

PEC 2: Evaluación heurística

Diseño de UX

Rafael López Martínez

Contenido

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Errores | 1 |
| Grado de severidad: Catástrofe | 1 |
| La página web no tiene barra de búsqueda superior..... | 1 |
| Grado de severidad: Grave..... | 3 |
| La barra de navegación superior tiene enlaces no útiles para el usuario | 3 |
| Al <i>scrollear</i> en las viviendas desaparece la barra de navegación superior | 5 |
| Al seleccionar una zona de búsqueda no sabemos por los niveles que hemos pasado | 7 |
| Grado de severidad: Menor | 9 |
| Inconsistencia en el diseño del cabezal de las viviendas | 9 |
| No hay comprobación de que el teléfono sea válido..... | 10 |
| Grado de severidad: Sin importancia..... | 12 |
| A la hora de buscar se utiliza el termino de producto en vez de vivienda..... | 12 |
| Buenas prácticas..... | 13 |
| Error reconocible..... | 13 |
| Diferentes colores en función de la eficiencia energética | 13 |
| Autocompletar inteligente en el buscador | 14 |
| Última búsqueda en la <i>Main page</i> | 15 |
| Sección de contáctanos..... | 15 |
| Bibliografía | 17 |

En esta práctica voy a realizar una evaluación heurística de la web: [Pisos.com](https://pisos.com)

Es una web de compra/venta y alquiler de viviendas, su *target* de usuarios es una persona adulta, de entre 18 y 55 años, que desee comprar, vender o alquilar una vivienda.

Para la realización de este estudio heurístico, estructuraré el documento listando los errores encontrados de mayor a menor gravedad, mencionando que principio heurístico están incumpliendo y aportando una solución al problema y si es posible, un caso correcto de este problema en otra página web del mismo ámbito. Para finalizar, también haremos una mención a las buenas prácticas que si realiza la web.

Errores

Grado de severidad: Catástrofe

Este tipo de problemas son problemas que es imprescindible que sean solucionados para la correcta utilización de la página.

La página web no tiene barra de búsqueda superior

La barra de búsqueda de la web, que debería aparecer en todas las secciones de la web, aparece únicamente cuando estamos viendo viviendas.

Lugar dónde se produce

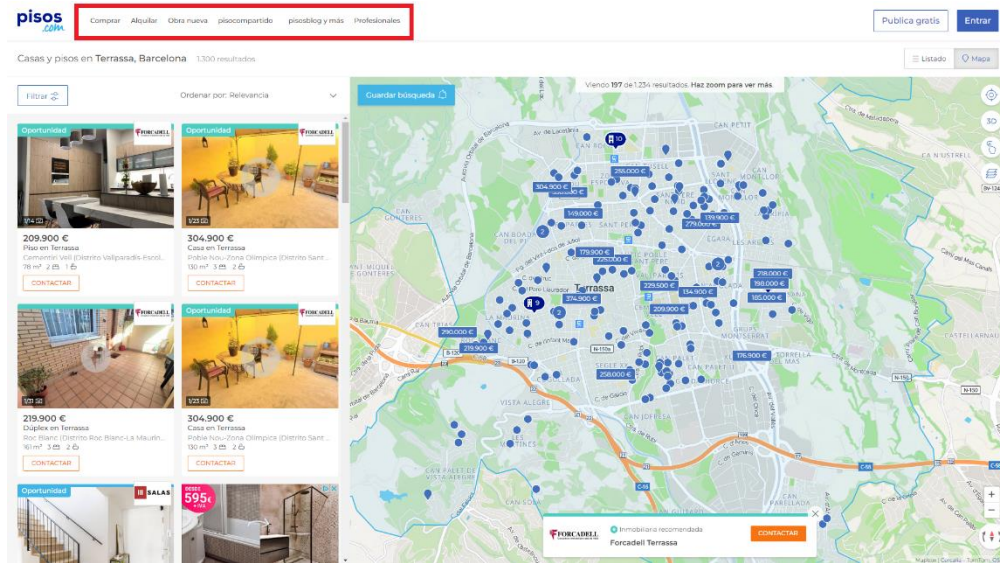
Sucede en diversas páginas de la web: [Home page](#), [selección de zona de búsqueda de viviendas](#) y [búsqueda por mapa](#).

Principio heurístico que incumple

Este error incumpliría el principio de **consistencia y estándares**.

No solo está rompiendo una convención en el diseño web, como es poner la barra de búsqueda en cabecal, que es algo que se puede obviar en la *home page*, ya que la podemos presentar como un elemento central y sería redundante, pero en otras páginas como en la mentada [selección de zona de búsqueda de viviendas](#) tampoco aparece. Además, la falta de la barra de búsqueda, no es algo que se mantenga durante toda la web, ya que cuando estamos en la [visualización de viviendas](#), si que nos aparece, por lo que no es consistente con su propio diseño.

