

Ejercicio Módulo UX

Bootcamp Web KeepCoding - V Edición

Test de Tareas para proponer mejoras en la sección de teatro de atrapalo.com

(<https://www.atrapalo.com/entradas/teatro-y-danza>)

1. Plan de Test

El objetivo general del test es evaluar la usabilidad del proceso de búsqueda y filtros de eventos, para buscar posibles deficiencias.

Para ello se ha diseñado el siguiente Test de Tareas :

1.1. TAREAS

TAREA 1

Enunciado:

“Vas a pasar el próximo fin de semana con unos amigos en Barcelona y estáis buscando un plan...

Buscar la comedia mejor valorada en Barcelona, para el fin de semana y entrar en la página de detalle de la misma.”

Objetivo:

Verificar si el usuario es capaz de utilizar los filtros del lateral izquierdo de la página, así como la ordenación.

Métricas:

- Fracaso (0) / Éxito (1) / Falso éxito (2) / Falso fracaso (3)
- Nº de clicks
- Tiempo empleado
- Ruta (A – Uso de Filtros, B – Uso búsqueda, C – Hacer scroll y mirar las etiquetas)
- Uso de Filtros
 - Localidad
 - Género
 - Fecha
- Uso de búsqueda
- Ordenación valoración

TAREA 2

Enunciado:

“Cambiáis de idea y decidís que mejor queréis ir a ver un monólogo, y que no sea muy caro, 15 euros como máximo. Buscar el monólogo mejor valorado en Barcelona y entrar en la página de detalle.”

Objetivo:

Verificar la usabilidad en la modificación de los filtros y el uso de la búsqueda.

Métricas:

- Fracaso (0) / Éxito (1) / Falso éxito (2) / Falso fracaso (3)
- Nº de clicks
- Tiempo empleado
- Ruta (A – Filtros, B –Búsqueda, C – Botón Entradas)
- Filtros usados
 - Localidad
 - Género
 - Fecha
 - Precio
- Uso Búsqueda
 - Botón utilizado
 - Localidad
 - Género
 - Fecha
- Orden valoración

TAREA 3

Enunciado:

“Estás en Madrid. Es el cumpleaños de tu hijo y como sabes que le gusta mucho la magia decides llevarlo a ver un espectáculo. Compra 3 entradas para un espectáculo de magia infantil”

Objetivo:

Verificar si los usuarios son capaces de realizar una nueva búsqueda para cambiar de localidad, y realizar el proceso de selección de entradas y compra (excluyendo la introducción de datos y proceso de pago)

Métricas:

- Fracaso (0) / Éxito (1) / Falso éxito (2) / Falso fracaso (3)
- Nº de clicks
- Tiempo empleado
- Ruta (A – Breadcrumb, B – Atrás + Nueva búsqueda, B – Botón Nueva Búsqueda, C – Botón Entradas)
- Uso Filtros
 - Localidad
 - Género
 - Fecha
 - Infantil
- Uso Búsqueda
 - Botón utilizado
 - Localidad
 - Género
 - Fecha

1.2. PERFIL DE USUARIOS

El perfil de la muestra de usuarios seleccionado es: usuarios habituales de Internet, que realizan compras online esporádicamente (amazon, Inditex, ...), rara vez han comprado entradas de teatro, y nunca han utilizado la web de atrapalo.com

2. Resultados por Tarea

2.1. TAREA 1

Vas a pasar el próximo fin de semana con unos amigos en Barcelona y estáis buscando un plan...

Buscar la comedia mejor valorada en Barcelona, para el fin de semana y entrar en la página de detalle de la misma.

