

Práctica 1

Interacción Persona Computador

Edgar Andrés

Erika Bracamonte

Paula de Jaime

Índice

Usuario 1: Marta	2
Usuario 2: Álvaro	8
Usuario 3: Mia	13
Usuario 4: Ana	20
Entrevista	22
Requerimientos	25

Página web: https://www2.hm.com/es_es/index.html

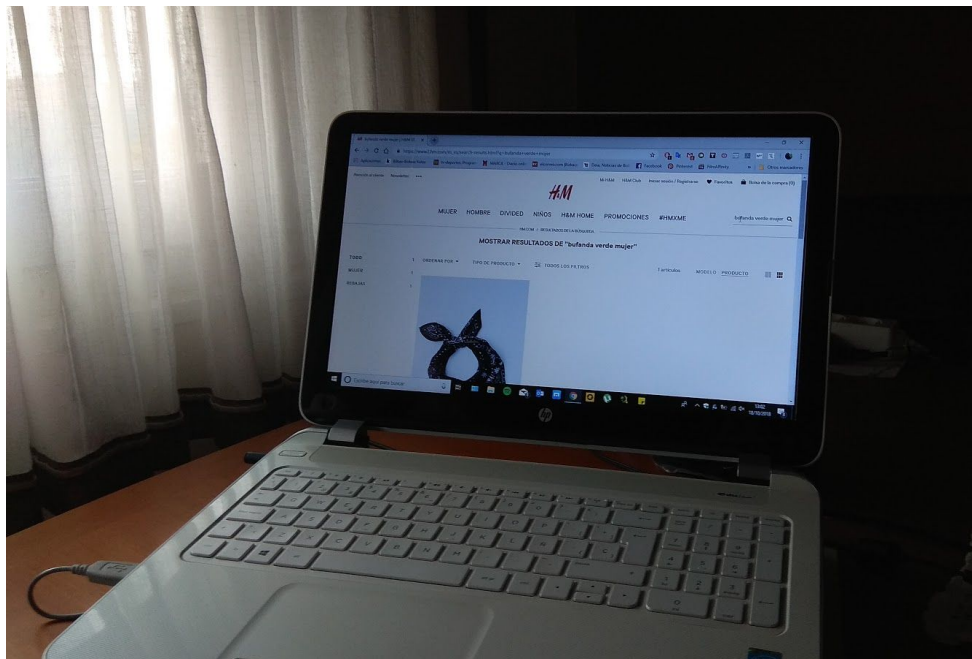
Nota: La cursiva son las citas del usuario.

Usuario 1: Marta

Acción: comprar una bufanda verde de mujer

Lo primero que hace es usar el buscador y poner “bufanda verde mujer”. No utiliza la lupa para efectuar la búsqueda, sino que pulsa enter. No se fija en los menús de arriba, va directamente al cuadro de búsqueda.

“Le he dado a enter por defecto”

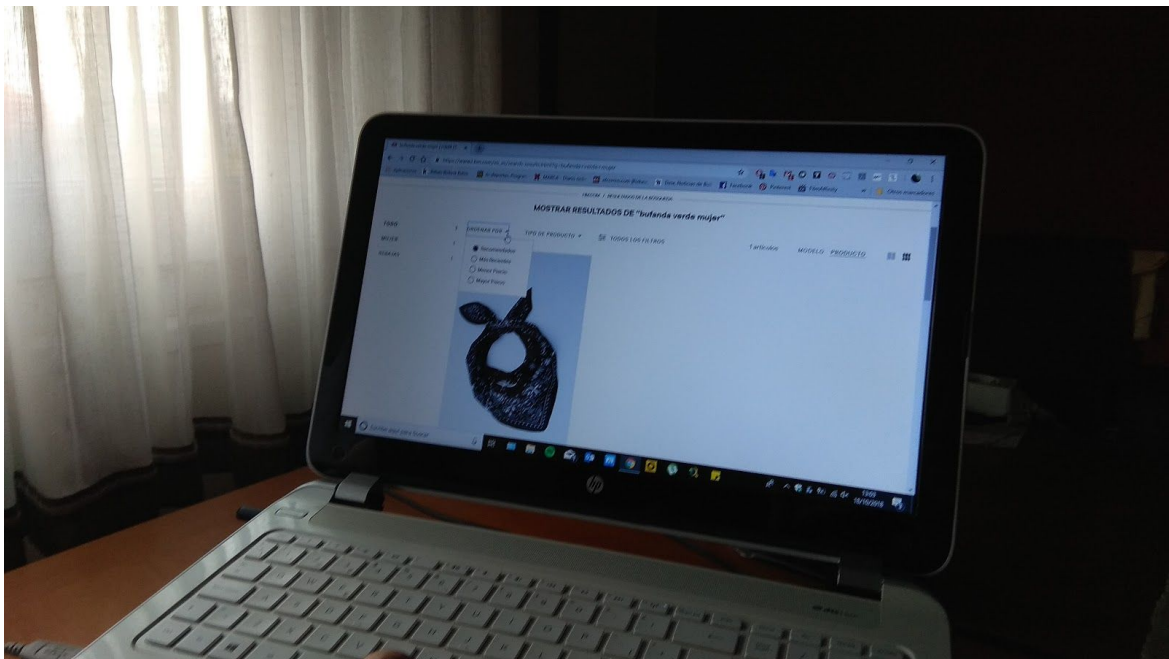


Se busca “bufanda verde mujer”

No hay ninguna bufanda verde en los resultados. Utiliza los menús superiores de la búsqueda y pincha en “Ordenado por”, a continuación en “Tipo de Producto”.

“Busco una forma de elegir características de lo que buscaba”

Hace click en “todos los filtros” y “ordenar por”. Acción repetida ya realizada previamente.



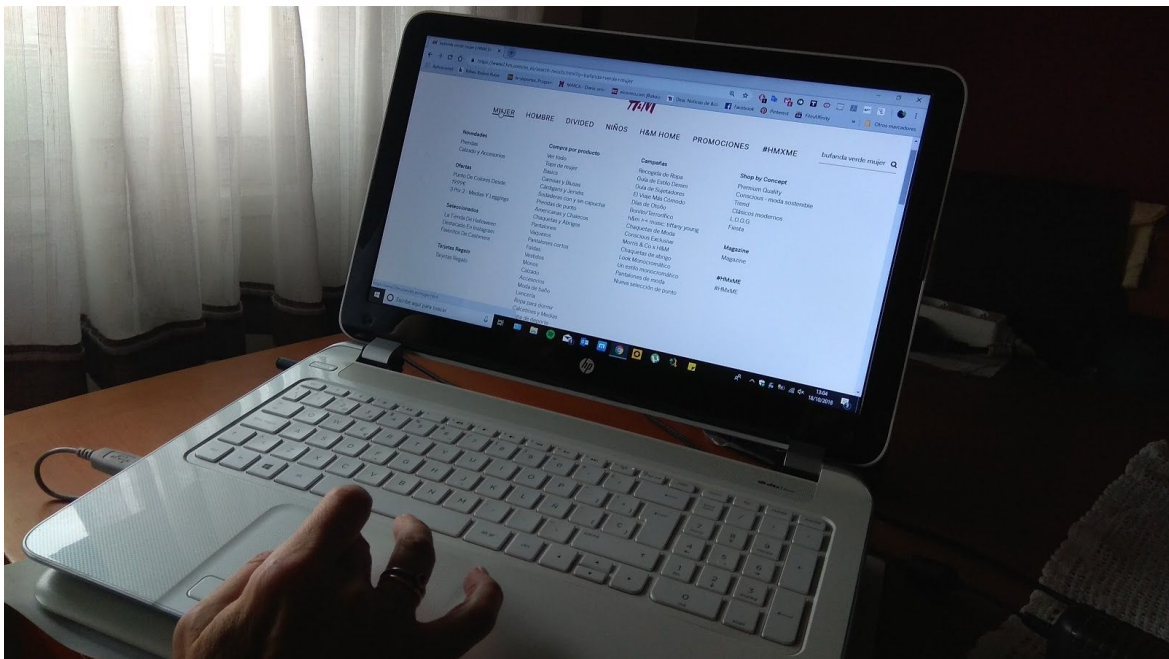
Utiliza los menús de la búsqueda para intentar elegir las características de los productos a mostrar.

**En este momento se le pausa al usuario y se comprueba si realmente existen las bufandas verdes. Estas no existen pero se reserva esta información para ver cómo reacciona el usuario.

El usuario no se da por vencido y cree que es posible que las bufandas verdes estén pero que no las encuentre el buscador. Por eso, utiliza el menú superior.

“He querido comprobar si la búsqueda es cierta. No me fío del buscador porque a veces cuando pones algo muy concreto no funciona.”

