**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “JAPÓN”**

**Tema:**

Evaluaciones heurísticas

**Carrera:**

Desarrollo de Software

**Materia:**

Usabilidad y Accesibilidad

**Alumno:**

Erick Anderson Pallo Quisilema

**Fecha de entrega:**

20/08/2024

**Evaluación heurística y aplicación en la detección de problemas de usabilidad**

**Primer Informe de Evaluación Heurística**

**Página Web de E-Commerce: Amazon**

**URL:** [**www.amazon.com**](https://www.amazon.com)

**Evaluador:** Erick Anderson Pallo Quisilema

**1. Introducción**

La evaluación heurística es un método de inspección usado en el diseño de interfaces para identificar problemas de usabilidad. Este informe presenta una evaluación heurística de la página web de Amazon ([www.amazon.com](https://www.amazon.com)), llevada a cabo utilizando los 10 principios heurísticos de Jakob Nielsen. La finalidad de esta evaluación es detectar posibles problemas de usabilidad y ofrecer recomendaciones para mejorar la experiencia del usuario.

**2. Metodología**

La evaluación heurística fue realizada por un evaluador que revisó la página web de Amazon, aplicando los 10 principios heurísticos de Nielsen. Para cada principio, se identificaron posibles problemas de usabilidad, se documentaron ejemplos específicos, y se propusieron recomendaciones para su mejora.

**3. Resultados de la Evaluación**

**3.1. Visibilidad del Estado del Sistema**

* **Observación:**
  + Amazon proporciona un feedback constante al usuario sobre el estado de su interacción. Por ejemplo, el carrito de compras se actualiza en tiempo real cuando se añaden productos, mostrando el número total de artículos y el subtotal.
* **Problema Identificado:**
  + No se detectaron problemas significativos en esta área. La visibilidad del estado del sistema es clara y efectiva.
* **Recomendación:**
  + Continuar con la práctica actual, asegurando que todas las secciones del sitio mantengan esta claridad.

**3.2. Compatibilidad con el Mundo Real**

* **Observación:**
  + Amazon utiliza un lenguaje sencillo y comprensible para el usuario, con términos que reflejan la forma en que las personas hablan y piensan. Los productos están organizados de manera lógica, lo que facilita su búsqueda.
* **Problema Identificado:**
  + No se detectaron problemas significativos. La compatibilidad con el mundo real es adecuada.
* **Recomendación:**
  + Mantener el lenguaje natural y coherente, adaptándolo según las necesidades de los usuarios en diferentes regiones y contextos.

**3.3. Control y Libertad del Usuario**

* **Observación:**
  + Los usuarios pueden fácilmente modificar sus elecciones, como cambiar la cantidad de productos en el carrito o cancelar una compra. El sitio permite a los usuarios retroceder o deshacer acciones sin dificultad.
* **Problema Identificado:**
  + No se detectaron problemas significativos en esta área.
* **Recomendación:**
  + Mantener las opciones de control y libertad del usuario, y continuar mejorando la accesibilidad para acciones más complejas.

**3.4. Consistencia y Estándares**

* **Observación:**
  + La navegación y presentación de productos en Amazon es consistente en todas las páginas. Los elementos de diseño siguen convenciones reconocidas y estándares de la industria.
* **Problema Identificado:**
  + Algunos elementos de diseño pueden parecer sobrecargados en promociones específicas, lo que podría causar confusión para usuarios nuevos o inexpertos.
* **Recomendación:**
  + Simplificar y estandarizar las promociones y elementos de navegación en secciones críticas para mejorar la consistencia visual.

**3.5. Prevención de Errores**

* **Observación:**
  + Amazon implementa medidas preventivas para evitar errores comunes, como la adición de productos no disponibles o la selección incorrecta de direcciones de envío.
* **Problema Identificado:**
  + En ocasiones, la información de disponibilidad de productos puede actualizarse tarde, lo que lleva a la frustración del usuario.
* **Recomendación:**
  + Mejorar la actualización en tiempo real de la disponibilidad de productos para prevenir errores durante la compra.

