

PR: Test de usabilidad e Informe final de evaluación

Diseño de UX

Rafael López Martínez

Informe de conclusiones	1
Test con usuarios.....	2
Alex Melenchón Maza	2
Joel Lizaran Belmonte	3
Pau Martínez Ruiz.....	4
Sobre el test de usabilidad	5
Acceder a una publicación de vivienda	5
Búsqueda de viviendas.....	6
Avísame si baja	7
Buscar viviendas en la misma promoción y cálculo de hipoteca	8
Comparación	9
Informe de consolidación con propuestas de mejora	11
Grado de severidad: Catástrofe	11
La página web no tiene barra de búsqueda superior.....	11
Grado de severidad: Grave.....	13
La barra de navegación superior tiene enlaces no útiles para el usuario.....	13
La información por la que filtramos no aparece en la pantalla de viviendas	15
El botón de “Avísame si baja” está separado del resto de elementos de la pantalla.....	17
Las funcionalidades adicionales de la web son difíciles de ver	19
Al scrollear en las viviendas desaparece la barra de navegación superior	21
Al seleccionar una zona de búsqueda no sabemos por los niveles que hemos pasado ..	23
Grado de severidad: Menor	25
La notificación de novedades da lugar a dudas	25
Justificación de los problemas más graves.....	26
Bibliografía	27

Informe de conclusiones

En esta práctica voy a realizar los test diseñados en la entrega anterior con personas usuarias para la web: [Pisos.com](https://pisos.com)

Para la realización de este informe, primero presentare la información recopilada durante los tests con los usuarios, a continuación, haré un pequeño resumen de los principales problemas que he identificado durante los tests. Haremos una comparación de esa información con la que pudimos ver en la segunda entrega del análisis heurístico de la web, viendo que problemas que vimos en aquel momento han aparecido y cuales no identificamos durante los análisis, pero se han hecho evidentes una vez hemos trabajado con usuarios.

Y finalmente presentare un informe de consolidación de todas las mejoras propuesta basándonos tanto en el análisis heurístico como en los análisis de los test de los usuarios. Y una pequeña justificación de porque creo que los problemas de mayor gravedad son los que deberían de solucionarse más pronto.

Test con usuarios

Vídeo con los cortes más relevantes: <https://youtu.be/ufmMpAIL-zU>

Durante la realización de los test rellenamos las siguientes cuadrículas tomando apuntes de cada uno de los usuarios que han realizado el test:

Alex Melenchón Maza

Escenario	Tarea	Éxito / Fracaso	Tiempo	Comentarios
Has empezado a hablar con tu pareja que sería buen momento para pasar a vivir juntos y ver vuestra convivencia en pareja. Por lo que decidís que sería buena idea buscar una vivienda de alquiler en Terrassa	¿Podrías acceder a la web www.pisos.com y tratar de encontrar un piso de alquiler en la zona de Terrassa?	Si el usuario es capaz de encontrar un piso de alquiler en Terrassa	01:58 – 03:11 01:13'	El usuario ha utilizado el selector de provincias para acceder a la búsqueda. Éxito.
	Tras estar un rato viendo viviendas, recuerdas que es muy complicado aparcar en Terrassa. ¿Puedes buscar una vivienda de alquiler con garaje?	Si el usuario es capaz de usar los filtros y opciones de búsqueda para encontrar una vivienda de alquiler con garaje	03:50 – 04:40 00:50'	El usuario ha tenido que entrar dentro de la pantalla de características de la vivienda para confirmar que la vivienda que estaba viendo tenía el filtro correctamente aplicado y disponía de garaje. Éxito.
	Has visto un par de opciones interesantes, pero el alquiler es muy alto. ¿Puedes añadir un aviso para que te notifique si baja el precio del alquiler dentro de tu rango?	Confirmar que el usuario es capaz de encontrar y utilizar la opción de notificarme si baja el precio	05:15 – 06:09 00:54'	El usuario ha tenido problemas con ver el botón de avísame si baja dentro de la página de la vivienda y es que ese botón es el único que está encima de las fotos de la vivienda, a diferencia del de contacto, notificación de anuncios similares y favoritos, y es de color azul a diferencia de otros botones como el de contactar que es naranja. En cambio, en el selector de viviendas sí lo ha visto claramente. Éxito.
	¿Puedes revisar el certificado energético de la vivienda que te haya parecido más interesante?	Si el usuario es capaz de encontrar el valor del certificado energético entre sus características	08:16 – 08:43 00:27'	El usuario no ha tenido ningún problema con esta tarea. Éxito.
	¿Puedes contactar con el anunciante de la vivienda que estás más interesado?	Confirmar que el usuario es capaz de encontrar una de las opciones más probables de la web, la de contactar con el anunciante	08:56 – 09:38 00:42'	El usuario no ha tenido ningún problema con esta tarea. Éxito.

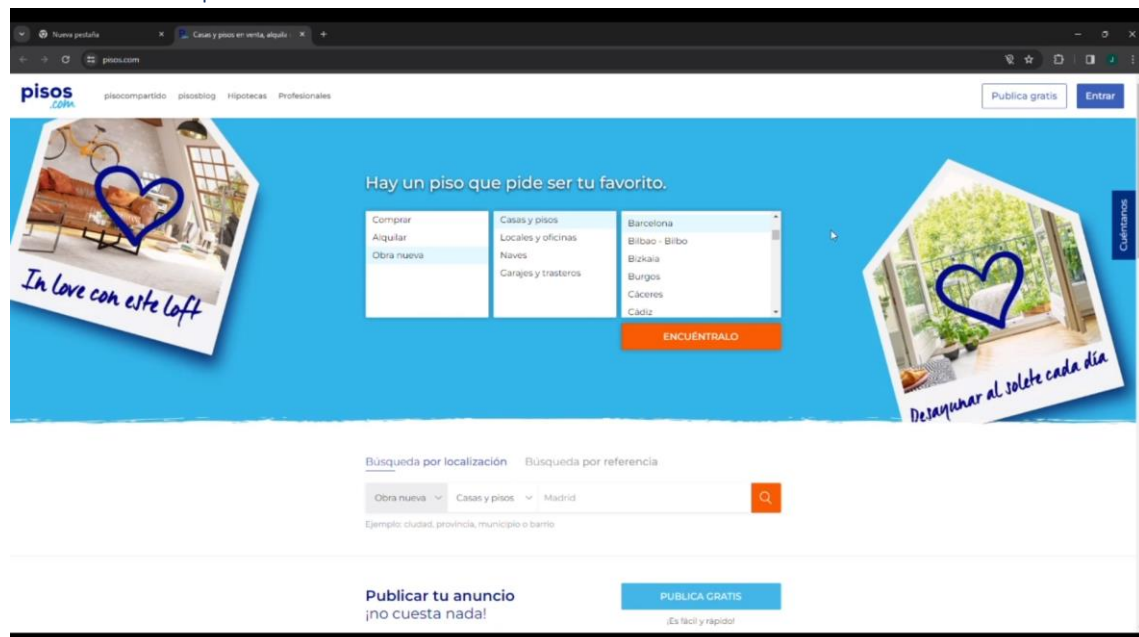
Escenario	Tarea	Éxito / Fracaso	Tiempo	Comentarios
Tras llevar un tiempo viviendo con tu pareja veis que la convivencia va bien y pensáis en que ya es hora de dar el paso y comprar una casa nueva. Como no tenéis prisa y ya has pasado por varias reformas cuando vivías con tus padres, pensáis que lo mejor sería un piso de obra nueva, además os habéis enamorado del barrio y habéis hecho nuevas amistades por lo que no os queráis alejar mucho de esta zona	¿Podrías acceder a la web www.pisos.com y tratar de encontrar una vivienda de obra nueva en la zona de Terrassa?	Si el usuario es capaz de encontrar una vivienda de obra nueva en Terrassa	02:25 – 04:52 02:27'	El usuario ha utilizado el selector de provincias para acceder a la búsqueda y ha comentado que sería cómodo una vez seleccionada la provincia poder seleccionar la ciudad con un selector adicional. Éxito.
	Tras estar un rato viendo viviendas, tu pareja te pregunta si estás buscando una con piscina, porque siempre ha querido piscina. ¿Puedes buscar una vivienda de obra nueva con piscina?	Si el usuario es capaz de usar los filtros y opciones de búsqueda para encontrar una vivienda de obra nueva con piscina	05:10 – 05:58 00:48'	El usuario ha confirmado que la casa tiene piscina por las imágenes, ya que en el resumen inicial de la vivienda no se menciona la piscina. Éxito.
	Has visto una vivienda que te llama la atención, está en la zona correcta, pero es un poco cara. ¿Puedes ver más inmuebles disponibles de la misma promoción?	Confirmar que el usuario es capaz de encontrar y utilizar la opción de buscar en la misma promoción	06:20 – 08:31 02:01'	En este caso al usuario no le ha aparecido el <i>grid</i> de las diferentes viviendas dentro de la misma promoción en la descripción, únicamente un enlace de que esta casa pertenece a una promoción, que no ha visto. Por lo que usuario ha terminado buscando la vivienda dentro de la misma promoción ordenando por precios en una misma zona. En vez de utilizando las funcionalidades esperadas. Falso éxito.
	¿Puedes revisar como te saldría el cálculo de la hipoteca con el precio de la vivienda de la web?	Si el usuario es capaz de usar el cálculo de hipoteca que proporciona la web	08:45 – 09:55 1:10'	El usuario no ha visto inicialmente el enlace de solicita tu hipoteca en la zona superior de los detalles de la vivienda y no ha <i>scrolleado</i> la suficiente como para que le aparezca el cálculo de la hipoteca y ha utilizado el enlace del cabezal, que es la sección independiente de hipotecas de la web. Falso éxito.
	¿Puedes contactar con el anunciante de la vivienda que estás más interesado?	Confirmar que el usuario es capaz de contactar con el anunciante	10:01 – 10:38 00:37'	El usuario no ha tenido ningún problema con esta tarea. Éxito.

