

Design Toolkit

Mètodes

Cognitive walkthrough



Fets

-  **Durada**
Mitjana
-  **Dificultat**
Mitjana
-  **Expertesa**
Mitjana
-  **Participants**
Pocs

Clasificació

Quantitatiu	✗
Qualitatiu	✓
Amb usuaris	✗
Expert	✓
Exploratori	✓
Síntesi	✗

Què és?

El *cognitive walkthrough*, en català sovint traduït com recorregut cognitiu, és un mètode d'avaluació en què un o més experts realitzen una sèrie de tasques i es fan un conjunt de preguntes des de la perspectiva de l'usuari. A partir dels escenaris i les tasques que s'espera que els usuaris hagin de fer, l'avaluador les porta a terme assumint el rol de l'usuari. Durant l'execució d'aquesta tècnica, s'analitzen les tasques que l'usuari ha de dur a terme i se simula el procés de resolució de problemes de cada etapa del procés d'interacció. D'aquesta manera es comprova si els objectius simulats i la càrrega cognitiva podran ser assumits per tal que l'usuari faci una nova acció correcta.

Aquest mètode es va desenvolupar originalment per a avaluar interfícies que es poden aprendre a utilitzar per exploració, encara que també és útil per a avaluar qualsevol interfície. Se centra a entendre aspectes com l'aprenentatge del sistema per a usuaris nous o poc freqüents.

Materials

Per a la seva realització és necessari:

- Un prototip o una representació de la interfície del producte digital interactiu.
- Tenir clars els perfils d'usuari o haver definit els usuaris del producte.
- Tenir clares les funcionalitats del producte digital interactiu.
- Haver definit les tasques principals del producte, així com els diagrames de flux o la seqüència d'interaccions de les tasques a avaluar.

Quan?

Es recomana portar-lo a terme en la fase inicial d'exploració i investigació si estem en un projecte de redisseny.

Principalment es porta a terme en la fase d'avaluació, tan aviat com s'hagin generat les primeres propostes de solució o els primers prototips. Com que és indicat per a productes digitals interactius, també es pot realitzar en qualsevol moment de la fase de desenvolupament.

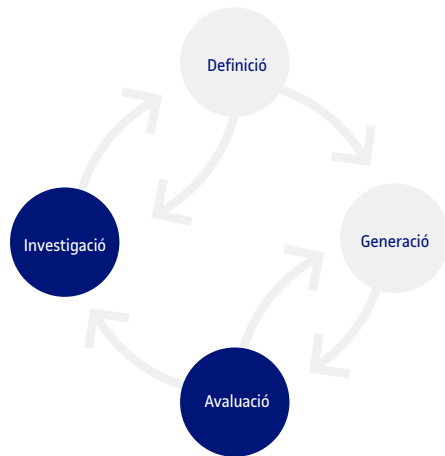
Generatiu



Avaluació



Etapa



Com?

- Definir els perfils d'usuari o bé les persones i també el context d'ús del producte.
- Determinar les tasques que aquests usuaris portaran a terme (que són les que utilitzarem per a analitzar).
- Reunir un o idealment un grup d'avaluadors.
- Definir les regles de l'avaluació. Per exemple, es recomana que durant l'avaluació no es facin canvis en els dissenys, no involucrar dissenyadors o desenvolupadors i si participen com a avaluadors que evitin defensar els seus dissenys. Durant l'avaluació cal comportar-se com l'usuari, per la qual cosa l'avaluador no pot interrompre l'avaluació i realitzar tasques que no siguin pròpies de l'usuari.
- Realitzar l'avaluació (seguir les passes que realitzaria un usuari i prendre notes en relació amb les dificultats, elements que no s'entenen, interaccions confuses, etc.).
- Reunir els resultats dels diferents avaluadors o de les diferents avaluacions.
- Elaborar un document de síntesi o de conclusions.
- Elaborar una proposta de millora del producte a partir de les conclusions.

Avantatges

Proporciona indicacions sobre com millorar els primers usos i l'aprenentatge del producte digital interactiu.

Es pot portar a terme en qualsevol moment un cop disposem de les primeres solucions o prototips. És relativament ràpid de desenvolupar i de focalitzar.

És ràpid i econòmic d'aplicar si es fa de forma simplificada.

Es pot realitzar sense accés directe als usuaris per la qual cosa redueix el cost del projecte. Tot i així, a diferència d'altres mètodes que no involucren usuaris, aquest mètode es focalitza en l'usuari, en les tasques que portarà a terme i en els aspectes que se sap que poden ser problemàtics.

Inconvenients

Com que és un mètode sense usuaris, no coneixem de primera mà les seves necessitats, desitjos i limitacions.

Es requereixen avaluadors experimentats. El resultat pot estar limitat o esbiaixat per les habilitats i experiència de l'avaluador motiu pel qual pot resultar complicat i pot afegir un cost elevat al projecte.

El resultat de l'avaluació pot acabar sent superficial i enfocat a aspectes

de disseny visual i de navegació de les interfícies.

Encara que la seva realització pot ser ràpida, pot acabar sent un procés llarg i tediós que pot resultar molt esbiaixat segons l'expert que se n'encarregui, els escenaris definits i les tasques escollides. També té l'inconvenient que no mostra tots els problemes d'usabilitat, i que posa l'expert o el dissenyador en el lloc de l'usuari, un dels errors més freqüents en el moment de dissenyar.

Notes

- És millor començar l'avaluació per les tasques senzilles i després passar a les més complexes.
- Limitar el nombre de tasques que s'avaluen a cada sessió de recorregut. Es recomana no fer-ne més de 4.
- Seleccionar tasques que inclouen les funcionalitats clau del producte.

Referències

WHARTON, C.; RIEMAN, J.; LEWIS, C.; POLSON, P. (1994). «The Cognitive Walkthrough: A practitioner's guide». A: J. Nielsen & R. L. Mack (Eds.), *Usability inspections methods*. Nova York: Wiley. (pàg. 105-140).