

Curso online en vivo

UX/UI

Clase nº 13

Pruebas de usabilidad



Temas

Temas de la clase de hoy:

- Métricas de usabilidad
- Proceso pruebas de usabilidad

01

Métricas de usabilidad

¿Qué son las métricas de usabilidad?

Dentro de la usabilidad se consideran **tres dimensiones** que deben medirse.

El concepto de usabilidad de un sistema considera que hay tres dimensiones principales que pueden medirse: **eficacia, eficiencia y satisfacción.**

¿Qué son las métricas de usabilidad?

Por otra parte, la definición de experiencia de usuario señala que ésta depende de las percepciones y respuestas de los usuarios **antes, durante y después del uso**, lo cual amplía el abanico de variables psicológicas y comportamentales que pueden medirse.

Métricas de usabilidad

EFICACIA



Es la facilidad de uso con respecto a cada tarea solicitada y el criterio de éxito si se pudo o no cumplir. Se mide en 0 si no pudo cumplirse y 1 si se logró.

EFICIENCIA



En torno a cada tarea mide el rendimiento: **cantidad de pasos y tiempo** que le llevó a cada usuario.

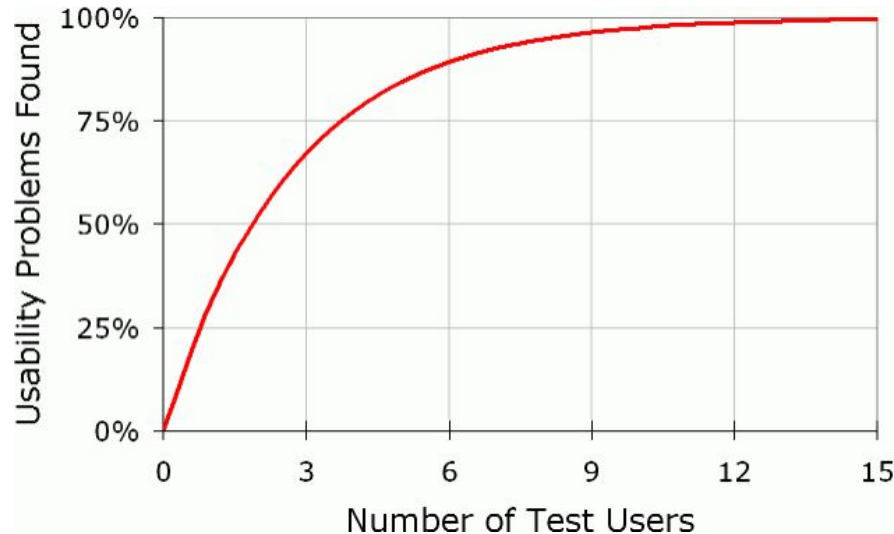
SATISFACCIÓN



Ligados a las emociones y sensaciones que tuvo el usuario a lo largo del test.

¿Con cuántas personas testeo?

N/N Group define que testear con **5 usuarios por user person** nos revelará el **80%** de problemas de usabilidad de nuestro producto. Teniendo en cuenta que suele tener 2 a 4 user person esto nos dá de 15 a 20 pruebas de usabilidad finales



Se testea con 5 usuarios



Pruebas de Usabilidad

Con los wireframes listos en una fidelidad media baja (patrones de diseño) se probó el prototipo con 5 personas usuarias. De esta forma se obtuvo el 80% de los problemas de Usabilidad.

Escenario Hipotético

Tarea 2 publicar: Sos una rescatista, llamada Micaela. Y hace poco encontraste una gata carey adulta que estaba en situación de abandono, muy enferma. Decidiste llevarla al veterinario y cuidarla. Tiempo después Luna (la gata) se recuperó y quisiste buscarle un hogar. Ahora lo que debes hacer es registrarte y publicar la adopción de Luna.

Tarea 3 y 4: Vos ya tenias cuenta en está app y ya habías publicado la adopción responsable de un gato que rescatante hace ya un par de semana, es un gato, adulto negro, llamado Batman. Lo que debes hacer es iniciar sesión en la app y ver si alguien se interesó en adoptarlo y aceptar la solicitud.

Tareas asignadas

- Registrarse a la app.
- Hacer una publicación
- Iniciar sesión
- Ver notificaciones y aceptar solicitud de adoptante
- Ver datos personales.

