

# **Experiencia de Usuario: Principios y Métodos**

Yusef Hassan Montero  
[www.yusef.es](http://www.yusef.es)

Todos los derechos reservados, 2015

Este libro ha sido escrito usando Calmly Writer ([www.calmlywriter.com](http://www.calmlywriter.com))

Capítulo de ejemplo.

# Pruebas A/B

---

Si bien resulta relativamente fácil detectar problemas de usabilidad, e incluso qué elementos o características de la interfaz pueden estar provocándolos, tomar la decisión acertada acerca de cuál es la mejor solución de diseño es una tarea compleja. Una técnica que puede ayudarnos a elegir, de forma empírica, entre una serie de opciones o configuraciones de diseño es la conocida como pruebas A/B, aplicable a productos como sitios web o aplicaciones online.

Esta técnica consiste en comparar la eficacia de diferentes configuraciones mostrando en el sitio web o aplicación una de las versiones a la mitad de los usuarios, y la otra versión a la otra mitad, y comparando cuantitativamente la efectividad de cada versión. Para poder medir cuál de las dos versiones funciona mejor se debe establecer un objetivo a alcanzar, como puede ser “que el usuario acceda al proceso de suscripción”, e incluso utilizar métricas vinculadas como el tiempo que tarda en alcanzar ese objetivo.

Las pruebas A/B resultan especialmente útiles para evaluar comparativamente pequeñas variaciones del diseño como: cambios de posición de los elementos, cambios de tamaño o de color, variaciones en los rótulos empleados, pequeñas modificaciones de layout, etc.



Figura 50. En esta prueba A/B se comparó el efecto de cambiar el color del botón en el ratio de conversión, obteniendo un incremento del 34% cuando el botón era rojo. Fuente: <http://dmix.ca/2010/05/how-we-increased-our-conversion-rate-by-72/>

Para realizar este tipo de pruebas se suelen emplear conocidas herramientas como Google Website Optimizer, aunque dependiendo del sitio web en ocasiones es necesario emplear soluciones ad-hoc.

Un aspecto importante a tener en cuenta en la utilización de esta técnica es que, para que los resultados obtenidos tengan validez real, estos deben ser estadísticamente significativos, es decir, realizados sobre una muestra suficientemente amplia de usuarios. Además, cuando una versión del diseño ofrezca mayor tasa de éxito sobre la otra, debe hacerlo con una diferencia significativa.

## **Pruebas multivariante**

En ocasiones puede resultar útil comparar más de dos versiones de la misma página, lo que se conoce como pruebas multivariantes. Por ejemplo, si estamos evaluando la capacidad de un botón para atraer la atención del usuario y persuadirlo de que haga clic, podríamos utilizar las siguientes variables (y sus valores):

- Posición del botón: “Derecha” y “Centro”.
- Texto del botón: “Probarlo” y “Pruébalo”
- Icono en el botón: Con o sin icono.

Con una prueba multivariante lo que se pretendería averiguar es cuál de estas configuraciones posibles (8 en total) ofrece mejores resultados. Este tipo de pruebas, lógicamente, requieren de una muestra de usuarios mucho mayor para resultar estadísticamente significativas.

## **Otras consideraciones**

Las pruebas A/B y multivariantes son especialmente útiles para optimizar o refinar diseños que ya podemos considerar suficientemente buenos, pero no para mejorar radicalmente un diseño. La aplicación de esta técnica nos podría llevar a lo que se conoce como un “máximo local” (una

buena solución, pero no la mejor posible), ya que para llegar al “máximo global” sería necesario hacer un rediseño o reconfiguración radical de la página.

Otra limitación que tiene es que es una técnica que permite descubrir qué versión de diseño funciona mejor, pero no el porqué.

## **Bibliografía**

Chopra, P. (2010). **The Ultimate Guide To A/B Testing.**

<http://www.smashingmagazine.com/2010/06/24/the-ultimate-guide-to-a-b-testing/>

Nielsen, J. (2005). **Putting A/B Testing in Its Place.**

<http://www.nngroup.com/articles/putting-ab-testing-in-its-place/>

Sauro, J. (2012). **10 Things to Know About A/B Testing.**

<http://www.measuringusability.com/blog/ab-testing.php>

## **Etapas**

Monitorización