



## Tree Testing

### 1. Índice

1. Índice .....	1
2. Introducción .....	2
2.1. Propósito del documento .....	2
2.2. Alcance del documento .....	2
2.3. Definiciones, abreviaturas y acrónimos .....	2
2.4. Documentos relacionados .....	2
2.5. Visión general del documento .....	2
3. Conceptos básicos .....	3
4. Definiendo el árbol .....	3
4.1. Etiquetas vs. Ubicaciones .....	4
4.2. Preparar la prueba: herramientas y formato .....	4
5. Tareas de Tree Testing .....	5
5.1. Redacción de tareas .....	5
6. Limitaciones de Tree Testing .....	6
7. Recolectando datos .....	7
7.1. Los participantes del estudio .....	7
7.2. Tareas por participante .....	7
7.3. Prueba piloto .....	7
8. Métricas de Tree Testing .....	7
8.1. Tasa de éxito .....	8
8.2. Directness y tiempo empleado .....	10
8.3. Rutas: primeros clics a destinos finales .....	11
9. Convertir los datos en acción .....	12
10. Ejemplo .....	12
11. Historia de Versiones del documento .....	13



## 2. Introducción

### 2.1. *Propósito del documento*

Describir el método Tree Testing para ser utilizado como material de consulta en la asignatura Diseño de Sistemas.

### 2.2. *Alcance del documento*

Las consignas de este documento aplican a todos los alumnos de la asignatura Diseño de Sistemas de la carrera de Ingeniería en Sistemas de Información dictada en la Universidad Tecnológica Nacional - Facultad Regional Rosario.

### 2.3. *Definiciones, abreviaturas y acrónimos*

### 2.4. *Documentos relacionados*

Documento	Nombre / Ubicación del archivo	Fuente

### 2.5. *Visión general del documento*

Este documento está basado en los artículos:

Tree Testing: Fast, Iterative Evaluation of Menu Labels and Categories, by Kathryn Whitenton on May 7, 2017

<https://www.nngroup.com/articles/tree-testing/>

Tree Testing Part 2: Interpreting the Results, by Kathryn Whitenton on July 9, 2017

<https://www.nngroup.com/articles/interpreting-tree-test-results/>

Otros artículos importantes a tener en cuenta:

Tree test para validar una jerarquía de contenidos, Daniel Torres Burriel, 11 mayo 2017

<http://www.torresburriel.com/weblog/2017/05/11/el-tree-test-una-forma-facil-e-iterativa-de-probar-las-categorias-y-las-etiquetas-de-un-menu/>



### 3. Conceptos básicos

Las categorías de información superpuestas y las etiquetas confusas son dos de los problemas más generalizados en el diseño de sitios web. Afortunadamente, existen técnicas rápidas y efectivas que puede utilizar para crear categorías y etiquetas que tengan sentido para su audiencia.

El método más conocido es probablemente Card Sorting, en la que los usuarios reciben una lista de elementos de contenido representativos para agrupar y etiquetar según les parezca. El método Card Sorting es invaluable para entender cómo piensa su audiencia, pero no necesariamente produce el esquema de categorización exacto que debe seguir. Por ejemplo, los participantes en un Card Sorting a menudo crean una categoría genérica para contener algunos elementos que no parecen encajar en ningún otro lugar; esto es comprensible, pero si realmente incluyes una categoría de "otras cosas" en tu menú, los mismos usuarios lo evitarían (Los visitantes del sitio web son notoriamente reacios a hacer clic en etiquetas vagas porque, con razón, sospechan que tendrán que hacer mucho trabajo para filtrar el contenido).

Para obtener los mejores resultados, un Card Sorting debe ser seguido por un Tree Testing para evaluar la estructura de menú propuesta.

Definición: Un Tree Testing evalúa una estructura de categoría jerárquica, o árbol, haciendo que los usuarios encuentren las ubicaciones en el árbol donde se pueden completar tareas específicas.

El Tree Testing es increíblemente útil como seguimiento de Card Sorting porque:

- Evalúa una jerarquía según el rendimiento en un escenario del mundo real, usando tareas similares a una prueba de usabilidad
- Puede llevarse a cabo mucho antes de diseñar diseños de página o menús de navegación, lo que permite una exploración y refinamiento económicos de las categorías y etiquetas del menú.

Para realizar un Tree Testing, no es necesario que haga un bosquejo de ningún wireframes, ni escriba ningún contenido. Solo necesita preparar dos cosas: el árbol, o menú jerárquico, y las tareas, o instrucciones que expliquen a los participantes del estudio qué deben tratar de encontrar.

