



Universidad de Costa Rica
Sede del Pacífico
Informática y Tecnología Multimedia

Proyecto Final.

Estudiantes:

Jairo García Sibaja B32799

Jeannette Vargas Varela B47443

TM0114: Evaluación de la usabilidad

Profesor: José Andrés Pérez Bertozzi.

I semestre, 2020

Índice

Introducción	3
Preparación de la visualización de información avanzada	4
1. Objetivo del proyecto.	4
2. Metodología de aplicación de las Pruebas de Usabilidad.	4
3. Selección de la aplicación de entregas.	4
4. Selección del método de prueba.	4
5. Creación del plan de pruebas.	6
6. Ejecución de la prueba de usabilidad.	15
7. Análisis de los datos de prueba recopilados.	21
8. Creación del reporte de la prueba de usabilidad.	28
Bibliografía	29

Introducción

El presente trabajo es una prueba de usabilidad que se le aplicó a la plataforma oficial de fedex.com, para encontrar dificultades que puedan presenciar los usuarios y que por esa razón el servicio no cubra sus necesidades. De esta forma se puede evaluar y corregir de manera ágil cualquiera de estas situaciones.

Todo esto se llevó a cabo para encontrar posibles debilidades de la usabilidad dentro del sitio web y así realizar un reporte que contenga el estudio aplicado que respalde todo el proceso y así poder informar a todo el equipo de trabajo necesario para corregir esas problemáticas.

En esta investigación se puede encontrar los objetivos del proyectos, metodologías utilizadas, una justificación de cada método seleccionado, las pruebas y las preguntas del screener, la redacción de las tareas y los escenarios junto con sus comentarios y herramientas que se utilizaron para llevar a cabo esas tareas (plan de pruebas), el análisis generado a partir de los métodos y un reporte de la prueba de usabilidad.

Este trabajo fue abordado por el proceso de la prueba de usabilidad el cual está compuesto por cuatro etapas, que son las siguientes creación del plan de pruebas, ejecución de la prueba, análisis de los datos obtenidos en la prueba y creación del reporte de la prueba. Con estos conocimiento o procesos se llevó a cabo todo este trabajo.

Preparación de la visualización de información avanzada

1. Objetivo del proyecto.

El principal objetivo del proyecto es desarrollar las habilidades del estudiante sobre la realización de métodos de prueba aplicadas a un sitio o aplicación relacionada a entregas

2. Metodología de aplicación de las Pruebas de Usabilidad.

Se utilizará como metodología para la aplicación de las pruebas de usabilidad el cual consta de 4 etapas:

- Creación del plan de pruebas.
- Ejecución de la prueba.
- Análisis de los datos obtenidos en la prueba.
- Creación del reporte de la prueba.

3. Selección de la aplicación de entregas.

El proceso de prueba se le aplicará a una página web de una compañía de mensajería de Estados Unidos llamada FedEx.

4. Selección del método de prueba.

Para esta página se utilizarán las siguientes métricas:

Experimentos Formales

Justificación del método:

Los experimentos formales se realizan con usuarios de prueba. Son experimentos controlados y medibles, donde los usuarios realizan una serie de tareas en el sistema, mientras los analistas observan la interacción. Una vez que se obtienen los datos, se someten a un análisis estadístico riguroso. En los experimentos formales, se pueden utilizar desde videos con las acciones que realiza el usuario sobre el sistema, hasta videos de las reacciones de los usuarios mismos durante la interacción con el sistema. Este tipo de evaluación es bastante utilizado y reconocido como método de medición de usabilidad.

Generalmente, un experimento formal está conformado de 3 partes: (1) cuestionario pretest, (2) conjunto de tareas que debe realizar el usuario y (3) cuestionario post-test. La realización de cuestionarios (post-test) al finalizar los experimentos formales resulta de gran ayuda para recolectar información sobre la percepción general de los usuarios en cuanto a la experiencia del uso de las funcionalidades evaluadas.

Pensamiento en voz alta

Justificación del método:

Esto es para medir la Cantidad de Confusiones, porque se medirá con la cantidad de veces que el usuario se queja, expresa confusión o todo este tipo de emociones que puede un sitio web o app generarle a los usuarios.

Cuestionario

Justificación del método:

Este método de prueba es utilizado antes y después del método llamado experimentos formales, para evaluar sus respuestas y así obtener conclusiones cualitativas y cuantitativas de su experiencia. Las preguntas de estos test están basadas en los objetivos de nuestra prueba de usabilidad que podrían mostrar puntos débiles.

5. Creación del plan de pruebas.

- Definir el producto que se desea probar.

FedEx Corporation es una compañía de mensajería y entrega paquetes. Realiza envíos nocturnos, los cuales aseguran la entrega antes de las 24 horas. Esta marca fue la pionera en el uso de los rastreadores de envíos, para que sus clientes puedan conocer la ubicación de sus paquetes. Esta empresa se divide en FedEx Express la cual se encarga de los envíos en avión y FedEx Ground que entrega los paquetes vía terrestre. Es una empresa con 71 años brindando sus servicios. FedEx es muy famoso y tiene fuertes competidores como DHL. Es por estas razones que se desea validar las principales funcionalidades del sitio web para sus usuarios. (Navarro, J. 2016)

- Definir los objetivos del estudio.

