

Sitio web adaptable para camión de comidas gourmet

Enrique V. García Rodríguez



Resumen del proyecto



El producto:

Sitio web responsive para camión de comidas gourmet que permite a los interesados hacer los pedidos online especificando el momento de la recogida para evitar esperas incómodas.



Duración del proyecto:

Desde enero de 2023 a abril de 2023



Resumen del proyecto



El problema:

Muchos usuarios necesitan hacer pedidos con antelación para poder recogerlos a la hora indicada porque si no, se pierde el tiempo de su almuerzo esperando cola para recoger el pedido y eso le causa más estrés y frustración.



El objetivo:

Desarrollar un sitio web adaptable muy entendible y fácil de usar en la que cualquier persona interesada hacer y pagar pedidos con antelación para poder recogerlos a la hora indicada.

Resumen del proyecto



Mi rol:

Diseñador de UX a cargo de crear el sitio web adaptable de GourmeTruck, camión de comidas gourmet, desde la concepción hasta la entrega.



Responsabilidades:

Realización de entrevistas, esquemas en papel y digitales, creación de prototipos de baja y alta fidelidad, realización de estudios de facilidad de uso, accesibilidad e iteración de diseños.

Entender al usuario

- Investigación de usuarios
- Personas
- Planteamientos del problema
- Mapas de recorrido del usuario



Investigación sobre los usuarios: resumen



Se realizaron entrevistas y a partir de las mismas mapas de empatía para entender a los usuarios y sus necesidades.

Un grupo de usuarios identificado a través de la investigación fueron las personas interesadas en hacer pedidos de comida y bebida, pagarlos con antelación y recogerlos a una hora elegida, para evitar perder su tiempo de descanso.

La investigación confirmó las suposiciones iniciales sobre la frustración que produce en lo usuarios perder tiempo de descanso laboral cuando tienen que hacer y recoger sus pedidos en el propio camión, así como el interés de algunos de ellos en que la web disponga también de entrega en el lugar indicado, aunque esto se postpone para siguientes iteraciones del producto.

Investigación sobre los usuarios: puntos débiles

1

Tiempo

Habitualmente tienen poco tiempo para hacer los pedidos, recogerlos y disfrutar de la comida.

2

Ubicación

El camión de comidas puede estar demasiado alejado de sus lugares de trabajo.

3

Pago

Encuentran que el pago "in situ" les hace perder tiempo, por lo que demandan pago en línea.

4

Interfaz de usuario

En aplicaciones encuentran el texto y las interacciones demasiado pequeños como para leerlos bien.

Persona: Marcos Gutiérrez Marín

Planteamiento del problema:

Marcos Gutiérrez es un funcionario estresado que necesita hacer pedidos con antelación para poder recogerlos a la hora indicada porque si no, pierde el tiempo de su almuerzo esperando cola para recoger el pedido y eso le causa más estrés y frustración.



Marcos Gutiérrez Marín

Edad: 46
Formación: Ldo. Admón. Empresas
Ciudad de nacimiento: Ciudad Real
Familia: Casado con 2 hijos
Ocupación: Funcionario municipal
Ubicación: Chiclana
Status económico: Medio

“Me gusta cumplir con los horarios a rajatabla”

Metas

- Poder hacer el pedido y pagarlo por adelantado para de esa forma solo tener que ir a recogerlo y no perder tiempo
- No hacer cola

Frustraciones

- Cuando recibe el pedido y paga ya ha pasado el tiempo de descanso y tiene que volver al trabajo.
- Esperar cola

Marcos trabaja en una sede de delayuntamiento y sale a almorzar a diario con un tiempo limitado. Suele acudir a “food trucks” situados cerca del trabajo porque en esa zona no hay casi ni bares ni restaurantes pero tiene el problema de que habitualmente se aglomera mucha gente y eso causa que cuando finalmente recibe su pedido, ya sea la hora de volver al trabajo y no puede disfrutar del mismo.

