

EL CORTE INGLÉS, usuario: Juan

Tarea 1

- Al usuario le ha costado visualizar la parte superior donde se localiza la barra de búsqueda(cabecera muy pequeña).
- El usuario escribe en la barra de búsqueda: “detergente neutro”
- Se realiza la búsqueda y el problema principal que ve el usuario es que no encuentra a primera vista el producto que está solicitando.
- Tiene que ir buscando producto por producto sus características para ver si coincide con lo que busca. Poco eficiente.
- El detergente con las especificaciones solicitadas no se consigue encontrar y por lo tanto el usuario no lo añade a la cesta de la compra.
- El usuario se dispone a buscar la pescadilla.
- Al entrar en la página web inicialmente, el usuario consiguió fijarse en que había una división clara entre supermercado y tienda.
- Gracias a esto, el usuario se dispone a buscar su producto en el apartado del supermercado.
- Para obtener una búsqueda más precisa, el usuario decide ir buscando su producto navegando por los distintos sub-menús.
- Gracias a que la división de departamentos es muy amplia, el usuario puede buscar su producto en la sección que desea. En este caso, selecciona la opción de: “Pescadería”, dentro del apartado de “Frescos” del supermercado.
- Dentro del apartado “frescos”, el usuario selecciona la opción de “pescado blanco”. El usuario comenta que el uso de la página web es algo costoso ya que ha tenido que ir paso por paso y no es eficiente con respecto a tiempo.
- Encuentra la pescadilla en la segunda página de “pescado blanco”. El usuario selecciona la opción de “Indicar cantidad” y el usuario indica el modo de preparación que quiera.
- Al intentar añadir un producto a la cesta de la compra se le pide identificación al usuario. Comenta que la tarea que está realizando le parece costosa y la experiencia no es satisfactoria.
- El usuario se dispone a registrarse, el formulario es sencillo.
- El usuario se dispone a hacer login
- Al añadir un producto se notifica de que se ha añadido a la cesta y da la opción de dirigirse a la cesta de la compra para confirmar la compra.
- El usuario se dirige a la cesta de la compra y decide eliminar la pescadilla. Tarea muy sencilla e intuitiva que el usuario consigue realizar sin ninguna dificultad. Se notifica al usuario por lo tanto le da 100% de seguridad de que su pedido se ha actualizado correctamente.
- Ya que la experiencia previa de buscar la pescadilla no ha sido sencilla, el usuario introduce en la barra de búsqueda del supermercado “pan de molde Panrico”. No encuentra el producto solicitado pero uno parecido, por lo tanto decide añadir ese a la cesta de la compra.
- Decide terminar la compra e ir directamente al carrito para observar lo que ha añadido y tramitar el pedido.
- Opciones de vaciar la cesta entera y de añadir o eliminar cantidades de productos.

- Al tramitar la compra se puede seleccionar las direcciones ya guardadas, si no hay ninguna guardada, le permite crear una nueva de forma sencilla.
- Al continuar, se le pide al usuario datos personales, posteriormente un apartado con los datos del pago. Finalmente existe un apartado de confirmación en el que se resume tanto la compra como los datos del usuario, lo cual es muy útil para confirmar que todo sea correcto. Este apartado da fiabilidad al usuario.

Grado de completitud de la tarea: 6/10

Tiempo en llevar a cabo la tarea: Si eres nuevo usuario tardas más que si eres usuario registrado y quieres realizar una compra completa. Tiempo total aproximado: 13 minutos

Resumen de los problemas encontrados:

- Tiempos de espera en algún momento bastante amplios para ser una página web.
- En la búsqueda de productos, no se encuentra lo que el usuario suele solicitar
- Para cerrar sesión, hay que realizar demasiados pasos para una acción tan sencilla.
- No hay opción de realizar un pedido sin registro

El usuario comenta que su experiencia final no ha sido muy provechosa. Opina que para él, es mucho más útil y eficiente realizar la compra de forma presencial en el supermercado.