Se desea determinar si un usuario de www.fedex.com puede:

- Informarse de manera exitosa sobre las medidas que están tomando frente al COVID-19.

- Inscribirse dentro de la plataforma de FedEx.com
- Encontrar fácilmente información sobre las herramientas de envío.
- Encontrar la sucursal más cercana de FedEx.

- Definir el formato y la configuración.

Para realizar la prueba de evaluación del sitio fedex.com y determinar si cumplen con los objetivos planteados, se establece un formato y configuración de prueba. Este tendrá pruebas remotas moderadas por medio de la interacción del participante con computadora vía interfaz web y la comunicación se realizará con la plataforma Meeting. La interacción se registrará grabando la pantalla y el audio con OBS Studio. A los usuarios se le dará un prototipo de alta fidelidad bajo la aplicación de pruebas formativas que buscarán obtener datos de manera exploratoria.

- Determinar el número de usuarios.

En este proyecto solo se trabajará con dos. Uno para la prueba piloto y otro para la estándar.

- Reclutar a los usuarios correctos.

Para reclutar a los usuarios se realizará un screener. Con esto se pretende obtener un usuario que no tenga experiencia en este tipo de plataformas. Para así conocer cómo interactúa un usuario novato en este sitio web.

Los usuarios se reclutaron de forma remota, utilizando los mensajes de texto de la app de Whatsapp. Esta información se encontrará registrada en este documento por medio de screenshots.

La prueba screener solo solicita tres requisitos:

1. Si tienen internet y computadora en la casa. Si dicen que sí continúan con el screener

2. Si saben como manejar lo básico de una computadora, como encender, apagar, usar el mouse, abrir ventanas, entrar a links, entrar a videollamadas. Sí contestan que sí continúan con la prueba screener.
3. Si alguna vez ha utilizado el sitio web fedex.com. Si la respuestas es no, este usuario sería el seleccionado ya que para la prueba piloto y estándar se requieren usuarios novatos de la plataforma fedex.com.

Pruebas del Test Screener

Screener #1:



Figura 1: Entrevista Screener a Dayla Amores Varela

Screener #2:



Figura 2: Entrevista Screener a David Rojas Mejía

Usuarios seleccionados:

A continuación se registra los usuarios para cada tipo de prueba. Pero antes se desea dejar claro que para la prueba piloto no es necesario que el usuario cumpla con los requisitos de nuestro screener, es decir no tiene que encajar con nuestro público objetivo pero igual decidimos seleccionar un usuario tal y como lo necesitamos para nuestra prueba estándar, para estar más seguros de que la prueba fuera apta para nuestro usuario meta.

Prueba Piloto:

David Daniel Rojas Mejía

Fecha de la entrevista: Julio 8, 2020

Prueba Estándar:

Dayla Vanessa Amores Varela

Fecha de la entrevista: Julio 9, 2020

- Redactar las tareas y escenarios que coincidan con los objetivos.

En la siguiente tabla se encuentran redactadas las tareas y escenarios que se le aplicarán a los usuarios antes mencionados.

Tarea	Objetivo	Detalle de tarea y escenario
1	Informarse de manera exitosa sobre las políticas de COVID-19 que está implementado la compañía.	<p>Informarse sobre políticas COVID-19.</p> <p>Usted es un usuario que desea realizar una compra de unas clavos de malabares, pero esas que usted desea solo se encuentran en Estados Unidos. Usted tiene el dinero suficiente para comprarlas y mandarlas a traer hasta Costa Rica, por lo tanto usted decide contratar los servicios de fedex.com, pero antes de realizar todo este proceso usted desea saber cómo esta compañía está trabajando en esta época de pandemia por su seguridad y el de su familia, además de no perder su dinero y tiempo. Use fedex.com para informarse sobre los servicios que ellos están ofreciendo, una vez encontrada la información solo diga que ya terminó la tarea.</p>
2	Realizar de manera	Inscribirse a la

	exitosa la inscripción a la plataforma.	<p>plataforma.</p> <p>Anteriormente investigó sobre la seguridad que le brinda fedx.com frente al COVID-19 por lo que decide crearse una cuenta dentro de la plataforma. Utiliza fedex.com para crearse una cuenta. Una vez finalizada diga que ya terminó la tarea.</p>
3	Informarse sobre las herramientas de envío internacionales.	<p>Informarse sobre herramientas de envío.</p> <p>Usted desea conocer las herramientas de envío de servicios internacionales de fedex, por lo tanto decide buscar dentro de la plataforma, pero sus amigos le han comentado mucho sobre un servicio muy popular con entrega de tiempo definido alrededor del mundo porque entregan de uno a tres días hábiles, es decir el servicio que ofrecen es veloz por eso te llamó la atención y usted quiere conocer más sobre sus beneficios. Utilice fedex.com para buscar esa información, una vez encontrada y léída comunique que ya terminó la tarea.</p>
4	Realizar una búsqueda de las sucursales más	<p>Generar una búsqueda sobre sucursales más</p>

	cercanas de FedEx.	cercanas a usted. Ahora usted desea poder recoger su pedido de clavos transportándose con el carro de su padre y por esa razón necesita la sucursal más cercana a usted. Utilice fedex.com para buscar opciones de sucursales cercanas. Para esto coloque el dato San José, Costa Rica a la hora de seleccionar la localización. Una vez encontrada y leída la información de a conocer que terminó la tarea.
--	--------------------	---

- Realizar una prueba piloto.