Mapa de recorrido del usuario

Crear un mapa de recorrido del usuario de Marcos nos reveló lo útil que sería una web adaptable para hacer pedidos y establecer el momento de recogida

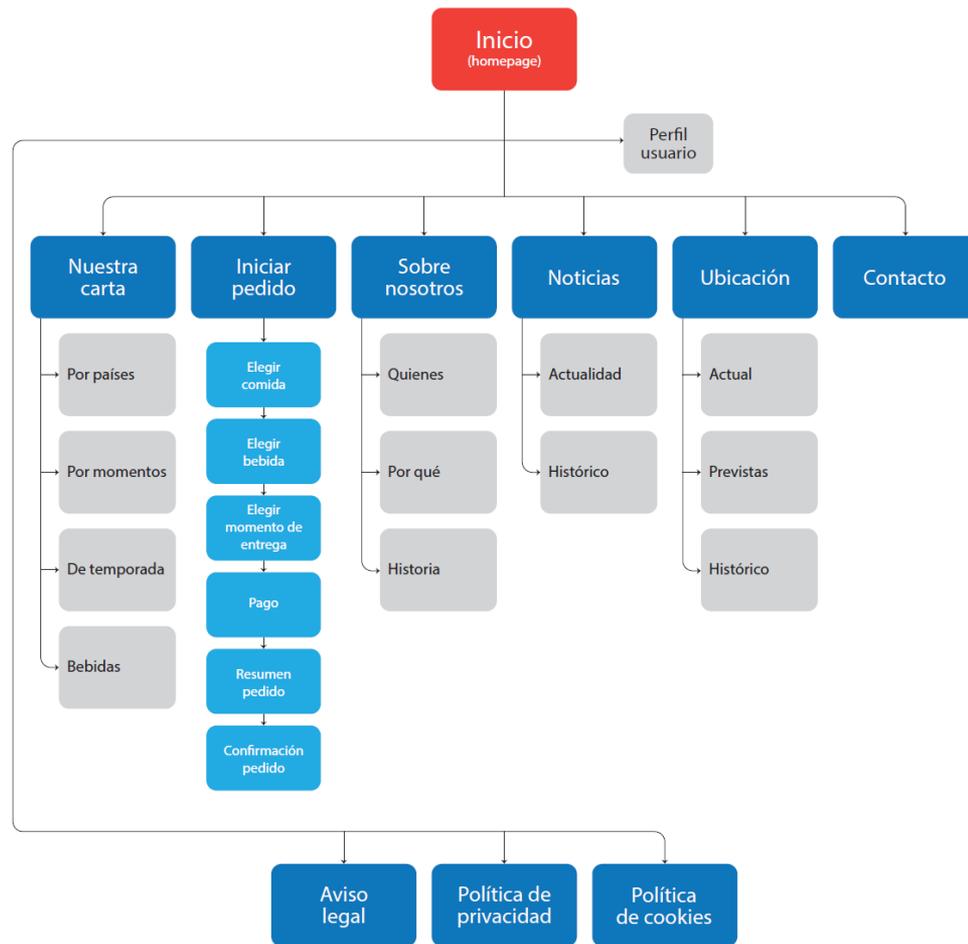
Persona: Marcos Gutiérrez

Meta: Hacer y pagar pedidos con antelación para poder recogerlos a la hora indicada

