

# **Practica Módulo UX**

## **KeepCoding**

**Michael Hidalgo Rios**

## **Plan de test**

En este documento se describe el plan de test para el apartado de **teatro y danza** la página web [www.atrapalo.com](http://www.atrapalo.com).

Atrápalo es una página web donde puedes reservar vuelos, hoteles, restaurantes o entradas de teatro y danzas, entre otros. El objetivo es detectar potenciales problemas de usabilidad y medir la eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario respecto a los procesos que se realizan en la página web.

Este será un análisis cualitativo en cual solo se consideró a 5 usuarios, y en base a los resultados obtenidos encontrar errores e implementar mejoras de usabilidad en atrápalo, para así obtener la mejor experiencia de usuario posible.

Tras el análisis de la categoría de teatro y danza, las tareas que se pueden realizar las siguientes:

- Registro de usuario
- Reserva (Teatro o Danza)
- Opinión o calificación de (Teatro o Danza)
- Búsqueda

En base a este listado de tareas, se consideró los procesos más importantes para las tareas de usuarios, las cuales se detallan a continuación:

### **Tarea 1: Búsqueda**

**Descripción:** Esta tarea se realiza en el apartado de teatro y danza, consiste en realizar una búsqueda mediante filtro, como el tipo de publico como adulto o infantil, rango de precio, fecha y categoría.

El enunciado de la tarea de usuario es la siguiente:

- Busca una comedia familiar un domingo entre las 2:00 PM a 8:00 PM, considerando que te encuentras en Madrid.

**Objetivo:** Se considero esta tarea con el fin de analizar el método de búsqueda para el usuario, y así evaluar la usabilidad de filtros proporcionado en la página, para encontrar mejoras y solucionar errores.

## Tarea 2: Reserva

**Descripción:** esta tarea permite al usuario reservar un lugar en un teatro o danza en específico, proporcionando información de precio, calificación, tipo de público, y opciones de seleccionar lugar en la sala y horarios disponibles, por último, el usuario debe rellenar un formulario con datos personales.

El enunciado de esta tarea es la siguiente:

- Realiza el proceso de reserva para dos personas para asistir a un Teatro, considerando que te encuentras en Barcelona y omitiendo el proceso de pago.

**Objetivo** Esta tarea es la funcionalidad base de atrápalo, por lo que es importante que este proceso cuente con la mejor experiencia de usuario posible. Con este análisis se medirá el nivel de satisfacción del usuario al momento que realice este proceso, y así encontrar mejorar y solucionar errores.

## Tarea 3: Opinar y Calificar

**Descripción:** Esta tarea consiste en registrar una opinión y calificación de un teatro o danza, mediante un formulario, con datos como:

- Calidad del espectáculo
- Puesta en escena
- Interpretación artística
- preguntas abiertas
- subida de archivos

El enunciado de esta tarea es la siguiente:

- Opina y califica la Comedia llamada **Dos más dos** que se realiza en Teatro Lara en Madrid, desde un dispositivo móvil

**Objetivo** La opción de opinar y calificar es importante para un usuario, ya que da la oportunidad al usuario de poder expresarse sobre un servicio como sería en este caso el teatro, y por esta razón se necesario medir la eficacia, eficiencia y satisfacción en este proceso.

## Métricas

Con el objetivo de medir la experiencia, se aplicarán las siguientes métricas:

- **Tiempo de realización de tareas:** el tiempo total que toma el usuario en cumplir la tarea.
- **Éxito o Fracaso:** indicador de éxito o fracaso, en donde el 0 corresponde a fracaso y 1 en éxito
- **Numero de confusión:** el número de veces que el usuario mencione algún tipo de duda con respecto a la tarea a realizar.
- **Numero de Clicks:** el número de clicks que presionados por el usuario para completar la tarea.
- **Rating de satisfacción:** número que representa el nivel de satisfacción por la tarea realizada por el usuario, en donde 5 es el nivel más alto.
- **Encuesta de satisfacción:** encuesta donde se pregunta sobre las expectativas de la interfaz.

Además, se realizará la prueba de **Think Aloud**, con el fin de comprender al usuario como se aproxima con la tarea propuesta, y así obtener la información pura sin filtros por parte del usuario.