Captura del problema:

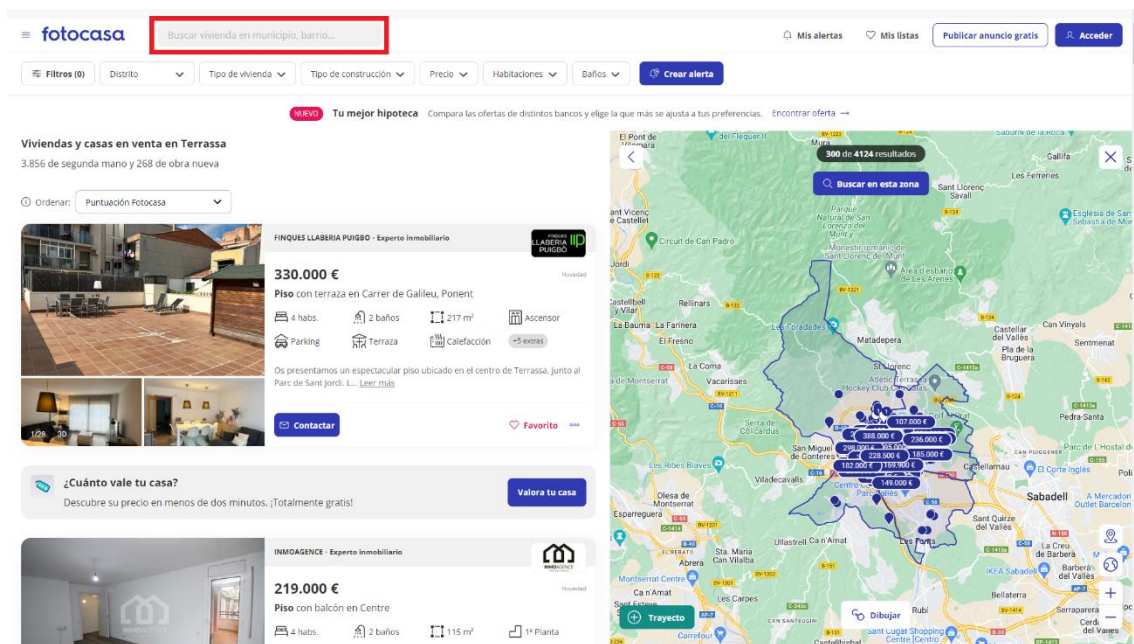


Solución o mejora

La barra de búsqueda debería incluirse en todas las pantallas, a excepción de la *Home page*, si se suple esa carencia añadiéndola como parte principal de la misma.

Ejemplo de solución

En [fotocasa](#), la barra de navegación se presenta en todas las páginas de la web excepto en la *Home page*.



Grado de severidad: Grave

Este tipo de errores son problemas que entorpecen la interacción del usuario con la página y pueden hasta resultar molestos.

La barra de navegación superior tiene enlaces no útiles para el usuario

En la barra de navegación superior aparecen enlaces a otras páginas webs del grupo que gestiona esta.

Lugar dónde se produce

En todas las páginas de la web aparecen estos enlaces en la cabecera, incluso en aquellas que aparece la barra de búsqueda.

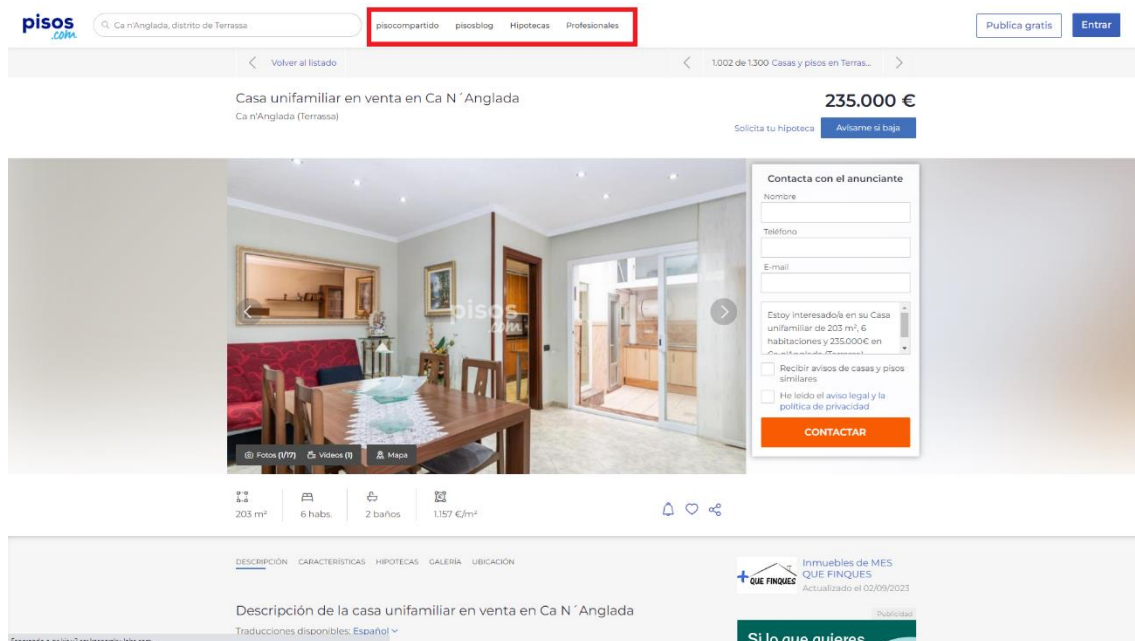
Principio heurístico que incumple

El principio que incumple este error sería el de **Diseño estético y minimalista**.

Quando diseñamos una web, tenemos que reducir al máximo la información que mostramos en pantalla ya que puede producir un ruido innecesario para el usuario, a la hora de buscar los elementos que le son útiles para la acción que quiera llevar a cabo en nuestra página web.

Y la barra de navegación es uno de los elementos más importantes de la web ya que es un elemento que debería ser visible la mayoría del tiempo de la web y nos debería informar de las diferentes secciones de la web y dónde estamos.

Captura del problema



Solución o mejora

Eliminar estos enlaces de la barra de navegación. Si la compañía considera que quiere que esos enlaces se muestren en algún lugar de la página, se podrían incluir en alguna sección como: "Servicios adicionales" o "Te podría interesar".

