

User Research Plan Template

PRÁCTICA 1:

ANÁLISIS DEL INTERFAZ DE USUARIO.

REVISIÓN DE USABILIDAD

Grupo: TecladoyRatón

1. Background

- **What is this project about?**

Este proyecto consiste en realizar un análisis de la usabilidad de interfaces de usuario relacionadas con el sector turístico de Granada, especialmente en iniciativas relacionadas con el ocio que puedan mejorar la experiencia de los viajeros.

- **What's the purpose of this research? What insights will this research generate?**

El objetivo es mejorar la experiencia de usuario para los viajeros que visitan la ciudad, centrándonos específicamente en actividades de montaña.

Las diferentes ideas serán:

- La calidad de la experiencia del usuario en las actividades turísticas.
- Áreas de mejora y errores a corregir.
- Impacto del contenido multimedia (imágenes, videos, descripciones) en la decisión de participar en una actividad.
- Experiencia del usuario durante el proceso de reserva y pago de actividades.

2. Objectives

Business Objective & KPIs

Objectives	KPIs
Mejorar Experiencia/Satisfacción del Cliente	Número de quejas o reclamaciones. Tiempo medio de respuesta a las consultas de los clientes. Tiempo medio que los usuarios pasan en la página. Puntuación sobre la experiencia del cliente tras haber realizado la actividad

Research Success Criteria

- **What qualitative and quantitative information about users will be collected?**

Información cualitativa: se recopilarán comentarios y opiniones de los usuarios sobre sus experiencias, así como sus preferencias, inconformidades y sugerencias de mejora.

Información cuantitativa: se recopilarán datos e información sobre el uso de las plataformas tales como el número de usuarios, el tiempo de permanencia en la página, la cantidad de reservas de las actividades....

- **What documents or artifacts need to be created?**

Se crearán informes de la experiencia del usuario a partir de las actividades. Estos informes recogen la experiencia del usuario, es decir, si le ha gustado la actividad, si le ha parecido fácil o difícil de hacer, si la recomendaría a más personas...

Con estos informes se pueden hacer gráficas de diseño de las actividades, perfiles de usuarios...

- **What decisions need to be made with the research insights?**

A partir de los datos obtenidos, se buscarán mejoras acerca de la optimización de la plataforma, la implementación de nuevas características y funcionalidades.... Todo esto con el fin de mejorar la calidad y satisfacción del usuario.

3. Research Methods

Note: Include one to two sentences explain what the method is and its purpose if your stakeholders aren't familiar with user research.

Primary research

- **Ethnography (observation):** Se trata de observar lo que acontece en la vida cotidiana de los distintos usuarios con el objetivo de comprender sus comportamientos y necesidades e intentar sacar conclusiones objetivas.
- **User interview :** Consiste en interactuar directamente con el usuario para comprender sus experiencias, opiniones, necesidades y comportamientos con el propósito de obtener información detallada.
- **Contextual inquiry:** Se basa en la observación directa y la interacción con los usuarios mientras realizan tareas específicas con el propósito de obtener una comprensión profunda y detallada del comportamiento del usuario.
- **Usability test:** Se trata de realizar una evaluación del rendimiento y facilidad de uso de un producto o servicio a través de la observación de usuarios, con el fin de identificar problemas y áreas de mejora.
- **Post-session survey:** Consiste en recopilar información y comentarios de los usuarios tras haber realizado una prueba de usabilidad. Con ello, se obtiene retroalimentación inmediata sobre la experiencia del usuario.

4. Research Scope & Focus Areas

Question themes

1 high-level topics of questions

- Experiencia previa y expectativas

Design focus components

Choose main focus areas and delete the rest.

CONSERVAR

- Utility: Is the content or functionality useful to intended users?
- Learnability: How easy is it for users to accomplish basic tasks the first time they encounter the design?
- Efficiency: Once users have learned the design, how quickly can they perform tasks?
- Errors: How many errors do users make, how severe are these errors, and how easily can they recover from the errors?
- Satisfaction: How pleasant is it to use the design?

ELIMINAR

- Memorability: When users return to the design after a period of not using it, how easily can they reestablish proficiency?
- Persuasiveness: Are desired actions supported and motivated?

