

NaturalShop

Emilio Muciño Segura



1.

Presentación

Este informe describe el plan estratégico para ejecutar un riguroso examen de usabilidad en el desarrollo de NaturalShop. El propósito primordial de esta evaluación es identificar y valorar posibles complicaciones de usabilidad, a través de pruebas directas con usuarios.

NaturalShop es una plataforma digital especializada en la venta de productos sostenibles, destinada a satisfacer las necesidades de consumidores comprometidos con la preservación del medio ambiente. Nuestros usuarios, en su mayoría jóvenes urbanos de entre 18 y 25 años, son personas independientes que adoptan un estilo de vida consciente. Están ávidos por las últimas tendencias en moda sostenible y buscan productos de calidad que reflejen sus valores éticos y ecológicos.

La ejecución de este test es crucial para validar las soluciones de diseño implementadas por nuestro equipo. Con el respaldo de los promotores, hemos optado por llevar a cabo esta evaluación para asegurar que la experiencia ofrecida por NaturalShop: "Tu Tienda Ecológica" sea excepcional y cumpla con las expectativas de nuestra audiencia.

Las pruebas se realizarán en un intervalo de tiempo entre las fechas 8 de mayo y 10 de mayo. Durante este lapso, se convocará a usuarios representativos de nuestro público objetivo. Los datos obtenidos en estas pruebas nos proporcionarán valiosa información para optimizar la navegabilidad, funcionalidad y experiencia global del usuario en nuestra plataforma, fortaleciendo así nuestra presencia en el mercado de productos sostenibles en línea.



2.

Resumen ejecutivo:

Con el objetivo de evaluar la experiencia de usuario en NaturalShop, se han establecido tres tareas fundamentales que los participantes llevarán a cabo sobre un prototipo operativo del sitio web, bajo la supervisión de un experto en usabilidad. Estas tareas han sido cuidadosamente seleccionadas para abordar aspectos clave del proceso de compra en línea y para identificar áreas de mejora que impulsen la satisfacción del usuario y la eficacia de la plataforma.

Las tareas definidas son las siguientes:

1. **Crear cuenta:** Los participantes serán instruidos para crear una cuenta de usuario en NaturalShop, completando de manera exitosa todos los campos requeridos para el registro.
2. **Agregar al carrito:** Se les solicitará a los participantes que naveguen por las categorías de productos disponibles en NaturalShop, seleccionen un artículo de su interés y lo agreguen al carrito de compras.
3. **Comprar producto:** Los participantes deberán completar el proceso de compra para el producto seleccionado, incluyendo la información de pago y la confirmación del pedido.

El test se llevará a cabo con la participación de 3 usuarios, elegidos para representar una diversidad de perfiles y comportamientos de compra. Cada tarea será cronometrada y supervisada para garantizar una evaluación rigurosa de la usabilidad de NaturalShop. Este enfoque permitirá identificar posibles obstáculos en la experiencia del usuario y aplicar ajustes necesarios para mejorar la funcionalidad y la satisfacción del cliente en nuestra plataforma de compras sustentables en línea.



3.

Metodología

3.1 Participantes:

3.1.1 Número y perfil de participantes:

Para llevar a cabo el estudio de usabilidad en NaturalShop, se requerirá la participación de 3 usuarios, con una distribución específica según los grupos de usuarios definidos en el proyecto. Cada participante representará un perfil relevante para nuestra plataforma.

3.1.2 Criterios de elegibilidad comunes:

- **Perfil demográfico:** Se reclutarán individuos de entre 18 años, provenientes de diferentes ámbitos socioeconómicos, con intereses diversos en moda y compras en línea.
- **Experiencia en Internet:** Se dará preferencia a participantes con un alto grado de familiaridad en la compra de productos online, independientemente de su nivel de habilidad técnica.
- **Historial de compras:** Todos los participantes deben saber cómo realizar una compra online, no es necesario que esta compra esté relacionada con productos de moda. Sin embargo, se espera que tengan un interés genuino en la moda y las tendencias actuales.

3.1.3 Proceso de selección y coordinación de citas

La selección de participantes y la coordinación de citas, serán gestionadas por el Ingeniero Emilio Muciño Segura.

3.1.4 Retribución



4.

