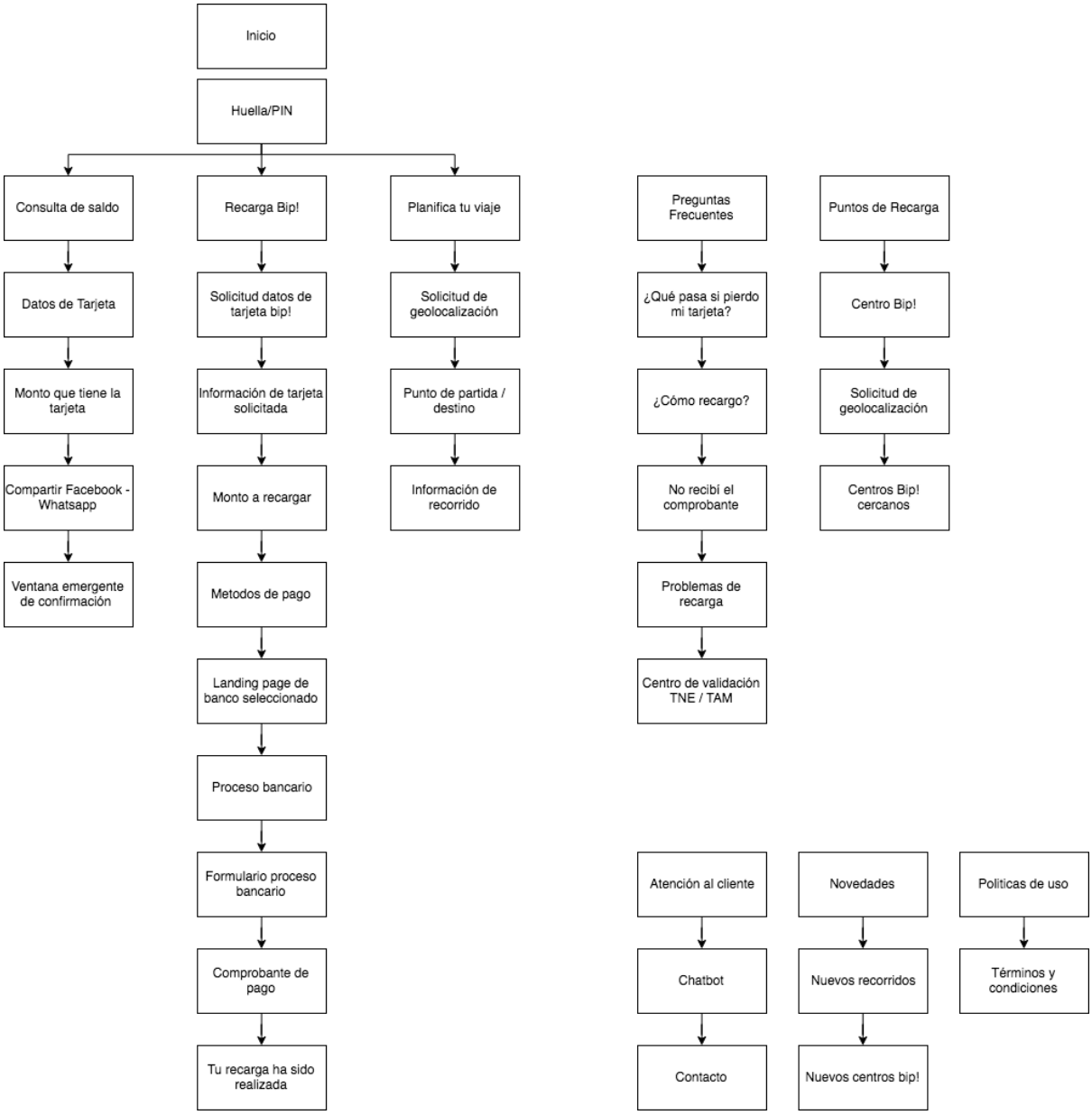
Análisis Cardsorting UX

Análisis realizado mediante trabajo interactivo *Cardsorting*, donde probamos el primer prototipo de app para tarjeta Bip, utilizando una *arquitectura de información* de la app y sus diferentes partes.

Arquitectura de información presentada por el equipo



En este test utilizamos a seis usuarios, cuatro conocedores de la arquitectura de la información y dos desconocedores de este. Además solicitamos que realizaran tres tareas según su orden de la app.

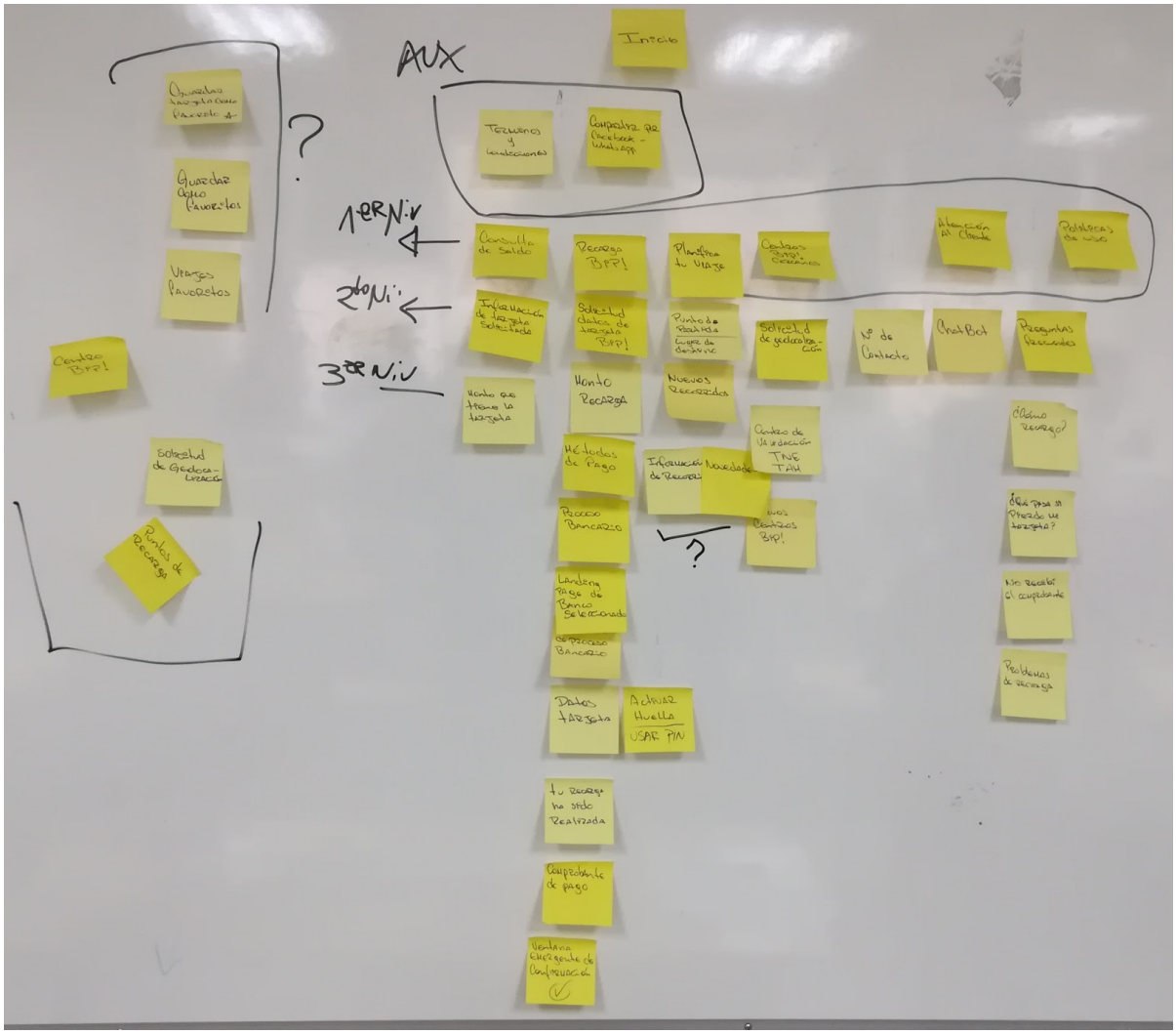
Tareas a realizar

1. El usuario debe consultar su saldo

2. El usuario debe recargar su tarjeta bip
3. El usuario debe planificar el viaje, mediante la APP

Primer usuario(conocedor de arquitectura de la información)

Arquitectura de información presentada por el primer usuario, tiempo que tarda en estructurar la arquitectura 13:15 minutos.



Observaciones encontrados por el usuario	● “Que la app te muestre centros de recarga cerca tuyo, lo encuentro inútil. Ya que la app te recarga la tarjeta.” ● “La parte de viaje favorito no le veo utilidad, ya que una vez sabiendo el recorrido no necesito volver a buscarlo.” ● “Me molestan las ventanas emergentes”

Consultas hechas por el equipo	• ¿Por qué has decidido dejar varias partes fuera de la arquitectura que nosotros presentamos? Respuesta del Usuario: Creo que no le suman a la aplicación.