5 TESTEAR VALIDAR

Usuarios

U1 Agostina Vesconi (19 años)
U2 Alan Vladimir Vucko (31 años)
U3 Paula Vasquez (27 años)
U4 Cecilia Leguizamón (25 años)
U5 Selene Figueroa (20 años)

Métricas

Completó la tarea satisfactoriamente

Tarea	U1	U2	U3	U4	U5	Promedio
Registro	1	1	1	1	1	1
Hacer una publicación	1	1	1	1	1	1
Inicio de Sesión	1	1	1	1	1	1
Aceptar adoptante	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,4
Ver datos personales	1	1	1	1	1	1

Pasos realizados

U1	U2	U3	U4	U5	Promedio
6	4	4	5	4	4,6
2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2
4	5	6	6	4	5
1	1	1	1	1	1

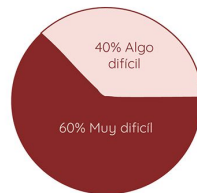
Tiempo que llevó la tarea

U1	U2	U3	U4	U5	Promedio
1' 38"	1' 08"	45"	1'10"	1' 34"	1' 20"
34"	20"	30"	36"	1' 25"	1' 08"
10"	14"	12"	19"	30"	25"
3' 26"	7' 19"	4'30"	2'	2'	6' 26"
6"	12"	4"	5"	9"	7"

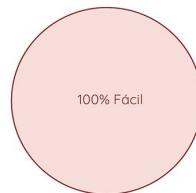
Métricas de Satisfacción

Estas preguntas de satisfacción fueron las que más sirvieron para identificar en qué se está fallando o acertando.

¿Qué tan difícil te pareció aceptar un postulante?



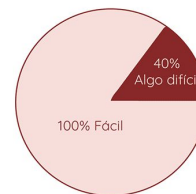
¿Te resultó fácil publicar?



¿El vocabulario o lenguaje te pareció acertado?



¿Te resultó fácil encontrar las notificaciones?



02

Proceso pruebas usabilidad

Proceso de preparación



Diseño

Diseño del Estudio

¿Qué debo tener listo?



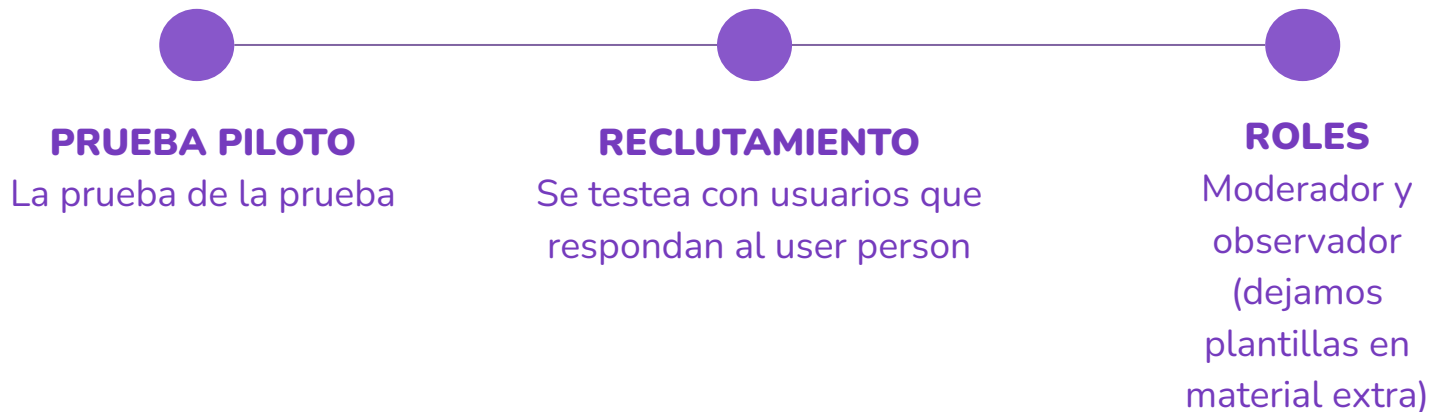
Sobre el guión

El guión deberá plantear un escenario hipotético que utilizará el moderador durante la prueba, para guiar al usuario en las tareas necesarias.

Dicho escenario plantea una **situación**, un **contexto de uso**, y un **objetivo**. Es decir como el usuario llega a este producto

Preparación

¿Qué implica?



