



Conocer a nuestros usuarios

Asumir



La investigación del usuario es una parte importante de cualquier proyecto. Para el trabajo IA puede aprender todo acerca de los tipos de información que la gente necesita, cómo la usan, dónde la usan y cómo piensan al respecto.

Comprender las necesidades de la gente le ayuda a:

- Evaluar la información existente para asegurarse de que cumple con las necesidades clave
- Identificar brechas de información
- Facilitar la información clave
- Priorizar las actividades de contenido

¿Qué hacen las personas con la información?

¿Dónde la usan?

¿Qué es lo que ya saben sobre el tema?

5 Whys

1 ¿Cuanta investigación es necesaria?

¿Cuánto ya sabes sobre tu audiencia?

¿Cuentas con ellos todo el tiempo?

Si cometes un error por falta de información, ¿puedes solucionarlo rápidamente? (cambiar una etiqueta, mover algún contenido) o será un cambio importante (una revisión completa de la IA)?

¿Cuánto dinero está involucrado? Una vez más, si comete un error por falta de información, ¿está tirando algunas horas de trabajo o millones de dólares?

¿Con qué rapidez recibes comentarios? Si haces algo tonto, ¿lo oirás inmediatamente (y serás capaz de hacerlo inmediatamente) o perderás miles de clientes antes de saberlo

2 ¿A quién investigar?

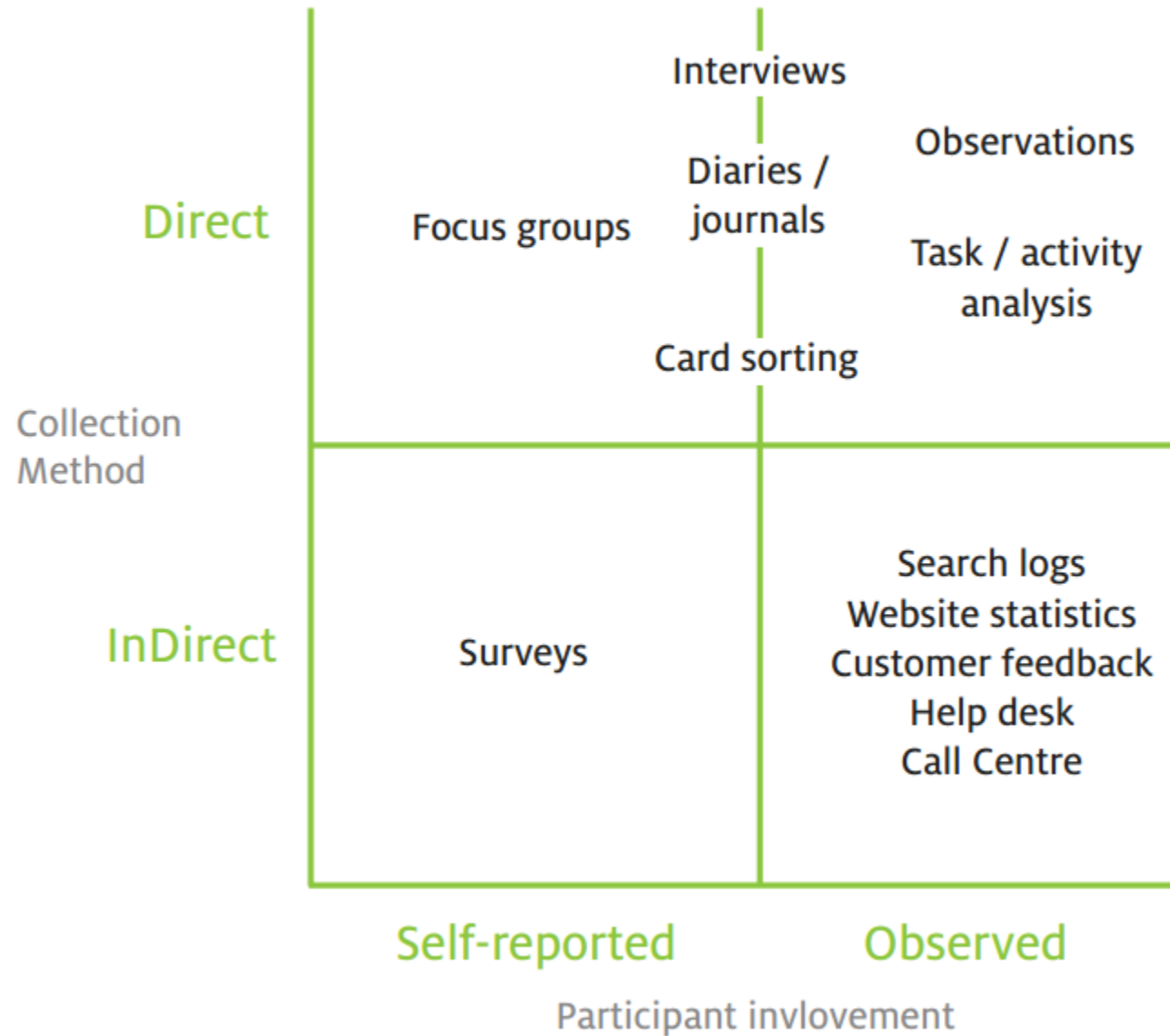
3 ¿Cómo encontrarlos?

