

Usabilidad en servicios de información en línea: el caso del periódico digital estudiantil Vincúlate

Patricia Henríquezⁱ

Resumen

Este artículo presenta los resultados de un estudio de usabilidad realizado al periódico Vincúlate. Se revisa el concepto de usabilidad, su aplicación en servicios de información en línea y los métodos para evaluarla. Luego se presenta el procedimiento seguido en este caso a través de un test aplicado a seis usuarios de acuerdo a lo sugerido por Nielsen(1993) pero combinado con entrevistas y observaciones. Del análisis se concluye que la navegación, el diseño visual y la organización de contenidos garantizan la facilidad de uso de Vincúlate. Finalmente, el empleo de métodos combinados ha permitido una visión comprehensiva de la interfaz.

Palabras clave: Usabilidad; evaluación; test de usuario

Abstract

This article presents the findings of a study on uses regarding the newspaper 'Vincúlate'. It reviews the concept of usage and how it can be applied to online information services and which methods can be used to assess it. The test model follows the same approach as Nielsen (1993) but it also combines it with interviews and observations. The analysis concludes that the navigational approach, visual

design and organisation of the content facilitate the use of 'Vincúlate'. Finally, this mix methods approach has allowed a comprehensive view of the interface.

Keywords: usage, assessment, usage test

Résumé

Cet article présente les résultats d'une analyse de l'ergonomie Web réalisée sur le journal Vincúlate. On rappelle les fondamentaux sur l'ergonomie Web et ses applications dans les services d'information en ligne ainsi que ses principales méthodes d'évaluation. On présente ensuite la procédure suivie; en premier lieu, un test appliqué à six utilisateurs suivant la méthode de Nielsen (1993), puis un programme d'entretiens et une observation. On conclut que la navigation, le graphisme et l'architecture de l'information permettent un usage convivial de Vincúlate. Finalement, l'emploi de mots combinés facilite la compréhension de l'interface.

Mots clé: Ergonomie Web; évaluation; test de l'utilisateur

Recibido: 25/11/2010

Aprobado: 28/04/2011

1. Diseño web, usabilidad y más en el caso de un SIEL

El diseño de sistemas de información en línea (en adelante S.I.E.L.) requiere, al igual que ocurre con cualquier otro medio, de un diseño periodístico consciente de que "en el contenido de un medio periodístico se integran la calidad de la información que suministra, la forma en que ésta es expresada y su presentación visual" (Canga, 2005:1).

Para Canga (2005) no es sólo la **calidad** de los contenidos sino su **forma** entendida como la estructura redaccional con que se expresan los contenidos y su **presentación visual** lo que cerrará la tríada de elementos de diseño.

Extrapolando este concepto a los medios digitales resulta claro que los diseñadores de un S.I.E.L. deben volver la mirada a un concepto ampliamente difundido y utilizado en la Informática como el de *interfaz de usuario* porque desde allí se abordara lo referido a la presentación de los contenidos periodísticos en el entorno digital.

El modo de presentar visualmente los contenidos y el modo de gestionar la acción del usuario en el sistema forman parte de lo que se conoce como interfaz de usuario. "La interfaz de usuario de un sistema consiste de aquellos aspectos del sistema con los que el usuario entra en contacto, físicamente, perceptivamente

o conceptualmente. Los aspectos del sistema que están escondidos para el usuario se denominan la implementación” (Lores, 2002: 2)

Las exigencias de diseño de un S.I.E.L. no se agotan por tanto en la búsqueda de la calidad de los contenidos sino que debe empeñarse en conseguir interfaces de usuario amigables, cómodas, sencillas. Se trata de buscar la invisibilidad de la interfaz para que el usuario concentre su atención en los contenidos. En esta área de las interfaces entre el usuario y el computador es donde emerge el concepto de usabilidad web aplicado a los medios.

La usabilidad es definida por el estándar ISO 9241-11 como “La medida en la que un producto se puede usar por determinados usuarios para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso especificado”.

