INGS - Thinking Aloud

Subpareja Carlos y Soto

## Página Web 1: Carrefour

### Tarea 1

* A la hora de clickar en el buscador, aparecen las búsquedas más comunes.
* Escribiendo en el buscador detergente líquido neutro no encuentra ningún resultado. Necesita reducirlo a tan solo detergente.
* **Los filtros del precio van en pequeños rangos predefinidos, de 3 a 4, de 4 a 5, pero no permite elegir el propio rango, teniendo que hacer clicks en varios a la vez, lo que puede llegar a resultar pesado.**
* A la hora de querer seleccionar un filtro para neutro no existe.
* Al volver a realizar otra búsqueda, por ejemplo probando ahora con detergente neutro, desaparecen los filtros anteriormente aplicados.
* Los productos se añaden al carrito fácilmente.
* **El carrito no se despliega directamente, sino que hay que clickar en él e ir a otra página.**
* A la hora de buscar la pescadilla, aparece un filtro dentro de productos que confunde, ya que se llama pescado pero tan solo selecciona un tipo de pescado, descartando los demás cuando realmente son pescado.
* Dentro del filtro tipo sí encuentra un filtro para la pescadilla, el cual es bastante útil.
* También podemos elegir el tipo de corte, seleccionando rodajas.
* De repente, durante la búsqueda de la pescadilla ya que la que queríamos se agota, **la página se refresca automáticamente y el carro de compra se vacía, teniendo que volver a realizar las anteriores compras.**
* Al volver a buscar el detergente, esta vez no aparecen los filtros del precio.
* La eliminación de los productos del carro es fácil e intuitiva.
* Se encuentra fácilmente el pan de molde panrico directamente desde la barra de búsqueda. Además, una vez dentro del producto, aparece información detallada sobre calorías, gráfico…
* A la hora de realizar el pedido, permite una opción como invitado, evitando así tener que registrarnos si no es lo que deseamos.
* El formulario es sencillo e intuitivo, con buenas medidas de seguridad como no dejar copiar mail. Las transacciones entre las distintas partes del formulario es un poco lento.
* Al terminar de rellenar el formulario, indican que está agotado el pan de molde, dando opciones.

Notas:

General 8

Búsqueda de productos 7

Menú de carro 6

Formularios 9

Estética de la web 8

Tiempo de Respuesta 7

### Tarea 2

* Web de muy buena estética a primera vista.
* Bastante bien el menú de carrito en primera instancia
* Error grave: ¿Cantidad: +10?
* No se puede anular con algún botón del menú
* Yendo atrás en el navegador tampoco
* Se vuelve a colocar la cantidad anterior y punto (no es algo muy necesario según el usuario). Aunque le importaría en el momento de ser más cambios que uno
* Vuelve a colocar manualmente. No hay otra forma de hacerlo
* Oculta la parte de atención al cliente y ayuda, si bien se suele conocer la ubicación.
* Ya comienza a bifurcarse dónde buscar
* En ayuda encuentra sobre el pedido, pero no encuentra exactamente lo que quería: Solo cómo devolver y reclamar
* Fallo: Se habla de atención al cliente, pero no hay ni link al mismo ni el teléfono (e.d, obliga a buscar de nuevo y no continuar desde este punto)
* Para el cuándo devolver (condiciones), no aparece en la sección anterior. Fallo.
* Encuentra parte de las condiciones de devolución, pero no es respuesta satisfactoria.
* En contáctanos acaba encontrando las condiciones de devolución, como preguntas más frecuentes; si bien dicha pregunta frecuente no aparecía a primera ni segunda vista.