## Resultado de tareas

### Tarea 1:

**Enunciado:** Busca una comedia familiar un domingo entre las 2:00 PM a 8:00 PM, considerando que te encuentras en Madrid.

Usuario 1	Éxito/ Fracaso	Tiempo	Clicks	Nº confusión	Rating (1-5)
	1	4 M.	6	2	3
<b>Think Aloud:</b> No encuentro el filtro para buscar por hora, no encuentro filtro para seleccionar Ciudad.					
<b>Cuestionario</b>					
Valora esta tarea del 1 al 5 R: 3					
¿Qué es lo que te ha gustado menos? (1 - 5): R: 3 - La cantidad de filtros es confusa					
¿Qué es lo que te ha gustado más? (1 - 5) R: 5 - La presentación de tarjeta de teatro					
¿Cómo se podría mejorar? R: El buscador con más filtros específicos, como el horario.					

Usuario 2	Éxito/ Fracaso	Tiempo	Clicks	Nº confusión	Rating (1-5)
	1	3 M.	4	0	4
<b>Think Aloud:</b> No veo el horario, me complica que no se vea la hora, me desagrada no ver el horario.					

#### Questionario

Valora esta tarea del 1 al 5 R: 4

¿Qué es lo que te ha gustado menos? (1 - 5): R: 2 - Falta de horario.

¿Qué es lo que te ha gustado más? (1 - 5) R: 4 - La estructura de la información.

¿Cómo se podría mejorar?: Mejorar la visibilidad de horario.

Usuario 3	Éxito/ Fracaso	Tiempo	Clicks	Nº confusión	Rating (1-5)
	1	4 M.	7	1	4
<b>Think Aloud:</b> La página me confunde, no encuentro el filtro de horarios. El demás filtro es intuitivo.					

#### Questionario

Valora esta tarea del 1 al 5 R: 4

¿Qué es lo que te ha gustado menos? (1 - 5): R: 3 – No muestra el horario,

¿Qué es lo que te ha gustado más? (1 - 5) r 4 – La presentación de la información es ordenada.

¿Cómo se podría mejorar? R: Agregar el horario en la tarjeta de presentación.

Usuario 4	Éxito/ Fracaso	Tiempo	Clicks	Nº confusión	Rating (1-5)
	1	4 M.	8	2	3
<b>Think Aloud:</b> No veo donde puedo cambiar de ciudad, seleccione calendario, pero no veo rango de horas, la tarjeta debería mostrar información de horario.					

#### Questionario

Valora esta tarea del 1 al 5 R: 3

¿Qué es lo que te ha gustado menos? (1 - 5): R: 3 – Que falte un filtro de horas.

¿Qué es lo que te ha gustado más? (1 - 5) R: 4 - Los filtros son amigables

¿Cómo se podría mejorar? R: La implementación de un filtro de horas.

Usuario 5	Éxito/ Fracaso	Tiempo	Clicks	Nº confusión	Rating (1-5)
	1	4 M.	5	1	4
<b>Think Aloud:</b> Los filtros son amigables, no veo el resumen de horario.					

#### Questionario

Valora esta tarea del 1 al 5 R: 4

¿Qué es lo que te ha gustado menos? (1 - 5): R: 3 – Falta de horario.

¿Qué es lo que te ha gustado más? (1 - 5) R:4 - La forma en que se presenta la información.

¿Cómo se podría mejorar? R: Agregando más información relevante en la tarjeta resumen.

#### Tarea 2:

**Enunciado:** Realiza el proceso de reserva para dos personas para asistir a un Teatro, considerando que te encuentras en Barcelona y omitiendo el proceso de pago.

Usuario 1	Éxito/ Fracaso	Tiempo	Clicks	Nº confusión	Rating (1-5)
	1	6 M	4	1	4
<b>Think Aloud:</b> La información me confunde, el formulario de pago es simple, me agrada.					

#### Questionario

Valora esta tarea del 1 al 5 R: 4

¿Qué es lo que te ha gustado menos? (1 - 5): R: Mucha información

¿Qué es lo que te ha gustado más? (1 - 5): La selección de horario.

¿Cómo se podría mejorar? R: Mejorar la selección de ciudad.

Usuario 2	Éxito/ Fracaso	Tiempo	Clicks	Nº confusión	Rating (1-5)
	1	5 M	6	0	5
<b>Think Aloud:</b> No veo la disponibilidad de horarios. Me gustan ver opiniones de otros usuarios.					

