



PEC2

Interacción persona ordenador (Universitat Oberta de Catalunya)



Escanea para abrir en Studocu

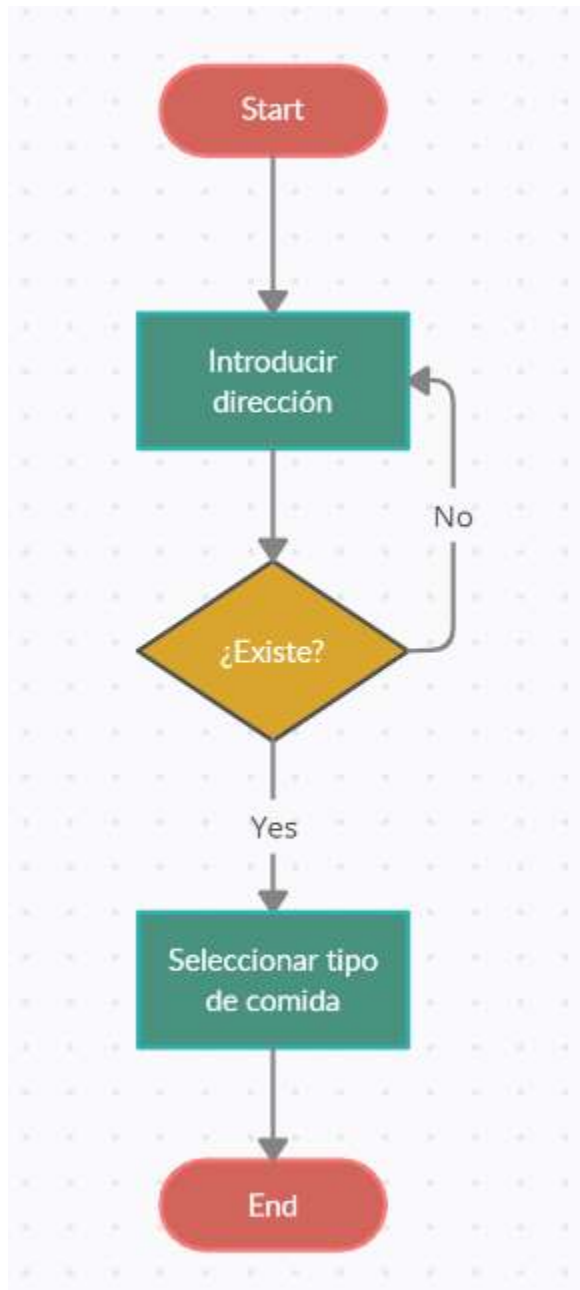
2. Definición: síntesis de la propuesta

Diagramas de flujo:

Vamos a realizar diagramas de flujo de los siguientes requisitos:

1. Consultar por tipo de comida.

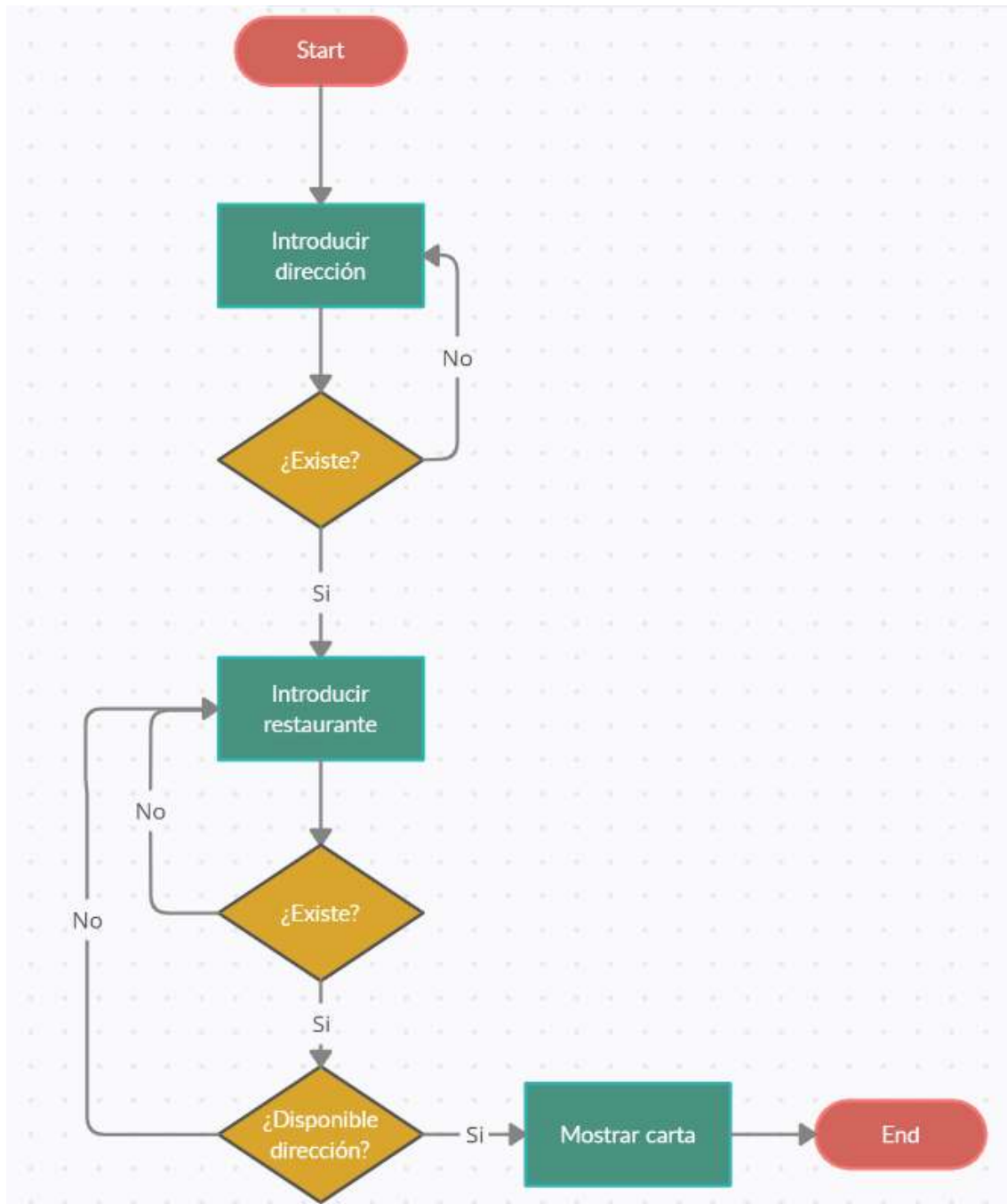
Para empezar el usuario debe introducir una dirección válida para poder continuar, y posteriormente seleccionará el tipo de comida que quiere pedir.



