

PRÀCTICA 1

Disseny test d'usabilitat

06.539 Usabilitat

Octubre de 2015
Eva Asensio Castelló

Índex

1. Objectius del test d'usabilitat.....	3
2. Perfil sociodemogràfic dels usuaris.....	4
3. Document de “screening”.....	5
4. Qüestionari pre-test.....	6
5. Definició dels escenaris i les tasques del test.....	8
6. Qüestionari post-test.....	9
7. Document d'aprovació de l'usuari per ser gravat en vídeo.....	10

1. Objectius del test d'usabilitat

L'objectiu general del test és conèixer la facilitat d'ús del web www.viajes.net i identificar aspectes del site on millorar l'eficàcia, eficiència i satisfacció dels usuaris.

Més concretament, els objectius específics del test són obtenir dades qualitatives i quantitatives que permetin conèixer:

- 1) Si els usuaris troben de forma fàcil les ofertes de vols i hotels.
- 2) Si el flux de navegació fins arribar a la reserva els resulta fàcil, o pel contrari hi ha algun punt en què es perdin o decideixin abandonar.
- 3) Si la presentació els ajuda a localitzar la informació.
- 4) Si identifiquen convenientment els botons i les àrees clicables, especialment aquells relacionats amb la reserva. Si hi ha etiquetes que els generin confusió.
- 5) Si les diferents presentacions en l'àrea de vols i la d'hotels els genera confusió.
- 6) Si identifiquen convenientment els patrons de navegació i aquests els resulten útils o presenten alguna deficiència, tant pel que fa a la reserva de vols com d'hotels.
- 7) Comprovar si l'alarma de vols resulta evident i fàcil d'utilitzar.
- 8) Conèixer la facilitat d'ús del web des de dispositius mòbils, donat que aquesta és una àrea de negoci en expansió.

2. Perfil sociodemogràfic dels usuaris

Es realitzarà un test d'usuaris que representin els clients potencials del web. A partir de l'anàlisi de diferents estudis sobre el perfil del client d'agències online¹, els hàbits de compra offline i online del consumidor espanyol segons Experian², l'estudi Online Shoppers 2014 d'Ipsos – Webloyalty³ i l'estudi Observatori eCommerce GfK⁴ es determina que els usuaris potencials del web són:

- Tant homes com dones, tot i que amb major proporció de dones (un 57%).
- Adults, amb edats compreses entre els 25 i els 54 anys.
- De classe mitjana o mitjana-alta.
- Compren viatges curts (de 2 o 3 dies).
- Compren online principalment per obtenir un millor preu, especialment en la primera compra, però que decideixen les compres posteriors en funció de la confiança i la satisfacció amb la primera compra.
- Compren principalment des de l'ordinador, però també han comprat des del mòbil o tauleta.

1 “Perfil del cliente de agencias online en España” (2014). Segons dades recopilades per eDreams entre els seus clients. <http://www.hosteltur.com/168650_perfil-cliente-agencias-online-espana.html>

2 “Hábitos de compra offline y online del consumidor español en el sector retail” (2013). <<http://www.experian.es/prensa/estudio-habitos-compra-online-offline-consumidor-espanol.html>>

3 “Resultados del estudio Online Shopper 2014”, per Ipsos – Webloyalty. <<http://es.slideshare.net/lkusmer/online-shoppers-2014>>
<http://www.tecnoxplora.com/internet/radiografia-como-comporta-comprador-online-espana_2014112800095.html>

4 “Estudio Observatorio eCommerce GfK (segona onada 2014). <<http://www.gfk.com/es/news-and-events/press-room/press-releases/paginas/-crece-un-75-el-numero-de-compradores-a-traves-de-smartphones-en-seis-meses.aspx>>

3. Document de “screening”

A continuació es detallen les preguntes que es realitzaran als candidats a participar en el test, per tal de descartar els que no s'adiguin als perfils buscats:

Preguntes generals

1. Ets home o dona? (No filtrarem en funció d'aquest criteri, però buscarem una major proporció de dones)
2. Has participat en un test d'usuaris en els últims sis mesos?
3. Treballes en disseny web, ecommerce o agències de viatges?
4. Quina edat tens?

Dades professionals i econòmiques

5. Quina és la teva ocupació principal? (Descartarem els aturats)
 - Treball per compte propi
 - Treball per compte aliè
 - Estudies
 - Aturat
 - Jubilat, pensionista
6. Disposes d'algun d'aquests equipaments?
 - cotxe propi
 - consola de videojocs
 - tauleta
 - ordinador de sobretaula
 - ordinador portàtil
 - rellotge intel·ligent (*smartwatch*)
 - connexió ADSL o fibra òptica a casa
 - subscripció a un canal de televisió de pagament.

(Demaneu que ens indiqui de quants d'aquests equipaments disposa. Si indica un màxim de quatre, podem demanar quins són els ingressos mensuals nets de la unitat familiar, tot i que és una dada més violenta i que l'usuari potser no té tan clara).

