

Test de Usabilidad

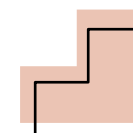
TELPARK

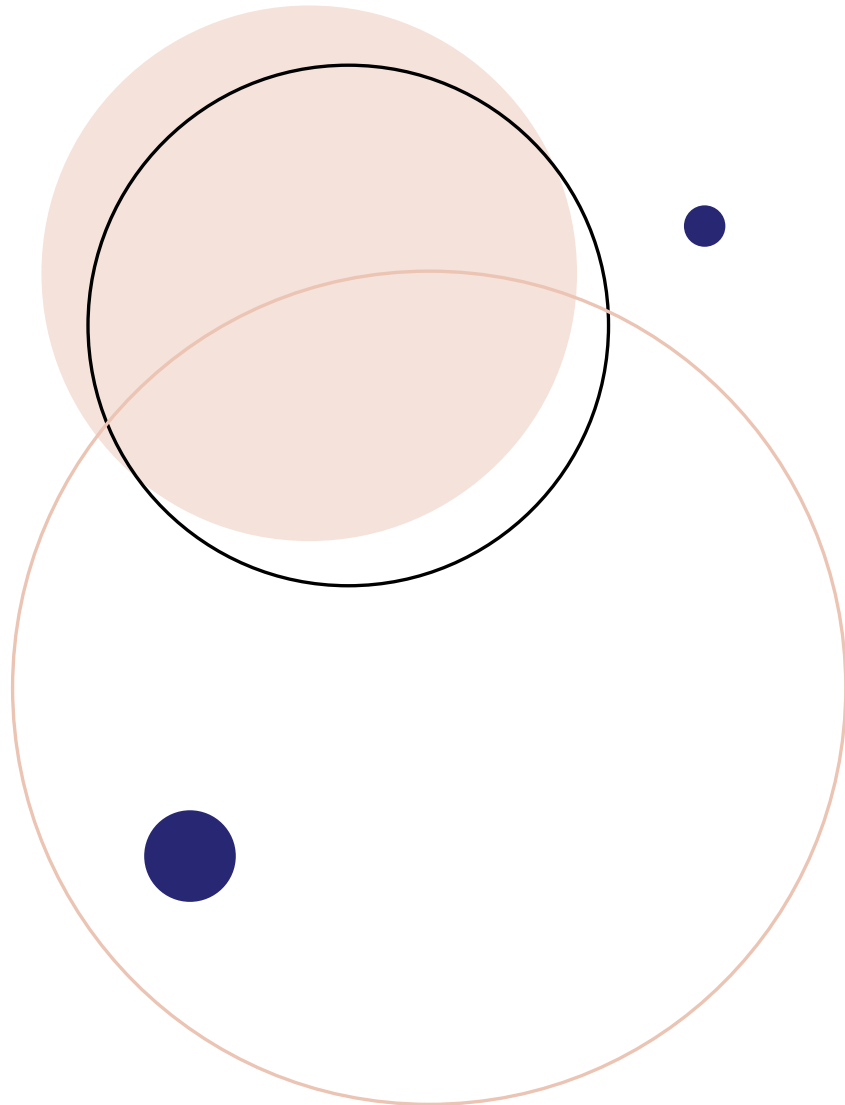
Ana Freire Ramallal

INTRODUCCIÓN

- Tras la realización de la fase de experimentación del campo de trabajo en app de Telparck, y tras la puesta en común y selección de los objetivos a testar. Procedemos en este documento a la preparación del material: guión de pruebas, SUS y reclutamiento de participantes.

Definición de la metodología, definición del perfil de los usuarios así como el guión para el reclutamiento de los participantes y diseño del tipo de Test a Realizar





Summary

- 1 Definición de objetivos y metodología.
- 2 Definición de perfil de usuarios
- 3 Reclutamiento (screening).
- 4 Tareas y Objetivos
- 5 Preparación del material: Guión de las pruebas, SUS
- 6 Ejecución
- 7 Análisis y reporte

1. Metodología

- Se realizará una muestra con 10 usuarios. 5 usuarios de España, 5 de Portugal.
- Para este tipo de muestra, el análisis más adecuado es un análisis cualitativo en remoto.
- Realizaremos un análisis cualitativo con el fin de encontrar los errores más comunes y entender el por qué de estos.
- Mediremos: **La Efectividad** Tasa de Éxito/Fracaso y Errores , **La Eficiencia** : Facilidad y rapidez de uso , **La Satisfacción** del usuario en el uso.
- **Tipo de Test a realizar:** - **Test exploratorio** para poder observar la interacción del usuario de la manera más espontanea.
 - **Test cerrado** con tareas muy concretas sin guiar en exceso al usuario para no alterar su comportamiento
 - Se le invitará a **pensar en voz alta** para entender en profundidad cuales son las dificultades a las que se enfrenta a la hora de acceder a la información.
 - Encuesta SUS. Encuesta de Satisfacción sobre el servicio

1.1 Objetivos

El **objetivo** general del test es **identificar los errores** en el User Flow para **desempeñar las tareas y descubrir los errores más comunes**. Poder saber si el usuario está entendiendo realmente la existencia de estos servicios y las diferencias entre ellos, para así entender y distinguir posibles mejoras

- Medir cual es la situación actual de entendimiento de la app por parte del Usuario
- Nos centraremos en los productos OFF STREET
- Comprobar como concibe el usuario los diferente servicios:
 - RESERVA
 - MULTIPASS
 - ABONOS
 - ENTRADA EXPRESS
 - ACTIVA EXPRESS
 - SACAR TICKET ZONA HORA

2. Definición del perfil de Usuarios

Composición de la muestra de participantes

Se realizarán un total de 10 sesiones de 30 - 40 minutos cada una:

- 5 personas que residen en Madrid. 5 personas que residen en Lisboa.
- Usuarios adaptados a la tecnología que utilicen aplicaciones.
- Usuarios Genéricos . Edad comprendida entre 45 y 70 años.
- Viven en grandes ciudades y utilizan el coche habitualmente para desplazarse por la ciudad y para viajar.
- Nos enfocaremos en Usuario Trabajador y Usuario Casual. Haremos preguntas para testar el perfil Usuario turista.
- Excluimos a usuarios que disponen de plaza garaje en la empresa y en el domicilio a la vez para la prueba de Servicio Multipass.
- Excluiremos a usuarios que utilizan el transporte público para viajar.
 - **Grupo 1.** Usuarios inexpertos que nunca han utilizado la aplicación.
 - 5 personas de más de 45 años que utilizan el coche para desplazarse y no conocen aún la aplicación.
 - **Grupo 2.** Usuarios Expertos que ya utilizan la aplicación.
 - 5 personas de más de 45 años que utilizan el coche para desplazarse y ya utilizan la aplicación.

El objetivo de una tipología variada de usuarios (expertos e inexpertos) es tener una perspectiva amplia sobre las dificultades derivadas de las tareas que se han definido.

3. Screener

I. Perfil General:

1. ¿Cuántos años tienes? [Respuesta abierta]: _____ **Aceptamos** para el perfil: **de 45 años en adelante.** [Check quota]

Rechazamos para el perfil: **otras edades inferiores.**

2. ¿Utilizas dispositivo móvil y aplicaciones habitualmente? _____ **Rechazamos** para el perfil: No

3. ¿Dispones de vehículo propio? [Respuesta abierta]: _____ **Rechazamos** para el perfil: No disponer de vehículo.

4. ¿En qué ciudad vives? [Respuesta Abierta]: _____ **Rechazamos** para el perfil: pequeñas ciudades o pueblos.

Aceptamos para el perfil: **Madrid y Lisboa, Barcelona.. Grandes ciudades .**

5. ¿Utilizas el coche para desplazarte asiduamente?

- - Si
- - No **Rechazamos** para el perfil: **No**

6. ¿Dispones de un Smartphone y haces uso de aplicaciones móviles?

- - Si
- - No **Rechazamos** para el perfil: **No**

7. ¿Utilizas el coche para desplazarte al lugar de trabajo?

- - Si
- - No **Aceptamos** para el perfil si ha dicho si en la pregunta 4

3.1 Screener

I. Perfil General:

8. ¿Dispones de plaza de Garaje en tu lugar de trabajo?

- - Si **Rechazamos** para el perfil: **Sí**
- - No

9. ¿Dispones de plaza de Garaje en tu domicilio?

- - Si
- - No **Aceptamos** Prioridad ante otros usuarios por usuario potencial como perfil Trabajador. Ya que aparca tanto en el trabajo como al ir en casa

10. ¿Vives en Zona residente?

- - Si **Aceptamos** Prioridad como usuario si ha marcado no en pregunta 7
- - No

11. ¿Sueles tener problemas para encontrar hueco en el exterior?

- - Si **Aceptamos** Prioridad como usuario si ha marcado Sí en pregunta 8
- - No

3.2 Screener

I. Perfil General:

11. Utilizas el coche para viajar fuera a otras ciudades?

- - Si **Aceptamos** Prioridad ante otros usuarios por usuario potencial como perfil Usuario Turista.

12. Indica la opción con la que más te identificas:

- Cuando quiero aparcar en [Madrid, Lisboa] aparco en el exterior
- Cuando quiero aparcar en [Madrid, Lisboa] aparco en parkings subterráneos.
- **Aceptamos opción 2 como prioridad** ante otros usuarios por estar centrado el estudio mayormente en OFF STREET

4. OBJETIVOS

Las tareas u objetivos para detectar los errores más comunes, son las siguientes:

- **Entrada express:** El usuario tiene que entender que va a llegar, aparca, y cuando quiera irse, se levantará la barrera detectando su matrícula, y se producirá un cobro directamente en su tarjeta sin que se entere ni tenga que depender de tickets físicos ni perder tiempo en el proceso de pago.
- **Entrada express:** El usuario tiene que entender como se activa la promoción
- **Reservas:** El usuario tiene que reservar con 24 h de antelación. Si desea hacerlo con menos tiempo, Debería seleccionar otro tipo de producto:
El usuario tiene que entender que no está garantizada la plaza disponible, cabe la posibilidad de llegar y tener que esperar en la cola. Hay un tipo de Abono que si te la garantiza.
- **Multi pass:** El Usuario tiene que entender el servicio y que se trata de un bono similar al funcionamiento del bono metro. Enfocado al usuario Trabajador. Queremos saber si este tipo de usuario entiende que este servicio es beneficioso para él.
- **Abonos:** ¿Se entiende este servicio? Hay 24 horas desde por la mañana
Hay 24 horas flexibles

4. HIPÓTESIS

HIPÓTESIS

- **H1:** Si el usuario ingresa en la app por primera vez, le costará saber que hay un servicio de entrada express con el que puede entrar y salir de los parkings de Telpark, sin sacar ticket y que la barrera se abrirá y cerrará automáticamente solo con leer su matrícula.
- **H2:** Si el usuario ingresa en la app por primera vez, no entiende fácilmente que “Activar promoción” signifique activar servicio de entrada express.
- **H3:** Si el usuario ingresa en la app por primera vez, no entiende bien la diferencia entre servicios y debe investigar bastante para entenderlos.
- **H4:** Si el usuario ingresa en la app por primera vez, la opción “Reserva una plaza” es un servicio destinado principalmente a turistas en reservas por días, pero creemos que los usuarios pueden confundirlo y entenderlo como una opción para cualquier momento del día.
- **H5:** Si el usuario ingresa en la app por primera vez, puede pensar que al reservar una plaza, esta estará disponible para el. Esto no es así ya que si llegas a un parking y está ocupado, tendrás que esperar en la cola a que se libere una plaza.
- **H6:** Si el usuario ingresa en la app por primera vez, puede tener problemas a la hora de entender qué significa el servicio “Abonado”.
- **H7:** Si el usuario es usuario habitual de street on, y es un potencial usuario Trabajador, puede que esté ignorando que existe el servicio MULTIPASS

4. Preguntas

Preguntas para verificar hipótesis

1: Queremos saber si el usuario entiende el servicio de estacionamiento sacar ticket Zona hora:

"Imagina que acabas de estacionar tu vehículo en zona verde. ¿Como pagarías el ticket a través de la app?
Saca el ticket y coméntanos en voz alta los pasos a seguir.

4 min

2: Queremos saber si el usuario entiende el servicio Entrada express:

"Si quisieras poder acceder al parking de una forma cómoda y sencilla sin necesidad de bajar de tu vehículo para efectuar el pago, ¿como harías? Contrata este servicio. ¿Te surge alguna duda?"

