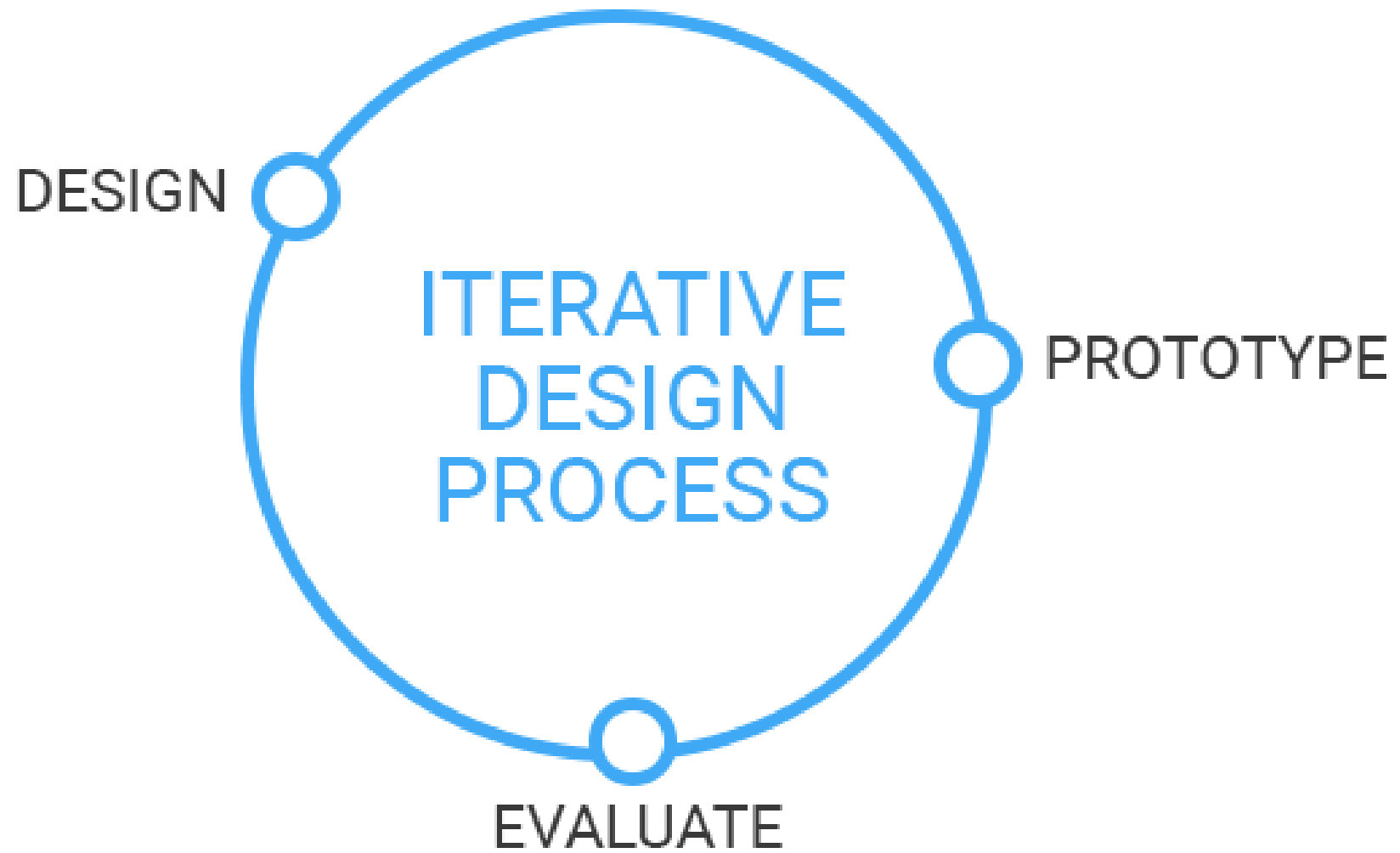




TEMA 2

Evaluación de la Experiencia de Juego
Diapositivas basadas en el material desarrollado por
Guillermo Jiménez y Pilar Sancho Thomas





Design Thinking

- No se trata de encontrar soluciones, sino de determinar cuáles son los problemas reales del usuario.
 - *Situar al usuario en el centro del proceso: sus necesidades y sus limitaciones, y cuál es la experiencia que espera y desea.*
- Se trata de resolver el problema correcto, considerando un amplio rango de soluciones y eligiendo la que te tiene más sentido.
 - *Normalmente la solución no será perfecta, pero quizás es la más adecuada.*
- Tener una idea brillante, ni siquiera es el 15% del proceso... lo verdaderamente importante y difícil es llevar a cabo esa idea. Implementarla de la manera adecuada.

Etapas del diseño centrado en el usuario

- Entender el contexto del usuario.
- Diseñar soluciones.
- Evaluar el diseño.

