

# Diseño UX

## EVALUACIÓN N° 3

## Índice

- 1. Introducción**
- 2. Evaluación de Indagación**
  - 2.1. Método Elegido
  - 2.2. Formato y Procedimiento
  - 2.3. Resultados
- 3. Evaluación de Inspección**
  - 3.1. Método Elegido
  - 3.2. Formato y Procedimiento
  - 3.3. Resultados
- 4. Evaluación de Tipo Test**
  - 4.1. Método Elegido
  - 4.2. Formato y Procedimiento
  - 4.3. Resultados
- 5. Recomendaciones**
- 6. Conclusión**

## Introducción

En el contexto del desarrollo de la aplicación para el tótem de comida rápida, es crucial evaluar la usabilidad del prototipo final. La evaluación de usabilidad es un componente esencial en el diseño de experiencias de usuario efectivas, ya que permite identificar áreas de mejora y asegurar que la aplicación cumpla con las expectativas y necesidades de los usuarios finales. Este informe presenta una evaluación exhaustiva utilizando tres métodos distintos: **indagación, inspección y test**.

El objetivo principal de este informe es no solo identificar problemas de usabilidad, sino también proponer mejoras concretas que optimicen la experiencia del usuario. A través de esta evaluación integral, se busca asegurar que la aplicación sea intuitiva, eficiente y agradable de usar, alineándose con los estándares de la industria y las mejores prácticas de diseño de UX.

## Evaluación de Indagación

### 2.1. Método Elegido

El método elegido para la evaluación de indagación es la **encuesta**.

### 2.2. Formato y Procedimiento

Se diseñó una encuesta utilizando Google Forms, con preguntas abiertas y cerradas para evaluar la experiencia del usuario con la aplicación. La encuesta se distribuyó a 20 usuarios que interactuaron con el prototipo durante una semana.

#### Preguntas de la Encuesta:

1. ¿Qué tan fácil fue navegar por la aplicación? (1-5)
2. ¿Qué mejorarías en la interfaz de usuario?
3. ¿Volverías a usar la aplicación?
4. ¿Qué funciones te resultaron más útiles?
5. ¿Experimentaste algún problema técnico? Si es así, ¿cuál?

### 2.3. Resultados

Los resultados de la encuesta se analizaron para identificar patrones y áreas de mejora.

#### Resultados:

- **Facilidad de uso:** Promedio de 4.2
- **Comentarios sobre mejoras:** Mejorar la visibilidad de botones y simplificar el proceso de pago.
- **Intención de reutilización:** 90% de los usuarios volverían a usar la aplicación.
- **Funciones más útiles:** Seguimiento de pedidos y opciones de personalización de comidas.
- **Problemas técnicos:** Algunos usuarios reportaron lentitud en la carga de la página de pago.

## Evaluación de Inspección

### 3.1. Método Elegido

El método elegido para la evaluación de inspección es la **revisión heurística**.

### 3.2. Formato y Procedimiento

Un grupo de tres evaluadores expertos realizó una revisión heurística basada en los 10 principios heurísticos de Nielsen. Cada evaluador revisó la aplicación de manera independiente y documentó problemas de usabilidad.

#### Principios Evaluados:

1. Visibilidad del estado del sistema.
2. Control y libertad del usuario.
3. Consistencia y estándares.
4. Prevención de errores.
5. Reconocimiento en lugar de recuerdo.

### 3.3. Resultados

Se identificaron varios problemas de usabilidad, que se documentaron con capturas de pantalla y descripciones detalladas.

#### Resultados:

- **Visibilidad del estado del sistema:** Los usuarios no siempre estaban seguros de si su acción fue registrada.
- **Control y libertad del usuario:** Falta de opciones para deshacer acciones.
- **Consistencia y estándares:** Inconsistencias en el diseño de botones y menús.
- **Prevención de errores:** Falta de confirmación antes de realizar una compra.
- **Reconocimiento en lugar de recuerdo:** Algunos íconos no eran intuitivos y requerían explicación.

## Evaluación de Tipo Test

### 4.1. Método Elegido

El método elegido para la evaluación de tipo test es el **test de usabilidad**.

### 4.2. Formato y Procedimiento

Se diseñaron tres escenarios de uso con tareas específicas para ser completadas por los usuarios. Se midieron los tiempos de tarea, la tasa de éxito y se recopilaron comentarios cualitativos.

#### Escenarios de Uso:

1. Realizar un pedido.
2. Seguir el estado del pedido.
3. Gestionar pedidos como administrador.

#### Tareas Específicas:

- **Realizar un pedido:** Los usuarios debían seleccionar una comida, personalizarla y proceder al pago.
- **Seguir el estado del pedido:** Los usuarios debían encontrar y usar la función de seguimiento.
- **Gestionar pedidos como administrador:** Los administradores debían acceder a la sección de gestión y modificar un pedido.

### 4.3. Resultados

Los resultados del test de usabilidad fueron analizados para identificar áreas de mejora en la eficiencia y efectividad de la aplicación.

#### Resultados:

- **Tiempo promedio para realizar un pedido:** 2.5 minutos.
- **Tasa de éxito en la gestión de pedidos:** 85%.
- **Comentarios de los usuarios:** Algunos usuarios encontraron confuso el seguimiento de pedidos y sugirieron una interfaz más clara.

## Oportunidades de Mejora

1. **Mejora en la Visibilidad de Estados:** Implementar confirmaciones claras y feedback inmediato para las acciones del usuario. Esto incluye notificaciones visibles y audibles que indiquen el éxito o fracaso de una acción.
2. **Consistencia en el Diseño:** Unificar el diseño de botones y menús para asegurar una experiencia de usuario coherente. Establecer guías de estilo claras y seguirlas rigurosamente puede ayudar a evitar inconsistencias.
3. **Mejorar el Seguimiento de Pedidos:** Simplificar y aclarar la interfaz de seguimiento de pedidos para que los usuarios puedan encontrar fácilmente la información que necesitan.
4. **Opciones de Deshacer Acciones:** Añadir funcionalidades que permitan a los usuarios deshacer acciones recientes para mejorar el control y la libertad del usuario.

## **Conclusión General**

La evaluación de usabilidad del prototipo de la aplicación para el tótem de comida rápida reveló tanto fortalezas como áreas de mejora. Los usuarios apreciaron la facilidad de uso general y la funcionalidad de seguimiento de pedidos, pero también señalaron problemas con la visibilidad del estado del sistema y la consistencia del diseño. La revisión heurística confirmó estos problemas y agregó la falta de opciones para deshacer acciones como un área crítica de mejora. El test de usabilidad proporcionó datos cuantitativos que corroboraron los hallazgos cualitativos, mostrando que la aplicación es funcional pero tiene margen para optimizar la eficiencia y la claridad de su interfaz.