- **Reclutamiento informal**
Los enfoques informales suelen involucrar a personas que ya conoce.
- **Reclutamiento en línea**

4 ¿A quien mas involucrar?

5 ¿Ideas o números?

Métodos de investigación del usuario





Entrevistas

Las entrevistas son discusiones individuales con la gente, generalmente realizadas en su entorno normal.

Grupos focales

Discusiones en grupos pequeños realizados en un lugar fuera del entorno de trabajo normal, como una sala de reuniones o un centro de investigación





Observación

La observación se trata de ver a la gente haciendo sus tareas normales



Clasificación de tarjetas

La clasificación de tarjetas es una forma práctica de obtener información sobre cómo la gente piensa acerca de contenido y categorías



Encuestas

Una encuesta es un conjunto de preguntas que se realizan a un grupo de personas

	Interview	Focus group	Observation	Diaries/journals	Card sort	Survey	Web analytics	Other people
What it is	One-on-one discussion with someone	Small group discussion / workshop (6-12 ppl)	Watching people work, not asking them about it	Ask people to record an aspect of whatever you are studying	People group content ideas in ways that make sense for them	Prepared set of questions	Usage information for an existing website	Other people already know about your users
Good for	Collecting realistic, rich information Exploring an issue Following tangents	Collecting opinions Getting larger numbers of people involved	Situations when you can't interrupt (call centres, critical situations) When you want to absorb a lot Real life	Learning context Seeing behaviours you may miss in interview/observation	Learning about groups and terminology	Collecting from a large number of people Quick response	Identifying popular content, terminology, entry points, usage trends	Getting an initial understanding of users based on internal knowledge
Tips	Conduct in context Ask 'show me' Prepare a guide, not rigid questions Audio-record & transcribe	To get more practical input - Ask people to do some preparation - Use activities, not just discussion Audio-record & transcribe	Watch then discuss Some situations may not happen during the session – remember to discuss	Make it straightforward and low effort Provide clear instructions	This is a good activity to run with other methods	Ask open questions (rather than closed) to get more useful information	Analyse regularly Do before other user research	Talk to staff from call centres and help desks
Time	Can be time-consuming to arrange. Interview time per person	More time effective than interviews	Similar to interviews – time with participant may be longer	Need time for participants to respond	Needs time for preparation. Can be run online to reduce collection time.	Can take a while to prepare the survey. Responses come in quickly (if online)	As needed	As needed

La investigación del usuario es un aporte importante para un proyecto de IA y le ayuda a aprender:

- Lo que la gente necesita
- Lo que hacen con la información
- Donde utilizan información
- Lo que saben sobre el tema y la tecnología
- Qué terminología utilizan

La investigación del usuario es un aporte importante para un proyecto de IA y le ayuda a aprender:

- Lo que la gente necesita
- Lo que hacen con la información
- Donde utilizan información
- Lo que saben sobre el tema y la tecnología
- Qué terminología utilizan

Análisis de la investigación

Métodos de análisis

Sumergirse en los datos

	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.	

Análisis de términos

Es una técnica utilizada para aprender sobre terminología y entender cómo las personas describen ideas.

Diagrama de afinidad



