



Documento 15:

Testing de usuario

Modelo específico de Diseño documental para proyectos *e-learning*

Memoria de Proyecto Final de Grado

Grado de Multimedia

Área de Gestión y Publicación de Contenidos

Autor: Francisco José Herraiz Ortega

Consultor: Daniel García Giménez

24 de Junio de 2014

1. Introducción

El objetivo de este *testing de usuario* es recabar de los primeros usuarios que prueben este curso, la calidad del producto, especialmente en lo relativo a la usabilidad del mismo. Para poder llevarlo a cabo, un grupo reducido de usuarios (betatester) deberá probar el prototipo funcional desarrollado, respondiendo a una serie de preguntas presentes en el siguiente formulario, distribuido en 7 partes o secciones.

Dado que en este caso ficticio, no contábamos con el grupo de usuarios, yo mismo he sido el usuario que ha llevado a cabo el testing, por lo que podríamos considerar los resultados aportados por mí, como una especie de media aritmética obtenida por el total de usuarios de un testing de usuario real. De ese modo, podemos continuar con las siguientes fases, explotando los resultados convenientemente en cuanto a los aspectos positivos y negativos detectados. Del mismo modo, algunas preguntas donde carácter general como parte de la platilla propuesta para un testing de usuario tipo, y no son de aplicación en este producto concreto.

2. Formularios

Identidad

Accede a la pantalla de “Menu” y antes de interactuar con el curso, contesta a las siguientes afirmaciones, seleccionando la casilla que creas corresponde a cada caso, según tu criterio. (Siendo 1: completamente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: de acuerdo, 4: completamente de acuerdo).	1	2	3	4
1. Con la información que se ofrece en pantalla, se perfectamente a qué Institución, empresa u organización corresponde el curso		x		
2. Existe un elemento gráfico inequívoco que me ha ayudado a entender la Institución, empresa u organización a la que corresponde el curso		x		
3. Los colores predominantes del curso se identifican con la Empresa			x	
4. Se relaciona el curso con el sitio web de la empresa				x
5. No hay elementos en pantalla que considero estén fuera de lugar, por no pertenecer a la institución propietaria del curso			x	
6. El logotipo o elemento gráfico identificativo de la institución (si lo hay) aparece en un lugar importante y se lee fácilmente.		x		
7. El curso ofrece datos de contacto claros (mail, teléfono, dirección de correo ordinario, fax, etc.) para comunicarme con la empresa si así lo deseara.		x		
Comentarios adicionales (pueden ser ampliaciones o referencias a las anteriores preguntas o no):				
En líneas generales, he echado en falta elementos y referencias corporativas a la Institución propietaria del curso, si bien es cierto, que quizás algunos de estos pueden estar presentes a nivel de plataforma.				

Contenido

Tras acceder al curso y navegar durante un tiempo por la aplicación, contesta a las siguientes afirmaciones, seleccionando la casilla que creas corresponde a cada caso, según tu criterio. (Siendo 1: completamente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: de acuerdo, 4: completamente de acuerdo).	1	2	3	4
1. La selección y organización de los contenidos destacados en la pantalla de "Menu" me parece adecuada y no he echado nada en falta.				x
2. En un primer vistazo a la pantalla de "Menu" he podido distinguir fácil y rápidamente cual es el contenido más relevante que se ofrece.				x
3. Es fácil diferenciar los nuevos contenidos actualizados del resto.		x		
4. Los textos de los enlaces y botones describen correctamente los contenidos de las pantallas a las que están vinculados.				x
5. En los casos en los que los contenidos ofrezcan archivos adjuntos, es fácil saber su peso y formato.	(no procede)			
6. Los contenidos multimedia consiguen representar los aspectos reales de la temática del producto.			x	
7. El volumen de contenidos multimedia es adecuado a las necesidades de la temática objeto de este curso.			x	
8. La información asociada a la documentación que se está visualizando en cada momento, se ofrece de manera clara y sencilla.				x
Comentarios adicionales (pueden ser ampliaciones o referencias a las anteriores preguntas):				
3. Todos los elementos están al mismo nivel y no se detectan informaciones ni efectos que informen sobre la novedad o actualización de los elementos presentados en el curso. Será conveniente discernir si esta información se da a nivel de curso o a nivel de plataforma.				

