



# Introducción

El presente documento tiene por objetivo describir la inspección que se ha realizado del sistema interactivo Silk bay del grupo A y exponer los aspectos que se han identificado como posibles problemas de usabilidad del sistema. Para la inspección, se realizaron un recorrido cognitivo y una evaluación heurística basada en los principios de usabilidad de Jacob Nielsen para una serie de tareas y unos perfiles de usuario imaginarios del sistema.

El sistema interactivo estudiado sirve para acceder a una tienda web, que nos permita visualizar los productos que tiene, poder filtrar por secciones: ropa, joyería y tecnología. Además se podrá añadir a un carrito para seleccionar los productos que se deseen. Las tareas que se han inspeccionado son las siguientes:

* Tarea 1: filtrar por secciones.
  + Acción 1: Pulsar en el desplegable default situado en el margen superior izquierdo.
  + Acción 2: Pulsar en la etiqueta correspondiente a lo que se desee buscar.
* Tarea 2: iniciar sesión.
  + Acción 1: Pulsar en el recuadro email.
  + Acción 2: Introducir el usuario que se desee.
  + Acción 3: Pulsar en el recuadro contraseña.
  + Acción 4: Introducir la contraseña que se desee.
  + Acción 5: Pulsar en el botón “Log In”.
* Tarea 3: añadir a carrito.
  + Acción 1: Elegir el producto que se desee comprar.
  + Acción 2: Pulsar el botón “Añadir”.
  + Acción 3: Pulsar en el margen superior derecho el icono de un carrito para visualizarlo.
* Tarea 4: barra de búsqueda.
  + Acción 1: Pulsar el cuadro de texto situado en el centro superior de la página.
  + Acción 2: introducir el nombre del producto que se desee buscar.
  + Acción 3: Pulsar el botón de buscar para comenzar la búsqueda.

Los perfiles de usuario imaginarios son los siguientes:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Javier Serrano Contreras | | | | | | **Edad** | **Trabajo** | | **Ciudad** |
| *Edad: 75 años, funcionario, Málaga capital* | | | |
| **Conocimiento Tecnológico:** | | | | | nulo | **Marcas que Usa:** | | Nokia | |
| **Razón para usar:** | | | Suele preferir comprar online porque es más cómodo ya que tiene una edad elevada y no dispone de personas que le ayuden en la tarea. | | | | | | |
| **Le importa:** | | Diseño limpio de la página , facilidad para navegar en ella e iconos intuitivos y fáciles de entender. | | | | | | | |
| **Quiere:** | Poder comprar sin necesidad de clicar a todos los botones para saber para que sirven. | | | | | | | | |
| **Le molesta:** | | Ventanas emergentes de publicidad, cupones, ofertas. | | | | | | | |
| **Qué le ofrecemos:** | | | | Una página muy cómoda y fácil de usar , siendo esta muy intuitiva y agradable a la vista . | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Juan Jose Torres Palomo | | | | | | **Edad** | **Trabajo** | | **Ciudad** |
| *Edad: 21 años, organizador de eventos y cumpleaños, Málaga capital* | | | |
| **Conocimiento Tecnológico:** | | | | | alto | **Marcas que Usa:** | | Apple, Linux, Xiaomi | |
| **Razón para usar:** | | | Compra productos para los eventos y cumpleaños. | | | | | | |
| **Le importa:** | | Capacidad de filtro de los productos | | | | | | | |
| **Quiere:** | Poder filtrar los productos según ciertos criterios. | | | | | | | | |
| **Le molesta:** | | La eficiencia de la página. | | | | | | | |
| **Qué le ofrecemos:** | | | | Una alta variedad de filtros para los productos que esté buscando | | | | | |

| Antonio Navajas Ortega | | | | | | **Edad** | **Trabajo** | | **Ciudad** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Edad: 21 años, powerlifter, Málaga capital* | | | |
| **Conocimiento Tecnológico:** | | | | | alto | **Marcas que Usa:** | | Xiaomi, Sony, Lg | |
| **Razón para usar:** | | | Comprar alta cantidad de productos . | | | | | | |
| **Le importa:** | | La rapidez de la respuesta de la página | | | | | | | |
| **Quiere:** | Comprar muchos artículos | | | | | | | | |
| **Le molesta:** | | Pantallas de carga. | | | | | | | |
| **Qué le ofrecemos:** | | | | Una página rápida y fluida. | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Julian Alvarez Garcia | | | | | | **Edad** | **Trabajo** | | **Ciudad** |
| *Edad: 40 años, ministro de sanidad, Valencia capital* | | | |
| **Conocimiento Tecnológico:** | | | | | medio | **Marcas que Usa:** | | Linux, Ubuntu, Samsung | |
| **Razón para usar:** | | | Descubrir nuevos productos útiles en su dia a dia o para regalar en ocasiones especiales | | | | | | |
| **Le importa:** | | La variedad de productos. | | | | | | | |
| **Quiere:** | Comprar productos para su pareja y su dia a dia. | | | | | | | | |
| **Le molesta:** | | Sugerencias de productos que realmente no tienen relación con los que ha comprado o visualizado. | | | | | | | |
| **Qué le ofrecemos:** | | | | Productos para cada ocasión, día o utilidad. | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Javier Serrano Contreras | | | | | | **Edad** | **Trabajo** | | **Ciudad** |
| *Edad: 21 años, funcionario, Málaga capital* | | | |
| **Conocimiento Tecnológico:** | | | | | nulo | **Marcas que Usa:** | | Microsoft, Android | |
| **Razón para usar:** | | | Suele preferir comprar online porque es más cómodo. | | | | | | |
| **Le importa:** | | Diseño limpio de la página y facilidad para navegar en ella. | | | | | | | |
| **Quiere:** | Añadir en el carrito varios productos para posteriormente comprar. | | | | | | | | |
| **Le molesta:** | | Ventanas emergentes de publicidad, cupones, ofertas. | | | | | | | |
| **Qué le ofrecemos:** | | | | Una página muy cómoda y fácil de usar , siendo esta muy intuitiva y agradable a la vista . | | | | | |