2. Definición: síntesis de la propuesta

2. Consultar restaurantes.

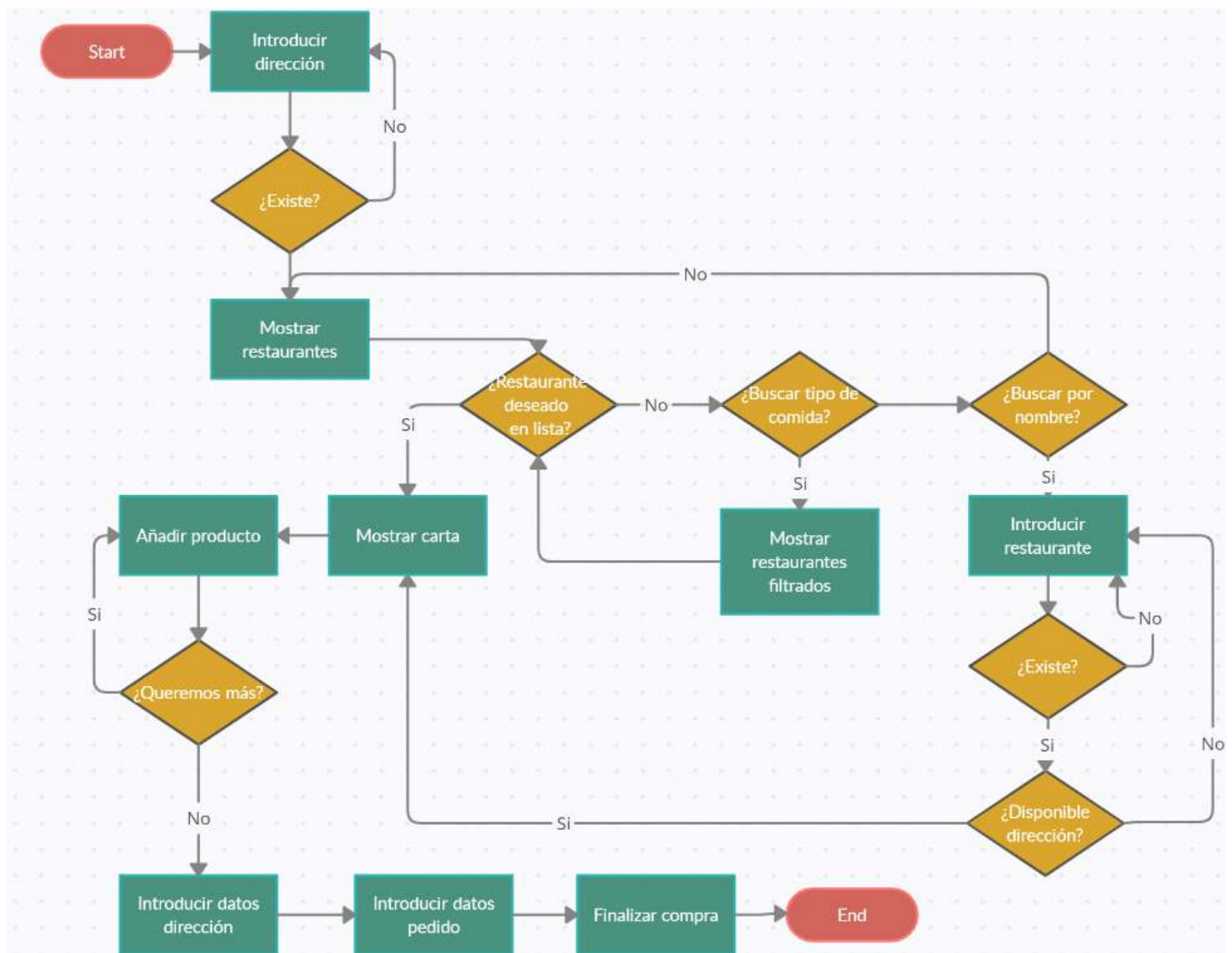
La primera parte de este requisito es similar a la anterior, primero debemos introducir la dirección y en caso de ser correcta podremos introducir el nombre del restaurante, que en caso de existir y estar disponible se mostrará la carta de este.



2. Definición: síntesis de la propuesta

3. Realizar una orden (agregar al carro o bolsa de compra y el pago).

El inicio es similar a los dos casos anteriores, el usuario debe introducir una dirección existente. Al hacerlo se mostrarán todos los restaurantes sin hacer ningún tipo de filtro. En ese momento el usuario podrá seleccionar uno de los restaurantes disponibles o hacer filtrados por tipo de comida o por nombre. Al hacer una búsqueda por nombre se comprobará si el restaurante existe y está disponibles para la dirección en la que se encuentra y en ese momento se le mostrará la carta. Si ha seleccionado un tipo de comida se hará un filtrado y se mostrarán los restaurantes disponibles. Cuando el cliente seleccione un restaurante se le mostrará la carta e irá añadiendo tantos productos como quiera. Finalmente deberá introducir los datos completos del pedido y de pago para poder finalizar la compra.



2. Definición: síntesis de la propuesta

TEST CON USUARIOS:

Se va a realizar un test con usuarios reales para evaluar la usabilidad de la plataforma. Como no tenemos una plataforma propia vamos a realizarlo sobre la web de JustEat:

<https://www.just-eat.es/>

Las entrevistas se van a realizar de forma presencial y de forma remota a través de videollamada.

Las tareas que se van a evaluar son las siguientes:

4. Consultar promociones.
5. Consultar por tipo de comida.
6. Consultar restaurantes.
7. Realizar una orden (agregar al carro o bolsa de compra y el pago).
8. Consultar condiciones de envío (zona de entrega, costo, tiempo de entrega).

Por último, conoceremos la opinión del entrevistado y haremos un análisis de los resultados.