Notas:

General 7

Gestión del Carro 7.5

Información sobre devolución 6

Estética de la web 8

Tiempo de Respuesta 8

## 

## Página Web 2: Corte Inglés

### Tarea 1

* Algo que molesta a lo largo de toda la experiencia: La velocidad. Estamos en confinamiento, sí, pero en comparación con otras webs esto ha sido de usabilidad pésima.
* La Web es de buena estética. Gusta la catalogación de productos por tipología.
* Pide introducción de código postal para cálculo de precios.
* Filtrado accediendo por catálogos muy bueno: Droguería -> Detergentes
* Filtrado en el listado de productos regular: Filtrado por características y por ofertas pésimo.
* Etiquetas en cada producto que resultan vistosas (al peso, en oferta, etc.)
* Paginación Manual es algo de nombre no intuitivo.
* Nada de rango de precio, solo orden por precio.
* Nada de filtrado especializado en el tipo de producto (¿olor, amoníaco?)
* Menú de muestra de un producto escueto: Cero o casi nula información.
* Muy descontento en el hecho de tener que crear una cuenta para realizar un pedido. Deja al principio no tener por qué, pero al final sí o sí es necesario.
* Sin apenas filtros buscando la pescadilla. “Los filtros de esta web no son su punto fuerte”.
* Es buena la opción de dejar comentarios en cada producto al añadirlo (Ej. Quiero la pescadilla sin la piel)
* Incluye modo de preparación, bien.
* No es intuitiva la opción de cantidad en pescadería: ¿Cuántas pescadillas, cuántos kilos? Choca aún más cuando el peso es variable.
* Le parece bastante bueno el carrito desplegable que no nos redirige a otra web. Desde ahí eliminarlo es lento, pero al menos no navega por otras páginas.
* No encuentra el producto que quería después
* La página comienza a fallar al intentar buscar el pan de molde. Se mantiene el carrito al menos.
* Nada de filtro por peso, nada de orden por precio/kilo.
* Fácil el elegir la cantidad de un producto.
* Quiere ir a la finalización de la compra y comienza una odisea:
  + Le obligan a crearse una cuenta
  + Formulario de datos personales correcto.
  + Varias páginas para no querer recibir promociones ni ofertas.
  + Después debe confirmar su cuenta y añadir dirección
  + Formulario de dirección extraño: Debe introducir la calle con el código postal que después se autocompleta en uno que suele ser el usual. Una vez se comprende la funcionalidad se ve útil; pero no se comprende a la primera y parece ser la única dirección.
  + Redirige todo este proceso al principio de la web. Se mantiene el carro, pero debería distinguir la web cuándo estábamos realizando la compra y cuándo no. “Me parece vergonzoso”.
  + Vuelve otra vez al menú de finalización de compra
  + Recordemos que todo esto en tiempos de carga de un minuto, con páginas de error distintas (incluyendo excepciones de código en inglés) cada dos clicks.
  + Y finalmente llega al método de pago.

Notas (por estar en condiciones extremas para la web, no se han tenido en cuenta los errores y tiempos de carga):

General 8 (6 teniendo en cuenta errores y tiempos)

Búsqueda de productos 8

Menú de carro 9

Formularios 7

Estética de la web 8

Tiempo de Respuesta 2.5

### Tarea 2

* Antes de empezar, a la hora de seleccionar un producto para luego modificarlo desde el carrito, observamos que solo se puede ver si está agotado o no una vez entramos en el producto, no desde fuera.
* Fácil e intuitivo despliegue del carrito, sin necesidad de ir a otra pestaña de la web. Con + y - se puede disminuir o aumentar fácilmente. El problema es que después de cada click se queda pensando y tarda.
* Debido al congestionamiento de la web el tiempo de respuesta es inmenso, lo cual se puede entender debido al momento de colapso en el que estamos. Sin embargo, es la gestión de este tiempo de respuesta, con la cantidad de errores distintos que se muestran (algunos ni siquiera controlados por la web, siendo directamente código) que hace que al final navegar parezca recorrer un laberinto. Es un auténtico caos.
* Algunas veces volvía la web pero en el carrito ni se desplegaba la foto del producto y no se podía interactuar.
* Al final conseguimos aumentar y disminuir la cantidad.
* El diseño en sí del supermercado es de su agrado.
* En cuanto a búsqueda, primero de todo vemos arriba a la derecha una sección de búsqueda.
* Sin embargo, decide bajar al final del todo para más información detallada.
* Simple y sencillo, encuentra una sección de Devolución y Reembolso.
* Al entrar, parece una página web totalmente distinta. El tiempo de respuesta es correcto, todo es sencillo y bien diseñado, sin ningún tipo de error.
* Además, para cada pregunta tiene un sistema de votos donde indicar si ha sido útil o no.
* Además, complementando a la pregunta, aporta enlaces con más información, y otras preguntas relacionadas.
* La información que aparece es clara, dando detalle también.

