Observador



Situación

Uso del sistema de autopago en un hipermercado

Nombre: Carmen Quiles

Lugar: Hipermercado

Fecha: 16/03/2024

Start: 12:00 End: 12:30

Observación directa

Entrevista

Foto/vídeo

Explica con tus palabras la observación:

Estaba esperando mi turno para el servicio de autopago del hipermercado cuando vi que una mujer estaba teniendo serios problemas con este que no le permitían avanzar indivualmente. Finalmente tuvo que realizar el proceso la encargada de la zona ya que ella no era capaz de entender como debía hacerse. Quedó muy frustrada al ver que lo que debía ser intuitivo y rápido le resultó completamente inútil.

• • •



Casual (accidentalmente)

A veces

Frecuentemente

¿Quién?

Mujer de mediana edad, al rededor de 45 años, aparentemente sin experiencia previa.

Explicar características de la persona: género, edad, novato/experto, contexto.

¿Qué?

El sistema se bloqueaba cada vez que pasaba un artículo nuevo por el escáner ya que no sabía que debía dejarlo en el espacio lateral y no moverlo hasta finalizar su compra para que el artículo contara.

¿Qué paso durante la observación?

Cada vez que esto le suciedía debía llamar a la encargada para que desbloqueara el sistema y pudiera seguir comprando.

Explica ¿cómo va a resolver la situación?

¿Dónde?

Servicio de autopago del hipermercado con bastante cola de espera.

¿Cuál es la ubicación? (ruidoso, multitud, solo, interacción con otra (persona/artefactos)...

¿Por qué?

La mujer intentaba pagar su compra de manera autónoma y supuestamente rápida al evitar colas en las cajas convencionales.

¿Por qué intenta hacer eso?

¿Que está pasando?

La interfaz no decía claramente que el artículo debía permanecer en la seccion correspondiente sin moverse hasta finalizar la compra y ella no lograba entenderlo.

¿Cuál es el problema?

¿Sentimiento?

¿Qué emoción describe mejor cómo se siente?

¿Factor crítico?

Falta de información y bloqueo del sistema, por lo que dependía de la encargada (bastante ocupada) para desbloquearlo y poder seguir comprando cada vez que le sucedía.

¿Qué está mal? tiempo para resolver, tarea difícil, falta de información....

¿Debería ser mejorado?

Sí, la interfaz debería indicar claramente que los artículos debian permanecer SIN MOVERSE en el espacio lateral hasta finalizar la compra.

¿Qué piensas tú?



Añade alguna foto de la observación, explica lo que está pasando