

## USABILIDAD Y MÉTRICAS

La usabilidad, según la RAE, hace referencia a “la facilidad con que un usuario puede utilizar una herramienta fabricada por otras personas para alcanzar un determinado objetivo” .

### 1. ¿Por qué medir la usabilidad?

Para poder medir la facilidad con la que un usuario podrá interactuar con una interfaz. Cuanta más usabilidad, mejor será la experiencia de usuario. Logrará finalizar las tareas y será mayor la satisfacción del usuario mientras las realiza. Si está consiguiendo realizar lo que desea, no le cuesta demasiado tiempo hacerlo, no comete muchos fallos o errores y tiene un alto concepto de la aplicación después de usarla, entonces estamos hablando de un producto usable.

### 2. ¿Qué medir?

La usabilidad es la intersección entre la efectividad, la eficiencia y la satisfacción en el contexto del uso. Por lo que habrá que medir principalmente estos tres factores.

### 3. Análisis de las diferentes métricas

- Métricas de la eficiencia:

Serían los recursos empleados en relación a la exactitud, integridad y esfuerzo que los usuarios emplean o necesitan para poder alcanzar sus objetivos.

- Tiempo para ejecutar un conjunto particular de instrucciones.
- Tiempo empleado en el primer intento.
- Tiempo para realizar una determinada tarea
- Tiempo para realizar la tarea en comparación con un experto.
- Tiempo para alcanzar el rendimiento de expertos.
- Cantidad de pulsaciones de clicks, taps o teclas adoptadas para lograr la tarea (dependiendo del dispositivo).
- Tiempo dedicado a la corrección de errores.
- Número de iconos recordados después de la finalización de la tarea.
- Porcentaje de tiempo dedicado al uso del manual, wizard o guía.
- Tiempo dedicado en volver a aprender las funciones.

- Métricas de la efectividad:

La exactitud e integridad con la que los usuarios llegan a lograr los objetivos especificados durante un periodo determinado de tiempo.

- Cantidad de tareas realizadas.
- Porcentaje de funciones relevantes utilizadas.
- Porcentaje de tareas completadas con éxito en el primer intento.
- Cantidad de errores persistentes o por repetición.
- Cantidad de errores por unidad de tiempo.
- Porcentaje de usuarios capaces de completar con éxito la tarea.
- Cantidad de solicitudes de asistencia (hacia el moderador).
- Medida objetiva de la calidad de la producción.
- Medida objetiva de la cantidad de producción.
- Porcentaje de usuarios que pueden llevar a cabo tareas clave sin leer un manual.

-Métricas de la satisfacción:

Hace referencia a cómo los usuarios se sienten y perciben el sistema. A nivel subjetivo y objetivo. Cuán cómodo fue y cual sería su aceptabilidad en su uso.

- Porcentaje de los clientes que califican el producto como más satisfactorio o placentero que un producto anterior.
- Cambio de uso voluntario.
- Porcentaje de clientes que se sienten “en control” del producto.
- Porcentaje de clientes que se lo recomendaría a un amigo después de su uso en un corto periodo de tiempo.
- Porcentaje de clientes que declaran accesible el producto. Tales como, complejidad de realizar las tareas, problemas de legibilidad, problemas visuales al encontrar los objetivos (findability), problemas de alcance (reachability) etc.

#### 4. ¿Cómo interpretar los resultados?

##### SUS: System Usability Scale

Es una herramienta rápida y fiable para medir la usabilidad. Consiste en un cuestionario compuesto por diez preguntas que se puntúan mediante una escala Likert (de 1 a 5).

1. Creo que me gustaría usar este sistema con frecuencia.
2. Encontré el sistema innecesariamente complejo.
3. Pensé que el sistema era fácil de usar.
4. Creo que necesitaría el apoyo de alguien técnico para poder utilizar este sistema.
5. Encontré que las diversas funciones de este sistema estaban bien integradas.
6. Pensé que había demasiada inconsistencia en este sistema.
7. Me imagino que la mayoría de la gente aprendería a usar este sistema muy rápidamente.
8. Encontré que el sistema era muy engorroso de usar.
9. Me sentí muy confiado al usar el sistema.
10. Necesitaba aprender muchas cosas antes de poder usar este sistema.

##### Resultados:

Se trata una escala muy fácil de administrar y puede emplearse en muestras de pocos usuarios con resultados fiables. Las puntuaciones del participante en cada pregunta se suman y luego se multiplican por 2,5 para convertir las puntuaciones originales de 0 a 40 a un número de 0 a 100.

Un puntaje del SUS por encima de un 68 se consideraría por encima del promedio y cualquier cosa por debajo de 68 está por debajo del promedio de un sistema “usable”.

El SUS no es diagnóstico, su uso es para clasificar la facilidad de uso del sitio, la aplicación o el entorno que se está probando.

#### 5. ¿Otras métricas?

- Métricas de éxito: tarifa de éxito al realizar una tarea representativa. Registra el porcentaje de usuarios de la prueba capaces de lograr lo que se pidió.

- Éxito
- Funcionamiento de la tarea
- índice de errores
- Satisfacción subjetiva

- Métricas de usabilidad sobre contenido del sitio (lectura):

- Tiempo que lleva la tarea
- Los errores

- La memoria
- El tiempo en recordar la estructura del sitio
- La satisfacción subjetiva

-Métricas de confiabilidad:

- Enlaces rotos
- Páginas muertas
- Enlaces no implementados
- Enlaces inválidos
- Enlaces e-mail mal contruídos

-Métricas de contenido:

- Cantidad de palabras por página
- Promedio de palabras por página
- Promedio de longitud de párrafos
- etc

## 6. Conclusiones

La usabilidad no es un dato cuantitativo. Su veredicto se basa, principalmente, en la opinión del usuario. No hay usabilidad o falta de usabilidad sin juicio del usuario. En consecuencia, el medir y tabular bien este juicio es complicado y vital<sup>268</sup>, ya que es complejo transformar estas opiniones subjetivas a datos cuantitativos<sup>269</sup>. Por ello, la meta de los procesos de evaluación es ir mejorando paulatinamente la interfaz de cara a ir obteniendo veredictos más favorables por parte del usuario.