



Pontificia Universidad Católica de Chile
Escuela de Ingeniería
Departamento de Ciencia de la Computación

Clase 19

Pruebas de validación

IIC3745 – Testing

Rodrigo Saffie

rasaffie@uc.cl

11 de noviembre de 2020

Pruebas de validación

- Con las pruebas unitarias y de integración tenemos cierto nivel de certeza que la aplicación “funciona”.

¿Funciona como los usuarios esperan/quieren?

- Puede que la lógica de negocio esté correcta, pero es **inútil** si es que los usuarios no saben/pueden interactuar con ella.

Pruebas de validación

- Consisten en evaluar un sistema con usuarios representativos del producto/servicio.
- Es un concepto fundamental en el proceso de *User Experience (UX) design*.
- No es algo exclusivo al *software*, siempre ha existido en el mundo del *marketing*:
 - *Focus Groups*
 - Encuestas de satisfacción
 - *Net Promoter Score (NPM)*

Customer experience

- Son las interacciones entre un cliente y un proveedor.

Modern Customer Journey



Customer experience

- Los proveedores pueden ofrecer mejores productos/servicios al entender las interacciones con sus clientes:
 - Se analiza toda la experiencia, no solamente la compra.
 - Se enfocan los esfuerzos en lo que los usuarios necesitan realmente.
 - Se pueden detectar puntos de contacto con falencias.

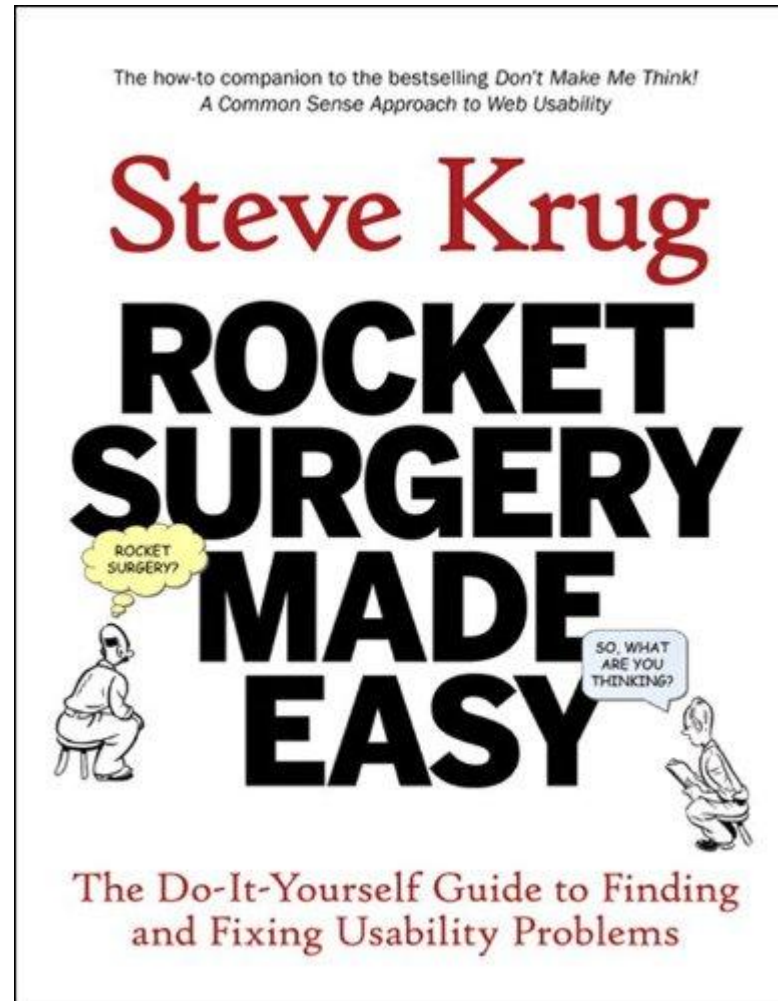
Pruebas de validación

- Pruebas de usuarios
- *A/B testing*
- *Alpha/Beta testing*

Pruebas de usuarios

- Se enfocan en analizar cómo los usuarios interactúan con la aplicación.
- Se definen tareas que los usuarios deben completar para así detectar dificultades o sensaciones de estos.
- No se está evaluando a los usuarios, sino que si la aplicación cumple con sus expectativas.

