



Atrápalo es un e-commerce dedicado a la venta de entradas de teatro y danza.

Objetivos del estudio:

Recopilar información sobre la usabilidad de la web, proporcionando datos cuantitativos y cualitativos sobre la experiencia de usuario de Atrápalo.

Analizar como los usuarios interactúan con los elementos y procesan la información.

Resolver los posibles problemas de navegación y comprobar si existen mejoras que permitan aumentar la conversión del target de negocio, la compra de entradas.

Análisis del usuario objetivo:

Para la realización de los tests he escogido una muestra de 5 participantes.

Los usuarios han sido seleccionados siguiendo estos criterios:

- Que asistan al cine, teatro u otro espectáculo al menos 3 veces al año.
- Que compren o reserven ellos las entradas.
- Que utilicen internet más de una hora al día.
- Que realicen más de 5 compras por internet al año.

Métricas:

- Tiempo en realizar la tarea.
- Número de clics en realizar la tarea.
- Rutas de navegación.
- Ranking de satisfacción .
- Ratio éxito/error.

Descripción de tareas:

Tarea 1: Teniendo un presupuesto máximo de 14 euros. Reserva una entrada.

La tarea finaliza cuando aparece el formulario de compra.

Tarea 2: Encuentra una obra para ver con niños en Sevilla.

La tarea finaliza cuando se selecciona dicha obra.

Tarea 3: Selecciona una obra de Berto Romero.

La tarea finaliza cuando se selecciona dicha obra.

Tarea 1: Teniendo un presupuesto máximo de 14 euros. Reserva una entrada.
La tarea finaliza cuando aparece el formulario de compra.

	Éxito	C/Back	Clicks	Ruta	Tiempo	Rating
Usuario 1	1	0	6	3	30''	4
Usuario 2	1	0	6	3	38''	3
Usuario 3	1	2	10	1	59''	2
Usuario 4	1	0	7	2	40''	4
Usuario 5	1	0	5	3	25''	5

Think aloud

Usuario 1	Si viene una barata abajo, fácil
Usuario 2	No entiendo por que el botón dice reservar y después comprar
Usuario 3	Si tengo un máximo de 14€ no puedo comprar la de 13.50 si las comisiones son 2€, pfff, tengo que poner menos dinero en el filtro precio, ¿no?.
Usuario 4	NC
Usuario 5	Podría venir una entrada seleccionada como predeterminada, ¿no? y ya si quieres dos, pues ya seleccionas

¿Como se podría mejorar?

Usuario 1	Si compras directamente sin ir a la página detalle
Usuario 2	Poniendo el mismo texto en los botones
Usuario 3	Incluyendo los gastos de gestión en el precio a la hora de filtrar
Usuario 4	Nada que mejorar
Usuario 5	Un entrada seleccionada por defecto

Tarea 2: Encuentra una obra para ver con niños en Sevilla.

La tarea finaliza cuando se selecciona dicha obra.

	Éxito	C/Back	Clicks	Ruta	Tiempo	Rating
Usuario 1	0	0	4	1	27''	0
Usuario 2	0	0	4	1	34''	0
Usuario 3	1	0	6	1	44''	2
Usuario 4	0	0	4	1	25''	0
Usuario 5	1	1	7	1	25''	4

Think aloud

Usuario 1	Si hay alguna, yo desde luego no la encuentro
Usuario 2	Ya no hay ninguna obra para niños
Usuario 3	No hay...Ahh bueno que también aparece familiar, entonces ¿tengo que seleccionar los dos no?. Porque para todas las edades no tiene que ser infantil, ¿o sí?
Usuario 4	Pongo infantil, más, Sevilla...nada, ya no quedan entradas
Usuario 5	¿Hay que poner todos los filtros?...no, porque esa no es para niños

¿Como se podría mejorar?

Usuario 1	Arreglando los filtros
Usuario 2	Infantil y familiar debería ser lo mismo
Usuario 3	Cambiando los filtros o haciendo que funcionen
Usuario 4	Filtrando bien
Usuario 5	Eliminando opciones irrelevantes a Tipo de público

Tarea 3: Selecciona una obra de Berto Romero.

La tarea finaliza cuando se selecciona dicha obra.

	Éxito	C/Back	Clicks	Ruta	Tiempo	Rating
Usuario 1	1	0	3	1	23''	4
Usuario 2	1	0	2	1	58''	3
Usuario 3	1	0	2	2	18''	4
Usuario 4	1	0	4	1	1' 26''	2
Usuario 5	1	0	3	1	18''	4

Think aloud

Usuario 1	NC
Usuario 2	No hay filtro por artistas, pues no se puede buscar...nueva busqueda, pero busca por localización, ahí pone a dónde ir.
Usuario 3	Pongo en el buscador Berto Romero ¿no?
Usuario 4	No encuentro donde buscar por artistas. Solo puedo ver las comedias.
Usuario 5	NC

¿Como se podría mejorar?

Usuario 1	Cambiando el “Dónde ir” por “Que buscas” en la sección de nueva busqueda
Usuario 2	Eliminando filtros innecesarios de la sección de nueva busqueda.
Usuario 3	Destacando un poco más el buscador.
Usuario 4	Debería existir un filtro por artistas en el lado izquierdo de la web.
Usuario 5	Modificando el “Dónde ir” y el icono de localización.

Conclusiones. Tarea1:

Todos los participantes consiguieron finalizar la tarea con éxito.

Para el 60% de los usuarios su primera acción fue hacer scroll down. Así encontraron las obras, en pocos segundos, y sin la utilización de ningún filtro o criterio de búsqueda.

Han seguido un total de 3 rutas. Scroll Down, filtrar por precio o mediante la query Ordenar por precio.

El 80% de los usuarios han conseguido la aparición del popup informativo, sobre la correcta selección de entradas. Este punto se solucionaría poniendo una entrada seleccionada por defecto.

El 40% de los usuarios se han sentido confundido con los textos de los botones. Reservar-comprar, sin saber si se trataba de dos acciones diferentes. Esto se solucionaría seleccionando un mismo wording para los call to action.

Para agilizar el proceso de comprar, incorporaría una ruta de compra directa en la home.

Conclusiones. Tarea2:

El 60% de los participantes no consiguieron terminar la tarea con éxito. Solo un usuario consiguió realizar la tarea en un tiempo menor de 30”.

El 100% de los usuarios utilizaron la misma ruta, filtrando por tipo de público.

Para el 100% de los usuarios, el filtrado de tipo de público es confuso o incorrecto.

La solución es actualizar los criterios de filtrado por tipo de público, eliminando los filtros inconcluyentes.

Conclusiones. Tarea3:

El 100% de los usuarios han realizado la tarea con éxito. Para uno de ellos, tomando un tiempo de ejecución muy elevado.

Solo un usuario ha utilizado el buscador del icono de la lupa, mientras que el resto ha optado por el botón de Nueva búsqueda.

Todos coinciden en que el buscador de la lupa, es poco visible y que el wording del primer campo de la sección de Nueva búsqueda es incorrecto.

Una buena solución es cambiar la posición de buscador y renombrar al primer campo de la sección Nueva búsqueda.

Otra opción es añadir un filtro por artista.