

La *usabilidad* en los cursos de B@UNAM

Autor Waldo Ríos

The Usability in the course of B@UNAM

*El diseño no es sólo la apariencia,
el diseño es cómo funciona.*

STEVE JOBS

Resumen

Implementar una óptima jerarquía en la interfaz de los cursos además de ver qué información debe contener cada material que se envía en la plataforma, de qué manera se va a navegar por dicha información y de qué modo este proceso resultará lo más sencillo y exitoso posible para un estudiante es la finalidad de la *Usabilidad*. Por ello, en este trabajo exponemos la importancia de elaborar pruebas de *usabilidad* para recabar datos cuantitativos y cualitativos de la experiencia de usuario.

Palabras clave: arquitectura de la información, experiencia de usuario, jerarquía de contenidos, *usabilidad*.

Abstract

Implement an optimal hierarchy in the interface of the courses as well as see what information must contain each material that is sent on the platform, how will you navigate the information and how this process will be as smooth

and successful as possible for a student is the purpose of usability. It is therefore imperative to develop usability testing to gather quantitative and qualitative user experience.

Key words: architecture of information, content hierarchy, usability, user experience.

Introducción

Con frecuencia solicito a mis estudiantes que naveguen por el curso y por diversas variantes en la interfaz del mismo, mientras observo lo que realizan en tiempo real empleando *Skype*. Redacto las observaciones de las navegaciones que realizan los estudiantes (usuarios). Al crear una variante en la interfaz del curso que se ofrece en B@UNAM se busca evitar las interrogantes en la mente del estudiante como qué botón oprimiré, o está el tema de los botones y enlaces en los que se puede hacer clic, donde los hace dudar si pueden pulsarlos o no.

La respuesta a esta problemática es sencilla, lo importante en su aprendizaje no debe estar a más de dos clics.¹

Algunas de las interrogantes de los usuarios son:

- ¿Por dónde empiezo?
- ¿Dónde estoy?
- ¿Qué es lo más importante en esta página?
- ¿Por qué la han llamado de esa forma?

Desarrollar cursos con una interfaz fácil de entender y de navegar se asemeja a tener un salón de clases limpio y con adecuada iluminación. Es normal que se asuma que todos los estudiantes usan el curso de la misma manera que nosotros lo hacemos, pero conforme fui viendo el comportamiento de los usuarios me encontré que muchos alumnos no leen los contenidos sino le dan un vistazo general.

Las pruebas heurísticas permiten ver el grado del cumplimiento y el máximo nivel de la estructura y navegación de un sitio web. Comprenden la jerarquía estructural del curso así como la coherencia en la navegación.

Se realizan pruebas para diversos aspectos, como: la interfaz del curso, identidad e información, lenguaje y redacción, rotulado, estructura, navegación, *Lay-Out* de la página, elementos multimedia, ayuda, accesibilidad, control y retroalimentación.

Por ejemplo, en las siguientes preguntas sobre control y retroalimentación de la interfaz:

- ¿Tienes el control sobre el ambiente de tu curso?
Se debe evitar *banners* intrusivos, o ruido visual.
- ¿Se te informa constantemente acerca de lo que está pasando?
Por ejemplo, si el usuario tiene que esperar hasta que se termine una operación, la página debe mostrar un mensaje indicándole lo que está ocurriendo y que debe esperar. Añadir en el mensaje el tiempo estimado que tendrá que esperar el usuario, o una barra de progreso, ayudará al usuario para mantenerlo informado.
- ¿Tienes libertad para actuar?
No restringir la libertad del usuario. Evite el uso de animaciones que no pueden ser “saltadas”, páginas en las que desaparecen los botones de navegación del *browser*; no impedir al usuario poder usar el botón derecho de su ratón.
- ¿Cuál es el tiempo de respuesta?
Aunque esto tiene que ver con el peso de cada página (accesibilidad), también tiene relación con el tiempo que tarda el servidor en finalizar una tarea en responder.

Las pruebas de *usabilidad* se realizan en *google Docs* por medio de un formulario, y se distribuyen a través del mensajero de la plataforma o el correo personal del estudiante.

¹ J. Nielsen, *Usability Engineering*, San Diego, California, Academic Press, 2005.

Pasos para crear un formulario en google Docs

Ir al sitio web: <https://docs.google.com>

1. Se sugiere contar con una cuenta en *gmail* e ingresar a *google Docs*, dar clic en “Crear formulario”.
2. A continuación dar clic en “Crear formulario” (Figura 1).
3. Seleccionar el tipo de cuestionario que se manejará (texto, casillas, listas, etc.) para integrar las preguntas.

