

Evaluación de usabilidad por test

El siguiente documento recoge las tareas realizadas por los evaluadores Alba Ramos y Nicolás Serrano 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: Nicolás Serrano

Opiniones subjetivas del usuario

Partimos desde la página de inicio del supermercado, elcorteingles.es/supermercado. Busca “detergente” en la barra de búsqueda superior. Utilizando el filtro botones desplegable de la derecha, ordena los resultados de menor a mayor precio. Como no encuentra el producto deseado, realiza una búsqueda de “detergente neutro líquido” y no encuentra nada. Esta vez busca “detergente neutro” y solo hay uno, que es para suelo y vale 6€. Se dispone a volver a buscar la palabra “detergente”. Selecciona en los desplegables de la izquierda la opción de “detergente líquido” y hace Control + F para buscar en la página web la palabra “neutro”, encontrando uno de la marca Norit que vale 6’10€, y no le vale porque debe valer menos. El usuario está molesto, manifiesta que debería ser posible introducir en el buscador las características del producto, para que la búsqueda sea más cómoda. Esta vez pulsa en el filtro de la izquierda “detergente prendas delicadas líquido” y como lo tiene ordenado de menor a mayor precio selecciona el segundo de marca Perlan, porque se fía más de esa marca que de la marca de El Corte Inglés.

Le da click a añadir al carrito y le aparece una ventana para registrarse o para elegir el centro de recogida, selecciona recoger en Madrid, Gasolinera Repsol de las Tablas y clicka seleccionar. Como no pasa nada, vuelve a clicar repitiendo el mismo paso varias veces. Tras

eso le da a la X para cerrar la ventana. Repite el proceso de nuevo hasta que cambia de lugar de recogida seleccionando C. C. Castellana, el cual a la segunda funciona. El usuario se queja de que ha tenido que repetir este proceso muchas veces y no ha funcionado bien el servicio.

Se dispone a buscar la pescadilla, escribiendo en la barra de búsqueda “pescadilla”, y le aparecen 3 productos. Busca “pescadilla rodajas” y no encuentra nada. Le da para atrás y pulsa la segunda opción observando que en el botón inferior aparece “Indicar cantidad”. Hace clic ahí y llega a la página del producto. Lee que pone “ración pieza aproximado 350 gr”, cuando ella quería una pieza de 1kg. Se queja de que le dan la opción de indicar una cantidad y luego no se puede. Vuelve para atrás y selecciona la tercera opción, que ya tiene el peso deseado. En esta página aparece una lista para seleccionar el modo de preparación, busca y selecciona “En rodajas” y le da a añadir al carrito, y se añade correctamente a la primera.

Desde la página de la pescadilla aparece donde antes ponía “añadir al carrito” el botón “en tu carro” y una papelera. Hace clic en ella para eliminar la pescadilla del carrito, y aparece una pequeña notificación en la esquina inferior derecha indicando que se ha eliminado correctamente.

Se dispone a buscar “panrico super ahorro” en el menú de arriba y no encuentra nada. Vuelve a buscar simplemente “panrico”. Clic en “pan de molde blanco” en los filtros de la derecha y selecciona el producto “Panrico pan de molde con corteza bolsa 750gr”, que es el más parecido al que quiere. Selecciona el botón de más debajo del producto para que marque 2 unidades y le da al botón “añadir al carrito”, apareciendo correctamente en el carro.

Le da al botón de la cesta arriba a la derecha y se despliega el carrito. Clic el botón “Ver/Tramitar compra” y le pide que se registre. Rellena el formulario de registro y acepta los términos y condiciones sin leerse. Le piden confirmar el email, y cuando lo confirma le lleva a una página para iniciar la sesión. Introduce su nombre y contraseña y, a continuación, le aparece una ventana de “¿Cual es tu criterio de sustitución?”, eligiendo la segunda opción y le da a aplicar y guardar. Por último vuelve a clicar “tramitar compra” que le lleva a la página de compra con un mapa del lugar de recogida, pidiendo que rellene quién va a recoger el pedido. Selecciona “Yo” y elige un horario en la tabla localizada al final para día y hora de recogida e introduce su número de teléfono para la información de contacto. Le da a continuar a modos de pago sin introducir tarjeta el corte inglés, códigos promocionales ni dirección de facturación. Le aparece la ventana de “El servicio Click&Car requiere un importe mínimo de 30€” y terminamos la prueba con el usuario insatisfecho, ya que piensa que no deberían mostrarle esa opción si no ha llegado a esa cantidad.

