

no solo usabilidad: revista sobre personas, diseño y tecnología (ISSN 1886-8592)



Síguenos

9 de Diciembre de 2003

Método de test con usuarios

Hassan Montero, Yusef
Martín Fernández, Francisco J.

Resumen: Explicación de qué son los tests de usuarios, e indicaciones acerca de por qué, cuándo y cómo llevarlos a cabo.

Qué es

Es una prueba de usabilidad que se basa en la observación y análisis de cómo un grupo de usuarios reales utiliza el sitio web, anotando los problemas de uso con los que se encuentran para poder solucionarlos posteriormente. Se trata de una prueba llevada a cabo en 'laboratorio', es decir, no debemos confundirla con un estudio de campo.

Cuándo llevarlo a cabo

"Cuanto más tarde, peor."

Como toda evaluación de usabilidad, cuanto más esperamos para su realización, más costoso resultará la reparación de los errores de diseño descubiertos.

Esto quiere decir que no sólo debemos realizar este tipo de pruebas sobre el sitio web una vez implementado, sino también, sobre los prototipos del sitio.

"Siempre, después de una evaluación heurística"

Si llevamos a cabo un test con usuarios sin haber realizado previamente una evaluación heurística, probablemente prestaremos demasiada atención a problemas de uso que se encuentren los participantes que podrían haber sido descubiertos con una simple **evaluación heurística**.

Un test con usuarios es más costoso que una evaluación heurística, por lo que sería desperdiciar tiempo y dinero el utilizarlo para descubrir errores de diseño motivados por el no cumplimiento en el diseño de principios generales de usabilidad (heurísticos).

Por qué son realmente útiles

"Es una demostración con hechos"

Muchas veces es la mejor técnica para acabar con discusiones entre el equipo de desarrollo acerca de qué decisión sobre el diseño es la más adecuada. Los usuarios, su comportamiento y respuesta ante

el diseño, serán los que determinen la usabilidad real del sitio web.

"Cada sitio web es un mundo"

Por otro lado, aunque técnicas de evaluación como la heurística son muy útiles para detectar errores de diseño ampliamente conocidos y reiterativos, las características y peculiaridades de cada diseño, así como de cada audiencia, harán necesaria una evaluación "específica" que asegure la usabilidad del sitio.

Tipos de test

Un **test de usuarios formal** nos obligaría a alquilar un local (laboratorio) adecuado, contratar a evaluadores especializados, así como a delegar en alguna empresa la selección y reclutamiento de los participantes de la prueba. Realmente sería bastante costoso y poco viable para la gran mayoría de casos.

Existe otra forma de llevar a cabo un test con usuarios, mucho más económica y fácil de realizar, con resultados y utilidad muy similar, y que es precisamente la que vamos a detallar en este artículo. Son las denominadas **pruebas informales o test de 'guerrilla'**.

Realización de un test

Reclutar a los participantes

El número óptimo de participantes en la prueba debe ser al menos 5.

Para economizar, pues no todas las personas están dispuestas a perder su tiempo, pídale a amigos, compañeros de trabajo (no involucrados en el desarrollo del sitio web) o familiares su participación. En la medida de lo posible, los participantes deberían tener perfiles y características acordes con la audiencia potencial del sitio web.

Local y materiales

Después hay que conseguir un local o laboratorio donde realizar las pruebas. Un ordenador con conexión a la red en una habitación donde nadie moleste ni interfiera en la realización de la prueba será más que suficiente.

Para anotar sus observaciones, le bastará con un simple bloc de notas. Idealmente, puede utilizar una cámara para grabar al usuario (previo permiso expreso) y algún software o hardware que registre las acciones del usuario sobre el interfaz.

La prueba la realizará cada participante por separado.

Planificación de la prueba

Elabore un guión en el que se describa: qué le va a decir a cada participante; que le va a pedir que haga; cómo va a hacerlo; cuánto tiempo estima necesario para cada paso en la prueba.

No es obligatorio que siga de forma estricta el guión establecido, su función es orientativa.

Antes de comenzar

Antes de enfrentar al usuario con la interfaz debemos **establecer un ambiente amigable y comfortable**.

Comience explicándole que el objetivo de la prueba es evaluar la calidad de uso del sitio, nunca la evaluación del participante. Si el participante comete algún fallo durante la prueba, no será culpa suya, sino del diseño.

Aproveche para extraer más información sobre el usuario, sus preferencias, experiencia y conocimientos. ¿Cuánto tiempo dedica durante el día a utilizar Internet? ¿Para qué lo utiliza? ¿Le agrada su uso o únicamente lo hace por obligación? ¿Qué sitios web suele visitar?