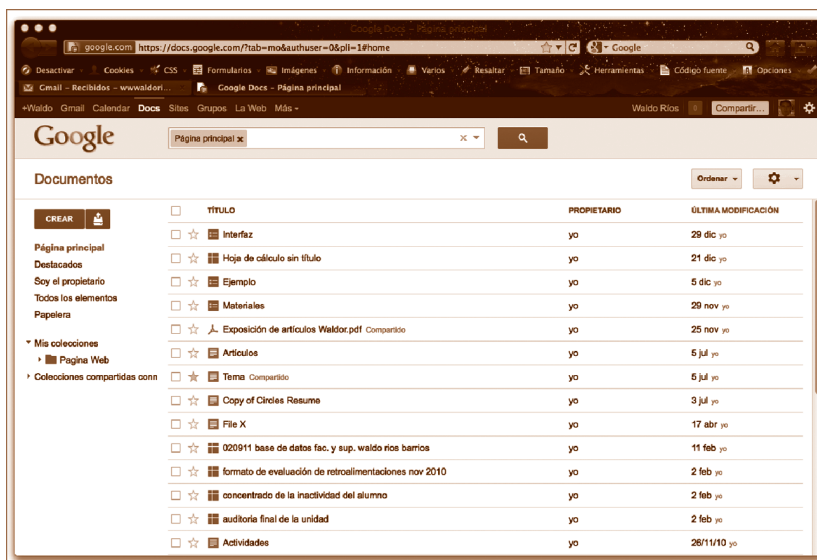


Figura 1. Google Docs, creación de formularios para implementar pruebas heurísticas.

Ejemplos de test de *usabilidad* enviados a los estudiantes

En el siguiente enlace se muestra un ejemplo de una prueba de *usabilidad*:

- <http://bit.ly/w2SSZW>

Conclusiones

Al crear variantes en la interfaz del curso se logró mejorar la interacción con el estudiante, aumentaron las participaciones en el foro, así como los comentarios y dudas por

el mensajero. Se creó una jerarquía visual más adecuada para que el estudiante pudiera tomar decisiones de un modo natural al interactuar con sus compañeros; se trabajó con los botones del foro, mensajero y *chat* de la plataforma (Figuras 2 y 3).

Es primordial hablar el mismo lenguaje del usuario, además de ser coherente en la jerarquía de la interfaz.

Figura 2. Interfaz actual del curso de propedéutico de la asignatura de matemáticas.

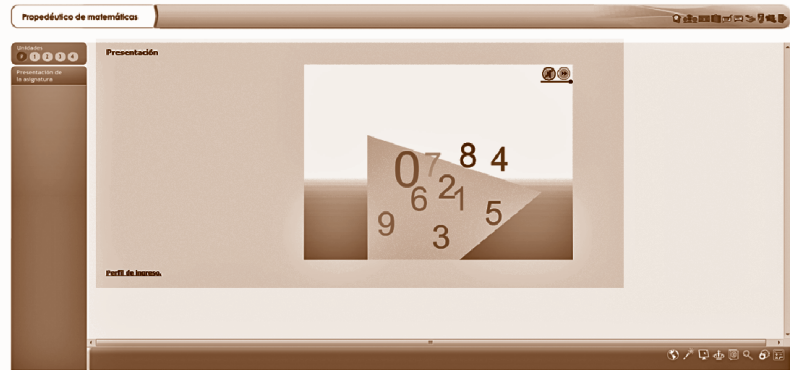
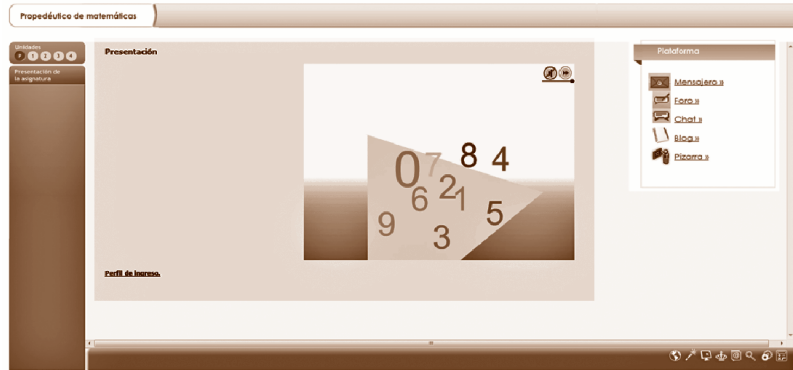


Figura 3. Variante de la interfaz del propedéutico de la asignatura de matemáticas.



Bibliografía

Granollers, T., *Desarrollo de sistemas interactivos centrados en el usuario*, Barcelona, España, UOC, 2009.

Krug, S., *Rocket Surgery Made Easy*, Berkeley, California, Pearson Education, 2010.

Nielsen, J., *Usability Engineering*, San Diego, California, Academic Press, 2005.

_____, *Eyetracking Web Usability*, Berkeley, California, Pearson Education, 2010

Rubin, J. (2008), *Handbook of Usability Testing*, Indiana, USA, Wiley Publishing

Autor

Waldo Ríos,
Asesor de Asesor del área de Matemáticas y Ciencias Naturales, B@UNAM,
www.waldorios@gmail.com.