Resumen de problemas encontrados

- El buscador no permite añadir información adicional aparte de la categoría del producto
- Los filtros de búsqueda son incompletos
- El selector de centro de recogida de la compra falla
- La opción de “indicar cantidad” no funciona para todos los productos
- Se muestra información poco relevante en lugares donde no haría falta

Grado de completitud

A pesar de los problemas encontrados, la tarea se ha llevado a cabo en su totalidad, si bien habría sido más eficiente realizarla de otro modo.

Tiempo empleado

Llevar a cabo esta tarea ha tomado bastante tiempo debido a que el usuario no estaba familiarizado con el buscador y los filtros. Asimismo, han ocurrido problemas al seleccionar el centro de recogida de la compra que han ralentizado todo el proceso de tramitación.

Tarea 2

Evalúa: Alba Ramos

Opiniones subjetivas del usuario

El usuario accede a la página y hace click en el botón del carrito arriba a la derecha, y se muestra un desplegable con los productos que contiene el carrito hasta entonces. Modifica el pan de molde añadiendo 5 unidades utilizando el botón + que aparece junto a la cantidad actual. Se arrepiente y decide anular la subida, utilizando el botón - hasta obtener la misma cantidad que antes (el usuario se queja de que no hay ninguna opción para deshacer como tal la última acción). Vuelve a darle al + para llegar de nuevo a las 5 unidades.

Cuando ha acabado, pulsa en el botón de tramitar compra, y busca pero no encuentra la opción de ver las condiciones de devolución de productos. Tras un rato buscando, baja al final de la página, al footer, y encuentra en la sección de comercio electrónico la opción “devolución y reembolso”. Al hacer clic, aparecen varias opciones y selecciona la opción de “que hago si recibo un producto defectuoso o erróneo”, se la lee y clic en “ha sido útil”. El usuario manifiesta que es un poco complicado encontrar esta opción y cree que debería estar más arriba, cuando haces la compra, no abajo del todo.

Resumen de problemas encontrados

- No existe la opción de deshacer acciones con un solo clic, es necesario deshacerlas manualmente
- Información relevante a la hora de realizar una compra no es fácilmente visible

Grado de completitud

La tarea se ha llevado a cabo en su totalidad, si bien se habría realizado más cómodamente si la aplicación ofreciera mejor usabilidad.

Tiempo empleado

El tiempo empleado en esta tarea ha sido poco, porque a pesar de los problemas mencionados, el usuario ha sabido solventar la situación y encontrar la información deseada.

Supermercado Carrefour

Tarea 1

Evalúa: Alba Ramos

Opiniones subjetivas del usuario

El usuario entra a la página y en el buscador superior introduce “detergente líquido”, y tiene un filtro arriba a la derecha para ordenar de menor a mayor precio los resultados. El usuario se siente disgustado porque cuando ha buscado un producto le aparecen ítems agotados en la lista de resultados, preferiría que no le mostrasen tantísimas opciones agotadas con las que no va a poder hacer nada. Elige el detergente de marca Lagarto, pero no sabe si es para ropa o no, ya que en la descripción del producto solo aparece la marca. En la fotografía del jabón aparece una camiseta pero en la descripción del producto como tal no dice nada.

Selecciona la opción de añadir al carro y aparece que se ha añadido. A continuación, en el buscador busca pescadilla. Aparecen varias opciones y selecciona la primera, que es la que pesa 1kg, indicando en “tipo de corte” rodajas. Tras hacer todo este proceso se da cuenta de que este producto estaba agotado, y cuando retrocede a ver los demás resultados de la búsqueda también ve que están todos agotados. Como no puede comprar pescadilla, va a quedarse solamente el detergente para el resto de acciones.