### 4. Definiendo el árbol

Su árbol debe ser una lista completa de todas sus categorías principales de contenido y todas sus subcategorías. Incluso si está interesado en probar solo una sección específica del árbol, excluir las otras secciones es arriesgado porque asume que los usuarios sabrán a qué sección ir. Por ejemplo, si su sitio web tuviera tanto una categoría de productos como una de servicios, y usted eligiera probar solo el árbol de productos, se perdería el saber si su audiencia entiende la diferencia entre estas dos categorías.

Dependiendo de la parte de la jerarquía en la que esté más interesado, es posible que su árbol deba tener una profundidad de 3, 4 o incluso 5 niveles. Incluya la profundidad completa hasta el nivel más bajo de subcategorías que desee probar. Cada subcategoría debe proporcionar la lista completa de todas las opciones en esa área para obtener un comportamiento realista de los usuarios. Los usuarios a menudo evalúan las etiquetas de los enlaces comparándolos con las alternativas cercanas.



## 4.1. Etiquetas vs. Ubicaciones

Si está considerando diferentes etiquetas para la misma categoría de árbol, es posible que desee probar dos árboles diferentes para comparar cómo se desempeñan los términos. Si prueba varios árboles, evite mostrar al mismo usuario dos árboles alternativos en la misma sesión: el comportamiento de los usuarios al interactuar con el segundo árbol se verá afectado por sus experiencias con el primero.

No es necesario preparar y probar un árbol separado si solo desea comparar diferentes ubicaciones para una etiqueta, por ejemplo, si los tomates deben colocarse bajo Frutas o Verduras. En lugar de probar dos árboles diferentes para cada ubicación, puede probar un solo árbol y comparar cuántos usuarios hicieron clic en Frutas en comparación con cuántas hicieron clic en Verduras. (También podrás saber qué categoría probaron primero, y si hicieron clic en ambas).

## 4.2. Preparar la prueba: herramientas y formato

Puede realizar un Tree Testing utilizando un prototipo de papel, pero un servicio diseñado específicamente para la prueba de árboles acelerará enormemente el proceso de análisis de sus resultados y vale la pena. Userzoom (<https://www.userzoom.com/>) y Treejack (<https://www.optimalworkshop.com/treejack>) son buenas opciones para realizar Tree Testing.

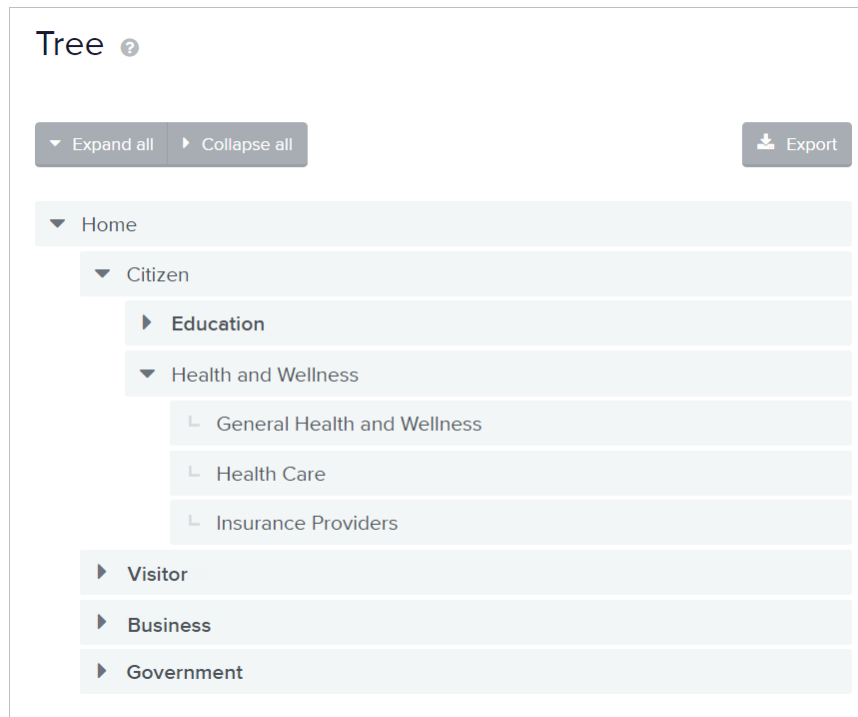
Prepare su árbol en una hoja de cálculo, donde pueda visualizarlo y editarlo fácilmente, luego simplemente copie y pegue toda la jerarquía en su herramienta de Tree Testing. La hoja de cálculo debe estar formateada con su página de inicio en la celda superior de la Columna A, luego los niveles inferiores deben ser listados en columnas de izquierda a derecha. Asegúrese de incluir solo una categoría en cada fila, para que sus niveles se analicen correctamente cuando importe la jerarquía.

