

Práctica módulo UX

A large, bold, dark blue 'UX' logo. The 'U' is on the left and the 'X' is on the right. The 'X' is composed of two intersecting diagonal lines. The logo is positioned in the center of the page, with the 'U' on a white background and the 'X' on a green background.

Antonio Santiago Ramos

09/06/2019

Tabla de contenido

1 PLAN DE TEST	4
1.1 Descripción general	4
1.2 Descripción de tareas	4
1.2.1 Primera tarea.....	4
1.2.2 Segunda tarea	4
1.2.3 Tercera tarea	5
2 RESULTADOS POR TAREA	5
2.1 Tarea 1.....	5
2.1.1 Enunciado	5
2.1.2 Datos cuantitativos.....	6
2.1.3 Comentarios de usuario (think aloud)	6
2.2 Tarea 2.....	7
2.2.1 Enunciado	7
2.2.2 Datos cuantitativos.....	7
2.2.3 Comentarios de usuario (think aloud)	8
2.3 Tarea 3.....	8
2.3.1 Enunciado	8
2.3.2 Datos cuantitativos.....	8
2.3.3 Comentarios de usuario (think aloud)	9
3 CONCLUSIONES.....	9

1 PLAN DE TEST

1.1 Descripción general

Se desea crear un test para la web "<https://www.atrapalo.com/entradas/teatro-y-danza/>" para valorar la experiencia de usuario.

Dicho test, contará con una serie de tres supuestos que se les propondrán a cinco usuarios con un nivel de manejo de ordenador/internet, habitual y familiarizados con esta tecnología, con un rango de edades comprendido entre 30 y 40 años.

Los tiempos van en minutos y para evitar decimales, he seguido el siguiente protocolo de aproximación:

- Si el minuto es cifra par y el segundo es igual a 30, aproximo a la cifra par del minuto.
- Si el minuto es cifra impar y el segundo es igual a 30, aproximo a la cifra del minuto siguiente.
- Si los segundos son menores que 30, aproximo a la cifra de minuto actual.
- Si los segundos son mayores que 30, aproximo a la cifra de minuto superior.

1.2 Descripción de tareas

1.2.1 Primera tarea

Se pretende evaluar el uso de buscadores para una obra en concreto y para el día actual.

Enunciado:

Estás en Madrid y siempre te gustó el Mago Pop, intentarás verlo hoy pero no quieres gastar más de 30 €.

Métricas:

Tiempo: duración de la tarea (en minutos).

Think aloud: pensar en voz alta, anotar pensamientos en voz alta del usuario que se consideren relevantes.

Clicks de ratón: contar la cantidad total de clicks que le llevan al usuario al fin de la tarea (incluidos volver atrás).

Dificultad: de 0 a 5. Medir la dificultad que le ha sido realizar la tarea al usuario.

Frustración: de 0 a 5. Medir el nivel de frustración del usuario ante una posible poca intuición de la página web a resolver dicha tarea.

1.2.2 Segunda tarea

Pretende valorar el uso de un rango de precio específico y la reserva de las entradas.

Enunciado:

Hermana, cuñado y sus dos hijos vienen el fin de semana, Quieres ir con tu pareja y tus dos hijos todos juntos a ver Peter Pan pero como pagas tú todo, no quieres gastar más de 100€.

Métricas:

Tiempo: duración de la tarea (en minutos).

Think aloud: pensar en voz alta, anotar pensamientos en voz alta del usuario que se consideren relevantes.

Clicks de ratón: contar la cantidad total de clicks que le llevan al usuario al fin de la tarea (incluidos volver atrás).

Dificultad: de 0 a 5. Medir la dificultad que le ha sido realizar la tarea al usuario.

Frustración: de 0 a 5. Medir el nivel de frustración del usuario ante una posible poca intuición de la página web a resolver dicha tarea.

1.2.3 Tercera tarea

Pretende evaluar la elección de una fecha futura en concreto y la posibilidad de elección de asientos

Enunciado:

Tu pareja y tú queréis ver a Daniel Collado el miércoles 12 de junio a las 9 de la noche pero queréis estar juntos, tener buena visión del espectáculo y no más lejos de la fila 7.

