

PRÁCTICA KEEPCODING UX

**JOSÉ RAMÓN BONILLA
ALARCÓN**



Ejercicio 2

Ejercicio 2

Diseñad un test de tareas (con 3 tareas es suficiente) para evaluar el valor añadido de vuestro prototipo. Deberéis aplicarlo a 5 usuarios y entregar un pequeño reporte de resultados. El informe deberá contener 4 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 (no vuestras).
3. Conclusiones: Reflejar vuestras conclusiones acerca de los errores y aciertos de vuestra propuesta.
4. Datos en bruto usuario por usuario (Apéndice)

1 Plan de test. Que vais a pedir al usuario y que pretendéis conseguir con cada una de ellas.

Tras realizar una análisis de competidores directos en la venta de tickets de teatro danza:

- <https://boxoffice.nyc.com/>
- <https://www.ticketea.com/>
- <https://www.theatreticketsdirect.co.uk/>
- <https://entradas.ataquilla.com/ventaentradas/es/>
- <https://entradas.ibercaja.es/eventos/teatro-y-danza/>
- <https://www.atrapalo.com/entradas/teatro-y-danza/>

Hemos observado que en los competidores, si queda claro que estamos en un proceso de compra o reserva de tickets en los listados de eventos para reserva/compra de entradas. Mientras que en atrápalo no queda claro que estamos en este proceso.

Como atrápalo la reserva/entrada de tickets no es la principal actividad de la página, se va a realizar la primera recomendación, de poner un botón de reserva/compra en los listados de actividades.

La segunda recomendación es hacer accesible al usuario la posibilidad que busque eventos por su localización o localización y que esta opción sea accesible desde la pantalla de listado de eventos, sin necesidad de acceder a filtros ocultos en el botón de nueva búsqueda.

Y la tercera propuesta de mejora, es informar al usuario que se encuentra en el proceso de compra, indicarle el paso en el que se encuentra y facilitarle un menú para que pueda navegar en este proceso de compra.

Estas recomendaciones se encuentran ampliamente detalladas en el documento Ejercicio 1 JRBA prototipo.pdf.

En el presente test, vamos a analizar las tareas predeterminadas con las mejoras propuestas a 5 usuarios para obtener feedback del éxito de las mejoras propuestas.

El estudio se realizará con los prototipos diseñados con la aplicación <https://balsamiq.cloud/sms9fxy/pskgwl3/r7B74>, Mockups.

Como tratamos con un prototipo sin funcionalidad, se le mostrará al usuario y se utilizará la técnica think aloud, para obtener feedback de las intenciones al usar los prototipos.

Tareas a elaborar por el usuario.

TAREA 1.- Inicia el proceso de reserva entradas del espectáculo Ben-Hur desde la página principal.

El objetivo de esta tarea, a realizar desde el prototipo, es observar si el usuario observa el botón que se ha propuesto “RESERVAR”, en la propia actividad, sin necesidad de acceder al evento.

Es decir el usuario puede pulsar sobre la imagen y acceder al evento para tener más información o pulsar el botón “RESERVAR” sin necesidad de acceder dentro del evento e iniciar el proceso de compra.

Se quiere comprobar si **¿Es visible y accesible el botón de reservar en el listado de eventos?**

<i>Inicia el proceso de reserva entradas del espectáculo Ben-Hur desde la página principal</i>					
Usuario 1	Éxito/ Fracaso	CTA	Clicks Botón	Clicks en la imagen	Rating (1-5)
RESULTADOS					
¿Te ha resultado fácil de encontrar? (puntualo del 1 al 5):					
¿Te ha parecido clara la función del botón? (puntualo del 1 al 5)					
¿Te gusta el botón de reservar en este sitio? (Si/No)					
¿Crees que has hecho con el botón lo que querías (puntualo del 1 al 5)					
¿Se te ocurre otro modo mejor para llegar a la zona de reserva? (Sí/No)					
¿Se podría mejorar? (Sí/No)					

TAREA 2.- Inicia el proceso de reserva entradas de un evento de teatro localizado en Mérida

El objetivo de esta tarea, es observar si el usuario utiliza la opción de nueva búsqueda para buscar eventos de un teatro en la ciudad de Mérida, o bien utiliza la opción de poner su domicilio en Mérida para que la aplicación le muestre eventos en Mérida.

