

FICHA APLICACIONES MÓVILES

1. Datos generales

- **Nombre APP:** Glovo - pide lo que quieras
- **Descripción:** aplicación que permite pedir lo que el usuario necesite y los repartidores se encargan de llevar al domicilio el pedido
- **Versión:** 6.60.0
- **Fecha actualización:** 14/12/2020
- **Idioma:** Español y múltiples idiomas
- **Desarrollador:** GlovoApp 23 SL
- **Coste:** Gratuita
- **Requisitos hardware/software:** Requiere iOS 11.0 o posterior. Compatible con iPhone, iPad y iPod touch
- **Enlaces relacionados:**
<https://apps.apple.com/es/app/glovo-pide-lo-que-quieras/id951812684>

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** iPhone 12 Pro
- **Sistema Operativo y versión:** iOS 14.2.1
- **Ayuda técnica utilizada (versión):** VoiceOver, Línea Focus 40 BT 5G

3. Accesibilidad/Usabilidad

En la valoración de la aplicación Glovo - pide lo que quieras se han encontrado diferentes problemas de accesibilidad que dificultan su uso a personas con discapacidad visual.

Al iniciar la aplicación aparece un aviso advirtiendo sobre el "Covid 19" y las medidas que se están llevando a cabo. Todo este texto no es verbalizado por VoiceOver, sólo verbaliza "Más info" (no permite realizar ninguna acción).

Los botones "Siguiente", "Iniciar sesión" y "Registrarse" no están identificados.

Las pantallas "Registro" o "Inicio de sesión", carecen de encabezado, y sólo se verbalizan los campos requeridos a cumplimentar.

En la pantalla principal de la aplicación, después de iniciar sesión o registrarse, hay muchos elementos que no están identificados y que tampoco reciben el foco de VoiceOver, siendo imposible realizar funciones como "Compartir el código promocional", "Agregar direcciones" y el más importante, el botón "Menú principal".

En la pantalla principal, al activar los botones "Agregar dirección" y "Compartir código" aparecen unas ventanas de aviso donde VoiceOver no detecta el botón "Cerrar" y el usuario no puede salir de ellas.

Todas las ventanas tienen un botón etiquetado "Dismiss" que permiten el cierre y que no está correctamente etiquetado. Este comportamiento se repite en todas las ventanas que son "avisos".

Dentro de la opción "Agregar dirección", la opción "Ubicación actual" tiene un conmutador que no es verbalizado por VoiceOver y que permite activar y desactivar esta opción.

Los elementos que aparecen en la pantalla principal debajo de la pregunta ¿Qué necesitas? no están identificados si son botones o si realizan alguna función. Lo mismo sucede con el cuadro de edición para las búsquedas, donde VoiceOver lee "Campo de texto", pero no indica que es el campo para realizar búsquedas.

Dentro del "Menú principal" todos los elementos como "Mi información", "Escanea para pedir", "Comparte y gana", "Glovo Prime", "Códigos promocionales", "Preguntas", "Notificaciones" y "Salir" no están identificados si son botón o si tienen función; este comportamiento también se aplica en todas las opciones dentro de cada opción del Menú principal.

Dentro de las opciones del Menú principal, en la opción "Escanea para pedir", los botones "Cerrar" y "Flash" no están correctamente etiquetados; el botón "Cerrar" es verbalizado como "Dismisspu" y el botón "Flash" como "Torcuh".

Todos los botones "Atrás" están etiquetados en inglés.

En el proceso de compra, los botones que indican "Añadir" o "Quitar" no están correctamente etiquetados, indicando "Add Button" y "Remove button".

Se recuerda que el lector de pantalla permite etiquetar los botones/gráficos (tocar dos veces con dos dedos manteniendo la segunda pulsación hasta que aparece el mensaje que permite editar la etiqueta del elemento seleccionado).

También se ha detectado que el botón "Pedir" no está correctamente identificado.