Game User Research

- Long term.
- Medium/Short Term.



GUR Long term planning

- Hay una serie de etapas pautadas para el prototipado y su evaluación con usuarios que se emplean de manera bastante estandarizada en la industria del videojuego:
 - *Representan cuánto se va a avanzar en el contenido del juego en cada una de las etapas y el tipo de acción GUR empleada para testear el/los prototipos resultantes.*



Fase		Alcance	Acciones GUR
Pre-producción	Concepto	Centrado en la idea inicial del juego	Evaluación de lo que hay en la competencia
	Documentación	Presupuesto Audiencia objetiva Plataforma Storyboarding, Storytelling Capacidad tecnológica Elaboración de la agenda de hitos	Definir la visión global de UX y la experiencia ideal para el jugador a partir de las características del juego.
	Early Prototyping	Implementaciones iniciales, realizar pruebas de caja blanca y flujos de usuarios	Tests de usabilidad de la interacción básica y “core loops”
Producción	Producción	Es la fase principal del desarrollo, donde se va añadiendo contenido al juego y se empiezan a depurar las dinámicas	Evaluación de usabilidad, comportamiento y actitudes del usuario en cada uno de los hitos definidos
	Alpha	Las principales dinámicas y características core del juego han sido implementadas	Testing de usabilidad de las características y la experiencia de juego.
	Beta	Se tiene una versión completa del juego con todo su contenido	Testing para el onboarding, testing del full-playthrough.
	Gold	Se tiene una versión de calidad del juego lista para ser lanzada	Playtesting de los ajustes finales.
Post-Producción/ Live Service		Comprende todas las acciones a realizar una vez se ha lanzado el juego, incluidos parches, expansiones y contenido live	Ongoing usability, evaluación de la experiencia del jugador y equilibrado del nuevo contenido liberado



GUR short term planning

■ Testear qué???

– ***Validar decisiones de diseño .***

- Evaluar si aspectos específicos del juego se comportan como esperamos con la audiencia objetivo.

– ***A/B testing.***

- Ayudarnos a decidir entre alternativas de diseño.

– ***Validación de la audiencia.***

- ¿Hemos acertado a la hora de determinar nuestra audiencia objetivo?

– ***Testing exploratorio.***

- Se trata de poner de manifiesto cosas inesperadas observando sencillamente qué sucede cuando los usuarios juegan.



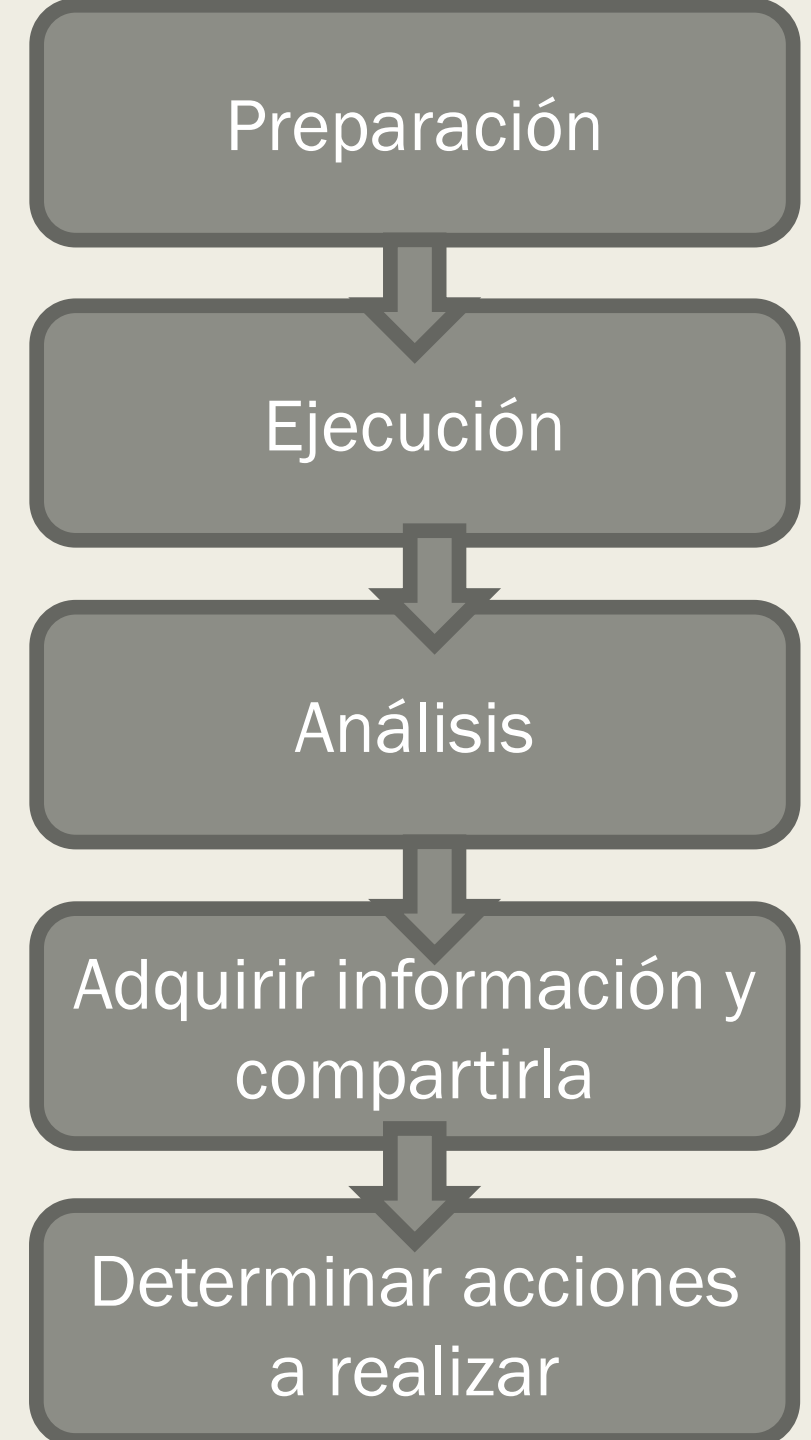
Pero el principal objetivo...

