

CAPÍTULO 10

Probando con usuarios

Los test de usabilidad son una herramienta fundamental para corregir y mejorar la aplicación. Se llevan a cabo con base en la observación de los usuarios: cómo interactúan con ella y qué tan fácil les resulta usarla.

Qué son los test de usabilidad

A medida que se diseña la aplicación, el equipo necesita comprobar si a los usuarios les resulta fácil de usar y si cumple la finalidad para la que fue pensada originalmente; por eso, hace falta realizar pruebas con ellos.

Estos test de usabilidad se llevan a cabo para obtener retroalimentación de los usuarios, de forma tal que, tras la observación de su comportamiento al usar la app, sea posible corregir y mejorar aspectos de usabilidad¹ (../referencias#cap10). Los test se efectúan en laboratorios o espacios preparados para tal fin, donde un usuario voluntario realiza tareas concretas, previamente establecidas por un moderador que guía la prueba, mientras un grupo de observadores realiza

anotaciones acerca de lo que ve.

QUÉ NO SON ESTOS TEST

Los test de usabilidad no deben confundirse con los llamados *focus group*, que tienen un objetivo completamente diferente, ya que, en estos últimos, un grupo de personas expresa sus opiniones acerca de los diseños que se le muestran, sin tener en cuenta si la app sirve o no para realizar una tarea específica.

EN QUÉ ETAPA DEL PROYECTO DEBEN HACERSE

Es ideal que los test se realicen antes de lanzar la app, incluso mejor si es antes de pasar a la programación del código. Probar en etapas tempranas y de forma asidua, puede ayudar a obtener ideas antes de la publicación, cuando aún se está a tiempo de implementarlas, lo cual tiene la ventaja de ahorrar tiempo y dinero al hacer cambios que puedan tener impacto en el proyecto.

Aunque generalmente se piensa que esto se hace una sola vez, los test pueden llevarse adelante las veces que sea necesario, incluso, cuando la app ya ha sido lanzada, para seguir obteniendo información de los usuarios que ayude a mejorarla.

Test en móviles

Cuando se realiza un test de usabilidad en un móvil, los usuarios no necesariamente tienen que probar una aplicación completamente terminada. De hecho, como hemos comentado anteriormente, lo más aconsejable es realizar estos test en etapas tempranas del proceso de diseño y desarrollo, por ello, un prototipo puede ser suficiente para las pruebas² ([../referencias#cap10](#)).





FIGURA 10.1.No es necesario tener una app terminada para hacer pruebas con usuarios, idealmente se deben hacer cuando se cuente con un prototipo.

Las aplicaciones para móviles están vinculadas a un contexto de uso determinado, algo difícil de replicar a menos que se realice un test de campo. Hay que tener en cuenta que probar la aplicación en una habitación puede no ser el escenario más realista, pero claramente es mejor que no realizar ningún test en absoluto. En este caso, hay que intentar simular las condiciones de uso lo más cercano a la realidad posible, por ejemplo, hacer la prueba con una conexión a Internet promedio —como la que tiene la mayoría de la gente— en lugar de una Wi-Fi que funcione a gran velocidad³ (../referencias#cap10).

El teléfono también debe acercarse a la realidad, lo ideal entonces sería realizar la prueba en el móvil del usuario. Si no es posible, hay que conseguir el terminal que más se le parezca y explicarle previamente su funcionamiento para evitar que las características propias del teléfono afecten el desarrollo del test, permitiendo extraer conclusiones específicas del uso de la app. De manera similar, si la aplicación que se prueba es, por ejemplo, para Android, el usuario también debe ser usuario habitual de este sistema operativo.



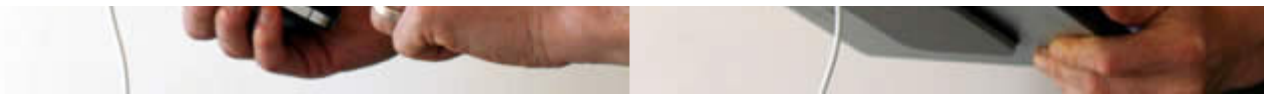


FIGURA 10.2. Es importante también grabar los gestos en las pruebas. Mr. Tappy ayuda a conseguirlo.

