

Gestión Calidad Software



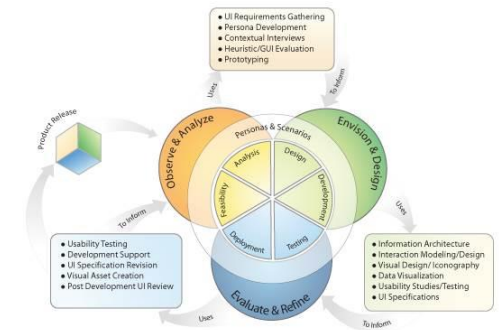
GRADO II
ITINERARIO ING. SW
OPT. 4º CURSO 2º C.

Introducción al UCA

Introducción

➤ UCA: Proceso de descubrimiento de...

- ❑ Quiénes son los usuarios
- ❑ Cómo piensan y trabajan
- ❑ **Cuáles son las necesidades, metas y valores de TODOS los interesados (stakeholders)**
 - ¿por qué estás haciendo este re/diseño, y qué te gustaría obtener (escenarios) o qué te gustaría que dejara de pasar (*pain points*)?
 - ¿Quiénes tienen poder de decisión? Pueden no ser los que parecen.



- Además, un re/diseño de IU exitoso requiere tener claras:
 - Restricciones y oportunidades tecnológicas
 - E.g. los CMSs manejan muy bien navegación jerárquica pero se complican si queremos contenido estructurado
 - Restricciones de diseño
 - E.g. una plantilla de organización
 - Cultura de la organización
 - ¿Voy a poder ir a probar ideas, o tengo que llegar con la solución final?
 - Qué contenido debe tener la aplicación
- Saber todo esto nos puede proporcionar oportunidades insospechadas de diseño.

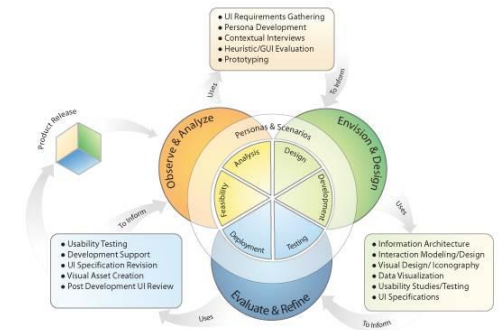


•¿Cómo consigo esos datos?

Introducción al UCA

Introducción

- PASO 1: Investigar LAS NECESIDADES REALES de nuestros usuarios usando distintos métodos o técnicas (user research) (needfinding)
 - ❑ Entrevistas
 - ❑ Focus groups
 - ❑ Análisis de logs,
 - ❑ ...
- PASO 2: Generar artefactos que recojan toda esta información de manera efectiva:
 - ❑ Metas a nivel organizacional
 - ❑ Perfiles de usuario, tarea y entorno
 - ❑ Escenarios de cómo los usuarios utilizan la interfaz
 - ❑ Análisis de tareas
- PASO 3: Utilizar esta información para diseñar una arquitectura de información (contenido y navegación) lo más efectiva y eficiente posible, y alineada con los objetivos de los stakeholders.



Introducción al UCA

Introducción

- UCA=User Research + Diseño de Arquitectura
- UCA = Arquitectura Información (en sentido amplio)



UCA: User Research

Introducción

- ¿Cuánto User Research Realizar?
 - Depende de las consecuencias de no hacerlo...

Personal blog

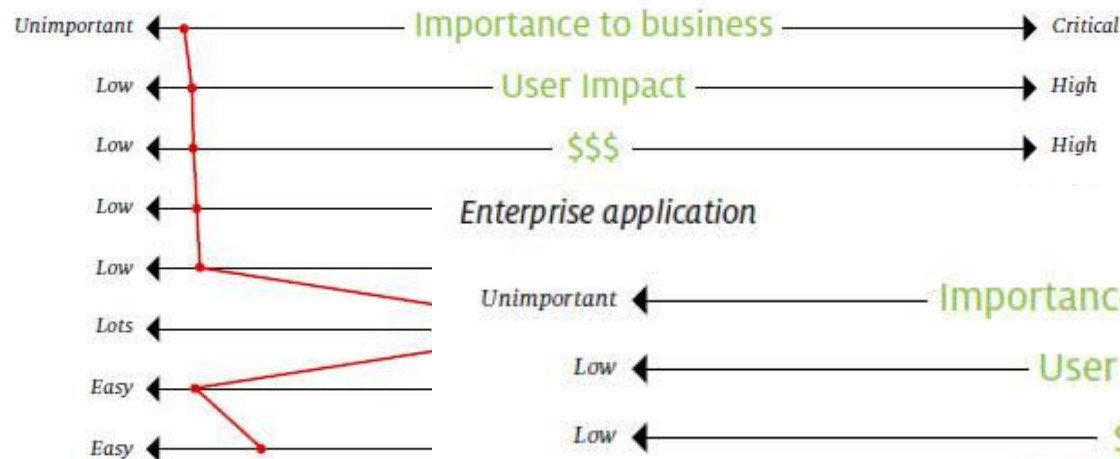


Figure 6 – 2. When looking at whether to do



Figure 6 – 3. For a million dollar enterprise application, user research would be a good idea

Introducción al UCA

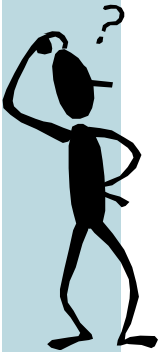
Modelo mental

- Uno de los principales objetivos del UCA es llegar a entender el **modelo mental** del usuario



• ¿Qué es el modelo mental del usuario?

➤ Modelo Mental del Usuario



Sacad vuestros móviles.. 😊

Intercambiad IOS y Android

Intentad activar el bluetooth en el móvil del compañero, y escribid los pasos que vais realizando

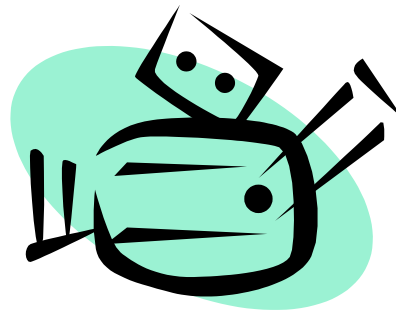
Compartid vuestra experiencia con la clase

Recuperad vuestro teléfono y apagadlo para el resto de la clase 😊

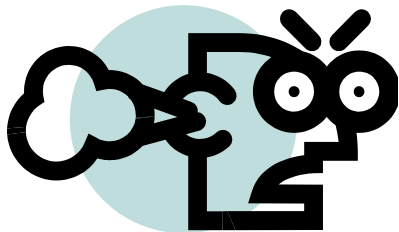
Introducción al UCA

Modelo mental

- Vídeo: Online Checkout in Real Life
 - <http://www.youtube.com/watch?v=3Sk7cOqB9Dk>



Online Checkout in the real life



¡SE HA IGNORADO EL MODELO MENTAL!

Introducción al UCA

Modelo mental

- El modelo mental interfiere cuando menos te lo esperas!



- Somos seres ‘explicadores’: buscamos modelos que expliquen cómo y por qué funcionan las cosas
 - ❑ Necesitamos disminuir incertidumbre y simplificar: peligro de explicaciones (relaciones causa-efecto) erróneas
- Por tanto, la regla nº 1 del Desarrollo de interfaces de usuario es que “Una interfaz estará bien diseñada cuando se comporte exactamente como los usuarios esperan que se comporte”

