

JetCash Prueba de Usabilidad

Test conducido por Ricardo Triana - BoosterApps SAS.

"If you want a great site, you've got to test."

Steve Krug

Fecha de este reporte: Agosto 22 de 2017

Tabla de contenidos

Resumen	3
Moderador	6
Introducción	7
Hipótesis	9
Metas	10
Participantes	11
Metodología	12
Tareas y Escenarios	13
Resultados	15
Terminación de tareas	15
Errores	17
Lecciones	17
Recomendaciones	18
Conclusiones	21

Resumen

Estos son los principales puntos que resumen las actividades que se realizaron previamente y durante la prueba de usabilidad de JetCash:

-La prueba de usabilidad para el App de JetCash se realizó sobre un prototipo HTML5 sobre la plataforma de prototipado Invision. El prototipo se desarrolló sólo para la versión móvil.

-La prueba se desarrolló de manera Remota, el moderador de la prueba estuvo ubicado en la ciudad de Bogotá - Colombia mientras que los usuarios testeados estuvieron ubicados en Lima - Perú.

-La metodología usada fue "*el protocolo de pensar en voz alta*" dónde cada uno de los usuarios interactuó con el prototipo e iba describiendo sus pasos y sus sensaciones en voz alta. Las 3 sesiones fueron grabadas en su totalidad y se usaron para crear este reporte.

-El equipo (*computador*) y la sala para el desarrollo de la prueba fueron aportados por el equipo de JetCash y fueron revisados y aprobados por el equipo de MobilCash y de BoosterApps.

-La prueba se desarrolló el 17 de Agosto de 2017 en el transcurso del día.

-Las principales conclusiones fueron:

-El prototipo presentado fue aceptado positivamente por los 3 usuarios. Las palabras usadas para describirlo fueron: Fácil de usar, limpio, entendible, amigable

-Positivas: El usuario no siente que la arquitectura de la información NO SEA CLARA o que esté DIFICULTANDO la experiencia.

-Positivas: La gráfica en general ha sido bien aceptada. Tanto la tipografía, como los colores, las proporciones y la composición fueron bien aceptados por el usuario.

-Positivas: No hay aspectos graves de usabilidad y no hay elementos que estén afectando temas de usabilidad como entendimiento de lógica en las vistas o en la navegación.

-Negativas: No hay una sección de inicio todavía definida, lo cual afecta la percepción del usuario de cuál es el punto de inicio del app y esto por consiguiente afecta su visión de cuáles son los pasos a seguir y cuales son sus posibilidades.

-Negativas: Cada transacción debe tener mensajes de estatus de acuerdo a su resultado (Éxito, error o tarea incompleta)

-Negativas: Las funcionalidades de búsqueda no están siendo entendidas inmediatamente por los usuarios.

-Negativas: Hay aspectos de lenguaje que el usuario encuentra complicados, por ejemplo el hecho de que para poder hacer un Envío de Remesa haya que ingresar a la sección de Pago de Servicios.

-Negativas: Teniendo en cuenta que el usuario target es un usuario “*desbancarizado*”, es bueno tener elementos que ubiquen mejor al usuario, dentro de cada una de las vistas y secciones

Moderador de la prueba

Este test fue preparado y conducido por:



Ricardo Triana

Director de Producto de Booster Apps.

Diseñador Mobile & Web.

Ricardo tiene 9+ años de experiencia trabajando con aplicaciones web y mobile y es experto en temas de usabilidad y experiencia de usuario.

Introducción

Una prueba de usabilidad es un método de evaluación de un producto mediante su prueba en los usuarios y tiene muchas variaciones. Un método clásico requeriría el uso del laboratorio de usabilidad con un ambiente estrictamente controlado. El trabajo de Steve Krug (*mejor conocido como el autor de "Do not Make Me Think"*) inspiró a profesionales de todo el mundo a incluir pruebas de usabilidad más espontáneas e *inhouse*. En esta variación, el ambiente de prueba se controla de una manera mínima y cualquier número de sujetos se considera bueno (normalmente 5 a 10).