Navegación

Tras navegar e interactuar por todas las tipologías de pantallas, contesta a las siguientes afirmaciones, seleccionando la casilla que creas corresponde a cada caso, según tu criterio. (Siendo 1: completamente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: de acuerdo, 4: completamente de acuerdo).	1	2	3	4
1. La forma de navegar es fácilmente distinguible en todas las pantallas del curso.				x
2. Existen elementos en todo momento que permiten saber exactamente el lugar del curso en el que nos encontramos.				x
3. Se dispone de una manera fácil y rápida de volver a la pantalla de "Menu" en cualquier momento.				x
4. No echo de menos ninguna función para navegar por el árbol desplegable y botones son suficientes para lograr la navegación y búsquedas deseadas.			x	
5. Logro diferenciar los enlaces y contenidos visitados de los que aún no he visitado.		x		
6. Los niveles de navegación dispuestos son claros y no me he sentido perdido en ningún momento durante el tiempo que he estado navegando por la aplicación.				x
Comentarios adicionales (pueden ser ampliaciones o referencias a las anteriores preguntas):				
5. Debería haber algún modo de resaltar los contenidos visitados de los no visitados.				

Gráficos/Imágenes

Tras navegar e interactuar por todas las tipologías de pantalla del curso con especial atención a los elementos gráficos, contesta a las siguientes afirmaciones, seleccionando la casilla que creas corresponde a cada caso, según tu criterio. (Siendo 1: completamente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: de acuerdo, 4: completamente de acuerdo).	1	2	3	4
1. La forma en la que se muestran las imágenes en el curso me parece adecuada.				X
2. Las imágenes que se presentan son nítidas y representan adecuadamente el contenido que se quiere tratar.				X
3. Considero que el curso está gráficamente equilibrado, resultando el mismo sencillo, claro y no recargado.			X	
4. La presencia de algunos elementos gráficos de manera clara y destacada incitan a pulsarlos y profundizar entre los distintos niveles de navegación del curso			X	
Comentarios adicionales (pueden ser ampliaciones o referencias a las anteriores preguntas):				
Me ha llamado positivamente la atención la presentación, estructuración, calidad y variedad gráfica de los elementos, los cuáles están bien distribuidos entre los distintos apartados para trasladar los mensajes objetos del curso, de una manera atractiva y amena, lo que invita al estudio y a mantener la atención por parte del alumno. La combinación Navegación-Gráfica web me ha parecido uno de los puntos fuertes del producto.				

Búsqueda

Tras realizar diferentes búsquedas de contenidos mediante distintos filtros y criterios, contesta a las siguientes afirmaciones, seleccionando la casilla que creas corresponde a cada caso, según tu criterio. (Siendo 1: completamente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: de acuerdo, 4: completamente de acuerdo).	1	2	3	4
1. Este curso ofrece un buscador de contenidos adecuado a las necesidades del producto.			X	
2. El buscador que ofrece la galería se encuentra situado en un lugar fácilmente distinguible para cualquier usuario.			X	
3. Los filtros de búsqueda que se presentan acotan y aportan los resultados documentales de acuerdo a mis necesidades específicas.			X	
4. He realizado distintas búsquedas de contenidos, usando tanto los filtros como el buscador, y no he tenido problemas para encontrar la documentación deseada.			X	
Comentarios adicionales (pueden ser ampliaciones o referencias a las anteriores preguntas):				
No se ofrece como tal un buscador de contenidos, tal y como lo conocemos. Si bien es cierto, que el Temario de contenidos, en forma del árbol desplegable de la pantalla de Menú, hace las veces de éste, y resuelve óptimamente las necesidades en este aspecto que pudiera tener cualquier alumno.				

