



H3lp Me

¿Qué necesitas?

Grado en Ingeniería Informática

Curso 2020

Diseño de Sistemas Interactivos

Fase de Análisis y Evaluación: H3lp Me

Autores:

Alejandro Parrado Arribas

100383453

Adrián Sanz Gómez

100383473

Alejandro Valverde Mahou

100383383

Andrés Vinagre Blanco

100383414

Índice

1. Introducción	3
2. Técnicas de Evaluación	4
2.1. Verificación de Requisitos	5
2.1.1. Protocolo	5
2.1.2. Evaluación	5
2.2. Estudios de usuarios	5
2.2.1. Protocolo	5
3. Análisis de Datos	8
4. Conclusión	8

Índice de figuras

1. <i>Página Principal</i>	3
2. <i>Página de Servicios</i>	4
3. <i>Página de Perfil</i>	4

1. Introducción

La fase de análisis y evaluación es necesaria en todos los proyectos de desarrollo de software, para conocer los fallos en funcionalidad o diseño que se haya producido en los mismos, y por tanto poder arreglarlos, de forma que el producto está en continuo cambio y crecimiento, suponiendo una mejora.

Para conocer estos posibles fallos, será necesario conocer la opinión de usuarios finales y de profesionales, de forma que cada uno aporte su punto de vista con respecto a la aplicación.

Los usuarios finales aportarán información desde el punto de vista práctico. Podrán informar de que es intuitivo o no. Que es lo que esperaban de la aplicación, y lo que han conseguido. Es importante recoger información de usuarios principiantes y de usuarios expertos, puesto que cada uno tienen una perspectiva diferente.

Los expertos aportarán información más técnica, pero igual de importante, sobre el diseño, implementación y demás aspectos de la aplicación, que los usuarios suelen pasar por alto, pero que afectan en gran medida al uso de la aplicación.

La aplicación a analizar y evaluar es la desarrollada en prácticas anteriores : *H3lp Me*, accesible desde el link <https://h3lp-me.web.app>.

La aplicación permite a usuarios que quieran ofrecer servicios puntuales, como pueden ser cocina, cuidado de niños o fotografía, ponerse a contacto con aquellos que buscan estos servicios.

La aplicación consiste en tres páginas principales:

Figura 1: *Página Principal*

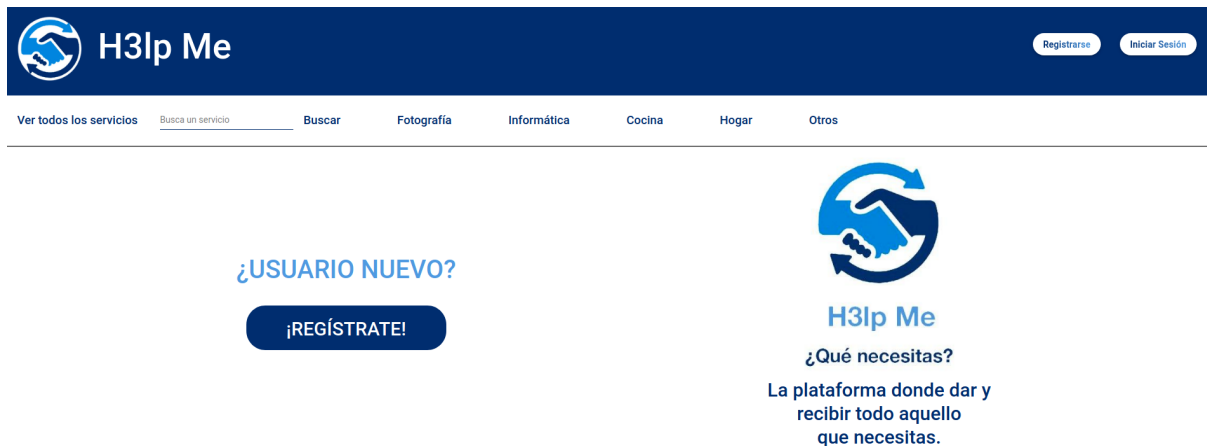


Figura 2: Página de Servicios



Figura 3: Página de Perfil



Cada una de estas tres pantallas cumple un propósito concreto: La página principal da la bienvenida a nuevos usuarios, informa de el objetivo de la página e informa de las distintas acciones que puede hacer un usuario. La página de servicios muestra los servicios que pueden ser contratados en la página. La página de perfil permite personalizar el perfil, visualizar los servicios contratados, y publicar nuevos servicios.

