

Reserva de espectáculos – Atrapalo.com

PRÁCTICA UX

Javier Lindo Paredes
KEEPCODING

SITUACIÓN ACTUAL

Atrápalo nos encarga realizar un estudio de su actual motor de reserva de entradas para espectáculos.

El ámbito del análisis abarca desde que un cliente pulsa sobre el botón Comprar hasta el cierre de la reserva de varias entradas.

1 - Selección del pase de la obra

Se basa en un listado de funciones para la obra seleccionada que se complica sobremanera si hay demasiados pases por día o un amplio calendario de fechas.

Compra tu entrada

Calendario de pases

Este evento no opción de selección de butaca. La entrada no es numerada.

Gastos de modificación:

Este proveedor no acepta cambios ni devoluciones. Revisa atentamente tu pedido antes de efectuar la confirmación. Una vez confirmado no podrá ser modificado ni cancelado.

dom, 18 feb	Tinder Sorpresa 19:30h	20,00€ 18,00€	Ver disponibilidad ▾	-10%
jue, 22 feb	Tinder Sorpresa 22:15h	20,00€ 14,00€	Ver disponibilidad ▾	-30%
vie, 23 feb	Tinder Sorpresa 22:00h	20,00€ 16,00€	Ver disponibilidad ▾	-20%
sáb, 24 feb	Tinder Sorpresa 22:00h	20,00€ 18,00€	Ver disponibilidad ▾	-10%
dom, 25 feb	Tinder Sorpresa 19:30h	20,00€ 18,00€	Ver disponibilidad ▾	-10%
jue, 01 mar	Tinder Sorpresa 22:00h	20,00€ 14,00€	Ver disponibilidad ▾	-30%
vie, 02 mar	Tinder Sorpresa 22:00h	20,00€ 16,00€	Ver disponibilidad ▾	-20%

2 - Selección del número de entradas

Se abre una ventana emergente en la que se puede elegir butaca, aunque el botón de continuar queda tapado según la resolución de pantalla del dispositivo avisando al usuario de que debe hacer “scroll”.

Selección de butacas

Club Capitol Sala 2, Barcelona

Selecciona tus butacas y haz scroll para comprobar si hay promociones o descuentos disponibles.

Selección de entradas

nº máximo de entradas: 12.

Zona base | 20,00 € 18,00 €

Atrápalo 19€

3

3

Localidades

Si el teatro donde se representa la obra tiene zonas diferenciadas, el comportamiento de la página cambia por completo, pues al seleccionar una hora de función en el primer paso de reserva, no se abre un popup, sino que el elemento se comporta como un componente acordeón en el que aparecerá los tipos de entrada y su precio.

sáb, 17 feb

18:00h

21,00€

Ver disponibilidad

20:30h

21,00€

Ver disponibilidad

dom, 18 feb

18:30h

Ver disponibilidad

Teatre Romea | Resta 2n Pis

C - Entrada General

21,00€

+ 2€ Gastos de gestión

- 0 +

Teatre Romea | Resta 1r Pis i F1/2 del 2n Pis

B - Entrada General

24,00€

+ 2€ Gastos de gestión

- 0 +

Teatre Romea | Platea i 1r Pis F1

A - Entrada General

28,00€

+ 2€ Gastos de gestión

- 0 +

CONTINUAR

Es al seleccionar el número y tipo de entrada cuando aparece el plano interactivo del teatro (sin leyenda) para que el cliente pueda elegir el número de butacas que desee.

Quedación: Resta 2n Pis

escenari

2º PIS

1º PIS

ESCENARI

PLATEA

PLATEA

1º PIS

2º PIS

3

4

5

Fila	Butaca	Modalidad
4	19	C - Entrada General - 19,00€
4	17	C - Entrada General - 19,00€


3 - Datos del comprador y forma de pago


Es el último paso para adquirir la entrada y se permite al usuario utilizar OAuth vía Facebook, email o cuenta Google incentivando este método con puntos promocionales para futuras compras.


También se puede continuar siendo anónimo e introducir los datos personales vía formulario.


Tus datos y pago

¡Inicia sesión y ahorra!


Con esta compra acumularás  34 puntos para canjear por Vales Regalo

 Entrar con Facebook

 Entrar con Google

 Entrar con tu email

Al pulsar sobre "Entrar con Facebook" o "Entrar con Google" estás aceptando nuestra [política de privacidad](#).

