

Análisis de Sistemas

Materia:
Experiencia de Usuario

Docentes contenidistas:

KOTLAR, Florencia y MEIJIDE, Valeria

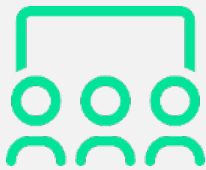
Revisión: Coordinación



Contenido

Mapa conceptual	4
Design Thinking	5
Evaluar o Testear	6
Evaluar con los usuarios	8
Test Usuario	10
Matriz de Feedback.....	11
Matriz de hipótesis.....	12
Entrevista cualitativa	13
Focus Group	14
Bibliografía	16
Para ampliar la información	17

Clase 13



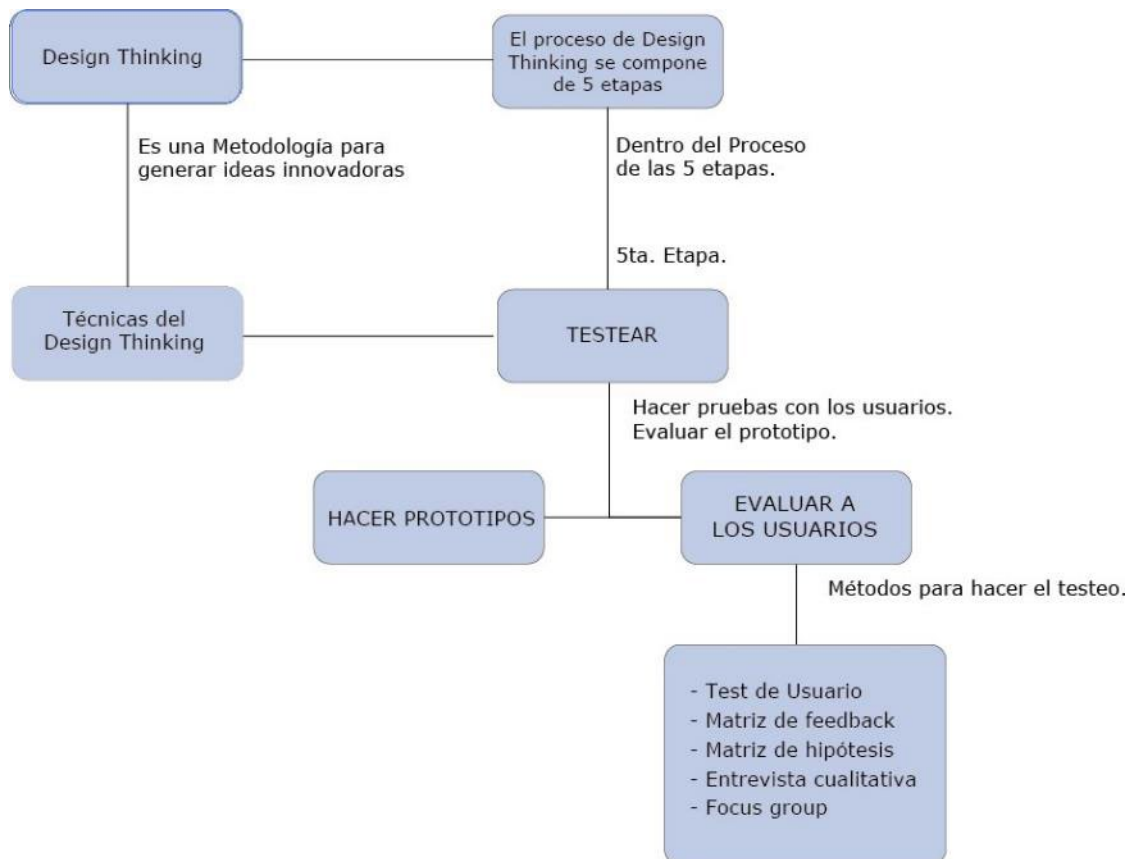
¡Te damos la bienvenida a la materia
Experiencia de Usuario!

En esta clase vamos a ver los siguientes temas:

- Design Thinking.
- Ultimo paso del proceso: Testear.
- Evaluar con los usuarios.
- Test de usuario.
- Matriz de feedback.
- Matriz de hipótesis.
- Entrevista cualitativa.
- Focus group.