Se arrepiente de la compra y decide eliminar el detergente, así que procede a hacer clic en el carrito y aparece una pantalla de “error 500 en el servidor” que muestra trazas y logs (debería

haber mostrado un cuadro con algún mensaje, no la traza, que es incomprensible para el usuario medio y además es una grave brecha de seguridad). El usuario retrocede y le vuelve a dar al carrito, y tras un buen rato cargando aparece la ventana con los productos añadidos. Le vuelve a dar atrás y aparece otro error 500 sobre SQL... Decidimos continuar la prueba en otro momento.

Cuando continuamos la prueba, comenzamos desde el principio. Se dispone a ir a la barra de búsqueda superior, escribe “detergente” y busca. Se observa que hoy sí está disponible detergente líquido con jabón de marsella y flores de naranjo de marca carrefour para 40 lavados, que era el que quería comprar la otra vez. le da a añadir, y le salta una ventana con un mensaje solicitando que se registre, y marca la X para no registrarse. A continuación busca en la barra “pescadilla” y pincha la cuarta opción , pescadilla de huelva, porque las demás están agotadas y en esta puede seleccionar el tipo de corte. En tipo de corte, aparece un desplegable y pulsa “rodajas”, y le da a añadir. Ve que aparece un botón de una papelera para eliminar del carrito este producto recién añadido, pulsa ahí y se elimina del carro.

Busca “panrico” en la barra, y está agotado todo el panrico, así que decide buscar pan de marca bimbo en su lugar. Pincha en el pan de molde familiar de 700 gr por 1’85, le da a añadir al carro y abajo del todo el botón de añadir se cambia por “borrar cantidad o añadir más”. Le da al + para añadir otra unidad.

Cuando quiere pagar, no encuentra fácilmente la opción para pagar porque no aparece el carrito. Arriba a la derecha hay una X, que pulsa y le lleva a la página principal y ya sí aparece el carrito. Le da al carrito y le muestra todos los productos y el precio total de 6’45. Le da a continuar y le piden que se registre o comprar como invitado, opción que elige. El usuario se queja de que tarda mucho en cargar, apareciendo una ventana de carga. Como ve que tarda mucho, decide recargar la página, pero no hace nada. Le da hacia atrás, y vuelve a repetir lo de invitado, pero no va. Decide registrarse a ver... Le da al botón de identificarse y tarda mucho en cargar. El usuario se está poniendo muy nervioso. Como evaluadora, tengo miedo. A partir de este punto cambiamos de usuario porque no le termina de cargar la página.

Repetimos todo el proceso anterior satisfactoriamente y tras pulsar el botón de “Comprar como invitado” le aparece una nueva ventana preguntado por el email. Introduce la cuenta, le da continuar y se le pide que vuelva a escribir el email para confirmarlo. No le deja pegarlo desde el portapapeles y lo tiene que volver a escribir a mano, cosa que es tediosa pero le parece bien por temas de seguridad. Le da a continuar y aparece un formulario con el resumen de su compra, los productos, el precio, etc. También le pide sus datos de contacto (nombre y apellidos, teléfono, DNI). Tras rellenar esto le aparece un formulario con los datos de entrega, donde introducir dirección o recogida en otro sitio. Selecciona la opción de recoger en otro sitio y con un desplegable selecciona el supermercado Carrefour de Tres Cantos. Aparece un mapa con la localización del supermercado, pero tras pocos instantes desaparece. Repite el proceso y antes de que desaparezca el mapa le da a “seleccionar

centro”. Después de seleccionar centro empieza a cargar la página. Tras un largo tiempo esta carga y debajo del mapa aparecen 3 opciones preguntado por la hora de entrega. Le da varias opciones de fechas, horas y precios y también la posibilidad de elegir otra que no aparezca ahí. El usuario selecciona la última opción y le aparece una tabla con la semana del 23 al 27, donde aparecen opciones para ver días anteriores y días siguientes, aunque solo le deja clicar días siguientes. De horarios solo encuentra de 12:00 a 13:00 o de 18:00 a 19:00. Selecciona en la tabla el jueves 26 de 12:00 a 13:00. Le aparece con tick que se ha seleccionado correctamente y abajo un mensaje “Has seleccionado tu envío el jueves 26 de marzo de 12:00 a 13:00” y le da a continuar. Aparece un formulario para el pago en el que preguntan por cupones, método de pago y nada más. También le indica que el envío es gratis con compras superiores a 100€ con la tarjeta PASS de Carrefour, cosa que al usuario le parece que sobra porque su compra no llega a esa cantidad. Se termina la prueba.

