

Interacción Hombre-computadora

2014

Trabajo Práctico – Evaluación de Usabilidad

Integrantes:

- ✓ **Badi, Leonel.**
- ✓ **Buchhalter, Nicolas.**
- ✓ **Gualino, Matías.**
- ✓ **Pérez Biancucci, Christian.**

Tabla de contenidos

<u>Contenido</u>	<u>Página</u>
Introducción	2
Heurística	3
Evaluación Heurística	5
Usuarios Representativos	8
Conclusión final del trabajo	11

Introducción

En el presente informe, se detalla la evaluación de usabilidad del sitio web de un grupo escogido por la cátedra. Los criterios utilizados para realizar dicha evaluación están basados en las heurísticas dadas en clase y en la representación de la experiencia de los usuarios más significativos en el sitio. Además se han tenido en cuenta otras características, tales como, opinión y conformidad de cada uno de ellos con el sitio.

Dado que el trabajo se encuentra en la etapa de primera iteración funcional, no se tendrá en cuenta su funcionamiento más allá de su navegación.

El trabajo a evaluar corresponde al Grupo 2 de la cátedra: Roperito. La dirección de acceso al sitio es la siguiente:

<http://eiffel.itba.edu.ar/hci/2014Q1/g2/index.html>

Heurística

Visibilidad del estado del sistema

El sistema siempre debe mantener al usuario informado sobre qué se está haciendo, a través de un feedback apropiado en un tiempo razonable.

Coherencia entre el sistema y el mundo real

El sistema debe hablar el idioma del usuario, con palabras, frases y conceptos familiares, evitando utilizar términos específicos. Además debe seguir un orden lógico y natural.

Controles y libertad del usuario

Los usuarios suelen realizar acciones y utilizar controles por error. Debe haber una “salida de emergencia” para revertir este estado sin tener que realizar demasiadas acciones. Es recomendado soportar deshacer y rehacer.

Consistencia y estándares

Evitar las diferencias de nomenclaturas entre palabras, situaciones o acciones, para un mismo significado. Seguir las convenciones y mantenerlas a lo largo de la plataforma.

Prevención de error

Evitar los errores en primer lugar. Eliminar las condiciones propensas a errores y permitirle al usuario solo las acciones necesarias en los momentos adecuados. Utilizar opciones de confirmación antes de realizar una acción.

Reconocimiento en lugar de memoria

Evitar que el usuario deba recordar con precisión cómo realizar las cosas. Hacer los objetos, acciones y opciones visibles. Las instrucciones deben ser claras y visibles para guiar de manera apropiada al usuario en el uso del sitio.

Flexibilidad y eficacia en el uso

Atajos, para usuarios con expertos e inexpertos, permitiendo realizar acciones frecuentes con un menor esfuerzo.

Diseño estético y minimalista

Evitar toda aquella información irrelevante e innecesaria. Administrar el espacio visual sin sobrecargarlo.

Ayuda a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores.

Los errores deben ser expresados en texto plano. Evitar códigos de error. Indicar de forma precisa el error y sugerir una solución concreta.

Ayuda y documentación

Incluir toda aquella información que se crea de público conocimiento para el usuario. Esto evita futuras confusiones o mal uso del sitio. Evitar la extensa documentación, pues termina siendo contraproducente.

Evaluación Heurística

Visibilidad del estado del sistema

Es una buena idea poner el ícono del carrito para saber cuántos ítems tiene el usuario en cada momento. Es recomendable que se despliegue un menú sin la necesidad de navegar hasta otra página, indicando la cantidad de productos y el subtotal de la compra. Se puede ofrecer al usuario ver más detalles o confirmar la compra desde dicho menú desplegable.

Se hace uso de las “migajas de pan” para indicar en qué etapa se encuentra el usuario a lo largo de la navegación por el sitio.

Coherencia entre el sistema y el mundo real

El sitio cuenta con palabras familiares para el usuario. Es intuitivo para éste la palabra carrito, dónde irá almacenando los distintos ítems que desee comprar. Las categorías utilizadas parecen ser disjuntas y permiten diferenciar con claridad a qué tipo de productos se hace referencia.

