

Práctica UX

Análisis de la web <https://www.atrapalo.com/entradas/teatro-y-danza/> a través de distintas tareas que realizarán 5 usuarios, de los cuales se recogerán sus acciones y opiniones al respecto.

1. Plan de test

Evaluar la accesibilidad del contenido de la web a los usuarios ante acciones concretas. Se toma una muestra de 5 personas de entre 20 a 30 años con independencia económica a los que se le plantearan 3 tareas a realizar.

Tarea 1:

Objetivo: Evaluar el filtro por tipo de público y botón de guardar en favoritos de la web

Enunciado: Estas al cuidado de tus 2 sobrinos pequeños. Tienen gustos diferentes por lo que harás una selección de 4 obras para elegirlos con ellos.

Métricas: Éxito/fracaso, CTA (guardar en favoritos) y rating de satisfacción

Tarea 2:

Objetivo: Evaluar los clicks y el tiempo hasta realizar una reserva.

Enunciado: Quieres invitar a tus padres a un evento en Madrid para el Mago Pop. Cómprales 2 entradas.

Métricas: Éxito/fracaso, clicks, tiempo y rating de satisfacción

Tarea 3:

Objetivo: Evaluar el tiempo hasta encontrar las opiniones de las obras.

Enunciado: Has visto un anuncio de la obra *El test* y quieres conocer opiniones de personas que la hayan visto. Accede a la obra y busca opiniones.

Métricas: Éxito/fracaso, clicks, tiempo y rating de satisfacción

Tras realizar cada tarea, se le realizan las siguientes 3 preguntas:

- A) Valora esta tarea de 1 a 5.
- B) Te ha resultado sencillo, aceptable o complicado.
- C) Mejorarías algún aspecto.

2. Resultados por tarea

Tarea 1			
<i>Estas al cuidado de tus 2 sobrinos pequeños. Tienen gustos diferentes por lo que harás una selección de 4 obras para elegirlos con ellos.</i>			
	Exito/Fracaso	CTA	Rating (1-5)
Usuario 1	1	3	5
	<i>Me ha resultado fácil encontrar obras de interés y guardarlas, aunque no he logrado decantarme por una cuarta de interés.</i>		
Usuario 2	1	4	5
	<i>Cuando vuelvo al listado desde una obra a través del breadcrumb, los resultados me aparecen filtrados por provincia, cuando yo no quería limitarme a una sola provincia.</i>		
Usuario 3	1	4	4
	<i>Tras una primera búsqueda, he querido cambiar a filtro familiar, pero al volver atrás ya no me aparecían los filtros, solo el infantil sin seleccionar. Es confuso.</i>		
Usuario 4	0	0	5
	<i>Como no tenía claro que elegir, las he abierto en pestañas distintas para poder compararlas. Las he guardado en mis favoritos para verlas después.</i>		
Usuario 5	1	4	4
	<i>Pensaba que para todas las edades mostraría obras de más variedad, pero no puedo llevar a mis sobrinos a esas obras. Al final he buscado por infantil directamente.</i>		

	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5
Pregunta A	5	3	4	5	4
Pregunta B	Sencillo	Aceptable	Complicado	Sencillo	Aceptable
Pregunta C	No	Obras relacionadas en la misma página	Corregir el problema de los filtros	Estaría bien un comparador o tener obras parecidas	Definir mejor a quien va dirigida cada obra

Tarea 2				
Quieres invitar a tus padres a un evento en Madrid para el Mago Pop. Cómprales 2 entradas.				
	Exito/Fracaso	Clicks	Tiempo	Rating (1-5)
Usuario 1	1	5	1:17	5
	<i>Me ha resultado sencillo, aunque hubiera preferido un calendario de pases.</i>			
Usuario 2	1	10	1:59	3
	<i>No se porque he tenido que confirmar 2 veces el sitio, si ya había indicado la fecha y la cantidad de entradas. Esperaba la elección de butacas más directa.</i>			
Usuario 3	1	12	2:54	4
	<i>Ha sido fastidioso el tener que cargar varios días hasta llegar a la fecha que yo quería.</i>			
Usuario 4	1	8	1:41	4
	<i>Un poco confuso que al buscar por calendario, no me apareciera ya situado en los pases disponibles. Sino fuese porque tenía el listado justo detrás, hubiera pensado que la obra ya no tenía pases.</i>			
Usuario 5	1	12	1:12	4
	<i>En un primer momento entré en Madrid, pero he tenido que volver a buscar ya que quería ver pases en otras ciudades y en el detalle de la obra no he encontrado ninguna opción.</i>			

