

Diseño de Sistemas

Trabajo practico de Interacción Humano-Máquina

Profesoras: Meles, Silvia Judith
Jeinson, Elizabeth Ana
Fey, Candelaria

Docente tutora: Jeinson, Elizabeth Ana

Grupo: 10

Curso: 3k1

Integrantes:

Amiune José	73783	joseamiune36@gmail.com
Floreano Micaela	72276	micaelafloreano@gmail.com
Gomez Agustina	73035	gomezagustina225@gmail.com
Prandi Santiago	72144	santiagoprandi@gmail.com
Velasco Joaquín	72639	joacovelascob@gmail.com

Índice

Enunciado	3
Descripción del dominio asociado	4
Contextualización	6
Identificación de patrones	8
Aplicación de patrones	13

Enunciado

Nombre del Software a Evaluar: **Glovo**



Consigna:	Realizar la evaluación de la interacción del usuario del Producto de Software Glovo (Aplicación Móvil)
Objetivo:	Realizar un informe de evaluación de la interacción usuario-software, con la intención de identificar oportunidades de mejora y analizar idioma y patrones utilizados en el diseño de la interacción. Verificar la aplicación de heurísticas y reglas en el diseño de la interacción de usuario del producto evaluado.
Entradas:	<ul style="list-style-type: none">Reglas de Oro de SchneidermanHeurísticas de NielsenLibro Tidwell, Jenifer: "Designing Interfaces" 2da. Edición (Editorial O'Reilly Media, Inc., 2006)Nielsen Norman: Evidence-Based User Experience Research- http://www.nngroup.com/articles/Producto de Software a Evaluar Aplicación Móvil Glovo (disponible en forma gratuita en la Store para Android y en Apple Store para iOS).
Salida:	Cada grupo presentará un reporte que contenga la evaluación realizada.
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none">Dividirse en gruposRealizar una evaluación de la interacción con el producto de software indicado.Construir el reporte de evaluación considerando las plantillas que se adjuntan a continuación.Presentar el informe grupal de la evaluación realizada.

Para las interfaces del producto analizar:

Interfaz	<<Nombre de la Interfaz evaluada>>
Temática a abordar	Consigna
Contextualización	<ol style="list-style-type: none">1. Identifique el idioma al que pertenece la interfaz presentada.2. Defina qué Heurísticas de Nielsen que se cumplen y cuáles no, justificando su respuesta.3. Defina qué Reglas de Oro de Shneiderman se cumplen y cuáles no, justificando su respuesta.
Identificación de patrones	<ol style="list-style-type: none">4. Defina qué patrones de las siguientes clasificaciones se utilizan en la interfaz presentada, y justifique su respuesta, utilizando la plantilla propuesta:<ol style="list-style-type: none">a. estructurab. navegaciónc. layoutd. acciones y comandose. ingreso de datos
Aplicación de patrones	<ol style="list-style-type: none">5. Aplique los patrones que crea convenientes para mejorar la interfaz, cumpliendo las heurísticas y reglas de oro. Para cada patrón:<ol style="list-style-type: none">a. Describa la aplicación del patrón con la plantilla propuestab. Diseñe la interfaz con la corrección a partir de la aplicación del conjunto de patrones seleccionados

Descripción del dominio asociado

“**Glovo**” es una aplicación móvil para la gestión de mensajería online que funciona en las principales ciudades de España, Italia, Francia, Portugal, Brasil, Argentina, Perú, Chile y Bolivia. Cualquier usuario registrado en la aplicación puede solicitar a un **Glover** que retire un pedido de comida, compre algún producto o retire un paquete y lo lleve al domicilio indicado por el cliente, siempre y cuando el tamaño del pedido no exceda los 9kg. Cada pedido se compone de uno o más productos del mismo catálogo, pero no se pueden combinar con productos de otros catálogos, o con pedidos que no estén dentro de ningún catálogo (por ejemplo: no puedo pedir una hamburguesa y a la vez, que retiren una mochila en un domicilio puntual).