Pruebas de usuarios



Beneficios

- Validan si los usuarios pueden completar ciertas tareas sin obstáculos dentro de tiempos razonables.
- Evalúan la satisfacción de los usuarios con el sistema.
- Detectan oportunidades de mejora en base a las necesidades de los usuarios.

¿Cuándo se prueba?

- Se pueden realizar pruebas antes, durante o después.
 - *Sketchs*
 - *Wireframes*
 - Prototipos de vistas
 - Aplicación funcional
- Mientras más seguido se realicen más temprano se detectarán mejoras, por lo que serán más fáciles de implementar.
- Una buena práctica es por lo menos una vez al mes, aunque depende del contexto.

¿Con quién se prueba?

- Con personas que sean representativas de los usuarios:
 - No sirve hacer pruebas con gente que no utilizará el sistema ni está familiarizada con los conceptos.
 - Un *subset* de usuarios representativos sirve para detectar casi los mismos problemas que para todos los usuarios.
- Las pruebas serán tan buenas como los usuarios lo sean:
 - representativos
 - dispuestos a entregar *feedback*
- Se deben invertir recursos en seleccionar con cuidado a estos usuarios.

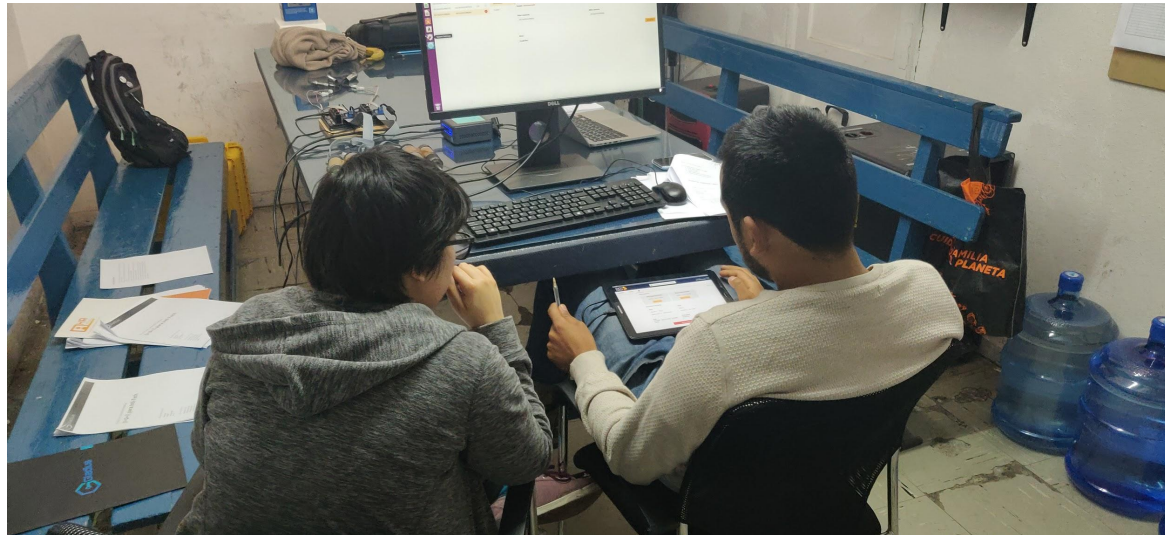
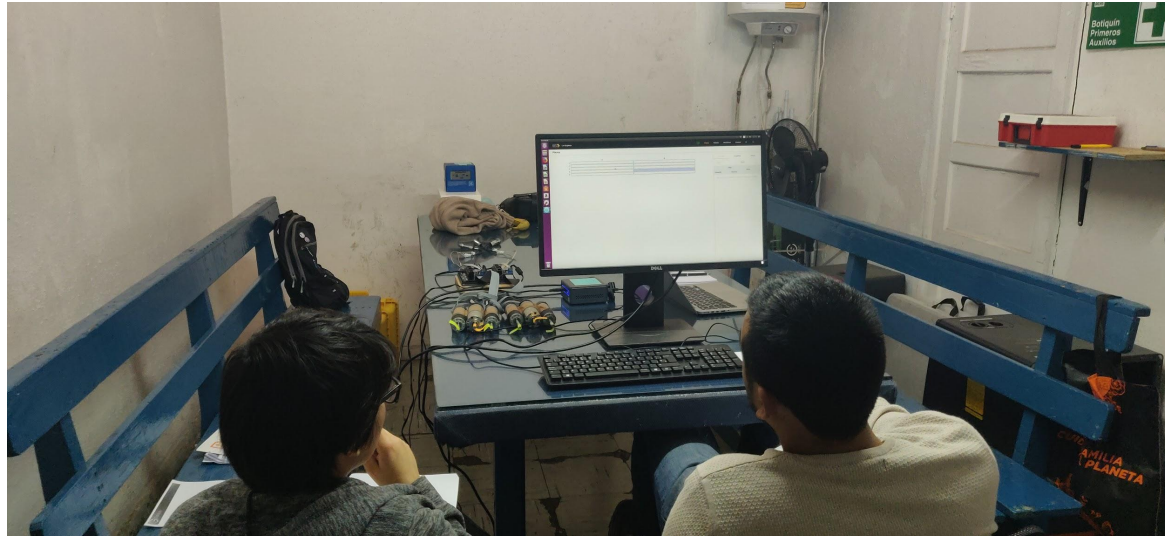
¿Con quién se prueba?

