



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

Universidad de Costa Rica

Sede del Pacífico

Informática y Tecnología Multimedia

Micro-Proyecto I.

Estudiantes:

Jeannette Vargas Varela B47443

Jairo García Sibaja B32799

TM0114: Evaluación de la usabilidad

Profesor: José Andrés Pérez Bertozzi.

I semestre, 2020

Índice

PASO 1: DEFINA EL PRODUCTO QUE DESEA PROBAR	2
PASO 2: DEFINA LOS OBJETIVOS DEL ESTUDIO	2
PASO 3: DETERMINE EL FORMATO Y LA CONFIGURACIÓN	3
PASO 4: DETERMINE EL NÚMERO DE USUARIOS	3
PASO 5: RECLUTE A LOS USUARIOS CORRECTOS	4
PASO 6: REDACTE TAREAS QUE COINCIDEN CON LOS OBJETIVOS	5
PASO 7: DEFINA LA RECOPILACIÓN DE MÉTRICAS	7
PASO 8: REALICE UNA PRUEBA PILOTO	8
PASO 9: EJECUTAR SU PLAN DE PRUEBAS	10

Metodología

PASO 1: DEFINA EL PRODUCTO QUE DESEA PROBAR

<https://www.coopeservidores.fi.cr/es/>

Coopeservidores.fi.cr es un sitio web de una corporativa que tiene 62 años de ofrecer créditos, ahorro e inversión que ayudan a cumplir sueños. Ellos tratan transformar el bienestar económico en bienestar social y ambiental, para lograr un impacto positivo en la sociedad. También brindan herramientas digitales de primera línea y que cuenta con soluciones integrales e innovadoras para suplir las necesidades de cada asociado. Como su lema lo dice “Somos gente ayudando gente”. Por lo tanto, lo que se pretende es validar las funcionalidades del sitio web para ofrecer un mejor servicio a nuestros asociados.

PASO 2: DEFINA LOS OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Se desea determinar si un usuario de www.coopeservidores.fi.cr/es/ puede:

- Solicitar una tarjeta de crédito de manera eficiente y eficaz.
- Solicitar un crédito dentro de esta plataforma.
- Realizar con éxito el test de crédito.
- Acceder a los seguros de esta plataforma con éxito.
- Solicitar un ahorro de manera exitosa en esta plataforma.
- Lograr solicitar citas de forma eficiente.
- Adquirir una cuenta simplificada de manera exitosa.
- Realizar el proceso de afiliación con éxito dentro de Coopeservidores.

PASO 3: DETERMINE EL FORMATO Y LA CONFIGURACIÓN

Con respecto al sitio de **cooperservidores.fi.cr** para establecer que realmente se lleven a cabo los objetivos planteados, vamos a definir un formato y configuración a la cual el tipo de prueba van hacer presenciales con una prueba de guerrilla o de campo moderada, la cual se le realizará a algún un amigo que logre pasar el Screener, por medio de una PC y se le mostrará la interfaz del sitio web para que el usuario interactúe con ella y en este caso se va grabar la prueba por medio de un programa llamado OBS Studio. La prueba se va realizar a un prototipado de alta fidelidad bajo la aplicación de la prueba sumativa para definir el estado de usabilidad general del sitio.

PASO 4: DETERMINE EL NÚMERO DE USUARIOS

Para esta prueba de evaluación del sitio web www.coopeservidores.fi.cr/es/ , la cual es sumativa se requieren por lo menos de 25 a 30 participantes, pero tomando en cuenta la situación que está viviendo el país con el COVID-19, solo se le realizará a 3 personas. Estos grupos están divididos de la siguiente manera. Dos usuarios en la prueba piloto con una prueba configurada de forma presencial. Y la prueba formal está formada por un usuario, el cual también se realizará de forma presencial.

Total: 3 usuarios.

Distribución: Dos usuarios para la prueba piloto y uno para la prueba formal

PASO 5: RECLUTE A LOS USUARIOS CORRECTOS

Para esta prueba de evaluación del sitio www.coopeservidores.fi.cr/es/ se tendrá dos grupos. Dos usuarios para la prueba piloto y otro para una prueba oficial. Los dos grupos serán personas novatas en el sentido que nunca han utilizado específicamente la plataforma de la cooperativa, pero sí han utilizado otras plataformas bancarias, como la del banco nacional. Para el reclutamiento de usuario se utilizará un screener que tomará en cuenta que tengan experiencia con plataformas bancarias utilizadas en un computador.