Ejemplo de solución:

En [fotocasa](#), debajo de la ubicación de una vivienda está la sección de: “Servicios adicionales de fotocasa”

The screenshot displays the Fotocasa website interface. At the top, a dark blue navigation bar contains the logo 'FINQUES LLABERIA PUIGBO', the text 'Experto inmobiliario', and a link 'Consulta todas nuestras viviendas'. A 'Contactar' button is visible on the right. Below the navigation bar, a light blue banner promotes a service: 'Descubre su precio en menos de dos minutos. ¡Totalmente gratis!'. A red rectangular box highlights the 'Servicios adicionales de Fotocasa' section, which includes three service cards: 'Calcula tu hipoteca' (with a 'Calcular hipoteca' button), 'Asegura tu propiedad' (with a 'Solicitar descuento' button), and 'Diseña tu cocina ideal' (with a 'Descubrir cocinas' button). Below this section is a 'Contacta con el anunciante' form. The form includes a header with the agent's name 'FINQUES LLABERIA PUIGBO' and a 'Ver teléfono' link. The main form area contains input fields for 'Nombre', 'Email', and 'Teléfono', and a dropdown menu for 'Motivo'. At the bottom of the form, there is a link '+ Añadir un comentario' and two checkboxes: 'Quiero recibir alertas de inmuebles similares a este' and 'Acepto el aviso legal, la política de privacidad y dar de alta en el portal de Fotocasa'.

FINQUES LLABERIA PUIGBO Experto inmobiliario Consulta todas nuestras viviendas Contactar

Descubre su precio en menos de dos minutos. ¡Totalmente gratis!

Servicios adicionales de Fotocasa

- Calcula tu hipoteca**
Compara ofertas de distintos bancos.
[Calcular hipoteca](#)
- Asegura tu propiedad**
Protege tu hogar de impagos de rentas.
[Solicitar descuento](#)
- Diseña tu cocina ideal**
Encuentra la cocina que buscas.
[Descubrir cocinas](#)

Contacta con el anunciante

Anunciante: FINQUES LLABERIA PUIGBO
Teléfono: [Ver teléfono](#)
Referencia: 368 Referencia fotocasa: 179274318

Nombre:
Email:
Teléfono:
Motivo:

[+ Añadir un comentario](#)

☐ Quiero recibir alertas de inmuebles similares a este
☐ Acepto el aviso legal, la política de privacidad y dar de alta en el portal de Fotocasa

Al *scrollear* en las viviendas desaparece la barra de navegación superior

Cuando estamos viendo viviendas, la barra de navegación superior que contiene la barra de búsqueda, el logo de la empresa y el botón para acceder a nuestra cuenta desaparece y solo permanece una que nos informa del número de resultados de la búsqueda que hemos hecho, que no tiene ningún uso práctico además de darnos esa información.

Lugar dónde se produce

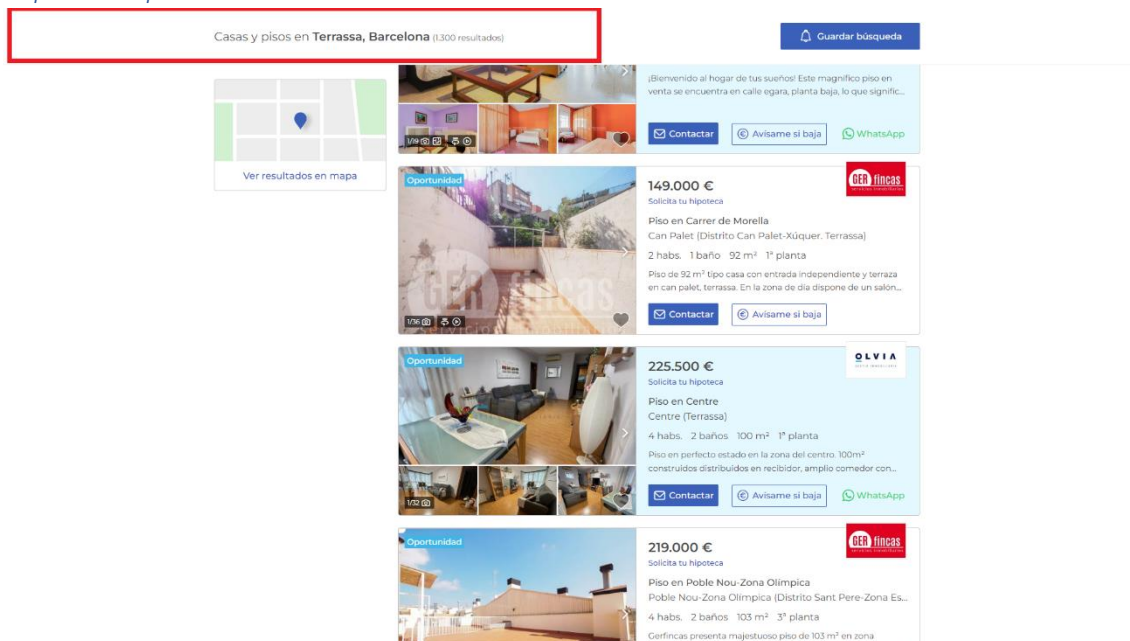
Aparece en la [pantalla de viviendas](#).

Principio heurístico que incumple

El principio heurístico que incumple este error sería el de **libertad y control**.

Ya que el usuario debería en todo momento tener acceso a los filtros de búsqueda, y no tener que volver a subir a la parte superior de la web.

Captura del problema



Solución o mejora

En la barra de navegación que mostramos, se deberían incluir los filtros de búsqueda y navegación más comunes para facilitar la interacción con la página.

Ejemplo de solución

En fotocasa, hay una barra con filtros que siempre se muestra independientemente de lo que bajemos, y los filtros más concretos se quedan arriba, para modificarlos únicamente al inicio de la búsqueda.