1,5 min

2: Queremos saber si el usuario entiende que hay un servicio específico para turistas:

"Imagina que mañana viajas a Bilbao en tu vehículo.

¿Qué apartado de la app crees que sería el adecuado para este tipo de servicio? Contrata este servicio y coméntanos qué crees que te ofrece el servicio y que esperas de él"

3 min

3: Queremos comprobar si el apartado de Reservas exclusivamente para reservar con 24 h de antelación y enfocado principalmente a usuarios turistas, se confunde con poder reservar una plaza para cualquier momento del día:

"Imagina que quieres ir esta tarde al centro de Madrid en coche y decides aparcar en el parking de Colón, ¿en qué apartado de la app puedes encontrar este servicio?"

2 min

4. Preguntas

Preguntas para verificar hipótesis

4: Queremos saber si el usuario entiende como activar el servicio activa express y si el banner que hay actualmente para ello realmente funciona.:

¿Ves la tarjeta Naranja superior ? ¿Qué servicio entiendes que ofrece? ¿Te resulta interesante el servicio? ¿Por qué?

5 min

5: Queremos saber qué entiende el usuario por RESERVAR plaza:

“Cuando lees RESERVAR PLAZA, que servicio esperas recibir o entiendes que ofrece Telpark?”

1,5 min

6: Queremos saber qué entiende el usuario por Servicio Multi pass, si ve la necesidad de usarlo:

“Imagina que Teletrabajas 2 días a la semana y que para ir a la oficina necesitas utilizar el coche. Cerca de la oficina tienes un parking telpark disponible. Qué servicio crees que puedes necesitar de los que ofrece la app, y dónde clicarías para contratarlo?”

1,5 min

Si el usuario falla (no responde que contrataría el servicio multipass) pasaríamos a preguntarle “ Qué diferencia crees que hay entre el servicio ABONO y servicio MULTIPASS, ¿ para que utilizarías cada uno de ellos?”

4 min

4. Tareas concretas

Tareas concretas:

1- Reserva una plaza en alguno de nuestros parkings

Queremos saber si el usuario encuentra fácilmente los diferentes parkings disponibles.

1 min

3- Si quisieras cambiar tu contraseña, ¿Dónde lo harías?

Queremos saber si el usuario encuentra fácilmente las opciones ocultas en "más opciones"

1 min

3- Si quisieras comprobar el listado de estacionamientos que has realizado, ¿dónde lo harías?

Queremos saber si el usuario encuentra fácilmente el historial.

1 min

4- Elimina el método de pago que has añadido

El usuario debe haber añadido previamente la tarjeta para contratar un servicio.

1 min

5. Guión del Test

GUIÓN DEL TEST:

OBJETIVOS DE LA PRUEBA

El objetivo de este test es saber si el usuario está entendiendo realmente la existencia de estos servicios y las diferencias entre ellos, para así entender y distinguir posibles mejoras.

RESERVA
MULTIPASS
RESERVA EXPRESS
ACTIVA EXPRESS

TAMAÑO DE LA MUESTRA : 10 Usuarios

CALENDARIO: Pendiente de confirmación

Motivos de Reclutamiento: Son usuarios mayores de 45 años que disponen de vehículo propio, lo utilizan asiduamente para desplazarse. Son consumidores de servicio de aparcamiento.

Método: Realizaremos un análisis cualitativo con el fin de encontrar los errores más comunes y entender el por qué de estos.

Tipo de Test a realizar: - **Test exploratorio** para poder observar la interacción del usuario de la manera más espontánea.
- **Test cerrado** con tareas muy concretas sin guiar en exceso al usuario para no alterar su comportamiento.

Enfoques específicos del diseño de la prueba:

Trataremos de no influenciar al usuario.. Queremos que el test sea lo mas exploratorio posible dentro de unas pautas guiadas a través de nuestras preguntas, porque la idea principal es entender si entienden los servicios ofrecidos y sus diferencias.

5. Guión del Test

Guión de la prueba:

- Hola! buenas tardes [NOMBRE USUARIO] , mi nombre es [Ana]. Lo primero de todo, muchas gracias por dedicarnos este tiempo para ayudarnos a mejorar el servicio de TELPARK.
- Te presento a {nombre del note taker} se unirá a esta entrevista para tomar notas de la misma. Es probable que {nombre de note taker} intervenga en la entrevista realizando algunas preguntas, se integrará de manera educada y sin interrumpir el proceso.
- El motivo de este test que vamos a realizar, es porque queremos ver como podemos facilitar el uso de la aplicación de Telpark. Así que vamos a ir realizando algunas preguntas para que interactúas con la aplicación. Toda la información extra que nos puedas aportar, nos será de gran utilidad, ya que queremos recordarte que no te estamos evaluando a ti , si no que queremos comprobar como poder mejorar la aplicación y esto lo podemos hacer gracias a tu participación.

El tipo de prueba que vamos a realizar es muy sencillo. Solo tienes que interactuar con la aplicación e ir realizando algunas tareas que te iremos pidiendo a lo largo de la entrevista.

Este proceso solo llevará unos 30 minutos

- ¿Listo? Comenzamos

- *(Por confirmar como funciona el entorno de pruebas)*

5. Guión del Test

Guión de la prueba:

Pregunta para los nuevos usuarios

- Imagina que acabas de descargarte esta app porque tienes interés en consumir sus servicios de estacionamiento. ¿qué es lo primero que harías? Interactúa libremente con ella. Puedes ir compartiendo tus pensamientos en alto.

1- *"Imagina que acabas de estacionar tu vehículo en zona verde. ¿Como pagarías el ticket a través de la app? Saca el ticket y coméntanos en voz alta los pasos a seguir.*

5 min

2- *"Si quisieras poder acceder al parking de una forma cómoda y sencilla sin necesidad de bajar de tu vehículo para efectuar el pago, ¿como harías? Contrata este servicio. ¿Te surge alguna duda?"*

5 min

3- *"Imagina que mañana viajas a Bilbao en tu vehículo.*

¿Qué apartado de la app crees que sería el adecuado para este tipo de servicio? Contrata este servicio y coméntanos qué crees que te ofrece el servicio y que esperas de él"

5 min

5. Guión del Test

4- "Imagina que quieres ir esta tarde al centro de Madrid en coche y decides aparcar en el parking de Colón, ¿en qué apartado de la app puedes encontrar este servicio?"

5 min

5- ¿Ves la tarjeta Naranja superior ? ¿Qué servicio entiendes que ofrece? ¿Te resulta interesante el servicio? ¿Por qué?

5 min

6- "Cuando lees RESERVAR PLAZA, que servicio esperas recibir o entiendes que ofrece Telpark?"

5 min

7- "Imagina que Teletrabajas 2 días a la semana y que para ir a la oficina necesitas utilizar el coche. Cerca de la oficina tienes un parking telpark disponible. Qué servicio crees que puedes necesitar de los que ofrece la app, y dónde clicarías para contratarlo?"

5 min

8- Si el usuario falla (no responde que contrataría el servicio multipass) pasaríamos a preguntarle " *Qué diferencia crees que hay entre el servicio ABONO y servicio MULTIPASS, ¿ para que utilizarías cada uno de ellos?*"

5 min

5. Guión del Test

Genial muchas gracias!

¿ Qué te está pareciendo la prueba? Lo ves complicado?

Bueno ahora vamos a seguir con la realización de unas tareas muy concretas. Estás listo?

1- Reserva una plaza en alguno de nuestros parkings

Queremos saber si el usuario encuentra fácilmente los diferentes parkings disponibles.

1 min

3- Si quisieras cambiar tu contraseña, ¿Dónde lo harías?

Queremos saber si el usuario encuentra fácilmente las opciones ocultas en "más opciones"

1 min

3- Si quisieras comprobar el listado de estacionamientos que has realizado, ¿dónde lo harías?

Queremos saber si el usuario encuentra fácilmente el historial.

1 min

4- Elimina el método de pago que has añadido

El usuario debe haber añadido previamente la tarjeta para contratar un servicio.

1 min

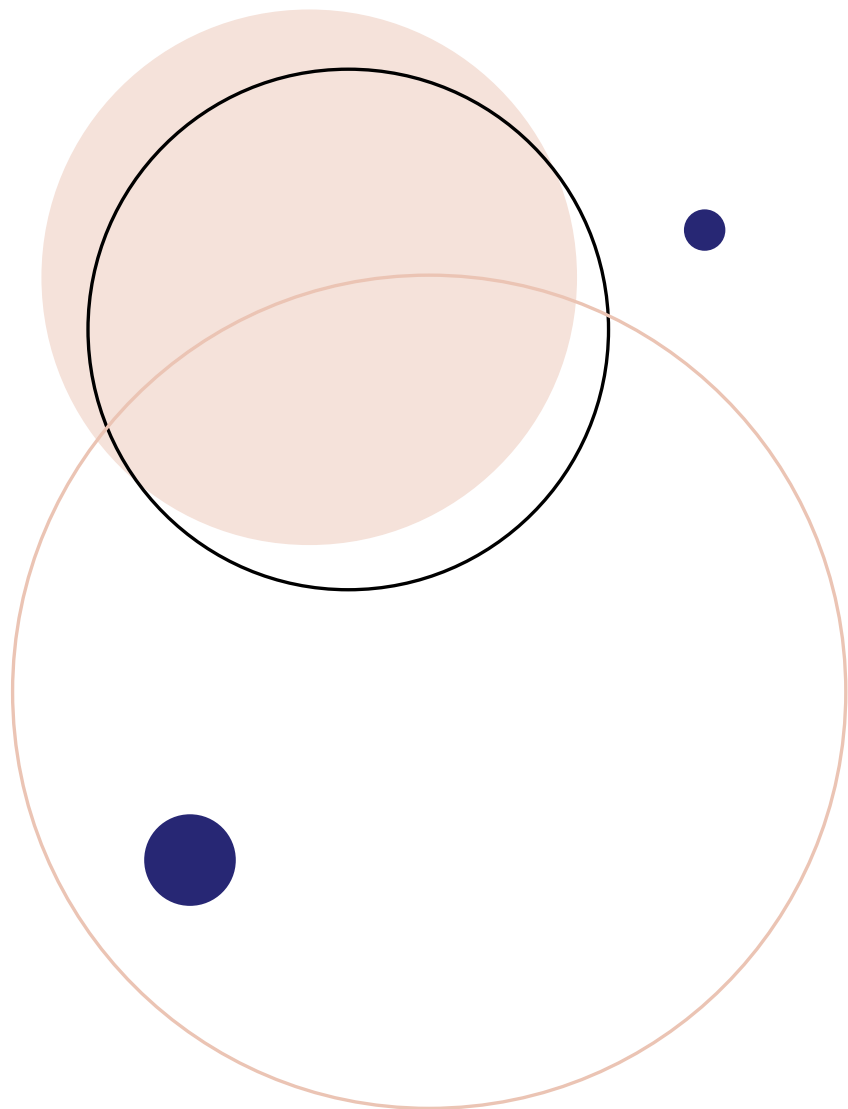
4- Si quisieras comprobar el listado de estacionamientos que has realizado, ¿dónde lo harías?

Queremos saber si el usuario encuentra fácilmente el historial.

1 min

Prueba SUS

Mediremos la satisfacción del usuario con una pequeña encuesta SUS:



Índice

1 **Análisis España**

- Efectividad – Tasa de éxito
- Eficiencia – Tiempo
- SUS

2 **Análisis Portugal**

- Efectividad – Tasa de éxito
- Eficiencia – Tiempo
- SUS

3 **Recomendaciones y Hallazgos**

- Hallazgos
- Recomendaciones

1. Análisis España

Introducción

1. El **objetivo** general del test consistía en **identificar los errores** en el User Flow para **desempeñar las tareas y descubrir así los errores más comunes**. Poder saber si el usuario está entendiendo realmente la existencia de estos servicios y las diferencias entre ellos, para así entender y distinguir posibles mejoras
 - Medir cual es la situación actual de entendimiento de la app por parte del Usuario
 - Nos centraremos en los productos OFF STREET
 - Comprobar como concibe el usuario los diferente servicios: RESERVA, MULTIPASS, ABONOS , ENTRADA EXPRESS, ACTIVA EXPRESS, SACAR TICKET ZONA HORA.

Las herramientas escogida para las entrevistas fueron Google Meet y se realizaron las grabaciones con Quick Time Player con grabación en local, avisando previamente a los usuarios de que la sesión de test estaba siendo grabada.