Mapa conceptual

Te damos la bienvenida a la clase 13 de Experiencia del usuario y te proponemos que antes de iniciar visualices este Mapa conceptual en donde de forma esquemática te presentamos los temas a desarrollar:



Design Thinking



Continuemos trabajando sobre esta metodología de diseño.

Recordamos que el Design Thinking tiene cinco pasos:

1. Empatizar (Comprender).
2. Definir.
3. Idear.
4. Prototipar.
5. Evaluar (Probar).

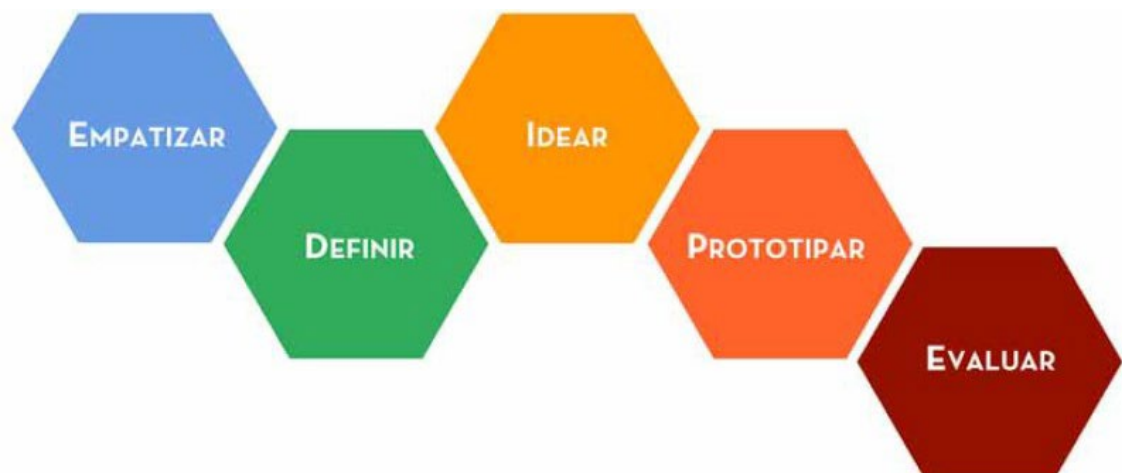


Imagen de Miniguía: una introducción al Design Thinking + Bootcamp bootleg. Institute of Design at Stanford.

En la clase anterior vimos una serie de técnicas que tenían que ver con la definición de prototipar una idea.

En esta clase vamos a ver una serie de técnicas que ayudarán a evaluar o testear un prototipo.

Evaluar o Testear

"Evaluar te da la oportunidad para aprender sobre los usuarios y las posibles soluciones."

Este paso consiste en solicitar feedback y opiniones sobre los prototipos que se han creado de los mismos usuarios y colegas además de ser otra oportunidad para ganar empatía por las personas de las cuales estas diseñando de otra manera.

Una buena regla es siempre hacer un prototipo creyendo que estamos en lo correcto, pero debemos evaluar pensando que estamos equivocados.

Esta es la oportunidad para refinar las soluciones y poder mejorarlas.

Idealmente se debe evaluar y testear en el contexto mismo del usuario.

¿Por qué Evaluar?

- Para refinar prototipos y soluciones. Informa los siguientes pasos y ayuda a iterar, lo que algunas veces significa volver a la mesa de dibujo.
- Para aprender más sobre el usuario. Es otra oportunidad para crear empatía a través de observaciones y *engagement*. Muchas veces entrega inesperados *insights*.
- Para refinar el prototipo. Algunas veces la evaluación revela que no sólo nos equivocamos en la solución, sino también en enmarcar bien el problema.

¿Cómo evaluar?

Se le entrega al usuario el prototipo sin explicar nada. La idea es dejar que la persona interprete el objeto y observe tanto el uso, como el mal uso de lo que le entregaron.

Hay que prestar atención cómo interactúan con él posteriormente escuchar todo lo que tengan que decir al respecto y responder las preguntas que tenga.

Crear Experiencias:

No es suficiente solo entregarles el objeto, lo ideal es crear el ambiente y recrear la experiencia para tener una visión más real del contexto.

El usuario tiene que comparar. Al entregarle distintos prototipos para probar y poder comparar. Esto hace que se revelen necesidades potenciales.

