

# Memoria Evaluación con Usuarios

## 1.- Preparar el plan de evaluación:

Véase *Plan de Ev\_Usuarios* incluido en el directorio *Refinamiento*.

Primero debemos identificar cual es el propósito y los objetivos de la evaluación, pues bien, debido a las evaluaciones heurísticas obtuvimos varias quejas sobre la interfaz de la aplicación y algunas funcionalidades, nuestro objetivo es solucionarlas ya que influyen en las interacciones de los usuarios dificultando su navegación por nuestra aplicación, por así decirlo, pretendemos hacer una evaluación general de la usabilidad de toda la aplicación para comprobar que resulta efectiva para el usuario. Una vez refinada la aplicación está lista para ser lanzada a evaluación.

Después de identificar los objetivos procedemos a elaborar una lista de preguntas específicas de investigación, en nuestro caso al tratarse de una aplicación móvil nos planteamos preguntas como: ¿Se entienden los iconos y símbolos?, ¿Cambian fácilmente de pantalla?, ¿Es cómoda la interacción en Road To The Match?

Como es importante que los usuarios concuerden con las personas, tuvimos que hacer una búsqueda para satisfacer los principios planteados al principio del diseño.

Posteriormente para describir el proceso experimental detallamos una serie de tareas que planteamos a nuestros usuarios:

- Búsqueda de un evento con o sin parámetros (Sin registrarse). Ej.: Busca un evento que esté ahora mismo cerca de tu ubicación.
- Crear evento como usuario registrado. Ej.: Quieres ayudar a los demás usuarios y proporcionar un nuevo evento para que puedan verlo.
- Modificar evento. Ej.: Has subido el evento pero te has equivocado, ¿cómo lo modificarías?
- Eliminar evento. Ej.: Se suspende el evento debido a la nieve, elimínalo.
- Añadir a favoritos. Ej.: Te gusta mucho un equipo de futbol y quieres que te avise todas las veces que juegue, añádelo a favoritos.
- Retorno a página principal y fin de sesión.

También debemos definir el entorno sobre el que vamos a realizar la evaluación y las herramientas que vamos a utilizar.

En nuestro caso las tareas se realizarán en la biblioteca María Zambrano, situada en Ciudad Universitaria, dichas tareas estarán supervisadas por el moderador y varios componentes del grupo en un segundo plano. El usuario dispondrá de un ordenador donde está instalada la aplicación contando con un

software de webcam y un capturador de pantalla que grabará todo lo que haga el usuario, el resultado será un video de todas las acciones del usuario incluyendo el audio del mismo video.

El moderador únicamente está para facilitar la experiencia al usuario, tomara nota debidamente de las acciones que le parezcan oportunas e incitara al usuario a experimentar con la aplicación para que exprese sus pensamientos.

Las reglas principales de interacción serán:

- ★ Informará del objetivo de la aplicación y del funcionamiento del prototipo: uso del ratón para seguir los enlaces, funcionamiento del botón de retroceso... no informará de lo que puede o no puede hacer con la aplicación.
- ★ Debe intervenir lo mínimo posible en la interacción del usuario, sin fomentar que el usuario le pida ayuda de manera directa.
- ★ Solo podrá hacer aclaraciones en caso de fallos graves del prototipo o en caso de que el usuario esté completamente perdido y peligre la evaluación.

Sus tareas adicionales serán:

- Gestionar todo lo relacionado con las herramientas y el entorno.
- Intentar obtener la máxima información del usuario sin interferir en su evaluación, animándole a expresar sus pensamientos.

Es importante escoger que tipo de información vamos a recolectar, nosotros hemos decidido centrarnos en el número de tareas completadas sin ayuda, errores que hayan experimentado los usuarios al realizar las tareas, tiempo empleado para la tarea y la satisfacción del usuario al completarla. Finalmente estos datos pasaran por un refinamiento para elaborar un informe de evaluación.

## **2.- Preparar el entorno de evaluación:**

Hemos decidido hacer las pruebas en un entorno minimalista ya que no podíamos abordar un entorno de desarrollo mayor, nuestras pruebas se han realizado en la biblioteca María Zambrano con únicamente un dispositivo portátil equipado con webcam y capturador de pantalla donde previamente estaba instalada la aplicación a evaluar.

## **3.- Encontrar y seleccionar a los participantes:**

Antes de realizar las evaluaciones tenemos que elegir debidamente a los usuarios. Teniendo en cuenta las personas obtenidas en las fases anteriores hemos aplicado un filtro de búsqueda para satisfacer esta necesidad y reclutado usuarios que concuerden con dichas personas.