Tareas realizadas por el primer usuario

Consulta de saldo	En la primera tarea, se solicita que consulte el saldo de su tarjeta bajo su propia arquitectura. El usuario presenta un esquema de trabajo en esta operación más acotada a la presentada por el equipo, específicamente separada en tres puntos, el primero la consulta de saldo para dar paso a la información de la tarjeta solicitada y terminando en el monto que tiene la tarjeta. El tester explica que mediante su propuesta es mucho más expedito.
Recarga de tarjeta bip	El usuario logra realizar la tarea mediante su propia arquitectura de información, reordenando la base presentada por el equipo. El usuario da mayor importancia a la velocidad del proceso pidiendo el monto en primera instancia, luego el método de pago para dar paso al proceso bancario que redireccion al landing page. El usuario plantea esta arquitectura debido a que cree tedioso el proceso bancario.
Planificación de viaje	Para la tercera tarea, se solicita al tester que planifique su viaje mediante la aplicación. El usuario salta la solicitud de geolocalización pasando directamente a el punto de partida y final de su recorrido, plantea de esta manera también que den los nuevos recorridos, información y novedades de esta sección.

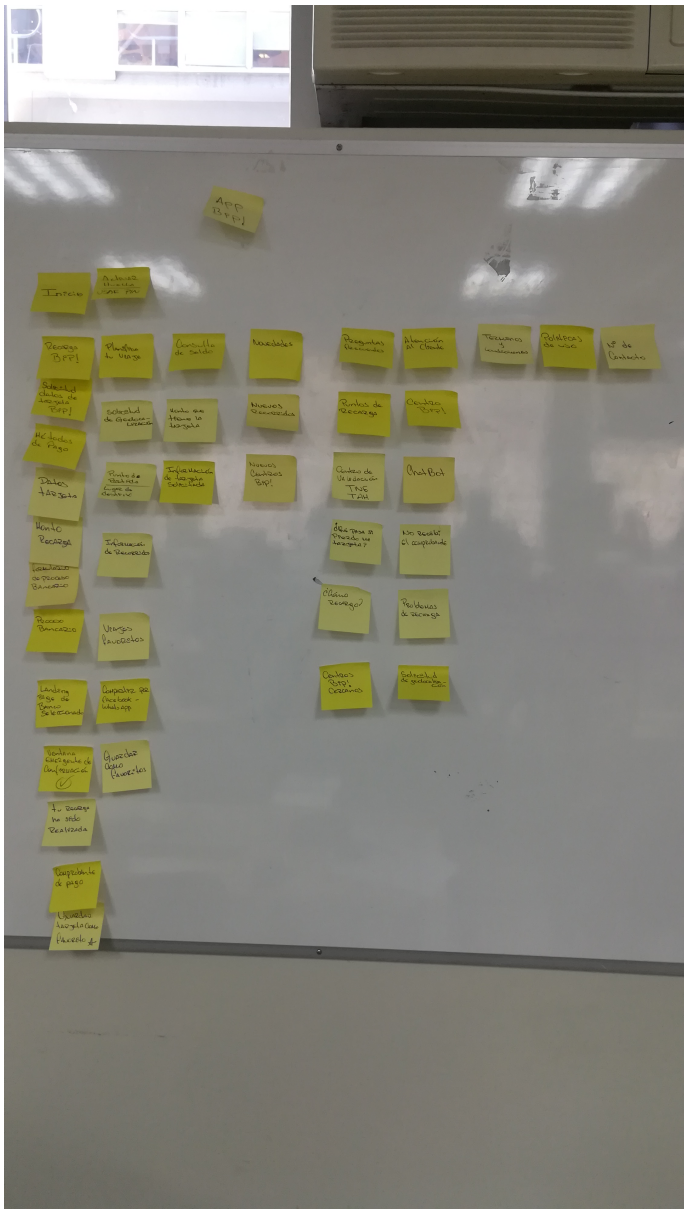
Segundo usuario(conocedor de arquitectura de la información)

Arquitectura de información presentada por el primer usuario, tiempo que tarda en estructurar la arquitectura 8:13 minutos.

Usuario no puede terminar arquitectura, debido a lo complicado que encuentra está. A la hora de preguntar el ¿Por qué?, responde que ella no carga en maquinas, siempre prefiere cargar con personas.