Escenario	Tarea	Éxito / Fracaso	Tiempo	Comentarios
Tras llevar un tiempo viviendo con tu pareja veis que la convivencia va bien y pensáis en que ya es hora de dar el paso y comprar una casa nueva. Como no tenéis prisa y ya has pasado por varias reformas cuando vivías con tus padres, pensáis que lo mejor sería un piso de obra nueva, además os habéis enamorado del barrio y habéis hecho nuevas amistades por lo que no os querríais alejar mucho de esta zona	¿Podrías acceder a la web www.pisos.com y tratar de encontrar una vivienda de obra nueva en la zona de Terrassa?	Si el usuario es capaz de encontrar una vivienda de obra nueva en Terrassa	01:47 – 03:12 01:35'	El usuario ha pasado el ratón por encima del buscador por localización, pero finalmente, ha utilizado el selector de provincias, y ha puntualizado que ha tenido que realizar muchos <i>clicks</i> para llegar a las viviendas. Éxito.
	Tras estar un rato viendo viviendas, tu pareja te pregunta si estás buscando una con piscina, porque siempre ha querido piscina. ¿Puedes buscar una vivienda de obra nueva con piscina?	Si el usuario es capaz de usar los filtros y opciones de búsqueda para encontrar una vivienda de obra nueva con piscina	03:29 – 03:40 00:11'	Cuando el usuario ha tratado de abrir varias pestañas con diferentes viviendas ha tenido problemas, ya que al hacer <i>click</i> en precio o en la foto, no se le abría hasta que ha visto que solo se le abrían si pulsaba en la calle, y esto le ha resultado notablemente molesto. También ha mencionado que él personalmente que la ubicación del Google Maps fuera más visible. Éxito.
	Has visto una vivienda que te llama la atención, está en la zona correcta, pero es un poco cara. ¿Puedes ver más inmuebles disponibles de la misma promoción?	Confirmar que el usuario es capaz de encontrar y utilizar la opción de buscar en la misma promoción	04:49 – 06:02 01:47'	El usuario inicialmente ha vuelto al selector de viviendas pero posteriormente ha visto dentro de los detalles de la vivienda los inmuebles disponibles dentro de la misma promoción, pero ha tenido que bajar mucho en los detalles. Ha valorado positivamente la opción de ver los planos de la vivienda de obra nueva. Éxito.
	¿Puedes revisar como te saldría el cálculo de la hipoteca con el precio de la vivienda de la web?	Si el usuario es capaz de usar el cálculo de hipoteca que proporciona la web	06:17 – 07:00 00:43'	El usuario ha ido directamente a la funcionalidad dentro de los detalles de la vivienda. En el cálculo de la hipoteca no viene especificado si viene el IVA. Éxito.
	¿Puedes contactar con el anunciante de la vivienda que estás más interesado?	Confirmar que el usuario es capaz de contactar con el anunciante	07:53 – 08:09 00:16'	El usuario ha utilizado el botón del cabezal que se mantiene una vez scrolleas. Éxito.

Sobre el test de usabilidad

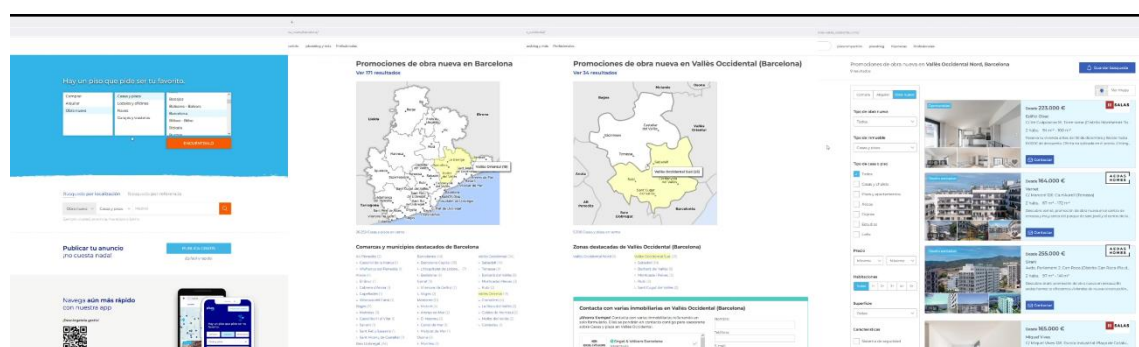
Con la información que recopilamos en la observación de los distintos tests podemos elaborar una lista por procesos de los diferentes problemas que identificamos.

