

Práctica KeepCoding

Análisis UX

Atrapalo.com

Sebastian Vicente, Oscar
13-7-2018

Índice

1.	Introducción.....	1
2.	Evaluación heurística.....	1
3.	Prototipo.....	6
3.1	Mejora 1: Incluir botón “Reservar” en lista de eventos a seleccionar	6
3.2	Mejora 2: Incluir búsqueda de eventos cerca de una dirección	8
3.3	Mejora 3: Incluir título de pasos y botones anterior y siguiente en proceso de compra	10
4.	Test de Tareas	15
4.1	Descripción de tareas	15
4.1.1	Tarea 1: Inicia el proceso de reserva de entradas del espectáculo Nerón desde la página principal	15
4.1.2	Tarea2: Inicia el proceso de reserva entradas de un evento de teatro localizado en Mérida	15
4.1.3	Tarea 3: Realiza una compra de dos entradas para la primera sesión del día del espectáculo Nerón en Mérida y justo antes de completar la compra, cambia la reserva a la última sesión del día y vuelve para terminar la compra	16
4.2	Rutas de acceso utilizadas.....	16
4.3	Test de usuario 1: F.L.G.....	17
4.4	Test de usuario 2: J.M.V.V.....	20
4.5	Test de usuario 3: C.A.H.....	23
4.6	Test de usuario 4: C.B.L.....	27
4.7	Test de usuario 5: A.M.R.	31
4.8	Conclusiones	34

1. Introducción

El presente documento hace referencia a un análisis UX de mejora de experiencia de usuario de la página web de venta de entradas Atrapalo.com en la sección de entradas de teatro:

- Primero se ha realizado una evaluación heurística para detectar posibles mejoras en la página web tanto para la usabilidad, adaptabilidad, deseabilidad y valor de la misma.
- Una vez realizada la evaluación, se han seleccionado tres funcionalidades a mejorar, diseñando un prototipo de baja fidelidad para mostrar visualmente las mejoras propuestas.
- Por último, y basándonos en ese prototipo, se ha definido un test de tareas donde se han especificado tres tareas, cada una de ellas correspondientes a las tres funcionalidades diseñadas en el prototipo de baja fidelidad que, junto a una serie de métricas específicas y preguntas asociadas, han servido para evaluar a cinco personas y así poder analizar si los cambios propuestos mejoran la experiencia de uso de las funcionalidades actuales.

Las propuestas están basadas en la versión mobile.

2. Evaluación heurística

Se ha realizado una evaluación heurística para medir funcionalidades y detectar posibles mejoras.

Se han preguntado una serie de aspectos que se han valorado según la siguiente escala:

LEYENDA

Aspectos del Problema

Impacto: Cuando el problema sucede, ¿es fácil o difícil para los usuarios superarlo?

Frecuencia con la que el problema ocurre, ¿es común o poco frecuente?

Persistencia del problema, ¿el problema es resuelto la primera vez que se use el sistema o aparece repetidamente?

Escala de Valoración

0: No es un problema

1: Problema estético, no es necesario dedicarle tiempo

2: Problema secundario de usabilidad: la solución es de baja prioridad

3: Problema grave de usabilidad: la solución es de alta prioridad

4: Problema crítico de usabilidad: su solución ha de ser inmediata

5. No se aplica

Plantilla de evaluación heurística

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

1. Claridad de propósito y objetivos

El sitio web debe comunicar de manera inmediata su propósito, función u objetivo.

Subheurísticos

1. El propósito u objetivo de la página web es claro y obvio. Con un simple vistazo a la página se sabe qué pretende esta web y para qué sirve.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
2	3	3	Sería más claro si especificara venta de entradas (de teatro), el problema es repetitivo y frecuente y no se resuelve.

2. En caso de que existan varios objetivos, éstos están relacionados con el objetivo o función global del sitio y guardan coherencia entre ellos.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
0	0	0	No es un problema

3. En caso de que existan varios objetivos, éstos son claros y separados, no están mezclados.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
0	0	0	No es un problema

2. Visibilidad y orientación inmediatas.

Los usuarios deben estar informados acerca de su situación (ubicación y estado) y acerca de lo que sucede en todo momento en la página web.

Subheurísticos**a) Situación**

1. La página incluye de manera visible el título del sitio, de la sección, el título de la página o del paso (en un proceso).

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
2	3	3	Aparece donde estamos, pero poco visible

2. Existe un track o indicación de la ruta de la página en la estructura de la información del sitio.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
0	0	0	No es un problema

3. En caso de que sea un proceso, se indica el número de paso del proceso y los pasos restantes.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
2	2	2	hay que darle al botón de retroceso del explorador, no hay paso atrás

b) Destinos o acciones posibles

1. Los vínculos están claramente identificados.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
2	2	2	Los vínculos no son fáciles de encontrar para un usuario menos experto

2. No existe información oculta que requiera de una acción para su visualización.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
2	2	2	Hay un elemento combo box de "Nueva búsqueda" que cuando se pulsa despliega una serie de opciones

3. No existen objetos accionables ocultos que requieran de investigación por parte del usuario más allá de la simple inspección visual.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
5	5	5	No se aplica

4. El feedback informa cuando una acción está en proceso.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
0	0	0	No es un problema

5. El feedback informa cuando una acción ha sido realizada con éxito o no.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
0	0	0	Éxito no probado, si intentas comprar 0 entradas te informa

6. El feedback es inmediato y sin retraso, (de 1 a 10 segundos).

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
0	0	0	La respuesta es rápida

3. Adecuación al mundo y a los objetos mentales del usuario / lógica de la información

El sitio web está adaptado al mundo real de los usuarios, su lenguaje, conocimientos, etc.

Subheurísticos

a) Lógica de la información

1. La lógica de presentación de los contenidos es familiar o comprensible para el usuario.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
0	0	0	No es un problema

2. Cuando existen opciones están ordenadas de manera lógica para la forma de pensar del usuario (no la interna de la organización).

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
0	0	0	No es un problema

3. Las metáforas e iconos que utiliza son comprensibles para el usuario y facilitan la interacción con la página.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
0	0	0	No es un problema

4. El nivel de conocimientos expuesto por la página coincide con el nivel del usuario.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
0	0	0	No es un problema

5. Los ítems que se agrupen o que convivan en un mismo espacio deben tener un nivel de relación parecido entre ellos, es decir, ser igual de diferentes o igual de parecidos. (P.e. Si la categoría "Vinos" incluye "Rioja", "Valdepeñas", "Penedés" y "Ribeiro", no debe incluir "Tintos").

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
0	0	0	No es un problema

b) Formato de la información

1. La página utiliza el lenguaje del usuario, con palabras, frases y conceptos que le son familiares. No utiliza jergas ni tecnicismos si no son absolutamente necesarios. El lenguaje es claro y sencillo con una sola idea por párrafo.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
0	0	0	No es un problema

2. La información está estructurada con títulos, negritas, indentados y viñetas.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
0	0	0	No es un problema

3. El lenguaje y la disposición de la información es asequible y de lectura rápida para el usuario.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
0	0	0	No es un problema

4. La estructura y presentación de la información no necesita explicaciones o información adicional para su comprensión.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
0	0	0	No es un problema

5. Los textos y enunciados de los campos están redactados en forma afirmativa.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
0	0	0	No es un problema

6. Los nombres de los botones de acción tienen etiquetas específicas y no generales. (P.e. "Enviar Solicitud" en lugar de "Enviar").

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
2	2	2	Botón "Reservar" en vez de botón "Reservar entrada"

7. Se utiliza el lenguaje en forma directa, no impersonal.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
0	0	0	No es un problema

A partir de aquí, los siguientes puntos de la evaluación heurística pertenecen a otros grupos de trabajo, se incluyen solo las partes necesarias para justificar la elección de funcionalidades a mejorar en el prototipo creado y en la planificación del test de tareas.

4. Control y libertad del usuario.

La página deposita el control en el usuario.

