

User Research Plan

La Estupenda

Version 1.0 (19/03/2024)

1. Background

- What is this project about?
El objetivo de este proyecto es hacer un análisis completo sobre las necesidades de diseño que necesitaremos para nuestra página web sobre teatro e interpretación.
- What's the purpose of this research? What insights will this research generate?
El principal propósito de este análisis es encontrar los objetivos primordiales que nuestra página web debe tener para conseguir diferenciarnos de la competencia y obtener de los usuarios que visiten nuestro sitio la mejor impresión posible, consiguiendo así los puntos necesarios para lograrlo.

2. Objectives

Business Objective & KPIs

Objectives	KPIs
Conseguir una buena presentación de la web	Primeras impresiones de un usuario
Aumentar el tiempo que los usuarios permanecen en la página web	Tiempo medio de permanencia del usuario en la web
Alquilar más salas a clientes	Numero de salas alquiladas Número de veces que un mismo cliente vuelve a hacer uso de una sala de La Estupenda
Aumentar las conversiones de nuestra tienda	Numero de ventas Tasa de conversión de la plataforma de venta de artículos Reseñas de los productos vendidos
Aumentar las ventas de entradas al teatro	Ingresos por venta de entradas Numero de entradas vendidas por actuación Tasa de conversión de la plataforma de venta de entradas Satisfacción de la audiencia tras la actuación

Transmitir una idea clara del proposito de la empresa	Interacción en redes sociales Clientes nuevos
Aumentar el numero de alumnos a formaciones de interpretación	Numero de inscripciones Tasa de finalización de los estudios
Atraer a más personas al teatro	Tasa de retorno de los clientes Numero de nuevos clientes/espectadores Tasa de personas interesadas en obtener información

Criterios de éxito para la investigación

- ¿Qué información cualitativa y cuantitativa se recogerá de los usuarios?
 - Comentarios y puntuaciones de las valoraciones de visitantes
 - Número de conversiones en venta de entradas y productos de la tienda
 - Tiempo de sesión en la web de los usuarios
 - Número de salas alquiladas al mes
 - Número de asistentes a formaciones
 - Tipo de visitas de los visitantes: primeriza, recurrente...
 - Intenciones de los visitantes
- ¿Qué recursos o herramientas tienen que ser creadas?
 - Encuestas de satisfacción
 - Sistemas de control de sesiones de usuarios
 - Bases de datos con datos etnográficos relacionados a ventas
- ¿Qué decisiones se tienen que tomar con los resultados del estudio?
 - Decisiones de diseño de la página web
 - Estructura de precios para productos y servicios
 - Decidir los tipos de actuaciones que el público actual busca

3. Métodos de Investigación

- **Observación etnográfica**
 - Este método de investigación implica estudiar a los usuarios en su entorno natural. Teniendo como propósito principal comprender cómo interactúan los clientes con el club de teatro y la página web, prestando especial atención al comportamiento y necesidades de estos que no expresan directamente.
- **Entrevista con Usuarios**

- Las entrevistas con usuarios son conversaciones estructuradas con el propósito de obtener las impresiones y experiencias que han tenido estos cuando han interactuado con el teatro sea por la web o presencialmente
- **Investigación Contextual:**
 - Esta implica observar y concretar los contextos o los marcos en los cuales x persona o usuario quiere realizar una acción. Ayuda, por ejemplo, a entender en qué contextos un cliente puede haber tenido una experiencia más satisfactoria después de haber visto una actuación o de haber adquirido algún artículo de la tienda.
- **Prueba de Usabilidad**
 - Consiste en observar a los usuarios mientras interactúan con la interfaz de la página del teatro y ver con qué adversidades se pueden llegar a encontrar y evaluar con la facilidad con la que son capaces de navegar y cumplir los objetivos propuestos.
- **Encuesta Post-sesión**
 - Esta se encarga de recopilar retroalimentación de los usuarios tras haber interactuado con la plataforma, permitiendo capturar percepciones y opiniones específicas sobre la experiencia, identificando las áreas de mejora y la satisfacción del usuario.

4. Alcance de la investigación y áreas de enfoque

Question themes

¿Cuáles son los principales problemas con los que se enfrentan los usuarios al interactuar con la plataforma del club de teatro?

- **Aprendizaje:** ¿Qué tan fácil es para los usuarios realizar tareas básicas la primera vez que encuentran el diseño?
 - Depende de la tarea que se quiera realizar: comprar en la librería es destacablemente fácil, al igual que sacar una entrada para ver un show. Sin embargo, es imposible alquilar una sala desde la página web.
- **Satisfacción:** ¿Qué tan agradable es usar el diseño?
 - El diseño es simple, lo que no juega a su favor a nivel estético pero si a la hora de facilitar el uso de la página web: pocos botones con funciones específicas que llevan justo a lo que busca el usuario.
- **Persuasión:** ¿Se apoyan y motivan las acciones deseadas?
 - Si bien las cuatro opciones principales (“Libería”, “Shows”, “Cursos” y “Conocenos”) se ofrecen como botones en la página principal, la simplicidad del diseño impide que sea suficientemente llamativo.

5. Experiencia (personal) en este ámbito

¿Cual es tu experiencia con este tipo de aplicaciones y productos?

No contamos con una extensa experiencia relacionada con el uso de servicios de clubes de teatro pero sí podemos basarnos en experiencias similares o de personas cercanas donde nos podemos ver reflejados.

5.1. As a observer

(I saw one day...)

- He adquirido entradas previamente para una actuación en otro teatro. El proceso fue sencillo y no tuve problema pero que me redireccionase a diferentes páginas para hacer los pagos era lioso. Además descubrir la obra que me acabó interesando fue por accidente y llegar hasta donde estaba no fue intuitivo.

6. Participant Recruiting

- **Amantes de teatro:** engloba a aquellas personas que tienen un gran interés en el teatro, bien sea asistiendo a actuaciones o asistiendo a clases de interpretación. Estos pueden utilizar la aplicación para descubrir nuevas actuaciones, comprar entradas y participar en eventos relacionados con el teatro.
- **Directores y Actores:** engloba a aquellos profesionales los cuales tienen interés en alquilar salas para hacer sus propias representaciones o bien asistir a formaciones ofertadas en el club. Estos pueden utilizar la web para ver salas disponibles para alquilar y descubrir o adquirir formaciones.
- **Grupos de amigos:** engloba a esos grupos de personas que buscan un entretenimiento grupal y que sea una experiencia auténtica. Estas personas pueden utilizar la aplicación web para descubrir nuevas actuaciones, comprar entradas y adquirir recuerdos y merchandising de la tienda del teatro.