Los pedidos se realizan directamente desde la aplicación, y existen en ella diferentes productos o servicios pre-cargados, con los cuales Glovo tiene convenio. En el caso que el cliente requiera algo que no esté disponible en el catálogo de la aplicación, escribe su necesidad dentro del pedido (por ejemplo: retirar un bolso, unas llaves, etc.). No está permitido por el momento el transporte de animales. El costo de servicio está basado en la distancia recorrida y en el tipo de acuerdo con cada establecimiento. Para saber si Glovo está disponible en un barrio particular de la ciudad, se puede consultar el mapa de cobertura a través de su versión en la web.

Siempre que se tenga un Glover asignado, se puede seguir en tiempo real y comunicarse con él por cualquier duda. Si no se tiene un Glover asignado, el pedido sigue en el sistema pendiente de asignación. En caso de querer modificar el pedido que aún no se haya entregado, el cliente debe ponerse

en contacto con su Glover. Si se prevén grandes retrasos se verá con un mensaje amarillo en la parte superior de la aplicación. En cualquier caso, si se quiere cancelar el pedido y no hay un Glover asignado se puede hacer desde la pantalla sin ningún costo. Si el pedido está incompleto, en mal estado, o no se corresponde con la descripción solicitada se deberá cargar un reclamo a los administradores. Por otro lado, cualquier devolución o queja sobre el producto se realizará directamente en el comercio por parte del consumidor, sin Glovo como intermediario. No obstante lo anterior, en el caso concreto de pedidos realizados en la Plataforma a través del desplegable de productos, el Cliente deberá dirigirse directamente con Glovo a través de un formulario de contacto. Se aceptan tarjetas de crédito Visa, MasterCard y American Express. El pago tiene lugar a través de la aplicación y sólo se realiza una vez concretada la entrega. El Glover pedirá que la firme y en ese momento se procede al cobro del servicio y la compra, en caso de que hubiera.

Contextualización

Interfaz Aplicación Glovo	
Idioma	E - Commerce, Mobile
Heurísticas de Nielsen	
1. Visibilidad del estado del sistema	<p>La aplicación siempre informa los momentos en los cuales se espera la carga de las ventanas.</p> <p>En la confección del pedido, sería necesaria la implementación de “pestañas” o “pasos” que permitan al usuario tener conocimiento de la evolución de su pedido y más visibilidad de a dónde se dirigen si regresa hacia atrás un paso.</p>
2. Correspondencia entre el sistema y el mundo real	<p>La aplicación utiliza palabras, imágenes y frases que son amigables para el usuario. En el menú principal, las imágenes de comidas, bebidas, regalos son intuitivas y representativas del concepto que definen. Por otro lado, en la sección “Lo que sea”, la aplicación informa, con lenguaje natural e informal, una regla de negocio “Si cabe en la caja de la moto, podemos llevarlo”. Las notificaciones que provee la aplicación también tienen un “tinte” humano, expresadas con frases vulgares y emoticones.</p> <p>Muchos mensajes informativos, como el de ubicación GPS, cupón inválido, etc se encuentran en inglés.</p>
3. Control y libertad del usuario	<p>La aplicación le permite al usuario navegar libremente, accediendo a cualquier sección de la misma. Incluso el usuario puede realizar pedidos en locales cuando estos se encuentran cerrados. El usuario tiene también la libertad de cancelar un pedido durante todo el proceso del armado del pedido y hasta que no se le haya asignado un “Glover”.</p>
4. Consistencia y estándares	<p>Casi la totalidad de la aplicación maneja un sistema de botones y colores similares (amarillo y verde), al momento de ingresar a una sección, la distribución de elementos siempre es la misma y las imágenes son consistentes al tipo de pedido que se realiza.</p> <p>Se respeta también el estándar de que todo aquello que sea gris se encuentra “cerrado” o “deshabilitado”.</p>
5. Previsión de errores	<p>La aplicación, la mayoría de las veces, solicita la selección de una opción, de un combo, de una dirección, en lugar que el usuario escriba sus preferencias. Esto permite reducir la probabilidad de que el usuario se equivoque.</p>