Métricas:

Tiempo: duración de la tarea (en minutos).

Think aloud: pensar en voz alta, anotar pensamientos en voz alta del usuario que se consideren relevantes.

Clicks de ratón: contar la cantidad total de clicks que le llevan al usuario al fin de la tarea (incluidos volver atrás).

Dificultad: de 0 a 5. Medir la dificultad que le ha sido realizar la tarea al usuario.

Frustración: de 0 a 5. Medir el nivel de frustración del usuario ante una posible poca intuición de la página web a resolver dicha tarea.

2 RESULTADOS POR TAREA**2.1 Tarea 1**

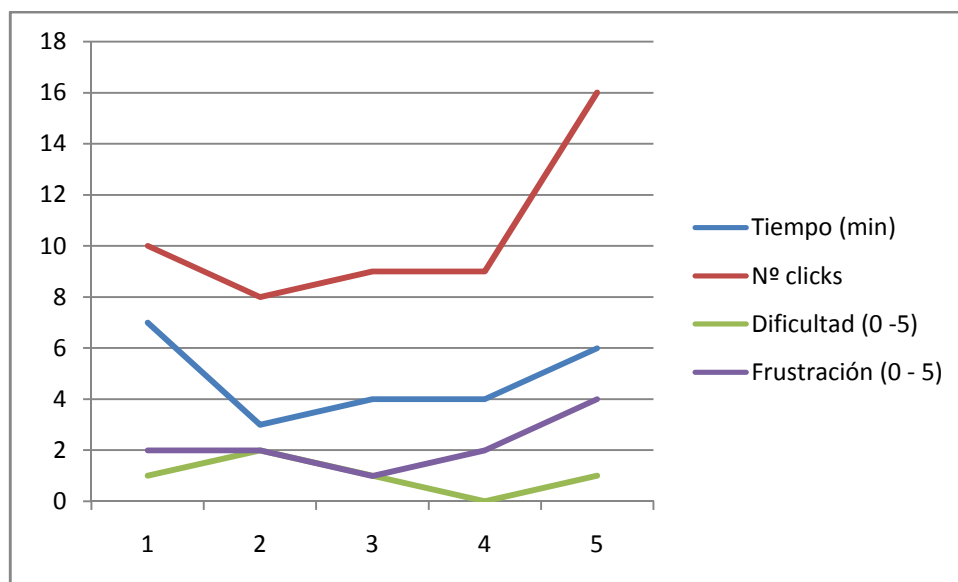
Se pretende evaluar el uso de buscadores para una obra en concreto y para el día actual.

2.1.1 Enunciado

Estás en Madrid y siempre te gustó el Mago Pop, intentarás verlo hoy pero no quieres gastar más de 30 €.

2.1.2 Datos cuantitativos

TAREA 1	Tiempo (min)	Nº Clicks	Nivel de dificultad (0 -5)	Nivel de frustración (0 - 5)
Usuario 1	7	10	1	2
Usuario 2	3	8	2	2
Usuario 3	4	9	1	1
Usuario 4	4	9	0	2
Usuario 5	6	16	1	4



2.1.3 Comentarios de usuario (think aloud)

Usuario 1:

"Jobar, sólo me despliega las cuatro primeras opciones de teatro y danza, tampoco hay tantas para no mostrarme todas las opciones automáticamente..."

"Menudo timo, me pone descuento de 10% desde 20'83€ pero a la hora de compra, no me muestra los descuentos en las entradas así que no sé si es una engaña..."

Usuario 2:

"No me gusta cómo sale la selección de butacas, se mueve la imagen cuando muevo el ratón"

"He de suponer que los verdes son los libres y los rojos los ocupados pero no hay nada que lo indique"

"Sigo sin entender los gastos de gestión si lo estoy haciendo yo todo"

Usuario 5:

"Bah, en cuanto te confundes y vuelves para atrás, la página hace lo que quiere, menuda bazofia de atrápalo.com"

2.2 Tarea 2

Pretende valorar el uso de un rango de precio específico y la reserva de las entradas.