Al seleccionar una zona de búsqueda no sabemos por los niveles que hemos pasado. Cuando seleccionamos una zona de búsqueda en la *Home page*, nos envía a la página del mapa en la que debemos ir seleccionando zonas cada vez más pequeñas, pero no tenemos información de cuáles son las que hemos seleccionado anteriormente.

Lugar dónde se produce

En la [página de selección de zona de búsqueda](#).

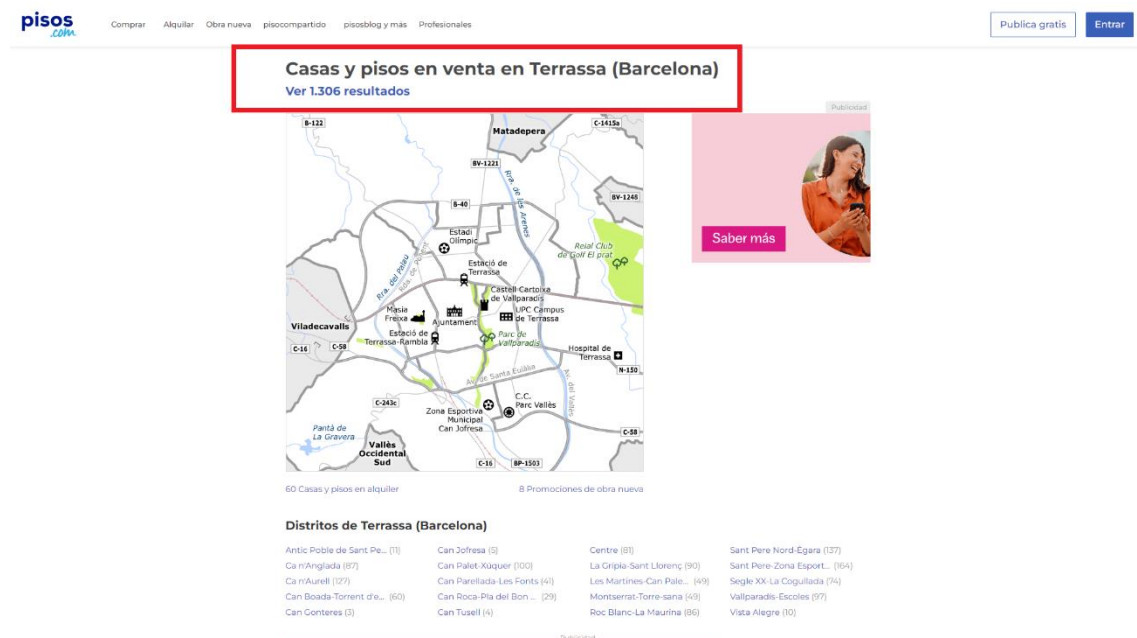
Principio heurístico que incumple

Este error incumple dos principios heurísticos:

El primero, sería el de **visibilidad del estado del sistema**. Ya que el usuario no tiene forma de saber por cuales niveles ha pasado para llegar a la página actual.

Y el segundo, sería el de **libertad y control**. Puesto que el usuario no puede volver a un nivel anterior sin utilizar el botón de volver atrás del navegador.

Captura del problema



Solución o mejora

Debería añadirse un visualizador de las zonas por las que hemos acotado la búsqueda. Curiosamente, este visualizador, ya existe en la web, pero no se muestra hasta que no estamos en el visor de vivienda, y con añadir este componente a todas las webs como mencionamos en el

Ejemplo de solución:

En [Idealista](#) tendríamos un buen ejemplo de cómo implementar este visualizador de forma sencilla:

idealista [Pon tu anuncio gratis](#) [Iniciar sesión](#) [Español](#)

[Idealista](#) > [Barcelona provincia](#) > [Valles Occidental](#) > [Terrassa](#)
 66.080 11.497 2.855

Mapa de Terrassa, Barcelona: anuncios de viviendas en venta

[Ver las 2.855 viviendas](#)

Buscar por nombre
 Escribe un municipio, barrio ...

Zonas en Terrassa
 Zona Esportiva - Sant Pere 487
 Ca n'Anglada - Montserrat - Torre-sana 345
 Ca n'Aurell 293
 Sant Pere Nord - Egara 284
 Ca n'Anglada, Ca n'Anglada - Montserrat - Torre-sana 236
 Centre 220
 Centre 220
 Can Palet - Xúquer 214
 Sant Pere Nord, Sant Pere Nord - Egara 206
 La Gripià - Sant Llorenç 203

[Mostrar todos](#)

Zonas de interés
 El Camí de la Creu de Conill 6
 Les Carbonelles 4
 Vista Alegre 2

Inmobiliarias en Terrassa

[Dibujar tu propia zona](#)

Publicidad

[Ver las 2.855 viviendas](#)

[Y además 27 promos de obra nueva](#)

Y en la propia web de [pisos.com](#), ya lo tenemos implementado cuando llegamos al buscador de viviendas:

pisos.com [pisoscompartido](#) [pisosblog](#) [Hipotecas](#) [Profesionales](#) [Publica gratis](#) [Entrar](#)

Barcelona 27.503

Valles Occidental 6.105

Terrassa 1.305

Distritos de Terrassa, Barcelona

☐ Todos

☐ Antic Poble de Sant Pere 11

☐ Ca n'Anglada 87

☐ Ca n'Aurell 197

☐ Áticos

☐ Duplex

☐ Estudios

☐ Fincas rústicas

☐ Lofts

Precio
 Mínimo Máximo

Habitaciones
 Todas 1+ 2+ 3+ 4+ 5+

Baños

a, Barcelona (1.305 resultados) [Guardar búsqueda](#)

Ordenar por: Relevancia Ver mapa

Inmobiliarias recomendadas en la zona

FORCADELL Forcadell Terrassa [Contactar](#)

DOMUS DOMUS GESTIO IMMOBILIARIA [Contactar](#)

FABRA FINQUES [Contactar](#)

Oportunidad **374.900 €**
 Simula tu hipoteca
 Piso en Terrassa
 Centre (Terrassa)
 4 habs. 2 baños 123 m²
 Gran piso de 123m² con plaza de parking incluida en el precio en pleno centro de Terrassa. Situado en una 2ª planta real, en...

