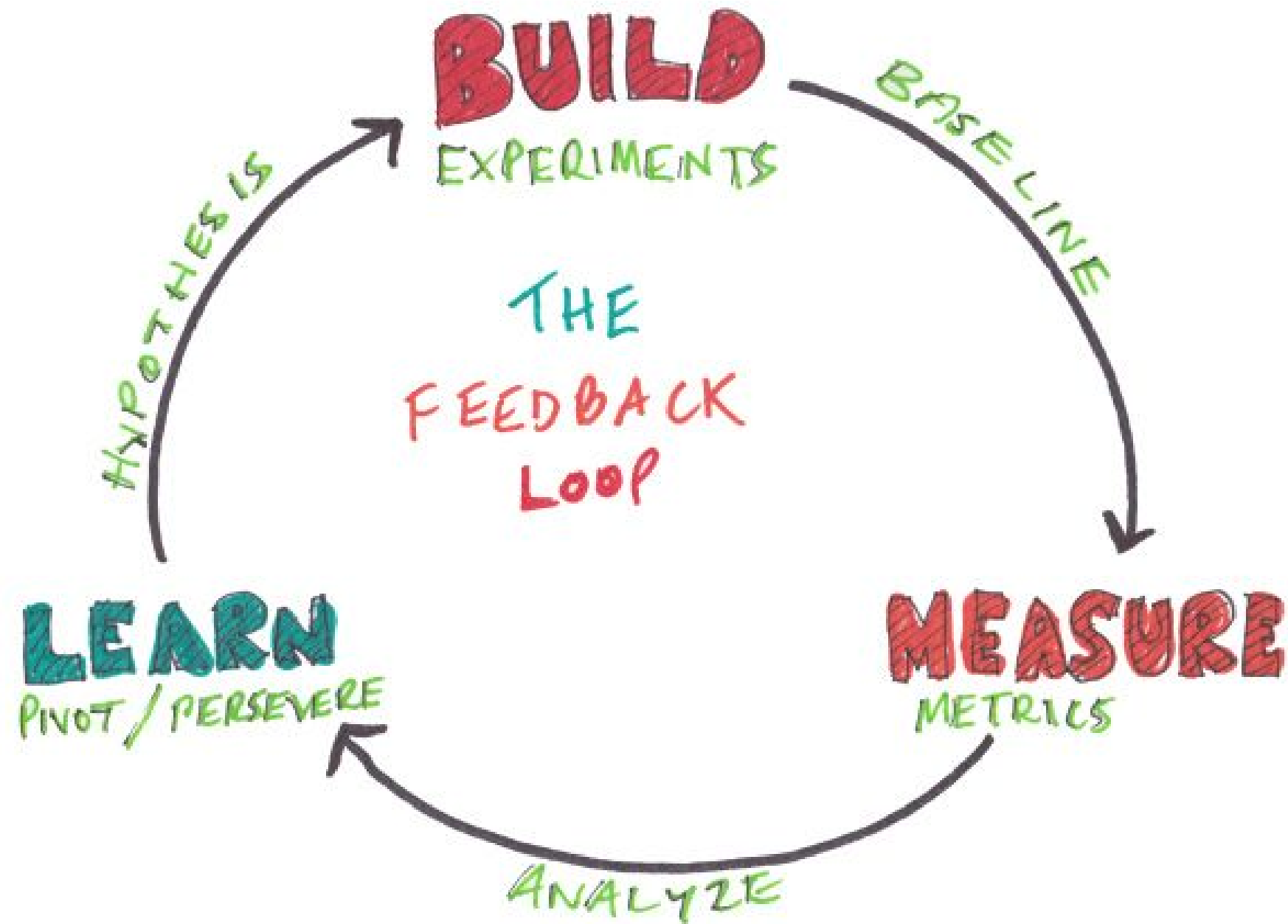


User Experience (UX)

Marc Pifarré
marcpifarre@gmail.com



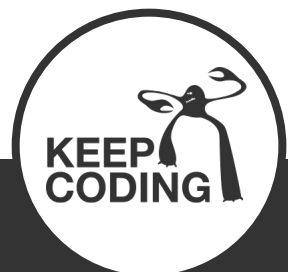
User Research



User Research

Definición

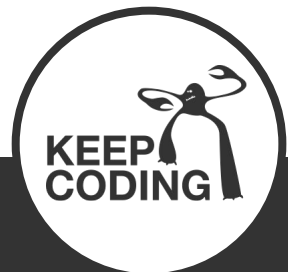
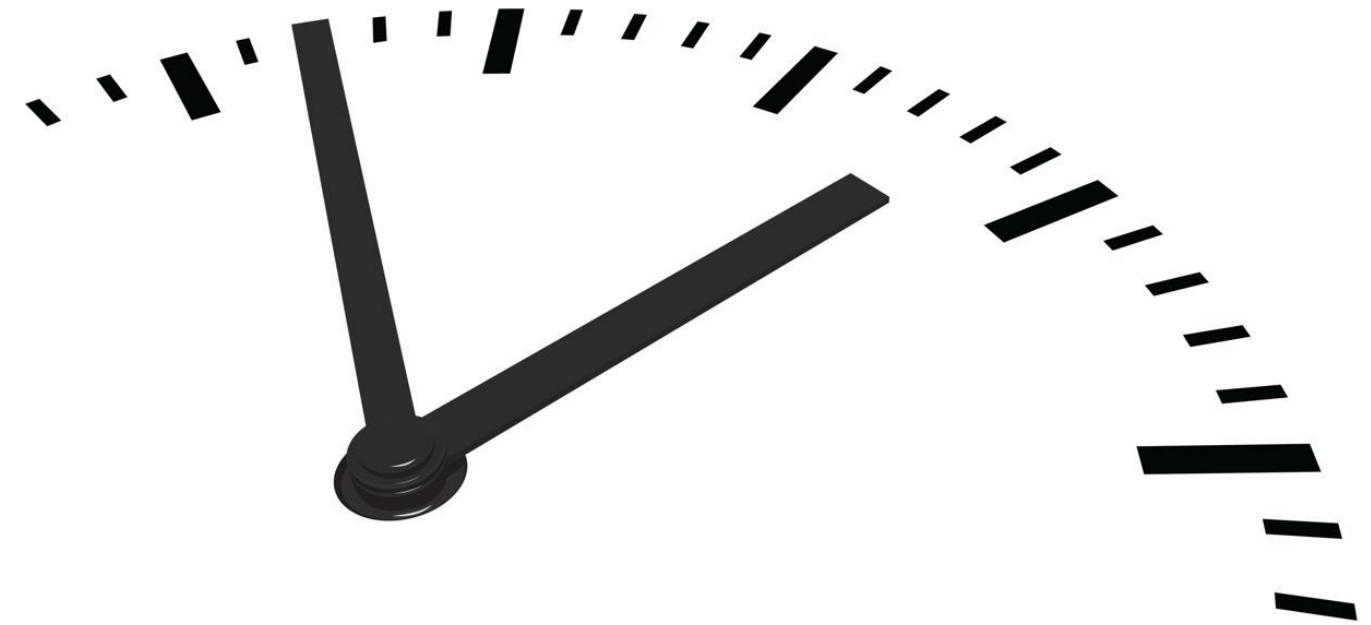
“User research” es un conjunto de técnicas de observación y obtención de feedback y análisis de resultados que permiten entender los comportamientos, necesidades y motivaciones de los usuarios de cualquier producto o servicio.



User Research

¿Cuándo llevar a cabo testeos con usuarios?

- Cuanto más tarde, peor.
- Cuanto más esperamos para su realización, más costoso resultará la reparación de los errores descubiertos.
- No sólo debemos realizar este tipo de pruebas sobre el producto implementado, también, sobre los prototipos previos.



User Research

¿Para qué sirve?