GUIÓN PARA QUIEN MODERA

Introducción

Mi nombre es X X trabajo en un área llamada Experiencia del usuario y lo que hacemos es pensar todo el tiempo cómo podemos mejorar nuestros productos. Para eso estamos constantemente conversando con nuestros usuarios, para saber cómo son sus experiencias, cómo se sienten, qué les gusta y qué no.

La idea de la conversación es que sea bastante informal.

Es necesario que sepas que vamos a grabar esta conversación, pero todo lo que nos cuentes es confidencial. Solo lo escucharemos más tarde para revisar algunas respuestas y que no se nos pierda nada.

Todo lo que nos digas nos va a ayudar a aprender y mejorar, así que sentite libre de decirnos todo lo que tengas ganas. Y no te hagas problema si hay algo de lo que no quieras/puedas hablar.

¿Alguna duda? ¡Comencemos!

Validación del perfil

- Para comenzar, nos gustaría que te presentes:
- Cuál es tu nombre y de dónde sos:
- Edad
- ¿A qué te dedicas?

Escenario hipotético

Tareas a pedir

Criterios de éxito

PLANILLA DE REGISTRO (para quien observa)

Nombre del usuario:

0 la tarea no se logró
1 la tarea se logró

TAREA	-Completar con el criterio de éxito observable del proyecto	RESULTADO
TAREA	-Completar con el criterio de éxito observable del proyecto	RESULTADO
TAREA	-Completar con el criterio de éxito observable del proyecto	RESULTADO
TAREA	-Completar con el criterio de éxito observable del proyecto	RESULTADO

REGISTRO DE PROBLEMAS

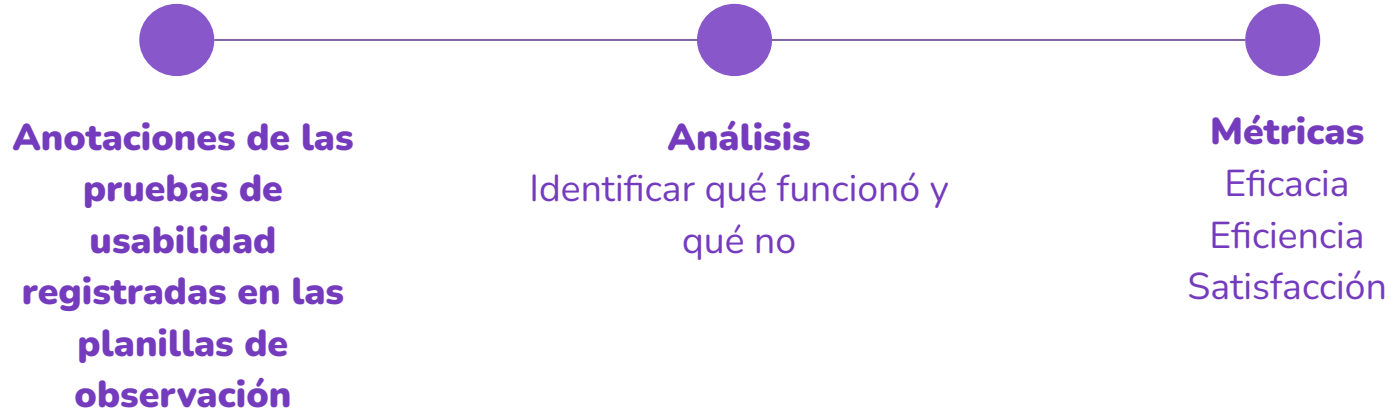
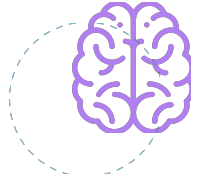
-
-

NOTAS

-

Conclusiones post-prueba

¿Qué uso para armar las conclusiones ?



ANÁLISIS

QUÉ FUNCIONÓ

-
-
-
-

RECOMENDACIONES

-

QUÉ NO FUNCIONÓ

-
-
-
-

¿Cómo presento las métricas?

Pauta de la prueba de usabilidad

PRUEBAS DE USABILIDAD

80

Guión

Se creó un **guión** para presentar el proyecto al usuario y **preguntas introductorias abiertas** para obtener más información acerca de los participantes, con el fin de validar que sea posible usuario de nuestra aplicación.

