



Estudios de usabilidad

Interacción Humano Computadora



¿Qué es estudio de usabilidad?

- En un estudio de usabilidad, los usuarios tratan de realizar tareas típicas con un producto, mientras observadores miran, escuchan y toman notas.
- El producto puede ser un sitio de Web, una aplicación o cualquier otro producto.
- No tiene que ser un producto terminado, se pueden probar prototipos hasta la fase funcional de éstos.

¿Qué no es usabilidad?

- Obtener opiniones de un objeto o documento es un estudio de mercado. Las pruebas de usabilidad requieren de experimentación



Objetivos del estudio

- identificar cualquier problema de usabilidad que el producto tenga
- reunir información cuantitativa sobre el desempeño de los usuarios
- determinar la satisfacción de los usuarios con el uso del producto



Planificación del estudio

- El plan debe desarrollarse por escrito y darse a conocer a todo el equipo.
- Debe ser aprobado y que los participantes en el equipo estén de acuerdo.
- Si el plan está bien desarrollado, mucho de éste puede ser reutilizado para el reporte final.



Contenido del plan

- Tema - ¿qué estamos probando?
- Propósito - objetivo, metas del estudio
- Calendario y localidad - ¿cuándo y dónde se van a realizar el estudio?
- Participantes - ¿cuántos y qué tipo de usuarios necesitamos?
- Escenarios - ¿qué deberá hacer el usuario con el producto?





Continúa.....

- Preguntas - ¿qué les preguntaremos al inicio y final de la sesión?
- Datos a reunir - ¿qué vamos a observar y conservar?
- Equipo - ¿en qué equipo vamos a correr las pruebas? ¿qué equipo vamos a utilizar?
- Papeles - ¿quien hará qué en el estudio?



Actividades a considerar

- **Planificación:** identificar los objetivos para las pruebas, tipos de usuarios, cuestionario para seleccionar usuarios, crear escenarios.
- **Reclutamiento:** pagar por conseguir uno mismo usuarios o pagar a una compañía que lo haga por uno (recuerden, sin usuarios, no hay pruebas).
- **Especialista en usabilidad:** para evaluaciones heurísticas, paseo cognitivo, revisión de planes de usabilidad. Él o ella será responsable del desarrollo del estudio.



Continua...

- Laboratorio de usabilidad: renta del laboratorio, equipo, materiales, localidad.
- Observadores: para observar pruebas y usuarios.
- Gratitudes: pago para usuarios.
- Tiempo para considerar lo observado, escuchado.
- Tiempo para discutirlo con los desarrolladores.



Costos aproximados

Laboratorio de usabilidad	\$ 510 USD diarios
Experto	\$ 650 USD diarios
Asistentes	\$ 350 USD diarios
Reclutamiento de usuarios	\$ 100 USD c/u (alto perfil) \$ 60 USD c/u (bajo perfil) \$ 35 USD c/u estudiante



Pruebas pilotos

- Antes de iniciar cualquier estudio de usabilidad, será necesario probar las pruebas, literalmente.
- Necesario contar con el facilitador, los escenarios a probar un usuario profesional.
- Un usuario profesional es un usuario que ha realizado un buen número de pruebas con nosotros y se ha vuelto un experto en pruebas.
- Normalmente, estas pruebas son hechas con el cliente presente y sirven para determinar cómo será el resto del estudio. Generalmente no se cobran.



Reuniendo lo necesario

- Líder
- Facilitadores (2)
- Observadores (2)
- Técnico
- Reclutadores (2)



Lider

- Responsable final del estudio de usabilidad. Elabora el plan y dirige el equipo de pruebas.
- El elemento con mayor experiencia dentro del equipo. Liderazgo y solución de problemas.



Facilitador

- Pedirle al usuario que realice las tareas que conforman el escenario de pruebas.
- Una persona con facilidad de palabra y empatía hacia los usuarios. Debe mantener al usuario realizando las tareas solicitadas.



Observadores

- Miembros del equipo que realizarán las observaciones de las pruebas por escrito. Se requieren al menos dos para tener diferentes puntos de vista
- Se requieren que sean personas observadoras por naturaleza, que tengan una idea muy clara de qué están buscando y tomen notas completas.



Técnicos

- Cuando se maneja tanto equipo, es necesario tener alguien a cargo de todo el funcionamiento del mismo.
- Se busca alguien que sea hábil con el equipo de cómputo, cámaras y comunicaciones presentes.