- Descubrir puntos de fricción en nuestra interfaz:
 - *las brechas.*
- Pese a que veremos métodos de evaluación cuantitativos y cualitativos, el objetivo principal del playtesting con usuario tiene que ver con descubrir dificultades que alteran la experiencia de juego.
 - *Es fundamental identificar cuáles son y cuánto afectan a la experiencia.*
 - *No es tan importante cuántos jugadores experimentan dichas dificultades.*
- En esta fase del estudio, nos centraremos pues en métodos más cualitativos que cuantitativos.

Los 6 pasos del Usability Play Testing

1. Alineación del equipo del desarrollo: delimitar el objetivo ¿cuál es el propósito/objetivo de realizar la prueba?
2. Preparación: elaborar todo lo necesario para la ejecución de la prueba.
 - *Se prepara un guión con todo lo necesario.*
3. Ejecución:
 - *Observación. Plantilla.*
 - *Entrevista. Guión.*
4. Interpretar los resultados.
5. Compartir la información con el equipo del desarrollo y alinearse.
6. Determinar con el equipo las acciones a realizar a partir del paso 5.

GUR short term planning



Preparación:

- Queda reflejado en un guión de la prueba.
 1. *Objetivo de la prueba.*
 2. *Requisitos iniciales.*
 3. *Diseño de la evaluación.*
 4. *Preparación de la ejecución.*



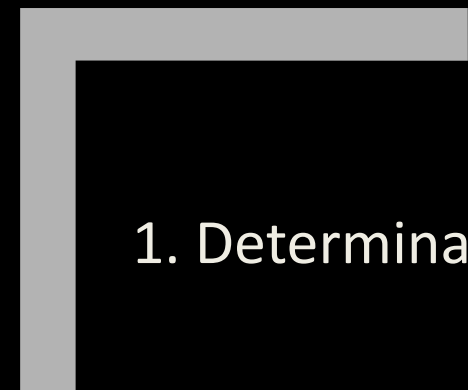
Preparación

Preparación:

Preparación

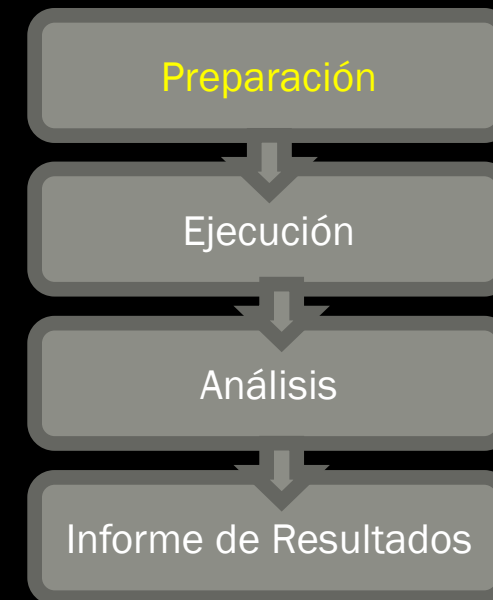



- Alinearse con el objetivo de la prueba. El equipo de diseño debe determinar para qué quiere hacer la prueba de play testing.
 - *Qué aspectos del diseño de nuestro videojuego necesitamos someter a la validación de los jugadores.*
 - *A partir del objetivo, se concretan qué preguntas concretas / hipótesis del diseño queremos validar.*



1. Determinar el objetivo y preguntas de investigación

- Objetivo: Validar si las señales informativas cumplen los principios de visibilidad y claridad.
 - El jugador percibe y reacciona cuando recibe el aviso del bajo nivel de salud.
 - El jugador percibe y utiliza adecuadamente el mini mapa.
 - El jugador sabe de qué power-ups dispone / puede usar.





