

Capítulo 6

6.1 Pruebas y Resultados

Las pruebas que se realizaron, se hicieron con la finalidad de probar si con el desarrollo de este tipo de prototipos se incrementó la usabilidad de las interfaces afectivas y ver que tan viable es tenerlas en el contexto de Bibliotecas digitales.

El término *usabilidad* realmente no existe en castellano. Es una traducción "directa" del término anglosajón *usability*, aunque filólogos consultados afirman que no es lingüísticamente incorrecto su uso.

Nielsen, afirma que la usabilidad depende de cinco atributos, los cuales son:

- Aprendizaje, el sistema debe ser fácil de aprender para los usuarios.
- Eficiente, el sistema cumple con la eficiencia, cuando el usuario tiene un alto nivel de productividad.
- Fácil de recordar, cuando un usuario regresa después de un tiempo de no haber usado el sistema, sea fácil para el recordar como se usa, sin tener que ver el manual.
- Errores, el sistema tiene que tener bajo porcentaje de error, es decir, mientras los usuarios se encuentran usando el sistema deben haber pocos errores y si los hay debe ser fácil recuperarse de ellos.

- Satisfacción, el sistema debería de ser agradable de usar, que los usuarios se sientan subjetivamente satisfechos cuando lo están usando y que les guste.

[Nielsen, 1993]

Para poder conocer cada uno de los atributos anteriores decidimos hacerlo por medio de una encuesta.

Las pruebas se realizaron a diez estudiantes de la Universidad de las Américas Puebla, entre ellos se encontraban estudiantes de las distintas escuelas, Escuela de Negocios, Ciencias Sociales e Ingenierías.

A cada uno de ellos se les explicó en que consistía el prototipo, y la primera impresión que se obtuvo al explicarles, es que les agradaba la idea de poder ponerse en contacto con otras personas, por medio de un “chat”, el cual, también permite expresar sus emociones por medio de imágenes.

6. 2 Resultados de la encuesta

El acceso al sistema fue relativamente fácil pues, se solicita el ID (número identificador) y el NIP (número confidencial) al igual que en otros sistemas, por lo que se observó que los usuarios están familiarizados con este tipo de acceso.

En cuanto al aspecto de la interfaz principal se opinó que era agradable y sobre todo entendible, ya que las acciones que podía realizar cada usuario estaban representadas por una imagen además de un texto que indicaba que opciones tenía.

La terminología presentada fue clara para la mayoría de los usuarios, pues las mismas palabras indicaban cada opción.

Se mostró cierto agrado por los mensajes que enviaba el sistema para mantener al usuario enterado de que estaba realizando.

Notamos un entusiasmo general por la posibilidad ver la información de otros usuarios, pero el hecho de poder conversar con ellos fue mejor opción. Las imágenes utilizadas dentro del chat fueron suficientes, además de que ayudaron a enfatizar la conversación de los usuarios, así como en otros servicios que proporcionan “emoticons”. Aún no se cuenta con el envío de información, es decir, no se puede enviar documentos por el “chat”. Por otro lado, no se cuenta con la posibilidad de añadir usuarios a otra una conversación por lo que les gustaría que existiera esa opción.

Comentaron que era bueno ver las respuestas que habían realizado, pero les gustaría que la viera sólo el usuario que la había realizado, y la pregunta solo aparecería hasta que fuera resuelta por el bibliotecario referencista, pero se les comentó que el hecho de que aparecieran todas las preguntas era para mantener informados a los otros usuarios que tuvieran la misma inquietud o pregunta, evitando así la repetición de preguntas.

El poder hacer preguntas, es uno de los servicios primordiales del prototipo, por lo que los usuarios no tuvieron ningún problema por entender el formato de el envío de preguntas.

Por otro lado, el pertenecer al grupo de referencistas voluntarios fue de gran utilidad para algunos usuarios. Mientras que el poder cambiar su correo electrónico fue una mejor

opción, ya que comentaron que el uso del mail proporcionado por la universidad no era tan revisado como otro externo.

Ver usuarios en línea y ver preguntas realizadas por otros usuarios fueron considerados como muy buenos servicios.