Comprobar si la opción de poner filtro de domicilio o en una funcionalidad futura en mobile, de localización, es funcional para el usuario, o bien el usuario utilizará la búsqueda de localización en los filtros “nueva búsqueda”.

Inicia el proceso de reserva entradas de un evento de teatro localizado en Mérida					
Usuario 1	Éxito/ Fracaso	CTA	Clicks	RUTA	Rating (1-5)
RESULTADOS					
¿Te ha resultado fácil de encontrar? (puntualo del 1 al 5):					
¿Ha mostrado eventos interesantes cerca de Mérida? (Sí/No)					
¿Ha mostrado otros eventos interesantes de otras áreas? (Sí/No)					
¿Se podría mejorar? (Sí/No)					

TAREA 3.- Realiza una compra de dos entradas para la primera sesión del día del espectáculo Ben-Hur en Mérida y antes de completar la compra, cambia la reserva a la última sesión del día.

El objetivo de esta tarea es comprobar si el usuario es capaz de iniciar un proceso de compra de entradas y antes de completar la compra, volver hacia atrás y cambiar la reserva.

En este test, es importante ver si el usuario utiliza la barra de navegación que se ha propuesto como mejora en el proceso de compra, o los botones predeterminados del explorador.

Una vez introducida la dirección ofrece eventos útiles al usuario cerca de la localidad solicitada

Realiza una compra de dos entradas para la primera sesión del día del espectáculo Ben-Hur en Mérida y antes de completar la compra, cambia la reserva a la última sesión del día					
Usuario 1	Éxito/ Fracaso	CTA	Clicks	Click Explorador	Rating (1-5)
RESULTADOS					
Valora esta tarea del 1 al 5					
¿Es claro el paso del proceso de compra donde nos encontramos? (puntualo 1-5)					
¿Es claro los controles de navegar dentro del proceso de compra? (Sí/No)					
¿Ayudan los controles a modificar opciones de compra?					
¿Se podría mejorar? (Sí/No)					

2 Resultados por tarea: Reflejar los resultados objetivos obtenidos en cada tarea, es decir datos cuantitativos y observaciones del usuario (no vuestras).

Inicia el proceso de reserva entradas del espectáculo Ben-Hur desde la página principal							
TAREA 1	Éxito/ Fracaso	CTA	Clicks Botón	Clicks en la imagen	Rating (1-5)		
USUARIO 1	El usuario pulsa el click directamente en reservar						
	Sí	1	1	0	5		
USUARIO 2	El usuario pulsa el click directamente en reservar						
	Sí	1	1	0	5		
USUARIO 3	El usuario pulsa el click directamente en reservar						
	Sí	1	1	0	5		
USUARIO 4	El usuario pulsa a la imagen						
	Sí	1	2	1	5		
USUARIO 5	El usuario pulsa el click directamente en reservar						
	Sí	1	1	0	5		
			USUARIO1	USUARIO2	USUARIO3	USUARIO4	USUARIO5
¿Te ha resultado fácil de encontrar? (puntualo del 1 al 5):			5	5	5	5	5
¿Te ha parecido clara la función del botón? (puntualo del 1 al 5)			3	2	2	1	1
¿Te gusta el botón de reservar en este sitio? (Sí/No)			SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
¿Crees que has hecho con el botón lo que querías (puntualo del 1 al 5)			1	3	2	1	1
¿Se te ocurre otro modo mejor para llegar a la zona de reserva? (Sí/No)			SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
¿Se podría mejorar? (Sí/No)			SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ

Inicia el proceso de reserva entradas de un evento de teatro localizado en Mérida							
TAREA 2		Éxito/ Fracaso	CTA	Clicks Botón	Pulsa enter	Rating (1-5)	
USUARIO 1		El usuario pone mérida y sale eventos y selecciona adecuadamente					
		Sí	2	2	0	5	
USUARIO 2		El usuario da a la opcion de filtros y pone la localidad					
		Sí	2	2	0	4	
USUARIO 3		El usuario selecciona la población Mérida					
		Sí	2	1	1	4	
USUARIO 4		El usuario selecciona la población Mérida					
		Sí	2	2	0	4	
USUARIO 5		El usuario selecciona la población Mérida					
		Sí	2	2	0	4	
			USUARIO1	USUARIO2	USUARIO3	USUARIO4	USUARIO5
¿Te ha resultado fácil de encontrar? (puntualo del 1 al 5):			5	5	5	5	5
¿Ha mostrado eventos interesantes cerca de Mérida? (Sí/No)			Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
¿Ha mostrado otros eventos interesantes de otras áreas? (Sí/No)			No	No	No	No	No
¿Se podría mejorar? (Sí/No)			Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Realiza una compra de dos entradas para la primera sesión del día del espectáculo Ben-Hur en Mérida y antes de completar la compra, cambia la reserva a la última sesión del día						
TAREA 3	Éxito/ Fracaso	CTA	Clicks Botón	Explorador	Rating (1-5)	
USUARIO 1	Sí	8	8	0	1	
USUARIO 2	Sí		8	0	3	
USUARIO 3	Sí		8	0	1	
USUARIO 4	Sí		8	1	2	
USUARIO 5	Sí		8	0	1	
		USUARIO1	USUARIO2	USUARIO3	USUARIO4	USUARIO5
Valora esta tarea del 1 al 5		3	4	3	4	5
¿Es claro el paso del proceso de compra donde nos encontramos? (puntualo 1-5)		5	5	5	5	5
¿Es claro los controles de navegar dentro del proceso de compra? (Sí/No)		5	5	5	5	5
¿Ayudan los controles a modificar opciones de compra?		5	5	5	5	5

3 Conclusiones: Reflejar vuestras conclusiones acerca de los errores y aciertos de vuestra propuesta.

Después de realizar los test a los usuarios, se puede afirmar:

- La primera propuesta de añadir un botón “RESERVAR”, facilita al usuario la opción de iniciar el proceso de compra. No obstante al funcionar también el click sobre la imagen, algunos usuarios han pulsado directamente sobre la imagen, al conocer el funcionamiento de este tipo de aplicaciones que ofrecen tickets para espectáculos.

Todos las usuarias/usuarios han indicado que induce a error, que en lugar de botón comprar, se llame reservar, si no puede reservarse. Prefieren botón comprar.

- La segunda propuesta de mejora, la de habilitar la opción de localización o localización para mostrar los eventos filtrados por la opción del usuario. Los usuarios en general han visto positiva esta opción. No obstante la opinión de los usuarios es que suelen buscar eventos que les interesan directamente, en una localidad determinada.

Otra usuaria ha pulsado directamente el botón de la lupa, y puesto Mérida, y sacado más opciones, pero también las de Mérida.

Y otra usuaria, ha dado a nueva búsqueda, y sacado los filtros.

En general cuando a los usuarios se les ha pedido que busquen actuaciones en una determinada localidad Mérida, la usabilidad de poner la localidad en la nueva característica es positiva, en lugar de tener que desplegar un nuevo filtro pulsando “Nueva Búsqueda”.

Por ultimo la tercera propuesta de mostrar el paso el que se encuentra el usuario en el proceso de compra y los botones para poder navegar en el proceso de compra, todos los usuarios lo han valorado positivamente.

No obstante. Los usuarios conocían la aplicación y no han valorado tener que estar dándole al botón de atrás, hasta el paso 2. Cuando en el explorador, al darle al retroceso, te lleva del paso 4 al paso 2.

Está lógica de navegación al darle atrás desde la pantalla 4, en lugar de ir al paso 3, que los lleve al paso 2, es reproducir el comportamiento del botón del navegador y debería plantearse, reproducir los mismos comportamientos que los ya establecidos en el botón del navegador.

4 Anexo resultados.

Tarea 1	Éxito/Fracaso	CTA	Clicks Botón	Clicks en la imagen	Rating (1-5)
Usuario 1	Sí	1	1	0	5
Usuario 2	Sí	1	1	0	5
Usuario 3	Sí	1	1	0	5
Usuario 4	Sí	1	2	1	5
Usuario 5	Sí	1	1	0	5

Tarea 2	Éxito/Fracaso	CTA	Clicks	Pulsa enter	Rating (1-5)
Usuario 1	Sí	2	2	0	5
Usuario 2	Sí	2	2	0	4
Usuario 3	Sí	2	2	0	4
Usuario 4	Sí	2	2	1	4
Usuario 5	Sí	2	2	0	4

Tarea 3	Éxito/Fracaso	CTA	Clicks	Click Explorador	Rating (1-5)
Usuario 1	Sí	8	8	1	1
Usuario 2	Sí	9	9	1	3
Usuario 3	Sí	10	10	1	1
Usuario 4	Sí	8	8	0	2
Usuario 5	Sí	9	9	1	1