

Aplicación y sitio web adaptable de SuperExpress

Juan Antonio Espericueta

Resumen del proyecto



El producto:

SuperExpress es el desarrollo de una aplicación y un sitio Web online para ayudar a personas mayores y con poco tiempo disponible, a realizar la compra de alimentos u otros productos y de esa manera evitar desplazarse al supermercado y regresar a sus casas cargados de mucho peso, con el riesgo de sufrir lesiones.



Duración del proyecto:

Desde enero a mayo de 2023



Resumen del proyecto



El problema:

Después de la experiencia obtenida durante la pandemia de COVID-19, mucha gente, ha sufrido dificultades para poder realizar la compra diaria de alimentos. Además hoy en día nos vemos obligados a acudir al supermercado y a venir cargados con cestas de compra cuando se puede tener en tu domicilio en pocas horas.



El objetivo:

Conseguir una aplicación rápida, sencilla y usable para cualquier usuario que quiera tener la opción de recibir la compra que necesitan semanalmente en su casa de manera sencilla, fiable y con el mínimo esfuerzo posible y evitando desplazamientos largos al supermercado. Otro objetivo es ayudar a la gente en confiar en la compra online segura y eficaz.

Resumen del proyecto



Mi función:

Diseñador de UX que lidera el diseño de la aplicación y del sitio web adaptable desde la concepción hasta la entrega.



Responsabilidades:

Realización de entrevistas, creación de esquemas de página digitales y en papel, creación de prototipos de baja y alta fidelidad, realización de estudios de facilidad de uso, aplicación de medidas de accesibilidad, iteración de diseños, delineación de la arquitectura de la información y diseño adaptable.

Entender al usuario

- Investigación de usuarios
- Personas
- Planteamientos del problema
- Auditoría competitiva
- Ideación

Investigación sobre los usuarios: resumen



Realicé entrevistas y creé mapas de empatía para comprender a los usuarios para los que estoy diseñando y sus necesidades. Un grupo de usuarios primario identificado a través de la investigación eran los adultos que trabajaban y no tenían tiempo para poder realizar la compra semanal y deseaban aprovechar su tiempo libre al máximo.

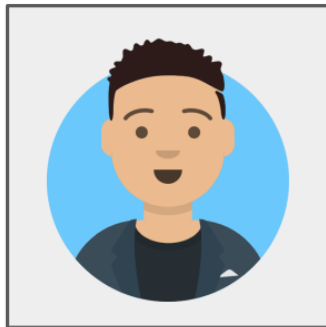
Otro grupo muy importante era la gente mayor de 55 años, que ya no pueden salir de su casa o no desean realizar la compra a diario al supermercado o tiendas de barrio y volver a su domicilio cargado de bolsas pesadas.

En general el estudio, se enfocó en cualquier persona que buscaba minimizar el esfuerzo físico y priorizar la seguridad y su comodidad durante la compra de productos de primera necesidad.

Persona 1: Pedro

Planteamiento del problema:

Pedro es un hombre de 40 años, casado y con hijos, que pasa muchas horas a la semana trabajando y necesita una manera cómoda de poder realizar la compra en el supermercado de su barrio porque quiere descansar y disfrutar de su tiempo libre con su familia lo máximo posible.



Pedro

Edad: 40
Educación: F.P. Hostelería
Ciudad natal: Madrid, España
Familia: Mujer, 2 hijos
Ocupación: Camarero

"Tengo un ritmo de trabajo muy agobiante, pero intento desconectar cuando puedo"

Objetivos

- Condiciones laborales adecuadas para ser eficaz
- Disponer de un entorno familiar agradable
- Poder disfrutar de mi tiempo libre

Frustraciones

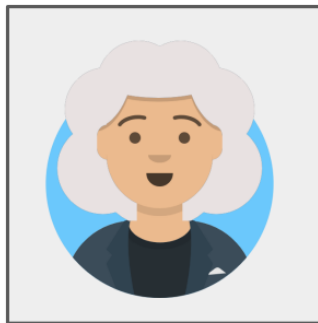
- Necesita el coche para hacer la compra semanal de alimentación
- No dispone de mucho tiempo libre

Pedro es un hombre de 40 años de edad, camarero en un restaurante. Vive en Madrid con sus hijos y su mujer. Horario de trabajo muy variable según turnos. Intenta disfrutar de su tiempo libre aprovechando al máximo el tiempo. Sin esperas y pérdidas de tiempo.

