



Uruguay
Presidencia

<>agesic

Recomendaciones para realizar Test con usuarios

Área: Programa de Experiencia de
Usuario y Accesibilidad

Versión: 1

Fecha: 15/01/2024



Introducción

El presente documento ofrece una serie de recomendaciones sobre la ejecución de pruebas con usuarios en el proceso de **perfeccionamiento y creación de interfaces de usuario** con una óptima experiencia.

Los Test con usuarios son una herramienta enfocada en la **observación del comportamiento de individuos** mientras realizan tareas que emulan tareas cotidianas en su interacción con sitios web. Esta técnica permite identificar áreas de conflicto, lagunas de interpretación y, en general, comprender la perspectiva de los usuarios.

Hacer Test con usuarios no solo facilita la comprensión de las motivaciones del usuario, su contexto y expectativas, sino que también sitúa al usuario en el núcleo del proceso de diseño e implementación. Este enfoque posibilita una evaluación exhaustiva que proporciona información substancial para la **toma de decisiones fundamentadas** en el diseño de productos y servicios digitales.

Metodología

Los Test con usuarios son un **método cualitativo de evaluación de Usabilidad** a través del cual se analiza una interfaz a partir de la observación de cómo un grupo de **usuarios representativos** resuelven una serie de tareas previamente pautadas, utilizando la aplicación o sitio web objeto del estudio, tal como lo harían en su propio contexto de uso.

Este método está basado en la observación, en un ambiente controlado, de cómo los usuarios utilizan el sitio o aplicación objeto de estudio. El técnico analiza y **registra los problemas o dificultades** con las que se van encontrando los usuarios, para luego poder priorizarlos y resolverlos.

Son una técnica focalizada que permite el análisis profundo de un número finito de problemas. Son una herramienta insustituible para acercarnos en el terreno a las **condiciones de uso reales** para observar el uso efectivo de la interfaz en la práctica, y escuchar de primera mano los razonamientos y expresiones del usuario.



Los Test con usuarios son una **técnica madura y consolidada** que aporta valor en la mejora de las interfaces e interacciones. Incorporar distintas instancias de pruebas con usuarios a lo largo de los procesos de diseño es una práctica indispensable si lo que buscamos es un producto digital de calidad.

Recomendaciones

A continuación, se detallan los principales lineamientos a considerar para llevar adelante esta metodología de investigación:

Definiciones previas

- Antes de comenzar es fundamental decidir qué áreas o procesos de la interfaz se desea evaluar, es decir, **definir los objetivos de la prueba**. La recomendación principal en este punto es no testear lo que ya sabemos que funciona mal, sino focalizarse en los puntos que generan dudas y en los que se desconoce su funcionamiento. La definición de los objetivos es vital para poder saber qué evaluar en las pruebas.
- Se debe definir el tiempo de cada test considerando que los usuarios se estresan, sobre todo cuando no consiguen terminar dos o tres tareas sucesivas, algo que ocurre con frecuencia. Por lo tanto, es recomendable que las pruebas tengan una duración máxima de **30 a 35 minutos para la ejecución de las tareas**, lo que habitualmente implica un **mínimo de 8 tareas y un máximo de 15**, dependiendo la complejidad de cada una. A ello se suman 10 a 15 minutos de la bienvenida y el cierre, lo que da un total de unos **50 minutos como máximo**. Cuando los test se extienden más de este tiempo la calidad de los resultados comienza a bajar. Los usuarios se cansan, se distraen, se focalizan en lo accesorio y no en lo relevante, con lo que el conjunto del test se aparta de su objetivo. Si los problemas a testear exceden las 20 tareas o el test se extiende más de 30 minutos, será necesario dividir las tareas en dos guiones y agendar con dos grupos de usuarios para completar el conjunto del estudio.