Métricas

| USUARIO | ÉXITO | CLICKS | TIEMPO | RUTA | FILTROS (A) | | | BÚSQUEDA (B) | ORDEN VALORACIÓN |
|----------|-------|--------|--------|------|-------------|--------|-------|--------------|------------------|
| | | | | | Localidad | Género | Fecha | | |
| ANA | 1 | 5 | 3:25 | A+C | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| ELENA | 2 | 8 | 3:10 | A+C | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| MANUEL | 1 | 7 | 1:50 | A | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| ALFONSO | 1 | 10 | 4:33 | A+B | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| MARISA | 1 | 6 | 1:54 | A | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| PABLO | 1 | 6 | 2:40 | A | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| MARCIAL | 1 | 7 | 3:05 | A | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Promedio | | 7 | 2:56 | | | | | | |

Entrevistas

| USUARIO | Valora la tarea (1-5) | Qué es lo que te ha gustado menos ? | Qué es lo que te ha gustado más ? | Cómo se podría mejorar ? |
|----------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| ANA | 5 | Quizá la clasificación debería estar más clara, está bastante confusa | Es bastante fácil de utilizar | Filtros más visibles |
| ELENA | 4 | | | |
| MANUEL | 3 | No visible la información importante (fecha y localidad) | Checks cómodos para ponerlos, pero no para quitarlos | Filtros quitables, letra más grande, menos información superflua |
| ALFONSO | 3 | Demasiados interfaces de búsqueda, confuso en empezar a buscar | Detalle del evento con mucha información | Herramienta de búsqueda más centralizada y visible |
| MARISA | 5 | Ningún problema en esta tarea | Que lo encontré todo rápidamente | |
| PABLO | 4 | La página es un poco confusa, demasiados checks | Fácil filtrar por género, la comedia se ve bien. Es fácil ordenar por valoración | |
| MARCIAL | 2 | Valoración mal ordenada | Botones "para mañana" y "fin de semana" | Que ordene bien |
| Promedio | 3.71 | | | |

2.2. TAREA 2

Cambiáis de idea y decidís que mejor queréis ir a ver un monólogo, y que no sea muy caro, 15 euros como máximo. Buscar el monólogo mejor valorado en Barcelona y entrar en la página de detalle.

Métricas

| USUARIO | ÉXITO | CLICKS | TIEMPO | RUTA | FILTROS (A) | | | | BÚSQUEDA (B) | | | | ORDEN |
|----------|-------|--------|--------|------|-------------|--------|-------|--------|----------------|----------|--------|-------|----------|
| | | | | | Localid. | Género | Fecha | Precio | Botón usado | Localid. | Género | Fecha | Valorac. |
| ANA | 1 | 3 | 0:58 | C | 0 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ELENA | 2 | 13 | 3:28 | A+B | 0 | 0 | 0 | 0 | nueva búsqueda | 1 | 1 | 1 | 0 |
| MANUEL | 1 | 14 | 6:51 | A | 1 | 1 | 1 | 1 | - | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ALFONSO | 1 | 8 | 2:43 | B | 0 | 0 | 0 | 1 | entradas | 1 | 1 | 1 | 1 |
| MARISA | 1 | 11 | 2:10 | A+B | 0 | 1 | 1 | 0 | entradas | 1 | 0 | 0 | 1 |
| PABLO | 1 | 9 | 2:50 | A | 0 | 1 | 1 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | 1 |
| MARCIAL | 1 | 10 | 1:57 | A | 1 | 1 | 1 | 1 | - | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Promedio | | 9.7 | 2:59 | | | | | | | | | | |

Entrevistas

| USUARIO | Valora la tarea (1-5) | Qué es lo que te ha gustado menos ? | Qué es lo que te ha gustado más ? | Cómo se podría mejorar ? |
|----------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ANA | 4 | Quizá la clasificación debería estar más clara | Es fácil de utilizar | |
| ELENA | 4 | | | |
| MANUEL | 1 | Tuve que ir atrás muchas veces para poder deshacer los filtros | | Que se puedan quitar los filtros y que sean visibles todos a la vez |
| ALFONSO | 4 | Orden por valoración no intuitivo | Detalle del evento | La ordenación debería ser más visible |
| MARISA | 3 | Ningún problema con el cambio a monólogo | Lo encontré todo rápidamente | |
| PABLO | 2 | Para cambiar a monólogo hay que darle varias veces a atrás, no deja desmarcar un filtro | Fácil filtrar por género, es fácil ordenar por valoración | Filtros siempre visibles, página más clara |
| MARCIAL | 2 | Al volver atrás no se puede desmarcar el género | Barra de selección del precio | Que se pudiera desmarcar los filtros, que en la barra de selección del precio se pudiera escribir también |
| Promedio | 2.85 | | | |

