

Modelo de Test de Usuario

Resumen

En este documento se da a conocer un modelo de aplicación de un test de usuario que permite comprobar el grado de usabilidad que tiene la interfaz de un sitio web de Internet.

Consiste en la aplicación de una prueba en la que se le hace una serie de preguntas a un usuario y de acuerdo a sus respuestas y a las acciones que realice ante el computador, se determinan las características usables de la interfaz que se esté probando.

Este documento fue desarrollado en conjunto por Felipe Almazán (Biblioteca del Congreso de Chile) y Juan C. Camus (www.usando.info).

Índice de este documento

Modelo de Test de Usuario	1
Resumen	1
Índice de este documento	1
Acerca de la Metodología	2
Aplicación de la Prueba de Usabilidad	3
Preguntas sobre Identidad	3
Preguntas sobre Contenido	4
Preguntas sobre Navegación	4
Preguntas sobre Gráfica Web	5
Preguntas sobre Búsqueda	5
Preguntas sobre Feedback	5
Preguntas sobre Utilidad	5
Cómo analizar los resultados	6
Prueba de Usabilidad	7
Presentación del Usuario	7
Secciones de Preguntas	9
Preguntas	10

Acerca de la Metodología

La Usabilidad es una disciplina que nace en los años 80 y que se desarrolla más formalmente a partir del trabajo de Jacob Nielsen (www.useit.com) en la década de los 90, con la aparición de las aplicaciones comerciales de Internet.

Su área de trabajo es la de apoyar el desarrollo de interfaces computacionales que faciliten el trabajo que cualquier persona deba hacer ante una pantalla, permitiendo que pueda interactuar intuitivamente con la información que se ofrece, sin necesidad de contar con ayuda externa para completar cualquier proceso que se ofrezca.

Dado lo anterior, el área de trabajo de la disciplina está íntimamente ligada al diseño y desarrollo de los contenidos digitales, dado que en estos espacios los usuarios habitualmente se desempeñan solos y deben contar con pantallas autoexplicativas que les permitan completar sin problemas las tareas que deban realizar.

Para conseguir estas metas, la disciplina se ha orientado a ofrecer interfaces computacionales basadas en estándares determinados (principalmente HTML según lineamientos del W3C), a través de los cuales es posible conseguir la interacción con sistemas que realizan las tareas de interés del usuario. Debido a que dichos estándares cuentan con especificaciones concretas, es posible medir su cumplimiento y hacer sugerencias orientadas a mejorar las interfaces mediante ajustes adecuados.

No obstante, el estudio de la Usabilidad no termina en la aplicación de dichos estándares, sino que avanza más allá, en la interrelación entre dichas normas y la calidad de los mensajes y la experiencia que se desee ofrecer al visitante del sitio web.

Es “experiencia” puede ser medida a través de las Pruebas de Usabilidad, que se enfocan en medir la manera en que el usuario se relaciona con las interfaces ofrecidas por el sitio web en estudio y en su capacidad para cumplir con las metas que haya tenido al momento de visitarlo.

En este documento se ofrece una Prueba de Usabilidad concreta, enfocada a sitios del tipo de una biblioteca, que ofrezcan gran cantidad de información y documentación y que deban navegar por el contenido en busca de elementos específicos que les sirvan en sus tareas. A través de su aplicación, será posible determinar si el sitio cumple con las normas de Usabilidad normalmente aceptadas y quedarán en evidencia las correcciones que sea necesario realizar.

Es importante considerar que si bien la usabilidad siempre busca el mismo objetivo, esto es, lograr que una persona pueda interactuar con el contenido y funcionalidades de una página web de manera simple y directa, los elementos medidos pueden variar dependiendo de las características que tengan las interfaces que se estén evaluando.

No obstante, hay normas generales, como las que plantea J. Márquez¹ en su propia metodología, o bien las que incorpora J. Nielsen² en la suya.