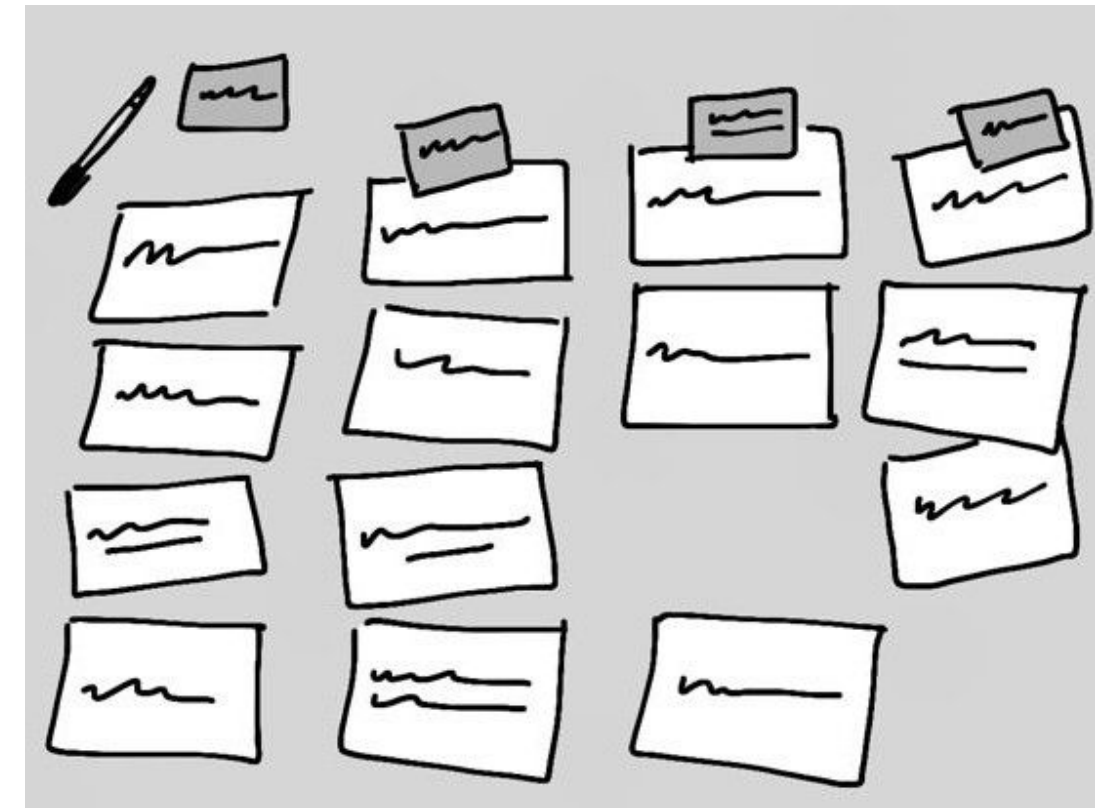
- Es una demostración con hechos
- Sirve para acabar con discusiones entre el equipo de desarrollo acerca de qué decisión tomar.
- Las peculiaridades de cada funcionalidad y su audiencia hacen necesaria una evaluación "específica" que nos indique los puntos fuertes y débiles del producto.



User Research: Métodos

Card Sorting

- La técnica de 'card sorting' se basa en la observación de cómo los usuarios agrupan y asocian entre sí un número predeterminado de tarjetas etiquetadas con las diferentes categorías temáticas del sistema.



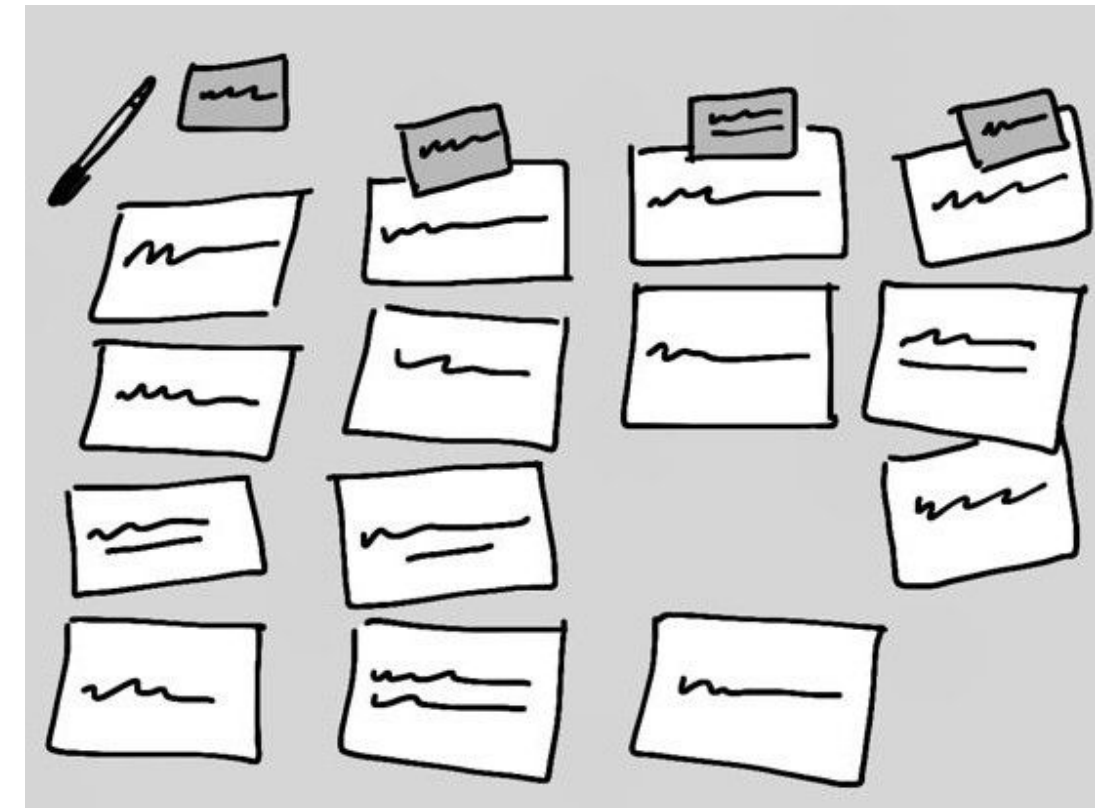
User Research: Métodos

Card sorting: abierto y cerrado.

- Abierto: El usuario puede agrupar las categorías libremente en el número de conjuntos que crea necesario;
- Cerrado. Los grupos o conjuntos están predefinidos y etiquetados y el usuario únicamente deberá colocar cada categoría en el grupo que crea corresponda.

<https://www.youtube.com/watch?v=iEDLhGPAA80>

Recomendado: <https://www.optimalworkshop.com/>

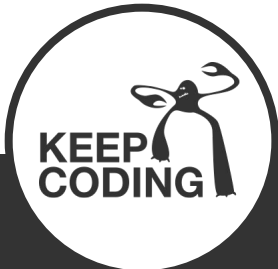
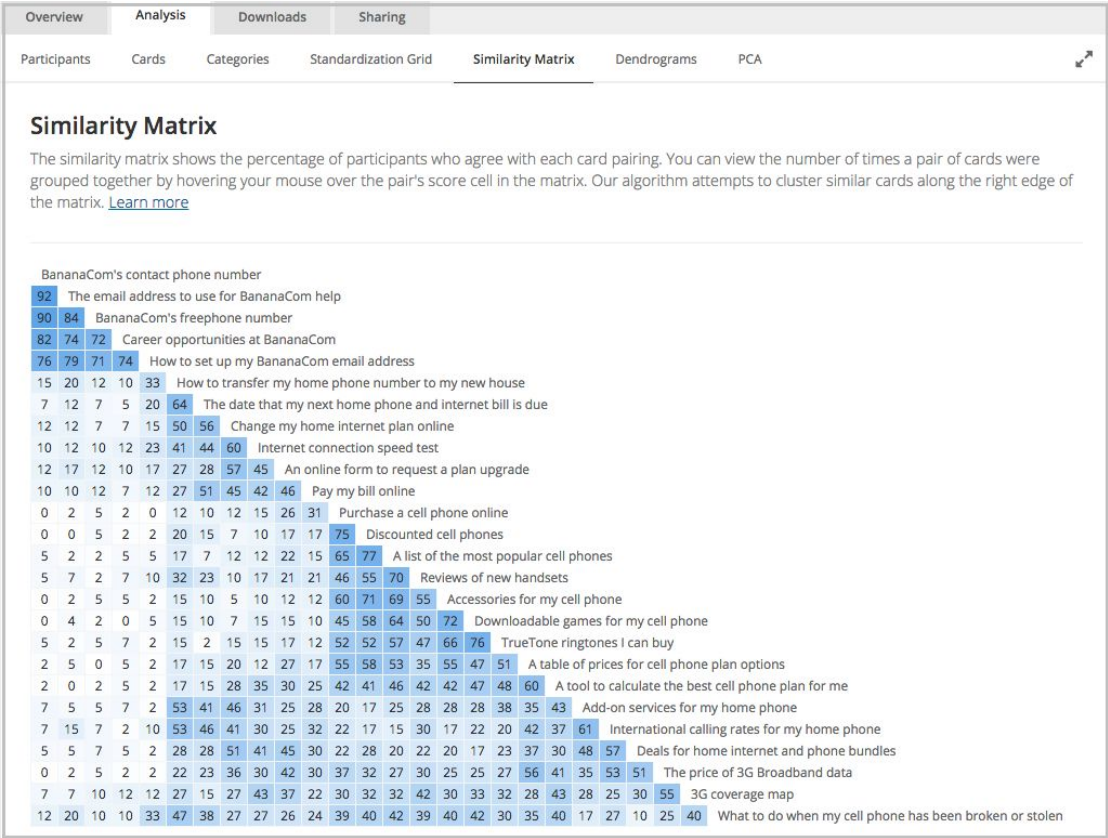


User Research: Métodos

Card sorting: Resultados

- Similarity Matrix

La matriz de similitud es una representación simple de combinaciones de pares que da una idea rápida de las tarjetas que los participantes emparejaron en el mismo grupo con más frecuencia.