Más ejemplos de objetivos y preguntas o hipótesis de investigación.

- Determinar si la adquisición de competencias en el juego es la esperada:
 - *¿Se comprenden con facilidad los objetivos del juego?*
 - *¿La mecánica X se comprende de manera intuitiva?*
 - *¿Percibe el jugador que va progresando en el juego (feedback adecuado)?*
 - *¿Entiende el jugador cuando comete errores?*
 - *¿Aprende del error cometido?*
 - *¿Se le permite al jugador recuperarse de los errores de aprendizaje?*
 - *¿Es necesario en algún punto incluir explicación adicional para entender algo?*

Alinearse con el objetivo

Preparación



- El equipo de diseño debe estar alineado tanto con el objetivo de la prueba como con las preguntas de investigación.
 - *Hacer una lista de prioridades. Si en este momento del diseño importa probar la característica X, por encima de la Y.*
- Como resultado de esta fase, tenemos una lista de preguntas / hipótesis que hay que refutar/validar en la prueba relacionadas con el objetivo de la prueba.



Preparación

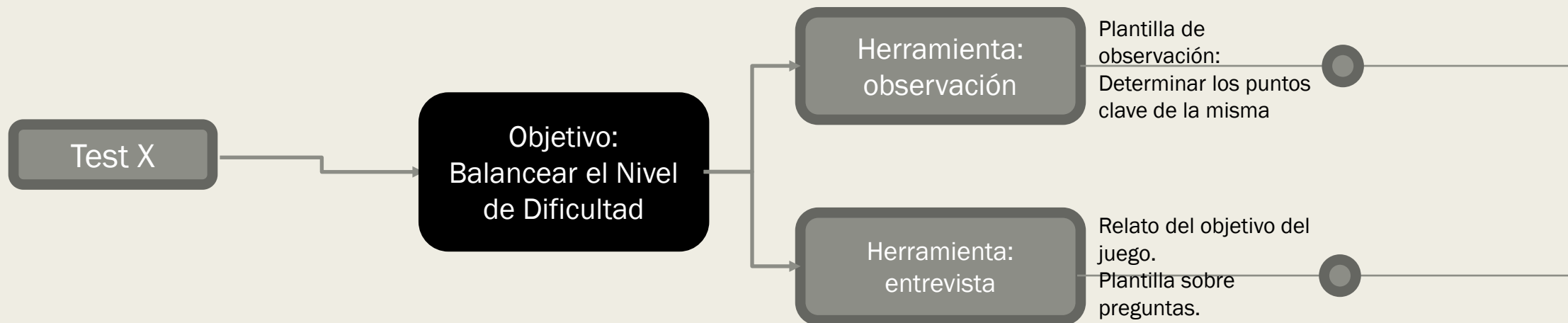


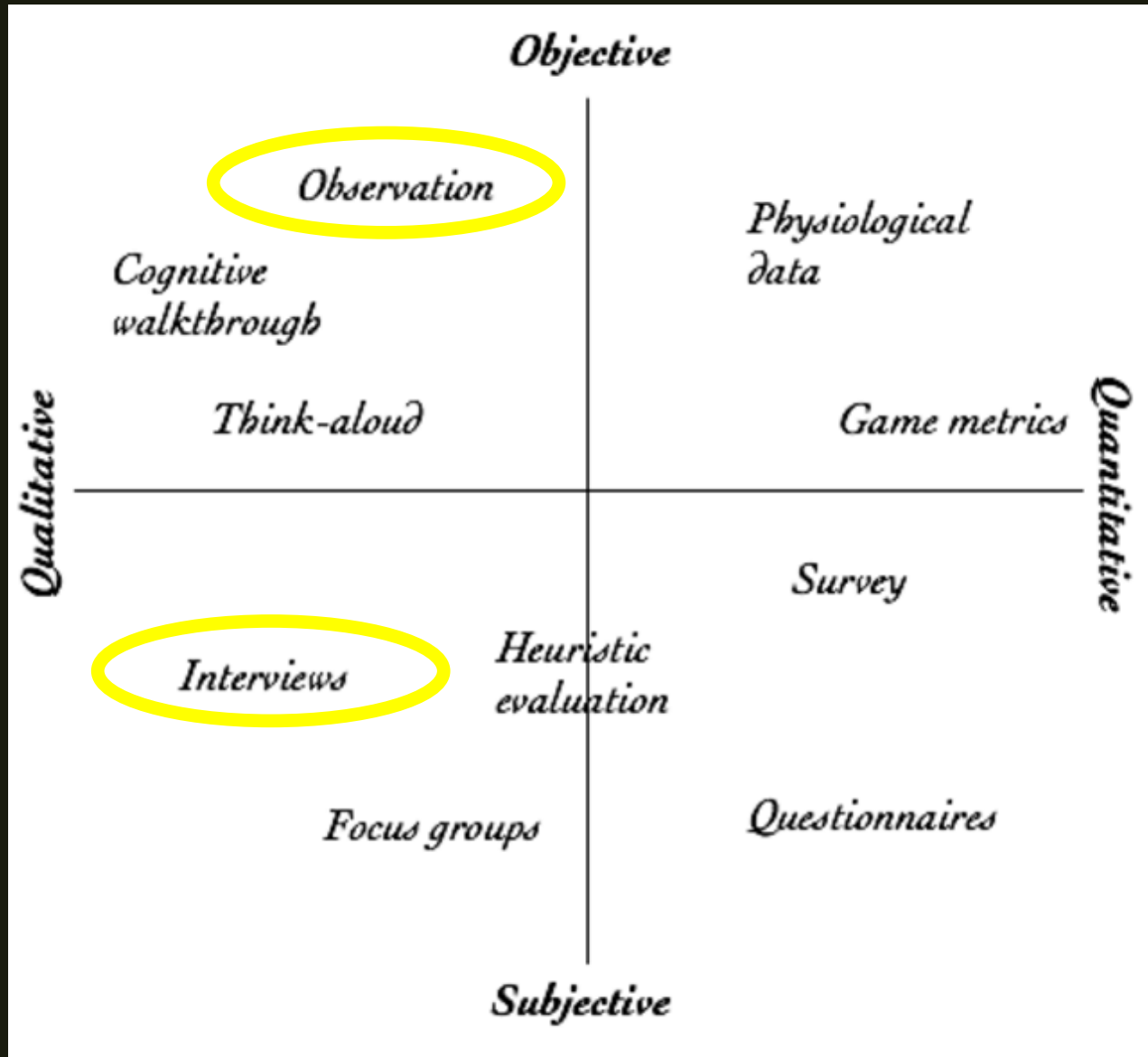
2. Requisitos iniciales

- ¿Cuál es la audiencia objetivo?
 - *Edad, sexo, extracto socio/cultural, nivel de expertise en el juego...*
- Número de participantes.
 - ¿Cómo se van a reclutar? ¿Proceso de selección?
 - ¿Cuántos participantes.