	A	B	C	D
1	Home			
2		Citizen		
3			Education	
4				Higher Education
5				K-12
6				Libraries
7				Students and Families
8				Teachers
9			Health and Wellness	
10				General Health and Wellness
11				Health Care
12				Insurance Providers
13		Visitor		
14			Culture and Art Resources	
15			Parks and Outdoor Resources	
16			New Mexico History Resources	
17			Travel	
18				New Mexico Travel Resources
19				New Mexico Tourism Department
20				Museums and Monuments
21			Popular Visitor Links	
22				Plan your trip to New Mexico through the Tourism Department
23				Cultural Affairs, New Mexico Department of
24				Visit the National Hispanic Cultural Center
25				New Mexico Transportation Services and Road Advisories
26				Expo NM
27				New Mexico Department of Game and Fish
28		Business		
29			Economic	
30				Economic Development Resources
31				Starting a Business
32			Taxes	

Esta hoja de cálculo ilustra el árbol o la jerarquía del menú del sitio web del gobierno del estado de Nuevo México. Cada categoría aparece en una fila separada, y las subcategorías se colocan en columnas a la derecha de la categoría principal que las contiene.



Una vez que haya pegado su jerarquía en la herramienta de Tree Testing las categorías se analizan y se utilizan para crear automáticamente una jerarquía de menú en la que se puede expandir cada categoría para mostrar las subcategorías correspondientes.



Una herramienta de prueba de árboles como Treejack, en la imagen de arriba, automáticamente analizará la jerarquía de la hoja de cálculo en un menú con categorías y subcategorías en las que se puede hacer clic.

## 5. Tareas de Tree Testing

Las tareas que les pide a los usuarios que completen son tan importantes como el árbol mismo. Primero necesitas decidir a qué categorías y etiquetas apuntar. Lo ideal es que incluyas tareas que se dirigen a:

- Objetivos clave del sitio web y tareas del usuario, como encontrar su producto más importante (las tasas de éxito en sus tareas de navegación principales pueden servir como una línea de base con la que puede comparar tareas secundarias y un punto de referencia para futuras pruebas).
- Áreas de problemas potenciales, como las nuevas categorías propuestas por las partes interesadas o participantes en una clasificación de tarjeta

Comparaciones de etiquetas o ubicaciones: cualquier etiqueta o ubicación alternativa para la misma categoría. Para cada tarea que escriba, también debe definir la(s) respuesta(s) correcta(s), correspondientes a la ubicación real de la información dentro del árbol. Esta información le permite a la herramienta de prueba calcular automáticamente las tasas de éxito para cada tarea.

Esta pantalla del sistema de Tree Testing Userzoom se usa para indicar qué categoría es la respuesta correcta para una tarea en particular.

### 5.1. Redacción de tareas



Cada tarea debe probar una etiqueta de categoría pidiéndole al usuario que encuentre algo contenido dentro de esa categoría. Las instrucciones de tarea de Tree Testing deben evitar el uso de términos que den las respuestas, a veces se puede lograr mediante la descripción de un escenario y la motivación, pero también tenga en cuenta que los usuarios pueden no leer las instrucciones con cuidado y pueden perderse fácilmente detalles importantes.

A modo de ejemplo, aquí hay tres frases diferentes posibles para evaluar la categoría de Comenzar un Negocio (Starting a Business) en el árbol del Gobierno del Estado de Nuevo México (que se muestra arriba):

1. Encuentre información sobre cómo Comenzar un Negocio (Starting a Business).
2. Se mudará a Santa Fe el próximo año y, una vez que llegue, le gustaría complementar sus ingresos abriendo un negocio paralelo que ofrezca servicios de cuidado del césped. Averigüe qué regulaciones deberá seguir.
3. Usted está considerando abrir un servicio de cuidado del césped. Vea si hay recursos en este sitio que puedan ayudarlo a comenzar el proceso.

El primer ejemplo revela la respuesta utilizando el término de etiqueta exacto, Comenzar un Negocio (Starting a Business). El segundo es largo y está lleno de palabras extrañas que un usuario podría confundir fácilmente con el punto principal de la tarea si estuvieran escaneando rápidamente. La tercera opción evita tanto la terminología de la etiqueta como los detalles confusos.

