

Experiencia de usuario en plataformas educativas

Emmanuel Quetzalcóatl Castro Munguía, Elena Fabiola Ruiz Ledesma, Lorena Chavarría Báez
ecastrom2003@alumno.ipn.mx, eruizl@ipn.mx, lchavarria@ipn.mx

Resumen

Se presenta un estudio de la medición de la usabilidad y experiencia de usuario de dos de las plataformas más empleadas por estudiantes de nivel superior de una Unidad Académica del Instituto Politécnico Nacional, las cuales son Classroom y Teams, para ello se empleó el cuestionario de la Escala de Usabilidad de Sistemas (SUS) aplicado a una muestra de 79 estudiantes. El resultado obtenido para ambas plataformas fue de 72/100, lo que significa que son consideradas como buenas para el trabajo a distancia que desempeñan los profesores para dar sus cursos. Además, con el mismo cuestionario se evaluaron 4 de los 5 componentes de calidad que componen a la usabilidad [1], que son: fácil de aprender, fácil de recordar, baja tasa de errores y satisfacción. Con lo que respecta al componente restante de eficiencia se utilizó un segundo cuestionario de cinco preguntas. Los resultados de los cinco componentes fueron considerados de aceptables a buenos.

Contexto

Los estudios [2] y [3] muestran que el cuestionario SUS es válido y confiable para conocer la experiencia del usuario cuando este interactúa con las aplicaciones.

Aspectos teóricos

Usabilidad. La usabilidad es la rapidez y facilidad con que se realizan las tareas necesarias en el uso de una aplicación de software.

Experiencia del usuario (UX). La UX es el resultado del estado interno del usuario, las características del diseño del sistema y del contexto donde ocurre la interacción [4].

Metodología

La investigación es descriptiva y correlacional, con una muestra aleatoria de 79 estudiantes de nivel superior del IPN. Para la evaluación se les aplicó el cuestionario SUS, consiste en diez preguntas con 5 opciones de respuesta tipo Likert que van de "Totalmente en desacuerdo" a "Totalmente en acuerdo". También se les aplicó otro cuestionario complementario de 5 preguntas, con los cuales se evaluaron los 5 componentes de la usabilidad [1].