- Preparación de la build de pruebas.

3. Diseñar la evaluación

Preparación





MÉTODOS MÁS COMUNES DE EVALUACIÓN

FUENTE: PEJMAN MIRZA-BABAEI PHD

¿¿Por qué estas dos pruebas en play testing con jugadores?????

3. Diseño de la evaluación: las dos pruebas fundamentales en playtesting

- Observación... se prepara una plantilla de observación.
 - *Necesitamos estar atentos a partes específicas del juego: las que tienen que ver con las hipótesis que queremos comprobar.*
 - *Pueden surgir otras cosas que no habíamos previsto.*
 - *¿Qué tipo de información nos aporta esta prueba?*
- Entrevista.
 - *Queremos reconstruir el modelo mental que tiene el jugador de nuestro juego... puesto que lo queremos comparar con nuestro propio modelo mental para detectar las brechas.*
 - *¿Cómo complementa esta prueba a la anterior?*



3. Diseño de la evaluación

- En el diseño de la evaluación, también se deben definir detalles como:
 - *¿Cuánta información se va a dar al usuario?*
 - ¿Le vamos a contar cuál es el objetivo de lo que estamos evaluando o no?
 - ¿Le vamos a explicar lo que se espera de él o le vamos a dejar interactuar a su aire?
 - *¿En qué momento/momentos se va a dar la información?*
 - *¿Qué papel va a hacer el evaluador y en qué momentos va a interactuar con el jugador?*
 - *Tiempo de la prueba.*
 - *Número de investigadores que participan y qué rol desempeñan.*

