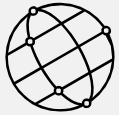


Caso práctico de diseño de UX: LittleSeed Plants

Un sitio web de comercio electrónico de venta de plantas

Requisitos del proyecto

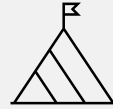
- Acerca de LittleSeed Plants
- Dificultades
- Objetivo



Acerca de LittleSeed Plants

LittleSeed Plants, un sitio web de comercio electrónico, se dedica a ofrecer una amplia variedad de plantas para amantes de las plantas y jardineros.

LittleSeed Plants no solo permite a sus usuarios elegir y comprar entre una amplia gama de plantas, sino que también les ofrece una plataforma para recibir consejos de jardinería e interactuar con otros entusiastas y expertos en plantas.



Dificultades

Cuando acceden al sitio web, los usuarios se enfrentan a las siguientes dificultades.

- **Navegación compleja:** las plantas son de distintos tipos y tamaños y tienen diferentes requisitos de cuidado. Sin embargo, la navegación actual de LittleSeed Plants no es lo bastante intuitiva para los usuarios. Como los usuarios no encuentran fácilmente las plantas que buscan, se frustran rápidamente.
- **Información desequilibrada:** en la página de información sobre una planta, LittleSeed Plants proporciona mucha información, incluido su nombre científico, que puede no ser relevante para todos los compradores. Esto hace que resulte difícil encontrar la información importante.
- **Falta de opciones de filtrado y clasificación:** las actuales opciones de filtrado y clasificación del sitio web se limitan a opciones básicas, como tipo de planta, tamaño y rango de precios. Esto hace que a los usuarios les cueste encontrar plantas que se ajusten a sus preferencias, lo que reduce las ventas potenciales.



Objetivo

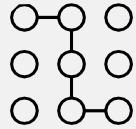
Para responder a los retos de los usuarios, el objetivo del proyecto es:

- Actualizar el sistema de navegación para facilitar a los usuarios la búsqueda de las plantas que les interesan
- Ofrecer la cantidad adecuada de información sin confundir a los usuarios
- Rediseñar las opciones de filtrado y clasificación para que los usuarios puedan limitar sus opciones de plantas en función de varios criterios, como por ejemplo, el tamaño, los requisitos de luz, y la compatibilidad con mascotas

Investigar a los usuarios

- Hipótesis
- Métodos y técnicas de investigación
- Resultados del análisis

Durante la fase de investigación de usuarios para el sitio web de LittleSeed Plants se formularon las siguientes hipótesis.



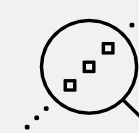
Hipótesis 1: Reducir los pasos del proceso de compra de cinco a tres conllevará un descenso del 20 % en las tasas de abandono de carros en dos meses.

Explicación: Esta hipótesis se basa en simplificar el proceso de compra existente para reducir el abandono de carros.



Hipótesis 2: La adición de reseñas y valoraciones de clientes a las páginas de productos se traducirá en un aumento del 15 % de la tasa media de conversión en un plazo de 30 días.

Explicación: Esta hipótesis se basa en el impacto de añadir reseñas y valoraciones de los compradores en las ventas potenciales de un producto.



Hipótesis 3: Proporcionar una función de filtrado y clasificación aumentará la tasa de conversión en un 30 % en un plazo de 30 días.

Explicación: La función de filtrado y clasificación está diseñada para mejorar la experiencia del usuario, ya que permite a los clientes reducir rápida y fácilmente sus opciones y encontrar las plantas que mejor se ajustan a sus preferencias. Incluir función ayudará a los usuarios realizar sus compras de forma eficaz.

Para entender los comportamientos, preferencias y dificultades de los usuarios, el proyecto empleó el método de investigación **cualitativa** de UX.



Entrevistas a usuarios

A continuación figuran algunos ejemplos de preguntas a las que respondieron los usuarios:

- ¿Puede explicar el proceso que sigue habitualmente para comprar plantas por Internet?
- ¿Qué factores influyen en su decisión de comprar plantas en una plataforma en línea?
- ¿Puede explicar algún problema o algo que le resulte frustrante cuando compra plantas en sitios web de comercio electrónico?
- ¿Qué importancia tiene la información detallada sobre el cuidado de las plantas a la hora de comprarlas por Internet?
- ¿Qué características le parecen más atractivas y fáciles de usar en otros sitios web de compra de plantas en línea?



Grupos focales

A continuación figuran algunos ejemplos de preguntas a las que respondieron los usuarios:

- ¿Cómo suele empezar a buscar nuevas plantas que comprar en Internet?
- ¿Qué emociones o inquietudes surgen al realizar una compra de plantas por Internet?
- ¿Puede dar ejemplos de experiencias positivas o negativas que haya tenido al comprar plantas por Internet?
- ¿Cómo determinaría la credibilidad y fiabilidad de un sitio web de comercio electrónico en lo que respecta a la calidad y el cuidado de las plantas?
- ¿Qué recomendaría para mejorar la experiencia de compra de plantas por internet?



Pruebas con usuarios

A continuación figuran algunos ejemplos de preguntas a las que respondieron los usuarios:

- ¿Puede explicarnos cómo se busca un tipo concreto de planta de interior en el sitio web de LittleSeed Plants?
- ¿Le parecen intuitivas las opciones de navegación y filtrado al explorar las distintas categorías de plantas?
- ¿Puede añadir una planta a su lista de deseos y explicar los pasos que ha seguido?
- ¿Ha tenido algún problema durante el proceso de compra? En caso afirmativo, ¿cuál?

A partir de los datos recopilados en las entrevistas con los usuarios, los grupos focales y las pruebas con usuarios, se **demostraron** las hipótesis sobre el proceso de pago más corto, las reseñas y valoraciones de los clientes y las opciones de filtrado y clasificación.