Reclutadores

- El proceso de obtener los mejores usuarios para las pruebas es muy importante. Todos los usuarios deben estar presentes a tiempo.
- Si nosotros no vamos a hacer el reclutamiento de usuarios, será necesario contratar a una empresa o persona que lo pueda hacer por nosotros.

Pasos en la prueba de usabilidad

- El facilitador recibe al usuario y lo invita a pasar a la sala de espera
- Lo invita a sentarse ante la computadora donde realizará las tareas
- El facilitador le explica el objetivo general de las pruebas de usabilidad



Continúa.....

- El facilitador realiza un cuestionario para asegurarse del perfil de usuario así como romper el hielo
- Se le explica la técnica de “*Think aloud protocol*” para que exprese todo lo que el usuario está pensando en todo momento
- El facilitador pregunta al usuario si tiene alguna duda



Continúa...

- El facilitador le pide al usuario que comience la prueba
- El usuario trabaja en su primer escenario
- El usuario dice lo que piensa mientras los observadores toman nota



Continúa...

- La prueba continúa, escenario por escenario, en el tiempo para la prueba.
- Una vez terminados los escenarios, o el tiempo, el facilitador da por terminada la prueba
- El facilitador agradece al usuario por su participación y lo encamina a la salida, donde le dará su dinero o regalos por las pruebas





Mejores prácticas

- Trate a los usuarios con cuidado
- • Háganlos sentir bien, confortables, trátenlos con respeto
- • Los están ayudando a probar el producto. Pueden dudar, pueden batallar, la prueba tiene la intención de observar la interacción, sea buena o mala
- Sea neutral, está para ver y escuchar, no para guiar las respuestas del usuario



Continúa...

- No exprese opiniones negativas ni positivas (vgr.- “qué piensa Vd?” “estoy interesado en lo que haría si ...”)
- • Si Vd decide ayudar al participante, debe terminar el escenario. (“le agradezco mucho lo que ha hecho, aprendimos mucho de esto. ¿Porqué no avanzamos a otra tarea?”)
- • Una buena nota: hizo click en Investigación en vez de Academia
- • Una mala nota: se equivocó al dar click, se confundió de links



Reporte de usabilidad

- *Common Industry Format for Usability Test Report v2.0*
- Portada (*logos y nombre del proyecto, fecha y copyrights*)
- • Portada interior (*título, fecha de elaboración, desarrollado para, desarrollado por, fecha de entregas, electrónica, en papel, según el formato de Common Industry Format for Usability Test Report v2.0*)
- • Resumen ejecutivo (*presentación, objetivos, metodología utilizada, resultados principales, seguimiento del proyecto*)



Introducción

- Descripción del sistema evaluado (*detalles del sistema o servicio evaluado*)
- Nombre del sistema y versión
- Descripción de las partes del sistema evaluadas
- Definición de los usuarios a los cuales está orientado
- El tipo de trabajo al cual el sistema está orientado
- o Objetivos de las pruebas (*eg. efectividad, eficiencia y satisfacción del usuario*)



Métodos utilizados

- Participantes *(definición del perfil y la forma en que fueron reclutados – nosotros ponemos en un*
- *Anexo A la lista completa de usuarios con su perfil y participación)*
- Número total de participantes evaluados
- Segmentación de usuarios
- Descripción del proceso de selección de usuarios *e pudieron afectar las pruebas)* o Configuración del equipo
- Tareas:
- Lugar de realización de las pruebas
- ☐ Fotografías de las pruebas *(normalmente ponemos una galería en línea para el cliente, si así lo desea, los videos también)*
- Circunstancias especiales *(que pudieron afectar las pruebas)*
- Configuración del equipo



Resultados

- Resultados estadísticos (por tarea)
 - □ Efectividad (*eg. número de tareas realizadas, tareas exitosas, porcentaje de efectividad*)
 - □ Eficiencia (*eg. tiempos promedio de realización de tareas, promedios, mayores y*
menores)
- Resultados de satisfacción (*mencionado ejemplos de lo que los usuarios nos dijeron tanto a favor como en contra — importante para que el cliente desarrolle su campaña mercadológica*)
- Evaluación del sistema (*presentación de evaluación del sistema por parte de los usuarios*)



Mejoras:

Principales mejoras recomendadas para el sistema (*lista ordenada de las principales observaciones – mejoras – ordenadas por tareas que podamos hacer al sistema probado*)

- **Datos de contacto** (*de nuestro equipo de trabajo, correo del líder, dirección, teléfonos, sitio de web*)
- • **Nuestro equipo** (*descripción con fotografía de los miembros del equipo de trabajo*)
- • **Nuestras instalaciones** (*descripción de nuestro laboratorio*)