## 6. Limitaciones de Tree Testing

El Tree Testing a menudo se ejecuta como un estudio remoto, no moderado (se completan solas por el participante, <https://www.nngroup.com/articles/remote-usability-tests/>)

Después de reclutar usuarios representativos, simplemente les envía un enlace al estudio y la herramienta de prueba los guía a través del proceso de completar las tareas con su propia computadora. La herramienta de Tree Testing es mucho mejor de lo que lo haría un humano para realizar un seguimiento de las categorías en las que los usuarios hacen clic.

Sin embargo, este formato no captura el contexto completo del comportamiento del usuario (como los comentarios realizados al realizar una tarea) y no puede hacer preguntas de seguimiento personalizadas.

Para minimizar los efectos del formato, realice al menos algunas sesiones piloto moderadas antes de recopilar la mayor parte de sus datos. En estas sesiones moderadas, puede asegurarse de que la redacción de la tarea sea comprensible y también tener la oportunidad de captar los matices que de otro modo podrían ser difíciles de detectar en los datos cuantitativos. Por ejemplo, en un Tree Testing reciente, notamos en la prueba piloto que muchos usuarios evitaron cierta categoría durante la primera mitad de su sesión, porque la etiqueta era tan amplia que temían que el contenido fuera abrumador. Esta tendencia no se notó en los resultados cuantitativos debido a la aleatorización del orden de la tarea, pero fue bastante obvio al sentarse en cada sesión y ver tarea tras tarea en la que los usuarios ignoraron una elección obvia. Esa sola percepción hizo que las pruebas piloto fueran un día bien aprovechado.

También puede compensar parcialmente la incapacidad de hacer preguntas de seguimiento incluyendo una breve encuesta después del Tree Testing. En lugar de pedir a los usuarios que recuerden las etiquetas que les parecieron confusas, bríndeles una lista de etiquetas y pídales que comprueben cuáles son difíciles de entender. A esta pregunta se le puede dar seguimiento con una pregunta abierta que invita a los usuarios a compartir más comentarios y opiniones, para obtener suposiciones o malentendidos inesperados que pueden no ser evidentes en el historial de clics.



El Tree Testing se enfoca exclusivamente en evaluar etiquetas de categorías. Esta es tanto su gran fortaleza como su debilidad significativa. Dado que el menú con el que interactúan los usuarios carece por completo de estilo y contenido visual, la experiencia es significativamente diferente a la de interactuar con el diseño completo. Por ejemplo, un diseño con mega menús proporciona una experiencia de navegación bastante diferente a la probada en una prueba de árbol, ya que muestra simultáneamente el contenido de varias subcategorías.

Sin embargo, incluso estas limitaciones inherentes a menudo se pueden superar o minimizar con un análisis cuidadoso de los datos, por ejemplo, centrándose en si el usuario selecciona la categoría de nivel superior correcta, en lugar de en las tasas de éxito para los sitios con mega menús.

En general, estas limitaciones son un pequeño precio a pagar por el beneficio de poder iterar y evaluar rápidamente los cambios estructurales importantes en una jerarquía de información al principio del proceso de diseño. Puede crear un árbol completamente nuevo para probar simplemente editando su hoja de cálculo, sin necesidad de diseño o codificación.

## 7. Recolectando datos

### 7.1. Los participantes del estudio

Al igual que con las pruebas de usabilidad, un buen estudio de Tree Testing debe reclutar usuarios representativos como participantes del estudio, particularmente para productos con audiencias específicas. No reclutar estudiantes universitarios para probar un sitio web sobre seguros de vida.

Dado que los Tree Testing le permiten recopilar fácilmente datos de un gran grupo de usuarios, apunte a al menos 50 usuarios, para permitir que surjan tendencias en el comportamiento de los usuarios y minimizar el impacto de cualquier participante no motivado que proporcione datos de mala calidad. Si planea probar dos árboles y comparar su rendimiento, necesitará el doble de participantes, porque la comparación requiere un diseño de estudio entre sujetos (es decir, diferentes personas prueban cada versión).

### 7.2. Tareas por participante

Asegúrese de que cada participante realice solo 10 tareas (o menos). Aunque las tareas de Tree Testing pueden completarse rápidamente, aún no es una buena idea que las personas realicen 30 tareas seguidas. Una vez que alguien ha hecho clic en el mismo menú 15 veces, se encuentra en un estado mental muy diferente al de un usuario promedio que acaba de llegar a un sitio web y es posible que nunca haya visto el menú antes. Si necesita probar más de 10 tareas, reclutar más usuarios y usar la función de aleatorización de la herramienta de Tree Testing para asignar solo 10 tareas a cada participante.