User Research: Métodos

Card sorting: Resultados

- Similarity Matrix

How to set up my BananaCom email address																
33	How to transfer my home phone number to my new house															
20	64	The date that my next home phone and internet bill is due														
15	50	56	Change my home internet plan online													
23	41	44	60	Internet connection speed test												
17	27	28	57	45	An online form to request a plan upgrade											
12	27	51	45	42	46	Pay my bill online										
0	12	10	12	15	26	31	Purchase a cell phone online									
2	20	15	7	10	17	17	75	Discounted cell phones								
5	17	7	12	12	22	15	65	77	A list of the most popular cell phones							
10	32	23	10	17	21	21	46	55	70	Reviews of new handsets						
2	15	10	5	10	12	12	60	71	69	55	Accessories for my cell phone					
5	15	10	7	15	15	10	45	58	64	50	72	Downloadable games for my cell phone				
2	15	2	15	15	17	12	52	Purchase a cell phone online / Accessories for my cell phone - grouped together by 60% of participants (24 times)								can buy
2	17	15	20	12	27	17	55	or cell phone plan c								
2	17	15	28	35	30	25	42	41	46	42	42	47	48	60	A tool to calculate the best cell p	
2	53	41	46	31	25	28	20	17	25	28	28	28	38	35	43	Add-on services for my hom



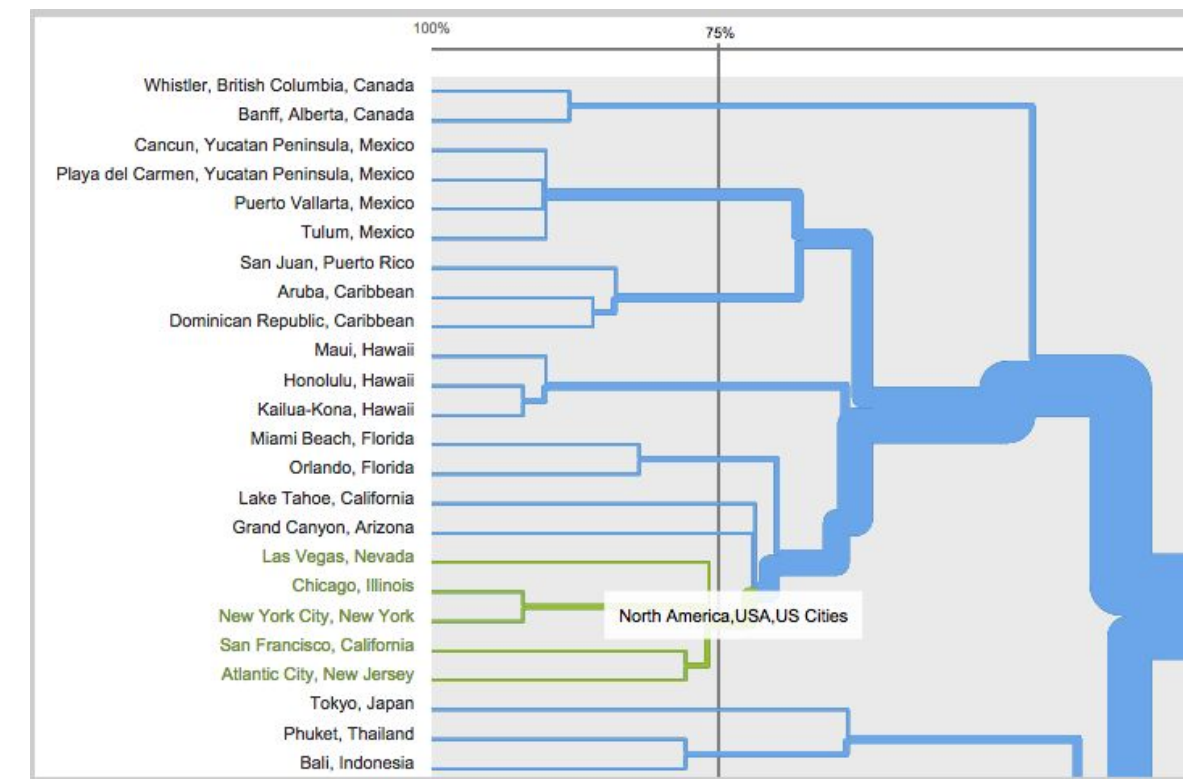
User Research: Métodos

Card sorting: Resultados

- Dendograma

Representa el% de participantes que están de acuerdo con la agrupación.

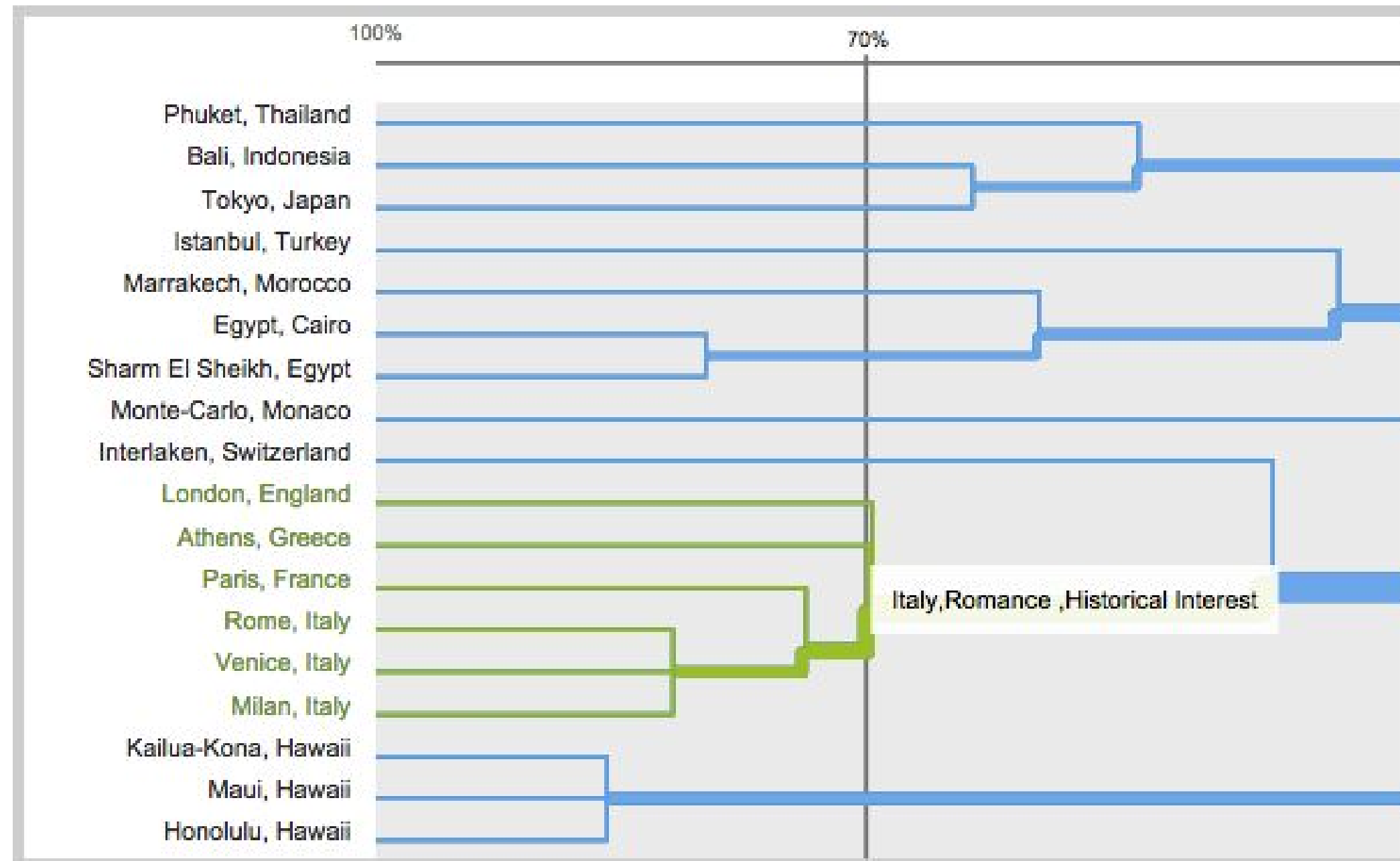
Especialmente útil en card sortings abiertos, ya que las puntuaciones indican el X% de los participantes está de acuerdo con esta agrupación exacta'.



