

Borja Pérez Bernardos

Dan Roife Loria

Evaluación de usabilidad por test

El siguiente documento recoge las tareas realizadas por los evaluadores Borja Pérez y Dan Roife para evaluar la usabilidad de las aplicaciones web de los supermercados de El Corte Inglés y Carrefour mediante la técnica Thinking Aloud. Este método consiste en pedir a usuarios finales que realicen tareas en dichas aplicaciones mientras verbalizan sus opiniones mientras las hacen. El evaluador recoge estas opiniones subjetivas para extraer conclusiones sobre los problemas que el usuario encuentra en relación a la usabilidad de la aplicación, el tiempo que le lleva realizar las tareas y el grado de completitud de las mismas.

Supermercado El Corte Inglés

Tarea 1

Evalúa: Dan Roife Loria

Opiniones subjetivas del usuario

El usuario accede a la página inicial, elcorteingles.es/supermercado. Comienza escribiendo en la barra de búsqueda “detergente” y pulsando enter. Ante la gran cantidad de resultados decide cambiar la búsqueda a “detergente neutro”. En esta ocasión solamente aparece un resultado, el cual supera los 3 euros que es el máximo que el usuario desea pagar. El usuario procede a repetir la búsqueda inicial. Aquí el usuario decide ordenar el precio de menor a mayor, para ello usa el menú que le aparece en pantalla. Tras seleccionar un detergente en gel dentro del rango de precios deseado procede a añadirlo al carro.

Al pulsar añadir al carro, el sistema le obliga a registrarse o iniciar sesión para continuar, tras acceder a una cuenta creada con anterioridad, el usuario se percató de que el producto que había seleccionado no se ha añadido al carro, por lo que repite la búsqueda anterior. En esta ocasión al pulsar añadir producto el sistema ofrece iniciar un nuevo pedido. El usuario selecciona la opción de recogida en el local y elige el centro que se encuentra en la calle Serrano. Tras comprobar que el producto se ha añadido correctamente al pedido, el usuario decide continuar con su compra.

El usuario procede buscando “pescadilla en rodajas” en la barra de búsqueda superior, al ver que no se encuentran resultados busca “pescadilla”. Aquí elige la opción más barata, y ante la ausencia de la opción de añadir al carro, pulsa indicar cantidad. Selecciona la preparación en rodajas y número de unidades 1. Ahora sí, la añade al carro correctamente.

Al decidir que prefiere no comprar este producto, pulsa el icono con forma de papelera que se encuentra donde antes estaba añadir al carro, y procede eliminándolo.

A continuación el usuario busca “panrico”. Al ver que el de 700 gramos se encuentra agotado, el usuario decide continuar con la compra eligiendo el de 750 gramos. El usuario pulsa añadir al carro, especificando en la cantidad de productos a añadir 2.

Para finalizar, el usuario procede a su carro, ahí selecciona el botón de “ver/tramitar compra”. El sistema le pide un criterio de sustitución, del desplegable del que le deja elegir selecciona la opción “no sustituir”. Ahora si, el usuario procede a tramitar la compra. Selecciona el día y hora de recogida, pero el sistema no le deja continuar sin antes introducir un número de teléfono de contacto. Tras introducirlo el sistema le avisa de que el servicio “Click and Car” tiene un importe mínimo de 30€ y que su reserva va a caducar en 15 minutos. El usuario intenta cambiar el método de recogida, pero aún buscando en todos los menús posibles no lo encuentra. Infelizmente el usuario decide cancelar su compra y buscar en otro supermercado.

Grado de completitud

Se ha completado en su totalidad.

Tiempo en llevar a cabo la tarea

15 minutos y 22 segundos.

Resumen de los problemas encontrados

- El requerimiento de precio mínimo para la compra online no es avisado hasta el momento de finalizar el pago
- Si tienes productos antes de iniciar sesión y luego la inicias, se pierden los contenidos del carrito
- Dificultad al cambiar el tipo de recogida

Tarea 2

Evalúa: Borja Pérez Bernardos

Opiniones subjetivas del usuario final al realizar la tarea

El usuario ya tiene productos en el carro y decide aumentar la cantidad de uno de sus productos, por lo que busca en la pantalla principal el icono del carro. Hace click en el carro y decide aumentar a 6 las unidades de jamón 5 jotas seleccionando el icono “+” al lado del producto. Como 4100 euros le parece demasiado dinero, se arrepiente y decide bajarlo a las unidades de antes del cambio seleccionando el icono “-” al lado del producto. Se arrepiente

de nuevo y vuelve a poner 6 unidades seleccionando el icono “+”. Decide terminar la compra y pulsa el botón “tramitar compra”. Antes de continuar, decide consultar las condiciones de devolución, por lo que se dirige a la parte inferior de la página y busca algo relacionado con devoluciones. Encuentra un botón llamado “devolución en hipermercados”, hace click y consulta la información de devolución.

