

Evaluación Heurística:

Eva-Spa.com

Índice

Resumen	3
Metodología	4
Hallazgos	5
Recomendaciones	8

Resumen

Este documento describe una evaluación heurística o análisis experto realizado a la página web <http://eva-spa.com>. Esta evaluación es un método de la ingeniería de la usabilidad ideado para detectar de forma rápida, barata y fácil problemas existentes en el sitio.

Objetivos

El objetivo de este estudio es obtener ideas de mejora para un futuro rediseño que se acerque más a las necesidades y objetivos de los usuarios a quienes va destinada dicha web, así como ayudar a cumplir mejor los objetivos de negocio de Eva Criado -Spa.

Metodología

Para realizar la evaluación se han tenido en cuenta las [10 heurísticas](#) de diseño recomendadas por Jakob Nielsen y que están ampliamente reconocidas en el campo de la usabilidad.

El proceso seguido ha sido el siguiente:

1. Conocer a grandes rasgos el campo de dominio.
2. Evaluar superficialmente la interfaz de la web, buscando problemas importantes y fácilmente detectables.
3. Evaluación exhaustiva considerando las 10 heurísticas anteriores, teniendo en cuenta la severidad e importancia.
4. Análisis de los resultados, y recomendación de alternativas.

Hallazgos

Se han identificado 7 errores destacables de usabilidad en la web actual. Lo más importante se puede resumir en lo siguiente:

- La página no está adaptada para dispositivos móviles y que no disponen de Adobe Flash.
- La presentación de los distintos tratamientos no es clara para los usuarios, ya que no se ofrece mucha información sobre ellos que pueda servirles de ayuda.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta los problemas mencionados anteriormente, se considera que las siguientes acciones proporcionarían una mejora importante en la usabilidad del sitio:

1. Creación de una versión que se adapte bien a los distintos dispositivos.
2. Estructuración de la información y añadir más de utilidad. Se recomienda incluir más información sobre los tratamientos, proporcionando mayor descripción sobre en qué consisten. De igual modo también sería aconsejable añadir información sobre el centro, sobre los profesionales que trabajan en él y proporcionar mejor información de localización.

Metodología

Para poder realizar una evaluación realista primero se ha adquirido una visión básica sobre el campo de dominio del estudio, hablando con expertos en la materia y usuarios habituales.

Más adelante se ha tenido una primera toma de contacto con la web, con la idea de obtener una visión general, buscando problemas básicos e importantes.

A continuación se ha realizado un análisis exhaustivo de dicha web, pero esta vez teniendo presentes las lista de heurísticas a considerar. Para cada problema encontrado se ha realizado una valoración de la severidad, lista de heurísticas violadas y una descripción en detalle del problema.

Para determinar la severidad se ha tenido en cuenta el impacto de cada problema sobre el usuario, la frecuencia con que aparece y la repercusión sobre el negocio.

Las 10 heurísticas de usabilidad recomendadas por Jakob Nielsen y que se han empleado son las siguientes:


1. Mostrar el estado del sistema.
2. Lenguaje y Metáforas familiares.
3. Proporcionar control y libertad al usuario.
4. Consistencia y seguir los estándares.
5. Prevención de errores.
6. Reconocimiento antes que recordar.
7. Flexibilidad y eficiencia.
8. Estética y diseño minimalista.
9. Reconocer, diagnosticar y recuperarse ante los errores.
10. Ayuda.

Hallazgos

Observando el sitio web, a continuación se muestra una lista de problemas detectados, ordenados de más a menos importancia:



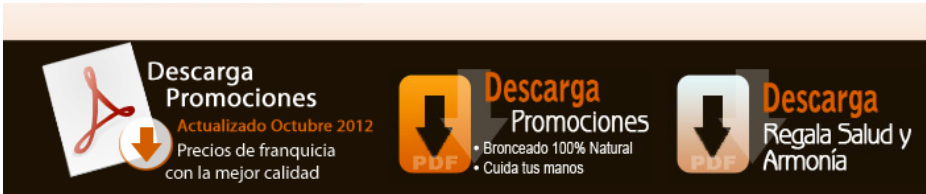
Problema 1	Dificultades de acceso desde dispositivos móviles, especialmente desde teléfonos.
Valoración de Severidad:	4
Heurísticas Violadas	Proporcionar control y libertad al usuario (#3), Consistencia y seguir los estándares (#4), Prevención de errores (#5), Flexibilidad y Eficiencia (#7).
Descripción:	La web no está optimizada para el acceso desde dispositivos móviles. Tiempo de carga elevado. Al estar creada con pantallas grandes en mente, todo el texto es mostrado en un tamaño pequeño, y hay componentes implementados en Adobe Flash, por lo que no podrán ser accedidos desde una gran porcentage de dispositivos.