1. Análisis España

Fase de preparación

1. Experimentación del campo de trabajo en la app de TELPARK
Puesta en común y selección de los objetivos a testar
2. Este documento contiene los comentarios de los participantes en el test, calificaciones de satisfacción, tasas de finalización de tareas, calificaciones de facilidad o dificultad para completar tareas, tiempo en la tarea, y recomendaciones para mejorar.
3. Preparación del material: Guión de pruebas , SUS y reclutamiento de participantes
4. Fin de reclutamiento para el test y citaciones correspondientes

Fase de ejecución

- 29/03 - 30/03 - 31/03 y 01/04 - Días de ejecución de las entrevistas y gestión de participantes.

1. Análisis España

Muestra

El test de usabilidad se realizó con 10 usuarios, 5 de Madrid, 5 de Lisboa.

Entre los cuales, contamos con usuarios habituados al uso de aplicaciones de aparcamiento, así como con usuarios que no utilizan este tipo de apps.

El objetivo de una tipología variada de usuarios en este aspecto, es tener una perspectiva amplia sobre las dificultades derivadas de las tareas que se han definido, tanto para usuarios acostumbrados a este tipo de servicios como a los que ya lo conocen.

Usuarios España

María Dolores Lozano , 48 años, Administrativa, lsan.loli@gmail.com

Pedro Lara Rodríguez , 41 años, Administrativo, pedrolararod@gmail.com

Paz Moya, 59 años, Socióloga, pazsegura@yahoo.es

Francisco Gullón 48 años, Comercial, frangullonh@gmail.com

Miguel Caldevilla, 46 años, Directivo, Miguel, bavisami@gmail.com

1.1 Efectividad – Tasa de éxito

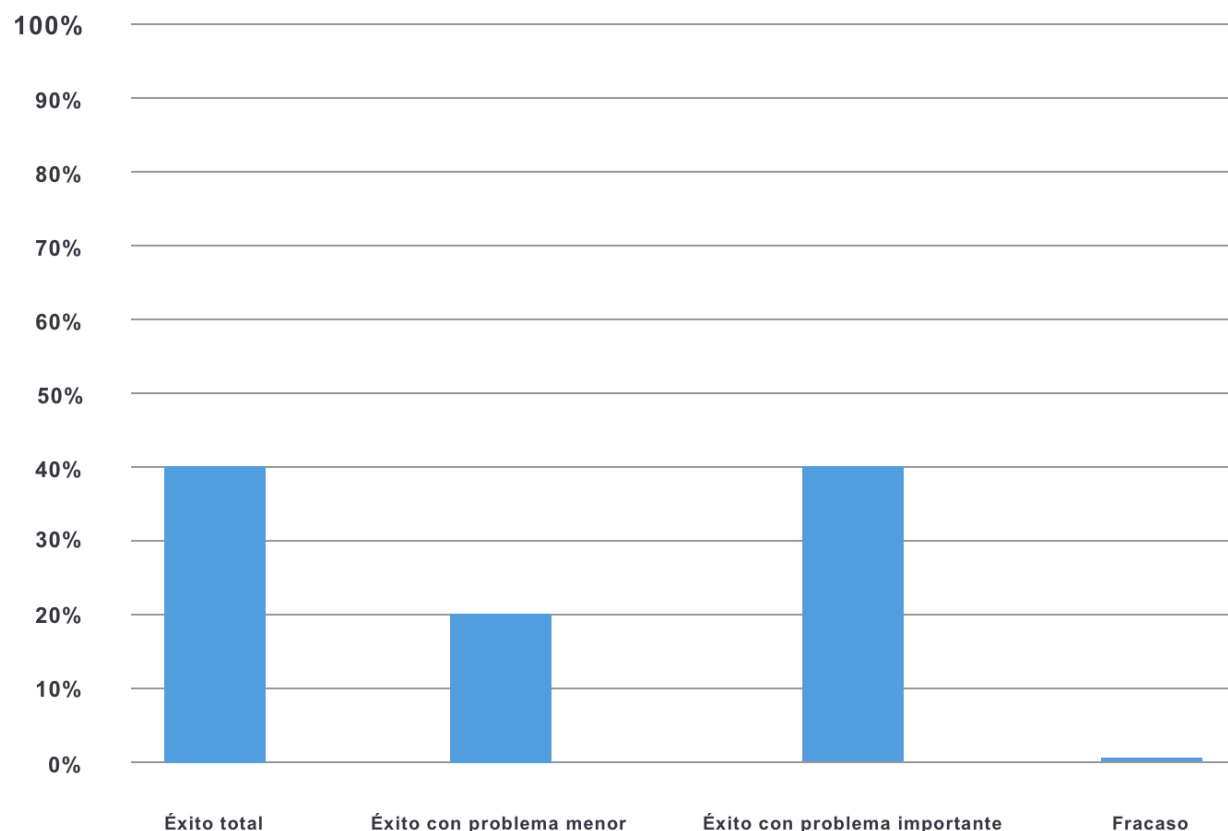
1- Queremos saber si el usuario entiende el servicio sacar ticket zona hora.

El **40%** de los usuarios realizó la tarea con éxito total.

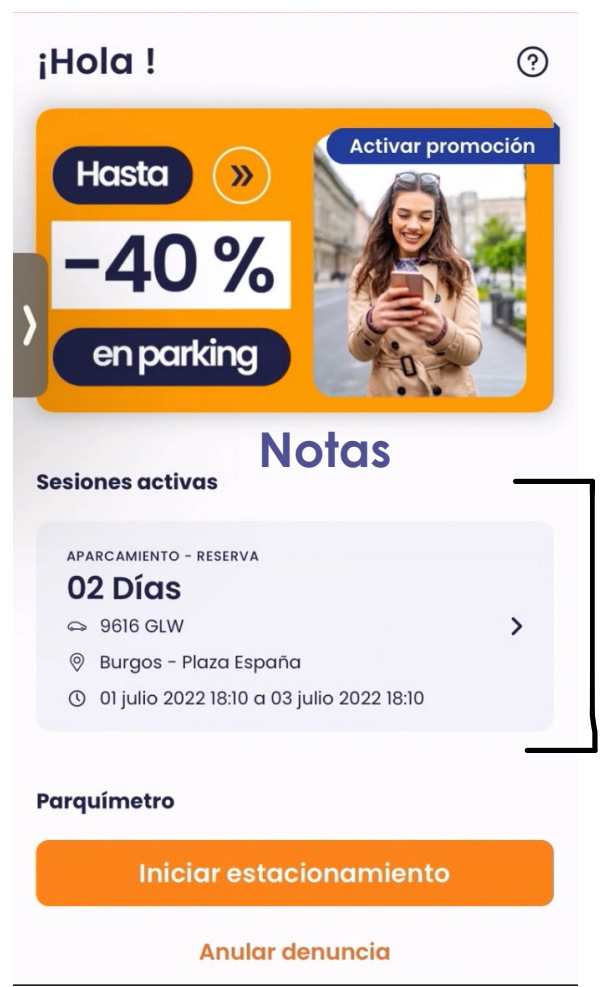
Un **20%** de usuarios realizó la tarea con un problema menor, ya que se confundió con reservar parking pero se rectificó rápidamente.

Un **40%** de usuarios realizó la tarea con un problema importante, ya que no encontraban dónde realizar la tarea y se perdieron investigando por la aplicación.

El **0%** de usuarios fracasó en esta tarea.



1.1 Efectividad – Tasa de éxito



Notas

Algunos usuarios no distinguen bien la confirmación de reserva al ser de un tono similar al del fondo



1.2 Efectividad – Tasa de éxito

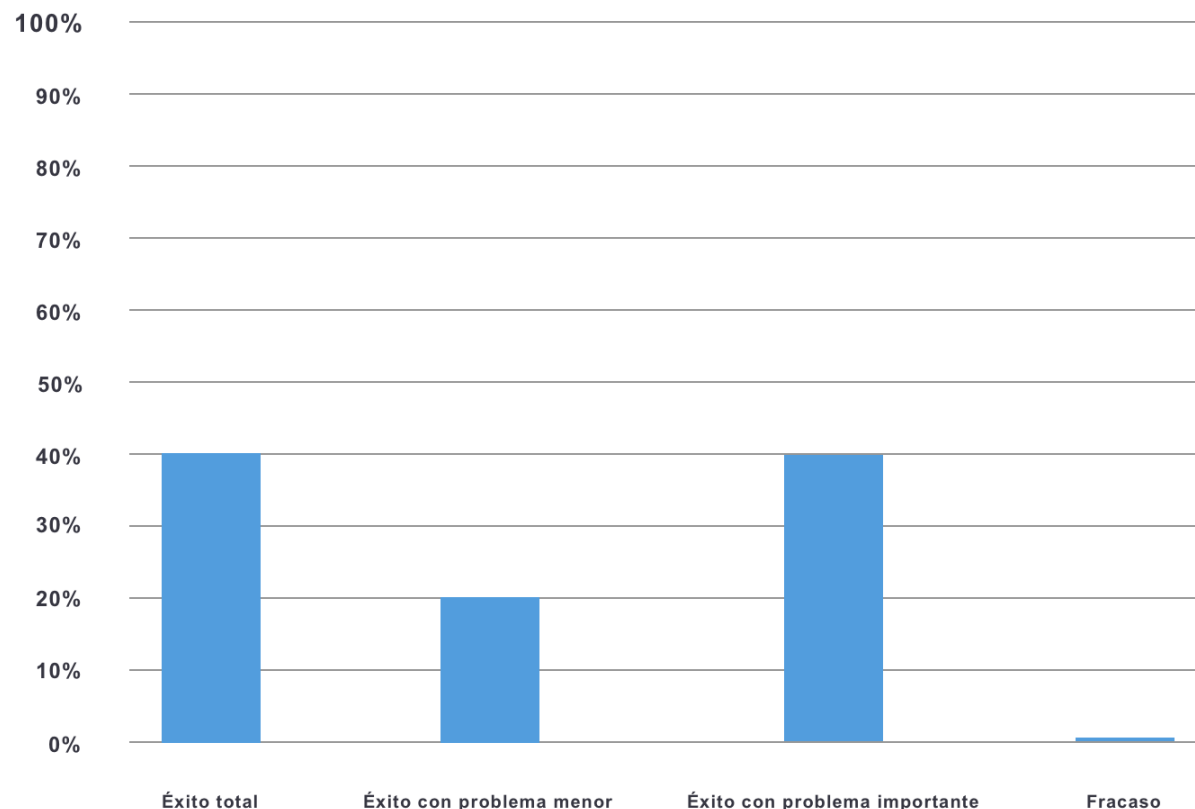
2- Queremos saber si el usuario entiende que hay un servicio específico para turistas

El **40%** de los usuarios realizó la tarea con éxito total.

Un **20%** de usuarios realizó la tarea con un problema menor, ya que se confundió y fué a otras opciones a buscar el servicio.

Un **40%** de usuarios realizó la tarea con un problema importante, ya que daba fallo al intentar pagar con tarjeta y no se pudo completar el proceso. Confusión con las horas de entrada y de salida, no lo ven claro. La palabra recargo les da desconfianza. No ven donde modificar la hora. Hubieran salido y entrado de la aplicación para ello.

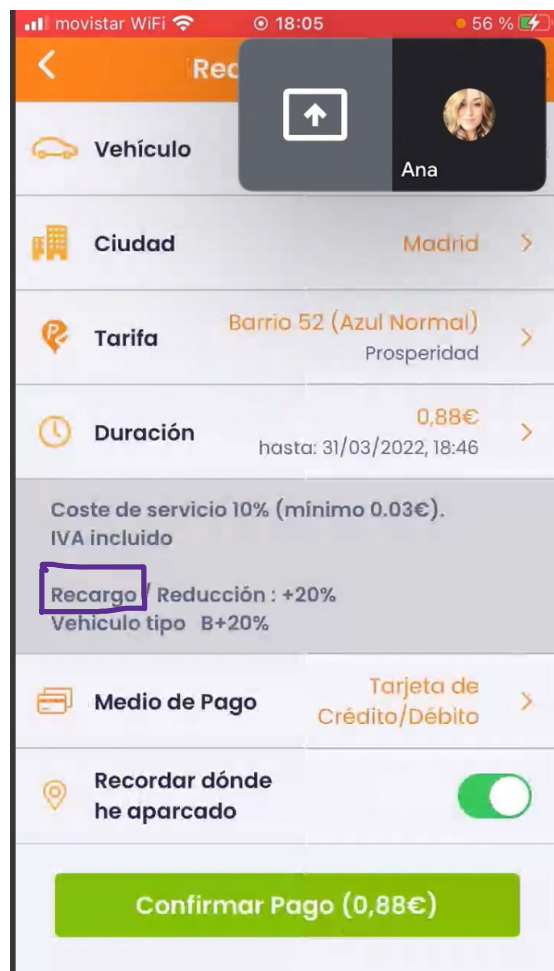
El **0%** de usuarios fracasó en esta tarea.