6.3 Tablas de Resultados

CONVENIENTE EVALUAR RESPUESTA

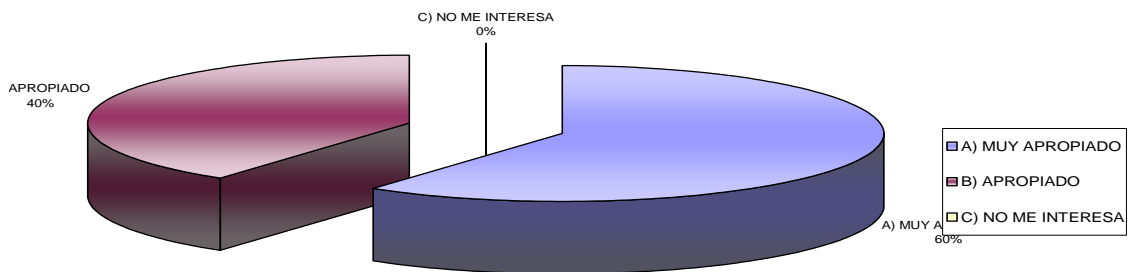


Tabla 6.1 Respuesta uno de la Encuesta. Conveniencia de calificar la respuesta

SUFICIENTES CATEGORÍAS

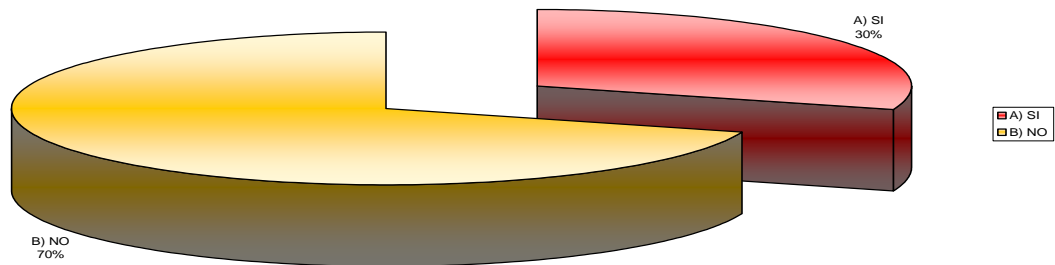


Tabla 6.2 Respuesta dos de la encuesta. No son suficientes las categorías para calificar las respuestas.

INTEGRACIÓN COMO BIBLIOTECARIO VOLUNTARIO

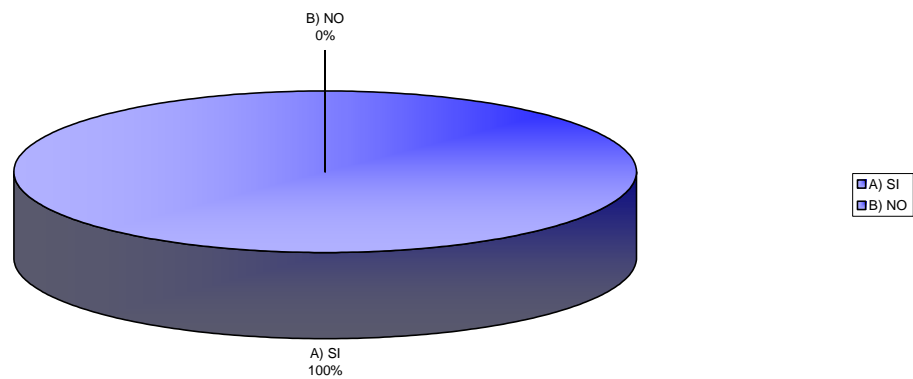


Tabla 6.3 Respuesta tres de la encuesta. Integrarse al grupo de bibliotecario voluntario.

CAMBIO DE CORREO ELECTRÓNICO

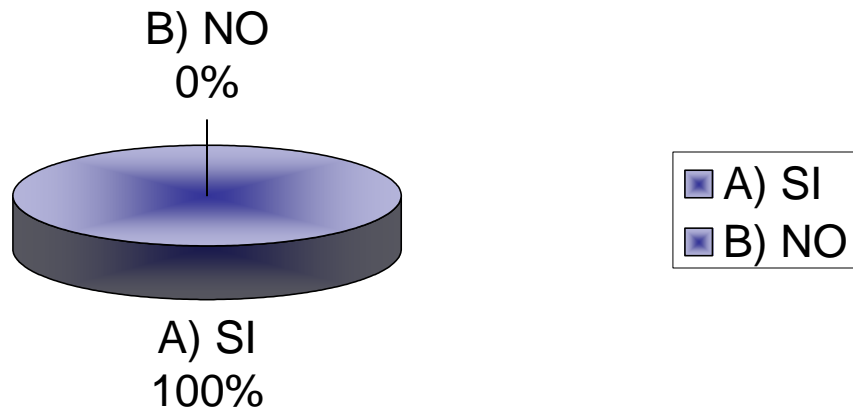


Tabla 6.4 Respuesta cuatro de la encuesta. Cambio de correo electrónico.

FACILDAD DE INTERACTUAR CON OTROS USUARIO

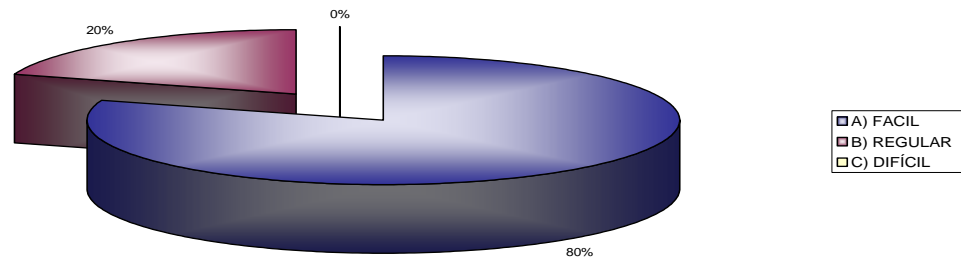


Tabla 6.5 Respuesta cinco de la encuesta. Facilidad en la interacción con otros usuarios

