

## Test de Tareas: Aplicación sobre un sitio web

**Marc Pifarré**  
mpifarre@salle.url.edu

userlab



## Presentación

**Marc Pifarré**

- **Jefe de proyectos del UserLab, La Salle, Universitat Ramon Llull**  
Dirección técnica y diseño metodológico  
Gestión de proyectos
- **Actividad Académica**  
Miembro del grupo de investigación GTAM  
Profesor de la Universidad la Salle

# Presentación

Marc Pifarré

- **Investigación en User Experience**  
Aplicación de sistemas psicológicos a diseño de producto  
Combinación de técnicas para optimizar el estudio de la experiencia de usuario UX

# Presentación del UserLab

Userlab

- **Estudios de Usabilidad de producto**  
Estudiar cómo mejorar la facilidad de uso de un producto
- **Estudios de requisitos de diseño**  
Estudiar como mejorar el diseño de un producto a partir de la experiencia de usuario.
- **Estudios de Accesibilidad**  
Estudiar la usabilidad de productos para discapacitados.

# Presentación UserLab

## Metodología utilizada

- Heurístico
- Card Sorting
- Focus group
- Metodología experi
- Test de tareas

Heuristic Techniques  
Heuristic Evaluation - A System Checklist

By Jakob Nielsen, Steve Covert  
Heuristic Evaluation - A System Checklist

1. Visibility of System Status

The system should always keep user informed about what is going on, through appropriate feedback within reasonable time.

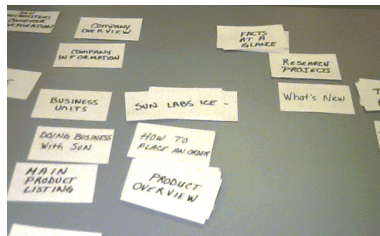
| #    | Review Checklist  | Yes/No/N/A | Comments |
|------|---|------------|----------|
| 1.1  | Does every display begin with a title or header that describes screen content?  | 0 0 0      |          |
| 1.2  | Is there a consistent icon design scheme and symbolic treatment across the system?  | 0 0 0      |          |
| 1.3  | Do single operations consistently utilize when appropriate the conventional icon?   | 0 0 0      |          |
| 1.4  | Do icons, instructions, prompts, and error messages appear in the same location on each screen?                                     | 0 0 0      |          |
| 1.5  | In multiple data entry screens, is each page labeled to show its relation to others?  | 0 0 0      |          |
| 1.6  | In message and report modes are both available, is there a subtle indication of which one the user is in?                           | 0 0 0      |          |
| 1.7  | When an error occurs, are users to display error messages, or they allow the user to see the text in error?                         | 0 0 0      |          |
| 1.8  | Is there some form of system feedback for every operator action?  | 0 0 0      |          |
| 1.9  | After the user completes an action (or group of actions), does the feedback indicate that the next group of actions can be started? | 0 0 0      |          |
| 1.10 | Is there visual feedback in menus or dialog boxes about which choice is activated?  | 0 0 0      |          |
| 1.11 | Is there visual feedback in menus or dialog boxes about which choice the cursor is on now?  | 0 0 0      |          |
| 1.12 | In multiple options can be selected in a menu or dialog box, is there visual feedback about which options are already selected?     | 0 0 0      |          |
| 1.13 | Is there visual feedback when objects are selected or moved?  | 0 0 0      |          |
| 1.14 | Is the current status of an icon clearly indicated?   | 0 0 0      |          |

Presentación

# Presentación UserLab

## Metodología utilizada

- Heurístico
- Card Sorting
- Focus group
- Metodología experimental
- Test de tareas



Presentación



# Presentación UserLab

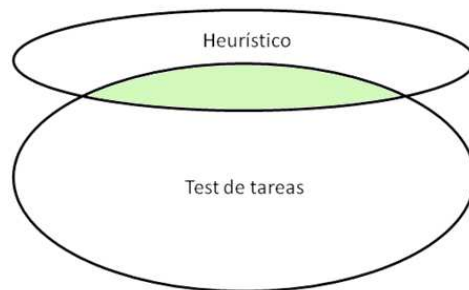
## Metodología utilizada

- Heurístico
- Card Sorting
- Focus group
- Metodología experimental
- **Test de tareas**