Participantes:

- Jose (Perfil 1):

Varón 30 años. Vive en Alicante y es maestro. Es deportista y le gusta la comida sana. Vive en un piso compartido. Le gusta cocinar, aunque en ocasiones no tiene mucho tiempo para eso. Tiene un conocimiento medio de la tecnología, pero no le gusta mucho usar aplicaciones en el móvil.

- Rosa (Perfil 2):

Mujer de entre 35-45 años. Vive en Alicante donde trabaja. Está casada y tiene dos hijos. No le gusta cocinar y sus conocimientos tecnológicos son básicos. Tiene un perro.

GUIÓN:

Este será un guión ejemplo de la sesión que se podrá adaptar en función del entrevistado. Está estructurado en Presentación, preguntas generales, test de la aplicación y finalmente un cuestionario final. Las entrevistas se van a realizar de forma presencial o a través de videollamada.

Presentación:

2. Definición: síntesis de la propuesta

Mi nombre es Javier Valls y estoy haciendo un estudio sobre de nuestra aplicación de comida a domicilio. Le voy a hacer una serie de preguntas para analizar la usabilidad de la plataforma. No se preocupe, sus respuestas serán totalmente anónimas y serán usadas únicamente para realizar este estudio.

Preguntas generales:

Primero empezaremos con una serie de preguntas generales para poder conocerle un poco mejor:

¿Qué edad tiene?

¿Dónde vive?

¿Cuál es su ocupación?

¿Utiliza habitualmente un móvil con aplicaciones o un ordenador? ¿Cuál cree usted que es su nivel con ellos?

¿Le gusta cocinar?

¿Tiene alguna mascota?

Test:

En primer lugar, le voy a mostrar nuestra web: <https://www.just-eat.es/>

1. (Promociones): Se encuentra de viaje y uno de sus amigos, que es muy ahorrador, quiere conocer que ofertas hay disponibles para cenar/comer hoy.
2. (Tipo de comida): Se hace una votación, y menos mal, se ha decidido cenar la opción que usted votó, su tipo de comida favorito. ¿Qué opciones tiene?
3. (Consultar restaurantes): Uno de sus amigos le recomienda de ese tipo de comida, un restaurante del que le habían hablado. ¿Podrá pedir a ese?
4. (Realizar una orden): Finalmente se decide pedir de un restaurante. Haga el pedido para todos.
5. (Consultar condiciones de envío): Uno de sus amigos tiene mucha hambre y quiere saber cuánto tardará la comida en llegar y si les costará más dinero el envío.

Cuestionario final:

¿Qué le ha parecido la aplicación?

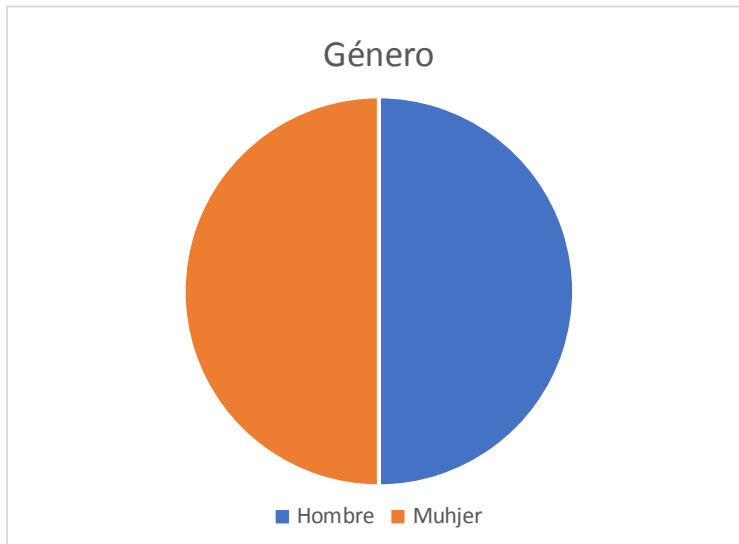
¿Hay algún elemento en particular que le haya parecido complicado o que mejoraría?

Preguntar por el apartado que más le haya costado.

¿Quiere añadir algo más?