 ¡Date prisa! Las entradas para este evento se agotan rápido.

Datos de comprador

Nombre

Apellidos

E-mail


(donde recibirás el e-mail de confirmación)

Confirmar e-mail

Dato obligatorio

Teléfono móvil

(para incidencias)

 +34

Documento de identidad

NIF

Además de poder elegir la forma de pago, se puede marcar la compra como regalo, adquirir un seguro de anulación e incluso hacer una donación solidaria.

Es un regalo

☒ ¿La compra es un regalo?

Comentarios para el bono regalo

Aquí puedes escribir un mensaje personalizado que se incluirá en el Bono regalo.

- ☐ Enviar bono regalo a mi e-mail. Yo lo regalaré en persona.
- ☒ Enviárselo directamente a la persona afortunada:

Nombre

E-mail

Seguros



☐ Incluir Seguro Anulación Especial

1,25 €
por persona

¡Recomendado!

- ✓ Reembolso del 100% del importe por cancelación según los **motivos de anulación**.
- ✓ Cancelación hasta el mismo día del evento.
- ✓ Uno de los seguros más completos del mercado.

Al incluir el seguro, acepta las **Condiciones generales**.



☒ Sin seguro

Sin posibilidad de reembolso en caso de cancelación. Atrápalo recomienda contratar el seguro de anulación.

Redondeo solidario



¿Quieres que tu compra sea solidaria?

1 €


☐ Sí, quiero donar 1 € para la **causa social** de este mes

El Redondeo Solidario. Tú donas, nosotros doblamos.




Estos extras, pareciéndonos bien, hacen del proceso de reserva un camino tortuoso y excesivamente largo que podría desincentivar al cliente que tiene prisa por adquirir unas localidades de teatro.

En la siguiente captura podemos ver el formulario de selección del método de pago para los clientes que utilizan tarjeta de crédito.


Seleccionar forma de pago

 Este es un sitio seguro. Utilizamos procesos de cifrado y transmisión segura para proteger tus datos.


☒ 1 Pago



☐ Pagar con Visa Checkout



☐ Pagar con PayPal



Datos de la tarjeta

Tipo de tarjeta


Selecciona ▼

Número de tarjeta

Caducidad

MM

AA

Código CVV 

Aparte de poder pagar con tarjeta, podemos utilizar Paypal o Visa Checkout.

Tras aportar unos datos válidos de compra, llegamos a la pantalla final donde encontraremos todos los datos de interés de la representación como lo son la localización del teatro, horario, número de butacas, etc.

CONCLUSIONES

A continuación, evaluamos someramente, desde nuestro modesto criterio, el proceso de compra de entradas que en la actualidad posee Atrápalo:

Pros

- Estilos limpios y formularios sencillos.
- Múltiples posibilidades de registro para efectuar la adquisición de tickets.
- Varios métodos de pago incluidos.
- Página responsive en el grueso del proceso.

Contras

- El proceso de la reserva varía según el teatro donde se celebra la obra.
- Dificultades para volver a un paso previo de la reserva.
- No se permite al usuario elegir asientos desde su dispositivo móvil.
- Proceso demasiado largo a la hora de introducir los datos personales.
- No se detalla paso a paso lo que estamos adquiriendo (falta de resumen de compra).
- Algunos fallos de diseño como en el caso de los emergentes con scroll o con CTA fuera de la vista del usuario.

SOLUCIÓN PROPUESTA

A continuación, se adjuntan las pantallas del mockup de bajo nivel que hemos diseñado con la intención de mejorar algunos de los aspectos que no están del todo logrados en el actual motor de reservas de Atrápalo.

Sin ánimo de ser exhaustivos, se recogen algunas de las características de este prototipo.

Pros

- Selección de componentes más óptimos: Se evitan elementos emergentes, se utiliza un calendario para la selección de fechas disponibles de representación.
- Se añade un marco lateral que resume las acciones que se están realizando por parte del cliente.
- Se incluye un rastro de migas de pan (breadcrumb) para poder regresar a acciones anteriores permitiendo de esta forma hacer cambios en los datos ya introducidos.
- Se incluyen algunos elementos aclaratorios como la miniatura del plano del teatro o una leyenda de colores para el mapa interactivo del auditorio.