# Recorrido cognitivo

## Tarea 1: Filtrar por secciones.

Utilizamos un desplegable situado en el margen superior izquierdo de la página para filtrar los productos por categorías. Inicialmente se encontrará en default, significando esto que no se filtra por ninguna categoría. Al pulsarlo y seleccionar del desplegable una categoría, la página mostrará solamente los artículos de dicha categoría.

### Acción 1: Pulsar en el desplegable default situado en el margen superior izquierdo.

* **¿Son adecuadas las acciones disponibles de acuerdo con la experiencia y el conocimiento del usuario?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Percibirán los usuarios que está disponible la acción correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Entenderán que dicha acción es la correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Comprenderán el feedback del sistema?**
  + **SI/NO: explicación**

### Acción 2: Pulsar en la etiqueta correspondiente a lo que se desee buscar.

* **¿Son adecuadas las acciones disponibles de acuerdo con la experiencia y el conocimiento del usuario?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Percibirán los usuarios que está disponible la acción correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Entenderán que dicha acción es la correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Comprenderán el feedback del sistema?**
  + **SI/NO: explicación**

## Tarea 2: Iniciar sesión.

Al cargar la página nos mostrará dos cuadros de texto en los que tendremos que iniciar sesión para poder realizar alguna compra. Esta constará de un primer cuadro de texto en el que podremos introducir el correo con el que nos queremos loguear, y un segundo cuadro de texto en el que introduciremos la contraseña de este usuario. Posteriormente, pulsaremos el botón “Log In” y entraremos en la página principal de la tienda web.

### Acción 1: Pulsar en el recuadro email.

* **¿Son adecuadas las acciones disponibles de acuerdo con la experiencia y el conocimiento del usuario?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Percibirán los usuarios que está disponible la acción correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Entenderán que dicha acción es la correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Comprenderán el feedback del sistema?**
  + **SI/NO: explicación**

### Acción 2: Introducir el usuario que se desee.

* **¿Son adecuadas las acciones disponibles de acuerdo con la experiencia y el conocimiento del usuario?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Percibirán los usuarios que está disponible la acción correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Entenderán que dicha acción es la correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Comprenderán el feedback del sistema?**
  + **SI/NO: explicación**

### Acción 3: Pulsar en el recuadro contraseña.

* **¿Son adecuadas las acciones disponibles de acuerdo con la experiencia y el conocimiento del usuario?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Percibirán los usuarios que está disponible la acción correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Entenderán que dicha acción es la correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Comprenderán el feedback del sistema?**
  + **SI/NO: explicación**

### Acción 4: Introducir la contraseña que se desee.

* **¿Son adecuadas las acciones disponibles de acuerdo con la experiencia y el conocimiento del usuario?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Percibirán los usuarios que está disponible la acción correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Entenderán que dicha acción es la correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Comprenderán el feedback del sistema?**
  + **SI/NO: explicación**

### Acción 5: Pulsar en el botón “Log In”.

* **¿Son adecuadas las acciones disponibles de acuerdo con la experiencia y el conocimiento del usuario?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Percibirán los usuarios que está disponible la acción correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Entenderán que dicha acción es la correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Comprenderán el feedback del sistema?**
  + **SI/NO: explicación**

## Tarea 3: Añadir a carrito.

Los productos de la página tendrán un botón “Añadir”, el cual al pulsarlo, introducirá ese producto al carrito personal del usuario. Para poder visualizar el carrito, pulsaremos en el icono de carrito situado en la parte superior derecha de la página web.