Análisis de resultados:

2. Definición: síntesis de la propuesta



Participante 1:

- La web no le ha indicado de forma correcta que lo primero que debía hacer era seleccionar una dirección y al clicar en cualquier otro enlace llevaba a una página no disponible.
- La primera impresión del usuario ha sido comentar que todo era comida basura y en la sección de comida gourmet aparecían únicamente pizzerías o hamburgueserías.
- El usuario ha cerrado la ventana del pedido cuando lo tenía a medias sin querer y ha perdido el progreso que tenía.
- Quería buscar productos para cenar el domingo pero no podía filtrar los restaurantes que estuvieran cerrados hoy.
- La web tarda ha tardado un poco en cargar y no había ningún elemento visual que indicara que estaba en proceso, por lo que el usuario ha clicado una segunda vez sin querer abriendo un restaurante no deseado y no entendiendo que estaba ocurriendo.
- Haciendo un pedido multiselección el usuario ha llegado al final y al intentar aceptar con el botón que estaba activado le ha mostrado un mensaje "Comprueba que te has perdido" y no ha entendido que le querían decir.
- El usuario quería indicar la hora para su pedido, pero no se le permitía.
- El usuario ha destacado como puntos negativos los enlaces rotos, que no se indicaba claramente que debía obligatoriamente introducir una dirección, la comida de mala calidad y que no pudiera seleccionar la hora de recepción de la comida a domicilio.

Participante 2:

2. Definición: síntesis de la propuesta

- Se observa que la participante tiene unas habilidades bajas con la tecnología.
- Ha intentado borrar la dirección que había de ejemplo “Calle Alcalá 48 de Madrid” seleccionándolo, borrando y escribiendo, pero el componente ni borraba ni escribía.
- El participante ha buscado alguna sección de ofertas, pero no las ha encontrado y tampoco ha encontrado una sección para seleccionar por tipo de comida, ya que, al hacer scrol en la página el componente de filtrado de restaurantes también se desplaza hacia arriba ocultándose.
- El participante ha seleccionado un restaurante y ha valorado negativamente que los platos no tuvieran una foto (solo hay en las cadenas de franquicias).
- El participante ha valorado finalmente de forma positiva la plataforma y ha indicado que era muy sencillo de utilizar.

Propuesta de soluciones:

El flujo de la aplicación es intuitivo, pero es necesario guiar un poco más al usuario en su pedido.

Se debería indicar de forma mucho más clara que es obligatorio elegir una dirección de inicio para poder continuar y corregir los enlaces rotos de la portada de la web. Al seleccionar un tipo de cocina sin haber introducido una dirección te lleva a una página no disponible.



2. Definición: síntesis de la propuesta

El componente de introducción de direcciones debería dejar más claro que lo que hay dentro es un ejemplo y que realmente no está escrito. Además, no debería poder seleccionarse ya que el usuario cree que es un texto que realmente puede borrar y escribir otra cosa, sin embargo, al seleccionar y escribir no realiza ninguna acción.