En opinión de Lorés y Granollers(2004) :

El grado de usabilidad de un sistema interactivo es un aspecto relacionado con la interfaz de usuario que es inversamente proporcional al tiempo que malgastan los usuarios de dicho sistema intentando averiguar el alcance de qué hace o dónde está una determinada funcionalidad (p.3)

Usabilidad es un concepto aplicable a las distintas fases de producción de medios digitales desde el diseño hasta la evaluación. De hecho en las fases de diseño y producción, la usabilidad aporta principios o líneas guías para orientar el trabajo de diseñadores y programadores pero también integra un conjunto de métodos y técnicas de análisis a modos de referentes al momento de evaluar interfaces.

La Web como interfaz de distribución de los contenidos periodísticos se basa en principios de interfaces bastante sencillos. Los elementos más comunes en la interfaz web son los enlaces, botones, textos y menús, de manera que esta sencillez debería garantizar una amplia facilidad de uso, lo cual lamentablemente no siempre ocurre. Pero volvamos a la web como plataforma de distribución de los S.I.E.L. y analicemos cómo confiere forma y presentación visual a los contenidos periodísticos del S.I.E.L.

La primera generación de S.I.E.L. en la web fue bastante limitada en cuanto a interactividad, hipertextualidad y multimedialidad. Los S.I.E.L. se diseñaban como simples sitios webs estáticos. En cuanto a los aspectos de forma y presentación visual de los contenidos periodísticos del S.I.E.L. había diferencias considerables entre unos y otros medios digitales mientras que había mayor homogeneidad en

cuanto a la distribución de los elementos en la pantalla (casi siempre con una cabecera que identificaba al medio, un menú superior de navegación y una zona central de contenidos) o la forma de navegación.

Posteriormente los requerimientos de actualización en tiempo real de las noticias, la creación de los archivos de ediciones anteriores o la necesidad de ofrecer búsquedas avanzadas, entre otros, dieron lugar al abandono de las webs estáticas y la migración hacia el concepto de webs más dinámicas. Esta tendencia alcanza su punto máximo a partir de la web 2.0, con el empleo masivo de gestores de contenidos que toca también a los medios digitales.

Entonces la convergencia de la mayoría de empresas de la comunicación y de sus S.I.E.L. hacia el uso de unos pocos gestores de contenidos como plataforma para la publicación de sus noticias ha provocado un mimetismo en la presentación visual de unos y otros medios digitales cuyo elemento diferenciador más claro suele ser, aunque resulte paradójico, la cabecera de papel. Este mimetismo se traslada a la interfaz en general, de modo que los modos de navegación entre un S.I.E.L. y otro en verdad no difieren tanto.

A la fecha ni la depuración técnica de los gestores de contenido ni la amplia convergencia en formas visuales e interfaces es garantía de usabilidad en los S.I.E.L. Curiosamente siguen encontrándose errores de usabilidad bastante frecuentes. En el caso venezolano puede verse los resultados de un estudio realizado por Mogollón, Acevedo y Ramírez (2006) quienes analizaron los dos medios digitales que corresponden a las cabeceras impresas de mayor tiraje en el país. En México un estudio adelantado recientemente por Del Río y Aceves (2009) sobre 8 periódicos digitales encontró lo que catalogan como problemas graves de usabilidad en asuntos como el diseño visual (alineación y organización de la información y uso del color), navegación (simplicidad para encontrar la información), diseño de la interacción (comunicación entre el usuario y el portal o la gestión de enlaces) en al menos 5 de los 8 periódicos analizados.

De allí la importancia de que además de que los criterios de usabilidad orienten la fase de diseño los S.I.E.L. sean evaluados una vez puestos en línea.

Lores y Granollers (2004) sugieren cuatro métodos para evaluar la usabilidad web:

- Focus group. Es una técnica de recogida de datos donde un grupo de usuarios representativos (entre 6 y 9) aporta datos sobre el sistema basándose en una lista de tópicos previamente seleccionados por el moderador de la discusión (experto en usabilidad). Al final se elaboran los

informes que resuman las opiniones y críticas predominantes en la discusión.