Notas:

- 1 usuario **echó en falta la confirmación de plaza**, el número o nombre de su plaza, para saber que la tendrá esperando cuando llegue.
- A 1 usuario **la palabra recargo le genera desconfianza**, piensa que es una comisión extra
- El usuario **no puede modificar la fecha y hora** de la reserva una vez efectuada.

1.2 Efectividad – Tasa de éxito



Notas:

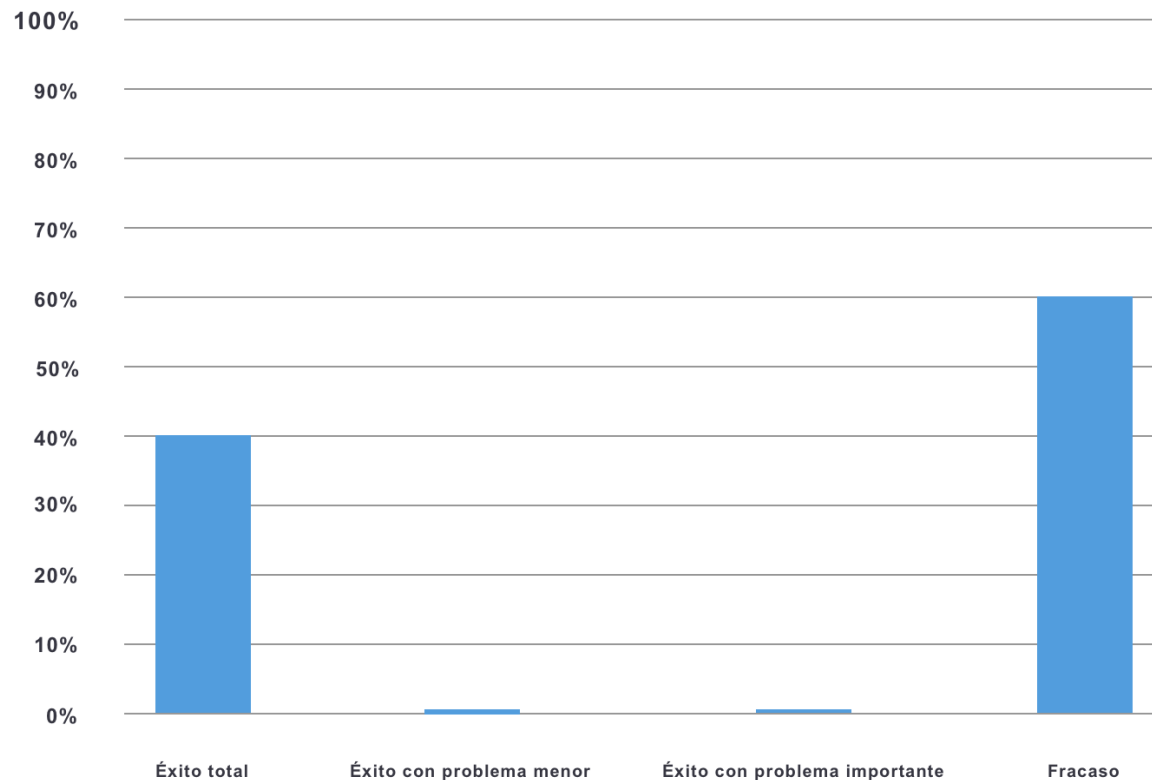
- 1 usuario **echó en falta la confirmación de plaza**, el número o nombre de su plaza, para saber que la tendrá esperando cuando llegue.
- A 1 usuario **la palabra recargo le genera desconfianza**, piensa que es una comisión extra
- El usuario **no puede modificar la fecha y hora** de la reserva una vez efectuada.

1.3 Efectividad – Tasa de éxito

3 - Queremos saber si el usuario entiende la confirmación de la reserva

El **20%**, 2 de 5 usuarios fueron capaces de entender que los mensajes de la home correspondían a su reserva de plaza en Burgos.

El **60%** de los usuarios fracasaron en esta tarea pues no hicieron esta deducción y comenzaron a indagar por la aplicación dónde poder consultar esto, un ejemplo de uno de los usuarios: ejemplo entrando de nuevo a la zona reservas.



1.3 Efectividad – Tasa de éxito

The screenshot shows a mobile application interface. At the top, it says "¡Hola !" with a help icon. Below this is a promotional banner with a blue background and white text that reads "Hasta -40% en parking" and "Activar promoción" with a right-pointing arrow. The banner also features a photo of a woman looking at her phone. Below the banner is a section titled "Sesiones activas" (Active Sessions) which contains a card for a parking reservation. The card displays "APARCAMIENTO - RESERVA", "02 Días", the license plate "9616 GLW", the location "Burgos - Plaza España", and the time range "01 julio 2022 18:10 a 03 julio 2022 18:10". Below the reservation card is a "Parquímetro" (Parking Meter) section with two buttons: "Iniciar estacionamiento" (Start parking) and "Anular denuncia" (Cancel report).

Notas de confirmación de la reserva :

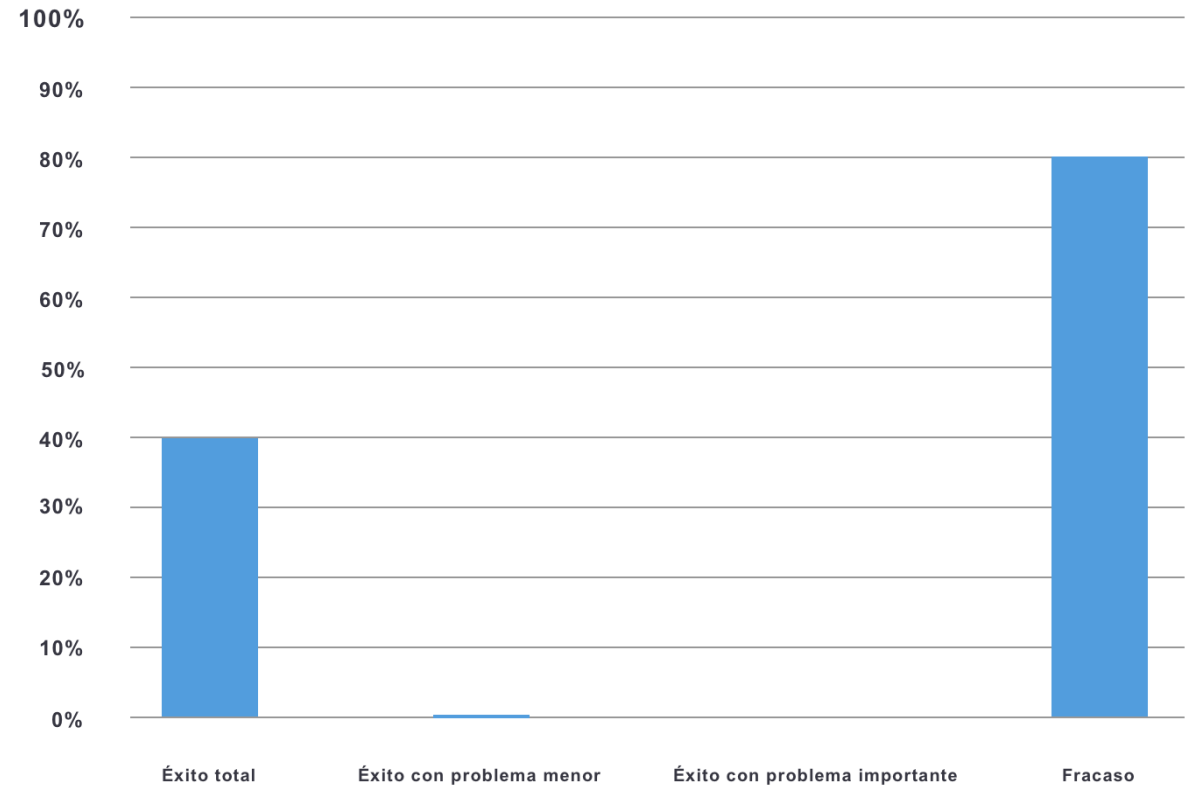
- 2 de 5 usuarios fueron capaces de entender que los mensajes de la home correspondían a su reserva de plaza en Burgos.

1.4 Efectividad – Tasa de éxito

4 - Queremos comprobar si el servicio “Reservar plaza”, (enfocado a turistas), se confunde con poder reservar plazas por horas

El **80%** de los usuarios fracasó en esta tarea. Todos confundieron la opción de reservar parking, destinada a usuarios que viajan, con poder reservar una plaza en su ciudad.

Un **20%** de usuarios realizó la tarea con éxito, buscando en el mapa solamente donde localizar el parking, y otros miraron la entrada exprés.



Notas:

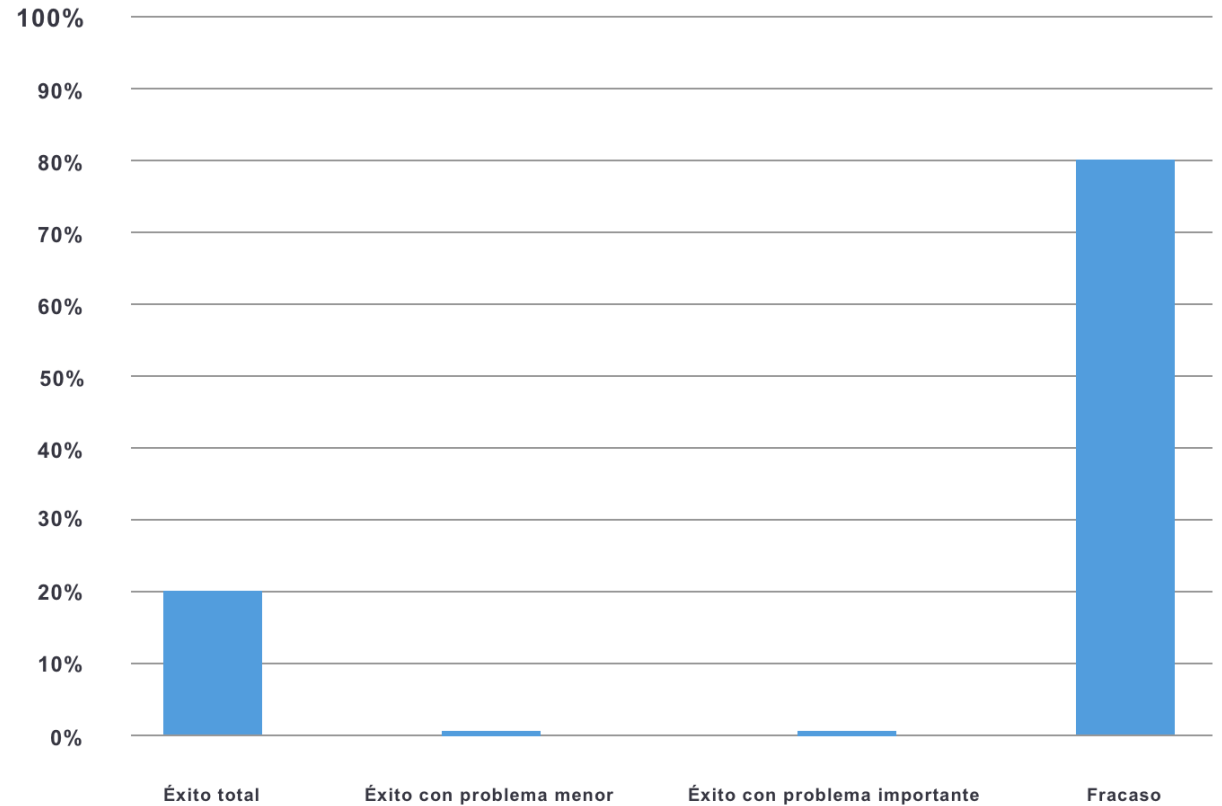
- 4 de 5 usuarios dan por hecho que al reservar plaza tendrán una plaza esperando para ellos sin esperas sin colas.
- 2 de 5 usuarios echan de menos la confirmación del número de la plaza.
- Los usuarios tienden a buscar en el listado por zonas, y solo encuentran nombre de parkings que no saben dónde están.