#### Questionario

Valora esta tarea del 1 al 5 R: 4

¿Qué es lo que te ha gustado menos? (1 - 5): R 4 – No me gusta la forma de selección de horario

¿Qué es lo que te ha gustado más? (1 - 5) R: 5 - Me gusta la visualización de comentarios

¿Cómo se podría mejorar? R: Mostrar cantidad de asientos disponibles por función.

Usuario 3	Éxito/ Fracaso	Tiempo	Clicks	Nº confusión	Rating (1-5)
	1	6 M	8	0	5
<b>Think Aloud:</b> No me agrada el método de selección del lugar, no veo la descripción de los iconos de asiento					

#### Cuestionario

Valora esta tarea del 1 al 5 R: 4

¿Qué es lo que te ha gustado menos? (1 - 5): R: 3 – La selecciona del lugar no es clara.

¿Qué es lo que te ha gustado más? (1 - 5) R: 4 – La forma de selección de horario es simple.

¿Cómo se podría mejorar? R: El diseño de la localización de asientos.

Usuario 4	Éxito/ Fracaso	Tiempo	Clicks	Nº confusión	Rating (1-5)
	1	5 M	10	1	4
<b>Think Aloud:</b> Me confunde el horario, la opción de pareja me gusta, la forma de pago es simple.					

#### Cuestionario

Valora esta tarea del 1 al 5 R: 4

¿Qué es lo que te ha gustado menos? (1 - 5): R: 2 - La opción de regalo es simple.

¿Qué es lo que te ha gustado más? (1 - 5) R: 4 - La mayor parte del proceso es intuitivo.

¿Cómo se podría mejorar? R: Mejorando el método de regalo.

Usuario 5	Éxito/ Fracaso	Tiempo	Clicks	Nº confusión	Rating (1-5)
	1	3 M	4	0	4
<b>Think Aloud:</b> No me gusta como es la opción de selección de horario, me gusta como es la forma de selección de asiento.					

#### Cuestionario

Valora esta tarea del 1 al 5 R: 4

¿Qué es lo que te ha gustado menos? (1 - 5): R: 3 - La selección de horario debería ser más intuitiva

¿Qué es lo que te ha gustado más? (1 - 5) R: 4 - La selección de asientos,

¿Cómo se podría mejorar? R: Mejorar la selección de horario.

### Tarea 3:

**Enunciado:** Opina y califica la Comedia llamada **Dos más dos que se realiza en** Teatro Lara en Madrid, considerando la utilización de un dispositivo móvil

Usuario 1	Éxito/ Fracaso	Tiempo	Clicks	Nº confusión	Rating (1-5)
	1	5 M	6	2	4
Think Aloud: No encuentro el botón de opinar, demasiados campos.					

#### Cuestionario

Valora esta tarea del 1 al 5: 4

¿Qué es lo que te ha gustado menos? (1 - 5): 2 - El botón de opinar no esta lo demasiado visible

¿Qué es lo que te ha gustado más? (1 - 5): 4 - La forma en como evaluar y poder subir fotos.

¿Cómo se podría mejorar? Disminución de preguntas abiertas.

Usuario 2	Éxito/ Fracaso	Tiempo	Clicks	Nº confusión	Rating (1-5)
	1	2 M	3	0	3
Think Aloud: Me agradan la selección de estados de ánimo, es fácil, muchas preguntas.					

#### Cuestionario

Valora esta tarea del 1 al 5: 3

¿Qué es lo que te ha gustado menos? (1 - 5): - 3 – Muchas preguntas, solo puedo escribir 50 caracteres

¿Qué es lo que te ha gustado más? (1 - 5): 4 – Me gusta votar por estados de ánimos

¿Cómo se podría mejorar? R: Me gustaría que mejorarán la interfaz de formularios, ya que el color de fondo blanco no es muy atrayente.

Usuario 3	Éxito/ Fracaso	Tiempo	Clicks	Nº confusión	Rating (1-5)
	1	7 M	6	0	2
Think Aloud: Encuentro que la pagina es muy simple.					

#### Cuestionario

Valora esta tarea del 1 al 5: 2

¿Qué es lo que te ha gustado menos? (1 - 5): 2 – El exceso de preguntas.

