

## RECOMENDACIONES (Para estudiar antes del día del testeo)

- Ser neutral: estupendo! NO - De acuerdo, cuéntame más sobre... SÍ
- Enfocarse en lo que hacen, no en lo que dicen
- Indagar en motivaciones y conductas: 5 Whys
  - ¿Cuándo fue la última vez que...?
  - ¿A qué crees que se debe?
  - ¿Y eso por qué?
  - ¿Cómo sueles...?
- Pide ejemplos: ¿cuándo fue la última vez que...?
- Preguntas abiertas - No dirigir / no cerrar:
  - ¿No has comprado música últimamente, no? ✗
  - ¿Has comprado en las últimas 2 semanas? ✗
  - ¿Puedes explicarme la última vez que...? ✓
- Silencios: 4 segundos
- Replantear: Antes has comentado que...
- Llevar el papel del novato: ¿puedes contarme más...? ✓
- Preguntar con ingenuidad: desconozco este tema, ¿podrías explicarme más? ✓
- Haz que el entrevistado se sienta cómodo: ¿en serio? ✗
- Conducir en el caso de que hable demasiado: tenemos poco tiempo, me gustaría preguntarte sobre... ✓
- Recordar al usuario que piense en voz alta
- No dar pistas, no usar palabras de la interfaz
- En primeras impresiones, no dejar que el usuario navegue por la web o conteste leyendo
- No responder dudas ni poner caras
- Usar: ¿Qué estás pensando? ¿Tú qué crees? ¿Tú qué harías?
- No fiarse de lo que diga o en sus opiniones, pedirle que muestre cómo lo ha hecho.

## POSIBLES SITUACIONES (Para estudiar antes del día del testeo)

Generaliza:	Usuario: La gente no lo va a entender... Moderador: ¿A ti personalmente, qué te parece?
Solicita ayuda:	Usuario: ¿Qué tengo que hacer aquí? Moderador: ¿Qué harías tú?
Está frustrado:	Usuario: (Percibimos que está frustrado) Moderador: Puedes hacer una pausa cuando quieras
Desea abandonar:	Usuario: Yo aquí ya lo dejaría Moderador: Haz lo que harías en una situación real

## GUIÓN para testeo Obsocial

Tarea	Descripción	Requerido	Éxito	Obstáculo
1	Encontrar un taller de arreglo de móviles	<ul style="list-style-type: none"><li>- Encontrar taller correcto con plazas libres</li><li>- Apuntarse</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recibir mensaje para que se descargue la entrada (en eventbrite)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- No encontrar evento correcto</li><li>- No entender como apuntarse</li></ul>
2	Compartir en Google+	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar los iconos para compartir</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Compartir bien en Google+</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Iconos de “follow” pueden confundir</li></ul>
3	Ver la ubicación exacta de donde se realiza un evento que les interese	<ul style="list-style-type: none"><li>- Entrar en eventos</li><li>- Identificar el icono de mapa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ver la ubicación en el mapa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- No identificar el icono de mapa</li></ul>
4	Añadir comentario en un post del blog	<ul style="list-style-type: none"><li>- Llegar a la página de posts</li><li>- Escribir correctamente el comentario en el input de texto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ver el post en el blog</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Que crean que el éxito es a través de las redes sociales</li></ul>
5	Contactar con el equipo Obsocial	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acceder a página de contacto</li><li>- Rellenar correctamente el formulario</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mensaje de éxito</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- El mensaje de éxito te lleva a otra pantalla y puede confundir</li></ul>

## 1. INTRODUCCIÓN

Buenas tardes, \_\_\_\_\_. Soy \_\_\_\_\_ y voy a estar contigo en este estudio. Conmigo está \_\_\_\_\_. Le he pedido que tome algunas notas mientras hablamos. Espero que te parezca bien.

La idea de este encuentro es que pruebes una página web que está en desarrollo. Así nos vas a ayudar a detectar qué podríamos mejorar en ella. Es por eso que te voy a pedir que realices algunas tareas para ir viendo que tal funciona.