	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5
Pregunta A	4	3	2	3	4
Pregunta B	Sencillo	Aceptable	Complicado	Aceptable	Complicado
Pregunta C	<i>Mostrar como calendario y luego las horas dentro del día indicado</i>	<i>Pasos más sencillos y sin tener que repetir acciones</i>	<i>Un buscador o calendario de días</i>	<i>Mostrar el calendario en las fechas con pases</i>	<i>Mostrar en el detalle de una obra si tienes pases en otras ciudades</i>

Tarea 3				
Has visto un anuncio de la obra El test y quieres conocer opiniones de personas que la hayan visto. Accede a la obra y busca opiniones.				
	Exito/Fracaso	Clicks	Rating (1-5)	Tiempo
Usuario 1	1	1	4	00:38
	<i>Ha sido fácil acceder, aunque no pensé que pulsando en la valoración de la obra accediera directamente.</i>			
Usuario 2	1	2	5	00:16
	<i>Resaltaría más el enlace a opiniones</i>			
Usuario 3	1	1	5	00:26
	<i>Un poco incomodo bajar hasta el final de la página para ver las opiniones, pero ha sido sencillo encontrarlo</i>			
Usuario 4	1	4	3	01:08
	<i>Al usar el buscador estando en obras de teatro, solo me han aparecido hoteles. No me ha gustado tener que indicar que era una obra de teatro para que me apareciera. Encontrar las opiniones ha sido sencillo.</i>			
Usuario 5	1	2	5	00:21
	<i>Ha sido sencillo encontrarlas</i>			

	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5
Pregunta A	5	5	4	2	5
Pregunta B	Sencillo	Sencillo	Aceptable	Complicado	Sencillo
Pregunta C	<i>Resaltaría el enlace a opiniones directo</i>	<i>Hacer más visible el link a opiniones</i>	<i>Poner un enlace que evite hacer scroll</i>	<i>Fijar el buscador dentro de la categoría en la que estoy</i>	<i>No</i>

3. Conclusiones

Tarea 1

Solo un evaluado no ha usado el guardado en favoritos de la propia web, por lo que el botón de favoritos está bien situado y se entiende el uso del mismo. Sin embargo de sus opiniones se aprecia que tienen cierto descontento con el compartimiento de algunos filtros y enlaces de la web, los cuales convendría revisar para mejorar la valoración de los usuarios. Además los títulos de los filtros no son lo suficientemente claros, ya que los usuarios han seleccionado filtros distintos para la misma tarea, lo que denota que hay que revisarlos para que no de pie a confusión.

Tarea 2

Aunque todos los usuarios han completado la tarea correctamente, el número de clicks hasta completar la tarea ha sido elevado, observándose diferencias entre la compra de entradas en Madrid y Barcelona, siendo la primera incluso más complicada. Además la opinión general es que es una tarea no sencilla de completar. Podrían estar perdiéndose ventas de entradas por este motivo. Urge mejorar el proceso de compra. También se le debería de dar más presencia a la opción de calendario, ya que 3 de los usuarios han hecho referencia a él. Uno incluso ni siquiera lo ha encontrado. Por último se apreció que los usuarios se mostraban confusos al leer reservar y comprar, no estaban seguros si lo que iba a realizar era una u otra acción. Conviene unificar el texto para solventarlo.

Tarea 3

Salvo un usuario que ha tenido problemas con el buscador, encontrar las opiniones de las obras es un proceso sencillo y rápido. No obstante parece que aunque es sencillo, incluso los que han tardado poco se quejan de que no era demasiado visible el acceso a las opiniones. Debería potenciarse con algún verbo de acción que indique que pulsando verás las opiniones.