

1. Avaluació per recorregut cognitiu.

Descripció del sistema. Aplicació de la Generalitat de Catalunya “La meva /Salut”
Consisteix en una aplicació per a gestionar diversos aspectes relacionats amb la salut
com, per exemple, cites amb el metge, vacunes...

Perfil de l'usuari. Viatger major d'edat sense o amb poca experiència prèvia amb
aquest tipus d'aplicació.

Tasca a realitzar. Sol·licitar el certificat COVID EU.



Figura 1.

Pantalla de benvolguda. Figura 2. Validació.



Figura 3. Menú principal de l'aplicació. Figura 4. Espai de vacunes i Certificat COVID

Passos:

1. Després de clicar a la icona de l'aplicació apareixen les pantalles que es mostren a la *Figura 1* on s'ha de seleccionar la forma de validació. Fent *scroll* (no es mostra cap barra lateral) s'arriba al botó d'Accedir, que es clica.
2. El botó "Accedir" ens porta a la pantalla de validació (Figura 2), on es introdueixen les dades de identificació de l'usuari.
3. A l'àrea privada de l'aplicació disposem de diverses opcions (Figura 3).
Cliquem a la icona amb la xeringa.
4. A la següent pantalla (Figura 4), cliquem sobre l'enllaç "Sol·licita'l aquí". Es

demana realitzar l'anàlisi detallat per recorregut cognitiu d'aquests 4 passos.

1-Solución

En el siguiente caso de uso podemos encontrar que la interacción está dividida en 4 pasos por lo que tenemos que evaluar de cada uno de esos pasos si son realistas con respecto al escenario que se nos presenta, evaluar la visibilidad o disponibilidad de lo que está haciendo, es decir evaluar si lo que se le pide al usuario es algo realista conforme a la información que se le presenta en pantalla y la retroalimentación que se le ha dado hasta el momento y finalmente comprobar que los distintos pasos son coherentes entre sí, es decir si para tareas similares se usa la misma representación en pantalla, se da el mismo feedback...

(mencionar lo del idioma)

Empezaremos con el primer paso:

1.1- Després de clicar a la icona de l'aplicació apareixen les pantalles que es mostren a la Figura 1 on s'ha de seleccionar la forma de validació. Fent *scroll* (no es mostra cap barra lateral) s'arriba al botó d'Accedir, que es clica.

¿El usuario tratará de realizar esta acción de forma realista?

Un problema que encontramos ya de entrada es el desplazamiento vertical en la pantalla de inicio para poder introducir los datos, esto para nuestro escenario no es del todo realista y se podría mejorar enfocándonos en los 3 principales problemas que presenta la implementación:

- Para una persona mayor de edad no familiarizado con el uso de esta tecnología el desplazamiento vertical no es algo intuitivo, ya que este es bastante exclusivo de los dispositivos electrónicos (en papel por ejemplo el desplazamiento horizontal, cambiar la estación de radio es un movimiento circular—> horizontal, al igual que el de los antiguos teléfonos que iban con ruda).
- El problema anterior se ve empeorado por la falta de una barra de desplazamiento, lo que dificulta aun más la visualización de como se puede deslazar un usuario sin experiencia en el uso e este tipo de aplicaciones.
- Además de esto no se ofrece en ningún momento en la pantalla principal una opción para escoger idiomas (esto debería de aparecer antes incluso que la pantalla de la figura 1, debería de ser un menú de botones con las banderas de los países que hablan cierto idioma al lado y una vez seleccionado el idioma → saltar a figura 1).

¿El usuario se dará cuenta de que la acción está disponible?

No mucho, los problemas anteriormente mencionados hacen que la opción de inicio quede oculta detrás de estos problemas y pueda causar que algunos usuarios no sepan el cómo empezar a usar la aplicación.

¿Existe un fuerte vínculo entre el control y la acción?

De momento al ser solo el inicio de la app no podemos concretar aún la cantidad de relación entre control y acción, ni la coherencia entre estas tareas.

¿La retroalimentación es adecuada?

La retroalimentación es excelente en este caso ya que solo la inicio de la figura 2 se le pregunta al usuario por su información dando a entender que está accediendo en ese momento a su cuenta

1.2- El botón “Accedir” nos porta a la pantalla de validación (Figura 2), donde se introducen los datos de identificación de l’usuari.

Esta pantalla en general tiene una implementación bastante mejor que la anterior. Podemos entonces responder a las siguientes preguntas:

¿El usuario tratará de realizar esta acción de forma realista?

