**EXPERIMENTALES WEB**

**OBJETIVOS**

1. Determinar el nivel de eficiencia de los consumidores al completar las tareas. Conocer cuánto tardan las personas en completar las tareas en cada sitio.
2. Investigar cómo los sitios y las tareas asignadas varían en términos de intensidad emocional. Determinar los niveles de frustración/goce en las experiencias de navegación.
3. Descubrir el costumer journey emocional de los participantes.

**METODOLOGÍA**

**GSR**: Utilizado para conocer el arousal emocional y los picos emocionales en la navegación web.

* *¿Cúal es el nivel emocional en cada una de las tareas implicadas?*

**FEA**: Medición de expresiones faciales y determinación del tipo de valencia.

* *¿Cómo es el tipo de emoción experimentada? ¿Positiva o negativa?*
* *¿Cuales son las expresiones faciales predominantes en el desarrollo de las tareas y cómo se interpretan?*

**EYE TRACKING**: Medición de la atención en los distintos elementos del estímulo proyectado.

* *¿Qué elementos de la página web captaron la atención visual?*
* *¿Durante cuánto tiempo las personas observan los puntos clave de los estímulos (AOIs)?*
* *¿Cómo es el recorrido visual de los participantes en las páginas web)*
* *¿Cómo son los mapas de calor visuales?*

**ENCUESTA**: Análisis de respuestas relacionadas a los estímulos.

* *¿Cual es el nivel de dificultad de las tareas asignadas?*

**DEMOGRAFÍA**

Población ***N=8 personas:***

* 4 mujeres
* 4 hombres

Edades: 20-50 años

Localización: Valencia, España.

**ESTÍMULOS**

Sector calzado: 2 grupos

Sector hostelería: 3 grupos

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SECTOR HOTELERÍA** | | | |
| Grupo 1 | Páginas webs | Equipo | Especialización |
| 1 | BOOKING | Iván Roca | Digital |
| 2 | [HOSTALES.COM](http://hostales.com/) | Marina Chirivella | Digital |
| 3 | AIR BNB | Mónica Lopez | Digital |
|  |  | Alba Martinez | Comunicación |
|  |  | Carmen Reina | Digital |
|  |  | Lina Marcela Marín | Digital |
| Grupo 2 | Páginas webs | Equipo | Especialización |
| 1 | VRBO | Alejandro Perez | Digital |
| 2 | [HOTELES.COM](http://hoteles.com/) | Isabel Gilbert | Digital |
| 3 | AGODA | Karla Carranza | Digital |
|  |  | Beatriz Grancha | Digital |
|  |  | Alanah Martin | Digital |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SECTOR CALZADO** | | | |
| Grupo 3 | Páginas webs | Equipo | Especializacion |
| 1 | ZARA | Samuele Capurso | Digital |
| 2 | MUSTANG | Alice Marchetto | Digital |
| 3 | MARY PAZ | Benedetta | Digital |
|  |  | Ana Pereyra | Comunicación |
|  |  | Marta Carnepa | Comunicación |
|  |  | Jordi Roig | Comunicación |
| Grupo 4 | Páginas webs | Equipo | Especializacion |
| 1 | XTI | Diana Perez | Digital |
| 2 | PANAMA JACK | Milagros Palomino | Digital |
| 3 | PIKOLINOS | Michelle Forgacs | Digital |
|  |  | Ramón Cano Gallardo | Comunicación |
|  |  | Luis Tudela Ferrer | Digital |
|  |  | Lucia Casalduero | Comunicación (online) |
| Grupo 5 | Páginas webs | Equipo | Especializacion |
| 1 | CUPLÉ | Rubén Cerda | Digital |
| 2 | GIOSEPPO | Amadeo Blasco Hervás | Digital |
| 3 | LODI | Javier De Pascual Silla | Digital |
|  |  | Slobodan Srbinovski | Digital |
|  |  | Javier Bosh Rodriguez | Digital |

**ESTUDIO**

Despliegue de 3 tareas en 3 páginas.

Randomización de estímulos.

**T**: Tarea

**P**: Página web

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **A** | | |
| 1. T1 P1 | 1. T1 P2 | 1. T1 P3 |
| 1. T2 P1 | 1. T2 P2 | 1. T2 P3 |
| 1. T3 P1 | 1. T3 P2 | 1. T3 P3 |
| **B** | | |
| 1. T1 P2 | 1. T1 P1 | 1. T1 P3 |
| 1. T2 P2 | 1. T2 P1 | 1. T2 P3 |
| 7) T3 P2 | 8) T3 P1 | 9) T3 P3 |
| **C** | | |
| 1. T1 P3 | 1. T1 P2 | 1. T1 P1 |
| 1. T2 P3 | 1. T2 P2 | 1. T2 P1 |
| 1. T3 P3 | 1. T3 P2 | 1. T3 P1 |
| **D** | | |
| 1. T1 P1 | 1. T1 P3 | 1. T1 P2 |
| 1. T2 P1 | 1. T2 P3 | 1. T2 P2 |
| 1. T3 P1 | 1. T3 P3 | 1. T3 P2 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ORDEN DE ESTÍMULOS** | |
| User 1 | A |
| User 2 | B |
| User 3 | C |
| User 4 | D |
| User 5 | A |
| User 6 | B |
| User 7 | C |
| User 8 | D |