La prueba piloto se le realizó a Daniel Rojas Mejía en julio 7, 2020.

Realización de la pruebas:

1. Saludo
2. Explicación del por qué se hace este tipo de prueba
3. Explicación de los proceso que tenía que realizar el usuario
4. Pre-test
5. Ejecución de las tareas - Incentivo
6. Post-Test
7. Despedida

La configuración de la prueba a ejecutar:

Tipo de prueba: moderada, Formativa.

Tipo de prototipo: Alta fidelidad.

Dispositivo a utilizar: Se ejecutará la prueba en una Laptop.

Estilo de registro: Grabar la pantalla y audio.

Documente las Sesiones: Las sesiones fueron documentadas grabando el audio y la pantalla de la computadora con una herramienta llamada "OBS Studio".

Link de la prueba piloto: https://www.youtube.com/watch?v=_3J41_cq0o4

- Definir las métricas.

Para la prueba de evaluación del sitio FedEx.com se establece como métricas objetivas de referencia la Tasa de Éxito, para determinar si el participante completa o no las tareas asignadas y la Cantidad de Confusiones, el cual se mide el número de veces que el usuario expresa verbalmente que se encuentra confundido, tiene dudas al momento de realizar la tarea. Además se le realizará un pre y post test para tener datos subjetivos de los usuarios que realizan la prueba. Estos datos serían demográficos, conocer la relación que tiene el usuario con el producto. También aplicamos métricas subjetivas las cuales fueron Métricas emocionales y respuesta al estrés

- Redactar el plan de pruebas.

Plan de Evaluación de Usabilidad para fedex.com		Autores del documento: Jeannette Vargas Varela. Jairo García Sibaja.
Estado del documento: Final	Enfoque de evaluación: https://www.fedex.com/es-cr/home.html	
Fecha de aplicación: 9/07/2020 Lugar de aplicación: Casa de habitación del participante	Detalles de Prueba: Prueba remota, moderada, formativa, explorativa, a través de un prototipado de alto fidelidad.	

Tarea	Objetivo	Detalle tarea y escenario	Comentarios	Recursos
1	Informarse de manera exitosa sobre las políticas de COVID-19 que está implementado la compañía.	Informarse sobre políticas COVID-19. Usted es un usuario que desea realizar una compra de unas clavas de malabares, pero esas que usted desea solo se encuentran en Estados Unidos. Usted tiene el dinero suficiente para comprarlas y mandarlas a traer hasta Costa Rica, por lo tanto usted decide contratar los servicios de fedex.com, pero antes de realizar todo este proceso usted desea saber cómo esta compañía está trabajando en esta época de pandemia por su seguridad y el de su familia, además de no perder su dinero y tiempo. Use fedex.com para informarse sobre los servicios que ellos están ofreciendo, una vez encontrada la información solo diga que ya terminó la tarea.		
2	Realizar de manera	Inscribirse a la plataforma.		

	exitosa la inscripción a la plataforma.	Anteriormente investigó sobre la seguridad que le brinda fedx.com frente al COVID-19 por lo que decide crearse una cuenta dentro de la plataforma. Utiliza fedex.com para crearse una cuenta. Una vez finalizada diga que ya terminó la tarea.		
3	Informarse sobre las herramientas de envío internacionales.	<p>Informarse sobre herramientas de envío.</p> <p>Usted desea conocer las herramientas de envío de servicios internacionales de fedex, por lo tanto decide buscar dentro de la plataforma, pero sus amigos le han comentado mucho sobre un servicio muy popular con entrega de tiempo definido alrededor del mundo porque entregan de uno a tres días hábiles, es decir el servicio que ofrecen es veloz por eso te llamó la atención y usted quiere conocer más sobre sus beneficios. Utilice fedex.com para buscar esa información, una vez encontrada y léída comuniqué que ya terminó la tarea.</p>		
4	Realizar una búsqueda de las sucursales más cercanas de FedEx.	<p>Generar una búsqueda sobre sucursales más cercanas a usted.</p> <p>Ahora usted desea poder recoger su pedido de clavos transportándose con el carro de su padre y por esa razón necesita la sucursal más cercana a usted. Utilice fedex.com para buscar opciones de sucursales cercanas. Para esto coloque el dato San</p>		

		José, Costa Rica a la hora de seleccionar la localización. Una vez encontrada y leída la información de a conocer que terminó la tarea.		
--	--	---	--	--

- Motivar a su equipo a observar las sesiones.

En este punto fue un poco complicado, ya que la mayoría de pruebas se realizaron de día y un evaluador por motivos de trabajo no pudo estar, pero después de cada prueba se realizaba una pequeña reunión donde se observaban los videos de forma detallada y hablar sobre el desarrollo de la prueba.

6. Ejecución de la prueba de usabilidad.

Esta prueba de usabilidad fue llevada a cabo bajo el sistema de entrevista semi-estructurada y fue dirigida mediante la siguiente guía.