Tercer usuario(conocedor de arquitectura de la información)

Arquitectura de información presentada por el primer usuario, tiempo que tarda en estructurar la arquitectura 9:02 minutos.



Observaciones encontrados por el usuario	• Su funcionamiento podría ser más sencillo. • Me confundo con los datos de tarjeta. • El funcionamiento de compartir saldo, prefiere hacerlo en compartir ruta.

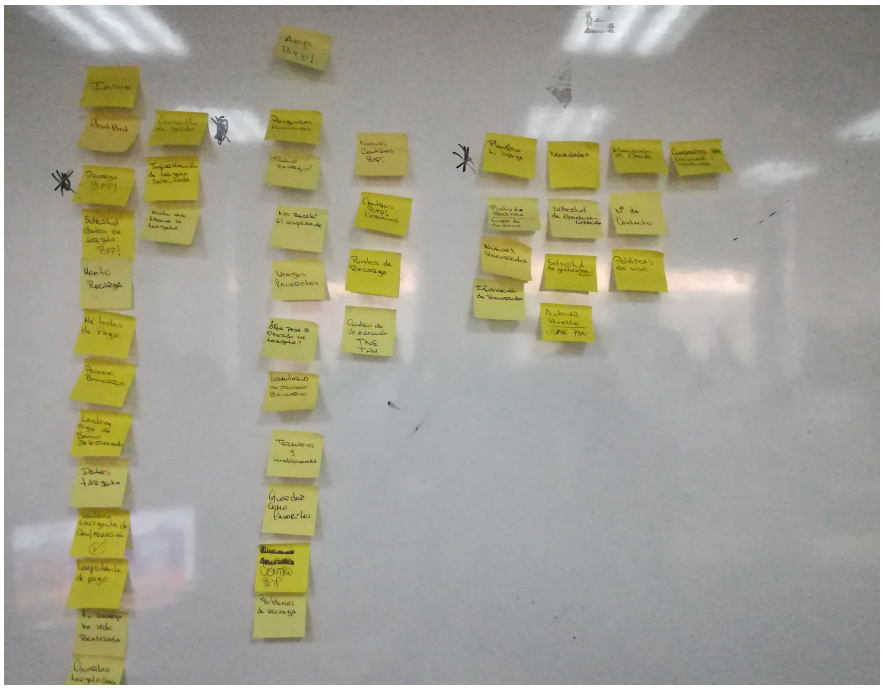
Consultas hechas por el equipo	• ¿Porque coloca el lector de huella/ insertar pin al inicio? • Respuesta del usuario: Creo que es más como un seguro de app, en vez de otra cosa y casi siempre los seguros van al incio.

Tareas realizadas por el tercer usuario

Consulta de saldo	En la primera tarea, el usuario decide saltarse pasos para hacer de una manera más rápida la acción solicitada. Dejándonos en claro que muchos de los pasos que teníamos eran innecesarios.
Recarga de tarjeta bip	A lo que respecta a la segunda tarea, el tester asimila muy bien el prototipo principal del equipo, sin ser este mostrado con anterioridad, generando su propia arquitectura bastante parecida.
Planificación de viaje	En la tercera tarea el usuario, realiza con efectividad la linea presentador él. Además coloca en esta tarea la opción de compartir el viaje mediante Whatsapp o Facebook, al momento de preguntar el porque de esto nos responde: “Es que así saben por donde me voy, y pucha siempre me lo preguntan”.

Cuarto usuario(Sin conocimiento de arquitectura de la información)

Arquitectura de información presentada por el primer usuario, tiempo que tarda en estructurar la arquitectura 9:30 minutos.



