

User Research Plan Template

PilsaEduca

Version 01 (18/03/2024)

1. Background

- **What is this project about?**

Un centro de formación que ofrece cursos y talleres tanto para particulares como personas del sector de la hostelería, donde aprender diferentes cocinas y recetas para tus platos en casa o trabajo (bar o restaurante).

- **What's the purpose of this research? What insights will this research generate?**

El principal objetivo de esta investigación es la de adquirir conocimientos, analizar patrones y características que nos sirvan en el diseño y desarrollo de nuestra plataforma en el mundo de la Gastronomía.

Gracias a este análisis, podremos crear nuestra propia imagen y mejorar la experiencia de los usuarios a la hora de encontrar experiencias gastronómicas.

2. Objectives

Business Objective & KPIs

Objectives	KPIs
Comprender al usuario (preferencias gastronómicas, necesidades dietéticas y hábitos de consumo).	<ul style="list-style-type: none">· Número de usuarios entrevistados.· Porcentaje de los usuarios satisfechos con la variedad de opciones gastronómicas ofrecidas.· Frecuencia de uso de la plataforma.
Evaluar la facilidad para encontrar y reservar experiencias gastronómicas de la plataforma.	<ul style="list-style-type: none">· Tiempo promedio en realizar una reserva.· Tasa de abandono en el proceso de reserva.· Puntaje de satisfacción de la usabilidad de la plataforma.
Aumentar el número de usuarios que participan en experiencias gastronómicas.	<ul style="list-style-type: none">· Número de nuevos usuarios que participan en actividades gastronómicas en un periodo de tiempo.· Porcentaje de clicks al compartir actividad por nº total de usuarios inscritos en dicha actividad.

Objectives	KPIs
Evaluar la diversidad y calidad de las actividades ofrecidas en la plataforma para así mejorarlas.	<ul style="list-style-type: none"> · Número de actividades diferentes (cocinas, talleres...). · Calificaciones de los usuarios por las actividades ofrecidas.
Aumentar el nivel de participación de los usuarios en las actividades gastronómicas de la plataforma.	<ul style="list-style-type: none"> · Reseñas de los usuarios que han participado en la actividad. · Experiencia del monitor encargado de la actividad.

Research Success Criteria

- What qualitative and quantitative information about users will be collected?

- Información Cualitativa:

Pruebas de Usabilidad: Realizar diferentes pruebas de usabilidad para ver la interacción que los usuarios tienen con la plataforma e identificar posibles problemas que podrían llegar a surgirles.

Entrevistas de Experiencia: Realizar varias entrevistas a los usuarios sobre sus experiencias en actividades gastronómicas pasadas y los problemas encontrados a la hora de reservar diferentes actividades.

Encuestas de Expectativas: Realizar diferentes encuestas para tratar algunos temas, como qué características serían las deseables para la plataforma por los usuarios, o qué actividades gastronómicas preferirían realizar.

Estudio directo: Estudiar directamente lo que los usuarios buscan en la plataforma. Buscar cuales son las actividades más solicitadas y por qué las otras reciben menos reservas.

- Información Cuantitativa:

Datos de Uso: Recopilar información sobre los usuarios en la plataforma, como el flujo de visitas, las actividades que son más demandadas y el porqué, si es por la duración del taller o por el precio del mismo.

Encuestas de Satisfacción: Realizar encuestas de satisfacción con puntuación de estrellas y un breve comentario acerca de la experiencia llevada a cabo, desde el proceso de reserva hasta la finalización del taller.

Perfil de los Usuarios: Recopilación de información demográfica de los usuarios, como su edad, género, lugar del que proviene y sus intereses culinarios, para entender quienes son los usuarios y clasificar mejor al público objetivo.

Evaluación de Retroalimentación: Examinar los comentarios y recomendaciones de los usuarios para detectar patrones, áreas de posible mejora y posibilidades de innovación en las actividades ofrecidas y en la plataforma.

- What documents or artifacts need to be created?