Selección de usuarios

- **8 usuarios son el número óptimo** para detectar los problemas. Inclusive, en la mayoría de los casos, **alcanza con 5 usuarios**. En el peor de los casos, un usuario es infinitamente mejor que ninguno.
- En cuanto al **perfil de los usuarios**, lo más relevante es el nivel de alfabetización digital y la edad. Si la aplicación es específica, se sumarán requerimientos. Como criterio general es siempre válido excluir a los informáticos (salvo que sean el público objetivo) y al equipo de diseño y desarrollo del sitio o aplicación.

Guion del test

- **Las tareas deben estar enfocadas en el objetivo** del estudio y plasmadas en un guion (script). La creación de un guion, es decir, una guía ordenada de las tareas a realizar, en el orden en que deben ser realizadas, con la puntualización de qué elementos son relevantes, y fundamentalmente qué se le debe decir al usuario, permite dar homogeneidad a la realización de cada uno de los test.
- Las tareas se deben escribir siempre **simulando una situación** que el usuario debe resolver, por ejemplo: “Te gustaría acceder a un detalle de las facturas de tu celular, pero para ello tenés que registrarte en el sitio. Por favor, ¿podrías registrarte con los siguientes datos?”
 - Nombre: Pedro González
 - Documento: 4.895.213-4
- En la **redacción de las instrucciones** se juega gran parte del éxito del test. Las instrucciones para el usuario deben ser redactadas de modo que a quien realiza la prueba le parezca razonable lo que se le está pidiendo. Se debe evitar dar órdenes o solicitar que se realicen acciones sin contexto o sentido. Es importante que el usuario realice las tareas lo más naturalmente posible, que se sienta involucrado en el problema que



la tarea resuelve. Que la tarea le resulte razonable es un aporte sustancial a la calidad del test.

- El **tono**, el **tratamiento** a los usuarios (si se utilizará voseo o tuteo), la **sintaxis de las instrucciones**, el armado de las frases, todos estos factores influyen en el éxito de la ejecución de la tarea. Antes de la prueba
- Como parte del guion se debe **incluir un texto de bienvenida**, que explique la mecánica del test, sus objetivos y que explícitamente deje en claro el destino del material recogido durante la prueba. Esta bienvenida también debe ser idéntica para todos los usuarios, evitando generar sesgo al realizar un comentario adicional o brindar una información que impacte sobre la realización de alguna tarea.
- Se deben realizar todos los **chequeos previos** a la realización de cada test y se deben incluir todos los pasos en el informe del test. Todos los test deben tener como punto de partida un estado conocido y eso implica en general borrar historiales, configurar la pantalla, reiniciar sistemas, preparar maquetados, etc.
- Es muy importante **probar que todo funcione** perfectamente antes de arrancar cada prueba, para garantizar que este no será un problema que pueda invalidar o complicar la instancia con el usuario.
- Se recomienda **practicar el test completo** por lo menos una vez en el grupo de trabajo antes de las pruebas con los usuarios reales. En las prácticas surgen pequeños ajustes cuya resolución mejorará la experiencia real.
- Es muy útil tener una versión escrita de las tareas para darle al usuario. Si bien el moderador contará con el guion completo con el texto de bienvenida y sus anotaciones incluidas, es recomendable que haya otra versión de ese texto armada específicamente para el usuario, con una tipografía y tamaño de fácil lectura, que solo incluya las tareas detalladas en caso de que el usuario quiera repasarlas mientras las realiza durante el test.