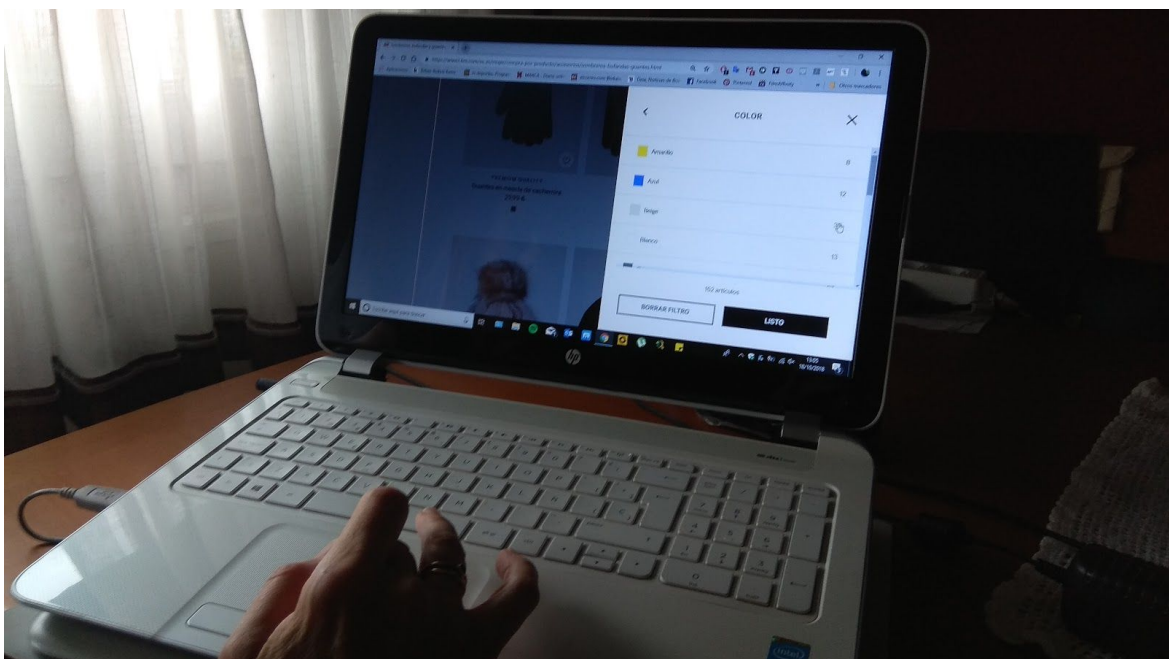
Hace click en “mujer”, busca el término “bufandas” pero no lo ve y entonces pincha en “accesorios” aunque no se la vea muy convencida.



El usuario utilizando el menú superior después de no haber encontrado lo esperado en el cuadro de búsqueda.

Se visualizan los productos pertenecientes a “Accesorios” por pantalla y el usuario va directamente al menú de la izquierda a buscar “bufandas”.
Selecciona “sombreros, bufandas y guantes”.

Después de ver aproximadamente dos pantallas de productos y no ver una bufanda verde, le da a filtro en el menú superior, y a color, no hay color verde.



El usuario buscando el color verde para filtrar los sombreros, bufandas y guantes.

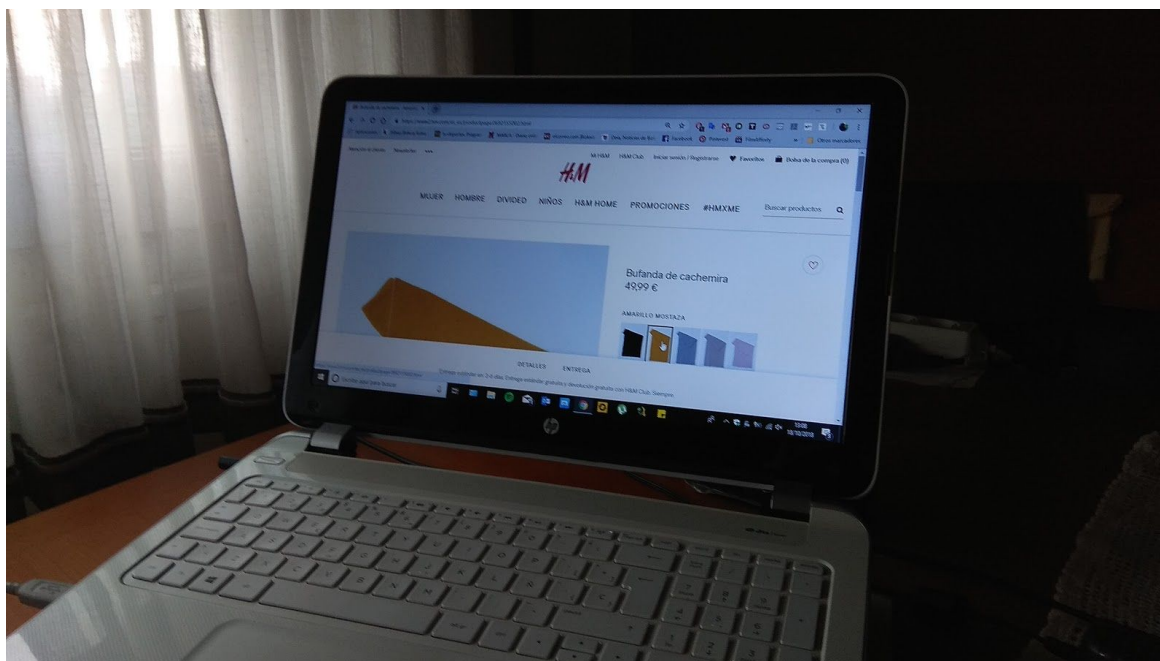
El usuario señala que no hay bufandas de color verde.

**Se comparte con el usuario que su siguiente objetivo será comprar una bufanda de color amarillo.

El usuario ya estando en la pantalla anterior selecciona el amarillo y le da a “listo”.

Le salen las bufandas que tengan algo de amarillo.

Pincha en la imagen de la bufanda que quiere comprar y esta acción le lleva a una página de producto individual. A la derecha en la zona de colores selecciona la miniatura del color amarillo.



El usuario eligiendo el color de la bufanda en la página del producto individual

Le da a añadir y pulsa en “bolsa de la compra” arriba del todo. Sale un menú donde hace click en “finalizar compra”.

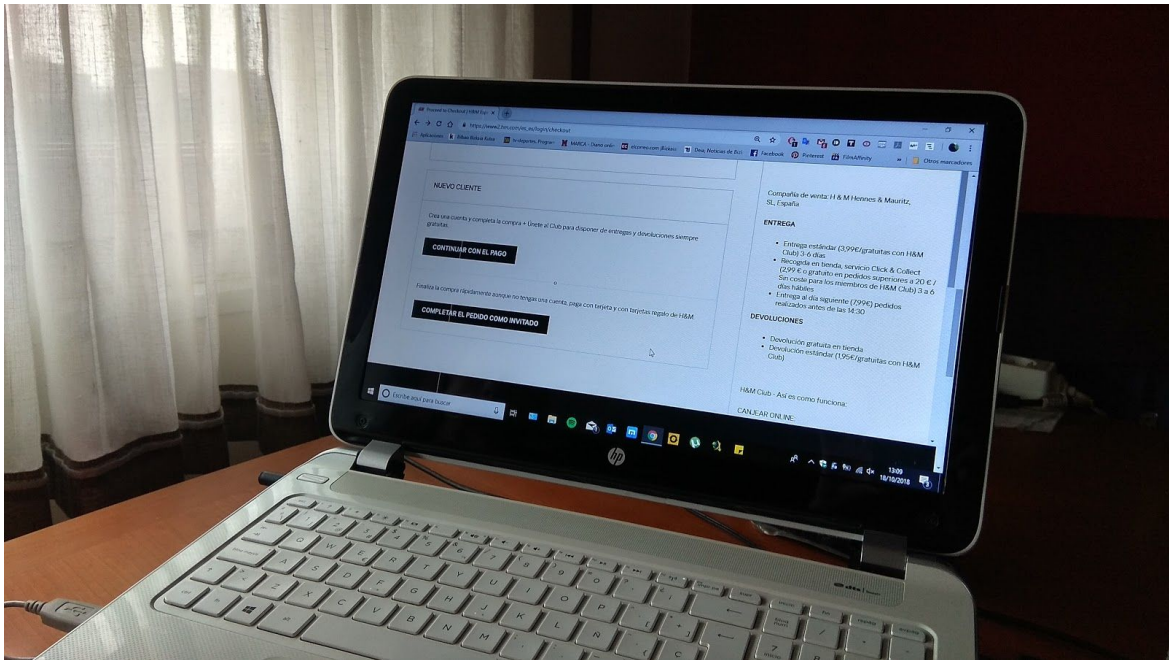
Esta acción le lleva a una pantalla de identificación.

