

# Práctica Módulo UX

## Test de tareas

**Autor:** Alejandro Capparelli

**Aplicación:** atrápalo.com

**Sección:** /entradas/teatro-y-danza

### Objetivos:

- Determinar si los filtros que contiene actualmente la aplicación son un factor que incide positivamente en la valoración de la aplicación por parte de los usuarios.
- Identificar mejoras que podrían hacerse en los filtros para aumentar la facilidad de uso de la aplicación.

**Hipótesis:** A mayor uso de los filtros, menor es el tiempo invertido en encontrar un resultado satisfactorio y mayor es la satisfacción del usuario.

**Público objetivo:** usuarios habituados al manejo de tecnología y que han comprado al menos una vez una entrada online, pero que nunca han utilizado atrápalo.com

**Métricas:** para analizar los resultados se emplearán 3 métricas:

- tiempo total invertido,
- cantidad de filtros utilizados,
- satisfacción del usuario con el resultado.

## Tarea I

**Contexto:** estás buscando plan para el sábado por la noche para ti y tu pareja.

**Tarea:** encuentra un espectáculo de danza para el próximo sábado por la noche, en Madrid, con un precio por entrada menor a 30€ por persona y que incluya cena. Verifica la disponibilidad de entradas.

**Objetivo:** observar si los usuarios utilizan los filtros y la ordenación para ayudarse a conseguir los objetivos.

**Métricas:**

- tiempo empleado,
- cantidad de filtros utilizados,
- si utiliza ordenación y
- satisfacción del usuario con la tarea.

**Resultado esperado:** se espera que el usuario seleccione un espectáculo, utilizando los filtros o sin ellos, haga click para ver el detalle de la obra y finalmente revise el calendario de pases y vea si hay entradas disponibles.

## Tarea II

**Contexto:** quieres sorprender a un amigo invitándolo a un espectáculo de calidad pero no tienes mucho dinero.

**Tarea:** encuentra un espectáculo de comedia, para un día de semana (lunes a jueves), cuyo precio de entrada no supere los 10€, pero que tenga una valoración promedio superior a 9. Revisa en el mapa la estación de metro más cercana.

**Objetivo:** observar si los usuarios utilizan los filtros y la ordenación para encontrar un espectáculo y si utilizan el mapa de la aplicación u otro externo.

**Métricas:**

- tiempo empleado,
- cantidad de filtros utilizados,
- si utiliza ordenación,
- si utiliza el mapa y
- satisfacción del usuario con la tarea.

**Resultado esperado:** se espera que el usuario encuentre el espectáculo, haga click en el detalle de la obra y finalmente haga click en el mapa para ver la ubicación y la estación de metro más cercana.

## Tarea III

**Contexto:** estás buscando un espectáculo para llevar a tus 2 sobrinos pequeños, menores de 6 años. Te preocupa si el espectáculo será el adecuado.

**Tarea:** Selecciona un espectáculo para niños y lee una reseña que haya publicado otro usuario y que tenga un puntaje mayor a 9 y otra con un puntaje inferior a 6.

**Objetivo:** observar si los usuarios utilizan los filtros para encontrar más rápidamente las reseñas.

**Métricas:**

- tiempo empleado,
- cantidad de filtros utilizados,
- si utiliza ordenación,
- si utiliza filtros para reseñas y
- satisfacción del usuario con la tarea.

**Resultado esperado:** se espera que el usuario seleccione un espectáculo de categoría infantil, haga click en el detalle y lea las reseñas de otros usuarios, encontrando una superior a 9 y otra inferior a 6.

# Resultados por tarea

## Tarea I

### Métricas

|           | tiempo<br>(minutos)  | Éxito/fracaso   | filtros<br>utilizados | Utiliza<br>ordenación | Satisfacción |
|-----------|--|---|-----------------------|-----------------------|--------------|
| Usuario 1 | 7:00   | Fracaso<br>(abandona)                                       | 1                     | No                    | 2            |
| Usuario 2 | 3:20   | Éxito   | 4                     | Si                    | 4            |
| Usuario 3 | 7:50   | Éxito   | 5                     | No                    | 4            |
| Usuario 4 | 6:26   | Fracaso<br>(abandona)                                       | 4                     | No                    | 2            |
|           | Think aloud: no hay un botón de buscar que me ayude a saber si lo que pongo en los filtros se está haciendo. Este buscador no me sirve de mucho. |   |                       |                       |              |
| Usuario 5 | 1:50   | Falso éxito (no<br>cumple con el<br>precio<br>especificado) | 3                     | No                    | 5            |

### Entrevistas

¿Qué fue lo que más te gustó de esta tarea?

- Usuario 1: nada
- Usuario 2: facilidad para usar los filtros
- Usuario 3: facilidad para utilizar los filtros
- Usuario 4: el resumen de las obras es claro
- Usuario 5: todo se podía hacer desde el menú de filtros

¿Qué fue lo que menos te gustó de esta tarea?