ACCIÓN	Buscar establecimiento o "food truck" cercano al trabajo	Seleccionar los platos y la bebida del pedido	Seleccionar el intervalo de recogida	Proceder con el proceso de "check-out" y pago	Recoger el pedido y disfrutar de la comida y la bebida
LISTA DE TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar en internet o en la aplicación del <u>foodtruck</u> su ubicación para ver si está cerca • Elegir el sitio 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceder a la sección de comida y dentro de la misma navegar entre las categorías hasta seleccionar el plato deseado y sumar los añadidos al tiempo que poner información específica • Lo mismo con bebidas y postres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceder a la sección de horario de recogida • Seleccionar la hora de recogida prevista (con márgenes) 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar el carrito • Revisar la hora de recogida • Añadir la información de pago • Confirmar el pedido 	<ul style="list-style-type: none"> • Acercarse al sitio del "food truck" • Esperar en la cola específica de pedidos realizados online • Informar del número de pedido • Recoger la comida y la bebida • Disfrutar el pedido
ADJETIVO DE SENTIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Excitado por encontrar buen establecimiento • Preocupado por si no encuentra el "<u>food truck</u>" disponible 	<ul style="list-style-type: none"> • Excitado por los ricos platos • Abrumado por la cantidad de opciones disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Feliz de tener la posibilidad de definir el horario de recogida • Preocupado por si aún así hay mucha cola. 	<ul style="list-style-type: none"> • Abrumado con tanta información • Enfadado con el tamaño de los textos de la interfaz 	<ul style="list-style-type: none"> • Emocionado de disfrutar la comida • Aliviado de poder recoger el pedido con tiempo suficiente para disfrutarlo
OPORTUNIDADES DE MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa con ubicación actual • Agenda con ubicaciones para intervalo de tiempo que incluyan ubicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente paso a paso • Buena organización de la arquitectura de la información • Poder volver a realizar pedidos anteriores desde un histórico de pedidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Informar de los horarios con mayor afluencia • Informar en tiempo real de la afluencia de público 	<ul style="list-style-type: none"> • Guardar la información de pago • Opción de clientes premium 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar la cola de recogida de pedidos online según el orden en el que se han recibido los pedidos • Prioridad para clientes especiales que paguen un plus o similar.

Mapa del sitio

La dificultad de navegación y a la hora de encontrar los contenidos es uno de los principales puntos débiles para los usuarios, por lo que resulta fundamental crear una arquitectura de la información que realmente ayude a los usuarios a encontrar lo que necesitan y a seguir fácilmente el proceso para realizar sus pedidos.



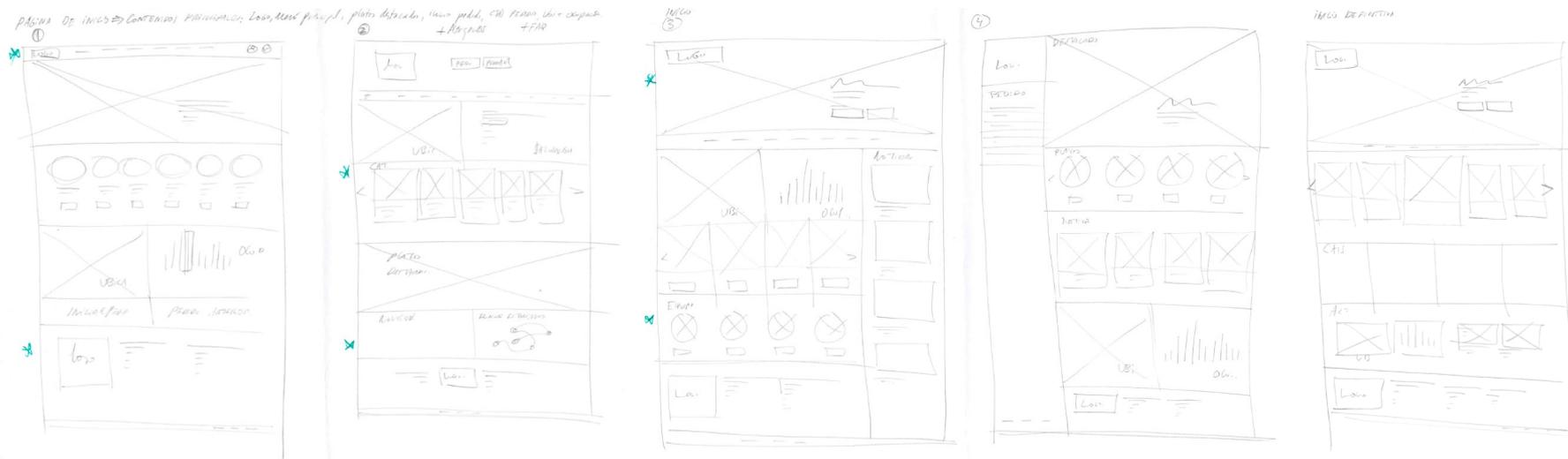
Comenzar el diseño

- Esquemas de página en papel
- Esquemas de página digitales
- Prototipo de baja fidelidad
- Estudios de usabilidad



Esquemas de página en papel (versión escritorio)