1.5 Efectividad – Tasa de éxito

5 - Queremos saber si el usuario entiende el servicio Entrada express

El **80%** de los usuarios fracasó en esta tarea. No entendieron que significaba el servicio. Algunos pensaron que era una cola especial de coches para entrar directamente y otros no sabían decir de qué se trataba.

Un **20%** de usuarios realizó la tarea con éxito, Solamente un usuario entendió de que se trataba el servicio tras haberlo estado leyendo detenidamente en la explicación de la pantalla emergente.



Notas:

- 1 de cada 5 usuarios entiende para que es el servicio.
- 4 de 5 usuarios activan la entrada express a lo largo de la aplicación por inercia sin saber que están activando.

1.5 Efectividad – Tasa de éxito



Notas:

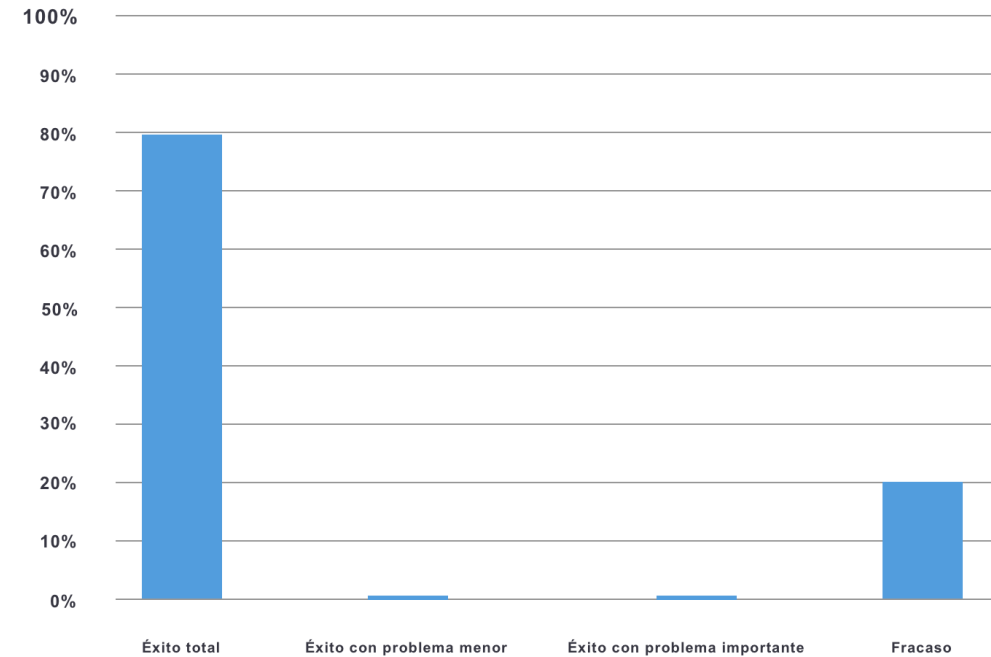
- Los usuarios tienden a buscar en el listado por zonas de su ciudad, y solo encuentran un listado con el nombre de los parkings, que no saben dónde están.

1.6 Efectividad – Tasa de éxito

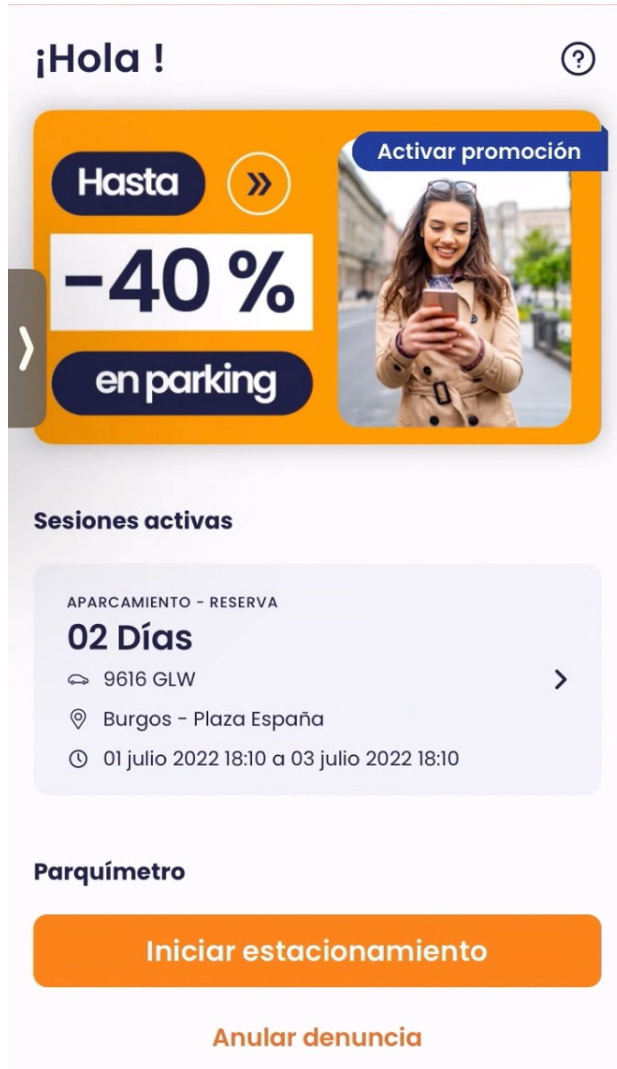
5.1- Queremos saber si el usuario entiende el servicio Entrada express - Banner 40%

El **20%** de los usuarios fracasó en esta tarea. un usuario entendió que estaba activando la entrada express desde aquí y que tendría un 40% de descuento.

Un **80%** de usuarios realizó la tarea con éxito, 4 de 5 usuarios entendieron que tenían un descuento tras activar la entrada express.



1.6 Efectividad – Tasa de éxito



Notas:

- 4 de 5 usuarios no repararon en el banner con la oferta, repararon en él al ser preguntados.

1.7 Efectividad – Tasa de éxito

6- : Queremos saber qué entiende el usuario por Servicio Multipass, si ve la necesidad de usarlo:

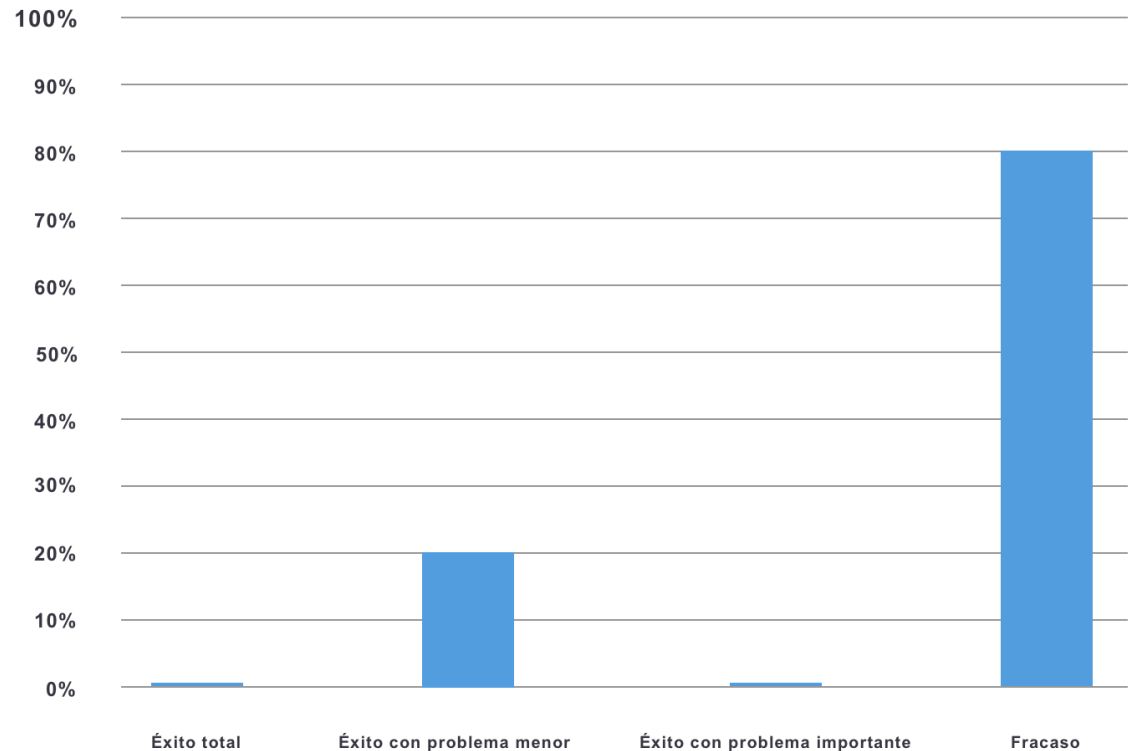
- El **80%** de los usuarios fracasó en esta tarea. Todos confundieron la opción de Multipass con Abonos.

Cuando se les pregunta por la diferencia entre ambos no saben definirlos.

- El usuario sigue sin saber bien en que consiste el servicio de Multipass tras leer la información que se le ofrece acerca del servicio.
- Un **20%** de usuarios realizó la tarea con éxito, con problema menor, ya que supieron identificar y deducir de qué iba el servicio pero no encontraban el modo de ir a consultar el Multipass que habían comprado.

Notas:

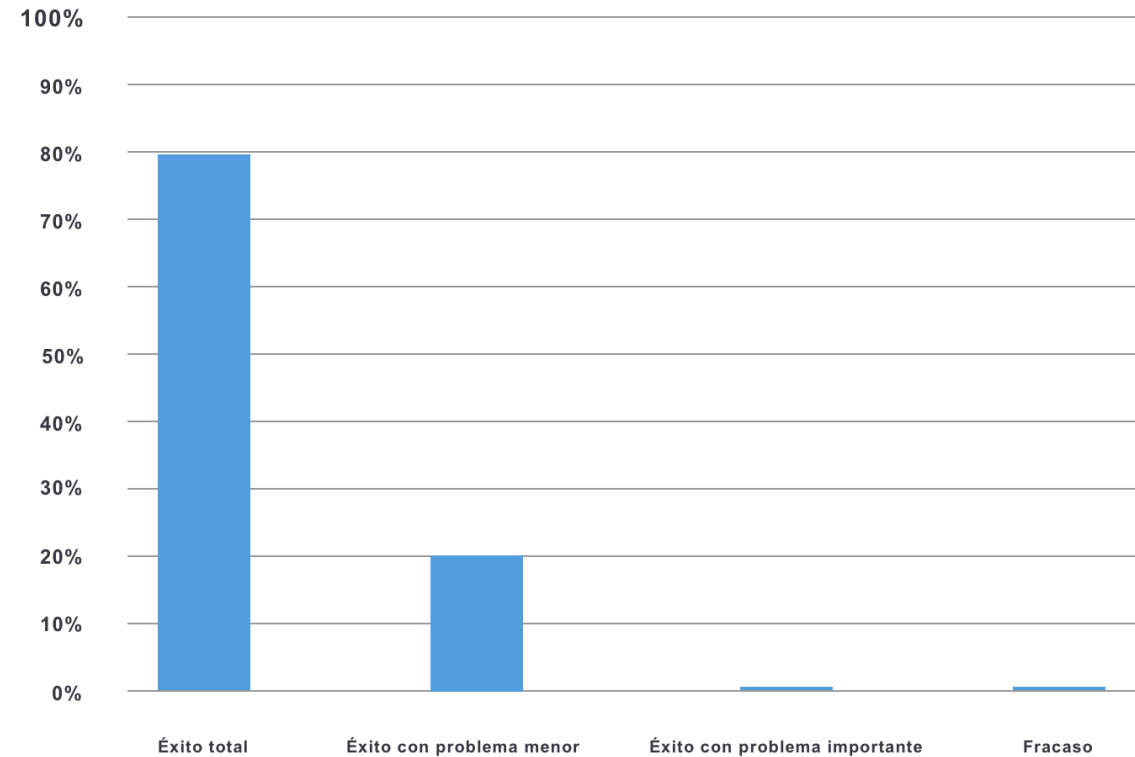
- El usuario echa en falta que se indique para cuantas horas son cada pase.
- El usuario no sabe , si sale antes de gastar las 12 horas del Multipass, si las horas restantes se le guardan o las pierde.
- 1 de 5 usuarios echan en falta que se les indique cuanto ahorro están realizando al comprar un Multipass. Les da desconfianza no saber si están gastando más o menos . Usuario Fran.
- 2 de 5 usuarios no saben donde ir a consultar el Multipass que acaban de comprar. Lo buscan junto a las otras alertas de la home.