A continuación, hablamos de evaluar con los usuarios:

Evaluar con los usuarios

¿Por qué evaluar con usuarios?

Hacer evaluaciones con los usuarios es una parte fundamental del diseño centrado en el ser humano.

Estas evaluaciones se hacen para refinar la solución y también para pulir el conocimiento que existe sobre el usuario para el cual estás diseñando.

Cuando se esté evaluando al usuario es necesario considerar dos cosas, a) las opiniones y feedback que tenga del usuario, y b) aprovechar la oportunidad para adquirir más empatía.

Cuando estás interactuando con tu usuario final es como volver a la etapa de observación y empatía.

Como evaluar con los usuarios:

Se debe estar atento a múltiples aspectos cuando se está usando este método.

Uno es el prototipo, el segundo es el contexto y/o escenario donde se está practicando la evaluación y tercero es el cómo se observa y documenta la información y feedback recibidos.

"Testar con usuarios, para recolectar la mayor cantidad de información real posible."

Roles:

Es importante crear roles de equipo para cada integrante del grupo durante esta etapa.

- **Anfitrión:**

Debes ser capaz de trasladar al usuario desde la realidad hacia el contexto del prototipo para que pueda comprender el escenario planteado. Como anfitrión también te corresponde guiar las preguntas.

- **Observadores:**

Es muy importante tener miembros del equipo que estén solamente mirando y observando la experiencia del usuario con el prototipo. Si no fueran suficientes siempre es recomendable grabar en video.

Procedimientos:

Para evaluar es importante utilizar el procedimiento que se detalla a continuación:

1. Dale el prototipo al usuario y dejá que experimente con el prototipo. Solo brindale un mínimo de información, para que lo puedan entender.
2. Que el usuario hable mientras vive la experiencia. El anfitrión debería preguntar, "Decime lo que estás pensando mientras haces esto."
3. Observá activamente cómo usa (o mal usa) el prototipo. No le corrijas nada de su experiencia, sólo observa.
4. Preguntá para sacar información de lo que ve y cómo utiliza el prototipo. Es lo más importante y valioso de esta etapa.

A continuación, veremos algunos métodos para testear prototipos:

Test Usuario

El test de usuario es una comprobación con la que podemos observar y analizar la manera en que usuario real interactúa con nuestro producto o servicio.

Para realizar la prueba primero debemos definir los apartados que nos interesan evaluar para después poder determinar un proceso experimental de prueba y error.

Este proceso puede ser controlado o no controlado.

Para el protocolo de carácter controlado se utiliza un prototipo funcional para someterlo a una prueba de uso real frente a usuarios potenciales.

Se deberá hacer un registro de los problemas a los que se enfrenta para poder rediseñar y encontrar solución en el futuro.

Se utiliza un prototipo beta, o sea un mínimo producto viable (MPV) y se lleva a cabo un cuestionario con ciertas preguntas, que ayudan al proceso.

Matriz de Feedback

Esta herramienta nos permite organizar las primeras ideas de los usuarios que están validando o testeando nuestro diseño. A través de la matriz de feedback conseguimos información, sugerencias, críticas o ideas nuevas procedentes del usuario.

Para realizar la matriz dibujamos cuatro cuadrantes en un papel y los rellenamos con los siguientes datos:

- Puntos fuertes de la propuesta y aspectos que más le gustan al cliente.
- Críticas constructivas o ideas nuevas que aportan un valor añadido a la propuesta original.
- Nuevas dudas pendientes de resolver en futuros avances.
- Ideas nuevas que se encuentran fuera del marco de la propuesta pero que pueden servir para otros proyectos.

Matriz de hipótesis

En este caso se usaría esta matriz para apuntar todas las hipótesis sobre el feedback que puede dar el target del usuario.

Se apunta la pregunta/hipótesis y los posibles aspectos positivos y negativos.

Así sabremos qué tener en cuenta a la hora de testear.

Para realizar esta matriz, se deben definir los siguientes campos:

- Hipótesis.
- Prototipo.
- Aspectos positivos
- Aspectos negativos.

Entrevista cualitativa

Se trata de un encuentro cara a cara entre la persona que entrevista y el entrevistado, el cual debe ser el usuario final.