“No quiero registrarme, es un rollo, solo quiero comprar la bufanda.”

El usuario no está por la labor de registrarse tan fácilmente y para ganar tiempo desplaza la página para abajo. Con gran sorpresa se encuentra con que no tiene porqué registrarse para comprar el artículo. Hace click en “Completar pedido como invitado”.

“¡Ay que bien! Así no tengo que registrarme. (..) Me ha gustado.”

“No quiero registrarme porque no suelo comprar en esta tienda, ¿para qué voy a dar los datos?”

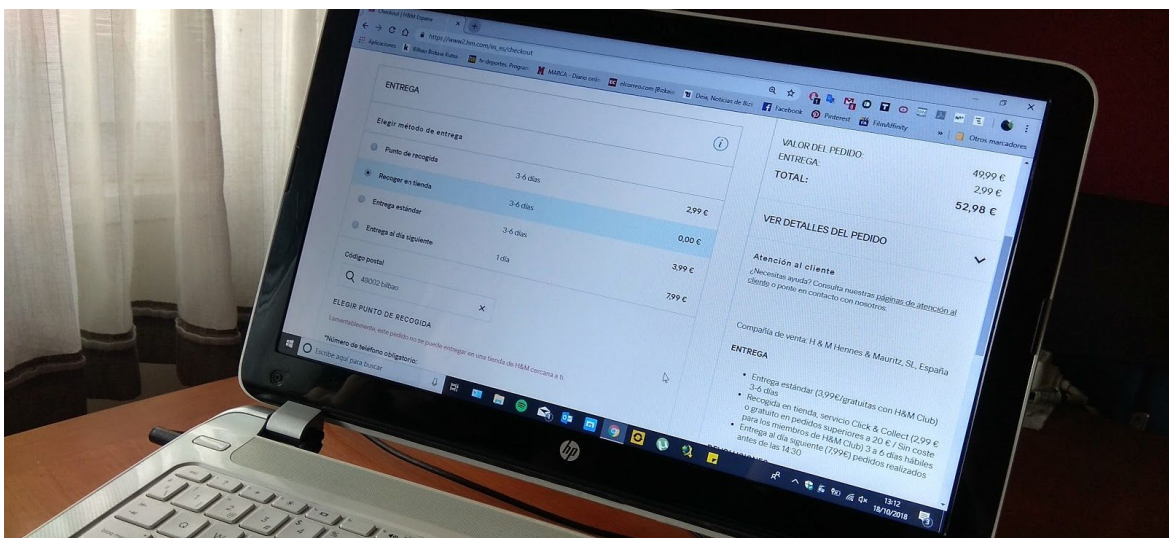


El usuario dándose cuenta de que no tiene que registrarse para comprar una bufanda.

Aunque no se tiene que registrar tiene que introducir sus datos básicos: nombre, apellido, dirección,.. Tras esto le deja elegir el lugar de entrega del artículo.

“Lo quiero recoger en tienda porque así no me preocupo de cuando viene y deja de venir, además de poder probarlo y así poder devolverlo en el momento. Aunque solamente si hay una tienda física cercana.”

Tras seleccionar la opción de “recoger en tienda” aparece un mensaje de error indicando que este producto no se puede entregar en una tienda cercana al usuario. A continuación elige entrega estándar.



El usuario eligiendo el lugar de recogida del producto

El usuario duda en darle al botón “continuar a pago” al ver abajo “pagos y descuentos” y la opción “quiero recibir factura”. Duda en si es necesario recibir factura.

“Estaba mirando a ver que salía al pinchar en recibir factura”

Le salen dos métodos de pago y elige Paypal.

“Elegiría paypal porque es más seguro.”

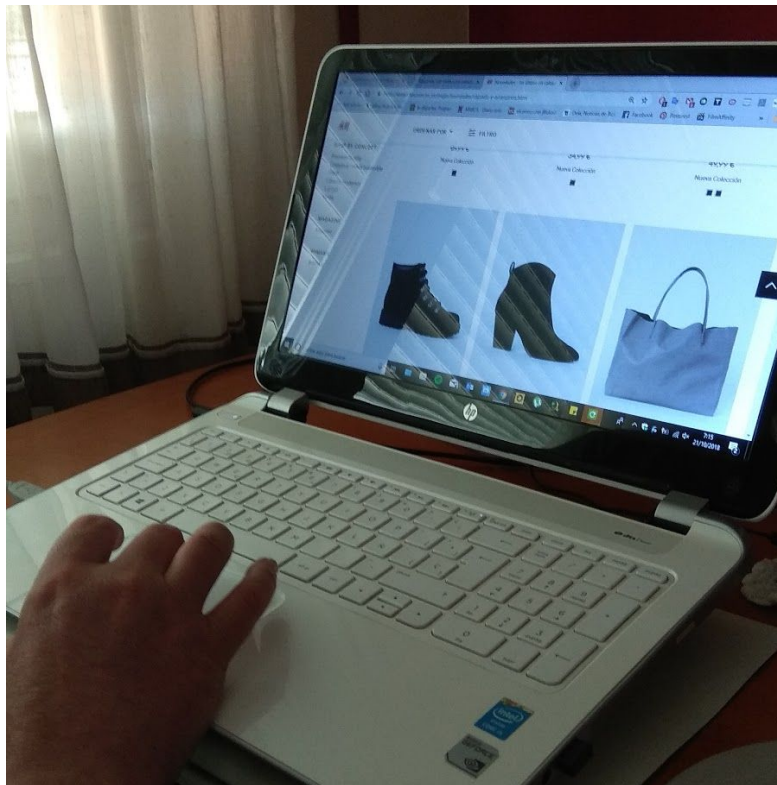
Usuario 2: Álvaro

Acción: comprar una bufanda amarilla de mujer

Lo primero que hace el usuario es fijarse en el menú superior y pinchar en “Mujer”. Mira las opciones disponibles y se fija en “accesorios”, duda un poco revisando el menú pero al final lo selecciona.

“Porque la bufanda es un accesorio.”

Una vez que la página se ha cargado con los productos de ese apartado, desplaza la página para abajo para ver si hay alguna bufanda. No encuentra ninguna y vuelve a arriba. Como no encuentra ningún sitio para seleccionar “bufanda” vuelve a la página principal.

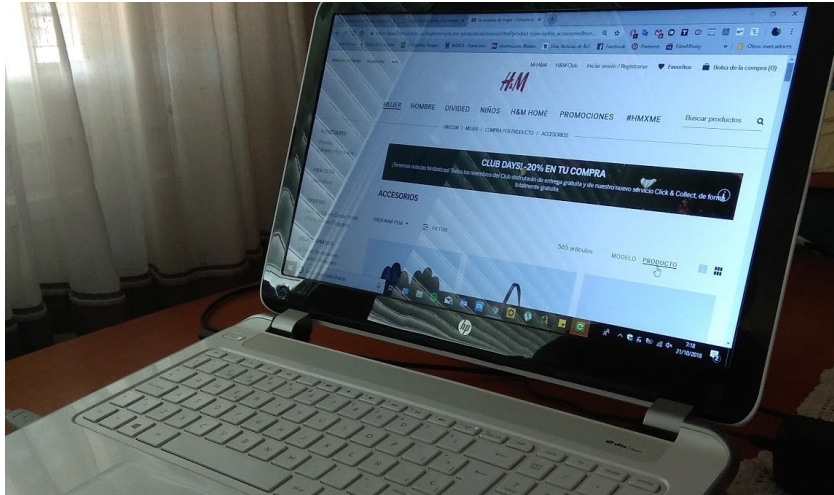


El usuario desplazando la página en busca de una bufanda. No encuentra un menú donde diga “bufandas”.

El usuario vuelve a leer los elementos del menú.

Pincha en accesorios en el menú (había dos accesorios y ahora pincha en el segundo). Una vez que la página se ha cargado se puede observar que es la misma de antes, y esta vez visiona un menú en la parte superior de los productos.

Selecciona “ordenar por” en dicho menú, y lo que sale no le aporta en el filtrado de productos. Sigue revisando el menú y ahora ve “modelo” y “producto”. Pincha en modelo y como no hace nada sigue buscando.



El usuario pincha en “modelo” y “producto” y se queda desconcertado porque no ocurre nada.