- Evaluación heurística. Es un método desarrollado por Nielsen que consiste de acuerdo a Lores y Granollers (2004: 94) “en analizar la conformidad de la interfaz con unos principios reconocidos de usabilidad (heurística) mediante la inspección de varios evaluadores expertos. Se recomienda normalmente utilizar de tres a cinco evaluadores, ya que se consideran suficientes y la inclusión de un mayor número de los mismos no garantiza una mejora en el resultado”
- Recorrido de usabilidad plural. Se trata de hacer recorridos evaluativos sobre el producto pero a diferencia de otros métodos el recorrido lo hacen tres tipos de usuarios: usuarios representativos, desarrolladores y expertos en usabilidad. Los participantes deben escribir detalladamente las acciones que realizarán para conseguir cada tarea dentro del recorrido. Una vez que todos los participantes terminan el recorrido y completan las tareas se realiza el debate, donde cada usuario expone sus opiniones.
- Análisis de logs. Cuando un usuario navega por un sitio web, el servidor donde está alojado el sitio guarda archivos con el rastro seguido por el usuario. A estos archivos se les conoce como “logs” y en el caso de la usabilidad pueden aportar datos como la página de origen del visitante, el tiempo que permanece en nuestro sitio y las páginas que solicita.

Scolari (2008) siguiendo a Nielsen (1993) clasifica los métodos para evaluar usabilidad en tres grupos:

- Ensayo: un grupo de usuarios ejecuta una serie de tareas y los evaluadores observan cómo se comporta la interfaz en el proceso. Incluye el método de pensamientos en voz alta, mediciones de rendimiento, test de usuario, etc.
- Inspección. Los especialistas examinan y dan su opinión sobre la usabilidad de la interfaz. Es muy conocido en este apartado la evaluación heurística que valora la interfaz para ver si respeta los principios básicos de una buena interacción.
- Investigación: los evaluadores obtienen información de los usuarios sobre gustos, rechazos, necesidades con relación al sistema, bien sea hablando con ellos u observándolos mientras lo usan. Son ejemplos de este grupo de métodos la entrevista, observaciones de campo, el focus group.

Por su parte Genise (2002) hace una comparación entre seis métodos de evaluación de usabilidad para reconocer ventajas y desventajas en ellos. Los

métodos analizados son: El protocolo de pensamientos en voz alta, las pruebas remotas, entrevistas, focus group, recorrido plural y el paseo cognitivo.

Del protocolo de pensamientos en voz alta destaca el autor su bajo costo pero advierte sobre el ambiente artificial en el que la prueba se realiza, cuestión que representa una ventaja de las pruebas remotas porque se usa un software que permite al experto observar al usuario mientras realiza la prueba sin que este lo advierta. Las pruebas remotas valoran además eficiencia, efectividad y satisfacción.

Al valorar el focus group y entrevista (ambos métodos de indagación) resalta del focus group la gran cantidad de ideas que aportan los usuarios y la mejora de la relación con el cliente pero no confiere gran confiabilidad a los datos obtenidos por el carácter poco estructurado de la conversación. La entrevista parece aportar información bien detallada pero no valora la usabilidad desde el criterio de eficiencia.

Los dos últimos métodos evaluados son el recorrido plural y el cognitivo. Del primero destaca el gran número de errores de usabilidad que puedan ser encontrados rápidamente pero ignora el factor de eficiencia; en cuanto al recorrido cognitivo valora positivamente el que no requiera de un prototipo funcional acabado pero critica que el diseñador (quien actúa como evaluador) no puede comportarse como el usuario promedio y que el método no considera la satisfacción del usuario ni la eficiencia.

De todos los métodos mencionados hasta aquí, los propuestos por Nielsen(1993) son sin duda los referentes más ampliamente adoptados en los estudios de usabilidad que se realizan a productos publicados en la web.