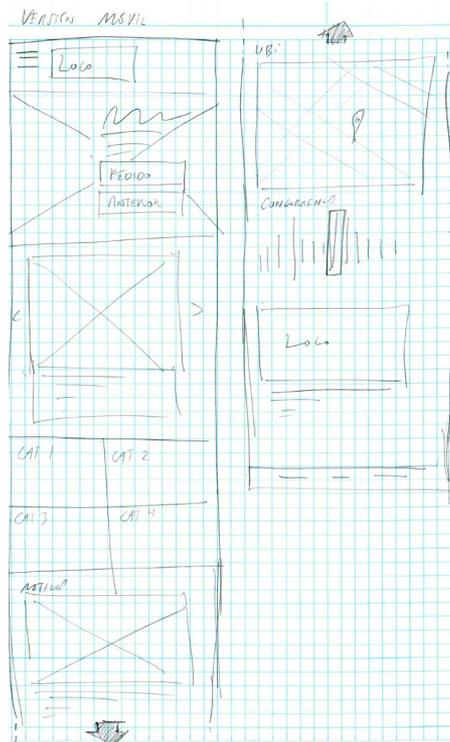
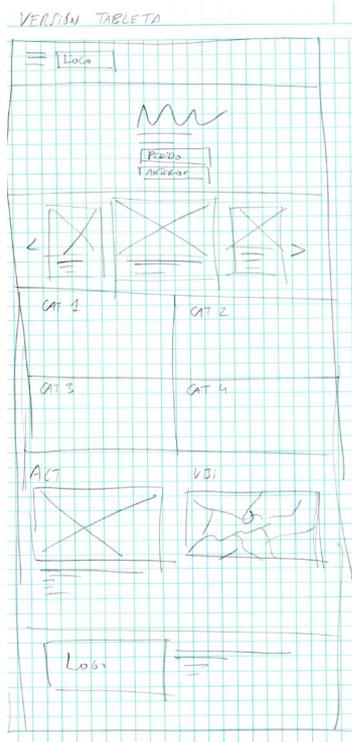
Elaborar en papel iteraciones de cada pantalla sirvió para certificar que los elementos que llegaron a convertirse en esquemas de página digitales fueran los correctos para el usuario. En general, queremos un **proceso rápido y simple para hacer pedidos**.



Se utilizaron estrellas para marcar los elementos de cada boceto que se usarían en los primeros esquemas de página digitales.

Esquemas de página en papel (versión móvil)

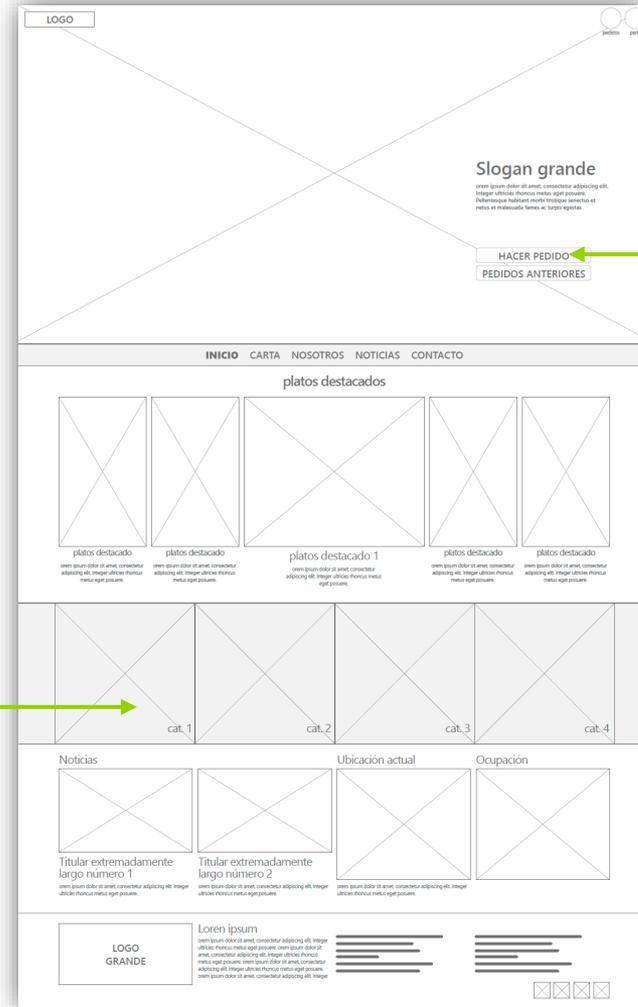
Debido a que muchos de los usuarios de la página van a usarla desde su dispositivo móvil se diseñan también las pantallas necesarias para que el sitio web sea totalmente adaptable.