➤ Modelo Mental del Usuario

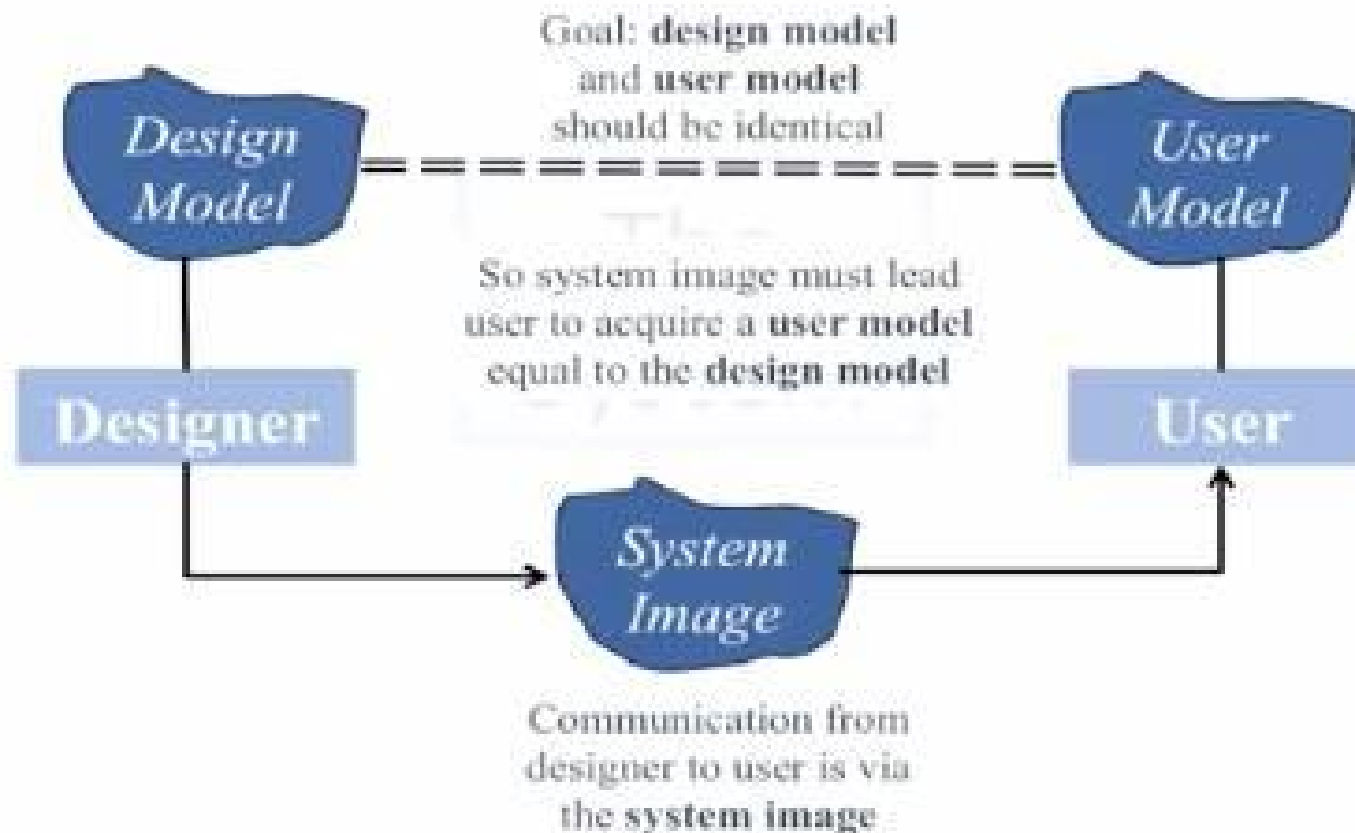
- ❑ Todas las personas venimos con un modelo mental
- ❑ Este modelo normalmente viene de experiencias pasadas
- ❑ Los modelos mentales no siempre se ajustan a la realidad
- ❑ Los modelos mentales de los usuarios no siempre coinciden con los modelos mentales de los diseñadores
- ❑ Los modelos mentales establecen expectativas, que dirigen y conforman el comportamiento
- ❑ Los modelos mentales no siempre son fáciles de explicar



¿Ejemplos?

- ¿Cómo se hace una cirugía?
- ¿Cómo se toca un instrumento?
- ¿Cómo se enseña?

- Objetivo de diseño: comunicar correctamente el modelo de diseño al usuario mediante la IMAGEN DEL SISTEMA (su interfaz) para que éste componga correctamente su modelo mental.



- Un 80% de la Usabilidad se consigue haciendo que el modelo conceptual (tb llamado modelo de diseño) de la aplicación coincida con el Modelo Mental del Usuario
 - ❑ Modelo conceptual de la aplicación comprende:
 - Estructura navegacional-de tarea
 - Contenido
 - Lenguaje y etiquetado

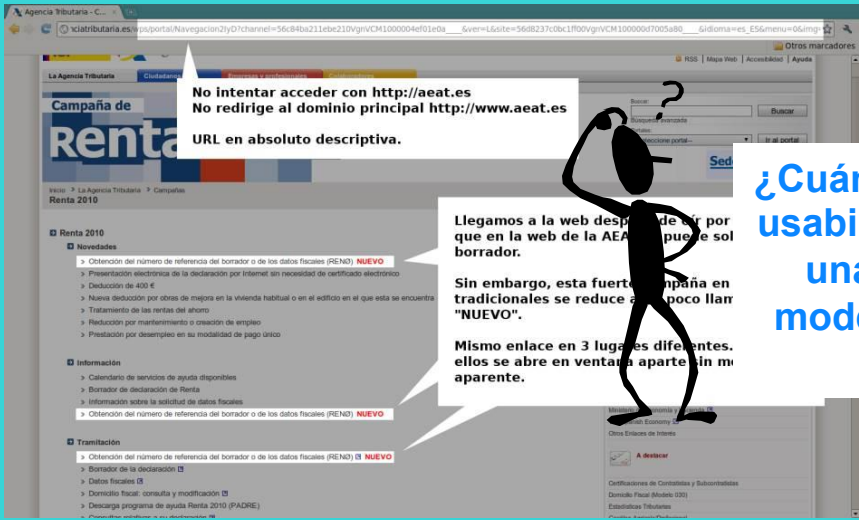


• ¿Qué es el modelo mental del usuario?

Introducción al UCA

Modelo mental

■ ¿Se está aplicando?

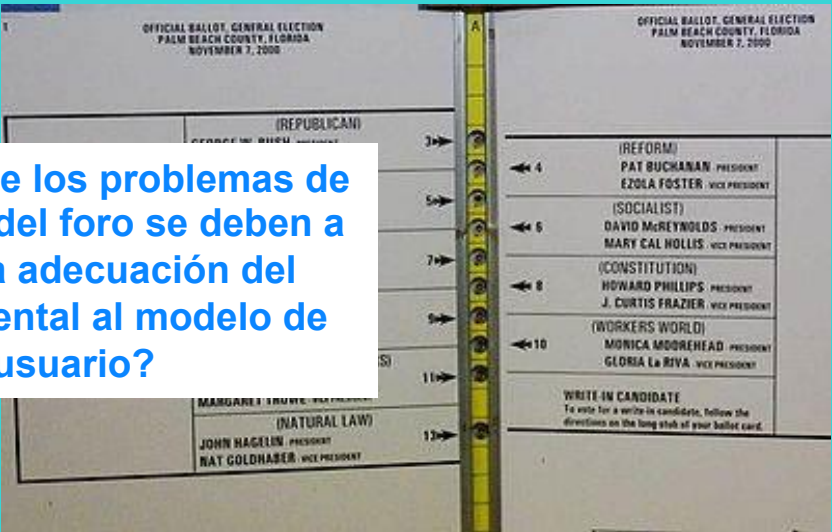


No intentar acceder con <http://aeat.es>
No redirige al dominio principal <http://www.aeat.es>
URL en absoluto descriptiva.

Llegamos a la web después de ir por
que en la web de la AEA se puede sol
borrador.

Sin embargo, esta fuerte campaña en
tradicionales se reduce a poco llan
"NUEVO".

Mismo enlace en 3 lugares diferentes.
ellos se abre en ventana aparte sin m
aparente.



¿Cuántos de los problemas de
usabilidad del foro se deben a
una mala adecuación del
modelo mental al modelo de
usuario?

<http://www.usolab.com/wl/2009/02/las-administraciones-publicas.php>

<http://stackoverflow.com/questions/395247/examples-of-usability-disasters>

Lectura: "The Secret to Designing an Intuitive UX : Match the Mental Model to the Conceptual Model" <http://uxmag.com/articles/the-secret-to-designing-an-intuitive-user-experience>



Técnicas de investigación (User Research) (Field Work)

- Los métodos de investigación de usuarios incluyen métodos para:
 - ❑ Preguntar y escuchar
 - ❑ Intentar y hacer
 - ❑ Ver y observar



Try & do



Ask & listen



Watch & Observe

- ¡Las tres perspectivas son importantes! Observar, conversar y ponerte en el lugar de tus usuarios permite empatizar con ellos y pensar desde su punto de vista (o quizás experimentar las condiciones en las que otros van a usar tu aplicación)

- La mayoría de las técnicas de user research vienen del mundo de la antropología y de las ciencias sociales
- Preguntas que se pueden responder a través del trabajo de campo:
 - ❑ ¿Qué hacen las personas ahora? ¿De dónde partimos?
 - ❑ ¿Qué valores y metas tienen?
 - ❑ ¿Cómo se integran esas actividades en una ecología de comportamiento de nivel superior?
 - E.g. Rediseñar una app para autobuses: coger el autobús es una parte de una actividad superior: trasladarse de x a y.
 - ❑ ¿Similitudes y diferencias que puedes encontrar entre la gente?
 - Algunos podrían preocuparse mucho por la accesibilidad del autobús, otros con los costes, otros con el tiempo que se tarda en llegar de un punto a otro, ...

