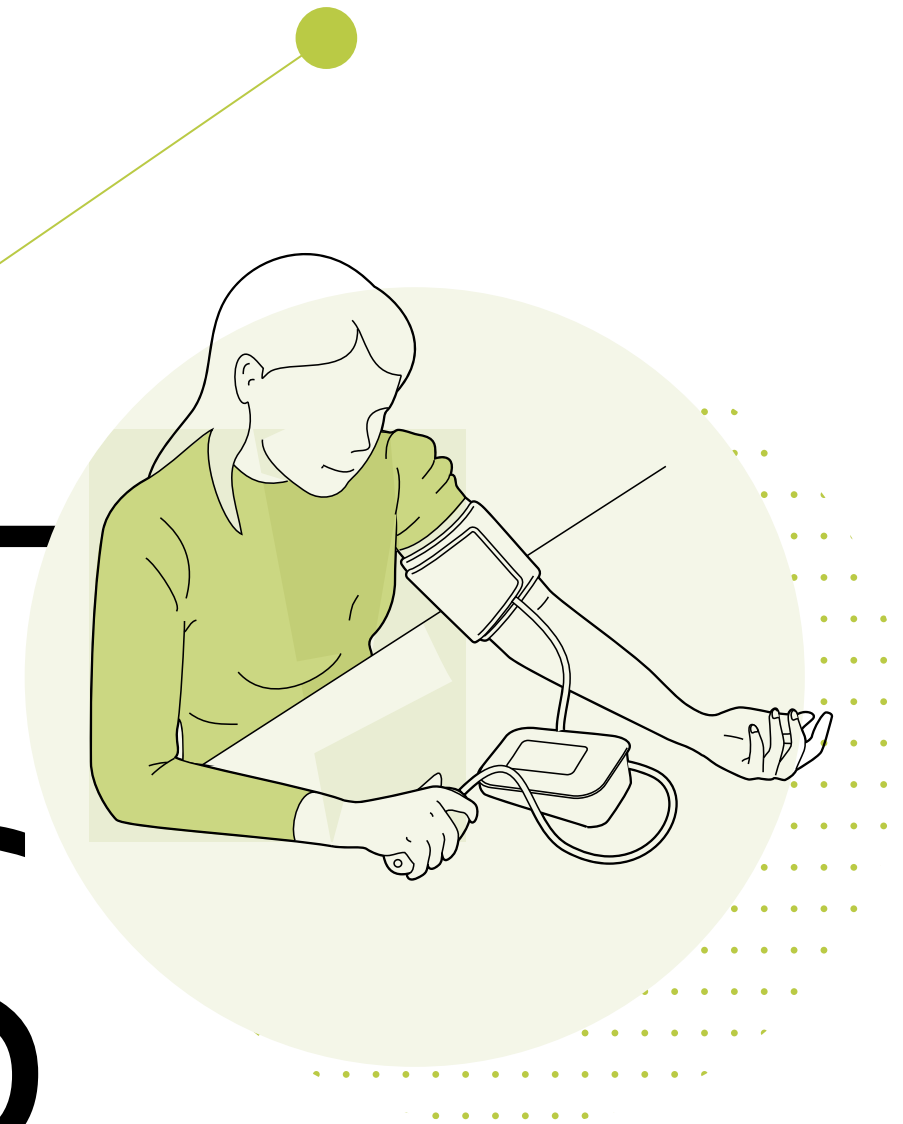


# PRUEBAS CON USUARIOS

Metodología para **identificar falencias**  
en la **usabilidad** de un producto.



---

## **Autores**

Rosalba Becker  
Victoria Díaz  
María José Dubois  
Alejandrina Vigna

## **Revisión de contenido**

Victoria Díaz  
Mariela Secchi  
María José Dubois

## **Diseño y maquetación**

Rodrigo Santos Larrea  
Fernando Martínez

Pruebas con usuarios / Rosalba Becker... [et al.] ; Contribuciones de Rodrigo Ramirez ;  
Pablo Herrero. - 1a ed - San Martín : Instituto Nacional de Tecnología Industrial  
- INTI, 2024.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online  
ISBN 978-950-532-532-0

1. Diseño. 2. Innovaciones. I. Becker, Rosalba II. Ramirez, Rodrigo, colab. III.  
Herrero, Pablo, colab.  
CDD 338.064

# EXPERIENCIAS DE USO PROGRAMADAS CON LA FINALIDAD DE HALLAR PROBLE- MAS DE USABILIDAD

Involucran a un grupo de participantes —**usuarios**— que deben cumplir tareas específicas con el producto que se está probando.

→ La implementación de estas pruebas permite detectar problemas de usabilidad en el producto.

Para lograrlo el equipo evaluador observa a cada participante llevar adelante una serie de tareas previamente definidas.

→ Otras herramientas con las que se relaciona:

PROTOTIPOS EN PAPEL / CARD SORTING / ENTREVISTA /  
EYE TRACKING / KIT DE EMPATÍA

# Usabilidad

## ¿Cuándo se utilizan?

Pueden utilizarse para evaluar un producto ya desarrollado —para su rediseño— pero también son pertinentes en la instancia de verificación y testeo del proceso de diseño.