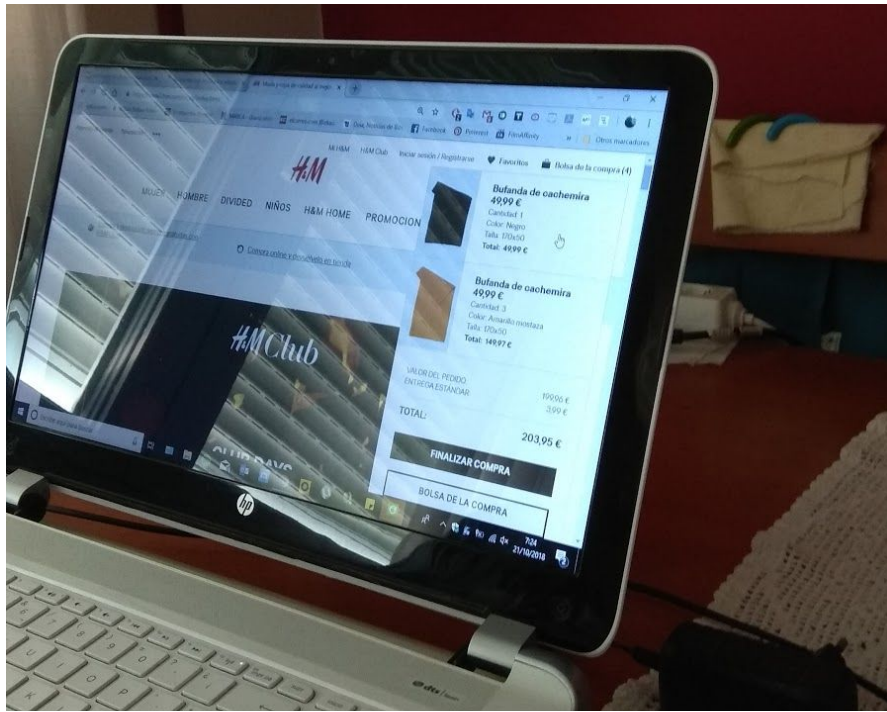
Va desplazando la página y se queja de tener que buscar la bufanda de forma manual. Inesperadamente ve el botón “filtro” arriba y selecciona color amarillo.

Se muestran todas las prendas amarillas pertenecientes a “Accesorios”. El usuario elige una, y en vez de pinchar encima de la imagen lo hace en el icono de color de la prenda que aparece bajo ésta.

“Pensaba que era algún tipo de link. Siempre están debajo de las imágenes.”

Le da “añadir” a la bolsa de la compra aunque es negro y no se da cuenta, se le avisa y selecciona la amarilla y “añadir”.

Una vez que la ha añadido le sale un mensaje arriba con sus productos actuales pero desaparece enseguida y tampoco hay un menú aparente. Añade otra para que le vuelva a salir el mensaje. Se desplaza para arriba y comprueba que aparece el menú que contiene “Bolsa de la compra”. Se coloca encima y le salen los productos en un mensaje pequeño. Quiere quitar todos los productos que ha añadido pero no encuentra el botón de quitar.



El usuario se ha colocado encima de “Bolsa de la compra” e intenta buscar un botón para eliminar algunos de los productos añadidos.

Desde el mensaje de la compra pincha en un producto pero no le sale nada para quitarlo, simplemente le lleva a la página del producto.

“No me deja quitar las unidades. Voy a empezar de nuevo, ya tengo controlado el camino.”

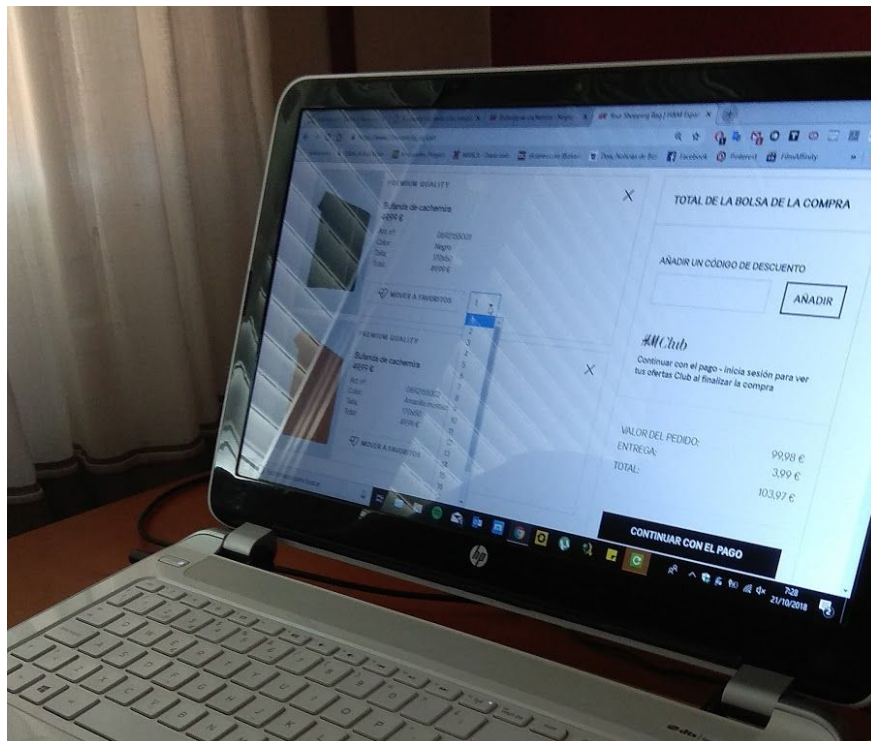
El usuario recarga la página pensando que así se vacía el carrito de la compra, esto no pasa. Después de ver que siguen estando los productos se encuentra sin saber qué hacer.

Vuelve a pinchar en uno de los productos de la bolsa de compra y busca un botón de “quitar producto del carrito”. No sale y va yendo a todos a ver si está. Pincha en detalles del producto pero no sale nada.

El usuario sigue sin saber lo que hacer.

Pincha en el producto individual desde el carrito otra vez y sigue buscando el botón de quitar carrito. El usuario se da por vencido y prefiere no comprar nada. Se da cuenta en el último momento de un botón que pone “bolsa de la compra” que estaba oculto por un mensaje que aparecía abajo para efectuar la compra inmediatamente.

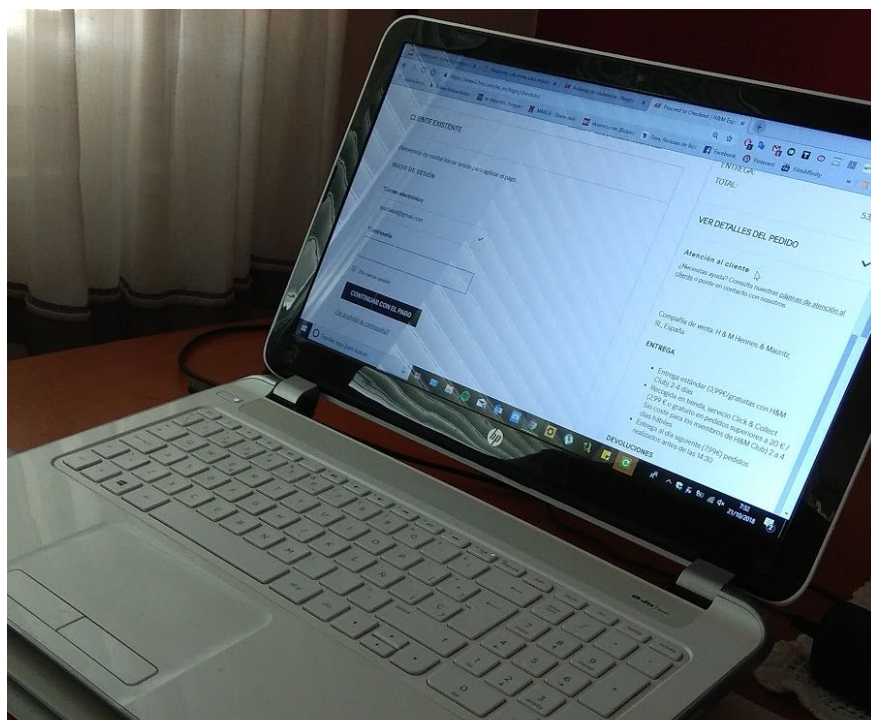
Cuando accede a la página del carrito de la compra le aparecen todos los productos, ve la x y borra todos menos uno.



El usuario explorando las opciones de la “bolsa de la compra” y contento de haber encontrado una forma para eliminar los productos a comprar.

Pincha en “Finalizar compra”.

Le confunden las secciones de la página, cree que son dos distintas porque hay dos scrolls. Cree que son cosas diferentes.



El usuario se encuentra confundido porque piensa que la sección de la derecha no tiene nada que ver con la de la izquierda. Hay dos scrolls y no entiende la distribución.

A continuación ve la opción de comprar como invitado y la elige.

“Porque pone finalizar la compra rápidamente aunque no tenga una cuenta.”

Mete sus datos y al seleccionar “Continuar con la entrega” le sale error porque no ha visto los campos requeridos que no ha rellenado. El usuario no quiere proporcionar su correo electrónico.

“Si me ha dicho que es una compra ocasional no quiero poner mi correo, lo único el número de teléfono para que me digan cuando está.”

Al final proporciona su correo y le da a “continuar con la entrega”. Duda sobre las opciones de recogida que aparecen.

“¿Que es el punto de recogida?”

Selecciona entrega al día siguiente y aparece un error, así que elige estándar. Se le pide que introduzca un número de teléfono y no duda en introducirlo.

“El número de teléfono no me conlleva nada.”

Tras intentar avanzar la página le avisa de un error en el formato del móvil. El usuario no entiende porque hay un error, ha copiado el ejemplo. Se da cuenta de que el seis (el primer dígito) lo han puesto con el +34 (+346) y no hace falta introducirlo.

En la posterior ventana de “pagos y descuentos”, elige tarjeta.

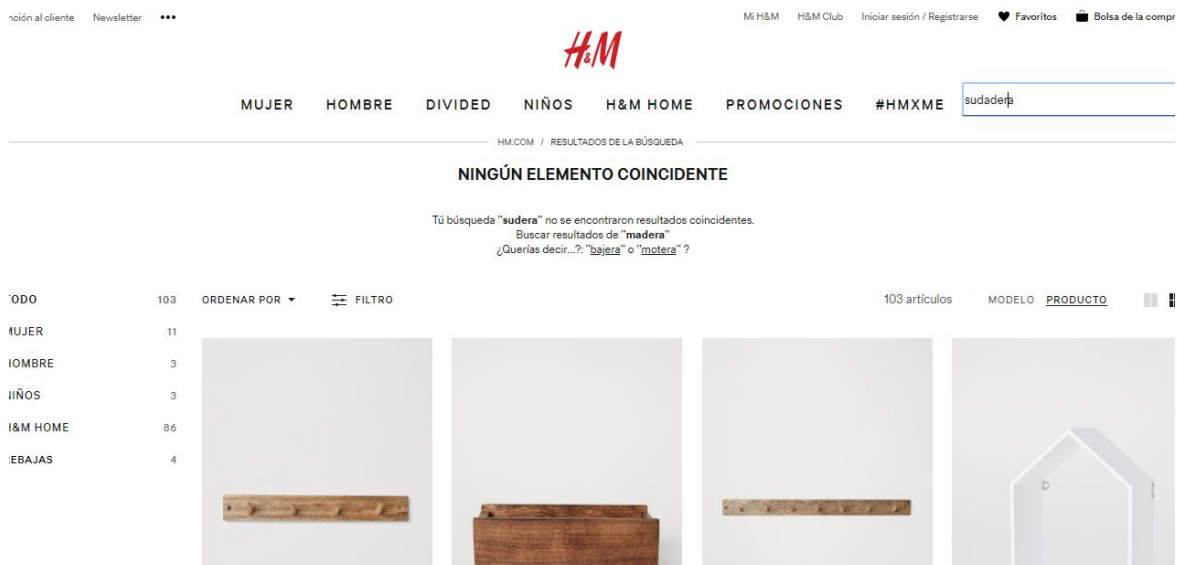
“Otras veces he pagado con tarjeta en otros sitios.”

Usuario 3: Mia

Acción: comprar una sudadera negra

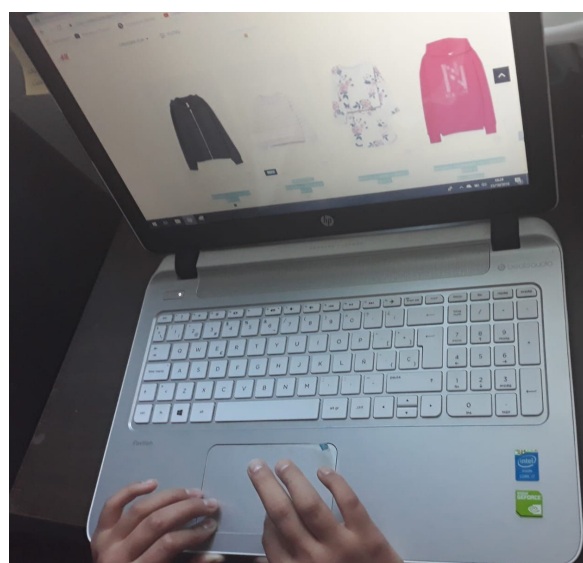
Lo primero que hace el usuario es usar el buscador y poner “sudadera negra”. Pincha en la lupa para efectuar la búsqueda. Se fija en los menús de arriba, va directamente al cuadro de búsqueda.

“Voy a poner directamente lo que quiero así lo encuentro más fácil”



El usuario utilizando el buscador en vez de usar el menú.

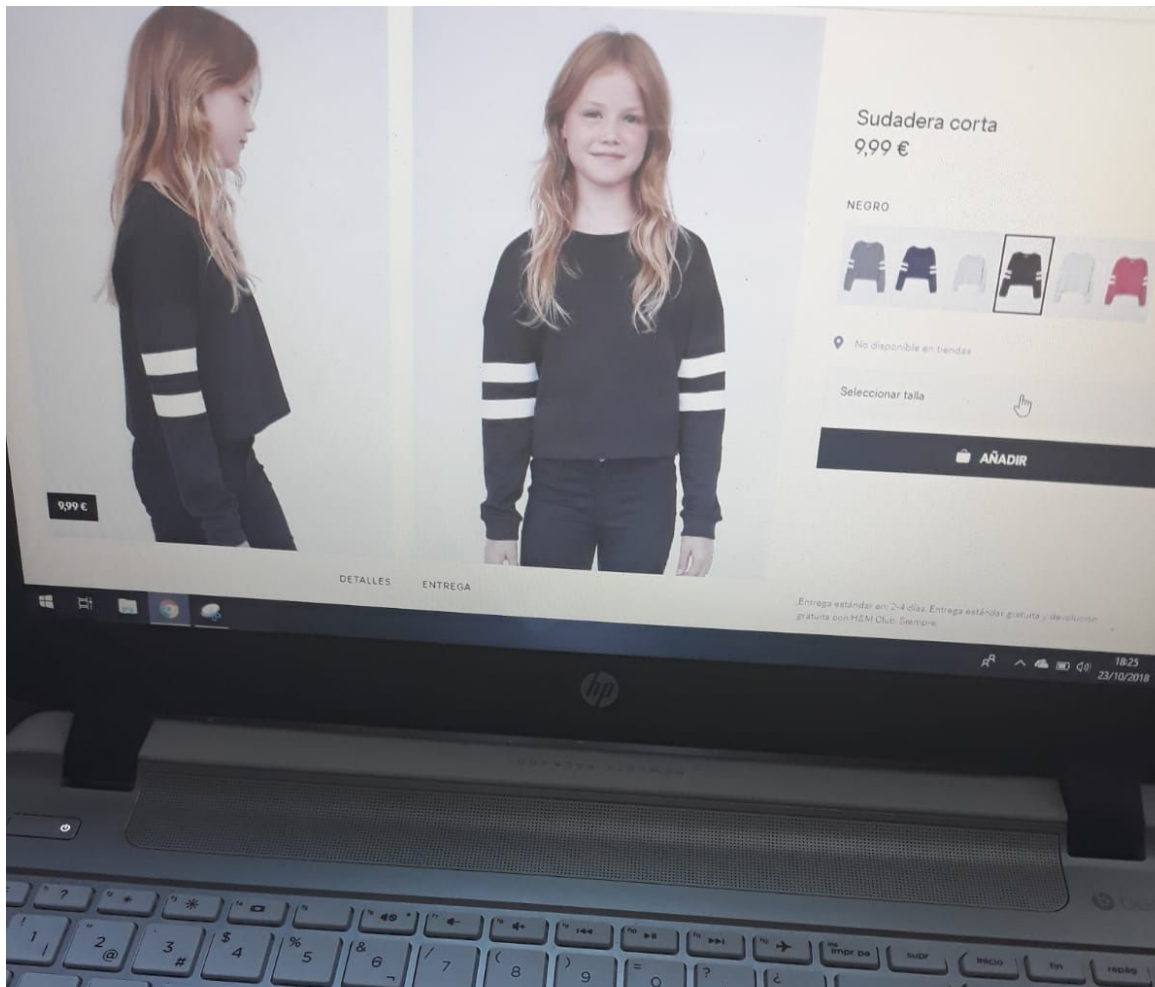
Aparece una nueva página que contiene un catálogo con todas las sudaderas disponibles en la tienda.



El usuario se dispone a buscar la sudadera que más le guste.

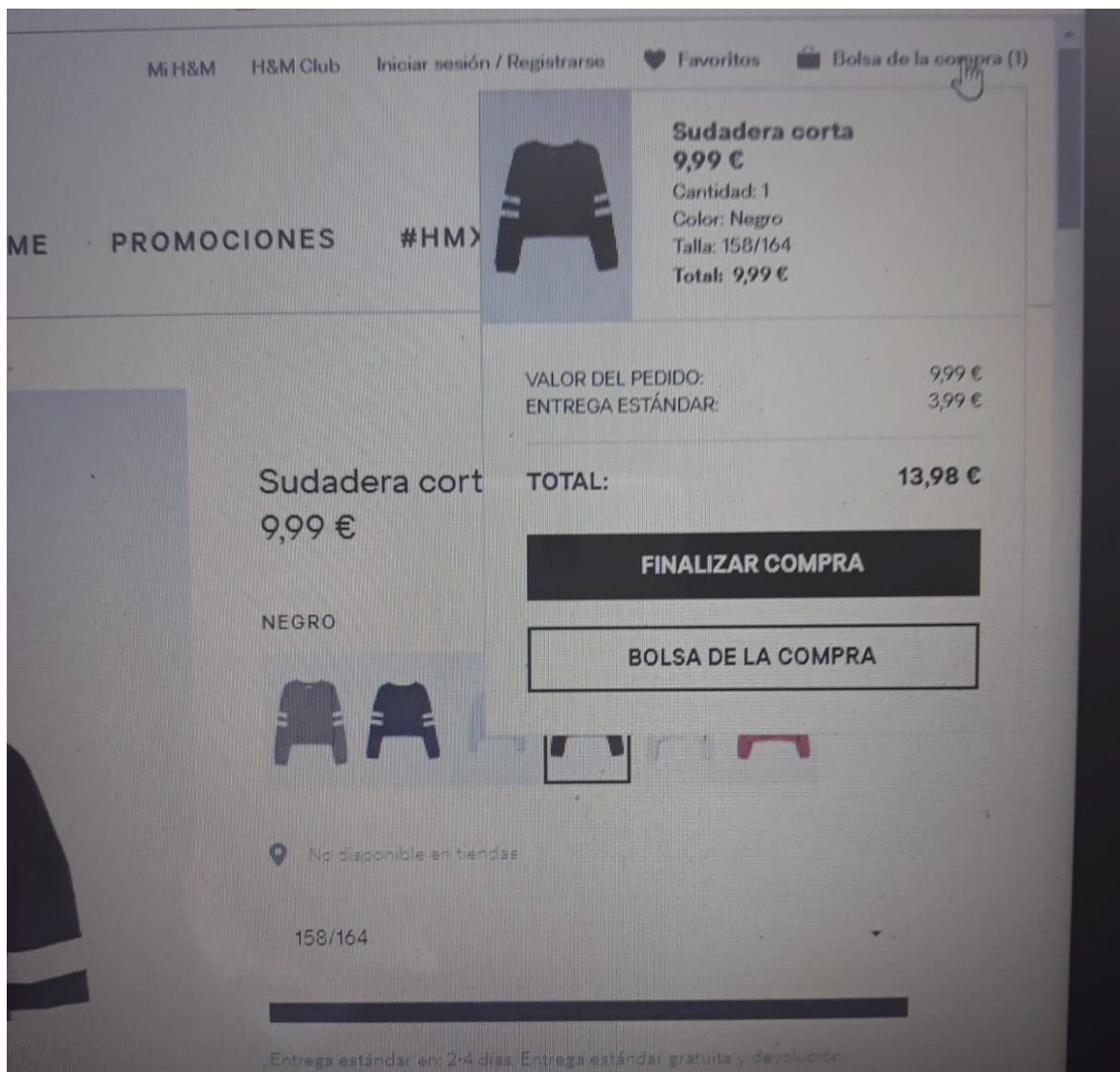
“Esta es muy yo, la quiero! ”

Una vez encontrada la sudadera, el usuario elige la talla y el color y pulsa en “Añadir” para añadir al carrito de la compra.



El usuario seleccionando la talla y el color.

Una vez añadida la sudadera al carrito/bolsa de la compra, desea finalizar la compra y proceder a realizar el pago. Pulsa en el menú superior la opción “Bolsa de la compra” y pulsa en “finalizar compra”.

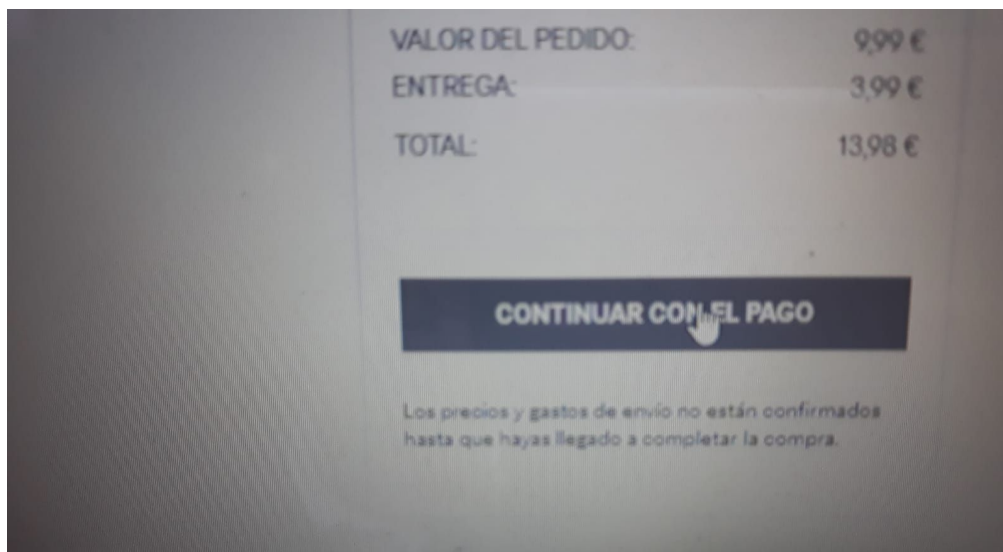


El usuario pincha en “Bolsa de la compra” sin tener en cuenta el mensaje desplegable que aparece.

Una vez en la página del carrito de la compra el usuario comprueba que tanto la talla como el color de la sudadera, el precio y demás detalles de la sudadera sean los correctos. Pulsa el botón “Continuar con el pago” que está un poco por debajo de la página.



El usuario comprobando que los detalles del producto añadido sean los correctos.



El usuario visiona el pago total y pincha en “Continuar con el pago”. Se queda asombrado de que el coste de la entrega sean casi cuatro euros.

“Madre mía, 13.99 ¿No que costaba sólo 9.99?”

Aparece la página para iniciar sesión o registrarse.

HM.COM / INICIAR SESIÓN/REGISTRARSE

CLIENTE EXISTENTE

¡Bienvenido de vuelta! Iniciar sesión para agilizar el pago.

INICIO DE SESIÓN

*Correo electrónico

*Contraseña

☐ ¡No cerrar sesión!

CONTINUAR CON EL PAGO

[¿Se te olvidó la contraseña?](#)

TU PEDIDO

AÑADIR UN CÓDIGO DE DESCUENTO

 AÑADIR

VALOR DEL PEDIDO: 9,99 €
ENTREGA: 3,99 €
TOTAL: 13,98 €

VER DETALLES DEL PEDIDO ▾

Atención al cliente
¿Necesitas ayuda? Consulta nuestras [páginas de atención al cliente](#) o ponte en contacto con nosotros.

Compañía de venta: H & M Hennes & Mauritz, SL, España

El usuario viendo la página que requiere el inicio de sesión o el registro.

El usuario explora la página y se da cuenta de que existe la opción “Completar el pedido como invitado”. Esta opción le permite seguir con la compra sin necesidad de registrarse, así que el usuario elige esta opción.

*Contraseña

☐ ¡No cerrar sesión!

CONTINUAR CON EL PAGO

[¿Se te olvidó la contraseña?](#)

NUEVO CLIENTE

Crea una cuenta y completa la compra + Únete al Club para disponer de entregas y devoluciones siempre gratuitas.

CONTINUAR CON EL PAGO

Finaliza la compra rápidamente aunque no tengas una cuenta, paga con tarjeta y con tarjetas regalo de H&M.

COMPLETAR EL PEDIDO COMO INVITADO

ENTREGA:

TOTAL:

VER DETALLES DEL PEDIDO

Atención al cliente
¿Necesitas ayuda? Consulta nuestras [páginas de atención al cliente](#) o ponte en contacto con nosotros.