Subheurísticos

1. Es posible deshacer una acción siempre que sea una opción funcional y operativa.

Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
2	2	4	Para deshacer una compra es complicado: no hay opción más que con los breadcrumbs y es muy malo

2. En caso de ser un proceso de varios pasos, es posible volver al paso/s anterior/es del proceso para modificarlo/s.

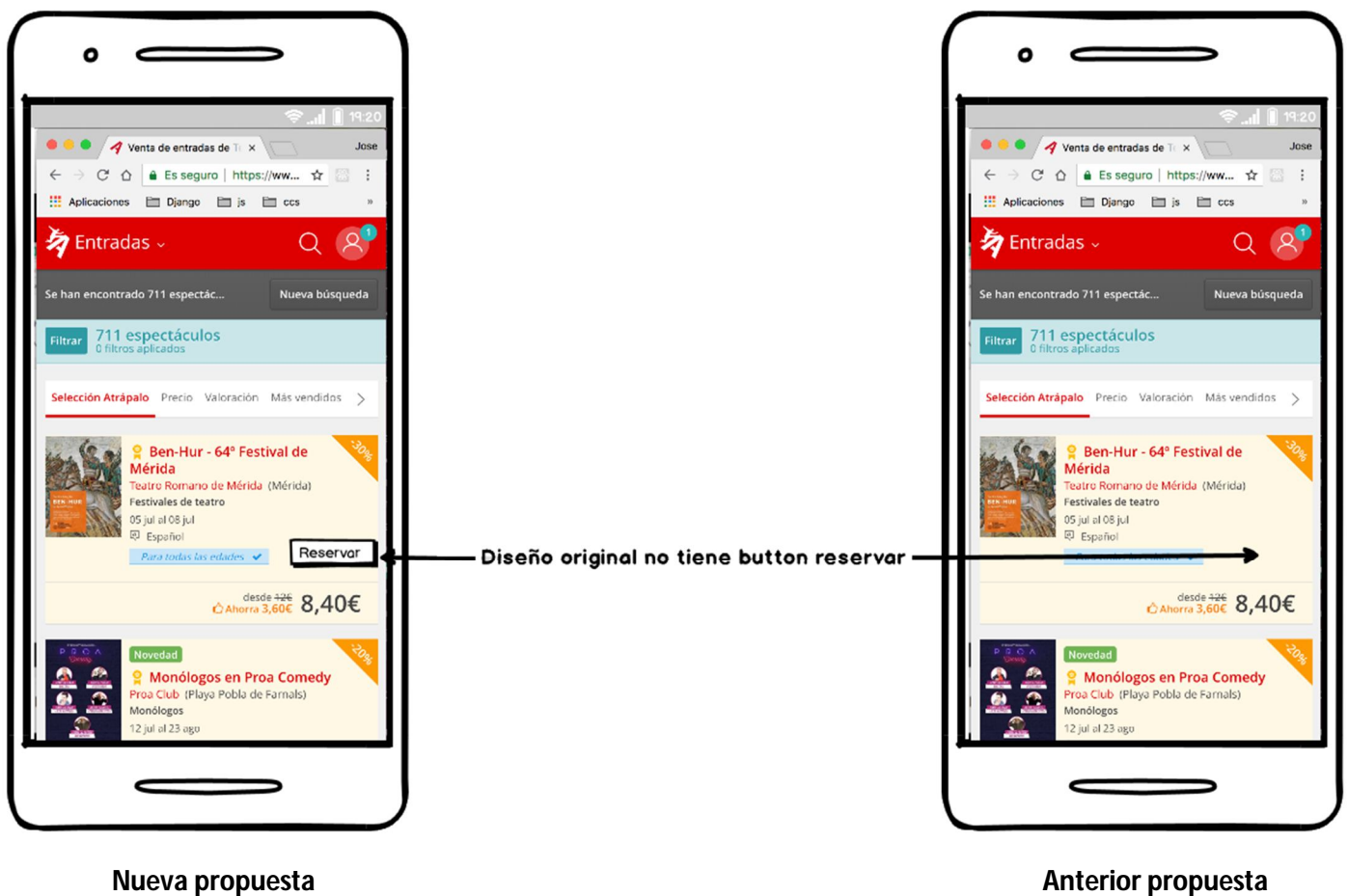
Impacto	Frecuencia	Persistencia	Comentarios
3	4	4	No se puede volver para atrás, hay que usar la flecha del browser

3. Prototipo

Analizando la evaluación heurística anterior, se han seleccionado las siguientes propuestas de mejoras funcionales.

3.1 Mejora 1: Incluir botón "Reservar" en lista de eventos a seleccionar

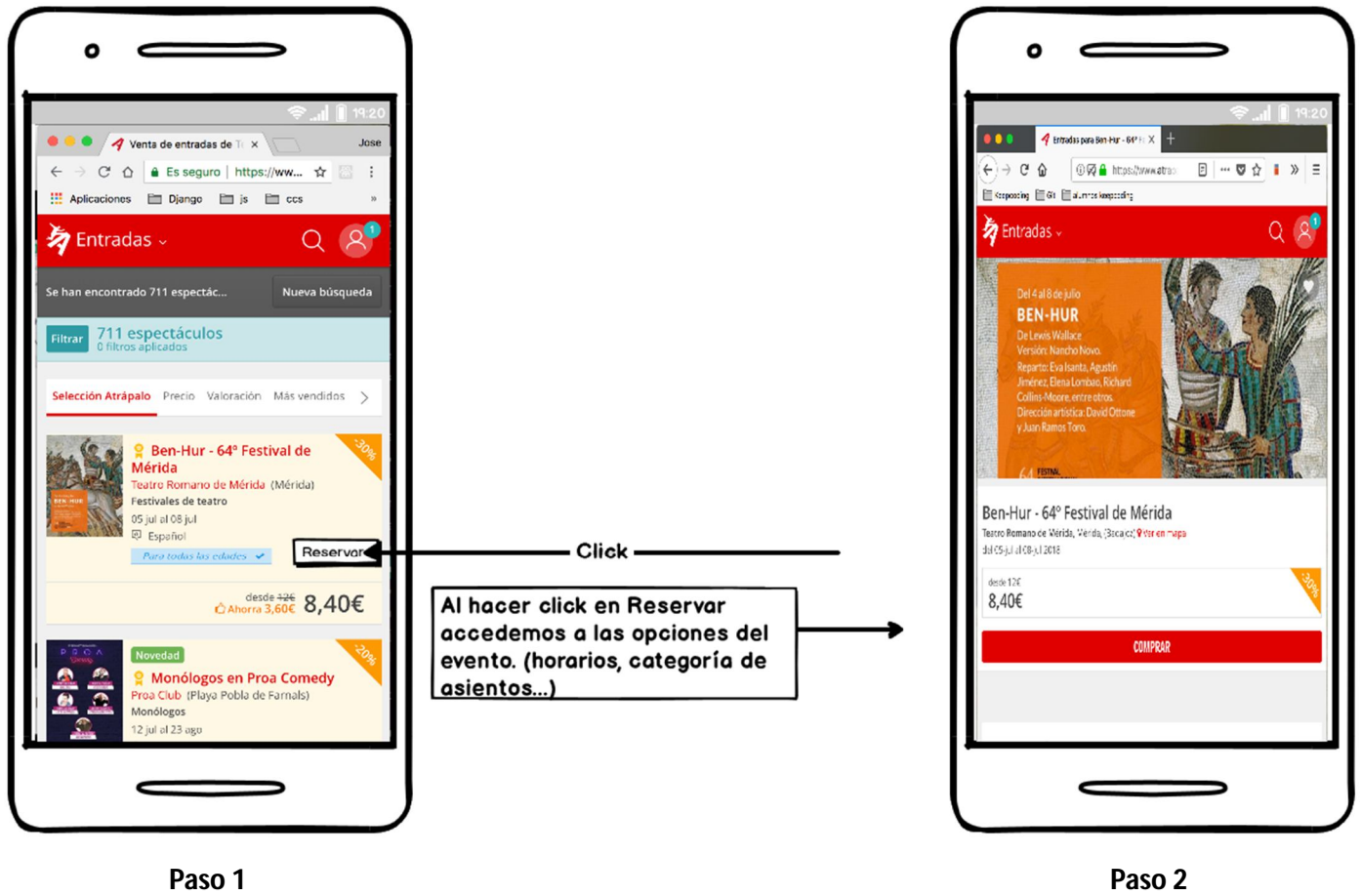
En la pantalla de compra de entradas de teatro, mejorar la experiencia de usuario incluyendo un botón "Reservar" para mostrar de una forma más explícita al usuario el proceso inicial de reserva de una entrada, en vez de pulsar en el título de la obra de teatro, que contiene un enlace al proceso de reserva, algo no baladí para un usuario menos experto.



Relación con la evaluación heurística:

El botón "Reservar" está relacionado con el punto 2 (Visibilidad y orientación inmediatas), sección b (Destinos o acciones posibles), elemento 1 (Los vínculos están claramente identificados). Al no estar claramente identificado el vínculo del título de la obra de teatro para iniciar el proceso de reserva, es interesante incluir este botón explícito de "Reservar".

Árbol de navegación: desde la página principal, pulsamos el icono de entradas y después el icono de teatro y danza.

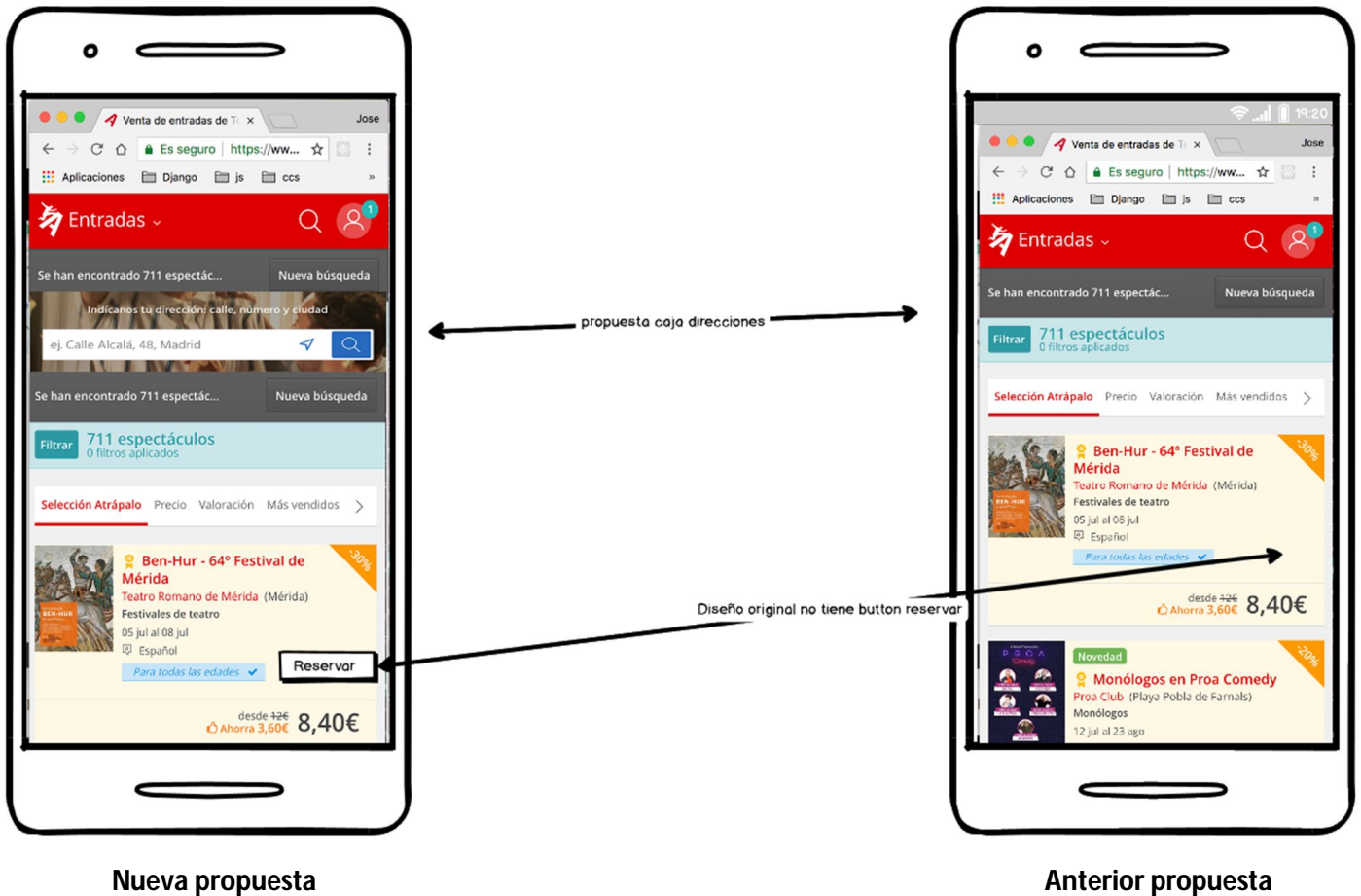


Paso 1: al hacer click en el nuevo botón "Reservar", accederíamos al inicio del proceso de reserva de la entrada donde están las opciones del evento (horario, categoría de asientos), etc.

Paso 2: pantalla de detalle de la obra de teatro con sus opciones disponibles y un botón de compra para iniciar el proceso de compra.

3.2 Mejora 2: Incluir búsqueda de eventos cerca de una dirección

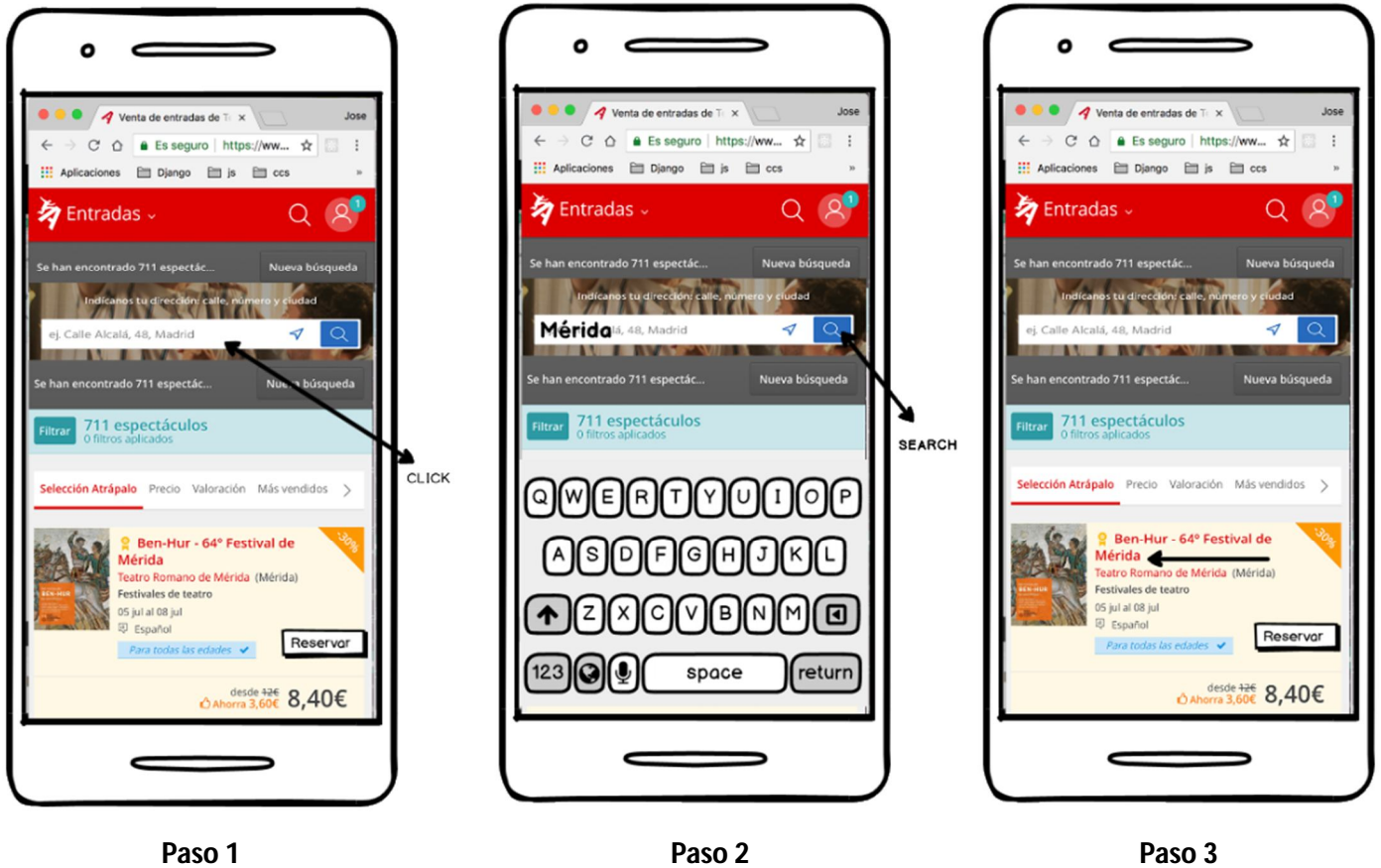
En la pantalla de compra de entradas de teatro, mejorar la experiencia de usuario incluyendo una opción de búsqueda de eventos de teatro cercanos a una dirección introducida:



Relación con la evaluación heurística:

En un principio, esta funcionalidad de mejora no está relacionada con los puntos anteriores de la evaluación heurística.