2.3. TAREA 3

Vives en Madrid. Es el cumpleaños de tu hijo y como sabes que le gusta mucho la magia decides llevarlo a ver un espectáculo. Compra 3 entradas para un espectáculo de magia infantil

Métricas

| USUARIO | ÉXITO | CLICKS | TIEMPO | RUTA | FILTROS (A) | | | | BÚSQUEDA (B) | | | |
|----------|-------|--------|--------|------|-------------|--------|-------|----------|----------------|-----------|--------|-------|
| | | | | | Localidad | Género | Fecha | Infantil | Botón | Localidad | Género | Fecha |
| ANA | 2 | 13 | 3:07 | A+C | 1 | 1 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 |
| ELENA | 1 | 15 | 2:50 | A+B | 0 | 0 | 0 | 1 | nueva búsqueda | 1 | 1 | 1 |
| MANUEL | 1 | 19 | 5:09 | A+B | 1 | 0 | 1 | 1 | entradas | 1 | 1 | 1 |
| ALFONSO | 2 | 13 | 3:01 | B | 0 | 0 | 0 | 0 | entradas | 1 | 1 | 1 |
| MARISA | 1 | 12 | 2:54 | A+B | 1 | 0 | 0 | 1 | nueva búsqueda | 1 | 1 | 0 |
| PABLO | 1 | 18 | 4:49 | B | 0 | 0 | 0 | 0 | nueva búsqueda | 1 | 1 | 1 |
| MARCIAL | 1 | 13 | 1:34 | | 1 | 1 | 0 | 1 | entradas | 0 | 0 | 0 |
| Promedio | | 14.7 | 3:20 | | | | | | | | | |

Entrevistas

| USUARIO | Valora la tarea (1-5) | Qué es lo que te ha gustado menos ? | Qué es lo que te ha gustado más ? | Cómo se podría mejorar ? |
|----------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| ANA | 4 | La clasificación está poco clara | | Que se pudieran cambiar los filtros |
| ELENA | 4 | | | |
| MANUEL | 2 | Tuve que empezar desde el principio porque no deja quitar los filtros. Ordena mal por valoración. No visible la localidad | | Que se puedan quitar los filtros y se muestren todos. Que ordene bien |
| ALFONSO | 4 | Valoración desordenada | Detalles del evento con mucha información | Los eventos deberían estar ordenados por valoración ya por defecto |
| MARISA | 3 | No deja quitar los filtros y hay que empezar de nuevo. En el listado pone "Reservar" y en el detalle "Comprar", debería poner lo mismo | | |
| PABLO | 3 | Cambiar de ciudad es difícil, hay que dar atrás muchas veces, si no conoces la opción de buscar | Más fácil con la búsqueda | Página más sencilla |
| MARCIAL | 4 | Refresco o vuelvo atrás y pierdo los filtros | Que exista clasificación infantil | |
| Promedio | 3.43 | | | |

3. Conclusiones

TAREA 1

Visibilidad de los filtros:

Todos los usuarios menos uno se han percatado a la primera de la existencia de los filtros y en general los han empleado correctamente como primera opción.

Algunos no han visto la existencia del botón “+ Más” para mostrar todas las categorías y poder seleccionar comedia.

Un usuario señala que los filtros por localidad y fecha deberían ser los primeros y estar visibles sin necesidad de hacer scroll.

Ordenación:

Todos los usuarios menos uno lo encuentran sin problema.

Varios usuarios han detectado que hay veces que la ordenación funciona mal.

TAREA 2

Modificación de los filtros:

Casi todos los usuarios tienen problemas para hacer cambios en los filtros.

Les desconcierta bastante que al hacer click en un check que está marcado no se desmarque y vuelvan a aparecer todas las opciones disponibles, y que los filtros desaparezcan.

Cuatro de los usuarios hacen click en “atrás” varias veces hasta volver al punto donde se muestran todas las opciones para poder cambiarlas, mientras que los otros tres han desistido y han buscado otras opciones, usando el botón “Nueva búsqueda” o haciendo click en “Entradas”.