Si, en este caso las casillas para introducir los datos numéricos es el más adecuado, y simula conceptos con los que nuestro usuario (en el escenario que se nos ha dado) ya está familiarizado (pulsar botones para una secuencia de números es por ejemplo como para llamar por teléfono).

¿El usuario se dará cuenta de que la acción está disponible?

Sí en la mayoría de casos, pero hay un elemento que es un poco problemático (y que en si trae otra complicación añadida) el cual podría causar algunos problemas añadidos, y este es el de CID:

- Un nuevo usuario no sabe a que se refiere las siglas CID, por lo que mejor en realidad sería mejor que la opción por defecto fuese la del DNI, pasaporte...
- Otro problema es que el símbolo de interrogante a una persona mayor (la de nuestro escenario al menos) no le comunica la sensación de que si lo pulsa se le hará una explicación de que es el CID → solución: Poner un botón con el mismo formato que los de la figura 1 donde ponga: Que es el cid? → explicación.

¿Existe un fuerte vínculo entre el control y la acción?

Sí, se te presenta una caja en blanco que tú como usuario tienes que rellenar con tus datos, por lo tanto este método es muy adecuado.

¿Existe un fuerte vínculo entre el control y la acción?

En este aspecto la retroalimentación es excelente, dando la bienvenida al usuario en la figura 3 para indicarle que ha podido iniciar sesión de forma correcta.

1.3- A l’area privada de l’aplicación disponem de diverses opcions (Figura 3). Clicquem a la icona amb la xeringa.

Esta pantalla está muy bien implementada, es intuitiva con los iconos y texto debajo describiendo cada icono en un idioma que el usuario entienda (en caso de que se haya hecho el cambio que recomendamos en el apartado 1.1).

¿El usuario tratará de realizar esta acción de forma realista?

Si, ya que durante todo el uso de la aplicación se le ha comunicado al usuario que para realizar la mayoría de las acciones tiene que pulsar un botón.

¿El usuario se dará cuenta de que la acción está disponible?

Aquí es donde se nos presenta el mismo problema que en el 1.1, y es lo mismo, desplazamiento vertical con falta de una barra desplazadora. Esto puede causar que algunas opciones (como se puede ver en la propia imagen) queden ocultas y el usuario no sepa a donde ir. En caso pero de que haya accedido bien a la aplicación (es decir haber superado 1 y 2) cabe suponer que alomejor ya estaría familiarizado con el desplazamiento vertical sin la barra (como en la pantalla 1).

Conclusión: Probablemente est no presente muchos problemas al usuario.

¿Existe un fuerte vínculo entre el control y la acción?

No mucho, ya que esto simula como una consulta en una recepción del hospital, seria mejor que arriba de todo se escribiese una pregunta diciendo: Que servicio necesita?? Para así solucionar ste poblema, ya que con solo iconos alomejor no se puede entender del todo que es aquí done se seleccionan los distintos servicios.

¿La retroalimentación es adecuada?

En este caso no tanto, ya que en la sección a continuación la interfaz no cambia al color del icono, ni te indica en ningún momento donde te encuentras.

1.4- A la següent pantalla (Figura 4), cliquem sobre l'enllaç "Sol·licita'l aquí".

¿El usuario tratará de realizar esta acción de forma realista?

Sí, ya que otra vez se ha seguido la implementación con el uso de botones como se ha llevado usando durante toda la app.

¿El usuario se dará cuenta de que la acción está disponible?

En esta pantalla para esta opción SI, se muestran todos los elementos al usuario sin que este tenga que buscar opciones escondidas. El unico problema podría ser alomejor el desplegable, sería mejor usar un botón onde pusiese "Mostrar más informción".

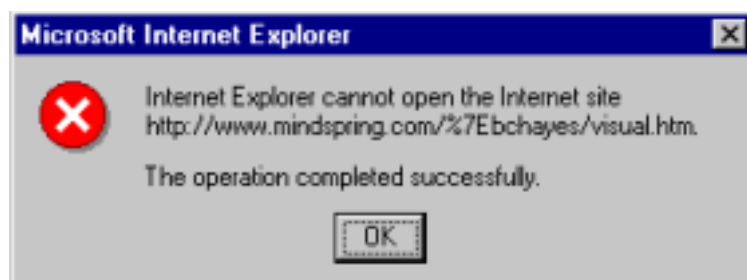
¿Existe un fuerte vínculo entre el control y la acción?