User Research: Métodos

Card sorting: Resultados

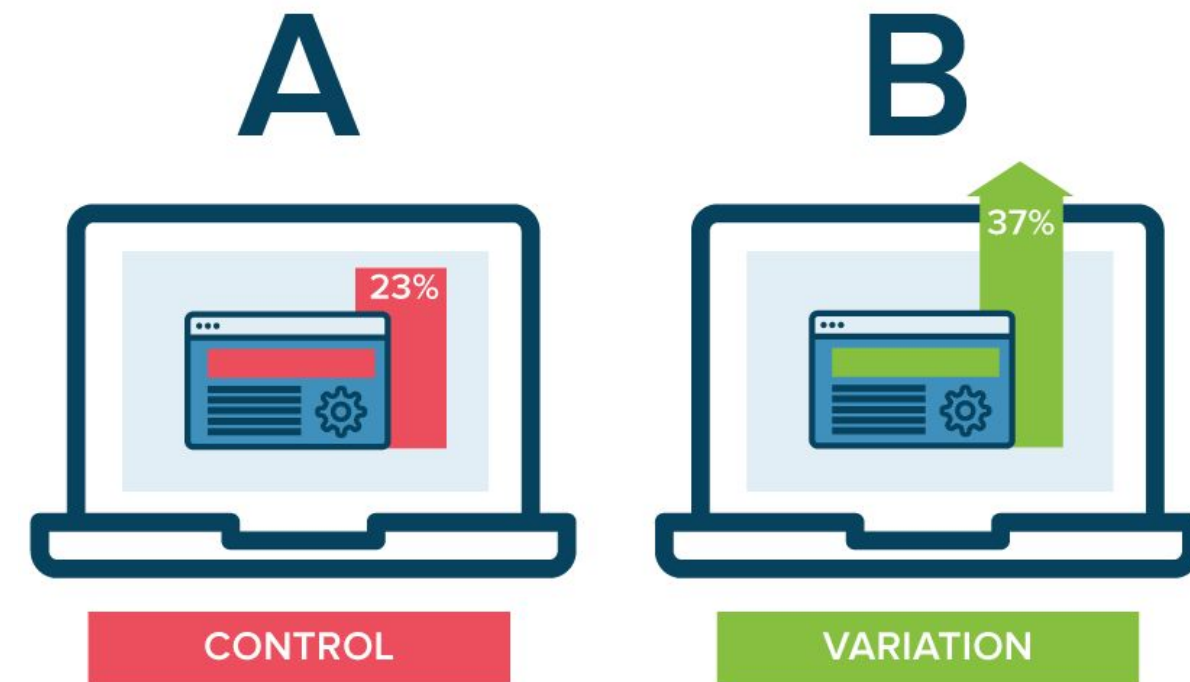
- Dendograma



User Research: Métodos

A/B Test

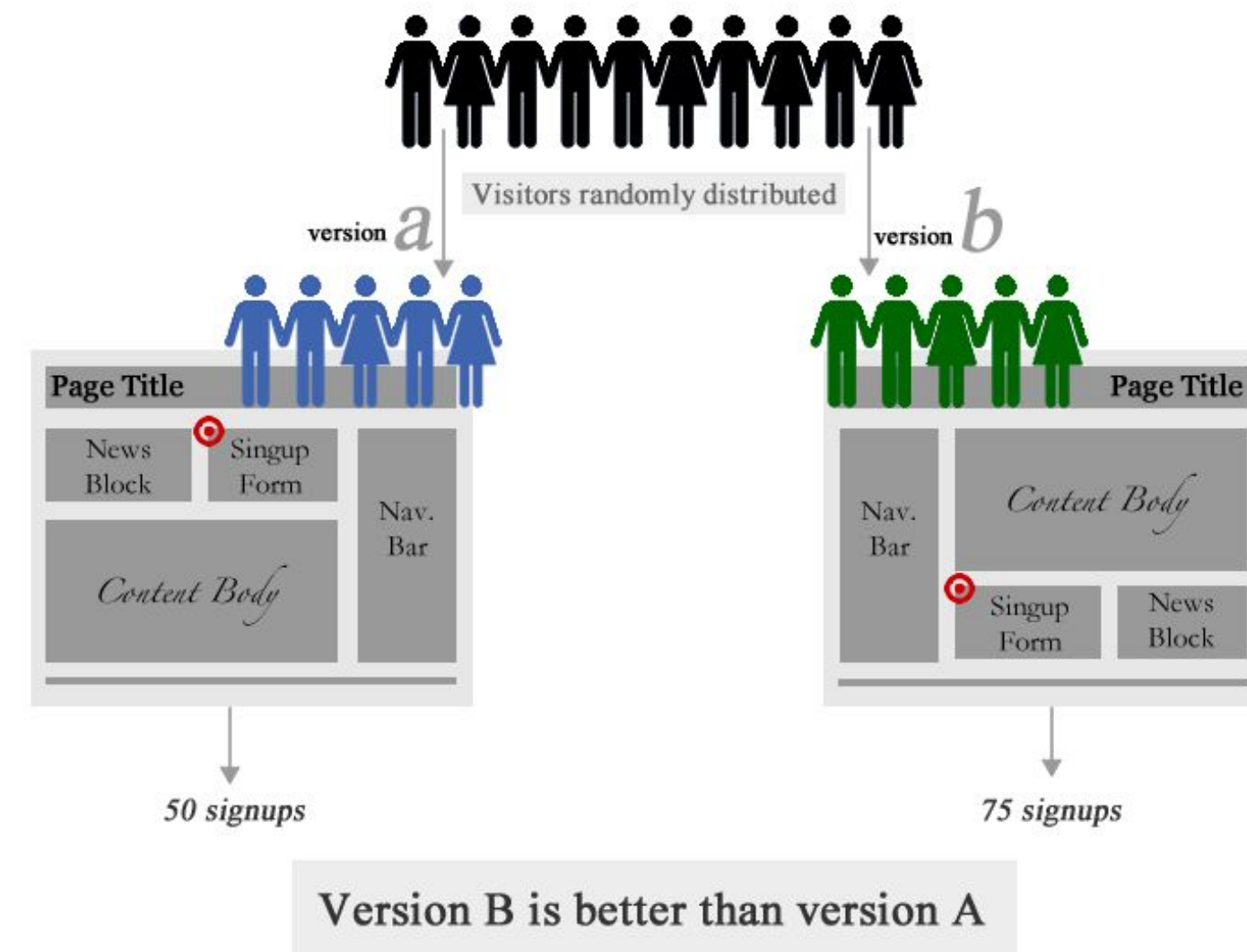
- Consiste en ofrecer versiones distintas de una página a diferentes usuarios y comparar los resultados para determinar cuál funciona mejor.



User Research: Métodos

A/B Test: ¿Qué testear?

- Texto, tamaño, color y ubicación de CTAs
- Título o descripción del producto
- Longitud del formulario y tipos de campos
- Diseño y estilo del sitio web
- Precios de los productos y ofertas promocionales
- Eficiencia de landing pages
- Cantidad de texto en la página (corto vs. largo).



User Research: Métodos

Encuestas

- Consiste en diseñar un cuestionario para y lanzarlo a los usuarios para obtener información sobre los objetivos del estudio.
- Puede evaluarse cualquier aspecto que nos interese; una funcionalidad concreta, opiniones sobre un tema, una evaluación de la satisfacción del producto, etc.

Artículo recomendado:

<https://uxmastery.com/better-user-research-through-surveys/>



User Research: Métodos

Entrevistas

- Consiste en explorar la experiencia subjetivo del usuario mediante el uso de preguntas cualitativas.
- Las entrevistas pueden ser más abiertas o más cerradas dependiendo del objetivo del estudio y de las habilidades del entrevistador.



Artículo recomendado:

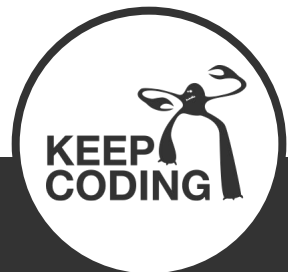
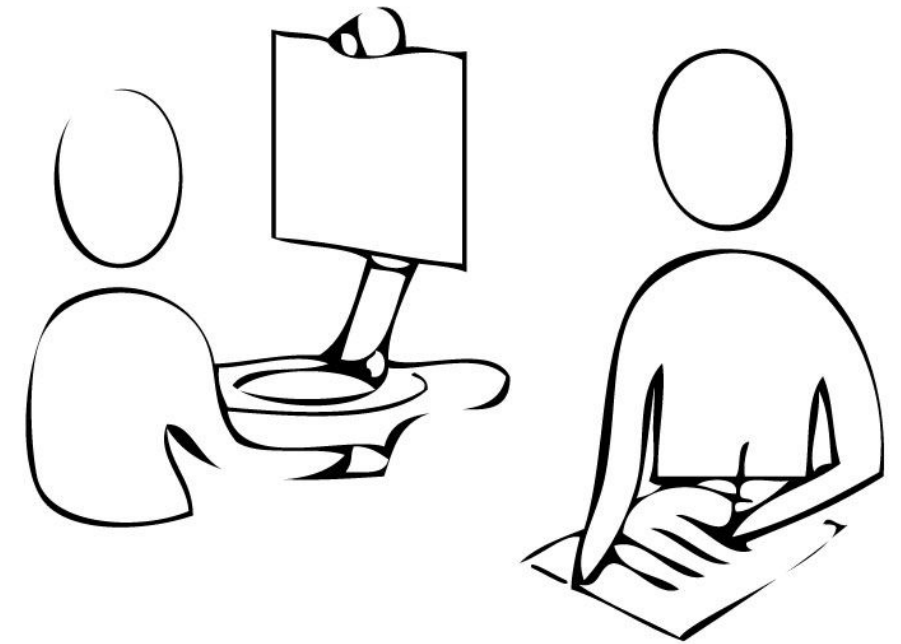
<https://www.interaction-design.org/literature/article/how-to-conduct-user-interviews>



User Research: Métodos

Test de Tareas

- Un test de tareas consiste en obtener información sobre la interacción entre usuario y producto mediante la realización de tareas o acciones representativas del producto.



