

TAREA 1: Prueba presencial moderada (1'30h)

Seleccionad 1 página web que vais a analizar. El público objetivo debe coincidir con vosotros, porque seréis los usuarios.

Presencial: en clase.

Moderada: vais a intervenir y vais a pedir a los participantes el *think aloud*, que verbalicen en voz alta lo que piensan en cada momento. *Feedback* constante. Requiere escucha, observación, conversación (preguntar por su relación con ese tipo de productos, sus intereses y opiniones...).

Diseño de la prueba

1. Objetivos/hipótesis
2. Tareas (3). Ejemplo de tarea: mira la agenda de tal día.
3. Usuarios que participan (5)
4. Cuestionario post-test Net Promoter Score (NPS) con 3 preguntas (“¿En qué medida recomendarías nuestra compañía a un amigo?” 0 (Nada probable) al 10 (Muy probable) [NPS es indicador de lealtad] + otras 2 preguntas inventadas). Posibles preguntas que acompañan al NPS:

Preguntas abiertas: ¿Cuál es la principal razón de tu puntuación? ¿Cómo podríamos mejorar tu experiencia en nuestra web? ¿Cuál ha sido tu mayor miedo en la compra en la web?

Preguntas cerradas tipo Sí/No: ¿Es la primera vez que utilizas XXXXX? Sí/No

Preguntas cerradas tipo, puntúa del 0 al 10: ¿En qué medida te gusta el diseño de la web XXX? 0 (Nada) al 10 (Mucho)

Distribución del tiempo

- En grupo. Diseñáis 5 personas la prueba. Tenéis 20 minutos.
- Individual. Entonces, hacéis cada 1 la prueba a 1 sujeto de otro grupo + cuestionario post-test. Durante la prueba anotáis todo lo que el sujeto indique que consideréis de relevancia. Tenéis 15 minutos para hacer la prueba y el post-test (7 minutos para hacerla como examinador y 7 minutos como sujeto).
- En grupo. A continuación, os reunís el grupo de 5 de nuevo y sacáis el RESULTADO NPS y CONCLUSIONES. 15 minutos. Que haya discusión de problemas encontrados y de propuestas de soluciones.

Información cálculo NPS – Mirad los apuntes.

1. Clasificáis a cada sujeto según la escala:
Promotores (P): 9-10 / Neutros (N): 7-8 / Detractores (D): 0-6
2. Calculáis el NPS con la fórmula:

$$NPS = \left[\frac{\text{Promotores}}{\text{Número sujetos total (P+N+D)}} - \frac{\text{Detractores}}{\text{Número sujetos total (P+N+D)}} \right] * 100$$

Interpretación: -100 a 100. Número positivo se ve como algo bueno. +50 se ve como óptimo.

Analizáis el resto de las preguntas post-test realizadas. Así como las anotaciones del *think aloud*.

Con todo, obtenéis conclusiones.

Una vez tenéis vuestras conclusiones, explicáis en clase el desarrollo de vuestra prueba.

TAREA 2: Prueba presencial no moderada – 1'30h

Seleccionad 1 página web que vais a analizar. El público objetivo debe coincidir con vosotros, porque seréis los usuarios.

Presencial: en clase.

No moderada: no vais a intervenir. Dais al usuario una serie de tareas en papel y estas las realizan en silencio.

Diseño de la prueba

1. Objetivos/hipótesis
2. Tareas (3) + variables (clicks, tiempo, comportamiento corporal,...)
3. Usuarios que participan (5)
4. Cuestionario post-test System Usability Scale (SUS) con 10 preguntas.

El cuestionario

El cuestionario tiene 10 ítems (disponible en el Campus Virtual), cada uno de ellos debe ser contestado en la escala de 5 opciones (Totalmente en desacuerdo - Algo en desacuerdo - Ni de acuerdo ni en desacuerdo - Algo de acuerdo - Totalmente de acuerdo). Los ítems son:

1. Creo que me gustaría utilizar este sistema con frecuencia
2. Encontré el sistema innecesariamente complejo
3. Pensé que el sistema era fácil de usar
4. Creo que necesitaría el apoyo de un técnico para poder utilizar este sistema
5. Encontré que las diversas funciones de este sistema estaban bien integradas
6. Pensé que había demasiada inconsistencia en este sistema
7. Me imagino que la mayoría de la gente aprendería a utilizar este sistema muy rápidamente
8. Encontré el sistema muy complicado de usar
9. Me sentí muy seguro usando el sistema

10. Necesitaba aprender muchas cosas antes de empezar con este sistema

Distribución del tiempo

- En grupo. Diseñáis 5 personas la prueba. Tenéis 15 minutos.
- Individual. Hacéis cada 1 la prueba a 1 sujeto de otro grupo + cuestionario post-test. Tenéis 15 minutos para hacer la prueba y el post-test (7 minutos para hacerla como examinador y 7 minutos como sujeto).
- En grupo. A continuación, os reunís el grupo de 5 de nuevo y sacáis el RESULTADO SUS y CONCLUSIONES. Asimismo, analizáis las variables registradas. 15 minutos. Que haya discusión de problemas encontrados y de propuestas de soluciones.

Interpretación de resultados SUS

Las respuestas de la escala Likert tienen un valor numérico:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- Algo en desacuerdo = 2
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3
- Algo de acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

En las preguntas impares (1, 3, 5, 7 y 9): a la respuesta se le resta 1.

En las preguntas pares (2, 4, 6, 8 y 10): se hará 5 menos el valor asignado por el usuario.

Ejemplo de respuestas de 1 usuario:

3, 4, 3, 5, 3, 2, 1, 2, 4, 5.

Según el algoritmo explicado quedará:

$((3-1)+(5-4)+(3-1)+(5-5)+(3-1)+(5-2)+(1-1)+(5-2)+(4-1)+(5-5)) * 2,5$

Y lo multiplico por 2,5.

Si lo calculo queda:

$(2+1+2+0+2+3+0+3+3+0) * 2,5$

$16 * 2,5 = 40$

Con eso, el SUS de este usuario es 40.

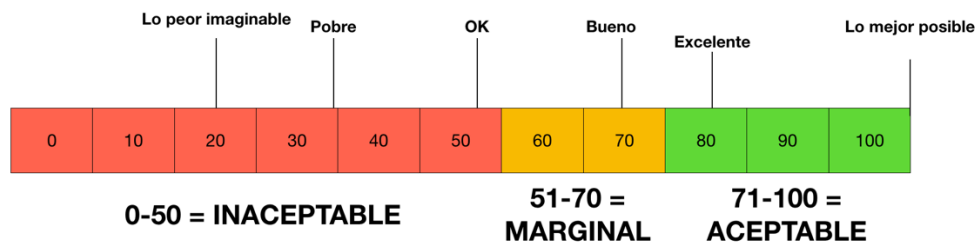
Se habla de los siguientes valores:

0 – 50: Inaceptable

51 – 70: Marginal

71 – 100: Aceptable

Interpretación resultados



Con todo, obtenéis conclusiones de vuestro estudio.

Una vez tenéis vuestras conclusiones, explicáis en clase el desarrollo de vuestra prueba.