

Investigación de usuarios

CAOS

Version 01 14/03/2024

1. Resumen

En este proyecto nos vamos a centrar en mejorar una interfaz de una página web o app que ofrece experiencias gastronómicas evaluando los principios de usabilidad y las experiencias de los usuarios. La investigación se centrará en varios aspectos: Usabilidad de la interfaz, experiencias de usuario, identificación de problemas, requisitos de diseño...

2. Objetivos

Objetivo del negocio e Indicadores Clave de Desempeño

Objetivos	Indicadores Clave de Desempeño
Mejorar la experiencia del usuario para aumentar la retención y la satisfacción del cliente.	1. Tasa de retención de usuarios 2. Tiempo promedio en la página 3. Evaluación de la usabilidad
Incrementar la participación de usuarios y las conversiones en reservas de experiencias gastronómicas.	1. Número de reservas realizadas 2. Tasa de abandono del carrito 3. Porcentaje de visitas convertidas en reserva
Mejorar la percepción de la marca y la fidelidad del cliente mediante una interfaz atractiva y funcional.	1. Número de usuarios nuevos 2. Tasa de recompra 3. Comentarios positivos

Criterios de éxito de la investigación

- Información cuantitativa: Se recopilarán estadísticas del número de usuarios en la web, número de reservas, media de valoraciones...
- Información cualitativa: Comentarios recopilados mediante un apartado específico y observación del comportamiento de los usuarios con la interfaz.
- Las decisiones finales influenciadas por este análisis podrán resultar en la modificación o adaptación del diseño para la mejora de la usabilidad.
- Los documentos serán creados mediante una serie de plantillas como las de investigación de usuario, análisis de competencias, información de las personas, experiencias de las mismas y una reseña final de la usabilidad.

3. Métodos de investigación

Primera investigación

- Etnografía (observación): Observación del comportamiento de los usuarios en su entorno para comprender sus necesidades y comportamientos.
- Indagación contextual: Observación de los usuarios mientras realizan tareas específicas para comprender cómo interactúan con el producto en situaciones reales.
- Pruebas de usabilidad: Evaluación de la facilidad de uso del producto mediante la observación de usuarios mientras realizan tareas específicas.
- Encuesta post-sesión: Recopilación de retroalimentación inmediata de los usuarios sobre su experiencia después de completar una sesión de investigación.

4. Alcance de la investigación y áreas de enfoque

Temas de preguntas

- Las necesidades de los usuarios.
- Los competidores.
- Las oportunidades de crecimiento.

Componentes de enfoque de diseño

- Utilidad: ¿Es el contenido o la funcionalidad útil para los usuarios previstos?
En general el contenido resulta útil para los usuarios que quieran adentrarse en la gastronomía de Granada, sin embargo, para los usuarios que necesiten talleres o clases para aprender más sobre cocina no será suficiente.
- Capacidad de aprendizaje: ¿Cómo es de fácil para los usuarios realizar las tareas básicas la primera vez que ellos se encuentran con el diseño?
Cuesta encontrar la realización de acciones básicas como lo son registrarse o una barra de búsqueda que te lleve directamente a lo que el usuario desee. Además, acciones como la compra de productos a través de la web no pueden llevarse a cabo.
- Eficiencia: Una vez que los usuarios han aprendido el diseño, ¿cómo de rápido pueden realizar las tareas?
Una vez que el usuario conoce dónde se encuentra la información que desea es muy fácil y rápido acceder a ella, pero no existe la posibilidad de poder realizar la acción en sí, como comprar y reservar.
- Satisfacción: ¿Qué tan agradable es utilizar el diseño?
Es satisfactorio encontrar información sobre rutas gastronómicas o lugares en los que disfrutar de la gastronomía, sin embargo, puede resultar frustrante no poder realizar acciones sobre los servicios de los que se informa en la página.

5. (Personal) Experiencia en este campo

5.1. Como diseñador

- No contamos con una amplia experiencia en el diseño de este tipo de aplicaciones y productos, sin embargo, en otras ocasiones sí hemos diseñado aplicaciones relacionadas con otras actividades.
- Con este proyecto esperamos mejorar y ampliar nuestra experiencia y conocimientos en el diseño de este tipo de aplicaciones y productos.

5.2. Como observador

- En este campo contamos con una gran experiencia, ya que en nuestro caso día a día visitamos distintos sitios web y aplicaciones, por lo que conocemos lo que un usuario busca en estos.
- Como observadores de otros usuarios también contamos con experiencia. Debido a que hemos observado en muchas ocasiones como gente de nuestro alrededor utiliza las páginas webs y aplicaciones y nos comparten sus opiniones.

5.3. El usuario dice

- En general el usuario está satisfecho con la información proporcionada en la página, sin embargo, no consideran que sea útil hasta cierto punto. Esto es debido a que no pueden realizar las acciones que desean, necesitando así completar sus necesidades en otros sitios webs.

6. Reclutamiento de participantes

- **Josefina:** Cocina desde que tiene uso de razón, pero últimamente siente que tiene que ampliar sus conocimientos de cocina tanto para sus libros como para su familia. Para ello decide salir del pueblo en el que lleva toda la vida e ir a Granada a probar comidas nuevas y aprender a manejarse con la tecnología lo mínimo para ir a talleres de cocina y ampliar sus conocimientos. Utilizará la página web para aprender nuevas recetas y apuntarse a talleres para conocer más sobre la gastronomía en general.
- **Pablo:** Consiguió plaza en un instituto de Granada y se mudó desde Galicia hace unos meses, dejando su vida allí, sin embargo, su pareja se mudará con él a Granada en 2 meses y a parte de querer tener buena convivencia con ella, necesita pensar en planes de pareja, por lo que se le ha

ocurrido llevarla de ruta gastronómica por Granada, para enseñarle tanto la ciudad como su gastronomía, para que su novia se sienta feliz y agusto con el. Utilizará la página web para conocer sitios donde disfrutar de la gastronomía granadina.