Test de Tareas

1 Definir los objetivos del estudio

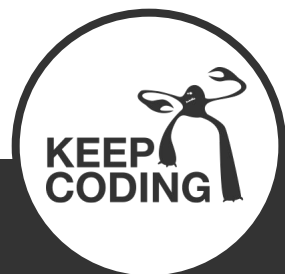
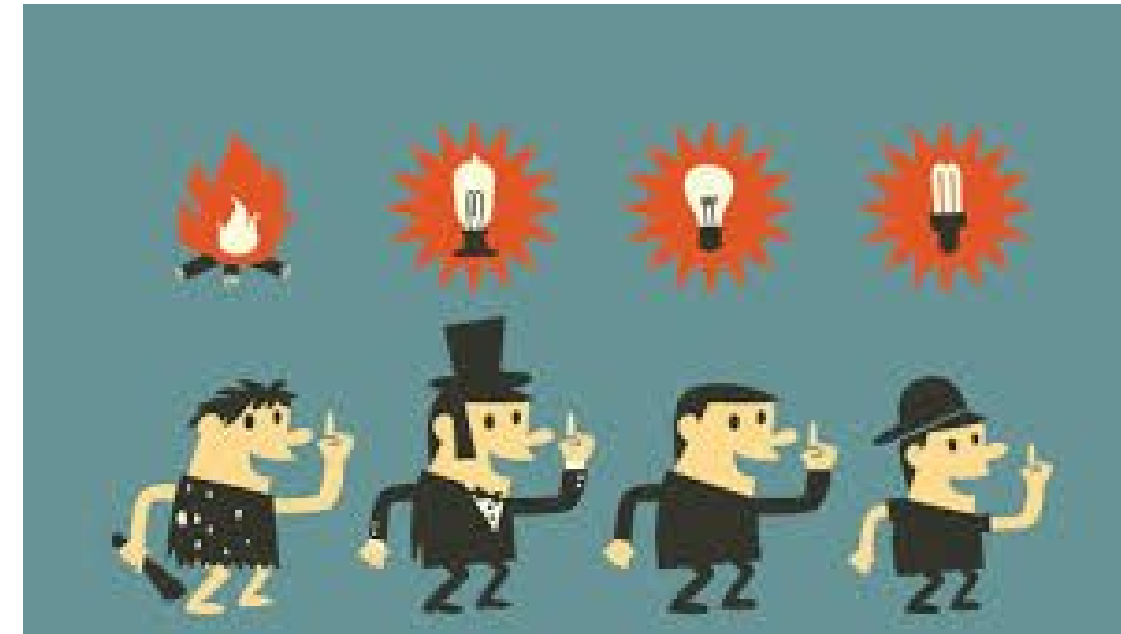
- Identifica las preguntas, preocupaciones, áreas de interés y propósito de la investigación. Los objetivos deberán determinar el método de investigación que se use.



Test de Tareas

2 Determina el formato y la configuración del estudio

- En laboratorio o de campo: ¿El estudio se debe llevar a cabo en tus instalaciones o en las de los participantes?
- Moderado o sin moderar: ¿Con o sin facilitador?
- En persona o remoto: ¿Presencial o mediante una herramienta de testeo remoto



Test de Tareas

3 Determina el número máximo de usuarios

- Los estándares recomiendan 5 participantes por segmento en cada muestra de testeo.
- Los segmentos no tienen porque ser demográficos sino que se definen por usuarios “tipo” del producto concreto que se testee.



Test de Tareas

4 Recluta a los participantes adecuados

- Criba la muestra por atributos de comportamiento, actitudes y características que te interesen para los objetivos del test.
- Puedes tener cierto margen si testeas sitios generalistas, pero para sitios especializados, debes encontrar gente que encaje en tus circunstancias exactas.



Test de Tareas

4 Diseña tareas que estén bien alineadas con los objetivos del estudio

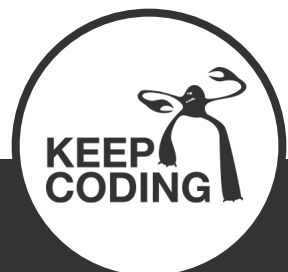
- Escribir tareas sólidas es crítico para conducir un test que arroje resultados válidos. Una tarea sólida debe ser concreta y sin pistas que puedan optimizar la conducta de los usuarios.



Test de Tareas

5 Prepara un estudio piloto

- Asegúrate de hacer un estudio piloto para que te ayude a afinar las tareas, anticipar el número de tareas que puedes hacer por sesión y determinar el orden en que se presentan. Mejor resolver los problemas pronto que durante la sesión.



Test de Tareas

6 Decide sobre las métricas que vayas a aplicar

- Las métricas usuales de usabilidad son: tiempo en realizar la tarea, ranking de satisfacción y ratios de éxito/error.
- Si decides recoger medidas subjetivas decide cuando entregarás los cuestionarios: después de cada tarea, al final de la sesión o en ambos casos.



Test de Tareas

7 Escribe un plan de test a priori

- Este documento sirve como herramienta de documentación entre los miembros del equipo, debe tener información clave como:
 - Objetivos del estudio
 - Formato del estudio.
 - Perfiles de los participantes
 - Tareas
 - Métricas, cuestionarios



Test de Tareas

Diseño de tareas

- La tarea debe reflejar una acción realista del uso del producto de acuerdo con los objetivos del test.
- La motivación del usuario debe centrarse en conseguir un objetivo dentro de un escenario realista.



Test de Tareas

Diseño de tareas

- La tarea debe estar bien definida, no debe ser ambigua ni genérica.
- Deben ser acciones concretas. Si la acción a testear tiene muchos pasos se aconseja subdividir la tarea.
- Proponer al usuario un escenario de uso identificable y coherente.

BE SPECIFIC



Test de Tareas

Ejercicio

- Diseñad 3 tareas para evaluar el valor añadido del prototipo que realizasteis en la sesión anterior.
- Tened en cuenta las métricas que vais a utilizar para obtener información de cada una de las tareas.



Test de Tareas

Facilitación: Mensajes al usuario

- Ahora deberás realizar una serie de tareas.
- Cuando te parezca que la has terminado pasaremos a la siguiente.
- Si alguna tarea la das por imposible, sólo tienes que decirlo



Test de Tareas

Facilitación: Mensajes al usuario

- No hay nada que puedas hacer mal.
- Si tienes que criticar el producto, hazlo con toda libertad
- No estamos evaluándote a ti, sino al producto.



Test de Tareas

Facilitación: Premisas para el facilitador

- Think aloud, el usuario debe verbalizar las acciones que está realizando para poder tomar notas.
- Es importante que el usuario no se desvíe el tema, su narrativa debe estar centrada en los objetivos del estudio.
- Preguntar sobre su experiencia, evitar generalizaciones o hipótesis sobre terceras personas.

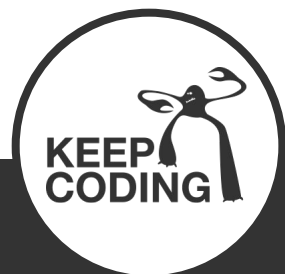


2 Ejercicio Módulo UX

Diseñad un test de tareas (con 3 tareas es suficiente) para evaluar el valor añadido de vuestro prototipo. Deberéis aplicarlo a 5 usuarios y entregar un pequeño reporte de resultados.

El informe deberá contener 4 partes:

1. Plan de test: Qué tareas vais a pedir al usuario y qué pretendéis conseguir con cada una de ellas.
2. Resultados por tarea: Reflejar los resultados objetivos obtenidos en cada tarea, es decir datos cuantitativos y observaciones del **usuario** (no vuestras).
3. Conclusiones: Reflejar **vuestras** conclusiones acerca de los errores y aciertos de vuestra propuesta.
4. Datos en bruto usuario por usuario (Apendice)



2 Ejercicio Módulo UX

Los dos consejos básicos para realizar este ejercicio son:

- Asegurad el **plan de test** con vuestro tutor (es decir conmigo), es la clave para que el ejercicio funcione. No es complicado pero tampoco es intuitivo, así que asegurad el tiro.
- Cread una **plantilla** para facilitar la toma de datos durante las tareas, dividiéndla en información cuantitativa (éxito/fracaso de la tarea, tiempo, nivel de dificultad percibida, etc) y cualitativa campo abierto para anotar (think aloud protocol + entrevista post tarea si aplica)



2 Ejercicio Módulo UX

Lo que os puede penalizar al realizar este ejercicio es:

- Utilizar la **intuición en lugar de la observación** en la toma de datos (especialmente cualitativos) en esta fase vuestra opinión no cuenta, solo nos interesa la del usuario.
- **Evitar indagar sobre errores.** Este tipo de test sirve para detectar puntos de mejora e iterar sobre ellos, evitar indagar sobre lo que no funciona convierte el test en algo muy poco útil. Lo que queremos averiguar es básicamente cómo mejorar la propuesta (descubrir errores) y cómo orientar las soluciones a partir de la definición concreta de esos errores.



