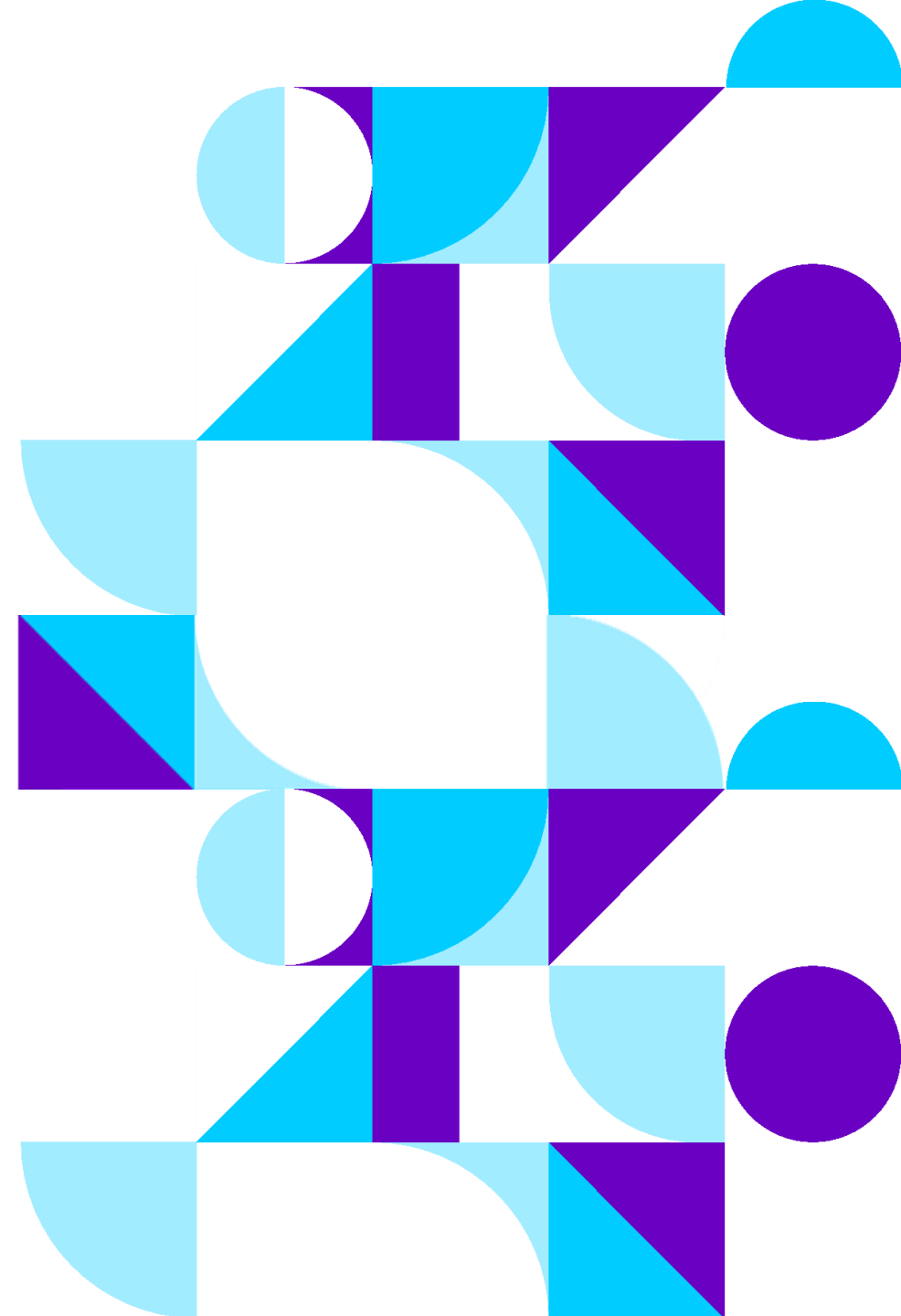


# DAW\_Diseño de Interfaces Web



## UF2.5 – Design Thinking: Testar



# Contenido

- Introducción
- Análisis heurístico
- Pruebas de usabilidad

# Introducción

- **Debemos medir y testar nuestro producto con usuario reales en escenarios reales**, de esa forma podremos tomar decisiones de diseño basadas en datos reales y no en principios teóricos: **Data Driven Design**.
- El Data Driven Design permite diseñar en base a lo que sabemos que el usuario necesita y no en suposiciones.
- Podemos **probar un producto final o un prototipo**.
- Primero será necesario recopilar los datos mediante diferentes técnicas:

