

Biblioteca de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

INFORME

TEST DE USABILIDAD DE LA WEB DE LA BIBLIOTECA DE LA ULPGC

Ateigh Diseño Web S.L.
www.ateigh.com

Test de Usabilidad

Un test de usabilidad es un método de evaluación de un producto o herramienta con usuarios reales. Este test puede realizarse a diferentes escalas, desde el uso de un laboratorio de usabilidad con estricto control del entorno, a un test “de guerrilla” con personas espontáneas en una cafetería.

Al contrario de lo que ocurre con una encuesta o un análisis de marketing, en un test de usabilidad no se recomienda realizar la evaluación con grandes cantidades de usuarios, ya que no se buscan estadísticas con datos cuantitativos, sino la recogida de datos cualitativos que muestren problemas claros de usabilidad que necesitan ser resueltos de forma ágil y efectiva.

Para ello, y teniendo en cuenta el trabajo realizado por [Norman & Nielsen Group](#), se ha procedido a evaluar a 4 usuarios.

El proceso del test es enfrentar a usuarios a tareas típicas en el uso de la herramienta, alejándonos de los casos minoritarios y extremos. Estos test han sido grabados para su posterior análisis.

Hipótesis y escenarios

Basándonos en la experiencia del equipo de la Biblioteca de la ULPGC, su conocimiento de la plataforma y los comentarios que han recibido de los usuarios de la web, se han planteado las siguientes hipótesis.

H1: Los usuarios tienen problemas para realizar búsquedas y encontrar los recursos necesarios

H2: Los usuarios tienen problemas para navegar por la interfaz.

H3: Los usuarios tienen problemas para encontrar contenido concreto del sitio.

Teniendo estas hipótesis en mente se han planteado los siguientes 3 escenarios:

Escenario 1: Desde la página de inicio, los usuarios deben encontrar el libro electrónico “El olvido que seremos”. No es necesario que lo reserve.

Escenario 2: Desde la página de inicio, los usuarios debe localizar el horario de la Biblioteca de Ciencias de la Educación.

Escenario 3: Desde la página de inicio, los usuarios deben encontrar y acceder a una guía sobre el portal Mendeley.

Metodología

El test de usabilidad se ha elaborado con 4 usuarios a los que se ha invitado a participar voluntariamente, con la premisa de que no se está realizando una evaluación de las capacidades del usuario sino del estado de la herramienta.

Para la elaboración del test de usuario se ha empleado su propio dispositivo. Todas las entrevistas se han hecho de manera remota y se han grabado para su posterior revisión.

La entrevista se ha dividido en las siguientes partes:

1. **Introducción:** En esta parte se informa al usuario del motivo de esta evaluación y se le solicita permiso para grabar su voz e imagen así como la pantalla de su dispositivo.
2. **Calentamiento:** Con el objetivo de que el usuario se sienta cómodo hablando, se le realizan una serie de preguntas ajenas a la página web. Se recomienda que se incremente la complejidad de las preguntas, empezando por las más obvias (por ejemplo, preguntar por el nombre completo del usuario) y acabando por algunas en las que el usuario tenga que emitir alguna opinión personal (por ejemplo, preguntar por sitios web que le agraden al usuario).
3. **Identidad y contenido:** En esta etapa, se intenta evaluar que la marca está correctamente representada y es fácilmente identificable por el usuario. Por otro lado, se evalúa que el usuario no tiene problemas para identificar los niveles jerárquicos de la información así como el patrón de navegación predominante.
4. **Evaluación de escenarios:** En este punto, se asignan las tareas necesarias al usuario para poder evaluar los escenarios anteriormente descritos.
5. **Navegación y apariencia:** Se procede a evaluar que la interacción de los elementos de la interfaz es intuitiva y fácil de usar, así como que los elementos gráficos existentes en el sitio web son adecuados.
6. **Cierre:** Se concluye la evaluación solicitando su opinión personal sobre el sitio web así como sugerencias que considere oportunas.

Resultados

A continuación procedemos a evaluar los resultados de los test realizados.

Percepción de la marca

Usuario 1

- El usuario identifica fácilmente la marca de la ULPGC.
- Los elementos que le han ayudado a identificarla son el logotipo, los colores empleados y la barra de navegación similar a la del sitio web institucional de la ULPGC.
- No considera que haya elementos fuera de lugar.

Usuaría 2

- La usuaria identifica fácilmente la marca de la ULPGC.
- Los elementos que le han ayudado a identificar la marca son el logotipo en la barra de navegación, en el chat de Zendesk y los colores corporativos.
- No considera que haya elementos fuera de lugar.

Usuaría 3

- La usuaria identifica fácilmente la marca de la ULPGC.
- Los elementos que le han ayudado a identificarla son el logotipo y los colores empleados.
- No considera que haya elementos fuera de lugar.

Usuario 4

- El usuario identifica fácilmente la marca de la ULPGC.
- Los elementos que más le han ayudado son los colores empleados, el logotipo y el botón de inicio de sesión.
- No considera que haya elementos fuera de lugar.

Consecución de las tareas.