6. Reconocimiento antes que rellamada	En restaurantes particulares como McDonalds la aplicación no muestra el subtotal a medida que el usuario añade elementos adicionales como papas o bebidas.
7. Flexibilidad y eficiencia de uso	<p>La aplicación permite conocer los pedidos realizados anteriormente y repetirlos en la sección “Tus Glovos”.</p> <p>Por otro lado no existe una sección “favoritos” donde el usuario visualice sus pedidos (Glovos) más frecuentes (adaptabilidad a usuarios frecuentes).</p>
8. Diseño estético y minimalista	El diseño de la aplicación mantiene una estética minimalista, botones fáciles de apretar y de diferenciar, mostrando sólo la información relevante para la acción a realizar. (Ej. al armar un pedido, no me interesa saber cual es mi correo electrónico, ya que esa información se encontrará en el lugar pertinente a ser utilizada).
9. Ayudar al usuario a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores	No se explican todos los errores. Faltan mensajes de error para cuando se inicia la aplicación sin internet. Por otra parte, si se inicia la aplicación con internet y luego dentro de la misma se pierde la conexión, el sistema permite seguir navegando en la aplicación y arroja un error en inglés (ver imagen 1). A su vez, perder la conexión a internet dentro de la aplicación ocasionó que el signo \$ cambien por el signo € (ver imagen 2).
10. Ayuda y documentación	La aplicación provee una sección “Preguntas”, en la cual se presentan preguntas frecuentes para los usuarios. También provee una sección “Contacto”, en la cual se provee una serie de opciones para ayudar al usuario.

Reglas de Oro de Shneiderman

1. Busca la consistencia	Ver heurística número 4.
2. Permite que los usuarios frecuentes utilicen accesos directos	Ver heurística número 7.
3. Ofrece retroalimentación informativa	La aplicación constantemente informa la usuario acerca del estado del pedido. Incluso permite realizar seguimiento GPS cuando el pedido está en camino.
4. Diseña acciones secuenciales	Aplica acciones secuenciales. Desde la elección del tipo de pedido (comida, regalos, bebidas, etc), pasando por la especificación del pedido hasta la efectivización del pago.
5. Errores Simples	Ver heurística número 9.
6. Fácil reversión de las acciones	En cada pantalla se presenta la opción de volver hacia atrás o cancelar un pedido mediante una flecha o una cruz respectivamente en la esquina superior

	izquierda. También permite mediante un simple botón descontar las unidades de un determinado producto.
7. Apoya al usuario con una interfaz amigable	Ver heurística número 8. Las imágenes, las palabras, el diseño de los botones, los colores aportan a que la interfaz resulte amigable y atractiva para el usuario.
8. Reduce la carga de memoria	Ver heurística número 6.

