

«Talento Tech»

Diseño UX / UI

Clase 09





Clase N° 9

Temario:

- Mejoras de nuestro prototipo
- Importancia del testing con usuarios.
- Métodos de testing: pruebas A/B, pruebas de usabilidad, etc.



Mejoras en nuestro prototipo:

Repasemos:

¿Qué significa Prototipo?

- Un prototipo es una representación de un producto o servicio basada en una virtud o cualidad de este.
- Un prototipo es una representación material de ideas y soluciones, y tiene relación con la experiencia de usuario.
- Un prototipo también es un objeto diseñado para una demostración de cualquier tipo de producto, servicio, software, app, etc.

Ayudan a plasmar visualmente los objetivos de negocio y cómo se alinean con las expectativas y necesidades de los usuarios y si son satisfechas a través del producto digital diseñado.

¿Cómo debe ser tu prototipo?

- Que hable por sí solo. Un buen prototipo permite aprender más que una presentación bonita llena de texto.
- Funcionalidades básicas. El prototipo debe tener lo mínimo para testear la propuesta de valor, sin muchos adornos o funcionalidades que se alejen de lo principal que quieras testear.
- Beneficios máximos. Que el prototipo transmita la esencia de la propuesta de valor. Rápido. Privilegia los prototipos fáciles de construir por sobre los complejos. Si algo es muy complejo, es porque seguramente estás agregando muchas funcionalidades.
- Barato. Tus primeros prototipos deben tener costo cero o ser muy baratos. En la medida en que avanzas en el proceso de testeo de la propuesta de valor, los beneficios y las funcionalidades, el segundo o tercer prototipo podrá ser más acabado.
- Desechable. Lo interesante del prototipado es que aprendas mucho y puedas desechar cualquier solución que no validaste. Piensa en el prototipo como algo suficientemente barato y simple de hacer, que te permite aprender rápido.

Errores típicos en la etapa de prototipado.

- Gastar demasiado tiempo dinero o recursos humanos en la construcción de un prototipo.
- Pensar que una app lo arregla todo. Abarcar demasiadas funcionalidades.
- Enamorarse del prototipo. La idea principal de realizar un prototipo es cometer errores en esta etapa, corregirlos, aprender de ellos, iterar, mejorar. La primera versión no va a ser parecida a la final.

Tips para hacer un prototipo

- No te enamores de tus ideas. Refinar tus ideas demasiado temprano te impide crear y explorar alternativas.
- Empieza con prototipos de baja fidelidad. Es preferible gastar cero o lo menos posible en tus primeros prototipos.
- Acepta la incertidumbre. No esperes que todo esté claro y definido para empezar a prototipar y testear tus ideas. Es normal que te falte información o que no controles todos los factores acerca de la ejecución. Aprovecha este proceso para aprender en el camino.
- Registra los aprendizajes. Lo más interesante en la etapa de prototipado no es la complejidad del prototipo, sino todo lo aprendido en el proceso. Registra los hallazgos y aprendizajes ya que te serán útiles en las próximas etapas.
- Sé abierto a comentarios y retroalimentación. No te lo tomes como algo personal. No existen buenas o malas ideas. Si recibes comentarios negativos acerca de tu prototipo, no significa que la idea sea mala. La retroalimentación vale oro para mejorar tu prototipo y llevar mejor a cabo una idea.

Importancia de testing con los usuarios:

La prueba de usabilidad, por parte del usuario, es una técnica usada en el diseño de interacciones centrado en el usuario para evaluar un producto mediante pruebas con usuarios reales. Esto puede ser visto como una práctica de usabilidad irremplazable, dado que entrega información directa de cómo los usuarios reales utilizan el sistema.

Definición: La Norma ISO 9241-11 define usabilidad como “el grado en que un producto puede ser utilizado por usuarios específicos para lograr los objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso”.

¿En qué consisten estas pruebas?

Las pruebas de usabilidad consisten en seleccionar a un grupo de usuarios y solicitarles que lleven a cabo las tareas para las cuales fue diseñado el sistema. Mientras tanto el equipo de diseño, desarrollo y otros involucrados toman nota de la interacción, particularmente de los errores y dificultades con las que se encuentran los usuarios. No es necesario que se trate de una aplicación completamente terminada, puede realizarse con un prototipo.

