

Evaluación Heurística de Usabilidad



Marco Antonio Camalich Pérez - A01351725 - A01351725@tec.mx

Jueves, 21 de abril del 2022

Construcción de software y toma de decisiones

Usability Aspect Report Número 1

Identificador: Uso de AJAX en el cambio de categoría en la pestaña de creación de ticket.

Heurística de usabilidad evaluada: Visibilidad y estatus del sistema

Descripción: Buen uso de la heurística de visibilidad y estatus del sistema al implementar el uso de la herramienta AJAX, en vez de la actualización de rutas, para poder hacer cambio de preguntas pertenecientes a un template a la hora de crear tickets en la plataforma expuesta.

Explicación del aspecto: El botón de selección de tipo de incidencia arroja una variedad de opciones que contienen una variedad de cuestionamientos acordes a la elección del usuario. Una opción fácil sería actualizar rutas con cada selección, sin embargo, enviar tantas peticiones con la existencia de incrementable cantidad de templates es poco viable y optimizado, así como toma un mayor tiempo y más recursos dentro del servidor para realizar estas peticiones. El sistema mantiene informado al usuario de la actualización de las preguntas de una manera dinámica, sencilla y con un tiempo de respuesta menor a las opciones convencionales alternativas, asimismo, la presentación visual de las preguntas dentro de un contenedor de tamaño modificable es una propiedad de Material Design correcta que aporta a la heurística de visibilidad y estatus y permite generar un ticket de manera más intuitiva y satisfactoria para el ojo no técnico.

Evidencia del aspecto:

The screenshot displays the 'Nuevo Ticket' (New Ticket) form. On the left is a dark sidebar with the user's name 'Rodrigo Acevedo' and a list of menu items including 'General', 'Métricas', 'Backlog', 'Panel Ticket', 'Nuevo Ticket', 'Archivo', 'Administrar mesa de soporte', 'Panel administrativo', 'Nuevo Tipo Incidencia', 'Lista de usuarios', 'Administrar privilegios', 'Mi cuenta', 'Ayuda', and 'Cerrar Sesión'. The main content area is titled 'Nuevo Ticket' in a red header. It is split into two panels. The 'Información General' panel contains several form fields: 'Tipo de Incidencia' with a dropdown menu showing 'No puedo hacer login', 'Asunto', 'Descripción', 'Prioridad' with a dropdown showing 'Prioridad de la incidencia:', 'Procedencia' with a dropdown showing 'Procedencia:', and 'Labels' with a dropdown showing 'Nothing selected'. The 'Información Adicional' panel shows a message 'No se envió el correo de confirmación:' and a 'Crear Ticket' button. The bottom of the image shows a Windows taskbar with the search bar, taskbar icons, and system tray showing '15°C' and the date/time '12:15 p. m. 21/04/2022'.

Impacto del problema o beneficio: Si el usuario inexperto decide crear el ticket, la rápida actualización y la disposición de los elementos que no pierden posición ni ruta independientemente de la cantidad de cambios que se realicen, su experiencia será óptima y su acoplamiento a la interfaz será sencillo gracias a la visualización de los elementos y la optimización de tiempos de carga.

Usability Aspect Report Número 2

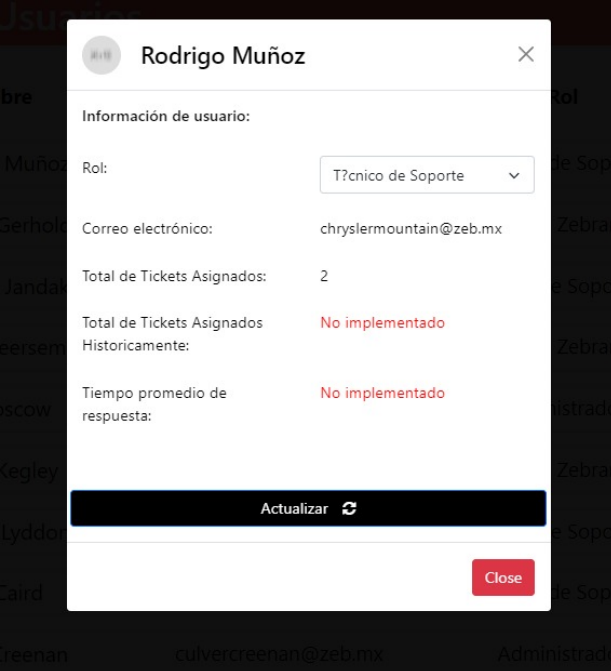
Identificador: Dropdowns sencillos y entendibles

Heurística de usabilidad evaluada: Prevención de errores/Flexibilidad y eficiencia de uso

Descripción: Buen uso de la flexibilidad y eficiencia de uso utilizando aceleradores de acciones en la pantalla de visualización de usuarios por medio de dropdowns seleccionadores de características actualizables.

Explicación del aspecto: La plataforma de tickets ofrece la posibilidad de cambiar roles, estados de trabajo de los tickets, cambios en prioridades basados en extensiones de tiempo de resolución, entre otros valores. El hacer un sistema web nuevo requiere de opciones eficientes y flexibles que permitan al usuario evitar errores al modificar datos y mantener los valores en base de datos estables manteniéndose fácilmente identificables para el trabajador. El ofrecer dropdowns con opciones ya establecidas en las funcionalidades previamente mencionadas mejora la velocidad de trabajo del usuario y permite mantener el sistema limpio y a prueba de errores humanos inminentes.

Evidencia del aspecto:



The screenshot shows a modal window for a user profile. At the top, it says 'Rodrigo Muñoz' with a close button. Below is a section titled 'Información de usuario:'. It contains several fields: 'Rol:' with a dropdown menu currently showing 'Técnico de Soporte'; 'Correo electrónico:' with the value 'chryslermountain@zeb.mx'; 'Total de Tickets Asignados:' with the value '2'; 'Total de Tickets Asignados Historicamente:' with the value 'No implementado'; and 'Tiempo promedio de respuesta:' with the value 'No implementado'. At the bottom of the modal, there is a dark button labeled 'Actualizar' with a refresh icon, and a red button labeled 'Close'.

Impacto del problema o beneficio: El impacto de este beneficio de simplificación de funcionalidades es evitar que el usuario corrompa el sistema, que el manual de usuario sea mucho más sencillo incluso para lectores inexpertos en el mundo del software y agiliza los movimientos que constantemente ejecutan los empleados de soporte y administradores puesto a que la organización se mantiene en constante cambio y las quejas no se detienen en la cotidianidad de la empresa, requiriendo de trabajo manual rápido y constante.