Identificación de patrones

Clasificación: Patrones de estructura	
Patrón (cuál):	Liquid Layout
Motivación (por qué):	Los usuarios que utilicen la app pueden tener diversos formatos y resoluciones de pantalla al variar el smartphone.
Reglas de Oro afectadas:	Apoya al usuario con una interfaz amigable.
Heurísticas afectadas:	Diseño estético y minimalista.
Aplicación (cómo):	El contenido de la aplicación se adapta a diferentes formatos y resoluciones de pantallas. Se probó la aplicación en dispositivos con pantallas de 5.5"-1080p-16:9, 5.8"-1440p-18:9, 5"-720p-16:9. (Tamaño en pulgadas-resolución-formato o relación de aspecto).
Patrón (cuál):	One-window drilldown
Motivación (por qué):	Mostrar una lista o menú de ítems en una ventana. Cuando el usuario selecciona un ítem, se reemplaza la lista o menú con el contenido del ítem seleccionado.
Reglas de Oro afectadas:	Diseña acciones secuenciales. Apoya al usuario con una interfaz amigable.
Heurísticas afectadas:	Diseño estético y minimalista.
Aplicación (cómo):	Las pantallas que tienen opciones, como la principal en donde se puede seleccionar lo que se necesita (Comida, Alcohol y Bebidas, Mercados, etc), al presionar el ítem elegido, la aplicación lo reemplaza por su contenido.
Patrón (cuál):	Wizard
Motivación (por qué):	Guiar al usuario paso a paso por la interfaz para realizar tareas en un orden predeterminado.
Reglas de Oro afectadas:	Diseña acciones secuenciales. Fácil reversión de las acciones.
Heurísticas afectadas:	Control y libertad del usuario.
Aplicación (cómo):	La aplicación va guiando al usuario en cada paso hasta completar el pedido. Las acciones a desarrollar tienen un orden.

Clasificación: Patrones de layout	
Patrón (cuál):	Visual Framework
Motivación (por qué):	Usar los mismos colores, fuentes, íconos y disposición de los elementos en la pantalla ayuda al usuario a encontrar más fácilmente lo que necesita.

Reglas de Oro afectadas:	Busca la consistencia.
Heurísticas afectadas:	Diseño estético y minimalista.
Aplicación (cómo):	Todas las páginas comparten el mismo color, mismos títulos, mismas imágenes para representar lo mismo.
Patrón (cuál):	Vertical Stack
Motivación (por qué):	Organizar el contenido de las páginas en diferentes solapas o paneles dispuestos de forma vertical.
Reglas de Oro afectadas:	Busca la consistencia.
Heurísticas afectadas:	Diseño estético y minimalista.
Aplicación (cómo):	En la página de restaurantes, los mismos se muestran como paneles agrupados de forma vertical. La comidas de cada restaurante también tienen la misma forma de visualización.

Clasificación: Patrones de entrada de datos	
Patrón (cuál):	Input prompt
Motivación (por qué):	Rellenar un campo de texto o desplegable con un mensaje que le diga al usuario qué hacer o escribir.
Reglas de Oro afectadas:	Apoya al usuario con una interfaz amigable.
Heurísticas afectadas:	Diseño estético y minimalista.
Aplicación (cómo):	Los cuadros de texto que presenta la aplicación, tienen un mensaje dentro que indica al usuario que debe escribir. Por ejemplo el “¿Qué necesitas?”, “Buscá en Comida”, etc.
Patrón (cuál):	Autocompletion
Motivación (por qué):	Cuando el usuario completa un cuadro de texto, se anticipa a la posible respuesta, mostrando una serie de respuestas seleccionables.
Reglas de Oro afectadas:	Reduce la carga de memoria.
Heurísticas afectadas:	Previsión de errores.
Aplicación (cómo):	Cuando el usuario introduce la dirección al momento de concretar el pedido la aplicación muestra una lista de direcciones seleccionables.
Patrón (cuál):	Illustrated choice
Motivación (por qué):	Proporcionar al usuario una forma de identificación apropiada para reconocer una funcionalidad, una metáfora adecuada.
Reglas de Oro afectadas:	Apoya al usuario con una interfaz amigable.
Heurísticas afectadas:	Diseño estético y minimalista.
Aplicación (cómo):	Todos los iconos y botones proporcionan una forma simple y atractiva de identificar los conceptos y acciones. Por ejemplo en el icono de McDonalds aparece el logotipo de la empresa, cuando se quiere buscar algo aparece el icono de una lupa, para volver hacia atrás la flecha hacia la izquierda, etc.
Patrón (cuál):	Forgiving Format
Motivación (por qué):	Permitir a los usuarios ingresar texto en una variedad de formatos y sintaxis, y hacer que la aplicación lo interprete inteligentemente.
Reglas de Oro afectadas:	Apoya al usuario con una interfaz amigable.