Será necesario elaborar un informe de investigación donde muestre los hallazgos, los datos recopilados, patrones identificados, conclusiones clave y recomendaciones para acciones futuras.

Con tablas y gráficos pondremos los datos cuantitativos y así conseguimos su comprensión y análisis.

Mediante el uso de mapas de empatía comprenderemos las necesidades y experiencias de los usuarios al explorar aspectos como lo que piensan y sienten, lo que ven y escuchan, lo que dicen y hacen, y lo que les duele y les preocupa.

También podríamos crear storyboards sobre la experiencia del usuario, desde que entra a la plataforma hasta que finaliza una actividad.

- What decisions need to be made with the research insights?

Con los conocimientos obtenidos a través de la investigación de usuarios en plataformas de experiencias gastronómicas y eventos, se pueden tomar una variedad de decisiones para mejorar y optimizar la plataforma:

Desarrollo de características y funcionalidades: utilizar los insights de los usuarios para priorizar y desarrollar nuevas características y funcionalidades que satisfagan sus necesidades y expectativas. Por ejemplo, implementar un sistema de recomendación personalizada de otras actividades basado en las preferencias de los usuarios.

Optimización de la experiencia del usuario: hacer cambios en la interfaz de usuario y su experiencia en la plataforma para que sea más intuitiva, accesible y atractiva. Por ejemplo, simplificar el proceso de reserva, mejorar la navegación del sitio web o aplicar diseños para móviles u otros dispositivos además del ordenador.

Personalización de contenido y comunicación: hacer esto en la plataforma para adaptarse a las preferencias y comportamientos de los usuarios. Por ejemplo, enviar recomendaciones de eventos gastronómicos basadas en historial de reservas o intereses previamente expresados por los usuarios.

Mejora de la calidad y variedad de las experiencias ofrecidas: basándose en los intereses y preferencias de los usuarios, colaborar con restaurantes, chefs y organizadores de eventos para ofrecer una mayor variedad y calidad de experiencias gastronómicas. Por ejemplo, incluir nuevas opciones de cocina, eventos temáticos o experiencias únicas.

Ajustar las estrategias de marketing y comunicación: para llegar de manera más efectiva a los usuarios específicos identificados durante la investigación. Por ejemplo, desarrollar campañas publicitarias dirigidas a usuarios con intereses gastronómicos particulares o en ciertas ubicaciones geográficas.

Mejora de la satisfacción del usuario y la retención: con medidas para ofrecer incentivos para reservas repetidas, mejorar el servicio al cliente o implementar programas de fidelización.

3. Research Methods

Emplearíamos estrategias de investigación que incluirían entrevistas con participantes potenciales de talleres gastronómicos, es decir, individuos que haya tenido experiencias similares en eventos pasados. También realizaremos un estudio etnográfico y un test de usabilidad, entre otras técnicas, para recopilar datos y ajustar la página según el perfil de nuestra audiencia prevista.

Un análisis de las valoraciones y observaciones de los usuarios tras participar en los talleres nos proporcionaría datos valiosos para potenciar el rendimiento de la plataforma.

4. Research Scope & Focus Areas

Question themes

Design focus components

- Utility: Is the content or functionality useful to intended users?

Tanto el contenido como la funcionalidad son aspectos cruciales a considerar para comprender las necesidades y preferencias de los usuarios previstos en experiencias gastronómicas y eventos.

Evaluar la utilidad del **contenido** implica comprender si la información proporcionada a los usuarios, como detalles de las actividades, los ingredientes, fotos de alimentos, reseñas de eventos, etc, es relevante, informativa y útil para ellos.

Evaluar la utilidad de la **funcionalidad** implica analizar cómo las características y herramientas disponibles en la plataforma facilitan la interacción de los usuarios y mejoran su experiencia general.

- Learnability: How easy is it for users to accomplish basic tasks the first time they encounter the design?

Dependerá de varios factores, como la claridad e intuición del diseño, la facilidad de navegación y la comprensión de las funciones clave. Un diseño bien estructurado, con una interfaz intuitiva y un flujo de navegación lógico, facilita a los usuarios la realización de tareas básicas, como buscar y reservar experiencias gastronómicas, la primera vez que utilizan la plataforma.

