

USABILIDAD

Significado.

La Usabilidad define la capacidad que puede tener un producto para resolver un problema a un usuario, de una forma satisfactoria, efectiva y eficiente. Estos tres factores van a definir el grado de usabilidad de ese producto.

- **Efectividad.**

Este factor determinará cómo de efectivo es el producto para ayudar al usuario a conseguir su objetivo o realizar una tarea.

Por ejemplo, si un producto proporciona un servicio de alquiler de vehículos, y el usuario necesita alquilar uno para un día específico, y consigue alquilarlo tan solo para la mitad del día, la efectividad se podría medir sobre un 50%.

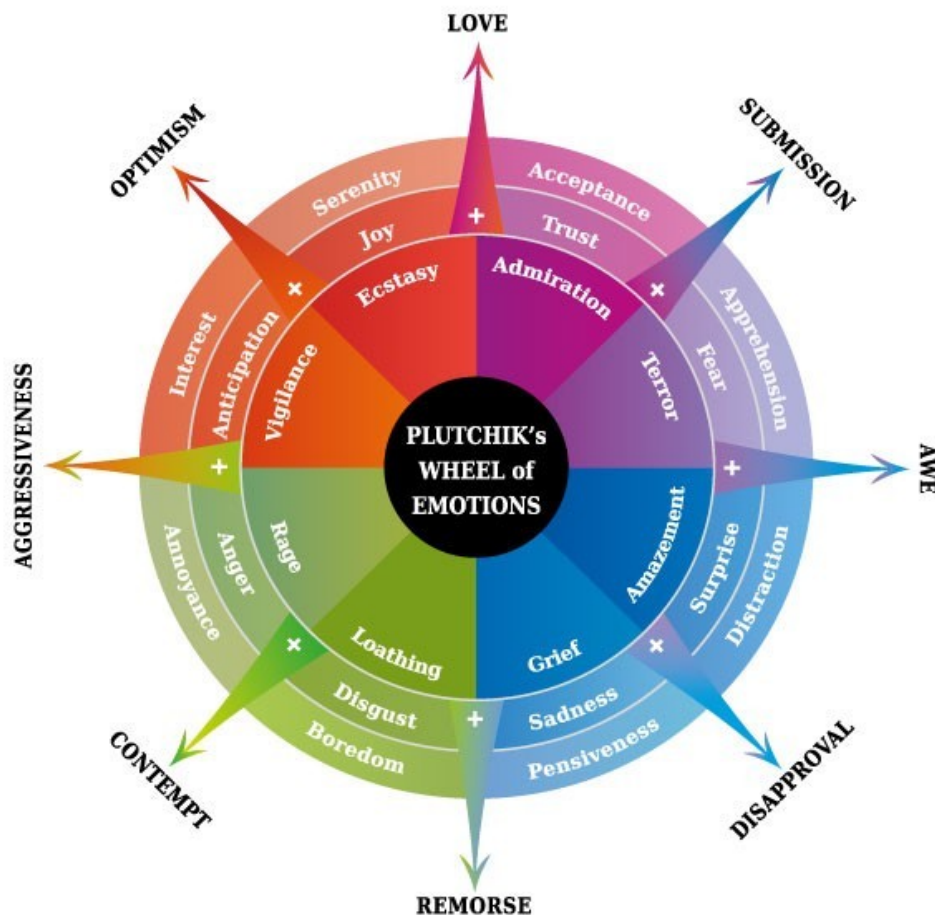
- **Eficiencia.**

Determina la eficiencia con que el usuario pudo completar la tarea.

Por ejemplo, si en el ejemplo anterior, el vehículo se quedó sin gasolina a medio del trayecto, o tenía poca batería, aunque se consiguiera realizar la tarea, el grado de eficiencia sería menor que si tuviera el depósito lleno ó si tuviera batería.

- **Satisfacción.**

Determina el grado de satisfacción cuando el usuario finaliza la realización de la tarea.



Métricas.

- **Efectividad.**

- *Tasa de finalización de tareas.*

Cuanto mayor sea la tasa, mejor. En el ejemplo del taxi, si 20 usuarios cogen el taxi, y 15 consiguen realizar la tarea, hay un ratio del 75% de efectividad. También se pueden monitorizar y medir las posibles subtareas en que se puede dividir una tarea.

- *Tasa de error.*

Cuanto menor sea la tasa, mejor. Siguiendo con los taxis, de los 15 usuarios que consiguen realizar la tarea, 3 solicitaron un taxi incorrecto (apto para minusválidos, una limusina), y otros 6 pusieron mal el destino. Entonces la tasa de error sería del 60% (9/15). Habría que identificar y mejorar, en el producto, las tareas que son propensas a errores por parte del usuario.

- **Eficiencia.**

- *Tiempo empleado para completar una tarea.*

Es el tiempo transcurrido desde que el usuario inicia la tarea hasta que la termina. Cuanto más corto sea el tiempo, mejor.

- *Número de pasos para completar la tarea.*

Cuanto menor sea, mejor. Cada vez que se actualiza un producto, se suele reducir el número de pasos necesarios para completar una tarea, ya que el usuario prioriza emplear el menor tiempo posible en su realización.

- *Número de veces que el usuario precisa de ayuda.*

Cuanto menor sea, mejor. Si de los 15 usuarios del taxi, 10 necesitaron ayuda a la hora de utilizar el producto, significa que el producto no es muy intuitivo y necesita mejorar.

- **Satisfacción.**

- *Satisfacción del usuario.*

Recoge el porcentaje de personas satisfechas del total de personas que utilizan el programa. Si de los 20 usuarios del taxi, 5 no quedaron satisfechos con el uso del producto, se obtiene un porcentaje del 75% de satisfacción del usuario. Cuanto más alto sea, mejor.

- *Emociones obtenidas por el usuario.*

Suelen ser positivas, negativas o neutrales. Lo más recomendable es que sean positivas o en neutrales.