Acceder a una publicación de vivienda



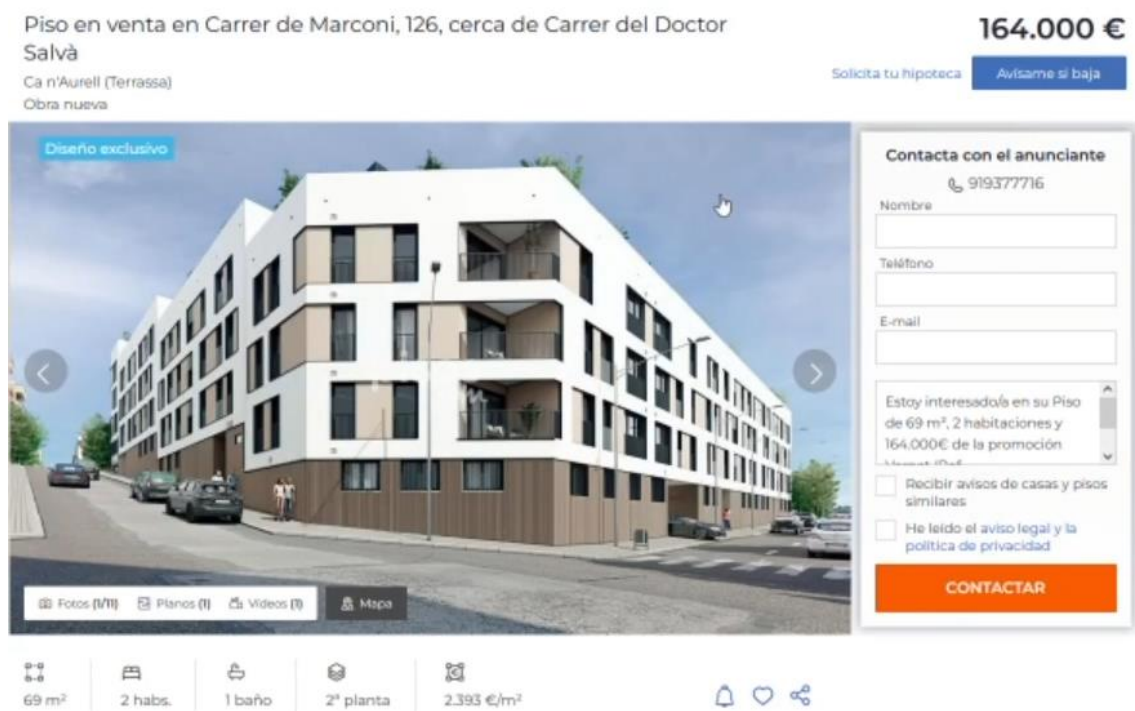
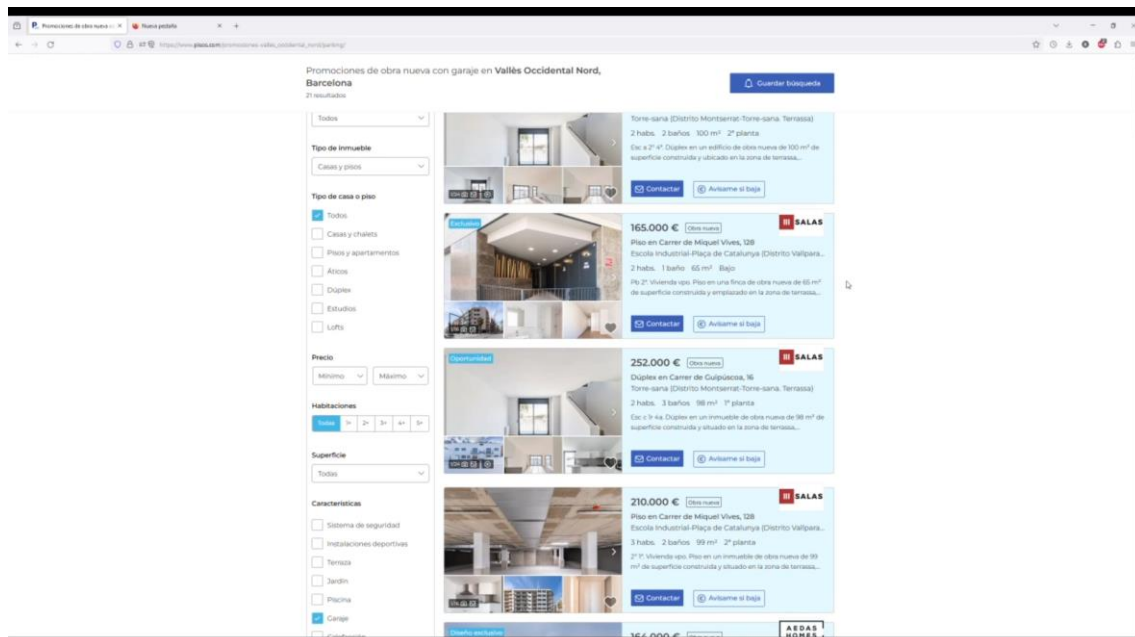
Ningún usuario ha visto la barra de búsqueda de la pantalla principal. Alex y Joel, al ver el selector de provincias en el centro de la pantalla principal han asumido que era la única opción.

Joel y Pau, asumieron que eran provincias por lo que estaba ordenado si no que eran ciudades y han tenido que hacer un “salto de fe” al seleccionar Barcelona, pero esa información no la tenían en ninguna parte.



Pau ha puntualizado que ha tenido que realizar muchos *clicks* para llegar hasta llegar a una vivienda.