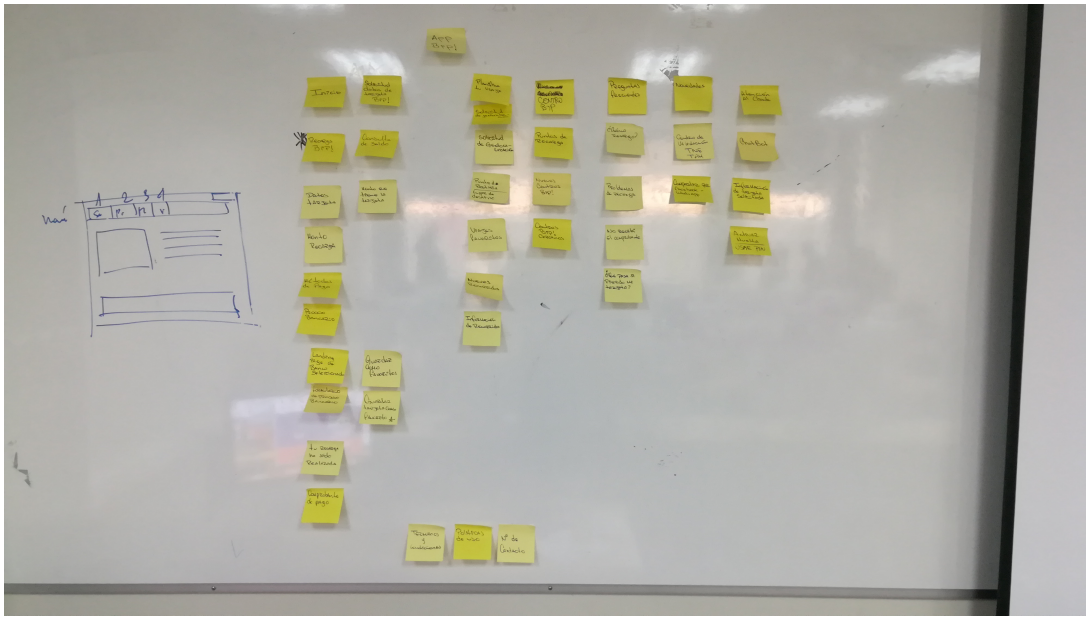
Observaciones encontrados por el usuario	● Creo que tiene muchos pasos, es como cargar en la linea 6 del metro. ● Un chatbot, sería bueno para la página y obviamente va al inicio.
Consultas hechas por el equipo	● ¿Porqué coloca el chatbot al inicio? ● Respuesta del usuario: Porque en internet el chatbot siempre va al inicio.

Tareas realizadas por el cuarto usuario

Consulta de saldo	En esta parte, el sujeto acorta toda operación a dos movimientos sencillos. El primero de estos es la información de tarjeta solicitada y el segundo paso es el monto que tiene la tarjeta. Con esto nos aclara que un proceso debe ser rápido y precisamente algo que pide poca información.
Recarga de tarjeta bip	A lo que respecta a la segunda tarea, el tester ocupa armado de la arquitectura bastante parecida a la de los demás usuarios, dejándonos a entender que un proceso donde se confían números bancarios debe ser muy seguro.
Planificación de viaje	En la tercera tarea el usuario, realiza una manera sencilla y sin tantos pasos, donde intenta ver puntos fuertes como el uso de inicio y partida del viaje, los nuevos recorridos e información de estos.

Quinto usuario(Conocedor de arquitectura de la información)

Arquitectura de información presentada por el primer usuario, tiempo que tarda en estructurar la arquitectura 11:40 minutos.



Observaciones encontrados por el usuario	● Creo que hay varias partes que no conectan como debería hacerlo, por ejemplo, los centros bip, ya que se supone que la app es para no cargar en centros bip. ● Por otro lado, creo que la atención al cliente esta bien solucionada con el Chatbot.
Consultas hechas por el equipo	● ¿Por qué agrupaste recarga BIP con agregar a favoritos en su arquitectura? ● Bueno, creo que me daría flojera colocar mi número de tarjeta cada vez que quiera cargar.

Tareas realizadas por el quinto usuario

Consulta de saldo	Logra realizar la tarea de forma correcta, además nos da un punto fuerte que no hablamos tomado en cuenta, que es la parte de guardar el número de tarjeta para hacer más rápida
Recarga de tarjeta bip	Al mismo tiempo que lo anterior, nos dice que el número de tarjeta debería guardarse para ser más rápido. Cree también que el comprobante de pago sería mejor que lo enviarán vía mail, ya que existiría un respaldo por posibles problemas.
Planificación de viaje	Cumple la tarea de manera correcta, pero nos dice que el pop-up de activación de geolocalización es una molestia, debido a que todo pop-up es molesto a su parecer. Además nos comenta que los viajes favoritos sería una sección de un solo uso.

Sexto usuario(Sin conocimiento de arquitectura de la información)

Arquitectura de información presentada por el primer usuario, tiempo que tarda en estructurar la arquitectura 4:50 minutos.

Usuario no comprende como realizar la arquitectura, diciendo que se la imagina mucho más sencillo y sin tanto problema. También cuestiona porque hacer esto, ya que son solo apps.

Resumen del análisis

Esta práctica de Cardsorting no dio varios resultados, el primero de estos fue que la sección de Centros Bip no sería útil debido a que la propia aplicación nos carga la tarjeta. En segundo lugar nos dice que el nuestra estructura no parece tan orgánica para los usuarios.