Pide lo que te pida el cuerpo

Comida a domicilio online cerca de ti

ej. Calle Alcalá, 48, Madrid

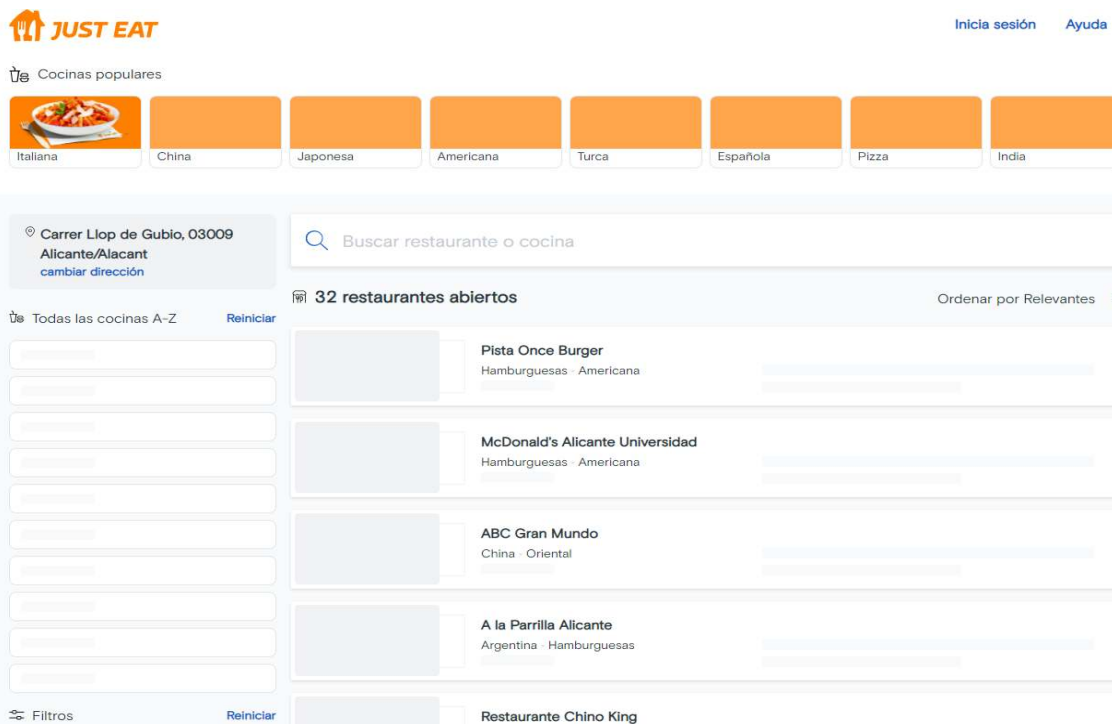
Buscar restaurantes

Los restaurantes deberían estar mejor catalogados, ya que, al seleccionar comida Gourmet aparecen restaurantes de comida rápida.

Mejores restaurantes de comida Gourmet en Alicante

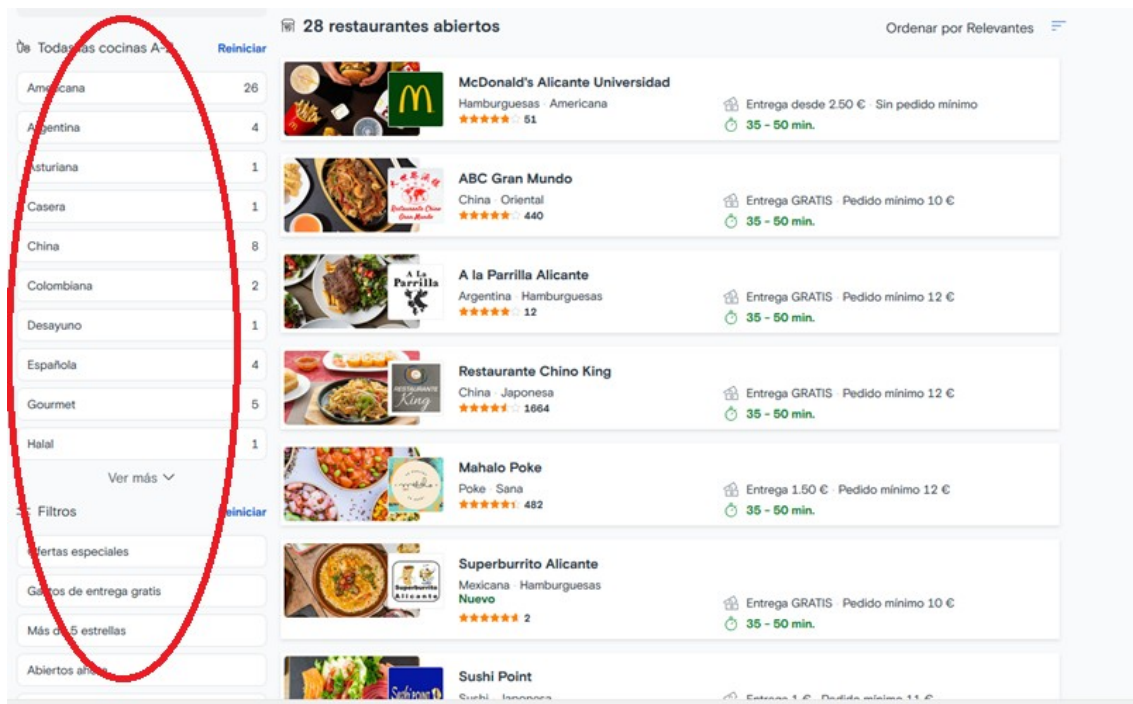


Al cargar páginas pesadas se debería mostrar de alguna forma que la página está realizando alguna acción porque si no el usuario se impacienta y hace clic dos veces sobre el enlace, resultando el segundo clic en una acción no deseada. Además si la velocidad de conexión no es muy alta aparecen elementos a medio cargar, por lo que sería adecuado mostrar alguna ventana de carga hasta que finalice.