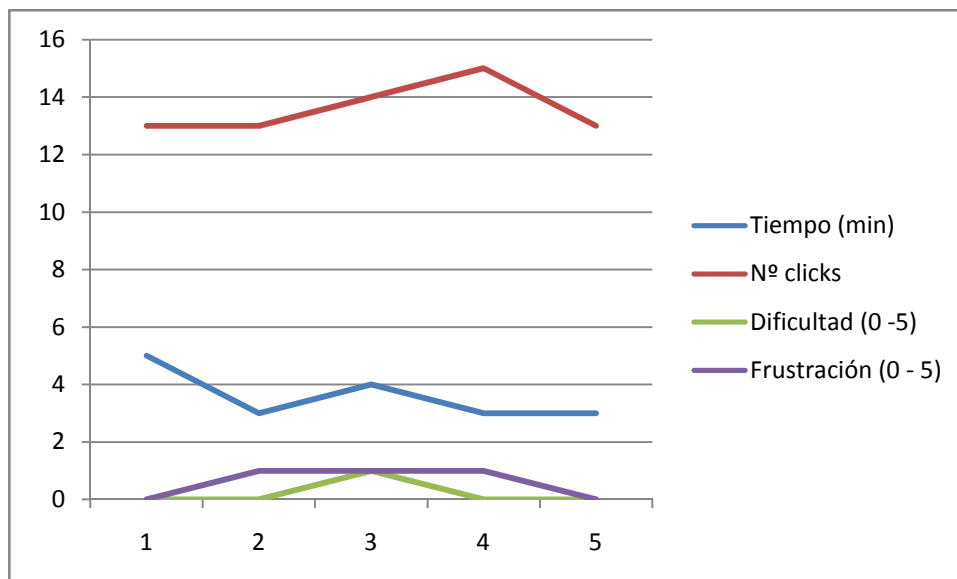
2.2.1 Enunciado

Hermana, cuñado y sus dos hijos vienen el fin de semana, Quieres ir con tu pareja y tus dos hijos todos juntos a ver Peter Pan pero como pagas tú todo, no quieres gastar más de 100€.

2.2.2 Datos cuantitativos

TAREA 2

	Tiempo (min)	Nº Clicks	Nivel de dificultad (0 - 5)	Nivel de frustración (0 - 5)
Usuario 1	5	13	0	0
Usuario 2	3	13	0	1
Usuario 3	4	14	1	1
Usuario 4	3	15	0	1
Usuario 5	3	13	0	0



2.2.3 Comentarios de usuario (think aloud)

Usuario 1:

"Anda, si pincho en nueva búsqueda, puedo poner directamente el nombre de la obra y al escribirlo, me dice dónde está, eso es guay pero he pinchado por curiosar, tampoco me daba a entender qué tipo de búsqueda es y me di cuenta del botón porque la flecha del ratón se me puso con forma de mano"

"También ha sido más fácil porque ya hice la tarea anterior así que más o menos ya voy entendiendo la página..."

Usuario 2:

"Anda, me hacen descuento...Pero ¿por qué no veo reflejado luego el precio del descuento? Me dice descuento y luego no me lo hace..."

"¿No me dan a elegir ni butacas ni nada?"

2.3 Tarea 3

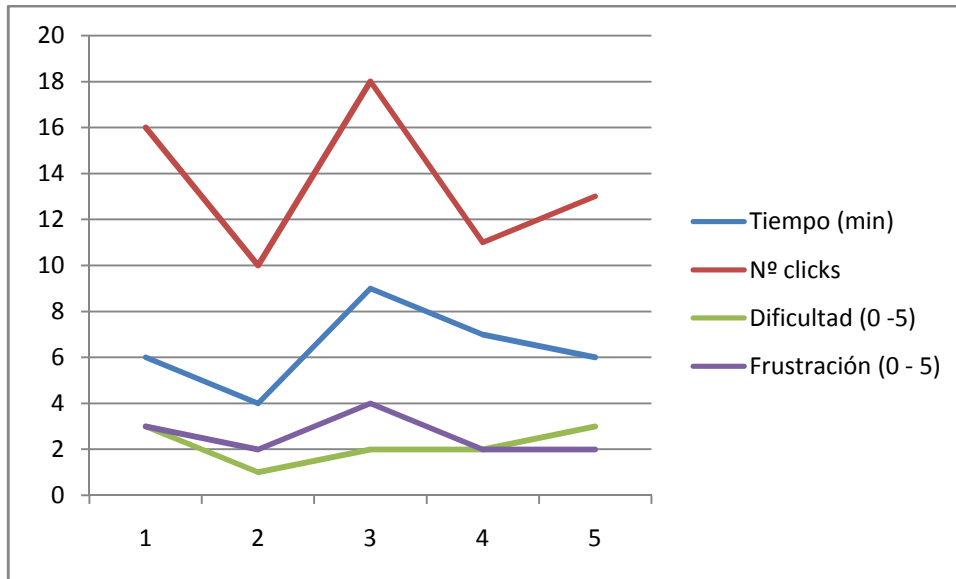
Pretende evaluar la elección de una fecha futura en concreto y la posibilidad de elección de asientos

