

Conceptos sobre Usabilidad



DESARROLLO DE INTERFACES

2ºDAM

CES CRISTO REY

Concepto de Usabilidad



- Podemos definir la usabilidad como la medida en la cual un producto puede ser usado por usuarios específicos para conseguir objetivos específicos de ***efectividad, eficiencia y satisfacción*** en un contexto de uso específico.
- La usabilidad de una interface es una medida de su utilidad, facilidad de uso, facilidad de aprendizaje para una **tarea**, un **usuario** y un **contexto** determinado.

Problemas detectados



- Reglas generales definidas por *Jakob Nielsen*:
 - Visibilidad del estado del sistema
 - Relación entre el sistema y el mundo real
 - Control y libertad del usuario
 - Consistencia y estándares
 - Prevención de errores
 - Reconozco antes que recuerdo
 - Flexibilidad y eficiencia de uso
 - Estética y diseño minimalista
 - Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores

Beneficios de la usabilidad



- Reducción de costes de aprendizaje
- Disminución de costes de asistencia y ayuda al usuario.
- Disminución en la tasa de errores cometidos por el usuario.
- Optimización en los costes de diseño, rediseño y mantenimiento.
- Aumento de la tasa de conversión de visitantes a clientes un sitio web.
- Aumento de la satisfacción y comodidad del usuario.
- Mejora de la imagen y el prestigio.

Diseño Tests Usabilidad



- Identificación del producto sobre el que se va a desarrollar.
- Identificación de los perfiles de usuarios.
- Identificación del contexto de uso.
- Lista de tareas concretas (casos de uso).
- Uso de grabaciones de los tests.
- Previo a los tests.

Diseño Tests Usabilidad



- **Satisfacción:** se refiere a aquéllas que tienen que ver más con lo emocional o subjetivo. Para medir el grado de satisfacción puedes utilizar criterios como:
 - Porcentaje de usuarios que después de utilizar el producto lo recomendaría a un amigo.
 - Proporción de adjetivos positivos o negativos que cada usuario dé al producto.
 - Porcentaje de usuarios que califican el producto más fácil de usar que cualquiera de la competencia directa.
 - Número de veces que el usuario expresa satisfacción o insatisfacción.
- Además de las reflejadas aquí, es posible crear cualquier otra métrica que resulte de utilidad. Por ejemplo, puedes medir el porcentaje de incremento de ventas que tienes antes y después de hacer un rediseño. O la mejora en el número de usuarios que utilizan un sitio web que hayas mejorado tras realizar el test de usabilidad.

Diseño Tests Usabilidad



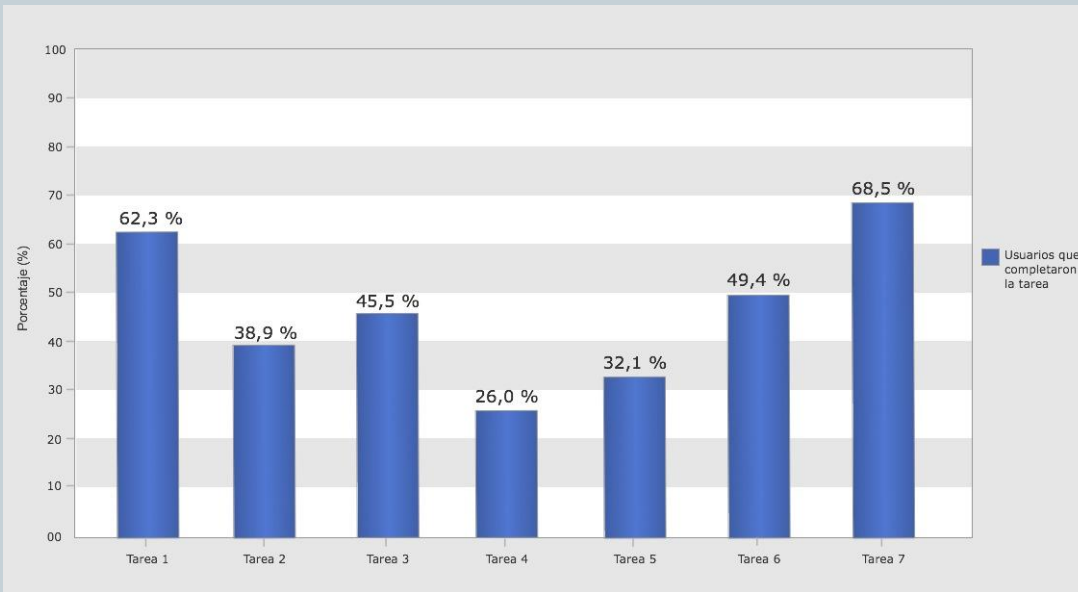
MÉTRICAS DE USABILIDAD:

- **Efectividad:** variables que nos permiten medir la exactitud y la plenitud con la que se alcanzan los objetivos de una tarea concreta. Algunas de las variables más típicas son:
 - Porcentaje total de tareas completadas.
 - Porcentaje de tareas completadas en el primer intento.
 - Porcentaje de usuarios que completan las tareas.
 - Número de veces que los usuarios solicitan ayuda por no saber qué hacer.
- **Eficiencia:** se refiere al esfuerzo que un usuario tiene que hacer para conseguir un objetivo. Algunas variables típicas son:
 - Tiempo empleado en completar cada tarea.
 - Porcentaje o número de errores cometidos.
 - Porcentaje de errores o problemas según su severidad.
 - Tiempo empleado en recuperarse de los errores.
 - Número de clicks realizados para completar una tarea.
 - Número de páginas visitadas para completar una tarea.

Diseño Tests Usabilidad



- Fija los objetivos para las tareas seleccionadas respecto a las métricas que se van a medir.
- Realización de los tests y obtención de resultados.



Representación gráfica del % de usuarios que finalizaron cada una de las 7 tareas planteadas en un tests de usabilidad.

Diseño Tests Usabilidad



- Mejoras y rediseño en la interface.
- Volver a realizar los tests y comparar resultados antes y después de la mejora y rediseño.

Tiempo empleado en realizar las tareas		
Tarea	Diseño original	Rediseño
Comprar un producto	509 segundos	287 segundos
Registro de usuario	295 segundos	112 segundos
Buscar un producto concreto	155 segundos	38 segundos
Buscar información sobre gastos de envío	274 segundos	55 segundos
Abrir una incidencia sobre un pedido	98 segundos	60 segundos