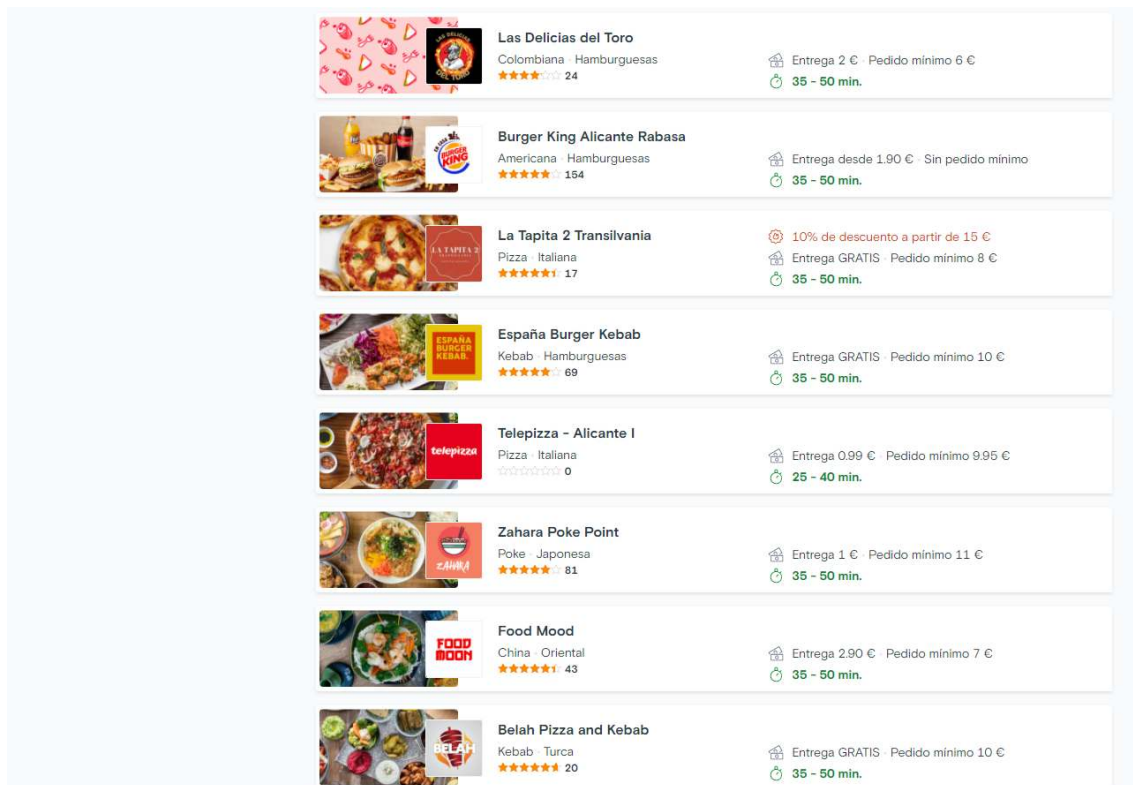


2. Definición: síntesis de la propuesta

El componente para filtrar por tipo de comida, ofertas o promociones debería permanecer fijo al hacer scrol en la página porque si no el usuario puede no encontrarlo.