Resultados de la investigación

Descubrimiento y selección

- Los usuarios valoran positivamente la gran variedad de opciones de plantas y la clasificación clara.
- A los menos experimentados les cuesta elegir entre una gran selección sin la orientación adecuada.
- La información sobre el cuidado de las plantas es crucial para tomar decisiones.

Interfaz de usuario y navegación

- Los usuarios prefieren una interfaz intuitiva y visualmente atractiva.
- Los usuarios quieren filtros claros y fácilmente accesibles para acotar sus opciones.

Proceso de compra y pago

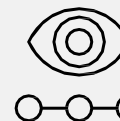
- Los usuarios valoran positivamente el proceso de compra ágil y seguro.
- Ofrecer varias opciones de pago es esencial para una base de usuarios diversa.

Lista de deseos y funciones de cuenta

- A los usuarios les parece útil la lista de deseos para guardar artículos para futuras compras.
- Se agradece la posibilidad de crear cuentas para recomendaciones personalizadas.

Confianza y opiniones de clientes

- Las opiniones y valoraciones positivas de los clientes influyen en las decisiones de compra de los usuarios.
- Los usuarios confían en las opiniones detalladas y reales de otros compradores sobre el cuidado de las plantas



Conocimientos / "Insights"

Dificultades

A partir de los resultados de la investigación, cabe concluir lo siguiente:

- **Falta de conocimientos sobre plantas:** los usuarios pueden **carecer de conocimientos** sobre los distintos tipos de plantas, los requisitos de cuidado y las plantas adecuadas para sus entornos específicos.
- **Cuidados complejos de las plantas:** los usuarios pueden encontrar **las instrucciones de cuidado de las plantas algo confusas**, especialmente si no tienen experiencia en jardinería.
- **Falta de espacio y luz:** los usuarios con **poco espacio al aire libre** pueden tener dificultades para encontrar plantas que prosperen en interiores o en balcones pequeños.

Crear usuarios prototipo

- Usuario prototipo 1: Jardinera Grace
- Usuario prototipo 2: Jardinero urbano Alex
- Usuario prototipo 3: Compradora de regalos Sarah

Usuario prototipo 1: Jardinera Grace



Procedencia de la imagen: Foto de [Artem Beliaikin](#) en [Unsplash](#)

Perfil personal

Edad: 28 años

Estado civil: Casada

Formación: Máster en Educación elemental

Perfil profesional

Ocupación: Maestra de primaria

Potencial de ingresos: 70 000 dólares anuales

Ubicación: Escuela del barrio

Estilo de vida: Prefiere un estilo de vida elegante y extravagante

"Cada planta y flor que cuido me aporta fuerza para afrontar la vida".

Objetivos y motivaciones

- Descubrir variedades de plantas nuevas y únicas para realzar la belleza y diversidad de su jardín.
- Ampliar sus conocimientos y técnicas de jardinería mediante talleres y contenidos informativos.
- Establecer contacto con una comunidad de aficionados a la jardinería para compartir experiencias y pedir consejo.
- Crear un espacio exterior tranquilo y visualmente atractivo que le sirva de retiro de su ajetreada vida laboral.

Conductas y preferencias

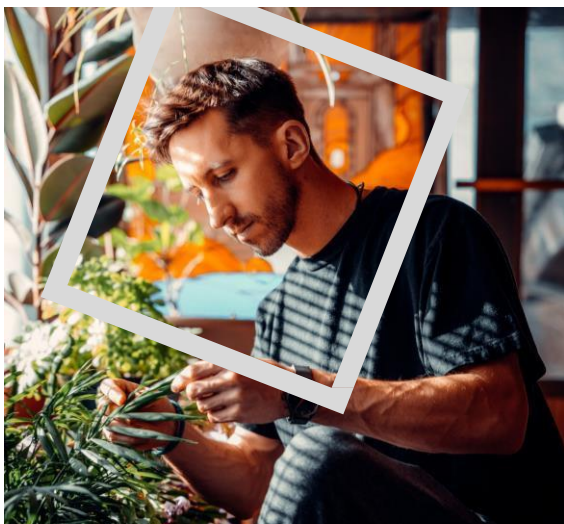
- Grace dedica mucho tiempo a buscar plantas en Internet antes de tomar una decisión de compra.
- Valora las plantas de belleza natural y prefiere las que atraen mariposas y abejas.
- Grace está dispuesta a probar nuevas técnicas de jardinería y a experimentar con diferentes disposiciones de plantas.
- Le gusta participar en foros de jardinería en línea y asistir a talleres locales para ampliar sus conocimientos.
- Grace prefiere un sitio web fácil de usar y visualmente atractivo, con una navegación clara y un completo directorio de plantas.

Necesidades y dificultades

- **Selección de plantas:** Busca una amplia variedad de opciones de plantas, desde plantas con flores hasta plantas perennes, para crear un ecosistema de jardín equilibrado
- **Orientación sobre el cuidado de las plantas:** Necesita instrucciones detalladas y fiables para el cuidado de las plantas, específicas para cada planta
- **Participación en la comunidad:** Quiere una plataforma que fomente el contacto con personas afines que puedan ofrecerle ideas y soluciones a sus problemas de jardinería
- **Comodidad:** Busca un sistema cómodo de acceder a consejos de jardinería, talleres y comprar plantas en línea

Características principales

- Amante de la jardinería y la naturaleza
- Curiosa y con ganas de aprender nuevas técnicas de jardinería
- Le gustan las actividades al aire libre y pasar tiempo en su jardín
- Valora la sostenibilidad y las prácticas de jardinería ecológica
- Busca un equilibrio entre su carrera docente y su afición a la jardinería



Procedencia de la imagen: Foto de [Jamie Fenn](#) en [Unsplash](#)

Perfil personal

Edad: 34 años

Estado civil: Casado, padre de dos hijos
Formación: Título profesional en Fotografía

Perfil profesional

Ocupación: Fotógrafo autónomo

Potencial de ingresos: 100 000 dólares anuales

Ubicación: Estudio en casa

Estilo de vida: Prefiere un estilo de vida estético y artístico

"En esta bulliciosa ciudad, quiero crear mi propio paisaje natural para disfrutar de un rincón de paz".

