DISEÑO DE

SISTEMAS INTERACTIVOS

microp9

Patricia Arenas Villaverde - 100363869

Javier Zapata Fresneda – 100363926

**Índice**

1. Objetivos
2. Participantes
3. Tareas
4. Preguntas del cuestionario
5. Análisis cuantitativo
6. Análisis del cuestionario
7. Conclusiones
8. Objetivo

El objetivo principal de este experimento es comprobar la usabilidad de la aplicación para dispositivos móviles de la Aerolínea Vuelos Europeos S.A.

Para demostrar que la app es útil para el usuario, fácil de usar y que transmite una buena experiencia al usuario, se van a realizar distintos cuestionarios a un grupo de usuarios elegidos para formar un grupo heterogéneo. Los cuestionarios corresponderán con distintas tareas que el usuario realizará con la aplicación, y en ellos comentará su experiencia de forma cuantitativa.

Las respuestas del cuestionario deben ayudar a valorar si la aplicación ha sido realmente útil para el usuario, es decir, que ayudaría en su vida diaria y le facilitaría algunos trámites más complejos. También debe demostrar que la aplicación es sencilla de utilizar, permitiendo al usuario realizar las distintas tareas sin problemas, incluso si no tienen demasiada experiencia con aplicaciones móviles. Por último debe demostrar que la experiencia del usuario ha sido satisfactoria, permitiéndole realizar las tareas sin sentir frustración.

Teniendo en cuenta los resultados del experimento, se analizarán los aspectos que deberían mejorarse en la aplicación para así conseguir que los usuarios se sientan cómodo usándola.

1. Participantes

A la hora de elegir a los participantes para el experimento se ha decidido que los elegidos deberán formar un grupo heterogéneo para así obtener resultados más variados, ya que la aplicación puede ser usada por cualquier persona, independientemente de su edad o sus estudios. Para ello, se han elegido a 20 personas con las siguientes cualidades.

* Usuarios especializados: Se han elegido a 5 alumnos de la uc3m de entre 20 y 22 años, los cuales están estudiando una ingeniería y tienen bastante conocimiento acerca de las aplicaciones móviles. Estas personas están acostumbradas a utilizar aplicaciones y a realizar compras mediante ellas.
* Usuarios medios: Se han elegido a 10 personas de edades comprendidas entre los 35 y 50 años, los cuales tienen una educación media y tienen una cierta familiaridad con los dispositivos móviles, aunque no usen muy a menudo sus aplicaciones. Alguna vez han comprado mediante aplicaciones, pero no es muy común que lo hagan.
* Usuarios no especializados: Se han elegido a 5 personas de edades comprendidas entre los 50 y los 60 años, los cuales no tienen un alto nivel de educación y no están acostumbrados a utilizar aplicaciones móviles. Tan solo saben utilizar aplicaciones muy básicas y nunca han comprado mediante una de ellas.

Como se puede ver, se han elegido a personas con rangos de edades muy diferentes, al igual que distintos niveles de estudios. Cada uno tiene un conocimiento muy distinto respecto a las aplicaciones móviles, pero se espera que cada uno de ellos sea capaz de entender cómo utilizar la aplicación sin problemas y que vean la utilidad de ella.

1. Tareas

Durante el experimento se van a comprobar una serie de tareas que se pueden realizar usando la aplicación, para así comprobar la reacción de los usuarios ante ellas.

* Buscar vuelo: Consiste en emplear el motor de búsqueda en la página principal de la aplicación. El usuario buscará el lugar de origen, el de destino, e introducirá las fechas de ida y vuelta. Tras ello, el usuario deberá pulsar el botón de buscar para así desplegar una lista con los vuelos correspondientes.

Esta tarea medirá la utilidad del sistema, comprobando si el usuario considera que buscar un vuelo es más sencillo gracias a la aplicación. También se medirá la usabilidad, demostrando que la interfaz es fácil de usar y lo suficientemente simple como para que cualquiera pueda usarla.

* Reservar vuelo: Esta tarea se realizará tras la tarea de buscar vuelo, y consiste en que cuando vea un vuelo que se adecúe a sus necesidades, tan solo tendrá que pulsar el botón de reservar. Tras ello, podrá ver su reserva en la página correspondiente desde el menú.

Esta tarea medirá la utilidad del sistema ya que permite reservar un vuelo con las características que el usuario necesite, teniendo toda la información del mismo. También se medirá la experiencia del usuario ya que ahorra tiempo y es sencilla de usar.

* Facturar vuelo: Consiste en buscar en la lista de vuelos reservados uno en el que la facturación sea posible, es decir, que muestre el botón de facturar. Al pulsar el botón de facturar deberá introducir sus datos para así obtener la tarjeta de embarque, en la que podrá ver los datos de su vuelo.

Esta tarea medirá la utilidad del sistema, ya que permite al usuario facturar el vuelo sin la necesidad de hacerlo en el aeropuerto. Además debería ser lo suficientemente intuitiva como para que cualquier persona sea capaz de usarlo.

1. Preguntas del cuestionario

El tipo de cuestionario que se va a emplear será el de System Usability Scale, ya que consideramos que es el que mayor información en forma cuantitativa nos va a mostrar, y será el más cómodo para el usuario, ya que es fácil de responder y no requiere de mucho tiempo. A continuación mostraremos las preguntas que se van a realizar, siendo en todas la respuesta un número del 1 al 5.

1. Encuentro que este sistema no es complejo.
2. El sistema no requiere de experiencia previa para su uso.
3. Cualquier persona sería capaz de usarlo a la primera.
4. Cualquier persona podría aprender a usar el sistema.
5. El sistema resulta útil en la vida diaria.
6. El sistema es seguro de usar.
7. El sistema no requiere de soporte para poder usarlo.
8. El sistema mejora la realización de las mismas tareas sin él.
9. El sistema muestra mensajes que sirven de ayuda.
10. Utilizaría el sistema en la mayoría de ocasiones.

Las preguntas han tenido en cuenta la utilidad de la aplicación, pero se centra principalmente en la usabilidad del mismo, teniendo muy presente la experiencia del usuario. Las respuestas del 1 al 5 tienen el siguiente significado.

1. Estoy bastante en desacuerdo
2. Estoy en desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Estoy de acuerdo
5. Estoy bastante de acuerdo

Las respuestas serán contabilizadas del 0 al 4, obteniendo así una máxima puntuación de 40 tras las 10 preguntas. La puntuación final se multiplicará por 2.5 y el resultado deberá ser mayor de 68 para considerar la validez de la usabilidad del sistema.