Heurísticas afectadas:	Previsión de errores.
Aplicación (cómo):	La interfaz de usuario solicita datos que los usuarios pueden escribir con una combinación de espacios en blanco, guiones o mayúsculas.
Patrón (cuál):	Structured Format
Motivación (por qué):	En vez de usar un campo de texto, usar un set de campos de texto que reflejen la estructura de los datos requeridos.
Reglas de Oro afectadas:	Apoya al usuario con una interfaz amigable.
Heurísticas afectadas:	Previsión de errores.
Aplicación (cómo):	La interfaz solicita un tipo específico de entrada de texto del usuario, formateada en un cierto camino. Ese formato es familiar y está bien definido, y no se espera que los usuarios necesiten desviarse del formato que espera. Los ejemplos incluyen información de la tarjeta de crédito, números de teléfono y cadenas o números de licencia.

Clasificación: Patrones de acciones y comandos	
Patrón (cuál):	Prominent done button
Motivación (por qué):	El botón que termina una transacción al final del flujo visual debe ser grande y estar bien etiquetado.
Reglas de Oro afectadas:	Apoya al usuario con una interfaz amigable.
Heurísticas afectadas:	Diseño estético y minimalista.
Aplicación (cómo):	Los botones que finalizan una transacción o parte de ella, se encuentran al final de la pantalla, son grandes y están correctamente etiquetados como es el caso de “Agregar a la orden” y “Confirmar compra” por ejemplo.
Patrón (cuál):	Cancelability
Motivación (por qué):	El usuario debe poder deshacer sus acciones en cualquier momento.
Reglas de Oro afectadas:	Fácil revisión de las acciones.
Heurísticas afectadas:	Control y libertad del usuario.
Aplicación (cómo):	En todo momento el usuario puede volver hacia atrás (siempre y cuando no esté confirmado el pedido), ya sea decrementando unidades de productos, cancelando el armado del pedido, etc.
Patrón (cuál):	Preview
Motivación (por qué):	Muestra al usuario un resumen de que pasara cuando realicen una acción.
Reglas de Oro afectadas:	Reduce la carga de memoria.
Heurísticas afectadas:	Previsión de errores.
Aplicación (cómo):	Al momento de concretar el pedido la aplicación muestra un “preview” o resumen de cómo quedó el pedido que se va a realizar.

Clasificación: Patrones de navegación	
Patrón (cuál):	Modal Panel

Motivación (por qué):	El usuario no debe poder seguir adelante con la transacción, sino selecciona o ingresa los datos necesarios para completarla correctamente.
Reglas de Oro afectadas:	Errores Simples.
Heurísticas afectadas:	Previsión de errores. Ayudar al usuario a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores.
Aplicación (cómo):	El usuario a la hora de hacer un pedido, cuando selecciona la opción “Comidas”, debe seleccionar los ítems obligatorios para poder agregar a la orden lo elegido.
Patrón (cuál):	Animated Transition
Motivación (por qué):	Suavice una transición sorprendente o dislocante con una animación que lo haga sentir natural.
Reglas de Oro afectadas:	Apoya al usuario con una interfaz amigable.
Heurísticas afectadas:	Diseño estético y minimalista.
Aplicación (cómo):	Casi la totalidad de las transiciones, desde el menú principal hasta la efectivización del pedido, como también al retroceder en caso de cambiar de opinión, se realizan de forma animada, ya sea un desplazamiento lateral al elegir un tipo de producto , un acercamiento animado en el menú principal y desvanecimiento en el momento de elegir el producto en sí.
Patrón (cuál):	Sign-in tools
Motivación (por qué):	Colocar la utilidad de navegación relacionada con la sesión iniciada del usuario en la esquina superior izquierda.
Reglas de Oro afectadas:	Apoya al usuario con una interfaz amigable.
Heurísticas afectadas:	Ayuda y documentación.
Aplicación (cómo):	La aplicación tiene en la esquina superior izquierda un ícono de usuario, que al presionarlo o bien deslizando la pantalla de izquierda a derecha, muestra el nombre del usuario logueado, y utilidades como “Información personal”, “Métodos de pago”, “Preguntas”, “Cerrar sesión”, etc. Cada una está acompañada de un símbolo familiar y significativo.