Contras

- Se sacrifican algunas funcionalidades como el seguro opcional, cheque regalo o la donación solidaria en pos de la claridad y rapidez en el proceso de compra.
- Se añade un paso más, también por claridad, en el proceso de reserva dividiendo el ingreso de datos personales del comprador y datos de pago en dos pantallas diferentes.



EN UN LUGAR DEL QUIJOTE Comprar entradas



Atrapalo

[Inicio](#) > Selección de fecha

Elija sobre el calendario la fecha de la representación:

FEBRUARY 2018						
S	M	T	W	T	F	S
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

DETALLES DE LA RESERVA

En un lugar del Quijote

Teatro Goya [Ver en el mapa](#)



EN UN LUGAR DEL QUIJOTE Comprar entradas

Atrapalo

[Inicio](#) > [Selección de Fecha](#) > Tipo de entrada

Seleccione la sesión y el tipo de entrada:

18:00 hrs.	desde 20€	
Platea	20€	<input type="button" value="Seleccionar"/>
Laterales	22€	<input type="button" value="Seleccionar"/>
20:00 hrs	desde 20€.	

Plano del teatro:



DETALLES DE LA RESERVA

En un lugar del Quijote

Teatro Goya [Ver en el mapa](#)



EN UN LUGAR DEL QUIJOTE Comprar entradas



Atrapalo

[Inicio](#) > [Selección de fecha](#) > [Tipo de entrada](#) > Selección de butacas

Seleccione el número de butacas:

En Platea:

Precio Total 40€

Seleccione sus localidades manualmente sobre el plano o presione Continuar si desea los asientos que Atrapalo ha elegido para usted:

Teatro Goya



Para seleccionar tus asientos, clic sobre ellos para activar o desactivarlos.

Asiento libre

Asiento no disponible

Asiento seleccionado

[Continuar](#)

DETALLES DE LA RESERVA

En un lugar del Quijote

Teatro Goya [Ver en el mapa](#)

24 de febrero - 18:00 hrs

EN UN LUGAR DEL QUIJOTE [Comprar entradas](#)

Atrapalo

[Inicio](#) > [Selección de fecha](#) > [Tipo de entrada](#) > [Selección de butacas](#) > Datos del comprador

¡Inicia sesión y ahorra!

Con esta compra acumularás 34 puntos para canjear por Vales Regalo



Entrar con Facebook



Entrar con Google



Entrar con tu email

Al pulsar sobre "Entrar con Facebook" o "Entrar con Google" estás aceptando nuestra [política de privacidad](#).

O introduzca sus datos personales.

Las entradas serán enviadas a su email una vez realizado el pago:

DETALLES DE LA RESERVA

En un lugar del Quijote

Teatro Goya [Ver en el mapa](#)

24 de febrero - 18:00 hrs

2 entradas en Platea

Butacas:

- Fila 20 Butaca 25

- Fila 20 Butaca 27



EN UN LUGAR DEL QUIJOTE Comprar entradas



Atrapalo

[Inicio](#) > [Selección de fecha](#) > [Tipo de entrada](#) > [Selección de butacas](#) > [Datos del comprador](#) > [Pagar y finalizar](#)

Resumen de su compra:

Concepto	Precio
2 entradas en PLATEA	40€
Gastos de gestión	4€
Total a pagar	44€

Seleccionar forma de pago:

Métodos aceptados

☐ Visa / Master Card☐ Paypal

Introduzca los datos de su tarjeta de crédito para proceder al pago de sus entradas:

Tipo de tarjeta: Caducidad: / Código CVV 

DETALLES DE LA RESERVA

En un lugar del Quijote

Teatro Goya [Ver en el mapa](#)

24 de febrero - 18:00 hrs

2 entradas en Platea

Butacas:

- Fila 20 Butaca 25
- Fila 20 Butaca 27

Total de la compra:

- 44€



EN UN LUGAR DEL QUIJOTE Comprar entradas



Atrapalo

Reserva realizada

A continuación le detallamos los datos de su compra:

En un lugar del Quijote

Sus asientos:

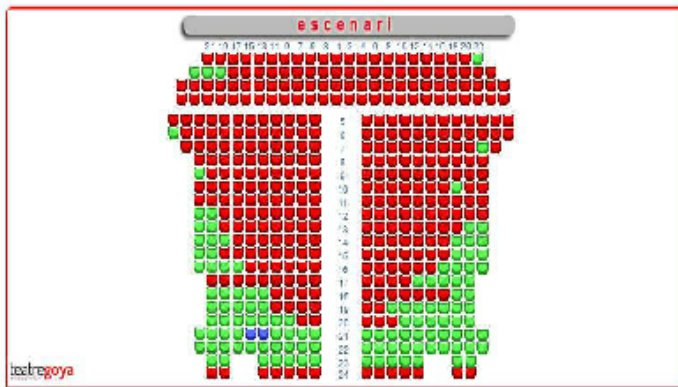
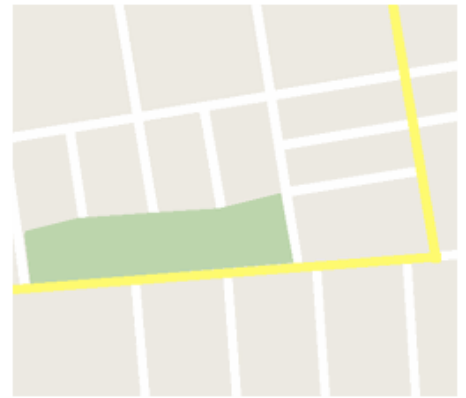
- Fila 20 Butaca 25
- Fila 20 Butaca 27

24 de febrero

18:00 hrs

Teatro Goya

C/ Joaquin Costa, 68



Concepto	Precio
2 entradas en PLATEA	40€
Gastos de gestión	4€
Total a pagar	44€

Consultas o cancelaciones



933 197 570

Imprimir

Descargar PDF

PLAN DE TEST

Objetivos

Este plan de test tiene como objetivo probar las novedades que hemos incluido en nuestro wireframe con respecto a la solución actual que Atrápalo tiene en producción en su motor de reservas de espectáculos.

Formato del estudio

Se ha elegido a 5 individuos aleatorios para en un ambiente controlado se les muestre el prototipo de nuestra aplicación y se enfrenten a 3 sencillas tareas que persiguen comprobar la utilidad de los nuevos componentes que hemos utilizado en el proceso de compra.

Se incluirá un resumen cuantitativo y cualitativo del comportamiento de cada individuo ante las tareas que describimos a continuación.

Descripción de tareas

Nuestro test de tareas constará de tres tareas para probar algunas funcionalidades de nuestro prototipo.

1. **Tarea 1** – El cumpleaños de tu madre o pareja es dentro de 3 meses y quieres comprobar si hay entradas para su obra favorita: Bodas de Sangre. Quieres ir con ella y tirar la casa por la ventana eligiendo las mejores entradas que existen.
2. **Tarea 2** – Justo cuando estás a punto de efectuar el pago de tus entradas, un amigo se apunta a ver la obra de teatro y te toca añadir una entrada más a la reserva.
3. **Tarea 3** – No te gustan los asientos seleccionados automáticamente y quieres cambiarlos por otros de tu elección.


Objetivos de las tareas

1. **Tarea 1** - El objetivo de esta tarea es comprobar que la inclusión del nuevo calendario para seleccionar representaciones es intuitivo y sencillo de utilizar e introduce una ventaja con respecto al listado de fechas / horas que en la actualidad se está utilizando.
2. **Tarea 2** - Se persigue con esta segunda tarea el comprobar que es sencillo para el usuario regresar al paso de la reserva en la cual se elige el número de pasajeros.
3. **Tarea 3** – Limitada a las reservas efectuadas en pantallas grandes (en dispositivos móviles no se incluye plano del teatro) se busca con esta tarea comprobar que los clientes potenciales de la web entienden el procedimiento de elegir asiento sobre el mapa interactivo del teatro.

PERFILES DE USUARIOS

Se seleccionan varios perfiles de usuario y tras una entrevista previa se rellena una ficha de *buyer persona* con sus principales características.

Ficha personal 1

 PERSONA 1	José María Andrade	Ficha 1
PERFIL GENERAL	<ul style="list-style-type: none">• Director de RRHH• Trabaja en la misma empresa desde hace 10 años• Casado y con dos hijas adolescentes	
INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA	<ul style="list-style-type: none">• Hombre de entre 50 y 55 años• Salario: 3000 € / mes• Vive en Hospitalet	
IDENTIFICADORES	<ul style="list-style-type: none">• Actitud calmada• Tiene un asistente para labores administrativas	


 PERSONA 1	José María Andrade	Ficha 2
COMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none">• "He tenido verdaderos problemas para digitalizar los datos de mi empresa"• "No confío demasiado en las nuevas tecnologías".• "No tengo Facebook".• "Me gusta salir a cenar con mi mujer los sábados por la noche".	
QUEJAS COMUNES	<ul style="list-style-type: none">• "No sé si haría una compra online".• "A veces, cuando salimos, no encontramos entradas de teatro en taquilla"• "Las reservas de vuelos y de hoteles las hace mi asistente".	
SOBRE EL PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none">• Persona recelosa de las nuevas tecnologías.• Cliente potencial que debe perder el miedo a la venta online.• Quizás tendría problemas con un interface complicado y poco intuitivo.	