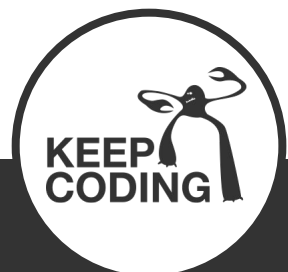
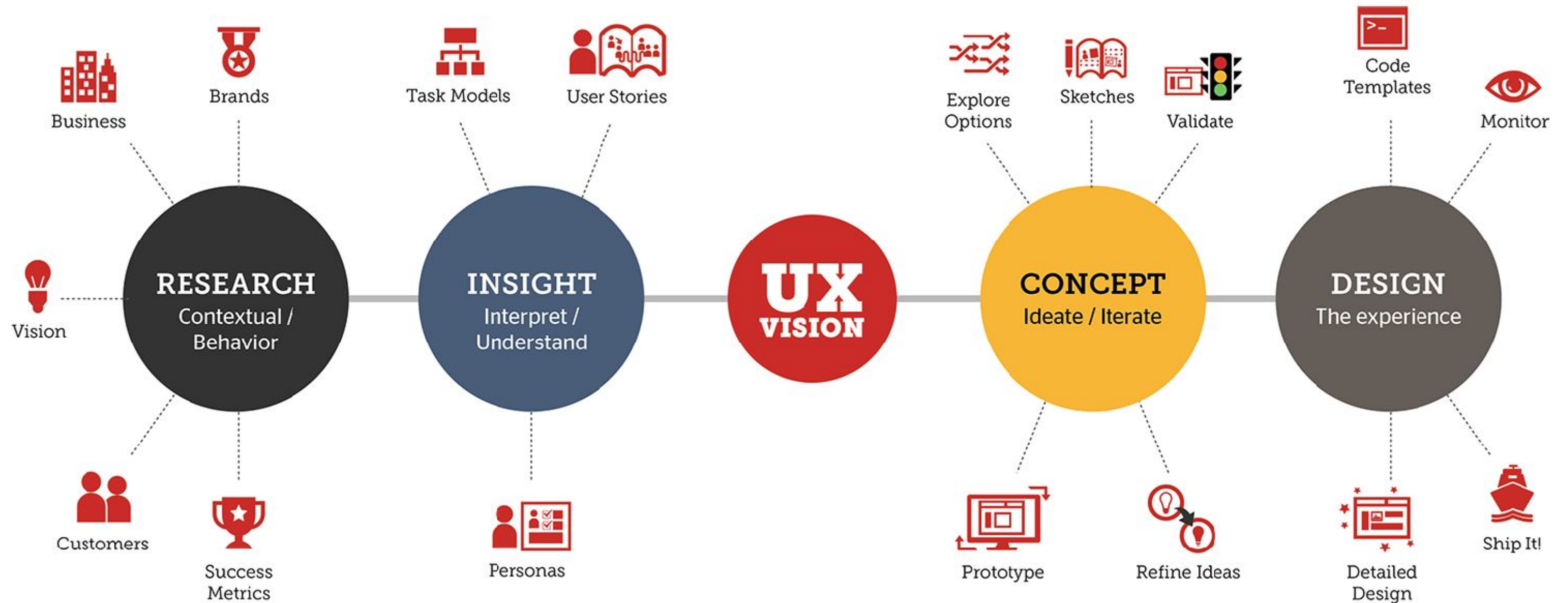
2 Ejercicio Módulo UX

Otras consideraciones

- Entregad un **documento breve, sencillo e inteligible**, cada tarea deberá tener un resumen de los literales y datos resultantes, y al final deberéis mostrar vuestras conclusiones.
- Debe haber un **apéndice con los resultados en bruto** (usuario por usuario), este apéndice no es necesario que sea limpio (puede tener faltas de ortografía un formato deplorable etc.) ahora bien, el reporte debe ser breve, limpio y claro.



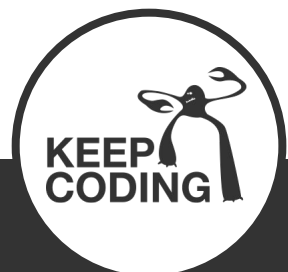
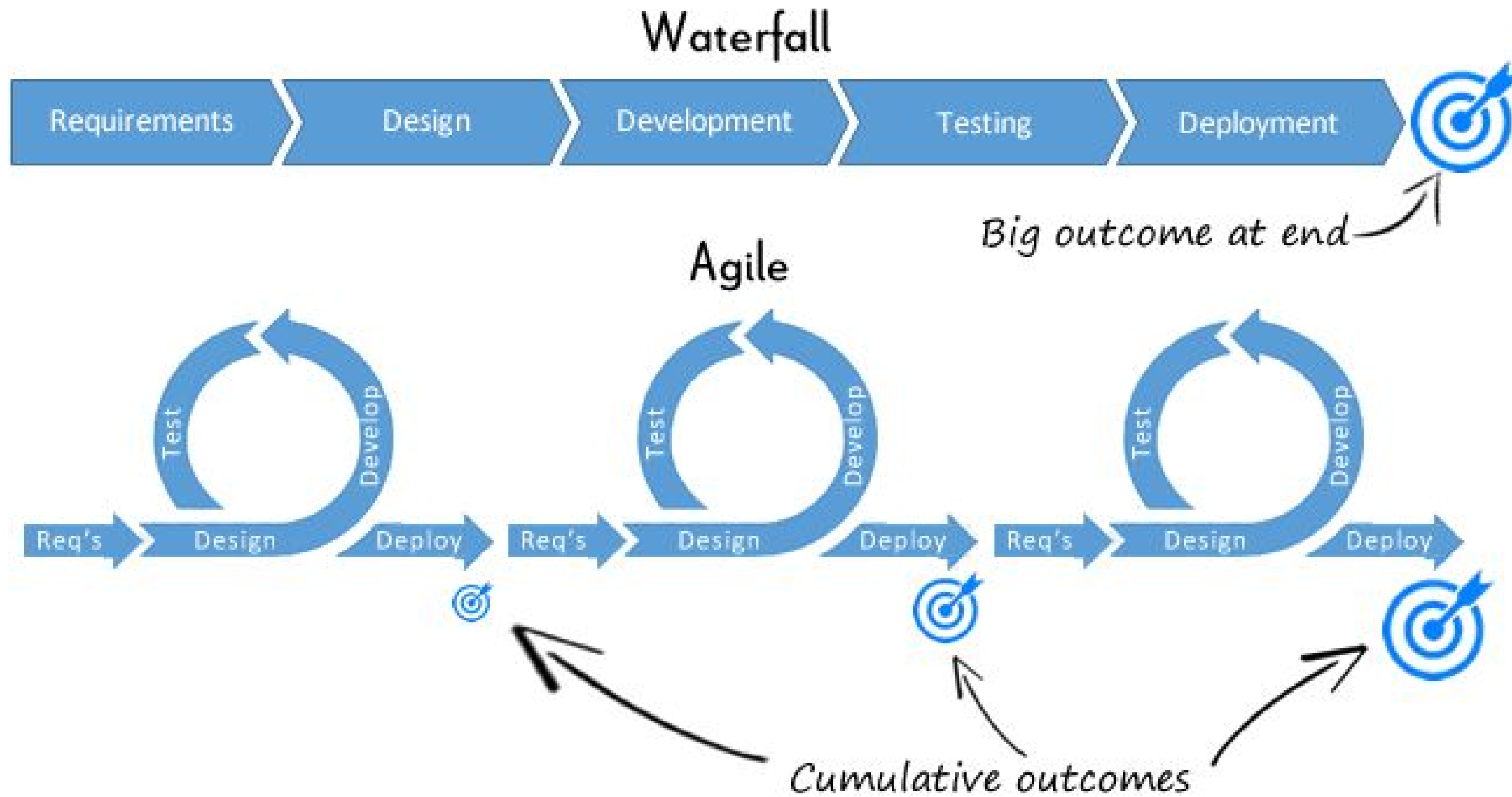
UX en contexto Agile



