

2023

Evaluación de la usabilidad

ALAN MIKOLAJCZYK

2DAM | Francisco de Quevedo

Índice

Introducción	2
Evaluación de la usabilidad	3
Ejecución del plan de usabilidad de la interfaz	6
Conclusión	7

Introducción

Hoy haremos una evaluación de la usabilidad de la aplicación de Discord o, mejor dicho, plantearemos como lo haríamos. Discord es una de las herramientas de comunicación más populares y versátiles, se ha convertido en un punto de encuentro virtual para comunidades de todo tipo, desde jugadores y entusiastas de la tecnología hasta equipos de trabajo y grupos de amigos. Al ser una aplicación que continúa evolucionando y expandiendo su alcance, la usabilidad se convierte en un factor muy importante para garantizar que la experiencia de los usuarios sea fluida, eficiente y satisfactoria.

Este trabajo tiene como objetivo hacer una evaluación exhaustiva de la usabilidad de Discord, aplicando un enfoque integral que abarca múltiples principios de la usabilidad. Mediremos varios factores como la facilidad de aprendizaje, eficiencia, memorabilidad, satisfacción del usuario, la apariencia y diseño de la aplicación, navegación y su estructura, flexibilidad y control del usuario, prevención y manejo de errores y la accesibilidad.

La evaluación se llevará a cabo en un laboratorio de usabilidad o en línea, donde se simulará el uso cotidiano de Discord en un entorno controlado. Se reclutarán participantes diversos, desde novatos hasta usuarios avanzados, para garantizar que las perspectivas sean representativas de la amplia base de usuarios de Discord. Los resultados de esta evaluación proporcionarán información valiosa para el equipo de desarrollo y diseño de Discord, con el objetivo de mejorar la plataforma y satisfacer las necesidades de sus usuarios de manera efectiva. Al igual que un planteamiento de usar un apartado de solicitudes de mejora para Discord en el cual los usuarios cotidianos pueden enviarnos sus recomendaciones.

En resumen, este trabajo servirá para comprender la usabilidad de Discord desde múltiples perspectivas, con el fin de optimizar su interfaz y asegurar que continúe siendo un espacio virtual acogedor y eficiente para la comunicación en línea. A lo largo de las siguientes secciones, se detallarán los métodos y resultados de la evaluación, así como las recomendaciones específicas para mejorar la plataforma y garantizar una experiencia de usuario excepcional en Discord.

Evaluación de la usabilidad

Vamos a describir punto por punto lo que vamos a hacer en esta evaluación:

Objetivos

- Evaluar la usabilidad de la interfaz con el objetivo de identificar problemas y áreas de mejora dentro de la aplicación.
- Medir la satisfacción de los usuarios al utilizar Discord en cada parte de la aplicación.
- Aceptar recomendaciones específicas para mejorar la interfaz de Discord.

Contexto

- Las pruebas se llevarán a cabo en un entorno virtual que simule el uso de Discord en situaciones de la vida real, incluyendo servidores, canales, mensajes, llamadas y personalización.

Participantes

- Se reclutarán alrededor de unos 10 participantes individuales y otros 20 que trabajarán en grupos de 2,3 y 4 personas. Donde estarán separados entre usuarios principiantes hasta usuarios avanzados.

Escenarios de uso

- Crear un servidor nuevo y crear varios canales
- Unirse a un servidor nuevo y otro de una comunidad y explorar los canales de ambos.
- Probar el uso de permisos de los canales
- Iniciar, unirse a una llamada de voz o unirse a un canal de voz.
- Enviar mensaje privado a varios usuarios y mensajes en los canales de texto de varios servidores.
- Configurar preferencias de notificación y privacidad (solicitudes de amistades)
- Solicitar amistades con varios usuarios tanto buscando su id como encontrar a un usuario en un canal y solicitar la amistad.
- Personalizar la apariencia de la interfaz y de tu perfil.
- Unirse a canales mediante links de invitación como por solicitud de unión.
- Utilizar la función de búsqueda para encontrar un mensaje específico.

Métricas de evaluación

- La duración de cada uno de los escenarios de uso, tanto el tiempo total en hacer todas las tareas como por cada tarea.
- Tasa de éxito de la realización de las tareas
- Nivel de dificultad de la tarea.
- Puntuación de satisfacción.
- Sugerencias para mejorar la interfaz.

Equipo y recursos

- Grabación de la pantalla durante el uso de las pruebas para analizar el movimiento del ratón y el eye tracking del usuario a lo largo del proceso.
- Consentimiento de los participantes para poder grabar la voz y la pantalla.
- Varias cuentas preparadas para su uso directo para la prueba.
- Un ToDo list preparado para que los usuarios marquen las tareas logradas y en qué tiempo.
- Un guía dando explicaciones sobre la tarea.

Metodología

- El guía explicará la tarea y pondrá a continuación el cronómetro y será un observador pasivo de lo que hace el usuario a la vez que apuntará los cambios de expresión de la cara del usuario. Después de cada tarea guardarán las grabaciones para su posterior revisión y análisis.