[Contactar](#) [Avisame si baja](#)

Oportunidad **219.900 €**
 Simula tu hipoteca
 Duplex en Terrassa
 Roc Blanc (Distrito Roc Blanc-La Maurina, Terrassa)
 3 habs. 2 baños 161 m²
 Fantástico duplex con entrada independiente situado en el barrio de Roc Blanc de Terrassa. Vivienda reformada de 3...

[Contactar](#) [Avisame si baja](#)

Oportunidad **179.900 €**

Grado de severidad: Menor

Este tipo de errores, no presentan impedimentos a la hora de navegar por la web, pero mejorarían su uso para los usuarios.

Inconsistencia en el diseño del cabezal de las viviendas

Cuando estamos navegando por las viviendas, hay algunas que tienen el fondo de color verde, ese pertenece a las inmobiliarias recomendadas, y otras de color azul que, asumo pertenecen a promociones o elementos a remarcar, pero no todas las viviendas de oportunidad tienen este fondo.

Lugar dónde se produce

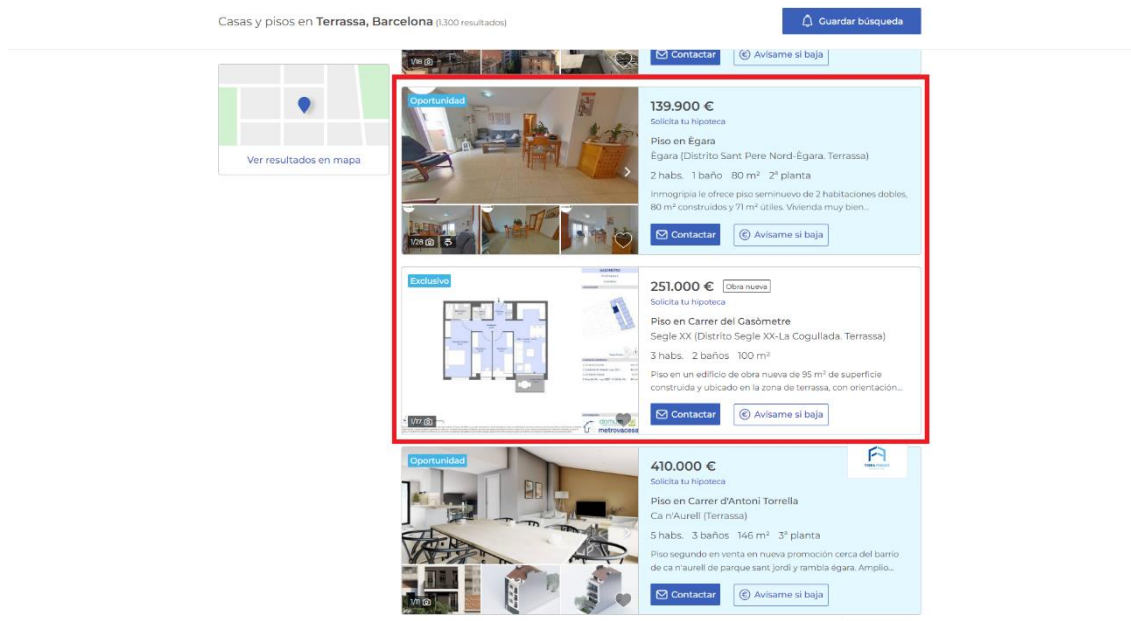
Aparece en la [pantalla de viviendas](#).

Principio heurístico que incumple

Este error incumple el principio de: **Consistencia y estándares**.

Ya que dos productos con las mismas etiquetas pueden presentarse con diferentes colores de fondos, y por lo que hemos visto, no se rige por un motivo estético, si no funcional.

Captura del problema



Solución o mejora

Debería definirse en la guía de estilo los colores de las etiquetas de la web y presentarlas adecuadamente cambiando el color de la etiqueta y del fondo de: “Oportunidad”, “Exclusivo” u “Obra nueva” para que pueda reconocerse fácilmente.

No hay comprobación de que el teléfono sea válido

Cuando queremos contactar con un vendedor o inmobiliaria en el formulario no se comprueba el teléfono que estemos introduciendo sea válido. Así que si pulsamos un número sin querer a la hora de introducir nuestro teléfono (excediendo los números que es un teléfono válido), la web no nos lo notificará.

Lugar dónde se produce

En el informe de contacto de una vivienda.

Principio heurístico que incumple

Este error incumple el principio heurístico de **prevención de errores**.

Al final de un formulario siempre se deberían validar, si se puede, los datos introducidos.

Captura del problema

The screenshot shows a web application interface for real estate. A modal window titled "Contacta con el anunciante recomendado en la zona" is open. It contains the following fields and elements:

- Nombre:** A text input field.
- Forcadell Terrassa:** The name of the agent.
- 936 162 860:** The agent's phone number.
- Referencia anuncio: IF76945-TERRAS_210:** The advertisement reference.
- El número debe tener al menos 4 caracteres:** A red error message above the phone number input field.
- 6325987995:** The phone number entered by the user, which is highlighted with a red box.
- E-mail:** A text input field.
- Necesitamos tu e-mail:** A red error message above the email input field.
- + Añadir comentario (opcional):** A link to add a comment.
- ☐ Deseo recibir avisos de inmuebles similares:** A checkbox for receiving similar property alerts.
- Tus datos serán tratados para contactar con el anunciante y, si lo autorizas, recibirás avisos de inmuebles anunciados en pisos.com, responsable del tratamiento. Más información sobre el tratamiento y cómo ejercer tus derechos aquí:** A privacy policy notice.
- Contactar:** A blue button to submit the form.