Durante la prueba

- El moderador del test **lee una a una las tareas al usuario** y mientras este las desarrolla, toma nota de los problemas y observaciones de interés para futuros análisis. Para cada usuario participante se debe utilizar la misma metodología y leer exactamente el mismo guion de la misma manera.
- Es esencial recordarle al usuario que **“piense en voz alta”**, pidiéndole que explique verbalmente qué está haciendo y por qué lo está haciendo. Muchas veces el usuario tiende a olvidar que debe pensar en voz alta, por lo que el moderador debe recordárselo a lo largo de la prueba.
- El especialista que guía la prueba debe observar y escuchar **sin interrumpir ni interferir** en la realización de las tareas, a menos que el usuario quede atascado y sea imprescindible la intervención para avanzar en el test.
- El moderador debe leer una por una las tareas. Es su responsabilidad **atender los requerimientos del usuario**, cuidando de no ayudarlo o asistirlo en la ejecución de las tareas propuestas. Lo mejor en este caso es evitar las respuestas tajantes del tipo “no le puedo decir nada” o las expresiones de secreto. Es más conveniente contestar con respuestas genéricas, muy ambiguas, pero de tono positivo, lo más lejos posible de la solución de la tarea, como por ejemplo “Haga lo que haría en su casa” o “navegue con tranquilidad, tenemos tiempo”. En ningún caso se debe caer en la descortesía de no responder y si realmente no es posible revertir educadamente la curiosidad de un usuario, entonces lo que corresponde es anular la validez de su test.
- El trato del moderador siempre debe ser cordial, su función principal es hacer avanzar el test, sin ayudar, pero siempre atendiendo que el usuario se sienta cómodo.
- Cuando se percibe que un usuario no completará una tarea, ya alcanza. El moderador debe detenerlo delicadamente, indicándole que para esa tarea ya es suficiente, intentando en lo posible evitar referirse a si la



tarea fue o no cumplida. Proteger a los usuarios, **cuidar con esmero que no sientan que fracasaron**, es una prioridad entre las responsabilidades del moderador.

- **Las sesiones se graban y se filman** para analizarlas con mayor detalle luego de las pruebas. Esto permite complementar los apuntes tomados durante los test con la revisión de las sesiones para capturar la comunicación gestual, tomar citas textuales, repasar algunos puntos neurálgicos y contar con material de difusión y sensibilización.
- Es posible **incluir a un profesional adicional** durante las pruebas para realizar los registros que oficie de **observador del test**. Esta persona puede resultar de mucha ayuda para ver los gestos y actitudes del usuario y registrar todo lo que considere necesario, dado que el moderador estará enfocado en la lectura de tareas y cuidado del usuario. Si se lo incluye, siempre debe permanecer en silencio durante la evolución del test. De todos modos, cada persona que se incluye en la sala en la que se realiza la prueba agrega estrés, por lo que la decisión debe ser valorada en cada caso, muchas veces en función de la experiencia del moderador y su habilidad para hacer varias cosas a la vez.

Análisis de los test

El equipo de trabajo contará con el registro del moderador (insumo fundamental) y del observador (si lo hubo) y los videos de las sesiones para analizar lo ocurrido en la realización de cada tarea.

Toda la experiencia se plasma en un informe que detalla las conclusiones a las que se arribó. Las recomendaciones para armar el informe de test son las siguientes:

- Que sea breve: cuanto más largo es el informe, menos personas lo leerán.
- Lo más importante va primero: incluir al principio un resumen de las conclusiones, con un párrafo explicativo para cada una, de modo que

quien lea solo una o dos páginas del informe tenga alta probabilidad de encontrar lo más relevante.

- Acordarse de incluir los hallazgos positivos también: un buen informe habla por igual de las cosas buenas y las malas, esto es no solamente más correcto, sino que aumenta la protección sobre los logros del sitio, focalizando las modificaciones sobre lo que es necesario cambiar.
- Incluir uno a uno los problemas, por separado. Evitar redacciones largas. Si se van a proponer soluciones, entonces lo mejor es incorporarlas a continuación de cada problema encontrado.
- Describir brevemente la metodología, explicando qué y cómo se hizo y en qué fundamentos teóricos se apoya el trabajo.
- Incluir en un anexo los scripts y otros materiales utilizados.
- También es habitual entregar, como parte de los resultados, las filmaciones de los test. Si hubo un compromiso para resguardar la identidad de los usuarios, será necesario eliminar de las filmaciones las caras, nombres y otros datos personales de las personas antes de entregar las grabaciones.