1. Saludo
2. Explicación del por qué se hace este tipo de prueba
3. Explicación de los procesos que tenía que realizar el usuario
4. Aplicación del Pre-test
5. Ejecución de las tareas - Incentivo
(https://docs.google.com/presentation/d/1Mz01o1IEYkGvgOj-JHVxM9zhuFCs_z8MJpvn5QGLCAJ4/edit#slide=id.g823da12118_0_130)
6. Aplicación del Post-Test
7. Despedida

Explicación del proceso 4, 5 y 6:

Cuando estábamos en el paso 4 se le indicó al usuario que el link de ese test se le iba a enviar por el chat de meet. Una vez que el usuario finalizaba continuamos con el paso 5, para esto se le envió un pdf con cada una de las tareas por medio del

whatsapp. Estas tareas estaban divididas, hasta que el usuario finalizaba una tarea se leía la siguiente. Ya una vez que el usuario había llevado a cabo todas las tareas se le volvía a indicar que se le iba a enviar un link por medio del chat de meet, el cual le mostraba el post-test, el cuál sería el paso 6.

A continuación el plan de evaluación con sus respectivos comentarios por cada tarea y comentarios generales. Se encontrará una prueba de evaluación tanto para la prueba piloto como para la prueba estándar.

Plan de Evaluación de Usabilidad para fedex.com		Autores del documento: Jeannette Vargas Varela. Jairo García Sibaja.
Estado del documento: Final o estándar	Enfoque de evaluación: https://www.fedex.com/es-cr/home.html	
Fecha de aplicación: 9/07/2020 Lugar de aplicación: Casa de habitación del participante	Detalles de Prueba: Prueba remota, moderada, formativa, explorativa, a través de un prototipado de alto fidelidad.	

Tarea	Objetivo	Detalle tarea y escenario	Comentarios	Recursos
1	<ul style="list-style-type: none"> • Informarse de manera exitosa sobre las políticas de COVID-19 que está implementado la compañía. 	<p>Informarse sobre políticas COVID-19.</p> <p>Usted es un usuario que desea realizar una compra de unas clavas de malabares, pero esas que usted desea solo se encuentran en Estados Unidos. Usted tiene el dinero suficiente para comprarlas y mandarlas a traer hasta Costa Rica, por lo tanto usted decide contratar los servicios de fedex.com, pero antes de realizar todo este proceso usted desea saber cómo esta compañía está trabajando en</p>	<p>*Lee muy rápido la tarea y no la comprende muy bien. Empieza nerviosa la prueba.</p> <p>*No logra observar a primera vista donde se ubica la información del COVID-19.</p> <p>*Estaba exactamente en el lugar y leyó tan rápido que dijo que ahí creía que no decía anda sobre</p>	<p>*Una laptop</p> <p>*Mouse</p> <p>*Internet</p> <p>*Las tareas en un pdf, divididas en tareas.</p> <p>*Formularios de google</p>

		<p>esta época de pandemia por su seguridad y el de su familia, además de no perder su dinero y tiempo. Use fedex.com para informarse sobre los servicios que ellos están ofreciendo, una vez encontrada la información solo diga que ya terminó la tarea.</p>	<p>la pandemia.</p> <p>*Ella navegó con inseguridad en esta primer tarea.</p> <p>*Encontró otro lugar dentro de la plataforma donde había información sobre el COVID-19</p> <p>*Ella expresa que no entiende mucho las medidas que FedEx está aplicando.</p> <p>*No logra realizar con un éxito del 100% la tarea. Encuentra información pero en otro lugar, no era la que se estaba evaluando.</p>	
2	<ul style="list-style-type: none"> Realizar de manera exitosa la inscripción a la plataforma. 	<p>Inscribirse a la plataforma.</p> <p>Anteriormente investigó sobre la seguridad que le brinda fedx.com frente al COVID-19 por lo que decide crearse una cuenta dentro de la plataforma. Utiliza fedex.com para crearse una cuenta. Una vez finalizada diga que ya terminó la tarea.</p>	<p>*Entiende las instrucciones de la tarea</p> <p>*Se siente insegura a la hora de comenzar a buscar el área para inscribirse.</p> <p>*Cuando encuentra un lugar que podría crearse una cuenta dice, que va a probar ahí a ver si es ahí.</p> <p>*Durante la tarea repite la palabra “creo” por lo tanto muestra inseguridad a la hora de movilizarse</p>	<p>*Una laptop</p> <p>*Mouse</p> <p>*Internet</p> <p>*Las tareas en un pdf, divididas en tareas.</p> <p>*Formularios de google</p>

			<p>en el sitio web. Igual puede existir otros motivos, como nervios de ser la primera vez que realiza pruebas de usabilidad.</p> <p>*La moderadora tuvo que intervenir porque no corrigió una parte de la tarea. No específico que tenía que crearse una cuenta personal y por eso el usuario iba tanteando por todos las opciones que le da fedEx.</p> <p>*Tiene problemas a la hora de digitar la dirección. Expresa que no sabe qué poner. Ella cree que la dirección está mal porque la página cree que ella está en USA.</p> <p>*Expresa que está un poco complejo. Se refiere a la hora de crear una cuenta.</p> <p>Este formulario tiene problemas de feedback. Da un feedback pero no es claro.</p> <p>*El entrevistado ya se iba a dar por vencido. El moderador le pidió que lo intentara un poco más.</p>	
--	--	--	--	--