Introducción al UCA

Introducción

- PELIGROS DE NO HACER USER RESEARCH:
CASO DE REDISEÑO DE CAJEROS EN INDIA
- India: Población analfabeta/semi-analfabeta. Muchas áreas rurales. Pocos bancos.
 - Necesidad: cajeros en más lugares, de bajo coste, seguridad, facilidad de uso (soporte a población semi-analfabeta), poco uso de red para transacciones, ...
 - Todo esto no se puede saber sin observación!
- Iconografía se hizo desde EEUU. Billetes verdes (dólar): los usuarios no lo asociaban con las ru (multicolores)



➤ Haciendo user research a menudo nos encontramos con cosas sorprendentes...

➤ Cosas que hacemos en España que son raras para los extranjeros

- ❑ Tener bidé
- ❑ Llamar guapo/cariño/cielo... a los extraños
- ❑ No quitarse los zapatos en casa
- ❑ El pepito de ternera
- ❑ Salir a tomar 'la primera' a las doce de la noche
- ❑ Los dos besos (a alguien que te acaban de presentar)
- ❑ La tapa en el bar
- ❑ Apagar la luz cuando salimos de un cuarto
- ❑ Ventilar la casa
- ❑ Saludar a todos
- ❑ Horarios de comidas
- ❑ Usar aceite de oliva en todo
- ❑ Todo cierra de 14 a 16h
- ❑ Comer jamón (y ver la pata de cerdo colgada del bar)
- ❑ Hablar muy alto
- ❑ Las corridas de toros y otras fiestas populares
- ❑ Las persianas
- ❑ Vivir con los padres hasta los 30 y no ser un fracasado
- ❑ La siesta
- ❑ Las tertulias después de comer

➤ CONTACTO CON EL USUARIO VS QUÉ SE RECOGEN (RELATOS O ACCIONES)

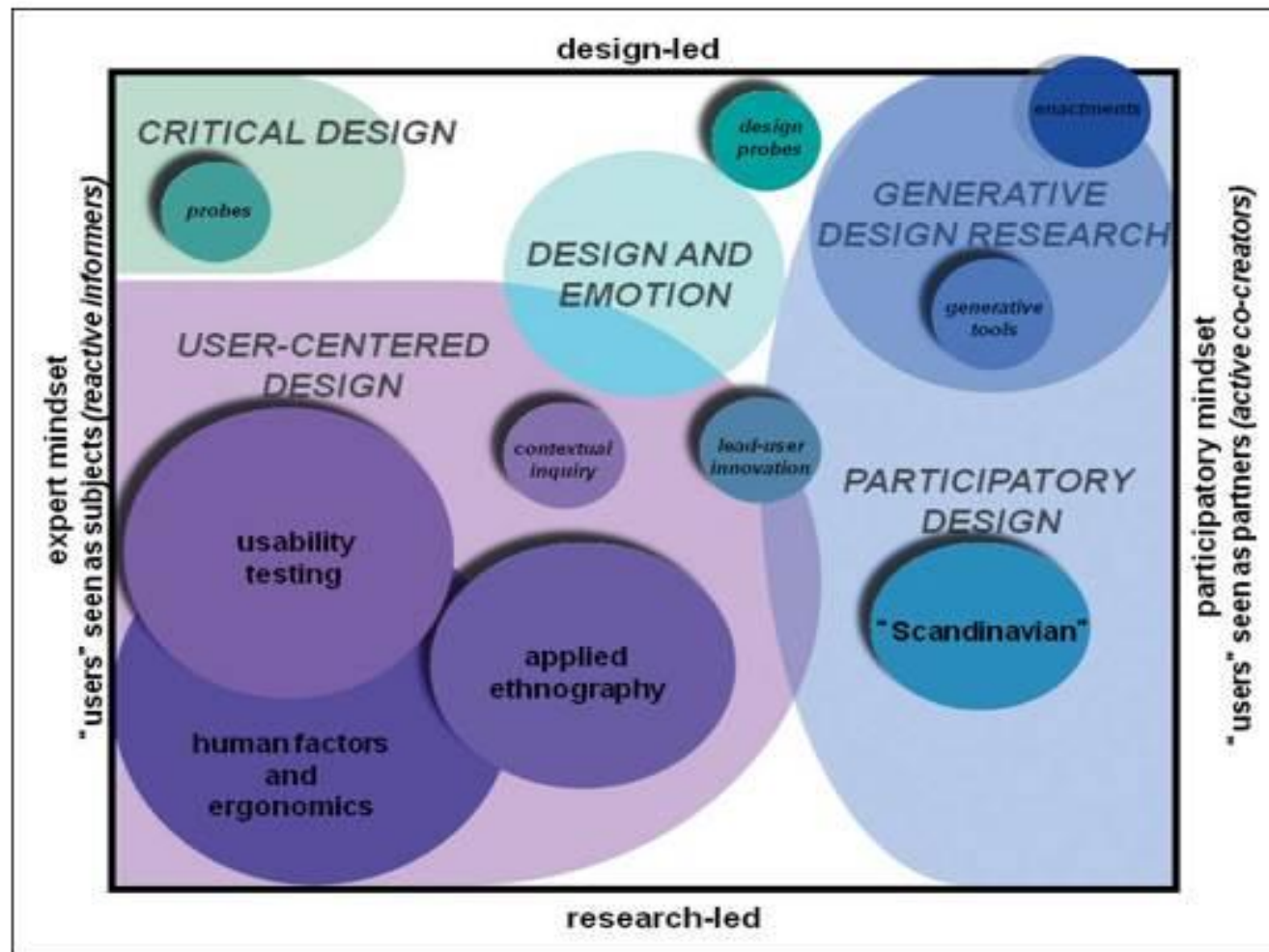
<i>Tipo de método de recolección</i>	Directo (cara a cara)	Focus Groups Entrevistas	Observaciones Análisis de Tarea/actividad
	Indirecto (investigador y participante no coinciden en el tiempo)	Sampleo de experiencia Diarios Cuestionarios	Card Sorting Análisis de vídeo Logs de búsqueda Estadísticas web Retroalimentación usuario Help desk Call Center
		Auto-reporte	Observación
		<i>Modo de involucrar al participante</i>	