Como parte de compensación del Ingeniero Emilio Muciño, los participantes recibirán un descuento especial dentro de la tienda online del 35% de descuento debido la participación.



3.1.5 Legal

Antes de iniciar la prueba, cada participante deberá aceptar los terminos y condiciones de la prueba y se establecerá que el participante tiene el derecho de retirarse de la prueba en cualquier momento.

3.1.6 Tareas del participante

Cada individuo participante ejecutará todas las actividades establecidas en el test, las cuales se componen de un total de 3. Utilizarán un dispositivo móvil asignado para esta evaluación. Se garantizará que todos los participantes realicen las mismas actividades bajo condiciones idénticas para una comparación precisa de los resultados.

3.3 Procedimiento

3.3.1 Ubicación

El test tendrá lugar en la biblioteca, en las instalaciones de Tecmilenio Campus Toluca.

3.3.2 Conducción de la prueba

3.3.2.1 Generalidades:

Durante la prueba de navegación en NaturalShop, el facilitador estará presente en la misma área que el participante, supervisando su interacción con la plataforma web. Se encargará de facilitar cualquier comunicación necesaria y tomará notas sobre eventos y acciones relevantes. Además, se asegurará de que se cumplan los tiempos asignados para cada tarea y podrá solicitar información adicional al usuario al finalizar cada tarea, evitando interrumpir el flujo de la actividad.

3.3.2.2 Desarrollo



Durante el desarrollo de la prueba, el facilitador proporcionará al participante una breve explicación sobre la naturaleza y el propósito de la aplicación web de NaturalShop. Luego, se asegurará de que el participante entienda el propósito del test y cómo se llevará a cabo. Es importante destacar que el participante será evaluado en base a su interacción con la aplicación, no a él mismo. Cualquier duda que surja será resuelta por el facilitador.

Antes de comenzar cada tarea, el participante leerá en voz alta una descripción de la misma en una tarjeta impresa con un formato de "escenario narrativo" y comenzará a trabajar sin conocer el tiempo límite. Durante la tarea, se registrarán el tiempo dedicado, si la tarea se completó o no, y la satisfacción subjetiva indicada por el usuario. El facilitador animará al participante a "pensar en voz alta" y lo recordará si es necesario a lo largo de la prueba.

Si el participante no logra completar la tarea dentro del tiempo establecido, el facilitador le informará que la tarea se considera terminada y se pasará a la siguiente. Después de cada tarea, el participante calificará su satisfacción en una escala del 1 al 4, donde 4 indica el mayor nivel de satisfacción, y el facilitador también completará la información correspondiente.

3.3.3 Registro:

Durante la sesión, se llevarán a cabo tres tipos de registro: anotaciones realizadas por el facilitador, grabación en video del usuario y grabación de pantalla (screen-cast) al mismo tiempo que se graba al usuario.

3.3.4 Análisis:

Una vez concluidas las pruebas, los expertos encargados del análisis revisarán los registros mencionados en la sección 3.3.3 y llevarán a cabo un análisis exhaustivo utilizando los criterios de evaluación especificados en la sección 3.4. El tiempo estimado para completar este análisis es de [].

3.3.5 Medio técnico a emplear:



Para llevar a cabo las pruebas, se utilizará un teléfono (Samsung Z Flip 4) equipado con la aplicación Figma.

3.4 Criterios de evaluación:

Los resultados serán evaluados por el ingeniero Emilio Muciño Segura, quien utilizará únicamente los registros de la prueba: vídeo, screen-cast y las notas realizadas. La evaluación y presentación de esta información se llevará a cabo según lo detallado a continuación:

3.4.1 Errores críticos:

En el contexto del estudio, se considerará que una tarea se ha completado cuando el usuario percibe que lo ha hecho y así lo indica. La no finalización de una tarea se tomará como un indicador de un problema crítico de usabilidad. Los investigadores examinarán los registros para identificar los puntos de interacción que obstaculizan al participante, lo demoran o lo alejan de su objetivo. El evaluador determinará los problemas específicos de usabilidad que causan el error crítico. Se considerarán como muy graves aquellos problemas de usabilidad que impidan la finalización de una tarea.