			<p>* Se devuelve varias veces para empezar de nuevo la tarea porque no lo logra.</p> <p>*Este usuario fuera de la prueba de usabilidad se hubiera dado por vencida y buscaría otra compañía que le diera un mejor servicio. La página web de fedEx la pierde mucho.</p> <p>*Ella pide ayuda porque no entiende lo que está haciendo. Dice que la página no le tira una ventanita que le informe lo que está mal. L que pasa es que tiene muchos errores a la hora de crear un ID, pero ella no entiende el feedback que le da el sitio web.</p> <p>*Al final entró a otro lugar a crear una cuenta y igual no logra completar con éxito la tarea.</p>	
3	<p>Informarse sobre las herramientas de envío internacionales.</p>	<p>Informarse sobre herramientas de envío.</p> <p>Usted desea conocer las herramientas de envío de servicios internacionales de fedex, por lo tanto decide buscar dentro de la plataforma, pero sus amigos le han comentado mucho</p>	<p>*Entiende las instrucciones de la tarea.</p> <p>*Accede a Envíos / tarifas y tipos de entrega.</p> <p>*En el lugar donde ella accedió es el</p>	<p>*Una laptop</p> <p>*Mouse</p> <p>*Internet</p> <p>*Las tareas en un pdf, divididas en tareas.</p> <p>*Formularios de google</p>

		sobre un servicio muy popular con entrega de tiempo definido alrededor del mundo porque entregan de uno a tres días hábiles, es decir el servicio que ofrecen es veloz por eso te llamó la atención y usted quiere conocer más sobre sus beneficios. Utilice fedex.com para buscar esa información, una vez encontrada y léida comuniqué que ya terminó la tarea.	lugar erróneo. Durante toda la tarea gasta su tiempo y energía en esa área. *Ella dice que comprende que la plataforma es de USA.	
4	Realizar una búsqueda de las sucursales más cercanas de FedEx.	Generar una búsqueda sobre sucursales más cercanas a usted. Ahora usted desea poder recoger su pedido de clavos transportándose con el carro de su padre y por esa razón necesita la sucursal más cercana a usted. Utilice fedex.com para buscar opciones de sucursales cercanas. Para esto coloque el dato San José, Costa Rica a la hora de seleccionar la localización. Una vez encontrada y léida la información de a conocer que terminó la tarea.	*Entiende muy bien la tarea *Entra en localizaciones / encuentra una ubicación. *Utiliza el buscar de y esa área de forma ágil *Esta tarea la realizó con éxito. Se le hizo muy sencilla. *Ella expresa que es muy fácil encontrar la ubicaciones y que se ve bien ubicado en el mapa que la guía.	*Una laptop *Mouse *Internet *Las tareas en un pdf, divididas en tareas. *Formularios de google.

Comentarios Generales de parte del entrevistado al finalizar todas las tareas:

Es un poco estresante porque no soy buena para usar este tipo de plataformas, mas que sale en inglés y hay que tener mucha información para realizar un pedido, los

precios son muy altos, las tareas fueron pasables y bastante rápido encontrar la información pero que a la hora de registrarse debería mejorar.

Comentarios Generales de parte del entrevistador al finalizar todas las tareas:

Dayla Amores Varela se sintió insegura en muchos casos. Le costó encontrar información sobre el COVID-19, crearse una cuenta y encontrar información sobre las herramientas de envío. Se perdió mucho tiempo dentro de la plataforma y no comprendía el feedback que le daba la página. Con esta entrevista se puede concluir que la página tiene problemas con sus arquitectura de la información, con el feedback y visualización de la información. La pagina maneja feedbacks pero no son muy claros, comunica que hay un error de color rojo pero no comunica de forma clara el error y ahí es donde el usuario tiene que comenzar a ver qué hace para lograr la tarea. Un usuario fuera de esta prueba de usabilidad se hubiera rendido o se obstina y no usaría FedEx.

7. Análisis de los datos de prueba recopilados.

Datos obtenidos de los cuestionarios:

Link Pre-Test: <https://forms.gle/KtuNYEArBiVd8dtP7>

Link Post-Test: <https://forms.gle/FjE4KdKde336piCv6>

Link de la prueba estándar: https://www.youtube.com/watch?v=zP94Vd_tINk

Gráficos de la prueba Pre-Test

En una escala de 1 a 5 (1 = nada confiado, 5 = muy confiado)¿Cómo calificaría su nivel de confianza al utilizar servicio de paquetería?