¹ Ver en http://www.jmarquez.com/documentos/jm_checklist.pdf

² Ver en http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html

Aplicación de la Prueba de Usabilidad

La Prueba de Usabilidad que se ofrece a través de este documento, está enfocada a los siguientes ámbitos, cada uno de los cuales se mide por separado:

- Identidad
- Contenido
- Navegación
- Gráfica Web
- Búsqueda
- Feedback
- Utilidad

Tal como se indicó en cada uno de las áreas que se miden en la prueba, hay diferentes elementos que son revisados, con el objetivo de evaluar los aspectos que sean de mayor interés para los desarrolladores del sitio.

En este sentido, hay que dejar en claro que la Prueba de Usabilidad puede ser modificada con el fin de orientar las preguntas hacia las áreas de interés que se tengan en un momento determinado; en este sentido, la prueba que acompaña a este documento busca establecer elementos generales que permitan entender cuál es la percepción de un usuario respecto de la oferta de contenidos y funcionalidades de un sitio web específico.

No obstante lo anterior, a continuación se explicará dichas preguntas y el tipo de información que se busca obtener a través de su formulación.

Preguntas sobre Identidad

Las preguntas en este ámbito buscan establecer si el sitio logra diferenciarse de otros y establecer para efectos del usuario, la imagen corporativa de la institución propietaria del sitio web. Por ello, las preguntas se enfocan especialmente a determinar si a primera vista el usuario ha entendido en qué espacio ha ingresado.

Se hace hincapié en que estas preguntas se deben hacer cuando el usuario está mirando la pantalla inicial y antes de comenzar a navegar o hacer “clic” sobre algún contenido, debido a que lo que se busca es obtener la “primera impresión” del usuario.

Por lo anterior, varias de las preguntas están enfocadas a entender si el usuario se ha dado cuenta de la existencia de elementos en la pantalla que indiquen a qué institución pertenece el sitio. Tanto la pregunta 1 “¿Con la información que se ofrece en pantalla, es posible saber a qué institución o empresa corresponde el sitio? ¿Cómo lo sabe?” como la pregunta 2, “¿Hay algún elemento gráfico o de texto que le haya ayudado a entender más claramente a que institución o empresa pertenece el sitio?” buscan establecer eso.

Adicionalmente se hacen preguntas sobre la imagen corporativa y sobre elementos que pueden ser discordantes de ésta, con el fin de entender si el usuario ayuda a identificar áreas de ésta que no estén bien definidas o que aún estándolo, puedan generar contradicciones con la imagen que la institución proyecta en la ciudadanía. En este sentido se debe tener cuidado de que las preguntas 4 y

5 sólo deben formularse en el caso de que no hayan sido mencionadas en las repuestas entregadas por el usuario a las preguntas 1 y 2.

La pregunta 6 en tanto, busca determinar si el usuario se siente “invitado” por el sitio web por ser considerado como parte de la audiencia. En esto se debe tener la precaución de revisar si parte de los contenidos que se ofrecen forma parte de sus intereses, ya que no necesariamente habrá una mención específica a las audiencias en la terminología empleada en el sitio.

Finalmente, la Pregunta 7 busca establecer un parámetro claro de utilidad e identidad, para saber si el usuario puede obtener de manera directa la información que identifique a la institución con el fin de realizar una actividad (como hacer una llamada). En este sentido se debe recordar que muchas veces los usuarios preferirán establecer un contacto físico con ella, privilegiando éste antes que el virtual.

Una vez que se ha terminado este grupo de preguntas, se debe invitar al usuario a navegar el sitio, con el objetivo de responder las siguientes interrogantes de la prueba.

Preguntas sobre Contenido

Las preguntas de esta sección y de las siguientes, como se indicó antes, se deben hacer luego de permitir al usuario navegar el sitio, con el fin de que se forme una opinión acerca de lo que está viendo y la forma de navegar por sus contenidos.

Su objetivo es determinar la calidad que le asigna a los contenidos y si la forma de presentarlos le permite al usuario hacerse una idea concreta de la información que se le está entregando través del sitio web. Como se verá en las preguntas 1,2 y 3, el énfasis es determinar si la forma de mostrarlos ayuda a entender lo que se ofrece en las páginas del sitio.

Luego, con las Preguntas 4, 5 y 6 se busca que el usuario entregue una opinión sobre la forma de acceder a la información a partir de los títulos, enlaces y archivos adjuntos que se ofrecen, determinando de esta manera si la manera de agrupar los contenidos le es comprensible.