IMPORTANTE USAR
MÁS DE UN MÉTODO
PARA EVITAR BIAS

Introducción al UCA

Técnicas User Research

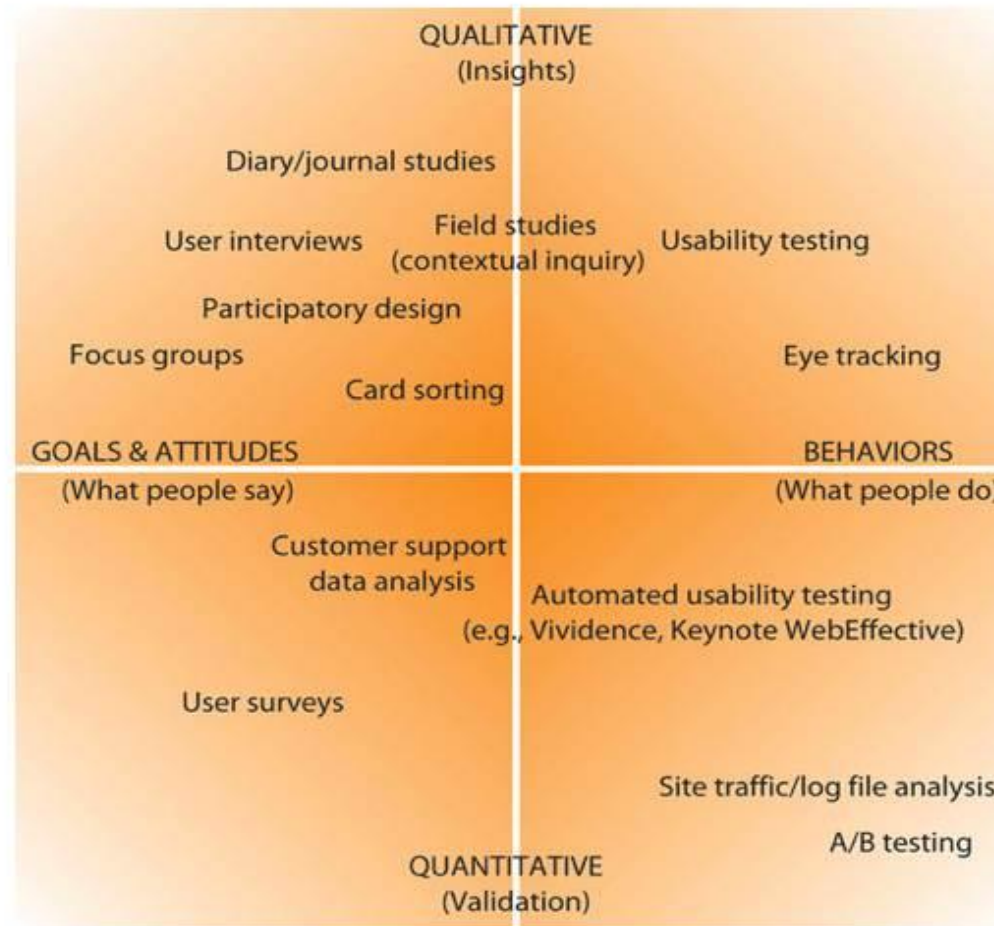
- Proceso de diseño (dirigido por investigación/por diseño) vs ROL DEL USUARIO (usuario pasivo vs usuario cocreador)



Introducción al UCA

Técnicas User Research

- QUÉ SE EXAMINA (METAS O COMPORTAMIENTOS)
VS TIPO DE OBJETIVO DE INV (CUALITATIVO/CUANT)



STEVE MULDER

Ahora vosotros: repartíos las técnicas de user research. Cada uno debe preparar una breve introducción a la técnica donde se intenten contestar las siguientes preguntas:



1. ¿Para recolectar qué tipo de dato es buena la técnica? (tareas, funciones, performance, ...)
2. ¿De cuántas personas admite la técnica recolectar datos a un coste razonable? (<25, >25)
3. ¿La técnica está pensada para recolectar datos específicos o datos de exploración?
4. ¿Permite la técnica estudiar aspectos complejos?
5. ¿Permite la técnica obtener rápidamente los datos?
6. ¿Cuál es el coste económico de la técnica?
7. ¿Permite la técnica obtener muchos datos?
8. ¿Permite la técnica obtener info sobre errores de usuario?
9. ¿Qué hay que tener en cuenta para poder aplicarla con éxito?
10. ¿Ventajas? ¿Inconvenientes?

Qué es

Buena para

A tener en cuenta

Coste temporal

Interview

One-on-one discussion with someone

Collecting realistic, rich information

Exploring an issue

Following tangents

Conduct in context

Ask 'show me'

Prepare a guide, not rigid questions

Audio-record & transcribe

Can be time-consuming to arrange.

Interview time per person

Focus group

Small group discussion / workshop (6-12 ppl)

Collecting opinions

Getting larger numbers of people involved

To get more practical input

- Ask people to do some preparation
- Use activities, not just discussion

Audio-record & transcribe

More time effective than interviews

Observation

Watching people work, not asking them about it

Situations when you can't interrupt (call centres, critical situations)

When you want to absorb a lot Real life

Watch then discuss

Some situations may not happen during the session – remember to discuss

Similar to interviews – time with participant may be longer

Diaries/journals

Ask people to record an aspect of whatever you are studying

Learning context

Seeing behaviours you may miss in interview/observation

Make it straightforward and low effort

Provide clear instructions

Need time for participants to respond

Qué es

Buena para

A tener en cuenta

Coste temporal

Card sort

People group content ideas in ways that make sense for them

Learning about groups and terminology

This is a good activity to run with other methods

Needs time for preparation. Can be run online to reduce collection time.

Survey

Prepared set of questions

Collecting from a large number of people

Quick response

Ask open questions (rather than closed) to get more useful information

Can take a while to prepare the survey. Responses come in quickly (if online)

Web analytics

Usage information for an existing website

Identifying popular content, terminology, entry points, usage trends

Analyse regularly

Do before other user research

As needed

Other people

Other people already know about your users

Getting an initial understanding of users based on internal knowledge

Talk to staff from call centres and help desks

As needed

Métodos de Investigación de Usuario Observación Participativa

Introducción al UCA

Participant Observation – Observación Participativa

- Origen: Malinowski, 1914 Papua-Nueva Guinea



Malinowski with natives, Trobriand Islands, 1918;
image from <https://en.wikipedia.org/>

- Permite detectar problemas reales
- Crea empatía y te permite ponerte en su piel

- Muy útil cuando lo que queremos observar es difícil de explicar con palabras o son comportamientos inconscientes
 - ¿Qué hace ahora mismo el usuario? ¿De dónde partimos?
 - ¿Qué valores y metas tiene el usuario?
 - ¿Cómo se introducen esas actividades en el ecosistema de comportamientos del usuario?
 - E.g. Crear app para usuarios de autobuses. Para un usuario, coger el autobús es sólo parte de su objetivo e.g. Llegar al trabajo a tiempo. Esto te lleva a preguntarte e.g. ¿Qué es lo que lleva a un usuario a coger el bus? Esto a su vez te puede llevar a acabar creando una app más ambiciosa: e.g. Que muestre el tiempo estimado para que ese autobús te recoja en tu parada y te deje en tu destino.
 - ¿Cuáles son las similitudes y diferencias que puedes encontrar entre usuarios?
 - E.g. Una persona con problemas de movilidad necesitará conocer la accesibilidad del autobús. Otros pueden estar preocupados por el coste del billete, otros con el tiempo, ...



Introducción al UCA

Participant Observation – Observación Participativa

- Ejemplo: compañía electrónica que realiza dispositivos para camioneros
- Problema: sistemas no estaban siendo usado y, a veces, cuando se proporcionaban respuestas, éstas eran mínimas
- ¿Por qué?

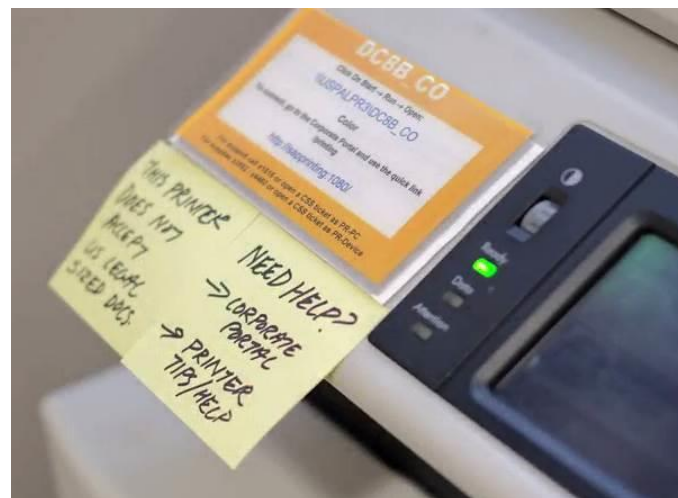


- Cuando los diseñadores decidieron **pasar tiempo con los camioneros**, descubrieron que:
 - ❑ La mayoría de los camioneros tienen manos grandes
 - ❑ Además, a menudo llevan guantes de protección (gruesos y rígidos)
 - ❑ A menudo requerían usar el dispositivo en la cabina, sobre el volante
 - ❑ SOLUCIÓN: Gran pantalla táctil, respuestas comunes con un solo click (evitar tener que teclear siempre que fuera posible), botones grandes, adición de puntero para aumentar la precisión de toque de teclas cuando ésta era imprescindible
- Corolario: es importante formarte y compartir el día a día de tus usuarios si quieres diseñar las herramientas más adecuadas para ellos

