

---

## PRÁCTICA UX - TEST DE TAREAS

---

### 1. OBJETO

Tiene por objeto el presente informe presentar el test de tareas elaborado para evaluar la usabilidad de la sección de Teatro y Danza de Atrápalo.com con el fin de proponer mejoras.

El enlace a la página en cuestión es el siguiente: <https://www.atrapalo.com/entradas/teatro-y-danza/>

### 2. PLAN DEL TEST

#### 2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL EXPERIMENTO

El objetivo del experimento será la simulación de la reserva de varios tipos de entradas de la sección de Teatro y Danza de Atrápalo.com. Con ello se pretende evaluar la utilidad y adecuación de los cajetines y filtros de búsqueda que ofrece la página web.

El test se compondrá de tres tareas a realizar de forma consecutiva por cinco usuarios. Estos no tendrán ningún perfil específico, siendo simples usuarios familiarizados con la compra de entradas a través de Internet, pero sin experiencia previa en la web de Atrápalo.

#### 2.2. DESCRIPCIÓN DE TAREAS

##### TAREA 1

###### Objetivos:

- Comprobar la preferencia de uso de los filtros de subcategorías, presentes tanto en el formulario superior de Nueva Búsqueda y como en el panel lateral de Filtros.
- Comprobar la facilidad para acceder a la sección de comentarios de las obras para leer opiniones.

###### Enunciado:

Vas a viajar con un amigo a Madrid este fin de semana y os gusta mucho el teatro improvisado, pero vais a hacer tantas cosas en Madrid que vais a buscar algo económico, pero con buenas críticas. Compra dos entradas para un show de improvisación en Madrid por menos de 10€ por persona para el próximo sábado por la noche, pero asegúrate de leer al menos 3 comentarios positivos de la obra antes de comprar.

###### Métricas (Valores):

- Éxito (0-1)
- Filtro Impro (A - Formulario Superior, B – Panel Lateral, C - Ninguno)
- Leer comentarios (0-1)

- Clicks (número)
- Ruta (A - Formulario Superior, B - Panel Lateral, C - Buscador Superior)
- Rating (1-5)
- Think aloud
- Entrevista post-tarea:
  - ¿Qué te ha gustado más? Rating (1-5)
  - ¿Qué te ha gustado menos? Rating (1-5)
  - ¿Qué se podría mejorar?

## TAREA 2

### Objetivo:

- Comprobar la facilidad para buscar un espectáculo de flamenco, englobado en la subcategoría genérica de Danza, y no listado específicamente como una subcategoría de Teatro y Danza.
- Comprobar la utilidad y uso de las herramientas de filtrado y ordenación por precio.

### Enunciado:

Va a venir a visitarte a Madrid un amigo de Sevilla aficionado al flamenco. Quieres amenizarle la visita con un espectáculo de flamenco, pero tampoco quieres gastarte demasiado. Compra dos entradas para un espectáculo de flamenco en Madrid por menos de 20€ por persona para el próximo fin de semana por la noche.

### Métricas (Valores):

- Éxito (0-1)
- Filtro Danza (A - Formulario Superior, B – Panel Lateral, C - Ninguno)
- Filtro Precio (0-1)
- Orden Precio (0-1)
- Clicks (número)
- Ruta (A - Formulario Superior, B - Panel Lateral, C - Buscador Superior)
- Rating (1-5)
- Think aloud
- Entrevista post-tarea:
  - ¿Qué te ha gustado más? Rating (1-5)
  - ¿Qué te ha gustado menos? Rating (1-5)
  - ¿Qué se podría mejorar?

## TAREA 3

### Objetivo:

- Comprobar si resulta incómodo no disponer de un filtro de horarios, lo cual puede obligar a hacer algunos clics adicionales para ver las fichas de varios espectáculos.
- Comprobar la utilidad de los filtros de Tipo de público para localizar un espectáculo.