Sujeto	Escenario 1	Escenario 2	Escenario 3
Usuario 1	No	Si	Si
Usuario 2	No	No	No
Usuario 3	Si	Si*	No
Usuario 4	Si*	Si	Si
Éxito	50 %	75 %	50 %

*En estos casos, el éxito es parcial ya que el usuario no pudo completar la tarea en el primer intento.

Problemas de usabilidad detectados

1. No se puede identificar fácilmente la diferencia entre un libro electrónico y un libro físico en Faro.
2. No se identifica rápidamente la sección de “Horarios” dentro de la página de la biblioteca. La arquitectura de la información es diferente a los esperado.
3. Las guías no son reconocidas como tal.
4. Los usuarios no comprenden que es Faro y por qué no es igual a la web de la biblioteca.
5. Los usuarios esperan encontrar cualquier información en el buscador del sitio, no exclusivamente los recursos de Faro.
6. No se puede identificar fácilmente la diferencia entre un libro electrónico y un libro físico en Opac (mi biblioteca).
7. El texto “Buscar en la web” presente en la barra de búsqueda es confuso.
8. Al acceder al directorio, se espera que el buscador que aparece en primer lugar realice una búsqueda dentro del mismo.
9. Se espera que el directorio muestre un directorio de bibliotecas y no de personas.
10. Los resultados de búsqueda del buscador de biblioguías son bastante confusos y ofrecen un exceso de enlaces con una arquitectura de la información inadecuada.
11. La búsqueda de los horarios, aunque los usuarios acaban encontrándola, requiere demasiado tiempo para una información básica que debería ser accesible en pocos pasos.
12. Los filtros de Faro no son fácilmente accesibles, por lo que pierden eficacia.

Navegación, búsqueda y apariencia.

Usuario 1

- El usuario valora positivamente la apariencia del sitio web.
- No presenta problemas para navegar y entender la arquitectura de la información.
- Echa en falta un formato de búsqueda avanzada.
- No se siente cómodo con que existan múltiples portales y tener que administrar múltiples credenciales de acceso. Considera que todo debería existir dentro de la web de la biblioteca con una única credencial.

Usuaría 2

- La usuaria espera poder consumir contenidos basados en la titulación en la que se encuentra matriculada.
- Presenta problemas para navegar. Realiza sus búsquedas principalmente en la barra de búsqueda, aunque existan opciones más rápidas y eficaces.

Usuaría 3

- La usuaria considera que pierde mucho tiempo al realizar búsquedas y que le resulta complicado.
- La usuaria se encuentra muy perdida al realizar un préstamo. Cree que hay mucha información pero que es difícil empezar el proceso de préstamo.

Usuario 4

- El usuario no encuentra el acceso a los libros electrónicos con facilidad, no hace uso de la sección encuentra.
- El usuario no asocia el nombre Biblioguías a una guía de ayuda.
- El usuario se siente perdido en Faro.
- El usuario menciona que Mi Biblioteca (OPAC) le resulta incómoda.

Conclusiones y sugerencias

Acción 1: Búsqueda y resultados.

No es una sorpresa que el buscador sea el eje central de la experiencia del usuario y, por ende, el que presenta mayores problemas de usabilidad.

Aunque la web de la biblioteca ofrezca enormes recursos al servicio de sus usuarios no hay que perder la perspectiva sobre los objetivos y expectativas que tienen los usuarios al usar el sitio.

En líneas generales, los usuarios del sitio emplean el buscador como primer paso en la búsqueda de información. Por ello, **es recomendable enfocar la mayoría de los recursos y esfuerzos en mejorar la experiencia de búsqueda.**

A día de hoy se emplean motores de búsquedas externos como Faro u OPAC que, a pesar de tener una enorme capacidad, ofrecen una experiencia de usuario deficiente, que provoca confusión y frustración en los usuario.

Se recomienda afrontar el desarrollo de una página de resultados de búsqueda con un diseño propio y que unifique los resultados en un sólo sitio bajo una única credencial de acceso.

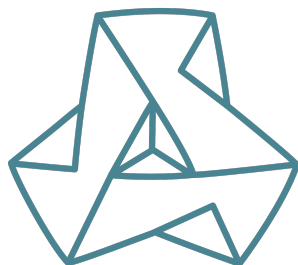
Acción 2: Arquitectura de la información.

Por otro lado, hay información básica para el uso diario que está muy escondida, por ejemplo, localizar el horario de una biblioteca o la información sobre préstamos. Al mismo tiempo se está destacando información que no se espera que sea consumida por la mayoría de los usuarios como, por ejemplo, el directorio de personal.

Esta estructura de la información es confusa y afecta directamente a la gran mayoría de los usuarios en pos de facilitar el acceso a una minoría con un perfil muy concreto.

Es una buena práctica identificar los usos mayoritarios de los sitios y priorizar esa información. La arquitectura de la información debe estar enfocada en agilizar los procesos comunes y repetitivos dejando los casos minoritarios en un segundo plano.

Se recomienda reemplazar el directorio de personal por el directorio de bibliotecas con sus horarios y localización. El directorio de personal podría localizarse únicamente en la sección de “Conócenos”.



Ateigh Diseño Web S.L.
www.ateigh.com