El autor sugiere métodos de tipo ensayo, específicamente el **test de usuario** donde los usuarios finales hacen recorridos por la Web tratando de cumplir unas tareas específicas que le son requeridas. Indica el autor que el 90% de los errores de usabilidad de un sitio web pueden ser encontrados por una pequeña muestra de usuarios (sugiere usar entre 6 y 9) navegando por ese sitio.

La prueba de usabilidad arroja la llamada tasa de éxito del sitio, que Nielsen y Hoa (2007) definen como un cociente entre el número de tareas realizadas total o parcialmente exitosas por los usuarios dividido entre el número de tareas no realizadas. A partir de esta tasa de éxito se tomarán las decisiones de rediseño que convengan. “si la tasa de éxito es de 50 por ciento su usabilidad es mala y deberá mejorarla alrededor de un tercio para llevar su tasa de éxito a la media de 66 por ciento”. (Nielsen y Hoa, 2007: 45)

Recientemente autores como Scolari (2008) cuestionan el carácter marcadamente cuantitativo de los estudios de usabilidad por cuanto sus métodos

Se inspiran en la psicología cognitiva y se caracterizan por la aplicación de metodologías basadas en la obtención de estadísticas con el número de errores cometidos por el usuario, el tiempo de interacción, la cantidad de violaciones a los principios de la usabilidad, etcétera (p. 252).

Y continúa el autor con su crítica al referirse específicamente a los estudios de usabilidad en la web

Las metodologías cuantitativas son de gran utilidad, sobre todo a la hora de analizar el rendimiento de un software (instrumento de producción), pero no son suficientes cuando las aplicamos a la World Wide Web (ambiente de comunicación). Más que un instrumento de producción, la web es un espacio de producción e intercambio. Los estudios de usabilidad de inspiración taylorista-cronométrica, sólo en algunos casos y bajo determinadas circunstancias se pueden aplicar a la web con cierto provecho (Scolari, 2008: 256)

Una consideración adicional que agregamos a lo anterior tiene que ver con la propia naturaleza del producto web evaluado en este caso: un S.I.E.L., que más allá de ser un producto web, es un producto periodístico por lo que se nos antoja que algunas adecuaciones se precisan al estudiar la usabilidad de un S.I.E.L.

Los S.I.E.L. tal como se les concibe hoy día son mucho más que repositorios de noticias, son espacios para la comunicación con otros, el debate de ideas y la participación o la inmersión en temas específicos y en este marco probablemente los estudios de usabilidad centrados exclusivamente en métodos cuantitativos deben repensarse. Sobre este aspecto volveremos al final del artículo.

2. Resultados obtenidos al estudiar la usabilidad de Vincúlate

La investigación que se presenta evaluó la usabilidad del periódico digital estudiantil Vincúlate (<http://www.ula.ve/vinculate>). Este periódico constituye una experiencia pionera en los estudios de comunicación social en Venezuela ya que Vincúlate se concibió como periódico digital-laboratorio, lo cual supone que además de ser un órgano divulgativo de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad de Los Andes (ULA) realizado por los alumnos sirve como escenario de prácticas para que ellos publiquen los trabajos que han realizado de acuerdo a las normas y estilo de la redacción ciberperiodística.

El proceso de creación del periódico ha sido ampliamente comentado en otra publicación (Henríquez y Valecillos, 2008) por lo que se omiten aquí los detalles, sin embargo merece la pena destacar que el proceso ha sido ampliamente participativo. Desde su génesis en el año 2007 hasta el momento actual los estudiantes han estado incorporados en todas las fases de creación del medio desde la escogencia de los elementos visuales: tipografía, color, diseño de formas, hasta la producción de contenidos y su publicación en la web. La fase final de la experiencia ha correspondido a la prueba de usabilidad del S.I.E.L., prueba que se relata a continuación.

Para la prueba de usabilidad se escogieron los métodos de tipo ensayo combinados con los de investigación. Así que se diseñó un test de usuario o prueba de usuario realizada en un laboratorio de usabilidad pero se añadió una entrevista a los usuarios y la observación de sus recorridos por parte de dos observadores. Se seleccionaron un total de seis usuarios, tres alumnos y tres profesores de la ULA, con distintos niveles de dominio de las TIC desde los usuarios básicos hasta los avanzados.