¿Qué es lo que te ha gustado más? (1 - 5): 4 – La facilidad de calificar con estados de ánimos.

¿Cómo se podría mejorar? R: Disminuir preguntas.



Usuario 4	Éxito/ Fracaso	Tiempo	Clicks	Nº confusión	Rating (1-5)
	1	4 M	5	0	4
Think Aloud: Me gusta la forma de calificar.					

#### Questionario

Valora esta tarea del 1 al 5: 4

¿Qué es lo que te ha gustado menos? (1 - 5): R: 3 – Muchas preguntas.

¿Qué es lo que te ha gustado más? (1 - 5): R: 4 – Es amigable la calificación.

¿Cómo se podría mejorar? R: Menos preguntas

Usuario 5	Éxito/ Fracaso	Tiempo	Clicks	Nº confusión	Rating (1-5)
	1	3 M	6	2	5
Think Aloud: Esta página es muy simple, me agrada.					

#### Questionario

Valora esta tarea del 1 al 5: 5

¿Qué es lo que te ha gustado menos? (1 - 5): R: 2 - El formulario solicita mucha información

¿Qué es lo que te ha gustado más? (1 - 5): R: 5 – La forma de calificar.

¿Cómo se podría mejorar? R: Formulario más simple.

## Análisis de tareas

### Tarea 1:

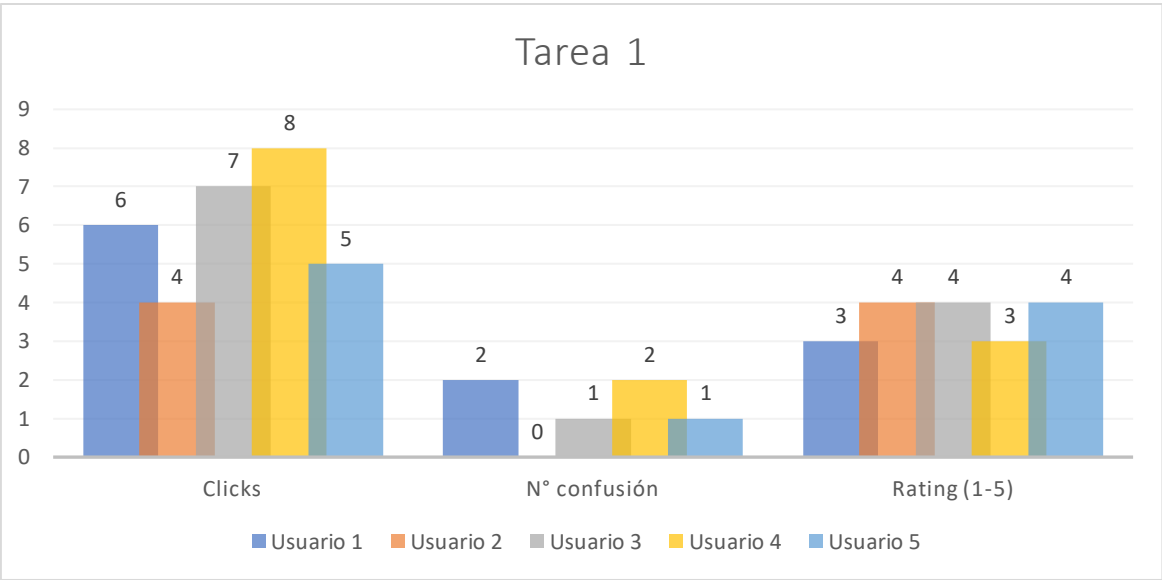
Tarea 1	Éxito/ Fracaso	Tiempo	Clicks	Nº confusión	Rating (1-5)
Usuario 1	1	4 M.	6	2	3
Usuario 2	1	3 M.	4	0	4
Usuario 3	1	4 M.	7	1	4
Usuario 4	1	4 M.	8	2	3
Usuario 5	1	4 M.	5	1	4
Promedio	1	3,8	6	1,2	3,6

Con los resultados de la tarea número 1, se demuestra que la tarea en los 5 usuarios tuvo un resultado de éxito, en cuanto al tiempo que un usuario toma en realizar este proceso es de 3 a 4 minutos, el promedio de clicks que realiza una persona es de 6 y el numero de confusiones presentada es de 1 a 2, estas confusiones generalmente son por el motivo de dos cosas en la página la cuales son:

1. **Filtro por horarios:** esta confusión se generó en el momento de poner el filtro de fecha con el calendario, 4 de 5 usuarios preguntaron porque no podían seleccionar un rango de hora en específico.
2. **Información de horarios, en resumen:** Esta confusión se generó al momento de ver la tarjeta de resumen de un teatro o danzas, los usuarios mencionaron en más de una oportunidad, que la visibilidad del horario debiera estar en el resumen o contar con un popup, si bien actualmente atrápalo muestra el horario de un teatro, pero solo al momento de ingresar a reservar, y esto puede ocasionar confusión en algunos usuarios.

En base a lo mencionado, los usuarios valoran esta tarea con rating promedio de un 3,6.

A continuación, se presenta un gráfico con los resultados de las métricas en la tarea número 1.



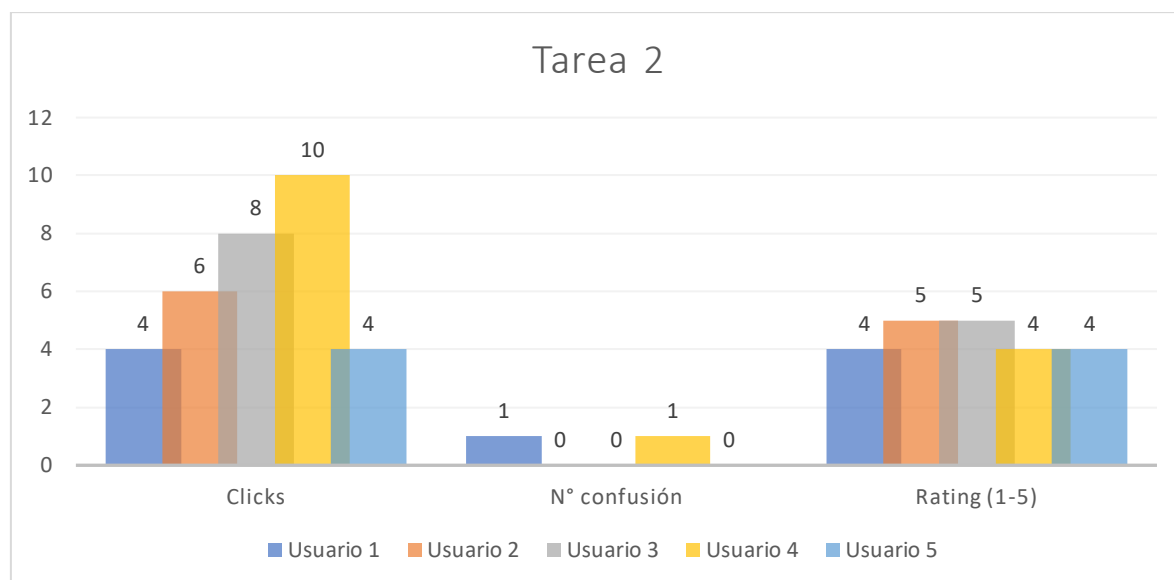
**Tarea 2:**

Tarea 2	Éxito/ Fracaso	Tiempo	Clicks	N° confusión	Rating (1-5)
Usuario 1	1	6 M	4	1	4
Usuario 2	1	5 M	6	0	5
Usuario 3	1	6 M	8	0	5
Usuario 4	1	5 M	10	1	4
Usuario 5	1	3 M	4	0	4
Promedio	1	5	6,4	0,4	4,4

Todos los usuarios obtuvieron un caso de éxito, el tiempo promedio por usuarios es de 5 minutos y un promedio de 6 clicks para completar esta tarea, la confusión suele estar relacionada con el tiempo, ya que los usuarios no encontraron intuitiva la forma de seleccionar la hora, y en un caso en particular al momento de seleccionar el asiento, la página no contaba con la descripción de los

asientos, como si se encontró en otros casos, y em base a esto la tarea fue valorada con un rating de 4.

A continuación, se presenta un grafico con los resultados del test correspondiente a la tarea número 2.