3.4.2 Errores no críticos:

Los investigadores identificarán los errores no críticos y evaluarán su nivel de gravedad. En este estudio, se considerarán errores no críticos aquellos que no impidan al usuario recuperarse y completar la tarea.

El evaluador relacionará cada error con un problema de usabilidad específico y lo evaluará en función de su impacto, frecuencia y persistencia. Para este estudio, se ha decidido utilizar la satisfacción subjetiva del participante como información complementaria para esta evaluación. Cada problema será clasificado como muy leve, leve o grave.



3.4.3 ToT (time on task – tiempo de ejecución):

Dado que el test se lleva a cabo con un número limitado de participantes, se ha determinado que estos datos se utilicen únicamente como información adicional para una evaluación cualitativa de los errores identificados.

3.4.4 Satisfacción subjetiva:

El participante calificará su nivel de satisfacción en la ejecución de la prueba en una escala del 1 al 4. Dado que el test se realiza con un número reducido de participantes, se ha determinado que estos datos se utilicen únicamente como información adicional para una evaluación cualitativa de los errores detectados.

4. Ética:

En el ámbito de NaturalShop, el facilitador, los expertos y colaboradores que participen en la realización o evaluación de pruebas deben seguir un código de ética establecido. Este código puede abarcar principios vinculados al respeto por la privacidad de los clientes, así como otros aspectos éticos relevantes, ya sea con o sin implicaciones legales. Por ejemplo, se puede incluir la protección del anonimato de los resultados obtenidos en cada prueba.

5. Reporte de resultados:

Usuario 1:

- **Tarea 1:**

El usuario ejecutó la creación de cuenta con una eficiencia notable, completando la tarea en tan solo 12 segundos. Cada paso fue acompañado de una narración verbal, describiendo sus acciones y lo que observaba en la pantalla mientras avanzaba. Esta comunicación constante reflejaba su enfoque metódico y su compromiso con el proceso.



- **Tarea 2:**

Identificar la forma de agregar un producto al carrito fue instantáneo para el usuario, quien lo llevó a cabo sin enfrentar complicaciones significativas. En un tiempo récord de 8 segundos, completó la tarea con facilidad. Sin embargo, su enfoque rápido y eficiente no le permitió dedicar tiempo a explorar otras opciones de productos o revisar las especificaciones del artículo seleccionado.

- **Tarea 3:**

En esta tarea, el usuario dedicó más tiempo, un total de 41 segundos, debido a su enfoque meticuloso. Comenzó buscando el producto deseado y, una vez encontrado, procedió con determinación a agregarlo al carrito y completar el proceso de pago de manera eficiente. A pesar de no encontrar obstáculos notables en el camino, su atención a los detalles y su compromiso con cada paso garantizaron una finalización exitosa de la tarea. Su expresión tranquila y concentrada reflejaba su determinación para completar la tarea de manera precisa y sin errores. Aunque tomó más tiempo que en las tareas anteriores, el usuario demostró una vez más su capacidad para abordar cada tarea con un enfoque metódico y efectivo.

Usuario 2:

- **Tarea 1:**

El usuario 2 tomó 42 segundos para crear una cuenta. Este tiempo se debió a que primero exploró algunos productos y luego analizó los datos necesarios para el registro. A pesar de la duración, todas las acciones se llevaron a cabo de manera fluida. Su enfoque meticuloso garantizó que completara el proceso de registro de manera precisa y sin contratiempos.

- **Tarea 2:**

El usuario 2 completó la tarea de crear la cuenta en 17 segundos. No se encontraron problemas notables durante la interacción. Su familiaridad con el proceso le permitió completarlo rápidamente, demostrando una habilidad para navegar eficientemente por la plataforma.



- **Tarea 3:**

En esta última tarea, el usuario 2 tardó 25 segundos en completarla. Dado que este usuario era muy analítico, reflexionaba sobre cada movimiento que realizaba. Aunque mantuvo una expresión seria durante cada tarea, logró llevar a cabo la tarea de manera efectiva. Su enfoque calculado, combinado con su capacidad para resolver problemas, resultó en una finalización exitosa de la tarea, aunque tomó un poco más de tiempo debido a su atención meticulosa a los detalles.