Imágenes

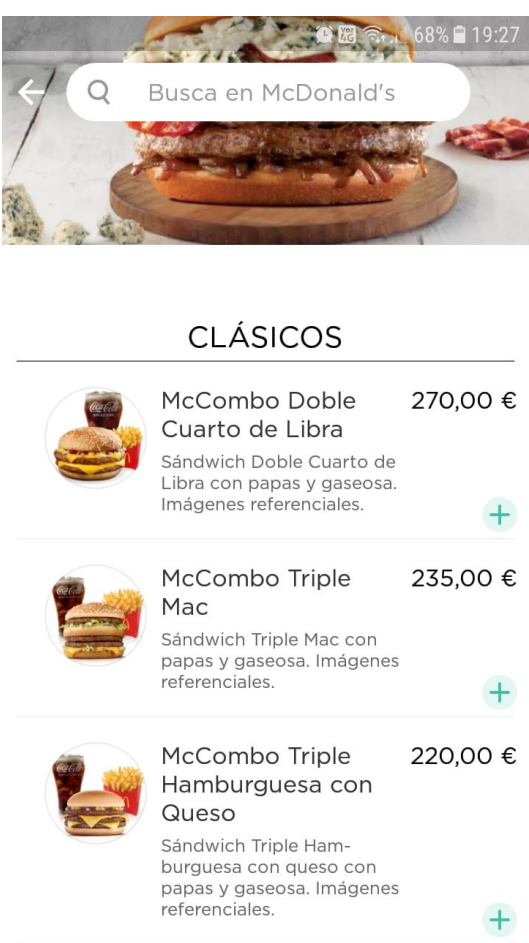


Imagen 2