Al usuario se le debe instar a que durante la prueba piense en voz alta. Debe decir todo lo que le pase por la cabeza. De hecho, durante el test, si el usuario pasa demasiado rato en silencio mirando el interfaz, pregúntele: "¿qué piensa?".

El participante deberá hacer lo que le pida el evaluador, expresando qué problemas encuentra, qué no entiende o qué cree que significa cada elemento.

Además, el participante debe entender que la misión del evaluador es la de observador silencioso, el evaluador no debe responder ni ayudar al usuario en la consecución de tareas.

Antes de comenzar la prueba, nunca se debe caer en la tentación de explicar al usuario el sitio web a evaluar, ya que de lo que se trata es de comprobar el grado en que el sitio resulta auto-explicativo, claro y fácil de comprender.

Comienzo de la prueba

El evaluador abre el navegador con el sitio web cargado. La primera información que queremos obtener mediante la prueba es el **grado de entendimiento**. Por ello, le indicamos al usuario que no haga nada, que únicamente observe el interfaz y diga qué cree que está viendo, de qué cree que trata el sitio web, para qué cree que sirve, y todas aquellas impresiones que tenga.

Es muy común que los participantes expresen opiniones personales acerca de la estética del sitio web, como "no me gustan estos colores" o "el tipo de letra es muy feo". Esta información es poco relevante para el propósito de la prueba.

Además, el evaluador no sólo debe mostrar atención a lo que el usuario diga, sino también a sus expresiones y gestos.

Una vez hemos obtenido una primera impresión acerca del grado de comprensión del usuario acerca de la función, objetivos y opciones que ofrece el sitio web, debemos **analizar la facilidad de uso**.

Para ello se le encomienda al usuario la realización de tareas concretas, como:

- Imagine que ha entrado al sitio en busca de X información, ¿cómo haría para encontrarla?
- Intente contactar con el autor Y.
- ¿Cree que este sitio web ofrece la posibilidad de descarga de contenidos? Pruebe a hacerlo.

Para la **selección de las tareas** que deberá llevar a cabo el usuario, elija **aquellas que crea potencialmente puedan ocasionar problemas de usabilidad**.

Durante la realización de la tarea, justo antes de que el usuario vaya a realizar una acción como es hacer clic, el evaluador puede interrumpir momentáneamente al usuario y preguntarle: ¿qué cree va a encontrar o a pasar cuando haga clic en ese enlace?, para dejarlo continuar una vez haya respondido.

Si el usuario se atasca y no consigue terminar la tarea, se le dará las gracias y se pasará a la siguiente tarea. Recuerde, no es un problema del participante, el único que debería sentir cierto grado de frustración por el hecho es el diseñador. Por supuesto, siempre será útil anotar el tiempo que cada

usuario ha necesitado para completar la tarea.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es que los usuarios no son diseñadores ni expertos en usabilidad. **No le pregunte al usuario acerca de qué diseño considera más adecuado.** Los usuarios, su comportamiento, nos indican problemas de diseño, no su solución.

Elaboración de un informe

Todo lo que se haya observado y anotado durante la prueba, debe ser resumido y sintetizado en un informe final. El informe debería incluir qué problemas de usabilidad tiene el sitio web y algunas indicaciones o sugerencias para solucionarlos.

Bibliografía

- Krug, Steve. **No me hagas pensar: una aproximación a la usabilidad en la Web.** Madrid [etc.]: Prentice Hall, 2001. ISBN 84-205-3252-5.
- Goto, Kelly; Cotler, Emily. **Rediseño de sitios web.** Madrid: Prentice Hall, 2002. ISBN 84-205-3383-1

Yusef Hassan Montero

Consultor sobre Experiencia de Usuario y Visualización de Información. Diseñador de interacción en **Scimago Lab**, Doctor en Documentación (2010) por la Universidad de Granada y editor de la revista No Solo Usabilidad. Escribe habitualmente en su **blog sobre diseño de información**.

Más información: yusef.es

Francisco Jesús Martín Fernández es Licenciado en Documentación e investigador sobre Usabilidad y Accesibilidad del Centro de Enseñanzas Virtuales de la Universidad de Granada, y editor de NoSoloUsabilidad.

Web Personal: <http://www.ugr.es/~chesco>

Citación recomendada:

Hassan Montero, Yusef; Martín Fernández, Francisco J. (2003). Método de test con usuarios. En: No Solo Usabilidad, nº 2, 2003. <nosolousabilidad.com>. ISSN 1886-8592

Compártelo: