

## UXTesting – Ceballos Julio

No fue usada la *intervención de terceros* como mecanismo de ayuda en la interacción del usuario. Este atributo hace referencia a la asistencia humana o externa que se brinda cuando el sistema no puede resolver una situación por sí mismo. En nuestro caso, esta intervención fue reemplazada por detección y corrección de errores dentro del sistema en la parte de los resultados de las ecuaciones dónde en situaciones normales, un maestro indicaría un error por parte de ambos jugadores. Según Nielsen (1994), la *ayuda y documentación* es uno de los principios clave de usabilidad.

Cuando un sistema no puede prevenir un error, debería, al menos, proporcionar soluciones claras, ya sea de forma automatizada o mediante asistencia humana. La intervención de terceros suele utilizarse cuando la automatización no es suficiente o cuando se busca una experiencia más personalizada y empática. Este atributo pudo haberse aplicado con canales de soporte en línea y en algún momento del proceso se consideró incluir un docente que especite las partidas, lo cual era bastante irreal para el objetivo. Al no incluir este tipo de intervención, dependimos únicamente de respuestas automáticas del sistema ante errores. Para evaluar este atributo, podríamos establecer una métrica de satisfacción del usuario para la solución de errores, utilizando una escala del 1 al 5 después de cada error en una operación que proporcioné una corrección. Un escenario de prueba podría consistir en presentar a los usuarios que cometan errores a propósito y observar cómo reaccionan ante los mensajes automáticos. Los datos recogidos serían tanto cuantitativos (niveles de satisfacción, número de intentos, tiempo de corrección) como cualitativos (Cómo los hace sentir la retroalimentación). El análisis podría realizarse a través de estadísticas descriptivas y codificación temática de respuestas abiertas para identificar patrones de frustración, confusión o confianza. Este atributo es relevante de medir porque está directamente relacionado con la capacidad del sistema para apoyar al usuario en momentos críticos, como los errores. Ignorarlo puede ver una incongruencia con los requisitos del sistema y el objetivo del juego para el refuerzo matemático de los niños.