Preguntas sobre Navegación

Las preguntas de esta sección permiten establecer si la forma de organizar la información dentro del sitio web es adecuada de acuerdo a la experiencia, conocimientos y expectativas que tenga el usuario que visite el sitio web.

Hacia este objetivo se dirigen las preguntas que van desde 1 y 2, mientras que las Preguntas 3 a 6 buscan determinar si las pantallas ofrecen los datos necesarios para que el usuario pueda avanzar por ellas y regresar al punto de partida, sin perderse en el intento.

Es importante que el usuario pueda navegar y que en el medio de ese proceso, se le vayan haciendo las consultas, para obtener de él la respuesta correspondiente, pero que además la persona que esté tomando la prueba pueda notar si efectivamente el usuario utiliza los elementos de navegación del sitio o, sólo usa los botones del programa de navegación (browser) para ejecutar tales movimientos.

Preguntas sobre Gráfica Web

Las preguntas de esta sección buscan establecer si al usuario le ayuda la información gráfica que se le ofrece a través de las pantallas del sitio web, como también su percepción acerca de la velocidad de despliegue de información (Pregunta 2).

Respecto de la Pregunta 4, la repuesta debe ser “filtrada” para determinar cuáles son los parámetros de comparación del usuario. En este sentido si el usuario considera que el sitio es “recargado”, se le debe solicitar un sitio de ejemplo que no lo sea, con el fin de entender de manera clara a qué se refiere con su comentario.

Finalmente la Pregunta 5 acerca de los “banners” busca establecer si el usuario es “ciego” a este tipo de avisos, de tal manera de comprender más cabalmente su respuesta a las preguntas que luden a los temas gráficos.

Preguntas sobre Búsqueda

Las preguntas de esta sección buscan establecer si el sistema de búsqueda cubre las necesidades de acceso a información que tiene el usuario.

En este sentido, la Pregunta 1 “¿Utiliza normalmente un buscador al acceder a un sitio web?” permite saber si el usuario los emplea, ya que en caso de no hacerlo, se deberán filtrar sus respuestas respecto de lo que espera obtener a través de ellos.

Finalmente es importante que la Pregunta 3 referida a los resultados de la búsqueda se haga en el orden indicado (antes de buscar y después de ver los resultados), de tal manera de entender claramente si la función de búsqueda le aporta la información que necesita.

Preguntas sobre Feedback

Las preguntas de esta sección buscan establecer si el usuario encuentra la forma de ponerse en contacto con la institución. Hay que tener en cuenta que la Pregunta 1 es similar a la Pregunta 7 de la sección de Identidad, por lo que sólo debería efectuarse dependiendo de la respuesta recibida en ésta.

Preguntas sobre Utilidad

Las preguntas de esta sección son las finales de la prueba y tienen el objetivo de establecer una especie de resumen general de la experiencia de navegar el sitio. Por lo mismo, además de las preguntas 1 y 2 de comentario detallado, se ofrece la Pregunta 3 en la que se pueden considerar temas que no hayan sido preguntados en las secciones anteriores, pero que sea de utilidad conocer.

Cómo analizar los resultados

La Prueba de Usabilidad permitirá determinar cuáles son las tareas más difíciles de completar por parte de los usuarios, así como los elementos del sitio web que sean menos comprensibles. Esa información deberá ser evaluada y priorizada con el objetivo de hacer una lista de tareas que permita hacer las correcciones que mejor apoyen la capacidad del sitio para ser usable.

Prueba de Usabilidad

Entrevistador	
---------------	--

Fecha	
-------	--

Sitio Web	
-----------	--

NOTA para el responsable de la prueba:

- Entregar todas las instrucciones de forma simple y repetitiva.
- Mantener una actitud pasiva, paciente con el usuario, evitando “caras” de impaciencia, enojo, preocupación o cualquier gesto que haga sentir mal al usuario
- Anotar todo lo posible
- Aparte de las instrucciones necesarias para completar la prueba, no se deben entregar pistas al usuario de lo que tiene que hacer cuando navegue el sitio web.
- Grabar la prueba en video de la cara y de lo que hace en pantalla.
- Acompañan al usuario el encargado de la prueba y, a lo más, 1 asistente que toma notas.

<Nombre usuario>, le agradezco su disposición de participar en esta “Prueba de Usabilidad” que nos ayudará a detectar problemas en el sitio que desarrollamos, si es que los tuviera. Vamos a comenzar con algunas preguntas que permitirán saber quién es Usted y cómo utiliza Internet.

Presentación del Usuario

Buenos días, soy [Nombre, Apellido, Cargo, Empresa]

1.- ¿Cual es su nombre?

2.- ¿A qué se dedica [*Profesión, Actividad*]?

3.- ¿Qué experiencia tiene en Internet?

4.- ¿Navega habitualmente?, ¿Cuántas horas navega al día, a la semana? Incluya el número de horas que utiliza el correo electrónico.

Si

Nº de horas: _____

No

5.- ¿Qué sitios visita habitualmente?

6.- ¿Cuáles son sus sitios preferidos?

7.- Cuando desea encontrar algo en Internet, ¿cómo llega a un sitio que pueda tener esa información? ¿Usa un Buscador? ¿Cuál? Si no usa un buscador, ¿cómo lo hace?

Secciones de Preguntas

<Nombre usuario>: Queremos comentarle antes de comenzar con las preguntas sobre el sitio mismo, que lo más probable es que en la prueba que hagamos, haya ciertas acciones que no podrá completar. Si eso ocurre, significará que el sitio debe ser perfeccionado y la prueba será exitosa. Si todo sale bien, significará que el sitio fue diseñado pensando en el usuario y también significará que esta prueba alcanzó el éxito. La prueba tiene una duración máxima de 30 minutos aproximadamente.

Le vamos a pedir que durante las acciones que desarrolle, vaya manifestando en voz alta lo que vaya pensando con el fin de que podamos entender qué le sugiere lo que va mostrando cada pantalla.

Las preguntas que le surjan en la navegación sólo las podremos responder al final de la prueba. Una vez agradecemos su ayuda. Ahora, vamos al sitio que vamos a probar...

Preguntas

Estas preguntas se deben hacer cuando el usuario está mirando la pantalla inicial y antes de comenzar a navegar o hacer “clic” sobre algún contenido.

Identidad	1.- ¿Con la información que se ofrece en pantalla, es posible saber a qué institución o empresa corresponde el sitio? ¿Cómo lo sabe?	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
	2.- ¿Hay algún elemento gráfico o de texto que le haya ayudado a entender más claramente a que institución o empresa pertenece el sitio?	<hr/> <hr/> <hr/>
	3.- <Sólo si no fue mencionado antes> ¿Relaciona los colores predominantes en el sitio web con la institución? ¿Relaciona la dirección del sitio web con la institución?	<hr/> <hr/> <hr/>
	4.- <Sólo si no fue mencionado antes> ¿De los elementos que muestra esta pantalla, hay algo que usted crea que está fuera de lugar, porque no pertenece a la institución o empresa que usted identifica como propietaria?	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
	5.- ¿Distingue alguna imagen que represente (logotipo) a la institución? ¿Cree que aparece en un lugar importante dentro de la página? ¿Puede leer el nombre de la institución? ¿Es claro?	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
	6.- ¿Hacia qué tipo de audiencia cree usted que está dirigido este sitio? ¿Por qué?	<hr/> <hr/> <hr/>

7.- Si tuviera que tomar contacto telefónico o enviar una carta tradicional a la institución o empresa propietaria del sitio web, ¿se ofrece información de números o direcciones? ¿Son útiles como para hacer esa tarea? ¿Le costó encontrar esa información?

Estas preguntas se deben hacer luego de permitir al usuario navegar el sitio, con el fin de que se forme una opinión acerca de lo que está viendo y la forma de navegar por sus contenidos.

Contenido

1.- ¿Le parece adecuada la selección de contenidos destacados en la portada o usted echó de menos otras áreas de información que le habría gustado ver destacadas?

2.- ¿Al ver la portada del sitio, pudo distinguir de una sola mirada cuál era el contenido más relevante que se ofrecía? ¿Cómo logró hacer esa distinción?