Usuario 3:

- **Tarea 1**

El usuario 3 tardó 19 segundos en completar la creación de su cuenta en NaturalShop. Durante todo el proceso, mantuvo una expresión serena y calmada, demostrando una actitud tranquila y concentrada. Su enfoque paciente y metódico le permitió completar la tarea sin llegar a sentirse frustrado en ningún momento.

- **Tarea 2:**

Agregar un producto al carrito le llevó al usuario 3 tan solo 15 segundos. Su manera objetiva de expresarse reflejaba su enfoque práctico y eficiente en cada interacción con la plataforma. No encontró obstáculos significativos durante esta tarea, lo que le permitió completarla de manera rápida y sin contratiempos.

- **Tarea 3:**

Para encontrar el producto deseado y completar la compra, el usuario 3 invirtió 24 segundos. Manteniendo su gesto serio en todo momento, demostró su compromiso con cada paso del proceso. Su actitud reflexiva y decidida le permitió filtrar los productos de manera efectiva y finalizar la compra sin dificultades. Aunque mantuvo su expresión seria, su determinación y habilidad para tomar decisiones fueron evidentes en cada acción que tomó.

6. Recomendaciones:



- Ampliar la variedad de productos: NaturalShop podría considerar ampliar su catálogo de productos para incluir una gama más diversa de artículos ecofriendly. Esto podría incluir desde productos de limpieza ecológicos hasta dispositivos electrónicos con certificación ambiental, ofreciendo a los clientes una selección más amplia y completa de opciones sostenibles para elegir.
- Mejorar la experiencia del usuario: Se podría trabajar en mejorar la experiencia del usuario en el sitio web de NaturalShop, optimizando la navegación, la velocidad de carga de las páginas y la usabilidad en dispositivos móviles. Además, implementar recomendaciones personalizadas y una interfaz intuitiva ayudaría a mejorar la experiencia de compra y aumentar la satisfacción del cliente.
- Ofrecer opciones de envío eco-friendly: Para reducir aún más su huella ambiental, NaturalShop podría ofrecer opciones de envío eco-friendly, como el uso de embalajes biodegradables o reciclables, la consolidación de pedidos para reducir el embalaje y la utilización de servicios de entrega con vehículos eléctricos o de bajo consumo de combustible.
- Implementar un programa de recompensas para clientes leales: Para fomentar la fidelidad de los clientes y premiar su compromiso con la sostenibilidad, NaturalShop podría implementar un programa de recompensas que ofrezca descuentos, promociones exclusivas o puntos canjeables por cada compra realizada. Esto no solo incentivaría a los clientes a realizar compras recurrentes, sino que también fortalecería la relación entre la marca y su base de clientes.

7. Anexos

Anexo 1:



Tareas (no facilitar a los participantes). A continuación se detallan las tareas a realizar por los participantes.

Tarea 1: Crear cuenta.

- Punto de partida: Página de inicio (Home) de NaturalShop.
- Descripción de la tarea: Los participantes deben crear una cuenta en NaturalShop
- Criterio objetivo de finalización de la tarea: La cuenta se crea exitosamente, y el usuario es redirigido a la página inicial (Home) de NaturalShop
- Tiempo máximo: 2 minutos.

Tarea 2: Agregar al carrito.

- Punto de partida: Página de inicio (Home) de NaturalShop.
- Descripción de la tarea: El usuario busca productos que sean de su agrado, posteriormente los agrega al carrito de compra, para poder seguir adquiriendo más productos.
- Criterio objetivo de finalización de la tarea: Pantalla de producto agregado al carrito.
- Tiempo máximo: 2 minutos.

Tarea 3: Comprar producto

- Punto de partida: Página de inicio (Home) de NaturalShop.
- Descripción de la tarea: El usuario seleccionará y comprará el producto que sea de su agrado.
- Criterio objetivo de finalización de la tarea: Mensaje de agradecimiento por la compra con el seguimiento de la misma.
- Tiempo máximo: 3 minutos.

Anexo 2

Tarea 1: Crear cuenta Escenario:



Usuario sin cuenta:

Juan había estado escuchando mucho sobre la importancia de consumir productos sustentables de alta calidad, así que cuando un amigo le recomendó NaturalShop, decidió darle una oportunidad. Con un clic, ingresó al mundo virtual de esta tienda con conciencia ecológica.

