

MeC

Macroergonomía Consultores
ergonomía + usabilidad



Usabilidad



Para más información:

Visítanos: www.meconsultores.com

Escríbenos: contacto@meconsultores.com

Llámanos: +52 (81) 8881-6606

Monterrey, NL



¿Qué es la Usabilidad?

Se puede decir que la usabilidad nos ayuda a medir la facilidad de uso que tienen los sistemas.

Los *sistemas* pueden ser productos, servicios, voz, WEB, Intranet, software, aplicaciones electrónicas, dispositivos electrónicos, controles electrónicos, entre otros.

Las evaluaciones de usabilidad pueden ser de dos tipos, con expertos o con usuarios. En **Macroergonomía Consultores** contamos con los siguientes métodos:

Evaluaciones con Expertos



Evaluación Heurística de Usabilidad



Benchmark de Usabilidad

Evaluaciones con Usuarios



Estudio Formativo de Usabilidad



Estudio Sumativo de Usabilidad



Estudio de la Experiencia



¿Cuáles son los beneficios de la Usabilidad?

- Nos ayuda a validar la facilidad de uso de un sistema, asegurándose que los usuarios finales utilizarán el sistema en forma intuitiva, logrando su objetivo.
- Nos ayuda a verificar que la inversión realizada en un sistema fue benéfica e incrementará la calidad ofrecida a los usuarios finales.
- Evita la frustración de los usuarios al poder utilizar los sistemas adecuadamente y sin complicaciones.
- Incrementa la productividad de los usuarios al interactuar con el sistema, ya que se reducen los errores y el retrabajo.
- Ayuda a detectar la parte del sistema que menor o mayor entrenamiento va a requerir para ser operado en forma correcta.
- En el caso que por medio del sistema se realicen ventas, se asegura que éstas puedan ser realizadas en forma correcta y satisfactoriamente.
- Se puede utilizar como herramienta de venta, ya que los usuarios lo recomendarán debido a su facilidad de uso.



Evaluación Heurística de Usabilidad

¿Qué es?

En este tipo de evaluación 2 a 4 expertos en usabilidad evalúan el sistema aplicando principios de usabilidad, una lista de verificación y su experiencia en el campo de la usabilidad.

¿Para qué sirve?

- ✓ Es útil cuando se tiene un prototipo no funcional del sistema o no apto para ser evaluado por usuarios finales. Ayudando a detectar problemas de usabilidad desde el inicio del desarrollo del sistema. Además puede ser utilizado varias veces durante el desarrollo del sistema, dándole seguimiento a la solución de las áreas de mejora detectadas.
- ✓ Prepara al sistema antes de ser evaluado por los usuarios, detectando los principales problemas de usabilidad y haciendo que la prueba con usuarios sea más efectiva y detallada.

¿Qué incluye una Evaluación Heurística de Usabilidad?

- ✓ Revisión del sistema por 2 a 4 expertos de usabilidad. *Dependiendo de la complejidad del sistema.*
- ✓ Aplicación de **UH Checklist** con más de 250 puntos de revisión.
- ✓ **UH Book**: Documento en donde se describen los hallazgos encontrados en forma clara, visual y detallada.
- ✓ Presentación: Documento con resultados en forma ejecutiva.



Benchmark de Usabilidad

¿Qué es?

Es una análisis de usabilidad comparativo de los principales sistemas semejantes al que se esta desarrollando.

¿Para qué sirve?

- ✓ Detectar el tipo de arquitectura de información que utilizan sistemas semejantes. Ayudando a entender el estándar de la industria.
- ✓ Ayuda a definir el alcance del sistema.

¿Qué incluye un Benchmark de Usabilidad?

- ✓ Revisión de 2 a 6 sistemas. Dependiendo del la disponibilidad de sistemas semejantes.
- ✓ Mapeo de la arquitectura de información de los sistemas estudiados.
- ✓ **UB Book**: Documento en donde se describen la identificación de patrones/estándares en forma clara, visual y detallada.
- ✓ Presentación: Documento con resultados en forma ejecutiva.



Estudio Formativo de Usabilidad

¿Qué es?

Es un estudio realizado con usuarios que permite detectar las principales áreas de oportunidad de un sistema durante toda la etapa de desarrollo de un sistema.

¿Para qué sirve?