Presentación

# Test con usuarios



# Test de Tareas

## Cuándo hacer un test de tareas

- Cuando el diseño es suficientemente bueno
- Cuando se ha realizado una evaluación heurística previa
- Cuando existen controversias y discusiones en el diseño

# Test de Tareas

## Puntos clave

- Aplicar un diseño metodológico adecuado a los objetivos del estudio
- Seleccionar correctamente la muestra de usuarios
- Redactar y presentar los resultados del estudio de modo convincente

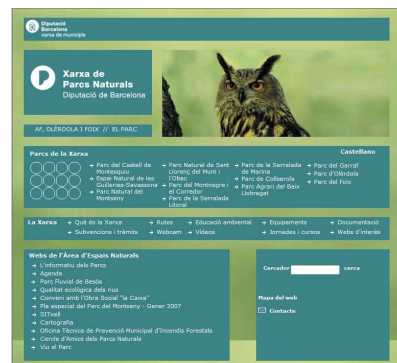
# Test de Tareas

## Selección de la muestra

- Averiguar información del perfil de los usuarios a través de preguntas directas e indirectas
- **Consultar siempre con cliente para definir el perfil de usuario que interesa testar**

# Demanda Cliente

Deseamos rediseñar la web de la “Xarxa de parcs Naturals” y queremos saber por donde empezar.



## Selección de la muestra

|  | Hombres | Mujeres |
|--|---------|---------|
| De 18 a 25 años  | 2       | 2       |
| De 26 a 35 años  | 2       | 2       |
| De 36 a 55 años  | 2       | 2       |
| Requisitos:  |         |         |
| - Debe gustarle la naturaleza                              |         |         |
| - Debe navegar por internet de modo habitual (nivel medio) |         |         |
| Total Usuarios   | 12      |         |

## Diseño del test

### Plan de test

- Es la fase en la que se decide la estrategia de obtención de información.



# Diseño del test

## Plan de test: Recursos

- Recursos
- Enunciado de las tareas
- Obtención de datos
- Herramientas complementarias

- Humanos
- Materiales



# Diseño del test

## Plan de test: Diseño de las tareas

- Recursos
- Enunciado de las tareas
- Obtención de datos
- Herramientas complementarias

### Enunciado de las tareas

1. Razonable
2. Orientada
3. Específica
4. Factible
5. Secuencia realista
6. No especializada
7. Breve

# Diseño del test

## Plan de test: Diseño de las tareas

### Enunciado de las tareas

- Recursos
- Muestra
- Enunciado de las tareas
- Obtención de datos
- Herramientas complementarias

| TAREA 2   |
|---|
| Quieres recibir información sobre las actividades que se realizan en la red de parques de la diputación de Barcelona. |
| <b>Subscríbete para recibir el boletín de noticias.</b><br>(Una vez registrado no hace falta que rellenes tus datos)  |

# Diseño del test

## Plan de test: Datos

### 1.- Navegación

Registro de la ruta de navegación escogida por el usuario

### 2.-Tiempo por tarea

### 3.- Llevar a cabo la tarea

# Diseño del test

## Plan de test: Datos

### 3.- Llevar a cabo la tarea

**Éxito:** tarea completada

**Fracaso:** tarea no completada

**Falso éxito:** tarea no completada pero el usuario percibe y manifiesta que la ha completado

**Falso fracaso:** tarea completada, pero el usuario percibe y manifiesta que no la ha completado

**Es imprescindible predefinir el éxito y el fracaso de la tarea.**

# Diseño del test

## Plan de test: Diseño de las tareas

### Objetivos de las tareas

- Recursos
- Muestra
- Enunciado de las tareas
- Obtención de datos
- Herramientas complementarias

#### Evaluación de la tarea:

- Navegación de acceso a sección Vídeos
- Navegación hasta reproducción de video
- Tipo de acceso de vuelta a la página principal
- Tiempo
- Éxito / fracaso / falso éxito / falso fracaso