Solución o mejora

Añadir una comprobación en el *textbox* de que el número de teléfono tenga una longitud válida.

Ejemplo de solución

En idealista, he introducido el mismo número y si ha comprobado que fuese válido.

idealista

Barcelona provincia > Vallès Occidental > Terrassa > 66.071 70.498 2.855

218 casas y pisos en Centre, Terrassa

Nuevos anuncios en tu email

Guardar búsqueda

Tu email

Tu teléfono

+34 935 986 7992

Tu nombre

Revisa tu teléfono

Esto no parece un nombre

Para contactar debes aceptar la política de privacidad

☐ Aceptar política de privacidad

Contactar

Profesional

Engel & Völkers Barcelona

Referencia del anuncio

W-02RH0J

Engel & Völkers Barcelona

Barcelona

ENGEL & VÖLKERS

Grado de severidad: Sin importancia

Este tipo de errores no son necesarios solucionarlos a no ser que se disponga de tiempo en el proyecto, ya que no resultan ningún impedimento a la hora de navegar por la web, y no aportan grandes mejoras.

A la hora de buscar se utiliza el termino de producto en vez de vivienda

Cuando seleccionamos una zona de búsqueda en la Home page, nos envía a la página del mapa en la que debemos ir seleccionando zonas cada vez más pequeñas y ahí nos aparece un texto que nos está hablando de productos en vez de viviendas, que es lo que estamos buscando.

Lugar dónde se produce

En la [página de selección de zona de búsqueda](#).

Principio heurístico que incumple

Este error incumpliría el error de **adecuación entre el sistema y el mundo real**.

Ya que el termino producto en una web, es algo muy genérico y puede confundir al usuario, en cambio utilizar un termino como “vivienda”, sería más adecuado para el tipo de web que tenemos y las necesidades del usuario objetivo.

Captura del problema

The screenshot shows the 'pisos.com' website interface. At the top, there are navigation links: 'Comprar', 'Alquilar', 'Obra nueva', 'pisoscompartido', 'pisosblog y más', and 'Profesionales'. On the right, there are buttons for 'Publica gratis' and 'Entrar'. The main heading is 'Casas y pisos en venta en Terrassa (Barcelona)', with a red box highlighting 'Ver 1.306 resultados'. Below the heading is a map of Terrassa showing various landmarks like 'Estadi Olímpic', 'Castell Cartolà', 'LPC Campus de Terrassa', and 'Hospital de Terrassa'. To the right of the map is a sidebar with a woman's profile and a 'Saber más' button. Below the map, there are statistics: '60 Casas y pisos en alquiler' and '8 Promociones de obra nueva'. At the bottom, there is a section titled 'Distritos de Terrassa (Barcelona)' with a list of districts and their corresponding number of results.

| Distritos de Terrassa (Barcelona) | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| Antic Poble de Sant Pe... (11) | Can Jofresa (5) | Centre (81) | Sant Pere Nord-Egara (137) |
| Ca n'Aurell (127) | Can Palet-Xuquer (100) | La Creixa-Sant Llorenç (10) | Sant Pere-Zona Export... (164) |
| Ca n'Aurell (127) | Can Parellada-Les Fonts (41) | Les Martines-Can Pale... (49) | Sigle XX-La Cogullada (74) |
| Can Borda-Torrent d'e... (60) | Can Roca-Pla del Bon ... (29) | Montserrat-Torre-sana (49) | Vallparadís-Escoles (97) |
| Can Conterres (3) | Can Tusell (4) | Roc Blanc-La Maurina (86) | Vista Alegre (10) |

Solución o mejora

Cambiar el texto de “Ver x resultados” a “Ver x viviendas”.

Buenas prácticas

Error reconocible

El usuario cuando intenta acceder a una página que no existe, la web le avisa del problema, y le da las herramientas para poder volver a realizar una búsqueda