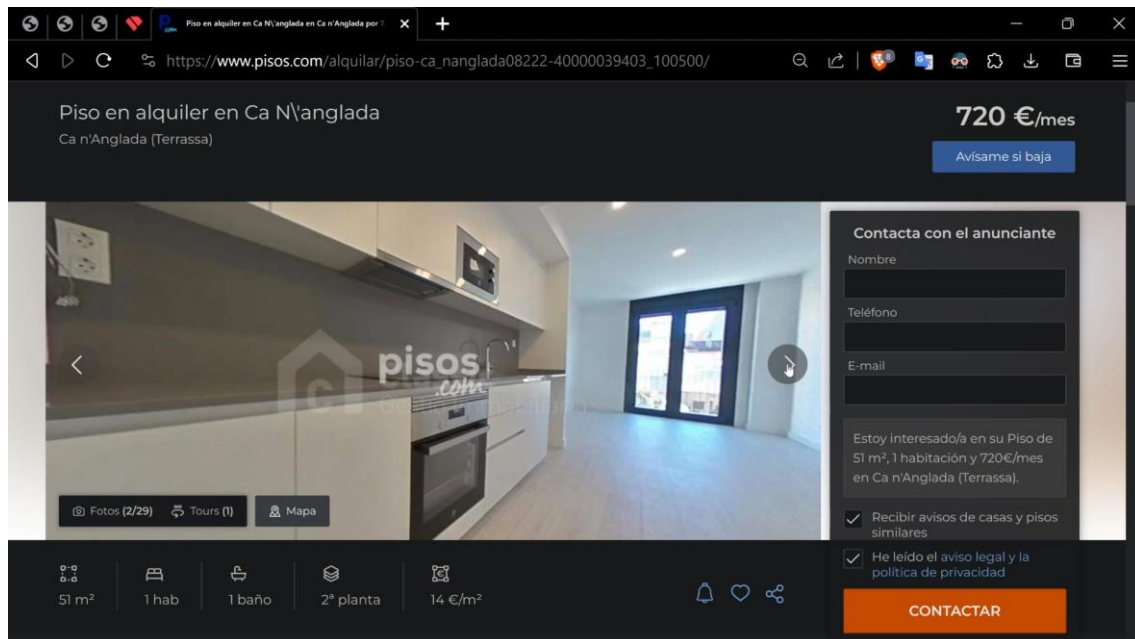
Búsqueda de viviendas



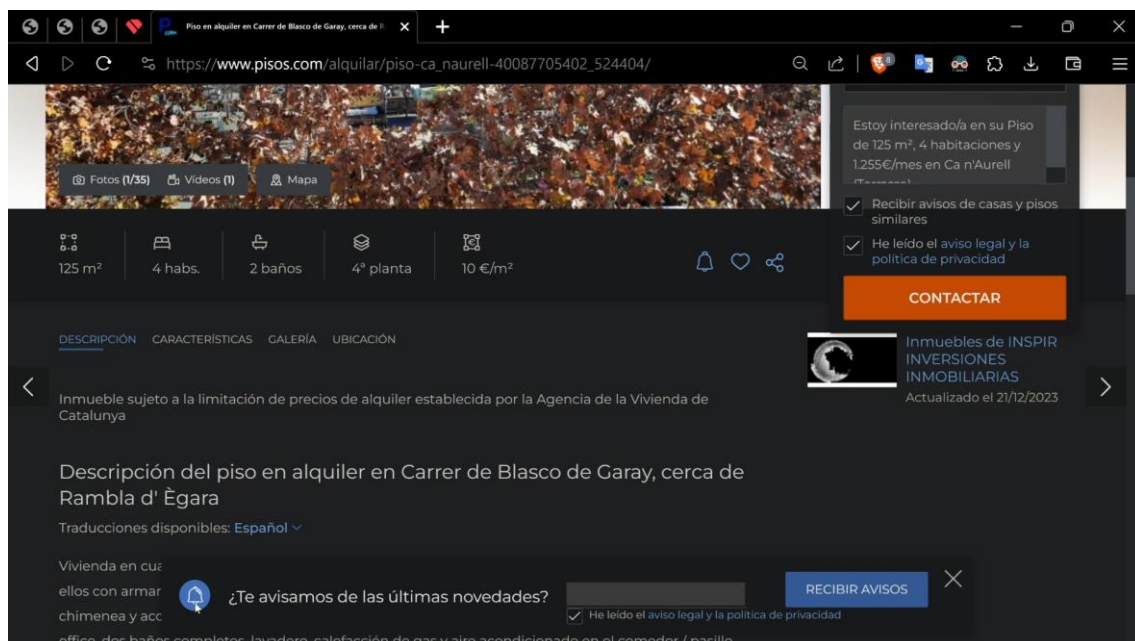
A la hora de aplicar filtro sobre una vivienda, todos los usuarios tenían problemas para confirmar que se había aplicado el filtro, ya que para asegurarse si un piso tiene piscina han de bajar a la sección de características y no aparece en el resumen.

Pau, cuando buscaba vivienda trató de abrir varias pestañas de las viviendas y tuvo problemas ya que únicamente el cabezal con el nombre de la calle es un enlace a la vivienda y al tratar de abrir otra pestaña haciendo click en la foto no hacía nada.

Avísame si baja

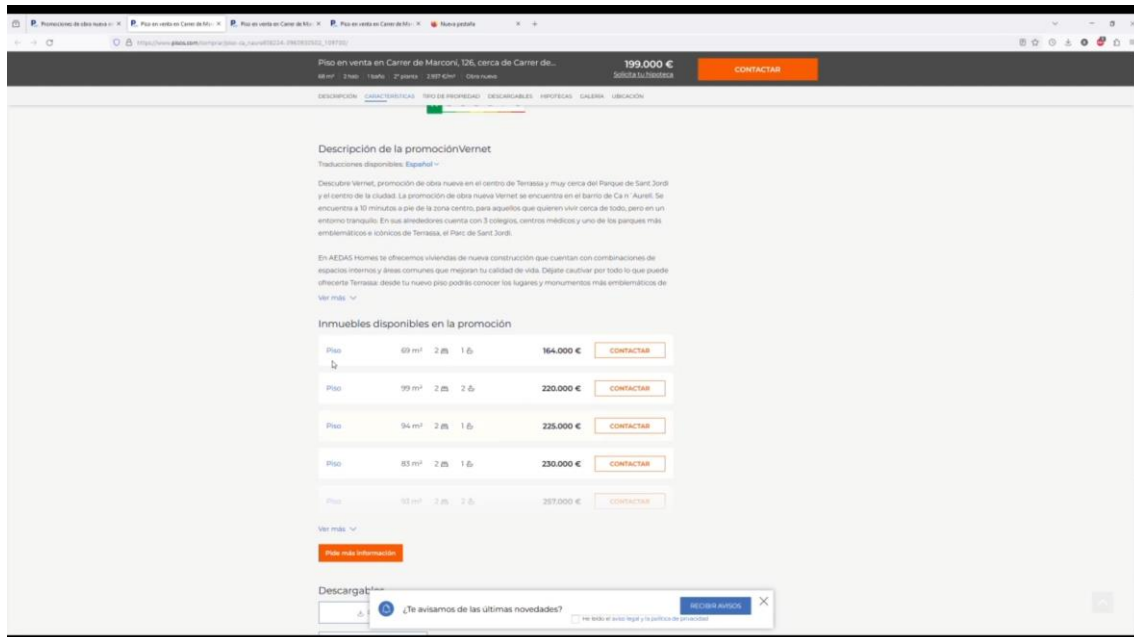


Alex tuvo problemas con ver el botón de avísame si baja dentro de la página de la vivienda y es que ese botón es el único que está encima de las fotos de la vivienda, a diferencia del de contacto, notificación de anuncios similares y favoritos, y es de color azul a diferencia de otros botones como el de contactar que es naranja. En cambio, en el selector de viviendas sí que vio claramente el botón.

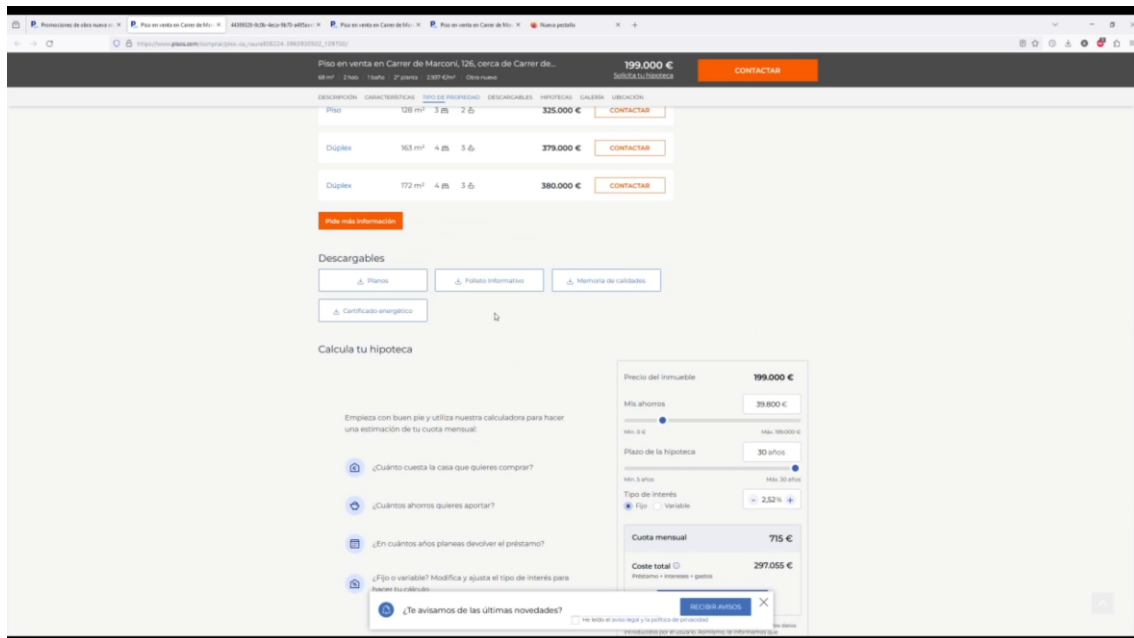


Además, Alex comentó que el pop-up de avisarme de las últimas novedades, dentro de la vivienda le producía confusión ya que no sabía si se trataba de las ultimas novedades de la vivienda, de la zona que estaba viendo o a que se refería.