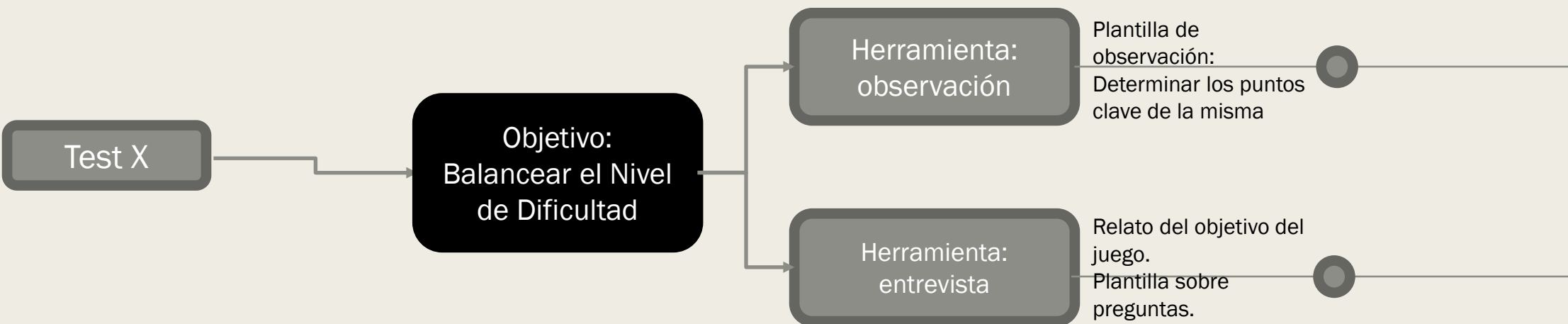
4. Preparación de la ejecución

- El juego en sí.
 - *Equipos hw y sw necesario.*
 - *Build que necesitamos.*
- El laboratorio / espacio donde se va a ejecutar.
 - *Adecuación al tipo de prueba*
- Disponibilidad de todo el papeleo que necesitamos.
- Controles y auriculares.
- Sistemas de grabación.

Práctica 2... comenzamos con la fase de preparación

- Elegid un videojuego que hayáis desarrollado (del que tengáis un gdd). La práctica 2 consiste en desarrollar una evaluación completa de una parte de dicho videojuego.
- En primer lugar:
 - *Determinad el objetivo de la evaluación y las preguntas de investigación.*