1.8 Efectividad – Tasa de éxito

7- : Queremos saber si el usuario entiende los servicios en el menú más opciones –
Tareas concretas

- El **80%** de los usuarios realizaron todas las tareas con éxito.
- Un **20%** realizó las tareas concretas con un **éxito de problema menor**, ya que completó todas las tareas excepto la de añadir una nueva matrícula para la cual no sabía dónde ir por lo que optó por usar la opción “Ayuda” realizando finalmente la tarea.



1.8 - Eficiencia – Tiempo

1- Queremos saber si los nuevos usuarios entienden el servicio sacar ticket zona hora.

- De los 5 participantes, el tiempo medio de ejecución fué de **8,31 min**

2- Queremos saber si el usuario entiende que hay un servicio enfocado para turistas

- De los 5 participantes, el tiempo medio de ejecución fué de **5,16 min**

3 - Queremos saber si el usuario entiende la confirmación de la reserva a Burgos

- De los 5 participantes, el tiempo medio de ejecución fué de **1,92 min**

4- : Queremos saber qué entiende el usuario por Servicio Multipass, si ve la necesidad de usarlo:

- De los 5 participantes, el tiempo medio de ejecución fué de **6,95 min**

5- : Queremos saber si el usuario entiende los servicios en el menú más opciones – Tareas concretas

- De los 5 participantes, el tiempo medio de ejecución fué de **7,59 min**

1.9. Resultados SUS

Resultados

- Creo que me gustaría usar este sistema con frecuencia.
- Encontré el sistema innecesariamente complejo.
- Pensé que el sistema era fácil de usar.
- Creo que necesitaría el apoyo de un técnico para poder utilizar este sistema.
- Descubrí que las diversas funciones de este sistema estaban bien integradas.
- Pensé que había demasiada inconsistencia en este sistema.
- Me imagino que la mayoría de la gente aprendería a usar este sistema muy rápidamente.
- Encontré el sistema muy engorroso de usar. Me sentí muy confiado usando el sistema.
- Necesitaba aprender muchas cosas antes de poder ponerme en marcha con este sistema.

Completamente en desacuerdo					Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Resultados SUS

Resultados

- La puntuación **media del SUS** es de **69,5**, siendo por tanto algo superior al promedio de 68.
- Este valor no está en línea con las tareas de éxito error obtenidas de las tareas y no refleja las dificultades o confusiones entre servicios.
- El usuario se siente satisfecho con el uso de la aplicación pero no es consciente de haber confundido los servicios entre sí.

SUS
69,5

- Usuario 1: **72,5**
- Usuario 2: **62,5**
- Usuario 3: **57,5**
- Usuario 4: **85**
- Usuario 5: **70**

2. Análisis Portugal

Muestra

El test de usabilidad se realizó con 10 usuarios, 5 de Madrid, 5 de Lisboa.

Entre los cuales, contamos con usuarios habituados al uso de aplicaciones de aparcamiento, así como con usuarios que no utilizan este tipo de apps.

El objetivo de una tipología variada de usuarios en este aspecto, es tener una perspectiva amplia sobre las dificultades derivadas de las tareas que se han definido, tanto para usuarios acostumbrados a este tipo de servicios como a los que ya lo conocen.

Usuarios Portugal

Fernando Damasio, Arquitecto de aplicaciones , 40 años. fernando.damasio@gmail.com

Tulio Polonio, Agile coach, implementación de equipos ágiles, 43 años. tulio.polonio@gmail.com

Joao Lemos, Director de operaciones, 44 años, jplemos77@gmail.com

Hugo Inocencio, Ingeniero, 42 años, hugo.p.inocencio@gmail.com

Luis Faneca, Software Tester, 45 años luisfaneca1976@gmail.com

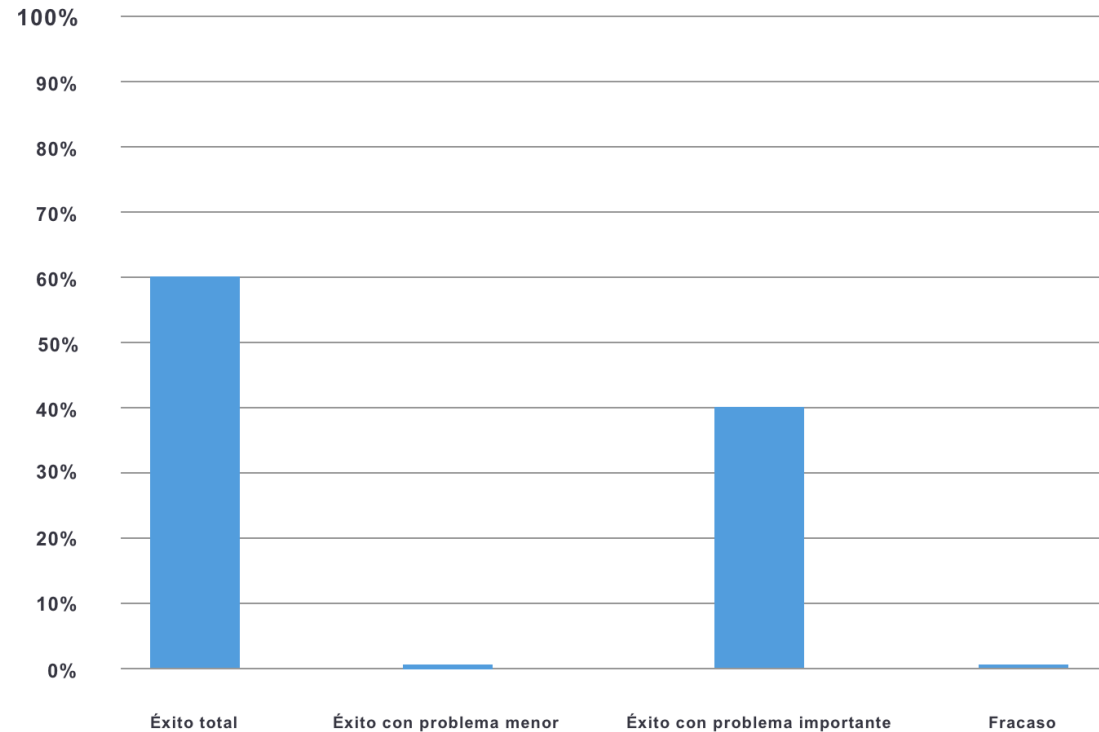
2.1 Efectividad – Tasa de éxito

1- Queremos saber si el usuario entiende el servicio sacar ticket zona hora.

El **60%** de los usuarios realizó la tarea con éxito total.

Un **40%** de usuarios realizó la tarea con un problema importante, ya que confundieron con la palabra "Pagar Aviso"

El **0 %** de usuarios fracasó en esta tarea.



Notas:

- Algunos usuarios entienden mejor la palabra multa que aviso. *Joao Pedro min 40:26*

2.2 Efectividad – Tasa de éxito

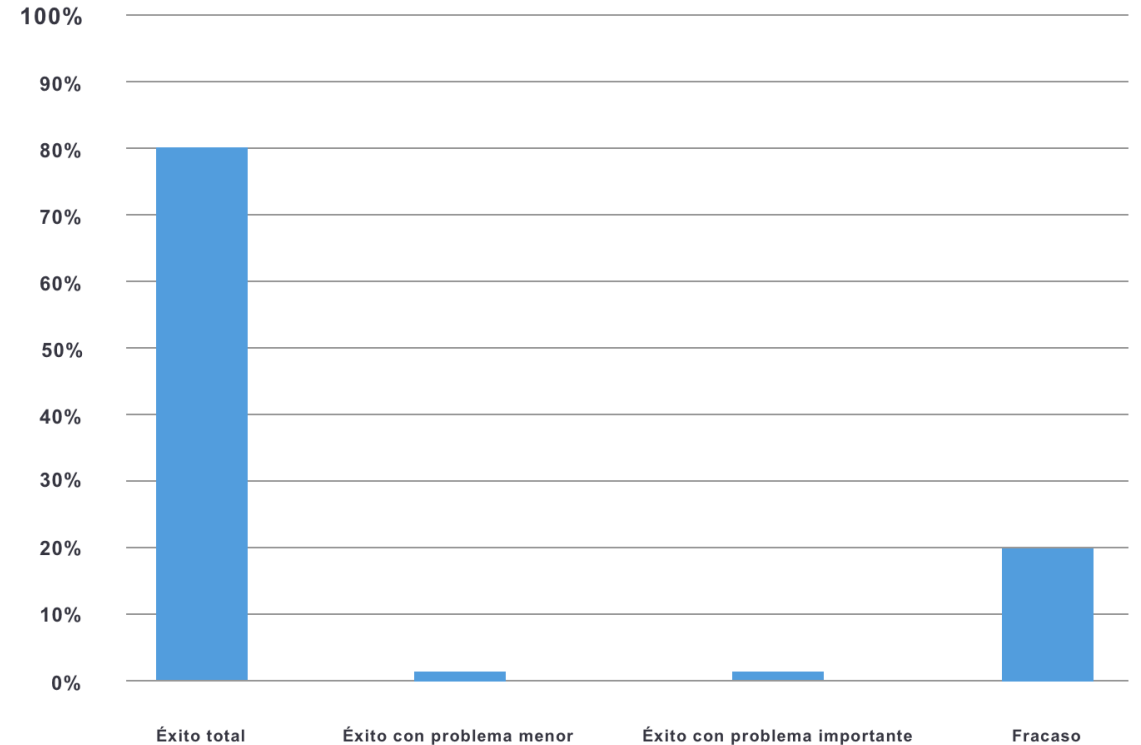
2- Queremos saber si el usuario entiende que hay un servicio específico para turistas

El **80%** de los usuarios realizó la tarea con éxito total.

El **20 %** de usuarios fracasó en esta tarea.

Notas:

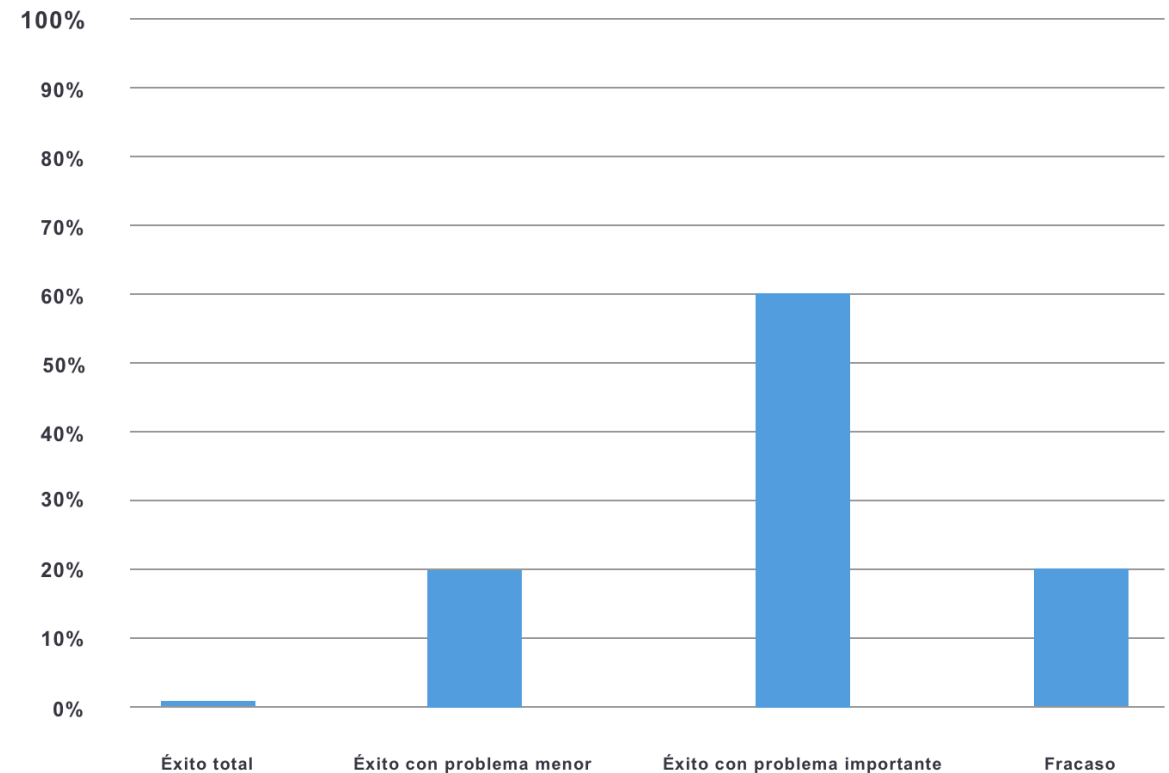
- Sería mejor que en vez de “Alterar” pusiera “Notificaciones”.
- **Joao Pedro, min 53:07.**
- “AL localizar mi vehículo me gustaría tener la indicación de como ir hasta él, como hace google, - **Joao Pedro, min 54:34**
- **Notas:** “Una cosa que se podría hacer aquí es que te permitiera poder poner una alerta en el calendario como hace Booking, avisándote de tu reserva”. **Min: 01:02:00, Joao Pedro.**
- “Tengo una duda, no me dice aquí que tengo que hacer el día de la reserva, yo llego allí, ¿y qué tengo que hacer? ¿Mostrar esto al seguridad? ¿O cómo yo entro? **Min: 01:04:57, Joao Pedro.**
- No ha guardado la hora que yo he definido – **Luis – min 34:35**
- “El lenguaje está en español, no lo traduce al portugués” **Luís min 20**



2.3 Efectividad – Tasa de éxito

3 - Queremos comprobar si el servicio “Reservar plaza”, (reservado para turistas) , se confunde con poder realizarlo en cualquier momento del día.