**3.6. Reconocimiento Antes que Recuerdo**

* **Observación:**
  + El sitio facilita la navegación mostrando opciones claras y elementos reconocibles, lo que minimiza la necesidad de recordar detalles entre diferentes partes de la página.
* **Problema Identificado:**
  + En algunas secciones, la sobrecarga de opciones podría abrumar a los usuarios, dificultando la navegación eficiente.
* **Recomendación:**
  + Reducir la cantidad de opciones visibles al mismo tiempo y optimizar la presentación de información según las preferencias del usuario.

**3.7. Flexibilidad y Eficiencia de Uso**

* **Observación:**
  + Amazon ofrece una gran flexibilidad a los usuarios expertos, permitiendo atajos, filtros avanzados y personalización en la experiencia de compra.
* **Problema Identificado:**
  + Algunas funciones avanzadas pueden estar ocultas para usuarios novatos, lo que limita su accesibilidad.
* **Recomendación:**
  + Ofrecer tutoriales o guías para usuarios nuevos que deseen aprovechar funciones avanzadas, mejorando la eficiencia sin sacrificar la usabilidad.

**3.8. Estética y Diseño Minimalista**

* **Observación:**
  + La interfaz de Amazon está diseñada para ser funcional, aunque puede parecer saturada en algunas secciones con múltiples promociones y ofertas.
* **Problema Identificado:**
  + La sobrecarga de información visual en la página de inicio y en las categorías de productos puede distraer al usuario de su objetivo principal.
* **Recomendación:**
  + Optimizar el diseño visual para centrarse en la usabilidad y minimizar elementos que no aporten valor directo al usuario.

**3.9. Ayudar a los Usuarios a Reconocer, Diagnosticar y Recuperarse de Errores**

* **Observación:**
  + Los mensajes de error en Amazon suelen ser claros y proporcionan soluciones específicas para que el usuario pueda corregir el problema.
* **Problema Identificado:**
  + En ocasiones, los mensajes de error relacionados con la validación de pagos pueden ser confusos, lo que genera frustración.
* **Recomendación:**
  + Simplificar y clarificar los mensajes de error relacionados con el pago, proporcionando instrucciones paso a paso para resolver el problema.

**3.10. Ayuda y Documentación**

* **Observación:**
  + Amazon ofrece una amplia documentación y soporte a través de su centro de ayuda, con acceso fácil a preguntas frecuentes y soporte al cliente.
* **Problema Identificado:**
  + Algunos usuarios pueden tener dificultades para encontrar la documentación relevante debido a la cantidad de información disponible.
* **Recomendación:**
  + Mejorar la organización del centro de ayuda, con una mejor categorización y búsquedas optimizadas para que los usuarios encuentren fácilmente lo que necesitan.

**4. Conclusión**

La evaluación heurística de la página web de Amazon ha revelado que el sitio cumple en gran medida con los principios de usabilidad de Nielsen, proporcionando una experiencia de usuario sólida y consistente. Sin embargo, se han identificado algunas áreas de mejora, particularmente en la presentación de información y la claridad de ciertas funciones avanzadas. Al implementar las recomendaciones propuestas, Amazon puede mejorar aún más la usabilidad de su sitio, ofreciendo una experiencia de compra más fluida y accesible para todos los usuarios.

**5. Recomendaciones Generales**

* Continuar evaluando y ajustando la interfaz para mantener la consistencia y simplicidad.
* Implementar mejoras en la presentación visual y la accesibilidad de funciones avanzadas.
* Revisar y optimizar los procesos de recuperación de errores y la documentación disponible para los usuarios.

**Segundo Informe de Evaluación Heurística**

**Página Web de Educación: Coursera**

**URL:** [**www.coursera.org**](https://www.coursera.org)

**Evaluador:** Erick Anderson Pallo Quisilema

**1. Introducción**

La evaluación heurística es un método utilizado para identificar problemas de usabilidad en interfaces de usuario, basado en los 10 principios heurísticos de Jakob Nielsen. Este informe presenta la evaluación heurística de la página web de Coursera, una plataforma de educación en línea, con el objetivo de identificar posibles problemas de usabilidad y proponer recomendaciones para mejorar la experiencia del usuario.