Esquemas de página digitales

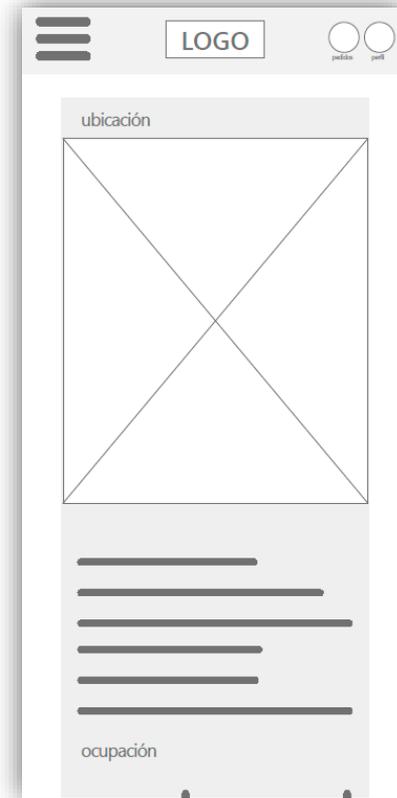
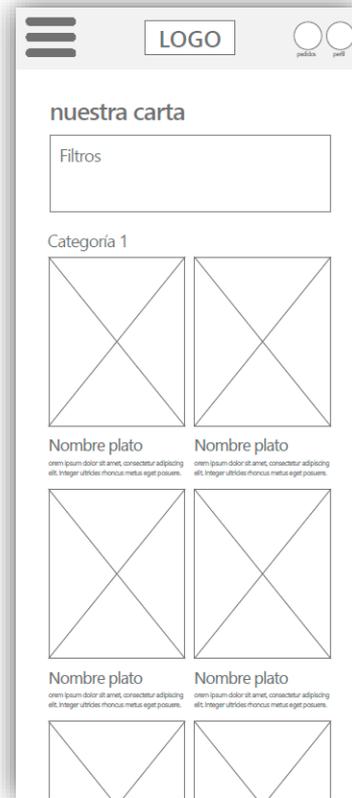
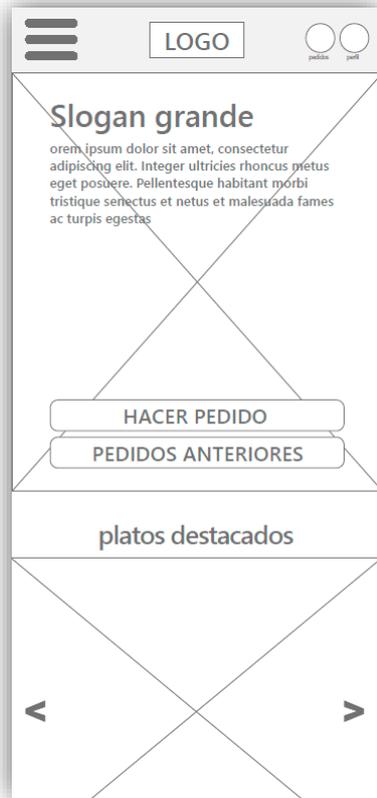
En la pantalla principal se hace muy fácil inicial el proceso de pedido así como acceder a platos y categorías destacadas.

