

FICHA APLICACIONES MÓVILES

1. Datos generales

- **Nombre APP:** Glovo comida a domicilio y más
- **Descripción:** Glovo es una aplicación que permite a los usuarios pedir productos y comida a domicilio de más de 20.000 establecimientos, restaurantes y tiendas. También es posible realizar envíos o concertar recogidas de productos entre particulares.
- **Versión:** 5.241.0
- **Fecha actualización:** 20/11/2023
- **Idioma:** español y múltiples idiomas
- **Edad:** 13 años o más
- **Desarrollador:** Glovoapp 23SL
- **Coste:** Gratuita
- **Requisitos hardware/software:** requiere Android 7.0 o versiones posteriores
- **Enlaces relacionados:**
[Glovo comida a domicilio y más en Google Play](#)

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** Pixel 6
- **Sistema Operativo y versión:** Android 13
- **Ayuda técnica utilizada (versión):** Suite Accesibilidad Android 14.0.0.562957504 y línea Braille Focus blue 5G

3. Accesibilidad/Usabilidad

En la valoración de la aplicación se han detectado importantes problemas de accesibilidad, los cuales se describen a continuación.

Los botones "Perfil", "Buscar" y "Compartir" no se encuentran etiquetados y TalkBack los reconoce como iconos. Por ejemplo, en lugar de verbalizar "Perfil", anuncia "Detectado icono persona".

La mayoría de los botones de la aplicación contienen imágenes sin etiquetar. Por ejemplo, el botón para ir atrás, el botón para añadir un producto al carrito, etc.

El orden de navegación mediante TalkBack no corresponde con el orden visual. En la pantalla principal, el primer elemento es el botón "Perfil". Sin embargo, al navegar con flicks, dicho botón recibe el foco después de pasar por varios ítems. Igualmente, en los resultados de búsqueda, al desplazarse mediante flicks, aparece la valoración, el nombre del establecimiento, la categoría, los gastos de envío y el tiempo estimado de entrega, lo cual puede confundir al usuario.

En muchas pantallas, los elementos no cuentan con la etiqueta correctamente asociada a los controles. Por ejemplo, al añadir al carrito un producto de un

supermercado, en un flick TalkBack lee el nombre del producto y en el siguiente, un botón sin etiquetar. Debería tratarse de un único elemento.

El elemento que muestra la ubicación actual no cuenta con una etiqueta suficiente, ya que, aunque contiene una dirección, el usuario no puede saber que se está haciendo referencia a la dirección de envío.

Las diferentes secciones de las pantallas no cuentan con un encabezado que facilite la navegación. Por ejemplo, "Establecimientos que te pueden gustar".

El botón "Buscar" y el texto "¿Qué necesitas?" realizan la misma acción, lo cual puede confundir al usuario al no tratarse de un único elemento. Si se desea revisar el contenido del campo "Buscar", éste no recibe el foco y solo es posible llegar a él con exploración táctil.

Al desplegar el buscador, el gesto para ir hacia atrás de TalkBack no funciona correctamente, ya que hay que realizarlo dos veces para volver a la pantalla anterior. Además, el botón "Atrás" está etiquetado en inglés como "BackNavigation".

Al navegar mediante flicks, en algunas ocasiones, el desplazamiento automático no funciona. Es necesario desplazar manualmente la pantalla para que aparezca más contenido y TalkBack no verbaliza correctamente los elementos.

Al realizar varios flicks hacia la derecha y luego algunos hacia la izquierda, a veces el foco se pierde y vuelve al primer ítem de la pantalla.

En algunas pantallas, como por ejemplo la de supermercados, al navegar mediante flicks, TalkBack detecta el título de la ventana como el último elemento de la pantalla.

El método de pago y el teléfono son obligatorios para realizar un pedido, pero si se pulsa el botón "Confirmar" sin completar alguno de estos datos, TalkBack no verbaliza ningún mensaje y el usuario no puede detectar el error a no ser que navegue por toda la pantalla y revise la información. Visualmente el error se indica mediante colores.

En la pantalla para confirmar el teléfono, si caduca el tiempo para ingresar el código de verificación, al desplazarse mediante flicks, el foco vuelve automáticamente al primer campo.

La información de la valoración del establecimiento no se presenta de una manera clara para el usuario de lector de pantalla. TalkBack verbaliza 88% en un flick y en otro 113.

Los ítems que indican el tiempo de entrega y los gastos de envío no cuentan con un texto que explique a qué corresponde dicho valor. Actualmente indica "20-40min" o "3.99€" y dicha información no es suficiente.

En cuanto al manejo con línea Braille, al ser necesario utilizar exploración táctil para poder acceder a determinados elementos, no se podrá llegar a algunos controles de la aplicación. Además, en los casos en los que no funciona el gesto de ir hacia atrás de TalkBack, tampoco es posible utilizar el atajo correspondiente de la línea para realizar dicha acción.

En el campo de búsqueda no es posible utilizar el teclado de la línea para introducir texto.

En los botones que contienen imágenes sin etiquetar, la línea Braille no muestra parte del texto detectado por TalkBack y el usuario no puede obtener ningún tipo de referencia sobre la acción que realiza el control.

Respecto a los usuarios con baja visión, la aplicación no reconoce el modo oscuro o claro que se tenga seleccionado en el sistema, ni ofrece alternativas propias dentro de la App que mejore los contrastes para usuarios con baja visión.

Reconoce la ampliación de fuente que se tenga seleccionado en el sistema. La mayoría de las áreas y elementos de la aplicación respetan el tamaño de fuente, sin embargo, en algunas pantallas, como la inicial, en el círculo que contiene "Parafarmacia y belleza", con una fuente ampliada, se cortan y no se muestra de forma correcta.

También reconoce el texto en alto contraste si el usuario lo tiene seleccionado en el sistema.

Presenta problemas de contraste en algunas pantallas, como en el Buscador (gris oscuro sobre gris claro, o en Envíos-Tu pedido (gris claro sobre blanco).

Una vez realizado el pedido, también se detectan problemas de contraste en los estados del envío. En este apartado, la manera de indicar el estado es un marcado en blanco poco contrastado y un efecto continuo scanner light (destello), lo cual no está recomendado para usuarios con resto visual funcional.

4. Funcionalidad

Glovo es una aplicación que ofrece entrega rápida de comida, productos y servicios a través de una red de repartidores.

Es posible comprar en una gran variedad de establecimientos tales como farmacias, supermercados, restaurantes, etc.

Además, ofrece la posibilidad de envío y recogida de productos entre dos puntos definidos por el usuario.

5. Conclusiones

Glovo Comida a domicilio y más permite al usuario realizar pedidos a domicilio en diferentes establecimientos de distinto tipo, tales como restaurantes o supermercados.

La Aplicación presenta importantes problemas de Accesibilidad, descritos en el documento de valoración. Estos errores pueden impedir su utilización por parte de personas con ceguera o sordoceguera que utilicen el lector de pantalla con voz y o línea braille.

Fecha evaluación

21/11/2023