- ✓ Detecta los problemas de usabilidad durante todo el proceso de desarrollo del sistema. Siempre y cuando el sistema sea adecuado para ser evaluado por usuarios finales.
- ✓ Nos ayuda a justificar cambios, basándose en la observación directa de los usuarios.
- ✓ Ayuda a priorizar los problemas de uso del sistema.
- ✓ Útil para la evaluación de partes o componentes del sistema.

¿Qué incluye un Estudio Formativo de Usabilidad?

- ✓ Creación de situaciones de uso para ser realizadas por los usuarios finales.
- ✓ **DRAFT Persona**: Definición del perfil de usuario que se considerará en el estudio.
- ✓ Usuarios reales que usaran el sistema.
- ✓ **UF Book**: Documento en donde se describen y priorizan los hallazgos encontrados durante el estudio. Los hallazgos son presentados en forma clara, visual y detallada.
- ✓ Uso del Laboratorio de Experiencias.
- ✓ Presentación: Documento de resultados en forma ejecutiva.



¿Qué es la Evaluación de Usabilidad con Expertos?

Es el tipo de evaluación en donde se aplican estándares o lineamientos por expertos en usabilidad a los sistemas, con el fin de detectar áreas de oportunidad y proveer de recomendaciones de mejora.

La evaluación con expertos es importante debido a:

- Su utilidad cuando el grado de funcionalidad del sistema no es apto para ser evaluado por usuarios finales debido a la etapa de desarrollo en que se encuentra el sistema.
- Ayuda a detectar los principales problemas de usabilidad del sistema desde el inicio del proceso de desarrollo.
- Da seguimiento a las mejoras de las áreas de oportunidad detectadas en estudios con usuarios y estudios previos.
- Soportan la arquitectura de la información, basándose en experiencias previas de expertos y en el análisis de sistemas similares.



Laboratorio de Experiencias

En este laboratorio se evalúa la Usabilidad y la Experiencia que tienen los usuarios al interactuar con los sistemas. Está creado bajo el concepto de generar una atmósfera amena, cómoda y real para los usuarios visitantes, sin sentirse observados durante la ejecución de las evaluaciones.

Busque más información en www.meconsultores.com/main/page_laboratorio_de_experiencia.html



Estudio Sumativo de Usabilidad

¿Qué es?

Es un estudio realizado con usuarios que proporciona datos reales del cumplimiento de uso de sistemas funcionales.

¿Para qué sirve?

- ✓ Nos ayuda a definir el nivel real de usabilidad de un sistema.
- ✓ Ayuda a contestar la pregunta ¿Qué tan fácil de usar es el sistema?
- ✓ Puede comparar la facilidad de uso que tienen diferentes tipos de usuarios con el mismo sistema.
- ✓ Compara la facilidad de uso de un sistema con respecto a otro.

¿Qué incluye un Estudio Sumativo de Usabilidad?

- ✓ Creación de situaciones de uso para ser realizadas por los usuarios finales.
- ✓ **DRAFT Persona:** Definición del perfil de usuario que se considerarán en el estudio.
- ✓ Usuarios reales que usaran el sistema.
- ✓ **US Book:** Documento en donde se describen y priorizan los hallazgos encontrados durante el estudio. Los hallazgos son presentados en forma clara, visual y detallada.
- ✓ Uso de métricas para la efectividad, eficiencia y satisfacción.
- ✓ Uso del Laboratorio de Experiencias.
- ✓ Presentación: Documento con resultados en forma ejecutiva.



¿Qué es la Evaluación de Usabilidad con Usuarios?

En este tipo de evaluación los usuarios finales interactúan con los sistemas en sus diferentes etapas de desarrollo.

La evaluación con usuarios importante debido a:

- Los usuarios tienen su propia forma de pensar (modo mental) diferente a los programadores, líderes de proyectos, y todo personal especializado en sistemas.
- Los usuarios involucrados en las evaluaciones de usabilidad cumplen con un perfil de hábitos y costumbres relacionado con el perfil de la empresa y el tipo de sistema que se esté desarrollando.
- No existe el sentido común. Debido a la diversidad cultural, nivel educacional, experiencias previas y contextos diversificados, los usuarios actúan diferente a las situaciones y no siempre eligen el camino o ruta que para los desarrolladores del sistema sería lo "común".
- No se puede desarrollar de forma adecuada un sistema, si no se conoce al usuario final del mismo sistema. Se deben conocer sus prioridades, intereses, forma de interacción y preferencias.