2.3.1 Enunciado

Tu pareja y tú queréis ver a Toni Pons el miércoles 15 de junio a las 9 de la noche pero queréis estar juntos, tener buena visión del espectáculo y no más lejos de la fila 7.

2.3.2 Datos cuantitativos

TAREA 3					
	Tiempo (min)	Nº Clicks	Nivel de dificultad (0 -5)	Nivel de frustración (0 - 5)	
	Usuario 1	6	16	3	3
	Usuario 2	4	10	1	2
	Usuario 3	9	18	2	4
	Usuario 4	7	11	2	2
	Usuario 5	6	13	3	2



2.3.3 Comentarios de usuario (think aloud)

Usuario 1:

"Vaya parece que me han escuchado los de atrápalo, ahora sí que puedo ver una leyenda del código de colores de las butacas..."

Usuario 3:

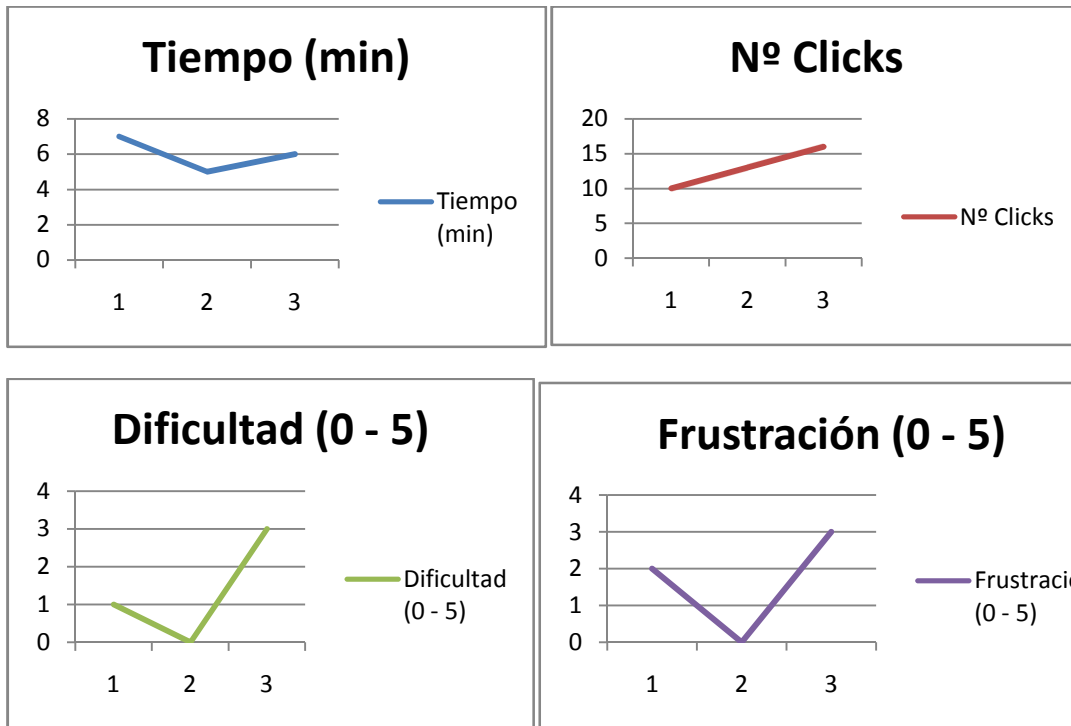
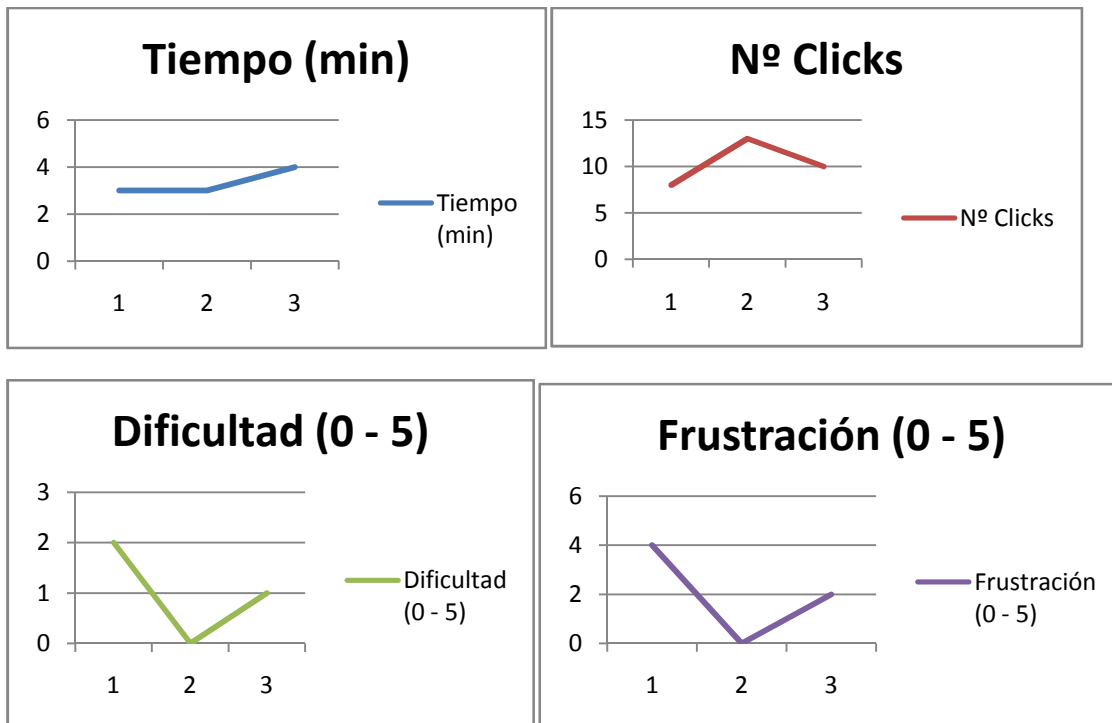
"Me empiezo a cabrear, es como si la web no actualizara. si uso el menú de la izquierda, tardo más y no me muestra la obra, la he tenido que buscar con el buscador ..."