# Diseño del test

## Plan de test: Herramientas complementarias

- Recursos
- Muestra
- Enunciado de las tareas
- Obtención de datos
- Herramientas complementarias

- Entrevistas previas o post test
- Cuestionarios

# Diseño del test

## Validación del plan de test

El cliente valida el plan de test y se realiza un piloto

- Recursos
- Muestra
- Enunciado de las tareas
- Obtención de datos
- Herramientas complementarias



- Recursos
  - Muestra
  - Enunciado de las tareas
  - Obtención de datos
  - Herramientas complementarias
- 

# Test

## Facilitador: Protocolo

### 1. Introducción

"Hola, bienvenido y **gracias** por venir. (¿te ha costado encontrarlos? ¿cómo estás? ¡vaya lluvia!)

Mi nombre es **XXX** y estamos haciendo un estudio con **Nombre cliente**, para ayudarles a comprender cómo entienden sus clientes el producto. Estás aquí para ver qué opinas del producto: qué te parece que funciona, qué te parece que no.

Este producto está en desarrollo, de manera que es posible que algunas cosas no funcionen.

Es muy importante que sepas que no tenemos ninguna relación con **Empresa**; hacemos este estudio para ellos, pero no pertenecemos a la empresa, de manera que si tienes que criticar el producto, hazlo con toda libertad.

Test

# Test

## Facilitador: Protocolo

### 1. Introducción

"También es muy importante que sepas que **no estamos evaluándote a ti, sino al producto**. Este producto está siendo diseñado para que lo utilice gente como tú y queremos averiguar si realmente estamos en el buen camino.

Te habrás fijado en que hay **cámaras y espejos**. Es porque vamos a grabar la sesión; esta grabación sólo la verán un par de personas más del equipo y yo mismo y sólo con el objetivo de analizar los datos.

Por esto vamos a firmar un acuerdo de confidencialidad contigo: **nos comprometemos** a que esta grabación se utilice sólo para esta investigación. Igualmente **por tu parte** nos gustaría que te comprometieras a guardar confidencialidad sobre el producto.

Test

# Test

## Facilitador: durante el test

**1. Investigar sobre las expectativas del usuario**

**2. Preguntar ¿por qué?**

**3. Investigar fallos**

Como se equivoca el usuario, como se pierde, en que momentos de la navegación se desconcierta...

Test

# Test

## Facilitador: durante el test

**4. Tener en cuenta el lenguaje no verbal**

El facilitador debe estar atento a estos signos para tratar de hacer hablar al usuario al respecto.

**5. Que no se desvíe el tema**

Que el usuario hable de su vida privada, de política o de teorías sobre el cambio climático no forma parte del test.

**6. Aunque no sean relevantes hay que respetar las ideas del usuario**

Sugerirle que lo que dice es interesante, pero...

Test

# Test

## Facilitador: durante el test

### 7. Preguntar sobre su experiencia

Los usuarios tienen tendencia a generalizar desde lo que ellos opinan hacia el mundo. "Creo que la gente tendrá problemas con esto" → ¿es tu caso?

Test

# Test

## Obtención de datos

- Éxito fracaso en las tareas
- Tiempo de las tareas
- Datos Eyetracking
- Datos cuestionarios

| Tasca 2   | Èxit    | Fracàs | Fals èxit | Fals fracàs | Temps   |
|-----------|---------|--------|-----------|-------------|---------|
| Usuari 1  | 100,00% | 0,00%  | 0,00%     | 0,00%       | 0:04:47 |
| Usuari 2  | 100,00% | 0,00%  | 0,00%     | 0,00%       | 0:03:43 |
| Usuari 3  | 100,00% | 0,00%  | 0,00%     | 0,00%       | 0:02:24 |
| Usuari 4  | 100,00% | 0,00%  | 0,00%     | 0,00%       | 0:00:51 |
| Usuari 5  | 100,00% | 0,00%  | 0,00%     | 0,00%       | 0:02:01 |
| Usuari 6  | 100,00% | 0,00%  | 0,00%     | 0,00%       | 0:01:59 |
| Usuari 7  | 100,00% | 0,00%  | 0,00%     | 0,00%       | 0:03:17 |
| Usuari 8  | 100,00% | 0,00%  | 0,00%     | 0,00%       | 0:04:16 |
| Usuari 9  | 100,00% | 0,00%  | 0,00%     | 0,00%       | 0:00:37 |
| Usuari 10 | 0,00%   | 0,00%  | 100,00%   | 0,00%       | 0:03:00 |
| Usuari 11 | 0,00%   | 0,00%  | 100,00%   | 0,00%       | 0:02:25 |
| Usuari 12 | 100,00% | 0,00%  | 0,00%     | 0,00%       | 0:00:47 |
| Mitja     | 83,33%  | 0,00%  | 16,67%    | 0,00%       | 0:02:31 |