Sólo tres usuarios han utilizado el filtro por precio, los demás la han seleccionado mirando en el listado de espectáculos.

Botón “Nueva búsqueda”:

Este botón pasa casi inadvertido, solo uno de los usuarios lo ha utilizado.

TAREA 3

Búsqueda:

Todos los usuarios menos uno han encontrado y utilizado correctamente el formulario de búsqueda, ya sea mediante “Nueva búsqueda” o volviendo a la página principal de entradas, y aplicado correctamente los filtros.

Tres usuarios no han usado el filtro “Infantil” y lo han buscado por la etiqueta de clasificación por edad del listado.

Selección de entradas:

Ningún usuario ha tenido problemas en este punto, todos han accedido correctamente a la selección del número de entradas o butacas desde la página de detalle. Un usuario advierte que en el listado pone “Reservar” y en el detalle pone “Comprar”, y que debería poner lo mismo.

MEJORAS PROPUESTAS

- **Cabecera**
 - Hacer la cabecera fija y mostrar siempre el formulario de búsqueda, o como mínimo destacar más el botón “Nueva búsqueda”
 - Destacar más la cabecera/título del listado (p.e. “Teatro en España”), que destaca poco y sirve para que el usuario se haga una idea global de lo que está buscando o filtrando
- **Filtros**
 - Localidad y la fecha deberían mostrarse primero
 - Para el caso de la localidad, propondría dos posibles mejoras:
 - Sustituir los checks por un combo con autocompletado que fuera mostrando las localidades coincidentes según se escribe, de modo similar a como se hace en la búsqueda
 - Incluir un botón “Mapa” que abriera una ventana emergente en el que se pudiera seleccionar la provincia, estando activos únicamente aquellas para las que existe algún espectáculo según los filtros seleccionados
 - Para el caso de la fecha, en caso de no haberla introducido en los filtros o formulario de búsqueda, debería aparecer marcado “Cualquier fecha”
- **Ordenación**
 - Cambiar la ordenación por un combo desplegable y mostrarlo también fijo en la cabecera

4. Datos por usuario.

Think aloud

TAREA 1

| | |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ANA | Adultos... precio me da igual... Barcelona... este fin de semana... y esto qué era? ... buscar la comedia mejor valorada... pincho en valoración... busco... teatro para niños... monólogo... monólogo... teatro... comedia: ésta me vale |
| ELENA | A ver... esto es teatro... en Barcelona... este fin de semana... valoración... cómo sé cual es una comedia?... esta por la foto parece una comedia... ya está |
| MANUEL | Barcelona... comedia... puedo pinchar dos?, ah, eso está bien... vuelvo a pinchar en todos... dejo comedia sólo... fin de semana... y ahora vamos a ordenar por valoración... pues esta es la mejora valorada, |
| ALFONSO | Bueno... vamos a buscar una comedia bien valorada... vamos a nueva búsqueda... vamos a buscar en Barcelona... hay un montón... vamos a ver si acepta por localidad y comedia... por aquí no está muy claro... vamos a pinchar en comedia... vamos a ordenar por valoración... debería haber opción y no la veo... aquí hay fecha también , pues para el fin de semana... vamos a ver la mejor valorada... 8.9... 8.6... 9.4... sólo hay una página de resultados, no son tantas para buscar... pues la mejor es esta de 9.4 |
| MARISA | A ver... comedia... adultos... Barcelona... cualquier fecha no, este fin de semana... ah, espera, mejor valorada , cómo busco eso? ... Ah, valoración... esta, ya está |
| PABLO | A ver, comedia en Barcelona... provincia: Barcelona... a ver... próximo fin de semana... más, a ver si hay comedia... ah sí, aquí está... a ver, estamos en comedia, Barcelona, fin de semana... mejor valorada: valoración, donde está la puntuación? Ah... esta es la valoración, en verde... pues 9.4... ésta... |
| MARCIAL | A ver... ordenar por valoración... donde era? Ah, Barcelona... donde demonios está la fecha ?... AH, 8.7, 9.2... no están ordenadas por valoración !!... a ver... más... comedia... para el fin de semana... y porque no me ordena por valoración si tengo seleccionado valoración ? bueno, a ver, sólo hay una página, pues claramente la mejor valorada es esta de 9.4, pues esta |