Controles y libertad del usuario

Ofrecen una gran variedad de controles para que el usuario navegue y realice acciones. Se sugiere utilizar otro tipo de control en el carrito de compras para eliminar los productos, tal cómo el ícono de un tacho para eliminar un producto.

También se recomienda el uso de controles para validar datos y campos obligatorios. Dado que en esta etapa del desarrollo del sitio no se aplican funcionalidades, se valora la distinción de los campos que deben ser completados.

A su vez, se destacan los controles para volver atrás, cancelar la compra, o continuar una vez iniciado el proceso de compra. Se sugiere que los botones mantengan un orden establecido por estándar.

Consistencia y estándares

El sitio no posee demasiado texto. Sin embargo mantiene una consistencia y sigue un estándar a lo largo de toda la plataforma.

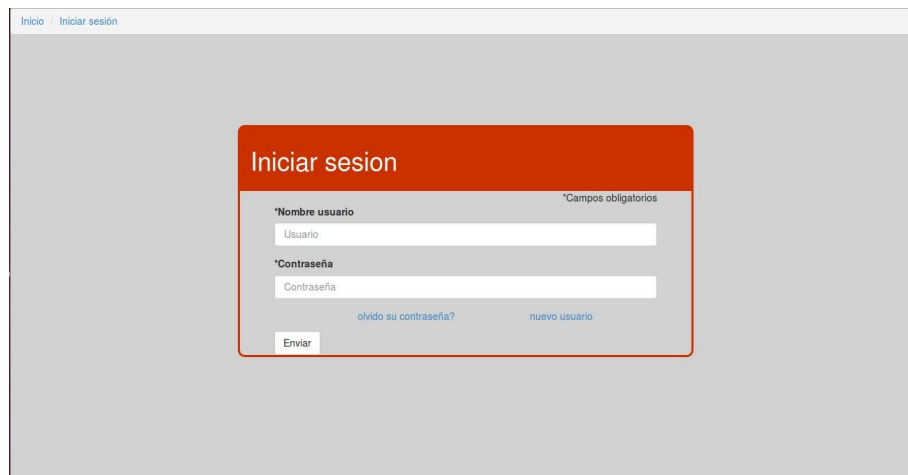
Prevención de error

Tal como se menciona anteriormente, se hace uso de una distinción para aquellos campos obligatorios que deben ser rellenados antes de confirmar la registración o la confirmación de los datos de envío.

Sin embargo, se ha detectado en los formularios que ciertos datos podrían tener máscaras para evitar que el usuario los ingrese de forma indebida. También se pueden desabilitar campos, y habilitarlos a medida que el usuario procede a completarlos.

Reconocimiento en lugar de memoria

Aquí es donde falla principalmente el sitio. A lo largo de la navegación se pierde el header, que posee algunos de los vínculos más importantes: inicio, carrito, etc. Por lo tanto el usuario debe volver a investigar la página, o recordar entre una página a otra, cómo volver hacia atrás o moverse hacia un nuevo vínculo. Esto se vuelve tedioso para el usuario y puede convertirse en una compra fallida.



The screenshot shows a login form titled "Iniciar sesion" with a red header. The form is set against a light gray background. It contains two input fields: "Nombre usuario" with a placeholder "Usuario" and "Contraseña" with a placeholder "Contraseña". Both fields are marked as required with an asterisk. Below the password field, there are two links: "olvido su contraseña?" and "nuevo usuario". At the bottom of the form is an "Enviar" button. A red rectangular box highlights the entire form area. In the top left corner of the page, there is a navigation bar with links "Inicio" and "Iniciar sesion".

Flexibilidad y eficacia en el uso

La distribución de categorías es buena, y facilita la navegación para llegar al producto deseado. Sin embargo, no se incluyen atajos para usuarios con mayor experiencia.

Diseño estético y minimalista

El sitio intenta mantener un diseño estético y minimalista. No está sobrecargado de texto. Los menús utilizados son intuitivos para el usuario.

Ayuda a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores.

No se pudo apreciar el reconocimiento, diagnóstico o recupero de errores, debido a que no está implementada la funcionalidad del sitio.