Sí, se parece al act de cuando tienes que conretar una consulta por ejemplo, seleccionas una fecha, en este caso seleccionas una vacuna.

¿La retroalimentación es adecuada?

En este caso no tenemos forma de avaluar, per ería buena opción que saliese un gran mensaje con un check indicando que has completado la acción que se quería hacer.

2. Identifica els problemes d'usabilitat en cadascuna d'aquestes captures de pantalla. Justifica per què consideres que es tracta d'un problema. Explica com el solucionaríes.



SOLUCIÓN:

A continuació se listaran los siguientes problemas detectados seguidos de una posible solución:

Pantalla de l izquierda ,comunicació de que se ha cometido un error: podemos observar distintos elementos conflictivos en este caso:

- 1: Al final de todo del mensaje de error pone “operación completada de forma exitosa”: Esto es un error grave ya que da un mensaje conflictivo y contrario la situación real —> frustrante y te puede llegar a hacer sentir estúpido—> Solución: Poner error y el motivo de este.
- 2: En la pestaña, arriba del todo pone microsoft internet explorer, sería mejor que pusiese error directamente , pero este es un ejemplo menor.

Pantalla de la derecha, pantalla de inicio de sesión, podemos detectar distintos errores:

- 1: No hay posibilidad de seleccionar idioma —> si alguien no sabe inglés como sabe que hace cada opción?—> Solución: Poner opción para seleccionar idioma.
- 2: Visualización confusa, en este caso las opciones no se han restringido de forma adecuada, si uno pulsa la opción de iniciar sesión solo debería de aparecer la opción de abajo de “olvidado mi contraseña”, que esté el sign up cuando estás haciendo log-in puede ser confuso. Solución—> tener una pantalla donde te pregunta el método que quieres usar y cambiar a otra específica para este, con la opción de volver atrás para cambiar de método (entre sign up y login), y la opción de recordar contraseña.
- 3: El mensaje de error es demasiado pequeño, el color es el adecuado. Solución—> que se te cambie el texto escrito en la casilla por un mensaje así: **“ERROR VUELVA A INTRODUCIR DATOS”**.

3. Us han contractat com a programadores i programadors *front-end* d'una empresa que desenvolupa una plataforma online que permet comprar i vendre objectes de segona mà. Tenen un problema amb la retenció dels usuaris, ja que la gran majoria d'ells tan sols es registren i fan servir la web una vegada i no tornen a fer-la servir més. Us demanem que feu una proposta de 3 o més accions que es puguin programar/implementar/integrar a dins de la plataforma (és a dir, que no siguin fer publicitat externa o similar) que vosaltres considereu podrien fer la web més atractiva pels usuaris, i que aquests vulguin continuar fent-la servir durant més temps.

Argumentar les respostes.

SOLUCIÓN:

Tener un sistema que fomente la lealtad: Esto se puede conseguir usando/aplicando gamificación a la pagina web de la siguiente forma.

- Perfiles de compradores: Hay que tener un perfil de cada usuario, con un sistema de experiencia (ya se puede medir por ejemplo en cantidad de artículos comprados/vendidos, o por tiempo que lleva usando la aplicación), esto haría que los usuarios se identificasen más con la aplicación ya que no es solo un servicio que usan sino uno en el que también un perfil uyo reside.
- Recompensar lealtad: Usar los niveles de los usuarios para por ejemplo hacer sorteos, o para dar descuentos únicos al usuario, esto haría que los usuarios quisiese usar el mismo servicio a largo plazo y no usar otros en los que tendrían que empezar de nuevo sin las ventajas que se les está proporcionando en nuestra web. Es decir, hacer al usuario pensar: “Para que usar otra web que nunca he utilizado, donde no tengo ninguna bonificación además de perder todo lo acumulado en el web que y estoy usando).

- Implementar elementos sociales en la web: Esto va ligado a los puntos anteriores. Poner un sistema de mensaje entre usuarios, crear comunidades según el tipo de producto que se compra/vende y hacer recomendaciones en la pagina principal segun eso. Es decir si alguien por ejemplo solo la usa para comprar y vender utensilios de cocina, recomendarle solo estos, y recomendarle usuarios de mayor nivel para comunicarse con el (para hacer preguntas sobre un producto o para hablar). Esto haría que el usuario se sintiese acomodado por una comunidad de gente con los mismos intereses que el.