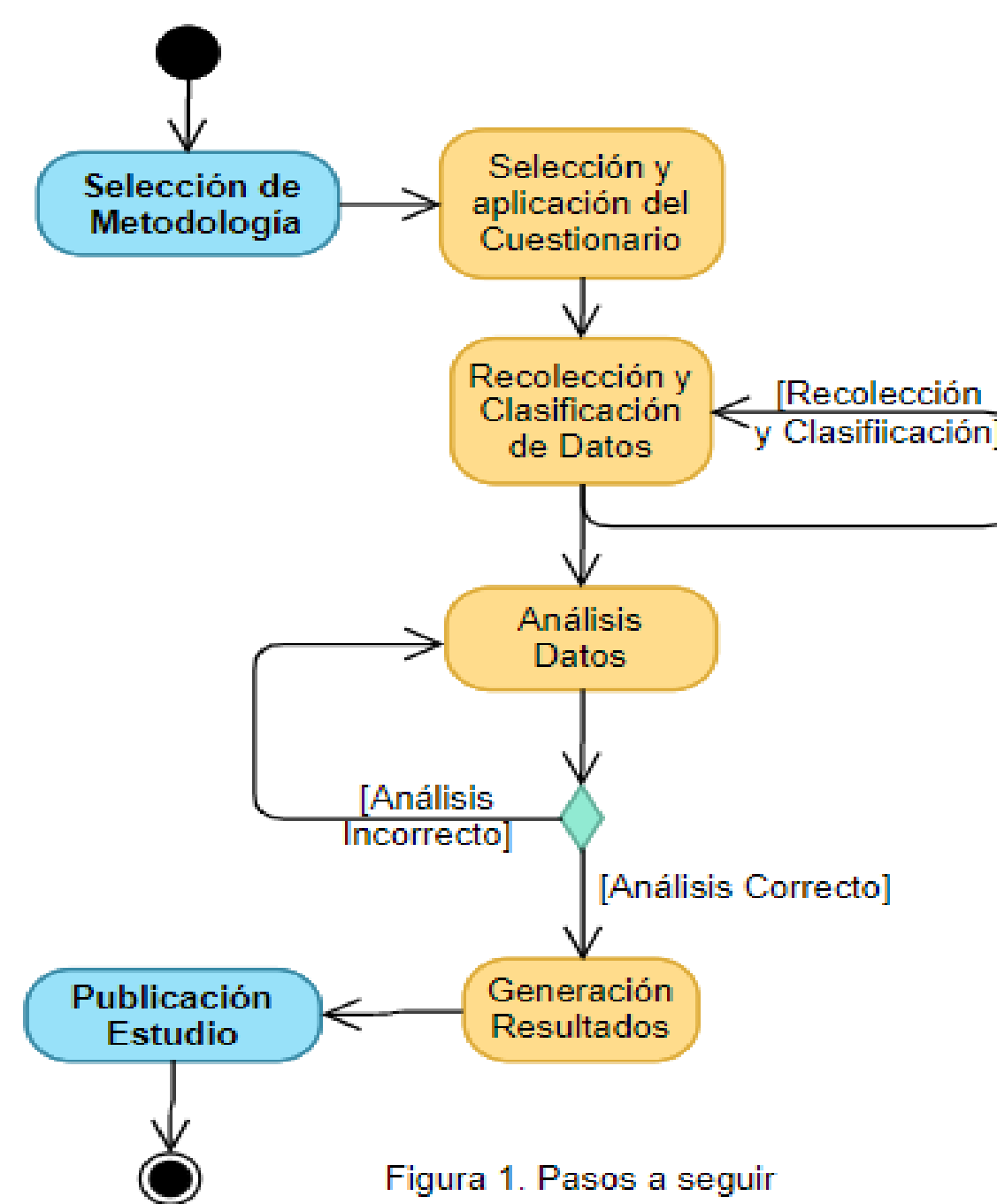


Figura 1. Pasos a seguir

Resultados

Correlaciones entre las preguntas del cuestionario SUS										
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10
R1	1									
R2	-0.042	1								
R3	0.497	0.086	1							
R4	0.172	0.30	0.421	1						
R5	0.610	0.049	0.637	0.316	1					
R6	0.250	0.329	0.159	0.513	0.246	1				
R7	0.452	0.126	0.573	0.302	0.589	0.329	1			
R8	0.215	0.283	0.319	0.422	0.329	0.396	0.305	1		
R9	0.415	0.217	0.474	0.318	0.474	0.264	0.456	0.269	1	
R10	-0.034	0.375	0.235	0.438	0.191	0.336	0.156	0.374	0.041	1

Cuestionarios

Cuestionario SUS	
R1	Creo que usaré esta plataforma o sistema frecuentemente.
R2	Encuentro la plataforma o sistema innecesariamente complejo.
R3	Pienso que la plataforma o sistema fue fácil de usar.
R4	Pienso que voy a necesitar soporte técnico para poder usar esta plataforma.
R5	Encontré varias funciones en la plataforma o sistema bien integradas.
R6	Pienso que hubo muchas inconsistencias en el sistema o plataforma.
R7	La mayoría de las personas podrían aprender a usar esta plataforma rápido.
R8	Encuentro la plataforma o sistema muy molesto de usar.
R9	Me siento muy seguro al usar la plataforma o sistema.
R10	Necesitaré aprender mucho antes de poder utilizar correctamente la plataforma.

Cuestionario Complementario al SUS	
¿	Cuáles son las plataformas o herramientas educativas que estás empleando ?
¿	Cuál te pareció más útil?
¿	Describe por qué lo consideras así?
¿	El uso de las plataformas educativas te ha permitido mejorar tu aprovechamiento en línea?
¿	Crees que ha mejorado tu aprendizaje en línea en relación a la modalidad presencial?

Análisis

Los resultados del cuestionario SUS arrojaron una puntuación de 72/100 de aceptación en la usabilidad que los participantes tuvieron al trabajar con las plataformas, por lo que entraron en el rango de "Bueno" según su propia escala de evaluación. El segundo cuestionario mostró que las plataformas educativas han permitido mejorar el aprovechamiento en línea, 82.5% de los participantes estuvo de acuerdo, sin embargo, se debe mencionar que, al mismo tiempo aseguraron que la modalidad presencial sería mejor.

Conclusiones

La aceptación de las plataformas fue calificada como buena, debido a que estas contribuyen significativamente a mejorar el desempeño de los estudiantes en la modalidad de educación a distancia. La continua evaluación de estas, es útil para su mejoramiento.

Referencias

- [1] J. Nielsen, "Usability 101: Introduction to Usability," Nielsen Norman Group, Available: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- [2] J. Lewis and J. Sauro, "Item Benchmarks for the System Usability Scale Item Benchmarks for the System Usability Scale," Journal of Usability Studies, vol. 13, no. 3, pp. 158-167, May 2018.
- [3] J. Sauro, "Measuring Usability with the System Usability Scale (SUS)," MeasuringU, February 3, 2011. Accessed on June 4, 2021. Available: <https://measuringu.com/sus/>
- [4] M. Hassenzahl and N. Tractinsky, "User experience - A research agenda," Behaviour and Information Technology, vol. 25, no. 2, pp. 91-97, March 2006.