Waterfall vs Agile



Waterfall vs Agile



Waterfall vs Agile

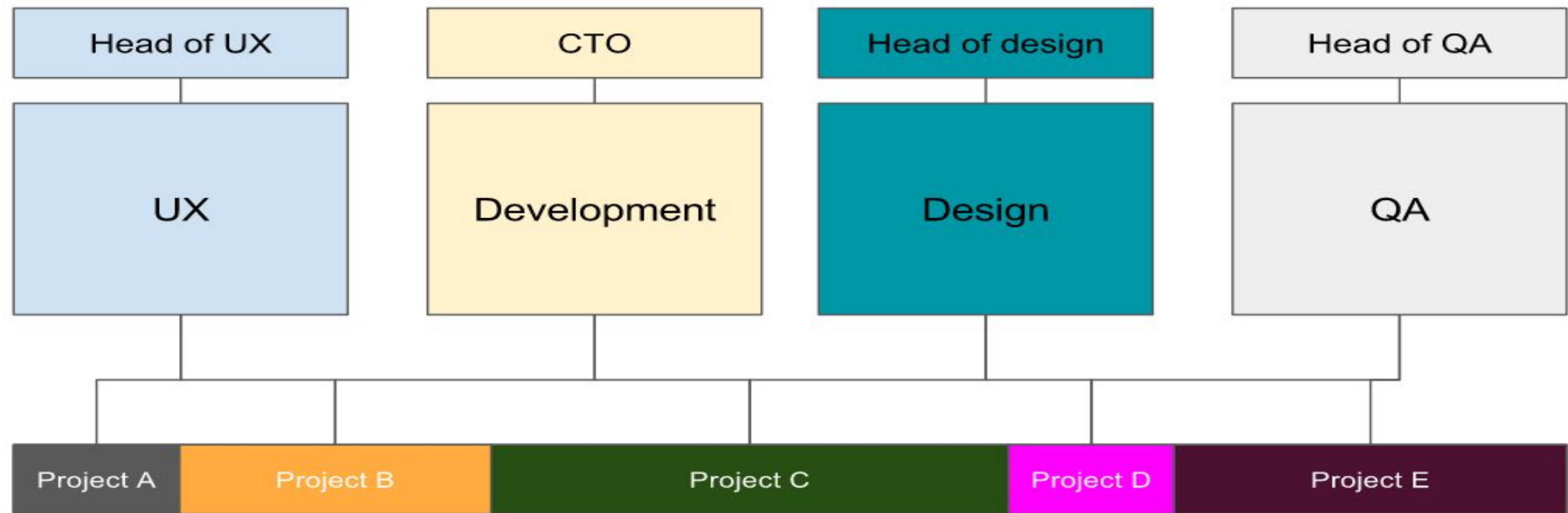
• WATERFALL



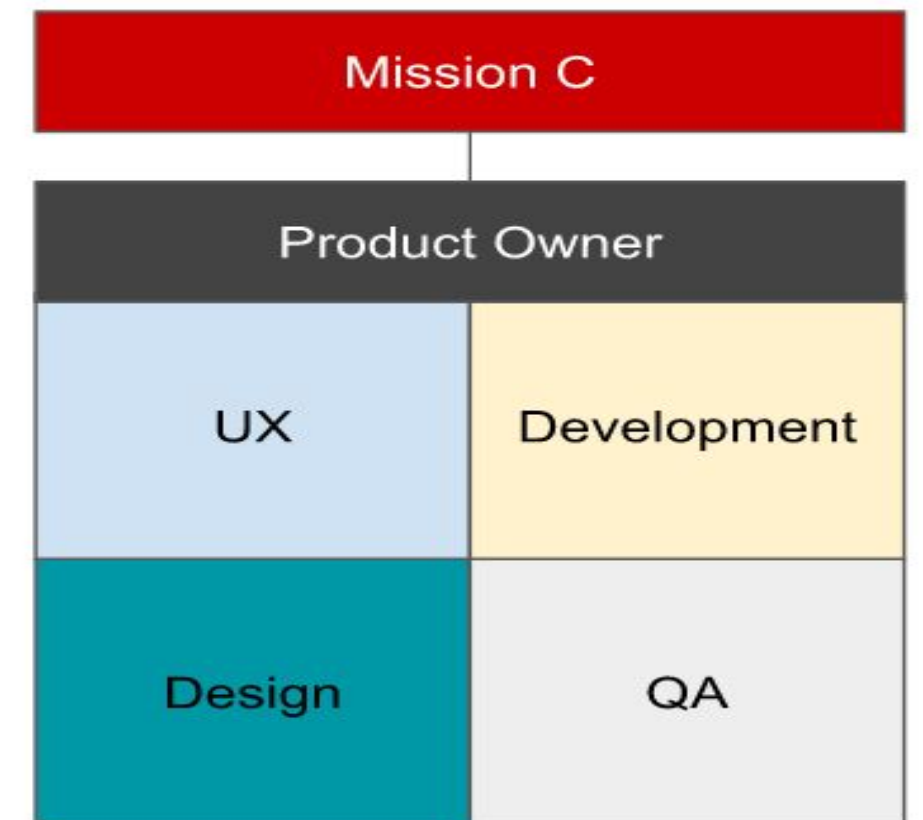
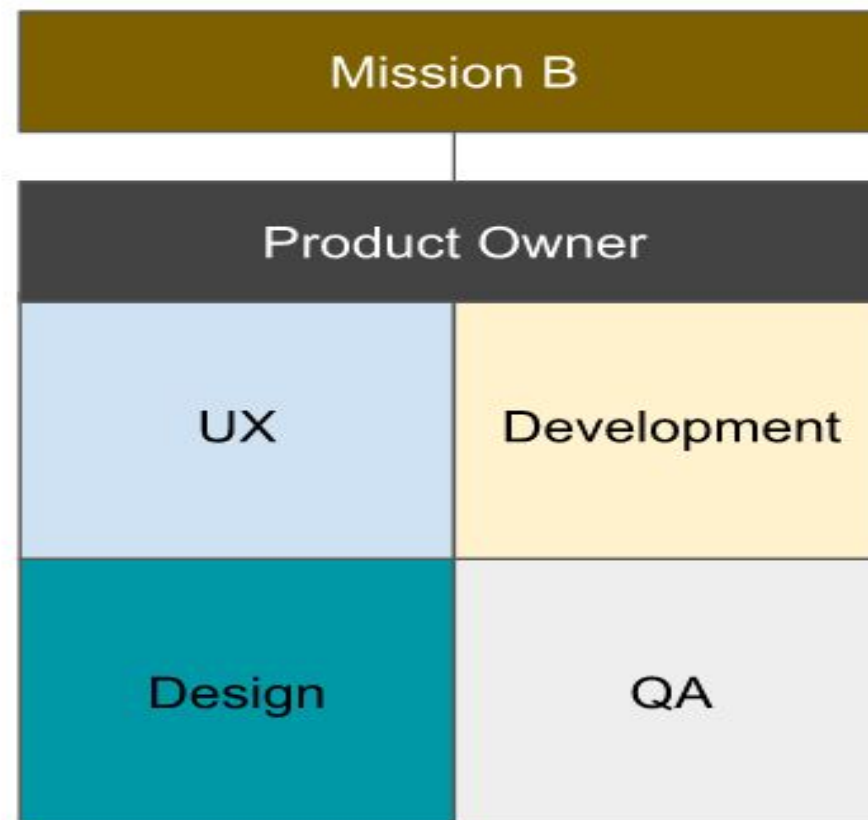
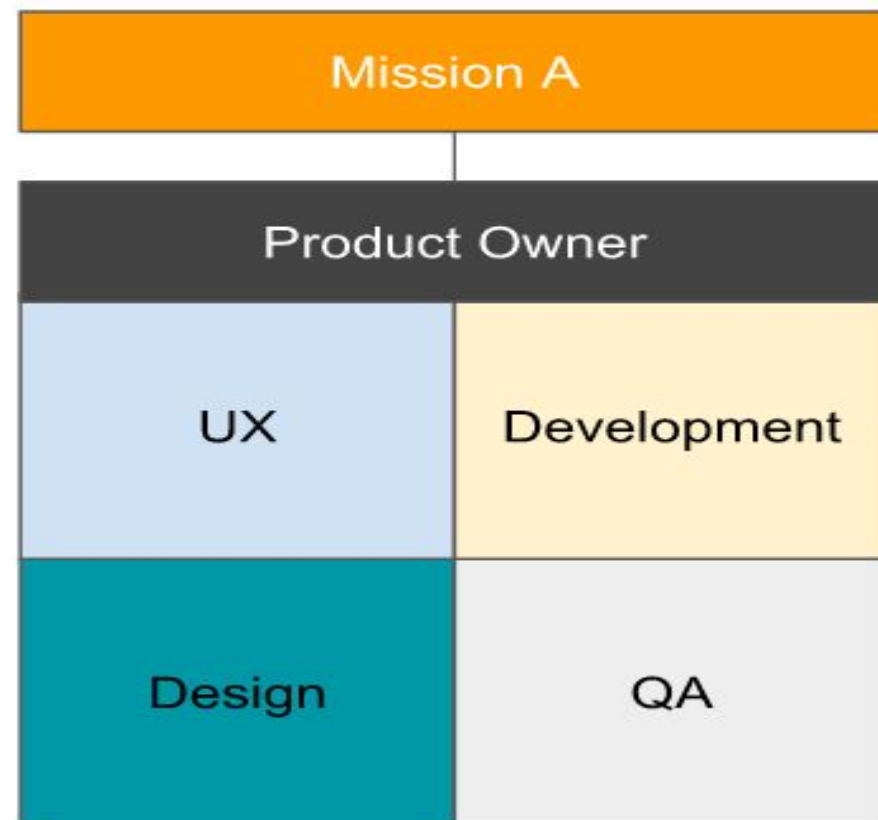
• AGILE