¿Para qué sirven?

- Validar si los usuarios logran realizar tareas sobre un prototipo o sistema.
- Detectar problemas de usabilidad (qué tan fácil es el uso de una determinada interfaz).

¿Cuándo llevarlas a cabo?

- Cuanto más temprano mejor: como toda evaluación, cuanto más esperamos para su realización más costoso resultará la reparación de los errores de diseño descubiertos. Es importante destacar que las pruebas de usabilidad pueden realizarse durante todo el proceso de elaboración de un producto.
- Se puede realizar varias pruebas de usabilidad: se puede y se deberían realizar varias pruebas de usabilidad sobre un mismo producto a medida que se realizan cambios en el mismo para así poder mejorarlo continuamente.

Tipos de prueba

- Pruebas de usabilidad remotas
- Pruebas de usabilidad presenciales
- Pruebas de usabilidad presenciales en contexto de uso

¿Cuántos usuarios necesitamos?

Una investigación (Virzi, 1992 y Nielsen Landauer, 1993) muestra que:
5 usuarios es suficiente para exponer el 80% de los problemas de usabilidad.
La verdad es que el número real de usuarios necesarios depende de la complejidad de la aplicación dada y de sus objetivos de usabilidad.
El aumento de los participantes en un prueba de usabilidad, da lugar a un aumento de los costos, la planificación, la gestión de los participantes y el análisis de datos.
Pero como pauta general, con un presupuesto chico, 5 es un buen número para empezar.

¿Qué es lo mínimo que debemos tener presente al realizar las pruebas?

- Antes
 - Definir los objetivos de la prueba
 - Escribir el guión de la prueba: cuántas tareas y cómo se abordarán.
 - Usuarios: cantidad, quiénes, cómo los obtengo, cómo los contacto.
 - Prototipo: sitio web, app.
 - Roles: moderador, observador, usuario.
 - Tabla de evaluación: qué y cómo evaluaré cada tarea.
- Durante
 - Locación: remoto, presencial (en contexto de uso o no).
 - Registro: audio, video, fotografías, apuntes.
 - Evaluación: qué y cómo evaluaré cada tarea.
- Después
 - Cómo ordenar y priorizar los hallazgos.
 - Presentación de resultados.
 - Aplicación de mejoras

Pasos para realizar las pruebas de usabilidad:

1. Formular los objetivos

- Los objetivos nos permiten evidenciar cuáles son los propósitos que esperamos cumplir con una determinada prueba.
- Es la primera actividad que debemos realizar. Con esto buscamos saber cuáles son los flujos y tareas que deben ser puestas a prueba.
- Con los objetivos definidos podemos definir escenarios, tareas y criterios de evaluación.

2. Elegir a los usuarios

- La muestra mínima es una definición que está vinculada a muchos factores (presupuesto, tiempo, espacio, capacidad de análisis).
- Podemos seguir la recomendación de realizar un test con solo 5 personas, lo que nos entregaría el 80% de los errores de nuestro prototipo.

3. Escribir el guión de la prueba

Todo proceso de evaluación debe contemplar un guión o pauta que ordene qué se evalúa y en qué orden.

Esto nos permite estandarizar nuestra prueba de usabilidad y asegurar que el orden y las instrucciones que son entregadas a los participantes sean las mismas, evitando posibles sesgos.

Elementos a considerar:

- Introducción y firma de consentimiento informado, (esto último, recomendado en un contexto de investigación de mercado/científica).
- Preguntas previas.
- Tareas y el escenario hipotético.
- Preguntas posteriores.
- Cierre y agradecimiento.

3.A Escribir el guión de la prueba

- Introducción
 - Comenzar con un agradecimiento.
 - Introducir a lo que tratarán las pruebas de usabilidad.
 - Es el momento para hacer las aclaraciones necesarias (grabación de la conversación, dudas, etc.).
 - Ejemplo para la app Buscador de Psicólogo: “Mi nombre es Irina y estamos haciendo el diseño para una aplicación. Te agradecemos por participar. Te solicito permiso para grabar tu interacción con el sistema.”
 - Importante que diga en voz alta lo que vaya haciendo/pensando.
 - Ejemplo: “A medida que vayas avanzando, te pedimos que vayas relatando lo que vayas haciendo y pensando.”
 - Indicarle que no hay respuestas buenas o malas, correctas o incorrectas.