Resumen de problemas encontrados

- El buscador muestra productos agotados
- Descripciones poco informativas acerca de las características del producto
- Posibilidad de seleccionar cantidades y más sobre un producto agotado que no se va a poder comprar
- Continuos errores del servidor al acceder al carrito
- Los errores se muestran con todo detalle de trazas
- Largas esperas para tramitar la compra
- Pocos horarios de recogida de compra
- Información poco relevante en lugares donde no es necesaria

Grado de completitud

La tarea no se ha podido llevar a cabo en su totalidad debido a que había productos agotados. Sin embargo, estos se han sustituido por otros similares. Tampoco ha sido posible completarla debido a los largos tiempos de espera y errores que aparecían, siendo necesario cambiar de usuario utilizando otro ordenador.

Tiempo empleado

El tiempo empleado en esta tarea ha sido bastante debido a los errores que han ido apareciendo y los largos tiempos de espera para cargar las páginas.

Tarea 2

Evalúa: Nicolás Serrano

Opiniones subjetivas del usuario

Como partimos del mismo usuario que en la tarea anterior debido a los problemas mencionados, ya tenemos el carrito con todos los productos. El usuario le da click al carrito que se encuentra arriba a la derecha y lo primero que le aparece es un anuncio gigante de bombones lindt, el cual le resulta desagradable porque venía a ver sus productos y este anuncio está en primer plano y, además, es demasiado grande. Hace scroll hacia abajo y en el detergente, a la derecha, le aparece la cantidad que tiene con una flecha para desplegar y elegir cantidad del 1 al 10 y +10. En este caso clic +10, la flecha desaparece y aparece un cuadro para que escribir la cantidad deseada. Escribe 2 y le salta un error de que dicha cantidad no es correcta. Introduce 15 el carrito de repente ha desaparecido, llevando al usuario al footer de la página, y si sube para arriba solo ve el anuncio pero en su carrito pone que no tiene nada. Se dispone a darle a la flecha de atrás porque nuestro cliente quiere sus compras y nada, le aparece la página principal y arriba a la derecha le indica que la cesta está vacía.

Debido a este problema compra de nuevo solamente el detergente para repetir la prueba. Se dispone a repetir lo mismo pero esta vez introduce en vez de 15 detergentes, 11, y se actualiza correctamente el carrito. Tras esto, donde están las unidades, se dispone a escribir 1 porque no encuentra ningún botón de anular último cambio y ha vuelto a desaparecer la flecha del desplegable que antes había desaparecido para un número mayor de 10 productos. Le vuelve a dar a la flecha del desplegable al +10 y vuelve a escribir el 11 que tenía puesto antes.

En esa misma página a mano no encuentra nada de devoluciones, decide bajar más y encuentra “devolución en hipermercados”, sigue buscando y como es lo único importante que encuentra en relación a lo que se solicita, le da clic. Se le abre una nueva página con las normas y procedimientos a seguir, las diferentes condiciones para los diferentes tipos de productos, etc.

Resumen de problemas encontrados

- Publicidad invasiva
- Errores imprevistos al modificar cantidades
- No existe la opción de deshacer acciones con un solo clic, es necesario deshacerlas manualmente
- Información relevante a la hora de realizar una compra no es fácilmente visible

Grado de completitud

La tarea se ha llevado a cabo en su totalidad, a pesar de los problemas que han surgido y que ha sido necesario volver a comenzar.

Tiempo empleado

El tiempo empleado en esta tarea ha sido moderado, porque la tarea no era complicada y, si bien ha habido problemas, ha sido sencillo solventarlos volviendo a empezar.