Por último, en el caso de los móviles es necesario considerar algo que para la web no se tenía en cuenta: los gestos de los dedos. Para esto se pueden instalar dispositivos de filmación en el teléfono que, además de grabar dónde y qué toca el usuario, también pueden registrar cuáles son los gestos que realiza para completar las acciones⁴ ([../referencias#cap10](#)).

Test guerrilla

Los test guerrilla son una alternativa ágil y económica a los test de usabilidad tradicionales que requieren, entre otras cosas, profesionales especializados, gran cantidad de usuarios y espacios de trabajo que incrementan los costes. Este tipo de test, con un formato más informal y menos usuarios, puede ser también eficaz y es especialmente útil cuando la fecha límite para terminar el proyecto está cerca⁵ ([../referencias#cap10](#)).

Un test guerrilla consiste en reunir a una determinada cantidad de usuarios para probar la aplicación, con el objetivo principal de ver cómo se comportan y obtener información que permita corregir errores⁶ ([../referencias#cap10](#)).

CÓMO HACER UN TEST GUERRILLA

Para llevar a cabo el test, hace falta designar a una persona del equipo que será responsable de liderar la prueba. Para este rol, la paciencia y capacidad de escuchar atentamente a los usuarios son fundamentales para guiarlos durante el proceso.

No obstante, es ideal que junto con el responsable participen más miembros del equipo —al menos otra persona— como observadores. Su trabajo se limitará a tomar nota de los problemas de usabilidad que puedan aparecer, sin tener una participación activa.

El desarrollo completo del test se divide en tres etapas bien diferenciadas: preparación, ejecución y análisis.

Preparación

En esta etapa se sientan las bases del test antes de la reunión con los usuarios. Aquí se establece el objetivo —como probar toda la app o solo algunas partes— y se definen las pautas necesarias para sacar el máximo provecho.

También en esta etapa del proceso se elige a los participantes. Lo ideal es contar con un número de voluntarios que oscile entre cinco y ocho, pues con esta cantidad de personas se puede detectar casi la totalidad de problemas de usabilidad más comunes. Incrementar el número de participantes no garantiza que la cantidad de problemas encontrada sea mayor.

Además de los usuarios de prueba, también hace falta definir el lugar donde se llevará a cabo el test. Preferiblemente, tiene que ser un sitio tranquilo, donde no haya interrupciones ni distracciones externas.

Durante la fase de preparación, hay que decidir cuál de las dos pruebas posibles se hará a los voluntarios. La primera alternativa consiste simplemente en mostrar a los usuarios la app y ver si entienden para qué sirve y cómo funciona. En el segundo tipo de prueba, se les asigna una tarea específica y se observa cómo la resuelven con la aplicación.

Con base en la decisión anterior, pueden definirse las preguntas que se harán para obtener información acerca de sus acciones. Estas preguntas deben ser neutrales y de acuerdo al conocimiento de los usuarios. Una recomendación es romper el hielo con preguntas fáciles de contestar, para evitar intimidar a los participantes desde el primer momento.

Una vez que se tenga lo anterior definido, se puede hacer una pequeña prueba piloto entre los miembros del equipo para completar la preparación del test, antes de realizar la prueba final con usuarios.

Ejecución

El test de usabilidad se realiza con un voluntario a la vez. Antes de comenzar la prueba es necesario hacer una pequeña introducción, para explicarle en qué consistirá el test y cuánto tiempo durará. Además, durante esta explicación, hay que invitar al voluntario a participar activamente durante el proceso, motivarlo a decir lo que está pensando mientras realiza las acciones y a expresar sus

preocupaciones y problemas, aun cuando crea que se trata de críticas. Es importante que el participante sienta que sus opiniones son valiosas, de gran utilidad para el proyecto y que de ninguna forma afectarán los sentimientos del equipo.

Durante el desarrollo del test, el moderador tiene que estar más atento al comportamiento del usuario que a lo que dice. Esto debe ser así, porque es normal que a veces los participantes mientan sin intención o intenten complacer al responsable para quedar bien.



FIGURA 10.3. Durante la ejecución del test, el moderador y los observadores toman notas sobre el comportamiento de los voluntarios.