Feedback

Tras realizar diferentes acciones para ponerse en contacto con la Empresa, contesta a las siguientes afirmaciones, seleccionando la casilla que creas corresponde a cada caso, según tu criterio. (Siendo 1: completamente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: de acuerdo, 4: completamente de acuerdo).	1	2	3	4
1. He encontrado fácilmente el modo de contactar tanto online como offline con la Institución propietaria del curso		x		
2. Al mandar datos mediante formulario o similar, he recibido la contestación adecuadamente.		x		
Comentarios adicionales (pueden ser ampliaciones o referencias a las anteriores preguntas):				
Esto ya lo contesté negativamente en la pregunta 7 de la sección "Identidad". Se trata de los problemas para contactar con la Empresa debido en mi opinión, a que el enlace Empresa-Curso es una dirección de un único sentido (el expuesto), en lugar de ser de doble sentido y poder acceder fácilmente desde el curso a la Empresa. De todos modos, y como comentábamos entonces, es posible que estos aspectos de Feedback también queden resueltos a nivel de Plataforma mediante la oferta por parte de ésta de un método para comunicarse alumno-empresa para cubrir esta necesidad (mediante tutorías, buzón de consultas, etc.)				

Utilidad

Tras realizar navegar exhaustivamente por el curso y probar varias veces todo, contesta a las siguientes afirmaciones, seleccionando la casilla que creas corresponde a cada caso, según tu criterio. (Siendo 1: completamente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: de acuerdo, 4: completamente de acuerdo).	1	2	3	4
1. Tras un primer vistazo queda claro cuál es el objetivo del curso y los contenidos que ofrece.				x
2. Los contenidos que se presentan en el curso son de gran utilidad para mi caso personal.				x
3. Mi valoración general de este producto de acuerdo a sus objetivos, contenidos y necesidades de su público objetivo es positiva.			x	
4. El curso de manera general, tiene un comportamiento correcto, en cuanto a la combinación de los criterios de rapidez, estabilidad, posibles bloqueos o errores.				x
Comentarios adicionales (pueden ser ampliaciones o referencias a las anteriores preguntas):				
La utilidad es otro punto fuerte del curso, quizás el más importante, al englobar gran parte del resto de las secciones y ofrecer una valoración general positiva sobre la adecuación del producto al usuario.				

3. Éxitos y fracasos del *testing de usuario*

Tras analizar los resultados obtenidos en el *testing de usuario* podemos valorar el producto mediante la agrupación de los distintos aspectos detectados (positivos y negativos) en éxitos y fracasos obtenidos:

Éxitos:

Dentro de la valoración general positiva del curso, pueden considerarse como el mayor éxito del producto en general y del *testing de usuario* en particular, el éxito cosechado en lo relativo a las siguientes áreas:

- Contenido: el volumen, estructuración, claridad y accesibilidad a estos es coherente y adecuado a las necesidades del usuario.
- Navegación: es sencilla, rápida e intuitiva, facilitando el acceso a contenidos desde cualquier punto.
- Gráficos/imágenes: los elementos gráficos están muy bien dispuestos, organizados y destacados.
- Utilidad: el producto se adecúa correctamente a las necesidades del tipo de alumnos que realizarán el curso.

Fracasos:

Sin duda, el más relevante es el de la identidad del producto, el cual ha quedado evidenciado en el *testing de usuario* como el aspecto más flojo del mismo, no habiendo presencia ni vinculación evidente a la identidad corporativa de la empresa propietaria del curso. También se han detectado problemas para obtener un *feedback* correcto por parte de la Empresa si algún alumno desea ponerse en contacto con ella.

Además, se han detectado problemas en la presentación de contenido actualizado/ampliado en el curso, así como en la distinción de contenidos visitados y no visitados. Todos estos temas deberán presentar una posible solución en las conclusiones finales.

4. Conclusiones finales

Estas conclusiones tienen como objetivo recopilar la información presentada anteriormente en el punto 2. *Testing de usuario*, para analizar los resultados obtenidos en el mismo de la manera más eficaz posible. De este modo, se podrá determinar cuáles son las tareas y aspectos que han ofrecido mayor dificultad, han sido menos comprensibles o sencillamente, han mostrado carencias a los alumnos. Esta información ha sido evaluada con el objetivo de confeccionar un listado de tareas prioritarias que son necesarias llevar a cabo para corregir todos aquellos aspectos negativos derivados del *testing de usuario*, y lograr así que la aplicación presente los mejores criterios de usabilidad posibles.

Aspectos positivos:

Vinculado con los éxitos descritos anteriormente, es necesario comentar los aspectos positivos detectados durante el *testing de usuario*, con el objeto de clarificar cuáles son exactamente y mantener, durante todo el desarrollo, el gran nivel detectado en estas áreas y que ni el trabajo restante ni los cambios asociados a los problemas de usabilidad detectados (y que describiremos a continuación), pongan en peligro estos aspectos positivos. De este modo, será trascendental mantener el nivel en las siguientes áreas:

- Contenido:
El volumen de contenidos es correcto y adecuado a las necesidades y expectativas de los alumnos. La estructuración de la información y de la documentación resulta clara y bien organizada, facilitando la accesibilidad a los mismos, ajustándose correctamente a las necesidades de los usuarios y mostrando la información de manera coherente.
- Navegación:
Resulta muy sencilla, rápida e intuitiva, facilitando el acceso a los documentos que conforman la galería desde cualquier punto, lo que resulta de gran utilidad para cualquier tarea documental.
- Gráfica web:
Los elementos gráficos están muy bien dispuestos, organizados y destacados, no echándose en falta ningún grafismo de relevancia, ni tampoco presentarse elementos gráficos que no sean coherentes con la totalidad de imágenes y grafismos de la galería.
- Utilidad:
En líneas generales y de manera global, el producto se adecúa correctamente a las necesidades de los alumnos del curso, siendo éste el más importante de los aspectos positivos detectados.

Problemas de usabilidad/Propuesta de soluciones

Aunque de manera general, la valoración del prototipo ha sido positiva, también se han detectado una serie de problemas de usabilidad que hay que considerar con el objeto de que queden solventados para la versión final. Para ello, se ha confeccionado la siguiente tabla de problemas y soluciones propuestas:

PROBLEMAS DE USABILIDAD	PROPUESTA DE SOLUCIONES
<p>Identidad: falta por implementar toda la identidad de la Empresa, propietaria del curso. Actualmente, el alumno NO verá ningún elemento identificativo que vinculara el curso a la Empresa, y es que no puede quedarse el curso sin una identidad que la asocie a su propietario.</p>	<p>Es imprescindible implementar todos los elementos de identidad corporativa de la Empresa, no sólo los colores, sino logotipo y aquellos elementos gráficos que representen su imagen. Para ello no hay que alterar aspectos que han sido bien valorados, como la navegación o los grafismos. En un principio, esto no debería presentar ningún obstáculo ya que la inserción de estos elementos es sencilla: la simple ubicación de un logotipo de la empresa junto al título del curso, y un copyright en el pie será suficiente para lograr los objetivos deseados.</p>
<p>Feedback: Se han detectado problemas para contactar con la Empresa para consultas, tutorías, propuestas, opiniones etc. Los motivos son la falta de una sección de contacto o similar con la información habitual (teléfonos, emails, direcciones físicas, formularios, etc.).</p>	<p>Tras el análisis oportuno, se ha averiguado que todas estas funciones están disponibles a nivel de plataforma, por lo que sí están consideradas en el ámbito general de la acción formativa, y por tanto no es preciso desarrollarlas a nivel de curso.</p>
<p>Contenido: No se distingue ningún tipo de contenido/información nueva y/o actualizada, lo que da la sensación de que el producto que se está visualizando pueda estar algo desactualizado o que tenga cierta falta de mantenimiento.</p>	<p>Esta información tampoco será necesaria implementarla a nivel de curso, ya que las posteriores versiones que se puedan desarrollar de este curso, serán convenientemente nombradas en el título del mismo y de sus contenidos, informando de ello a nivel de plataforma y de la propia convocatoria.</p>
<p>Navegación: Aunque es uno de los puntos fuertes detectados tras el <i>testing</i>, se aprecia la necesidad de diferenciar los contenidos visitados de los no visitados.</p>	<p>Un icono de <i>visto/no visto</i> junto a los títulos de los apartados del curso, o algún cambio de color según una leyenda accesible debería ser más que suficiente para cubrir esta carencia.</p>