## ¿Dónde se realizan?

Las pruebas con usuarios clásicas se llevan a cabo en laboratorio, es decir, en espacios controlados que mantienen sus características estables entre una prueba y otra. Esto es así para lograr resultados comparables y alcanzar conclusiones de mayor confianza.

Respetar las condiciones ambientales del uso real es importante, siendo que afectan directamente a la usabilidad. Es por ello que el diseño de situación de prueba es un aspecto prioritario que no debe dejarse librado al azar.

En una primera aproximación, el término usabilidad se refiere a la capacidad de un producto de ser usado. Sin embargo, podemos afirmar que detrás de esta palabra existe un concepto más complejo.

La usabilidad se refiere al grado en el que el diseño de un producto facilita o dificulta su uso. Cuando hablamos de usabilidad, ponemos el foco en si el usuario logra mínimamente hacer lo que se esperaba que hiciera con el producto, con el fin de alcanzar un objetivo concreto.

Nielsen (2012) destaca que la funcionalidad es tan importante como la usabilidad y ambas determinan si algo es útil.



La Organización Internacional para la Estandarización propone a la usabilidad como la medida en que un producto puede ser utilizado por usuarios específicos para lograr objetivos específicos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso específico.

---

Nos ofrece las siguientes definiciones:

- **Efectividad:** exactitud e integridad con la que los usuarios logran los objetivos especificados.
- **Eficiencia:** recursos invertidos en relación con la exactitud e integridad con la que los usuarios alcanzan los objetivos.
- **Satisfacción:** Libre de molestias y actitud positiva para el uso del producto.

EFFECTIVIDAD



EFICIENCIA



SATISFACCIÓN



USABILIDAD

## Pasos



### #1

#### Equipo

Para realizar las pruebas se requiere un mínimo de 2 personas para ejercer los roles de: moderador y observador.



### #2

#### Objetivos

Habiendo analizado el producto, para anticiparse a tiempos y problemas de uso, establecer objetivos de estudio claros, ya que a partir de ellos se diseñará la prueba.



### #3

#### Perfil

Cuidar el perfil de los participantes considerando una diversidad etaria, de género, de experiencia con el producto, capacidades o habilidades particulares.



### #4

#### Protocolo

Deben establecerse las características del lugar, las tareas que se van a solicitar al participante, el guion del moderador, la planilla de observación y la encuesta.



### #5

#### Piloto

Realizar una prueba piloto para ajustar los tiempos, la interacción de los integrantes del equipo, el espacio de prueba, los guiones y la encuesta.



### #6

#### Convocatoria

Realizar la convocatoria de los participantes. Seleccionar considerando la representatividad del perfil.



### #7

#### Pruebas

Llevar adelante las pruebas respetando los roles y tiempos preestablecidos.



### #8

#### Análisis

Estudiar y procesar los resultados de eficacia, eficiencia y satisfacción de cada tarea y del conjunto.



### #9

#### Conclusiones

Relacionar los hallazgos con las características del producto. Asociar aspectos de la interfaz que puedan ser causantes de fallas de usabilidad.

## RESULTADOS ESPERADOS DEL USO DE LA HERRAMIENTA

Conocer en qué medida se pudieron alcanzar los objetivos, qué tiempo llevó realizar las tareas, cuáles fueron los errores más frecuentes y cuál fue el grado de satisfacción de los participantes, permitirá valorar el diseño de la interfaz y será la llave para rediseñarla en favor de la usabilidad.

### + info

#### Usability.gov

<http://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/usability-evaluation/index.html>

#### Service Design Tools (Roberta Tassi)

<http://www.servicedesigntools.org/tools/10>

#### Crowdsourced testing

<https://crowdsourcedtesting.com/es/pruebas-de-usabilidad>

#### Think360 Studio

<https://think360studio.com/usability-testing-20-things-remember-product-ux-testing/>

Usability 101: Introduction to Usability

#### User vision

<http://uservision.co.uk/>

#### Usability geek

<http://usabilitygeek.com/an-introduction-to-website-usability-testing/>

### Bibliografía

Nielsen, Jakob (2012) "Usability 101: Introduction to Usability"

Hassan Montero y Martín Hernández (2003). "Método de test con usuarios". [Fecha de consulta: abril 2016]. Disponible en: [http://www.nosolousabilidad.com/articulos/test\\_usuarios.htm](http://www.nosolousabilidad.com/articulos/test_usuarios.htm)

Oneto, Fernando y Díaz Victoria (2015). "Usabilidad Productos para las necesidades de los usuarios". [Fecha de consulta: abril 2016] Disponible en: [http://www.inti.gob.ar/prodiseno/pdf/docto\\_usabilidad.pdf](http://www.inti.gob.ar/prodiseno/pdf/docto_usabilidad.pdf)

International Standard (ISO 9241-11)

## INTI-DISEÑO INDUSTRIAL

---



Nuestro enfoque de trabajo es colaborativo, si usted quiere compartir otra herramienta, un caso de aplicación u otro ejemplo por favor escribanos a **[diseño@inti.gov.ar](mailto:diseño@inti.gov.ar)**

[www.inti.gov.ar/disenoiindustrial](http://www.inti.gov.ar/disenoiindustrial)

Es una publicación de distribución gratuita

Se permite el uso de esta obra bajo los términos de una licencia de Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>)