Expèriència en compres online

7. Has comprat algun viatge online en els últims sis mesos?
8. Has fet alguna reserva o compra des del mòbil? De quin producte? (En cas de resposta negativa, no filtrarem per aquest criteri, però buscarem algun perfil de compradors des del mòbil)

4. Qüestionari pre-test

Recopilarem dades sociodemogràfiques dels usuaris, que ens seran útils en el procés d'anàlisi dels resultats:

Dades personals:

1. Ets home o dona?
2. Quina edat tens?
3. Vius en parella / estàs casat?
4. Tens fills? En cas afirmatiu, quants?
5. El teu municipi de residència té més de 100.000 habitants?
6. Quin és el teu nivell acadèmic?
 - Segon grau (ESO, Batxillerat, Formació professional, BUP)
 - Estudis universitaris (Llicenciatura, Grau, Màster, Postgrau)

Dades professionals i econòmiques:

6. Quina és la teva ocupació principal?
7. Quants anys d'experiència professional tens?
8. Quin és el teu nivell professional: tècnic, especialista, executiu, directiu, altres?
9. De quina classe social ets?

Relació amb el producte

10. Quants cops l'any reserves o compres viatges? (Exclosos els viatges que pagui l'empresa)
11. De quants dies de durada són els viatges?
12. Amb quina antel·lació reserves els viatges?
13. Quants cops l'any reserves o compres viatges online?

14. Quins webs de viatges has utilitzat? (Deixar que citi els que recordi)

Experiència a internet

15. Amb quina freqüència et connectes a internet?

- Diversos cops al dia
- Tots o gairebé tots els dies
- Diversos cops a la setmana
- Diversos cops al mes
- Amb menor freqüència

16. En una setmana, quant de temps et connectes a internet?

- Menys d'una hora a la setmana
- D'una a tres hores setmanals
- De 4 a 15 hores setmanals
- Més de 15 hores setmanals

17. Des d'on et connectes a internet? (S'admeten respostes múltiples)

- Des de casa
- Des de la feina
- Des de la universitat / centre d'estudis
- Des d'un local públic (cibercafé, restaurant, hotel,...)

18. Has reservat o comprat algun producte o servei des del mòbil? Quin?

5. Definició dels escenaris i les tasques del test

Escenari	Tasca
<p>Imagina que ets un jove que treballa a Alemanya. La teva família viu a Barcelona i aquest Nadal vols anar a visitar-los per celebrar les festes plegats. Tens dues setmanes de vacances i diners estalviats, i l'empresa et dóna certa flexibilitat per triar els dies.</p>	<p>Accedeix al web de www.viajes.net i demana que t'avisin d'ofertes per volar a Barcelona durant el Nadal.</p>
	<p>Busca un vol cap a Barcelona per venir pel Nadal (només anada) i reserva'l.</p>
<p>Aprofitant que encara et queden dies de vacances, quan acabes la visita a la família, organitzes una escapada de quatre o cinc dies amb la parella.</p>	<p>Busca vols i hotels cap a París.</p>
<p>Un cop a París, t'avisen des de la feina que els ha sorgit una urgència i que has de tornar corrents cap a Alemanya. Ells et paguen el vol. No tens ordinador a mà, però sí un mòbil de l'empresa amb tarifa de dades.</p>	<p>Vés al web de www.viajes.net amb el mòbil i troba un vol per al més aviat possible.</p>

6. Qüestionari post-test

Al final del test utilitzarem aquest qüestionari per conèixer el grau de satisfacció de l'usuari amb el web.

1. Creus que el web és fàcil d'utilitzar? (1-Poc, 5-Molt)
2. Sabies en tot moment en quina pàgina estaves? (1-Mai, 5- Sempre)
3. Has pogut localitzar la informació que t'interessava ràpidament? (1-Mai, 5-Sempre)
4. El disseny del web t'ha ajudat a trobar el que buscaves? (1-Mai, 5- Sempre)
5. La pàgina d'inici t'ha convidat a continuar explorant la resta del web? (1-Poc, 5-Molt)
6. Consideres que el web està ben organitzat? (1-Poc, 5-Molt)
7. Què és el que més t'ha agradat del web?
8. Què és el que menys t'ha agradat del web?
9. Què t'ha semblat el disseny del web? (1-Dolent, 5-Molt bo)
10. Recomanaries el web? (1-Poc, 5-Molt)
11. Quina és la teva impressió general del web? (1-Dolenta, 5-Molt bona)

7. Document d'aprovació de l'usuari per ser gravat en vídeo

Jo, _____, amb DNI número _____, autoritzo la captació de la imatge, veu i testimoni a _____, amb domicili a _____ i NIF / CIF _____, els quals es podran utilitzar amb l'única i exclusiva finalitat d'anàlisi de l'estudi de què he estat informat.

En cas de revocació del consentiment s'ha d'avisar per escrit a l'adreça postal següent:

També accepto que tota la informació intercanviada és propietat exclusiva de _____.

Firmat: