1. MEJORAS EN USABILIDAD

HOME

Omnibox

La funcionalidad principal aquí es una sola barra de búsqueda que combina las otras 2.

Nótese que en la página original, a la barra de búsqueda no se le hacía focus por defecto, si no que había que hacer click en ella. El usuario puede estar acostumbrado a páginas como Google en las que empiezas a escribir y ya te aparece el texto.









8 novedades







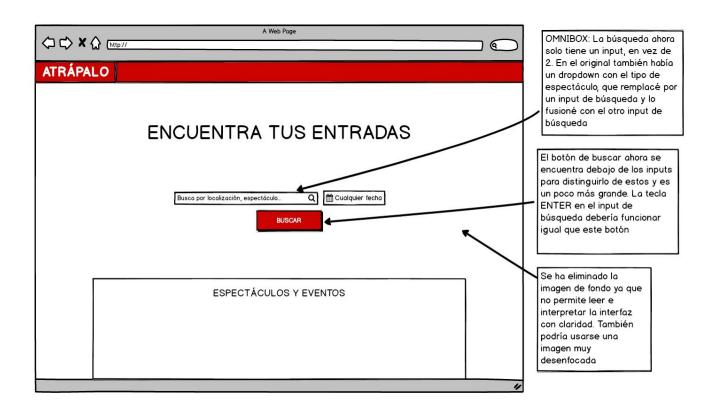
2 novedades









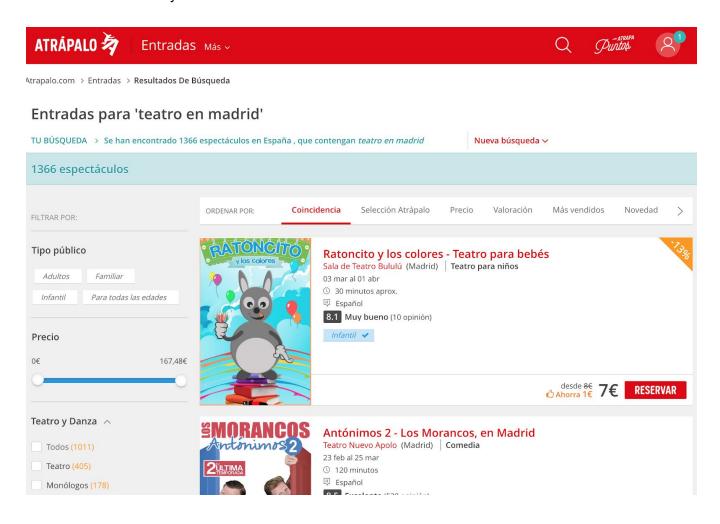


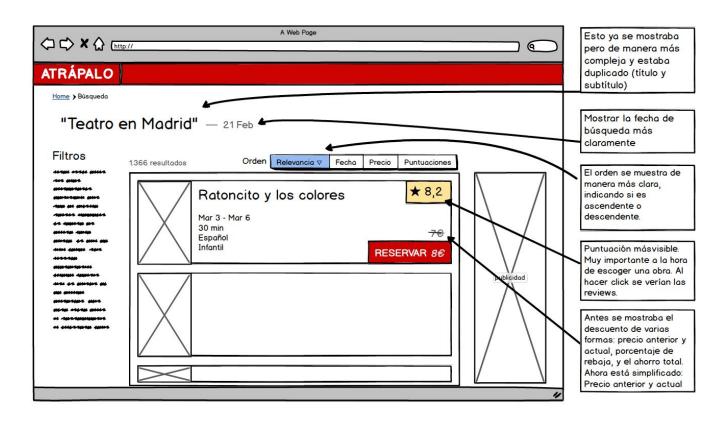


RESULTADOS

Orden de resultados

En la página original se permite ordenar por varios parámetros pero no se puede elegir entre orden **ascendente** y **descendente**.

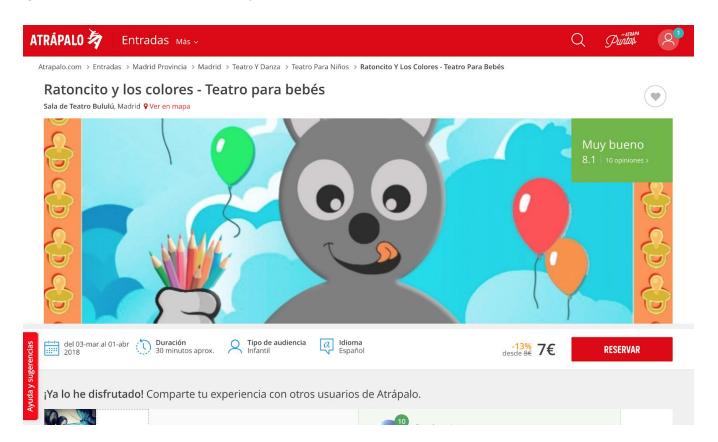


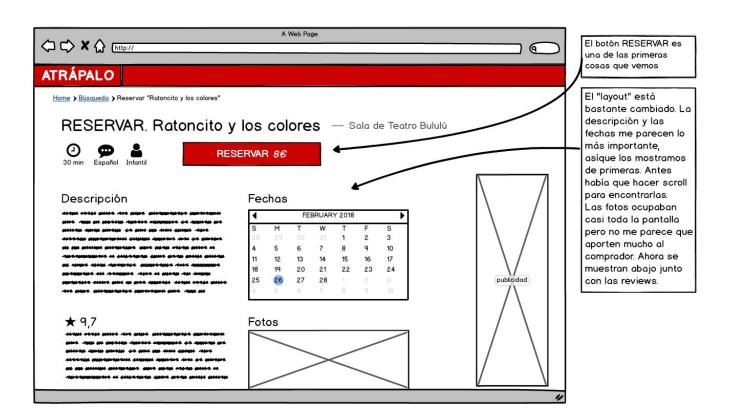


RESERVAR

Card Interface

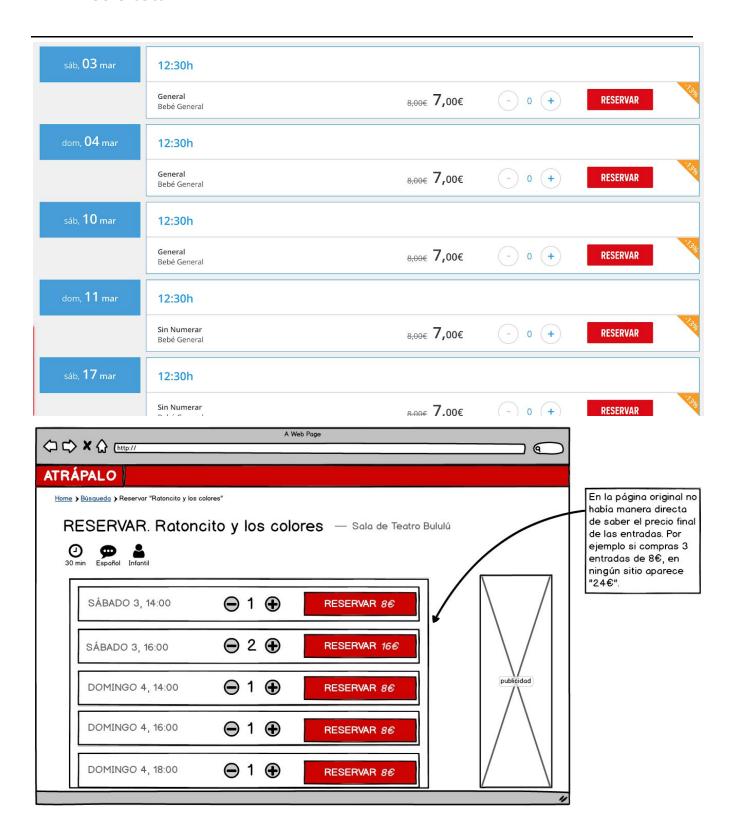
La página original de resultados es un poco compleja a simple vista, mostrando mucha información irrelevante a la hora de comprar las entradas. En la mayoría de los casos las imágenes son inútiles para el usuario y aún así ocupan más de la mitad de la pantalla.





RESERVAR (FECHAS)

Precio total



2. TEST DE TAREAS

PLAN DE TEST

OBJETIVOS

En el siguiente estudio analizaremos las mejoras introducidas en la aplicación. Varios usuarios se enfrentarán a unas tareas predeterminadas en un entorno controlado y así obtendremos feedback para sacar conclusiones sobre los cambios

FORMATO DEL ESTUDIO

El estudio será realizado en persona. El usuario utilizará un prototipo de baja fidelidad creado con **Balsamic Mockups** y será ejecutado directamente en ese programa, habiendo implementado la navegación básica para probar las funcionalidades añadidas. Debido a la limitación del prototipo, el test será supervisado y además se motivará al usuario a usar la técnica **Think aloud** para obtener un *feedback* directo de sus intenciones.

USUARIOS

Hemos elegido a 5 voluntarios de edades entre los 20 y los 30 años, con capacidades tecnológicas diversas, que realizarán las mismas 3 tareas.

TAREAS

La tarea que pondrá a prueba todas las funcionalidades será: "Reservar 2 entradas para el Sábado 3 a las 16:00 para la obra de teatro mejor puntuada en Madrid".

Dado que las funcionalidades introducidas se encuentran en 3 zonas diferentes (*home*, resultados, reserva), podemos dividir la tarea en 3 pequeñas tareas que nos permitan observar la usabilidad de cada funcionalidad de una manera más concreta.

Tarea 1

Buscar obras de teatro en Madrid

En esta tarea queremos probar si la barra de búsqueda fusionada es suficientemente clara para el usuario y si las mejoras del calendario son útiles.

Tarea 2

Encontrar la obra con mayor puntuación

En esta tarea queremos probar la nueva funcionalidad de orden ascendente y descendente.

Tarea 3

Comprar 2 entradas para el sábado a las 16:00

Aquí ponemos a prueba la nueva interfaz (*card interface*) y las mejoras en cuanto a los botones de compra y visualización de precio.

MÉTRICAS

Éxito/Fracaso

La métrica básica que nos dice si la tarea ha tenido éxito (1) o no (0).

Calendario

En la primera tarea, el usuario puede (1) o no (0) usar el calendario para la búsqueda.

Acción no productiva

En todas las tareas, queremos saber si el usuario realiza una acción que no le lleva directamente a su objetivo. Por ejemplo, al intentar ordenar por puntuación, tal vez haga 2 clicks en el botón de ordenar porque no está seguro si el orden es ascendente o descendente. Esa sería una acción inútil. Otro ejemplo sería haber hecho click en otra opción de orden. Esta métrica es parecida a la normalmente usada "número de clicks" pero sólo nos interesa el número de "acciones no útiles", describiéndolas en vez de numerándolas.

Rating

El propio usuario valora la experiencia del 1 al 5 en cada tarea.

Cualitativos

Comentarios del usuario acerca de su experiencia tal y como él lo explica, sin realizar conclusiones sobre estas.

Preguntas

Esto no es una métrica en sí pero al final de todas las tareas realizaremos 2 preguntas a cada usuario para obtener *feedback* extra:

- ¿Qué es lo que más te ha gustado de la aplicación?
- ¿Qué es lo que crees que podría mejorar?

RESULTADOS POR TAREA

Tarea 1

Usuario	Éxito/Fracaso	Calendario	Acción no productiva	Rating	
	1	0		4	
Usuario 1	Cualitativos "Voy aquí a buscar por localización, busco "teatro en madrid" y le doy a buscar"				
	1	0		5	
Usuario 2	Cualitativos "Voy aquí donde está la lupa y escribo "teatro en Madrid" y ahora le doy a buscar"				
	1	1		5	
Usuario 3	Cualitativos "Hago click aquí y escribo teatro en madrid. Aquí cojo la fecha. Hoy? Vale, y le doy a buscar."				
Usuario 4	1	1		4	
	Cualitativos "Voy a la barra de búsqueda y busco "Entrada teatro Madrid" y voy a las fechas y elijo Hoy. Ahora le doy a buscar"				
Usuario 5	1	0		5	
	Cualitativos "Voy buscar donde pone espectáculo Entradas de teatro en madrid, y click en buscar."				

Tarea 2

Usuario	Éxito/Fracaso	Acción no productiva	Rating	
	1		4	
Usuario 1	Cualitativos "Pues le doy a ordenar por puntuación y ya está, sería esta"			
	1		5	
Usuario 2	Cualitativos "Le daría aquí donde pone orden No, aquí donde pone puntuación; y ya me sale que esta es la de mayor puntuación"			
	1		4	
Usuario 3	Cualitativos "Voy aquí a puntuación No hay ningún indicador que te diga Ah, vale, es esta."			
	1	Ordenar por relevancia	4	
Usuario 4	Cualitativos "Le doy a Relevancia y la que me sale arriba es la que más puntuación tiene. Ah no, vale, hay puntuación, pues le doy a puntuación."			
Usuario 5	1	2 clicks en el orden para asegurarse de que es ascendente	4	
	Cualitativos "Iría aquí a puntuación Esto es de menor a mayor? Ah sí, así."			

Tarea 3

Usuario	Éxito/Fracaso	Acción no productiva	Rating	
	1		4	
Usuario 1	oy al mes reservar. y le doy a			
	1	Incrementó las entradas un día erróneo	4	
Usuario 2	Cualitativos "Como quiero comprar entradas le doy a reservar, y pone que valen 8€, y aquí ya me salen las fechas. Voy al sábado 4 hmm no está Le voy a dar al botón de reservar y elijo 2 entradas 16€"			
	1	Ordenó por fecha	3	
Usuario 3	Cualitativos "Vale, entonces le doy aquí a fecha. No, esto es para ordenar? Vale, le doy a reservar. Le daría aquí al calendario Y al botón reservar. Escojo 2 entradas y le doy a reservar."			
Usuario 4	1	 Ordenó por fecha Volvió al buscador para buscar por fecha 	3	
	Cualitativos "¿Para el Sábado? Pues tengo que volver a buscar, elijo el sábado y le doy a buscar. Ahora elijo otra vez la puntuación, y le doy a reservar. Vale, aquí no me aparece ninguna hora, tengo que ir a fechas otra vez? Pues Le doy a reservar? Vale, me aparecen las fechas. Pincho en el plus, y le doy a reservar"			
Usuario 5	1	Decrementar el '1' de los días que no quería	2	
	Cualitativos "Vale Hago click y no va Ah, le doy a reservar. Vale, le doy al día 3 No va. Le doy a reservar? Vale. Sábado 3 hmmm pero en los demás pone un 1, yo ahí no quiero ninguna Vale, 2 para el sábado a las 4."			

Usuario	Le ha gustado	No le ha gustado
1	"Es muy sencilla de utilizar."	"La interfaz podría ser más bonita, por ejemplo en la lista de obras, más colorines o algo."
2	"Me gustó el buscador, era lo más claro."	"Se podrían mejorar los gráficos." (refiriéndose al aspecto "pixelado" de la interfaz)
3	"Me gustó que la aplicación era muy sencilla"	"Todo lo que tenía que ver con fechas era muy confuso, elegías una en el buscador pero luego te aparecía otra en la lista, y luego te aparecían todas al final".
4	"Era fácil de usar"	"Tuve que volver al principio para cambiar las fechas pero luego me aparecían todas. Como se manejan las fechas debería mejorarse."
5	"Me gustó la barra de arriba que te muestra las páginas a las que has navegado, que permite navegar muy fácil. El buscador también está muy claro y es muy simple."	"No me gustó que apareciera todo 1s al reservar, parece que voy a comprar una entrada de cada día. Me esperaba que fuesen todo 0s. Además el precio debería estar solo arriba, y no en cada botón, mejor sería como un sumario, y podría también comprar varios días a la vez. Otra cosa es la página donde sale el calendario, es muy confusa, por mí ni siquiera existiría, te llevaría directo a las fechas."

CONCLUSIONES

Después de realizar todos los tests, nos queda una cosa clara. Aunque la **gestión de fechas** de la aplicación original no era muy clara, la hemos empeorado. En todas las tareas ha habido algún usuario que ha tenido problemas con las fechas.

En la primera tarea algún usuario no estaba seguro si debía completar el campo "fecha" o no. Esto ya nos sugiere una mejora:

Hacer ver al usuario que la fecha no tiene porqué ser completada en el buscador. Por ejemplo, poner un "placeholder" con el texto "Todas las fechas" por defecto.

En la segunda tarea también ha causado confusión el orden por fecha, ya que algunos no sabían que era para ordenar, si no para buscar:

Dejar claro que los botones de orden son para ordenar, por ejemplo con una etiqueta de "Orden" más grande o meterla dentro de un cuadro con los botones de orden.

Esto también evitaría el tener que volver al buscador para seleccionar fechas:

El botón de reservar podría tener la etiqueta "Ver Fechas"

En la tercera tarea es donde más se ha sufrido el problema de las fechas. El calendario introducido a causado confusión a **absolutamente todos los usuarios**. Cuando quería reservar una fecha concreta, todos han ido al calendario para escogerla. Aunque esto nos dice que nuestros cambios han empeorado la experiencia, podemos sacar una mejora sustancial del test:

Al hacer click en las fechas disponibles, se mostrarán los horarios para reservar.

Uno de los usuarios también comentó que la funcionalidad introducida de mostrar todo 1's en vez de 0's era muy confusa ya que parecía que se iban a comprar muchas entradas. Aunque a los demás usuarios no les causó problema, podemos escuchar a este último y realizar la siguiente mejora:

Eliminar todos los botones de Reservar, teniendo todos los contadores a 0 que al incrementarlos se mostrará el precio total arriba de todo, con un solo botón de Reservar.