Desde la primera página, se sumergió en un mar de opciones amigables con el medio ambiente. Entre productos sustentable, reciclados y naturales, encontró justo lo que buscaba: una hoodie hecha de materiales sostenibles.

Intrigado por su elección, Juan navegó por la información detallada del producto. NaturalShop no solo ofrecía una descripción completa de la prenda, sino que también proporcionaba datos sobre su fabricación.

Convencido, decidió dar el paso y comprar la prenda. Pero, justo cuando estaba a punto de confirmar su compra, la página le solicitó que iniciara sesión o creara una cuenta. Juan no se inmutó; en lugar de abandonar la página, optó por crear una cuenta. Completar el proceso fue sencillo y rápido, en pocos minutos, se convirtió en un miembro oficial de la comunidad NaturalShop.

Una vez registrado, Juan fue redireccionado al Home de NaturalShop. Con una sonrisa, navegó por las diversas secciones de la tienda, emocionado por explorar más opciones sustentables en el futuro.

Usuario con cuenta:

Laura era una entusiasta usuaria de NaturalShop. Desde que descubrió esta tienda online comprometida con la sustentabilidad, se convirtió en una fiel cliente. Con su cuenta ya creada, Laura sabía que cada visita a NaturalShop era una oportunidad para encontrar productos que no solo satisfacían sus necesidades, sino también sus valores éticos.

Esa tarde, Laura inició sesión en NaturalShop con la misma emoción de siempre. Al ingresar a su cuenta se sintió valorada como cliente, sabiendo que NaturalShop no solo se preocupaba por vender, sino por ofrecerle una experiencia de compra única y significativa.



Tarea 2: Agregar al carrito

Escenario:

Paula, una entusiasta defensora del medio ambiente, navegaba por NaturalShop en busca de productos que reflejaran su compromiso con un estilo de vida sustentable. Con su cuenta ya iniciada, sabía que cada visita a esta tienda en línea era una oportunidad para descubrir joyas ecológicas que complementarían su vida consciente.

Después de hojear las últimas novedades en moda sostenible, Paula se detuvo ante las playeras de bambú. Intrigada por su suavidad, su fabricación ecológica y precio accesible, decidió explorar más a fondo la prenda. Al hacer clic en la descripción del producto, quedó impresionada por los detalles sobre el proceso de cultivo y fabricación, así como la comodidad que ofrecían.

Convencida de que una de estas playeras sería una adición perfecta a su guardarropa, Paula seleccionó su talla y la agregó al carrito de compras.

Con un solo clic, la playera de bambú se sumó a su carrito, acompañada de una sensación de satisfacción por haber tomado una decisión que reflejaba sus valores. Sin embargo, su exploración no había terminado. Con la emoción de descubrir más productos sostenibles, Paula decidió seguir explorando las opciones disponibles en NaturalShop.

Tarea 3: Comprar producto

Escenario:

Carlos, un apasionado defensor del medio ambiente, estaba buscando productos eco-friendly en NaturalShop. Con su cuenta ya activa, sabía que cada compra en esta tienda en línea era una contribución pequeña pero significativa a la preservación del planeta.

Después de revisar las diversas opciones, los ojos de Carlos se posaron en un bloqueador solar. Dio clic al producto e intrigado por su formulación natural y la



promesa de protección sin dañar los ecosistemas marinos, decidió explorar más. Al leer la descripción del producto, quedó impresionado por los ingredientes orgánicos y su efectividad contra los rayos UV.

Convencido de que este bloqueador solar sería un elemento esencial para sus actividades al aire libre, Carlos seleccionó la opción de compra. Fue direccionado a la sección de la misma, donde ingreso su método de pago, los requerimientos necesarios para completar el proceso y finalmente presionó el botón comprar, NaturalShop le mandó un mensaje de agradecimiento por su compra; sin embargo, aunque su compra estaba completa, Carlos seguía explorando otros productos en NaturalShop, emocionado por descubrir más artículos que pudieran hacer una diferencia positiva para el medio ambiente.

Anexo 3:

<https://youtu.be/vSOEtRoilRo>

Link Project:

<https://www.figma.com/design/KQBSEjQ3zcpJy8qc51MRgl/NaturalShop?node-id=58-760&t=wJv5m50VzU5qyHPj-1>