Ficha personal 2

	PERSONA 2	María Luisa Fuentes	Ficha 1
PERFIL GENERAL	<ul style="list-style-type: none">• Social Media• Se encarga de los contenidos de las redes sociales de una joven empresa.• Soltera.		
INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA	<ul style="list-style-type: none">• Mujer de entre 25 y 30 años• Salario: 1200 € / mes• Vive en Barcelona		
IDENTIFICADORES	<ul style="list-style-type: none">• Persona inquieta• Busca formarse e informarse todo el tiempo.• Consciente de la importancia de las redes sociales y del ecommerce		

	PERSONA 2	María Luisa Fuentes	Ficha 2
COMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none">• "Mi empresa se fundamenta sobre todo en canales digitales"• "Vivo en Facebook y en Twitter".• "Hago hasta la compra de mi casa por internet".• "No tengo pareja, pero sí bastantes citas"• "Amo el teatro, sobre todo el del Siglo de Oro español."		
QUEJAS COMUNES	<ul style="list-style-type: none">• "Me preocupa no tener el control de los datos que introduzco"• "No me gustan las páginas que utilizan opiniones falsas o compran likes".• "Antes de comprar por internet, comparo varios sitios"		
SOBRE EL PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none">• Persona muy familiarizada con las nuevas tecnologías.• Cliente potencial y de un nivel cultural medio-alto.• No tendrá problemas para adquirir entradas, pero puede ser muy crítica con aspectos visuales o de funcionamiento.		

Ficha personal 3

 PERSONA 3	Gloria Garde	Ficha 1
<div>PERFIL GENERAL</div> <div>INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA</div> <div>IDENTIFICADORES</div>	<ul style="list-style-type: none">• En paro• Siempre ha trabajado en banca hasta su maternidad.• Casada con dos bebés de corta edad.	
	<ul style="list-style-type: none">• Mujer de entre 30 y 35 años• Salario: Prestación desempleo• Vive en Barcelona	
	<ul style="list-style-type: none">• Persona culta y formada• Estudiando master de recursos humanos online.• Usuario habitual de redes sociales y cliente de tiendas online de ropa y productos de bebés.	


 PERSONA 3	Gloria Garde	Ficha 2
<div>COMENTARIOS</div> <div>QUEJAS COMUNES</div> <div>SOBRE EL PRODUCTO</div>	<ul style="list-style-type: none">• "Uso Facebook y tiendas como Bebitus, MNG o Zara online".• "Para informarme y entretenerme prefiero la TV".• "A mi marido le gusta el teatro, pero yo prefiero el cine"• "No podemos planificar con tiempo los planes porque es difícil encontrar canguro para mis pequeños."	
	<ul style="list-style-type: none">• "Me preocupa no encontrar trabajo por motivos de conciliación"• "Veo en el teletrabajo una posibilidad, aunque la informática no es mi fuerte".• "Soy una compradora habitual de bienes de consume, pero la marca tiene que darme confianza si voy a usar una web"	
	<ul style="list-style-type: none">• Persona habituada a las nuevas tecnologías.• Cliente potencial de clase media.• Sin duda sabrá utilizar el motor de reserva, pero es preferible que el entorno sea sencillo.	

Ficha personal 4

 PERSONA 4		Manuel Gañán	Ficha 1
PERFIL GENERAL	<ul style="list-style-type: none">• En paro• Era autónomo antes de la crisis.• Casado con tres hijos mayores.		
INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA	<ul style="list-style-type: none">• Hombre de entre 55 y 60 años• Salario: Prestación desempleo• Vive en Sabadell		
IDENTIFICADORES	<ul style="list-style-type: none">• Persona poco culta y formada• Usuario habitual de redes sociales.• Sin interés por obras culturales.		

