

8/1/2018



GRUPO 1

PRÁCTICA 3 + 3B

NeverBuy

Alexandra Kourtsounioti
Dayana Aguirre Iniguez
Ramón Gago Carrera

Historial de Cambios

| Fecha | Versión | Descripción | Autor |
|------------|---------|---|---------|
| 08/01/2018 | 1 | Se entregan la primera y la segunda versión de la práctica 3. También se incluye la práctica 3b. | Grupo 1 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Índice

| | |
|---|-----------|
| 1. PLANIFICACIÓN DE LAS ITERACIONES | 4 |
| 2. 1ª ITERACIÓN | 5 |
| 2.1. DIAGRAMA HTA APLICACIÓN MÓVIL | 5 |
| 2.2. DIAGRAMA HTA WEB ADMIN | 6 |
| 2.3. DIAGRAMA DE CONCEPTOS (MER) | 7 |
| 2.4. WIREFLOW APLICACIÓN MÓVIL | 8 |
| 2.5. BOCETOS EN PAPEL | 9 |
| 2.6. PROTOTIPOS EN “JUSTINMIND” | 10 |
| 2.7. EVALUACIÓN HEURÍSTICA | 10 |
| 3. 2ª ITERACIÓN | 12 |
| 3.1. DIAGRAMA HTA APLICACIÓN MÓVIL | 12 |
| 3.2. DIAGRAMA HTA WEB ADMIN | 13 |
| 3.3. DIAGRAMA DE CONCEPTOS (MERE) | 14 |
| 3.4. WIREFLOW APLICACIÓN MÓVIL | 15 |
| 3.5. WIREFLOW WEB ADMIN | 16 |
| 3.6. WIREFLOW + DIAGRAMA DE NAVEGACIÓN | 17 |
| 3.7. BOCETOS EN PAPEL DE LA APP PARA MÓVIL | 18 |
| 3.8. BOCETOS EN PAPEL DE LA WEB DE ADMIN | 20 |

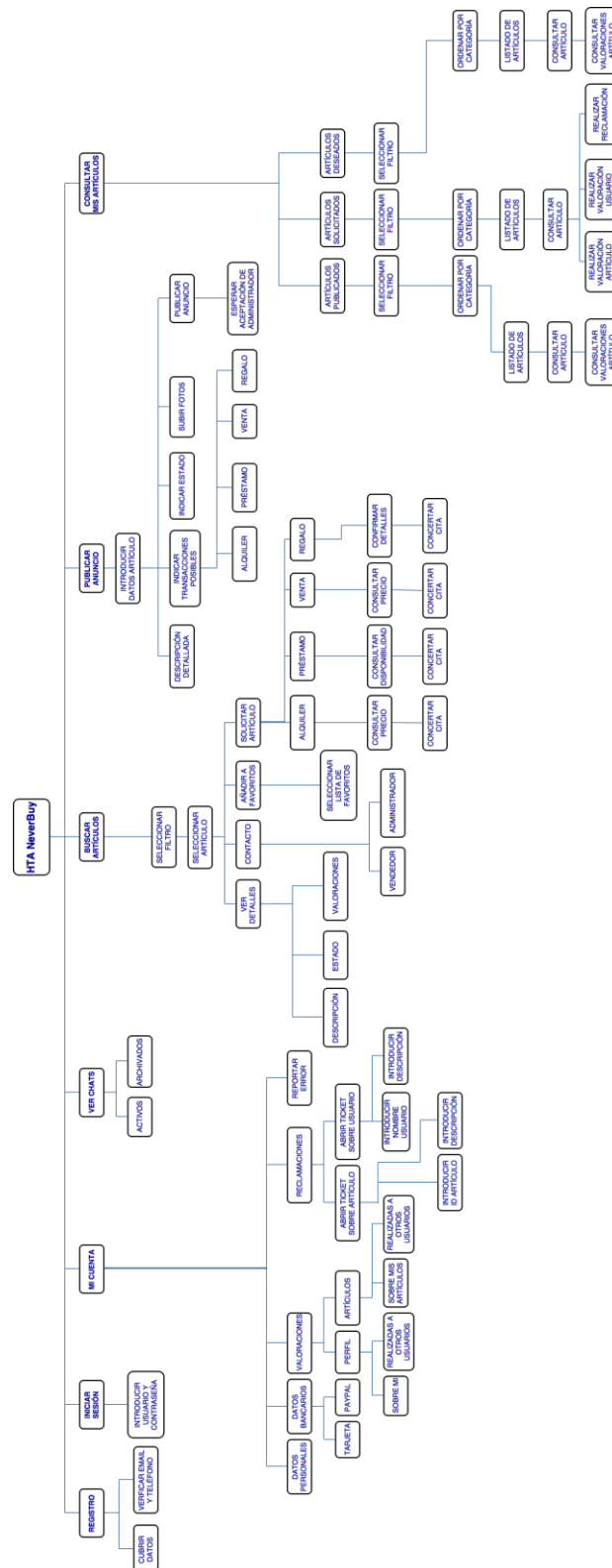
| | |
|--|-----------|
| 3.9. PROTOTIPOS EN “JUSTINMIND” | 21 |
| 3.10. EVALUACIÓN HEURÍSTICA | 21 |
| 4. PRÁCTICA 3B | 22 |
| 4.1. EVALUACIÓN HEURÍSTICA DE LA WEB – SESIÓN DE EVALUACIÓN SIN USUARIOS | 22 |
| 4.2. RECORRIDO COGNITIVO USUARIO PARA WEB | 28 |
| 4.3. RECORRIDO COGNITIVO OBSERVADOR PARA WEB - SESIÓN DE EVALUACIÓN CON USUARIOS | 29 |
| 4.4. RECORRIDO COGNITIVO USUARIO PARA APP MÓVIL | 31 |
| 4.5. RECORRIDO COGNITIVO OBSERVADOR PARA LA APP MÓVIL – SESIÓN DE EVALUACIÓN CON USUARIOS | 32 |

1. Planificación de las iteraciones

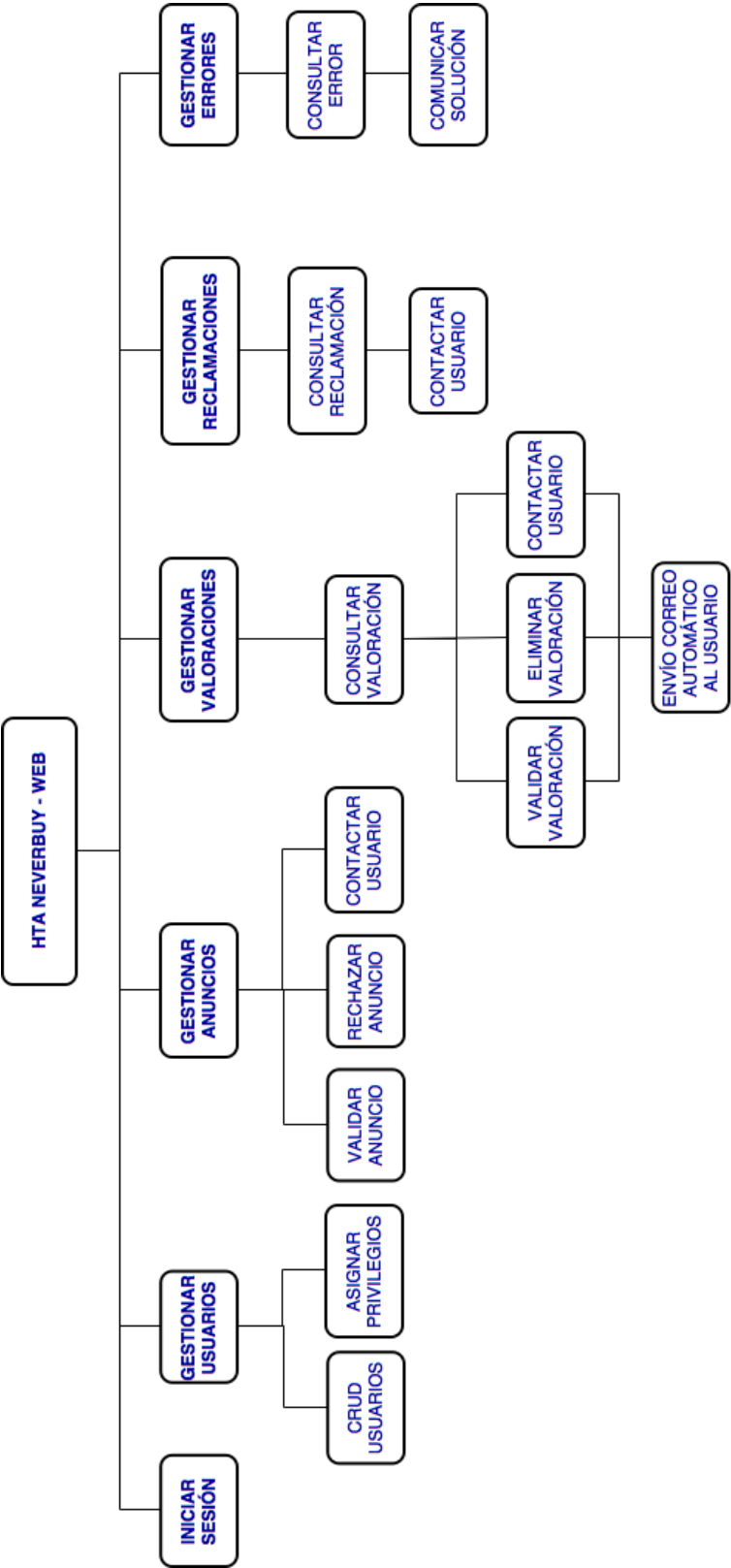
| ENTREGA | OBJETIVO | | FECHA DE ENTREGA |
|----------|--|--|-------------------|
| 1 | Realización de la organización de iteraciones y creación de los diagramas necesarios para el desarrollo de la aplicación NeverBuy. Además se realizará el prototipado simple de la app y de la web de administración de la misma en papel. | | 28/11/2017 |
| | ITERACIÓN | OBJETIVO | |
| | 1 | - Documento de arquitectura. - Diagrama HTA. - Diagrama de conceptos (MER). | |
| | 2 | - Wireflow. | |
| | 3 | - Bocetos en papel y su simulación en "JustinInMind". | |
| | 4 | - Presentación de la 1ª entrega. | |
| 2 | Corrección de los errores de la Iteración 1. Realización de nuevos diagramas (HTA's, MER, Wireflows y de navegación). Creación de bocetos para app y para la web de administradores de la aplicación a través de "JustinInMind". Además se realizará toda la documentación asociada a la práctica. | | 08/01/2018 |
| | ITERACIÓN | OBJETIVO | |
| | 1 | - Corrección de errores de la 1ª entrega. | |
| | 2 | - Creación de nuevos diagramas (HTA's, MER, Wireflows y de navegación). | |
| | 3 | - Corrección y creación de nuevos bocetos en papel ajustándose a Material Design para la aplicación móvil y también para la web del administrador. | |
| | 4 | - Creación de toda la documentación referente a la práctica 3. - Entrega documento y archivos finales. | |
| | 5 | - Presentación de la 2ª entrega | |

2. 1ª Iteración

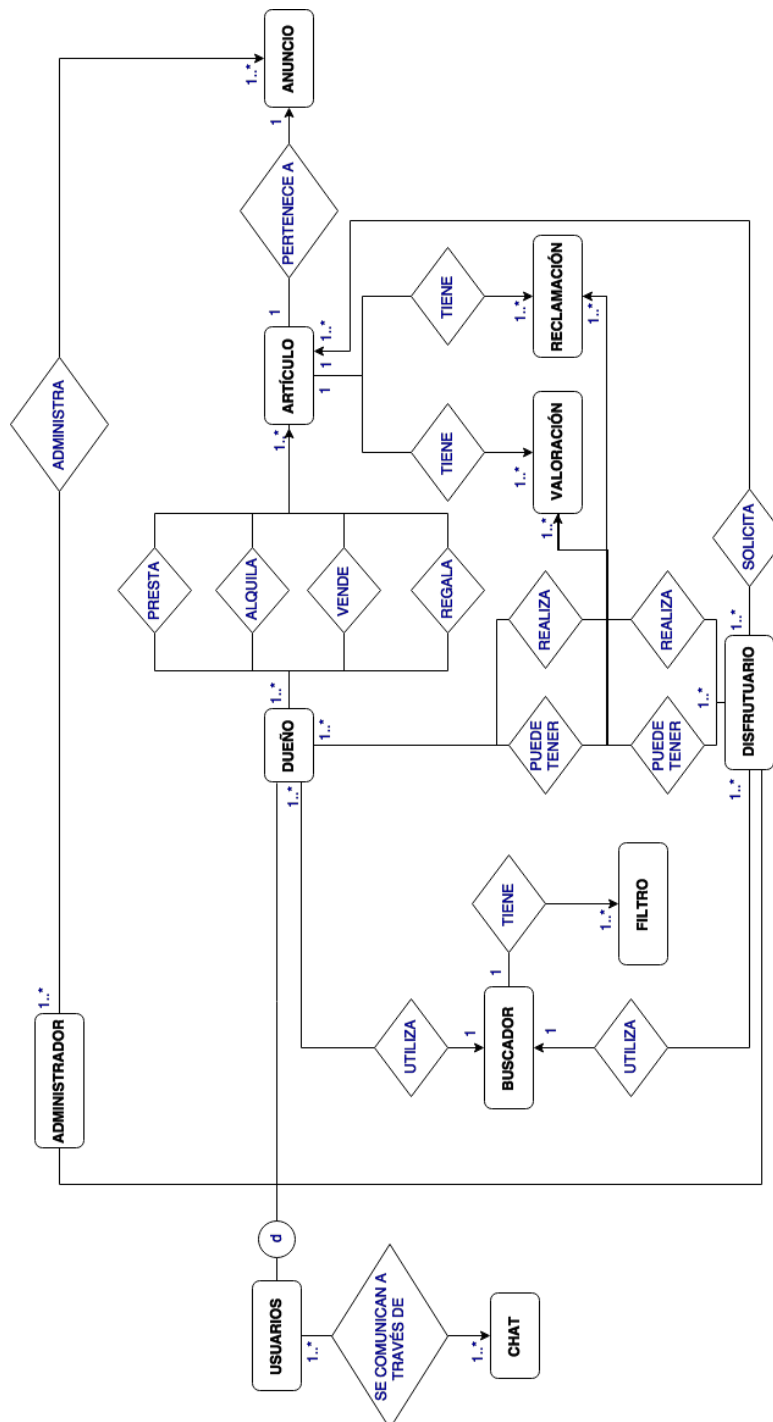
2.1. Diagrama HTA aplicación móvil



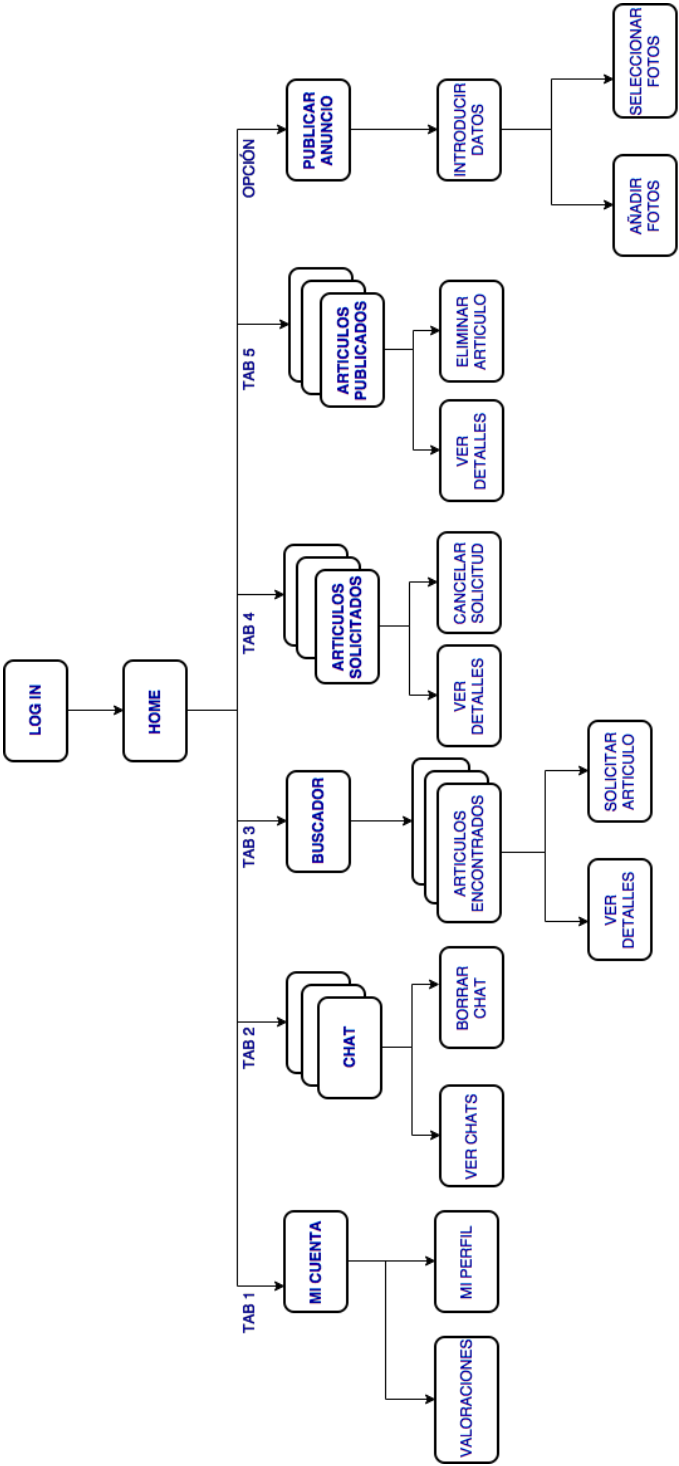
2.2. Diagrama HTA web admin



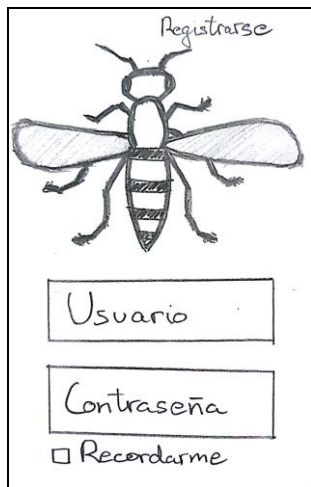
2.3. Diagrama de conceptos (MER)



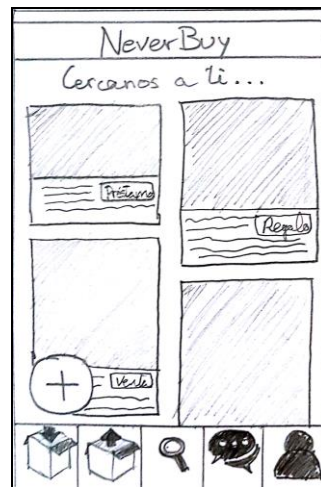
2.4. Wireflow aplicación móvil



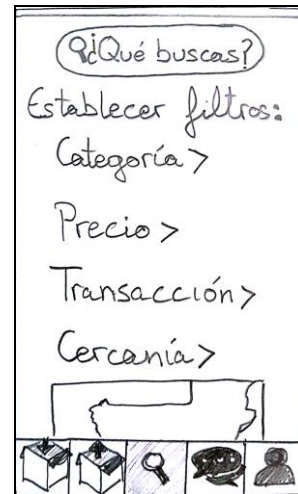
2.5. Bocetos en papel



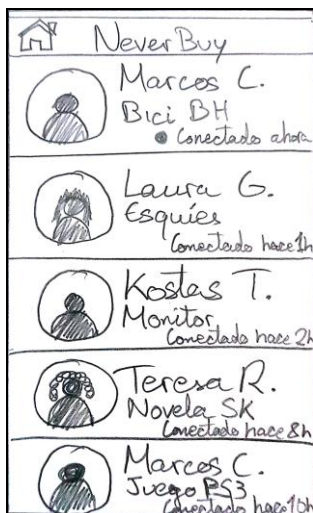
LOGIN



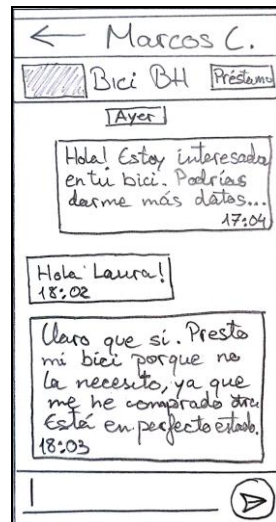
HOME



BUSCADOR



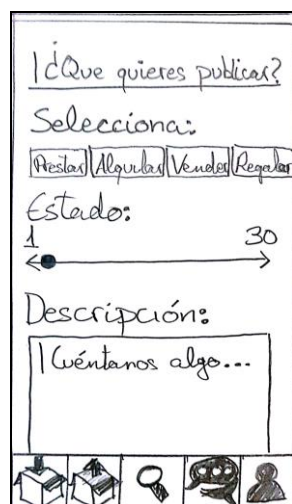
CHATS



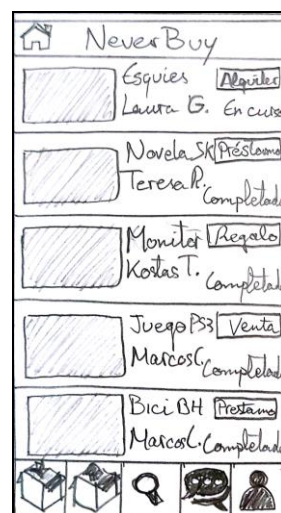
CONVERSACIÓN



MI CUENTA



PUBLICAR ARTÍCULO



ARTÍCULOS SOLICITADOS

2.6. Prototipos en “JustInMind”

Junto con el resto de archivos originales, se adjunta también el proyecto de “JustInMind” en el que se realiza el prototipado de los bocetos de papel, transformados a formato digital, simulando su utilización desde un Smartphone Android.

2.7. Evaluación Heurística

Para realizar la evaluación heurística se ha tomado como punto de referencia las Reglas de Nielsen, utilizadas ya anteriormente, para evaluar la usabilidad del producto:

Reglas de Nielsen

- **1ª - Visibilidad del estado del sistema:**

Posee una barra de navegación en la parte inferior de la aplicación en todo momento, y se colorea detallando la pestaña donde se encuentra. Para el proceso de compra al presionar finalizar, se le detalla en un breve mensaje al usuario de lo que va a realizar para su última verificación.

- **2ª - Adecuación del lenguaje:**

Utiliza un lenguaje sencillo de fácil comprensión para cualquier usuario en cada idioma disponible de la aplicación. Además también posee iconos representativos de cada opción permitiendo al usuario reconocer fácilmente la tarea que desea realizar en cada momento.

- **3ª - Control y libertad del usuario:**

El usuario sabe en qué pestaña se encuentra en cada momento y además puede navegar hacia las otras opciones de manera sencilla, gracias a su navegación global a través de tabs. También existe una verificación previa a la publicación de los anuncios y a sus valoraciones antes de su integración en el sistema.

- **4ª - Consistencia y estándares:**

Mantiene un estándar de diseño en cada pantalla y un mismo lenguaje y tipo de icono para las mismas acciones.

- **5ª - Prevención de errores:**

En cada formulario de la aplicación se valida la información del usuario, en el registro de usuario se envía un mensaje de texto para la comprobación de su número de teléfono móvil y un correo para la verificación de su email, esto mismo sucede al ingresar los datos de la tarjeta de crédito. De lo contrario muestra con detalle el error y el lugar donde éste ha ocurrido, sombreando el cuadro de texto.

- **6ª - Reconocimiento más que memoria:**

Al realizar algún tipo de transacción disponible dentro de la aplicación se muestra lo que está solicitando el usuario antes de terminar cada acción importante que desea realizar.

- **7ª - Flexibilidad y eficiencia:**

Existen teclas de acceso rápido por usuarios y la información siempre está disponible, a través de texto e iconos muy comprensibles.

- **8ª - Diálogo estético y diseño minimalista:**

Los mensajes son cortos y se muestran por cada eventualidad existente, modificando su diseño dependiendo de su interpretación (importante, precaución o recomendación).

- **9ª - Soporte a los usuarios para reconocimiento, diagnóstico y recuperación de errores:**

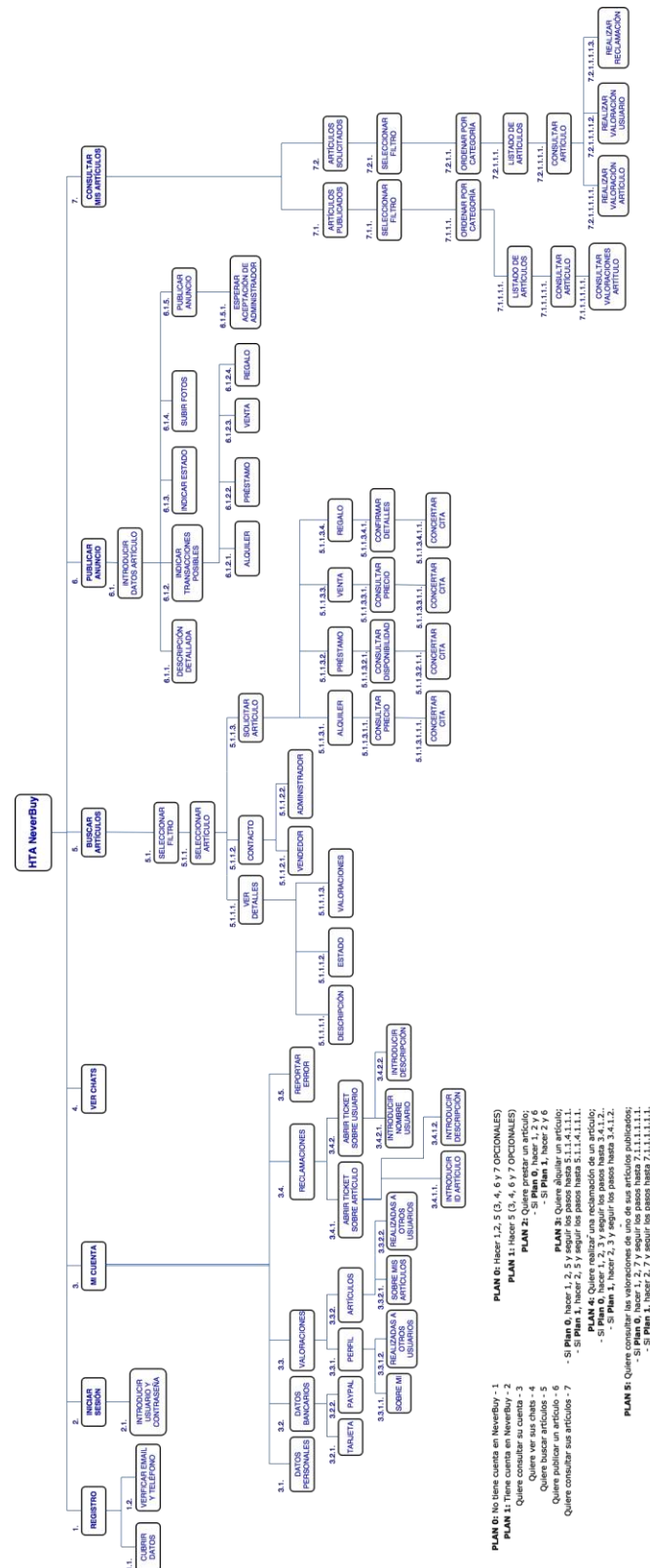
Nos da la facilidad de comunicarse con el administrador si ocurre algún error y este es informado a los usuarios temporalmente por un anuncio flash, hasta su corrección final.

- **10ª - Ayuda y documentación:**

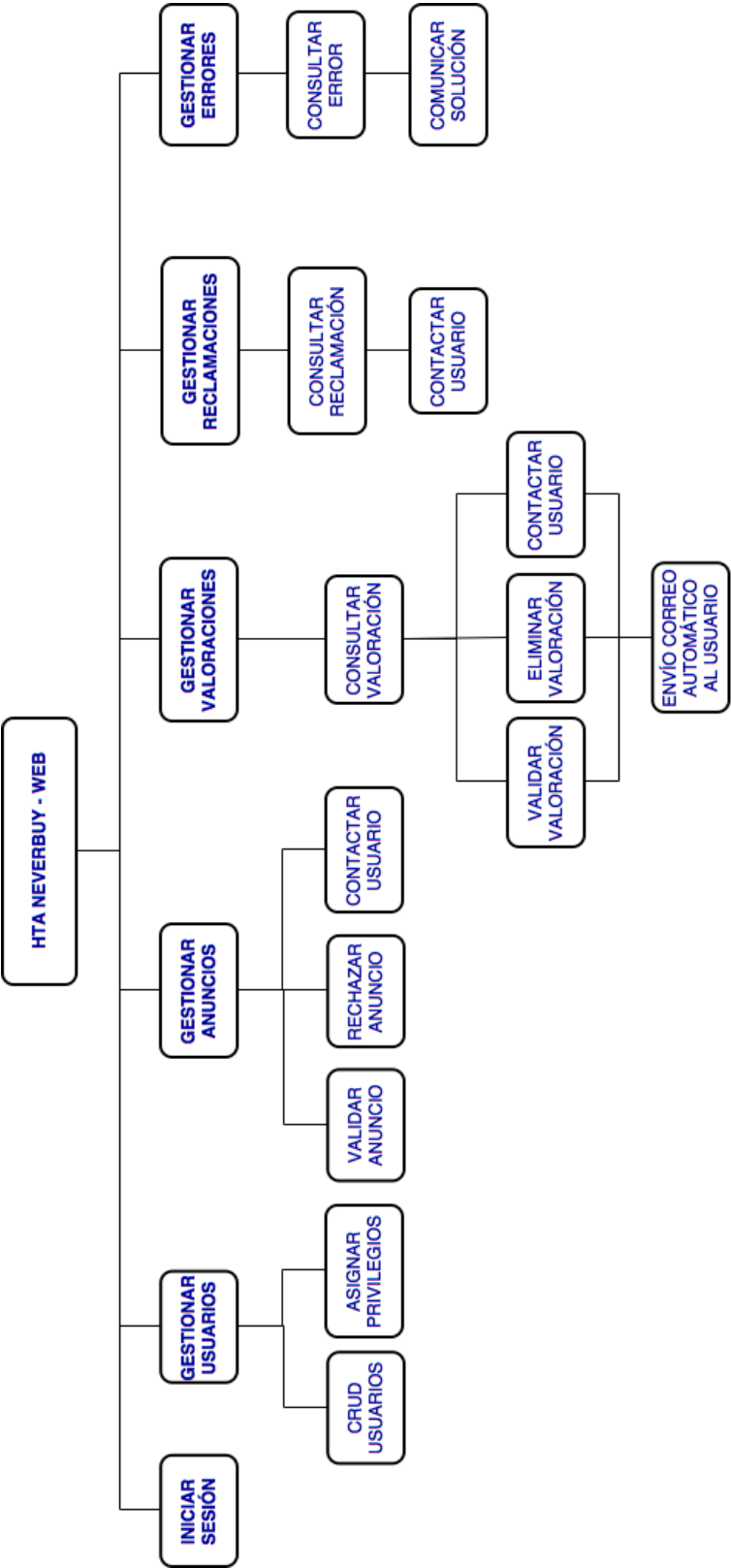
Existe un apartado con información, detallando los pasos a seguir para crear usuario, publicar un anuncio y una breve descripción de cada icono y paneles que utiliza la aplicación. La primera vez que se ingresa a la aplicación como usuario de la misma, nos permite hacer un "paseo" por ella.

3. 2ª Iteración

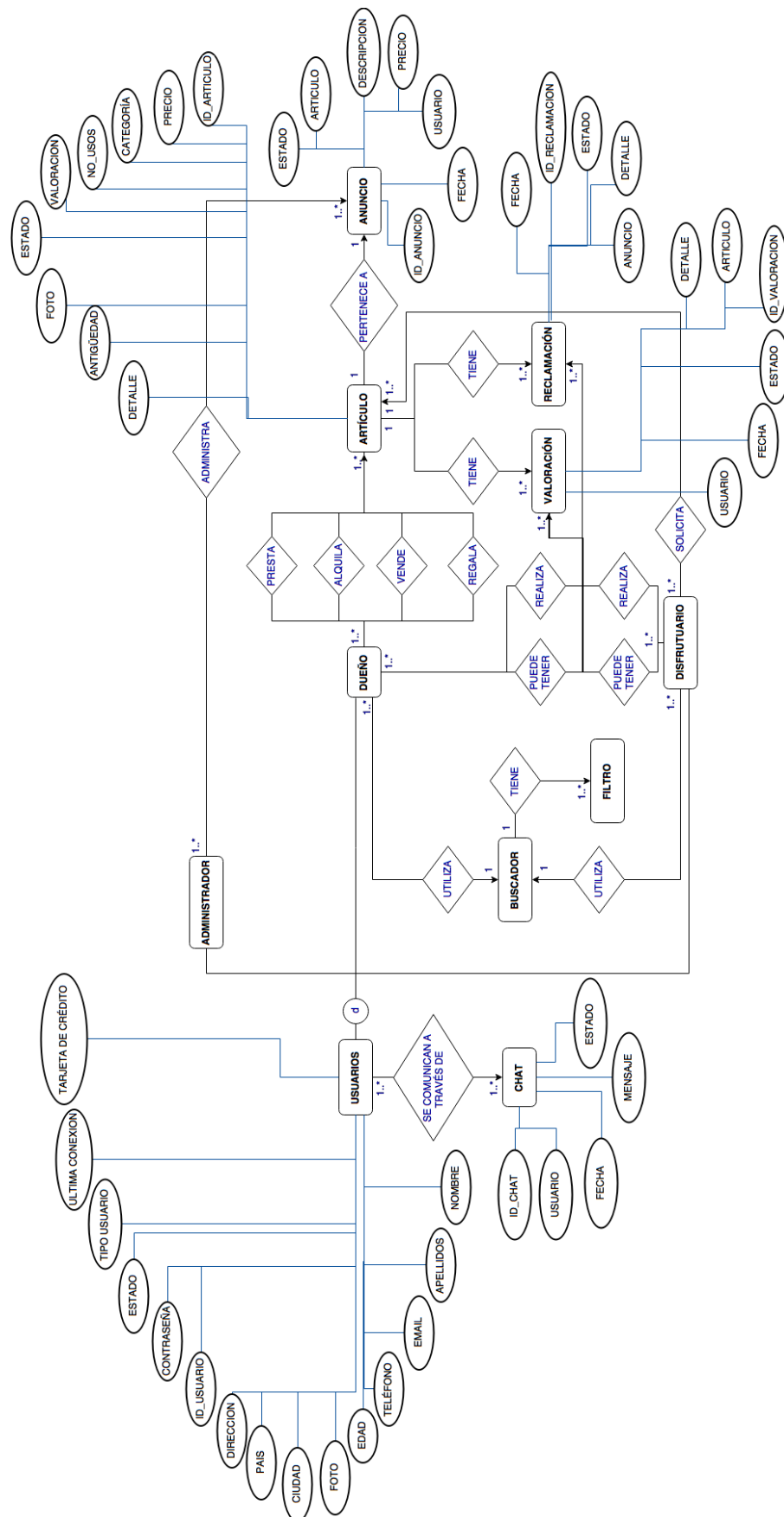
3.1. Diagrama HTA aplicación móvil



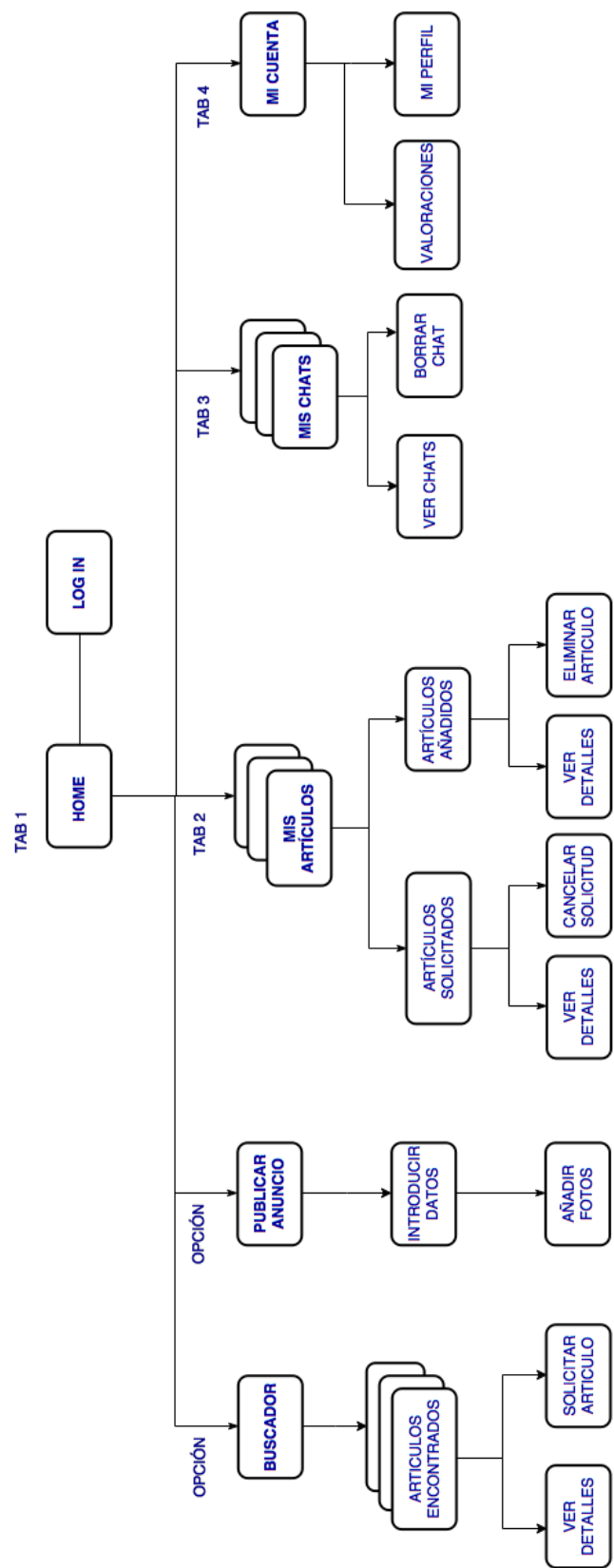
3.2. Diagrama HTA web admin



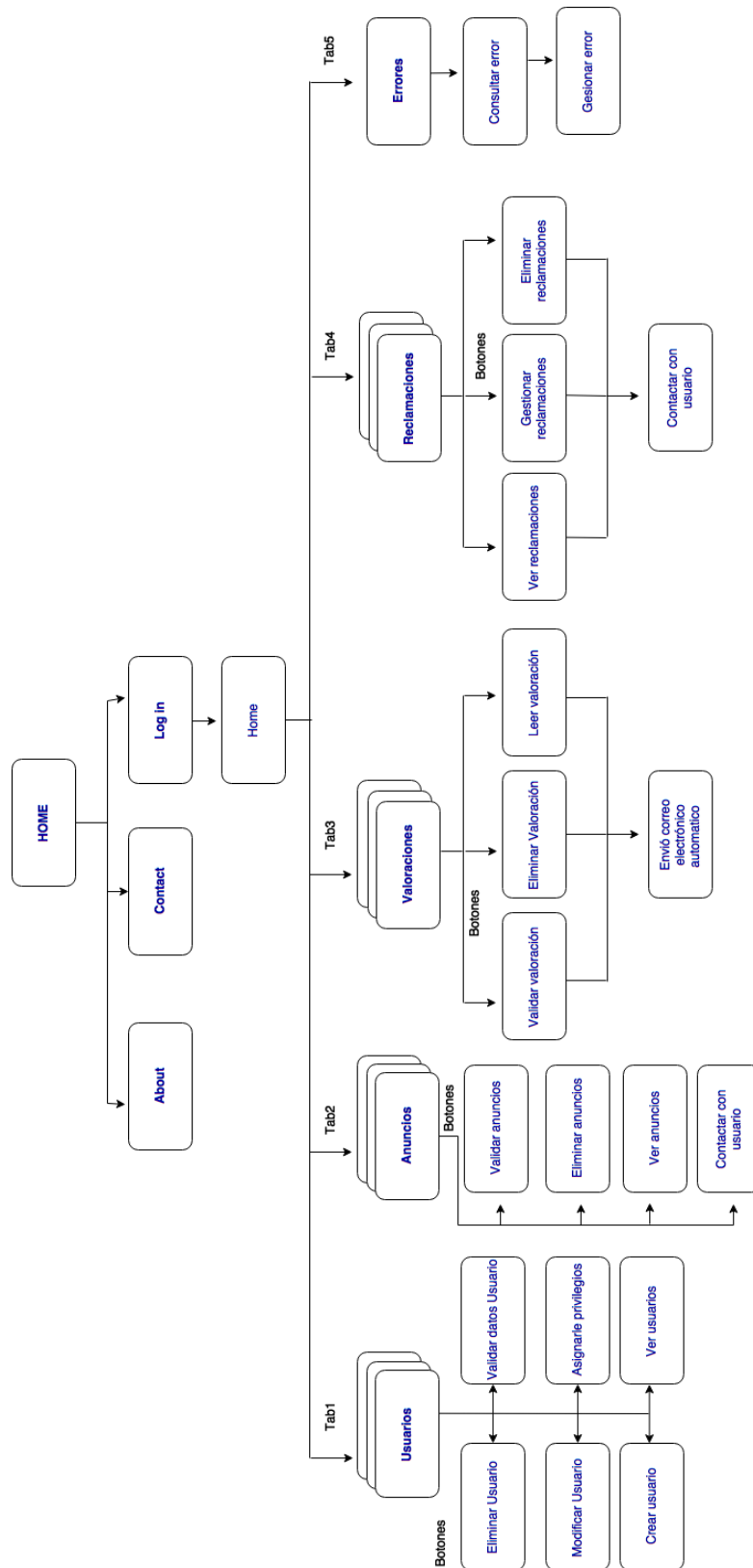
3.3. Diagrama de conceptos (MERE)



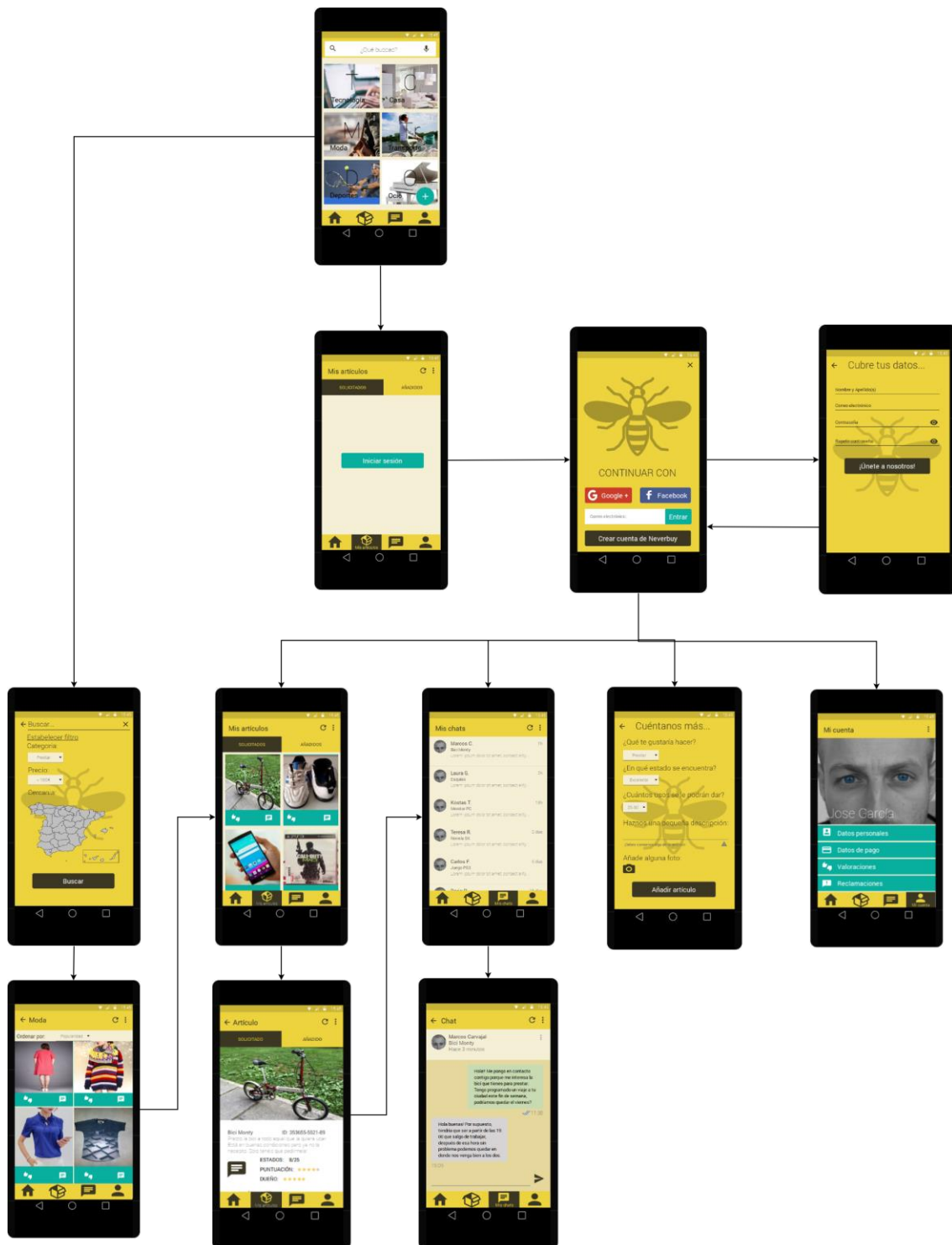
3.4. Wireflow aplicación móvil



3.5. Wireflow web admin



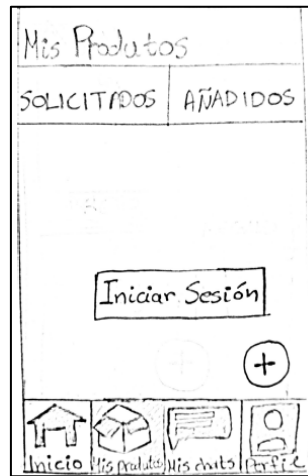
3.6. Wireflow + Diagrama de navegación



3.7. Bocetos en papel de la app para móvil



HOME



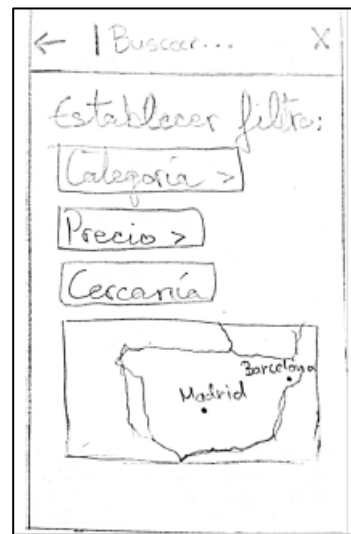
MIS ARTÍCULOS SIN REGISTRAR



MI CUENTA SIN REGISTRAR



PUBLICAR ANUNCIO SIN REGISTRAR



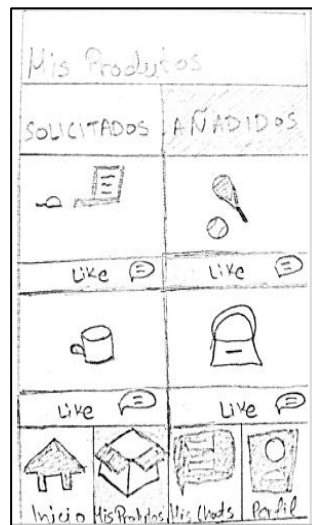
BUSCADOR



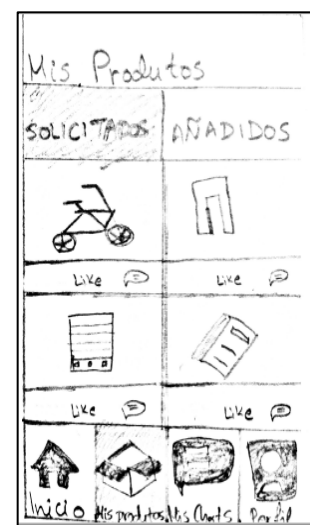
LOGIN



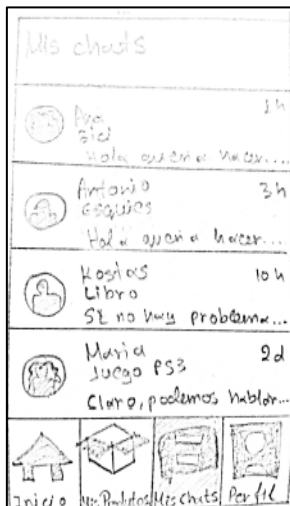
NUEVA CUENTA



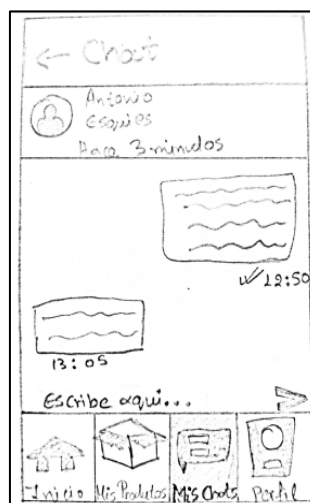
MIS ARTÍCULOS AÑADIDOS



MIS ARTÍCULOS SOLICITADOS



CHATS



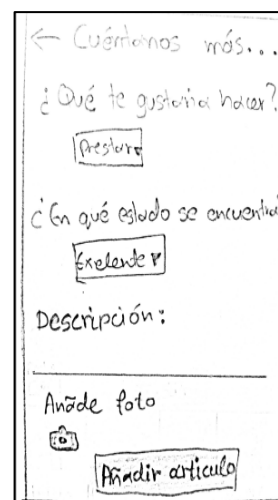
CONVERSACIÓN CHAT EJEMPLO



RESULTADOS BÚSQUEDA

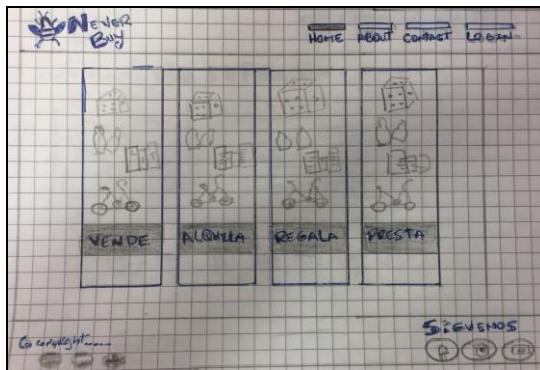


MI CUENTA

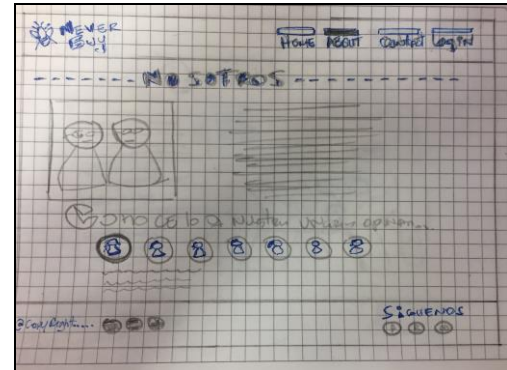


PUBLICAR ANUNCIO

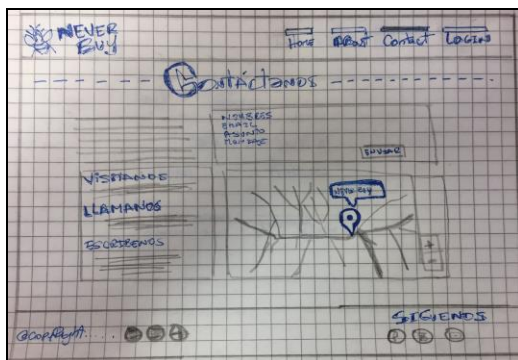
3.8. Bocetos en papel de la web de admin



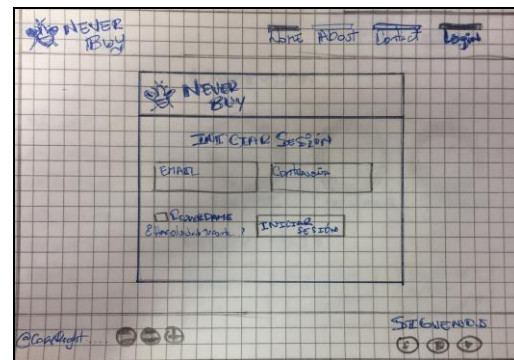
HOME



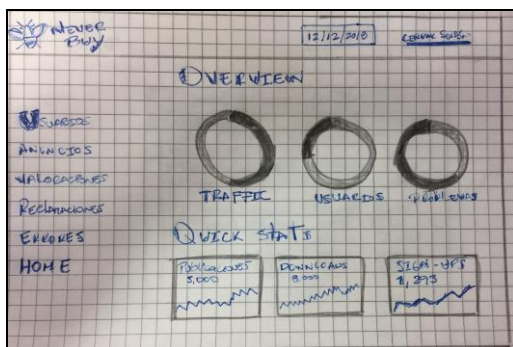
ABOUT



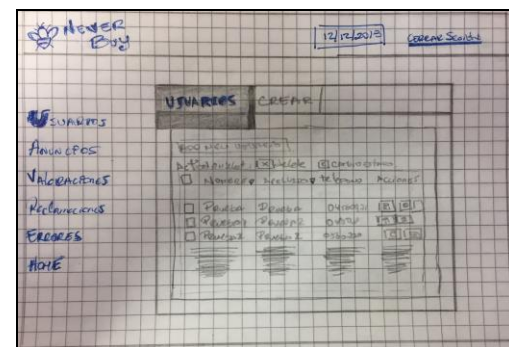
CONTACT



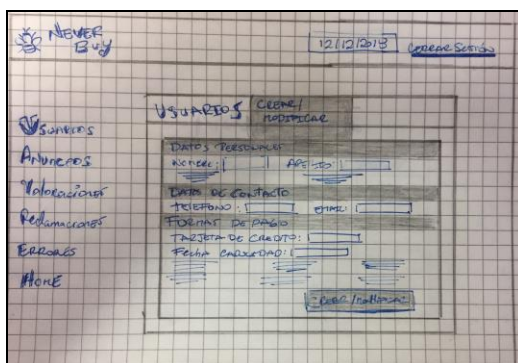
LOGIN



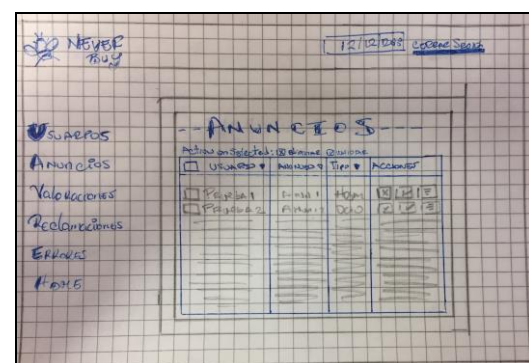
ADMIN HOME



CONSULTAR USUARIOS



CREAR/MODIFICAR USUARIOS



GESTIONAR ANUNCIOS

GESTIONAR VALORACIONES

GESSTIONAR RECLAMACIONES

GESTIONAR ERRORES

GESTIONAR MENSAJES

3.9. Prototipos en "JustInMind"

Junto con el resto de archivos originales, se adjuntan los proyectos de "JustInMind" en el que se realiza el prototipo de la aplicación móvil y también de la web. Estos prototipos son realizados directamente a través de la aplicación intentando conseguir una sensación de usabilidad real para probarlos.

3.10. Evaluación Heurística

La evaluación heurística de la aplicación móvil se realizó para la primera entrega.

Las nuevas evaluaciones heurísticas (web del administrador y app móvil corregida), se encuentran detalladas en el apartado 4.1, en la siguiente sección.

4. Práctica 3b

Esta práctica incluye las sesiones de evaluación tanto sin usuarios como con usuarios. Para ello se ha dividido en dos partes:

- Evaluación de la app móvil
- Evaluación de la web del administrador

Así mismo, se han realizado los informes de evaluación extrayendo las conclusiones que se han obtenido del análisis.

4.1. Evaluación Heurística de la Web – Sesión de evaluación sin usuarios

- **Generales**

- ✓ ¿Cuáles son los objetivos del sitio web? ¿Son concretos y bien definidos? ¿Los contenidos y servicios que ofrece se corresponden con esos objetivos?
- ✓ ¿Tiene una URL correcta, clara y fácil de recordar? ¿Y las URL de sus páginas internas? ¿Son claras y permanentes?
- ✓ ¿Muestra de forma precisa y completa qué contenidos o servicios ofrece realmente el sitio web? Esto está relacionado directamente con el diseño de la página de inicio, que debe ser diferente al resto de páginas y cumplir la función de 'escaparate' del sitio.
- ✓ ¿La estructura general del sitio web está orientada al usuario? Los sitios web deben estructurarse pensando en el usuario, sus objetivos y necesidades. No se debe calcar la estructura interna de la empresa u organización, al usuario no le interesa cómo funciona o se organiza la empresa.
- ✗ ¿El look & feel general se corresponde con los objetivos, características, contenidos y servicios del sitio web? Por ejemplo, los colores empleados. Aunque el significado que comunica un determinado color es muy subjetivo y dependiente de la cultura y el entorno, y por lo tanto diferente para cada usuario, ciertas combinaciones de colores ofrecen una imagen más o menos formal, seria o profesional, como pueden ser los tonos de azules con el blanco, que transmiten una imagen corporativista.
- ✓ ¿Es coherente el diseño general del sitio web? Se debe mantener una coherencia y uniformidad en las estructuras y colores de todas las páginas. Esto sirve para que el usuario no se desoriente en su navegación.
- ✓ ¿Es reconocible el diseño general del sitio web? Cuánto más se parezca el sitio web al resto de sitios web, más fácil será de usar.

- ✗ ¿El sitio web se actualiza periódicamente? ¿Indica cuándo se actualiza? Las fechas que se muestren en la página deben corresponderse con actualizaciones, noticias, eventos...no con la fecha del sistema del usuario.

- **Identidad e Información**

- ✓ ¿Se muestra claramente la identidad de la empresa-sitio a través de todas las páginas?
- ✓ El Logotipo, ¿es significativo, identificable y suficientemente visible?
- ✓ El eslogan o tagline, ¿expresa realmente qué es la empresa y qué servicios ofrece?
- ✓ ¿Se ofrece algún enlace con información sobre la empresa, sitio web, 'webmaster',...?
- ✓ ¿Se proporciona mecanismos para ponerse en contacto con la empresa? (email, teléfono, dirección postal, fax...)
- ✗ ¿Se proporciona información sobre la protección de datos de carácter personal de los clientes o los derechos de autor de los contenidos del sitio web?
- ✓ En artículos, noticias, informes... ¿Se muestra claramente información sobre el autor, fuentes y fechas de creación y revisión del documento?

- **Lenguaje y Redacción**

- ✓ ¿El sitio web habla el mismo lenguaje que sus usuarios?
- ✓ Se debe evitar usar un lenguaje corporativista. Así mismo, hay que prestarle especial atención al idioma, y ofrecer versiones del sitio en diferentes idiomas cuando sea necesario.
- ✓ ¿Emplea un lenguaje claro y conciso?
- ✓ ¿Es amigable, familiar y cercano? Es decir, lo contrario a utilizar un lenguaje constantemente imperativo, mensajes crípticos, o tratar con "desprecio" al usuario.
- ✓ ¿1 párrafo = 1 idea? Cada párrafo es un objeto informativo. Trasmite ideas, mensajes...Se deben evitar párrafos vacíos o varios mensajes en un mismo párrafo.

- **Rotulado**

- ✓ Los rótulos, ¿son significativos? Ejemplo: evitar rótulos del tipo "haga clic aquí".

- ✓ ¿Usa rótulos estándar? Siempre que exista un "estándar" comúnmente aceptado para el caso concreto, como "Mapa del Sitio" o "Acerca de...".
- ✓ ¿Usa un único sistema de organización, bien definido y claro? No se deben mezclar sistemas de organización diferentes. Los diferentes sistemas de organización son básicamente: alfabético, geográfico, cronológico, temático, orientado a tareas, orientado al público y orientado a metáforas.
- ✓ ¿Utiliza un sistema de rotulado controlado y preciso? Por ejemplo, si un enlace tiene el rótulo "Quiénes somos", no puede dirigir a una página cuyo encabezamiento sea "Acerca de", o un enlace con el rótulo "Ayuda" no puede dirigir a una página encabezada con "FAQs".
- ✓ El título de las páginas, ¿Es correcto? ¿Ha sido planificado? Relacionado con la 'findability' del sitio web.

- **Estructura y Navegación**

- ✓ La estructura de organización y navegación, ¿Es la más adecuada? Hay varios tipos de estructuras: jerárquicas, hipertextual,...
- ✗ En el caso de estructura jerárquica, ¿Mantiene un equilibrio entre Profundidad y Anchura?
- ✗ En el caso de ser puramente hipertextual, ¿Están todos los clusters de nodos comunicados?

Aquí se mide la distancia entre nodos.

- ✓ ¿Los enlaces son fácilmente reconocibles como tales? ¿su caracterización indica su estado (visitados, activos,...)? Los enlaces no sólo deben reconocerse como tales, sino que su caracterización debe indicar su estado (para orientar al usuario), y ser reconocidos como una unidad (enlaces que ocupan más de una línea).
- ✓ En menús de navegación, ¿Se ha controlado el número de elementos y de términos por elemento para no producir sobrecarga memorística? No se deben superar los 7 ± 2 elementos, ni los 2 o, como mucho, 3 términos por elemento.
- ✓ ¿Es predecible la respuesta del sistema antes de hacer clic sobre el enlace? Esto está relacionado con el nivel de significación del rótulo del enlace, aunque también con: el uso de globos de texto, información contextual (indicar formato y tamaño del documento o recurso con el que vincula el enlace), la barra de estado del navegador,...
- ✓ ¿Se ha controlado que no haya enlaces que no lleven a ningún sitio? Enlaces que no llevan a ningún sitio: Los enlaces rotos, y los que enlazan con la misma página que se está visualizando (por ejemplo enlaces a la "home" desde la misma página de inicio)

- ✓ ¿Existen elementos de navegación que orienten al usuario acerca de dónde está y cómo deshacer su navegación? ...como breadcrumbs, enlaces a la página de inicio,...recuerde que el logo también es recomendable que enlace con la página de inicio.
- ✗ Las imágenes enlace, ¿se reconocen como clicables? ¿incluyen un atributo 'title' describiendo la página de destino? En este sentido, también hay que cuidar que no haya imágenes que parezcan enlaces y en realidad no lo sean.
- ✓ ¿Se ha evitado la redundancia de enlaces?
- ✓ ¿Se ha controlado que no haya páginas "huérfanas"? Páginas huérfanas: que aun siendo enlazadas desde otras páginas, éstas no enlacen con ninguna.

- **Lay-Out de la Página**

- ✗ ¿Se aprovechan las zonas de alta jerarquía informativa de la página para contenidos de mayor relevancia? (como por ejemplo la zona central)
- ✓ ¿Se ha evitado la sobrecarga informativa? Esto se consigue haciendo un uso correcto de colores, efectos tipográficos y agrupaciones para discriminar información. Al igual que en los elementos de un menú de navegación, los grupos diferentes de objetos informativos de una página, no deberán superar el número 7 ± 2 .
- ✓ ¿Es una interfaz limpia, sin ruido visual?
- ✓ ¿Existen zonas en "blanco" entre los objetos informativos de la página para poder descansar la vista?
- ✓ ¿Se hace un uso correcto del espacio visual de la página? Es decir, que no se desaproveche demasiado espacio con elementos de decoración, o grandes zonas en "blanco", y que no se adjudique demasiado espacio a elementos de menor importancia.
- ✗ ¿Se utiliza correctamente la jerarquía visual para expresar las relaciones del tipo "parte de" entre los elementos de la página? (La jerarquía visual se utiliza para orientar al usuario)
- ✓ ¿Se ha controlado la longitud de página?
- ✓ Se debe evitar en la medida de lo posible el scrolling. Si la página es muy extensa, se debe fraccionar.

- **Búsqueda (siempre que fuera necesario, por la extensión del sitio web, la incorporación de un buscador interno)**

- ✓ El sitio web no tiene una gran extensión, se presenta breve información que no es necesario una búsqueda en ella.

- **Elementos Multimedia**

- ✓ ¿Las fotografías están bien recortadas? ¿son comprensibles? ¿se ha cuidado su resolución?
- ✓ ¿Las metáforas visuales son reconocibles y comprensibles por cualquier usuario? (prestar especial atención a usuarios de otros países y culturas)
- ✓ ¿El uso de imágenes o animaciones proporciona algún tipo de valor añadido?
- ✓ ¿Se ha evitado el uso de animaciones cíclicas?

- **Ayuda**

- ✓ No se ha considerado sumamente necesario "Ayuda", de todos modos se ha indicado en la opción Contacto enviar un correo al administrador de la página.

- **Accesibilidad**

- ✓ ¿El tamaño de fuente se ha definido de forma relativa, o por lo menos, la fuente es lo suficientemente grande como para no dificultar la legibilidad del texto?
- ✓ ¿El tipo de fuente, efectos tipográficos, ancho de línea y alineación empleados facilitan la lectura?
- ✓ ¿Existe un alto contraste entre el color de fuente y el fondo?
- ✗ ¿Incluyen las imágenes atributos 'alt' que describan su contenido?
- ✓ ¿Es compatible el sitio web con los diferentes navegadores? ¿Se visualiza correctamente con diferentes resoluciones de pantalla? Se debe prestar atención a: JScript, CSS, tablas, fuentes...
- ✓ ¿Puede el usuario disfrutar de todos los contenidos del sitio web sin necesidad de tener que descargar e instalar plugins adicionales?
- ✓ ¿Se ha controlado el peso de la página? Se deben optimizar las imágenes, controlar el tamaño del código JScript...
- ✗ ¿Se puede imprimir la página sin problemas? Leer en pantalla es molesto, por lo que muchos usuarios preferirán imprimir las páginas para leerlas. Se debe asegurar que se puede imprimir la página (no salen partes cortadas), y que el resultado es legible.

- **Control y Retroalimentación**

- ✓ ¿Tiene el usuario todo el control sobre el interfaz? Se debe evitar el uso de ventanas pop-up, ventanas que se abren a pantalla completa, banners intrusivos...
- ✓ ¿Se informa constantemente al usuario acerca de lo que está pasando? Por ejemplo, si el usuario tiene que esperar hasta que se termine una operación, la página debe mostrar un mensaje indicándole lo que está ocurriendo y que debe esperar. Añadir en el mensaje el tiempo estimado que tendrá que esperar el usuario, o una barra de progreso, ayudará al usuario en este sentido.
- ✓ ¿Se informa al usuario de lo que ha pasado? Por ejemplo, cuando un usuario valora un artículo o responde a una encuesta, se le debe informar de que su voto ha sido procesado correctamente.
- ✓ Cuando se produce un error, ¿se informa de forma clara y no alarmista al usuario de lo ocurrido y de cómo solucionar el problema? Siempre es mejor intentar evitar que se produzcan errores a tener que informar al usuario del error.
- ✓ ¿Posee el usuario libertad para actuar? Se debe evitar restringir la libertad del usuario: Evite el uso de animaciones que no pueden ser "saltadas", páginas en las que desaparecen los botones de navegación del browser, no impida al usuario poder usar el botón derecho de su ratón...
- ✓ ¿Se ha controlado el tiempo de respuesta? Aunque esto tiene que ver con el peso de cada página (accesibilidad) también tiene relación con el tiempo que tarda el servidor en finalizar una tarea y responder al usuario. El tiempo máximo que esperará un usuario son 10 segundos.

4.2. Recorrido Cognitivo Usuario para Web

A continuación se muestra la plantilla utilizada para facilitar la realización de las tareas, las cuales serán analizadas en el apartado 4.3.

| Test de Evaluación Recorridos Cognitivos | | Tarea 1 | | Tarea 2 | | Tarea 2 | |
|--|--|--|--|---|--|---|--|
| App: | | Iniciar sesión | | Modificar usuario | | Rechazar anuncio | |
| Instrucciones: El participante realizará una serie de tareas, teniendo cada una de ellas una serie de acciones a seguir para ser completada. Por favor marque con un "✓" las que ha podido realizar con facilidad, con un "✗" las que ha realizado con cierta dificultad y con una "X" las que no ha podido realizar con facilidad. Por favor, antes de realizar la tarea leída, lea el enunciado principal, luego responda por las acciones de manera sucesiva. | | <input type="checkbox"/> Abrir el navegador <input type="checkbox"/> Ingresar al sitio web <input type="checkbox"/> Dar clic en el enlace «Login» <input type="checkbox"/> Rellenar campo (Usuario y clave) <input type="checkbox"/> Dar clic en el botón «Iniciar sesión» | | <input type="checkbox"/> Seleccionar la opción «Usuarios» <input type="checkbox"/> En la tabla presentada seleccione al usuario. <input type="checkbox"/> Dar clic en la columna «acciones/modificar» <input type="checkbox"/> En la nueva TAB, rellene o modifique los campos. <input type="checkbox"/> Dar clic en el botón «Modificar» | | <input type="checkbox"/> Seleccionar la opción «Anuncios» <input type="checkbox"/> En la tabla presentada seleccione el anuncio. <input type="checkbox"/> Dar clic en la columna «acciones/eliminar» <input type="checkbox"/> Contactar usuario <input type="checkbox"/> Dar clic en la columna «acciones/eliminar» <input type="checkbox"/> En la nueva pantalla confirme usuario e ingrese el mensaje. <input type="checkbox"/> Dar clic en el botón «Enviar» | |
| Tarea realizada fácilmente: ✓ Tarea realizada con cierta dificultad: ✗ Tarea realizada con mucha dificultad: X | | | | | | | |
| Al finalizar cada tarea, responda las preguntas: 1. ¿Son adecuadas las acciones disponibles de acuerdo a la experiencia y conocimiento del usuario? 2. ¿Permiten los usuarios que está disponible la acción correcta? (visibilidad y comprensibilidad de las acciones) 3. ¿Una vez encontrada la acción en la interfaz, ¿asociación entre usuarios la acción correcta al efecto que se alcanzará? 4. ¿Una vez realizada la acción, ¿entendiendo los usuarios la retroalimentación del sistema? | | 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ | | 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ | | 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ | |

Ilustración 1: Plantilla para la realización de las tareas en la web

4.3. Recorrido Cognitivo Observador para Web - Sesión de evaluación con usuarios

Participantes: Santiago Iñiguez de 38 años, Diego Neu de 27 años.

Fecha: 28/12/2017

Desarrolladores: Dayana Aguirre

Estado del proyecto: Prototipos terminados.

1. Descripción de la prueba realizada:

Producto usado: Prototipo realizado con justinmind, con un grado de fidelidad medio, y con un acabo navegable.

Escenario: El usuario administrador se conectará desde su dispositivo móvil mediante su navegador al sitio web. Se le solicita que se loguee ingresando su usuario y contraseña antes definida. Se le solicita que apruebe varios anuncios que han sido ingresados por usuarios de la aplicación móvil (android).

Tareas:

| Tarea | Descripción | Objetivo |
|-----------------------------|---|--|
| Iniciar sesión | Ingresar usuario y contraseña | Poder ingresar a las opciones permitidas por el usuario. |
| Modificar un usuario | Completar los datos necesarios y asignarle sus respectivos privilegios. | Modificar información sobre un usuario asignándole las opciones correspondientes dependiendo de sus actividades. |
| Rechazar anuncio | Seleccionar uno o varios anuncios. | Rechazar anuncio o anuncios ingresados por los usuarios en la aplicación. |
| Contactar al usuario | Seleccionar al usuario al cual queremos comunicarle alguna novedad con respecto al anuncio. | Enviar un correo al usuario donde existe alguna novedad con el anuncio. |

Observaciones sobre los usuarios:

Los usuarios que realizaron las pruebas no tuvieron ningún conveniente al acceder a la aplicación ni a realizar ninguna de las tareas, pero pude encontrar una leve dificultad al ingresar información sobre los datos de un usuario, ya que al acceder al sitio web con un dispositivo móvil se dificulta la verificación de diferentes campos.

2. Notas de la sesión de evaluación:

Notas generales: Al finalizar la sesión de un usuario, el mismo pensó que se aparecería de nuevo la página donde ingresa a sus datos, pero esta retorna a la página de inicio (home) del sitio web.

Notas específicas: ---

| Tarea | Observación | Categoría (Error, success...) | Severidad (1-5) |
|-----------------------------|---|---|---------------------------|
| Iniciar sesión | No surgido ningún inconveniente al terminar la tarea, a los usuarios les pareció fácil por la simplicidad y similitud al ingresar en otros sitios web | Success | 4 |
| Modificar un usuario | Sin ningún problema pero nos han sugerido mostrar mensajes de error antes de finalizar el proceso. | Success | 2 |
| Rechazar anuncio | No hay un botón de reproceso, por si algún usuario ha rechazado algún anuncio por error. | Success | 5 |
| Contactar al usuario | Nos indicaron que les gustaría enviar el mismo correo a varios usuarios, pero la opción esta disponible solo que no sabían que podían seleccionar varios usuarios a su vez. | Success | 3 |

3. Informe final:

Se han encontrado diferentes aspectos que se deberían tomar en consideración para una mejora la usabilidad en el sitio Web los cuales se detallan a continuación:

- En la página web donde se ingresa los datos del cliente no existe la posibilidad de realizar un cambio de contraseña, simplemente envía un correo automático al administrador principal, para el realizar su cambio.
- Al momento de la validación de los campos se recomienda realizarlo al cambiar su focus, no al momento de dar clic al botón final(Aceptar)
- Dar la posibilidad de ingresar un correo adicional, al momento de enviar un mensaje al usuario.
- Mejorar el diseño de envío de correo masivos (seleccionando varios usuarios).

4.4. Recorrido Cognitivo Usuario para App Móvil

A continuación se muestra la plantilla utilizada para facilitar la realización de las tareas, las cuales serán analizadas en el apartado 4.5.

| Test de Evaluación Recorridos Cognitivos App: | Tarea 1 Iniciar la aplicación. | Tarea 2 Regístrate. | Tarea 3 Búsqueda de la bicicleta. |
|---|---|---|---|
| Instrucciones: A continuación se enlistan una serie de tareas, teniendo cada una de ellas una serie de acciones a seguir para ser completada. Por favor marque con un "x" las que ha podido realizar con facilidad, con un "●" las que ha realizado con cierta dificultad y con una "X" las que se realizaron con mucha dificultad. Siempre intentará realizar la tarea leyendo solo el enunciado principal, luego responda por las acciones de menor dificultad. | <input type="checkbox"/> Buscar el icono de la aplicación en el móvil. <input type="checkbox"/> Pulsar sobre "NeverBuy". | <input type="checkbox"/> Pulsar sobre el botón Google, Facebook o Crear cuenta NeverBuy. <input type="checkbox"/> Si, eligió la cuenta nueva Rellene los datos del formulario. <input type="checkbox"/> Pulsar el botón Únete a nosotros. | <input type="checkbox"/> Pulsar sobre Transporte (icono bicicleta). <input type="checkbox"/> Deslizar horizontalmente hasta que encontrar el producto deseado. <input type="checkbox"/> Pulsar sobre el producto. |
| Tarea realizada fácilmente: ✓ Tarea realizada con cierta dificultad: ● Tarea realizada con mucha dificultad: X | | | |
| Al finalizar cada tarea, responda las preguntas: 1. ¿Son adecuadas las acciones disponibles de acuerdo a la experiencia y conocimiento del usuario? 2. ¿Permiten los usuarios que está disponible la acción correcta? (visibilidad y comprensibilidad de las acciones) 3. ¿Una vez encontrada la acción en la interfaz, ¿posicionan estos usuarios la acción correcta al efecto que se alcanzará? 4. ¿Una vez realizada la acción, ¿entienden los usuarios la retroalimentación del sistema? | 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ | 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ | 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ |

Ilustración 2: Plantilla 1 para la realización de las tareas en la App móvil

| Tarea 4 Alquilar | Tarea 5 Valorar |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Abrimos el chat con el propietario. <input type="checkbox"/> Habla con él y queda un día para recoger la bicicleta. | <input type="checkbox"/> Hacemos clic sobre mis productos (icono caja). <input type="checkbox"/> Hacemos clic sobre la pestaña "Solicitados". <input type="checkbox"/> Hacemos clic sobre la bicicleta. <input type="checkbox"/> Valoramos la bicicleta. |
| 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ | 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ |

Ilustración 3: Plantilla 2 para la realización de las tareas en la App móvil

4.5. Recorrido Cognitivo Observador para la App móvil – Sesión de evaluación con usuarios

Participantes:

- **Usuario 1:** Antonio Lopez.
- **Usuario 2:** Penny Kourtsounioti.
- **Usuario 3:** Maria Fernandez.
- **Usuario 4:** Kostas Ioanidis.
- **Usuario 5:** Katerina Georgiou.

Fecha: 03/01/2018

Desarrolladores: Dayanna Aguirre, Ramón Gago Carrera, Alexandra Kourtsounioti

Estado del proyecto: Después de crear el prototipo en Justinmind. Final de la iteración 2.

1. Descripción de la prueba realizada:

Producto usado: Prototipo navegable en Justinmind.

Escenario: Se te ha estropeado el coche y necesitas un medio de transporte alternativo, mientras te lo reparan. Decides no comprar ninguna bicicleta gracias a la aplicación "NeverBuy".

Tareas:

1. Iniciar la aplicación:

- a. Buscar el icono de la aplicación en el móvil.
- b. Pulsar sobre "NeverBuy".

2. Registrarse:

- a. Pulsa sobre el botón Google, Facebook o Crear cuenta NeverBuy.
 - i. Si, eligió la cuenta nueva rellene los datos del formulario.
 - ii. Pulsa el botón Únete a nosotros.

3. Búsqueda de la bicicleta:

- a. Pulsa sobre Transporte (icono bicicleta).
- b. Deslizar verticalmente hasta que encontrar el producto deseado.
- c. Pulsar sobre el producto.

4. Alquilar:

- a. Abrir el chat con el propietario.
- b. Hablar con él y quedar un día para recoger la bicicleta.

5. Valorar el producto:

- a. Hacer clic sobre mis productos. (ícono caja).
- b. Hacer clic sobre la pestaña "Solicitados".
- c. Hacer clic sobre la bicicleta.
- d. Valorar la bicicleta.

Observaciones sobre los usuarios:

- **Usuario 1:** Usuario nada experimentado en aplicaciones móviles. Graduado escolar.
- **Usuario 2:** Usuario experimentado en aplicaciones móvil. Ingeniero.
- **Usuario 3:** Usuario experimentado en aplicaciones móvil. Profesora. Problemas de visión.
- **Usuario 4:** Usuario poco experimentado en aplicaciones móvil. Nivel de estudios desconocido.
- **Usuario 5:** Usuario experimentado en aplicaciones móvil. Formación profesional.

2. Notas de la sesión de evaluación:**Notas generales:**

Uno de los usuarios, ha expresado que todo está muy pequeño. Tenía problemas de visión y hubiera agradecido poder personalizar el tamaño del texto.

Notas específicas: ---

| Tarea | Observación | Categoría (Error, success...) | Severidad (1-5) |
|--------------|--|--|----------------------------|
| 2.a. | Los usuarios quieren hacer las tres opciones. | Error | 3 |
| 3.a. | Asocian la bicicleta a deporte. | Error | 1 |
| 4. | Buscan el botón "Alquilar", cuando deben hablar con el vendedor. | Error | 5 |

3. Informe final:

Se han encontrado diferentes aspectos que se deberían tomar en consideración para una mejora la usabilidad en la aplicación móvil, los cuales se detallan a continuación:

- **Problema en la tarea 4:** Se puede poner un mensaje que indique que para alquilar hay que hablar con el vendedor.
- **Problema en la tarea 3:** Poner los iconos más cerca, para que el usuario pueda decidir. (Deportes y transportes).
- **Problema en la tarea 2:** En la ventana de login, poner al mismo nivel: "Crear cuenta, usar google, usar Facebook".