2 responses

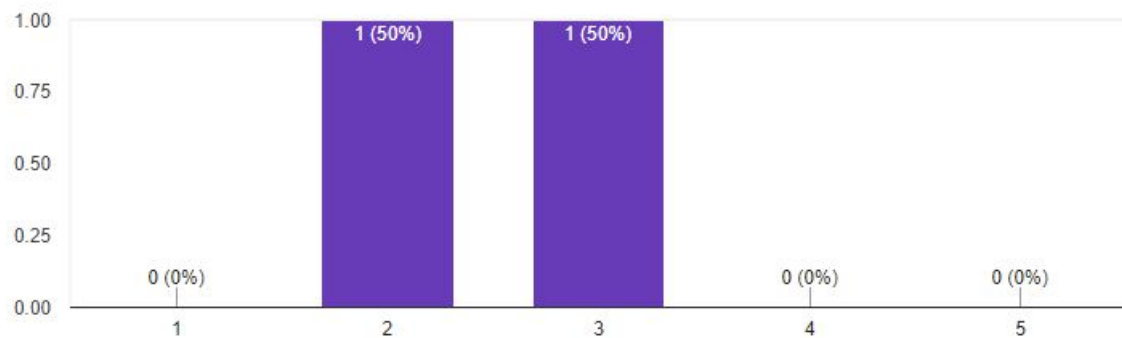


Figura #1: Gráfico del cuestionario Pre-Test

¿Cuál es su nivel escolar?

2 responses

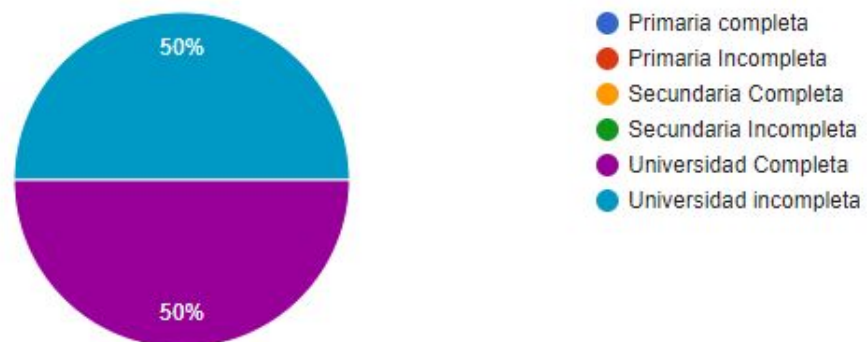


Figura #2: Gráfico del cuestionario Pre-Test

Indica el rango de ingresos que tiene su familia:

2 responses



Figura #3: Gráfico del cuestionario Pre-Test

Gráficos de la prueba Post-Test

¿Usted había escuchado alguna vez sobre FedEx antes del día de hoy?

2 responses

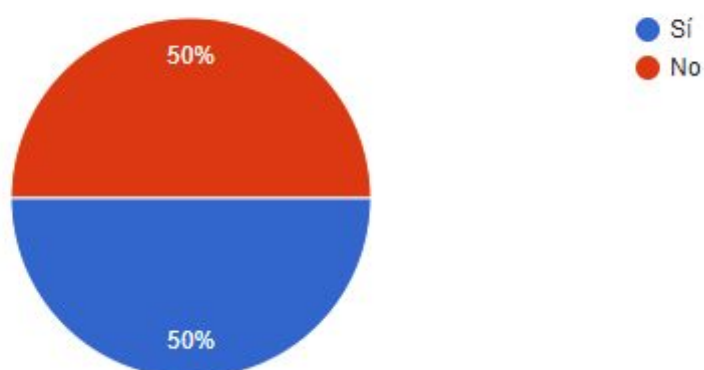


Figura #1: Gráfico del cuestionario Post-Test

Del 1 al 10, donde 1 la dificultad es baja y 10 es muy alta. ¿Cuánto nivel de dificultad tiene encontrar información sobre el COVID-19?

2 responses

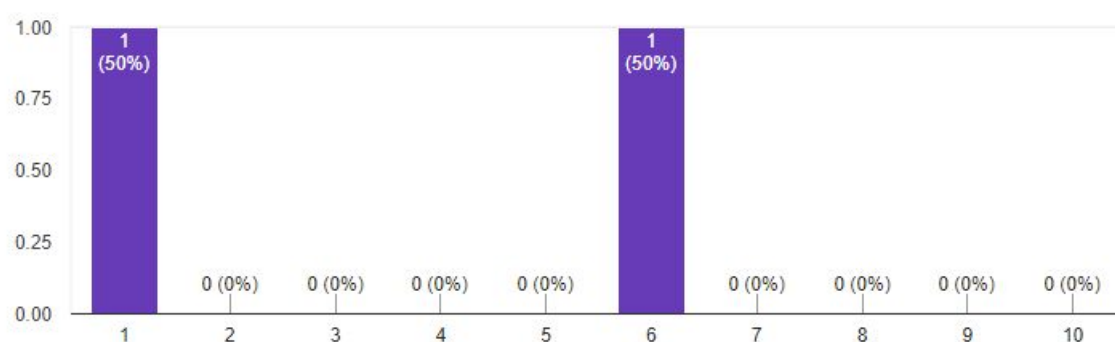


Figura #2: Gráfico del cuestionario Post-Test

Figura #3: Gráfico del cuestionario Post-Test

Del 1 al 10, donde 1 la dificultad es baja y 10 es muy alta. ¿Cuánto nivel de dificultad tiene el encontrar información sobre las herramientas de envío?