Compañía de venta: H & M Hennes & Mauritz, SL, España

ENTREGA

- Entrega estándar (3,99€/gratuitas con H-Club) 2-4 días
- Recogida en tienda, servicio Click & Col (2,99 € o gratuito en pedidos superiores / Sin coste para los miembros de H&M Club a 6 días hábiles
- Entrega al día siguiente (7,99€) pedidos realizados antes de las 14:30

DEVOLUCIONES

- Devolución gratuita en tienda
- Devolución estándar (1,95€/gratuitas con Club)

H&M Club - Así es como funciona

El usuario ve las distintas opciones que hay para comprar.

Una vez en la página de “registro de invitado”, el usuario rellena el formulario con sus datos.

MI INFORMACIÓN		TU PEDIDO	
DIRECCIÓN PARTICULAR Título Srta. ✓		AÑADIR UN CÓDIGO DE DESCUENTO <input type="text"/> <input type="button" value="AÑADIR"/>	
*Nombre Mia ✓	*Apellido Bracamonte ✓	VALOR DEL PEDIDO: 9,99 € ENTREGA: 3,99 € TOTAL: 13,98 €	
*Dirección línea 1 calle la Florida 6, 9 d ✓	Información de dirección adicional 48902 Barakaldo Vizcaya ✓	VER DETALLES DEL PEDIDO ▼	
Calle, número Barakaldo ✓	Apartamento, bloque, unidad, piso, código del portal, etc. 48902 ✓	Atención al cliente <small>¿Necesitas ayuda? Consulta nuestras páginas de atención al cliente o ponte en contacto con nosotros.</small>	

El usuario rellena el formulario con sus datos.

Pulsa en el botón “Continuar entrega”.

A partir de este punto, el usuario al ser menor de edad es ayudado por un adulto responsable.

El usuario selecciona el método de entrega del paquete y pulsa “continuar a pago”.

ENTREGA (i)		
Elegir método de entrega		
<input type="radio"/> Punto de recogida	2-4 días	2,99 €
<input type="radio"/> Recoger en tienda	2-4 días	2,99 €
<input checked="" type="radio"/> Entrega estándar	2-4 días	3,99 €
<input type="radio"/> Entrega al día siguiente	1 día	7,99 €
DIRECCIÓN DE ENTREGA		
Mia Bracamonte, calle la Florida 6, 9 d 48902 Barakaldo Vizcaya, 48902 & Barakaldo, España <input type="text"/>		
*Número de teléfono obligatorio:		
+34	671898278	
P.ej 496101010		
<input type="button" value="CONTINUAR A PAGO"/>		

El usuario seleccionando el método de entrega.

El usuario completa los datos de la tarjeta y pulsa “Completar compra”.

Método de pago

☒ Tarjeta

0,00 €

☐ PayPal

0,00 €

*Nombre

Mia

Tal como figura tu tarjeta.

*Apellido

Bracamonte

Tal como figura tu tarjeta.

*Tarjeta nº.

Tarjeta nº.

VISA

VISA

*Fecha de caducidad

mm / aaaa

Introducir la fecha de caducidad que figura en la tarjeta

*CVV

Números de verificación de tarjeta. CVV de 3 dígitos o CID de 4 dígitos.

Introducir dirección del titular de la tarjeta

calle la Florida 6, 9 d 48902 Barakaldo Vizcaya, 48902 & Barakaldo, España

[Cambiar dirección del titular de la tarjeta](#)

☐ Quiero recibir factura

☒ Se codificarán todos los datos

Con "Completar la compra" aceptas los [Términos y condiciones de H&M](#)

H&M procesará tus datos personales para gestionar tu pedido, conforme al [Aviso de Privacidad](#) de H&M.

COMPLETAR COMPRA

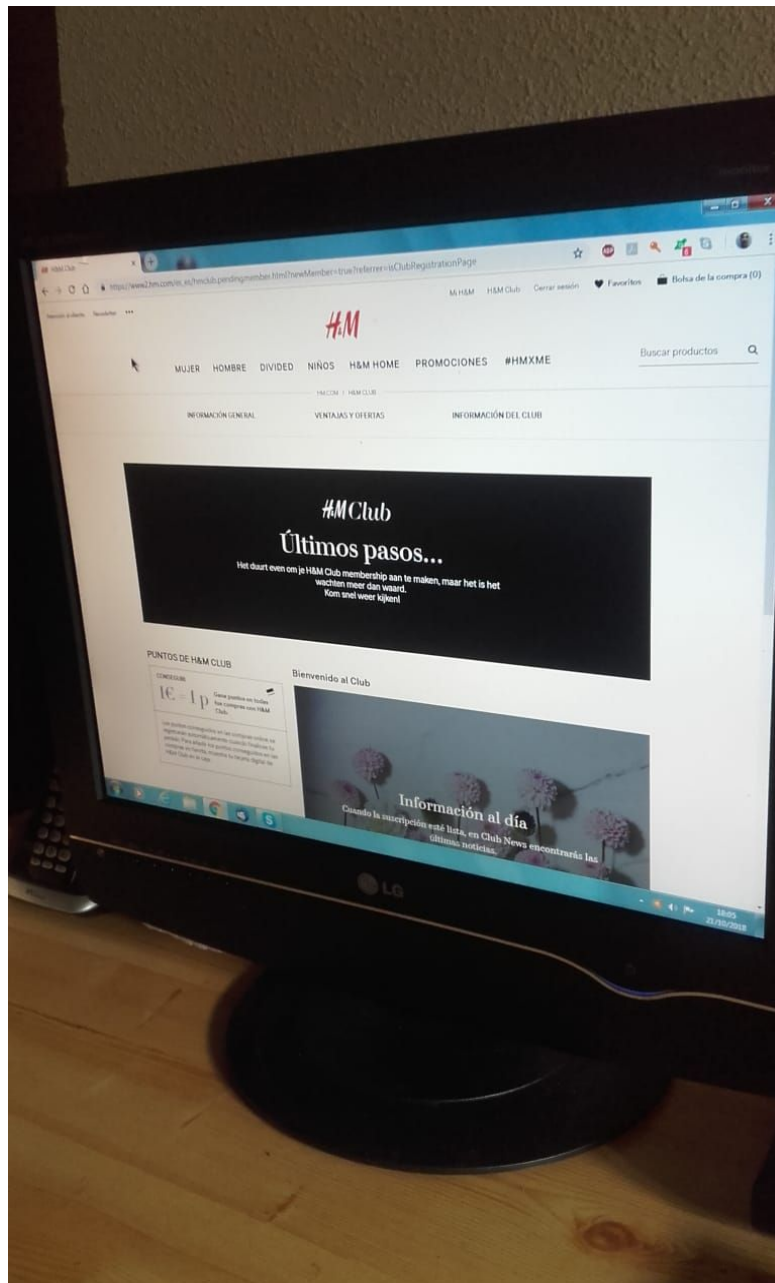
Total: 13,98 €

El usuario elige “Tarjeta” en vez de “Paypal” porque no tiene cuenta en éste último.

Usuario 4: Ana

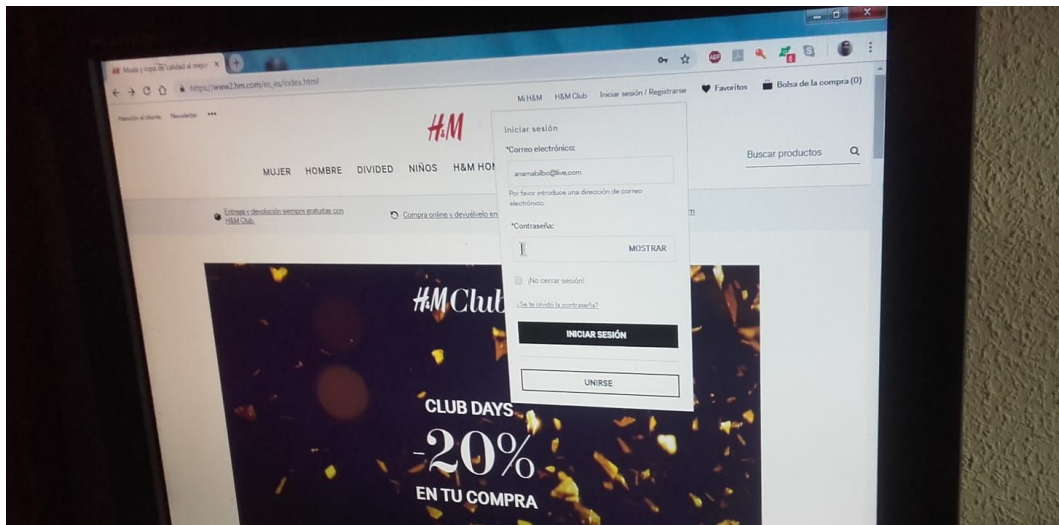
Acción: Registrarse

A primera vista no vió el registro de la parte superior de la pantalla y bajó hacia abajo de la página, en un segundo intento lo visualizó y pulsó encima de registrarse.