Test

# Test

## Obtención de datos

- Éxito fracaso en las tareas
- Tiempo de las tareas
- Datos Eyetracking
- Datos cuestionarios



|    | A | B | C | D | E | F | G |
|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 1  |   |   |   |   |   |   |   |
| 2  |   |   |   |   |   |   |   |
| 3  |   |   |   |   |   |   |   |
| 4  |   |   |   |   |   |   |   |
| 5  |   |   |   |   |   |   |   |
| 6  |   |   |   |   |   |   |   |
| 7  |   |   |   |   |   |   |   |
| 8  |   |   |   |   |   |   |   |
| 9  |   |   |   |   |   |   |   |
| 10 |   |   |   |   |   |   |   |
| 11 |   |   |   |   |   |   |   |
| 12 |   |   |   |   |   |   |   |
| 13 |   |   |   |   |   |   |   |
| 14 |   |   |   |   |   |   |   |
| 15 |   |   |   |   |   |   |   |

|    | Cuestionari de satisfacció SUS global |  |  |  |  |  | Usuari 1 |
|----|---------------------------------------|--|--|--|--|--|----------|
| 1  |                                       |  |  |  |  |  |          |
| 2  |                                       |  |  |  |  |  |          |
| 3  |                                       |  |  |  |  |  |          |
| 4  |                                       |  |  |  |  |  |          |
| 5  |                                       |  |  |  |  |  |          |
| 6  |                                       |  |  |  |  |  |          |
| 7  |                                       |  |  |  |  |  |          |
| 8  |                                       |  |  |  |  |  |          |
| 9  |                                       |  |  |  |  |  |          |
| 10 |                                       |  |  |  |  |  |          |
| 11 |                                       |  |  |  |  |  |          |
| 12 |                                       |  |  |  |  |  |          |
| 13 |                                       |  |  |  |  |  |          |
| 14 |                                       |  |  |  |  |  |          |
| 15 |                                       |  |  |  |  |  |          |

Test

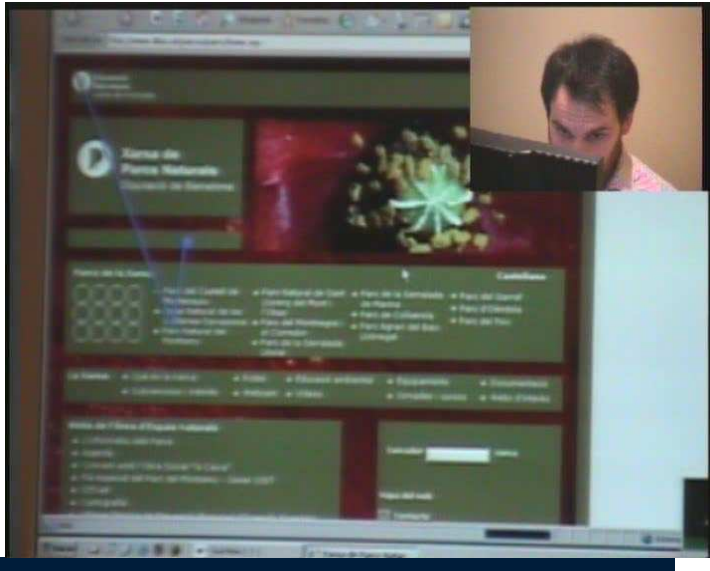
# Test

## Obtención de datos

- Éxito fracaso en las tareas
- Tiempo de las tareas
- Datos Eyetracking
- Datos cuestionarios