Buscar viviendas en la misma promoción y cálculo de hipoteca



Joel para buscar viviendas de la misma promoción en vez de ver la opción dentro de la vivienda redujo la zona de búsqueda a una sola calle, ya que estaba muy abajo en la web y no fue capaz de verlo. Y Pau lo vio tras bajar, pero inicialmente planeaba hacer lo mismo que el mencionado anteriormente.



Joel no bajó lo suficiente dentro de la vivienda para que apareciera la opción de calcular hipotecas, ya que está por debajo de las viviendas de la misma promoción por lo que no vio ninguna de las dos opciones y accedió a esa opción utilizando el enlace del cabezal de la web.

Comparación

Durante la evaluación heurística detectamos y ordenamos los siguientes problemas:

Grado de severidad: Catástrofe

La página web no tiene barra de búsqueda superior

Grado de severidad: Grave

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

Al scrollear en las viviendas desaparece la barra de navegación superior

Al seleccionar una zona de búsqueda no sabemos por los niveles que hemos pasado

Grado de severidad: Menor

Inconsistencia en el diseño del cabezal de las viviendas

No hay comprobación de que el teléfono sea válido

Grado de severidad: Sin importancia

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

Varios de estos errores no han aparecido ni se han mencionado durante las pruebas con usuarios, pero hay otros que de forma más o menos directa sí que se han reflejado. El mejor ejemplo de ello sería el de que la página web no tiene barra de búsqueda.

En aquel error mencionábamos que la barra de búsqueda únicamente aparecía cuando estábamos en la [visualización de viviendas](#), pero en la página principal la barra no estaba en dónde según los estándares debería estar colocada y en su lugar estaba integrada en la página principal. Y como hemos visto en los tests ningún usuario ha utilizado esa barra de búsqueda y dos de ellos pensaron que esa barra ni siquiera existía. Por lo que sigue siendo un error que considero que se debería solucionar lo más pronto posible.

También han aparecido varios errores que no había contemplado y creo que se deberían tener en cuenta:

- Tanto en la página de [visualización de viviendas](#) como en la página de los detalles de la vivienda, debería añadirse información adicional de la vivienda por la que se puede filtrar. Este error lo consideraría un error grave, ya esto ha entorpecido a los usuarios durante la realización de los tests ya que para confirmar si los filtros se habían aplicado correctamente tenían que entrar en la pantalla y bajar en la sección de características.
- También, en la pantalla de detalles de la vivienda, se debería mover la posición y el color del botón de: "Avísame si baja". Para que llame la atención como el botón de contactar ya que ha sucedido que no han visto el botón dentro de esta pantalla. Este error también sería un error grave.
- Además, deberíamos revisar el orden de los elementos que mostramos en las características, ya que es complicado acceder a las secciones de otras viviendas de la misma promoción y al calculo de hipoteca. Este sería también un error grave.

- Y finalmente, habría que reescribir el texto del pop-up de las notificaciones que aparece también en la pantalla de detalles de la web. Este sería un error menor.

En definitiva, considero que los problemas heurísticos que detectamos siguen siendo importantes, pero han aparecido unos nuevos que añadiría al informe heurístico, que no tuve en cuenta durante el análisis quizá por el tipo de usuario que soy o por haber pasado tanto tiempo con el producto y familiarizarme con su diseño.

Por eso creo que estas pruebas me han demostrado la importancia de hacer tests de usabilidad en diferentes puntos del proyecto ya que los usuarios que trabajamos en el producto o pasamos un gran tiempo con él, no somos capaces de poder ver elementos problemáticos como un usuario que lo utiliza por primera vez y no es consciente de particularidades a las que nosotros ya nos hemos habituado. Por lo que ambos tipos de metodologías deberían aplicarse de forma complementaria en cada iteración del diseño centrado en las personas.

Informe de consolidación con propuestas de mejora

Ahora con toda la información mencionada anteriormente vamos a realizar un informe final de los siete errores más importantes que hemos detectado utilizando tanto la evaluación heurística como las pruebas con los usuarios. Este sería el informe final de uno de los ciclos del diseño centrado a usuario en el que ahora pasaríamos a resolver estos problemas antes de realizar otra iteración.

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](#).

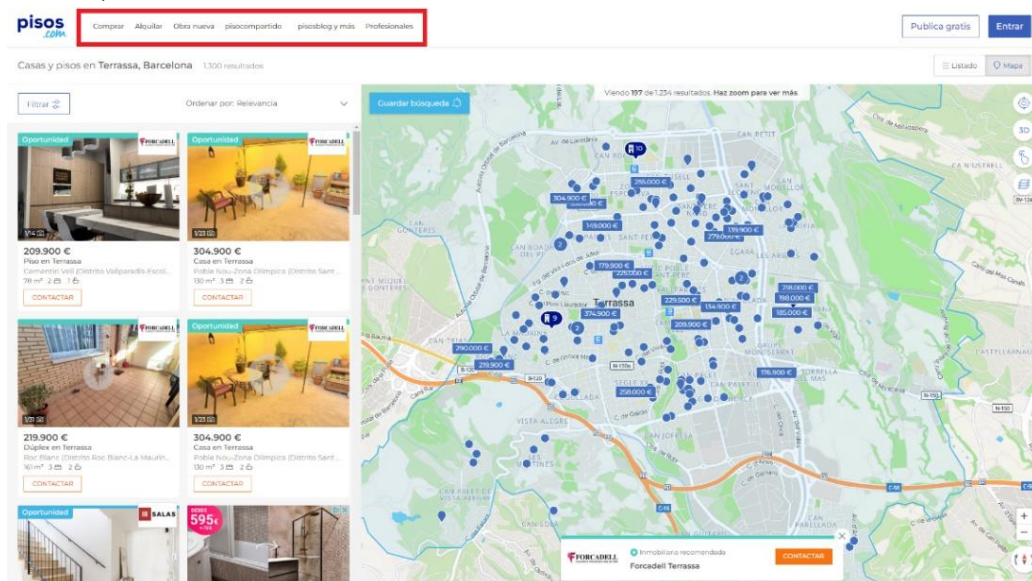
Principio heurístico que incumple

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](#), sí que nos aparece, por lo que no es consistente con su propio diseño.

Además, en los tests con los usuarios se ha evidenciado todavía más la gravedad de este problema ya que ningún usuario ha utilizado en ningún momento la barra de búsqueda para realizar las tareas presentadas, eso nos prueba que no está funcionando correctamente.