Acceso fácil a los platos destacados, las categorías y la información sobre la situación actual del camión



Acceso directo para participar en la subasta

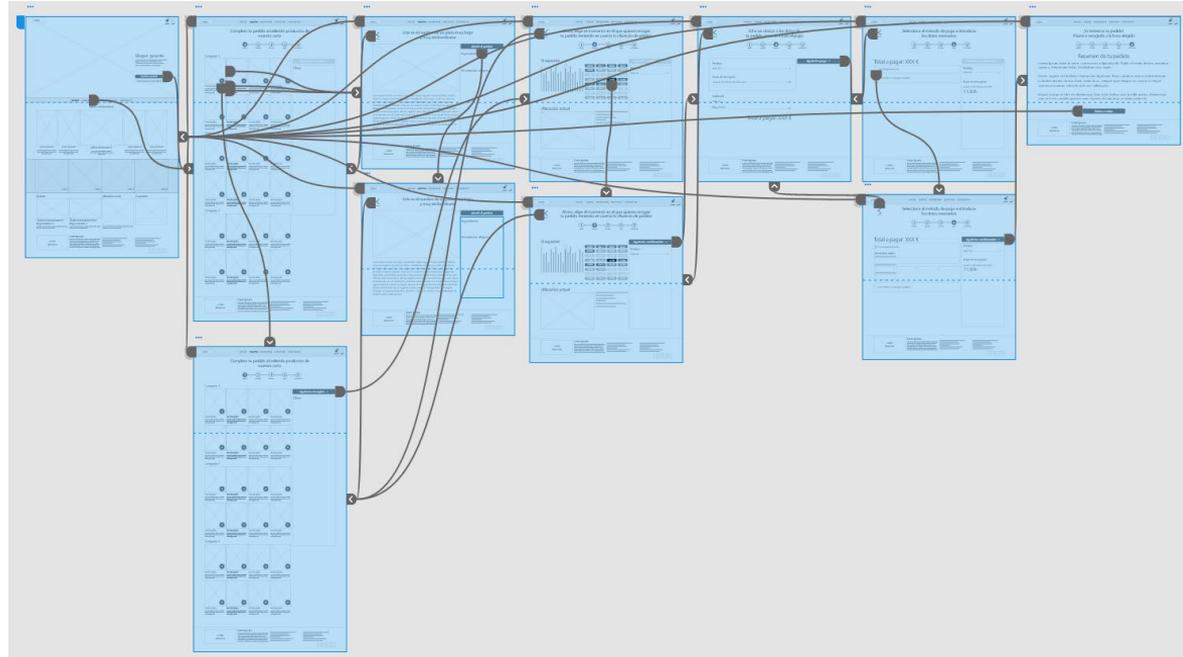
Esquemas de página digitales (variaciones de tamaño)



Prototipo de baja fidelidad

A partir de los esquemas de página digitales se crea un prototipo de baja fidelidad. El flujo de usuario principal definido fue el de hacer un pedido en el que se especificara también la hora de recogida del mismo. El prototipo podría usarse en un estudio de facilidad de uso.

[Enlace al prototipo de baja fidelidad de web adaptable para camión de comidas gourmet](#)



Estudio de facilidad de uso: parámetros



Tipo de estudio:

Estudio de facilidad de uso no moderado



Ubicación:

España, remoto



Participantes:

5 participantes



Duración:

20-30 minutos

Estudio de facilidad de uso: hallazgos

Se realizó un estudio de facilidad de uso que ayudó a convertir los esquemas de página en maquetas y del que se extrajeron las siguientes conclusiones.