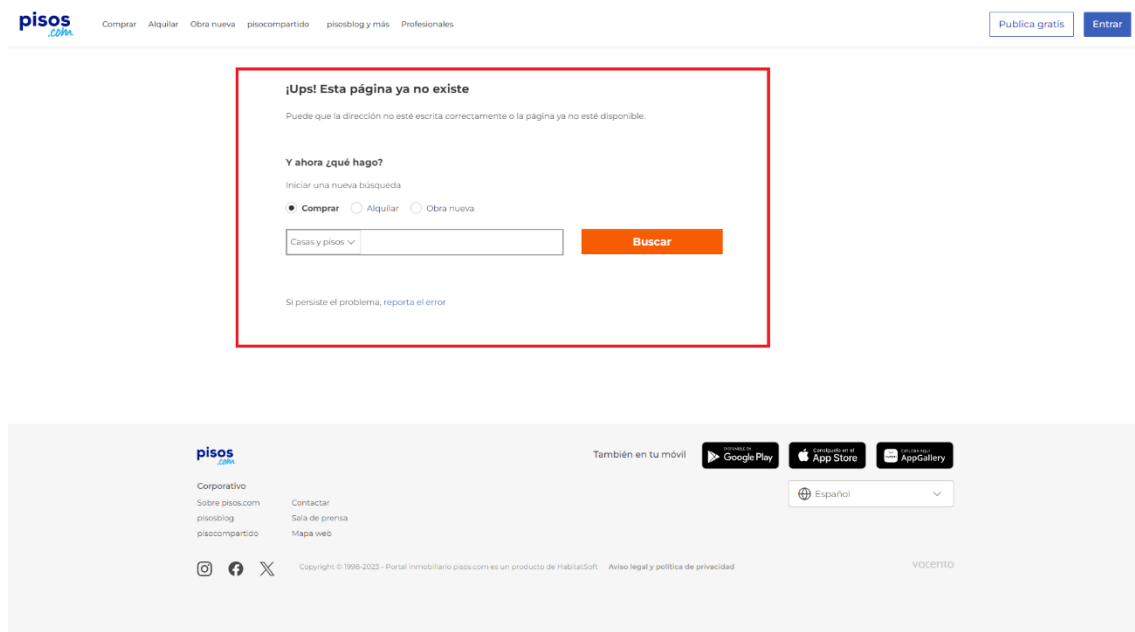
Lugar dónde se produce

En la [página de error](#) que aparece cuando entras en un enlace que no existe.

Principio heurístico que cumple

Este es un buen ejemplo de aplicación del principio de **Ayuda las personas usuarias a reconocer y diagnosticar los errores y recuperarse.**

Captura de la solución



Diferentes colores en función de la eficiencia energética

Cuando visualizamos una vivienda, un punto importante a tener en cuenta, es el certificado energético, con el cual ya estamos familiarizados cuando miramos electrodomésticos. Pues la web mantiene la presentación que hay en los electrodomésticos y lo presenta con la misma gráfica de colores, que varía en función de su grado.

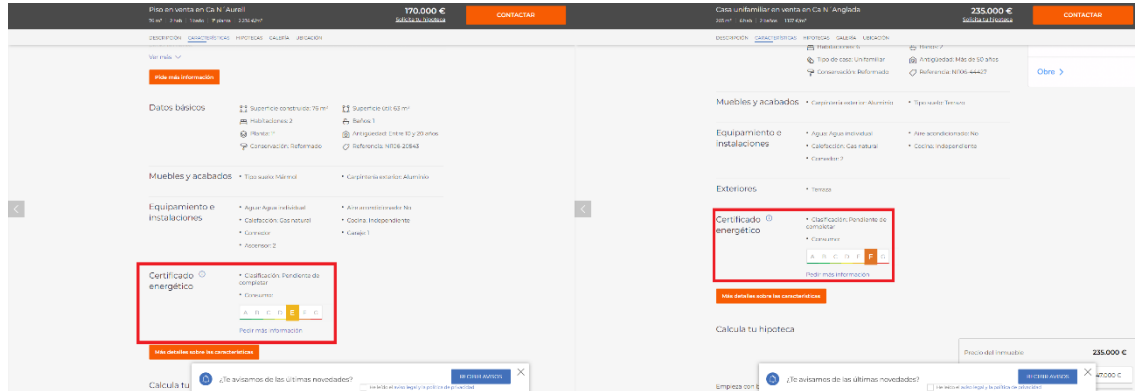
Lugar dónde se produce

En todas las páginas de viviendas de la web.

Principio heurístico que cumple

Este es un buen ejemplo de **adecuación entre el sistema y el mundo real**, ya que está presentado de la misma forma que en productos que vemos en la vida real.

Captura de la solución



Autocompletar inteligente en el buscador

Cuando introducimos el nombre de una ciudad, el buscador nos presenta las diferentes opciones, de lugares con ese nombre, o si introducimos parte del nombre nos va presentando las opciones que coinciden.

No obstante, no llega a ser tan inteligente como para escribir Barcelona y que nos devuelva las ciudades de esa provincia, pero creo que eso ocasionaría más problemas que beneficios.

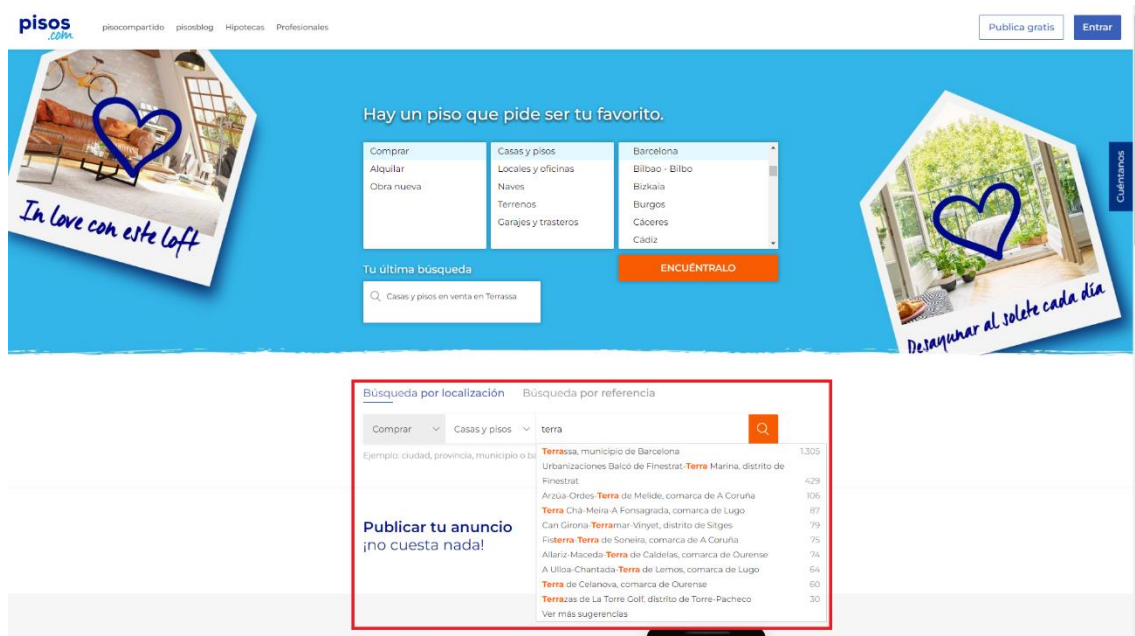
Lugar dónde se produce

En la [Main page](#).