Introducción al UCA

Participant Observation – Observación Participativa

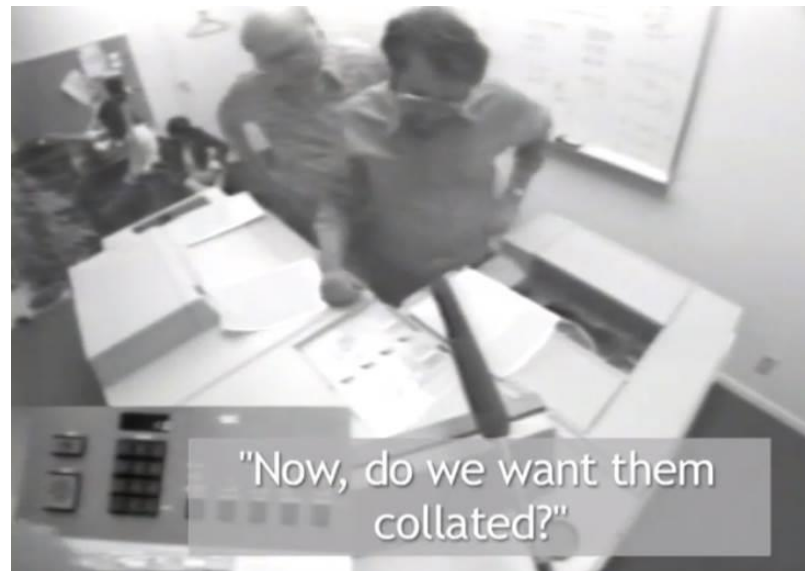
- En general, cuando estás realizando una observación de usuarios, deberías:
 - ❑ Prestar atención a todos los artefactos que se utilizan actualmente
 - ❑ Buscar atajos y trucos que usan los usuarios para realizar su tarea
 - ❑ Sobre todo, ¡muy atento a los posibles errores que estén cometiendo!
 - ❑ Todo esto son oportunidades estupendas para mejoras de diseño.



Introducción al UCA

Participant Observation – Observación Participativa

- 1977: Xerox PARC. La antropóloga Lucy Suchman grabó a dos personas intentando realizar una copia a dos caras de 50 páginas de papel
- <https://www.youtube.com/watch?v=DUwXN01ARYg>



- Cuando los ejecutivos dijeron que los usuarios eran torpes, ¡Luzy Suchman les reveló que se trataba de Allen Newell and Ron Kaplan, dos de los investigadores más relevantes de Xerox!

Métodos de Investigación de Usuario Entrevistas

- *Entrevistar consiste en hacer preguntas. Sin embargo, en un contexto conversacional, normalmente intentamos hablar al menos 50% del tiempo y sobre todo sobre nosotros. Sin embargo, entrevistar no es una conversación social. Es difícil, porque aprender a entrevistar a veces nos obliga a dejar a un lado una forma de conversar que ya conocemos para aprender otra (Steve Portigal)*

- Algunos consejos:
 - Recluta personas representativas de tu audiencia objetivo:
 - Usuarios objetivo, usuarios actuales de producto competidor o similar, no-usuarios que deseamos atraer, ...
 - Ejemplo: imaginad que queremos diseñar un sistema para apoyar la asignatura. ¿A quién entrevistaríais?
 - Profesor (responsable de asignatura, asistente), alumno (de primer año y de cuarto, internacional, de la UPUA, más y menos brillantes), padres, personal administrativo, ...

- Si no es posible entrevistar a usuarios reales, busca usuarios aproximados (e.g. Entrevista a estudiantes de medicina en lugar de médicos para un sistema médico, a estudiantes de informática en lugar de informáticos para un sistema de apoyo a la ingeniería del software). No es ideal, pero es mejor que nada.
- Aunque te parezca que no hay nada más que se pueda averiguar, eso es cierto muy pocas veces
 - Eso sí, mientras más común sea el dominio, más creativo tendrás que ser.
 - “El primer truco para encontrar ideas es convencerte de que todos y todo tiene una historia que contar. El segundo es entender la diferencia entre conocimiento y poder: no preguntas a los más poderosos para encontrar una historia; preguntas a los mandos intermedios, que son los que hacen el trabajo en el mundo” Malcom Gladwell (Periodista). What the Dog Saw.





- ¿Buenas o malas preguntas?
 - ¿Es una actualización diaria una funcionalidad importante para ti?
 - ¿Quién va a decir que no?
- ¿Qué te gustaría poder hacer en una app para...?
 - Los usuarios son expertos en sus propias vidas, no expertos en diseño. Por tanto se les debe preguntar sobre sus vidas y metas.
 - *“Si hubiese preguntado a la gente qué quería como medio de transporte en la época de los carros de caballos, me habrían dicho que lo que querían era un caballo más rápido” (Henry Ford)*





- ¿Buenas o malas preguntas?
 - ¿Qué te gustaría /harías/querrías en un escenario hipotético?
 - Demasiado difícil saberlo con exactitud!
- ¿Cómo de a menudo haces no-sé-qué cosa?
 - A menudo nos mentimos a nosotros mismos.
¿Cómo de a menudo cumplís vuestro objetivo diario de deporte? Seguramente sobreestimaréis...
 - ¿Cuánto te ejercitas en una semana típica?
Aún es demasiado ambigüo



- ¿Buenas o malas preguntas?
 - De 0 a 10, ¿cuánto te gusta esto (escala absoluta)?
 - ¿Qué significa 7? ¿Significa lo mismo para todos los usuarios?
 - ¿Te gusta este diseño?
 - Pregunta binaria (sí/no). No da demasiada información.
- ¿Cómo actualizas tu playlist?
 - Pides que recuerden un proceso complejo. Te contestarán cómo se sienten con el proceso de actualización y qué pasos recuerdan, pero no el proceso exacto

- Haz buenas preguntas
 - Evita preguntas directivas (tendenciosas)
 - Haz preguntas sobre temas en los que el entrevistado es experto
 - Preguntar sobre por qué el entrevistado hace esto o aquello, no sobre qué es lo que hace
 - Evita escenarios hipotéticos, y preguntar sobre lo que le gustaría o querría en ese escenario
 - Evita preguntar cómo de a menudo hacen cosas
 - Intenta ser concreto en las preguntas: evita lo conceptual y céntrate en lo concreto
 - Si tienes que preguntar sobre algo que hace el usuario, intenta que sea algo reciente en el tiempo.
 - Evita preguntas binarias
 - Evita preguntas que obliguen a recordar de memoria
- Sobre todo al inicio de la entrevista intenta hacer preguntas abiertas
- Usa el silencio para obtener respuestas





- ¿Cómo mejoraríais estas preguntas?
 - ¿Es una actualización diaria una funcionalidad importante para ti?
 - ¿Qué te gustaría poder hacer en la nueva app de transporte público?
 - ¿Qué te gustaría /harías/querrías en un una aplicación de apoyo a la docencia?
 - ¿Cómo de a menudo te ejercitas?
 - De 0 a 10, ¿cuánto te gusta esta app?
 - ¿Puedes mostrarme cómo actualizas tu playlist?
 - ¿Puedes mostrarme como debería solicitar un préstamo en la web de tu banco?

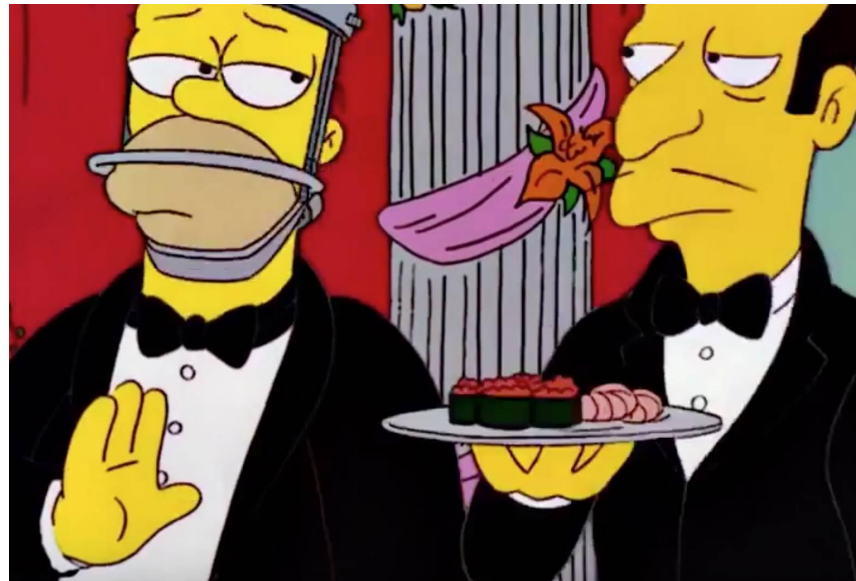


- Mejores preguntas
 - Veo por el log que nunca has utilizado la actualización automática. ¿Por qué?
 - ¿En esta demo de app de transporte público, ¿qué es lo que más te gusta? ¿Y lo que menos?
 - ¿Qué es lo que más te gusta de la forma de realizar tus tareas con la aplicación actual de apoyo a la docencia de la UA? ¿Qué es lo que menos?
 - ¿Cómo de a menudo has hecho ejercicio la pasada semana?
 - ¿Cuánto te gusta esta app en comparación con esta otra?