1

Registro

Implementar la funcionalidad de registrarse en el sitio web

2

Clasificación platos

Organizar mejor las categorías de los platos para los pedido

3

Hora recogida

Clarificar el mecanismo para la elección de la recogida de los pedidos

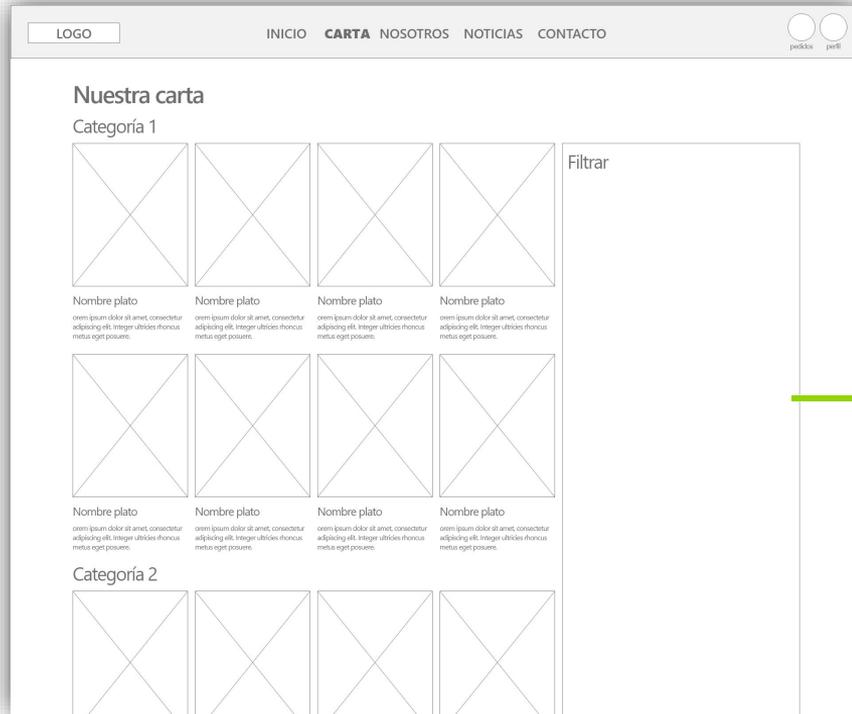
Perfeccionamiento del diseño

- Maquetas
- Prototipo de alta fidelidad
- Accesibilidad



Maquetas

Basándome en las conclusiones del estudio de usabilidad, hice cambios para mejorar el flujo del sitio web a la hora de hacer los pedidos como añadir un "stepper" que va indicando en todo momento a los usuarios en qué paso del proceso se encuentran así como una clasificación de los platos para que estén mejor organizados.



