

# Design Toolkit

Mètodes

**Logging /**

**Analítiques**



## Fets

 **Durada**  
Llarga

 **Dificultat**  
Mitjana

 **Expertesa**  
Bàsica

 **Participants**  
Molts

## Clasificació

**Quantitatiu** ✓

**Qualitatiu** ✗

**Amb usuaris** ✓

**Expert** ✗

**Exploratori** ✓

**Síntesi** ✗

## Què és?

Les tècniques de *logging* es basen en el monitoratge de l'activitat dels usuaris i recullen i analitzen les dades del registre de la seva activitat en un sistema o lloc web. Normalment, les dades es recullen i processen amb un sistema automatitzat que passa desapercebut a l'usuari. Moltes vegades s'aprofiten els fitxers de registre de l'activitat del sistema. Tradicionalment, aquests fitxers tenen una extensió *log*, i d'aquí aquestes tècniques prenen el seu nom en anglès.

En els llocs web, el processament i anàlisi dels fitxers *log* o de registre d'activitat permeten saber el comportament dels usuaris, les funcionalitats que utilitzen, quant de temps destinen a visualitzar les pàgines, quant dura la visita al lloc web i quin és el seu itinerari de navegació. Aquesta informació és molt útil i pot ser utilitzada per a modificar i millorar els dissenys i l'estructura del lloc web.

No obstant això, fins i tot tenint coneixement de les pàgines que visiten i per les quals naveguen els usuaris, des del punt de vista de l'avaluació de la usabilitat, aquest mètode té l'inconvenient que no es coneixen els objectius dels usuaris. És, de fet, un mètode observacional. Sense saber quins objectius tenen, no es pot saber si accedeixen a una pàgina per error o perquè ho volen, ni se sap si un itinerari de navegació determinat s'ha seguit voluntàriament o perquè l'usuari s'ha perdut. Així i tot, la informació que s'obté amb el registre informàtic és molt útil, ja que mostra l'activitat real dels usuaris en el lloc web.

## Quan?

Les analítiques són especialment útils en la fase d'investigació de projectes de redisseny de productes digitals, com ara el redisseny d'una web o d'una *app*.

També s'utilitzen en la fase d'avaluació, serveixen per a recollir informació sobre l'ús de prototips o de productes digitals ja en funcionament.

## Com?

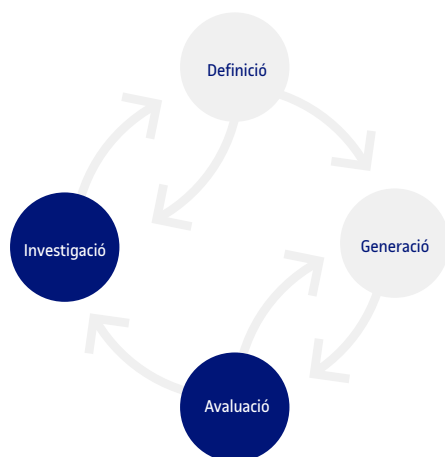
Generatiu



Avaluació



## Etapa



Actualment es porta a terme amb eines i un programari específic com ara Google Analytics, Clicktale o CrazyEgg.

El primer pas per a realitzar analítiques és inserir una marca o una peça de codi a cada element que es vol monitoritzar (una pàgina web, una pantalla d'una *app*, una finestra emergent, etc.). Quan l'usuari accedeix a aquest element, el sistema ho enregistra a la seva base de dades.

Les eines de les analítiques normalment analitzen elles mateixes la informació recollida i ens presenten sumaris, resums en forma de panells de control específics.

## Avantatges

L'avantatge principal que ofereix el registre informàtic és que, amb un cost relativament baix, proporciona informació detallada de les accions i els itineraris de navegació reals dels usuaris. És una tècnica molt indicada per a saber el què, però no proporciona informació del perquè. Per això, s'ha de combinar amb altres tècniques d'indagació que proporcionin informació sobre els objectius i les motivacions dels usuaris.

Permet identificar interaccions conflictives o mal dissenyades en un producte digital com, per exemple, punts en què s'abandona la navegació o un procés de compra, punts en què la interacció és confusa i també monitoritzar campanyes específiques i conversions.

## Inconvenients

Ens proporciona informació únicament relacionada amb el comportament dels usuaris d'un producte digital interactiu, per tant, no es pot utilitzar d'una manera independent sinó que s'ha de fer en combinació amb altres tècniques qualitatives que ens ajudin a traduir el comportament identificat i entendre els motius.

Cal utilitzar eines de programari de tercers. Això pot suposar un cost econòmic per al projecte i la feina d'introduir marques o codis en el nostre producte digital interactiu. També ens podem trobar amb una certa corba d'aprenentatge de l'eina abans que puguem recollir i analitzar la informació rellevant.

## Notes

Les analítiques ens serveixen per a dur a terme tècniques específiques com ara el test A/B.

## Referències

KAUSHIK, A. (2010) . *Web analytics 2.0: The art of online accountability and science of customer centricity*. John Wiley & Sons.

CROLL, A.; YOSKOVITZ, B. (2013). *Lean analytics: Use data to build a better startup faster*. O'Reilly Media, Inc.

*Complete Beginner's Guide to Analytics:*

<http://www.uxbooth.com/articles/complete-beginners-guide-to-web-analytics-and-measurement/>