

# Informe UX

TEST DE TAREAS DE

[www.atrapalo.com/entradas/teatroydanza](http://www.atrapalo.com/entradas/teatroydanza)

**Práctica del módulo de UX del V Bootcamp de Desarrollo Web de Keepcoding**

**Alumno: Miguel Martín Ortuño**

**[pomikelor@gmail.com](mailto:pomikelor@gmail.com)**

**Fecha: Febrero 2019**

## ÍNDICE

1. Plan del test de tareas .....	3
2. Resultados por tarea .....	5
3. Conclusiones .....	8
4. Anexo de datos de bruto.....	9

## 1. PLAN DEL TEST DE TAREAS

### - OBJETIVO DEL TEST DE TAREA:

El objetivo del test de tarea es comprobar la usabilidad del proceso de búsqueda de entradas de la web [www.atrapalo.com/entradas/teatroydanza/](http://www.atrapalo.com/entradas/teatroydanza/) para proponer mejoras en dicha sección.

### - MUESTRA DEL ESTUDIO:

El estudio se realizará sobre 5 usuarios que no han usado nunca la página de [www.atrapalo.com](http://www.atrapalo.com). 3 de los usuarios tienen más de 50 años y 2 de ellos tienen entre 30 y 40 años.

### - TAREAS:

El test consiste en 3 tareas, que son las siguientes:

**TAREA 1:** Busca una entrada para una obra de teatro en Sevilla el próximo fin de semana e inicia el proceso de compra.

- Objetivo de la tarea: Comprobar la facilidad de buscar una entrada de “Teatro y Danza” e iniciar el proceso de compra en una población concreta para realizar un plan en fin de semana.

**TAREA 2:** Busca una entrada del mismo espectáculo para el fin de semana siguiente, o de otro distinto si no hubiera para el mismo espectáculo.

- Objetivo de la tarea: Comprobar si es fácil cambiar la fecha del espectáculo una vez iniciado el proceso de compra

**TAREA 3:** Busca un espectáculo en Madrid para un público infantil en fin de semana donde se puedan reservar las butacas.

- Objetivo de la tarea: Comprobar si es fácil encontrar la opción de buscar entradas para espectáculos donde se puedan reservar las butacas.

**- MÉTRICAS Y PREGUNTAS:**

MÉTRICAS	
Éxito o fracaso	1 si el usuario consigue realizar la tarea, 0 si no la consigue
CTA	Call to Action. Número de grandes botones usados en la tarea
Clicks	Número de clicks realizados para completar la tarea
Ruta*	La ruta que usa el usuario para completar la tarea
Rating	Puntuación que el usuario da a la tarea

\*

RUTAS A EVALUAR	
A	El usuario usa el menú de arriba para la búsqueda
B	El usuario usa el menú lateral para la búsqueda
C	El usuario va al buscador de la página principal

PREGUNTAS A REALIZAR EN CADA TAREA	
Valora la tarea del 1 al 5	
¿Qué es lo que te ha gustado menos?	
¿Qué es lo que te ha gustado más?	
¿Cómo se podría mejorar?	

## 2. RESULTADOS POR TAREA

TAREA 1: Busca una entrada para una obra de teatro en Sevilla el próximo fin de semana e inicia el proceso de compra.

Métricas	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5
Éxito / Fracaso	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
CTA	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Clicks	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
Ruta	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
Rating(1 al 5)	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
Lo que + ha gustado	Nada en especial	No me ha gustado nada	Que va rápido	Que hay un botón para elegir directamente obras el fin de semana	Que para buscar la fecha venía una opción de "siguiente fin de semana" directamente
Lo que – ha gustado	Me costó un poco al principio encontrar el buscador	Me ha costado trabajo que había que pinchar en Atrápalo, he tardado un rato en verlo.	Que no puedo elegir la fecha	La página de información de la obra de teatro era un poco confusa.	El botón de nueva búsqueda no se ve muy claro porque tiene el mismo color rojo toda la parte de arriba
¿Qué se podría mejorar?	El tema de buscar por población, no aparece claro en el menú lateral	Tendrían que estar los botones más claros, me he llevado un rato hasta encontrar el buscador	Que los botones de la fecha y comprar funcionasen mejor	Poner más clara la información cuando después del botón de "reservar"	Definir más claro el botón de "nueva búsqueda"
Comentarios "think aloud"	No tiene la ciudad de Sevilla ¿Y ahora qué hago? Voy a nueva búsqueda ¿El próximo fin de semana cuál es? El 22 de febrero. Aquí hay una obra, le doy a reservar. Pulso en comprar.	Pues pongo Nueva Búsqueda, dice búsqueda por población, no viene donde pinchar para la población, no viene por dónde ir. No tengo posibilidades de buscarlo en Sevilla. En "dónde ir" no se abre nada. Voy a ir a Atrápalo. Aquí, búsqueda por población. Ya lo he encontrado, no viene teatro y danza en las especialidades.	He pulsado en la lupa y escribo "teatro Sevilla". Me voy a los "días de la Nieve", le ha dado a la flecha pero no funciona y pincho en el nombre.. pero para comprar la entrada ¿dónde está? Está como no disponible, le doy para atrás, cojo otras, también me sale "no disponible...¿dónde se comprar? Intento pulsar en la fecha pero no me deja. NO veo donde se compra	Busco Sevilla, aquí en el menú lateral ,no aparece. Le doy a "más". Y ahora a fin de semana. Aquí en Sevilla hay 4 espectáculos. Este mismo. Reservar. Ahora entro en la página del espectáculo, Aquí hay muchas cosas, veo un botón de comprar pero quiero echar un vistazo. Aquí abajo hay otro botón de comprar donde ya selecciono la hora.	A ver... voy dónde está lo de buscar. Arriba , pincho ahí y busco Sevilla, teatro y danza el finde semana. Luego pincho en esta primera. Reservar. Comprar...Ahh! pide el número de entradas, Una y comprar

TAREA 2: Busca una entrada del mismo espectáculo para el fin de semana siguiente, o de otro distinto si no hubiera para el mismo espectáculo.

Métricas	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5
Éxito / Fracaso	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
CTA	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Clicks	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>3</b>
Ruta	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
Rating(1 al 5)	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Lo que + ha gustado	-	Que se pueda reservar por internet, cuando sabes cómo es ya te resulta más fácil pero la primera vez es un lío.	Nada	No sé...	Que resulta rápido cambiar la fecha del espectáculo
Lo que – ha gustado	No se puede ver con facilidad una opción para cambiar la fechas	Me ha resultado difícil encontrar el rango de fechas	No he encontrado la opción de la fecha	Es un poco confuso que haya un botón de "calendario de pases" cuando no hay más pases	Quizás tener que darle a atrás una vez que ya estoy en "comprar"
¿Qué se podría mejorar?	Tener más claro cómo cambiar la fecha de la entrada	Está todo con el mismo color rojo...el primer paso debía de estar más diferenciado de todo lo demás.	Poner más claro para buscar la fecha	Se debería poder cambiar la fecha desde la opción de compra o algo así	Poniendo siempre visible la fecha que has seleccionado cuando le das a comprar y que te permita cambiarla desde ahí.
Comentarios "think aloud"	Le doy para atrás y busco el día el día 2, en esta pantalla no tiene fecha, tendría que irme a otra pantalla. Aquí hay uno	Voy a Atrápalo, me voy a cualquier fecha ¿por qué no se abre esto para poner el siguiente fin de semana?ahhh, es por rango de fecha? Ahora busco por población y pincho Sevilla, ah mira aquí viene teatro y danza, lo que antes no encontraba...ahora me voy a reserva. Ya estoy.	Busco aquí Sevilla, me sale el listado, entro...pero no encuentro la fecha, voy atrás. No encuentro la fecha, ¿dónde está para ver las fechas? No sé..	Aquí hay un botón que pone "calendario de pases", pero no me deja seleccionar nada. Vuelvo atrás pero no veo nada para cambiar la fecha, vuelvo atrás...ehhh...no sé voy a buscar aquí por rango de fechas el finde del 22 al 24 ... No está la obra de antes pero selecciono otra...	Vale, le doy atrás y busco pongo una entrada para el 23 de febrero y le doy a comprar.

TAREA 3: Busca un espectáculo en Madrid para un público infantil en fin de semana donde se puedan reservar las butacas.

