

Transcripción del vídeo

Priorizar problemas de facilidad de uso en función de la gravedad y el impacto

El objetivo de los diseñadores de UX siempre es ofrecer una experiencia de usuario excelente. Mediante las pruebas de facilidad de uso, obtienen información muy valiosa que les ayuda a tomar decisiones de diseño fundamentadas para mejorar la experiencia general del usuario.

Pero, ¿qué hacen los diseñadores de UX cuando detectan una cantidad significativa de problemas de facilidad de uso? No todos los problemas que detectan en las pruebas de facilidad de uso tienen la misma importancia.

Veamos cómo priorizan los diseñadores de UX los problemas en función de su gravedad e impacto.

Les presentamos a Sai. Es diseñadora de UX en un equipo que trabaja en la aplicación de una tienda de comestibles. Su equipo ha realizado pruebas de facilidad de uso para identificar posibles problemas.

Los resultados de las pruebas muestran que el 90 % de los participantes consideran un problema la falta de disponibilidad de productos veganos en la opción de filtrado. El 16 % de los participantes han sufrido un breve retraso cuando añadían artículos al carro directamente desde la página de inicio de la aplicación. El 75 % de los participantes opina que el color del texto es demasiado brillante. El 23 % de los participantes han detectado que la aplicación no muestra la dirección guardada debajo de su foto de perfil en la página de inicio. Y el 47 % de los participantes no han podido editar los artículos de su carro.

Sai decide clasificar todos estos problemas en función de su gravedad e impacto para dar prioridad a los problemas que se deben solucionar primero.

Para ello, enumera los cinco niveles de gravedad: nivel 0 o ningún problema, nivel 1 o bajo, nivel 2 o medio, nivel 3 o grave y nivel 4 o crítico. A continuación, clasifica los problemas según estos niveles de gravedad.

El nivel 0 indica problemas que no afectan a la funcionalidad ni a la facilidad de uso. Esta situación se produce cuando los usuarios informan de algo que no constituye un problema o cuando solicitan una nueva función que no afecta a la facilidad de uso. En el caso de Sai, advierte que mostrar la dirección guardada bajo la foto de perfil no es un problema.

Por lo tanto, le asigna el nivel 0.

El nivel 1 indica pequeños problemas que pueden solucionarse fácilmente, pero que no afectan a la experiencia del usuario. En el caso de Sai, aunque el retraso al añadir artículos al carro directamente desde la página de inicio causa una ligera demora, no afecta significativamente a la experiencia general del usuario. Por lo tanto, le asigna el nivel 1.

Los problemas de nivel 2 tienen un impacto notable, pero no interfieren en la experiencia del usuario. Estos problemas pueden molestar a los usuarios o ralentizar su recorrido. Los diseñadores podrían resolverlos cuando tengan tiempo. En el caso de Sai, aunque el color demasiado brillante del texto no inutiliza la aplicación, causa molestias y problemas de legibilidad a la mayoría de los usuarios. Por lo tanto, Sai le asigna el nivel 2.

Los problemas de nivel 3 afectan significativamente a la capacidad de los usuarios para realizar acciones y repercuten en la experiencia general del usuario. Estos problemas requieren atención rápida. En el caso de Sai, la falta de disponibilidad de productos veganos en la opción de filtrado afecta a una gran parte de los usuarios. Esto puede hacer que los usuarios abandonen la aplicación si no encuentran los productos que buscan. Por lo tanto, le asigna el nivel 3.

Los problemas de nivel 4 impiden por completo que los usuarios realicen acciones y afectan significativamente a su experiencia. Estos problemas se deben solucionar de inmediato. En el caso de Sai, la imposibilidad de que los usuarios editen los artículos del carro interfiere directamente con la principal funcionalidad de la aplicación. Puede provocar la frustración del usuario y el posible abandono del carro. Por lo tanto, le asigna el nivel 4.

Tras clasificar los problemas en función de su gravedad y criticidad, Sai puede priorizar eficazmente los problemas que debe solucionar en primer lugar.

En resumen, los diseñadores de UX deben priorizar los problemas de las pruebas de facilidad de uso en función de su gravedad e impacto para optimizar su tiempo y el uso de recursos.