- El **60%** de los usuarios realizó esta tarea con “éxito con problema importante” Intentaron reservar por dos horas, al ver que no podían se marcharon.
- Un **20%** de usuarios realizó esta tarea con “éxito con problema menor” Intentaron reservar pero al ver que no podían, decidirían ir hasta el parking directamente.
- Un **20%** de usuarios fracasó en esta tarea. Intentaron reservar por dos horas y pensaron que si tuvieran un evento importante, si reservarían en el parking de su ciudad con antelación.



“Elegir fecha con este sistema, si es dentro de mucho, es muy incomodo, sería mejor un calendario”
Fernando, min 21:00

2.3 Efectividad – Tasa de éxito



3 - Queremos comprobar si el servicio “Reservar plaza”, (reservado para turistas) , se confunde con poder realizarlo en cualquier momento del día.

“Elegir fecha con este sistema, si es dentro de mucho, es muy incomodo, sería mejor un calendario”

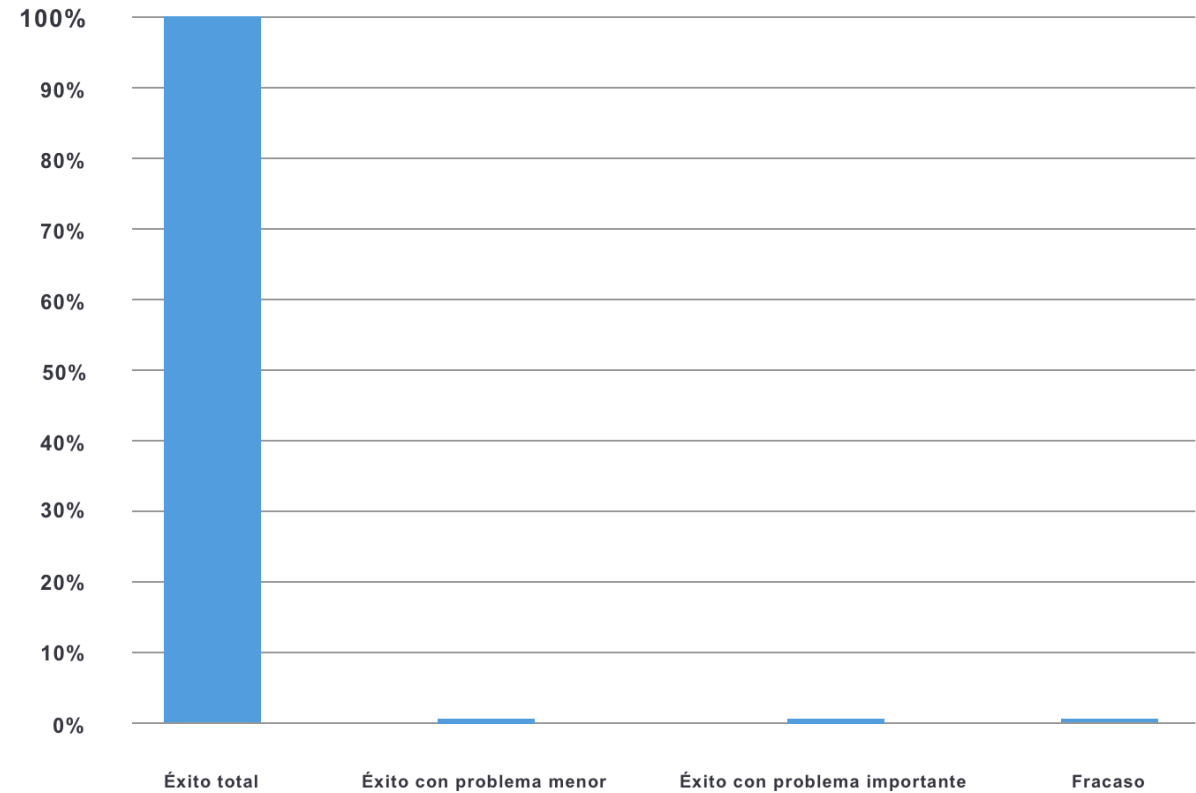
Fernando, min 21:00

2.4 Efectividad – Tasa de éxito

4 - Queremos saber si el usuario entiende el servicio Entrada express

El **100%** de los usuarios entendió a la perfección de que se trataba el servicio.

Un **0%** de usuarios fracasó en esta tarea

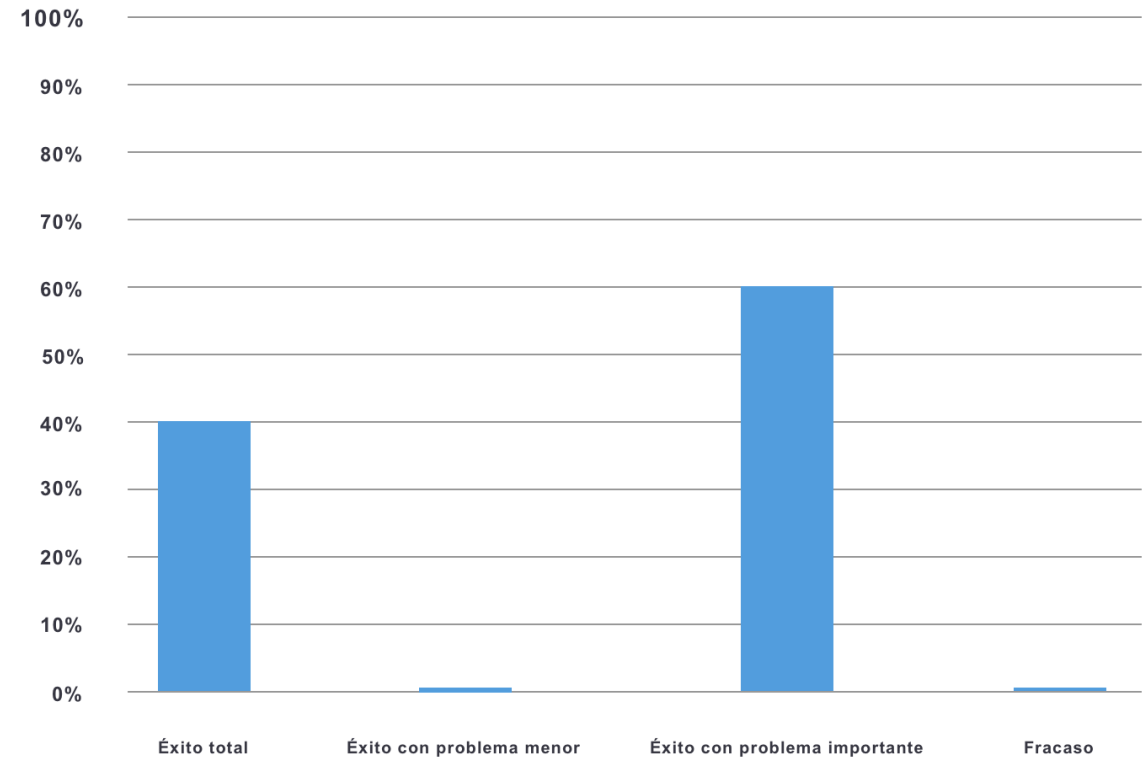


2.5 Efectividad – Tasa de éxito

5- Queremos saber si el usuario entiende el servicio Entrada express - Banner 40%

El **40%** de los usuarios realizó esta tarea con éxito total, entendiendo que para recibir el 40% de descuento debía activar el servicio express.

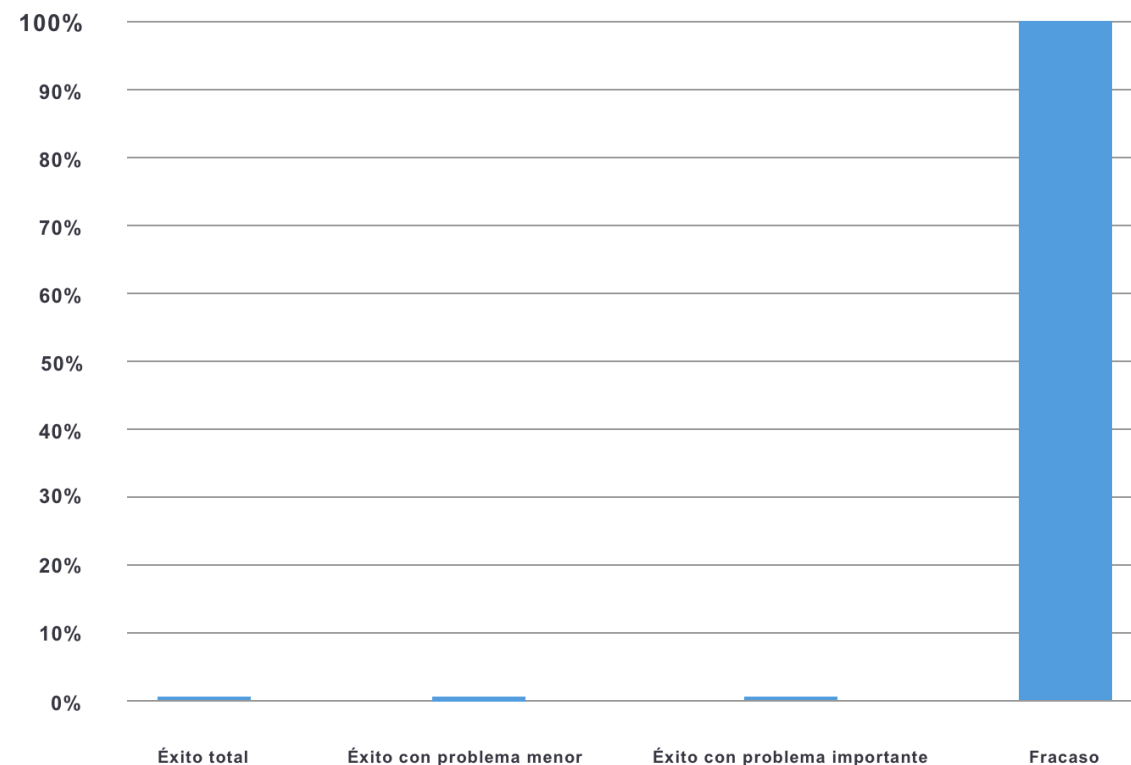
Un **60%** de usuarios realizó la tarea con éxito con problema importante ya que entendía que recibía un 40% de descuento pero no entendía bien en qué exactamente.