Métricas	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5
Éxito / Fracaso	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
CTA	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
Clicks	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
Ruta	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>A y B</b>	<b>A y B</b>	<b>A y B</b>
Rating(1 al 5)	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Lo que + ha gustado	-	Nada	Nada	Que se pueda escoger las butacas	Que exista una opción para poder seleccionar tu butaca
Lo que – ha gustado	No puedo encontrar la opción de seleccionar una butaca	En el buscador pone población y nombre de actividad, es confuso porque, si pongo población, ¿dónde pongo nombre de actividad? Debería de estar todo más ordenador, por pasos...	No me ha dejado seleccionar las butacas	Que como tenía seleccionado Sevilla anteriormente, no me permitía cambiar de ciudad en el menú lateral y he tenido que usar el de arriba	He tardado un poco en buscar dónde estaba lo de las butacas
¿Qué se podría mejorar?	Tendría que poner más clara las opciones para seleccionar butacas antes de comprar	Debería haber unas instrucciones de cómo buscar para usuarios que entran por primera vez.	Un botón que ponga número de entradas en lugar de los números	Deberían de estar los filtros laterales por ciudad hechos de otra forma	Poner más claro esa opción porque si no lo sabes mucha gente ni se dará cuenta
Comentarios “think aloud”	Pulso teatro para niños. El primer resultado me vale, le doy a reservar, ya lo que me dice es comprar, si le doy a comprar tengo que seleccionar primero las entradas, ya lo que me pide son los datos de pago, y la tarjeta de crédito no la voy a poner	A ver una obra en Madrid, busco teatro para niños, población Madrid, selecciono el fin de semana. Le doy a "buscar espectáculos"...este está bien pero las butacas, no sé, no sé dónde encontrar esa opción. Pincho en reservar..aquí no veo nada. Comprar...es que no me sale lo de seleccionar...no sé	Vale, tipo de público Infantil, selecciono infantil. Pongo Madrid en el buscador de arriba y le doy a seleccionar entradas. Selecciono Peter Pan y le doy a reservar. No me deja seleccionar las butacas porque hay que rellenar los datos	Ahora no me sale Madrid aquí en el menú lateral. Aquí arriba le doy a "nueva búsqueda". En Madrid, fin de semana...qué de cosas, filtro por Infantil. Me ha parecido ver antes lo de las butacas por aquí al lado. Sí, aquí le doy, y esta misma del Caperucita Roja. Comprar..Está cargando. Ahora sale lo de las butacas.	A ver voy a "nueva búsqueda". Madrid. Teatro y danza, el fin de semana. Aquí en el menú de la izquierda selecciono "infantil" y ahora ¿Cómo puedo seleccionar las butacas? ¿En reservar?...a ver.. Aquí no sale. Voy atrás tiene que estar por aquí en las opciones...a ver abajo. Ahh, aquí. Ya.

### 3. CONCLUSIONES

Una vez realizado los tests de tareas y analizados los resultados, podemos sacar algunas conclusiones interesantes respecto a la sección de *“reservar entradas de Teatro y Danza”* de la página *atrapalo.com*.

Lo primero a tener en cuenta es que la muestra de usuarios que ha realizado los test han sido personas que no habían usado antes la web de *atrapalo.com*.

Para empezar, podemos ver que, aunque ninguno de los usuarios había usado antes la web de *atrapalo.com*, hay una diferencia notable en los resultados de las personas de entre 30 y 40 años con los de más de 50 años. Para estos últimos ha resultado más difícil llevar a cabo las tareas y terminarlás con éxito, empleando más clicks para ello.

Uno de los aspectos fundamentales es que una vez que el usuario está en la URL *www.atrapalo.com/reservar/teatroydanza/* el botón de **“Nueva búsqueda”** no se ve con claridad, está con un fondo rojo, que es el mismo color que el mismo que el Header. Incluso, en una de las veces, un usuario clickeó el botón pero no supo interpretar que los campos que aparecían después eran *“inputs”* de entrada...ya que mantienen el color rojo y no se ve bien diferenciado el campo donde hay que escribir. Este usuario terminó yendo a la página principal de *atrapalo.com* para usar el buscador que aparece allí, ya que no consiguió aplicar los criterios de búsqueda en la página inicial.

Además, en el Header hay una **lupa**, que uno de los usuarios ha usado para buscar las entradas y ha terminado en una página donde listaba los espectáculos pero sin la opción de introducir la fecha por lo que no ha sabido concluir las tareas. Terminaba en la página de detalle de los espectáculos e intentaba hacer click en el recuadro donde sale la fecha de manera informativa.

Otro de los aspectos a mejorar es la organización del **menú lateral** de filtros. Casi la totalidad de los usuarios han tenido dificultades en encontrar la casilla **“Selección de butacas”**, para filtrar los espectáculos donde se puede seleccionar el asiento. Pienso que esta opción debería ser más fácil de encontrar; bien posicionándola más arriba en el menú lateral o bien poniéndola dentro de la página de detalle de cada espectáculo.

También ha habido varios casos que han querido utilizar el menú lateral para filtrar por población pero no han podido. Una vez que se selecciona una población, desaparece la opción de *“ver más”* en la parte de **“población”** del menú lateral, por lo que es imposible cambiar desde allí a otra población, teniendo que usarse el botón de *“Nueva búsqueda”* del menú de arriba.

Una de las cosas que ha gustad más, ha sido la existencia del botón **“este fin de semana”** a la hora de buscar la fecha, ya que agiliza mucho el proceso al no tener que introducir la fecha con el típico calendario.



En general, podemos decir que la página analizada, para las tareas propuestas, funciona bien en una población más joven y, por tanto, más acostumbrada al uso de aplicaciones web, pero, en cambio, puede plantear dificultades para personas más mayores.

Sería oportuno **hacer más fácil e intuitivo el proceso de búsqueda**, diferenciar más el botón de “nueva búsqueda” y eliminar la confusión que generan los resultados al usar la “lupa” para buscar entradas. Habría que definir más claramente los pasos principales que hay que dar para completar la búsqueda.

#### **4. ANEXO DE DATOS EN BRUTO**

Ver documento pdf adjunto a este documento