TAREA 2

| | |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ANA | Entonces... me voy atrás... valoración... monólogo que cueste menos de 15... pues este, ya está |
| ELENA | Monólogo que no sea muy caro... precio... este fin de semana... no me desmarca teatro... monólogo pertenece a teatro? ... no me deja seleccionar ... valoración, Ah claro, nueva búsqueda... tipo de espectáculo... selecciono monólogo, ir a Barcelona, este fin de semana, ordenar por precio... pues este |
| MANUEL | Voy atrás... lo que no está muy visible es el calendario... ah, aquí abajo... este fin de semana... a ver, un monólogo... no se quita comedia, me va a hacer quitar todos los filtros el muy cabrón?... voy a darle atrás para quitar comedia... más para atrás... qué hace marcado teatro para niños?... más para atrás... esto no puede ser cierto!... atrás... por fin!... vale, monólogos... población Barcelona... este fin de semana... bajo el precio a 15.... Ordenar por valoración... esta |
| ALFONSO | Vamos a ver... entradas... buscar por población Barcelona.... Salen espectáculos muy variados... vamos a buscar otra vez... Barcelona, monólogos, este fin de semana... precio 15 euros... ah, pero sí había ordenación por valoración!... pues esta |
| MARISA | Atrás... porqué aparece marcado selección butacas?... no me deja desmarcar comedia... a ver, empiezo otra vez.... Entradas....población Barcelona, buscar... monólogo... fin de semana |
| PABLO | Vamos a buscar, vamos para atrás, no desmarca comedia, atrás... tampoco... atrás... jo, otra vez atrás, y otra más !... monólogo... esta, cuesta 18 euros, no me vale, atrás... esta, 9.6... esta me vale, 14 euros |
| MARCIAL | Atrás... no me aparece monólogos, atrás... ahora, monólogo, población Barcelona, adultos, precio 15 euros... fin de semana, ahora parece que sí ordenó por valoración.... ya está |

TAREA 3

| | |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ANA | Vamos a magia entonces... entonces ya no vamos a público de adultos... sería teatro para niños... en Madrid... vamos a buscar magia.... Superflipao, esta... entonces vamos a comprar entradas, próxima sesión 22 de febrero... selecciono 3 butacas centradas y comprar... ya está |
| ELENA | Nueva búsqueda... Madrid, tipo de espectáculo... a ver, magia, hoy... buscar... ah claro, infantil... vaya, no hay para hoy... mañana, vaya, tampoco... pues cualquier fecha... esta, comprar.... Sábado... selecciono 3 entradas, en el medio... comprar |
| MANUEL | Nueva búsqueda, acabamos antes, jeje... magia infantil... cojo magia, Madrid, hoy, buscar... que sea infantil... no hay, cambio la fecha... y el precio porque está fijado así?... Madrid... ordenar por valoración... y lo ordena mal, el primero que está, recomendado o patrocinado, no lo dice... está cada uno a su bola... pues cojo esta, 9.3... comprar... y cual es la próxima sesión ? sábado a las 12:30... 3 entradas... comprar |
| ALFONSO | Entradas... Madrid ciudad, magia, a ver si hay algo para mañana, vamos a ver si hay uno bien valorado... este tiene buena pinta, vamos a comprar, viernes a las ocho y media, cojo 3 entradas... comprar, ya está |
| MARISA | Entradas... donde quiero ir ... magia Madrid... infantil... Madrid y comprar 3 entradas... reservar... la próxima sesión es el sábado, 3 entradas y comprar |
| PABLO | Primero vamos a cambiar la ciudad, aquí hay que darle mucho para atrás, quito monólogos... Nueva búsqueda, magia... otras, esto es mucho más fácil para buscar... cualquier fecha... este no me parece infantil... este, Divertimagia... adiós, la he liado... nueva búsqueda, magia, Madrid, cualquier fecha... divertimagia, comprar, marco 2 adultos y un niño y comprar |
| MARCIAL | Vamos a ir aquí a entradas y me evito líos... teatro y danza, magia, infantil, madrid... esta está bien valorada, comprar, 3 entradas, comprar |