo es recoger comentarios y observaciones del usuario. Para ellos se le hace preguntas relacionadas con la lista de tareas de la prueba de usabilidad

DESCRIPCIÓN DE TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE USABILIDAD

3. Entrevistas

Es una técnica de las ciencias sociales en la que se elabora un guión. Permite recoger información subjetiva difícilmente objetiva. Hay dos tipos: **estructuradas** y **semi-estructuradas**

4. Cuestionarios

Los más usados son **user profile** (se recoge información sobre experiencia y preferencias del usuario), **Pre-test** (primeras impresiones del usuario) y **post-test** (impresiones luego de usar el sistema)

DESCRIPCIÓN DE TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE USABILIDAD

5. Análisis de grabaciones

Consiste en colocarse delante de un monitor y observar la grabación de una prueba de usabilidad

6. Evaluación heurística

Es una técnica informal donde se infieren los problemas de usabilidad

7. Método de co-descubrimiento

Dos participantes intentan realizar una tarea durante la prueba juntos y de forma colaborativa, mientras el experto en usabilidad les observa

DESCRIPCIÓN DE TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE USABILIDAD

8. Protocolo de “Responder preguntas”

Al usuario se le hacen preguntas relativas a la prueba acerca de cómo realizar las tareas, alternativas a acciones, etc. Sus respuestas nos pueden sobre qué partes de la interfaz son superfluas, obtusas...

9. Medida de rendimiento

Son pruebas encaminadas a obtener datos cuantitativos de la realización de tareas de los usuarios en un site. Las métricas obtenidas pueden ser condicionantes del desarrollo del proyecto

DESCRIPCIÓN DE TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE USABILIDAD

10. Seguimiento ocular

Se mide el discurrir de la mirada del usuario durante la prueba de usabilidad. Se usan tecnologías tales como: Electrodo de superficie, lentes de contacto marcadas, cámaras con procesamiento de imagen y seguidores de reflejos.

SEIS ETAPAS DEL DESARROLLO DE UNA PRUEBA DE USABILIDAD

1. Desarrollar el plan de prueba

Un plan de evaluación cubre el: qué, cómo, por qué y dónde de la prueba de evaluación. Es costoso de desarrollar, pero sus beneficios son varios; especialmente pensando en el trabajo en grupo

2. Seleccionar y adquirir a los participantes

Se analizan los perfiles de usuarios para caracterizarlos e identificarlos. Se toma en cuenta destrezas, experiencia previa, etc.

3. Preparar los materiales de la prueba

Es la labor más exigente de una prueba de usabilidad.

SEIS ETAPAS DEL DESARROLLO DE UNA PRUEBA DE USABILIDAD

4. Llevar a cabo la prueba

Se recomienda imparcialidad, no ayudar excesivamente al usuario, cuidar el lenguaje corporal, entre otros.

5. Entrevistar a los usuarios después de la prueba

Se quiere recoger aquella información que no se haya podido capturar durante las pruebas de usabilidad. Entender motivos de confusión.

6. Transformar los datos en recomendaciones de diseño

Comprende dos grandes fases: análisis preliminar (aquellos puntos más problemáticos) y análisis total (el informe de la prueba)