Persona 2: Nombre

Planteamiento del problema:

Amparo es una mujer de avanzada edad, casada que necesita no venir muy cargada del supermercado cada vez que tiene que realizar la compra porque debido a su edad, no quiere realizar muchos esfuerzos para no perjudicar su salud.



Amparo

Edad: 67 años
Educación: Primaria
Ciudad natal: Madrid
Familia: Abuela
Ocupación: Ama de casa

"Ya tengo una edad y tengo que hacer muchos viajes al mercado para comprar lo que necesito para la semana"

Objetivos

- Disfrutar de la tranquilidad en casa con su marido
- Realizar actividades de ocio con amigas
- Disponer de buena salud

Frustraciones

- Venir cargada de la compra diaria y tener salir varios días a la semana a comprar
- Esperar colas en la caja del supermercado para pagar

Amparo es una mujer jubilada que vive con su marido, también jubilado. Disfruta de actividades culturales en centros sociales. También pasa el tiempo libre leyendo libros y chateando en el móvil con sus amigas y familia. En su casa realiza las tareas habituales de ama de casa. Hace la compra de la semana en las tiendas de barrio.

Auditoría competitiva

Al realizar una auditoría de las aplicaciones de la competencia, se obtuvo más información de guía sobre las brechas y oportunidades para abordar con la aplicación SuperExpress.

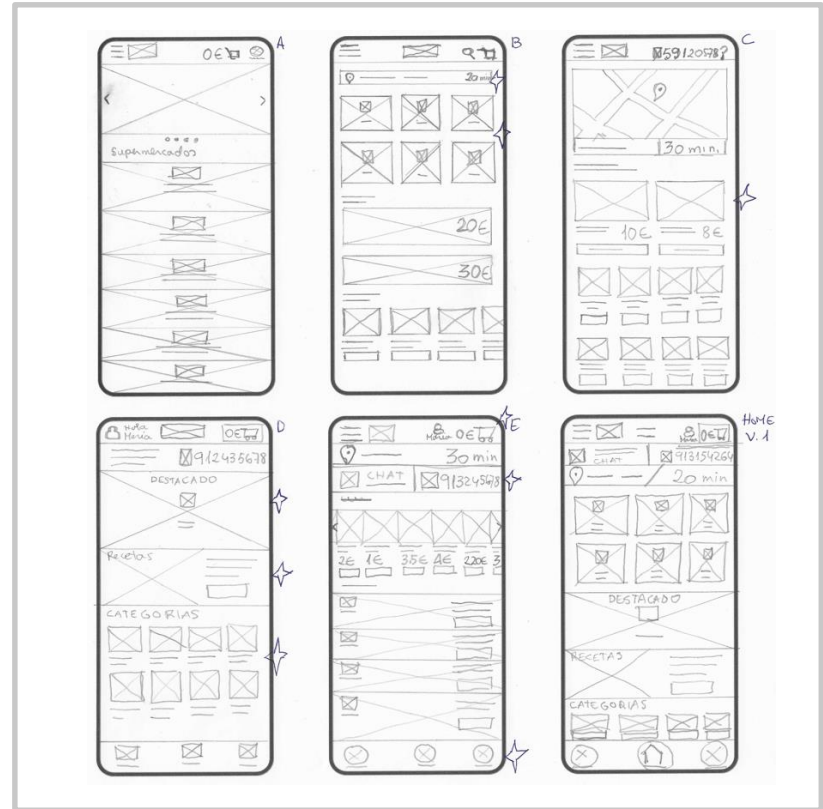
Auditoría competitiva								
Objetivo: Comparar la experiencia de compra de la aplicación de cada competidor como usuario nuevo y usuario recurrente.								
Tipo de competidor (directo o indirecto)	Sucursal(es):	Oferta de producto	Precio (Euro)	Sitio web (URL)	Tamaño del negocio (pequeño, mediano, grande)	Público objetivo	Propuesta de valor única	Primeras impresiones
								Experiencia del sitio web desde una computadora de escritorio
Carrefour	Directo	Madrid, España	Productos de alimentación, hogar, electrodomésticos	Euro	https://www.carrefour.es/	Grande	Toda la población	Ofertas de productos de diferentes categorías a precios asequibles y con la mejor calidad
Glovo	Indirecto	Madrid, España	Envío a domicilio de comida de restaurantes, supermercados, tiendas etc.	Euro	https://glovoapp.com/	Pequeño	Clientes entre 25 y 34 años que viven en grandes ciudades	Ofrece un servicio a domicilio de comida rápida y otros productos
Mercadona	Directo	Madrid, España	Productos de alimentación	Euro	https://www.mercadona.es/	Grande	Toda la población	Amplia variedad de productos de alimentación de muy buena calidad. Precios competitivos.
								Experiencia de aplicación móvil exclusiva
								Sobresaliente + El sitio web está bien diseñado y es fácil de usar + Diseño elegante con una fuerte presencia de la marca
								Muy bien + La aplicación está bien diseñada y es fácil de usar + Proceso de pedido ágil - Muy extenso, ya que tiene muchas categorías
								Sobresaliente + Diseño minimalista moderno + Muy bien categorizado y con muchas opciones
								Sobresaliente + Diseño minimalista moderno + Diseño limpio y fácil de usar
								Muy bien + Diseño sencillo - Se necesitaría estructurar un poco mejor las categorías
								Muy Bien + Diseño sencillo + Diseño limpio y fácil de usar - Se necesitaría estructurar un poco mejor las categorías