### Enunciado:

Esta semana tu sobrino cumple 8 años y se ha vuelto muy aficionado a la magia. Has decidido regalarle unas entradas para que vaya con sus padres. Compra tres entradas para un espectáculo de magia orientada a niños pequeños en Madrid para el próximo sábado a mediodía.

### Métricas (Valores):

- Éxito (0-1)
- Filtro Magia (A - Formulario Superior, B – Panel Lateral, C - Ninguno)
- Filtro Infantil (0-1)
- Clicks (número)
- Ruta (A - Formulario Superior, B - Panel Lateral, C - Buscador Superior)
- Rating (1-5)
- Think aloud
- Entrevista post-tarea:
  - ¿Qué te ha gustado más? Rating (1-5)
  - ¿Qué te ha gustado menos? Rating (1-5)
  - ¿Qué se podría mejorar?

## 3. RESULTADOS POR TAREA

### TAREA 1

**Enunciado:** Vas a viajar con un amigo a Madrid este fin de semana y os gusta mucho el teatro improvisado, pero vais a hacer tantas cosas en Madrid que vais a buscar algo económico, pero con buenas críticas. Compra dos entradas para un show de improvisación en Madrid por menos de 10€ por persona para el próximo sábado por la noche, pero asegúrate de leer al menos 3 comentarios positivos de la obra antes de comprar.

TAREA 1	Éxito	Filtro Impro	Leer comentarios	Clicks	Ruta	Rating
Usuario 1	1	B	1	13	B	4
Usuario 2	1	B	1	15	B	4
Usuario 3	1	A	1	9	A	5
Usuario 4	1	B	1	17	B	3
Usuario 5	1	B	1	14	B y A	3

### Think aloud

**Usuario 1:** Filtro para todas las edades y no encuentro nada. Ah no, es que son obras para adultos, lo voy a quitar. Vale, ahora sí me salen obras. Filtro por precio para reducir los resultados. Me gusta la selección Atrápalo, porque me pone a manos los mejores resultados.

**Usuario 2:** Ordeno las obras por fecha. Uy, no es muy cómodo. Ah, vale, hay un filtro de fecha, voy a usarlo.

**Usuario 3:** En la ficha de la obra poner 7€, pero a la hora de comprar sólo hay entradas a 9€ para ese día, eso es engañoso, no me gusta.

**Usuario 4:** Esta obra pone que es del 8 al 30 de junio, pero no tiene pases el día 15. Eso es muy confuso y me hace perder tiempo.

**Usuario 5:** Es la primera vez que uso esta web y me está resultando un poco confuso todo.

### Entrevista post-tarea

#### ¿Qué te ha gustado más? Rating (1-5)

**Usuario 1:** La facilidad de uso de los filtros. Rating: 5

**Usuario 2:** Lo fácil que es manejar filtros. Rating: 4

**Usuario 3:** La facilidad de acceso a los comentarios. Rating: 5

**Usuario 4:** La variedad de filtros. Rating: 5

**Usuario 5:** La rapidez de uso. Rating: 4

#### ¿Qué te ha gustado menos? Rating (1-5)

**Usuario 1:** Los precios de las obras se listan de forma confusa. Rating: 3

**Usuario 2:** El filtro de fecha es difícil de encontrar. Rating: 3

**Usuario 3:** Se informa mal de los precios disponibles. Rating: 1

**Usuario 4:** Los rangos de fechas en las fichas son confusos porque no hay obras todos esos días.  
Rating: 3

**Usuario 5:** Hay muchas opciones de búsqueda y causan confusión. Rating: 3

#### ¿Qué se podría mejorar?

**Usuario 1:** Que las fichas de resultados fuesen más pequeñas para poder ver mas resultados en pantalla sin tener que hacer scroll.

**Usuario 2:** Que no esté seleccionado por defecto un rango de fechas al iniciar la búsqueda.

**Usuario 3:** Que se incluya una vista del aforo del teatro.

**Usuario 4:** Poner fechas exactas en las que hay pases en la ficha de la obra.

**Usuario 5:** Destacar más el filtro de subcategorías, porque es el más importante.

## TAREA 2

**Enunciado:** Va a venir a visitarte a Madrid un amigo de Sevilla aficionado al flamenco. Quieres amenizarle la visita con un espectáculo de flamenco, pero tampoco quieres gastarte demasiado. Compra dos entradas para un espectáculo de flamenco en Madrid por menos de 20€ por persona para el próximo fin de semana por la noche.

TAREA 2	Éxito	Filtro Danza	Filtro Precio	Ordenar Precio	Clicks	Ruta	Rating
Usuario 1	1	B	1	0	12	B	4
Usuario 2	1	B	1	0	9	B	4
Usuario 3	1	C	0	0	11	A	5
Usuario 4	1	B	1	0	13	B	5
Usuario 5	1	B	1	0	8	B	4

### **Think aloud**

**Usuario 1:** Despliego categorías y no veo Flamenco, voy a probar con Danza. Vale, aparecen espectáculos flamencos.

**Usuario 2:** Las fichas de las obras me dan muy poca información, voy a tener que entrar y salir varias veces hasta dar con lo que busco.

**Usuario 3:** No veo la categoría de flamenco. Voy a escoger Espectáculo + Cena, porque suelen ser así los espectáculos de flamenco. Bien, me salen resultados.

**Usuario 4:** En esta obra no parece que haya pases para el día 15. Ah, espera, hay que clicar aquí para mostrar más pases. Uf, se ve un poco mal, por poco no me doy cuenta y no compro entradas.

**Usuario 5:** No hay filtro de Flamenco, no sé si escoger Cena + Espectáculo o Danza. Voy a probar con Danza, que no quiero cena. Vale, aparece el flamenco. No veo los pases en la ficha del espectáculo, voy a tener que ir entrando en las que me interesen.

### **Entrevista post-tarea**

#### **¿Qué te ha gustado más? Rating (1-5)**

**Usuario 1:** La facilidad de uso, es muy visual. Rating: 5

**Usuario 2:** El filtro por rango de precio. Rating: 4

**Usuario 3:** La facilidad de uso del formulario superior. Rating: 5

**Usuario 4:** La variedad de filtros para buscar. Rating: 5

**Usuario 5:** La rapidez de aprendizaje del funcionamiento. Rating: 4

#### **¿Qué te ha gustado menos? Rating (1-5)**

**Usuario 1:** Que no haya un filtro de flamenco. Rating: 3

**Usuario 2:** La escasez de información en las fichas de las obras. Rating: 3

**Usuario 3:** La ausencia de la subcategoría de flamenco. Rating: 3

**Usuario 4:** Que el proceso de búsqueda no es organizado y claro, está todo disperso. Rating: 3

**Usuario 5:** Que no haya un filtro para escoger flamenco. Rating: 3

#### **¿Qué se podría mejorar?**

**Usuario 1:** Que las fichas sean más pequeños para ver más resultados por pantalla.

**Usuario 2:** Que se incluya más información en las fichas de las obras y que ésta sea más homogénea.

**Usuario 3:** Poner la subcategoría de Flamenco en los filtros.

**Usuario 4:** Organizar mejor los filtros en un flujo de búsqueda claro y por pasos marcados.

**Usuario 5:** Que se añada la subcategoría de Flamenco en los filtros.

### TAREA 3

**Enunciado:** Esta semana tu sobrino cumple 8 años y se ha vuelto muy aficionado a la magia. Has decidido regalarle unas entradas para que vaya con sus padres. Compra tres entradas para un espectáculo de magia orientada a niños pequeños en Madrid para el próximo sábado a mediodía.

TAREA 1	Éxito	Filtro Magia	Filtro Infantil	Clicks	Ruta	Rating
Usuario 1	1	B	1	17	B	4
Usuario 2	1	B	1	15	B	4
Usuario 3	1	B	1	13	B	4
Usuario 4	1	B	1	15	B	5
Usuario 5	1	B	1	14	B	5

#### Think aloud

**Usuario 1:** Ya tengo los filtros aplicados y entro en el primer resultado. Es sólo de tarde, no me vale, voy al siguiente. Si no me ponen los horarios en las fichas, esto se puede hacer largo.