Notas:

General 6

Gestión del Carro 2 (No solo por el tiempo de respuesta, sino por la falta de gestión y coordinación a la hora de recibir errores)

Información sobre devolución 9.5

Estética de la web 8

Tiempo de Respuesta 2

INGS - Thinking Aloud

Subpareja Santorum y Sánchez

## Página Web 1: Carrefour

### Tarea 1

* Limpieza del hogar > Cuidado de la ropa > Detergentes > El primero cuesta menos de 3 euros y es líquido.
* No es capaz de encontrar detergente neutro (explícitamente)
* Añadir al carrito bastante fácil y directo (botón visible y rápido).
* Mercado > pescadería > No sabe en qué tipo de pescado meterse.
* Busca en el filtro pero no encuentra pescadilla y vuelve a inicio.
* El usuario clickea en el logo de carrefour y vuelve a la página principal de Carrefour y no al supermercado.
* Vuelve al supermercado
* En la barra de búsqueda escribe pescadilla y ya le aparece pescadilla entre 1-1.5kg y puede seleccionar el tipo de corte fácilmente (en rodajas).
* Añadido al carrito y vuelve a la página principal del supermercado
* Va al carrito y presiona en eliminar. Todo perfecto.
* Escribe en la barra de búsqueda ‘pan de molde panrico’ y los resultados no son ningunos los buscados.
* Mercado > Panadería > Pan de molde, tostado y picos > filtro de marcas selecciona panrico
* Dificultades para encontrar ‘Panrico super ahorro’, no aparece ni en la barra ni en el título del producto. Sí aparece en la imagen del producto (deficiente en este caso).
* Puede añadir 2 tanto con el teclado o con el botón del ‘+’.
* Va al carrito y lo intenta comprar.
* Continuar > comprar invitado > formulario intuitivo pero cuando le da a continuar el navegador le pregunta si quiere guardar la contraseña (la cual nunca se ha escrito).
* Continuar y va a datos de contacto. No puede rellenar aún sus datos de facturación.
* Formulario de facturación -> FIN.

Notas:

General 8

Búsqueda de productos 7.5

Menú de carro 7.5

Formularios 8.5

Tiempo de Respuesta 8

### Tarea 2

* Accede al carrito y ve ‘más 10’, lo que es un poco excesivo. De 1 a 10 puede seleccionarlo en un menú desplegable, para más unidades puede añadir mediante teclado.
* La web tarda en actualizar la cantidad nueva (parece que era un caso aislado).
* Tiene puesto 10 productos y el menú desplegable ya no aparece, pero sí que aparece un cuadro de texto donde poner la antigua cantidad. Lo hace instantáneo.
* Vuelve a poner la cantidad anterior sin problemas.
* Va al pie de página donde puede encontrar el apartado de ‘devoluciones’. Es redirigido a otra web, donde tiene varias opciones en el caso de devolución.
* La página tiene mucho texto y es díficil de encontrar el caso de producto defectuoso. No ve fácilmente qué debe hacer cuando recibe un producto defectuoso.
* Finalmente lo encuentra y pone que no es necesario presentar el producto en el caso de que sea defectuoso, pero sí el ticket con el importe a devolver.
* Esto anterior entra en condición con la frase ‘para devolver un producto este tiene que estar en perfecto estado’, situada más arriba en las densas preguntas frecuentes.

