

# Informe de HCI

---

## Trabajo Práctico Especial - Tercer Entrega

10/10/14

### Grupo 6

Bezdjian, Alejandro	<a href="mailto:abezjdia@itba.edu.ar">abezjdia@itba.edu.ar</a>	52108
Carmona, Lucas	<a href="mailto:lucarmon@itba.edu.ar">lucarmon@itba.edu.ar</a>	53051
Hirschowitz, Kevin	<a href="mailto:khirscho@itba.edu.ar">khirscho@itba.edu.ar</a>	52539
Hurmuz, Agop	<a href="mailto:ahurmuz@itba.edu.ar">ahurmuz@itba.edu.ar</a>	53248

## Índice

<a href="#">Introducción</a> .....	3
<a href="#">Marco Teórico</a> .....	4
<a href="#">Visibilidad del estado del sistema</a> .....	4
<a href="#">Correspondencia entre el sistema y el mundo real</a> .....	4
<a href="#">Control y libertad del usuario</a> .....	4
<a href="#">Consistencia y estándares</a> .....	4
<a href="#">Evitar errores</a> .....	4
<a href="#">Reconocimiento</a> .....	4
<a href="#">Flexible y eficiente</a> .....	5
<a href="#">Diseño minimalista</a> .....	5
<a href="#">Reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores</a> .....	5
<a href="#">Ayuda y documentación</a> .....	5
<a href="#">Evaluación Heurística</a> .....	6
<a href="#">Visibilidad del estado del sistema</a> .....	6
<a href="#">Correspondencia entre el sistema y el mundo real</a> .....	6
<a href="#">Control y libertad del usuario</a> .....	7
<a href="#">Consistencia y estándares</a> .....	7
<a href="#">Evitar errores</a> .....	7
<a href="#">Reconocimiento</a> .....	7
<a href="#">Flexible y eficiente</a> .....	8
<a href="#">Diseño minimalista</a> .....	8
<a href="#">Reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores</a> .....	9
<a href="#">Ayuda y documentación</a> .....	9
<a href="#">Evaluación participativa</a> .....	10
<a href="#">Introducción</a> .....	10
<a href="#">Escenarios</a> .....	10
<a href="#">Conclusión</a> .....	26
<a href="#">Bibliografía</a> .....	28

## Introducción

El objetivo de este informe es realizar una evaluación de cómo otro grupo decidió realizar su implementación sobre el sitio de compras por internet. El abanico de posibilidades de diseños es muy grande y debemos asegurarnos que el elegido por el grupo a evaluar sea uno adecuado para los usuarios representativos. Analizaremos su trabajo de acuerdo a su usabilidad, para esto decidimos usar el mismo criterio que habíamos utilizado para hacer críticas a los prototipos de otros grupos. Utilizaremos a Jakob Nielsen y sus criterios de usabilidad como marco teórico. Además realizamos una evaluación participativa donde los usuarios presentan sus visiones sobre ventajas y desventajas del sitio. Posteriormente se le realizaron una serie de preguntas dependiendo del escenario que tuvieron que resolver,

El grupo que nos tocó analizar fue el grupo 3, dejamos a continuación el link en donde se puede observar el sitio de compras:

<http://eiffel.itba.edu.ar/hci/2014Q2/g3/index.html>

## Marco Teórico

A la hora de realizar nuestra evaluación de usabilidad utilizaremos como sustento teórico las bases que planteó Nielsen para poder realizar una evaluación heurística completa y detallada. La misma se basa en 10 principios básicos sobre los cuales analizar el prototipo o sistema, a continuación enunciamos los mismos y damos un pequeño detalle de cada uno:

### Visibilidad del estado del sistema

El sistema debe siempre mantener informado a los usuarios de lo que ocurre, con un correcto feedback en un tiempo razonable.

### Correspondencia entre el sistema y el mundo real

El sistema debe hablar el lenguaje de los usuarios con palabras, frases y conceptos familiares. Sigue las convenciones del mundo real. Haz que la información aparezca en forma natural y lógica.

### Control y libertad del usuario

Los usuarios frecuentemente eligen opciones por error, por eso indica una salida clara a esas situaciones no deseadas sin necesidad de pasar por extensos diálogos.

### Consistencia y estándares

Los usuarios no tienen que adivinar que las diferentes palabras, situaciones o acciones significan lo mismo.

### Evitar errores

Un diseño cuidado que previene problemas es mejor que unos buenos mensajes de error.

### Reconocimiento

Haz objetos, acciones y opciones visibles. El usuario no tiene que recordar información de una parte a otra. Las instrucciones de uso del sistema deben estar visibles o ser fácilmente recuperables.

### Flexible y eficiente

Diseña un sistema que pueda ser utilizado por un rango amplio de usuarios. Brinda instrucciones cuando sean necesarias para nuevos usuarios sin dificultar el camino de usuarios avanzados. Permite a los usuarios avanzados ir directamente al contenido que buscan.

### Diseño minimalista

No hay que mostrar información irrelevante. Cada pedazo de información extra compite con la importante y disminuye su relativa visibilidad.

### Reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores

Para ayudar a los usuarios, los mensajes de error deben estar escritos en lenguaje sencillo, indicar el problema de forma precisa e indicar una solución.

### Ayuda y documentación

Facilita siempre una documentación o ayuda. La información debe ser fácil de encontrar, está dirigida a las tareas de los usuarios, lista los pasos concretos para hacer algo y es breve.

## Evaluación Heurística

Anteriormente nombramos los 10 principios de Nielsen en los que nos basamos para evaluar el sitio web. A continuación, se observa cada uno de los principios evaluados sobre la implementación del grupo 3:

### Visibilidad del estado del sistema

La visibilidad del estado del sistema es buena porque incluye breadcrumbs lo que permite al usuario saber en qué parte del sitio se encuentra y como moverse a un paso anterior facilmente. Si bien la utilización de breadcrumbs es buena y se presentan de forma visible al usuario, hay ventanas en la que no hacen uso de los mismos, pudiendo generar confusión en el usuario. Es decir, existen escenarios que disponen de breadcrumbs y otros que no, generando así una falta de coherencia general en el sitio y dando la posibilidad a que el usuario no sepa ir un paso atrás de donde está ubicado.

Cuando se realiza una búsqueda específica mediante la barra de búsqueda no se le informa al usuario la cantidad de resultados encontrados que coinciden con la misma. El usuario debe ser informado de este dato ya que es posible que le interese saber si su búsqueda fue muy genérica o demasiado específica. Es un dato que suele aparecer cuando realizamos búsquedas en la mayoría de los buscadores de los sitios de compras.

### Correspondencia entre el sistema y el mundo real

Se utilizan *glyphicons* acordes con el uso de los botones tanto con el carrito de compras, la lista de deseos como el perfil del usuario. El sitio es intuitivo y se corresponde con el mundo real, se podría haber optado por un símbolo de lupa en lugar de la palabra "Buscar" pero ambos son aceptables ya que resultan familiares al usuario. Según las convenciones el perfil al estar ubicado en el *header* y apareciendo en todos los escenarios de la página debería poder ser accedido desde cualquiera de ellos. Sin embargo, el perfil y su correspondiente *dropdown* son en principio solo *clickables* desde la "Lista de deseos" y del "Carrito de compras" y no por ejemplo desde el producto o cuando se realiza una búsqueda.

A la hora de registrarse o ingresar al sistema cuando ingresamos la contraseña por lo general se suelen usar asteriscos negros para completar los caracteres. En este caso la contraseña es visible, lo que puede generar cierta inseguridad en el usuario, el problema se puede arreglar fácilmente agregando `type="password"` en el input del html.

### Control y libertad del usuario

En la pestaña para registrarse o iniciar sesión, una vez completada la acción, al tocar “enviar” no se puede salir de la misma, ya que vuelve a aparecer cada vez que se toca enviar. En ningún lugar del sitio aparece una opción para cerrar su sesión en caso de que haya iniciado con una cuenta que no quería.

### Consistencia y estándares

No se termina de entender la diferencia entre “Comprar” y “Agregar al carrito” ya que ambas tienen un hipervínculo al carrito. El usuario no sabe si se puede comprar un producto sin agregarlo al carrito o si este es un paso estrictamente obligatorio.

El menú no tiene consistencia jerárquica, si bien “Indumentaria”, “Calzados” y “Accesorios” pertenecen a una misma jerarquía, “Marca”, “Novedades” y “Promociones” no pertenecen a la misma. Es confuso para el usuario que se mezclen categorías que de por sí no están del todo relacionadas, entorpece la navegación en el sitio.

No es estándar que la indexación de páginas para ver los siguientes productos aparezca arriba de los productos, por lo general esta indexación se la ubica por debajo del *display* de los productos.

### Evitar errores

En los formularios, no se indica previamente cuáles son los campos obligatorios, pudiendo generar a futuro un error por no completar un campo que era necesario. Se podría aclarar previamente con un \* cuáles son los campos obligatorios para así ahorrarle tiempo al usuario.

### Reconocimiento

A lo largo de toda la navegación se mantiene el header con la información necesaria para el usuario; como la lista de deseos, el carrito de compra (con la cantidad de productos) y icono de usuario. Lo negativo es la falta de breadcrumbs en algunas páginas, lo cual hace al usuario tener que recordar donde está, perjudica al usuario si quiere saber con exactitud cuál fue la ruta que tomó para llegar donde está.

### Flexible y eficiente

Es muy difícil poder identificar en qué lugar del sitio un usuario nuevo se puede registrar y crear una cuenta. La opción sólo aparece a la hora seleccionar un producto, sin darle la libertad al usuario de poder registrarse o iniciar sesión libremente para administrar su cuenta.

Los usuarios por lo general cuando aplican un filtro desean posteriormente organizar sus resultados de acuerdo a distintos criterios, los mismos son en general alfabéticamente, precios y marca. Esta posibilidad no es brindada por el sitio y hace que el usuario que desea por ejemplo ver el producto más barato tenga que recorrer la totalidad de los productos.

### Diseño minimalista

En la lista de deseos no es del todo correcto que se muestre color talle y cantidad, ya que es una lista de deseos, sólo debería figurar el producto mismo, esta información de más distrae y confunde al usuario.

Por otro lado, hay datos pertinentes sobre los productos en el carrito que no se muestran, los datos que deberían poder diferenciarse son:

Nombre: Se realiza una mezcla entre nombre, marca y color, esta información se muestra en “Descripción”, pero en algunos casos es completa y en otros no, sería mejor que cada una de estas categorías tenga una columna propia para evitar confusiones

Marca: Presenta los errores compartidos junto a “Nombre” y “Color”

Color: Presenta los errores compartidos junto a “Nombre” y “Marca”

Cantidad: Varía su cantidad gracias a dos botones intuitivos, son de fácil uso para usuarios poco experimentados también

Precio unitario: Se identifica correctamente el precio unitario del producto

Precio subtotal: No se muestra el precio subtotal, el usuario tiene que mantenerse informado sobre la totalidad de los costos, si se refieren únicamente a los productos o algún costo extra debido al envío

Cantidad total: No se visualiza la cantidad de productos totales a comprar tiene el usuario, luego puede haber confusiones a la hora de entrega de los productos si hay menos cantidad de lo que el usuario esperaba

Precio total: Se muestra de un tamaño adecuado para que el usuario lo identifique claramente



### Reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores

El manejo de errores es bueno. Se puede observar al registrarse, que si los datos ingresados no son correctos, aparece un mensaje de error señalando cual es el problema.



The image shows a registration form titled "Registrarse". It contains four input fields: "Nombre de usuario:" with the value "abcde", "E-mail:" with the value "correo", "Contraseña:" with the value "12345", and "Repetir contraseña:" with the value "12345". The "E-mail:" field is highlighted with a blue border. A yellow warning icon is present next to an error message that reads: "Incluye un signo '@' en la dirección de correo electrónico. La dirección 'correo' no incluye el signo '@'."

Si bien el problema esta señalado, no hace un uso correcto del feedback, ya que no esta muy claro el mensaje de error. Parece que repite el error dos veces, aunque esta primero notificando el error y luego diciendo cómo corregirlo. Para ser más claro, se debería cambiar "Incluye" por "Debe incluir", y quitar la segunda oración.

### Ayuda y documentación

La página no contiene ningún tipo de ayuda o documentación complementaria para el correcto uso del sistema de pagos o creación de usuario. Por más que algunos de estos procesos son bastante intuitivos algún tipo de guía o vídeo instructivo no estaría mal.

## **Evaluación participativa**

Para esta etapa seleccionamos distintos escenarios. Nos decidimos por escenarios que consideramos básicos para el uso normal del sitio web y que creemos que el usuario debe poder realizar, dentro de lo posible con cierta facilidad; ya que los mismos son acciones que forman parte del proceso de compra de algún producto. Damos un tiempo máximo para cada uno de los escenarios de 1 minuto.

Dado que el sitio web que nos tocó evaluar siempre presenta la misma ventana de productos con muchas “camisas azules Eco”, en los escenarios [2] y [3] exigimos a nuestros usuarios que en los dos tipos de búsqueda traten de comprar una camisa azul, ya que sino no hubiesen podido cumplir su objetivo.

## **Escenarios**

### **Escenario [1] – Registrarse**

Se le pide a los usuarios que se registren en el sitio. Se espera que los usuarios puedan concretar esta acción sin mayores dificultades debido a que se trata de una de los requisitos básicos que necesita poder realizar un usuario antes de poder realizar una compra.

### **Escenario [2] – Buscar un producto en particular**

En este escenario se les pidió a los usuarios que busquen una camisa de color azul para hombre talle M, se observó si el usuario utiliza la barra de búsqueda, los filtros o algún otro camino para llegar al ítem deseado.

### **Escenario [3] – Buscar un producto en base a filtros**

Se le exigió al usuario en este segundo escenario que acceda a las categorías y utilizando filtros acceda a una camisa azul de hombre.

### **Escenario [4] – Comprar un producto**

Le pedimos al usuario que finalice una compra. Siguiendo los mismos pasos que en escenario [2] o [3] pero que llegue a concretarse hasta el último paso de confirmación de compra.

### **Escenario [5] - Ver el estado de una compra**

Solicitamos al usuario que verifique el estado de la compra realizada en el escenario [4].

### **Escenario [6] – Agregar una dirección**

Se le pidió al usuario que agregue una dirección de envío para que quede registrada en su perfil para futuras compras.

### **Usuarios entrevistados:**

*Alicia Hurmuz: Posee conocimientos básicos sobre tecnología, realiza búsquedas básicas sobre productos y no se maneja bien con el uso de filtros.*

*Dikran Hurmuz: Tiene dominio de la tecnología, realiza búsquedas avanzadas y con criterios de filtrado.*

*Eduardo Hirschowitz: Posee conocimientos básicos sobre tecnología, realiza búsquedas básicas sobre productos y no se maneja bien con el uso de filtros. Le agradan las interfaces intuitivas y simples que facilitan la navegación.*

*Erika Kraus: Tiene dominio de la tecnología, realiza búsquedas avanzadas y con criterios de filtrado. Se maneja con facilidad en general a través de los distintos escenarios.*

*Anibal Carmona: Posee conocimientos básicos sobre tecnología, realiza búsquedas básicas sobre productos. Realiza las mayorías de las acciones dentro de la página aunque no de la manera más ágil y sencilla.*

*Luciano Carmona: Tiene dominio de la tecnología, realiza búsquedas avanzadas y con criterios de filtrado. No tiene problema en el desplazamiento en todo tipo de interfaces, se mueve con facilidad a través de ellas.*

*Fernando Bejarano: Tiene dominio de la tecnología, realiza búsquedas avanzadas y con criterios de filtrado. Le gusta tener una sección de ofertas y productos destacados para agilizar sus búsquedas.*

*Bautista Bezdjian: Posee conocimientos básicos sobre tecnología, realiza búsquedas básicas sobre productos y no se maneja bien con el uso de filtros.*

*Zulma Flora: Tiene experiencia en compras online y facilidad para manejarse con la tecnología ya que trabaja en el rubro informático.*

*Lucía Carmona: Tiene poca afinidad con la tecnología y le cuesta manejarse en páginas web.*

La evaluación participativa la incluimos luego de cada escenario, ya que las preguntas que le realizamos a cada uno de los usuarios están íntimamente relacionadas con el escenario que resolvieron.

**Observador:** Agop Hurmuz

**Fecha y Hora:** [8/10/14 15:23]

**Participante:** Alicia Hurmuz

**Sitio:** <http://eiffel.itba.edu.ar/hci/2014Q2/g3/index.html>

**Escenario [1] – [Registrarse]**

Recorrido/s	Éxito	Notas y Observaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Busca en el header si hay alguna opcion para registrarse</i></li><li>• <i>Toca el perfil del usuario sin que el mismo responda ya que no funciona desde index</i></li><li>• <i>Va hacia el footer a buscar algún tipo de referencia sobre cómo registrarse</i></li></ul>	<i>Sin completar</i>	<i>El sitio no presenta una opción fácil, rápida e intuitiva para que los usuarios se registren o ingresen al sistema</i>

- ¿Cuál es su primer impresión del sitio?  
Simple y claro, no presenta opciones que no son del uso cotidiano.
- ¿Le parece correcto el manejo del perfil de usuario?  
No, porque no me pude registrar a pesar de buscarlo en toda la página principal.
- ¿Para quién cree usted que este sitio fue diseñado?  
Para personas que buscan descuentos y ofertas.

**Observador:** Agop Hurmuz

**Fecha y Hora:** [8/10/14 17:21]

**Participante:** Dikran Hurmuz

**Sitio:** <http://eiffel.itba.edu.ar/hci/2014Q2/g3/index.html>

**Escenario [1] – [Registrarse]**

Recorrido/s	Éxito	Notas y Observaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Intenta acceder al perfil desde el menú principal de arriba a la derecha sin éxito</i></li><li>• <i>Entra a la categoría hombres e intenta el mismo procedimiento</i></li><li>• <i>Realiza scroll down para tratar de visualizarlo</i></li><li>• <i>No tiene éxito y el tiempo se le acaba</i></li></ul>	<i>Sin completar</i>	<i>Si bien el usuario tampoco pudo registrarse, el mismo recorrió más escenarios en búsqueda del formulario de registro que el anterior entrevistado</i>

- ¿Cuál es su primer impresión del sitio?

Simple, no puede ingresar donde quería, si bien el menú principal muestra un logo de usuario el mismo no dirige hacia donde el usuario espera.

- ¿Le parece correcto el manejo del perfil de usuario?

No porque no me pude registrar, debería haber alguna opción para usuarios nuevos y para usuarios ya existentes.

- ¿Para quién cree usted que este sitio fue diseñado?

Para jóvenes.

**Observador:** Kevin Hirschowitz

**Fecha y Hora:** [7/10/14 12:15]

**Participante:** Eduardo Hirschowitz

**Sitio:** <http://eiffel.itba.edu.ar/hci/2014Q2/g3/index.html>

**Escenario [2] – [Buscar un producto en particular]**

Recorrido/s	Éxito	Notas y Observaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>• El usuario accede a la categoría “Hombre”</li><li>• Visualiza los resultados y entra al producto “camisa Eco”</li><li>• Dentro del escenario del producto elige el color y talla correspondiente</li></ul>	Completado satisfactoriamente	Si bien termina realizando la tarea pedida no accede al producto de la forma más directa

- ¿Cuál es su primer impresión del sitio?  
Simple y fácil de acceder por género.
- ¿Cree que esta bien indicado donde esta parado en cada una de las páginas?  
No, cuando ingresé a mujeres y quise saber bajo qué categoría se mostraban esos resultados no se mostraba la secuencia de pantallas que había seguido.
- ¿Qué le parece el filtrado de productos? Si no es así, ¿que le faltaria para mejorar su búsqueda?  
No es malo, el problema es que se seleccionan más de un talla.
- ¿Para quién cree usted que este sitio fue diseñado?  
Personas que suelen comprar por internet y que están acostumbradas a este tipo de interfaces.

**Observador:** Kevin Hirschowitz

**Fecha y Hora:** [6/10/14 14:05]

**Participante:** Erika Kraus

**Sitio:** <http://eiffel.itba.edu.ar/hci/2014Q2/g3/index.html>

**Escenario [2] – [Buscar un producto en particular]**

Recorrido/s	Éxito	Notas y Observaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se dirige directamente hacia el buscador y tipea “camisa”</li><li>• Una vez en los resultados de búsqueda selecciona una camisa</li><li>• Selecciona el color y talle pedido</li></ul>	Completado fácilmente	Realiza la tarea muy rápidamente y de forma satisfactoria, elige el mejor camino para la búsqueda del producto

- ¿Cuál es su primer impresión del sitio?  
Simple y fácil de usar la barra de búsqueda.
- ¿Cree que esta bien indicado donde esta parado en cada una de las páginas?  
No, si bien algunas de las páginas lo indican hay otras que no.
- ¿Qué le parece el filtrado de productos? Si no es así, ¿que le faltaria para mejorar su búsqueda?  
Es bueno se puede filtrar por varios aspectos.
- ¿Para quién cree usted que este sitio fue diseñado?  
Personas que comprar por internet y buscan los últimos productos del mercado.

**Observador:** *Lucas Carmona*

**Fecha y Hora:** *[7/10/14 11:02]*

**Participante:** *Anibal Carmona*

**Sitio:** *<http://eiffel.itba.edu.ar/hci/2014Q2/g3/index.html>*

**Escenario** *[3] – [Buscar un producto en base a filtros]*

<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>El usuario accede a los productos mediante la categoría “Hombres”</i></li><li>• <i>Utiliza los filtros a su izquierda para seleccionar el talle que desea</i></li><li>• <i>Piensa que los resultados ya se filtraron sin darse cuenta que hay que presionar “Filtrar”</i></li><li>• <i>Intenta seleccionar el color que se le pidió para la camisa</i></li><li>• <i>No se encuentra dentro del comboBox el color requerido</i></li><li>• <i>Filtra los resultados según el talle</i></li><li>• <i>Entra al producto deseado</i></li></ul>	<i>Completado con dificultades</i>	<i>Si bien el usuario se las arregló para llegar al objeto deseado, la utilización de filtros entorpeció la misma. Las líneas horizontales que dividen los distintos filtros y el hecho que hay que realizar un scroll down para poder ver el botón “Filtrar” hicieron que el usuario pierda tiempo de búsqueda</i>

- ¿Cuál es su primer impresión del sitio?



Muy buena, tiene una buena distribución de los objetos presentados.

- ¿Cree que esta bien indicado donde esta parado en cada una de las páginas?

No, faltaría indicar cual fue la ruta que uno utilizó para llegar al escenario actual.

- ¿Qué le parece el filtrado de productos? Si no es así, ¿que le faltaria para mejorar su búsqueda?

No es malo, pero el filtrado del precio admite números negativos.

- ¿Para quién cree usted que este sitio fue diseñado?

Personas con dominio de la PC.

**Observador:** *Lucas Carmona*

**Fecha y Hora:** *[9/10/14 17:16]*

**Participante:** *Luciano Carmona*

**Sitio:** *<http://eiffel.itba.edu.ar/hci/2014Q2/g3/index.html>*

**Escenario** *[3] – [Buscar un producto en base a filtros]*

Recorrido/s	Éxito	Notas y Observaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>El usuario accede al buscador con la palabra “camisa”</i></li><li>• <i>Luego selecciona sin querer el talle L, luego toca el talle M, ambos quedan seleccionados a la vez</i></li><li>• <i>Deselecciona el talle L y toca el botón de filtrado</i></li><li>• <i>Finalmente accede al producto</i></li></ul>	<i>Completado satisfactoriamente</i>	<i>Es confuso el uso del filtro de la izquierda ya que el mismo permite seleccionar más de una opción a la vez en sus checkBoxes, en este caso el talle del producto, se pueden seleccionar hasta los 4 a la vez.  El usuario completa sin problemas la búsqueda más allá del error que comete.</i>

- ¿Cuál es su primer impresión del sitio?  
Simple y fácil de usar la barra de búsqueda.
- ¿Cree que esta bien indicado donde esta parado en cada una de las páginas?  
No
- ¿Qué le parece el filtrado de productos? Si no es así, ¿que le faltaria para mejorar su búsqueda?  
No es malo, el problema es que se seleccionan más de un talle.
- ¿Para quién cree usted que este sitio fue diseñado?  
Personas que suelen comprar por internet.

**Observador:** *Alejandro Bezdjian*

**Fecha y Hora:** [8/10/14 21:17]

**Participante:** Fernando Bejarano

**Sitio:** <http://eiffel.itba.edu.ar/hci/2014Q2/g3/index.html>

**Escenario [4] – [Comprar un producto]**

Recorrido/s	Éxito	Notas y Observaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>• El usuario escribe en la barra de búsqueda “camisa azul”.</li><li>• Selecciona la primer camisa que aparece.</li><li>• Selecciona el talle, color y cantidad.</li><li>• Clickea el boton “Comprar”.</li><li>• Duda unos segundos porque aparecen más productos de los que seleccionó.</li><li>• Selecciona comprar todo.</li><li>• Selecciona una de las direcciones de envio ya existentes.</li><li>• Se confunde porque le aparece que el sitio esta en construcción y no puede elegir el medio de pago.</li></ul>	<i>El objetivo no se llega a cumplir en la última etapa.</i>	Se maneja fácilmente sobre el sitio web, accede rápido a todas las acciones pero al final no logra cumplir el objetivo ya que la pagina no permite la finalización del mismo.

- ¿Cuál es su primer impresión del sitio?

Es simple e intuitivo.

- ¿La lista de deseos cumple con la función que usted considera?

No la utilice pero no me parece correcto asignar talle y cantidad.

- ¿El carrito cumple con la función que usted considera?

Si, cumple con lo que necesito.

**Observador:** *Alejandro Bezdjian*

**Fecha y Hora:** *[6/10/14 11:14]*

**Participante:** *Bautista Bezdjian*

**Sitio:** *<http://eiffel.itba.edu.ar/hci/2014Q2/g3/index.html>*

**Escenario [4] – [Comprar un producto]**

Recorrido/s	Éxito	Notas y Observaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Mira un rato la ventana principal y luego selecciona “Hombres”</i></li><li>• <i>Selecciona el talle, selecciona ocasión deportiva, se olvida de tocar el botón “filtrar” y elige una camisa del medio.</i></li><li>• <i>Selecciona el color deseado y se olvida de seleccionar el talle porque piensa que lo eligió anteriormente en el filtro.</i></li><li>• <i>Selecciona “Agregar al carrito de compras” y le aparece la ventana de login.</i></li></ul>	<i>No completado</i>	<i>El usuario tarda mucho en seleccionar las opciones de los filtros y se olvida de completar los datos del producto antes de agregarlo al carrito. Luego el usuario se frustra tras completar dos veces sus datos en el login y no poder concretar la compra.</i>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ingresa todos sus datos (se sorprende con que su contraseña está visible)</i></li> <li>• <i>Toca “Enviar” y la ventana le aparece nuevamente</i></li> <li>• <i>Cree que cometio algun error al ingresar sus datos y los ingresa todos nuevamente.</i></li> <li>• <i>Vuelve a tocar “Enviar” y le aparece nuevamente la ventana de login.</i></li> <li>• <i>Desiste en seguir haciendo la compra preguntandole al observador sobre el problema.</i></li> </ul>		
---	--	--

- ¿Cuál es su primer impresión del sitio?  
Posee pocas cosas.
- ¿La lista de deseos cumple con la función que usted considera?  
No la utilice, pero al verla no me pareció mala.
- ¿El carrito cumple con la función que usted considera?  
No por completo, ya que si quiero cambiar el talle de un producto en la lista tengo que eliminarlo y volverlo a agregar con el cambio.

**Observador:** *Lucas Carmona*

**Fecha y Hora:** *[6/10/14 11:14]*

**Participante:** *Zulma Flora*

**Sitio:** *<http://eiffel.itba.edu.ar/hci/2014Q2/g3/index.html>*

**Escenario** *[5] – [Ver el estado de una compra]*

Recorrido/s	Éxito	Notas y Observaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>El usuario busca en la parte superior de la pantalla alguna opción para ver su perfil</i></li><li>• <i>El usuario encuentra el icono del perfil y lo clickea varias veces sin poder acceder al mismo</i></li><li>• <i>Trata de encontrar otro camino y clickea el carrito de compras.</i></li><li>• <i>En el carrito no encuentra el estado de alguna compra y vuelve a insistir con el botón del perfil.</i></li><li>• <i>Esta vez si tiene éxito y en el perfil encuentra la opción "Mis Pedidos"</i></li><li>• <i>Clickea la opción anterior y se encuentra con un sitio en construcción.</i></li></ul>	<i>Completado pero sin ver el objetivo deseado.</i>	<i>El usuario se manejaba rápidamente en el sitio e insistió muchas veces con ver su perfil desde la pagina principal para cumplir su objetivo. Al no encontrar respuesta, no dejaba de insistir buscando la opción por otro camino, hasta encontrarla sorpresivamente en el mismo botón que imaginaba pero en otra ventana.</i>

- *¿Cuál es su primer impresión del sitio?*  
*Con pocas opciones.*
- *¿Cuál cree que es el propósito principal del sitio?*  
*Vender ropa y ofrecer opciones de moda.*

- ¿Qué es lo que menos le gustó del sitio?  
La página de inicio.
- ¿Para quién cree usted que este sitio fue diseñado?  
Jóvenes.

**Observador:** *Lucas Carmona*

**Fecha y Hora:** *[6/10/14 11:14]*

**Participante:** *Lucía Carmona*

**Sitio:** *http://eiffel.itba.edu.ar/hci/2014Q2/g3/index.html*

**Escenario** *[5] – [Ver el estado de una compra]*

Recorrido/s	Éxito	Notas y Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>No sabe donde empezar a buscar la opción</i></li> <li>• <i>Clickea la imagen del Perfil varias veces sin obtener resultados.</i></li> <li>• <i>Busca la opción en el resto de la pantalla y no la encuentra, decide buscar en la barra de búsqueda</i></li> <li>• <i>Escribe “estado de compra” y clickea enter.</i></li> <li>• <i>Aparece en la sección de las camisas y deja de seguir intentando</i></li> </ul>	<i>Sin completar</i>	<i>Al usuario le cuesta familiarizarse con el sistema, trata de buscar en la barra de búsqueda pensando que es para cualquier opción cuando la misma aclara “Buscar producto”. Al aparecer en una pestaña que no es la deseada deja de intentar.</i>

- ¿Cuál es su primer impresión del sitio?  
Es simple y minimalista, muestra contenido de forma clara.
- ¿Cuál cree que es el propósito principal del sitio?  
Vender ropa.
- ¿Qué es lo que menos le gustó del sitio?

La página de productos, no me gustó cómo se mostraban los productos, muy amontonados.

- ¿Para quién cree usted que este sitio fue diseñado?  
Adolescentes y gente joven con manejo de la tecnología.

*En el siguiente escenario decidimos informarle a los usuarios que el botón del perfil funcionaba desde el ventana del Carrito para agilizar el objetivo y que no se retrasen como en el escenario anterior.*

**Observador:** *Alejandro Bezdjian*

**Fecha y Hora:** *[6/10/14 11:14]*

**Participante:** *Fernando Bejarano*

**Sitio:** *<http://eiffel.itba.edu.ar/hci/2014Q2/g3/index.html>*

**Escenario** *[6] – [Agregar una dirección]*

Recorrido/s	Éxito	Notas y Observaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Accede al carrito</i></li><li>• <i>Accede botón del perfil y selecciona la opción “mi cuenta”</i></li><li>• <i>Encuentra rápidamente la opción deseada en el medio de la pantalla</i></li><li>• <i>Clickea la misma varias veces sin obtener resultados</i></li></ul>	<i>Completado sin cumplir el objetivo.</i>	<i>Al indicarle que desde el carrito funcionaba la opción del perfil pudo encontrar la opción rápidamente pero no logró cumplir el objetivo.</i>

- ¿Cuál es su primer impresión del sitio?  
Solo muestra ofertas, falta funcionalidad.
- ¿Le parece correcto el manejo del perfil de usuario?  
Bien distribuido, pero no puedo ingresar una nueva dirección.



- ¿Para quién cree usted que este sitio fue diseñado?  
Para mujeres.

**Observador:** *Alejandro Bezdjian*

**Fecha y Hora:** *[6/10/14 11:14]*

**Participante:** *Bautista Bezdjian*

**Sitio:** *http://eiffel.itba.edu.ar/hci/2014Q2/g3/index.html*

**Escenario** *[6] – [Agregar una dirección]*

Recorrido/s	Éxito	Notas y Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Accede al Carrito</i></li> <li>• <i>Se distrae del objetivo pedido y clickea la opción "Comprar Todo"</i></li> <li>• <i>Ve la opción para crear una nueva dirección y completa sus datos</i></li> <li>• <i>Clickea "Agregar y seleccionar direccion de envio"</i></li> <li>• <i>Consulta al observador si toco algo mal y finaliza.</i></li> </ul>	<i>Completado por accidente</i>	<i>Si bien se le indicó al usuario que para acceder a su perfil tenia que ir al carrito, el usuario ignora la ayuda de que tenía que acceder a su perfil para modificar sus datos y continuó como si fuese una compra. Así pudo completar los datos de una nueva dirección, pero al finalizar no supo si había realizado el objetivo con éxito.</i>

- ¿Cuál es su primer impresión del sitio?  
Solo muestra ofertas, es simple.
- ¿El carrito cumple con la función que usted considera?  
Si, puede agregar una dirección de manera satisfactoria.
- ¿Para quién cree usted que este sitio fue diseñado?  
Para mujeres.

## Conclusión

Observamos como usuarios con diversos conocimientos tecnológicos accedieron de distintas formas para buscar y localizar un mismo producto. Algunos de estos caminos fueron más prácticos y directos, sin embargo; otros, desde el punto de vista de practicidad fueron bastante pobres. Los usuarios se las ingeniaron para llegar al producto cuando les dimos la libertad de elección de qué tipo de búsqueda usar (filtro, categoría, buscador, etc), por otro lado cuando les exigimos que accedan a un producto de una forma específica observamos como los resultados no fueron tan positivos.

La mayoría de los usuarios encontraron y se mostraron conformes con la disposición del carrito y lista de deseos, las mismas eran fáciles de acceder y estaban a la vista del usuario. Sin embargo dentro del carrito faltan detalles sobre el producto a comprar, no es muy claro la diferenciación de la marca, color y talle del producto. Sería más claro para los usuarios si estos datos estuvieran organizados en distintas columnas diferenciadas claramente.. Por otro lado, la opción para registrarse o ingresar al sistema no estaba a la vista, lo cual fue señalado como una de las mayores desventajas del sitio y su funcionalidad.

La página pierde referencia en algunas de sus páginas de los breadcrumbs, no mantiene consistencia y el usuario no sabe dónde está o cómo llegó al escenario en el que se encuentra. Un error bastante grave es que a la hora de ingresar al sistema la contraseña es visible, esto no es recomendable ya que un usuario no puede comprar con tranquilidad si hay algún individuo a su alrededor. Algunos de los mensajes que tratan de guiar al usuario tal como un error en el ingreso del mail confunden más de lo que aclaran al usuario. Apoyamos todo lo que sea intuitivo y descartamos todo lo que consideramos que sea información evidente.

El botón para acceder al perfil del usuario sólo funciona correctamente en la pestaña del Carrito de Compras. Si bien parece algo simple, esto dificultó la mayoría de los escenarios que planteamos y que consideramos simples.

Cuando el usuario se encuentra en un producto, si toca el botón de “Agregar al carrito de compras” o “Agregar a la lista de deseos” aparece un formulario para que el usuario se registre o ingrese, sin embargo la opción “Comprar” la cual tiene una funcionalidad prácticamente igual a la de “Agregar al carrito de compras” no requiere que el usuario tenga cuenta. Existe una falta de consistencia, los usuarios no comprenden la diferencia de éstos botones y el porqué de los mismos.

Si bien el sitio presenta una interfaz amigable y sencilla para los compradores cuenta con errores en las funciones básicas que cualquier usuario debería poder realizar. Esto resulta en

que algunos de ellos puedan llegar a desistir en sus compras tal como le ocurrió a algunos de los entrevistados en nuestra evaluación participativa.

## **Bibliografía**

Jakob Nielsen and Rolf Molich. Heuristic Evaluation Of User Interfaces. CHI '90: Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems, 1990  
[http://albertolacalle.com/hci\\_principios.htm](http://albertolacalle.com/hci_principios.htm)