**Usuario 2:** No veo los horarios de las obras, voy a probar en la primera. Nada, es sólo de tarde, salgo. Uf, qué mal está esto.

**Usuario 3:** Voy a escoger el espectáculo de magia con mejor nota. Veo que hay que entrar a la página de la obra para poder ver los horarios. No hay uniformidad en la información de las fichas, en cada cual ponen lo que quieren.

**Usuario 4:** Filtro por público Infantil, Magia, Madrid y fecha exacta, pero los resultados que me salen no incluyen el horario. Sólo me falta eso para encontrar justo lo que quiero.

**Usuario 5:** Me falta por aplicar el filtro de ciudad, pero ya me salen resultados para Madrid, así que no lo veo necesario. El segundo resultado es para Madrid. Entro dentro y sólo veo horario de tarde, así que no me vale. Vuelvo para atrás. Voy a mirar horarios, pero veo que no sale nada, tendré que ir probando uno a uno, eso no es muy cómodo.

#### Entrevista post-tarea

##### **¿Qué te ha gustado más? Rating (1-5)**

**Usuario 1:** La facilidad de uso del panel lateral de filtros. Rating: 5

**Usuario 2:** Que dispongo de casi todos los filtros necesarios para lo que busco. Rating: 4

**Usuario 3:** La facilidad de filtrar del panel lateral, aunque me gusta más el formulario superior. Rating: 5

**Usuario 4:** Que haya un filtro para público infantil. Rating: 5

**Usuario 5:** La rapidez de la búsqueda. Rating: 4

##### **¿Qué te ha gustado menos? Rating (1-5)**

**Usuario 1:** La ausencia de información de los horarios en la ficha de los espectáculos. Rating: 2

**Usuario 2:** Que no hay un filtro de horarios. Rating: 2

**Usuario 3:** Las fichas de las obras no incluyen el horario. Rating: 2

**Usuario 4:** Que no hay una opción para filtrar por horarios. Rating: 3

**Usuario 5:** La falta de una selección por horarios. Rating: 3

#### ¿Qué se podría mejorar?

**Usuario 1:** Poner los horarios de las obras en sus fichas.

**Usuario 2:** Que se muestren los horarios de las obras en las fichas.

**Usuario 3:** Poner los horarios en las fichas de resultados.

**Usuario 4:** Que haya una opción para seleccionar butacas.

**Usuario 5:** Añadir más filtros para poder completar la búsqueda.

## 4. CONCLUSIONES

### TAREA 1

Todos los usuarios lograron cumplir con éxito la tarea. Solamente el Usuario 1 tuvo problemas iniciales para localizar una obra válida, porque aplicó un filtro no solicitado de tipo de público (Para todas las edades) que le pareció conveniente, pero después descubrió su error. Nadie más tuvo un problema similar, por lo que no parece un error achacable a la web.

Hay un uso mayoritario de los filtros de categorías del panel lateral frente al formulario superior. Por el desarrollo de las tareas, parece que principalmente se debe a que se ve muy claramente a primera vista. Puede que algunos usuarios no se hayan percatado de la existencia del formulario superior. Sólo el Usuario 3 consideró que el formulario superior es más cómodo, y el Usuario 5 empleó el formulario superior sólo para filtrar por ciudad, no por subcategoría. Parece concluirse que el panel lateral es mucho más detectado y usado para filtrar por subcategorías.

Todos los usuarios accedieron sin problemas a la sección de comentarios de la obra, la mayoría clicando en el título de la obra y haciendo scroll hasta abajo en la página de detalles, alguno clicando en el enlace a los comentarios de la ficha de la obra. Se puede concluir claramente que la sección de comentarios es fácilmente accesible para los usuarios.