Árbol de navegación: desde la página principal, pulsamos el icono de entradas y después el icono de teatro y danza.



Paso 1: pulsamos en la caja de búsqueda para visualizar en pantalla el teclado e introducir la dirección.

Paso 2: introducimos la dirección deseada y pulsamos el botón de búsqueda.

Paso 3: se muestran en pantalla las obras de teatro más cercanas a la dirección introducida.

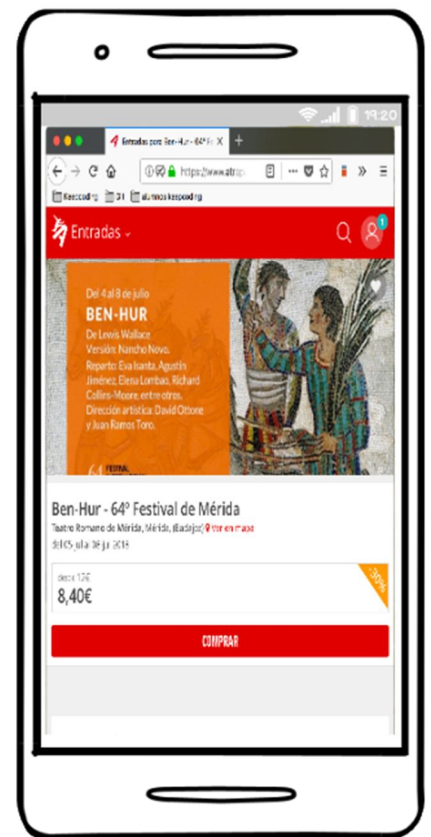
3.3 Mejora 3: Incluir título de pasos y botones anterior y siguiente en proceso de compra

En la pantalla de compra de entradas de teatro, una vez seleccionada una obra para reservarla, se muestra la pantalla de detalle de la obra para iniciar el proceso de compra. En la parte inferior de la pantalla aparecerá una barra con la descripción de número de paso actual, el número total de pasos, el botón de flecha anterior y el botón de flecha siguiente. Los botones de flecha anterior y flecha siguiente tendrán por debajo asociado un literal explicativo, por ejemplo, en la pantalla de inicio de compra el botón de flecha anterior tendrá asociado el literal “Volver” a la pantalla anterior y el botón de flecha siguiente el literal “Iniciar compra” para iniciar el proceso de compra. El botón “Comprar” original no sería necesario.



Inicia proceso de compra, siguiente pantalla

Nueva propuesta



Anterior propuesta

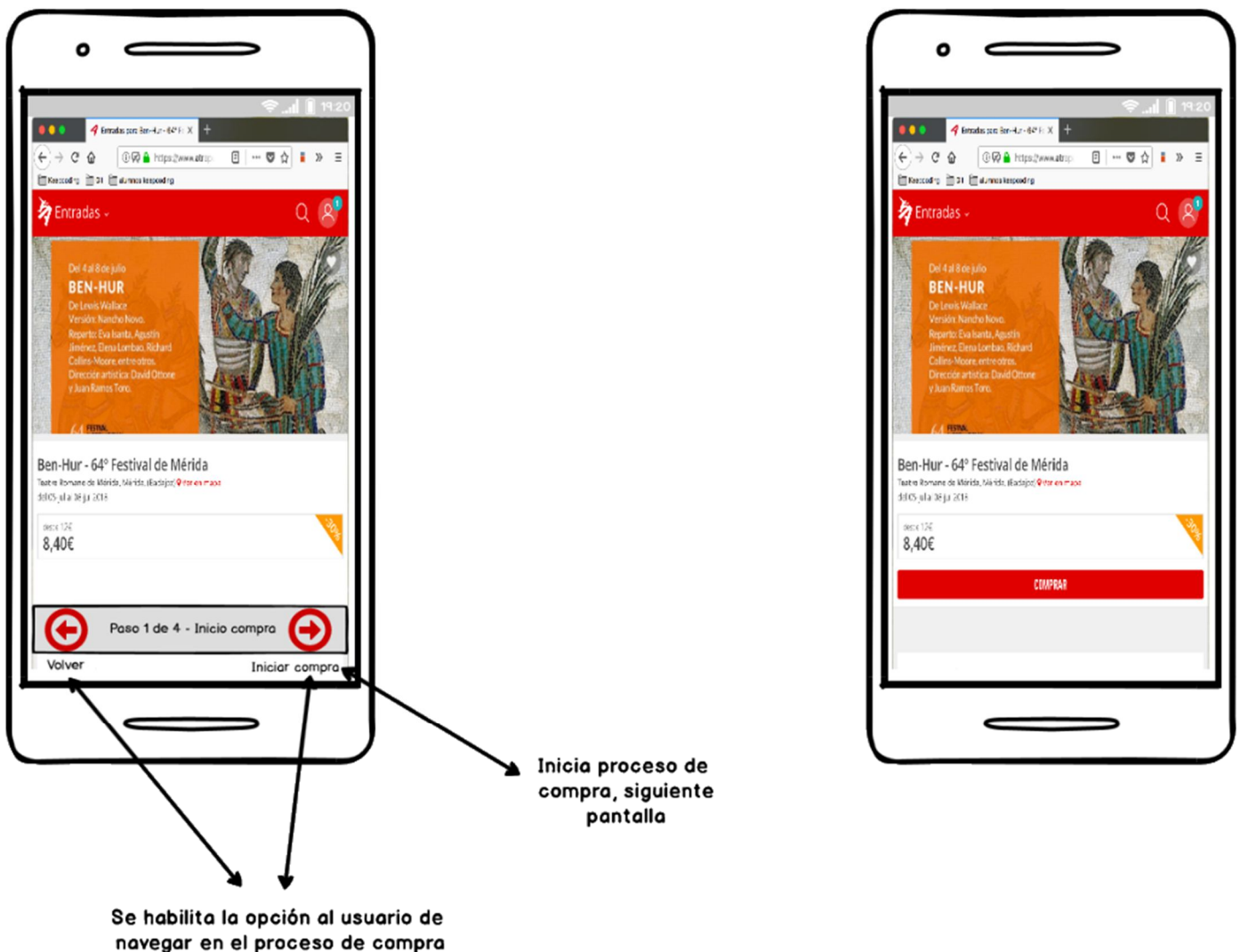
Relación con la evaluación heurística:

El botón de flecha anterior está relacionado con el punto 4 (Control y libertad del usuario), elemento 1 (Es posible deshacer una acción siempre que sea una opción funcional y operativa).

Tanto el botón de flecha anterior, el botón de flecha siguiente (aunque menos) y la descripción del paso con el total de pasos están relacionados con el punto 4 (Control y libertad del usuario), elemento 2 (En caso de ser un proceso de varios pasos, es posible volver al paso/s anterior/es del proceso para modificarlo/s).

Además, la descripción de los pasos del proceso está relacionado con el punto 2 (Visibilidad y orientación inmediatas), sección a (Situación), elemento 1 (La página incluye de manera visible el título del sitio, de la sección, el título de la página o del paso en un proceso) y elemento 3 (En caso de que sea un proceso, se indica el número de paso del proceso y los pasos restantes).

Árbol de navegación: desde la página principal, pulsamos el icono de entradas y después el icono de teatro y danza.



Paso 1: en la pantalla de detalle de la obra de teatro se muestra la información de la obra de teatro, junto con el literal "Paso 1 de 4 - Inicio compra", el botón flecha anterior "Volver" para ir a la pantalla anterior, y el botón flecha siguiente "Iniciar compra" para empezar el proceso de compra, donde se accederá a la siguiente pantalla de selección de horario de la obra de teatro.



