TÉCNICA THINKING ALOUD

Miguel Arnáiz y Carlos García

**FNAC**

Realizamos la Tarea 1 con Carlos como cliente y la Tarea 2 con Miguel como cliente.

| **Tarea y acción** | **Grado completitud** | **Tiempo** | **Problemas encontrados** | **Opiniones** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1 | Fácil | 25s | Difícil decisión entre muchas ediciones |  |
| 1.2 | Fácil | 15s |  |  |
| 1.3 | Fácil | 2min |  | Se utilizan los filtros para el precio |
| 1.4 | Fácil | 1 min |  | Un poco pequeña la opción de eliminar |
| 1.5 | Medio | 1 min 34s | Se encuentran dificultades para volver a la página anterior desde la cesta(no es intuitivo). Dentro de la cesta no hay buscador ni opción de seguir comprando o al menos no se ha visto. |  |
| 1.6 | Medio | 4 min | No se avisa que es lo que falta por rellenar a la hora de crear la cuenta. El problema es un nivel bajo de seguridad en la contraseña pero no indica que tenga que ser más alto. | Hay que estar atento a las opciones que puedes marcar para recibir pubilicidad |
| 2.1 | fácil | 1 min |  | fácil de encontrar la cesta |
| 2.2 | fácil | 17 seg |  | fácil cambiar de cantidades |
| 2.3 | fácil | 15 seg |  | no hace falta cambiar de página para hacer todo lo anterior |
| 2.4 | fácil-medio | 1 min | No da mucha información y se encuentra al final de la página, que puede ser difícil de encontrar para usuarios no expertos |  |

**La casa del Libro** (1.Carlos cliente, 2.Miguel cliente)

| **Tarea y acción** | **Grado completitud** | **Tiempo** | **Problemas encontrados** | **Opiniones** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1 | fácil | 10s |  |  |
| 1.2 | fácil | 5s |  |  |
| 1.3 | fácil-medio | 40s | No te dejan elegir rangos de precios que tú quieras al utilizar los filtros. |  |
| 1.4 | fácil | 30s |  | Dando a la x del libro te salen opciones y nos parece innecesario. |
| 1.5 | fácil | 25s |  |  |
| 1.6 | fácil | 50s |  |  |
| 2.1 | fácil | 55 | Sin problemas para añadir cantidades | Pestaña clara y fácil de usar |
| 2.2 | fácil | 1 min 30 seg |  | Igual de fácil que añadir cantidades |
| 2.3 | fácil | 1 min 20 seg |  | Fácil añadir cantidades de nuevo y empezar el pago |
| 2.4 | alto | 3 min 25 seg | Difícil de encontrar las condiciones y una vez dentro de estas, dificultad para encontrar el apartado que se desea | Letra pequeña, dificultoso para gente que vea mal |

**Casa del Libro**

2.1 Acceder a tu cesta de la compra y de la lista de libros ya añadidos, modificar la cantidad del primer libro ingresando la cantidad que deseas para regalarlo a tus amigos.

2.2. Una vez hecho esto, te das cuenta de que el precio final supera tus expectativas y te arrepientes, por lo que decides comprar en otro momento y anulas las acciones para dejar sin efecto los cambios que acabas de realizar en tu cesta.

2.3. Pero después de todo no es tanto dinero y es mejor aprovechar el tiempo y comprar en este momento, por lo que vuelves a comprar los dos libros iniciales con la nueva cantidad del primer libro.

2.4. Por último, consultas las condiciones de devolución de un libro y qué debes hacer si recibes un libro dañado o erróneo.

**FNAC**

1.1. Buscar el primer libro.

1.2. Añadirlo a la cesta de la compra.

1.3. Buscar el segundo libro y añadirlo a la cesta de la compra.

1.4. Una vez hecho esto, y visto el total del importe a gastar, supongamos que decides no comprar el libro de García Márquez, y lo eliminas de la cesta de la compra.

1.5. Sin embargo, lo piensas mejor, y decides volver a incluirlo en la cesta de la compra, en realidad, no es tanto dinero.

1.6. Seguidamente, procedes a rellenar tus datos para el envío y compra de los libros. El proceso termina cuando te solicitan introducir la tarjeta de crédito.