Ayuda y documentación

Se ha incluido una ayuda con los datos de la tarjeta. Es muy valorado, ya que la gran mayoría de los usuarios suele tener inconvenientes al menos con el código de seguridad y la cantidad de dígitos que debe ingresar. Se recomienda el uso de controles hover (que se activen al pasar con el mouse por encima) indicando la funcionalidad del control.

Usuarios Representativos

Damián

Género: Masculino

Edad: 21

Ocupación: Estudiante de Ingeniería

Confort con la tecnología: Alto



Descripción:

Soltero

Clase Media.

Motivaciones:

Esta demasiado ocupado como para ir a mirar vidrieras, además no es una actividad que le atraiga demasiado.

Escenarios:

Busca ropa para renovar su guardarropas.

Características deseadas:

Buenos precios

Buenos productos

Fluidez de la interfaz

Comportamientos esperados:

Navegación fluida a través de la interfaz y uso intensivo del buscador.

Damián está buscando productos en concreto. No tiene tiempo para mirar ofertas o productos destacados. Al ingresar al sitio, le resulta práctico hacer uso directamente del buscador. Una vez realizada la búsqueda, se da cuenta que la página de resultados con los productos tiene pocos filtros para poder refinar su búsqueda. De esta forma, tiene que recorrer página por página hasta encontrar el producto deseado.

Cambia el método de búsqueda, y lo hace a través de las categorías ubicadas en la parte superior del sitio. Ingresa a la categoría Masculino, pero allí se encuentra con que no hay subcategorías representativas: indumentaria, calzado, accesorios.

Finalmente, desiste en la compra.

María

Género: Femenino

Edad: 30

Ocupación: Arquitecta

Confort con la tecnología: Medio



Descripción:

Clase media.

Casada.

Motivaciones:

Ofertas.

Diversidad de productos.

Moda.

Escenarios:

María quiere comprar ropa para ella y su novio. Está buscando ofertas y ropa con estilo.

Características deseadas:

Rapidez, Comodidad

Comportamientos esperados:

Navegación fluida a través de la web, navegando por las categorías de los productos.

María ingresa al sitio para buscar ofertas y ropa con estilo. En el inicio de la página no encuentra ninguna sección determinada a los productos en oferta, productos destacados, o recién llegados. Es por ello que debe hacer una búsqueda manual a través del buscador o las categorías existentes.

Una vez que ha elegido los productos, los agrega uno a uno al carrito, y se decide a confirmar la compra.

Al tener experiencia con la navegación en páginas web, conoce el sistema de registración y completa los datos de entrega, envío, y confirma la compra.

Considera que la página debería tener una sección para ofertas, productos destacados o recién llegados. Podría incluirse la misma como una categoría.

Sofía

Género: Femenino

Edad: 20

Ocupación: Estudiante de Diseño

Confort con la tecnología: Alto



Descripción:

Clase Alta.

Motivaciones:

Moda.

Comodidad.

Rapidez.

Escenarios:

Sofía explora la web diariamente en busca nuevos productos y para informarse acerca de las últimas tendencias.

Características deseadas:

Comodidad y estilo.

Comportamientos esperados:

Navegar por las secciones donde se encuentra la ropa nueva y más popular.

Sofía ingresa al sitio buscando ropa nueva y popular. En el sitio no encuentra ninguna sección dedicada a su búsqueda en particular. Navega a través de las categorías y recorre las páginas con productos. Como ningún ítem tiene reputación o valoraciones de otros usuarios, no se decide a comprar.

Conclusión final del trabajo

Consideramos que el grupo 2 ha intentado cumplir con la heurística planteada en clase por la cátedra. Si bien se han encontrado fallas a lo largo de la navegación, como la desaparición del header, controles, o el cambio de estilo dentro del sitio, son errores que pueden solucionarse fácilmente en la próxima iteración.

Es necesario, que se revea la forma en que los usuarios buscan, filtran, y eligen los productos. Se considera que es fundamental que el usuario no pierda tiempo en la navegación o se vea frustrado por no encontrar lo que realmente desea.

Si bien, el informe corresponde a la evaluación de usabilidad, se recomienda un arduo trabajo en el diseño y apariencia de la página, ya que resulta poco atractiva y no convence al usuario para que la navegue. Lo cual, sumado al poco control para filtrar productos y búsquedas, puede llevar a que gran cantidad de usuarios desistan de la compra.