CERCANIA CON OTROS USUARIOS

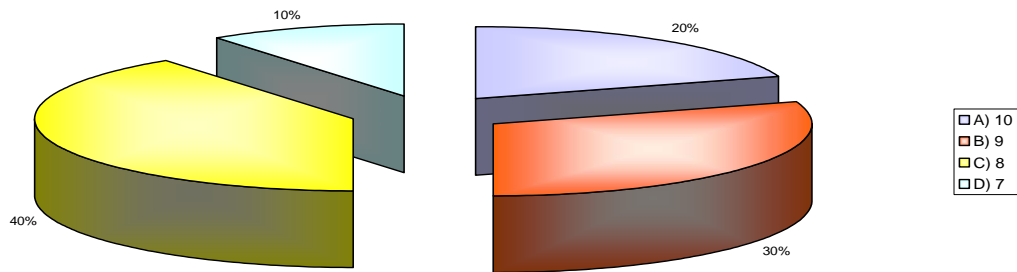


Tabla 6.6 Respuesta seis de la encuesta. Escala de 1 a 10 que tanta cercanía provocó el chat de otros usuarios.

UTILIDAD DE IMAGENES

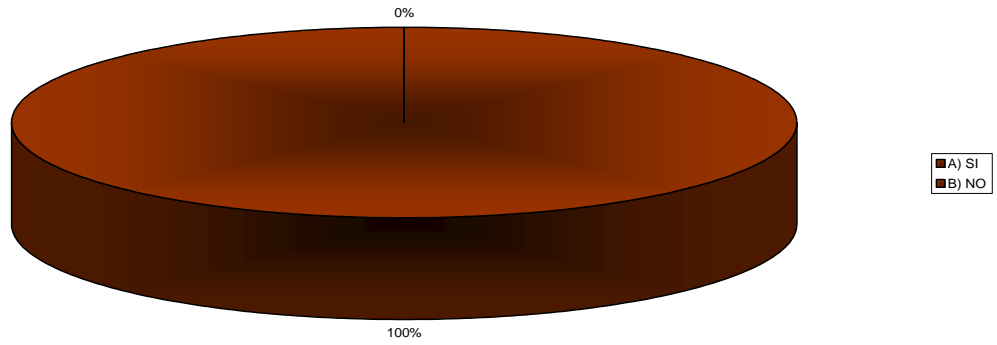


Tabla 6.7 Respuesta siete de la encuesta. Uso de imágenes enfatiza su comunicación.

SUFICIENTES COMPONENTES AFECTIVOS (CHAT)

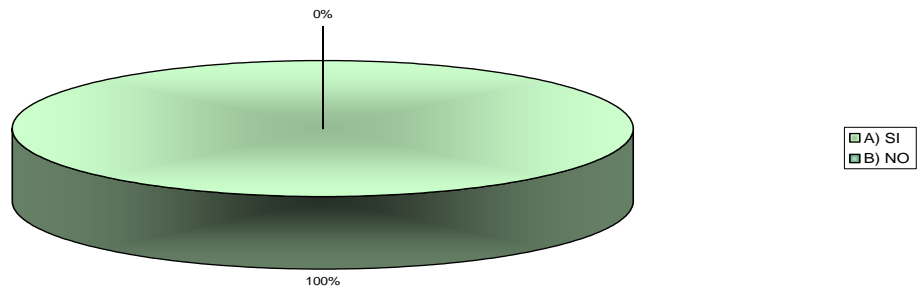


Tabla 6.8 Respuesta ocho de la encuesta. Suficientes componentes afectivos.

La pregunta nueve, fue pregunta abierta por lo que a continuación se muestran las observaciones de cada uno de los usuarios con respecto al sistema:

¿Qué otro servicio agregarías a este sistema?

- Envío de archivos por el chat
- Envío de archivos relacionados con el tema que solicito
- Fechas de actualización
- Sesiones de chat
- Opciones para navegar
- Avisar por correo a los usuarios voluntario si existe una pregunta que pueda contestar

Otros contestaron que no tenían ninguna opción que aumentar.

FRECUENCIA EN LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA

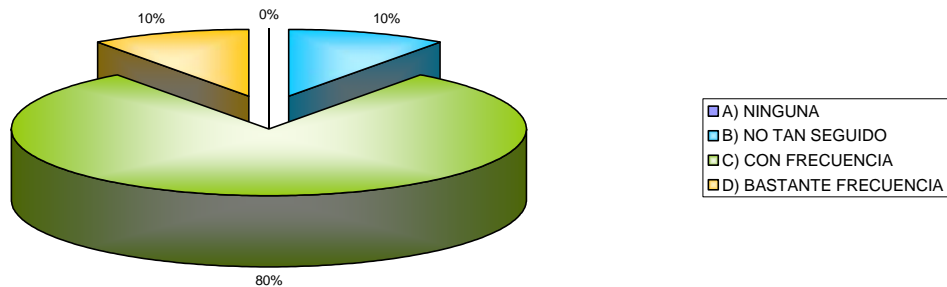


Tabla 6.8 Respuesta diez de la encuesta. Suficientes componentes afectivo.