UX (calificación: necesita trabajo, muy bien, bien o sobresaliente)						
Interacción			Diseño visual		Contenido	
Funciones	Accesibilidad	Flujo de usuarios	Navegación	Identidad de marca	Tono	Descriptividad
Bien + Pago en un clic que recuerda la información de pago - Habría que mejorar la navegabilidad - Es obligatorio estar registrado - No permite pago en domicilio - Tarda varios días en enviar compra a domicilio	Bien + Dispone de texto alternativos de imagen para los lectores de pantalla y está adaptada a los lectores de pantalla o navegadores de texto - Habría que pensar en la navegabilidad para personas mayores de 65 años - Debería existir en los links a categorías de productos, accesos mediante botones en lugar de texto, que es menos amigable para usuarios de texto	Bien + Proceso de pedido y pago fácil y útil + Flujo de usuario sencillo al inicio	Bien + Navegación básica a fácil - Habría que mejorar la navegabilidad después de introducir un producto en el carro	Sobresaliente + Fuerte identidad de marca que incluye colores, fuentes, estilo e imágenes + El diseño visual comunica el espíritu de la empresa	Conciso e informativo	Bien + Toda la información clave está presente - Falta información
Muy bien + Pago en un clic con tarjeta + Creación de perfil de usuario - Entrega el pedido en 20 o 30 minutos - No permite pago en domicilio	Bien + Ofrece idiomas distintos + Utiliza iconos para facilitar la descripción del servicio - No dispone de texto alternativo para las imágenes de productos	Bien + Fácil de usar para usuarios con cuenta - El proceso de pago sin una cuenta no se puede realizar, es frustrante	Muy bien + Navegación muy intuitiva y sencilla + Permite visualizarse, la cesta de las compras realizadas en todo momento	Sobresaliente + El diseño visual comunica el espíritu de la empresa + Diseño moderno y sencillo - El diseño visual debería mejorar un poco	Atractivo, conciso e informativo	Muy bien - A veces, demasiado breve - Falta información
Bien + Pago en un clic con tarjeta + Creación de perfil de usuario + Se puede añadir productos favoritos al perfil - No permite pago en domicilio	Bien + Dispone de texto alternativos de imagen para los lectores de pantalla - No ofrece otros idiomas	Bien + Fácil de usar para usuarios con cuenta - El proceso de pago sin una cuenta es imposible. Hay que identificarse.	Bien - Navegación muy intuitiva y sencilla	Bien + El diseño visual es algo pobre + Diseño sencillo - El diseño visual y estructural, se puede hacer más atractivo	Conciso e informativo	Necesita trabajo - A veces, demasiado breve - Falta información

Ideación

Hice un ejercicio de ideación rápida para tener ideas sobre cómo abordar las brechas identificadas en la auditoría competitiva.