2. Técnicas de Evaluación

Para la evaluación se usarán dos técnicas diferentes, cada una con un propósito diferente.

Verificación de requisitos: Esto permitirá ver que se ha quedado en el tintero, y no ha podido ser realizado, a pesar de estar definido como requisito de la práctica.

Estudios de usuarios: Gracias a entrevistas *online* a usuarios se podrán obtener la información necesaria de los usuarios para conocer la aceptación de los mismo hacía la aplicación.

2.1. Verificación de Requisitos

2.1.1. Protocolo

Esta evaluación tiene como propósito verificar que propósitos se han cumplido parcialmente, o no se han cumplido, para que en futuras actualizaciones de la página se solucionen.

Se llevará a cabo por los creadores de la aplicación, ya que no requiere de ningún usuario ni experto.

Esta verificación, como no puede ser de otra forma, se hará revisando los requisitos definidos en la **fase de análisis y estudio de campo**.

Los datos que se obtendrán de esta técnica serán de tipo cualitativos, e informarán de los puntos a tener en cuenta en las siguientes actualizaciones. También informará de la completitud de la aplicación respecto a la previsión de la misma.

2.1.2. Evaluación

Requisitos No Cumplidos

- **RF-06: Convertirse en H3lper**

La aplicación no tiene forma de, una vez el usuario está registrado, cambiar su estado de no *H3lper* a *H3lper*.

- **RF-08: Valoración H3lper**

La aplicación no tiene forma de valorar a los *h3lper* una vez el servicio ha sido realizado.

- **RF-12: Comunicación entre Usuarios**

La aplicación no tiene forma de comunicar distintos usuarios de ninguna manera.

- **RNF-01: Plataforma**

La aplicación no es responsive. Solo se visualiza correctamente en ordenadores.

Requisitos Cumplidos Parcialmente

- **RNF-02: Navegadores**

La aplicación muestra un estilo diferente en el navegador *Safari*.

- **RNF-04: Creación de cuentas**

No existe campo de *email* en la creación de usuarios.

2.2. Estudios de usuarios

2.2.1. Protocolo

El objetivo de esta técnica es conocer el punto de vista de los usuarios, para poder saber los fallos a nivel usuario que existen en la aplicación. Esta técnica es muy útil y muy usada. Para que la técnica sea completa, se tiene que evaluar a varios usuarios.

Los usuarios serán entrevistados en persona si es posible, y si no, serán entrevistados *online* a través de comunicación por voz con los evaluadores, mientras comparten pantalla para que los evaluadores puedan ver sus acciones.

Las preguntas que se harán serán las siguientes:

1. **¿De qué piensas que va la página web?**

Esta pregunta se hará a los usuarios nada más acceder a la página y haber visto la página principal. Esto permitirá evaluar si la página principal expresa de forma correcta la intención de la página.

2. **Create una cuenta con categoría *h3lper* y crea un servicio con categoría *otros* y con la imagen por defecto. Después vuelve a la página principal**

Para este apartado será necesario medir el tiempo que tarda el usuario en realizar esta tarea y el número de veces que se equivoca. De esta forma se podrá ver si la página tiene una interfaz sencilla y entendible para los usuarios nuevos.

3. **Busca un servicio llamado 'Servicio de Prueba' con categoría 'Informática' y solicítalo.**

Este apartado será tratado como el anterior, pues prueba la segunda funcionalidad de la aplicación.

4. **Cambia tu imagen de perfil**

Esto prueba una funcionalidad del perfil de usuario que quizá no queda claro como hacer a primera vista, por lo que es interesante saber si el usuario es capaz de hacerlo sin ayuda externa. Se deben anotar los fallos que cometan los usuarios.

5. **Cierra sesión**

Permite verificar que el usuario es capaz de encontrar el botón de cerrar sesión correctamente. Se deben anotar los fallos que cometan los usuarios.

En este momento hay que otorgarle manualmente desde la base de datos monedas extra al usuario, antes de pasar a la siguiente pregunta

6. **Inicia Sesión y promociona el servicio que habías creado anteriormente para que se mantenga promocionado durante 3 días**

Esto permitira verificar otra funcionalidad de la aplicación, y al igual que en el resto de casos, será necesario apuntar el tiempo que tarda y el número de fallos que comete.