2 responses

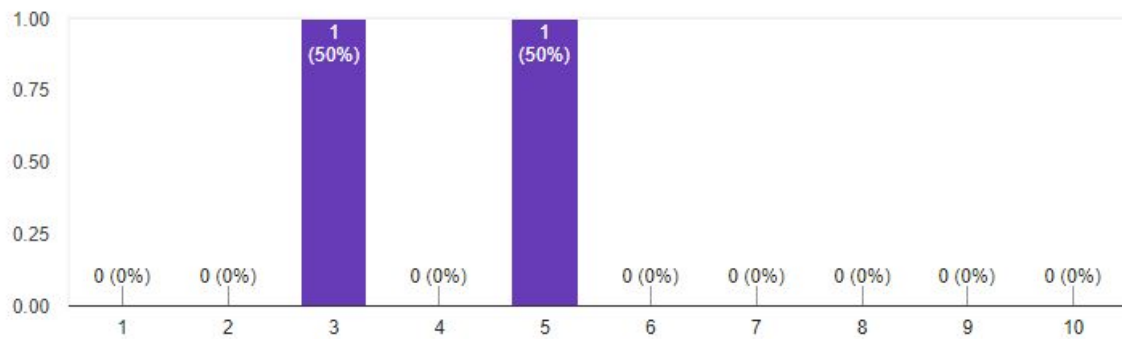


Figura #4: Gráfico del cuestionario Post-Test

Del 1 al 10, donde 1 la dificultad es baja y 10 es alta. ¿Cuánto nivel de dificultad tiene la función de encontrar la sucursal más cercana de FedEx?



2 responses

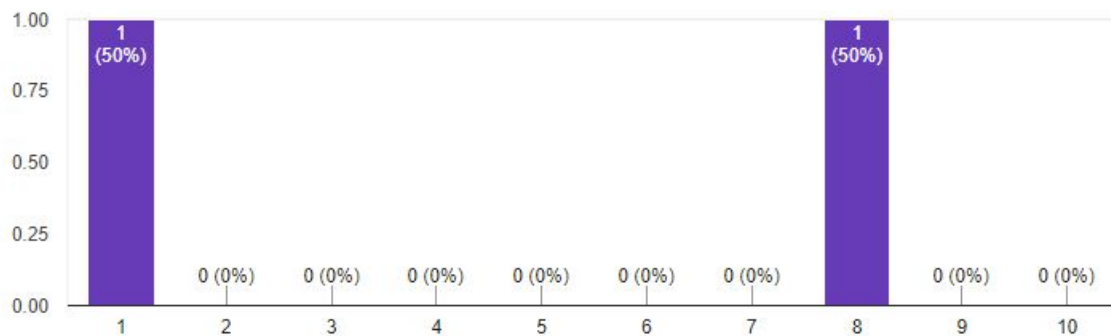


Figura #5: Gráfico del cuestionario Post-Test

Como se sintió realizando esta prueba remota? Donde 1 es bajo y 10 el puntaje mas alto

2 responses

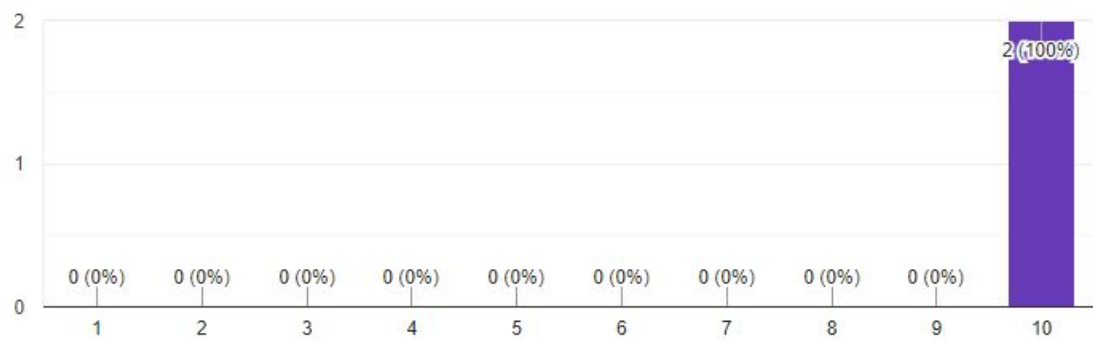


Figura #6: Gráfico del cuestionario Post-Test

¿Que tan confiable le pareció el sitio de FedEx? Donde 1 es poco confiable y 10 muy confiable



2 responses

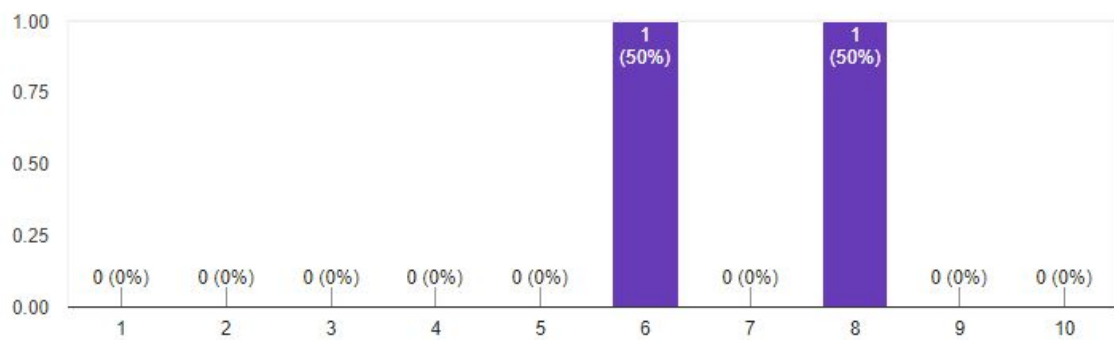


Figura #7: Gráfico del cuestionario Post-Test

¿Recomendaría este sitio web?