- No olvidéis que quizás lo más importante en una entrevista es...



- EL SILENCIO



- The Simpsons Temporada 13 Episodio 9 (jaws wired shut)

- https://www.youtube.com/watch?v=30ZTEuJtZtU&list=PLUnRH41h9ei2imWnoucZ_CYEg1kBYwXVI&index=85 (segundo 30)



■ ACTIVIDAD: Entrevista

Libro: Interviewing Users

How to Uncover Compelling Insights

- Hacer guía de entrevista
- Pasarla a un usuario potencial de tu aplicación
- Entregar una reflexión sobre lo que has aprendido sobre entrevistar personas para encontrar oportunidades de diseño. ¿Qué harías distinto la próxima vez?
- E.g. Para una aplicación para una guardería habría que entrevistar a :
 - Una mamá o papá. ¿con uno o más niños en la guardería? ¿primer año o los trae ya varios años? ¿Edades de los niños que trae?
 - Un profesor
 - Un profesor de extraescolares
 - El director de la escuela
 - La psicopedagoga? Otros proveedores de contenido?



- Estructura de la guía de la entrevista (todas con duración asignada):
 - Introducción y background del participante
 - Cuerpo principal
 - Proyección/ preguntas 'sueño'
 - E.g. Si en cinco años volviésemos a tener esta conversación, ¿qué sería diferente? Si pudieses construir tu propia experiencia ideal, ¿cómo sería?
 - Cierre
 - ¿Nos hemos olvidado de algo? ¿Hay algo más que te gustaría decirnos?
 - ¿Hay algo que quieras preguntarnos?

Métodos de Investigación de Usuario Diarios

- El participante captura él mismo su comportamiento en momentos o intervalos específicos (e.g. Cada tarde, o a ciertas horas, ...)
 - Útiles cuando un comportamiento ocurre durante un período dilatado de tiempo, es esporádico, o ambos.
 - E.g. ¿Cuál es tu dieta?
 - Diario donde apuntas lo que comes tras cada comida
- Puede realizarse en cualquier formato (papel, video, audio, ... incluso una app)
- Escala mejor que la observación directa
- Puede requerir algún tipo de entrenamiento, práctica, recuerdo para que los usuarios completen el diario

- Fundamental:
 - proporciona herramientas sencillas para registrar datos-> mejorará los resultados
 - Ten en cuenta el contexto: ¿cuál es la forma más natural o fácil para que el usuario introduzca la información que necesitamos?
 - E.g. ¿Cuál sería vuestra forma preferida de implementar el diario si queremos registrar acciones del usuario mientras conduce?

Introducción al UCA

Diarios

■ Ejemplo: experimento de prototipado

Prototyping Evaluator

Prototyping Evaluator

Nombre: _____

Herramienta:
JustInMind
Invision
Axure

Continuar Cerrar App

Prototyping Evaluator

Registro de Tiempos

Evaluador: CCC
Herramienta: JustInMind Cambiar

Selecciona Tarea:
Pruebas

Prototipado

Tiempo: _____ minutos.

Guardar Cerrar App

Prototyping Evaluator

Registro de Tiempos

Evaluador: CCC
Herramienta: JustInMind Cambiar

Selecciona Tarea:
Pruebas

Prototipado

Lo Gracias guapa Módulo >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0
q w e r t y u i o p
a s d f g h j k l ñ
↑ z x c v b n m < >
!# @ < Español (ES) > Hecho

Tiempo: _____ minutos.

Guardar Cerrar App

Prototyping Evaluator

Registro de Tiempos

Evaluador: CCC
Herramienta: JustInMind Cambiar

Selecciona Tarea:
Pruebas

Prototipado

Tiempo: 50 _____ minutos.

Guardar Cerrar App

Prototyping Evaluator

Confirmación

Evaluador: CCC
Herramienta: JustInMind
Tipo de tarea: Pruebas
Tiempo (min): 50

Confirmar Atrás

Prototyping Evaluator

Registro de Tiempos

Evaluador: CCC
Herramienta: JustInMind Cambiar

Selecciona Tarea:
Pruebas

Prototipado

Tiempo: _____ minutos.

Guardar Cerrar App

Información Guardada
Información guardada correctamente en la tabla de fusión
OK

Métodos de Investigación de Usuario Experience Sampling

- Se avisa al usuario a intervalos regulares para que reporten la info en la que estás interesado
 - ¿Cómo te sientes ahora mismo? -> Estudio sobre horas del día a las que la gente se siente más feliz
 - Actualmente los sensores de los móviles permiten recoger de manera automática mucha info: e.g. Localización
- Tb conocido como un pager study (antiguamente se utilizaban avisadores para recordar al usuario que tenía que introducir cierta información)
- A menudo se mezcla con estudios de diario, para que el usuario no se tenga que acordar de cuándo realizar la entrada en su diario.
 - E.g. Avisar a cinco horas **concretas** para que el usuario introduzca cómo se siente (en lugar de que sea el usuario el que se tenga que acordar)



Métodos de Investigación de Usuario Otras fuentes

Introducción al UCA

Otros

- A menudo usuarios líderes / avanzados pueden ser una buena fuente de ideas, sobre todo en campos en los que no hay mejores soluciones porque es complicado entender el problema



- En otros casos, es útil tener en cuenta a los usuarios extremos (e.g. Para una aplicación de mail, usuarios que reciben muy pocos mails al año y usuarios que reciben cientos de emails diarios)