Aquí terminan las preguntas técnicas y comienzan las subjetivas. Se le tiene que pedir al usuario que cierre la página

7. **En tu opinión, ¿qué le hace falta a la página?**

Esto permite a los usuarios expresar su opinión sobre que necesita la página para ser más completa.

8. **En tu opinión, ¿qué es lo que menos te ha gustado de la página?**

Esto permite expresar a los usuarios sus opiniones sobre la página. Es importante informarle de que puede expresarse sin miedo.

9. **En tu opinión, ¿qué es lo que más te ha gustado de la página?**

Permite resaltar los puntos fuertes de la página, para poder ser potenciados.

10. **¿Recuerdas el nombre de la página?**

Permite comprobar si se ha creado una sensación de marca correctamente.

Los miembros del equipo cumplirán las funciones de evaluadores, y deberán apoyar a los usuarios, pero sin dar pistas ni informar como deben realizar la tarea, ya que el diseño debe ser suficientemente intuitivo como para que los usuarios sepan hacerlo. En caso de no saber hacer algo, simplemente se pasará a la siguiente pregunta, apuntando que el diseño ha fallado en ese caso. No se debe presionar a los usuarios para que completen las tareas lo más rápidamente posible ni juzgar sus fallos.

Los datos obtenidos de esta prueba son de suma importancia para saber si el diseño es correcto o no, y para conocer las perspectivas de los usuarios.

Los datos obtenidos tras realizar entrevistas a 10 usuarios distintos, con distinto nivel de conocimiento y habilidad con páginas similares so:

1. **Pregunta 1:**

La mayoría de usuarios puede discernir la temática en general, pero no suelen ser capaces de decir con exactitud lo que esperan conseguir dentro de la página.

2. **Pregunta 2**

El tiempo medio de los usuarios para conseguir realizar la tarea propuesta en la pregunta 2 es de **2 minutos y 2 segundos**.

Algunos usuarios han cometido fallos en esta tarea, pero no parece haber un error recurrente.

3. **Pregunta 3**

El tiempo medio de los usuarios para conseguir realizar la tarea propuesta en la pregunta 3 es de **22 segundos**.

Un error recurrente en esta tarea es que los usuarios, en la barra de navegación intentan pulsar *Enter*, que no está vinculada, y no entienden por que no funcionan, y no diferenciar correctamente el botón de *Buscar*.

Además, muchas veces intentan entrar en el *Servicio* pulsando en la imagen o el título, en lugar de pulsando el botón de *+ INFO*.

4. **Pregunta 4**

Una gran proporción de los usuarios no encontraban como cambiar su imagen de perfil. el **80 %** intento cambiarlo en el menú de la esquina superior derecha.

5. **Pregunta 5**

En este apartado ningún usuario ha tenido problemas.

6. **Pregunta 6**

El tiempo medio de los usuarios para conseguir realizar la tarea propuesta en la pregunta 6 es de **1 minuto y 4 segundos**.

El fallo más recurrente en esta tarea es que intentaban promocionar el servicio dentro del mismo, porque no encontraban el menú de la tienda dentro de su perfil.

7. **Pregunta 7**

Lo que los usuarios han considerado que falta más en la página es un diseño más estructurado y profesional. Además se quejan de que las imágenes que suben los usuarios son alteradas y mal distribuidas en la página. Otra solicitud recurrente es el añadir una guía de uso dentro de la propia página.

8. **Pregunta 8**

Lo que menos les ha gustado a los usuarios es su atractivo visual, y la distribución de los apartados. Preferirían una división entre *Servicios Solicitados*, *Servicios Ofrecidos* y *Tienda*, para no tener que hacer *scroll* en la misma página.

9. Pregunta 9

Practicamente todos los usuarios están de acuerdo en que la página es muy fácil de usar y muy intuitiva. Además, algunos usuarios, en contraposición a la respuesta anterior, dicen que es bonita y que tiene un buen diseño estético.

10. Pregunta 10

Todos los usuarios han sido capaces de recordar correctamente el nombre de la página: *H3lp Me*.

3. Análisis de Datos**4. Conclusión**