Por supuesto estate tranquilo, no te estamos poniéndote a prueba a ti, sino que estamos testeando la web. No te preocupes si te pierdes en algún momento, no hay respuestas buenas o malas. Esto significaría que hay que mejorar algo.

Nos interesa mucho conocer tu punto de vista y tu opinión sobre lo que vayas viendo, por este motivo necesitamos que intentes decir en voz alta todo lo que te vaya pasando por la cabeza; ya sean cosas que te molestan o que no te gustan como funcionan, y no te preocupes por ser crítico y sincero. No vas a ofender a nadie, al contrario, nos estás ayudando a detectar problemas de uso.

Finalmente, si tienes alguna duda por favor, no dudes en preguntar. Es muy probable que en algún caso durante el testeo no pueda contestarte, ya que tenemos que imaginarnos que estás solo probando la web. Aun así, te las resolveré al final.

## 2. ROMPER EL HIELO

Si estás listo, ya podemos comenzar. Vamos a empezar con algo fácil. Puedes hablarme un poco de ti? Trabajas o estudias?Cuál es tu experiencia con ordenadores? Dónde sueles usarlos? Qué tipo de sitios web encuentras más útiles o sueles visitar?

A continuación me gustaría que echaras un vistazo unos segundos a la web. Podrías decirme de que trata?Cuál crees que es su objetivo?

## 3. TAREAS

Bien, vamos a empezar con las tareas.

- Imagina que se te ha roto la pantalla de tu móvil. Decides buscar por internet cómo arreglarlo y te encuentras con esta web. Encuentra un taller en el que se arreglen móviles y apúntate.
- Te ha interesado mucho la web y te apetece compartirla en una red social. Compártela en Google+ para que tus “círculos y followers” la conozcan.
- Te acabas de dar cuenta de que no te acuerdas dónde se realiza el taller dónde te has apuntado antes. Descubre dónde se hace y piensa que ruta harías para llegar ahí.
- Imagina que ya has participado en el taller. Has podido arreglar tu móvil y estas muy contento. Así pues, te apetece explicar al resto de usuarios la buena experiencia que has tenido. Busca cómo podrías hacerlo.
- Imagina que has ido a más talleres. Has aprendido mucho y te encanta el ambiente que hay en estos talleres. Por lo tanto decides participar en ellos para dar soporte técnico al resto de asistentes. Tu tarea es conseguir ser un colaborador de obsocial.

#### 4. DESENLACE

Bien, pues aquí hemos terminado con las tareas. Respecto a la dudas que me has ido planteando... (se le resuelven las dudas).

A continuación, me gustaría saber un poco sobre tu experiencia en la web.

- ¿Alguna tarea te ha resultado especialmente complicada? ¿A qué crees que se debe?

*(Nos interesa saber sobretudo el tema de la navegación)*

- ¿Podrías comentarnos tres aspectos que te hayan gustado y tres que no? ¿Porqué?

*(Podemos reforzarlo con los 5 whys: Cuando fue la última vez que...? ¿A qué crees que se debe?*

*¿Y eso por qué? ¿Cómo sueles...?)*

Te agradecemos mucho tu colaboración. Nos ha servido de gran ayuda. Nos gustaría terminar con esta sesión con unas últimas preguntas que nos terminarían de ayudar un poco más.

- Ahora que conoces un poquito la web y ves cómo funciona, ¿Crees que sería interesante que le añadiéramos alguna otra funcionalidad relacionada con el tema de la obsolescencia programada?
- Nosotros habíamos pensado relacionarlo con voluntariado en el extranjero para ayudar a los países más afectados. ¿Qué te parecería? ¿Y si se pudiera donar dispositivos electrónicos de segunda mano a entidades sin ánimo de lucro?

Y por último,

- ¿Has aprendido cosas nuevas que desconocías? ¿Como cuáles?

Pues aquí hemos terminado. Muchas gracias por todo.