Introducción.

Buenas tardes. Mi nombre es Fernanda Eugenio, soy diseñadora gráfica y estoy desarrollando una aplicación sobre datos y sitios curiosos, históricos o culturales de la CDMX. De antemano le agradezco su participación y le comento que la información que nos proporcione será usada sólo para fines de estudio y es completamente confidencial.

Como le comentaba en nuestro primer contacto, la sesión será grabada únicamente para tener registro de sus respuestas y ayudarme a entender mejor a nuestros futuros usuarios. Si por alguna razón tiene algún motivo para no contestar una pregunta, no hay ningún problema, solo con indicarme que no desea contestarla estará bien.

Muchas gracias, comenzamos entonces



Preguntas:

¿Cuál es tu nombre y edad?

¿A qué te dedicas?

¿En donde nació?

¿Cuánto tiempo llevas viviendo en la CDMX?

¿Qué tan importante considera el conocimiento de la cultura e historia de tu país? ¿Por qué?

Durante su trayectoria escolar, ¿qué le pareció la educación que recibió sobre la historia y cultura de su país?

Personalmente, ¿le llama la atención conocer datos curiosos, históricos o culturales de su país?

Alguna vez ha buscado datos curiosos, histórico o culturales en medio digital?

¿Actualmente usa aplicaciones móviles?

¿Alguna vez has buscado alguna aplicación sobre esta temática?

cono
CDMX

Guión

Instrucciones.

Muy bien, muchísimas gracias por tus respuestas, pasaremos ahora a nuestra actividad. Te comento que esta es una actividad en la que no te estamos evaluando a ti, sino el diseño de nuestro producto, no hay respuestas correctas o incorrectas, lo único que necesitamos es verificar si vamos por buen camino y si nuestras decisiones facilitan el uso de las personas. Necesitaremos es que vayas comentando en voz alta lo que vas haciendo dentro de la aplicación mientras navegas.

Escenario hipotético.

Un día, mientras navegabas por tus redes sociales, te encuentras un anuncio de una aplicación para conocer datos y sitios curiosos, históricos o culturales de la CDMX, de forma sencilla y amena, por lo que decides descargarla y comenzar a usarla

Cierre.

¡Perfecto! Te agradezco muchísimo tu participación, hemos llegado al final de la actividad, nos ayudaste bastante para mejorar la experiencia de futuros usuarios. ¿Tiene alguna duda o comentario adicional que quisiera compartir? Por último, te compartiré una encuesta de satisfacción para que puedas ayudarnos a conocer cómo fue tu experiencia en esta actividad. Te deseo un excelente día y te reitero mi agradecimiento. ¡Buenas tardes!

Tareas a completar:

1 Crear una cuenta

2 Comenzar una ruta nueva

3 Seleccionar pines deseados

4 Ver información de pin

5 Ir al perfil

cono
CDMX

Presentación de métricas

¿Cuántos usuarios lograron completar con éxito las tareas asignadas?

De acuerdo a los resultados, **4 de los 5 participantes** completaron exitosamente las **5 tareas asignadas**.

EL USUARIO COMPLETÓ LA TAREA (SÍ=1 PTO / NO=0 PTS)						
TAREA	Usuario 1 Oscar Goytia	Usuario 2 Adriana Torres	Usuario 3 Daniela Peña	Usuario 4 Sonia Gascas	Usuario 5 Héctor Bocado	PROMEDIO
Crear una cuenta	1	1	1	1	1	1
Comenzar ruta nueva	1	1	1	0	1	.8
Seleccionar pines	1	1	1	0	1	.8
Ver info. de pin	1	1	1	0	1	.8
Ir al Perfil	1	1	1	0	1	.8

¿Cuántos tiempo les tomó completar cada tarea?

La tarea en la que los usuarios invirtieron **más tiempo** fue “Comenzar una **nueva ruta**” con un promedio de 4 minutos 51 segundos. La de **menor tiempo** fue “Ir al perfil” tomándoles solo 1 segundo.

EL USUARIO COMPLETÓ LA TAREA (SÍ=1 PTO / NO=0 PTS)						
TAREA	Usuario 1 Oscar Goytia	Usuario 2 Adriana Torres	Usuario 3 Daniela Peña	Usuario 4 Sonia Gascas	Usuario 5 Héctor Bocado	PROMEDIO
Crear una cuenta	1 min 58 seg	2 min 30 seg	2 min 4 seg	1min 56 seg	1min 56 seg	2 min 5 seg
Comenzar ruta nueva	1 min 21 seg	38 seg	1 min 34 seg	No aplica	1 min 18 seg	4min 51 seg
Seleccionar pines	10 seg	13 seg	45 seg	No aplica	12 seg	20 seg
Ver info. de pin	2 seg selección 30 seg lectura	1 seg selección 12 seg lectura	1 seg selección 13 seg lectura	No aplica	1 seg selección 19 seg lectura	20 seg
Ir al Perfil	1 seg	1 seg	1 seg	No aplica	1	1 seg

Presentación de métricas

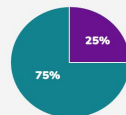
¿Cuántos pasos dieron para completar cada tarea?

Los usuarios dieron **más pasos** para “Crear una cuenta” con un promedio de 11 pasos. La de **menos pasos** fue “Ir al perfil” tomándoles solo 1 paso.

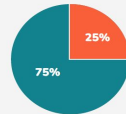
EL USUARIO COMPLETÓ LA TAREA (SÍ=1 PTO / NO=0 PTS)						
TAREA	Usuario 1 Oscar Goytia	Usuario 2 Adriana Torres	Usuario 3 Daniela Peña	Usuario 4 Sonia Gascas	Usuario 5 Héctor Bocardo	PROMEDIO
Crear una cuenta	11 pasos	15 pasos	10 pasos	9 pasos	11 pasos	11 pasos
Comenzar ruta nueva	9 pasos	7 pasos	5 pasos	No aplica	6 pasos	7 pasos
Seleccionar pines	3 pasos	3 pasos	3 pasos	No aplica	3 pasos	3 pasos
Ver info. de pin	1 para ver info y 1 para cerrarla	1 para ver info y 1 para cerrarla	1 para ver info y 1 para cerrarla	No aplica	1 para ver info y 1 para cerrarla	2 pasos
Ir al Perfil	1 paso	1 paso	1 paso	1 paso	1 paso	1 paso

¿Qué les pareció la prueba a los usuarios?

Después de la prueba se realizó una **encuesta de satisfacción** para conocer cómo fue la experiencia de los participantes durante la actividad. Estos fueron los resultados:



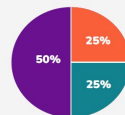
1. Crear una cuenta dentro de la app te pareció:
75% Muy Fácil
25% Fácil



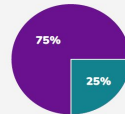
3. Seleccionar el pin te pareció:
75% Muy Fácil
25% Intermedia



5. Encontrar la sección “Perfil” dentro de la aplicación te pareció:
50% Muy Fácil
50% Fácil



2. Comenzar una Nueva Ruta te pareció:
50% Muy Fácil
25% Fácil
25% Intermedia



4. Consultar la información del pin te pareció:
75% Fácil
25% Muy Fácil



Nota:

- La participante número 4 no respondió a la encuesta de satisfacción a pesar de ser contactada en repetidas ocasiones, por lo que, solo se muestran los resultados de 4 participantes.

Métrica: EFICACIA

	U1	U2	U3	U4	U5	PROMEDIO
TAREA						
TAREA						
TAREA						
TAREA						

PERSONA USUARIA 1:
PERSONA USUARIA 2:
PERSONA USUARIA 3:
PERSONA USUARIA 4:
PERSONA USUARIA 5:

0 la tarea no se logró
1 la tarea se logró

Métrica: EFICIENCIA

TIEMPO DE LA TAREA

	U1	U2	U3	U4	U5
TAREA					
TAREA					
TAREA					
TAREA					

tiempo medido en segundos

CANTIDAD DE PASOS

	U1	U2	U3	U4	U5
TAREA					
TAREA					
TAREA					
TAREA					

PERSONA USUARIA 1:
PERSONA USUARIA 2:
PERSONA USUARIA 3:
PERSONA USUARIA 4:
PERSONA USUARIA 5:

Métrica: Satisfacción

Algunas preguntas que se pueden realizar, recomendamos que usen google form para facilitar el gráfico estadístico de torta

