

Modelo de Test de Usuario

Resumen

Prueba de Usabilidad

Sitio web:

Entrevistador:

Fecha:

NOTA para el responsable de la prueba:

- Entregar todas las instrucciones de forma simple y repetitiva.
- Mantener una actitud pasiva, paciente con el usuario, evitando “caras” de impaciencia, enojo, preocupación o cualquier gesto que haga sentir mal al usuario
- Anotar datos y observaciones sobre lo que realice el usuario.
- Aparte de las instrucciones necesarias para completar la prueba, no se deben entregar pistas al usuario de lo que tiene que hacer cuando navegue el sitio web.
- Grabar la prueba en video de la cara y de lo que hace en pantalla.
- Acompañan al usuario el encargado de la prueba y, a lo más, 1 asistente que tome notas

PRESENTACIÓN

<Nombre usuario>, le agradezco su disposición de participar en esta “Prueba de Usabilidad” que nos ayudará a evaluar el sitio web que desarrollamos y detectar posibles fallas que éste tenga.

Comenzaremos con algunas preguntas que permitirán saber quién es Usted y cómo utiliza Internet.

DATOS ENCUESTADO

Nombre:

Celular que posee

Experiencia con internet móvil

INTRODUCCIÓN

<Nombre usuario>: Antes de comenzar con las preguntas sobre el sitio mismo, queremos comentarle que, en la prueba que hagamos, puede que haya ciertas acciones que no podrá completar. Si eso ocurre, significará que el sitio debe ser perfeccionado y la prueba será exitosa. Si todo sale bien, significará que el sitio fue diseñado pensando en el usuario y también que esta prueba alcanzó el éxito. La prueba tiene una duración máxima de 30 minutos aproximadamente.

Le vamos a pedir que durante las acciones que desarrolle, vaya manifestando en voz alta lo que vaya pensando con el fin de que podamos entender qué le sugiere lo que va mostrando cada pantalla.

Las preguntas que le surjan en la navegación sólo las podremos responder al final de la prueba. Una vez más agradecemos su ayuda. Ahora, ingrese al sitio web y comience a navegar.

PREGUNTAS

Estas preguntas se deben hacer cuando el usuario está mirando la pantalla inicial y antes de comenzar a navegar o hacer “click” sobre algún contenido.

Identidad

1. ¿Es suficiente la información que se ofrece en pantalla para saber a qué institución corresponde el sitio?
2. ¿De los elementos que muestra esta pantalla, hay algo que usted crea que está fuera de lugar, porque no pertenece a la institución o empresa que usted identifica como propietaria?
3. ¿Hay algún elemento gráfico o de texto que le haya ayudado a entender más claramente a qué institución o empresa pertenece el sitio?
4. *<Sólo si no fue mencionado antes>* ¿Relaciona los colores predominantes en el sitio web con la institución?
5. *<Sólo si no fue mencionado antes>* ¿Cree que el logotipo de la institución está suficientemente destacado dentro de la(s) página(s)? ¿Puede leer el nombre de la institución? ¿Es claro?
6. [¿Hacia qué tipo de audiencia cree usted que está dirigido este sitio? ¿Por qué?]
7. Si tuviera que tomar contacto telefónico o enviar un correo electrónico a la institución, ¿se ofrece información de números o direcciones? ¿Son útiles como para hacer esa tarea? ¿Le costó encontrar esa información?

Estas preguntas se deben hacer luego de permitir al usuario navegar el sitio, con el fin de que se forme una opinión acerca de lo que está viendo y la forma de navegar por sus contenidos.

Navegación libre por contenidos (cinco minutos)

Contenidos

1. ¿Le parece adecuada la selección de contenidos presentes en el menú principal? ¿Eché en falta otras áreas de información? ¿Le parece que sobra algo?
2. Al hacer click en un contenido del menú ¿halló en la información ofrecida lo que esperaba encontrar?
3. En general, ¿los nombres de los enlaces, son suficientemente descriptivos de lo que se ofrece en las páginas hacia las cuales llevan? En particular, ¿hubo alguno que lo confundió?
4. En caso de haber información relacionada con la que estaba viendo, ¿se le ofreció de manera simple? ¿O tuvo que volver a navegar para encontrarla?
5. En general, ¿cree que los textos introductorios a información, como títulos, bajadas y

enlaces, son claros y concisos? ¿Le costó leerlos?