Estudio de la Experiencia

¿Qué es?

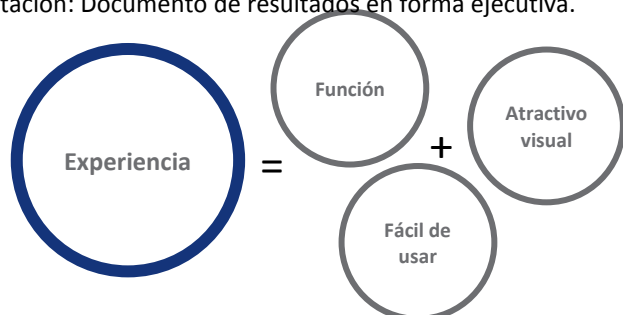
Es una evaluación comparativa entre sistemas realizada con usuarios, que nos ayuda a medir el nivel de experiencia de cada sistema.

¿Para qué sirve?

- ✓ Se analiza con usuarios la percepción sensorial (atractivo visual), usabilidad y funcionalidad que tienen cada sistema en un set competitivo.
- ✓ Ayuda a evaluar en forma holística un grupo de sistemas similares.

¿Qué incluye un Estudio de Experiencia?

- ✓ Creación de situaciones de uso para ser realizadas por los usuarios finales.
- ✓ **DRAFT Persona:** Definición del perfil de usuario que se considerarán en el estudio.
- ✓ Usuarios reales que usaran el sistema.
- ✓ **UX Book:** Documento en donde se describen y priorizan los hallazgos encontrados durante el estudio. Los hallazgos son presentados en forma clara, visual y detallada.
- ✓ Uso de métricas para la percepción sensorial, usabilidad y funcionalidad.
- ✓ Uso del Laboratorio de Experiencias.
- ✓ Presentación: Documento de resultados en forma ejecutiva.





Cuatro razones para medir la usabilidad fuera de su empresa

No existen paradigmas, ayudando a ver nuevas áreas de oportunidad.

Al no pertenecer al equipo de desarrollo, los investigadores de usabilidad no tiene paradigmas sobre el sistema, evitándose crear el efecto de *sesgo*.

No se puede evaluar a nuestro propio hijo.

Es difícil evaluar de forma objetiva un sistema del que el equipo evaluador forma parte del equipo creador del sistema.

Incrementa la confianza de sus clientes.

Al realizar la evaluación por un despacho especializado en el área, los resultados tienen mayor confiabilidad, dándole mayor confianza a sus clientes.

Experiencia en usabilidad.

Al estar especializados, se tiene mejor conocimiento de los usuarios, métodos y soluciones posibles a su sistema.



También ofrecemos los siguientes servicios adicionales:



Mapeo de Procesos

Realizamos la diagramación de los diferentes procesos realizados dentro de una empresa o sistema, en forma simple y lógica, buscando su integración y la mejora continua.

¿Qué incluye el servicio?

- Reuniones en donde personal de la empresa y especialistas en procesos describen la forma en que se realizan los procesos de la empresa o sistema.
- Mapeos de las diferentes actividades realizadas, basándose en los Diagramas de Proceso.
- Descripción de las funciones del personal.
- Descripción de formatos necesarios para la realización adecuada de las actividades.

Para mapear los procesos utilizamos MS Visio



Investigación Observacional

Es un método que permite observar a los usuarios de un sistema dentro de su entorno real.

¿Para qué sirve?

- Para entender el tipo de relación que tienen los usuarios con el sistema.
- Detectar los deseos, experiencias, aspiraciones y factores de satisfacción de los usuarios con relación al sistema estudiado.
- Permite mantener una relación más estrecha entre el investigador, usuario, sistema y entorno.
- Ayuda a entender las actividades, estrategias, rutinas, procesos y limitaciones que los usuarios tienen con el sistema.



Éstos son algunos de los motivos para contratarnos:

- Nuestros servicios son de bajo costo, sin perder la formalidad y robustez que se requieren.
- Investigadores expertos en ergonomía y usabilidad, con preparación y experiencia.
- Los métodos utilizados están enfocados a las necesidades de las empresas latinoamericanas.
- Nuestro único servicio es la evaluación y capacitación, no vendemos ningún tipo de producto o servicio adicional relacionados con ergonomía y usabilidad.

Contáctenos para programar una visita y explicarles nuestros servicios en forma más detallada.