Ejemplos de filtro:

- Los usuarios deben comprender entre los 18 y 26 años de edad.
- Imprescindible que NO sean estudiantes de informática.
- Deben acudir de vez en cuando a los bares y tener smartphone.

Ej.: Sophia es la persona obtenida en el modelado y se corresponde con el usuario Elena, a su vez Marco hooligan es otra persona obtenida que se corresponde con nuestro usuario erasmus Xabi.

Los participantes que hemos elegido no han tenido que pasar un cuestionario previo ya que eran personas conocidas y estábamos al tanto de su nivel de formación, datos demográficos y nivel de conocimiento informático.

#### **4.- Preparar los materiales para la evaluación:**

Previamente a la realización de la prueba el moderador explica al usuario en qué consiste la aplicación, como va a ser la prueba, el tiempo aproximado y algunos consejos para la realización.

Aparte de los videos obtenidos en la evaluación también tomamos apuntes en papel durante el desarrollo de la misma. Contamos también con un guión de tareas citadas anteriormente con las que veremos cómo se desenvuelve el usuario (estas tareas suponen las funciones principales de la aplicación y objetivos principales a evaluar)

#### **5.- Desarrollar las sesiones de evaluación:**

Podríamos decir que nuestra técnica es muy parecida a la técnica Think-Aloud, ya que no vetamos a los participantes de expresar sus emociones y pensamientos. El papel del moderador es muy importante ya que es él el que anima los usuarios a seguir hablando, a decir qué piensan en ese momento y guiarlos amistosamente durante la prueba pero sin ayudarles a realizar alguna acción, ya que son los usuarios los que deben hacer las tareas por sí mismos. Debe intentar que no se sientan observados ni forzados a realizar una acción concreta.

- La evaluación se realizará entre los días 1-3 de marzo.

- Se realizarán un total de 4 evaluaciones.
- Duración de cada evaluación individual: 10 minutos.

Etapas de la evaluación:

1. Se dará una breve descripción sobre la aplicación al participante.
2. Se le hará una introducción sobre la evaluación, su funcionamiento y lo que esperamos de él.
3. Le daremos la lista de tareas al participante y se le pedirá que realice las tareas y que dé algunas vueltas de uso libre por la aplicación.
4. La interacción será grabada y al menos habrá un moderador presente.

Las evaluaciones realizadas se adjuntan en la carpeta *Evaluación con usuarios*. También adjuntamos el entorno de evaluación que nos habría gustado tener pero que por razones de logística no hemos podido conseguir.

La primera evaluación fue una prueba para descubrir problemas graves del prototipo y por lo tanto corregimos varios fallos antes de continuar con las tres evaluaciones siguientes, que son las que adjuntamos y valoramos como tales.

## **6.- Debriefing con los participantes y los observadores:**

Al terminar la evaluación, teníamos la intención de proporcionar a cada usuario un breve cuestionario con preguntas tipo test, con opción de comentario libre y/o respuesta abierta, para conocer con más detalle cómo ha sido su experiencia al utilizar nuestra aplicación, pero al final decidimos que fuera el propio moderador quien dialogara con el usuario sobre los puntos más destacados de su evaluación y así anotar todas las indicaciones que el usuario que considerara oportuno.

De esta forma, todos los datos obtenidos a posteriori, nos servirán para percatarnos de algún evento que a los investigadores se les haya podido pasar por alto durante la observación de la evaluación, además de servir como fuente de apoyo para elaborar una lista incluida en el informe agregado (ver más abajo, Pto 7), que abarque de manera cualitativa, los principales resultados de dicho análisis.

## **7.- Analizar los datos y las observaciones:**

Al acabar las pruebas, disponemos de una enorme cantidad de datos pendientes de procesar:

- Notas del moderador y de los observadores
- Grabación de las evaluaciones

- Debriefing posterior con el usuario

En este punto, resulta necesario compilar todos los datos, analizarlos y agruparlos en un informe final que incluya todas las observaciones.

Tras compilar y analizar todos los datos recabados, hemos desglosado los resultados de la información generada por nuestros usuarios, en varios documentos, a saber, *Observaciones Ev\_Usuarios*, *Análisis de las Grabaciones*, e *Informe Agregado*, situados en el directorio *Refinamiento*.

## **8.- Informe de hallazgos y recomendaciones:**

Al igual que en las evaluaciones heurísticas, el objetivo final es obtener un documento que resuma los hallazgos, proponga soluciones y especifique prioridades.

En nuestro caso, dicho documento se encuentra dentro del directorio *Informe de Recomendaciones*.