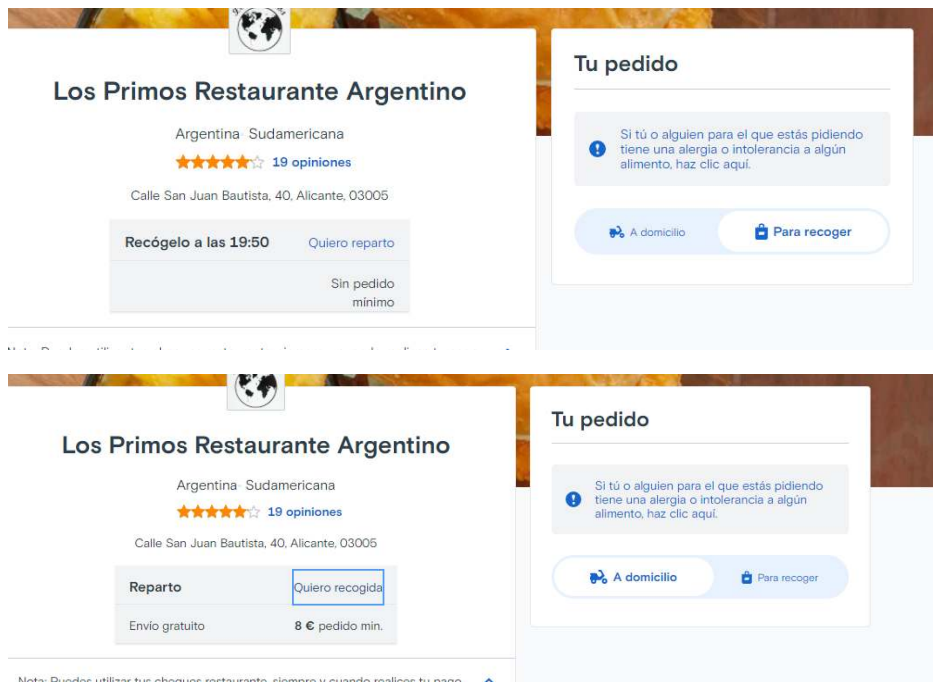


Al hacer scrol desaparece perdiendo la información y un espacio de la ventana.



2. Definición: síntesis de la propuesta

Se debería poder seleccionar la hora de entrega o de recogida de los pedidos.

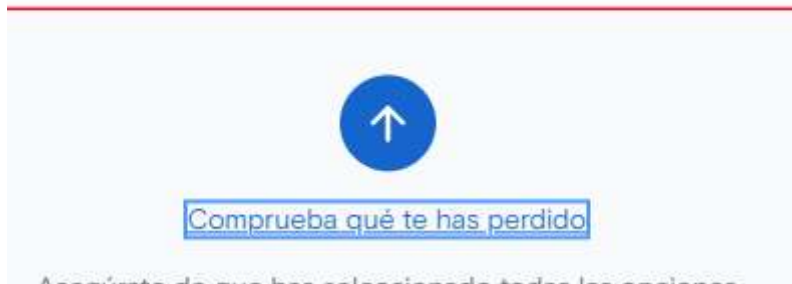


Aunque aparecen restaurantes que permiten hacer pedidos para más tarde no se puede seleccionar para que día, simplemente nos deja elegir para el próximo día que el restaurante abra:

2. Definición: síntesis de la propuesta



Revisar los textos para que sean más comprensibles para el usuario.



Los platos deberían tener una imagen o un dibujo para que sean más atractivos. En caso de que el restaurante no proporcione una foto se podrían usar dibujos genéricos para cada tipo de producto.

2. Definición: síntesis de la propuesta

Las hamburguesas llevan mozzarella y tomate

Puedes elegir ingredientes extras tras pulsar "Pide Ahora" en Elige Extras

Menú Burger, Patatas y Bebida

9,90 €

4 Miniburger

Cerdo ibérico, cordero, potro y toro

6,90 €

Súpercombo

6 aros de cebolla, 6 nuggets o aros de cebolla y 6 alitas especiales pista once

9,90 €



Conclusiones:

El flujo de la página es muy intuitivo, siendo adecuado para usuarios con conocimientos tecnológicos básicos. Sin embargo, debería dejar más claro por donde empezar y que la dirección es obligatoria, dejando bien claro por que motivo se quiere ese dato para evitar que el usuario se eche para atrás.

Por otro lado, se debería darles más peso a los filtros de restaurantes o comida ya que pasan un poco desapercibidos. Se podría añadir más tipos de filtros, como por ejemplo filtrar por precio, por puntuaciones, por comida saludable...

Por último, se debería poder hacer una selección del día o la hora a la que queremos recoger o recibir el pedido. Este podría ser uno de los filtros que hay a la hora de seleccionar un restaurante.

Prototipo:

2. Definición: síntesis de la propuesta