El objetivo es obtener las primeras impresiones sobre la propuesta por parte del usuario, además de captar la aparición de nuevas ideas a partir del proyecto.

Para realizarla se prepara previamente un guion con las preguntas y los datos que queremos obtener del entrevistado.

Las preguntas deben de ser básicas y además tienen que dar pie al usuario a explayarse en las respuestas, es decir, que proporcionen espacios de conversación abiertos.

Esto nos ayuda a obtener nuevos datos que no habías tenido en cuenta a la hora de hacer el prototipo.

Focus Group

Focus Group es un tipo de entrevista grupal dirigida por un moderador de una manera más natural.

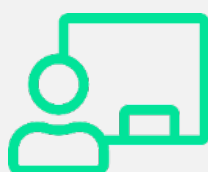
Al no ser estructurada acaba teniendo más aspecto de debate que de entrevista, permitiéndonos así obtener un control sobre la adaptación de un producto o servicio a las necesidades del cliente.

Se realiza con pequeños grupos de entre 6 y 9 personas y con un moderador que sea de confianza para el grupo, ya que de esta manera los participantes se sentirán más libres a la hora de debatir.



Hemos llegado así al final de esta clase en la que vimos:

- Design Thinking.
- Ultimo paso del proceso: Testear.
- Evaluar con los usuarios.
- Test de usuario.
- Matriz de feedback.
- Matriz de hipótesis.
- Entrevista cualitativa.
- Focus group.



Te esperamos en la **clase en vivo** de esta semana.
No olvides realizar el **desafío semanal**.

¡Hasta la próxima clase!

Bibliografía

Montoto Carreras, O., (2014). Recuperado de:

<https://olgacarreras.blogspot.com/2014/02/customer-journey-map-mapa-de-empatia-y.html>

Miniguía: una introducción al Design Thinking + Bootcamp bootleg.

Traducido al español por: Felipe González. Institute of Design at

Stanford. <https://dschool->

[old.stanford.edu/sandbox/groups/designresources/wiki/31fbd/attachments/027aa/GU%C3%8DA%20DEL%20PROCESO%20CREATIVO.pdf?sessionID=284984d22365aed841322860a725264d47aa06ec](https://dschool-old.stanford.edu/sandbox/groups/designresources/wiki/31fbd/attachments/027aa/GU%C3%8DA%20DEL%20PROCESO%20CREATIVO.pdf?sessionID=284984d22365aed841322860a725264d47aa06ec)

Cooper, A., Reimann, R., Cronin, D., Noessel, C., (2014). About Face, The essentials of Interaction Design (cuarta edición). John Wiley & Sons, Inc. Indianapolis, Indiana.

<https://fall14se.files.wordpress.com/2017/04/alan-cooper-robert-reimann-david-cronin-christopher-noessel-about-face-the-essentials-of-interaction-design-wiley-2014.pdf>

Hernandez, S. G., (2019). Técnicas sorprendentes que utilizan los mejores equipos ágiles para escribir historias de usuario.

Recuperado de: <https://www.agile611.com/tecnicas-que-utilizan-los-equipos-agiles-para-escribir-historias-de-usuario/>

SDT. (2003). Herramientas de diseño de servicios.

Recuperado de: <https://servicedesigntools.org/>

Thinkers Co. (2020). Recuperado de:

<https://thinkersco.com/comunidad/herramientas/construir/seleccion-de-ideas>

Montoto Carreras, O., (2014). Recuperado de:

<https://olgacarreras.blogspot.com/2007/02/wireframes.html>

Para ampliar la información

Neoland. Design Thinking: fases y ejemplos (2019). Recuperado de: <https://www.neoland.es/blog/design-thinking-fases-y-ejemplos>

Montoto Carreras, O., (2014). Recuperado de: <https://olgacarreras.blogspot.com/2014/02/customer-journey-map-mapa-de-empatia-y.html>

Torres, E., (2018). Blog Intive. Recuperado de: <https://blog.intive-fdv.com.ar/design-thinking-idear/>

Laubheimer. NNgroup, (2016). Recuperado de: <https://www.nngroup.com/articles/wireflows/>

Euroforum, (2018). Recuperado de: <https://www.euroforum.es/blog/design-thinking-iv-testear/>

Martín J. (2015). Recuperado de: <https://jesusmartin.eu/prototipo-ux-fases/>