Captura del problema

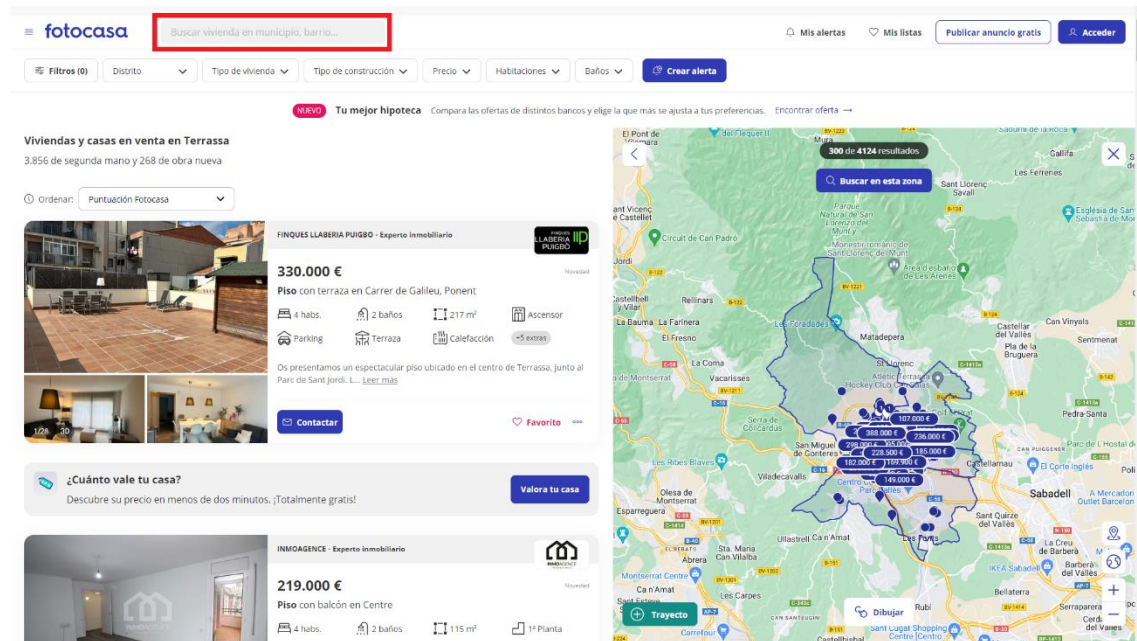


Solución o mejora

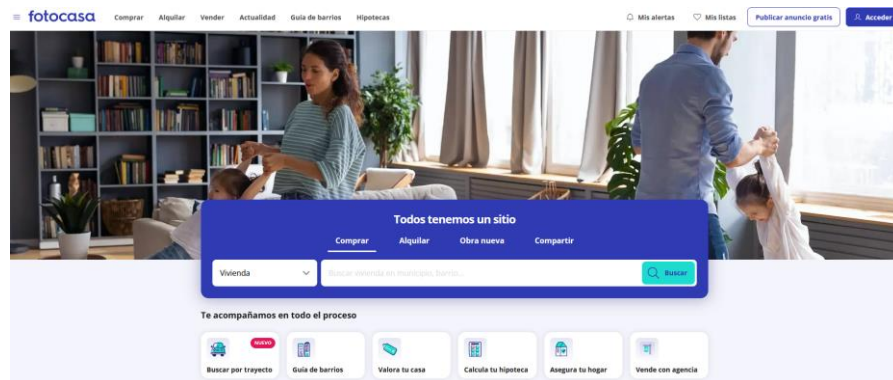
La barra de búsqueda debería incluirse en todas las pantallas, y en la *Home page* darle una mayor visibilidad, colocándola al mismo nivel que el filtro por localidades o reemplazándolo completamente.

Ejemplo de solución

En [fotocasa](#), la barra de navegación se presenta en todas las páginas.

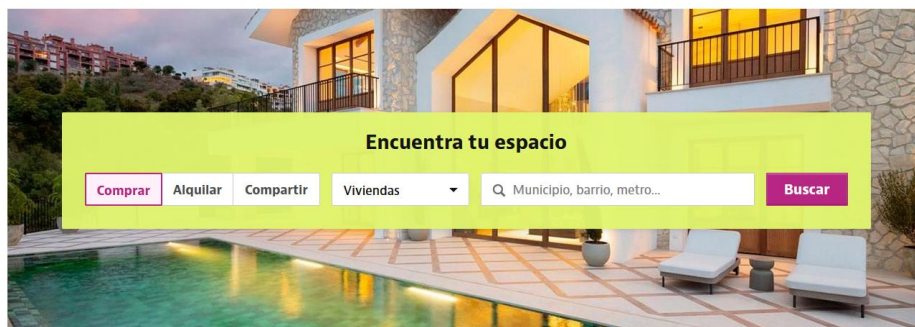


En cuanto a la página principal, tanto [Idealista](#) como [fotocasa](#) tienen en su pantalla una barra de búsqueda en vez de una barra de búsqueda.



idealista

Pon tu anuncio gratis Iniciar sesión Español



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

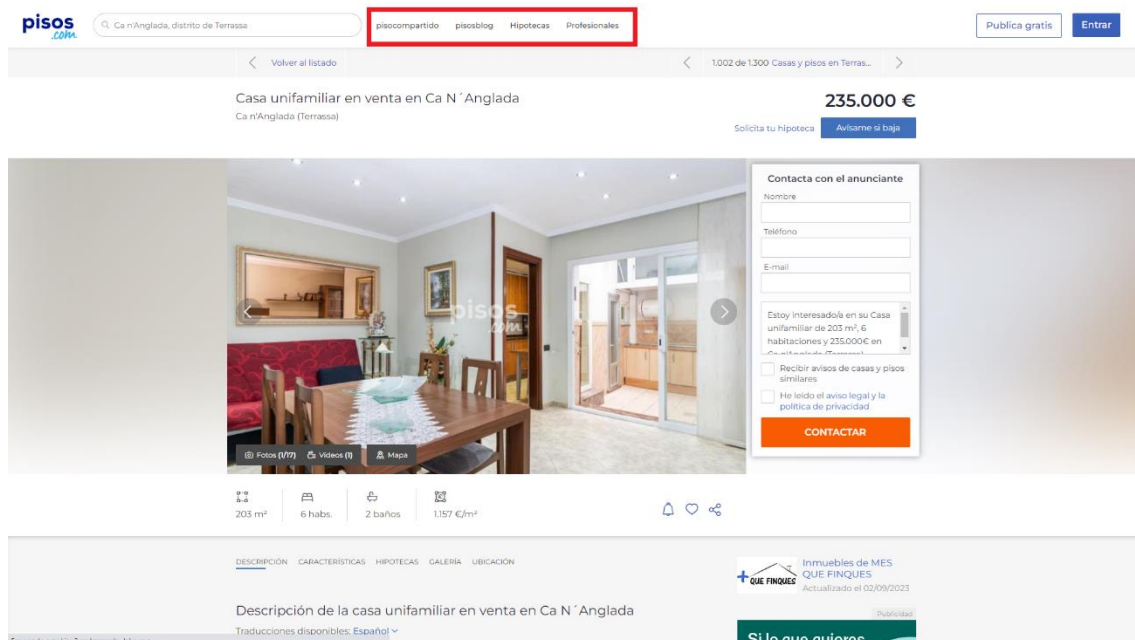
El principio que incumple este error sería el de **Diseño estético y minimalista**.

Cuando 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.

Además, este problema está relacionado que **hemos detectado durante los tests** y hemos puntualizado anteriormente. La solución que se propone para este problema también solucionaría el problema de que muchos de las características de la web como el calculo de la hipoteca tienen un difícil acceso.