Grado de completitud

Se ha completado en su totalidad.

Tiempo en llevar a cabo la tarea

2 minutos.

Resumen de los problemas encontrados

- Información de devoluciones difícil de encontrar.

Supermercado Carrefour

Tarea 1

Evalúa: Borja Pérez Bernardos

Opiniones subjetivas del usuario final al realizar la tarea

Dan se dirige a la sección de limpieza y hogar y selecciona detergentes. Ve muchos detergentes y se agobia. Va a filtros y busca por “líquido”. Se pregunta si habrá algún filtro para ver si es neutro. No lo hay por lo que decide utilizar el buscador. Introduce “detergente líquido neutro” y ordena los resultados por precio ascendente para buscar los más baratos y que cuesten menos de 3 euros. Encuentra uno que coincide con lo que quiere, le da a añadir a carrito y se añade sin problemas.

Para buscar la pescadilla, decide utilizar de primeras el buscador porque buscar por secciones le ha resultado demasiado lento. Introduce en el buscador “pescadilla en rodajas” y se siente un poco frustrado porque aparecen merluzas y pescadillas en el resultado de la búsqueda. Rastrea un poco y encuentra una imagen de una pescadilla en rodajas que coincide con lo que busca. La página web le da la posibilidad de elegir el tipo de corte antes de añadirlo al carrito. Elige el tipo de corte en rodajas y pulsa a añadir al carrito. Seguidamente se arrepiente y decide que quiere quitar la pescadilla del carrito, por lo que busca el icono del carro en la página y lo pulsa. En la página que le aparece busca la pescadilla y le da a eliminar del carro. Después, decide que quiere comprar dos paquetes de pan de molde de marca Panrico de 700 gr. Esta vez decide darle otra oportunidad a la búsqueda por secciones, pero inmediatamente se arrepiente por pasadas malas experiencias y decide usar el buscador. Introduce en el buscador “pan de molde” y el resultado es muy grande, por lo que decide

filtrar por marca “Panrico”. El resultado sigue siendo grande por lo que decide filtrar por peso de producto, pero se encuentra con que no hay filtro de peso, así que lo busca por su propia cuenta entre los resultados y no encuentra uno de 700 gr, pero si de 750 gr. El producto de 750 gr está agotado al igual que muchos de los que aparecen en el resultado. Decide añadir otro pan que no es de molde y selecciona 2 unidades para añadir al carro. Pulsa el botón de añadir al carro y decide que quiere terminar su compra.

Busca de nuevo el icono del carro. Pulsa el botón de tramitar pedido. Le recomiendan que se identifique pero no quiere en ese momento. Selecciona la opción de comprar como invitado para acelerar el proceso de compra. Introduce su email y datos para efectuar el pedido. Acepta la condiciones de cuenta y selecciona continuar. Le pide que introduzca la dirección de su domicilio. Introduce los datos de su domicilio y selecciona el botón “comprobar mis datos” mostrándole que están bien. Selecciona continuar y seguidamente la opción de pagar con tarjeta donde le piden los datos de la tarjeta.

Grado de completitud

Se ha completado en su totalidad.

Tiempo en llevar a cabo la tarea

10 minutos y 52 segundos

Resumen de los problemas encontrados

- Al buscar pescadilla en rodajas en el buscador, aparecen en el resultado merluzas mezcladas con pescadillas.
- No existe un filtro de cantidad/peso del producto.
- Muchos de los productos están agotados.

Tarea 2

Evalúa: Dan Roife Loria

Opiniones subjetivas del usuario final al realizar la tarea

El usuario selecciona la opción “consultar tu cesta”, ahí se dirige a producto que desea, pilas, y aumenta la cantidad pulsando el icono con forma de “+”. Al ver el precio recalculado el usuario se da cuenta de que es mucho dinero, y decide reducir la cantidad, para ello pulsa el icono “-”.

Tras meditarlo una vez más, el usuario vuelve a aumentar la cantidad de productos. Para ver las condiciones de devolución, el usuario procede a la opción “devolución en supermercados”, y ahí tiene las opciones.

Grado de completitud

Se ha completado en su totalidad.

Tiempo en llevar a cabo la tarea

1 minuto y 40 segundos

Resumen de los problemas encontrados

- No encontramos problemas.