3. Diseñar la evaluación

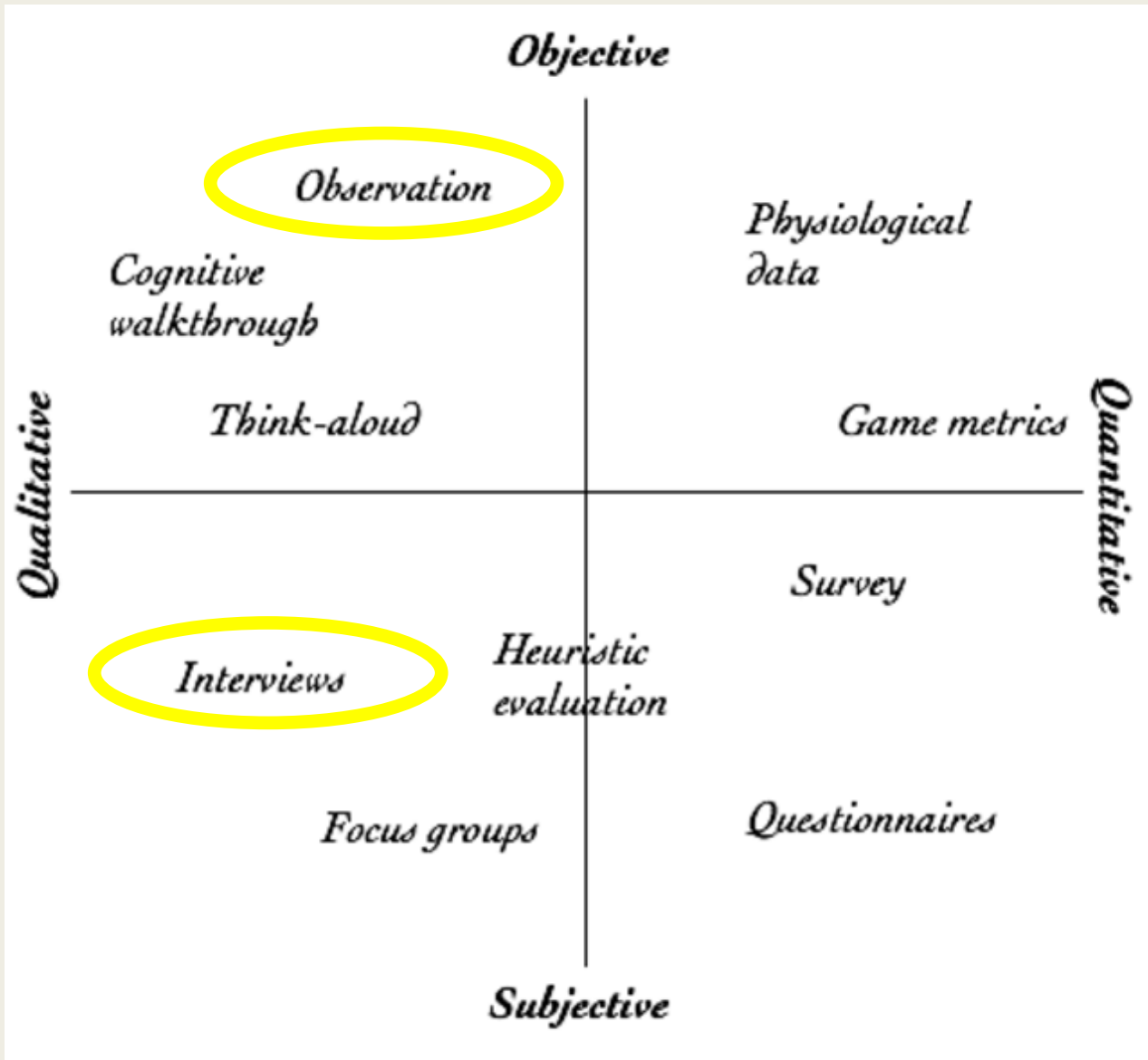


Preparación

Ejecución

Análisis

Informe de Resultados



MÉTODOS MÁS COMUNES DE EVALUACIÓN

FUENTE: PEJMAN MIRZA-BABAEI PHD

Métodos cualitativos... nos centramos en determinar cuáles son las dificultades no a cuánta gente le pasan

- Observación.
 - *Objetivo*
- Entrevistas.
 - *Subjetivo.*
- Focus Groups.
 - *Subjetivo.*
- Think-aloud.
 - *Objetivo / Subjetivo.*

Métodos cuantitativos.

- Cuestionarios.
 - *Objetivo/Subjetivo.*
- Encuestas.
- Métricas de juego.
 - *Objetivo.*
- Biométricas.
 - *Objetivo: se intenta relacionar con aspectos psicológicos subjetivos.*



Métodos cualitativos: Observación del jugador



Objetivo

- IMPRESCINDIBLE en cualquier diseño de evaluación.
 - *¿¿Por qué es un método tan valioso??.*
- Se obtiene información sobre:
 - *Cómo se comporta el jugador en puntos clave del juego.*
 - *Cuáles son las diferencias y similitudes de su comportamiento en relación a otros jugadores.*
 - *Identificar puntos que generan frustración o dificultad en el juego.*



Observación: elaboración de una plantilla

- ¿Qué características debe tener la plantilla de observación?



Métodos cualitativos:

Observación del jugador

- No interrumpir el juego con observaciones.
- Intentar que se olvide de que estamos observando para obtener el comportamiento más natural posible.
- Descontaminar la prueba: no se le juzga a él.
- Prestar atención a los errores que comete: nos dan mucha información.
- Mirar las reacciones con la mente “limpia”.
- Ser objetivos con las anotaciones: evitar interpretaciones de comportamientos.
- Idealmente grabar la sesión, o por lo menos, que no se note que estamos tomando notas.
- Es conveniente tener anotados previamente los puntos donde esperamos una reacción concreta por parte del usuario.
- Se complementa con una entrevista final.

Observación

- ¿Podemos interrumpir la prueba para preguntarle qué ha pasado si algo nos genera dudas?

Entrevistas



Subjetivo

- Nos permiten conocer qué modelo mental de nuestro juego tiene el jugador.
 - *Nos revela el por qué de su comportamiento con relación al mismo.*
- ¿Qué información nos da el conocimiento del modelo mental del jugador?
 - *Entender comportamientos inesperados o equivocados.*
 - *Validar los comportamientos esperados. ¿Es realmente consciente del por qué de determinadas acciones en relación al juego o es fruto de la casualidad?*



Entrevistas: características

- Son un método muy útil a la hora de conocer y entender emociones y necesidades más profundas del jugador con respecto a la experiencia de juego.
- Se recogen menos datos, pero tienen más profundidad.
- Dependiendo de en qué momento del juego se haga las respuestas pueden estar “contaminadas” por las experiencias vividas.
 - *Poner grabaciones al entrevistado de los momentos del juego que nos interesa para volver a ponerle en situación.*



Entrevistas:

Recomendaciones

- Hacerlas en privado...
- Utilizar imágenes para que el entrevistado se acuerde mejor de las partes del juego por las que se le está preguntando.
- Tomar notas en ciertas partes. Muy recomendable grabar (audio/video).
- Descontaminar la posición del jugador.
- Usar palabras neutras para no alterar la memoria.
- Evitar preguntas con escala de valoración. Para esto es mejor un cuestionario.
- Dejar a un lado nuestro ego (a ser posible).



Entrevistas

- Evitar preguntar sobre mejoras tipo: “¿Qué te gustaría que tuviera el juego?”
- Evitar preguntas capciosas y predictivas.
- Evitar preguntas binarias.
- Evitar preguntas con afirmaciones interconectadas:
 - *Reducen la claridad de la pregunta (y por tanto de las respuestas).*
 - *“La mayoría de los jugadores de tu edad disfrutaban mucho con este juego ¿me podrías decir por qué?”*
- Evitar preguntas coercitivas.
 - *El juego que hemos diseñado es sencillo ¿verdad?*

Entrevistas:

Recomendaciones

- Facilitar que el jugador cuente sus experiencias (parafraseo).
- Emplear función fática para animar a hablar.