Mi enfoque se centró específicamente en la **opción de facilitar en la app, todas la opciones de compra en supermercados próximos al usuario.**



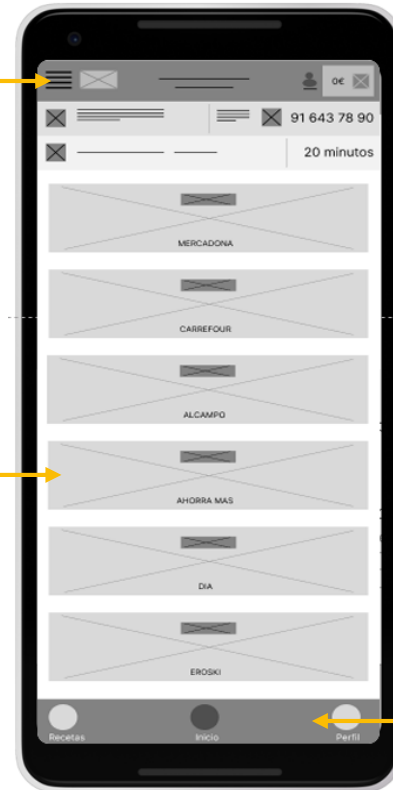
Esquemas de página digitales

Después de idear y crear una versión preliminar de algunos esquema de página en papel, creé los diseños iniciales para la aplicación

SuperExpress. Estos diseños se centraron en ofrecer orientación personalizada a los usuarios para ayudarlos a encontrar el supermercado online más cercano a su domicilio

Fácil acceso a las secciones de la aplicación para la navegación general

Acceso rápido a los diferentes supermercados dependiendo del código postal del usuario

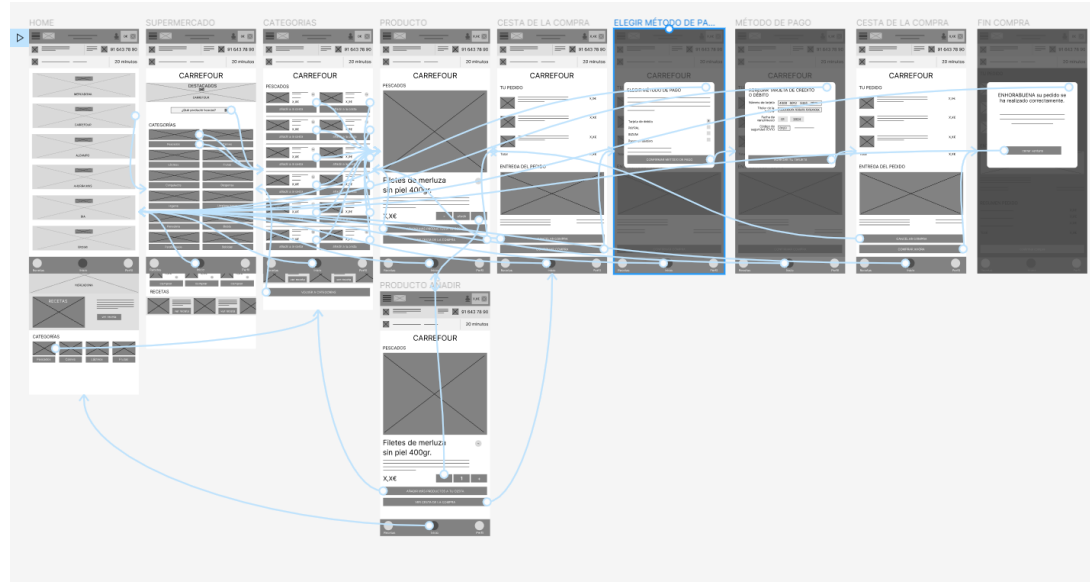


Fácil acceso a los datos de perfil del usuario y a sus recetas favoritas

Prototipo de baja fidelidad

Para prepararme para las pruebas de usabilidad, creé un prototipo de baja fidelidad que conectaba el flujo de usuarios de visualización de una simulación de compra en un supermercado seleccionando la categoría, producto, método de pago y finalización de la compra.

Ver el [prototipo de baja fidelidad de SuperExpress](#)



Estudio de usabilidad: parámetros



Tipo de estudio:

Estudio de usabilidad no moderado



Ubicación:

Madrid (remota)



Participantes:

5 participantes



Longitud:

20-30 minutos

Estudio de usabilidad: hallazgos

Estos fueron los principales hallazgos del estudio de usabilidad.

1

Supermercados

La gente necesita un página de inicio intuitiva y con acceso rápido al supermercado de su elección en función la ubicación de su domicilio

2

Añadir productos

El usuario encontró alguna dificultad, a la hora de poder añadir al carro más productos de otras secciones

3

Ayudas

El usuario necesita algún método sencillo para solicitar ayuda sobre productos, métodos de pago, utilización de la aplicación etc.