### 7.3. Prueba piloto

Finalmente, invite a un pequeño número de usuarios a completar el estudio y revisar sus respuestas antes de enviarlo a todo su grupo. La prueba piloto puede exponer cualquier problema involuntario con la redacción de su tarea con la suficiente antelación para corregirlos (<https://www.nngroup.com/articles/pilot-testing/>).

## 8. Métricas de Tree Testing

Una vez que se obtienen los resultados, una variedad de métricas capturan cómo los usuarios entendieron (o no entendieron) sus categorías. Treejack y UserZoom, las dos herramientas de Tree Testing más comunes, utilizan un estilo ligeramente diferente para presentar estas métricas, pero ambas proporcionan estas medidas cuantitativas para cada tarea de su estudio:

**Tasa de éxito:** el porcentaje de usuarios que encontraron la categoría correcta para esa tarea



**Directness:** el porcentaje de usuarios que fueron a la categoría correcta de inmediato, sin retroceder ni probar otras categorías.

**Tiempo empleado:** la cantidad promedio de tiempo transcurrido desde el principio hasta el final de la tarea.

**Medidas del camino:**

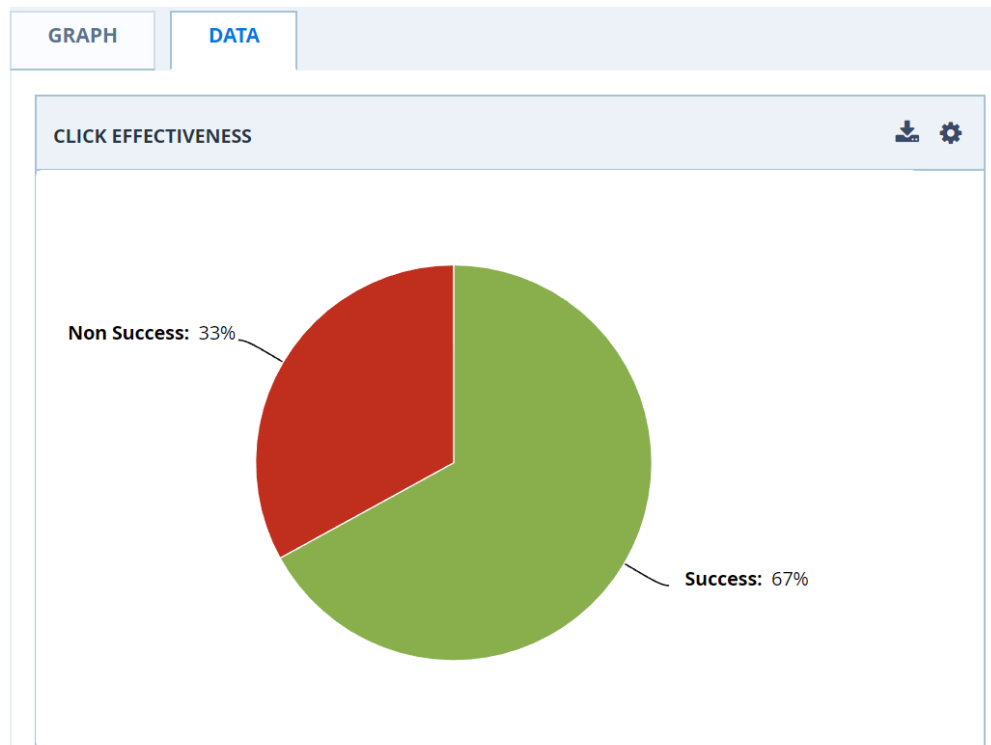
- **Frecuencias de selección** para cada categoría.
- **Primer clic:** la categoría que más personas seleccionaron primero
- **Destino:** la categoría que la mayoría de las personas designa como su respuesta final

Según el tipo de árbol y las tareas de un estudio, algunas de estas métricas pueden ser más útiles que otras para predecir qué tan bien se desempeñará la arquitectura de la información en la vida real.