2.6 Efectividad – Tasa de éxito

6- : Queremos saber qué entiende el usuario por Servicio Multipass, si ve la necesidad de usarlo:

- El **100%** de los usuarios fracasó en esta tarea. Todos confundieron la opción de Multipass con Abonos o “reservar parque”



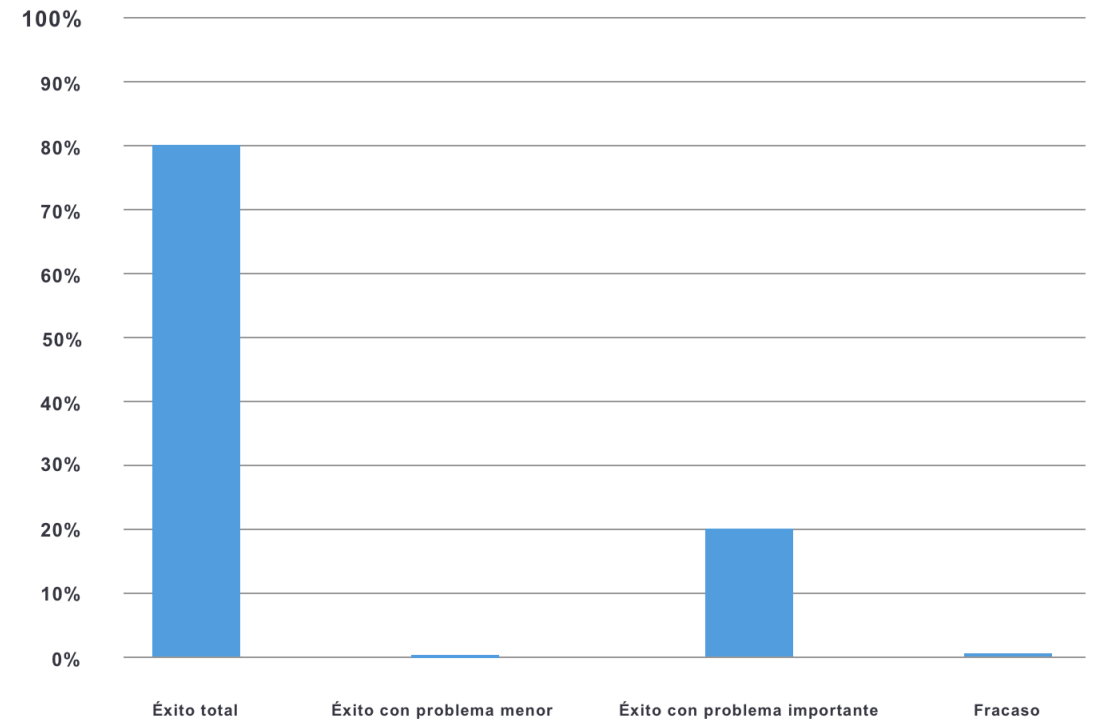
Notas:

- **1 de 5 usuarios** piensan que Multipass es para 24 h
- **1 de 5 usuarios** piensan que la diferencia entre abonos y Multipass, es que abonos es más para el día a día y Multipass para prepago.

2.7 Efectividad – Tasa de éxito

7- : Queremos saber si el usuario entiende los servicios en el menú más opciones – Tareas concretas

- El **80%** de los usuarios realizaron todas las tareas con éxito
- Un **20%** realizó las tareas concretas con un **éxito de problema menor**, ya que completó todas las tareas excepto un 20% para realizarlas todas, al no encontrarlas, se valió del servicio “ayuda”



2.8 - Eficiencia – Tiempo

1- Queremos saber si los nuevos usuario entienden el servicio sacar ticket zona hora.

- De los 5 participantes, el tiempo medio de ejecución fué de **7,5 min**

2- Queremos saber si el usuario entiende que hay un servicio enfocado para turistas

- De los 5 participantes, el tiempo medio de ejecución fué de **3,98 min**

3- : Queremos saber qué entiende el usuario por Servicio Multipass, si ve la necesidad de usarlo:

- De los 5 participantes, el tiempo medio de ejecución fué de **10,36 min**

4- : Queremos saber si el usuario entiende los servicios en el menú más opciones – Tareas concretas

- De los 5 participantes, el tiempo medio de ejecución fué de **2,3 min**

2.9- Resultados SUS

Resultados

- Creo que me gustaría usar este sistema con frecuencia.
- Encontré el sistema innecesariamente complejo.
- Pensé que el sistema era fácil de usar.
- Creo que necesitaría el apoyo de un técnico para poder utilizar este sistema.
- Descubrí que las diversas funciones de este sistema estaban bien integradas.
- Pensé que había demasiada inconsistencia en este sistema.
- Me imagino que la mayoría de la gente aprendería a usar este sistema muy rápidamente.
- Encontré el sistema muy engorroso de usar. Me sentí muy confiado usando el sistema.
- Necesitaba aprender muchas cosas antes de poder ponerme en marcha con este sistema.

Completamente en desacuerdo					Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Resultados SUS

Resultados

- La puntuación **media del SUS** es de **69**, siendo por tanto algo superior al promedio de 68.
- Este valor no está en línea con las tareas de éxito error obtenidas de las tareas y no refleja las dificultades o confusiones entre servicios.
- El usuario se siente satisfecho con el uso de la aplicación pero no es consciente de haber confundido los servicios entre sí.

SUS
69

- Usuario 1: **70**
- Usuario 2: **87,5**
- Usuario 3: **57,5**
- Usuario 4: **77,5**
- Usuario 5: **52,5**

3- Hallazgos

“ Si Teletrabajase 2 días a la semana....creo que necesitaría un Abono” **Luis, min 51:24**

“ Lo que no tengo claro es la duración de los pases de Multipass ”. **Paz, min 26:28**

“Yo cuando leo Reserva, espero tener una plaza para mi sin esperas y saber cual es el número de plaza” **Paz, min 25:32**

“Cuando busco la zona de aparcamiento no me sale, salen solo los parkings asociados” **Joao Lemos, Fernando**

“Si yo quisiera modificar la fecha y hora de Reserva, no podría” **Fran, Min 42**

“Yo cuando leo recargo no me da confianza, entiendo que se me está cobrando extra por algo que no sé qué es” **Fran, min 7:10**

“Cuando compro un Multipass, me gustaría ver lo que me ahorro en parking por haber elegido esta opción, si no sé si me está saliendo más caro o más barato”. **Fran, min 34**

“No conozco bien las zonas de Madrid y me hago un lío con el mapa”. **Pedro, min 26:21**

“Yo antes de reservar nada, me gustaría ver si hay algún ahorro y si me merece la pena” **Fran, min 32**

“ Si Teletrabajase 2 días a la semana....creo que necesitaría Reservar Parke” **Tulio Polonio, min 33**

3.1. Recomendaciones - Madrid

	Recurrencia		Importancia	
	Recurrencia	Importancia Alta	Importancia Media	Importancia Baja
Recomendaciones	Madrid			
Avisar al usuario de la cantidad de dinero que se está ahorrando	1 de 5 usuarios			✓
Poder buscar por zonas de la ciudad y no solo nombre de parking	4 de 5 usuarios	✓		
Segmentar la app por servicios de forma directa Multipass	4 de 5 usuarios	✓		
Segmentar la app por servicios de forma directa - Entrada expres	2 de 5 usuarios		✓	
La palabra "Reservar" genera confusión en los usuarios	4 de 5 usuarios	✓		
Dedicar una sección relevante a entrada express	4 de 5 usuarios	✓		
Fragmentar la app en dos apartados bien diferenciados a través del diseño. ON Street y OFF Street,	2 de 5 usuarios		✓	

Avisar al usuario de la cantidad de dinero que se está ahorrando: para 1 de 5 usuarios comentó que le daría más seguridad si existiera esta opción.

Poder buscar por zonas de la ciudad y no solo nombre de parking: para 4 de 5 usuarios intentó buscar por zona de la ciudad en el listado de Nombres de parkings

Segmentar la app por servicios de forma directa - ejemplo "¿No tienes parking en el trabajo? Multipass,": para 5 de 5 usuarios no entendieron para que era el servicio Multipass

Segmentar la app por servicios de forma directa - Entrada expres: para 4 de 5 usuarios no entendió para que era el servicio de entrada express.

La palabra "Reservar" genera confusión en los usuarios: para 4 de 5 usuarios activa piensa que puede reservar una plaza en el parking de su ciudad

Dedicar una sección relevante a entrada express: para 4 de 5 usuarios activa entrada express sin saber que la está activando

Fragmentar la app en dos apartados bien diferenciados a través del diseño. ON Street y OFF Street: 2 de 5 no encontraban dónde realizar la tarea ticket hora y se perdieron investigando por la aplicación.

3.2. Recomendaciones - Lisboa

	Recurrencia		Importancia	
	Recurrencia	Importancia Alta	Importancia Media	Importancia Baja
Recomendaciones	Lisboa			
Adaptar portugues a portugués Neutro	3 de 5 usuarios	✓		
La palabra "Reservar" genera confusión en los usuarios	4 de 5 usuarios	✓		
Segmentar la app por servicios de forma directa - Banner descuento	3 de 5 usuarios		✓	
Segmentar la app por servicios de forma directa - Multipass	4 de 5 usuarios	✓		
Segmentar la app por servicios de forma directa - Abonos	4 de 5 usuarios	✓		
Unificar Calendario	1 de 5 usuarios			✓
Poder buscar por zonas de la ciudad y no solo nombre de parking	4 de 5 usuarios	✓		

Adaptar portugues a portugués Neutro: 3 de 5 usuarios confundieron la palabra "Pagar aviso" y 2 de 5 usuarios comentaron que no era portugués neutro.

La palabra "Reservar" genera confusión en los usuarios: para 4 de 5 usuarios intentó reservar plaza en el parking de su ciudad.

Segmentar la app por servicios de forma directa - Banner descuento: para 2 de 5 usuarios no entendía bien en qué exactamente era ese descuento.

Segmentar la app por servicios de forma directa - ejemplo "¿No tienes parking en el trabajo? Multipass,": para 4 de 5 usuarios no entendió la diferencia entre servicio "Multipass" y servicio "Abonos"

Segmentar la app por servicios de forma directa - Multipass: para 4 de 5 usuarios no entendió la diferencia entre servicio "Multipass" y servicio "Abonos"

Unificar calendario: 1 de 5 usuarios comentó que le resultaba incomodo buscar en ese calendario de "ruleta" fechas muy lejanas a la hora de reservar parking.

Poder buscar por zonas de la ciudad y no solo nombre de parking: para 4 de 5 usuarios intentó buscar por zona de la ciudad en el listado de Nombres de parkings

3.3. Recomendaciones

- Teniendo en cuenta los resultados del Test, sería recomendable fragmentar la app en dos apartados bien diferenciados a través del diseño. ON Street y OFF Street, para que el usuario en un solo vistazo sepa distinguir sin necesidad de investigar, en cual de los dos se encuentra en ese momento, evitando así confundir Iniciar estacionamiento con Reservar plaza.
- Los usuarios en general, no saben bien distinguir de entrada, para qué es cada servicio, actualmente deben investigar para llegar a leer la información correspondiente a cada servicio.

Sería útil segmentar la app por servicios de forma directa:

EJ:

- ¿Viajas Fuera?
 - Reservar parking
- - ¿No tienes parking en el trabajo?
 - _ Bonos Mutipass
- La palabra "Reservar" genera confusión en los usuarios, esperan tener plaza sin colas, esperan su número de plaza.

El banner promocional pasa desapercibido para el usuario , confundiéndolo con un banner publicitario.
Sería útil dedicar una sección relevante a entrada express y ofrecer ahí el descuento.

Unificar las confirmaciones de compra, ej: Reserva y Compra de multipass, Reserva aparece en aparecen en la home, y Multipass dentro de su sección.

3.3 Recomendaciones

- Unificar Calendario. Para seleccionar fecha de reserva de parking sale el selector nativo de iphone es una ruleta, para seleccionar hasta que día reservan, sale un calendario.
- Sería útil avisar al usuario de la cantidad de dinero que se está ahorrando a la hora de comprar un Abono o un Multipass. Al ver los precios, se van no entienden que sea algo beneficioso.
- Poder buscar no solo por nombre de parking, (nombres que el usuario no conoce), poder buscar por zonas. Ej: "Lavapiés"
- El icono del mapa apenas se ve. Podría aumentarse su tamaño.
- Mejorar el UX writting. Unificar textos. Ej: "Recargo" "importe"
- Si el usuario se confunde de fecha, sería interesante poder modificar su reserva para no sentir frustración.
- El portugués comentaron 2 usuarios, que no era el portugués neutro. Sería recomendable utilizar un portugués más neutro para ciertas palabras como la de "Multas".

¡Gracias!