En las pruebas *inhouse* no se tienen en cuenta la significación estadística de las pruebas. En lugar de ello los resultados se utilizan como un método para ampliar la perspectiva de uso de la aplicación y cómo una manera de mejorar aspectos de diseño. El desarrollo de software de pruebas de usabilidad también ha hecho que las pruebas de usabilidad remotas sean increíblemente populares. Estas permiten a los investigadores realizar pruebas sin la presencia física de los sujetos. Las pruebas de usabilidad remotas hicieron que la tarea de recopilar grandes grupos de temas de investigación fuera mucho más fácil.

Todas las variaciones de las pruebas de usabilidad se llevan a cabo con un grupo de usuarios potenciales, o usuarios actuales. Se pide a los usuarios que realicen una serie de tareas con sus escenarios. Por lo general, las pruebas se registran y analizan para identificar las áreas de mejora del producto.

Para esta prueba hemos decidido probar el producto con un grupo de 3 usuarios, siendo todos estos usuarios potenciales de la aplicación. Un grupo de este

tamaño es un tamaño de muestra suficiente para informarnos sobre el rendimiento de la interface.

Después de una preparación minuciosa, la prueba se realizó el 17 de Agosto de 2017 y de manera remota, con los usuarios presentes en las instalaciones de JetCash.

La interacción del usuario con la interface fue registrada y analizada por el equipo de BoosterApps, que creó este informe como compendio de análisis y de recomendaciones.

Hipótesis

Tras el análisis inicial de la interface de JetCash, se plantearon tres hipótesis que el equipo de BoosterApps quiso probar durante la investigación posterior:

H1: Los usuarios tendrán problemas con la arquitectura de la información.

H2: Los usuarios tendrán problemas con el lenguaje utilizado a través de todo el app.

H3: Los usuarios no van a tener problemas graves para entender, navegar y completar transacciones en esta app.

Sobre la base de las hipótesis mencionadas anteriormente, hemos presentado 10 tareas con sus respectivos escenarios que fueron la base de nuestra secuencia de comandos de prueba.

Metas

Las metas de esta prueba eran:

1. En máximo 3 iteraciones de diseño afinar la interface para tener un nivel de aceptación de la interface de usuario del 90% o más. Las pruebas heurísticas dieron un primer porcentaje de 80% y con la primera iteración (sobre la prueba heurística) se subió a un 85%
2. Llegar a una tasa de éxito en el total de las tareas funcionales de por lo menos el 90%.

Participantes

Género	Edad	Ciudad	Cargo	Nivel	Otros productos usados
H	58	Lima	Consultor	6	WhatsApp, Skype, Teléfono, Spotify, Waze, YouTube, App Bancaria y Correo Electrónico.
M	28	Lima	Asistente Mkt	7.5	WhatsApp, Skype, Teléfono, Spotify, Waze, YouTube, App Bancaria y Correo Electrónico.
M	31	Lima	Analista Riesgo.	9	WhatsApp, Skype, Teléfono, Spotify, Waze, YouTube, App Bancaria y Correo Electrónico.

Nombres de los participantes: *Luis Arauzo (1), Rocío Gómez(2) y Patricia Grados(3).*

Reclutamos 3 usuarios con diferentes rangos de edad, diferentes cargos dentro de la empresa y diferentes niveles tecnológicos, lo cual nos ofreció una muestra bastante variada para recolectar y analizar los resultados.

Metodología

La prueba de usabilidad para JetCash consistió de: Introducción del moderador, explicación del porqué del test, explicación de la metodología, inicio del cronómetro, inicio del share screen, preguntas iniciales, terminación de tareas con sus respectivos escenarios, cierre de la prueba y despedida del usuario testeado.

Después de la serie de tareas que fueron leídas en voz alta por el investigador (se entregó una versión impresa a los participantes), recopilamos la evaluación de los usuarios de la experiencia general usando la escala popular de evaluación de la usabilidad conocida como QUIS.

Se realizaron 3 pruebas heurísticas previas en las cuales el equipo de BoosterApps testeó el prototipo sobre la herramienta de Invision y con estos resultados se hicieron ajustes para hacer una última prueba heurística.

Una tercera sesión de pruebas se desarrolló sobre el prototipo, pero esta vez con tres usuarios reales. La data que se recogió fue cualitativa (basándonos en las percepciones del cliente) y el análisis se hizo basándonos en la tabla de satisfacción para interfaces de usuario QUIS.