Objetivos y motivaciones

- Transformar el balcón de su apartamento urbano en un oasis frondoso y apacible.
- Realzar el atractivo estético de su espacio vital decorándolo con plantas de interior de bajo mantenimiento que puedan prosperar en las condiciones de su apartamento.
- Establecer una conexión más fuerte con la naturaleza a pesar de su entorno urbano.

Conductas y preferencias

- Alex suele investigar plantas con su teléfono inteligente en los descansos de su trabajo fotográfico.
- Prefiere las plantas con patrones de follaje originales y las que añaden un toque de naturaleza a su entorno urbano.
- Alex busca a menudo entradas de blog y artículos sobre consejos de jardinería urbana y formas creativas de aprovechar al máximo los espacios pequeños.
- Le gustan las plataformas que ofrecen recomendaciones personalizadas según las condiciones de su apartamento.

Necesidades y dificultades

- **Selección de plantas:** Necesita una variedad de plantas de interior que puedan prosperar en un pequeño balcón y complementar la decoración de su apartamento con limitaciones de espacio y luz
- **Orientación sobre el cuidado de las plantas:** Quiere instrucciones simples y breves para el cuidado de las plantas que sean específicas para las condiciones de vida urbana y que no le den excesivo trabajo
- **Comodidad:** Busca una plataforma fácil de usar con un proceso sencillo de búsqueda, selección y compra de plantas en línea
- **Atractivo visual:** Valora las imágenes de plantas visualmente atractivas que muestren el tamaño, el color y el aspecto general de las plantas

Características principales

- Estilo de vida urbano y creativo como fotógrafo autónomo
- Valora la estética y quiere embellecer con un toque de naturaleza su espacio vital
- Valora los beneficios terapéuticos y visuales de las plantas de interior
- Dispuesto a aprender sobre el cuidado y mantenimiento de las plantas en un entorno urbano
- Busca el equilibrio entre su pasión por la fotografía y su amor por las plantas

Usuario prototipo 3: Compradora de regalos Sarah

IBM SkillsBuild



Procedencia de la imagen: Foto de [Christina @wocintechchat.com](#) en [Unsplash](#)

Perfil personal

Edad: 44 años

Estado civil: Casada, madre de dos hijas adolescentes

Formación: Máster en Administración de empresas

Perfil profesional

Ocupación: Directora de marketing

Potencial de ingresos: 180 000 dólares anuales

Ubicación: Oficina en el centro

Estilo de vida: Prefiere un estilo de vida sencillo y elegante

"Con cada planta que elijo, no solo hago un obsequio, sino que regalo un pedacito de la belleza de la naturaleza a las personas que quiero".

Objetivos y motivaciones

- Seleccionar y encontrar regalos pensados y memorables en función de la personalidad y los intereses del destinatario.
- Aportar alegría y felicidad a quien lo recibe.
- Cree recuerdos duraderos con regalos bien pensados.
- Lograr que las ocasiones sean especiales y memorables.
- Simplificar el proceso de hacer regalos con selecciones adecuadas y comodidad.

Conductas y preferencias

- Sarah suele comprar regalos por Internet durante sus descansos en el trabajo.
- Le gustan las plantas con un simbolismo significativo o características únicas que se ajusten a las preferencias del receptor.
- Sarah suele leer las reseñas y valoraciones de los clientes para asegurarse de la calidad y fiabilidad de la planta y de la experiencia de compra.
- Prefiere regalar plantas que vienen con instrucciones claras de cuidado, para asegurarse de que el receptor pueda disfrutar del regalo durante mucho tiempo.

Necesidades y dificultades

- **Una cuidadosa selección de regalos:** Necesita una selección de opciones de plantas adecuadas para diferentes ocasiones, desde cumpleaños hasta inauguración de hogar, que le facilite el proceso de hacer un regalo
- **Atractivo visual:** Quiere imágenes claras de las plantas y su envoltorio para garantizar que la presentación del regalo esté a la altura de la ocasión
- **Personalización:** Quiere la posibilidad de añadir toques personales, como mensajes de regalo personalizados, para que el regalo de la planta sea más especial
- **Compra cómoda:** Valora una experiencia de compra en línea fluida y cómoda, desde la selección de plantas hasta la realización de pedidos y el seguimiento de las entregas

Características principales

- Atenta y detallista a la hora de hacer regalos
- Le gusta hacer que las ocasiones sean especiales mediante regalos cuidadosamente elegidos
- Equilibra su ajetreada carrera profesional con su papel de amiga y familiar considerada
- Le gusta buscar regalos creativos y exclusivos
- Busca la comodidad y la eficacia en sus compras en línea

Investigar a la competencia





- Competidores
- Análisis FODA

Según la investigación, el sitio web de LittleSeed Plants tiene principalmente **dos competidores principales: Botany World y Paradise Glee**.

La siguiente tabla muestra una comparación general entre el sitio web de LittleSeed Plants y los de otros competidores en varios parámetros importantes.

| Parámetros | LittleSeed Plants | Botany World | Paradise Glee |
|--|--|--|---|
| Variedad de plantas | Amplia variedad de plantas exclusivas y raras | Poca variedad de plantas | Especializada en soluciones de jardinería urbana |
| Información sobre el cuidado de las plantas | Se proporcionan instrucciones completas sobre el cuidado | Cierta orientación sobre cuidados para algunas plantas | Guías en línea para jardines en espacios reducidos |
| Diseño del sitio web | Interfaz fácil de usar | Diseño complejo del sitio web | Diseño elegante y moderno |
| Opciones de filtrado | Pocas opciones de filtrado | Filtrado potente para la selección de plantas | Funcionalidad de búsqueda limitada |
| Reseñas de los usuarios | Pocas reseñas de clientes | Reseñas cliente disponibles | Falta de reseñas de clientes |
| Proceso de compra | Podría ser más ágil | Proceso de compra sencillo | Podría ser más ágil |
| Interacción con la comunidad | Atractiva sección de blog con consejos de jardinería | Sin funciones de interacción con la comunidad | Integración de redes sociales |
| Puntos de venta exclusivos | Gran variedad de plantas exclusivas e instrucciones completas sobre su cuidado | Recomendaciones personalizadas sobre plantas y servicio atento | Especializada en soluciones de jardinería urbana e integración social |
| Entrega y envío | Se proporciona información sobre entrega y envío | Información transparente sobre envío | Poca información sobre envío |