## 8.1. Tasa de éxito

Para calcular la tasa de éxito, debe asignar al menos una respuesta 'correcta' para cada tarea. La tasa de éxito de esa tarea indica el porcentaje de usuarios que encontraron la ubicación correcta en el árbol y la identificaron como el lugar correcto para completar esa tarea. Cualquier prueba en la que los usuarios seleccionaron una ubicación final diferente se informan como fallos. Por ejemplo, si, cuando se les pide encontrar información sobre la biblioteca estatal de Nuevo México, 67 de cada 100 participantes seleccionaron la ubicación correcta, la tasa de éxito para esa tarea es del 67%.

Where can you find directions and hours for the New Mexico State Library?



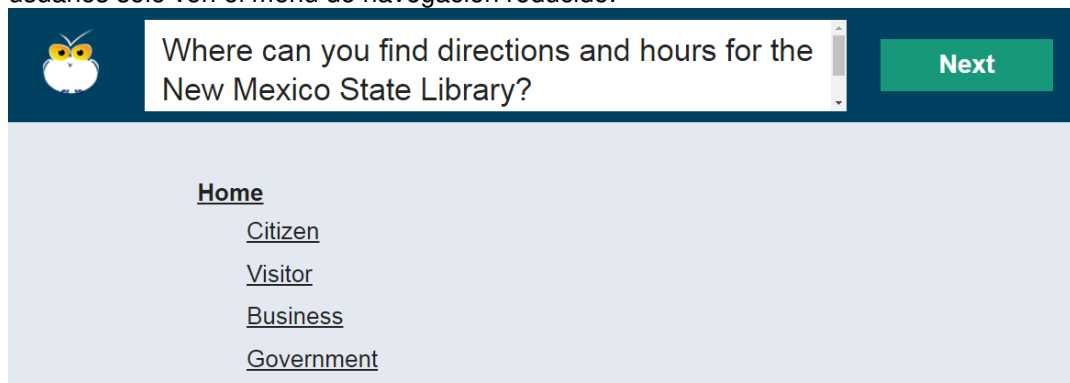
Las herramientas de Tree Testing calculan una tasa de éxito para cada tarea para la que define una respuesta "correcta". Esta captura de pantalla de UserZoom indica que el 67% de los usuarios encontraron la ubicación correcta para la tarea. ¿Dónde puede encontrar direcciones y horarios para la Biblioteca del Estado de Nuevo México?





En la superficie, la tasa de éxito parece simple: cuanto más alto, mejor. Pero para tomar medidas basadas en esta métrica, primero necesita un marco de referencia adecuado para determinar cuál es una tasa de éxito "buena" tanto para el árbol general como para una tarea específica.

Recuerde que, por su propia naturaleza, los Tree Testing eliminan muchos elementos de diseño útiles, como la función de búsqueda, las opciones de navegación secundarias (como enlaces relacionados) y cualquier indicación de contexto del diseño o contenido visual. Los usuarios solo ven el menú de navegación reducido.



Un Tree Testing muestra a los participantes solo las instrucciones de la tarea y un menú reducido de etiquetas de categoría, como puede ver en esta tarea desde un Tree Testing de UserZoom. Los usuarios no tienen acceso a una función de búsqueda, contenido, diseño, menús desplegables o cualquier otro contexto para ayudar a interpretar las opciones del menú.

Debido a que los Tree Testing son tan básicos, las tasas de éxito son a menudo mucho más bajas que en los estudios de usabilidad cuantitativos regulares. Una tasa de éxito del 67% en un Tree Testing podría fácilmente convertirse en una tasa de éxito del 90% en el diseño final (Sin embargo, este aumento solo ocurriría si el resto del diseño se ejecutara correctamente. Una implementación de búsqueda incorrecta o menús mal diseñados también pueden reducir las tasas de éxito por debajo de los niveles observados en un Tree Testing).

En lugar de esperar lograr una tasa de éxito del 100%, use un marco de referencia más realista para evaluar qué tasa de éxito es aceptable para cada tarea, teniendo en cuenta:

- La importancia de esa tarea para la experiencia del usuario en general.
- Cómo se compara cada tasa de éxito con otras tareas similares (p. Ej., Tareas que tienen como objetivo el contenido en el mismo nivel en la jerarquía)

Por ejemplo, considere dos tareas y sus respectivos índices de éxito en la tabla a continuación. La tasa de éxito para la tarea de cupones de alimentos es mucho menor que para la otra tarea, pero este resultado es parcialmente porque los usuarios deben profundizar en tres niveles más para encontrar la respuesta correcta.