6. Los textos y párrafos con que se topó, ¿eran de fácil lectura?

7.

a. [Preguntar por opciones de texto en el testeo siguiente]

Tareas específicas

A continuación, le pediremos que nos ayude a revisar algunos aspectos particulares del sitio, realizando tres tareas específicas. Le recordamos manifestar en voz alta sus impresiones durante este proceso.

TAREA A: Si tuvieras que buscar cuál es el director del Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos, INTA.... ¿Cómo lo harías sin utilizar el buscador?

Pregunta: ¿Le fue sencillo encontrar el contenido? ¿Hubo elementos que facilitaron su búsqueda? ¿Qué elementos la entorpecieron?

TAREA B: Intente encontrar el enlace a [determinar subportal] y luego acceder a él.

Pregunta: En relación al link externo al sitio, ¿pudo anticipar el comportamiento de este enlace?

TAREA B: Descargar un documento de un contenido interior

Pregunta: ¿Qué impresión le deja la velocidad de descarga tanto de páginas como de documentos? En el caso de los documentos, fue fácil saber su peso o el formato del archivo a descargar? ¿Le ayudó la información ofrecida por el sitio sobre dichos archivo

TAREA C: Ver la versión desktop de un contenido

Pregunta: {antes de hacer click) A simple vista, ¿cuál cree que es la diferencia entre ésta versión del contenido, y la versión completa? ¿le parece claro el enlace? {después de hacer click) ¿Qué sensación le provoca el paso de una versión a otra?

TAREA D: Ahora intente buscar la noticia [insertar titular que aparezca luego de “ver más”].

Pregunta: ¿Le costó distinguir el botón para acceder a más noticias?

TAREA E: Sin utilizar el buscador, intente encontrar información relacionada a la “Licenciatura de Filosofía”.

Pregunta: ¿Le fue sencillo encontrar el contenido? ¿Cree que el recorrido que debió hacer fue coherente?

(G. 2 y 3) TAREA F: Intente encontrar el mapa de la Facultad de Ciencias Forestales.

Pregunta: ¿Le fue sencillo encontrar el contenido? ¿Cree que el recorrido que debió hacer fue coherente?

TAREA G: Intente encontrar cuáles son las asignaturas que se imparten en Ingeniería Industrial. ¿Podría averiguar si la carrera ofrece algún magíster o doctorado?

TAREA H:

TAREA I: Por favor, encuentre la información de contacto del funcionario de la Universidad de Chile, Daniel Espinoza.

Pregunta: ¿Qué le pareció el buscador?

Fin de tareas específicas

Navegación

1. En general, ¿cree que la navegación interna del sitio le permite explorarlo adecuadamente?
2. ¿Existen elementos dentro de las páginas, que le permitan saber exactamente dónde se encuentra dentro de este sitio?
3. ¿Pudo encontrar la manera de volver atrás y avanzar sin usar los botones del programa navegador?
4. ¿Cree que las opciones secundarias de navegación (menú principal en el pie, opciones de subir, atrás, ir a portada, y versión completa del sitio, ruleta), le ayudaron a usar el sitio de mejor manera? ¿Echó de menos alguna?
5. ¿Cree que existe sincronía entre la forma en que se despliegan los contenidos -y en la que se desplaza a través de ellos- y el uso físico de su teclado, joystick o pantalla táctil?
6. En términos generales, ¿dónde cree que se sintió más perdido dentro del sitio?

[¿Logra distinguir gráficamente los enlaces visitados de aquellos que no ha visitado aún? <Si existe esa diferencia de colores>¿Le ayuda esa diferencia?]

Gráfica

1. En general, ¿cree que las distintas áreas y secciones tanto de la página principal como de sus páginas interiores, son distinguibles, visualmente, unas de otras?
2. ¿Le parece proporcional la relación entre el banner/header y el resto del contenido?
3. ¿Se logran distinguir las zonas clickeables de las no clickeables?
4. Los íconos presentes en el sitio, ¿le parecen lo suficientemente legibles, reconocibles, y explicativos?
5. ¿Qué le pareció la forma en que se muestran las imágenes en el sitio web? (¿Son nítidas?)
6. ¿Qué le pareció el tiempo de carga de las imágenes?
7. ¿Considera que gráficamente el sitio está equilibrado, muy simple o recargado?
8. ¿Cree que los íconos son autoexplicativos?

Búsqueda

1. ¿Considera que los buscadores disponibles en el sitio están bien ubicados? ¿Cree que alguno debería tener prioridad por sobre otras formas o filtro de búsqueda?

Cierre

Si tuviera que calificar el portal móvil, ¿qué nota le pondría del 1 al 10?

Gracias por venir.