- I3**
- **Activitats** i programes seria las opciones para hacer allí.
  - Eso **seria** más un itinerario.
  - Lo más fácil sería por el buscador, **seria** más rápido.
  - **Para volver** iria a este link (benvinguts al parc).
- I4**
- **Educació ambiental**, para ver si hay estudios.
  - **Investigarla** los diferentes estudios.
  - **Para volver seleccionaria web xarxa dels parcs pero no .Principal no es.**
  - **Probaria un poco.**
  - Si a la tercera no acierto acabaria escribiendo.
  - **En otras webs**, para ir a la principal **altres webs**, ahora ya lo he aprendido.

Test



# Post Test

## Procesamiento de los datos

|            | Tarea 1 | Tarea 2 | Tarea 3 | Tarea 4 | Tarea 5 | Tarea 7 | Tarea 8 | Tarea 9 | Tarea 10 |
|------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| Exit       | 10      | 0       | 10      | 0       | 4       | 10      | 10      | 2       | 0        |
| Frases     | 1       | 0       | 1       | 1       | 0       | 0       | 0       | 1       | 10       |
| Falsos Pos | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 1       | 0        |
| Falsos Neg | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0        |

|            | 41,4444447 | 43,2222223 | 41,4444447 | 41,4444447 | 43,2222223 | 40 | 40 | 41,4444447 | 41,4444447 | 43,2222223 |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----|----|------------|------------|------------|
| Exit       | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0  | 0  | 0          | 0          | 0          |
| Frases     | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0  | 0  | 0          | 0          | 0          |
| Falsos Pos | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0  | 0  | 0          | 0          | 0          |
| Falsos Neg | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0  | 0  | 0          | 0          | 0          |

|            | Muestra 1 | Muestra 2 | Muestra 3 | Muestra 4 | Muestra 5 | Muestra 6 | Muestra 7 | Muestra 8 | Muestra 9 | Muestra 10 | Muestra 11 | Muestra 12 |
|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| Exit       | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          |
| Frases     | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          |
| Falsos Pos | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          |
| Falsos Neg | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          |

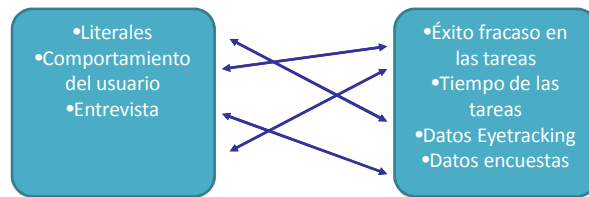
|            | Muestra 1 | Muestra 2 | Muestra 3 | Muestra 4 | Muestra 5 | Muestra 6 | Muestra 7 | Muestra 8 | Muestra 9 | Muestra 10 | Muestra 11 | Muestra 12 |
|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| Exit       | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          |
| Frases     | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          |
| Falsos Pos | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          |
| Falsos Neg | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          |

|            | Muestra 1 | Muestra 2 | Muestra 3 | Muestra 4 | Muestra 5 | Muestra 6 | Muestra 7 | Muestra 8 | Muestra 9 | Muestra 10 | Muestra 11 | Muestra 12 |
|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|
| Exit       | 1         | 1         | 0         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         | 0          | 0          | 0          |
| Frases     | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          |
| Falsos Pos | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          |
| Falsos Neg | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          |

# Post Test

## Análisis de los datos



Post Test

# Post Test

## Conclusiones

- La calidad de los resultados es directamente proporcional a la correcta planificación del test.
- El primer test siempre sale peor que los demás, es importante realizar un test piloto.
- El análisis de los datos debe ser cíclico, no lineal.

Post Test

# Post Test

## Conclusiones

- El sistema de recogida de datos de las pruebas debe formar parte de la estrategia de análisis de los mismos
- En caso de error en la realización o registro de los datos del test, no debemos utilizar esos datos

Post Test

# Muchas gracias

Marc Pifarré  
mpifarre@salle.url.edu