Tarea	Respuesta correcta	Tasa de éxito
¿Dónde puede encontrar direcciones y horarios para la Biblioteca del Estado de Nuevo México?	Ciudadano > Educación > Bibliotecas > Biblioteca, Estado de Nuevo México	67%
Encuentre las reglas que determinan quién califica para los cupones de alimentos en Nuevo México.	Ciudadano > Salud y bienestar > Salud general y bienestar > Departamento de Servicios Humanos > Buscando ayuda > Asistencia Alimentaria > Programa de asistencia nutricional suplementaria	43%

En lugar de comparar estas dos tasas de éxito, sería más realista comparar:

- La tasa de éxito de la tarea de cupones de alimentos a la de otra tarea que también apunta al contenido que está 6 niveles por debajo; o



- La tasa de éxito de la tarea de cupones para alimentos realizada en dos árboles diferentes con etiquetas diferentes, uno que utiliza el término Asistencia alimentaria y el otro con el término Cupones para alimentos.

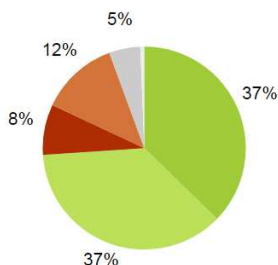
## 8.2. Directness y tiempo empleado

Además de medir cuántos usuarios llegaron al lugar correcto, también es importante considerar cuánto lucharon en el camino. Dos métricas comunes de Tree Testing señalan esto: el tiempo empleado, que indica cuánto tiempo tardaron los usuarios en encontrar la respuesta correcta, y directness, que captura cuántos usuarios acudieron inmediatamente a la respuesta correcta, sin retroceder ni cambiar de categoría. La navegación directa a veces también se denomina "ruta feliz" porque sugiere una interacción suave, con una confusión mínima o desvíos.

Las tareas con altas tasas de éxito aún pueden ser una mala experiencia para el usuario si los usuarios deben volver sobre sus pasos y probar varios lugares antes de encontrar la respuesta correcta. Por ejemplo, considere esta tarea sobre cómo encontrar el costo de la matrícula. Aunque 74 de los usuarios finalmente encontraron la respuesta correcta, solo el 50% de ellos tomó un camino directo. La mitad de los usuarios exitosos tuvieron que volver sobre sus pasos al menos una vez antes de ubicarlos, aunque la información estaba realmente disponible en 3 ubicaciones diferentes en el árbol.

4. Where would you go to find tuition amounts?

- ✓ The School > ABA - Required Disclosures > Tuition, Fees, Living Costs and Financial Aid > **Tuition and Fees**
- ✓ The Program > Tuition & Financial Aid > JD Fees & Financial Support > **Tuition and Financial Aid**
- ✓ The Program > Tuition & Financial Aid > Advanced Degree Fees & Financial Support > **Tuition**



Success	Direct	60	119	37%	74%
	Indirect	59		37%	
Fail	Direct	13	33	8%	20%
	Indirect	20		12%	
Skip	Direct	8	9	5%	6%
	Indirect	1		1%	

Success



Directness



El resultado de esta tarea de un estudio de Treejack indica que a pesar de que el 74% de todos los usuarios tuvieron éxito en encontrar la cantidad de la matrícula, la mitad de esas personas tomó un camino indirecto y tuvo que volver sobre sus pasos al menos una vez.



Tanto el tiempo empleado como directness dan una indicación de lo fácil que fue una tarea para los usuarios. Directness es especialmente importante para las tareas que realizan con frecuencia los novatos o los usuarios ocasionales, ya que no tendrán el beneficio de aprender y recordar ubicaciones de experiencias pasadas.

### 8.3. *Rutas: primeros clics a destinos finales*

La tasa de éxito y directness te dicen si se puede encontrar una categoría. El análisis detallado de las vías le ayuda a descubrir cómo mejorar las categorías que no funcionan bien.

El primer clic para una tarea es la categoría que los usuarios seleccionan primero cuando comienzan esa tarea. En los Tree Testing, el primer clic es siempre una categoría de nivel superior, porque ninguna de las subcategorías es visible hasta que se selecciona una categoría principal.

El primer clic es crítico porque a menudo predice si un usuario eventualmente tendrá éxito en encontrar el artículo correcto. Imagina que estás buscando el patio de comidas en un centro comercial. Si el patio de comidas está en el nivel superior y comienza por bajar la escalera mecánica, sus posibilidades de encontrarla pronto son escasas. Pero si empiezas por ir al nivel correcto, es probable que puedas vagar un poco y encontrarlo, aunque solo sea por el olor de la comida.