Captura del problema



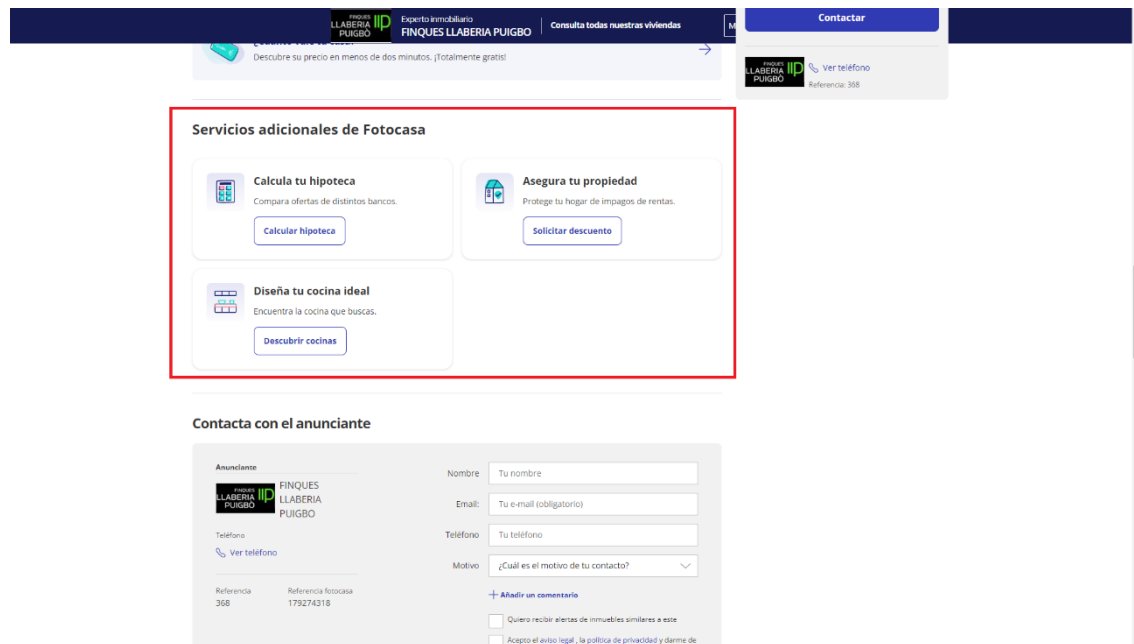
Solución o mejora

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”.

Esto además de permitirnos limpiar el cabezal de la web, daría mayor visibilidad a esas características que ahora mismo están muy abajo en la pantalla de características.

Ejemplo de solución

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



La información por la que filtramos no aparece en la pantalla de viviendas

La información que aparece de las viviendas cuando estamos en la pantalla de viviendas es insuficiente y en la pantalla de descripción de la vivienda hay que *scrolllear* demasiado.

Lugar dónde se produce

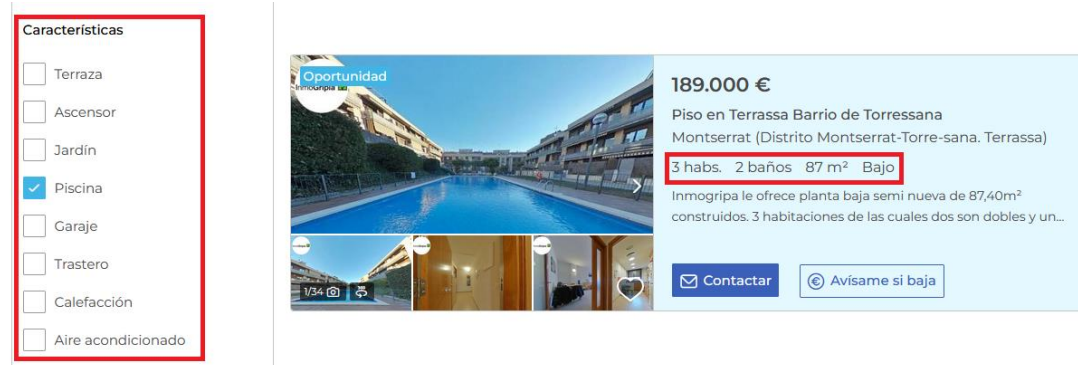
Aparece en la [pantalla de viviendas](#).

Principio heurístico que incumple

El principio que incumple este error sería el de **Reconocimiento antes que recuerdo**.

Durante los tests, hemos podido ver que cuando los usuarios filtran las viviendas están obligados a entrar en las propias viviendas para confirmar que se ha aplicado el filtro correctamente y que la vivienda que están viendo cumple con sus requisitos.

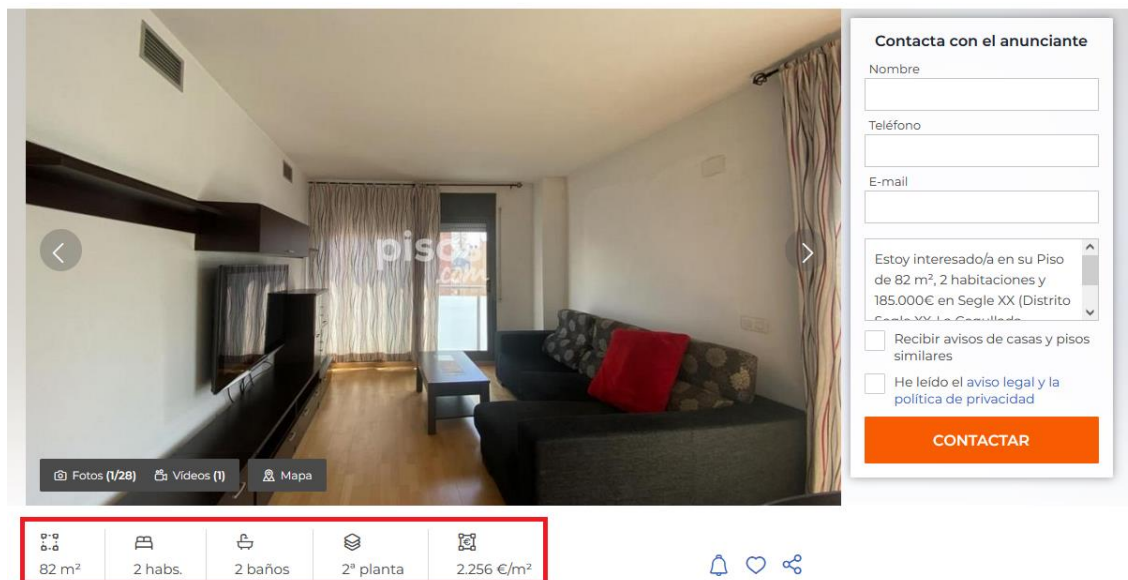
Captura del problema



Piso en venta en Segle XX
Segle XX (Distrito Segle XX-La Cogullada, Terrassa)

185.000 €

Avisame si baja



Solución o mejora

Tanto en la [pantalla de viviendas](#) como en la página de los [detalles de la vivienda](#), debería añadirse información adicional de la vivienda por la que se puede filtrar.

Ejemplo de solución

En [fotocasa](#), se muestra más información relevante de la vivienda de la que tenemos actualmente en [pisos.com](#), esta información debería mostrar los elementos que hemos filtrado además de otros de interés que ya estamos mostrando actualmente.



FINQUES ARGEMI · Experto inmobiliario

198.000 €

Dúplex con balcón en Prat de la Riba, Centre

2 habs. 2 baños 89 m² 3ª Planta

Ascensor Balcón Calefacción +3 extras

Dúplex en Vallparadís - Antic Poble de Sant Pere Terrassa - Carrer de Prat de la Riba. Se trata de un dúplex seminuevo de 89 m2 con terraza, 2 habitaciones do...

Contactar Llamar Favorito

Además, esta información adicional como si la vivienda tiene garaje o piscina también debería añadirse debajo de las fotos de la vivienda en la pantalla de detalles y descripción de la vivienda.

El botón de “Avísame si baja” está separado del resto de elementos de la pantalla

El botón de “Avísame si baja” está colocado en la parte superior de la pantalla y cuando un usuario baja ya no se ve.