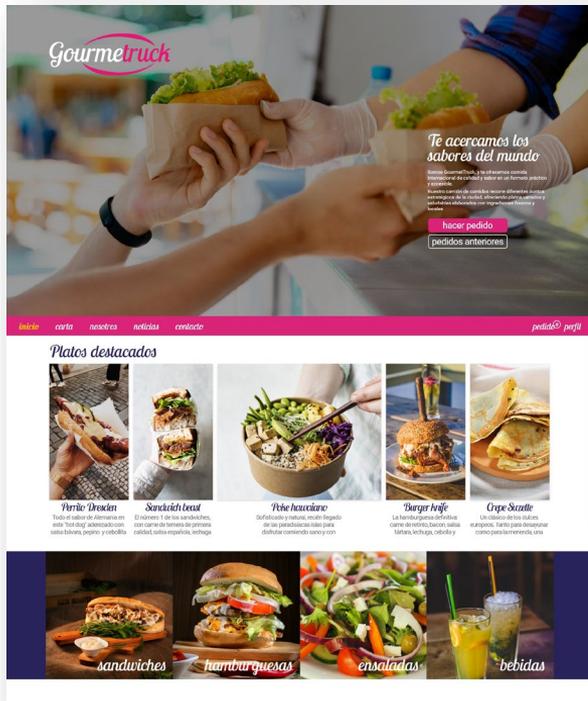
Antes del estudio de usabilidad



Después del estudio de usabilidad



Maquetas. Tamaño original

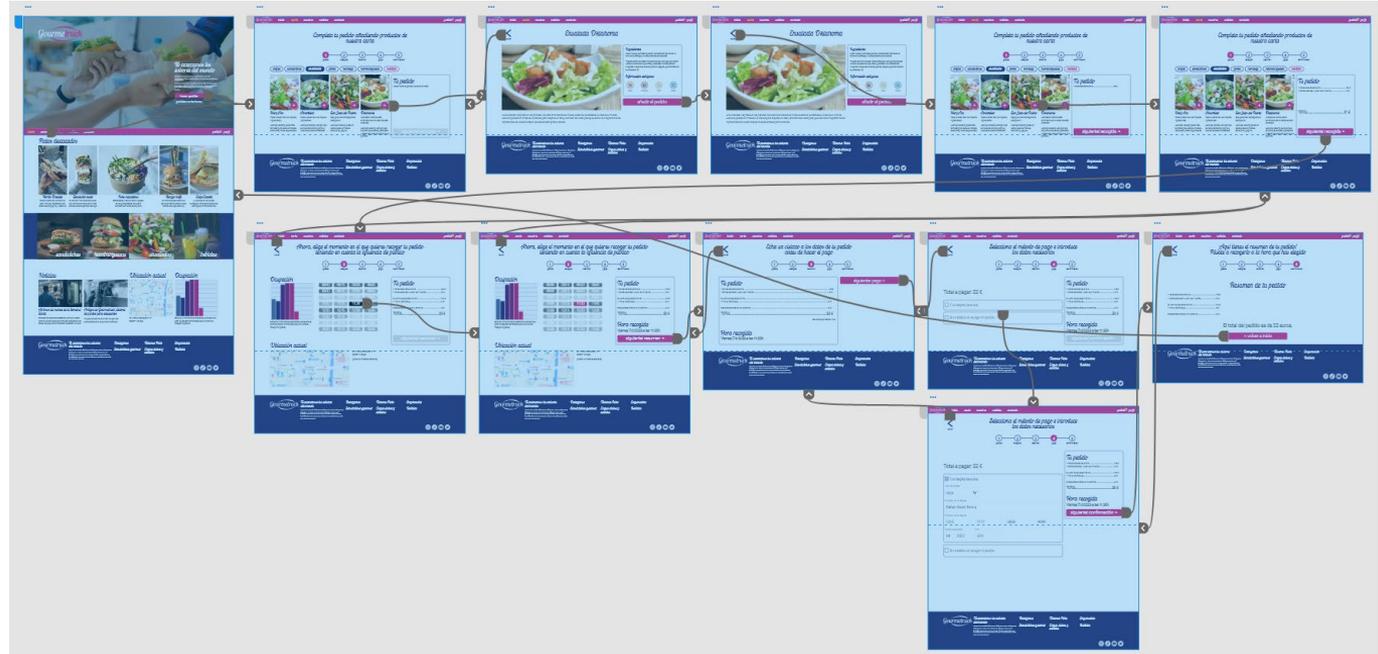


Maquetas. Tamaño para móviles



Prototipo de alta fidelidad

Se han tenido en cuenta los hallazgos del estudio de facilidad de uso en el proceso de pedido, que ofrece una información mucho más clara y un proceso más entendible.



[Enlace al prototipo de alta fidelidad de web adaptable para camión de comidas gourmet](#)

Consideraciones de accesibilidad

1

Se han utilizado tipografías suficientemente grandes y además se ha incorporado texto alternativo a las imágenes para lectores de pantalla para proporcionar acceso a los usuarios con problemas de visión.

2

Se han incorporado imágenes muy grandes para acompañar la descripción de los platos de comida y bebida.

3

Se han añadido iconos con texto para facilitar el entendimiento del menú de navegación.

Futuro

- Conclusiones
- Próximos pasos



Conclusiones



Impacto:

Hemos obtenido un sitio web que permite a los usuarios interesados en hacer sus pedidos de comida con facilidad de uso tanto para elegir los platos, como poder especificar el momento de la recogida y además del pago fácil con diversas opciones. Todo ello teniendo en cuenta los tamaños de pantalla de los diferentes dispositivos desde los que se accederá al sitio web. Esto permite al camión de comidas gourmet acceder a usuarios que de otra forma nunca podrían llegar a ser clientes.



Qué aprendí:

Aprendí la suma importancia de estudiar bien el usuario para fundamentar cada una de las decisiones de diseño que se tomen a la hora de realizar una aplicación. Son muy importantes tanto el “feedback” de los usuarios como de los compañeros de equipo.

Próximos pasos

1

Desarrollar y lanzar el producto.

2

Efectuar nuevos estudios de facilidad una vez lanzado el producto.

3

Mayor investigación de usuarios una vez lanzado el producto incluyendo encuestas de satisfacción.

¡Pongámonos en contacto!



¡Muchas gracias por echar un vistazo a mi trabajo con la web adaptable para camión de comidas gourmet!
Si quieres conocer mejor mi trabajo o ponerte en contacto conmigo, puedes hacerlo con:

Correo electrónico: enrique.v.garcia@proton.me

Sitio web: <https://enriquevgarcia.es/>

¡Gracias!

