

UC3 - Evaluaciones para el Diseño de “CondoFacil”

Miguel Angel Gagliardo
Grado de Ingeniería en Informática
Universidad Internacional de Valencia
mgagliardo@alumnos.viu.es

Resumen- En este documento se presentan y analizan 2 tipos de evaluaciones, una de tipo heurística y la otra una prueba de usabilidad. Ambas serán aplicadas sobre el diseño realizado en la actividad 2, de la cual expondremos sus resultados y experiencias utilizando ambos tipos de modelos.

Palabras Clave: Diseño, Interfaces de Usuario, User Interface, UI Experiencia de Usuario, User Experience, UX, Evaluación Heurística, Prueba de Usabilidad.

I. INTRODUCCIÓN

Luego de presentado el diseño del sistema de administración de condominios “CondoFacil” [1], es momento de realizar evaluaciones de usabilidad y confiabilidad sobre el mismo a fin de descubrir potenciales problemas de usabilidad, oportunidades ocultas, mejoras y priorizar necesidades de optimización en el mismo.

II. METODOLOGÍA

Se proponen dos tipos de metodologías, a fin de conseguir un nivel de cobertura mas amplia sobre la usabilidad y experiencia de usuario (UX) del sistema.

A. Evaluación Heurística

Propuesta por Yusef Hassan Montero y Francisco Martín Fernández [2], la cual sirve como modelo general para evaluar la usabilidad del sitio web.

B. Pruebas de Usabilidad

Enfocadas en el usuario final, ayudan a crear una mejor UX. La usabilidad indica la facilidad de uso de una aplicación o herramienta.

III. RESULTADOS

Se presentan los resultados obtenidos aplicando ambas metodologías.

A. Evaluación Heurística

Criterios Generales

Podemos ver que la aplicación mobile “CondoFacil” muestra de forma clara y precisa que contenidos y servicios ofrece, la estructura de la app esta orientada al usuario y es intuitiva.

Identidad e Información

Subrayar que la aplicación carece de Logotipo y eslogan. Al mismo tiempo que los usuarios no tienen manera de contactarse con la empresa o los desarrolladores de la misma ante inconvenientes o reporte de incidencias. Aun así, cabe rescatar que se presentan

documentos legales y de privacidad de datos al registrarse a la misma y políticas de uso (por ejemplo, al realizar una reserva).

Lenguaje y Redacción

Se habla un lenguaje coloquial, común con los usuarios aunque a destacar que solo se ofrece una versión en español, sin posibilidad de (como mínimo) cambiar el mismo a Ingles.

Rotulado

La aplicación utiliza rótulos estándares, un sistema de rotulado preciso y un sistema de organización bien definido y claro.

Estructura y Navegación

La estructura de la app es jerárquica, manteniendo un equilibrio entre profundidad y anchura al estar acotados por los limites bien definidos que ofrecen las pantallas de los móviles.

En cuanto a los enlaces, si bien son reconocibles (a través de botones) no se indica el estado de los mismos dado que no es el propósito de una aplicación mobile.

Se nota un esfuerzo por no sobrecargar la aplicación de contenido, aunque tal vez el dashboard o menú principal podría tener menos elementos y la pantalla de pagos históricos podría simplificarse con un buscador por fechas en vez de una lista.

Algunas paginas no tienen elementos de navegación que orienten al usuario donde se encuentran o bien son vagos, como la pagina de pagos y la de reservas.

Al no tener logo principal, la única manera de retornar al menú principal es a través de la botonera en el Bottom Panel de la app, si bien no es ideal es una manera intuitiva para el usuario de como retornar.

Si bien intuitiva, la aplicación carece de una guía, documento de ayuda o búsqueda interna ante usuarios no alfabetizados.

Elementos Multimedia

Se visualizan imágenes bien recortadas y comprensibles para el usuario, acordes con las resoluciones de los dispositivos móviles modernos.

Control y Retroalimentación

El usuario no tiene todo el control sobre la interfaz. Por ejemplo no puede modificar las fuentes y al menos en el prototipo no se han presentado mensajes de error ni se han visualizado paneles de mantengan informado al usuario.

Evaluación

La evaluación [3] arroja un 72.4% de usabilidad, demostrando que si bien la performance de la UX en muchos casos es muy buena, faltan mejoras como ser una guía de ayuda al usuario, link de contacto y reporte de errores, además de optimizaciones como ser accesibilidad.

B. Prueba de Usabilidad

Utilizando como base los 10 principios de usabilidad de Jakob Nielsen [4], se obtuvieron los siguientes resultados:

Entre los puntos positivos, podemos decir que es sencillo para el usuario encontrarse en todo momento al tanto de lo que esta pasando en el sistema, al ser intuitivo y responder en tiempo real. En los momentos donde no lo es (ejemplo: al momento de registrarse y validar el email) se le informa al usuario de lo que esta pasando.

En la medida de lo posible (exceptuando claro contratos, términos y condiciones, políticas de privacidad) la aplicación se presenta en un lenguaje claro y coloquial, familiar para el usuario.

La aplicación mantiene una consistencia no solo en los términos si no en su apariencia y diseño. Los iconos son facilmente reconocibles, junto con el lenguaje coloquial hacen que sea sencillo para el usuario reconocer y guiarse a traves de la aplicación.

Se destaca finalmente, un diseño minimalista y no sobrecargado de material visual ni palabras para el usuario.

Entre los puntos bajos, tal vez uno de los puntos más bajos de la aplicación es el control y libertad del usuario. No solo carece de poder volver atrás en las páginas, si no que tampoco se pueden deshacer ciertas acciones como una reserva.

Otro de los puntos a mejorar es la falta de solicitud de confirmación por parte del usuario que evite errores inducidos.

Por ultimo, sobresaltar la falta de guías de ayuda que acompañen al usuario inexperto o que aun no se ha familiarizado con el sistema.

IV. CONCLUSIONES

A traves de este documento se han presentado dos metodologías que, si bien persiguen el mismo objetivo, lo hacen de manera disímil. Mientras que la evaluación heurística lo hace de una manera prefijada y bien definida a traves de preguntas concisas, se aleja de opiniones y observaciones subjetivas al usuario. En tanto que la *prueba de usabilidad* se acerca al usuario pero sin un panorama definido ni preguntas por responder, y simplemente trata de buscar un feedback más rápido del mismo, tratando de canalizar esa rapidez en velocidad a la hora de diseñar.

Mi opinión finalmente, es que son metodologías disímiles pero complementarias, aunque mi sensación es que son para distintos tipos de etapas del desarrollo. Siendo la de usabilidad la mejor para un desarrollo temprano, teniendo un retorno rápido de parte de usuarios inexpertos, y la evaluación heurística para una etapa más avanzada dado que toma mas tiempo (puede durar horas en aplicaciones grandes), donde ya estamos buscando mejoras puntuales y críticas más consistentes con normas y estándares de diseño.

REFERENCIAS

- [1] Diseño de la aplicación "CondoFacil" - <https://bit.ly/3Xv2yaz>
- [2] Yusef Hassan Montero y Francisco Martín Fernández. Guía de Evaluación Heurística de Sitios Web - <https://bit.ly/3XvFNmI>
- [3] Evaluación Heurística - <https://bit.ly/3Wd2lHW>
- [4] Jakob Nielsen - 10 Usability Heuristics for User Interface Design. <https://bit.ly/3WbImtd>
- [5] Video "Pitch Elevator": <https://youtu.be/149zae-vbSQ>