**IDEAS DE TAREAS**

Zapatos:

1. Imagínate que estás buscando un par de zapatos de mujer para tu graduación (En el caso de ser hombre, estás buscando un par de zapatos para obsequiarle a tu novia para su graduación). Por favor localizar los **zapatos de tacón** y buscar un par de tu preferencia en talla 39 utilizando filtros. Añádelos a la cesta. Vuelve a la página principal.
2. Imagínate que tienes €100 para gastar en zapatos de mujer en la tienda determinada. Realiza una navegación libre por la página web, observando los pares que sean de tu preferencia. Añádelos a la cesta y revisa el carrito. Cuando llegues a la información de pago, vuelve a la página principal.
3. Localiza la política de devolución y cambios de la empresa y revísala. Cuando finalices, cierra la ventanilla.

Hoteles:

1. Imagínate que estás buscando un alojamiento en Valencia para 4 personas en 2 habitaciones, con un presupuesto máximo de €500 por día. La estancia será de 7 noches, en cualquier semana del mes de septiembre. Realiza la búsqueda de la forma en la que la harías normalmente. Selecciona reservar, completa tus datos y cierre la ventana
2. Imagínate que quieres viajar a Valencia con tu pareja por un fin de semana (viernes, sábado y domingo) durante el mes de septiembre. El alojamiento debe estar cerca de las atracciones principales de la ciudad (zona centro) y tienes un presupuesto máximo de €100 la noche. Realiza una navegación libre por las diferentes opciones, revisando las opiniones de otros usuarios y las facilidades de los alojamientos. Selecciona reservar alojamiento, complete sus datos y cierre la ventana.
3. Realiza una navegación libre por la página web y analiza las diferentes opciones de ofertas que ofrece, tanto de hoteles en zonas populares como otro tipo de actividades ofrecidas (vuelos, atracciones, promociones, etc). Elige un destino de preferencia y busca un alojamiento por una noche para una persona, seleccionando la mejor opción en cuanto a precio/ubicación. Selecciona reservar, completa tus datos y cierra la ventana.

**Las tareas por realizar siempre siguen el orden 1, 2 y 3. Una vez que se termine la primera tarea en cada una de las páginas webs, se continuará a la segunda tarea en las tres páginas webs y finalmente se realizará la tercera tarea en las tres páginas webs.**

EJEMPLO: GRUPO 3

Página 1: zara

Página 2: lodi

Página 3: mary paz

USER 1 – ORDEN A (P1, P2, P3)

1º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

2º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

3º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

4º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

5º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

6º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

7º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

8º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

9º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

USER 2 – ORDEN B (P2, P1, P3)

1º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

2º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

3º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

4º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

5º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

6º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

7º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

8º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

9º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

USER 3 – ORDEN C (P3, P2, P1)

1º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

2º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

3º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

4º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

5º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

6º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

7º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

8º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

9º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

USER 4 – ORDEN D (P1, P3, P2)

1º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

2º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

3º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

4º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

5º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

6º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

7º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

8º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

9º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

USER 5 – ORDEN A (P1, P2, P3)

1º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

2º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

3º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

4º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

5º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

6º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

7º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

8º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

9º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

USER 6 – ORDEN B (P2, P1, P3)

1º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

2º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

3º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

4º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

5º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

6º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

7º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

8º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

9º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

USER 7 – ORDEN C (P3, P2, P1)

1º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

2º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

3º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

4º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

5º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

6º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

7º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

8º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

9º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

USER 8 – ORDEN D (P1, P3, P2)

1º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

2º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

3º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 1. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

4º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

5º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

6º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 2. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

7º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Zara**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

8º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Mary Paz**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

9º PASO: Se le presentará el estímulo web de la página de **Lodi**, en la cual realizará la tarea número 3. Al finalizar contestará que tan difícil le resultó la tarea en una escala de Likert.

\*ver anexo

**GRUPO 3 ZAPATOS**

**TAREA USER 1: A**

**INSTRUCCIONES PARA ENTREGAR AL USUARIO:**

**Primer etapa**

1. Imagínate que estás buscando un par de zapatos de mujer para tu graduación (En el caso de ser hombre, estás buscando un par de zapatos para obsequiarle a tu novia para su graduación). Por favor localizar los **zapatos de tacón** y buscar un par de tu preferencia en talla 39, utilizando filtros. Añádelos a la cesta y revisa el carrito. Cuando llegues a la información de pago, cierra la ventanilla. (Esta tarea la realizarás en 3 páginas webs. Una vez que termines tu tarea en la primera página, contestarás una pregunta y automáticamente repetirás el procedimiento en otras 2 página web. Terminadas las primeras tareas, pasaras a las segundas y finalmente a las terceras.)

**Segunda etapa**

1. Imagínate que tienes €100 para gastar en zapatos de mujer en la tienda determinada. Realiza una navegación libre por la página web, observando los pares que sean de tu preferencia. Añádelos a la cesta y revisa el carrito. Cuando llegues a la información de pago, cierra la ventanilla. (

**Tercera etapa**

1. Localiza la política de devolución y cambios de la empresa y revísala. Cuando finalices, cierra la ventanilla.