	PERSONA 4	Manuel Gañán	Ficha 2
COMENTARIOS		<ul style="list-style-type: none">• "Uso Facebook para opinar sobre la situación política".• "Por las noches veo debates políticos y por la mañana oigo la radio".• "Me resulta difícil hacer trámites online, como el del paro".• "Mi esposa y yo solemos ver series en la TV por cable"	
QUEJAS COMUNES		<ul style="list-style-type: none">• "Me preocupa no encontrar trabajo por mi edad y baja formación"• "Uso internet como vía de escape y como entretenimiento".• "No uso la red para mis compras. Tengo mucho tiempo libre y prefiero pasear por el barrio"	
SOBRE EL PRODUCTO		<ul style="list-style-type: none">• Persona sin demasiadas habilidades en Internet.• No parece que sea un cliente potencial de espectáculos.• Dudamos de que sepa utilizar el motor de reserva. Será una grata sorpresa que cierre una compra de entradas.	

Ficha personal 5

 PERSONA 5	Jordi Bolluga	Ficha 1
PERFIL GENERAL	<ul style="list-style-type: none">• Gerente de una empresa familiar de suministros de construcción• Lleva con su padre en la empresa 10 años. 2 como gerente.• Separado y con una niña.	
INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA	<ul style="list-style-type: none">• Hombre de 43 años• Salario: 4000 € / mes• Vive en Manresa	
IDENTIFICADORES	<ul style="list-style-type: none">• Persona formada en gestión de empresas• No tiene redes sociales.• Le interesan las obras de teatro infantil.	

 PERSONA 5	Jordi Bolluga	Ficha 2
COMENTARIOS	<ul style="list-style-type: none">• "No tengo tiempo para entrar a internet a diario".• "Los papeles y trámites se los encargo a una gestoría".• "Cuando me toca quedarme con mi hija, intentamos hacer cosas fuera de casa".• "Tengo una novia a la que le encanta el teatro, pero vive en Madrid".	
QUEJAS COMUNES	<ul style="list-style-type: none">• "Uso internet para buscar planes de última hora o escapadas con mi nueva pareja".• "No utilizo la red para compras habituales, pero me es útil algún portal de planes con niños".	
SOBRE EL PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none">• No es un nativo tecnológico, pero tiene una inteligencia natural evidente.• Es un cliente potencial de espectáculos y ocio.• Tiene capacidad para sacar entradas desde nuestra página.	

RESULTADOS DE LAS TAREAS

A continuación se adjunta la plantilla resumen de los resultados que los 5 individuos han obtenido al ejecutar las 3 tareas asignadas y descritas previamente en este documento.

Tarea 1 *El cumpleaños de tu madre o pareja es dentro de 3 meses y quieres comprobar si hay entradas para ver su obra favorita: Bodas de Sangre. Quieres ir con ella y tirar la casa por la ventana eligiendo las mejores entradas que existen*

Tarea 1	Éxito	Calendario	Acordeón horarios	Clicks	Rating (1-5)	Cualitativos
Usuario 1	0	0	N/A	0	1	No puede elegir la fecha de cumpleaños de mi madre. Solo veo el mes actual en el calendario.
Usuario 2	1	1	1	6	5	El calendario es bastante claro. En la pantalla de elegir hora y tipo de localidad debería decir si alguna categoría de entrada está ya agotada.
Usuario 3	1	1	1	8	5	Es sencillo abrir y cerrar horas de función para ver los tipos de entrada existentes.
Usuario 4	0	1	0	4	1	Vale... me voy al mes de mayo y elijo un día de función. ¿Y ahora dónde están los botones para continuar?
Usuario 5	1	1	1	7	4	Es fácil de realizar esta tarea. Además se tarda bien poco.

Tarea 2 *Justo cuando estás a punto de efectuar el pago de tus entradas, un amigo te llama diciendo que se apunta a ver la obra de teatro. Te toca volver atrás y añadir una entrada más a la reserva que estabas haciendo.*

Tarea 2	Éxito	Breadcrumb		Clicks	Rating (1-5)	Cualitativos
Usuario 1	0	0		1	1	Paso de lios. Cierro la página y vuelvo a empezar.
Usuario 2	1	1		2	3	El rastro de migas es súper útil, pero me he confundido en el paso porque dice "Selección de butacas" y me he ido a un paso antes: "Tipo de entrada"
Usuario 3	1	1		1	5	Sencillo volver al paso correcto. He utilizado el rastro de migas.
Usuario 4	1	0		2	1	Fácil. Vuelvo a la pantalla de seleccionar número de entradas dándole Atrás al navegador.
Usuario 5	1	1		1	5	Usando el enlace de Selección de butacas vuelvo y añado una entrada más.