El sitio web de LittleSeed Plants obtuvo la siguiente información de su análisis FODA.






| <div>F</div> <div>Fortaleza</div> <div></div> | <div>O</div> <div>Oportunidade</div> <div></div> | <div>D</div> <div>Debilidades</div> <div></div> | <div>A</div> <div>Amena</div> <div></div> |
|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Amplia variedad de plantas exclusivas y plantas raras• Instrucciones completas sobre el cuidado• Se proporciona información sobre entrega y envío• Sección de blog atractiva con consejos de jardinería | <ul style="list-style-type: none">• El proceso de compra podría ser más ágil• Diseño elegante y moderno• Mejorar las opciones de filtrado• Añadir una sección de reseñas de clientes | <ul style="list-style-type: none">• Pocas opciones de filtrado• Pocas reseñas de clientes | <ul style="list-style-type: none">• Mayores costes y poca disponibilidad de plantas de temporada• Complicar demasiado la interfaz si se crea un diseño elegante y moderno |

Crear historias de usuarios y bocetos de soluciones

- Historias de usuarios: Jardinera Grace
- Recorrido de usuario: Jardinera Grace
- Flujo de usuario: Jardinera Grace
- Bocetos de soluciones

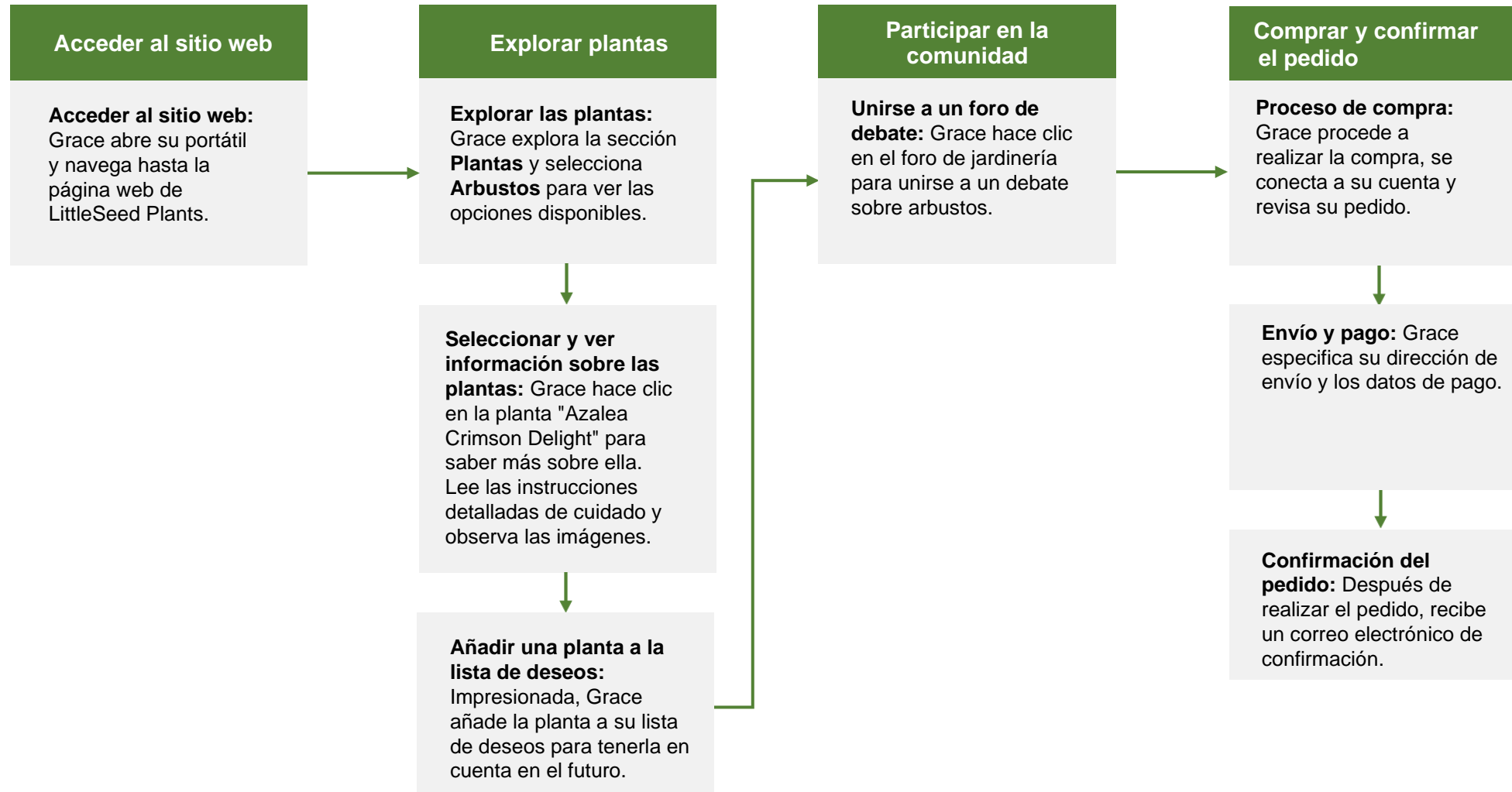
Historias de usuarios: Jardinera Grace


Centrándonos en el usuario prototipo Jardinera Grace, a continuación se presentan varias historias de usuario para este tipo de usuarios que proporcionan información sobre sus necesidades y requisitos.