- ¿Cómo te resultó registrarte?
 - MUY SENCILLO
 - SENCILLO
 - NORMAL
 - DIFÍCIL
 - MUY DIFÍCIL
- ¿Cómo te resultó realizar X tarea?
 - MUY SENCILLO
 - SENCILLO
 - NORMAL
 - DIFÍCIL
 - MUY DIFÍCIL
- ¿Cómo te resultó leer la información?
 - MUY SENCILLO
 - SENCILLO
 - NORMAL
 - DIFÍCIL
 - MUY DIFÍCIL
- ¿Cómo te pareció la interfaz?
 - INTUITIVA
 - AMIGABLE
 - COMPLEJA

Material extra

A continuación, algunas plantillas para que te guíes creando un guión para la moderación de la prueba de usabilidad y una plantilla de registro para quien observe

MODELO DE GUIÓN



Mi Vivero App

Objetivo del test: Validar el MVP de la propuesta de diseño de la aplicación para el cuidado y mantenimiento de plantas en hogares.

Metodología: Prueba de usabilidad a través de prototipo de media fidelidad.

Perfil general del participante: Personas que tienen plantas en sus casas con interés de conocer más sobre las mismas y cuidarlas.

Introducción:

Ante todo muchas gracias por tu participación hoy.

Mi nombre es **RXXX** trabajo en Empresa Cosmo&Yakko en un área llamada Experiencia del usuario y lo que hacemos es pensar todo el tiempo cómo podemos mejorar nuestros productos. Para eso estamos constantemente conversando con nuestros usuarios, para saber cómo son sus experiencias, cómo se sienten, qué les gusta y qué no.

La idea de la conversación es que sea bastante informal. Primero charlaremos sobre algunos asuntos generales y luego sobre tu relación con las plantas: si posees, cómo las cuidas y qué cosas tenes en cuenta para las mismas.

Es necesario que sepas que vamos a grabar esta conversación, pero todo lo que nos cuentes es confidencial. Solo lo escucharemos más tarde para revisar algunas respuestas y que no se nos pierda nada.

Todo lo que nos digas nos va a ayudar a aprender y mejorar, así que sentite libre de decirnos todo lo que tengas ganas. Y no te hagas problema si hay algo de lo que no quieras/puedas hablar.

¿Alguna duda? ¡Comencemos!

MODELO DE GUIÓN

Preguntas de confianza y validación de perfil:

- Para comenzar, nos gustaría que te presentes:
- Cuál es tu nombre y de dónde sos:
- **Edad**
- ¿A qué te dedicas?

Sobre su relación con las plantas

- ¿Tenés muchas plantas en tu casa?
- ¿Hay alguna que requiera especial atención?
- En caso de necesitar asesoramiento sobre plantas ¿dónde buscas esa información?
- ¿Alguna vez utilizaste una aplicación para llevar un registro de tus plantas?

MODELO DE GUIÓN

Inicio de la prueba de usabilidad

Es importante que entiendas:

- Estamos probando el diseño, no te estamos evaluando a vos, así que no te preocupes.
- No hay cosas ni bien ni mal dentro de esta prueba. Lo que estamos haciendo es verificar si vamos por buen camino y si nuestras decisiones facilitan a los usuarios navegar en la app.
- Finalmente, **es necesario que digas en voz alta lo que vayas haciendo dentro de la aplicación.**

Ejecución:

Escenario hipotético:

Un día fuiste al vivero a comprarte un plantín de Alelí y cuando te estabas por retirar te dieron aviso de que tiene cuidados especiales, es por eso que te recomendaron que hagas un seguimiento a través de la aplicación “Mi Vivero”.

Te voy a pasar un link en el que vas a poder acceder a la app y probarla:

“PASAR LINK”

Tarea para el usuario: En principio registrarse, luego incluir una planta nueva y finalmente ver la información de la misma luego de agregarla a la lista personal.

Criterio de éxito: Del registro debe llegar a la pantalla de inicio de “Mis Plantas” sin ningún listado, luego utilizar el símbolo “+” para agregar una planta, llegar a la verificación de éxito, volver a inicio y poder ver la información de la planta enlistada.

GUIÓN PARA QUIEN MODERA

Introducción

Mi nombre es X X trabajo en un área llamada Experiencia del usuario y lo que hacemos es pensar todo el tiempo cómo podemos mejorar nuestros productos. Para eso estamos constantemente conversando con nuestros usuarios, para saber cómo son sus experiencias, cómo se sienten, qué les gusta y qué no.