Usuarios para la prueba piloto:

Daniela Delgado Vargas, estudiante de Ingeniería en Sistemas.
Antonieta Vargas Jiménez, profesora de secundaria.

Usuario para la prueba oficial:

Ignacia Cantillo Ramírez, ama de casa.

PASO 6: REDACTE TAREAS QUE COINCIDEN CON LOS OBJETIVOS

Tipo de prueba: Evaluativa por que se pretende evaluar es la satisfacción del usuario con la página de la corporativa y la funcionalidad general del sitio.

Tarea	Objetivo	Detalle tarea y escenario
1	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar una tarjeta de crédito de manera eficiente y eficaz. 	<p>Encontrar información de la nueva tarjeta de crédito.</p> <p>Sus amigos estuvieron comentando ayer sobre un nuevo servicio que ofrece “Coopeservidores” el cuál tiene que ver con una nueva tarjeta de crédito llamada “Camaleón”. Use coopeservidores.com para buscar información sobre el nuevo producto.</p> <p>Solicitar tarjeta de crédito camaleón</p> <p>Siguiendo el punto anterior, solicité una tarjeta “camaleón” para que goce de sus beneficios. Utilice coopeservidores.com para realizar dicha solicitud. Cuando realice la solicitud detenga para no enviarlo.</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> Realizar con éxito el test de crédito 	<p>Conocer un crédito adecuado a mí necesidad</p> <p>Usted se encuentra un poco confundido porque no sabe las opciones que le ofrece coopeservidores para comprarse un vehículo y sin poner alguna garantía. Investigue el tipo de crédito que le beneficie. Use coopervidores.com para realizar el test de crédito para más información.</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar un crédito dentro de esta plataforma. 	<p>Obtener información sobre MYPYMES</p> <p>Usted tiene un negocio de ventas de comidas rápidas, un amigo cercano le recomienda un crédito MYPYMES sobre compra o remodelación que ofrece coopeservidores para</p>

		<p>que consolide y haga crecer su negocio. Use coopeservidores.com para obtener información.</p> <p>Solicitar crédito MYPYMES</p> <p>Siguiendo con la recomendación de su amigo de la tarea anterior sobre MYPYMES, utilice coopeservidores.com para realizar la solicitud del crédito MYPYMES. Cuando llene el formulario deténgase para no enviarlo.</p> <p>Calcular cuota mensual</p> <p>Usted quiere adquirir un vehículo pero usted no cuenta con un fiador. Un tío le recomienda adquirir un crédito personal de coopeservidores. Antes de tomar la decisión calcule su cuota mensual para poder cumplir con la deuda. Use coopeservidores.com para realizar un cálculo de su cuota mensual a pagar. Su crédito es de 3.000 000 millones de colones como monto solicitado y 24 meses de plazo.</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el proceso de afiliación con éxito dentro de Coopeservidores.. 	<p>Realizar una afiliación</p> <p>Usted quiere formar parte de coopeservidores para recibir ciertos beneficios. Afíliese usando coopeservidores.com, pero deténgase a la hora de enviar los datos.</p>
5.	<ul style="list-style-type: none"> Acceder a los seguros de esta plataforma con éxito. 	<p>Solicitar un seguro.</p> <p>Usted quiere prevenir y ayudar a su familia cuando ya no esté físicamente. Solicite un seguro de vida, use coopeservidores.com para tratar de obtenerlo. Solo no envíe su información.</p>
6.	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar un ahorro de manera exitosa en esta plataforma. 	<p>Adquirir ahorro universitario</p> <p>Usted es un estudiante de medicina en una universidad privada, por motivo de la pandemia, se vio obligado a llevar un ahorro universitario. Utilice coopeservidores.com para solicitar el ahorro.</p>

7.	<ul style="list-style-type: none"> Lograr solicitar citas de forma eficiente. 	<p>Sacar un cita</p> <p>Usted desea realizar un trámite en coopeservidores. Agende una cita en la sucursal más cercana a usted. Use coopeservidores.com para programar la cita.</p>
8	<ul style="list-style-type: none"> Adquirir una cuenta simplificada de manera exitosa. 	<p>Sacar una cuenta simplificada</p> <p>Usted quiere sacar una cuenta de forma simple, con tan solo presentar su documento de identificación vigente y un número de teléfono móvil. Este tipo de cuenta se conoce como "Simplificada" o también se le llama "Cuenta de Expediente Simplificado" Use coopeservidores.com para solicitar este tipo de cuenta.</p>