Método cuantitativo

Cuestionarios

Subjetivo/Objetivo

- Son un método rápido, fácil y barato de conseguir gran cantidad de datos sobre la opinión de los jugadores. Hay muchas formas de hacerlos llegar (online, mail, correo, teléfono).
- Se puede preguntar cuestiones objetivas o subjetivas.
- Es cuantitativo (normalmente se usan escalas de valores), pero a veces también se recogen medidas cualitativas.
- Para qué sirven:
 - *Evaluar actitudes, percepciones y experiencias del jugador.*
 - *Averiguar los motivos por los que los jugadores juegan.*
 - *Características del target de población de jugadores.*
 - *Análisis comparativos entre jugadores.*
- La cuestión esencial aquí es....



Cuestionarios

■ Preguntas abiertas:

- *Cuando se conoce poco o muy poco del fenómeno estudiado y se quiere descubrir más información.*
- *Cuando se pregunta por métricas naturales (no se tiene acceso de otra forma a datos como edad, tiempo de conexión, etc).*
- *Cuando el rango de posibles respuestas es muy amplio.*
- *Cuando tiene que ver con aspectos subjetivos a descubrir.*

Peligro! Los campos de texto abiertos son causa de abandono de muchos cuestionarios.

Cuestionarios

- Preguntas cerradas:
 - *El rango de posibles respuestas es conocido y está acotado.*
 - *Establecer un ranking en una escala Likert o similar.*
- 4 tipos:
 - *Respuesta única.*
 - *Respuesta múltiple.*
 - *Ranking o rating.*
 - Usar escalas en las que el jugador tenga que “mojarse”



¿Qué sensación tienes espontáneamente si te digo que tienes que rellenar un cuestionario?



Cuestionarios:

Inconvenientes y sesgos a evitar

- Evitar preguntas largas y complicadas.
- Evitar respuestas del tipo (sin opinión, no aplicable o no sabe no contesta).
- Incluir un cuadro de texto libre al final de cada pregunta para justificar las respuestas.
- No poner demasiadas preguntas para evitar el cansancio.
- Es preferible hacer cuestionarios anónimos.
- No hacer preguntas demasiado amplias.
- No hacer preguntas dirigidas (capciosas).
 - *¿Qué pasó ayer en Londres de 8 a 9?*
 - *¿Cómo de divertido te parece el juego?*
- Evitar preguntas predictivas:
 - *En el mes que viene ¿cuántas veces piensas jugar?*
- Evitar preguntas dobles encubiertas.

Los cuestionarios ¿cuándo se hacen?

- ¿Y qué implica?

Características de un buen cuestionario

- Validación del contenido. Esto quiere decir que las preguntas del cuestionario son eficaces y pertinentes para evaluar el fenómeno que se quiere probar.
- Validación de criterios relacionados. Muchas veces, las preguntas directas no dan información veraz, pero se pueden asociar los objetivos a criterios con relación directa (¿recomendarías el juego? ¿volverías a jugar?).
- Validación de la construcción. El comportamiento medido por las respuestas refleja el objetivo. Por ejemplo, inmersión o diversión...



Think-aloud:



Objetivo

- El participante habla mientras interactúa con el videojuego, expresando en voz alta su discurso mental durante la interacción.
- Nos permite:
 - *Obtener retroalimentación inmediata sobre la experiencia del jugador mientras esta sucede.*
 - *Detectar posibles brechas entre sus intenciones y las acciones realizadas.*
 - Conocer sus expectativas y lo que realmente obtiene.



Think-aloud:

Inconveniente

- Puede hacerle sentirse incómodo o fuera de lugar.
- Las acciones se realizan más despacio, por lo que no es buen sistema para medir tiempos de reacción.
- Es fatigosa. Evitar que tenga larga duración.

Think-aloud:

Recomendaciones

- Hacer una prueba delante del probador, para que entienda el tipo de retro-alimentación que buscamos.
- Si el jugador se queda callado, hacérselo notar amablemente y animarle a hablar.
- A veces, que el jugador se quede en silencio puede indicar una mayor concentración.
- Actuar en la conversación en función fática, para que el jugador pueda sentir que está en una conversación y se le olvide que está siendo observado.
- Repetir sus últimas palabras si se queda callado a veces ayuda.
- No es una técnica que sirva para todo el mundo.

*"When properly used, [data] can lead to sound, well-informed decisions. When improperly used, the same data can lead not only to poor decisions but to **poor decisions made with high confidence...**"*

*Dr. Kishore S. Swaminathan
Chief Scientist and Global Director, Accenture Technology Labs*



Good preparation is essential



Vary your data sources



Spend time on synthesis

Cómo se hace esto de verdad

<https://www.youtube.com/watch?v=IFWGRM2Wi00>