### TAREA 2

Todos los usuarios lograron cumplir con éxito la tarea, a pesar de la dificultad impuesta en el filtro (ausencia de la subcategoría Flamenco), por lo que no parece que sea un obstáculo muy grande para lograr el objetivo.

Todos los usuarios menos uno aplicaron el filtro Danza del panel lateral como mejor alternativa para encontrar un espectáculo de flamenco. Sólo el Usuario 3 decidió aplicar el filtro Espectáculo + Cena, que también le dio un resultado satisfactorio. En cualquier caso, tres usuarios se quejaron de la falta de este filtro en la entrevista post-tarea. Por tanto, puede concluirse que, aunque el filtro de Danza permite lograr el éxito en las búsquedas, añadir la subcategoría Flamenco en los filtros hubiera hecho su búsqueda más cómoda y agradable. Se puede deducir que esta división de la categoría Danza en categorías específicas debería aplicarse a otros espectáculos de danza, como el ballet.

El filtrado de precio fue usado por todos los usuarios menos por uno. Sin embargo, nadie hizo ordenación por precio. Probablemente se deba a que, tras un filtrado por categoría, en la primera página de resultados se muestra la selección de espectáculos recomendados con varias obras cumpliendo el criterio de precio, sobre todo tras un filtrado por precio, lo que hace la ordenación por precio bastante prescindible. Además, la tarea no pedía buscar la obra más barata de los resultados, sino la menor a un precio. Se concluye que el uso del filtro de precio es muy utilizado y necesario. La ordenación por precio, aunque prescindible en esta tarea, no debería eliminarse tras estos resultados, puesto que pueden darse otros casos no estudiados en los que se requiriera de su uso (como, por ejemplo, una búsqueda global de las obras más baratas de todo tipo en una ciudad para decidir un plan de fin de semana). Sería recomendable profundizar en la utilidad de la ordenación por precio con tareas más específicas.

### TAREA 3

Todos los usuarios completaron con éxito la tarea, por lo que no se aprecia que tuviera una especial dificultad, a pesar de no contarse con opciones para filtrar el horario de las funciones.

La ausencia de información y filtros de horarios ha arrojado resultados claros. Puede verse en las métricas de clicks que es la tarea que globalmente más clicks ha requerido. Nadie ha podido bajar de 13 clicks, mientras que, en las otras dos tareas, siendo de dificultad similar, hay usuarios que han podido hacer menos de 10 clicks. Esto se debe a que ningún usuario logró encontrar la obra que necesitaba a la primera, dado que tenía que entrar en el detalle del espectáculo para ver los pases con sus horarios. En la entrevista post-tarea, todos los usuarios se quejaron de la falta de esta información, y propusieron mejoras, como la inclusión de los horarios en la ficha de la obra o añadir un filtro de horario en las opciones de búsqueda. Queda claro como conclusión que la ausencia de información de horarios en la página de búsqueda y resultados alarga el proceso de búsqueda de los usuarios y les causa malestar. Se recomienda subsanar con urgencia este fallo, al menos, como solución rápida, incluyendo información de los horarios en las fichas, al igual que aparece la de fechas. Posteriormente, sería positivo implementar un filtro de horarios para hacer aún más intuitiva la búsqueda.

Todos los usuarios han utilizado el filtro Infantil para segmentar este tipo de público, al igual que el filtro de la categoría Magia del panel lateral, aunque el Usuario 3, mucho más partidario del formulario superior, indicó que en esta ocasión iba a usar el panel lateral sólo como prueba. En la entrevista post-tarea recalca esta preferencia, aunque no le haya disgustado el panel lateral. Todos los usuarios valoran muy positivamente en la entrevista la variedad de filtros para poder encontrar exactamente lo que buscan. Nuevamente, con en anteriores tareas, el filtro de categoría es muy usado y valorado. Podemos concluir que los filtros de tipo de público son muy útiles y valorados, principalmente, en este caso, si se quiere acceder con comodidad a obras para niños.