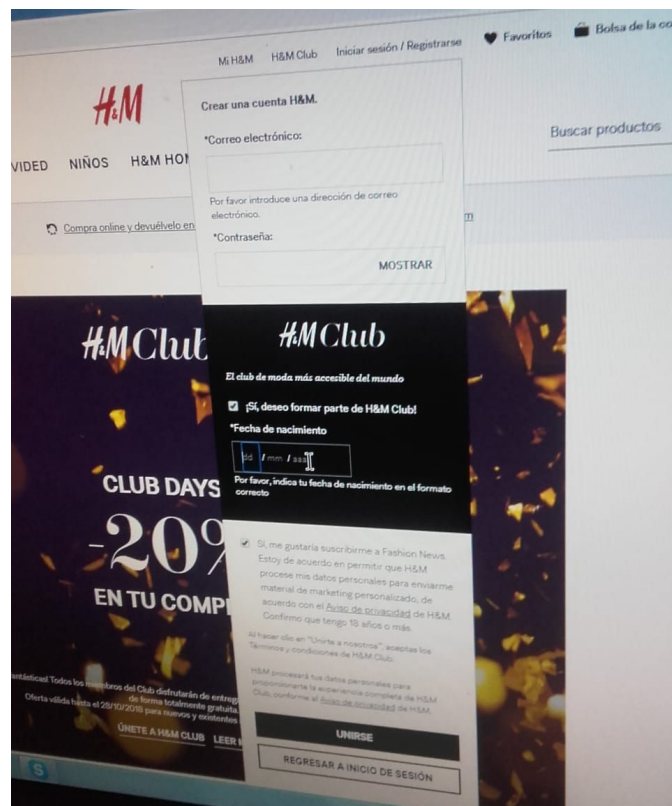
El usuario buscando el botón “Registrarse.”

En el pop-up emergente trató de registrarse insertando sus datos de e-mail y usuario habituales, no se percató que se encontraba en un proceso de inicio de sesión.



El usuario introduciendo sus datos para registrarse en un formulario de inicio de sesión.

Se le proporcionó una pista para acelerar el proceso de registro, tenía que pulsar en 'unirse' para desplegar la ventana emergente de registro.



El usuario viendo el formulario para registrarse.

En dicho formulario el usuario tardó un rato en insertar todos los datos necesarios, además, pensando que era necesario para avanzar en el registro, marcó todos los mensajes ("checkbox").

Entrevista

¿Te ves utilizando esta página web?

Marta: Sí, si hay algo que me gusta y no lo encuentro en tienda.

Álvaro: No, porque no compro ropa online. No se saben las tallas, el color, la textura y lo que te están vendiendo.

Mía: Sí, aunque sigo prefiriendo ir a las tiendas, mola más.

Ana: Sí, ¿por qué no?

¿Crees que puedes confiar en esta web?

Marta: Sí, porque hay una tienda física para poder reclamar.

Álvaro: En la web sí, aunque con el teléfono está un poco liado, al igual que con el carrito. La próxima vez lo haré a la primera.

Mía: Sí.

Ana: Sí, como otra en cualquiera, me es indiferente.

¿Utilizarías esta web para compra de ropa?

Marta: Sí, pero solo si no está en tienda.

Álvaro: No, por el tema del carrito. He tenido que aprender a manejar eso cuando en sitios como amazon es super fácil.

Mía: Sí, lo único me gustaría ser mayor y no depender de mi madre o hermana mayor para hacer la compra con la tarjeta de crédito.

Ana: Sí.

¿Qué piensas que podría evitar que la gente usara esta web?

Marta: No me metería en la página si veo que se empiezan a meter hackers y empiezan a pillar códigos de cuenta. Aunque usaría paypal creo que siempre se quedarían con algún dato o algo.

Álvaro: El filtro está mal y filtro por colores está bien pero hay que buscarlo; y he llegado de casualidad a lo del carrito.

Mía: Que haya demasiada información por todos lados. Suele ser un poco confuso, no sabes por dónde tirar; en cambio en una tienda te paseas por los pasillos, encuentras lo que buscas y vas a pagar. Son tres pasos sencillos. En esta

página he tenido que seguir muchos pasos y la supervisión de un adulto para utilizar la tarjeta de crédito, un poco lioso.

Ana: La falta de seguridad de la web.

¿Qué te parece que es lo más atractivo de esta web?

Marta: La veo sencilla.

Álvaro: Nada, los campos no están delimitados, en un momento había dos scrolls y como dos páginas diferentes.

Mía: Que te traen todo lo que compres a casa, y que ahorro tiempo al no ir a las tiendas y así tengo tiempo para otras cosas.

Ana: Los descuentos, por lo demás parece escueta.

¿Cuál ha sido la parte más difícil de utilizar esta web?

Marta: Nada.

Álvaro: Encontrar el borrar artículos del carrito.

Mía: ¡Elegir la talla! No estaba segura de las medidas.

Ana: Fue confuso llegar al punto de registro.

¿Ha habido algo sorprendente o inesperado?

Marta: Que no te tienes porqué registrar, que puedes hacer un pedido como invitado.

Álvaro: No, porque hay muchas webs que supongo que funcionarán igual.

Mía: Sí, pensé que tenía que registrarme para poder comprar. Además, la opción “Comprar como invitado” me ha venido de perlas.

Ana: Sí, al aparecer el autocompletado de e-mail se introdujo de manera errónea y me hizo fallar.

¿Qué crees que se podría hacer para mejorar la web?

Marta: No se.

Álvaro: Rediseñarla y que esté enfocada al usuario básico de ordenador y de compra online.

Mía : Que las opciones sean más visibles y claras.

Ana: Diferenciar claramente dos ventanas, una dirigida al inicio de sesión y la otra al registro.

¿Había algo que faltaba para tí?

Marta: En principio no.

Álvaro: Hay algo que sobra, ¿qué es el código de descuento que sale en la compra?. Hay que simplificar más las cosas.

Mía: No, todo está bien.

Ana: Sí, durante el registro no se me requirieron ciertos datos como DNI y datos bancarios, esto me hizo perder la confianza en este lugar puesto que asimismo tampoco era accesible su información comercial.

Requerimientos

1. Tiene que ser capaz de comprar ropa sin registrarse.
2. El usuario tiene que saber que puede comprar ropa sin registrarse.
3. Tiene que poder acceder al carrito de la compra sin haberse registrado.
4. Tiene que saber cómo acceder al carrito de la compra.
5. Tiene que saber como borrar artículos del carrito de la compra.
6. El usuario debe poder vaciar su lista de compras (carrito de la compra, bolsa de la compra, etc.) con un solo click.
7. Si el usuario ha añadido un producto, en su página individual debe de poder quitar el artículo del carrito de la compra.
8. El usuario debe de tener que dar los menos datos posibles si no se quiere registrar.
9. El usuario debe poder ver qué campos son obligatorios y cuáles son voluntarios.
10. El usuario si decide comprar ropa sin registrarse debe decidir si proporcionar el correo o el número de móvil.
11. El usuario necesita una forma de saber lo que implica cada acción que puede realizar en el proceso de compra.
12. Necesita saber qué productos están disponibles según qué modo de entrega (recogida en tienda,...)
13. El usuario debe tener claro en qué categoría se encuentra el producto que busca. Tiene que saber que opción seleccionar en el menú. No debe de haber elementos repetidos.
14. Tiene que poder ver el menú para poder elegir las características (filtrado) de las prendas fácilmente una vez que elige el tipo de ropa (calzado, pantalones,...) desde el menú superior.
15. El usuario necesita un campo de búsqueda para buscar productos.
16. El usuario tiene que ser capaz de saber si el buscador ha sido efectivo o hay posibilidad de fallo.
17. El usuario tiene que saber donde está en cada momento.
18. Cuando se le muestren los productos, el usuario debe saber dónde tiene que pinchar para acceder a la página del producto.
19. El usuario debe poder diferenciar claramente el acceso a la aplicación y el registro en la misma.
20. El usuario debe ser capaz de darse de alta al catálogo de la tienda.

21. El usuario debe ser capaz de darse de baja del catálogo de la tienda.
22. El usuario debe poder consultar la política de compra y privacidad de la página.
23. El usuario debe poder consultar y/o modificar sus datos personales.
24. El usuario debe poder cambiar y/o añadir la dirección de envío en el trámite de la compra.
25. El usuario debe poder elegir el método de pago en el trámite de la compra.
26. El usuario debe tener acceso a algún tipo de ayuda mientras realiza su compra.
27. El usuario debe poder cambiar el formato de visualización de los productos del catálogo, es decir, el número de columnas de productos.
28. El usuario será capaz de visualizar productos similares al escogido.