3.B Escribir el guión de la prueba

- Tareas y escenario hipotético
 - Listado de tareas a realizar con un criterio claro para determinar el éxito/fracaso. Es importante tener presente este criterio (cuál es el camino ideal o simple para completar la

tarea).

- Para pensar el listado de tareas podés utilizar como guía el MVP o lo que tengas diseñado hasta el momento en tu sistema.
- Ejemplo escenario hipotético: “Imaginate que te llamas Pilar, que terminás con tu pareja, te sentís triste y pensás que tendrías que hablar de tus problemas con un profesional por lo que necesitas encontrar un terapeuta, y encontrás en la Play Store una app que te puede ayudar.”
- Preguntas posteriores
 - Despejamos dudas nuestras o dudas del usuario que participó en la prueba.
 - Hacemos preguntas en cuanto a la satisfacción del usuario.
 - Para esto podemos enviarle un formulario de Google para que responda a nuestras preguntas ahí. Ejemplo: métricas de satisfacción.
- Cierre y agradecimiento
 - Agradecemos y se le pregunta si lo podemos volver a contactar en caso de necesitarlo.

4. Evaluar las tareas realizadas

La evaluación de las tareas asignadas a los usuarios deben considerar una tabla con criterios específicos de evaluación con una rúbrica clara y establecida según los criterios de usabilidad definidos al momento de diseñar la app. La tabla de evaluación contempla los criterios necesarios para dar por lograda o no lograda una tarea y sus subtareas.

5. Análisis de resultados

Generar un informe con los resultados de las pruebas. Con toda la información recolectada lo que debemos hacer es analizar y sintetizar para así obtener cuales son los problemas de diseño y qué se puede hacer para mejorarlos y obtener un mejor resultado.

Roles

- Moderador: un miembro activo de nuestro equipo. Debe hacer sentir cómodos a los participantes. Poner a grabar luego de que el usuario acepte. Asegurar la validez del estudio.
- Usuario: alguien que nunca haya escuchado hablar de nuestro proyecto (neutral).
- Observador: un miembro pasivo de nuestro equipo. Asistente del moderador. Debe registrar problemas que enfrentan los participantes en el test, éxito/fracaso de cada



tarea, cantidad de pasos que demora en realizar cada tarea y tiempo de demora en cada una. Puede registrar reacciones u otros comentarios realizados durante la prueba. Al finalizar, comparte sus notas con el equipo.

Durante la ejecución

- Antes de comenzar, permita despejar las dudas sobre la prueba.
- Entregarle el dispositivo mediante el cual ejecutará la prueba o bien el link.
- Indicarle a la persona que deberá expresar verbalmente cada una de sus acciones y pensamientos, mientras utiliza la interfaz.
- No decirle al usuario como continuar o que tocar cuando cometa errores.
- Dejar fluir la interacción con el sistema.
- No agregar información o indicios, más allá de lo propuesto en el guión.
- Prestar atención al detalle: reacciones verbales o no, comentarios, preguntas realizadas, etc.

Después de las pruebas

- Analizar los resultados
- Setear prioridades en relación a la mejoras surgidas luego del análisis
- Iterar el diseño implementando las mejoras
- Elaborar un informe que contenga los principales hallazgos, conclusiones e incluso citas textuales que permitan entender la experiencia de los usuarios.
- Recordar siempre: “El diseñador no es el usuario. El usuario no es el diseñador.”

Métodos de testing:

¿Qué son los test AB?

Un **test A/B** es un método de investigación basado en la **comparativa entre dos versiones de un mismo elemento**. El objetivo de los test AB es **analizar** cuál de **las versiones comparadas** funciona mejor o **es más adecuada**.

El AB Testing es una de las herramientas de comparación de soluciones más eficaces de las que disponemos en UX. Esta metodología la podemos aplicar en prácticamente cualquier campo y área de interacción con usuarios (especialmente Marketing y UX).