5. (Personal) Experience in this field

¿Cuál es tu experiencia con este tipo de aplicaciones y productos?

En base a nuestra experiencia personal, la mayoría de aplicaciones y productos de los que hemos hecho uso han sido mayoritariamente positivas. En general, hemos quedado satisfechos con el uso y manejo de estas aplicaciones, ya que en su gran mayoría suelen ser intuitivas. Los diseños son atractivos lo que facilita la navegación e interacción con la plataforma. Además, el contenido que se proyecta en estas aplicaciones suele ser muy útil ya sea para indicar o explicar el funcionamiento de algún producto. Se debe añadir también la gran cantidad de actividades que ofrecen y la buena organización y seguridad que transmiten.

Sin embargo, en ocasiones hemos identificado algunos errores que dan lugar a problemas dentro de la aplicación o impiden disfrutar al máximo el producto (optimización, diseño de instrucciones, calendario de reservas, métodos de pago). En su mayoría son errores recuperables, lo que permite a los usuarios corregirlos fácilmente y continuar con su tarea sin mayores inconvenientes.

5.1. As a stakeholder

(I was part of one experience as....)

Como experiencia personal siempre he intentado dar los mejores servicios, tales como que la aplicación cumpla con las expectativas del usuario, corregir posibles errores, facilitar la experiencia del usuario en la aplicación....

5.2. As a designer

Como diseñador, se busca garantizar la experiencia del usuario a la hora de utilizar la aplicación mediante la creación de interfaces intuitivas y atractivas que faciliten la interacción y cumplan con las necesidades y expectativas del usuario.

5.3. As a observer

Como montañista profesional, una vez en Río Verde vi a un grupo de personas realizando barranquismo, una de las actividades ofrecidas por la empresa. Pude contemplar cómo los miembros del personal fueron amables y profesionales, creando un ambiente muy positivo entre los participantes. Además, la actividad estaba muy bien organizada y todos los participantes estaban muy motivados. Entre ellos encontré familias, turistas....

Sin embargo, pude apreciar ciertas quejas acerca del modo que tienen para realizar reservas, causando ciertos problemas.

5.4. User says

Algunos de los comentarios y experiencias por parte de los usuarios han sido:

- “Hicimos una ruta de raquetas de nieve con Juanma. La experiencia fue increíble!! Juanma estuvo todo el tiempo pendiente de todo, transmite confianza, te explica curiosidades en varios puntos de la ruta. Mención también especial a Daniel (director de Granaventour). El trato con él es de 10! “
- “Reservé una actividad de senderismo la semana pasada. La plataforma es muy intuitiva y se explica en todo momento de forma detallada, los pasos a seguir. Es muy agradable no tener que estar buscando cada cosa. Además admite muchos métodos de pago. ¡Estoy ansiosa de realizar la actividad! ”

6. Participant Recruiting

¿quiénes pueden ser usuarios de esta aplicación y este negocio (añade al menos 3 perfiles y explica)

- **1 Turista /viajero.** Individuos que visitan la zona en busca de actividades al aire libre con el fin de mejorar su experiencia en el viaje. Además estos viajeros buscan ver la belleza natural de la zona, lugares emblemáticos....

- **2 Aficionado a las actividades de montaña.** Aventureros que disfrutan explorando la naturaleza y buscando experiencias nuevas y desafiantes. Para ellos, la montaña es un espacio para la aventura y la conexión con el entorno natural.
- **3 Familia.** Este perfil incluye a padres, madres y niños que buscan actividades al aire libre y en la montaña para disfrutar juntos de tiempo de calidad y crear recuerdos inolvidables.

7. Conclusion

Breve descripción de lo que se extrae como conclusión

Tras la realización de este documento, se puede sacar en conclusión que el análisis de usabilidad dentro del sector turístico de Granada presenta una gran oportunidad para mejorar la experiencia del usuario.

Algunas de las metodologías de investigación que se proponen son un gran medio para recopilar todo tipo de datos necesarios para la toma de decisiones, mejoras y solución de errores. Todo esto, con el fin de optimizar la plataforma de uso y satisfacer las expectativas del usuario.

Basado en <https://uxdesign.cc/user-research-plan-template-d7e263ebee79>
<https://taylornguyen.ca/ux-research-templates>