

FICHA APLICACIONES MÓVILES

1. Datos generales

- **Nombre APP:** Glovo - comida a domicilio y mucho más
- **Descripción:** aplicación que permite pedir lo que el usuario necesite y los repartidores se encargan de llevar al domicilio el pedido
- **Versión:** 5.95.0
- **Fecha actualización:** 14/12/2020
- **Idioma:** Español y Múltiples idiomas
- **Desarrollador:** GlovoApp 23 SL
- **Coste:** Gratuita
- **Requisitos hardware/software:** Requiere Android 5.0 o versiones posteriores
- **Enlaces relacionados:**
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.glovo&hl=es&gl=US>

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** Samsung S9 y Google Pixel 3
- **Sistema Operativo y versión:** Android 10
- **Ayuda técnica utilizada (versión):** Android Accessibility Suite 8.2.0.303936097, BrailleBack 0.97.0.313699921, Focus 14 BT 5G y 14 Blue II

3. Accesibilidad/Usabilidad

En la valoración de la aplicación Glovo - comida a domicilio y mucho más 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 TalkBack, sólo verbaliza "Entendido" y no permite realizar ninguna acción.

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

Después de iniciar sesión, en la pantalla principal de la aplicación, todos los elementos no están debidamente identificados. Por ejemplo, elementos como "Comida, Farmacia, Súper mercados, Envíos exprés, etc.", no están identificados como botones o enlaces.

Otros elementos de esta misma pantalla carecen de etiqueta, siendo imposible saber el tipo de elementos que son, por ejemplo, el botón "Menú principal" y el botón "Compartir" que se encuentran en la pantalla principal.

Esto mismo sucede a lo largo de la aplicación, donde se han encontrado elementos que no están identificados, no verbalizándose la función que realizan.

Al acceder a la pantalla “Registro” o “Inicio de sesión”, la opción “Mostrar contraseña” está en inglés, actualmente dice “Show password”.

Si aparece algún tipo de aviso, los botones para cerrarlos están en inglés “Close”.

La pantalla de “Inicio de sesión” no está correctamente etiquetada (está etiquetada como “Registrarse”).

También aparecen elementos con la etiqueta “Sin texto”. Este comportamiento se presenta tanto en el proceso de compra, como en la navegación de los Menús.

Se recuerda que el lector de pantalla permite etiquetar los botones/gráficos abriendo el menú contextual local (gesto con un dedo hacia arriba y hacia la derecha) teniendo el elemento a etiquetar seleccionado.

En la pantalla principal, el elemento “Qué necesitas” realmente es el buscador, y permite activarlo para escribir lo que se quiere buscar, pero no es verbalizado por TalkBack. En su lugar, verbaliza dos veces el mismo elemento, sin embargo, si se pulsa dos veces sobre la pantalla se activa el cuadro de edición para buscar alguna tienda, restaurante, farmacia, etc.

Los resultados que aparecen antes y después de darle al botón buscar, son verbalizados por TalkBack como “Sin texto, sin texto, sin texto”. Para que el usuario pueda leer correctamente, deberá acceder a cada uno de ellos.

Una vez se ha elegido el establecimiento donde se desea realizar la compra, todos los productos están acompañados de tres botones que carecen de etiqueta y tampoco están identificados, por lo que el usuario no sabe la función de cada uno de ellos hasta accionarlos.

Cuando ya se está completando el pedido, aparecen botones que dicen “Sin nombre”; esto supone la cancelación del pedido siendo imposible continuar con la compra. No obstante, en ocasiones lanza un aviso, y en otras directamente el foco se posiciona en la pantalla principal teniendo que realizar otra vez el proceso.

Otro problema en el proceso de compra es la mezcla de capas, en ocasiones el foco se posiciona sobre un elemento, pero se añade otro. Lo mismo sucede cuando se quiere añadir propina al repartidor, en ocasiones se selecciona el botón “0 euros” y realmente ha activado la opción “2 euros”.

Una vez terminado el proceso de compra, y si se desea ver el pedido, se deberá entrar al “Menú principal”, a “Mis pedidos”. Ya en el pedido en curso, la lectura de esta pantalla no es correcta, siendo verbalizada por TalkBack la dirección de entrega como recogida y la dirección de recogida como la de entrega, y nuevamente, muchos botones que dice “Sin nombre” y “Sin texto”, uno de estos botones realiza la cancelación del pedido.

Dentro del menú principal, ningún elemento está correctamente identificado, y todos los botones que realizan función de “Cerrar” o “Atrás” están etiquetados

como "Sin texto". En la opción "Escanea para comprar" el botón "Flash" está etiquetado como "Sin texto".

En la pantalla "Código promocional", TalkBack no permite verificar si se ha añadido correctamente el primer código, forzando al usuario a salir de esta pantalla y volver a entrar para que el lector pueda verificar si el código se añadió correctamente. Sin embargo, esto no sucede si se añade un segundo código.

En la pantalla principal hay una opción que dice "Glovo exprés" (crear recogida y envíos personalizados entre personas). Las etiquetas donde hay que introducir datos están repetidas y no identificadas. TalkBack no solo verbaliza dos veces una etiqueta errónea, sino que tampoco verbaliza el tipo de elemento que es. Esto sucede en todos los campos de edición para introducir dirección y el producto.

Todos los errores detectados anteriormente se extrapolan a BrailleBack, sin embargo, los botones "Sin texto" en el proceso de compra, son identificados como un único botón, siendo imposible añadir elementos al carrito con la Línea Braille.

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, por lo que se debería añadir un texto a la imagen.

Se presentan algunos elementos con bajo contraste, difíciles de distinguir por usuarios con baja visión (los 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 - comida a domicilio y mucho más 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
- Enviarle 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 - comida a domicilio y mucho más 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 TalkBack y BrailleBack, debido a los problemas de accesibilidad comentados en el documento de valoración y especialmente a la imposibilidad de identificar los botones que no tienen etiqueta tanto en el proceso de compra como en toda la aplicación.

Fecha evaluación

17/12/2020