¿Cuándo hacer un test AB?

Se puede **realizar un test a/b** siempre que se desee modificar o **mejorar un elemento** del producto digital que funcione. Este test nos permitirá testear si la modificación es más eficaz para el desempeño del usuario con el producto final.

El proceso de implementación de pruebas AB **es un modelo iterativo**, en el que nos enfocamos en **detectar posibles puntos de mejora dentro de un producto** y necesitamos **verificar** si la hipótesis de mejora realmente es más eficaz o no.

¿Cómo hacer un Test A/B?

Para llevar a cabo nuestro test a/b necesitaremos:

Un Objetivo

Debemos identificar el objetivo a alcanzar, para posteriormente empezar a crear hipótesis y oportunidades de mejora de un objeto o pantalla.

Una Hipótesis de mejora

Definiremos una suposición o conjetura que **permita solucionar o mejorar** el objetivo propuesto.

Recuerda que un test a/b no asegura que el elemento que modifiquemos esté bien o mal por sí solo, si no que estos tests **se enfocan en validar** las hipótesis creando variantes de un mismo elemento o pantalla.

Una Alternativa

Una vez definida la hipótesis debemos crear la alternativa a probar contra situación actual.

Contaremos con la muestra A (esta será nuestro elemento o situación actual) y la muestra B (será la alternativa y variación a probar).



Implementación del Test

En la implementación se debe seleccionar la herramienta y el modelo con el que llevaremos a cabo nuestro test A/B.

Tráfico

Una vez implementada la variante debemos esperar o llevar tráfico al producto o servicio para generar interacciones y obtener una muestra.

Salvo en tests multivariante, lo adecuado es dirigir el 50% del tráfico entrante a cada variante.

Medir y Comparar resultados

Ahora sí, en este paso ya se dispone de información acerca de la interacción con nuestra prueba y podemos verificar si nuestra hipótesis y variante cumple con las expectativas esperadas.

¿Qué es CTA y CTR?

- **CTR (Click-Through Rate):** Es una métrica que mide el porcentaje de usuarios que hacen clic en un enlace o botón en relación con el número total de usuarios que ven ese enlace o botón. Por ejemplo, si 100 personas ven un anuncio y 5 hacen clic en él, el CTR sería del 5%. Un CTR alto indica que el contenido es relevante y atractivo para los usuarios.
- **CTA (Call to Action):** Se refiere a un elemento en una interfaz que incita al usuario a realizar una acción específica, como "Comprar ahora", "Suscribirse", "Descargar" o "Más información". Los CTA suelen ser botones o enlaces prominentes diseñados para captar la atención y motivar al usuario a tomar una acción deseada.

Ejemplo de Test A/B en UX

Objetivo:



Facilitar y mejorar la tasa añadir a cesta dentro de un página de producto.

Hipótesis:

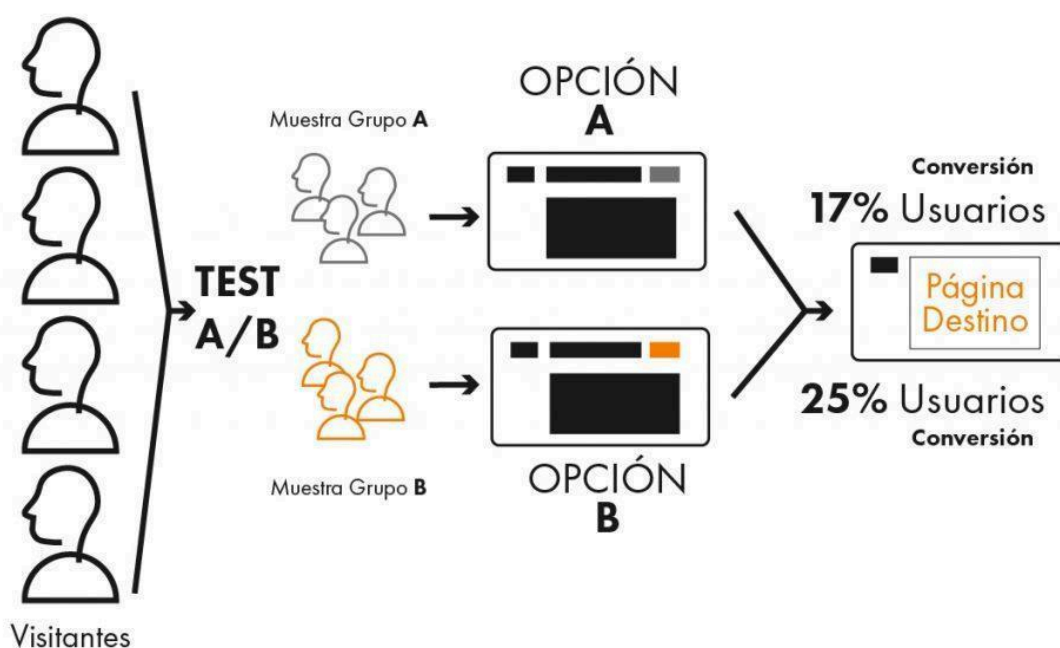
Si creamos un botón CTA más llamativo los usuarios serán más propensos a la compra del producto.