El primer clic opera de la misma manera. Una vez que los usuarios se encuentran cerca de la categoría correcta, las claves de contexto y la navegación local hacen que sea más probable que lo encuentren. Pero los primeros clics incorrectos son a menudo desastrosos. La tabla a continuación muestra los datos del primer clic para una tarea que tuvo solo una tasa de éxito del 20%. La categoría correcta de nivel superior, Directorio (Directory), recibió solo el 14% de los primeros clics. En cambio, los usuarios comenzaron en las secciones del Programa (Program) o Escuela (School), y la mayoría terminó deambulando por esas áreas y nunca regresó al Directorio (Directory).

#### First Click

1. Where would you go to get a list of faculty that teach environmental law?

LABEL	VISITED FIRST	VISITED DURING
The School	37%	46%
The Program	46%	63%
The Experience	0%	6%
<b>Directory</b>	<b>14%</b>	<b>20%</b>
Calendar/Events	0%	0%
News Center	0%	0%
Pubs & Blogs	0%	0%
Library	3%	3%
Contact & Maps	0%	0%

Solo el 14% de los usuarios hizo clic en Directorio (Directory) como su primera opción al buscar una lista de profesores que enseñan derecho ambiental; esto llevó a una tasa de éxito de la tarea global de solo el 20% en este resultado de la tarea de un estudio de Treejack.

Examine los datos del primer clic con cuidado cuando:

- Una tarea tiene baja tasa de éxito y / o directness. Los primeros clics indican dónde los usuarios esperaban inicialmente encontrar esa información, y sugieren ubicaciones donde se debería mover el elemento (o al menos en una lista cruzada).



- El diseño final utilizará mega menús que exponen las categorías de 2º y 3º nivel de un vistazo. La capacidad de ver y comparar varios subniveles simultáneamente puede mejorar drásticamente las tasas de éxito por encima de lo que observaría en un Tree Testing, pero esto solo funciona si el primer clic es exitoso, y los usuarios llegan al mega menú correcto.

Si tiene muchas tareas en las que los primeros clics se distribuyen en varias categorías, es posible que tenga demasiadas categorías superpuestas. Haga una clasificación de tarjeta, o revise los resultados del Tree Testing nuevamente y busque otros esquemas de organización posibles.

Revise los destinos finales seleccionados por los usuarios cuando los primeros clics son correctos, pero las tasas de éxito son bajas. Este patrón sugiere que las categorías de nivel inferior se superponen demasiado.

## Find out the date of the annual state arts festival.



Los primeros clics y el destino final para la tarea de buscar información sobre un festival de arte. Todos los usuarios hicieron clic correctamente en la categoría Recreación, pero el 35% seleccionó Arte y cultura como su destino final, mientras que el 22% eligió Explorar la tierra del encantamiento. Solo el 30% seleccionó correctamente Qué está pasando en Nuevo México. Este resultado indica que estas subcategorías de hermanos se superponen demasiado y que cualquiera de ellos se siente como un destino apropiado para los usuarios.

## 9. Convertir los datos en acción

Aunque los Tree Testing arrojan datos cuantitativos, las conclusiones no son en absoluto blanco y negro. Las tasas de éxito de las tareas son solo el primer paso, y deben interpretarse en el contexto de cuánto lucharon los usuarios para llegar a la respuesta correcta (directness), y dónde esperaban que fuera la respuesta correcta (primeros clics).

Una vez completado este análisis, puede identificar las soluciones adecuadas. Por ejemplo:

- Cuando los primeros clics se distribuyen uniformemente en múltiples áreas, haga una lista de temas en múltiples categorías. Si este problema ocurre para muchas tareas, considere cambiar el esquema general de la organización.
- Cuando la tasa de éxito es baja pero los primeros clics son correctos, cambie las etiquetas de las subcategorías para que sean más distintas.

## 10. Ejemplo

Podemos ver demos de producto Optimal Workshop en:  
<https://www.optimalworkshop.com/demos>

Esta demostración rápida le mostrará cómo funciona Treejack (el Tree Testing de Optimal Workshop) en un escenario del mundo real, poder ver dónde y cómo las personas se pierden en su sitio web Bananacom, nuestro proveedor ficticio de telecomunicaciones.



Podemos realizar un Tree Testing en:

<https://bananacom.optimalworkshop.com/treejack/bananacom-demo-survey>

Podemos analizar los resultados de un Tree Testing en:

<https://www.optimalworkshop.com/treejack/bananacom/bananacom-demo-results/shared-results>

## 11. Historia de Versiones del documento

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1.01	15/08/19	Enrique Porta	Versión inicial