Con los resultados de esta última sesión se harán recomendaciones finales para ser tenidas en cuenta e idealmente sean implementadas en un APK final.

Tareas y Escenarios

Este es el listado de las 10 tareas que se tuvieron en cuenta para esta prueba

Tarea 1: Hacer registro e ingreso

Ud acaba de descargar esta app y quiere registrarse para poder empezar a hacer envíos de remesas, como haría esto?

Tarea 2: Encontrar una agencia cercana

Está ud en su oficina y quiere realizar una transacción a la hora del almuerzo, y para esto quiere encontrar la agencia más cercana a su ubicación actual. Como lo haría?

Tarea 3: Asignar una clave

Ud tiene el hábito de cambiar sus claves con frecuencia, por su propia seguridad, el día de hoy decide hacer su cambio habitual. Después de hacer este cambio, recuerda ud el haber usado esa clave hace un año, por lo que decide cambiarla nuevamente. Como lo haría?

Tarea 4: Hacer el pago de una remesa

Ud quiere hacer el pago y envío de una remesa para un familiar suyo, a una ciudad dentro del Perú/o en el exterior. Cómo haría esto?

Tarea 5: Buscar una remesa

Ud ha recibido de un familiar en el exterior una remesa. Tiene solo esta información XXXXXXXX sobre la remesa, cómo haría la búsqueda?

Tarea 6: Comprar tiempo al aire

Ud está intentando hacer una llamada por su móvil y se da cuenta que no tiene tiempo para hacer su llamada, y es aquí cuando recuerda que a través de esta app puede hacer compra de tiempo al aire. Cómo haría esto?

Tarea 7: Encontrar un comprobante de pago

Ud ha realizado una compra de tiempo al aire y ahora quiere buscar y encontrar el comprobante de pago para usarlo como recibo para devolución de viáticos.

Tarea 8: Consultar mi saldo

Ud quiere hacer un envío de último momento, pero antes quiere cerciorarse de que tiene el suficiente saldo, como haría esto?

Tarea 9: Hacer una transferencia entre billeteras propias

Ud no tiene dinero en una de sus billeteras y quisiera transferir dinero de esta billetera a otra billetera para poder hacer un envío de una remesa a un familiar en el exterior, como haría esto?

Tarea 10: Hacer una transferencia a un tercero

Desde una de sus billeteras ud decide hacer una transferencia a su esposa, para realizar una compra. Cómo haría esto?

Resultados

Terminación de Tareas

Cada usuario completó de 3 a 4 tareas más una última pregunta de percepción general sobre la experiencia como usuario con la aplicación de JetCash. El siguiente es el porcentaje de éxito de cada una de las tareas

Sujeto	Tarea 1	Tarea 2	Tarea 3	Tarea 4
Usuario 1	1	1	1	n/a
Usuario 2	1	1	1	n/a
Usuario 3	1	1	1	1
SUMA	3	3	3	1
Porcentaje	60%	70%	85%	85%

(1 = Tarea completada, 0 = Tarea No completada)

Con respecto a la pregunta final sobre la percepción general del prototipo y de la aplicación de JetCash los usuarios aceptaron positivamente la interface, la usabilidad y el diseño. Las palabras usadas para describir la experiencia fueron: **Fácil de usar, limpio, entendible y amigable.**

Al observar el rendimiento de los usuarios, también hemos tratado de evaluar si se sienten perdidos en su camino hacia la terminación de tareas mediante el uso de una "lostness score". La medida de la puntuación del "lostness score"

es la capacidad del usuario para encontrar información específica. La pérdida se expresa como la relación entre el número óptimo de vistas requeridas para completar una tarea y el número real de vistas visitadas mientras se busca información de la tarea. Cuanto más cercano el valor de la pérdida era a 1.00, menos perdido el usuario estaba en la aplicación..

Usuario	Tarea 1	Tarea 2	Tarea 3
Usuario 1	0.90	0.50	0.75
Usuario 2	0.90	0.60	0.80
Usuario 3	0.90	0.60	0.90
Promedio	0.90	0.56	0.81

La medida de "Lostness" muestra que la **tarea 2** aunque se pudo realizar con éxito, subió considerablemente la cantidad de ventanas visitadas para poder completar la tarea.