- Efficiency: Once users have learned the design, how quickly can they perform tasks?

Sus capacidades para realizar tareas aumentan significativamente. La familiaridad con la interfaz y la ubicación de las funciones clave les permiten completar las tareas de manera más rápida y eficiente, lo que mejora la experiencia del usuario y aumenta la satisfacción general.

- Memorability: When users return to the design after a period of not using it, how easily can they reestablish proficiency?

Pueden necesitar un breve período de aclimatación para restablecer su habilidad. Sin embargo, la familiaridad previa con el diseño generalmente permite una rápida recuperación de la capacidad de navegación y realización de tareas.

- Errors: How many errors do users make, how severe are these errors, and how easily can they recover from the errors?

Pueden variar según la complejidad del diseño y la familiaridad del usuario con la plataforma. Los errores pueden ser desde simples errores de navegación hasta problemas más graves que afectan la experiencia del usuario. La facilidad para recuperarse de los errores depende de varios factores, como la claridad de las indicaciones de error, la disponibilidad de opciones de corrección y la capacidad del usuario para comprender y solucionar el problema por sí mismo. Una interfaz bien diseñada con mensajes de error claros y opciones de recuperación facilita a los usuarios la resolución de problemas y minimiza el impacto negativo en su experiencia.

- Satisfaction: How pleasant is it to use the design?

Va a depender de cosas como el atractivo visual, la coherencia del diseño, la facilidad de uso y la respuesta emocional general de los usuarios al interactuar con la plataforma.

- Persuasiveness: Are desired actions supported and motivated?

Si el diseño apoya y motiva a los usuarios a realizar las acciones deseadas, como reservar una de las experiencias gastronómicas de la plataforma, se hará mediante técnicas persuasivas como llamadas a la acción claras y atractivas, así como recompensas o incentivos.

5. (Personal) Experience in this field

5.1. As a stakeholder

- Hace tiempo he tenido la oportunidad de asistir a experiencias gastronómicas y talleres parecidos a lo que estamos investigando. Mi experiencia en estas actividades han sido positivas y útiles a la hora de desarrollar mi destreza en la cocina.
En cuanto a la gente que fue a esas actividades tienen un rango de edad muy amplio. Este campo puede abarcar a cualquier tipo de persona sin importar mucho la edad o el sexo, ya que por la propia necesidad de comer y que al cocinar te sientes concentrado y animado, estar rodeado de personas en la misma actividad brinda bienestar.

5.2. As a designer

- No he tenido experiencia en el desarrollo de páginas web para esta clase de negocios, pero tengo un proyecto de futuro de diseñar una página web de recetas de cocina, por lo que ya he investigado plataformas con diseños parecidos y creo que podría lograrse un diseño bastante cómodo para los usuarios.

5.3. As a observer

- Me parece muy buena idea la realización de talleres gastronómicos, tanto para particulares, como para negocios, porque dan la oportunidad de ampliar la carta de platos que pueden ofrecer a sus comensales.

5.4. User says

- Los usuarios suelen tener experiencias bastante positivas. Encuentran en los talleres gastronómicos una excelente manera de explorar la cultura culinaria de diferentes regiones del mundo. Les encanta aprender sobre ingredientes exóticos, técnicas de cocina tradicionales y platos emblemáticos.

6. Participant Recruiting

- 1 Particulares a los que le guste cocinar y probar nuevas recetas y quiera mejorar sus habilidades culinarias.
- 2 Profesionales de la industria alimentaria que desean mejorar sus habilidades, aprender tendencias y explorar áreas específicas de la gastronomía.

- 3 Turistas que visitan la región y desean sumergirse en la cultura culinaria local participando en talleres de cocina tradicional.

Basado en <https://uxdesign.cc/user-research-plan-template-d7e263ebee79>
<https://taylornguyen.ca/ux-research-templates>