Tarea 3 *No te gustan los asientos seleccionados automáticamente por la aplicación y quieres cambiarlos por otros distintos de tu elección.*

Tarea 3	Exito	Mapa interactivo		Clicks	Rating (1-5)	Cualitativos
Usuario 1	1	1		12	2	A ver... al principio he pulsado en dos asientos verdes, pero no parece hacer nada este chisme. Luego he leído que los asientos azules son los seleccionados y he pinchado en uno de ellos y se convierte en verde... Al final le he cogido el truco, pero eso de quitar lo ya seleccionado me ha parecido un poco rollo.
Usuario 2	1	1		5	4	Primero elimino la selección automática y elijo otros dos asientos. Fácil, como al coger un vuelo.
Usuario 3	1	1		4	5	Funciona igual que en cualquier página de reserva.
Usuario 4	1	1		8	2	No entiendo muy bien que ya vengán dos asientos seleccionados y que primero se tengan que deseleccionar para coger otros nuevos. Quizás sería mejor que el mapa viniese limpio.
Usuario 5	1	1		6	5	Vale. Quito la selección previa y luego cojo estos asientos... son del mismo precio. Estos también están bien. Me quedo con estos que parece que están más cerca.

CONCLUSIONES

- En general, la elección de nuevos componentes ha sido acertada.
- Algunos de ellos, como las migas de pan, aseguran la navegación entre pantallas, pero la mitad de los usuarios no las han utilizado.
- El calendario de fechas es sin duda un acierto por tener un aspecto idéntico a los calendarios clásicos, aunque los usuarios menos avezados no han comprendido como pasar al siguiente mes.
- Habría que añadir más textos explicativos en componentes como el del acordeón de tipos de entrada. No parecen llamar a la acción a algunos usuarios.
- Uno de los usuarios nos pregunta tras la prueba dónde pondríamos el precio de niños si el espectáculo tuviese varios tipos de precios diferentes según la edad del espectador.
- Estaría bien deshabilitar las categorías de entradas que ya estén agotadas para ahorrar un clic al cliente y además dar un aspecto de gran afluencia de público.
- El mapa interactivo tiene un problema con los asientos preseleccionados. Es poco intuitivo el desmarcarlos, aunque hayamos añadido una leyenda con el código de colores.
- Quizás la solución sería no marcar previamente los asientos y que el usuario al entrar eligiera las localidades que más le gustasen.

APÉNDICE – ENTREVISTAS TRAS LA PRUEBA A USUARIOS

Se hicieron tres preguntas fijas a los usuarios:

1. ¿Qué te ha gustado más de la aplicación?
2. ¿Qué te ha gustado menos por poco intuitivo?
3. ¿Usarías esta aplicación para reservar tus entradas de teatro?

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3
Usuario 1	Nada. Sigo pensando que no podría reservar por internet, pero reconozco que ver el plano del teatro es muy curioso.	No he entendido ni cómo seleccionar fechas ni como volver atrás. Supongo que no me ha gustado nada.	No.
Usuario 2	La sencillez en los pasos de la compra. Va todo super guiado y arropado por los mensajes de ayuda. Además es un puntazo que a la derecha tengas un recordatorio de lo que estás reservando	Quizás se podría mejorar un poco los literales del rastro de migas de pan. Me he hecho un pequeño lío al querer añadir una entrada.	Sí. Es super sencillo sacar unas entradas desde este portal.
Usuario 3	Que no se piden datos de más y los pasos son sencillos de rellenar	No se me ocurre ningún defecto importante.	Sí. Es fácil y divertido reservar por aquí.
Usuario 4	Me ha gustado el plano del teatro.	Lo de elegir la categoría de la entrada no lo encontraba por ningún sitio. Quizás debería parpadear algo o existir un botón que te diga dónde pulsar.	Sí. Si se vendieran entradas de fútbol.
Usuario 5	Todo en general	No se como os lo montaríais si el precio de adultos fuera diferente del infantil. Es una duda que me queda en el tintero	Sí. Quizás lo haga cuando mi novia me visite y quiera ir al teatro.