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
|  Descubrir plantas nuevas |  Participar en la comunidad de jardinería |  Guardar favoritos para futuras compras |  Consultar reseñas de clientes |  Recibir recomendaciones personalizadas sobre plantas |
| Como entusiasta de la jardinería, quiero filtrar y examinar fácilmente la selección de plantas perennes autóctonas de mi región para elegir las opciones adecuadas para mi jardín. | Como buena jardinera, quiero recibir notificaciones sobre próximos talleres y eventos de jardinería para poder seguir desarrollando mis habilidades como jardinera. | Como compradora frecuente, quiero poder guardar las plantas que me gustan en una lista de deseos para encontrarlas fácilmente y tenerlas en cuenta para futuras compras. | Como cliente informada, quiero leer opiniones y valoraciones de otros clientes para saber la calidad de la planta y la experiencia de compra en general. | Como amante de la jardinería, quiero recibir recomendaciones de variedades de plantas que prosperen en el clima y en las condiciones de mi jardín para que me ayuden a tomar decisiones informadas. |


Flujo de usuario: Jardinera Grace

Este flujo de usuario ofrece una descripción paso a paso de las interacciones y acciones de la Jardinera Grace en su visita al sitio web de LittleSeed Plants, desde la exploración inicial hasta la compra.

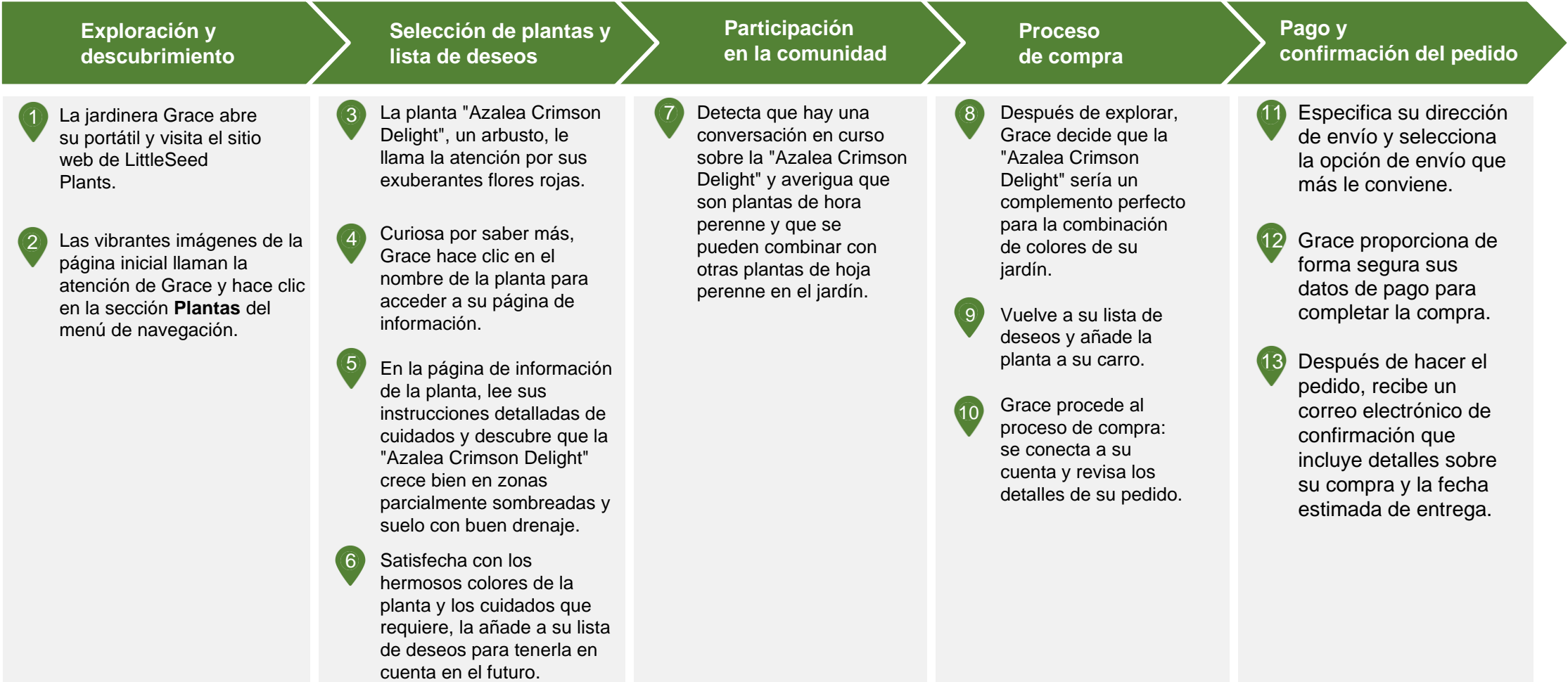




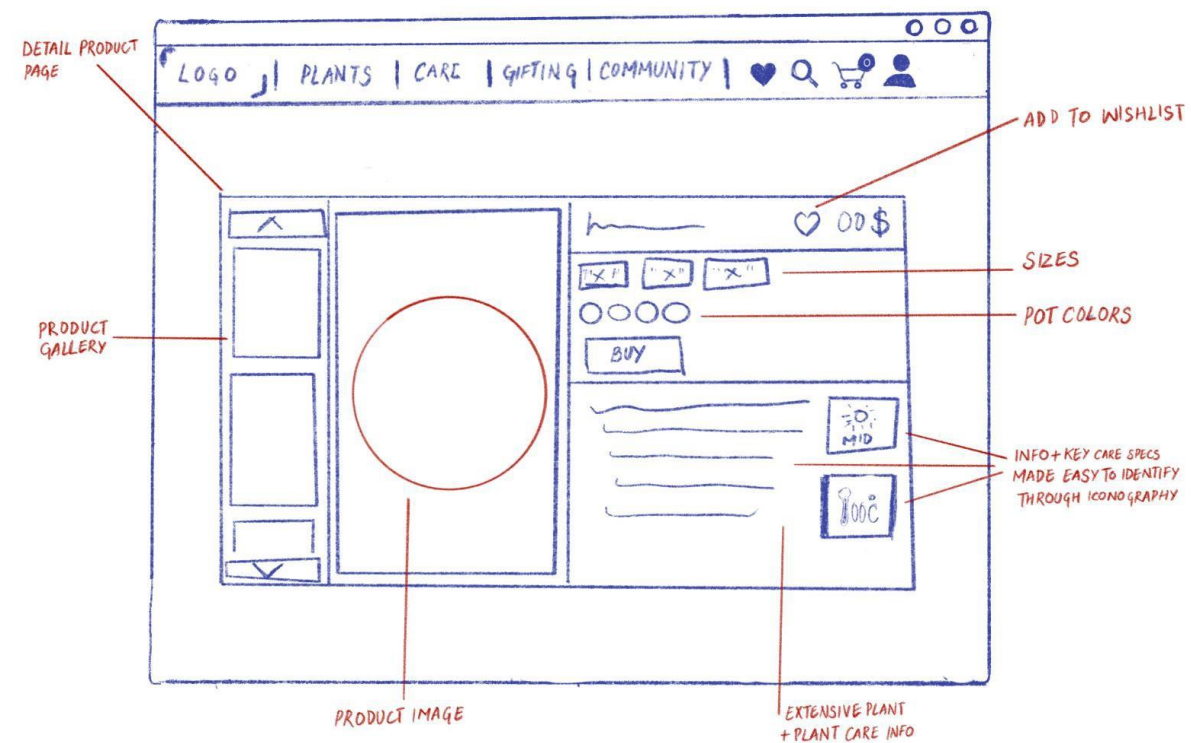
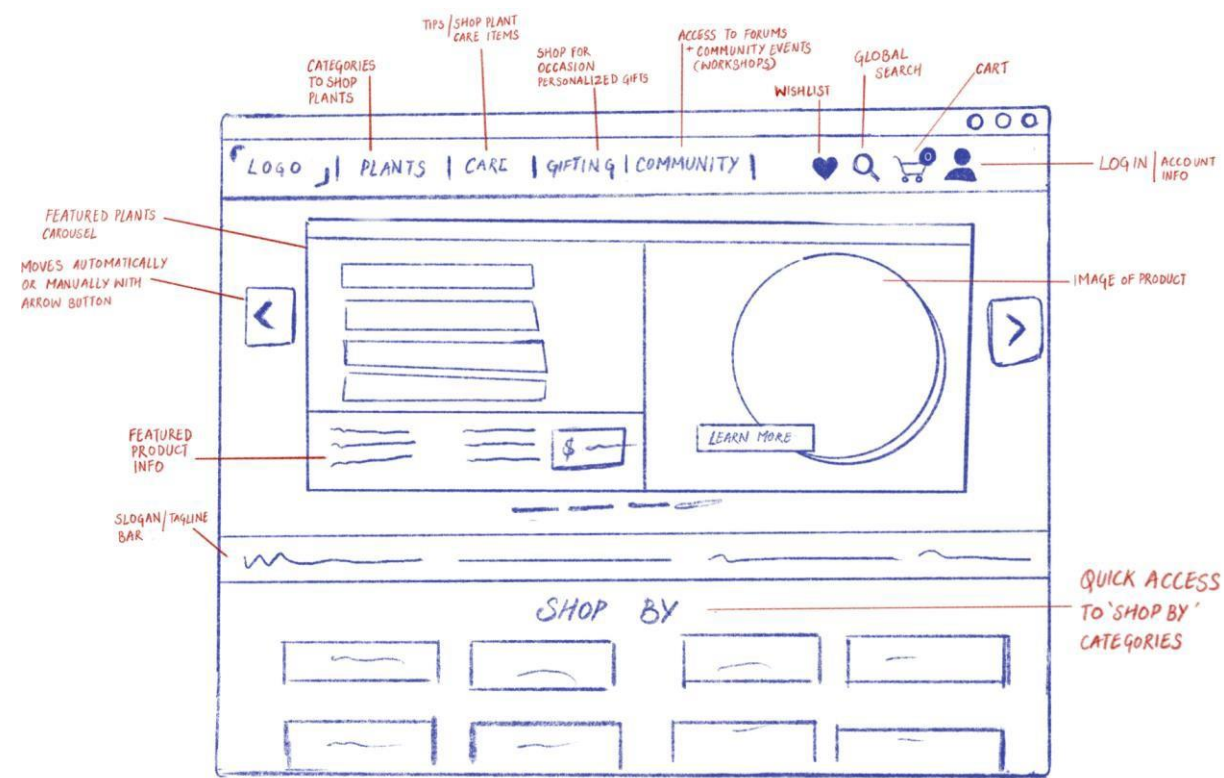
Objetivo de Jardinera Grace:
Guardar las plantas que me gustan añadiéndolas a mi lista de deseos para futuras compras.



Recorrido de Jardinera Grace: Este recorrido de usuario permite conocer la experiencia de la jardinera Grace como compradora habitual que desea guardar sus plantas favoritas para tenerlas en cuenta en el futuro. Destaca su interacción con la lista de deseos para que pueda tomar decisiones de compra bien informadas.