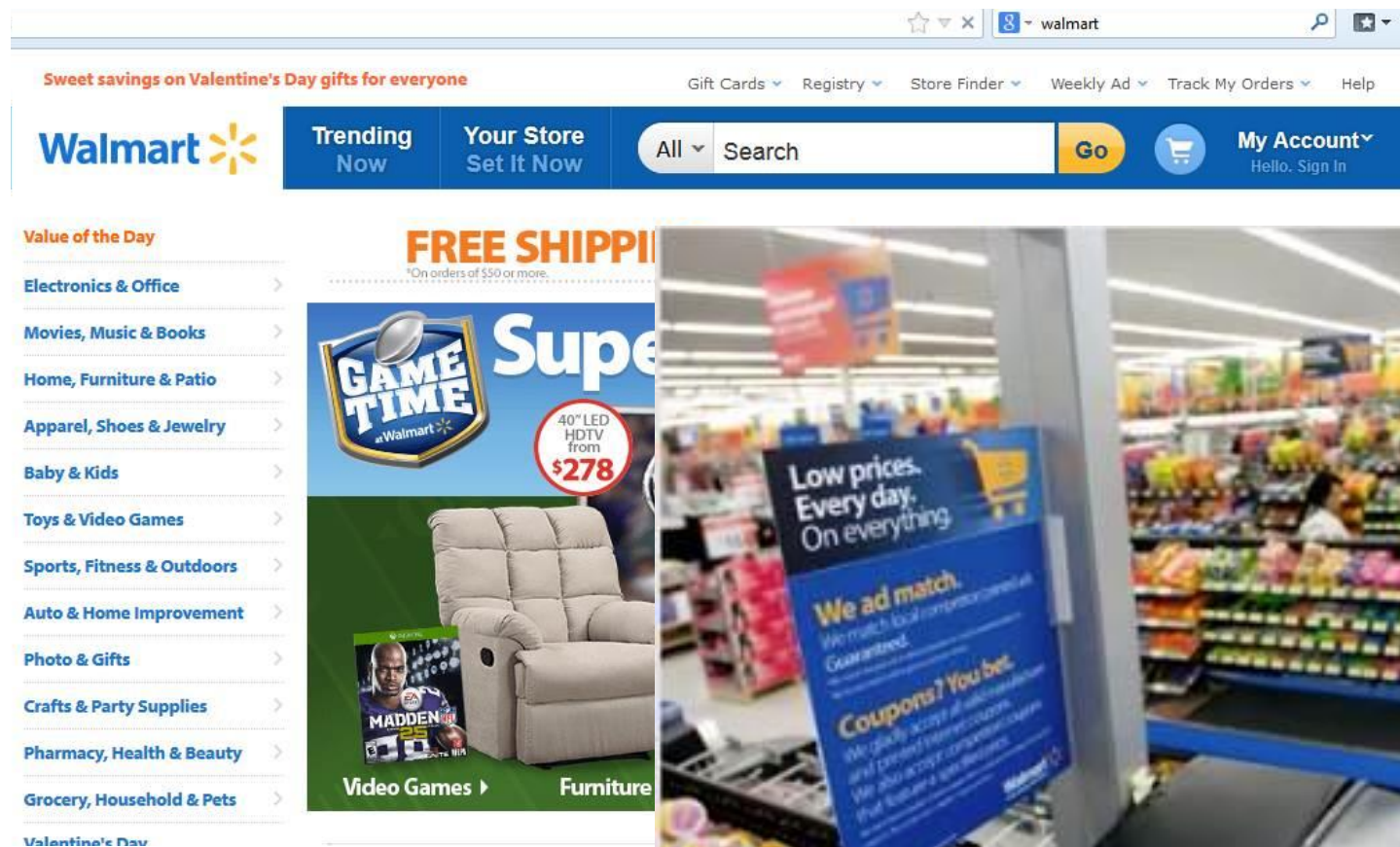
Métodos de Investigación de Usuario

La importancia de la elección adecuada

Introducción al UCA

Selección de técnicas

- EL CASO WALMART: pasillos menos abigarrados
- <http://goodexperience.com/blog/2011/04/ignore-the-customer-e.php>



Introducción al UCA

Selección de técnicas

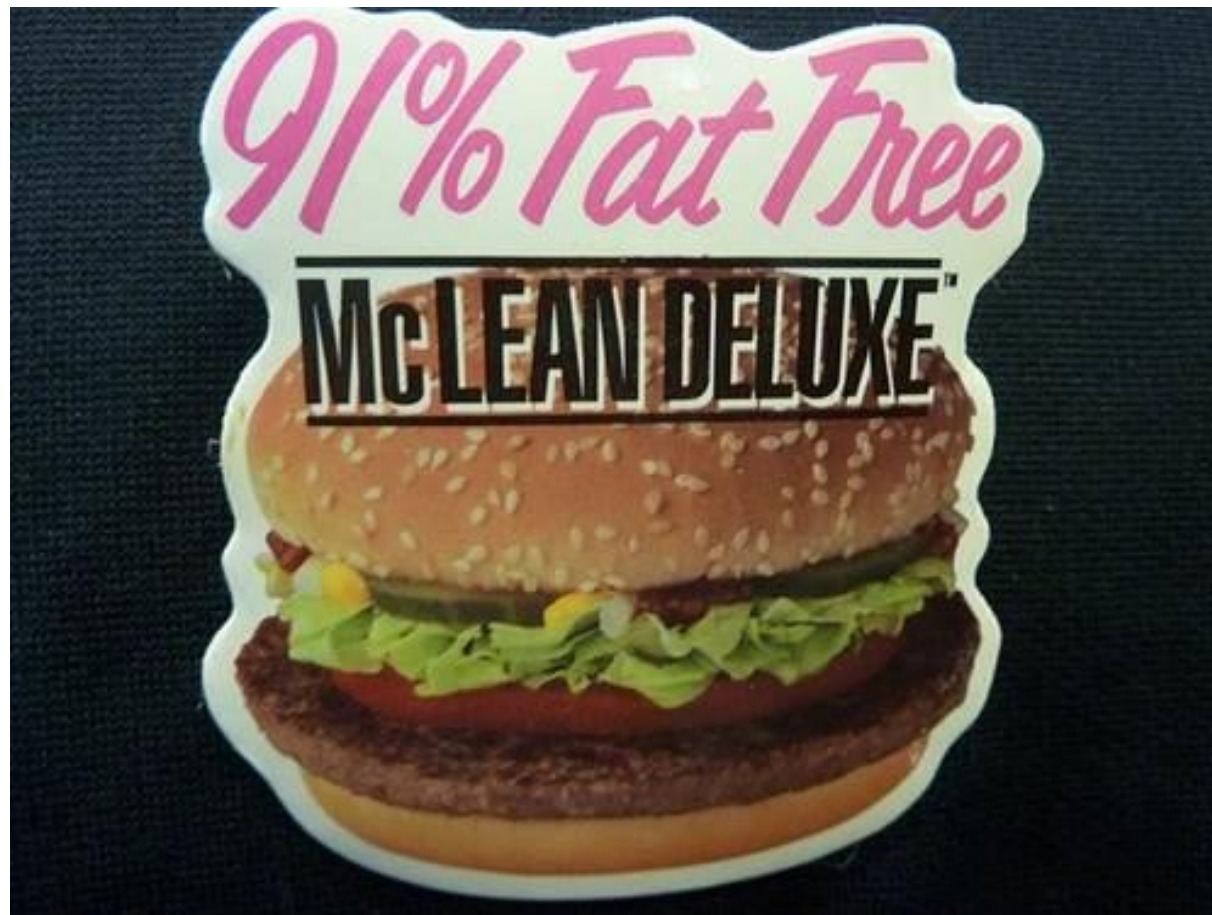
- EL CASO KENTUCKY FRIED CHICKEN: pollo sin piel



Introducción al UCA

Selección de técnicas

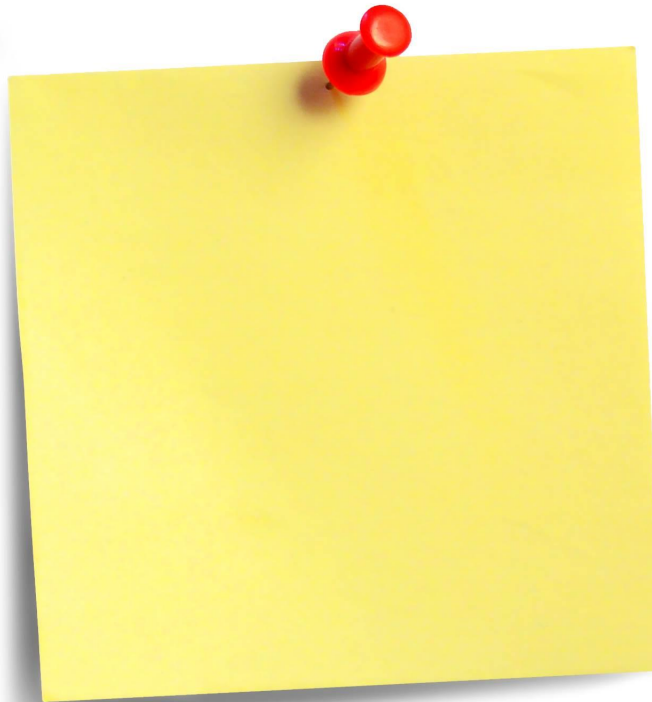
- EL CASO McDonalds: Lean McBurger
- <http://www.nytimes.com/1991/03/13/business/low-fat-mcdonald-s-burger-is-planned-to-answer-critics.html>



Introducción al UCA

Selección de técnicas

- Otras veces, lo que parece un fracaso a la vista del user-research, resulta ser todo un éxito en el mundo real...