PASO 7: DEFINA LA RECOPILACIÓN DE MÉTRICAS

Datos de prueba cuantitativa

Para la prueba de evaluación del sitio web coopeservidores.com se establece ciertas métricas objetivas relacionadas con el número de confusiones es para verificar la cantidad de veces que el participante manifieste duda o confusión y tasa de éxito es determinar si el participante llegar a completar cada tarea asignada. En las métricas subjetivas se trabajará con la Encuesta de Satisfacción, donde se le preguntará al participante sobre el nivel de satisfacción en las diferentes tareas.

En total se tiene 8 tareas con 11 escenas.

Confusiones:

Prueba piloto:

Daniel Delgado Vargas: 12 veces

Antonieta Delgado Vargas: 15 veces

Prueba estándar:

Ignacia Cantillo Ramírez: 10 veces

Tasa de éxito

Prueba piloto:

Daniel Delgado Vargas: Logró 8 escenas de 11 escenas

Antonieta Delgado Vargas: Logró 6 escenas de 11 escenas

Prueba estándar:

Ignacia Cantillo Ramírez: Logró 9 escenas de 11 escenas

PASO 8: REALICE UNA PRUEBA PILOTO

Determinar el orden de presentación de estas:

Las tareas fueron ordenadas de las más fáciles a las más sencillas.

La configuración de la prueba a ejecutar:

Tipo de prueba: Guerrilla, moderada, presencial.

Tipo de prototipo: Alta fidelidad.

Dispositivo a utilizar: Se ejecutará la prueba en una Laptop.

Estilo de registro: Grabar la pantalla y audio.

Documente las Sesiones: Las sesiones fueron documentadas grabando el audio y la pantalla de la computadora con una herramienta llamada "OBS Studio". Estas prueban pesan 10.4GB (prueba piloto), 10.1GB (prueba piloto) y 17.9Gb (prueba estándar), por lo tanto solo se logró subir una prueba, la conexión no nos permite subir las tres. El subir una entrevista nos costó tres días porque igual había momentos en que se cancelaba y se tenía que volver a empezar desde cero. Solo podrá observar un pantallazo de las otras dos pruebas.

Prueba piloto:

Antonieta Delgado Vargas

Duración total de la prueba: 43:35

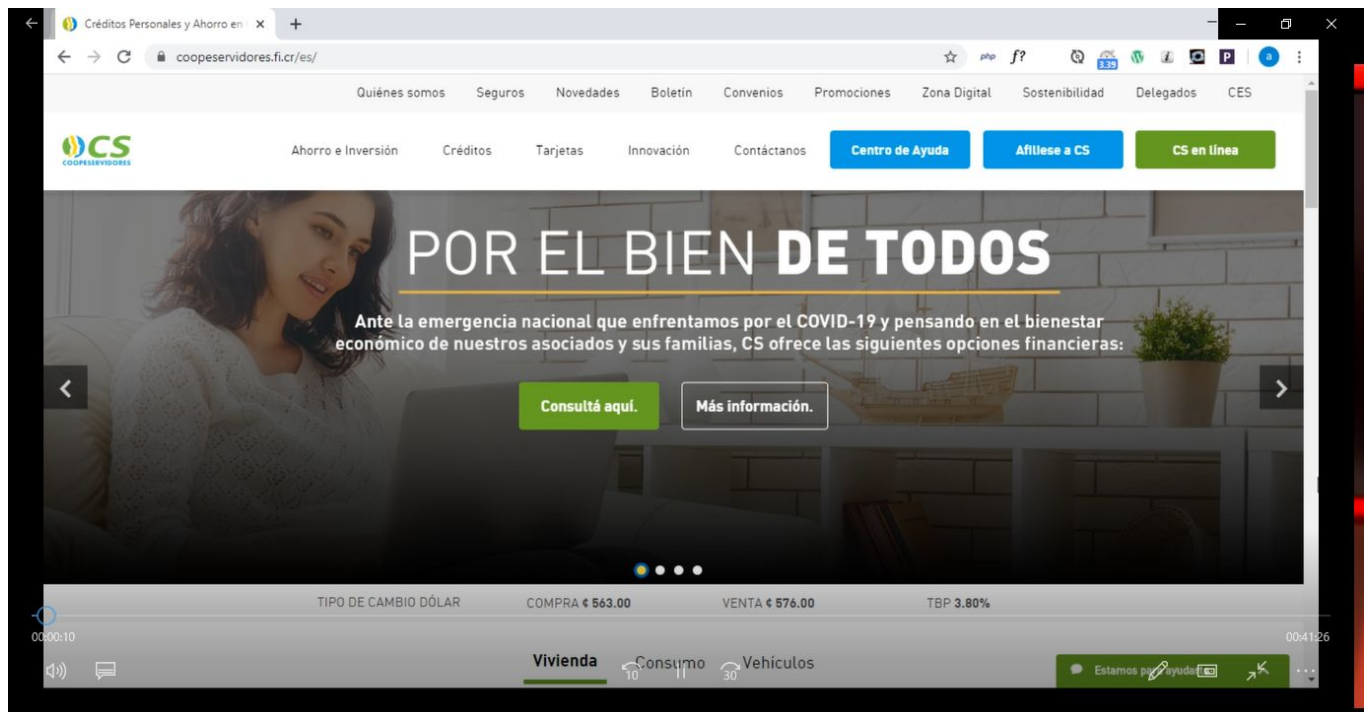
<https://www.youtube.com/watch?v=Yh3CllDXgk>