Problema 2	Información sobre tratamientos y servicios no clara
Valoración de Severidad:	3
Heurísticas Violadas	Lenguaje y metáforas familiares (#2), Ayuda (#10)
Descripción:	<p>Se utilizan términos técnicos para informar de algunos tratamientos que se realizan en el centro y ninguna descripción sobre su significado. Esto puede provocar que haya una parte de los usuarios que no estén conociendo todo lo que se ofrece. Por ejemplo:</p> <div data-bbox="662 589 1201 878">  <p>Tratamientos faciales y corporales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesoterapia virtual • Radiofrecuencia • Cavitación • Depilación láser • Oro, polvo de diamante, caviar,... • Cosmética natural • Homeopática </div>

Problema 3	Ausencia de información de ayuda al usuario
Valoración de Severidad:	3
Heurísticas Violadas	Ayuda (#10)
Descripción:	<p>Existe poca información de ayuda disponible para el usuario. Por ejemplo: información sobre cómo encontrar el centro en un mapa, cómo son las instalaciones disponibles, qué personas realizan los tratamientos y en qué consisten dichos tratamientos.</p> <p><i>*Relacionado con el Problema 2.</i></p>

Problema 4	La web requiere Adobe Flash para mostrar parte del contenido
Valoración de Severidad:	3
Heurísticas Violadas	Reconocer, diagnosticar y recuperarse ante los errores (#9)
Descripción:	<p>Cuando el usuario no disponga del componente Adobe Flash necesario instalado en el dispositivo con el que intente acceder a la página web, no podrá ver el carrusel de imágenes principal. Este problema es especialmente importante en los dispositivos móviles.</p> <p><i>*Relacionado con el Problema 1.</i></p>

Problema 5	No se siguen algunos estándares de la web
<i>Valoración de Severidad:</i>	2
<i>Heurísticas Violadas</i>	Consistencia y seguir los estándares (#4)
<i>Descripción:</i>	<p>No existe un menú de navegación, la información de navegación está distribuída por la página y no se ha puesto atención a la accesibilidad. Además se ha utilizado Adobe Flash para implementar parte del contenido.</p> <p><i>*Relacionado con el Problema 4.</i></p>

Problema 6	Encontrar ofertas supone un esfuerzo para el usuario
<i>Valoración de Severidad:</i>	2
<i>Heurísticas Violadas</i>	Reconocimiento antes que recordar (#6)
<i>Descripción:</i>	<p>Para descubrir las ofertas, el usuario tiene que elegir entre descargar varios documentos PDF y no queda claro qué diferencia hay entre ellos. Una vez descargado, tienen que abrirlo y buscar allí las ofertas. Esto se podría realizar mucho más fácilmente desde la web.</p> 

Problema 7	Diseño simple pero poco minimalista
<i>Valoración de Severidad:</i>	1
<i>Heurísticas Violadas</i>	Estética y diseño minimalista (#8), Consistencia y seguir los estándares (#4)
<i>Descripción:</i>	<p>Existe información redundante, sobrecarga de información en donde se muestran los distintos servicios (servicios repetidos, mal diseño de la arquitectura de la información). También, dificultad para leer el texto (tamaño de letra pequeño).</p>

Recomendaciones

Basándose en los problemas detectados se hacen una serie de recomendaciones, ordenadas de más a menos importantes, que se cree tendrán un impacto positivo en la usabilidad del sitio web:

1. Ofrecer un acceso fácil a todo tipo de dispositivos.
2. Incluir más información útil para los usuarios, como:
 - Descripción de los distintos servicios y tratamientos ofrecidos.
 - Información sobre las personas que realizan dichos tratamientos.
 - Facilidad para encontrar el centro en un mapa, a parte de la dirección postal.
 - Instalaciones del centro.
3. Hacer que no sea necesario disponer de Adobe Flash para poder acceder a todos los contenidos del sitio.
4. Estructurar la información en distintas secciones, ampliando la información como se comenta en el punto 2.
5. Mostrar las ofertas de servicios más claramente.
6. Mantener el diseño simple, pero hacerlo más minimalista.