### Acción 1: Elegir el producto que se desee comprar.

* **¿Son adecuadas las acciones disponibles de acuerdo con la experiencia y el conocimiento del usuario?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Percibirán los usuarios que está disponible la acción correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Entenderán que dicha acción es la correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Comprenderán el feedback del sistema?**
  + **SI/NO: explicación**

### Acción 2: Pulsar el botón “Añadir”.

* **¿Son adecuadas las acciones disponibles de acuerdo con la experiencia y el conocimiento del usuario?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Percibirán los usuarios que está disponible la acción correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Entenderán que dicha acción es la correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Comprenderán el feedback del sistema?**
  + **SI/NO: explicación**

### Acción 3: Pulsar en el margen superior derecho el icono de un carrito para visualizarlo.

* **¿Son adecuadas las acciones disponibles de acuerdo con la experiencia y el conocimiento del usuario?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Percibirán los usuarios que está disponible la acción correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Entenderán que dicha acción es la correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Comprenderán el feedback del sistema?**
  + **SI/NO: explicación**

## Tarea 4: Barra de búsqueda.

Se dispone de un cuadro de texto en la parte superior central de la página web, en la que podremos introducir el nombre del artículo/s que queremos buscar y al pulsar el botón de búsqueda nos mostrará los artículos que tengan dicho nombre.

### Acción 1: Pulsar el cuadro de texto situado en el centro superior de la página.

* **¿Son adecuadas las acciones disponibles de acuerdo con la experiencia y el conocimiento del usuario?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Percibirán los usuarios que está disponible la acción correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Entenderán que dicha acción es la correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Comprenderán el feedback del sistema?**
  + **SI/NO: explicación**

### Acción 2: Introducir el nombre del producto que se desee buscar.

* **¿Son adecuadas las acciones disponibles de acuerdo con la experiencia y el conocimiento del usuario?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Percibirán los usuarios que está disponible la acción correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Entenderán que dicha acción es la correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Comprenderán el feedback del sistema?**
  + **SI/NO: explicación**

### Acción 3: Pulsar el botón de buscar para comenzar la búsqueda.

* **¿Son adecuadas las acciones disponibles de acuerdo con la experiencia y el conocimiento del usuario?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Percibirán los usuarios que está disponible la acción correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Entenderán que dicha acción es la correcta?**
  + **SI/NO: explicación**
* **¿Comprenderán el feedback del sistema?**
  + **SI/NO: explicación**

# Evaluación heurística

Para cada tarea por separado, se han analizado las 10 reglas heurísticas de usabilidad de Nielsen. A continuación, se detallan los resultados obtenidos:

## Tarea 1: Filtrar por secciones.

**Pasa**

* **El estado del sistema debe ser siempre visible**
  + Notas…
* **Utilizar el lenguaje de los usuarios**
  + Notas…
* **Control y libertad para el usuario**
  + Notas…

**Pasa con dificultad**

* **Minimizar la carga de la memoria del usuario**
  + Notas…
* **Flexibilidad y eficiencia de uso**
  + Notas…
* **Diálogos estéticos y de diseño minimalista**
  + Notas…
* **Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores**
  + Notas…
* **Ayuda y documentación**
  + Notas…

**Falla**

* **Consistencia y estándares**
  + Notas…
* **Prevención de errores**
  + Notas…

**No se puede evaluar**

## Tarea 2: Iniciar sesión.

**Pasa**

* **El estado del sistema debe ser siempre visible**
  + Notas…
* **Utilizar el lenguaje de los usuarios**
  + Notas…
* **Control y libertad para el usuario**
  + Notas…

**Pasa con dificultad**

* **Minimizar la carga de la memoria del usuario**
  + Notas…
* **Flexibilidad y eficiencia de uso**
  + Notas…
* **Diálogos estéticos y de diseño minimalista**
  + Notas…
* **Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores**
  + Notas…
* **Ayuda y documentación**
  + Notas…

**Falla**

* **Consistencia y estándares**
  + Notas…
* **Prevención de errores**
  + Notas…

**No se puede evaluar**

## Tarea 3: Añadir a carrito.

**Pasa**

* **El estado del sistema debe ser siempre visible**
  + Notas…
* **Utilizar el lenguaje de los usuarios**
  + Notas…
* **Control y libertad para el usuario**
  + Notas…

**Pasa con dificultad**

* **Minimizar la carga de la memoria del usuario**
  + Notas…
* **Flexibilidad y eficiencia de uso**
  + Notas…
* **Diálogos estéticos y de diseño minimalista**
  + Notas…
* **Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores**
  + Notas…
* **Ayuda y documentación**
  + Notas…

**Falla**

* **Consistencia y estándares**
  + Notas…
* **Prevención de errores**
  + Notas…

**No se puede evaluar**

## Tarea 4: Barra de búsqueda.

**Pasa**

* **El estado del sistema debe ser siempre visible**
  + Notas…
* **Utilizar el lenguaje de los usuarios**
  + Notas…
* **Control y libertad para el usuario**
  + Notas…

**Pasa con dificultad**

* **Minimizar la carga de la memoria del usuario**
  + Notas…
* **Flexibilidad y eficiencia de uso**
  + Notas…
* **Diálogos estéticos y de diseño minimalista**
  + Notas…
* **Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores**
  + Notas…
* **Ayuda y documentación**
  + Notas…

**Falla**

* **Consistencia y estándares**
  + Notas…
* **Prevención de errores**
  + Notas…

**No se puede evaluar**