En cuanto al laboratorio de usabilidad, adoptamos la distribución usada por Lendewig (2008) con dos cámaras de vídeo por cada usuario lo que permitió un registro doble: el del rostro y las expresiones del usuario y otra de las acciones acometidas por él en la navegación que realiza durante la prueba. El lugar escogido para la prueba fue la biblioteca ULA.

La guía de tareas a ser realizada por los usuarios que evaluaban el S.I.E.L. comprendía aspectos propios de la navegación en un periódico digital: encontrar noticias con y sin buscador, leer noticias y responder cuestiones, revisar infografías y apreciar el pie de foto, revisar videos, comunicarse con el web máster del SIEL. Se incluyeron un total de once tareas. Previo al inicio de las tareas los usuarios debían responder a tres preguntas de tipo general y tres relacionadas con el uso de Internet para verificar su nivel de experiencia como usuario y ratificar si correspondía a la categoría que representaba, es decir, usuario básico, medio o avanzado en cuanto a su dominio TIC.

Se intentó que los usuarios aplicaran la técnica de pensamiento en voz alta mientras realizaban la prueba pero no siempre fue posible, porque si bien al principio (tareas 1 y 2) los usuarios intentaban hacerlo en la medida en que se adentraban más en la prueba adoptaban una actitud silenciosa. Sólo el profesor 3 permaneció aplicando la técnica durante toda la prueba.

Al final de cada tarea del test se preguntaba al usuario si la había podido ejecutar con éxito y se pedía que valorara el grado de dificultad que le había

representado la tarea en una escala de cinco grados: muy fácil, fácil, regular, difícil y muy difícil. Finalizado el test de cada usuario se realizaba la entrevista con base a un guión que abordaba aspectos propios de la usabilidad pero especialmente la satisfacción del usuario. Las entrevistas fueron grabadas.

Simultáneamente a la realización de cada test, el investigador principal y el asistente de investigación hacían las observaciones y usaban una hoja de registro compuesta por once filas (correspondientes a cada una de las tareas del test) y cinco columnas para registrar lo siguiente: número de la tarea, calificación de la tarea (exitosa, parcialmente exitosa o fallida), error de usabilidad encontrado (para especificar los detalles de la interacción), estado de ánimo del usuario (confundido, disgustado, sereno, ...) y las observaciones no recogidas en las columnas anteriores generalmente relacionadas con el tiempo de duración de cada tarea.

Los test fueron realizados en dos días continuos, con una duración promedio de 17 minutos para el caso de los profesores y de 20 minutos para los alumnos.

Después de realizar los test se realizó la post producción de los vídeos capturados, un total de 4 Gb. de grabación. Se trataba de realizar la edición de los vídeos para lograr la reproducción simultánea de los dos cuadros -tanto del rostro como del monitor- correspondiente a la prueba de cada usuario. Los resultados obtenidos se resumen enseguida.

En cuanto a la tasa de éxito (ET), ha sido calculada de acuerdo a la fórmula presentada por Nielsen y Hoa (2007) en forma separada para cada grupo: alumnos y profesores.

$$ET = \frac{[E + (P \cdot 0,5) \times 100]}{N}$$

Donde **E**: tareas desarrolladas de forma exitosa, **P**: parcialmente logradas y **F**: tarea no realizada o fallida, **N**: número total de tareas.