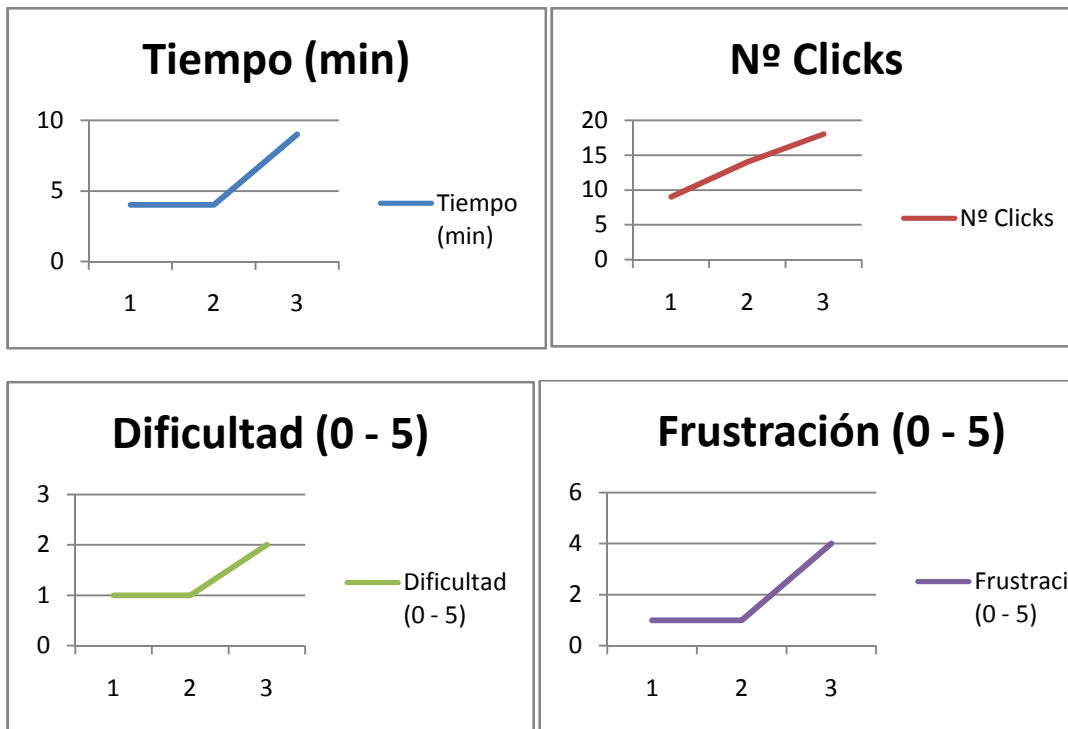
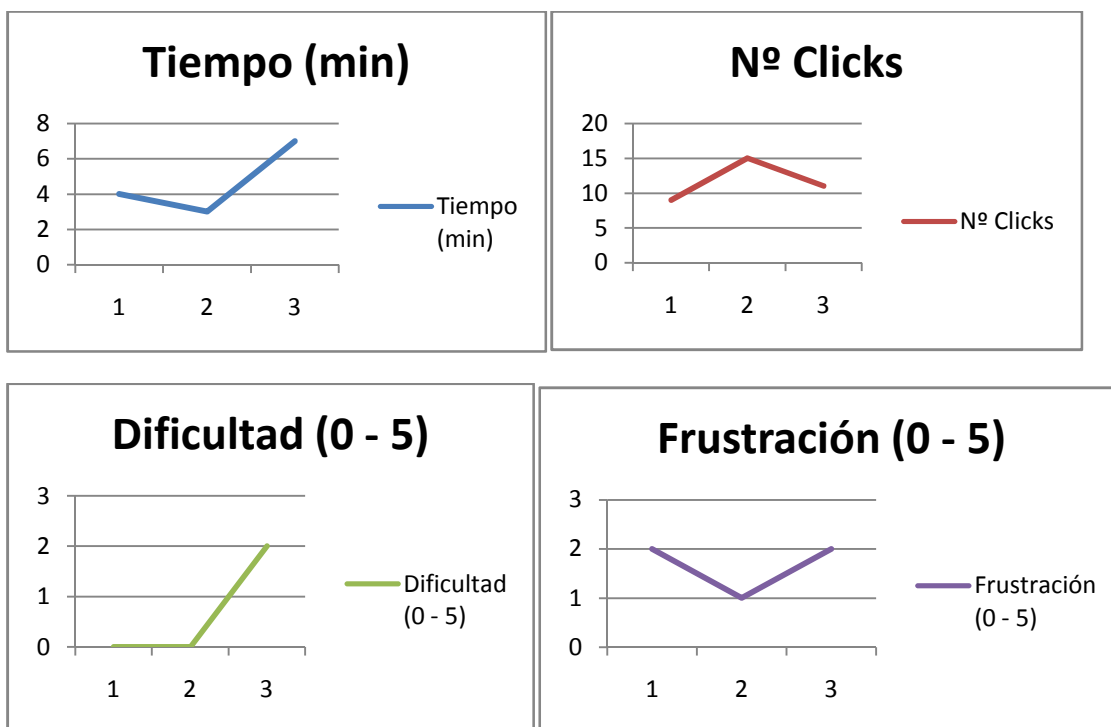
3 CONCLUSIONES