La idea de la conversación es que sea bastante informal.

Es necesario que sepas que vamos a grabar esta conversación, pero todo lo que nos cuentes es confidencial. Solo lo escucharemos más tarde para revisar algunas respuestas y que no se nos pierda nada.

Todo lo que nos digas nos va a ayudar a aprender y mejorar, así que sentite libre de decirnos todo lo que tengas ganas. Y no te hagas problema si hay algo de lo que no quieras/puedas hablar.

¿Alguna duda? ¡Comencemos!

Validación del perfil

- Para comenzar, nos gustaría que te presentes:
- Cuál es tu nombre y de dónde sos:
- Edad
- ¿A qué te dedicas?

Escenario hipotético

Tareas a pedir

Criterios de éxito

PLANILLA DE REGISTRO (para quien observa)

Nombre del usuario:

0 la tarea no se logró
1 la tarea se logró

TAREA	-Completar con el criterio de éxito observable del proyecto	RESULTADO
TAREA	-Completar con el criterio de éxito observable del proyecto	RESULTADO
TAREA	-Completar con el criterio de éxito observable del proyecto	RESULTADO
TAREA	-Completar con el criterio de éxito observable del proyecto	RESULTADO

REGISTRO DE PROBLEMAS

-
-

NOTAS

-

ANÁLISIS

QUÉ FUNCIONÓ

-
-
-
-

RECOMENDACIONES

-

QUÉ NO FUNCIONÓ

-
-
-
-

Métrica: EFICACIA

	U1	U2	U3	U4	U5	PROMEDIO
TAREA						
TAREA						
TAREA						
TAREA						

PERSONA USUARIO 1:
PERSONA USUARIO 2:
PERSONA USUARIO 3:
PERSONA USUARIO 4:
PERSONA USUARIO 5:

0 la tarea no se logró
1 la tarea se logró

Métrica: EFICIENCIA

TIEMPO DE LA TAREA

	U1	U2	U3	U4	U5
TAREA					
TAREA					
TAREA					
TAREA					

tiempo medido en segundos

CANTIDAD DE PASOS

	U1	U2	U3	U4	U5
TAREA					
TAREA					
TAREA					
TAREA					

PERSONA USUARIA 1:
PERSONA USUARIA 2:
PERSONA USUARIA 3:
PERSONA USUARIA 4:
PERSONA USUARIA 5:

Métrica: Satisfacción

Algunas preguntas que se pueden realizar, recomendamos que usen google form para facilitar el gráfico estadístico de torta

- ¿Cómo te resultó registrarte?
 - MUY SENCILLO
 - SENCILLO
 - NORMAL
 - DIFÍCIL
 - MUY DIFÍCIL
- ¿Cómo te resultó realizar X tarea?
 - MUY SENCILLO
 - SENCILLO
 - NORMAL
 - DIFÍCIL
 - MUY DIFÍCIL
- ¿Cómo te resultó leer la información?
 - MUY SENCILLO
 - SENCILLO
 - NORMAL
 - DIFÍCIL
 - MUY DIFÍCIL
- ¿Cómo te pareció la interfaz?
 - INTUITIVA
 - AMIGABLE
 - COMPLEJA

Manos a la obra

Actividad en clase



Consigna

En una sala de Zoom preparamos el guión que utilizaremos en una posible prueba de usabilidad.

En especial haremos énfasis en las tareas que queremos validar en nuestro prototipo.

Si algún grupo tiene el prototipo listo, antes de cerrar la clase podemos hacer pruebas de usabilidad en la sala general.

Profe y tutoras nos dan feedback y nos muestran cómo moderar.



Tarea

Para la siguiente clase, vamos juntando todos los desafíos y tareas resueltas en FigJam y Figma. Con eso, trabajaremos sobre el workshop de portfolio y reporte UX.

¿Qué debe incluir el portfolio?

- Definición de un Problema/objetivo/ solución
- Desk research o Benchmarking (optativo)
- Protopersona e investigación con personas usuarias (encuestas o entrevistas que validen la protopersona)
- POV y MVP
- Taskflow
- Arquitectura de la info (el antes y el después)
- Card sorting
- Prototipo en baja (link de Figma)
- Validación de prototipo con heurísticas y/o test de usabilidad (optativo)

Gracias



¿Dudas o consultas?



jumpedu.org