Tarea 2

- El usuario, ya previamente identificado, accede a su cesta de la compra con algunos artículos que ya había añadido previamente.
- Consigue modificar la cantidad del artículo deseado sin ningún problema. Comenta que la tarea es muy intuitiva.
- Ya que el usuario puede observar el precio total, decide eliminar del carrito la cantidad del artículo que había añadido previamente. Indica que la tarea es prácticamente la misma a la anterior.
- El usuario decide realizar la compra inicial y modifica otra vez la cantidad del producto que quiere.
- Comenta que en este aspecto es mucho más fácil y accesible realizar la compra, frente a ir de forma presencial al supermercado.
- Por último, el usuario ya tiene experiencia con otras páginas web y le resulta muy fácil encontrar el apartado de devolución de productos.
- En esta sección, se le indica al usuario de forma detallada los pasos a realizar si se le entrega un producto defectuoso

Grado de completitud de la tarea: 7/10

Tiempo total aproximado: 5 minutos

Resumen de los problemas encontrados:

- En este caso no se han encontrado demasiados problemas.
- Lo único a destacar es que ha sido una tarea muy repetitiva y fácil de realizar

CARREFOUR, usuario: Inés

Tarea 1

- El usuario accede a la página web y su primera impresión es que quedan muy claras las opciones iniciales del sistema.
- La claridad del sistema le ha permitido al usuario seleccionar de forma bastante directa la opción de donde quiere buscar su producto.
- Abre el menú de secciones y selecciona la opción del supermercado.
- El usuario busca el producto por el nombre “detergente neutro” y consigue encontrar con mucha facilidad el producto que desea.
- Al añadir el producto a la cesta, se le solicita la opción de indentificarse pero el usuario no lo considera necesario y decide seguir con su compra.
- Éste ha sido un aspecto que el usuario ha considerado muy positivo ya que se le facilita la compra sin restringirle de ninguna forma.
- Realiza la misma actividad y busca “pescadilla” en el apartado del supermercado. Opina que hay algunos productos irrelevantes a la hora de utilizar el buscador, pero indica que no supone un problema para sus objetivos.
- Ya que se le permite la opción de ir a la cesta de la compra al añadir un producto, el usuario toma esa decisión. Decide eliminar del carrito la pescadilla. Tarea muy útil y sencilla según las opiniones del usuario, comenta que puede facilitarle las indecisiones sobre cantidades de producto que quiera obtener.
- El usuario ha experimentado una búsqueda eficiente utilizando la barra de búsqueda y por lo tanto decide realizar la próxima tarea utilizando el mismo método.
- En el apartado de supermercado, el usuario introduce “pan de molde panrico”. El usuario comenta que se encuentra con muchas opciones y le cuesta encontrar lo que quiere, pero finalmente lo consigue.
- Añade el producto a la cesta de la compra y como ya ha terminado decide finalizar su compra y proceder a realizar los trámites finales.
- El usuario opina que le proporciona mucha confianza y seguridad el que se listen los productos con su precio ya que puede observar por lo que está pagando.
- Termina su compra con la introducción de los datos de entrega y de pago.

Grado de completitud de la tarea: 8/10

Tiempo en llevar a cabo la tarea: Si eres nuevo usuario tardas más que al contrario si eres usuario registrado y quieres realizar una compra completa. Pero en este caso, el usuario puede no identificarse para realizar la compra. Tiempo total aproximado: 10 minutos

Resumen de los problemas encontrados:

- Opción de sustituir productos en el carrito por marca y tamaño no se entiende.
- Al comprar como invitado solicita un correo para registrarse y no tiene sentido.

Opiniones subjetivas del usuario final al realizar la tarea:

- La búsqueda es precisa y siempre encuentra productos que estás buscando
- Facilita la compra al no tener que registrarse.

La principal opinión del usuario es que el sistema es muy rápido con respecto al tiempo de respuesta. Otro de los fuertes del sistema que el usuario indica es la eficiencia del buscador y la facilidad de encontrar los productos mediante ese método. Estas dos acciones, combinado con la opción de no hacer falta una identificación inicial, han hecho que su experiencia haya sido muy positiva.

Tarea 2

- El usuario, ya previamente identificado, accede a su cesta de la compra con algunos artículos que ya había añadido previamente.
- Consigue modificar la cantidad del artículo deseado sin ningún problema. Comenta que la tarea es muy intuitiva.
- Ya que el usuario puede observar el precio total, decide eliminar del carrito la cantidad del artículo que había añadido previamente. Indica que la tarea es prácticamente la misma a la anterior.
- El usuario decide realizar la compra inicial y modifica otra vez la cantidad del producto que quiere.
- Comenta que en este aspecto es mucho más fácil y accesible realizar la compra, frente a ir de forma presencial al supermercado.
- Por último, el usuario ya tiene experiencia con otras páginas web y le resulta muy fácil encontrar el apartado de devolución de productos.
- En esta sección, se le indica al usuario de forma detallada los pasos a realizar si se le entrega un producto defectuoso

Grado de completitud de la tarea: 9/10

Tiempo total aproximado: 4 minutos

Resumen de los problemas encontrados:

- En este caso no se han encontrado demasiados problemas.
- Lo único a destacar es que ha sido una tarea muy repetitiva y fácil de realizar