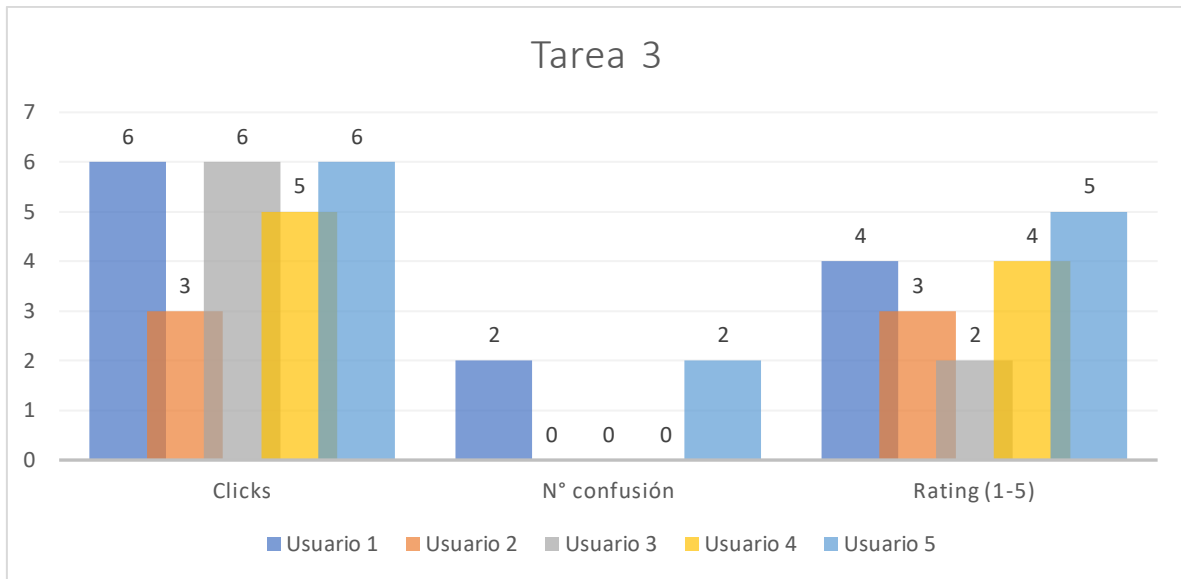
### Tarea 3:

Tarea 3	Éxito/ Fracaso	Tiempo	Clicks	N° confusión	Rating (1-5)
Usuario 1	1	5 M	6	2	4
Usuario 2	1	2 M	3	0	3
Usuario 3	1	7 M	6	0	2
Usuario 4	1	4 M	5	0	4
Usuario 5	1	3 M	6	2	5
Promedio	1	4,2	5,2	0,8	3,6

Todos los usuarios obtuvieron un resultado de éxito en la tarea número 3, Los usuarios para realizar esta tarea tomaron un tiempo promedio de 4 minutos, y de 5 a 6 click para realizarla, en cuanto a la confusión que se presentó fue encontrar el botón de opinar.

Esta tarea obtuvo un rating promedio de 3,6. El motivo de esta calificación baja es porque todos los usuarios no les agrado que el formulario de opinar contará con tantas preguntas.

A continuación, se presenta un gráfico con los resultados del test correspondiente a la tarea número 3.



### Mejoras

Con los resultados de test de usabilidad por usuarios, se identificaron dos mejoras a considerar para una futura implementación de la página de atrápalo

1. **Filtro por horarios:** los usuarios en más de una oportunidad hicieron referencia a que necesitan un filtro por rango de horas.
2. **Visibilidad de horarios en tarjeta resumen:** Es necesario implementar algún acceso o popup que muestra los horarios de forma simple, ya que de cada 4 de 5 usuarios, le parece confundir la visualización de horarios en la página de reserva.
3. **Número de asientos disponibles:** Es necesario implementar un contador de asientos disponibles por función al momento de seleccionar la hora.
4. **Formulario de opinión:** Es necesario revisar y quitar algunas preguntas, ya que todos los usuarios que realizaron la prueba no les agrado, porque encontraron muchos campos en este formulario.

## **Conclusión**

Con respecto al resultado del análisis, se puede observar que el comportamiento del usuario hacia la interfaz en la mayoría de los casos es amigable, actualmente los usuarios necesitan ver la información con la menos cantidad de click posible. Por lo demás el rating bajo fue en las tareas número 1 y 3, donde la nota promedio es de un 3,6, pero esto se puede corregir considerando las mejoras ya mencionadas.