Principio heurístico que cumple

Es un buen ejemplo de, ya que facilita el trabajo a usuarios noveles y a usuarios expertos.

Captura de la solución



Última búsqueda en la Main page

Cuando volvemos a visitar la página web, si anteriormente realizamos una búsqueda en la web, se nos da la opción de volver a realizar esa misma búsqueda sin tener que repetir el proceso.

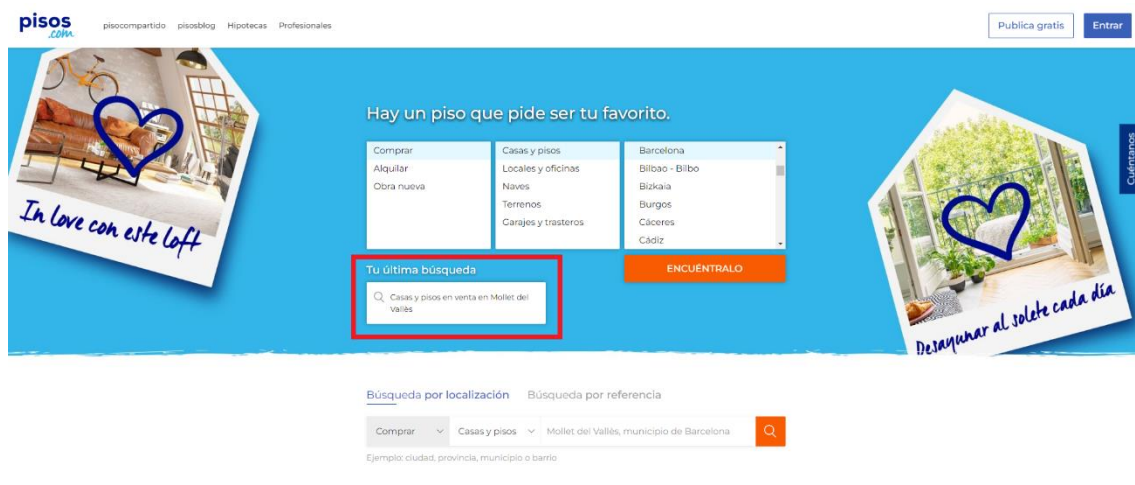
Lugar dónde se produce

En la [Main page](#).

Principio heurístico que cumple

Este es un buen ejemplo de **flexibilidad y eficiencia de uso**. Ya que un usuario que esté buscando en una zona concreta, o un trabajador de una inmobiliaria de una ciudad, no tiene que repetir su búsqueda. No obstante, estaría bien que presentase no solamente la última búsqueda, sino las últimas x búsquedas.

Captura de la solución



Sección de contáctanos

Aunque no es ideal, la web nos presenta una página de contáctanos fácilmente accesible desde el *footer* de la web, que nos permite enviar un mail para realizar una consulta a la web o incluso nos da la opción de llamar en un horario establecido.

Lugar dónde se produce

En la sección [contáctanos](#) de la web.

Principio heurístico que cumple

Este es un buen ejemplo del principio de **ayuda y documentación**. Ya que la sección es fácilmente accesible y además nos presenta más de una opción de realizar nuestra consulta.

Captura de la solución



[Comprar](#) [Alquilar](#) [Obra nueva](#) [pisocompartido](#) [pisoblog y más](#) [Profesionales](#)

[Publica gratis](#)

[Entrar](#)

Sobre pisos.com

[Sobre nosotros](#)

[Contáctanos](#)

[Trabaja con nosotros](#)

Si tienes dudas, ¡te echamos una mano!

Estamos aquí para una pregunta, o dos, o tres. También nos gustan tus ideas y sugerencias: dínos qué podemos mejorar para ayudarte.

¿Nos envías un e-mail?

Nombre y apellidos:

E-mail:

Teléfono:

Provincia:

Perfil:

Cuéntanos:

☐ He leído el aviso legal y la política de privacidad

[Contactar ahora](#)

¿Prefieres por teléfono? Sin problemas

Estaremos en el número
93 860 65 74

Te atenderemos de lunes a jueves de 9 a 14h y de 15 a 18h. Los viernes de 8 a 14h.

Recuerda que debes contactar con el anunciante si tienes cualquier duda sobre el piso de tus sueños.

Encontrarás su teléfono en el lateral derecho de la publicación. Para cualquier otra consulta, aquí estamos. ¡Nos encantará ponerte voz!

Si eres un profesional inmobiliario, llámanos al
91 789 74 67

Te atenderemos de lunes a jueves de 9 a 18h. Los viernes de 9 a 16h.

Adelántate y descubre los servicios profesionales que te ofrecemos. No dudes en llamarnos si te apetece saber más sobre nosotros.

Bibliografía

Ferrer, A [Alejandra]. (2023). *Cuaderno de Diseño de experiencia de usuario. Principios heurísticos*. <http://quadern-ux.aula.uoc.edu/es/3-2-3-principios-heurísticos/>

Liyanage, E [Eranga]. (2016). *Medium. 10 Usability heuristics explained*. <https://medium.com/@erangatl/10-usability-heuristics-explained-caa5903faba2>

Liyanage, E [Eranga]. (2016). *Medium. 10 Usability heuristics explained...* <https://medium.com/@erangatl/10-usability-heuristics-explained-c7a363e671a7>