2 responses

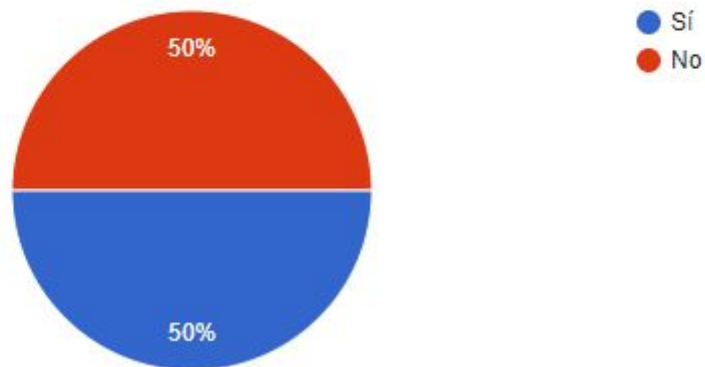


Figura #8: Gráfico del cuestionario Post-Test

Datos obtenidos en las prueba estándar:

Tarea N°1
Descripción: Informarse de manera exitosa sobre las políticas de COVID-19 que está implementado la compañía.
Tiempo máximo: 00:20.00
Caso Éxito: Informarse sobre políticas COVID-19. Usted es un usuario que desea realizar una compra de unas clavas de malabares, pero esas que usted desea solo se encuentran en Estados Unidos. Usted tiene el dinero suficiente para comprarlas y mandarlas a traer hasta Costa Rica, por lo tanto usted decide contratar los servicios de fedex.com, pero antes de realizar todo este proceso usted desea saber cómo esta compañía está trabajando en esta época de pandemia por su seguridad y el de su familia, además de no perder su dinero y tiempo. Use fedex.com para informarse sobre los servicios que ellos están ofreciendo, una vez encontrada la información solo diga que ya terminó la tarea.
Error: Un cierto nivel de error en la visibilidad de la información. No tiene palabras claves o significativas en el título.
Cantidad de veces que expresa dudas: 4

Tarea N°2
Descripción: Realizar de manera exitosa la inscripción a la plataforma.
Tiempo máximo: 03:00.00
Caso Éxito: Inscribirse a la plataforma. Anteriormente investigó sobre la seguridad que le brinda fedx.com frente al COVID-19 por lo que decide crearse una cuenta dentro de la plataforma. Utiliza fedex.com para crearse una cuenta. Una vez finalizada diga que ya terminó la tarea.
Error: Problemas de consistencia y arquitectura de la información.
Cantidad de veces que expresa dudas: 21

Tarea N°3
Descripción: Informarse sobre las herramientas de envío internacionales.
Tiempo máximo: 01:00.00
Caso Éxito: Informarse sobre herramientas de envío. Usted desea conocer las herramientas de envío de servicios internacionales de fedex, por lo tanto decide buscar dentro de la plataforma, pero sus amigos le han comentado mucho sobre un servicio muy popular con entrega de tiempo definido alrededor del mundo porque entregan de uno a tres días hábiles, es decir el servicio que ofrecen es veloz por eso te llamó la atención y usted quiere conocer más sobre sus beneficios. Utilice fedex.com para buscar esa información, una vez encontrada y léída comuniqué que ya terminó la tarea.
Error: No hay error
Cantidad de veces que expresa dudas: 10

Tarea N°4
Descripción: Realizar una búsqueda de las sucursales más cercanas de FedEx.
Tiempo máximo: 01:06.00
<p>Caso Éxito: Generar una búsqueda sobre sucursales más cercanas a usted.</p> <p>Ahora usted desea poder recoger su pedido de clavos transportándose con el carro de su padre y por esa razón necesita la sucursal más cercana a usted. Utilice fedex.com para buscar opciones de sucursales cercanas. Para esto coloque el dato San José, Costa Rica a la hora de seleccionar la localización. Una vez encontrada y leída la información de a conocer que terminó la tarea.</p>
Error: No hay error
Cantidad de veces que expresa dudas: 0

Tarea	Porcentaje de éxito	Porcentaje de error	Tiempo promedio
Tarea N°1	50%	50%	04:48.01
Tarea N°2	0%	100%	12:07.52
Tarea N°3	0%	100%	07:12.46
Tarea N°4	100%	0%	01:17.24

8. Creación del reporte de la prueba de usabilidad.

<https://docs.google.com/document/d/16XyRVXA56o-wBE670-BuNAlle4dkm8Hf1kgW2ReSAeE/edit?usp=sharing>

Bibliografía

Navarro, J. (2016). Definición ABC. julio 6, 2020, de Definición de DHL y FeDex Sitio web: <https://www.definicionabc.com/negocios/dhl-fedex.php>