

¿Cuáles son los distintos métodos de investigación del usuario?

Métodos de observación

Entre los métodos para entender al usuario y su contexto está la observación. Para la fase de comprensión, observar es una técnica que se hace al principio del proyecto, cuando se conocen sus objetivos y hay que obtener información sobre los usuarios y el contexto en el que usarán el servicio.

- Pruebas de usabilidad
- Investigación contextual
- Observación naturista
- Shadowing
- Observación encubierta
- Observación participante

¿Cuáles son los distintos métodos de investigación del usuario?

Método de Entrevistas

Realizar entrevistas consiste en hacer preguntas a los usuarios que ya utilizan o utilizarán el producto o servicio en el futuro. No tanto para obtener información estadística, sino para conocer las emociones y sentimientos de los usuarios al utilizar nuestros productos.

También podemos hacer las encuestas al principio y en las fases de evaluación para investigar, obtener información y evaluar los resultados de nuestros prototipos.

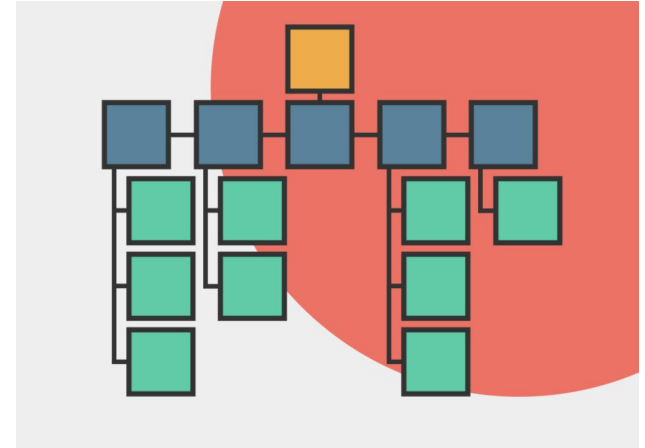
¿Cuáles son los distintos métodos de investigación del usuario?

Investigación de campo: Este método investiga al usuario en su propio entorno y permite encontrar problemas durante el uso “real” de la aplicación. Simplemente hay que observar un usuario utilizando el producto: puedes acompañarle durante un día en el trabajo e ir viendo como se desenvuelve, siempre sin intervenir.

Otra opción más fácil es el llamado **test de guerrilla**: se trata de acercarse a una persona (en la calle, en un centro comercial, etc.) y preguntarle si quiere echarle una mano. Si te lo permite, entonces pídele que realice X o Y tareas con la aplicación.

Clasificación de tarjetas (Card sorting)

Este método se utiliza para sugerir estructuras y categorías intuitivas. Se le presenta a un participante un paquete de fichas sin clasificar. Cada tarjeta tiene una declaración escrita que se relaciona con una página de un sitio o de una parte del proyecto. Se le pide al participante que clasifique estas tarjetas en grupos y luego que nombre esos grupos. Los resultados de múltiples usuarios se combinan y analizan estadísticamente.



Grupos focales o focus group

Estos grupos involucran a un grupo invitado de usuarios intencionados y reales de un sitio para que compartan sus pensamientos, sentimientos, actitudes e ideas sobre un determinado tema. Organizar grupos focales dentro de tu organización también puede ser muy útil para lograr la aceptación de un proyecto.



¿Cuáles son los distintos métodos de investigación del usuario?

Diarios:

Se trata de pedirle al usuario que escriba un pequeño diario de su experiencia durante una semana o un mes. Esto nos permitirá, por ejemplo, ver qué pasa por la mente de alguien que quiere comprarse un coche, ya que veremos todo lo que realiza hasta que finalmente lo compra.

El contenido del diario debe centrarse en sus sensaciones y problemas. Para que no se les olvide, es importante definir que deben apuntar algo cada día a unas horas determinadas

¿Cómo se organizan?