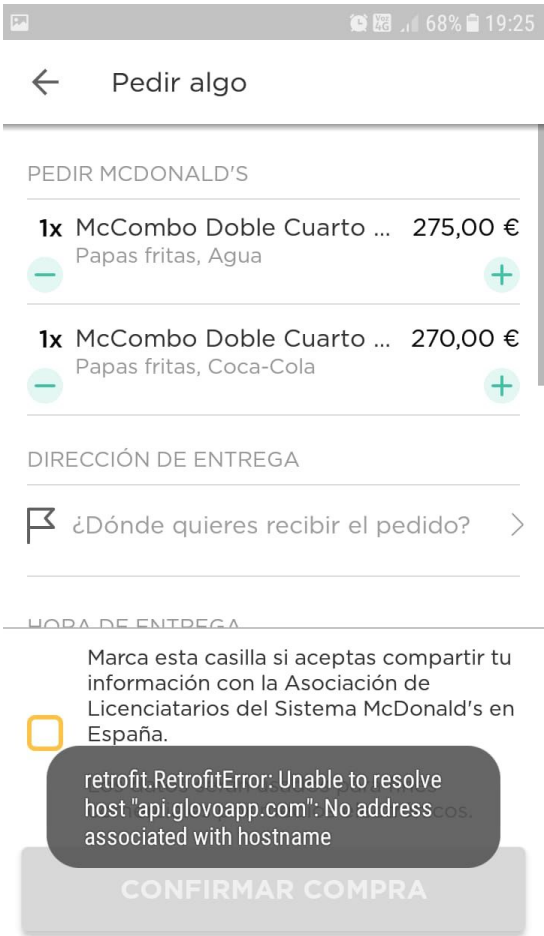
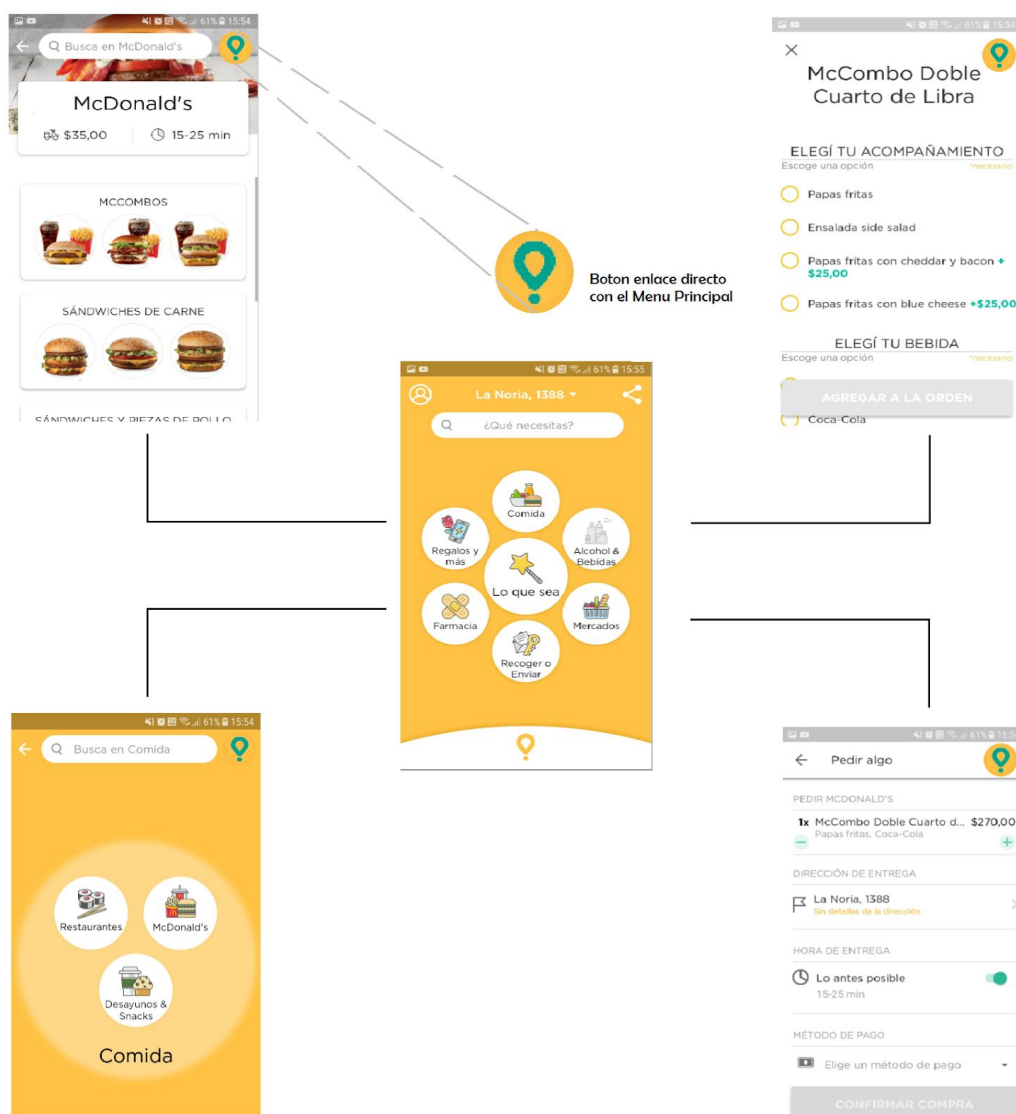