A continuación se mostrará dos screenshots de dos entrevistas.

Prueba piloto:

Daniela Delgado Vargas

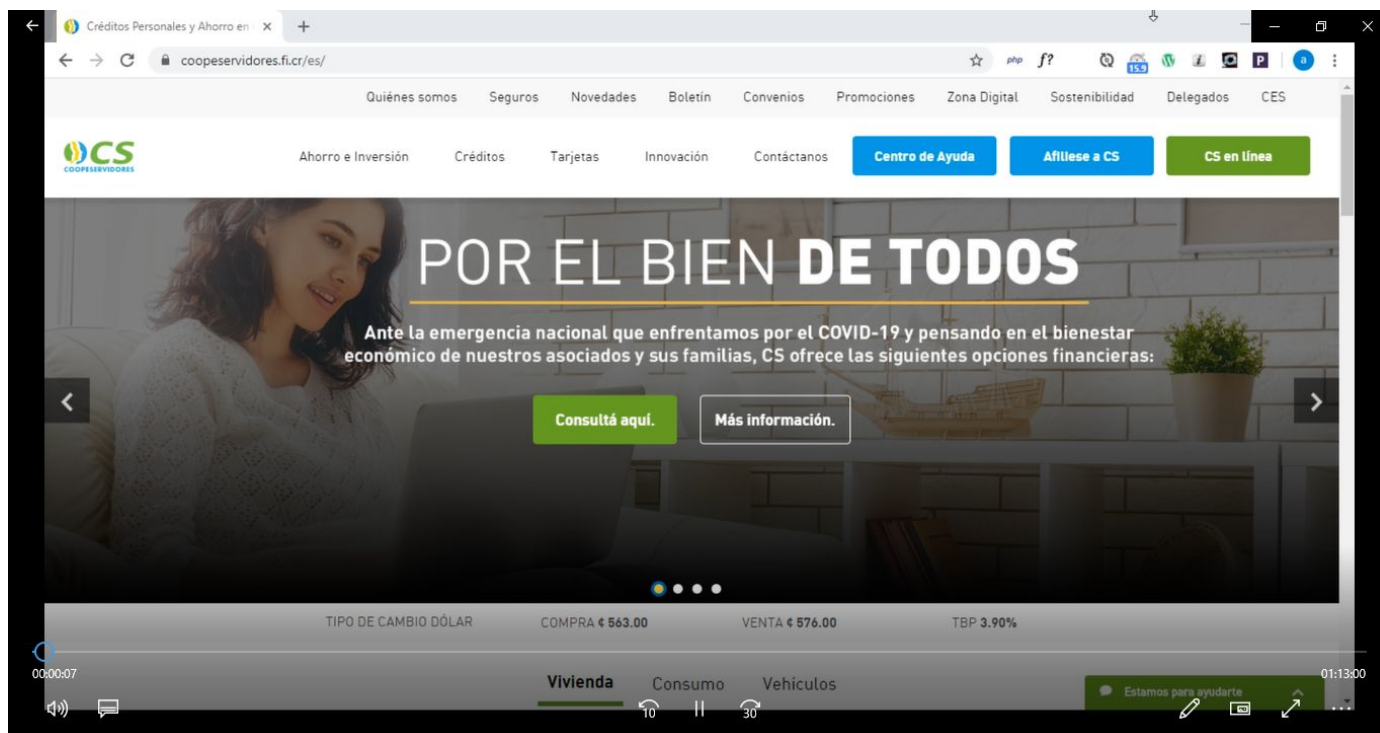
Duración total de la prueba: 41:36



Prueba estándar:

Ignacia Cantillo Ramírez

Duración total de la prueba: 1:00 hora



PASO 9: EJECUTAR SU PLAN DE PRUEBAS

Screener

Sabe cómo utilizar una computadora: Sí o No

A utilizado una plataforma virtual para realizar pagos online o buscar información sobre algún servicio bancario: Sí o no

Nota: Si ellos contestaron que sí en las dos preguntas, se seleccionaban.

Pasos para realizar la entrevista piloto y formal

Acto 1:

- Un saludo amigable
- Explicar el por qué se realiza este tipo de pruebas
- Comentarle que sus respuestas no estarán erróneas o correctas
- Explicar el proceso de las tareas y cuántas son
- Hable en voz alta

Acto 1:

Empiece con preguntas un poco personales, por ejemplo. a qué se dedica? si tiene hobbies o algunas cosas que le gusta hacer durante su tiempo libre, tiene algún color favorito?...

Tener un conversación normal pero haga preguntas específicas para conocer algunas cosas del usuario relacionado al área que está evaluando, por ejemplo: En estos tiempo que estamos viviendo con el COVID-19 ¿ha estado usted utilizando plataformas para realizar alguna transacción? ¿antes de esta pandemia usted utilizaba estas plataformas para realizar sus transacciones?

Acto 3: Introduce el prototipo

- Le dice que le va a mostrar el sitio web
- Le acuerda de hablar en voz alta
- Recuérdele que no hay respuestas correctas ni erróneas.
- Dígle que lea con cuidado las instrucciones, que se detenga a comprenderla. Que si tiene que leerla de nuevo, no hay problema que la idea es que comprenda la tarea.

Acto 4: Las tareas

- Dele las tareas una por una, la idea es no atarantar al usuario

- Si ve que está dejando de pensar en voz alta. Hágale una pregunta discreta sobre lo que está haciendo para ver si continúa hablando de nuevo. Si hace esto y aún así se sigue quedando callado, entonces mejor recuérdale sobre pensar en voz alta.
- Al final dígame que haga un comentario general de lo que le gustó del sitio web
- Y un comentario general de lo que no le gustó del sitio web.

Acto 5: Incentivo

- Al puro final de la prueba le da feedback al participante sobre las actitudes que tuvieron durante la prueba y esperar unos minutos para entregarle el sobre que contiene 2000 colones.
- Al principio se le preparó un vaso con agua a Daniela Delgado Vargas, un té de jengibre a Antonieta Vargas Jiménez y un vaso con pepsi a Ignacia Cantillo Ramírez.
- En la entrevista estándar se le dió feedback al entrevistado sobre su comportamiento durante la prueba, para agradecerle el tiempo que invirtió.

Plan de Evaluación de Usabilidad para coopeservidores.com		Autores del documento: Jeannette Vargas Varela. Jairo García Sibaja.
Estado del documento: Final	Enfoque de evaluación: https://www.coopeservidores.fi.cr/es/	
Fecha de aplicación: 15/05/2020 Lugar de aplicación: Casa de habitación del participante	Detalles de Prueba: Prueba de guerrilla moderada, sumativa, explorativa, a través de un prototipado de alto fidelidad, con una duración de 30 min. Prueba Estándar.	

Tarea	Objetivo	Detalle tarea y escenario	Comentarios	Recursos
1	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar una tarjeta de crédito de manera eficiente y eficaz. 	Encontrar información de la nueva tarjeta de crédito. Sus amigos estuvieron comentando ayer sobre un nuevo servicio que ofrece "Coopeservidores" el cuál tiene que ver con una nueva tarjeta de crédito llamada "Camaleón". Use coopeservidores.com para buscar información sobre el nuevo producto.	*Comprendió bien la tarea. *La opción "Tarjetas" en el menú ayudó a encontrar la información. *Se sintió un poco perdida en el slider (CS tiene tarjetas...) Ella creyó que estaba equivocada, pero fue por esa img que muestran al	*Una laptop *Mouse *Internet *Las tareas impresas de forma individual, pegadas en una cartulina.

