

## F.2. Usabilidad de lápiz y papel para servicios de información

Por **Jorge Serrano-Cobos**

**Serrano-Cobos, Jorge.** "Usabilidad de lápiz y papel para servicios de información".  
En: *Anuario ThinkEPI*, 2008, pp. 167-169.



**Resumen:** Se discute la necesidad de realizar análisis de usabilidad mediante tests a usuarios reales debido a las carencias de las reglas heurísticas de usabilidad para abarcar todos los posibles escenarios de uso de un sistema de información web. Asimismo, se detalla una técnica sencilla pero muy barata para realizar tests de usabilidad sobre prototipos de baja fidelidad.

**Palabras clave:** Interacción hombre-máquina, HCI, Diseño centrado en el usuario, Usabilidad, Diseño de sistemas de información, Prototipos de baja fidelidad, Tests de usuarios.

**Title:** Simple and cheap usability for information services

**Abstract:** The need for real usability testing analysis is discussed, since the assumption that classical usability heuristics are not capable to cope every possible web information system use scenario. Also, a really easy and cheap way to develop real user tests based on low-fidelity prototypes is explained.

**Keywords:** Human-Machine interaction, HCI, User centered design, Usability, Information systems design, Low-fidelity prototypes, User tests.

**A VECES, ESTAR SIEMPRE LEYENDO BLOGS, artículos científicos, ponencias en congresos, noticias sindicadas en RSS, listas de correo y lo último de lo último, puede resultar desorientador. Uno puede comenzar a dar bandazos, de opinión en opinión, de corriente en corriente, dejándose llevar por lo nuevo, por lo que dice éste y aquél, por las opiniones de los gurús o gurús de turno. Por eso, de vez en cuando no está mal volver a los básicos, a los clásicos, y sobre todo, a la experimentación en primera persona. Pruebo algo, sin miedo al error, evalúo y aprendo.**

Por eso es interesante visitar alguna de las prácticas sobre las que más se lee, más se opina y menos se realiza hoy día. Estudiar las reacciones de usuarios reales ante un nuevo diseño de un sitio web, un servicio físico como una biblioteca, un centro de documentación o una intranet es una de las metodologías de diseño iterativo y rediseño de servicios y sistemas de información que más controversia ha generado en los últimos años. Y sin embargo, en la práctica real, pocos son los que realmente utilizan estas técnicas.

Aunque viene de más antiguo, fue **Jakob Nielsen** quien popularizó el término "usabilidad", y la idea de que los usuarios debían estar incluidos en el proceso de toma de decisiones a la hora de pensar cómo utilizar mejor el servicio de forma eficaz, eficiente, útil y fiable.

El presupuesto y otros condicionantes no permiten siempre realizar una actividad que puede parecer costosa y lenta. Sin embargo, se pueden desarrollar estudios más simples, más rápidos, y según el mismo **Nielsen**, estudiar a cinco usuarios puede descubrirnos el 80% de los problemas de usabilidad más comunes

<http://www.useit.com/alertbox/20000319.html>

---

**Estudiar las reacciones de usuarios reales ante un nuevo diseño de un sitio web es una de las metodologías de diseño iterativo y rediseño de servicios y sistemas de información que más controversia ha generado en los últimos años**

---

¿Cómo investigar a los usuarios más probables de usar nuestro sitio web, con pocos medios? Hay diversas técnicas, pero por hoy y por comenzar con algo sencillo, ¿qué tal si realizamos un test de usuarios sencillo y que se puede gestionar con sólo lápiz y papel?

Ante todo ha de encontrarse a alguien (familiares, amigos, conocidos, clientes voluntarios o pagados) que en la medida de lo posible responda a uno de los perfiles típicos del usuario medio de nuestro futuro servicio de información o sitio web. ¿Por qué no vale cualquier usuario y sí uno más probable de ser usuario habitual de nuestro servicio? Hay que recordar que aunque se ha hecho popular el análisis de interacción web basado en principios heurísticos contrastando el sistema desarrollado o un prototipo temprano contra unas reglas básicas que deberían ser cumplidas como mínimo, diversos estudios muestran cómo por ejemplo una persona de la tercera edad no busca ni usa un sitio web como lo hace por ejemplo un médico joven.

[http://www.albertolacalle.com/hci\\_principios.htm](http://www.albertolacalle.com/hci_principios.htm)

Permitidme citar al respecto, un caso comentado en las jornadas de *SEDIC* de este año pasado: "**Bartolomé Mesa Lao**, de la *Universidad Pompeu Fabra*, mostró los resultados de un estudio de usabilidad en las interfaces de bases de datos terminológicas, realizado por un equipo formado también por **Mari-Carmen Marcos, Agustí Mayor y Albert Morales**. Para ello, han realizado una evaluación heurística y pruebas con usuarios sobre una completa tabla de herramientas de medida e indicadores de la eficiencia, la eficacia y la satisfacción alcanzada. Los resultados de la evaluación heurística, realizada por expertos, y la de los usuarios finales fueron muy diferentes". Es decir, los principios heurísticos son eso, un principio, aunque los resultados serán más completos si probamos nuestro servicio contra sus usuarios probables: nuestros abuelos en un web por y para la tercera edad, médicos en un web profesional de medicina por y para médicos.

[http://www.sedic.es/gt\\_gestionconocimiento\\_8jornadas\\_gestinfo-resumen.htm](http://www.sedic.es/gt_gestionconocimiento_8jornadas_gestinfo-resumen.htm)

Bien, si ya tenemos nuestros conejillos de indias, deberemos determinar unas tareas básicas a realizar por ese usuario: por ejemplo, pedir un libro en préstamo, encontrar

---

**Los principios heurísticos son eso, un principio, aunque los resultados serán más completos si probamos nuestro servicio contra sus usuarios probables**

---

un artículo de revista sobre una temática concreta, enviar un correo de contacto con el *webmaster*, etc.

A partir de ahí, se deja al usuario interactuar con el sistema, o de forma aún más barata, incluso con unos prototipos dibujados en papel (o en un *PowerPoint*, en un *Word...*) que simulen ser el sitio web, y se apuntan sus reacciones: dónde mira primero para encontrar ese piso, qué palabras usa en un buscador interno, en qué paso abandona desesperado, cuánto tarda, etc. Si además, le invitamos a que exprese en voz alta lo que está haciendo y por qué, entenderemos mejor las motivaciones que hay debajo de sus acciones.

Después de pasada la prueba, le pediremos que dibuje un esquema de la web, con aquellas secciones o elementos que la incluyen, de forma que comprobemos las zonas y funcionalidades que más han llamado su atención.

Lo que no hay que hacer es ejercer influencia sobre el usuario durante la prueba: darle pistas, realizar preguntas concretas, pedirle que comente cada elemento de cada sección o página, etc., haría que el usuario se percatase de elementos que en una situación real quizá le resultarían inadvertidos, y ello invalidaría la prueba.

Podemos desarrollar la misma tarea con unos pocos usuarios más (5-10) y extraer las coincidencias. El siguiente problema será pergeñar las soluciones, y rediseñar nuestro sitio web o servicio en función de esas percepciones, hechas por usuarios, no por el desarrollador o el responsable del servicio, que conoce demasiado su propio producto. Deberemos generar nuevas hipótesis de trabajo, probarlas, y después, volver a estudiar los resultados.

Sin duda hay muchas y más sofisticadas técnicas de conocimiento del usuario, pero todo es comenzar. Muy probablemente, la conclusión sea "necesito saber más".

## Más sobre metodologías de usabilidad:

<http://www.ainda.info/>  
(ver directorio en la parte de abajo)

<http://www.sidar.org/recurldesdi/traducl>

<es/visitable/Herramientas.htm>

Un ejemplo de evaluación de usabilidad en bibliotecas físicas, el caso de la *Universidad Carnegie Mellon*:

[http://www.maya.com/web/what/presentations/maya\\_clp\\_goel\\_ap\\_uew05\\_n.pdf](http://www.maya.com/web/what/presentations/maya_clp_goel_ap_uew05_n.pdf)  
(ojo, 6 MB)

## Test de usuario

Por **Mari-Carmen Marcos**



Así es, un reducido grupo de usuarios que respondan al perfil de usuario que tendrá el producto (sea un web, una aplicación *software* o un aparato cualquiera) es suficiente para localizar los puntos débiles del diseño. Pero, ojo, no

deja de ser una técnica con sesgos, y sesgos importantes, por llevarse a cabo en un entorno no natural para el usuario y con unas necesidades forzadas.

Para mitigar en lo posible el efecto de sentirse observado se pueden realizar tests de usuarios de forma remota, existen herramientas como por ejemplo el *UserZoom* de *Xperience Consulting*. De esta forma, los usuarios están monitorizados pero sin la presión de un observador. Aun así la técnica del test de usuario no puede considerarse de forma aislada sino que deberá ir acompañada de otras de evaluación de la usabilidad. De estas técnicas, la que más información "real" nos ofrece es la minería de datos, pero obviamente sólo puede aplicarse en si-

tios web que ya están en funcionamiento, mientras que el test de usuario puede aplicarse en la fase de prototipo. Con el análisis de los *logs* de conexión podremos saber la ruta de navegación de los usuarios y las consultas que efectúan en el buscador interno del web (si lo usan probablemente es porque no lo encuentran donde esperan), una información de oro para darnos cuenta de qué está fallando y poder arreglarlo lo antes posible.

<http://www.userzoom.com/>

<http://www.xperienceconsulting.com/tecnologia.asp?ap=28>

Ahora bien, ¿qué profesionales están capacitados para ocupar puestos como "diseñadores de interacción" y evaluar la usabilidad de sitios web? Mi respuesta es que en una situación óptima debe haber un equipo multidisciplinar, pero ante la imposibilidad de trabajar en condiciones óptimas, la procedencia de esta persona no es lo más importante sino su visión del web como un servicio para los usuarios, más una formación específica (por el momento casi siempre autodidacta). Y de esta visión los bibliotecarios y documentalistas sabemos un poco.