Imagen 1

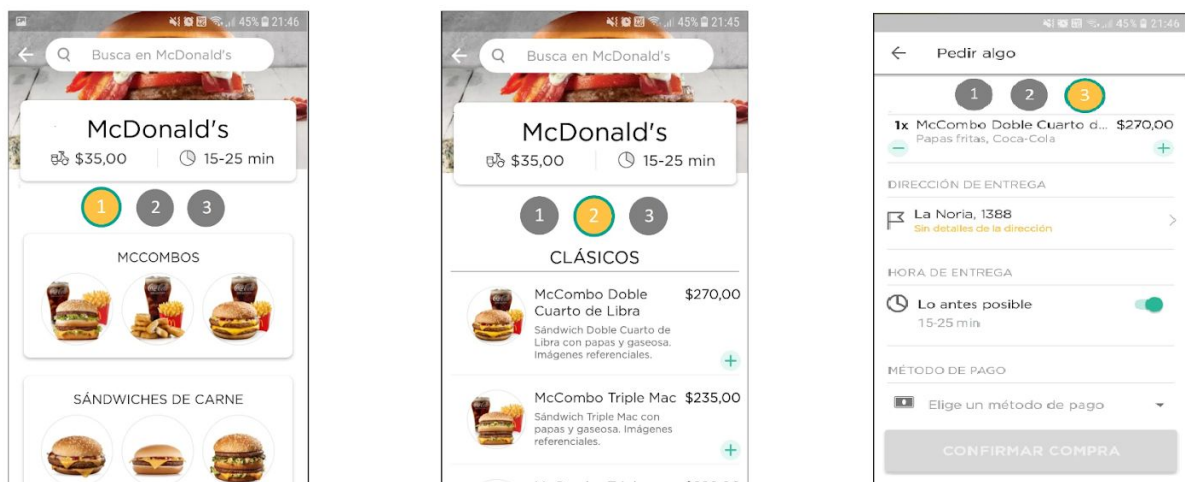
Aplicación de Patrones

Clasificación:	Patrones de navegación
Patrón (cuál):	Escape Hatch
Motivación (por qué):	En cada pantalla que tenga opciones de navegación limitadas, coloque un botón o un enlace que claramente saque al usuario de esa pantalla y lo regrese a un lugar conocido.
Reglas de Oro afectadas:	Fácil reversión de las acciones.
Heurísticas afectadas:	Control y libertad del usuario.
Aplicación (cómo):	Se deberá agregar un botón que sirva de enlace directo con el menú principal en cada una de las pantalla de la secuencia de armado de un pedido. De manera que, el usuario regrese de manera más veloz a una pantalla conocida, en caso de que éste no sea experimentado con la aplicación(se mostrarán los mensajes de cancelación y advertencia pertinente al retroceso de acciones).



Clasificación: Patrones de Acciones y Comandos	
Patrón (cuál):	Progress indicator
Motivación (por qué):	Mostrar al usuario cuánto progreso se ha realizado en una operación que consume tiempo.
Reglas de Oro afectadas:	Ofrece retroalimentación informativa. Diseña acciones secuenciales. Reduce la carga de memoria.
Heurísticas afectadas:	Visibilidad del estado del sistema.
Aplicación (cómo):	Que la aplicación le muestre al usuario en cada transacción, el paso en el que se encuentra de la misma, y la cantidad total de pasos, para que el usuario sepa en qué instancia de la transacción se encuentra en todo momento.

Se indicará la secuencia de pasos para realizar un pedido a través de los círculos enumerados que se aprecian en la imagen, el círculo pintado de amarillo representa el paso actual



Clasificación: Patrones de Acciones y Comandos	
Patrón (cuál):	Button Groups
Motivación (por qué):	Agregar las posibles acciones a ejecutar en cada contexto.
Reglas de Oro afectadas:	Permite que los usuarios frecuentes utilicen accesos directos. Reduce la carga de memoria.
Heurísticas afectadas:	Flexibilidad y eficiencia de uso.
Aplicación (cómo):	La aplicación tendrá un botón en la página principal que le permitirá al usuario acceder a sus pedidos favoritos. Los pedidos realizados que se muestran en la sección "Tus gloves" tendrán un botón que permitirá agregarlos a los pedidos favoritos del usuario.

