

Ejercicio Módulo UX

Diseñad un test de tareas para evaluar el valor añadido de vuestro prototipo. Deberéis aplicarlo a 5 usuarios y entregar un pequeño reporte de resultados. El informe deberá contener las siguientes partes:

1. Plan de test: Qué tareas vais a pedir al usuario y qué pretendéis conseguir con cada una de ellas.
2. Resultados por tarea: Reflejar los resultados objetivos obtenidos en cada tarea, es decir datos cuantitativos y observaciones del usuario.
3. Conclusiones: Reflejar vuestras conclusiones acerca de los errores y aciertos de vuestra propuesta.

Antecedentes:

Durante el curso, realizamos la evaluación heurística de la sección de venta de entradas de danza y teatro de la versión mobile de la página atrapalo.com, lo que puso de manifiesto algunas carencias y determinamos 3 propuestas de mejora de la experiencia de usuario que fueron incluidas en un prototipo. (ver documento wireframes.pdf)

Las propuestas fueron las siguientes.

1. Implementación de un botón de “reservar” encima del precio de cada evento.
La página, en su versión mobile carecía de este botón y pensamos que incluir este botón aumentaría la claridad y usabilidad de la página.
2. Implementación de un campo de búsqueda de eventos por dirección antes del primer evento sugerido por la página, para facilitar los eventos próximos a una ubicación. La página no disponía de esta función que pensamos que ayudaría a conseguir unas búsquedas más efectivas.
3. Implementación de botones fijos de flechas adelante y atrás fijos en la parte inferior de la página, así como información del número de paso actual y número de pasos totales dentro del proceso de compra.

Plan de test:

Con el fin de evaluar la efectividad de las mejoras propuestas en nuestro prototipo, diseñamos 3 tareas para probar con distintos usuarios la validez de éstos cambios en relación con la experiencia de usuario. (Ver documento adjunto Test_de_tareas.pdf)

Tarea 1: (diseñada para evaluar la efectividad de la primera propuesta)

Enunciado: “Inicie el proceso de reserva entradas del espectáculo Ben-Hur desde la página principal”

A priori la más sencilla de las tres. Solicitamos al usuario que navegue por la página e inicie el proceso de reserva de entradas de un espectáculo concreto.

Intentamos comprobar la visibilidad y la claridad de la función del botón “reservar”

Tarea 2: (diseñada para evaluar la efectividad de la segunda propuesta)

Enunciado: “Inicie el proceso de reserva entradas para un espectáculo de teatro localizado en Mérida”

Solicitamos al usuario que navegue por la página e inicie el proceso de reserva de entradas de un evento localizado en Mérida.

Buscamos comprobar la visibilidad y claridad de la función del campo de búsqueda de dirección.

Tarea 3: (diseñada para evaluar la efectividad de la tercera propuesta)

Enunciado: “Realice la compra de dos entradas para la primera sesión del día 14 de julio del espectáculo ‘Dos más Dos’ en Madrid y antes de completar la compra, cambie la reserva a la última sesión del mismo día”

Solicitamos al usuario que navegue por la página y realice la reserva de entradas de un espectáculo concreto en una fecha y horario de sesión concretos para luego cambiar la reserva de horario de sesión.

Buscamos comprobar la visibilidad y claridad de la función de los botones de fecha atrás y flecha adelante así como de la información relativa al paso dentro del proceso en el que nos encontramos.

Resultados :

Los resultado se encuentran reflejados en el documento pdf adjunto “resultados.pdf”

Conclusiones:

Conclusiones de la Propuesta 1:

A todos los usuarios les ha resultado bastante fácil completar la tarea relativa a la propuesta 1 y todos ellos consideran que el botón es visible, accesible y con una función clara.

Entienden el significado del botón como “reservar entradas”.

Todos los usuarios creen que su ubicación es acertada, salvo un usuario que lo propone ubicar a la derecha del precio desplazando este hacia la izquierda. En mi opinión este cambio podría ser útil puesto que aumentaría la claridad de la función del botón, al estar justo al lado del precio.

La tarea era muy sencilla y todos los usuarios han tenido éxito en su realización.

Consideramos esta propuesta de cambio como útil y realizable.

Conclusiones de la Propuesta 2:

Un 60% de los usuarios completo la tarea por una ruta alternativa a la mejora implementada en la propuesta. Por lo general, este grupo de usuarios consideró la tarea más difícil que el resto.

Por un error de corta y pega con la captura de pantalla en el wireframe, el texto indicado en el inputbox de búsqueda de direcciones indicaba “Indícanos tu dirección” lo que confundió a los usuarios acerca de la función de este cuadro y provocó que buscaran completar la tarea a través del botón que les daba acceso a opciones de filtro en las búsquedas.

Estos usuarios indicaron como mejora incluir dicho cuadro de búsqueda dentro de la función filtro.

El 40% restante de los usuarios, también fueron conscientes del error en las indicaciones, sin embargo optaron por esta vía para completar la tarea. Entendieron que la función del cuadro de búsqueda, aunque mal explicada, podría servirles para sus fines.

La propuesta no es útil tal y como está planteada. Su funcionalidad no ha resultado totalmente clara para los usuarios.

Consideramos que esta propuesta de cambio debe ser corregida con opciones que resulten más claras para el usuario y puedan plantearse tareas para ser evaluadas nuevamente.

Estas correcciones deben comenzar por incluir unas indicaciones relativas al campo que no muestren ambigüedad con su funcionalidad.

Conclusiones de la Propuesta 3:

En el transcurso de la evaluación se puso de manifiesto varios aspectos que hacen que no consideremos como realizables los cambios que plantea la propuesta:

Los usuarios de páginas móvil utilizan prioritariamente el botón físico del dispositivo para volver atrás. Implementar un botón html que realice esta función no es algo a lo que estén acostumbrados y que puedan adoptar de forma natural como alternativa.

Por otra parte, la realización de la evaluación puso de manifiesto la nula funcionalidad del botón de “flecha adelante”, que en una primera instancia pareció útil. La manera de avanzar hacia delante en el proceso de compra es completando las opciones planteadas y no otra. No es posible avanzar en el proceso sin elegir alguna de las opciones necesarias.

Los usuarios agradecen la información acerca del paso del proceso de compra en el que se encuentran, este dato les facilita poder retroceder para modificar alguna de las opciones de su reserva.

A alguno de los usuarios la tarea les pareció difícil y frustrante, pese a que todos la completaron con éxito.

A todos les gustó la presentación de las fechas y horarios de sesiones del evento. También es una opinión generalizada el deseo de poder elegir las butacas desde un plano de localidades.

Consideramos que los cambios planteados en la propuesta 3 no son útiles para la funcionalidad que estaban ideados para. Tal y como está diseñada, la propuesta provocó frustración en la mayoría de los usuarios.

Las correcciones deben estar encabezadas por eliminar los botones de “flecha adelante” cuya función es nula y de “flecha atrás” puesto que los usuarios de móvil están demasiado habituados a utilizar el botón atrás de sus dispositivos.

Los cambios para una nueva propuesta deberían centrarse en informar acerca del paso del proceso de compra en el que nos encontramos en cada momento. Posiblemente en un cuadro de texto fijo en la parte inferior del espacio.