|  |  |
| --- | --- |
| **Introducción** | * **Título:** Creación de una aplicación de Renta de automóviles * **Autor:** Matias D Brites, investigador en UX en Vainilla Marketing. Correo electrónico: UXdesignMDB@vainillamarketing.net * **Interesados:** Clientes de SOMCAR, el CEO y Jefe de Marketing de SOMCAR Soluciones Moviles del Caribe * **Fecha:** 12//8/2022 * **Antecedentes del proyecto:** Estamos creando una aplicación de SOMCAR para atraer y retener a los clientes en nuestro sistema en línea. Nos dimos cuenta de que nuestros competidores ofrecen aplicaciones móviles específicas para que sus clientes hagan reservas a través de ellas y que han tenido mucho éxito. Queremos crear un producto que pueda competir en el mercado, mejorar las ventas y aumentar la satisfacción del cliente. * **Objetivos de la investigación:** Nos gustaría averiguar qué dificultades específicas encuentran los usuarios cuando intentan completar las tareas principales de la aplicación de SOMCAR: la selección de artículos, el pedido y la navegación dentro de la aplicación. |
| **Preguntas de la investigación**  **primaria** | * ¿Cuánto tarda un usuario en seleccionar y hacer una reserva en la aplicación? * ¿Los usuarios pueden reservar con éxito los carros que desean? * ¿Qué podemos aprender de los pasos que siguieron los usuarios para hacer una reserva? * ¿Hay alguna parte del proceso de reserva en la que los usuarios se queden atascados? * ¿El proceso de pago es fácil para el cliente? |
| **KPI** | * Tiempo en la tarea: cuánto tiempo dedican los usuarios a una reserva * Índices de conversión: cuántas reservas hacen los clientes * Tasas de error de los usuarios: la frecuencia con la que los usuarios se atascan al intentar hacer la reserva que desean * Escala de usabilidad del sistema: un cuestionario para evaluar las opiniones de los clientes |
| **Metodología** | * Estudio de usabilidad no moderado * Ubicación: Mexico / Quintana Roo, remoto (cada participante realizó el estudio de usabilidad en su propia casa) * Fecha: Las sesiones tendrán lugar del 15 al 16 de Agosto. * 7 participantes harán una reserva a través de la aplicación. Cada participante completará un cuestionario sobre su experiencia. * Cada sesión tendrá una duración de 25 a 30 minutos |
| **Participantes** | * Los participantes son todas las personas que reservan vehículos cuando van de viaje profesional o vacacional. * Los participantes deben residir en áreas metropolitanas y suburbanas. * Los participantes deben tener entre 18 y 62 años. * Los participantes deben incluir una distribución bastante equitativa de géneros en todo el espectro y personas con diferentes capacidades, que incluya:   + 1 usuario de tecnologías de asistencia   + 1 usuario con una discapacidad auditiva   + 1 usuario que no domina el inglés   + 2 usuarios sexo masculino   + 2 usuarios sexo femenino   + 1 usuario sexo no binario * Incentivo: una tarjeta regalo electrónica de 100 pesos mexicanos para Amazon al completar el cuestionario. |
| **Guion** | * Consigna 1: Desde la pantalla de inicio, crea un perfil   + Seguimiento de la consigna 1: ¿Qué tan fácil o difícil fue crear un perfil? ¿Hay algo que cambiarías sobre el proceso? * Consigna 2: Empieza a reservar un vehículo   + Seguimiento de la consigna 2: ¿Qué tan fácil o difícil fue completar esta tarea? ¿Hay algo que cambiarías en el proceso de iniciar una reserva de un vehículo? * Consigna 3: Elige la personalización para añadir a tu reserva   + Seguimiento de la consigna 3: ¿Qué tan fácil o difícil fue el proceso de personalización? ¿Hay algo que cambiarías? * Consigna 4: Confirma tu pedido y completa el proceso de pago   + Seguimiento de la consigna 4: ¿Qué tan fácil o difícil fue completar esta reserva? ¿Hay algo que cambiarías? * Haz que el participante complete la Escala de Usabilidad del Sistema. Se pide a los participantes que califiquen los siguientes 10 puntos con una de las cinco respuestas que van desde Totalmente de acuerdo a Totalmente en desacuerdo:    + Creo que usaría esta aplicación con frecuencia.   + La aplicación me parece innecesariamente compleja.   + Pensé que la aplicación era fácil de usar.   + Necesito el apoyo de un técnico para poder utilizar esta aplicación.   + Creo que las distintas funciones de esta aplicación están bien integradas.   + Me pareció que había demasiada incoherencia en esta aplicación.   + Imagino que la mayoría de la gente aprendería a usar esta aplicación muy rápidamente.   + La aplicación me pareció muy engorrosa de usar.   + Me sentía muy confiado sobre su uso.   + Tuve que aprender un montón de cosas antes de poder comenzar con esta aplicación.   + El sistema de pago me pareció frustrante.   + El proceso de pedido me pareció engorroso. |