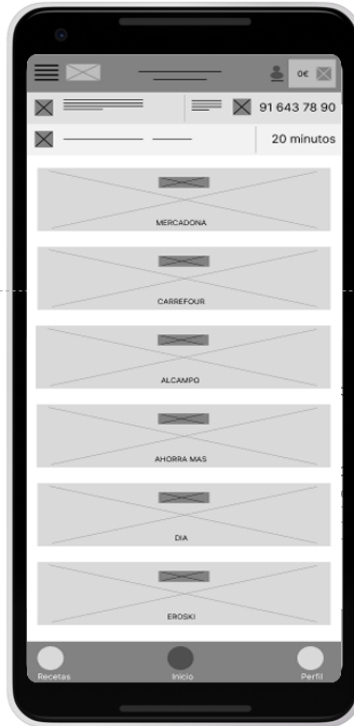
Perfeccionamiento del diseño

- Maquetas
- Prototipo de alta fidelidad
- Accesibilidad

Maquetas

Con base en las conclusiones de los estudios de usabilidad, apliqué cambios de diseño como proporcionar una sección clara desde la pantalla de inicio para solicitar ayuda al usuario y empezar el proceso de compra a través de cualquier supermercado.

Antes del estudio de usabilidad



Después del estudio de usabilidad



Maquetas

Algunos de los cambios de diseño adicionales fue mejorar la usabilidad del proceso de compra facilitando la opción de acceder a otras secciones para seguir añadiendo más productos a la cesta de la compra. Se mejoró visualmente la sección de ayuda al consumidor.

Antes del estudio de usabilidad



Después del estudio de usabilidad



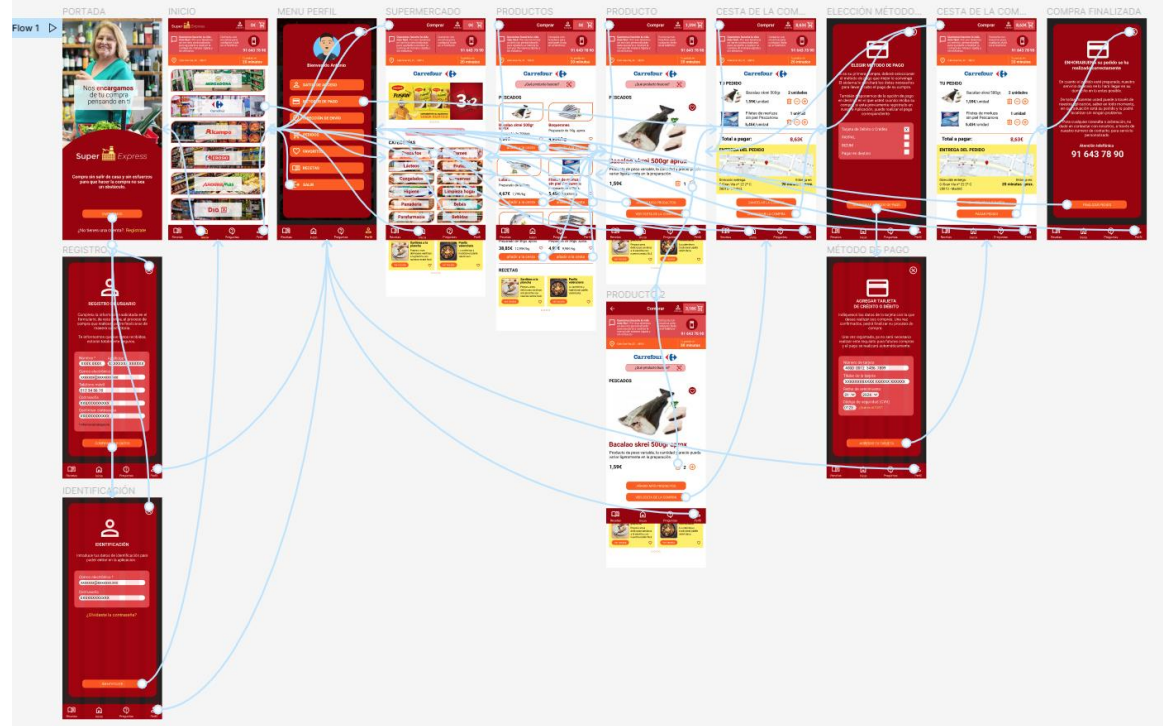
Maquetas



Prototipo de alta fidelidad

El prototipo de alta fidelidad siguió el mismo flujo del usuario que el prototipo de baja fidelidad, incluidos los cambios de diseño realizados después del estudio de usabilidad.