Las tablas 1 y 2 resumen los resultados por grupo
Grupo alumnos

Tarea	Alumno 1	Alumno 2	Alumno 3
1	E	E	E
2	E	E	E
3	E	E	E

4	E	P	P
5	E	E	E
6	E	E	E
7	E	E	E
8	E	E	E
9	E	E	E
10	E	E	E
11	F	P	F

Tabla No 1. Resumen de consecución de tareas en el test de alumnos

$$ET = [28 + (3 \cdot 0,5) \times 100]$$

33

ET=89,39%

Grupo profesores

Tarea	Profesor 1	Profesor 2	Profesor 3
1	P	E	F
2	E	E	E
3	E	E	E
4	E	P	P
5	E	E	F
6	E	E	F
7	E	E	E
8	E	E	E
9	E	P	F
10	E	E	P
11	E	E	F

Tabla No 2. Resumen de consecución de tareas en el test de profesores

$$ET = [23 + (5 \cdot 0,5)] \times 100$$

33

ET= 77,27 %

La tasa de éxito calculada indica en ambos casos una usabilidad muy buena, con un 89.39% de éxito para los alumnos y 77.27% para profesores. De hecho al hacer la prueba de usuario, alumnos y profesores coinciden al encontrar sólo dos errores de usabilidad dentro de la interfaz: en el mapa del sitio el tamaño de la fuente en algunas categorías es muy pequeño y les resta legibilidad (corresponde a la tarea no 4) y el visor de videos tiene una barra de navegación poco visible que dificulta la búsqueda de videos distintos al que se despliega en un momento dado (tarea no 11).

Además la proporción entre tiempo de ejecución y éxito de la tarea también resulta positiva, pues el tiempo promedio ronda los 20 minutos.

Las cifras anteriores resumen los criterios de efectividad y eficiencia del estudio de usabilidad pero interesaba de manera especial la satisfacción de los usuarios, es decir la percepción que tuvieran sobre la facilidad de uso de VINCULATE.

Analizamos la satisfacción del usuario desde tres visiones, la percepción del propio usuario en la medida en que realiza el test cuando califica el esfuerzo que le supuso cada tarea, la percepción del usuario una vez acabado el test cuando contesta la entrevista y las observaciones de los investigadores mientras los usuarios van desarrollando el test acerca de su estado de ánimo.

En la medida en que el usuario realizaba cada tarea del test se le pedía que valorara la dificultad de la tarea en una escala de cinco grados. La tabla 3 resume los resultados obtenidos para alumnos y profesores

Usuario	Considera la tarea como:				
	Muy difícil	Difícil	Regular	Fácil	Muy fácil
1	0	3	0	2	6
2	0	0	3	1	7
3	0	0	1	0	10
4	0	0	1	0	10
5	0	0	2	3	6

6	0	0	0	0	11
---	---	---	---	---	----

Tabla No 3. Satisfacción de los usuarios durante la realización de la prueba

En estos resultados se aprecia que la percepción que tienen los usuarios en la medida en que hacen el test sobre la “facilidad de uso” de Vincúlate es alta pues pocas tareas son percibidas como difíciles, mientras la mayoría de las tareas se aprecia como muy fácil de realizar. Por tanto parece que la experiencia de navegación por Vincúlate resulta grata para los usuarios.

Contrastando esta apreciación con la que tienen los usuarios cuando responden la entrevista una vez finalizado el test, los datos coinciden ya que los usuarios valoran la interfaz como sencilla de usar, alguno incluso le asigna un puntaje de 18 sobre 20 y afirma: “es muy buena en comparación con otros periódicos que he leído”. Esta calificación asignada por el usuario de modo empírico coincide con la tasa de éxito calculada de acuerdo a la fórmula.

Otras opiniones indican que los nombres de las secciones son adecuados y que la tipografía y el color son armoniosos. Cuando preguntábamos a los usuarios por las fallas de ejecución en la tarea No 4 debido al tamaño de letra, excusan la situación indicando que usan lentes por que tienen fallas visuales. Sin embargo la visualización del video grabado durante el test demuestra que en muchos momentos de la prueba (tareas 4 y 11) algunos usuarios se acercan al monitor para poder apreciar mejor los datos, lo cual indica un evidente problema de legibilidad en algunos elementos del SIEL, específicamente en el mapa del sitio.