Notas:

General 6.5

Gestión del Carro 8.5

Información sobre devolución 4

Estética de la web 7.5

Tiempo de Respuesta 6.5

## Página Web 2: El Corte Inglés

### Tarea 1

* El usuario busca el detergente por categorías. Entra en la sección de ‘Desinfección’. (La página tarda un poco en cargar).
* Selecciona ‘Detergente’ en un submenú. Encuentra detergentes líquidos pero ninguno de precio inferior a 3€ en la primera página, ni en la segunda. Tampoco se especifica que sean neutros.
* El usuario busca en la barra de búsqueda detergente líquido neutro y no aparecen resultados. (Mucho tiempo de respuesta).
* No existe selector de precio en la web para filtrar.
* El usuario encuentra un detergente de menos de 3€ pero no se especifica que sea líquido. Se accede al detalle del producto donde se especifica que es en gel y neutro.
* Al añadir éste último al carrito, se pide al usuario identificarse o continuar sin identificar aportando un código postal para comprobar su disponibilidad.
* Tras introducir el código postal, se volvió a la web anterior pero no se había recibido la información del carrito. Se actualizó sola unos segundos más tarde pero el usuario estuvo a punto de añadir el producto manualmente de nuevo.
* El usuario no encuentra ‘Pescado’ en la sección de ‘Alimentación general’ al intentar comprar pescadilla.
* El usuario accede a ‘Reservas de pescado’ pero recibe un error de servidor al intentar acceder. Vuelve a la raíz del supermercado.
* El usuario escribe ‘Pescado fresco’ en la barra de búsqueda.
* El pescado fresco se encuentra en un apartado del supermercado. Frescos -> Pescado. (Debería ser al revés).
* El usuario no encuentra pescadilla fresca. Busca pescadilla y encuentra un producto de 1.2-2.2 kg. Para matizar que quiere el producto de menos de 1.5kg tendría que escribir en los comentarios.
* Es fácil seleccionar el tipo de corte del pescado.
* El usuario hace click en el carrito, elimina el producto sin ningún tipo de complicación.
* El usuario accede a Desayunos -> Pan y dulces y recibe un error de servidor.
* El usuario decide buscar por la barra de búsqueda el término ‘Pan de molde Pan Rico’. Recibe un listado de productos.
* En la 5ª posición encuentra el producto, no se especifica en el título que sea *SuperAhorro* pero sí en la foto del mismo. Se añade al carrito.
* Para terminar la compra el usuario se dirige al carrito, y hace click en ‘Tramitar compra’.
* Al usuario se le pide un registro completo para terminar el pedido. El formulario se ve correctamente y es intuitivo.

Notas:

General 7

Búsqueda de productos 7.5

Menú de carro 8.5

Formularios 7 (Bien, pero resulta intrusiva a la vista a veces)

Tiempo de Respuesta 2

### Tarea 2

* Se accede al carrito sin problemas. Se puede modificar el producto con botones en incrementos de una unidad o introducir manualmente la cantidad con el teclado.
* El usuario hizo click en el botón ‘+’, se indicó que no se podía actualizar la cantidad y tras actualizar la web se obtiene un error de servidor.
* Sin embargo, el producto si se había actualizado. El usuario hace uso del input de texto para cambiarlo manualmente y ahora se actualiza correctamente.
* Al tener una unidad de producto, se puede reducir con el incremento unitario a cero. Primero se visualiza como que sigue quedando una unidad (error) aunque posteriormente se elimina del carrito.
* No existe botón para deshacer acciones. El usuario recuerda cuántos productos tenía el carrito y lo deja en el estado inicial sin ningún problema.
* El usuario vuelve a actualizar la cantidad del primer producto y realiza la compra sin mayor dificultad.
* El usuario se dispone a buscar la información de devolución. No encuentra nada en la sección principal del carrito y se dispone a buscar al pie de página.
* El usuario encuentra en los enlaces de interés ‘Devolución y reembolso’ y accede.
* El usuario accede a un FAQs de 2 preguntas. Hace click en la pregunta para devolver productos erróneos o defectuosos.
* Se despliega la respuesta y se especifica qué hacer en caso de querer realizar una devolución, tanto si el usuario encuentra el producto erróneo en la entrega (se lo puede decir al repartidor) como si lo hace después. Se ponen a disposición números de teléfono y un correo electrónico para poder realizar la devolución en un horario bastante amplio.

Notas:

General 6.5

Gestión del Carro 6.5

Información sobre devolución 9

Estética de la web 7

Tiempo de Respuesta 2