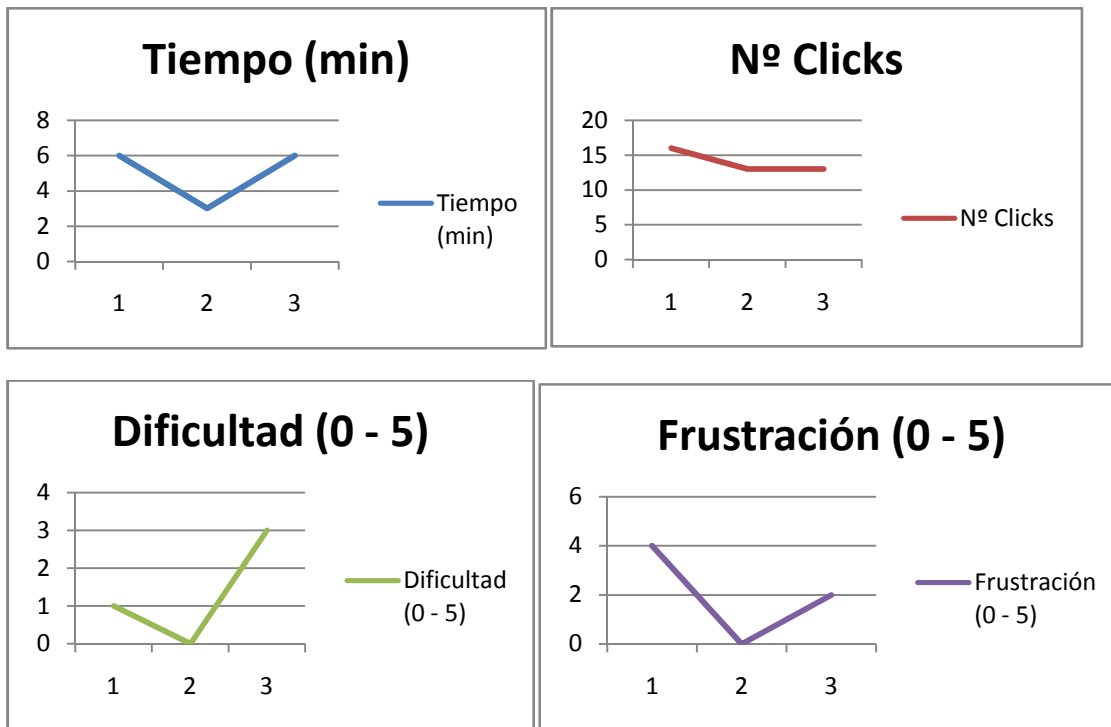
El tamaño muestral es muy limitado aunque todos los usuarios tienen como denominador común su uso y conocimiento de internet y compra por diversas plataformas, lo que da cierta fiabilidad a los datos.

Si el tamaño muestral fuera mayor (sobre unos 100 usuarios y con manejo común del ordenador e internet), se podrían obtener resultados mucho más precisos, en este caso es lo que nos interesa, en detrimento de unos resultados exactos.

A continuación veremos una serie de gráficos por usuario/tareas que podrían expresar cierto patrón.

Gráficos Usuario 1:**Gráficos Usuario 2:**

Gráficos Usuario 3:**Gráficos Usuario 4:**

Gráficos Usuario 5:

Como se puede apreciar en todos los gráficos, las tareas propuestas van de nivel más sencillo a un nivel más complicado y eso no solo es deducible por la gráfica individual de dificultad sino que también puede verse ligado al tiempo más la frustración que conlleva la resolución de la tarea, lo cual implicará inconscientemente que el usuario podría apreciar cierta dificultad a posteriori de una tarea que podría ser sencilla de por sí, pero que con el incremento del tiempo empleado se vuelve en cierto grado complicada.

Lo que podría indicar cierto patrón de conducta basándose en tres de las cuatro mediciones: tiempo, dificultad, frustración. No obstante parece ser que el número de clicks que haya tenido que ejecutar cada usuario, bien sea con o sin equivocaciones, vuelta atrás, ir al principio o rectificar alguna decisión, aparentemente puede desprejiciarse en un intento de averiguar cómo ha sido la experiencia de usuario dentro de la web de atrapalo.com y para una determinada serie de tareas pero eso no se puede asegurar ya que el tamaño muestral es ínfimo para poder identificar algún tipo de tendencia y poderla interpretar generalizando dicha tendencia en una gráfica y con una fórmula que aplique cierto patrón.