El tercer aspecto a contrastar es el de las observaciones de los investigadores vertidas en hoja de registro durante la prueba y analizadas a posteriori. En general, los usuarios profesores mantuvieron un estado de ánimo muy favorable que variaba entre la actitud serena y placentera. Incluso en los dos ítem que comportaron mayor dificultad se mantuvo la calma y lograron alcanzar la tarea, sólo el profesor 3 se negó a realizar la tarea 4 después de haber permanecido unos 6 minutos intentándolo infructuosamente (el profesor 3 es un usuario básico). Mientras el profesor 2 manifiesta un estado confuso en la tarea 6. El profesor 1 (usuario avanzado) se muestra relajado, tranquilo y agradado con la lectura.

En cuanto a los alumnos, es más claro aun el estado sereno en que se realizo el test, entre otras cosas porque también tienen una tasa de éxito mayor que el grupo de profesores. Seguramente su condición de usuarios nativos de estas tecnologías digitales también puede influir en la actitud serena que conservan aún cuando no logren realizar la tarea prontamente. Incluso el alumno 2 debió reiniciar la prueba luego de una falla eléctrica y pese a ello su estado fue sereno. Para el

alumno 3 (usuario básico) la grabación de la prueba en vídeo resulto un obstáculo al inicio que fue superando poco a poco mientras iba ganando confianza con su desempeño. “Al principio es muy difícil arrancar por la cámara porque es algo incómodo pero en cuanto al desarrollo me sentí cómoda. Las preguntas estaban muy sencillas y al principio tenía nervios pero ya después agarré el ritmo.” (Alumno 3).

Aplicar la técnica del pensamiento en voz alta no resulto sencillo pues la mayoría de usuarios iba verbalizando sus acciones en las primeras tareas pero luego permanecía silencioso. El alumno 2 sugiere una explicación “En mi caso yo no recorro a esas técnicas, ni siquiera para el estudio. A mí no me agrada pero creo que a ustedes como investigadores les hace más fácil el trabajo, pero ya en mi caso es algo muy personal y me resulta incómodo hacerlo”

3. A modo de reflexión final

La realización del análisis de usabilidad al periódico digital estudiantil Vincúlate desvelo los errores más importantes de usabilidad del sitio pero además sugirió algunas ideas que pueden enriquecer estudios futuros.

En la experiencia presentada el test de usuario ha sido útil y efectivo a la hora de desvelar los errores de usabilidad más importantes del periódico Vincúlate. Los aspectos relativos a la navegación, búsqueda de información, nombres y distribución de menús, organización de la información, consistencia de elementos visuales, uso del color, gestión de enlaces es adecuada lo que garantizaría una experiencia de navegación satisfactoria a los usuarios. Amerita revisión el tamaño de la fuente en lugares puntuales como el mapa del sitio y el dispositivo de reproducción de video.

La combinación de la prueba de usuario con otros métodos fue muy útil para llegar a tener una *visión comprehensiva* de la experiencia de uso de Vincúlate. El empleo exclusivo del test de usuario podría haber detectado los errores de usabilidad pero gracias a la entrevista se ha podido profundizar en detalles de diseño relativos a tipografía, nombres de secciones, ubicación de los menús de navegación de los reportajes e incluso sobre las propias condiciones en que se realizó la prueba, las ventajas y desventajas del uso de cámaras de vídeo, la dificultad para aplicar la técnica de pensamiento en voz alta.

Ha sido útil también solicitar la percepción de los usuarios sobre la facilidad de cada tarea en dos momentos: durante la prueba pero también una vez finalizada y

en un espacio distinto al laboratorio de usabilidad. Esto es una buena medida del grado de satisfacción.

La hoja de registro de observación de los investigadores permitió realizar una triangulación de datos con los datos recogidos en la grabación en vídeo y el guión de tareas. De hecho en casi todos los casos hubo coincidencias entre las anotaciones de los dos investigadores y lo que se apreciaba al visionar el video.