3.- ¿Es fácil distinguir los nuevos contenidos que presenta el sitio web? ¿Por ejemplo, es posible saber cuándo fue la última actualización del sitio?

4.- ¿Los textos usados en los contenidos de los enlaces son suficientemente descriptivos de lo que se ofrece en las páginas hacia las cuales se accede a través de ellos?

5.- ¿En caso de que los contenidos ofrecieran archivos adjuntos, fue fácil saber su peso o si eran de un formato diferente al de una página web? ¿Le ayudó la información ofrecida por el sitio sobre dichos archivos? ¿O no recibió ninguna información?

6.- En caso de haber información relacionada con la que estaba viendo, ¿se le ofreció de manera simple? ¿O tuvo que volver a navegar para encontrarla?

Navegación

1.- ¿Puede ver en la portada y las demás páginas, la forma en que se navega por el sitio? ¿Se distingue fácilmente?

2.- ¿Existen elementos dentro de las páginas, que le permitan saber exactamente dónde se encuentra dentro de este sitio y cómo volver atrás sin usar los botones del programa navegador?

3.- ¿Cómo vuelve desde cualquier página del sitio a la página de inicio? ¿Ve alguna forma de hacerlo, que no sea presionando el botón del buscador? ¿Le parece claro?

4.- ¿Habitualmente, cómo logra acceder directamente a los contenidos sin tener que navegar? ¿Usa el buscador? ¿Usa el Mapa del Sitio? ¿Los puede ver en este sitio? ¿Echa de menos alguno?

5.- ¿Logra distinguir gráficamente los enlaces visitados de aquellos que no ha visitado aún? <Si existe esa diferencia de colores>¿Le ayuda esa diferencia?

6.- El sitio tiene varios niveles de navegación y Usted ha ingresado y salido de varios de ellos. ¿La información que se le ofrece en pantalla le parece adecuada para entender dónde está ubicado en cualquier momento? ¿Se ha sentido perdido dentro del sitio? ¿Si lo ha sentido, recuerda en qué área fue? ¿Si no lo ha sentido, qué elemento del sitio cree que le ayudó más a orientarse?

Gráfica Web

1.- ¿Le pareció adecuada la forma en que se muestran las imágenes en el sitio web? ¿Son nítidas? ¿Son adecuadas para representar el contenido del que trata el sitio?

2.- ¿Las imágenes grandes se demoraron más de lo esperado? ¿Tuvo que seguir navegando sin que llegaran a mostrarse completamente? ¿Cree que el sitio es muy lento?

3.- ¿Se fijó si el sitio tenía gráficas con animaciones? ¿Hay alguna que le haya llamado la atención? ¿Ninguna?

4.- ¿Considera que gráficamente el sitio está equilibrado, muy simple o recargado?

5.- ¿Recuerda si el sitio tenía banners (avisos) publicitarios? ¿Tuvo intención o llegó a hacer clic sobre alguno? ¿Por qué le hizo clic? ¿Qué le llamó la atención?

Búsqueda

1.- ¿Utiliza normalmente un buscador al acceder a un sitio web? ¿Distinguió si en este sitio se ofrecía un buscador? ¿Dónde está?

2.- <antes de usar el buscador> ¿Cómo haría la operación de buscar? ¿Qué escribiría? ¿Dónde lo escribiría?

3.- <antes de presionar el botón Buscar > ¿Qué espera encontrar?
<al ver la página de resultados> ¿Ese es lo que esperaba encontrar?, ¿Le sirve?

Feedback

1.- ¿Encuentra alguna forma online y offline de ponerse en contacto con la empresa o institución, para hacer sugerencias o comentarios? <ver pregunta similar en la parte de Identidad>

2.- <Tras la operación de enviar algún formulario vía web> ¿Al mandar datos mediante un formulario, el web le avisa si los recibió correctamente o no?

Utilidad

1.- ¿Tras una primera mirada, le queda claro cuál es el objetivo del sitio? ¿Qué contenidos y servicios ofrece? ¿Los puede enumerar?

2.- ¿Cree que los contenidos y servicios que se ofrecen en este sitio son de utilidad para su caso personal?

3.- ¿Qué es lo que más te llamó la atención positivamente o negativamente de la utilidad que ofrece el sitio web?