- Usuario 1: no había ofertas para lo que se pedía
- Usuario 2: el filtro del tipo de espectáculos no estaba fácil de encontrar
- Usuario 3: echo en falta un filtro para elegir para cuantas personas y otro para el día específico
- Usuario 4: el buscador (filtros) no le ayuda a encontrar lo que busca, sobre todo el buscador por fechas, ya que no coincide lo seleccionado con las fechas que muestra la obra
- Usuario 5: en el detalle de eventos falta que sean más visuales las fechas

## Tarea II

### Métricas

|           | tiempo<br>(minutos) | Éxito/fracaso   | filtros<br>utilizados | Utiliza<br>ordenación | Usa Mapa | Satisfacción |
|-----------|---------------------|---|-----------------------|-----------------------|----------|--------------|
| Usuario 1 | 4:14                | Éxito   | 1                     | Si                    | si       | 3            |
| Usuario 2 | 1:00                | Éxito   | 1                     | Si                    | Si       | 5            |
| Usuario 3 | 7:00                | Fracaso<br>(abandona)   | 5                     | Si                    | No       | 3            |
| Usuario 4 | 1:44                | Falso éxito<br>(el resultado<br>no coincide<br>con lo que se<br>pidió en las<br>fechas) | 3                     | Si                    | Si       | 4            |
| Usuario 5 | 1:40                | Éxito   | 3                     | No                    | Si       | 5            |

### Entrevistas

¿Qué fue lo que más te gustó de esta tarea?

- Usuario 1: que hay espectáculos dentro del precio
- Usuario 2: muy fácil utilizar los filtros
- Usuario 3: el resto de los filtros son sencillos.
- Usuario 4: las valoraciones eran fáciles de ordenar
- Usuario 5: facilidad para encontrar el espectáculo

¿Qué fue lo que menos te gustó de esta tarea?

- Usuario 1: habia demasiada oferta que mirar para encontrar lo que se pidió
- Usuario2: nada
- Usuario 3: problemas para seleccionar las fechas, no se entendía como usar este filtro.
- Usuario 4: los días de las funciones no se veían estaban claramente
- Usuario 5: nada

## Tarea III

### Métricas

|           | tiempo<br>(minutos)   | Éxito/fracaso | filtros<br>utilizados | Utiliza<br>ordenación | Usa filtros<br>reseñas | Satisfacción |
|-----------|---|---------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|--------------|
| Usuario 1 | 1:10  | Éxito         | 1                     | Si                    | no                     | 4            |
| Usuario 2 | 1:55  | Éxito         | 1                     | Si                    | no                     | 4            |
| Usuario 3 | 7:30  | Éxito         | 1                     | No                    | No                     | 4            |
|           | Think aloud: No sé si seguir navegando por las páginas de todas las reseñas para encontrar una negativa |               |                       |                       |                        |              |
| Usuario 4 | 3:05  | Éxito         | 1                     | No                    | Si                     | 4            |
| Usuario 5 | 0:30  | Éxito         | 1                     | No                    | No                     | 5            |

### Entrevistas

¿Qué fue lo que más te gustó de esta tarea?

- Usuario 1: la rapidez para lograr el objetivo
- Usuario 2: facilidad de uso de los filtros
- Usuario 3: libertad para elegir espectáculos
- Usuario 4: la presentación gráfica de los espectáculos ayudaba a encontrar lo que se pidió.
- Usuario 5: facilidad para encontrar la información

¿Qué fue lo que menos te gustó de esta tarea?

- Usuario 1: nada
- Usuario 2: difícil encontrar las valoraciones por positivas/negativas
- Usuario 3: Dificultad para encontrar una valoración de 6 o menos
- Usuario 4: los filtros no mostraban ningún resultado cuando se aplicaban varios a la vez
- Usuario 5: nada.

## Conclusiones

Se observa cómo la primera tarea que se solicita genera mayor insatisfacción que las demás. Esto tiene dos explicaciones. La primera es la curva de aprendizaje, es decir que a los usuarios no les es fácil utilizar la aplicación de atrápalo por primera vez para encontrar algo muy específico. La segunda está relacionada con el nivel de complejidad de la tarea solicitada, ya que la primera tarea tiene más especificaciones que las demás.

Por otra parte, tal y como se proponía en la hipótesis, el mayor uso de los filtros, cuando el usuario ya está cómodo con ellos, incide en el mayor grado de satisfacción final con el resultado de la búsqueda. Por lo tanto, los filtros son un elemento fundamental para ofrecer una buena experiencia de uso.

Sin embargo, los usuarios tuvieron dificultades para reconocer estos filtros la primera vez que se enfrentaron a la tarea. Además, se observó como algunos filtros generan dificultades al momento de utilizarlos. Por ejemplo, el filtro que permite elegir el tipo de espectáculos tiene un enlace para mostrar más (**más +**), que varios usuarios no supieron ver y que por ello no pudieron encontrar lo que se les pidió. Asimismo, el filtro de las fechas también causaba confusión al ofrecer un rango, cuando lo que los usuarios buscan en una fecha específica.

Otro factor de confusión es que algunos filtros no parecen tener especial interés para los usuarios, como el primero de todos, (tipo de público) ya que si bien lo utilizaban para encontrar un espectáculo infantil, para el resto de tareas no era un filtro útil. De la misma manera, el último filtro con más opciones, confundía a los usuarios acerca de para qué podía ser útil.

**Recomendaciones:** a partir de este análisis se recomienda:

- un rediseño de los filtros de búsqueda, haciéndolos más visibles, gráficamente más atractivos y destacados y más intuitivos.
- eliminar las opciones de “tipo de público” y “más opciones” para que el usuario se pueda centrar en las que le son más útiles.
- Mostrar en los filtros todos los tipos de espectáculo y no esconder la mayoría bajo el botón de “+más”, como actualmente.



- Cambiar el filtro de fechas por un filtro que ayude a seleccionar un día en concreto (en vez de un rango) y que en el detalle del espectáculo se muestren las entradas disponibles para ese día seleccionado de alguna manera destacada.
- Destacar las opciones de ordenación para que inciten a un mayor uso de las mismas.