**Cátedra de Ingeniería de Sistemas**

**Procedimiento para la Administración del Proceso de Pruebas de Usabilidad con usuarios**

**IS-017- 2020**

1. **Contenido**

[Introducción 3](#_Toc53081920)

[1 Pruebas de usabilidad con usuarios (durante cada Release) 3](#_Toc53081921)

[1.1.1 Elaborar Plan de Pruebas de usabilidad con usuarios 3](#_Toc53081922)

[1.1.2 Aplicar Pruebas de usabilidad con usuarios 3](#_Toc53081923)

[1.1.3 Generar el Informe de Pruebas de usabilidad con Usuarios. 4](#_Toc53081924)

[1.1.4 Resolver los problemas de usabilidad detectados. 4](#_Toc53081925)

[ANEXOS 4](#_Toc53081926)

[ANEXO 1 Plan de Pruebas de usabilidad con usuarios 4](#_Toc53081927)

[ANEXO 2. Informe de Pruebas de usabilidad 8](#_Toc53081928)

# Introducción

De acuerdo con los estándares de la Cátedra de Ingeniería de Sistemas se aplicarán 2 tipos de pruebas de usabilidad:

* **Pruebas de inspección**. Las aplica el equipo desarrollador durante cada sprint; opcionalmente puede participar el usuario.
* **Pruebas de usabilidad con usuarios.** Se realizan antes de cada Release en un ambiente de pruebas, con la participación de los usuarios.

Este procedimiento describe el alcance de las pruebas de usabilidad con usuarios.

# Pruebas de usabilidad con usuarios (durante cada Release).

Las pruebas de usabilidad se realizan con el propósito de evaluar las heurísticas aplicadas en el sistema e identificar problemas de usabilidad que puedan subsanarse antes de la liberación del producto (Release).

Estas pruebas son complementarias a las pruebas de usabilidad por inspección que se realizaron en cada sprint. Se realizan con usuarios que preferiblemente no estén familiarizados con el sistema, mediante un ambiente **donde los desarrolladores son observadores del proceso**.

Seguidamente se brindan los pasos a seguir para realizar las pruebas de usabilidad con usuarios.

### Elaborar Plan de Pruebas de usabilidad con usuarios

El plan de pruebas de usabilidad con usuarios debe definir la fecha de realización de las pruebas, los usuarios que participarán y las tareas de usabilidad a ejecutarse, todo ello según se especifica en el **ANEXO 1 Plan de Pruebas de usabilidad con usuarios**.

### Aplicar Pruebas de usabilidad con usuarios

Las pruebas con los usuarios consisten en preparar un ambiente de pruebas, donde el usuario realice cada una de las tareas que se diseñaron en el plan de pruebas. El equipo desarrollador participa en estas pruebas realizando varios roles: observador, encargado de registro y supervisor de pruebas.

Al finalizar cada tarea de usabilidad, el equipo desarrollador (observadores y encargado de registro) completan el apartado **RESULTADO DE LA EJECUCIÓN DE LA TAREA.** Cada observador puede tomar apuntes por separado e integrarlos finalmente en uno solo; no es necesario presentar los reportes individuales.

### Generar el Informe de Pruebas de usabilidad con Usuarios.

Para cada Release se genera un informe de usabilidad, cuyo formato se visualiza en el anexo ANEXO 2. Informe de Pruebas de usabilidad con usuarios.

### Resolver los problemas de usabilidad detectados.

Los problemas de usabilidad que se detectaron durante las pruebas deben ser resueltos, preferiblemente antes de realizar el lanzamiento (RELEASE). Se pueden generar tareas en AZURE y actualizar su estado conforme se resuelven.

# ANEXOS

## ANEXO 1 Plan de Pruebas de usabilidad con usuarios

El Plan de **pruebas de usabilidad** con usuarios debe darse a conocer al líder técnico y producto owner, por ejemplo, mediante un correo donde se adjunta el plan y se reciba cualquier observación. Este correo o comunicación a la empresa, debe darse antes de la fecha de ejecución de dichas pruebas.

El contenido del Plan de pruebas de usabilidad debe contener como mínimo:

1. Objetivo
2. Fecha y Lugar de las pruebas
3. Asignación de roles
   * Usuarios que participarán en las pruebas: Ejemplo Kathleen Bonilla-chaves
   * Observador: Oscar Alvarado Gutierrez e Iván Chinchila
   * Encargado de Registro: Stacy González
   * Supervisor: David Aguilar
4. Tareas de usabilidad a evaluar.
5. Evidencia del correo o medio de comunicación utilizado para dar a conocer el plan a la empresa.