**2. Metodología**

La evaluación fue realizada por un evaluador que revisó las distintas secciones y funciones de la página web de Coursera, aplicando los 10 principios heurísticos de Nielsen. Para cada principio, se documentaron los hallazgos, se identificaron posibles problemas, y se propusieron recomendaciones de mejora.

**3. Resultados de la Evaluación**

**3.1. Visibilidad del Estado del Sistema**

* **Observación:**
  + Coursera proporciona un feedback claro sobre el estado del sistema. Por ejemplo, los usuarios son informados del progreso en su curso, y las notificaciones se muestran de manera visible cuando se completa una tarea o se obtiene una nueva calificación.
* **Problema Identificado:**
  + No se detectaron problemas significativos en esta área. El sistema es claro y mantiene al usuario informado en todo momento.
* **Recomendación:**
  + Mantener el enfoque actual, asegurando que todas las interacciones del usuario tengan un feedback claro y oportuno.

**3.2. Compatibilidad con el Mundo Real**

* **Observación:**
  + La plataforma utiliza un lenguaje educativo y accesible, alineado con el contexto académico. Los cursos están organizados de manera lógica y los términos utilizados son comprensibles para estudiantes de diversos niveles.
* **Problema Identificado:**
  + No se detectaron problemas significativos. La compatibilidad con el mundo real es adecuada y facilita el entendimiento del usuario.
* **Recomendación:**
  + Continuar utilizando un lenguaje claro y adaptado al contexto educativo, con especial atención a la localización de contenido para diferentes idiomas y culturas.

**3.3. Control y Libertad del Usuario**

* **Observación:**
  + Coursera permite a los usuarios tener control sobre sus acciones, como pausar o reanudar cursos, cambiar de especialización o cancelar la inscripción en cualquier momento.
* **Problema Identificado:**
  + En algunas situaciones, como al intentar cancelar una suscripción, el proceso puede ser confuso o requerir varios pasos, lo que podría frustrar al usuario.
* **Recomendación:**
  + Simplificar procesos críticos como la cancelación de suscripciones, asegurando que los usuarios tengan control total y una experiencia sin fricciones.

**3.4. Consistencia y Estándares**

* **Observación:**
  + La navegación y la estructura de la página de Coursera son consistentes, lo que facilita que los usuarios comprendan y utilicen la plataforma de manera eficiente.
* **Problema Identificado:**
  + Algunas variaciones en el diseño de los cursos creados por diferentes instituciones pueden romper la consistencia visual y funcional del sitio.
* **Recomendación:**
  + Establecer y aplicar pautas de diseño más estrictas para los cursos de las distintas instituciones, asegurando una experiencia de usuario consistente en toda la plataforma.

**3.5. Prevención de Errores**

* **Observación:**
  + La plataforma incorpora medidas preventivas como confirmaciones antes de realizar acciones importantes, lo que ayuda a evitar errores comunes.
* **Problema Identificado:**
  + No se detectaron problemas significativos. La prevención de errores es adecuada.
* **Recomendación:**
  + Mantener las prácticas actuales y continuar mejorando las alertas preventivas en situaciones complejas o críticas.

**3.6. Reconocimiento Antes que Recuerdo**

* **Observación:**
  + Coursera utiliza elementos visuales y estructuras reconocibles, como botones de acción y menús de navegación, lo que reduce la carga de memoria del usuario.
* **Problema Identificado:**
  + En algunos casos, la cantidad de cursos y opciones disponibles puede ser abrumadora, dificultando la rápida identificación de la información relevante.
* **Recomendación:**
  + Optimizar la presentación de contenido, utilizando filtros más efectivos y personalización para ayudar a los usuarios a encontrar lo que buscan de manera más rápida.

**3.7. Flexibilidad y Eficiencia de Uso**

* **Observación:**
  + Coursera ofrece flexibilidad a usuarios avanzados, permitiéndoles navegar rápidamente entre cursos, acceder a material adicional, y utilizar atajos para tareas frecuentes.
* **Problema Identificado:**
  + Algunas opciones avanzadas pueden estar ocultas o no ser evidentes para usuarios novatos, lo que podría limitar su eficiencia.
* **Recomendación:**
  + Ofrecer tutoriales o guías interactivas para ayudar a los nuevos usuarios a descubrir y aprovechar las funciones avanzadas de la plataforma.