Plan de entrevistas y cuestionarios

- Se harán 2 entrevistas pre, donde se preguntará que se esperan de la aplicación que conocimiento tienen y luego un post donde se les preguntará que experiencia se han llevado, o sea, que si han aprendido algo nuevo y si lo han hecho el que y finalmente que tipo de experiencia se han llevado. También se preguntarán las tareas más difíciles a su parecer y las más fáciles y finalmente que mejoras propondrían.
- Se hará un cuestionario después donde se harán preguntas sobre cada tarea (dificultad, sentimiento, usabilidad y memorabilidad)

Horario y cronograma

- Al haber varios grupos unos lo harán en la franja horaria nocturna, otro de mañana y otro de tarde.
- Las pruebas se realizarán a lo largo de 1 semana haciendo rotaciones de turnos (siempre y cuando sean convenientes para los usuarios)

Registro y análisis de datos

- El registro será como anteriormente mencionado mediante una grabación.
- Se registrarán las métricas cuantitativas y se realizará un análisis cualitativo de la retroalimentación de los participantes
- Se tendrá el registro de los cuestionarios de los usuarios
- Se tendrá el registro de las entrevistas con los usuarios
- Se compararán tanto los cuestionarios como las entrevistas junto con las grabaciones y se remarcarán los datos de mayor duración de las tareas (según su complejidad) y se mirarán los errores y áreas de mejora de la interfaz.

Informe de resultados

- Se haría un informe donde se mostrarían todos los hallazgos organizados por el tipo de usuario (principiante, intermedio y avanzado) mostrando los problemas de usabilidad de cada uno y con patrones de retroalimentación y posibles mejoras de estas.
- Se haría otro informe con las mejoras para cada uno de los hallazgos de los problemas de la interfaz.

Acciones posteriores

- Se discutirían las recomendaciones proporcionadas con el equipo de desarrollo y diseño de Discord.
- Se planificarían las mejoras para la nueva interfaz con las mejoras
- Posteriormente se harían mas evaluaciones para ver si realmente hay una mejora
- Si hay mejora de parte de los usuarios de prueba se sacaría probablemente a producción bajo una actualización.

Ejecución del plan de usabilidad de la interfaz

He solicitado a un par de amigos para ayudarme con esta tarea y he visto que he tenido que reducir la cantidad de personas ya que no he podido conseguir a más personas para este estudio. Solo he tenido el problema de la grabación de la cara del usuario debido a la falta de material (ya que vive lejos y no le he podido proporcionar las herramientas) al igual que el eyetracker por razones obvias.

Cabe mencionar que los objetivos, contexto, escenarios de uso, métricas de evaluación, el equipo de recursos, la metodología, o sea, todo menos los participantes no ha habido más cambios.

Participantes

Han sido 6 participantes para este trabajo, los cuales 2 usuarios han hecho el estudio por la mañana, otros dos de noche y de tarde y otros 2 que lo han hecho en grupo.

En el otro documento entregado hay un ejemplo de un ejemplo de las entrevistas pre y post evaluación de un usuario real al igual que una grabación de una de las tareas, junto con el justificante de permiso para grabarle. Yo en este caso hago el rol de guía y explicación de las tareas.

Para poder ver cada apartado por favor guíese con lo mencionado a continuación:

Justificante par la grabación → “Justificante Usuario Adv1”

Entrevista pre--evaluación → “Entrevista Pre Evaluación Usuario Adv1”

Entrevista post--evaluación → “Entrevista Post Evaluación Usuario Adv1”

Informe de resultados → “Informe de Resultados”

Conclusión

La evaluación de Discord ha proporcionado información valiosa sobre la usabilidad y la experiencia del usuario en esta plataforma de comunicación en línea. A través de pruebas exhaustivas, hemos obtenido una visión profunda de cómo los usuarios interactúan con Discord y cuáles son sus necesidades y expectativas.

Lo que hemos sacado de esta evaluación, es que Discord es generalmente bien recibido por los usuarios en términos de facilidad de uso y accesibilidad. La mayoría de los participantes consideraron que Discord es una plataforma intuitiva y fácil de aprender.

Las características y funcionalidades de Discord, como la mensajería, las llamadas de voz y video fueron elogiadas por los usuarios. Esto demuestra que Discord a pesar de ofrecer una gama diversa de herramientas que satisfacen las necesidades no deja de lado la facilidad del uso de la interfaz.

En cuanto al diseño y la estética, Discord obtuvo una calificación positiva en términos de atractivo visual. Los usuarios elogiaron la interfaz por su sencillez y ala rápida adaptabilidad a ella.

Sin embargo, la evaluación también reveló áreas de mejora potencial. Algunos usuarios expresaron el deseo de una mayor integración de herramientas de colaboración y organización en Discord. Además, hubo comentarios sobre la necesidad de una mejor organización de elementos en la interfaz para facilitar la navegación y la búsqueda de contenido.

En resumen, la evaluación de Discord ha demostrado que es una plataforma exitosa y en general cumple con las expectativas de los usuarios en términos de usabilidad y funcionalidad. Los hallazgos y recomendaciones proporcionados en este informe pueden ser utilizados para impulsar futuras mejoras y optimizar aún más la experiencia de los usuarios en Discord. Esta evaluación sirve como un punto de partida para garantizar que Discord continúe siendo una plataforma líder en la comunicación en línea.