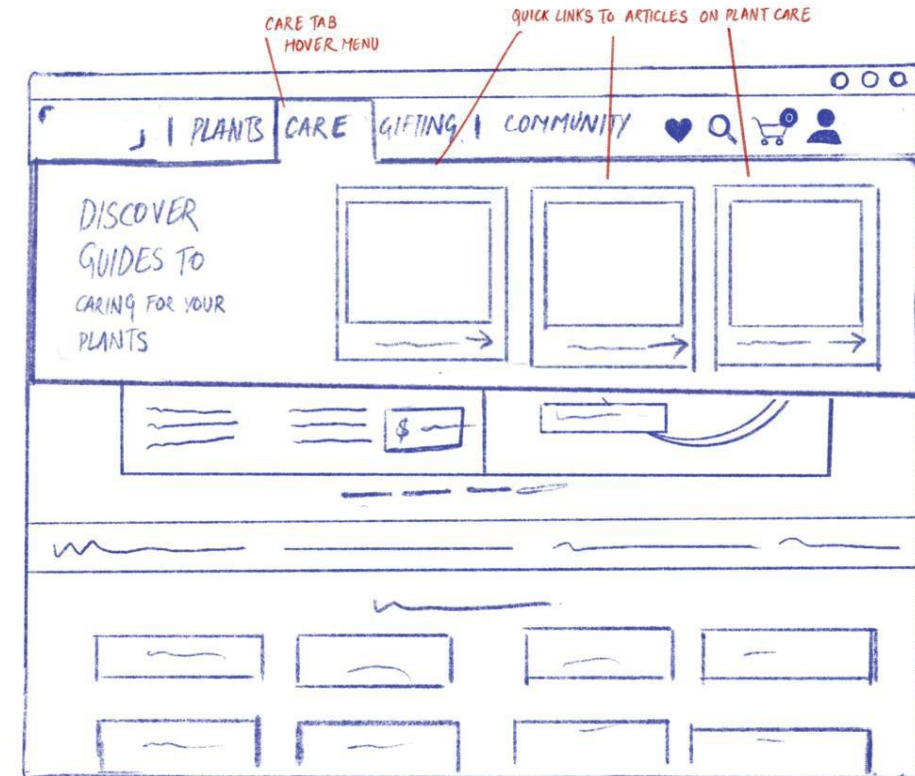
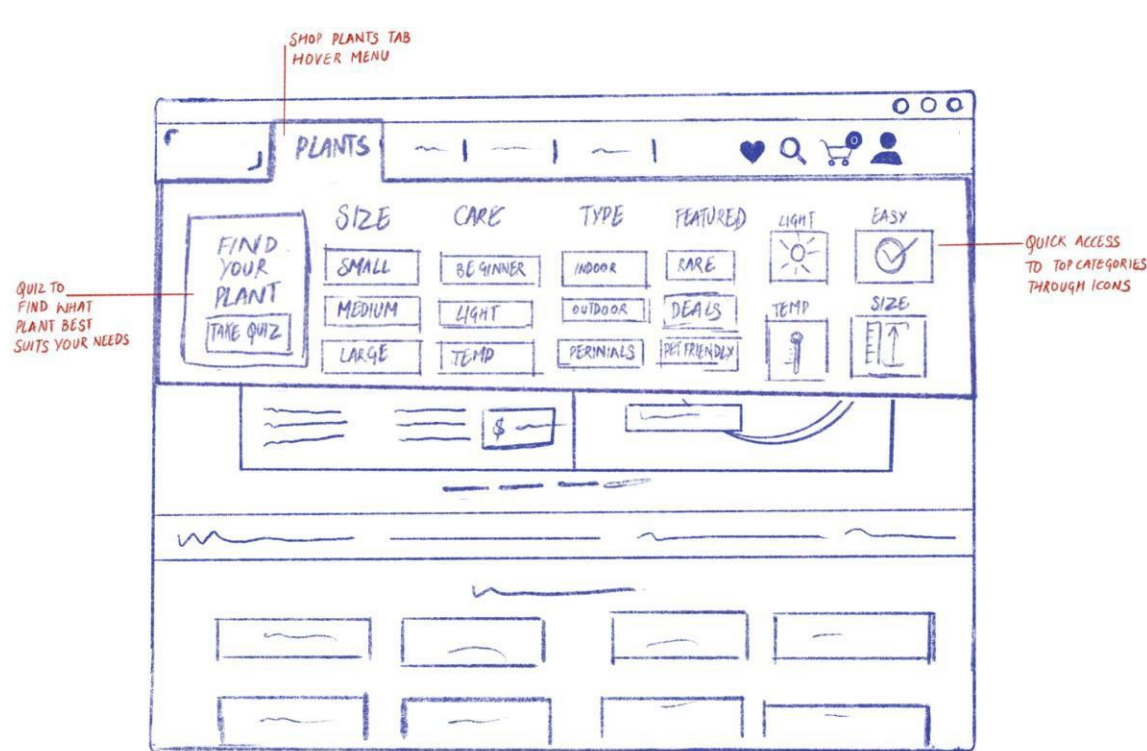


Los siguientes bocetos hechos con papel y bolígrafo son una representación visual de una posible solución para abordar el requisito de la jardinera Grace de añadir una planta a la lista de deseos para facilitar las compras. Amplíe la imagen para ver los bocetos con más detalle.