Se habilita la opción al usuario de navegar en el proceso de compra

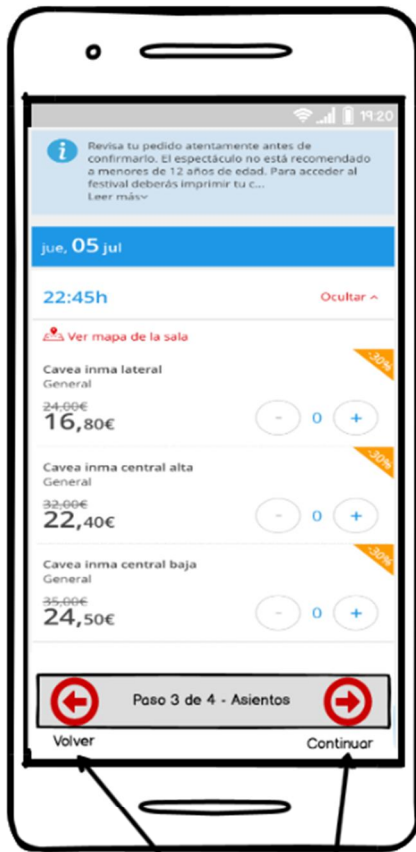
Paso 2 nueva propuesta



Paso 2 anterior propuesta

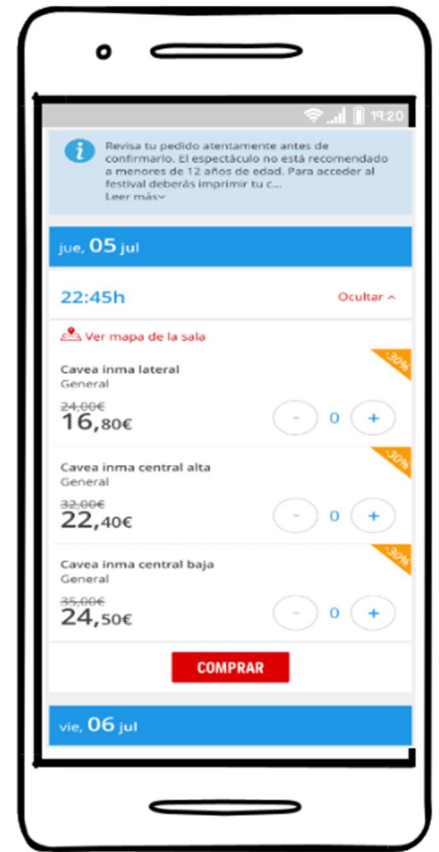
Paso 2: en la pantalla de selección de horario se muestra la información de cuándo se representan las obras de teatro. Contendrá, además, el texto "Paso 2 de 4 - Horario" y los botones de flecha anterior "Volver" a la pantalla anterior y flecha siguiente "continuar" para ir a la siguiente pantalla.

Para continuar con el proceso de compra, es necesario pulsar en uno de los horarios expuestos, pero en este caso, una vez pulsado el horario no va directamente a la siguiente pantalla, sería necesario confirmarlo pulsando la flecha siguiente.



Se habilita la opción al usuario de navegar en el proceso de compra

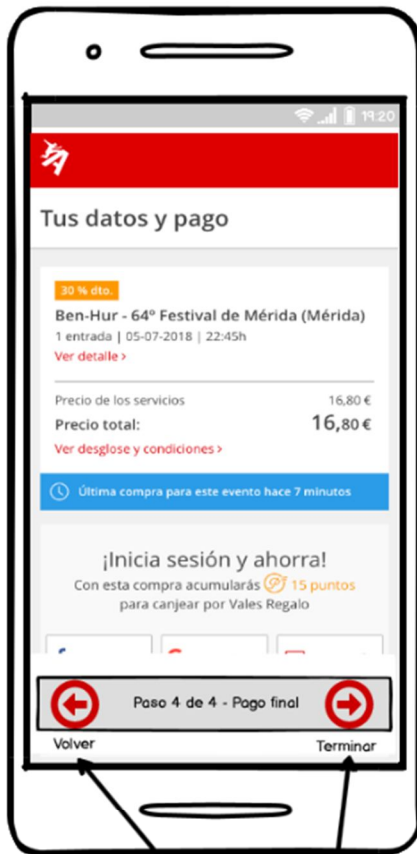
Paso 3 nueva propuesta



Paso 3 anterior propuesta

Paso 3: en la pantalla de selección de asiento se muestra la información de las butacas disponibles, junto con su precio y el número de entradas solicitadas. Contendrá, además, el texto “Paso 3 de 4 - Asientos” y los botones de flecha anterior “Volver” para ir a la pantalla anterior y flecha siguiente “Continuar” para ir a la siguiente pantalla.

Para continuar con el proceso de compra, es necesario pulsar en el botón de flecha siguiente habiendo seleccionado previamente zona de asientos y al menos una entrada. El botón “Comprar” original no sería necesario.



Se habilita la opción al usuario de navegar en el proceso de compra

Paso 4 nueva propuesta



Paso 4 anterior propuesta

Paso 4: en la pantalla pago se muestra la información de resumen de la compra que quieres realizar. Si no estás registrado te pide autenticarte, Una vez autenticado, podrás terminar el proceso de compra. Contendrá, además, el texto "Paso 4 de 4 – Pago final" y los botones de flecha anterior "Volver" para volver a la pantalla anterior y flecha siguiente "Terminar" para finalizar el proceso de compra.

Para continuar con el proceso de compra, es necesario estar registrado y pulsar en el botón de flecha siguiente habiendo seleccionado previamente el método de pago.

4. Test de Tareas

Se realizará un test de muestra a 5 personas para determinar si las soluciones propuestas realmente mejoran el producto.

4.1 Descripción de tareas

4.1.1 Tarea 1: Inicia el proceso de reserva de entradas del espectáculo Nerón desde la página principal

Métricas utilizadas:

- Éxito / Fracaso: el usuario consigue realizar la tarea (éxito – 1) o no lo consigue (fracaso – 0).
- CTA: número de grandes botones utilizados por el usuario en el proceso.
- Clicks: número de pulsaciones de ratón utilizados por el usuario para realizar la tarea.
- Ruta: camino utilizado por el usuario para realizar la tarea.
- Rating: nivel de satisfacción del usuario con la tarea.

Preguntas asociadas:

- Valora esta tarea del 1 al 5.
- ¿Te ha resultado fácil de encontrar el botón "Reservar"? (puntúalo del 1 al 5).
- ¿Te ha parecido clara la función del botón "Reservar"? (puntúalo del 1 al 5).
- ¿Te gusta el botón de reservar en este sitio? (puntúalo del 1 al 5).
- ¿Te gustaría en otro sitio? ¿Dónde? (puntúalo del 1 al 5).
- ¿Se te ocurre otro modo mejor para llegar a la zona de reserva?
- ¿Cómo se podría mejorar?

4.1.2 Tarea2: Inicia el proceso de reserva entradas de un evento de teatro localizado en Mérida

Métricas utilizadas:

- Éxito / Fracaso: el usuario consigue realizar la tarea (éxito – 1) o no lo consigue (fracaso – 0).
- CTA: número de grandes botones utilizados por el usuario en el proceso.
- Clicks: número de pulsaciones de ratón utilizados por el usuario para realizar la tarea.
- Ruta: camino utilizado por el usuario para realizar la tarea.
- Rating: nivel de satisfacción del usuario con la tarea.

Preguntas asociadas:

- Valora esta tarea del 1 al 5.
- ¿Te ha resultado fácil de encontrar la barra de dirección? (puntúalo del 1 al 5).
- ¿Ha mostrado eventos interesantes cerca de Mérida?
- ¿Ha mostrado otros eventos interesantes de otras áreas?
- ¿Cómo se podría mejorar?

4.1.3 Tarea 3: Realiza una compra de dos entradas para la primera sesión del día del espectáculo Nerón en Mérida y justo antes de completar la compra, cambia la reserva a la última sesión del día y vuelve para terminar la compra

Métricas utilizadas:

- Éxito / Fracaso: el usuario consigue realizar la tarea (éxito – 1) o no lo consigue (fracaso – 0).
- CTA: número de grandes botones utilizados por el usuario en el proceso.
- Clicks: número de pulsaciones de ratón utilizados por el usuario para realizar la tarea.
- Ruta: camino utilizado por el usuario para realizar la tarea.
- Rating: nivel de satisfacción del usuario con la tarea.

Preguntas asociadas:

- Valora esta tarea del 1 al 5.
- ¿Es claro el paso del proceso de compra donde nos encontramos? (puntúalo del 1 al 5).
- ¿Qué es lo que te ha gustado menos? (puntúalo del 1 al 5).
- ¿Qué es lo que te ha gustado más? (puntúalo del 1 al 5).
- ¿Cómo se podría mejorar?

4.2 Rutas de acceso utilizadas

Las diferentes rutas de acceso utilizadas para iniciar el proceso de compra son las siguientes:

- A) En la página principal, usar la barra de búsqueda de la cabecera.
- B) En la página de entradas, usar la barra de búsqueda de la cabecera.
- C) En la página de entradas, usar la barra de búsqueda por debajo de la cabecera.
- D) En la página de entradas / teatro y danza, usar la barra de búsqueda de la cabecera.
- E) En la página de entradas / teatro y danza, seleccionar un elemento de la lista con el botón "Reservar".

4.3 Test de usuario 1: F.L.G.

Tarea 1: Inicia el proceso de reserva de entradas del espectáculo Nerón desde la página principal.

Métricas:

Éxito / Fracaso	CTA	Clicks	Ruta	Rating (1-5)
1	1	2	A	1

Descripción del proceso:

- 1.- He hecho clic en el icono de búsqueda (lupa) y he escrito "nerón".
- 2.- He seleccionado de las propuestas la entrada que aparecía en la sección "Entradas".

Preguntas asociadas:

- Valora esta tarea del 1 al 5.
1
- ¿Te ha resultado fácil de encontrar el botón "Reservar"? (puntúalo del 1 al 5).
No aplica ya que no he necesitado hacer uso del botón "Reservar".
- ¿Te ha parecido clara la función del botón "Reservar"? (puntúalo del 1 al 5).
No aplica.
- ¿Te gusta el botón de reservar en este sitio? (puntúalo del 1 al 5).
No aplica.
- ¿Te gustaría en otro sitio? ¿Dónde? (puntúalo del 1 al 5).
No aplica.
- ¿Se te ocurre otro modo mejor para llegar a la zona de reserva?
Sí. Los pasos descritos me han parecido los más sencillos para llegar a este momento.
- ¿Cómo se podría mejorar?
En realidad, no sabría decir.

Tarea 2: Inicia el proceso de reserva entradas de un evento de teatro localizado en Mérida.

Métricas:

Éxito / Fracaso	CTA	Clicks	Ruta	Rating (1-5)
1	3	4	B	5

Descripción del proceso:

- 1.- He hecho clic en el icono de búsqueda (lupa) y he escrito "mérida".
- 2.- Al ofertarme eventos de muchas secciones pero ninguna de ellas relacionada con eventos teatrales de Mérida, he deshecho la acción para usar la navegación de Entradas.
- 3.- En la barra de búsqueda de la nueva página, he escrito "Mérida" y me ha proporcionado diferentes opciones entre las que se encontraba el espectáculo de "Nerón" que es el que quería. He hecho click en él.

Preguntas asociadas:

- Valora esta tarea del 1 al 5.
5
- ¿Te ha resultado fácil de encontrar la barra de dirección? (puntúalo del 1 al 5).
5
- ¿Ha mostrado eventos interesantes cerca de Mérida?
Sí.
- ¿Ha mostrado otros eventos interesantes de otras áreas?
No me he fijado. Creo que no.
- ¿Cómo se podría mejorar?
Haciendo que en la barra de búsqueda del icono de lupa en la página inicial, se ofrezcan también los eventos relacionados con "entradas" de la misma manera que ofrece "Restaurantes", "Vuelos", etc... .

Tarea 3. Realiza una compra de dos entradas para la primera sesión del día del espectáculo Nerón en Mérida y justo antes de completar la compra, cambia la reserva a la última sesión del día y vuelve para terminar la compra.

Métricas:

Éxito / Fracaso	CTA	Clicks	Ruta	Rating (1-5)
0	2	2	A	4

Descripción del proceso:

- 1.- Hago clic en el botón "Comprar".
- 2.- Elijo el tipo de asiento que quiero.
- 3.- Me ofrece datos de compra como cantidad de entradas, fecha y hora de la sesión. Llegado este punto formalizaría la compra.

Preguntas asociadas:

- Valora esta tarea del 1 al 5.
4
- ¿Es claro el paso del proceso de compra donde nos encontramos? (puntúalo del 1 al 5).
5
- ¿Qué es lo que te ha gustado menos? (puntúalo del 1 al 5).
El que me permitiera ir al siguiente paso sin haber elegido la sesión.
- ¿Qué es lo que te ha gustado más? (puntúalo del 1 al 5).
Estar informado en todo momento del paso en el que me encuentro de todo el proceso de compra.
- ¿Cómo se podría mejorar?
Añadiendo el proceso de selección de sesión en el paso 2.

Nota: no termina el proceso como está escrito en el enunciado.

Comentarios entrevistador:

Usuario avanzado que no conoce la aplicación, realiza varias preguntas de intereses y no necesita una explicación en profundidad del proceso.

- En la tarea 1 realiza la búsqueda directamente en la barra de búsqueda de cabecera y viendo que no aparecen espectáculos, entra en la zona de entradas y vuelve a buscar en esa barra, encontrando y entrando, ahora sí, en la obra solicitada sin utilizar el botón de "Reserva".
- En la tarea 2 ha realizado los mismos pasos que en la tarea 1 pero utilizando la palabra "Mérida" en vez de "Nerón".
- En la tarea 3 no ha terminado la tarea correctamente, no realiza el cambio de horario.

4.4 Test de usuario 2: J.M.V.V.

Tarea 1: Inicia el proceso de reserva de entradas del espectáculo Nerón desde la página principal.

Métricas:

Éxito / Fracaso	CTA	Clicks	Ruta	Rating (1-5)
1	3	4	D	3

Descripción del proceso:

* Accedo a la página de atrápalo

- Selecciono Entradas Teatro Y Danza
- Intento localizar la búsqueda de espectáculos
- Busco el espectáculo Nerón en la barra de búsqueda
- Selecciono la opción que se muestra de Nerón Mérida

Preguntas asociadas:

- Valora esta tarea del 1 al 5.
3
- ¿Te ha resultado fácil de encontrar el botón "Reservar"? (puntúalo del 1 al 5).
1
- ¿Te ha parecido clara la función del botón "Reservar"? (puntúalo del 1 al 5).
1
- ¿Te gusta el botón de reservar en este sitio? (puntúalo del 1 al 5).
5
- ¿Te gustaría en otro sitio? ¿Dónde? (puntúalo del 1 al 5).
1
- ¿Se te ocurre otro modo mejor para llegar a la zona de reserva?
No se / no contesta
- ¿Cómo se podría mejorar?
No se / no contesta

Tarea 2: Inicia el proceso de reserva entradas de un evento de teatro localizado en Mérida.

Métricas:

Éxito / Fracaso	CTA	Clicks	Ruta	Rating (1-5)
1	3	4	D	1

Descripción del proceso:

- Selecciono Entradas Teatro Y Danza
- Pulsar sobre la lupa para comenzar la búsqueda
- Introducir como filtro Mérida
- Se muestra una lista sin filtrar de todo relacionado con Mérida

Preguntas asociadas:

- Valora esta tarea del 1 al 5.
1
- ¿Te ha resultado fácil de encontrar la barra de dirección? (puntúalo del 1 al 5).
1 La búsqueda no es nada intuitiva. Hay que pulsar la lupa para que se active la opción de búsqueda
- ¿Ha mostrado eventos interesantes cerca de Mérida?
Se muestra una lista sin filtrar de todo relacionado con Mérida
- ¿Ha mostrado otros eventos interesantes de otras áreas?
No sé si interesante o no, pero lleva a la confusión al mostrar otro tipo de información que no tiene nada que ver con la opción entradas/teatro
- ¿Cómo se podría mejorar?
La búsqueda debería hacerse sobre el filtro seleccionado

Tarea 3. Realiza una compra de dos entradas para la primera sesión del día del espectáculo Nerón en Mérida y justo antes de completar la compra, cambia la reserva a la última sesión del día y vuelve para terminar la compra.

Métricas:

Éxito / Fracaso	CTA	Clicks	Ruta	Rating (1-5)
0	5	9	D	5

Descripción del proceso:

- Selecciono Entradas Teatro Y Danza
- Intento localizar la búsqueda de espectáculos
- Busco el espectáculo Nerón en la barra de búsqueda
- Selecciono la opción que se muestra de Nerón Mérida

Preguntas asociadas:

- Valora esta tarea del 1 al 5.
5
- ¿Es claro el paso del proceso de compra donde nos encontramos? (puntúalo del 1 al 5).
4
- ¿Qué es lo que te ha gustado menos? (puntúalo del 1 al 5).
Nada
- ¿Qué es lo que te ha gustado más? (puntúalo del 1 al 5).
El poder ir al punto anterior sin tener la necesidad de volver a empezar
- ¿Cómo se podría mejorar?
Sin comentarios

Nota: no termina el proceso como está escrito en el enunciado.

Comentarios entrevistador:

Usuario medio-avanzado que no conoce la aplicación, no ha pedido una explicación extensa, parece que lo ha entendido a la primera.

- En la tarea 1 entra por el camino establecido, pero en vez de buscar en la lista la obra de teatro y pulsar el botón "Reservar", busca la obra en la barra de búsqueda de la cabecera, por lo que no selecciona ese nuevo botón de reserva.
- En la tarea 2 ha terminado la tarea bien, pero utilizando la barra de búsqueda igual que en la tarea 1.
- En la tarea 3 no ha terminado la tarea correctamente, no realiza el cambio de horario.

4.5 Test de usuario 3: C.A.H.

Tarea 1: Inicia el proceso de reserva de entradas del espectáculo Nerón desde la página principal.

Métricas:

Éxito / Fracaso	CTA	Clicks	Ruta	Rating (1-5)
1	2	3	E	5

Descripción del proceso:

Pulso en: "entradas"

Pulso en: "Teatro y Danza"

Bajo con el ratón hasta la obra solicitada

Pulso en el botón de "Reservar"

Preguntas asociadas:

- Valora esta tarea del 1 al 5.
5
- ¿Te ha resultado fácil de encontrar el botón "Reservar"? (puntúalo del 1 al 5).
5
- ¿Te ha parecido clara la función del botón "Reservar"? (puntúalo del 1 al 5).
5
- ¿Te gusta el botón de reservar en este sitio? (puntúalo del 1 al 5).
5
- ¿Te gustaría en otro sitio? ¿Dónde? (puntúalo del 1 al 5).
Me parece adecuado donde está situado
- ¿Se te ocurre otro modo mejor para llegar a la zona de reserva?
No
- ¿Cómo se podría mejorar?
No contesta

Tarea 2: Inicia el proceso de reserva entradas de un evento de teatro localizado en Mérida.

Métricas:

Éxito / Fracaso	CTA	Clicks	Ruta	Rating (1-5)
1	1	3	C	5

Descripción del proceso:

Pulso en: "entradas"

Pulso en: "Dónde ir"

Introduzco el nombre del lugar: "Mérida"

Pulso en el botón: "Buscar"

Pulso en el botón de "Reservar"

Preguntas asociadas:

- Valora esta tarea del 1 al 5.
5
- ¿Te ha resultado fácil de encontrar la barra de dirección? (puntúalo del 1 al 5).
5
- ¿Ha mostrado eventos interesantes cerca de Mérida?
Sí
- ¿Ha mostrado otros eventos interesantes de otras áreas?
No me he fijado
- ¿Cómo se podría mejorar?
No lo sé

Tarea 3. Realiza una compra de dos entradas para la primera sesión del día del espectáculo Nerón en Mérida y justo antes de completar la compra, cambia la reserva a la última sesión del día y vuelve para terminar la compra.

Métricas:

Éxito / Fracaso	CTA	Clicks	Ruta	Rating (1-5)
0	7	9	E	5

Descripción del proceso:

Pulso en: "entradas"

Pulso en: "Teatro y Danza"

Bajo con el ratón hasta la obra solicitada

Pulso en el botón de "Reservar"

Pulso en la flecha de la derecha

Pulso en la flecha de la izquierda situada en la barra inferior, hasta llegar a la página que me permite cambiar la selección

Después, continúo con la flecha de la derecha de la barra inferior, hasta llegar al final.

Preguntas asociadas:

- Valora esta tarea del 1 al 5.
5
- ¿Es claro el paso del proceso de compra donde nos encontramos? (puntúalo del 1 al 5).
5
- ¿Qué es lo que te ha gustado menos? (puntúalo del 1 al 5).
Todo me gusta, me parece intuitivo
- ¿Qué es lo que te ha gustado más? (puntúalo del 1 al 5).
La barra es más visual para realizar la vuelta atrás, que utilizar la flecha del navegador. De esta forma, los usuarios no necesitan saber si la vuelta atrás del navegador está activa o no y que sirve para lo que quieres realizar.
- ¿Cómo se podría mejorar?
La funcionalidad es bastante intuitiva y fácil de usar.

Nota: no termina el proceso como está escrito en el enunciado.

Comentarios entrevistador:

Usuario medio que no conoce la aplicación, ha sido necesaria una explicación más lenta y detallada.

- En la tarea 1 ha ido por el camino establecido, pulsando el nuevo botón “Reservar”. Le ha gustado, le parece más intuitivo para personas no tan habituadas al uso de estas aplicaciones.
- En la tarea 2 realiza la búsqueda por la barra de tareas existente en la zona de entradas, sin usar la nueva funcionalidad de búsqueda ubicada en la pantalla de entradas / teatro.
- En la tarea 3 no ha terminado la tarea correctamente, ha dado marcha atrás en otra pantalla y luego ha continuado hasta el final sin cambiar el horario. En todo caso, le gusta que el sistema le indique en qué paso está, cuantos le quedan y poder ir marcha atrás con un botón explícito.

4.6 Test de usuario 4: C.B.L.

Tarea 1: Inicia el proceso de reserva de entradas del espectáculo Nerón desde la página principal.

Métricas:

Éxito / Fracaso	CTA	Clicks	Ruta	Rating (1-5)
1	2	3	E	3

Descripción del proceso:

1. Pulsar botón entradas
2. Pulsar botón teatro
3. Scroll hasta encontrar espectáculo nerón
4. Pulsaría el botón reservar

Preguntas asociadas:

- Valora esta tarea del 1 al 5.
3
- ¿Te ha resultado fácil de encontrar el botón "Reservar"? (puntúalo del 1 al 5).
5
- ¿Te ha parecido clara la función del botón "Reservar"? (puntúalo del 1 al 5).
5
- ¿Te gusta el botón de reservar en este sitio? (puntúalo del 1 al 5).
5
- ¿Te gustaría en otro sitio? ¿Dónde? (puntúalo del 1 al 5).
1
- ¿Se te ocurre otro modo mejor para llegar a la zona de reserva?
No
- ¿Cómo se podría mejorar?
NO LO SE

Tarea 2: Inicia el proceso de reserva entradas de un evento de teatro localizado en Mérida.

Métricas:

Éxito / Fracaso	CTA	Clicks	Ruta	Rating (1-5)
1	1	3	C	4

Descripción del proceso:

1. Pulsar botón entradas
2. Introducir "Mérida" en texto a buscar
3. Seleccionar Mérida del desplegable de resultados
4. Pulsar botón buscar

Preguntas asociadas:

- Valora esta tarea del 1 al 5.
4
- ¿Te ha resultado fácil de encontrar la barra de dirección? (puntúalo del 1 al 5).
4
- ¿Ha mostrado eventos interesantes cerca de Mérida?
5
- ¿Ha mostrado otros eventos interesantes de otras áreas?
5
- ¿Cómo se podría mejorar?
NO LO SE

Tarea 3. Realiza una compra de dos entradas para la primera sesión del día del espectáculo Nerón en Mérida y justo antes de completar la compra, cambia la reserva a la última sesión del día y vuelve para terminar la compra.

Métricas:

Éxito / Fracaso	CTA	Clicks	Ruta	Rating (1-5)
1	10	12	E	4

Descripción del proceso:

1. Pulsar botón entradas
2. Pulsar botón teatro
3. Scroll hasta encontrar espectáculo nerón
4. Pulsaría el botón reservar
5. Pulsar el botón comprar
6. Seleccionar horario
7. Indicar número de entradas
8. Pulsar el botón comprar
9. Pulsar Flecha izquierda hasta número de entradas
10. Pulsar Flecha izquierda hasta horario
11. Seleccionar última hora
12. Pulsar Flecha derecha (número de entradas seleccionada)
13. Pulsar Flecha derecha (Pantalla de confirmación)
14. Pulsar botón Confirmar

Preguntas asociadas:

- Valora esta tarea del 1 al 5.
4
- ¿Es claro el paso del proceso de compra donde nos encontramos? (puntúalo del 1 al 5).
4
- ¿Qué es lo que te ha gustado menos? (puntúalo del 1 al 5).
Última pantalla debería ser un botón de confirmación en lugar de flecha derecha, para reforzar la sensación de "último paso"
- ¿Qué es lo que te ha gustado más? (puntúalo del 1 al 5).
No responde
- ¿Cómo se podría mejorar?
No lo sé.

Comentarios entrevistador:

Usuario avanzado que no conoce la aplicación, ha sido bastante intuitivo y explícito en sus explicaciones, comprendiendo en poco tiempo el objetivo de las tareas y el funcionamiento del test.

- En la tarea 1 ha entrado siguiendo los iconos entrar / teatro y después ha buscado la obra de teatro Nerón por la lista de eventos y ha seleccionado el botón nuevo "Reservar".
- En la tarea 2 ha buscado por la barra de búsqueda existente, no le ve utilidad a la nueva.
- En la tarea 3 ha seguido todos los pasos de forma escrupulosa y bien explicado. Le ha gustado la funcionalidad.

4.7 Test de usuario 5: A.M.R.

Tarea 1: Inicia el proceso de reserva de entradas del espectáculo Nerón desde la página principal.

Métricas:

Éxito / Fracaso	CTA	Clicks	Ruta	Rating (1-5)
1	1	2	A	4

Descripción del proceso:

Como no sé qué tipo de espectáculo es, he ido a través de la búsqueda del nombre del espectáculo "Nerón".

Preguntas asociadas:

- Valora esta tarea del 1 al 5.
4
- ¿Te ha resultado fácil de encontrar el botón "Reservar"? (puntúalo del 1 al 5).
No lo he encontrado.
- ¿Te ha parecido clara la función del botón "Reservar"? (puntúalo del 1 al 5).
No aplica.
- ¿Te gusta el botón de reservar en este sitio? (puntúalo del 1 al 5).
No aplica.
- ¿Te gustaría en otro sitio? ¿Dónde? (puntúalo del 1 al 5).
Sí. Directamente en el redireccionamiento del resultado de la búsqueda.
- ¿Se te ocurre otro modo mejor para llegar a la zona de reserva?
Sí. Directamente de la barra de búsqueda.
- ¿Cómo se podría mejorar?
Poniendo el botón en la página del espectáculo.

Tarea 2: Inicia el proceso de reserva entradas de un evento de teatro localizado en Mérida.

Métricas:

Éxito / Fracaso	CTA	Clicks	Ruta	Rating (1-5)
1	2	3	A	4

Descripción del proceso:

He ido a través de la búsqueda de la ciudad de "Mérida" y como no me ha salido nada relevante he puesto "Mérida teatro".

Preguntas asociadas:

- Valora esta tarea del 1 al 5.
4
- ¿Te ha resultado fácil de encontrar la barra de dirección? (puntúalo del 1 al 5).
4
- ¿Ha mostrado eventos interesantes cerca de Mérida?
Sí.
- ¿Ha mostrado otros eventos interesantes de otras áreas?
Sí.
- ¿Cómo se podría mejorar?
No aplica.

Tarea 3. Realiza una compra de dos entradas para la primera sesión del día del espectáculo Nerón en Mérida y justo antes de completar la compra, cambia la reserva a la última sesión del día y vuelve para terminar la compra.

Métricas:

Éxito / Fracaso	CTA	Clicks	Ruta	Rating (1-5)
1	8	11	A	3

Descripción del proceso:

He llegado a la página del evento a través de la barra de búsqueda. He comprado. Cuando he pulsado el botón para pasar a asientos me ha dicho que primero seleccione una hora y lo he hecho y entonces me ha dejado. Después de elegir asiento he ido a pagar y he vuelto con el botón de ir al paso anterior y lo he tenido que hacer 1 vez más hasta llegar al horario he cambiado de opción y he ido hacia adelante hasta el pago.

Preguntas asociadas:

- Valora esta tarea del 1 al 5.
3
- ¿Es claro el paso del proceso de compra donde nos encontramos? (puntúalo del 1 al 5).
Sí.
- ¿Qué es lo que te ha gustado menos? (puntúalo del 1 al 5).
Que haya tenido que pulsar 2 veces para volver a los horarios
- ¿Qué es lo que te ha gustado más? (puntúalo del 1 al 5).
Que el proceso es asistido.
- ¿Cómo se podría mejorar?
No lo sé.

Comentarios entrevistador:

Usuario avanzado que sí ha utilizado la aplicación, ya la conoce. Ha realizado multitud de preguntas sobre las nuevas mejoras.

- En la tarea 1 se ha saltado la pantalla con la lista de eventos que contienen el botón "Reservar" y ha utilizado la barra de búsqueda de cabecera.
- En la tarea 2 no le ha parecido correcta la propuesta, ya existe una barra de búsqueda.
- En la tarea 3 está a favor de implementar la funcionalidad resaltando que cada paso solo contenga la parte de información pertinente, no como está ahora que está todo en la misma pantalla, más arriba o más abajo, por lo que puede ser un lío en cuanto a volver para atrás en las opciones.

4.8 Conclusiones

Se ha realizado el test de tareas a un conjunto de 5 personas con distintas habilidades y conocimientos informáticos, con más o menos experiencia en el uso de aplicaciones de compra de entradas. Las conclusiones que se pueden extrapolar de los resultados de sus test individuales y de forma colectiva son las siguientes:

- La tarea 1, en la que se incluye el botón “Reservar” sería interesante implementarla debido a que los usuarios menos diestros en el uso de la aplicación ven el botón de reserva como una ayuda al proceso de selección de la obra de teatro. Los usuarios más experimentados normalmente no llegan a la pantalla de lista de eventos, por lo que no interfiere en su experiencia de usuario.
- La tarea 2, en la que se incluye una caja de búsqueda por dirección en la pantalla de entradas / teatro, no es necesario incluirla porque ya existen otras barras de búsqueda que son más accesibles a los usuarios, tanto los más experimentados como los de menos experiencia. Cabe destacar no obstante que sería interesante ver la posibilidad de que la barra de búsqueda que existe en la cabecera de la aplicación (y que se propaga por todas las pantallas de búsqueda) fuese capaz de filtrar la información dependiendo de la pantalla en la que se encuentre, es decir, si está en la pantalla principal que mantenga la funcionalidad actual de todo tipo de búsquedas pero si está en la pantalla de entradas que busque solo por entradas y si está en la pantalla de entradas / teatro que busque solo entradas de teatro.
- La tarea 3, en la que se incluye una barra en la parte inferior mostrando el paso actual y activando una flecha anterior para ir a una pantalla anterior y una flecha siguiente para continuar con el siguiente paso del proceso de compra, conlleva más cambios asociados, como la eliminación de botones o funcionalidades para continuar la compra cuya funcionalidad recae ahora en el botón de flecha siguiente.
 - Para personas experimentadas es más fácil seguir con la funcionalidad actual, incluyendo posiblemente los pasos en los que se encuentran y la flecha anterior, no así la flecha siguiente salvo que la quieran usar para mantener una selección realizada previamente.
 - Para usuarios menos expertos en el uso de estas aplicaciones, sin duda es mejor solución la propuesta ya que acota “los problemas” paso a paso y de uno en uno, explicando en qué punto del proceso de compra se encuentra, siendo más fácil su uso y sobre todo que tenga la seguridad de que no pulse un botón de compra y le compre directamente, que sea el usuario final el que confirme explícitamente la compra, dándole la sensación de controlar la aplicación y mejorando su experiencia de usuario.

En este caso, por tanto, habría que hacer un estudio más en profundidad del tipo de cliente que utiliza más la aplicación para ver si con ello mejoramos la experiencia de usuario de la mayoría de usuarios sin por ello entorpecer al resto.