## Técnicas cuantitativas

- Google Analytics
- Encuestas cuantitativas
- Tests A/B
- Mapas de calor
- Eye tracking

## Técnicas cualitativas

- Análisis heurísticos
- Tests de usabilidad
- Focus group

# Introducción

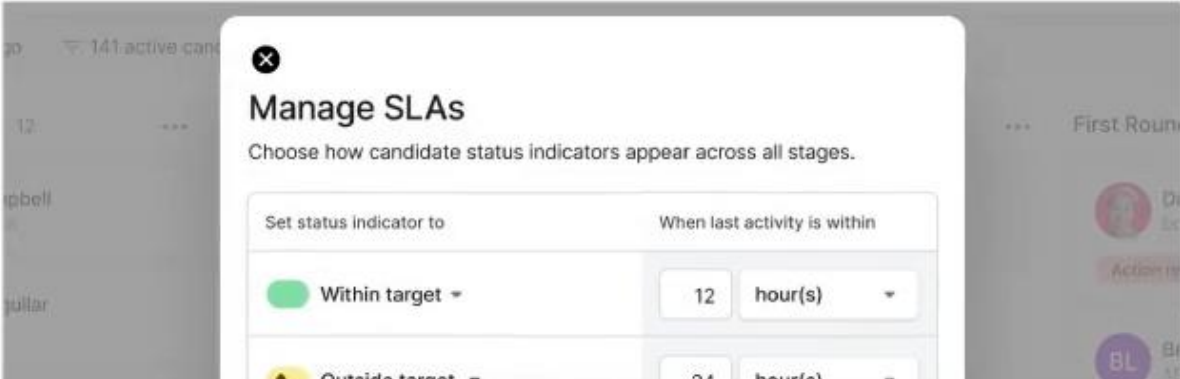
- Hay una amplia gama de métodos de prueba disponibles para los diseñadores durante un proyecto Design Thinking, muchos de los cuales provienen de las metodologías típicamente utilizadas durante las pruebas de interacción hombre-máquina y diseño centrado en el usuario.
- **Los comentarios de los usuarios son la base de todo:** sin una comprensión de lo que los usuarios necesitan para llevar a cabo actividades y tareas específicas, el proceso iterativo fallará. Cada etapa debe proporcionar nuevas ideas para mejorar la comprensión y ayudar a definir o redefinir los diversos problemas que los usuarios podrían encontrar. Por lo tanto, hay que buscar feedback siempre que sea posible, utilizar personas reales con fines de prueba y analizar los resultados para determinar qué está bien y qué está mal con el producto.
- Las pruebas **pueden llevarse a cabo a lo largo del progreso de un proyecto** de Design Thinking, aunque generalmente se realiza simultáneamente con la etapa de creación de prototipos. Cuando se realiza correctamente, la etapa de prueba del proyecto a menudo puede alimentar la mayoría de las etapas del proceso de Design Thinking, porque permite empatizar y obtener una mejor comprensión de los usuarios.
- Puede conducir a ideas que cambian la forma en que se define el planteamiento del problema, puede generar nuevas ideas en la etapa de Ideación y, podría conducir a una iteración de su prototipo.

# Análisis heurístico

- Es la **revisión de un producto por parte de un experto en usabilidad** (sin usuarios finales).
- Se realiza para analizar cómo un producto responde a las **10 heurísticas de usabilidad de Jakob Nielsen**.
- Es más rápido que las pruebas de usabilidad con usuarios.
- Puede realizarse **antes de tener el producto** completo para identificar problemas al principio del proyecto.
- Algún resultado puede considerarse subjetivo por lo que se recomienda contratar no a uno sino a **varios expertos** (idealmente de 3 a 5), que puntúen los problemas de forma independiente, para calcular después un voto promedio en un informe final. A los expertos se les proporciona una plantilla indicando lo que tienen que evaluar con puntuaciones de 1 a 5.
- Podemos evaluar el producto al completo o solo una parte.
- **Los análisis heurísticos nunca deben sustituir los tests con usuarios finales.**

