

INFORME DE RESULTADOS DE LAS PRUEBAS DE USUARIOS

2021

23 JULIO

NOMBRE DE LA COMPAÑÍA
Creado por: Su nombre



Nombre del
logotipo

“APLICACIÓN COMIDAS RÁPIDAS”

Objetivo

Evaluar la usabilidad del aplicativo restaurantedeli.com, utilizando los métodos, técnicas e instrumentos diseñados con los expertos del equipo de calidad.



Fuente: https://image.freepik.com/vector-gratis/concepto-retroalimentacion-plana-ilustrado_23-2148946027.jpg

Grupo de participantes

Los participantes que desarrollaron la prueba son usuarios expertos en los estándares de usabilidad, accesibilidad y escalabilidad con capacidad para decidir sobre los cambios que pueda necesitar el producto multimedia y con un alto grado de trabajo en equipo. El numero de participantes se distribuyó de la siguiente manera:

- Expertos en usabilidad : 5 usuarios
- Expertos en accesibilidad : 5 usuarios
- Expertos en escalabilidad : 5 usuarios

Descripción del método, la técnica y los instrumentos utilizados

- **Método utilizado:** Inspección
- **Técnica :** Heurística
- **Instrumento:** Elaboración de afirmaciones con métricas de severidad de los fallos y porcentajes de frecuencia.
- Este método se utilizó debido a que es la primera prueba que se va a realizar con el producto y se desea subsanar cualquier fallo presentado antes de hacer pruebas con los usuarios reales.

Tareas realizadas por los participantes

Los usuarios expertos realizaron las siguientes actividades:

- Selección de las heurísticas a evaluar de acuerdo con los estándares de usabilidad, accesibilidad y escalabilidad.
- Elaboración de las preguntas o afirmaciones que se evaluaron en el aplicativo.
- Realización de la prueba una sola vez.

Ejecución de la evaluación

Las heurísticas seleccionadas para la evaluación fueron:

Usabilidad:

- H1. Visibilidad del estado del sistema
- H2. Relación del producto con el mundo real
- H3. Libertad al usuario
- H7. Flexibilidad y eficiencia de uso

Accesibilidad:

- H12. Operabilidad:

Escalabilidad:

- H15. Funcionamiento en modo asincrónico

Las métricas utilizadas fueron las siguientes:

Relevancia del problema			Frecuencia del problema	
Severidad	Descripción	Prioridad	Calificación	Porcentaje
4	Problema bloqueante	Imperativa	4	P > 90%
3	Problema grave	Alta	3	50% < P ≤ 90%
2	Problema menor	Baja	2	25% < P ≤ 50%
1	Problema cosmético	-	1	10% < P ≤ 25%
0	No supone un problema	-	0	0% < P ≤ 10%

Las preguntas elaboradas fueron:

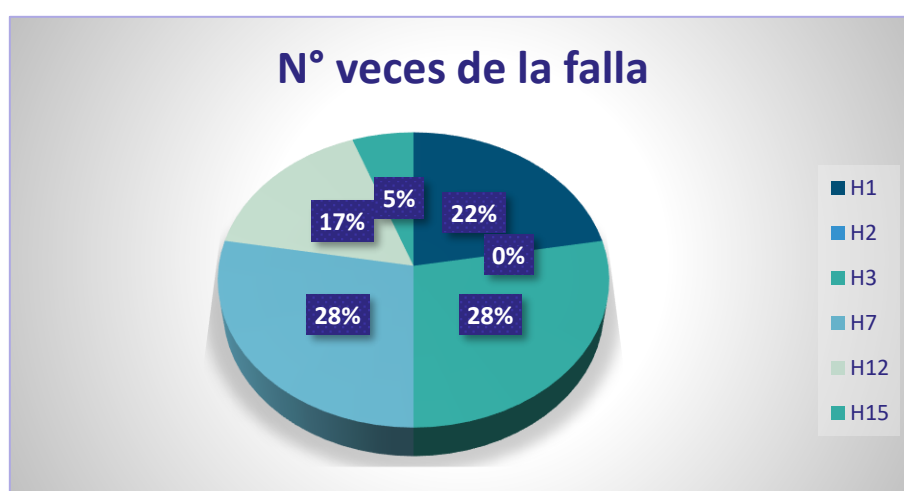
ID	Heurística
H1	la aplicación presentó fallas al enviar pedido
H2	La aplicación no permite la utilización de tarjeta de crédito como medio de pago
H3	La aplicación no permite cancelar el pedido
H7	La aplicación no permite desplazarse fácilmente entre las opciones del menú
H12	Los datos para la expedición de factura no son comprensibles para el usuario
H15	Después de realizado el pedido no se puede volver al menú a realizar otro si se desea.

Después de realizada la prueba por cada experto se obtuvo:

ID	Heurística	N° veces de la falla	%
H1	la aplicación presentó fallas al enviar pedido	4	80%
H2	La aplicación no permite la utilización de tarjeta de crédito como medio de pago	0	0%
H3	La aplicación no permite cancelar el pedido	5	100%
H7	La aplicación no permite desplazarse fácilmente entre las opciones del menú	5	100%
H12	Los datos para la expedición de factura no son comprensibles para el usuario	3	60%
H15	Después de realizado el pedido no se puede volver al menú a realizar otro si se desea.	1	20%

Análisis de los resultados

Relevancia del problema			Frecuencia del problema		ID
Severidad	Descripción	Prioridad	Calificación	Porcentaje	
4	Problema bloqueante	Imperativa	4	$P > 90\%$	H3, H7
3	Problema grave	Alta	3	$50\% < P \leq 90\%$	H1, H12
2	Problema menor	Baja	2	$25\% < P \leq 50\%$	
1	Problema cosmético	-	1	$10\% < P \leq 25\%$	H15
0	No supone un problema	-	0	$0\% < P \leq 10\%$	H2



De acuerdo con lo establecido en las tablas de relevancia y frecuencia, los problemas con mayor prioridad están en las heurísticas H3 y H7 de libertad del usuario y la

eficiencia de uso, con las fallas para cancelar el pedido y desplazarse fácilmente entre las opciones de menú respectivamente. Las heurísticas H2 y H15 no representan un problema para el producto.

Recomendaciones

De acuerdo con las fallas presentadas en el aplicativo se debe:

- Rediseñar nuevamente el proceso de pedidos y agregar un módulo de programación donde se actualice la aplicación automáticamente después de cualquier cambio de estado.
- Replantear el desplazamiento entre las funciones del menú configurando alternativa con teclado.
- Establecer un cronograma para entregar las mejoras al producto y realización de pruebas con usuarios reales como se sugiere a continuación:

Cronograma de mejoras y evaluación

Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Actividad 1: Rediseño proceso de pedidos				
Actividad 2: Reconfigurar el desplazamiento entre funciones.				
Actividad 3: Realizar pruebas con usuarios reales				