Errores

Tarea	Descripción	Ocurrencias
Tarea 1	El usuario no entiende la vista inicial e intenta acceder a tareas a través de opciones de historial de transacciones. se confunde y piensa que pueden ser botones.	3
Tarea 1	El usuario no puede acceder a envíos de remesas, ya que la opción de " <i>compra de remesas</i> " no está dentro de las opciones visibles del menú.	3
Tarea 2	El usuario no entiende la funcionalidad de la búsqueda de remesas.	3

Lecciones

Los resultados de esta prueba muestran qué:

1. El lenguaje que se refiere a cada una de las tareas debe ser claro y conciso, los usuarios repetidamente se confundieron.
2. No hay una sección de inicio definida, es importante dejar esto claro.
3. Toda tarea terminada debe tener un mensaje de éxito o de error, y este, si involucra un error, debe tener una explicación del error y la manera de solucionarlo.

4. Las funcionalidades de búsqueda no están siendo entendidas por el usuario de la manera deseada.
5. Es ideal explicarle al usuario el significado del término "billetera".
6. El usuario tiende a confundirse cuando los campos de texto no tienen labels.
7. El usuario espera tener validación inmediata en campos de texto que así lo requieran.
8. Todas las opciones de búsqueda avanzada deben involucrar opciones más completas para permitirle a los usuarios conseguir resultados mucho más efectivos para él/ella.

Recomendaciones

Nuevamente hacemos hincapié en que, aunque los resultados en general son buenos, hay aspectos que son claves para el buen funcionamiento de JetCash. Estos aspectos los hemos recogido y clasificado de la siguiente manera.

Experiencia de Usuario

-Definir la prioridad de cada tarea por niveles. Las tareas que tienen la prioridad más alta deberán estar visibles como opciones de menú. Las tareas con un nivel de secundario deben estar presentes como sub ítems de menú. Los siguientes niveles de complejidad de cada tarea pueden ser "*descubribles*", es decir, pueden estar como opciones secundarias dentro de otras tareas, o pueden estar presentes dentro de menús contextuales o menús específicos para secciones específicas, Ej: Un tab bar menú único para la sección de Transferencias.

-Los textos, en general, deben tener una redacción clara y orientada a guiar al usuario a través de su experiencia con JetCash.

-Las funcionalidades más importantes y las promesas de valor, o la promesa de valor deben estar plasmadas en las vistas-sliders de tutorial.

-Debe haber una sección de inicio con sus funcionalidades características.

Diseño de Interface

-Toda transacción finalizada debe tener una ventana de éxito/error. En el caso de que se haya presentado un error, debe haber una corta explicación del error y una corta explicación de cómo solucionarlo.

-La funcionalidad de búsqueda de remesas, debe ser muy clara para esto recomendamos replantear su posición y su presentación (gráfica) dentro de la ventana de remesas, para evitar que el usuario se confunda.

-Las ventanas de confirmación deben tener dos botones uno de confirmación y otro de cancelamiento. Ej: Ok y Cancelar.

-Colocar labels a todos los campos de textos que necesiten alguna indicación para el usuario. De esta manera el usuario evitará confusiones.

Gráfica

-Revisar la lógica de cada uno de los íconos por secciones.

-Definir una sólo tipografía y aplicarla acorde en todas las vistas.

-Se puede mejorar la visualización de la información jerarquizandola con tipografías en bold y colores más densos.

Conclusion

-La prueba de usabilidad de JetCash muestra pocas cuestiones negativas que no logran dañar la experiencia de usuario

-Hay aspectos de diseño, que aunque no afectan la usabilidad pueden mejorar considerablemente la experiencia del usuario.

-Hay 3 recomendaciones que son claves para asegurar el éxito de la experiencia de usuario: 1) Uso de mensajes de éxito/error, 2) Cambio o mejora del lenguaje y 3) Mejora radical de las funcionalidades de búsqueda.

-La percepción en general de la funcionalidad, de la promesa de valor, de la usabilidad y del diseño son positivas.