Alternativa:

- **Muestra A:** actualmente el botón añadir se encuentra con un borde blanco.
- **Muestra B:** rellenaremos el botón de un color para comprobar si aumenta la visualización y la llamada a la acción.

Resultados:

Un aumento del CTR de un 1,2% con la opción A a un 1,7% de la opción B.



Elementos para testear

Con los test ab se pueden comparar y **probar infinidad de cosas**, algunos ejemplos donde aplicar serían:

- Posición y localización de objetos.
- Campos de un formulario.
- Copys y CTAs.
- Titulares y descripciones de producto.
- Imágenes y elementos de las landings y páginas de producto.
- Modificación de colores de componentes.

¿Cuánto tiempo debe durar un test AB?

El tiempo de **duración de un test AB** **variará** dependiendo de diferentes factores.

Para poder obtener resultados útiles debemos **conseguir una muestra** de usuarios que interactúen con nuestro test, por lo que, **a mayor tráfico en nuestra web** o producto **menor tiempo será necesario** para obtener los resultados necesarios para analizar.

Consejos y Reglas básicas del AB Testing:

- Separa los test entre móvil y pc.
- Separa los test entre usuarios recurrentes y nuevos.
- No tengas prisa, obtén una muestra amplia.
- Lo que le funciona al resto no tiene porque funcionar exactamente igual a ti o tu producto.
- No te motives añadiendo demasiadas variantes que probar en un mismo test.
- Lanza varios test simultáneos, pero que no se solapen.
- Ten experiencias realistas.
- Comprende tus limitaciones.
- Crea una lista de oportunidades de mejoras.
- Prioriza las mejores oportunidades.

Desafío N° 9:

Pruebas de Usabilidad entre Compañeros/as

Realizar pruebas de usabilidad entre compañeros para identificar áreas de mejora en el diseño de su aplicación o sitio web.

Prepara tu Prototipo:

- Asegúrate de tener un prototipo funcional de tu aplicación o sitio web listo para probar. Puedes usar herramientas como Figma.

Encuentra un Compañero para Probar:

- Elige a un compañero de clase para realizar la prueba de usabilidad. Prepárate para observar y tomar notas sobre su interacción con tu prototipo.

Guía la Sesión de Pruebas:

- **Introducción:** Explica brevemente el propósito del prototipo y lo que esperas que el usuario haga durante la prueba.
- **Tareas:** Pide al usuario que complete una serie de tareas específicas en el prototipo (por ejemplo, registrarse, buscar un producto, completar una compra).
- **Observación:** Observa cómo el usuario interactúa con el prototipo. Toma nota de cualquier dificultad o confusión que experimenten.

Recoge Feedback:

- Pregunta al usuario sobre su experiencia:
 - ¿Qué les resultó fácil o difícil?
 - ¿Hubo algo que no entendieron?
 - ¿Qué mejorarían?



Buenos Aires
aprende
Agencia de Habilidades para el Futuro

BA Buenos
Aires
Ciudad