Cuando la prueba consiste en realizar una serie de tareas con la aplicación, el moderador debe proponer al usuario llevarlas a cabo sin asistencia. Es importante no sesgar ni influir en su comportamiento. Solo en situaciones que lo requieran, es posible una pequeña orientación para ayudarlo a seguir; en ese caso, se le puede preguntar qué piensa o cuál es el resultado esperado de alguna acción que acaba o está a punto de ejecutar.

El moderador puede no ser la única persona que haga preguntas durante el test: es posible que el participante tenga dudas y es necesario hacerle notar que se

pueden responder sus inquietudes una vez acabada la prueba.

Al concluir esta etapa, es recomendable dar a cada participante una pequeña recompensa por haber formado parte de la prueba. Si bien puede mencionarse con antelación, se sugiere dar esta retribución al final para no condicionar las respuestas de los usuarios.

Análisis

Una vez que las pruebas han finalizado, sin dejar pasar demasiado tiempo, es importante que moderador y observadores se reúnan para comentar los resultados del test y revisar las notas obtenidas durante las sesiones con usuarios.

En esta etapa se seleccionan los problemas que serán resueltos e inmediatamente se comienzan a plantear las posibles soluciones. Cuando los problemas se hayan corregido, puede realizarse otra prueba para verificar que las soluciones propuestas sean realmente efectivas o determinar si han aparecido nuevas situaciones conflictivas.

Otras formas de obtener información

Los test tipo guerrilla no son la única manera de obtener información de los usuarios. Hay caminos mucho más rápidos e incluso, algunos no requieren más que unos pocos segundos.

DOGFOODING: COMIENDO TU PROPIA COMIDA

Una leyenda urbana cuenta que, a raíz de un comercial de televisión de comida para perros, un ejecutivo de Microsoft envió un correo a sus empleados diciendo que debían probar su propia comida, o mejor dicho, usar sus propios productos⁷ ([../referencias#cap10](#)).

Desde entonces, el dogfooding se ha convertido en una forma fácil y rápida de probar el software de producción propia, ya que es tan simple como usar la aplicación en la que se ha estado trabajando para compenetrarse con ella.

Con el tiempo, puede transformarse en una práctica habitual para detectar errores técnicos y conceptuales que pueden resolverse inmediatamente, al tener

un conocimiento casi perfecto sobre ellos. Este tipo de problemas suele ser difícil de detectar cuando se está diseñando o programando el código, pero sí es posible que algunos detalles salten a la vista cuando se está abstraído y se prueba la aplicación en un entorno más relajado.

Aunque es una práctica tan simple que puede llevarse a cabo en el lugar de trabajo y con los compañeros de equipo, usar la app que se está diseñando es una herramienta que no reemplaza el test con usuarios, pero sí sirve para probarla y demostrar confianza en lo que uno mismo hace y produce.

TEST DE LOS CINCO SEGUNDOS

La primera impresión sobre un diseño aporta mucha información valiosa, principalmente sobre jerarquías de contenidos. El test de los cinco segundos consiste en explicar al usuario una situación concreta e inmediatamente después, enseñar el diseño de la aplicación por solo cinco segundos. A continuación, se pide al participante que diga rápidamente todo lo que recuerda de lo que ha visto.

Las reacciones del usuario luego de este rápido vistazo ayudan a establecer qué cosas le resultan más llamativas para determinar si coinciden con lo que el equipo había pensado inicialmente.

Existen herramientas en Internet para llevar a cabo esta prueba como la web `FiveSecondTest`⁸ ([../referencias#cap10](http://referencias#cap10)).

↑ Subir

Preparando los archivos → (<http://appdesignbook.com/es/contenidos/preparando-los-archivos/>)

Imprime el libro y consúltalo sin conexión a internet.

Descárgalo

We were unable to load Disqus. If you are a moderator please see our [troubleshooting guide](#).

Condiciones de uso (<http://appdesignbook.com/es/condiciones-de-uso/>)

Prensa (<http://appdesignbook.com/es/prensa/>)

Preguntas frecuentes (<http://appdesignbook.com/es/preguntas/>)