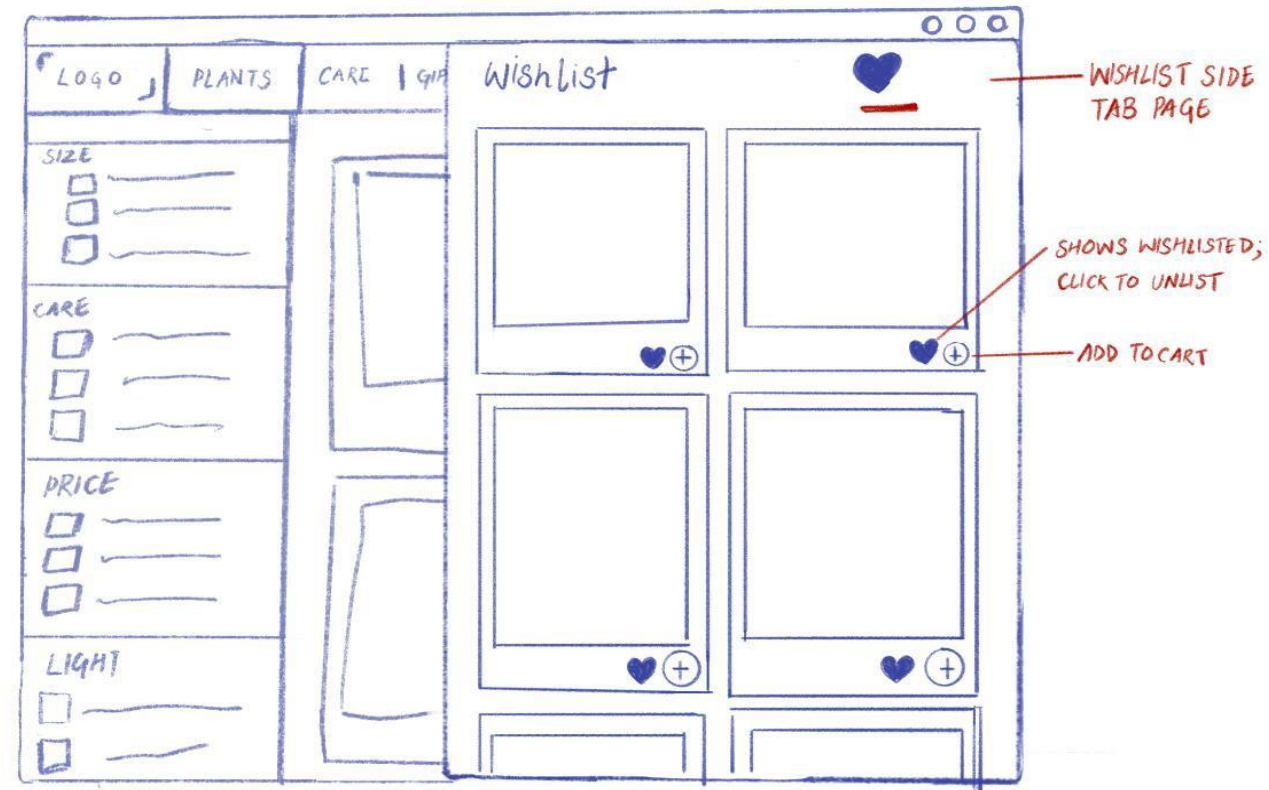
Bocetos de soluciones (cont.)

Los siguientes bocetos hechos con papel y bolígrafo son una representación visual de una posible solución para abordar el requisito de la jardinera Grace de añadir una planta a la lista de deseos para facilitar las compras. Amplíe la imagen para ver los bocetos con más detalle.



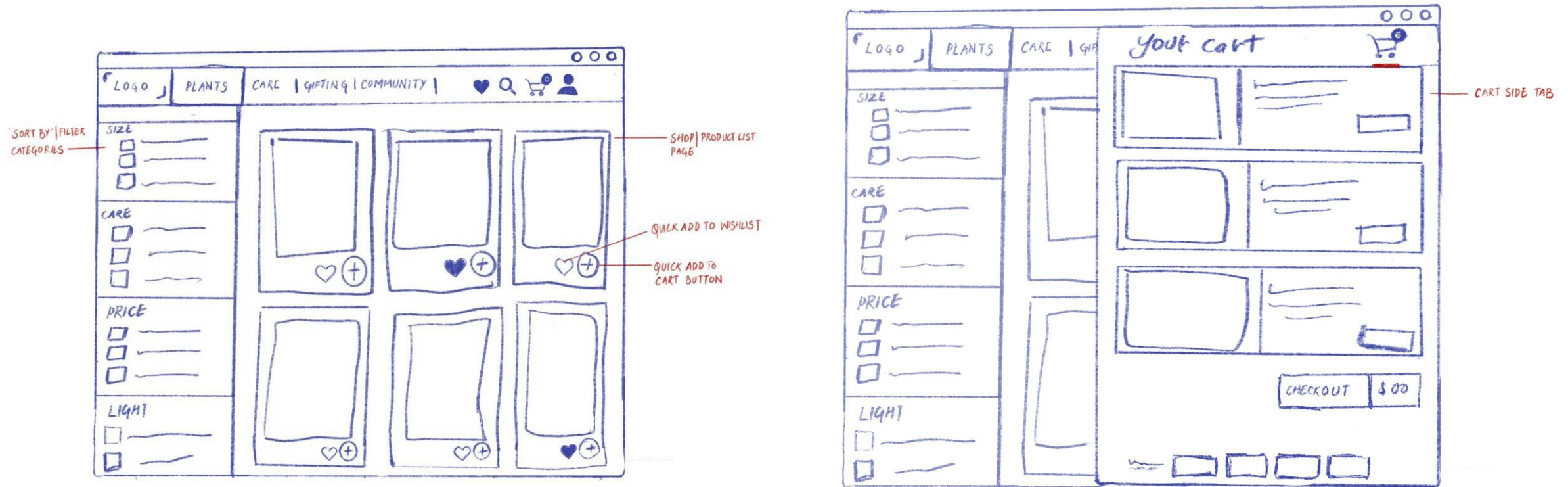
Bocetos de soluciones (cont.)

El siguiente boceto hecho con papel y bolígrafo es una representación visual de una posible solución para abordar el requisito de la jardinera Grace de añadir una planta a la lista de deseos para facilitar las compras. Amplíe la imagen para ver los bocetos con más detalle.



Bocetos de soluciones (cont.)

Los siguientes bocetos hechos con papel y bolígrafo son una representación visual de una posible solución para abordar el requisito de la jardinera Grace de añadir una planta a la lista de deseos para facilitar las compras. Amplíe la imagen para ver los bocetos con más detalle.



Bocetos de soluciones (cont.)

Los siguientes bocetos hechos con papel y bolígrafo son una representación visual de una posible solución para abordar el requisito de la jardinera Grace de añadir una planta a la lista de deseos para facilitar las compras. Amplíe la imagen para ver los bocetos con más detalle.