- Problema:
 - ¿Cómo se definen los usuarios representativos?
- La audiencia objetiva suele ser más amplia de lo que uno imagina.
- Es mejor probar con “usuarios comunes” que esperar al “usuario modelo”.
 - Se debe ser consciente de los sesgos que estos pueden tener.
- Evitar repetir rondas de pruebas con usuarios repetidos.

¿Qué se prueba?

- Se deben listar las tareas más importantes a evaluar:
 - Las más críticas para el negocio
 - Las menos probadas
 - Las con más criticadas por los usuarios
- Luego, se deben plantear estas como escenarios para que los usuarios interactúen con el sistema.

La prueba misma



La prueba misma

- Un facilitador
 - Guía al usuario en las tareas a realizar.
 - Pregunta constantemente qué piensa y siente el usuario al interactuar.
 - Es importante mantenerse neutral para no sesgar los resultados.
- Para cada escenario:
 - Cronometrar tiempo.
 - ¿El usuario logra ejecutarlo?
 - ¿Cuál es su sensación, qué opina?

La prueba misma

- Gente observando
 - Se puede grabar la pantalla, las interacciones del usuario, donde dirigió su vista, entre otros.
 - Mientras más gente analice las pruebas más perspectivas se obtendrán del uso de la aplicación.
 - Es más fácil convencer a la organización de que un cambio es necesario si es que participaron de la prueba que lo detectó.
- *Hotjar*

Reporte de pruebas

- Listar los problemas más frecuentes y graves que se detectaron entre los usuarios.
- Diseñar opciones para solucionarlos
 - Priorizar las soluciones simples y baratas, que los usuarios decidan cuál es mejor.



Pontificia Universidad Católica de Chile
Escuela de Ingeniería
Departamento de Ciencia de la Computación

Clase 19

Pruebas de validación

IIC3745 – Testing

Rodrigo Saffie

rasaffie@uc.cl

11 de noviembre de 2020