Ver el [prototipo de alta fidelidad de SuperExpress](#)



Consideraciones de accesibilidad

1

Se han proporcionado en el diseño colores bien contrastados para evitar problemas de visibilidad para personas con deficiencia visual.

2

Se ha incluido una iconografía adecuada acompañada de su significado con texto, así como un conjunto de botones adecuadas para facilitar la usabilidad en la navegación en la app

3

Las imágenes de productos y promociones irán siempre acompañadas de sus textos alternativos para que sean perfectamente interpretados por los lectores de pantallas.

Diseño adaptable

- Arquitectura de la información
- Diseño adaptable

Mapa del sitio

Una vez terminada la aplicación, empecé a trabajar en el diseño del sitio web adaptable. Usé la arquitectura de contenido de la aplicación SuperExpress como guía para la estructura organizativa del diseño de cada pantalla a fin de garantizar una experiencia cohesiva y coherente en todos los dispositivos



Diseños adaptables

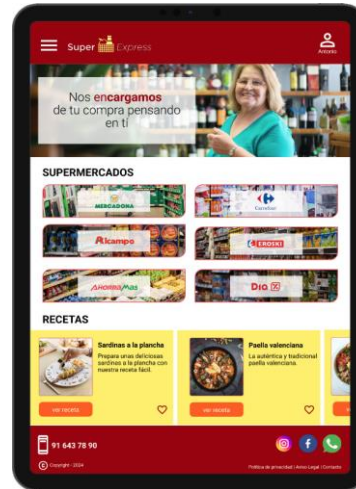
Los diseños según la variación del tamaño de pantalla abarcan los dispositivos móviles, las tabletas y los ordenadores “desktop” o de escritorio.

Optimicé los diseños para adaptarlos a las necesidades específicas del usuario de cada dispositivo y tamaño de pantalla

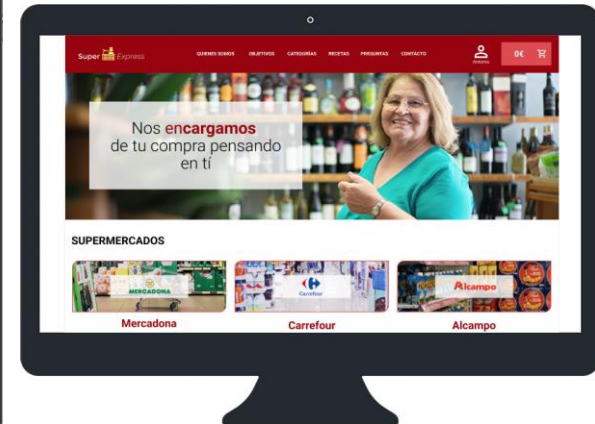
Sitio web móvil



Tableta



Computadora de escritorio



Futuro

- Conclusiones
- Próximos pasos

Conclusiones



Impacto:

Tanto la app como el sitio web, lograron que en cierta medida, los usuarios perdieran el miedo a realizar una compra online y que vean el ahorro en tiempo y esfuerzo que esto supone.

Una de las opiniones recibidas es por ejemplo:

“Al fin puedo realizar la compra sin llegar a casa toda llena de dolores. Y además la recibo rápido en casa”.



Qué aprendí:

Durante todo el proceso de diseño de la app y sitio web, he aprendido que es necesario pensar en todo tipo de posibles usuarios, para que ésta sea lo más útil y accesible posible. Hay que ir paso a paso viendo los inconvenientes en su manejo para ir las perfeccionando con el fin de obtener un resultado óptimo.

Próximos pasos

1

Realizar nuevos feedbacks con una muestra de usuarios para comprobar que la usabilidad y uso de la app y sitio web es correcta y se puede incluso mejorar más.

2

Comprobar si es posible que en un futuro se puedan añadir nuevas funciones que hagan que la experiencia de usuario, sea aún más satisfactoria.

3

Comparar el resultado final de la app y sitio web, con otras similares de la competencia, para ver si existe alguna opción que no hayamos tenido en cuenta y pueda ser beneficiosa.

¡Conectemos!



¡Gracias por revisar mi trabajo de la app y sitio web “SuperExpress”! Si desea saber más o ponerse en contacto, lo puede hacer a través de la dirección de correo electrónico que indico a continuación:

jaehdesign@gmail.com