**3.8. Estética y Diseño Minimalista**

* **Observación:**
  + La interfaz de Coursera está diseñada para ser limpia y funcional, con un enfoque en la presentación de contenido educativo sin distracciones innecesarias.
* **Problema Identificado:**
  + En algunas secciones, como la página de inicio o las recomendaciones de cursos, la abundancia de opciones puede hacer que la interfaz parezca saturada.
* **Recomendación:**
  + Simplificar la presentación de información en la página de inicio y en secciones de recomendaciones, priorizando un diseño más minimalista y enfocado en las necesidades del usuario.

**3.9. Ayudar a los Usuarios a Reconocer, Diagnosticar y Recuperarse de Errores**

* **Observación:**
  + Los mensajes de error en Coursera suelen ser claros y están acompañados de sugerencias para resolver el problema, lo que facilita la recuperación por parte del usuario.
* **Problema Identificado:**
  + En situaciones como problemas de pago o errores de inscripción, los mensajes podrían ser más detallados y orientativos.
* **Recomendación:**
  + Mejorar la claridad y especificidad de los mensajes de error, proporcionando instrucciones más detalladas y opciones de soporte inmediato.

**3.10. Ayuda y Documentación**

* **Observación:**
  + Coursera ofrece un amplio soporte y documentación, con un centro de ayuda accesible y bien estructurado que cubre la mayoría de las preguntas frecuentes.
* **Problema Identificado:**
  + Algunos usuarios pueden encontrar difícil navegar por el centro de ayuda debido a la cantidad de información disponible.
* **Recomendación:**
  + Optimizar la búsqueda y categorización de la documentación en el centro de ayuda, asegurando que los usuarios puedan encontrar rápidamente la información relevante.

**4. Conclusión**

La evaluación heurística de la página web de Coursera revela que la plataforma ofrece una experiencia de usuario generalmente sólida, cumpliendo con la mayoría de los principios heurísticos de Nielsen. Sin embargo, se identificaron algunas áreas de mejora, especialmente en la simplificación de procesos complejos y la presentación de información, que podrían mejorar aún más la usabilidad del sitio.

**5. Recomendaciones Generales**

* Mantener y fortalecer las prácticas actuales en términos de visibilidad del estado del sistema y compatibilidad con el mundo real.
* Simplificar procesos complejos y mejorar la consistencia visual en toda la plataforma.
* Optimizar la presentación de contenido y la navegación en el centro de ayuda para mejorar la accesibilidad y eficiencia del usuario.

**Tercera Página Web de Noticias: BBC**

**URL:** [www.bbc.com](https://www.bbc.com)

* **Visibilidad del estado del sistema:** Revisar cómo la BBC informa a los usuarios sobre nuevas actualizaciones de noticias o cambios en la navegación.
* **Compatibilidad con el mundo real:** Analizar la claridad del lenguaje y cómo se presenta la información en contextos conocidos.
* **Control y libertad del usuario:** Verificar si el usuario puede fácilmente navegar entre diferentes secciones sin perder su posición.
* **Consistencia y estándares:** Comprobar si la navegación y la presentación de noticias son consistentes en todo el sitio.
* **Prevención de errores:** Evaluar si hay mecanismos que prevengan la selección de enlaces incorrectos o la confusión en la navegación.
* **Reconocimiento antes que recuerdo:** Verificar si el sitio facilita la navegación intuitiva, sin necesidad de recordar dónde estaba el usuario.
* **Flexibilidad y eficiencia de uso:** Examinar si el sitio ofrece opciones para personalizar la experiencia, como cambiar el idioma o el diseño de la página.
* **Estética y diseño minimalista:** Observar si la página se centra en la presentación clara y no en elementos innecesarios.
* **Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores:** Revisar cómo la página maneja los errores, como enlaces rotos.
* **Ayuda y documentación:** Evaluar si el sitio ofrece suficiente soporte o documentación para usuarios con problemas de acceso o dudas.