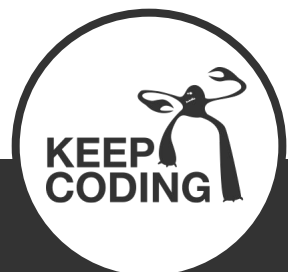
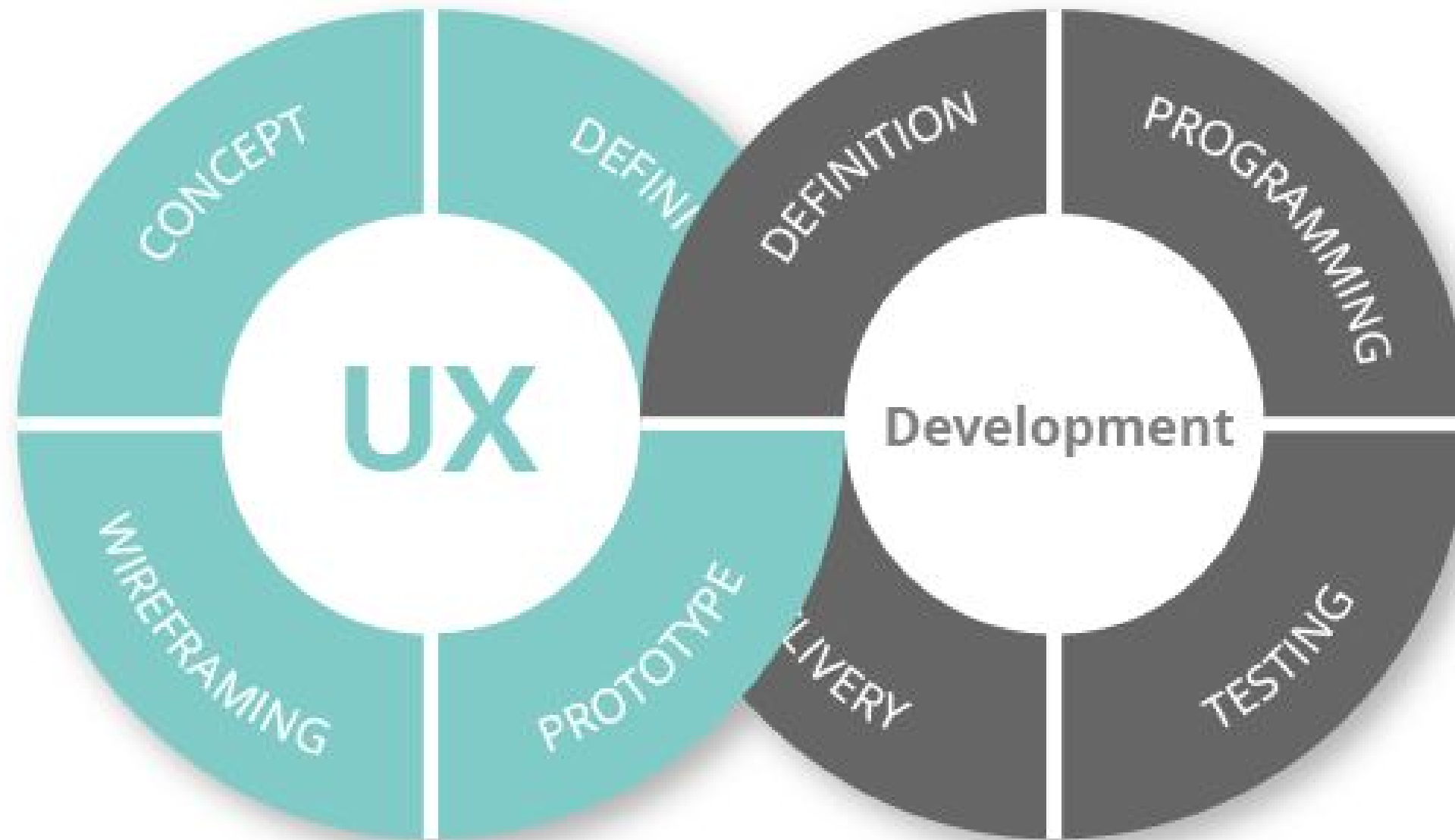
Estructura de equipo Waterfall



Estructura de equipo Agile



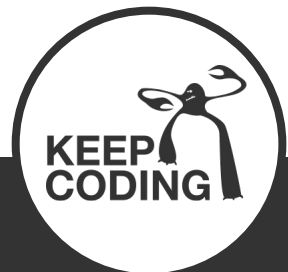
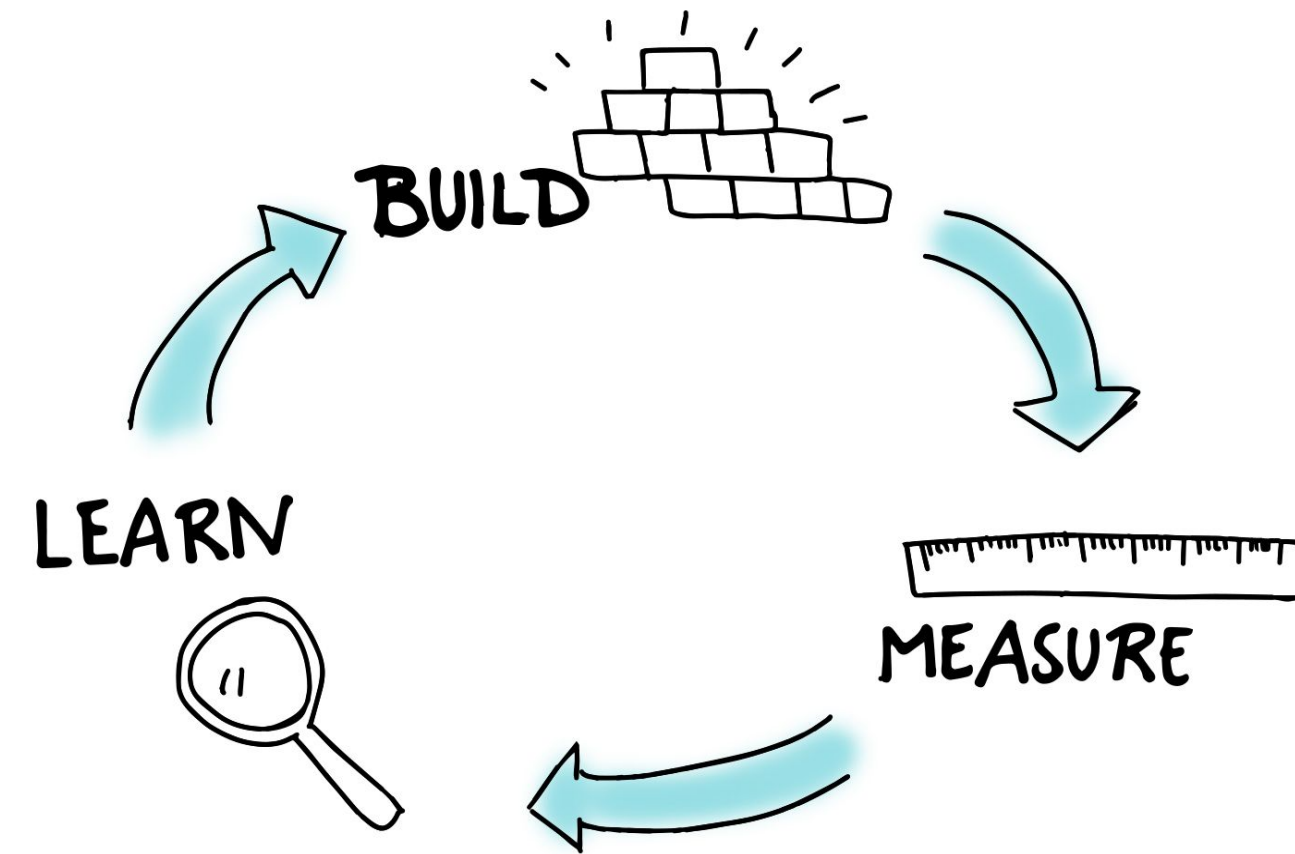
UX into Agile



UX into Agile

Ciclo Lean

- Build: desarrollar funcionalidades desde aprendizajes previos.
- Measure: realizar experimentos poniendo en contacto al usuario con el producto para recolectar datos.
- Learn: analizar los datos y comprobar el valor de la propuesta.



Recomendaciones

<http://www.agile-ux.com/2011/02/22/agile-prototyping-tools-paper-whiteboard-and-balsamiq/>

<https://designmodo.com/wireframing-prototyping/>

<https://www.uxpin.com/studio/blog/what-is-a-prototype-a-guide-to-functional-ux/>

https://www.youtube.com/watch?v=MU4c5_xKxS8

<https://speckyboy.com/building-minimum-viable-products-spotify/>

<https://www.interaction-design.org/literature/article/from-prototype-to-product-ensuring-your-solution-is-feasible-and-viable>

<https://www.interaction-design.org/literature/article/don-t-build-it-fake-it-first-prototyping-for-mobile-apps>

<https://www.youtube.com/watch?v=xjqPuO2xiW0>

<https://www.uxpin.com/>

<http://www.uxmatters.com/index.php>

<https://www.nngroup.com/>

<http://uxmag.com/>

<https://uxdesign.cc/>