		<p>Solicitar tarjeta de crédito camaleón</p> <p>Siguiendo el punto anterior, solicité una tarjeta “camaleón” para que goce de sus beneficios. Utilice coopeservidores.com para realizar dicha solicitud. Cuando realice la solicitud detenga para no enviarlo.</p>	<p>principio * CS CAMALEÓN, crédito. Ese texto le ayudó a comprender la acción de esa acción.</p> <p>* Comprendió bien la tarea * Se perdió cuando se abrió una nueva ventana en el formulario. No sabía cómo devolverse, ni había notado la nueva ventana.</p>	
2	<ul style="list-style-type: none"> Realizar con éxito el test de crédito 	<p>Conocer un crédito adecuado a mi necesidad</p> <p>Usted se encuentra un poco confundido porque no sabe las opciones que le ofrece coopeservidores para comprarse un vehículo y sin poner alguna garantía. Investigue el tipo de crédito que le beneficie. Use coopervidores.com para realizar el test de crédito para más información.</p>	<p>* Le costó encontrar la opción de “hacer el test”. Tal Vez tenga que ver con el texto que está arriba del botón. *El diseño de la pantalla de “Que desees poner de garantía” tiene problemas de visualización de la información, la información se ve cortada. *Leyó y comprendió muy bien los requisitos de “CS te recomienda personal sin fiador”</p>	<p>*Una laptop *Mouse *Internet *Las tareas impresas de forma individual, pegadas en una cartulina.</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar un crédito dentro de esta plataforma. 	<p>Obtener información sobre MYPYMES</p> <p>Usted tiene un negocio de ventas de comidas rápidas, un amigo cercano le recomienda un crédito MYPYMES sobre compra o remodelación que ofrece coopeservidores para que</p>	<p>*Ella no comprendió la opción “Remodelación de activos fijos” *Yo me distraje y no había visto que no había finalizado</p>	<p>*Una laptop *Mouse *Internet *Las tareas impresas de forma individual, pegadas en una cartulina.</p>

		<p>consolide y haga crecer su negocio. Use coopeservidores.com para obtener información.</p> <p>Solicitar crédito MYPYMES</p> <p>Siguiendo con la recomendación de su amigo de la tarea anterior sobre MYPYMES, utilice coopeservidores.com para realizar la solicitud del crédito MYPYMES. Cuando llene el formulario deténgase para no enviarlo.</p> <p>Calcular cuota mensual</p> <p>Usted quiere adquirir un vehículo pero usted no cuenta con un fiador. Un tío le recomienda adquirir un crédito personal de coopeservidores. Antes de tomar la decisión calcule su cuota mensual para poder cumplir con la deuda. Use coopeservidores.com para realizar un cálculo de su cuota mensual a pagar. Su crédito es de 3.000 000 millones de colones como monto solicitado y 24 meses de plazo.</p>	<p>la tarea. Ella creyó que ya la había realizado.</p> <p>*No lo logró. En la tarea anterior, ella no logró comprenderla por lo tanto esta tarea tampoco la finalizó</p> <p>*Se le hizo complicado, Primero entró a otra opción. *Se muestra un poco cansada *Analiza la información que le calculó el sitio.</p>	<p>*Una laptop *Mouse *Internet *Las tareas impresas de forma individual, pegadas en una cartulina.</p> <p>*Una laptop *Mouse *Internet *Las tareas impresas de forma individual, pegadas en una cartulina.</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el proceso de afiliación con éxito dentro de Coopeservidores. 	<p>Realizar una afiliación</p> <p>Usted quiere formar parte de coopeservidores para recibir ciertos beneficios. Afíliase usando coopeservidores.com, pero deténgase a la hora de enviar los datos.</p>	<p>*Se perdió. No vio la opción que tiene en el menú. Es un botón azul con tipografía color blanco. *Pregunta qué por qué esta página no tiene un buscador. *Comienza como a cantar mientras busca la información. *Se le dificultó afiliarse. Tiene que volver a leer la tarea. *Ella se estresa y</p>	<p>*Una laptop *Mouse *Internet *Las tareas impresas de forma individual, pegadas en una cartulina.</p>