Además, al hacer scroll para seguir viendo más productos (flick con tres dedos de abajo arriba), una vez se ha posicionado el foco en el botón "Pedir" aparecen más elementos de la tienda, y se navega por capas superpuestas.

Ya en el proceso final para tramitar el pedido, el resumen del mismo queda reflejado en distintas secciones con sus respectivos encabezados, los cuales tampoco están identificados como tales.

Por otro lado, el botón de la cantidad de "Propina para el repartidor" no verbaliza cuál es el que se ha seleccionado, solo se verbaliza "0 euros botón, 0.50 euros botón, 2 euros botón, etc." y al pulsar uno de ellos, VoiceOver no verbaliza que ha sido seleccionado.

Algo similar sucede con el método de pago a seleccionar, si bien es verdad que VoiceOver verbaliza el método de pago elegido, el elemento siguiente es un botón sin etiquetar que es verbalizado como "Botón", y al acceder a él, aparece un aviso

donde se puede elegir el método de pago o añadir uno nuevo; sin embargo, si el usuario accede a este aviso mediante ese botón no podrá volver al proceso anterior, ya que no aparece ningún botón que permita cerrar dicho aviso.

El botón "Checkbox enty prime" y el botón que le sigue a continuación "Más información" realizan la misma acción.

Una vez se ha realizado el pedido, éste puede ser consultado en el botón "Mis gloves" en la pantalla principal; sin embargo, en ocasiones es imposible llegar a este botón mediante flick, forzando al usuario a realizar exploración libre para encontrar este elemento.

Dentro de la pantalla del pedido en curso, no se han encontrado errores de accesibilidad salvo el botón "Cancelar" que no está correctamente identificado.

No se han encontrado distintos errores usando la Línea Braille.

Con respecto a usuarios con baja visión, la configuración del tamaño de fuente del sistema no se ve reflejada en la interfaz de la APP (el usuario se verá obligado a emplear el magnificador la mayor parte del tiempo que interactúe con ella).

En muchos casos la presentación de "descuentos" o "top productos" aparece con una imagen muy pequeña de un producto en la que no es posible, no solo reconocer la marca del producto, sino saber a qué categoría del mismo se está haciendo referencia.

Se presentan algunos elementos con bajo contraste, difíciles de distinguir por usuarios con baja visión (símbolos "+" y "-" para aumentar o disminuir la cantidad de un producto en la configuración de la cesta).

En algunas áreas de la aplicación, se emplea una combinación de colores que dificulta la lectura, gris claro en el texto sobre fondo blanco. Suele aparecer en indicaciones sobre lo que debe introducir el usuario en los formularios.

4. Funcionalidad

Glovo - pide lo que quieras es una aplicación de reparto que permite pedir lo que el usuario necesite y los repartidores se encargan de llevar al domicilio el pedido.

Los pedidos se pueden realizar en cualquier restaurante, tienda, súper mercado, farmacia, etc. que se encuentre en la ciudad

La aplicación ofrece:

- Pedir lo que sea, dónde sea y cuándo sea, en tu zona o más lejos.
- Seguir los pedidos en tiempo real.
- Elegir dónde se desea recibir la entrega
- Ponerle un mensaje al repartidor.
- Darle una propina al repartidor y valorarlo desde la APP.
- Volver a repetir los pedidos de forma rápida.

5. Conclusiones

Glovo - pide lo que quieras es una aplicación que consiste en realizar pedidos en múltiples establecimientos como restaurantes, farmacias, floristerías, etc. y pagar por envío en cuestión de minutos, permite realizar un seguimiento del pedido y volverlos a repetir de forma ágil.

La aplicación no se considera accesible para personas con discapacidad visual que requieran el uso de VoiceOver con voz y Línea Braille, debido a los problemas de accesibilidad comentados en el documento de valoración, y especialmente a la imposibilidad de acceder al "Menú principal" y de poder cerrar ciertos avisos, que obligan a tener que cerrar la aplicación para salir de ellos.

Fecha evaluación

17/12/2020