Esta investigación ratifica la necesidad de que los estudios de usabilidad combinen las técnicas cuantitativas con las cualitativas. La sola métrica aportada por la tasa de éxito no describe completamente la experiencia de navegación de un usuario en un periódico. Para obtener una visión comprehensiva de la interfaz que incluya la tríada efectividad, eficiencia y satisfacción se requiere de métodos combinados.

Pero además, la connotación que añade la interactividad a la experiencia de usuario que actualmente viven los lectores de un periódico digital es muy rica y abre un nuevo escenario de múltiples interacciones y mediaciones que los métodos actuales de la usabilidad no suelen abordar. Surge una interrogante: ¿puede una prueba de usuario individual y acotada en el tiempo, describir e informar convenientemente sobre el espacio de interacción abierto por un usuario a partir del momento en que contacta con un periodista o con otro lector a través de los mecanismos de interactividad habilitados por un S.I.E.L.? ¿Dónde queda el análisis de la construcción social del usuario en su interacción con la tecnología?

En los años que están por venir, los estudios de Internet y de las hipermediaciones que en ella cobran vida marcarán seguramente nuevos rumbos a los estudios de usabilidad especialmente cuando se analizan espacios de comunicación e intercambio complejos como un S.I.E.L.

4. Referencias consultadas

Canga, Jesús (2005). Periodismo en la Red: Diseño periodístico y ediciones digitales. *Telos: cuadernos de comunicación e innovación*, 63, pp. 71-73.

Del Río, M. y Aceves, L.C. (2009). *Primer Estudio Sobre la Experiencia del Usuario en Portales de Periódicos en Línea Mexicanos*. Universidad de Monterrey. [Disponible en línea en: <http://www.periodicosenlinea.com.mx/news/index.html>. Consultado 14/07/2007]

Genise, P. (2002). *Usability evaluation: Methods and techniques*. Austin, TX: University of Texas at Austin, Department of Computer Sciences.

Granollers i Saltiveri, A., Lorés Vidal, J. y Cañas, J. J. (2005). *Diseño de sistemas interactivos centrados en el usuario*. Barcelona: Ediciones UOC

Henríquez, P. y Valecillos, C (2008). Diseño y construcción de un Servicio de Información en línea. En Arcila, C. (Coord.) Comunicación digital y ciberperiodismo. Nuevas prácticas de la comunicación en los entornos virtuales. Caracas: Ediciones UCAB

Lendewig, K. (2008). *Estudio de usabilidad del sitio Web oficial de la ULA Táchira* (<http://www.tach.ula.ve>). Memoria de grado para optar al título de comunicador social. San Cristóbal: Universidad de Los Andes.

Lores y Granollers (2004). La Ingeniería de la Usabilidad y de la Accesibilidad aplicada al diseño y desarrollo de sitios web. [Disponible en línea en: [http://griho2.udl.es/mpiuia/TrabajosRelacionados/IngUsabWEB\(JLlores_TGranollers\).pdf](http://griho2.udl.es/mpiuia/TrabajosRelacionados/IngUsabWEB(JLlores_TGranollers).pdf). Consultado en 20/08/2007]

Lorés, J. (editor) [cdrom] (2002). Introducción a la Interacción Persona-Ordenador. Abascal, J. Capítulo 7 dedicado a la Accesibilidad. Editado por Asociación Interacción Persona-Ordenador, AIPO. ISBN: 84-607-2255-4

Mogollón, H; Acevedo, A. y Ramírez, J. (2006). Cibermedios venezolanos bajo la lupa de la usabilidad, *Comunicación*, 136, pp. 36-43.

Nielsen y Hoa (2007): *Usabilidad, prioridad en el diseño Web*. Madrid: Anaya multimedia

Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. San Diego: Academic Press.

Scolari, C. (2008). *Hipermediaciones. Elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*. Barcelona: GEDISA.

ⁱ La autora agradece al CDCHT el financiamiento a la investigación titulada "Construcción y evaluación de un medio digital para la Escuela de Comunicación Social de la ULA Táchira" bajo el código NUTA-H-264-07-09.B de la cual derivan los resultados que se divulgan en este artículo