			<p>dice: "Por Dios por qué esto no viene como más fácil"</p> <p>*Encuentra la opción y ella supone que es ahí.</p> <p>*Se confunde con la información que le muestran dentro de la afiliación.</p> <p>*Se ríe porque ahora el formulario sí le pide el nombre completo y en otra tarea ella lo digitó mal. En sí este sitio no tiene consistencia en sus formularios.</p> <p>*Ella comenta que no se le hizo tan llamativa la opción de afiliarse.</p>	
5.	<ul style="list-style-type: none"> Acceder a los seguros de esta plataforma con éxito. 	<p>Solicitar un seguro.</p> <p>Usted quiere prevenir y ayudar a su familia cuando ya no esté físicamente. Solicite un seguro de vida, use coopeservidores.com para tratar de obtenerlo. Solo no envíe su información.</p>	<p>*Encontró fácilmente la opción "seguros" en el menú.</p> <p>*Ella reclama el por qué hacen las páginas con las letras chiquititas.</p> <p>*Utilizó el buscador para encontrar la opción "Seguro de Vida"</p> <p>*Se puso a ver la información que le ofrecía el sitio web y después de le dió "solicitar" pero se devolvió porque quería más información. Al final no quedó satisfecha con la información brindada. Quería saber cuánto dinero le quedaría</p>	<p>*Una laptop</p> <p>*Mouse</p> <p>*Internet</p> <p>*Las tareas impresas de forma individual, pegadas en una cartulina.</p>

			a sus hijos.	
6.	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar un ahorro de manera exitosa en esta plataforma. 	<p>Adquirir ahorro universitario</p> <p>Usted es un estudiante de medicina en una universidad privada, por motivo de la pandemia, se vio obligado a llevar un ahorro universitario. Utilice coopeservidores.com para solicitar el ahorro.</p>	<p>*No encontró de forma inmediata la opción en el menú, pero bajó en la página principal y encontró otro enlace que la llevó al lugar correcto.</p> <p>*Se pone a leer los beneficios, requisitos y condiciones.</p> <p>*Queda un poco confundida con el concepto "Tasa"</p>	<p>*Una laptop</p> <p>*Mouse</p> <p>*Internet</p> <p>*Las tareas impresas de forma individual, pegadas en una cartulina.</p>
7.	<ul style="list-style-type: none"> Lograr solicitar citas de forma eficiente. 	<p>Sacar un cita</p> <p>Usted desea realizar un trámite en coopeservidores. Agende una cita en la sucursal más cercana a usted. Use coopeservidores.com para programar la cita.</p>	<p>*Utilizó la opción del menú llamada "Contáctenos"</p> <p>*Se confundió. No sabía cómo sacar una cita.</p> <p>*No sabe en qué parte de la página se ubica. Está en inicio, pero no hay feedback de parte del sitio web.</p> <p>*No logró la tarea</p> <p>*Comentó que debería colocar la opción de forma más visible.</p> <p>*Se le mostró en dónde se encontraba la</p>	<p>*Una laptop</p> <p>*Mouse</p> <p>*Internet</p> <p>*Las tareas impresas de forma individual, pegadas en una cartulina.</p>

			opción. Y ella comentó “que jamás se le hubiera ocurrido buscar en Zona Digital”	
8	<ul style="list-style-type: none"> ● Adquirir una cuenta simplificada de manera exitosa. 	<p>Sacar una cuenta simplificada</p> <p>Usted quiere sacar una cuenta de forma simple, con tan solo presentar su documento de identificación vigente y un número de teléfono móvil. Este tipo de cuenta se conoce como “Simplificada” o también se le llama “Cuenta de Expediente Simplificado”</p> <p>Use coopeservidores.com para solicitar este tipo de cuenta.</p>	<p>*No encuentra la opción</p> <p>*Prefiere cambiar el link y colocarle “cuenta simplificada” para ver si logra acceder de esa forma.</p> <p>*Dura mucho en encontrar la opción.</p> <p>*Encuentra la opción mucho tiempo después, pero sin saber que CES representaba esta función.</p> <p>*Se frustra en el proceso</p> <p>*Cuando encuentra la opción queda admirada porque dice que en este sitio hay que tirarse a batear para encontrar las cosas.</p>	<p>*Una laptop</p> <p>*Mouse</p> <p>*Internet</p> <p>*Las tareas impresas de forma individual, pegadas en una cartulina.</p>