Técnicas de análisis de los datos recopilados

Introducción al UCA

Técnicas de Análisis de Datos

- ¿Cómo organizamos la información de un field research?
E.g. Excel

	A	B	C	D	E
1	Source	Tag	Tag	Comment	Search frequency
2	Interview1	schedule		I looked at the conference schedule a little bit	
3	Interview1	reporting back		I asked my team to find out sessions they want me to attend	
4	Interview1	social		done a lot of unrelated to the conference background prep	
5	Interview1	touristing	food	researching restaurants	
6	Interview1	money		I called my bank and let them know I'm travelling	
7	Interview1	schedule	printed	I downloaded the program and I probably will take it with me on the plane	
8	Interview1	sessions		will probably look at the conference schedule and do a rough plan	
9	Interview1	workshops	description	looked descriptions for the workshop	
10	Interview1	workshops	presenter	I also used my personal understanding of people to choose a workshop	
11	Interview1	blogging		I also got a username sorted out for the blog. I'll use that a bit	
12	Interview2	schedule		Haven't looked at the schedule yet	
13	Interview2	sessions	decide close to time	I think I will decide in the morning	
14	Interview2	sessions	slides help	to see the slides of the presentation, it helped me a lot	
15	Interview2	flights	company booked	My company booked the plane for me	
16	Interview2	accommodation		And I booked a hotel - not the conference hotel	
17	Interview2	touristing		I'm planning on staying two more days in city after the conference is finished	
18	Interview2	touristing	city important	so it is great that the IA Summit is in city. It is a great opportunity for me to go to the conference and see the city.	
19	Interview2	workshops	description	I just read the description and the titles of each workshop	
20	Internal search	schedule		program	26
21	Internal search	costs		costs	21
22	Internal search	schedule		timetable	15
23	Internal search	accommodation		hotel	14
24	Internal search	blogging		technorati	12
25	Evaluation survey	structure	plenaries	The plenary speeches were very good ways to start and end the conference	
26	Evaluation survey	sessions	how to	The how to sessions were the most interesting	
27	Evaluation survey	sessions	visionary	I am an experienced ia so the 'future' / 'vision' sessions were interesting.	

- A partir de esa información se pueden utilizar distintas técnicas para obtener información acerca de varios aspectos:
 - ❑ Vocabulario/terminología de los distintos tipos de usuario
 - TÉCNICA ANÁLISIS TÉRMINOS
 - ❑ Hechos más significativos que revelan los datos recopilados
 - DIAGRAMA DE AFINIDAD (COLABORATIVO O NO)

➤ ¿Qué terminología usan los usuarios?

Análisis de Términos

- ❑ Palabras usadas para describir el concepto
- ❑ Sinónimos (palabras con el mismo significado)
- ❑ Antónimos (palabras con significado opuesto)
- ❑ Conceptos relacionados
- ❑ Conceptos más amplios y más restringidos
- ❑ Conceptos que se nombran a menudo juntos

Introducción al UCA

Técnicas de Análisis de Datos

- Análisis de datos colaborativo: ¿Qué es lo más interesante de todos los datos recopilados? Diagrama de afinidad (organizado por dimensiones/temas)



Introducción al UCA

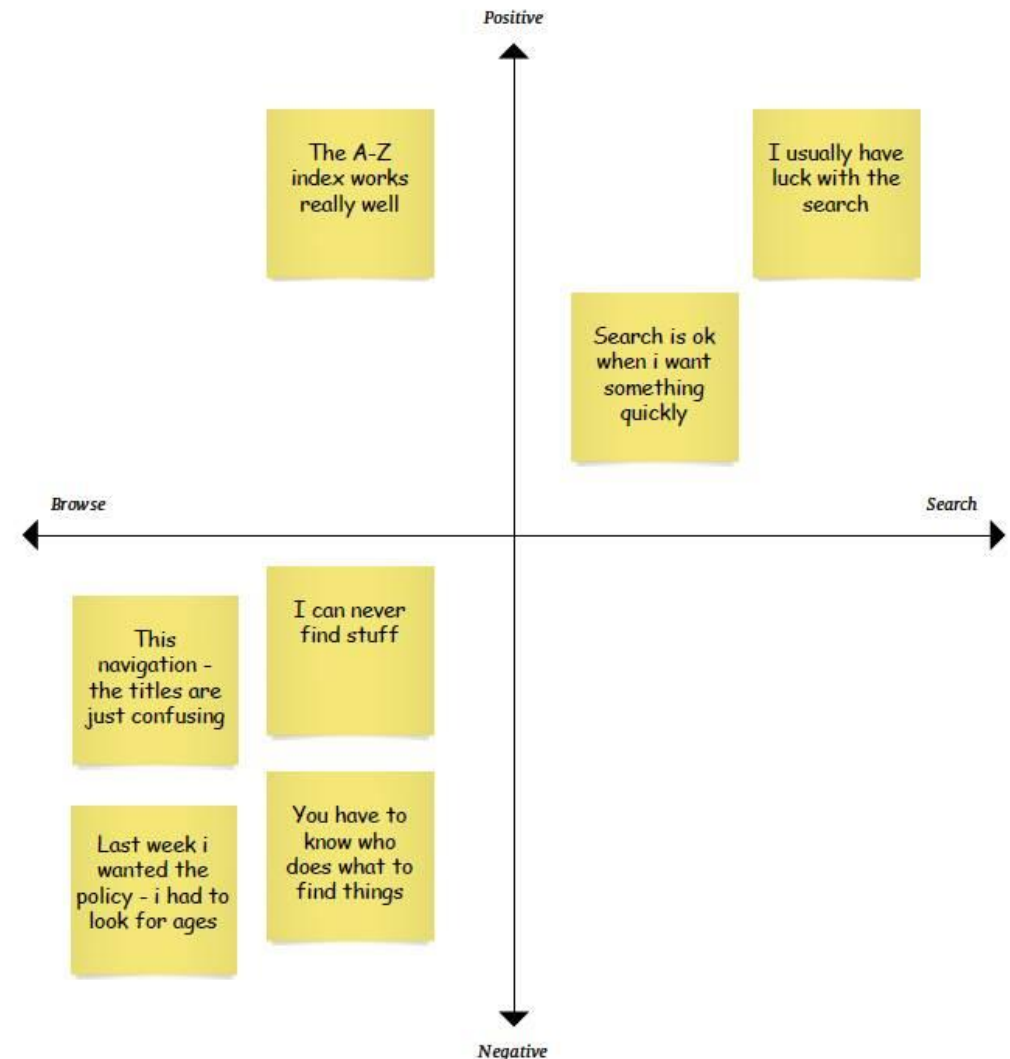
Técnicas de Análisis de Datos

➤ Matrices 2*2

- ❑ Comienzan como un diagrama de afinidad
- ❑ Eliges dos dimensiones (temas) y clasificas notas
- ❑ Luego eliges otras dos y vuelves a clasificar
- ❑ ...

➤ Posibles dimensiones:

- ❑ Frecuencia de uso del sitio
- ❑ Nivel de experiencia
- ❑ Familiaridad con el contenido
- ❑ Tipo de tarea
- ❑ Experiencia positiva/negativa
- ❑ ...



➤ Análisis Multidimensional

- ❑ Discusión de los datos desde distintos puntos de vista (se van discutiendo las dimensiones una a una)
- ❑ E.g. Si existen usuarios con distinto grado de familiaridad con la aplicación, ¿usan las personas poco familiarizadas un vocabulario distinto al que utilizan las que están familiarizadas? ¿Necesitan distintos tipos de contenido?
 - E.g. Es posible que las personas ‘frecuentes’ busquen info actualizada, las medias revisen el mismo contenido y las que vienen poco sólo quieran una respuesta rápida...

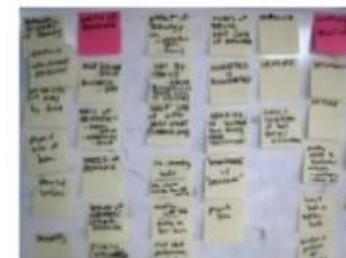
Introducción al UCA

Reporte de resultados

- E.g. de reporte:
<https://portigal.com/reading-ahead-research-findings/>

Project Overview

- Objective: Explore the evolution of reading and books and develop product, service, and business opportunities
- Recruited 6 active readers (3 books, 3 Kindle) in the San Francisco Bay Area
- Photo-diaries: self-documentation of reading and environments
- In-depth contextual interviews (with participatory design component)
- Synthesis into findings, recommendations, and opportunities (this document!)
- **Ongoing:** dialog with different audiences



Introducción al UCA

Reporte de resultados

- La forma de reportar los resultados del análisis de datos recogidos mediante una investigación de usuarios debe variar en función de tu audiencia:
 - Manager: resumen ejecutivo
 - Empresa formal: informe tradicional
 - Empresa user-centered: secciones típicas de un UCA

Executive Summary

1. Books are more than just pages with words and pictures; they are imbued with personal history, future aspirations, and signifiers of identity
2. The unabridged reading experience includes crucial events that take place before and after the elemental moments of eyes-looking-at-words
3. Digital reading privileges access to content while neglecting other essential aspects of this complete reading experience
4. There are opportunities to enhance digital reading by replicating, referencing, and replacing social (and other) aspects of traditional book reading