# Análisis heurístico

HEURISTICS	VIOLATION	RECOMMENDATION	SEVERITY
<b>4. Consistencia y estándares</b> Los usuarios no deberían preguntarse si diferentes palabras, situaciones o acciones significan lo mismo. Siga las convenciones de la plataforma.	El botón para cerrar la modal está ubicado en el lado izquierdo de la ventana	Los usuarios están acostumbrados a encontrar la opción de cerrar la ventana en el lado derecho. Se recomienda seguir este estandar para que el usuario pueda interactuar con la modal de forma más intuitiva	3



© Evolve

# Pruebas de usabilidad

- Metodología de investigación donde un **moderador pide a un participante utilizar una interfaz para realizar unas tareas.**
- Permiten **observar el comportamiento del participante, sus expresiones faciales y sus comentarios** (pedirle que piense en voz alta) mientras interactúa con el producto.
- Así podremos **identificar posibles problemas** y basar nuestras decisiones en la observación de lo que la gente realmente hace y no en lo que creen que harán.
- Reclutar a los usuarios puede ser complejo y costoso y retrasar el proyecto por lo que es muy importante planificarlo bien. Los usuarios deben ser unos **5 usuarios reales que utilizan nuestro producto en su entorno natural** y se les puede ofrecer una compensación económica por ello.
- Los **moderadores no deben ayudar ni influir al usuario** durante la realización del test.
- La **organización y gestión de las grabaciones** y los guiones es vital para la posterior bajada de información y su síntesis. Siempre pedir permiso para grabar.
- **El análisis debe aportar soluciones y recomendaciones de mejora.**
- Habrá que **volver a testar** si se han hecho cambios.



# Pruebas de usabilidad

01

## Definición del alcance del test

Qué preguntas queremos responder, ¿Cuál es su objetivo y qué cuestiones específicas se quiere comprobar? ¿Cuáles son las hipótesis y premisas con las que se parte? Define el foco para saber cómo planificar el reclutamiento, las sesiones y qué es lo que habrá que observar cuando se lleven a cabo.

02

## Define el tipo de test a realizar

¿Va a ser en remoto o presencial? ¿Será una combinación entre un test basado en tareas o más bien una observación mientras el usuario comenta? ¿Será un test de guerrilla?

03

## Definición del perfil de los participantes y captación

Los usuarios que proporcionan información más relevante son los que tienen características parecidas a las de las *personas* del proyecto. Se recomienda que en un test participen unos 5 por perfil, puesto que se considera el número ideal con el que se obtiene mayor cantidad de información relevante y no reiterativa.

04

## Define el guión y las tareas

Define un guión con las tareas a realizar por el usuario y las preguntas de apoyo que vas a hacerle al usuario cuando realiza esa tarea.

05

## Realiza las sesiones

El moderador ha de plantear las tareas una a una, dejando tiempo para que el usuario intente resolverlas. No se pasa a la siguiente tarea hasta que no finaliza la que se esté realizando. El evaluador no tiene que dar pautas o explicar al usuario cómo resolver una tarea. El objetivo es observar cómo actúa el usuario para poder mejorar el diseño, no enseñarle a resolver problemas. Las preguntas deben ser neutras y no contener sugerencias o críticas para evitar sesgar.

06

## Graba las sesiones

Para asegurar que posteriormente se podrán revisar, es muy aconsejable grabar las sesiones en vídeo. Hay mil maneras, con un trípode y la cámara del smartphone, capturando pantalla con el ordenador o utilizando softwares que te permiten capturar la pantalla y la cara del usuario

07

## Analiza los resultados y crea un informe

Sintetiza y categoriza la información para crear un informe de hallazgos. Encuentra patrones y categoriza los insights para priorizar los cambios que sean necesarios en el diseño. Para sintetizar la información te puedes ayudar de herramientas como el excel, pizarras físicas o digitales como Miro, Mural o Figjam o incluso herramientas específicas como DOVETAIL



**Instituto Tecnológico Edix\_**