**Para cada tarea de usabilidad a evaluar se debe completar el siguiente formulario.**

**Tarea # 99 <Descripción corta de la tarea>**

|  |  |
| --- | --- |
| **PARA USO DEL TEST MONITOR**  **(no leer ni enseñar al usuario)** | **PARA LEER AL USUARIO** |
| BREVE DESCRIPCION DEL LA TAREA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  VERIFICAR QUE LOGGER/OBSERVADORES ESTÁN VIENDO LA SESIÓN. |  |
| Durante la ejecución de la tarea:  Recuerde estar pendiente de que el usuario esté hablando, puede darle pausas cortas, es decir, si en 5 segundos no dice nada, ese es el momento de recordarle con un simple: “Por favor, recuerde pensar en voz alta”.  Puede orientar al usuario en el objetivo de la tarea, pero no en indicarle cómo realizarla. Si el usuario insiste en tratar de solicitarle ayuda a usted en ese sentido simplemente dígale algo como: “Solamente le ruego que trate de resolver el problema pensando en voz alta, es muy importante para nosotros saber que está pensando usted en este momento, más aún si tiene dudas como en este momento.  Si el usuario no ha terminado la tarea en 7 minutos, lo debe interrumpir y pasar a la siguiente tarea.  Tome las notas que considere interesantes. | *Bueno, perfecto vamos a ejecutar la tarea No. \_\_\_\_\_\_de esta evaluación.*  *Imagínese que usted desea \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *En este caso, usted quisiera \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  Por favor desarrolle la tarea indicada MENCIONANDO TODA LA INFORMACIÓN OBSERVADA, PREGUNTAS QUE USTED SE HAGA DE COMO PROCEDER A HACER LA TAREA O CUALQUIER OTRO PENSAMIENTO QUE USTED TENGA MIENTRAS DESARROLLA LA TAREA.  Por favor, recuerde pensar en voz alta. |
| **RESULTADO DE LA EJECUCIÓN DE LA TAREA** | |
| Terminada la tarea, responda este pequeño cuestionario (trate de hacerlo lo más rápido posible para no hacer esperar mucho al usuario):  ¿Con qué facilidad se el usuario supo dónde estaba la información?  \_\_\_ No hay problema  \_\_\_ Pasos Giros equivocados, pero completó sin asistencia - ¿cuántos?  \_\_\_ Solicitó ayuda?  \_\_\_ El usuario no pudo terminar?  ¿Dónde estaba el usuario atascado o confundido?  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ¿Qué sorprendió al usuario? ¿Fue bueno o malo?  \_\_\_ Sin sorpresas  \_\_\_ Sorprendido por:  \_\_\_\_ Bueno?  \_\_\_\_ Malo?  ¿Qué tan bien el usuario entendió la información que recibió del sistema?  \_\_\_ No hay problema  \_\_\_ Tenía preguntas: ¿qué?  \_\_\_ Se necesita ayuda  \_\_\_ Se necesita que le digan específicamente el significado de la información que obtiene del sistema?  COMENTARIOS ADICIONALES: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Pasar a la siguiente tarea. |  |

## ANEXO 2. Informe de Pruebas de usabilidad

El informe de pruebas de usabilidad es el resultado de la reflexión que realiza el equipo desarrollador sobre el proceso realizado. En esta actividad puede participar también el product Owner.

El resultado de esta reflexión se documenta mediante los siguientes apartados.

1. Portada
2. Tareas de usabilidad con el apartado “FINALIZADA LA SESIÓN DE EVALUACIÓN” debidamente lleno.
3. Problemas de usabilidad detectados (Desarrollar para cada problema):
   1. Número de problema
   2. Descripción del problema (incluye imágenes que expliquen el problema)
      1. Heurística de referencia (solo para Evaluación con Inspección)
   3. Impacto (Catastrófico/Serio/Cosmético)
   4. Sugerencias de solución.
4. Descripción de la solución brindada a los problemas de usabilidad.
5. Entrega del informe al producto owner y líder técnico, puede ser por correo.

**Nota:** La aceptación final por parte del Product Owner y/o usuario experto, sobre la aceptación de la funcionalidad y la usabilidad del producto evaluado del proyecto de Software se realiza mediante el acta de aceptación del RELEASE.