Lugar dónde se produce

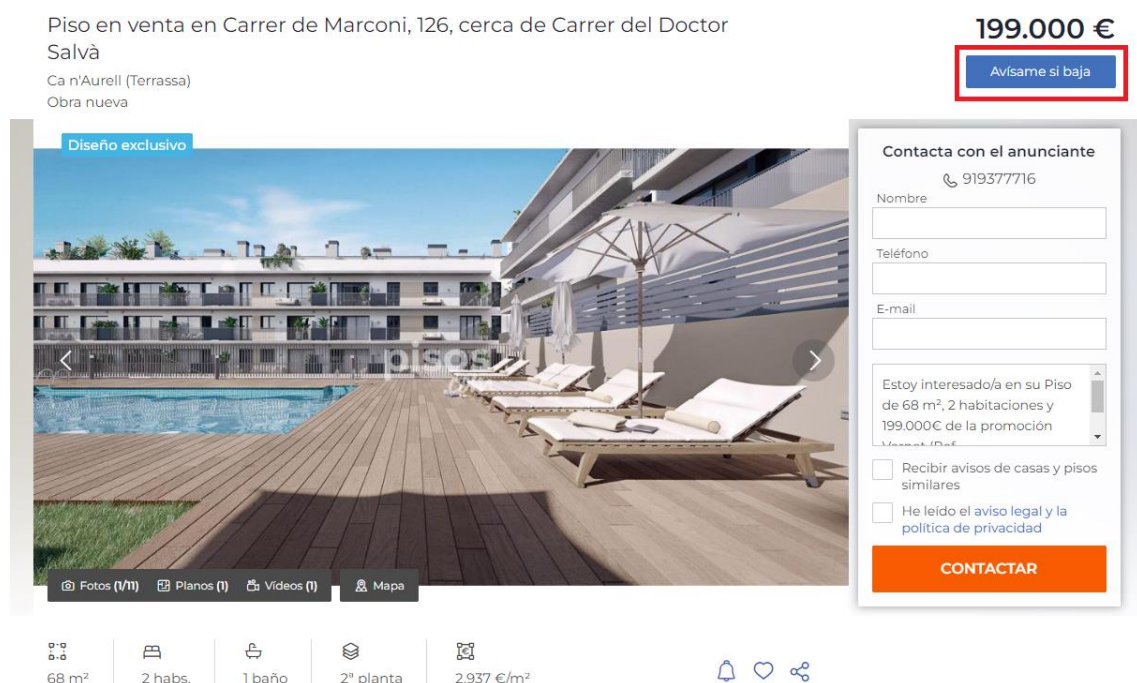
Aparece en la pantalla de [detalles de la vivienda](#).

Principio heurístico que incumple

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

Durante los tests, hemos podido ver que cuando los usuarios bajan en la pantalla de detalles de vivienda el botón de “Avísame si baja” se queda arriba y deja de verse. Es el único botón de toda la pantalla que está colocado por encima de la imagen de la vivienda. No solo eso, sino que, además, es de color azul cuando en esa pantalla los botones que buscan llamar la atención son de color naranja.

Captura del problema



Solución o mejora

El botón tendría que aparecer debajo de las imágenes de la vivienda, al lado o debajo de las características de la vivienda, además posiblemente para eliminar todos los elementos que hay encima de las imágenes también habría que mover el precio de la vivienda.

Ejemplo de solución

En [fotocasa](#), se muestra el precio del alquiler por debajo de las imágenes y ellos en vez de la opción de “Avísame si baja” tienen la opción de sugerir un precio que está colocado entre las características y el precio de la vivienda.

← Volver

Siguiente >



1.560 €/mes

Sugerir precio

Descartar

Compartir

Favorito



6 habs.



3 baños



227 m²



5ª Planta

Piso de alquiler en Plaça de Josep Freixa I Argemí, Ca n'Aurell
Terrassa

Contacta con el anunciante

Tu nombre

Tu e-mail (obligatorio)

Tu teléfono

¿Cuál es el motivo de tu contacto?

Las funcionalidades adicionales de la web son difíciles de ver

En la pantalla de detalles de vivienda hay que bajar mucho para poder ver las funcionalidades adicionales de la web.

Lugar dónde se produce

Aparece en la pantalla de [detalles de la vivienda](#).

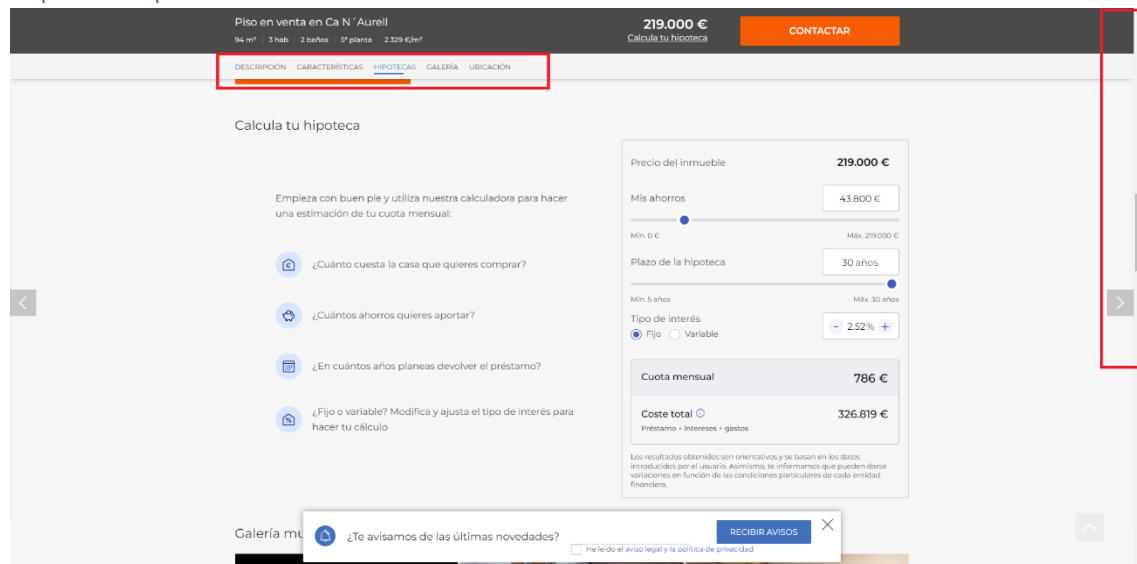
Principio heurístico que incumple

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

Cuando 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.

Por lo que se debería optimizar la información que mostramos en la descripción y características de la vivienda, para mostrar la información relevante o mostrar la sección y dar la opción de visualizarla o no al cliente.

Captura del problema



Solución o mejora

Agrupar las funcionalidades adicionales de la web, 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, there is a dark blue header with the logo 'FINQUES LLABERIA PUIGBO' and the text 'Experto inmobiliario'. Below the header, a light blue banner reads 'Descubre su precio en menos de dos minutos. ¡Totalmente gratis!'. To the right of the banner is a 'Contactar' button. Below the banner, a section titled 'Servicios adicionales de Fotocasa' is highlighted with a red border. This section contains three cards: 'Calcula tu hipoteca' (Compare offers from different banks, button: 'Calcular hipoteca'), 'Asegura tu propiedad' (Protect your home from rental payments, button: 'Solicitar descuento'), and 'Diseña tu cocina ideal' (Find the kitchen you are looking for, button: 'Descubrir cocinas'). Below this section is a 'Contacta con el anunciante' section. It includes the advertiser's name 'FINQUES LLABERIA PUIGBO', a 'Ver teléfono' link, and a reference number 'Referencia 368'. To the right, there are input fields for 'Nombre', 'Email', 'Teléfono', and a dropdown for 'Motivo'. Below these fields are 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'.

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

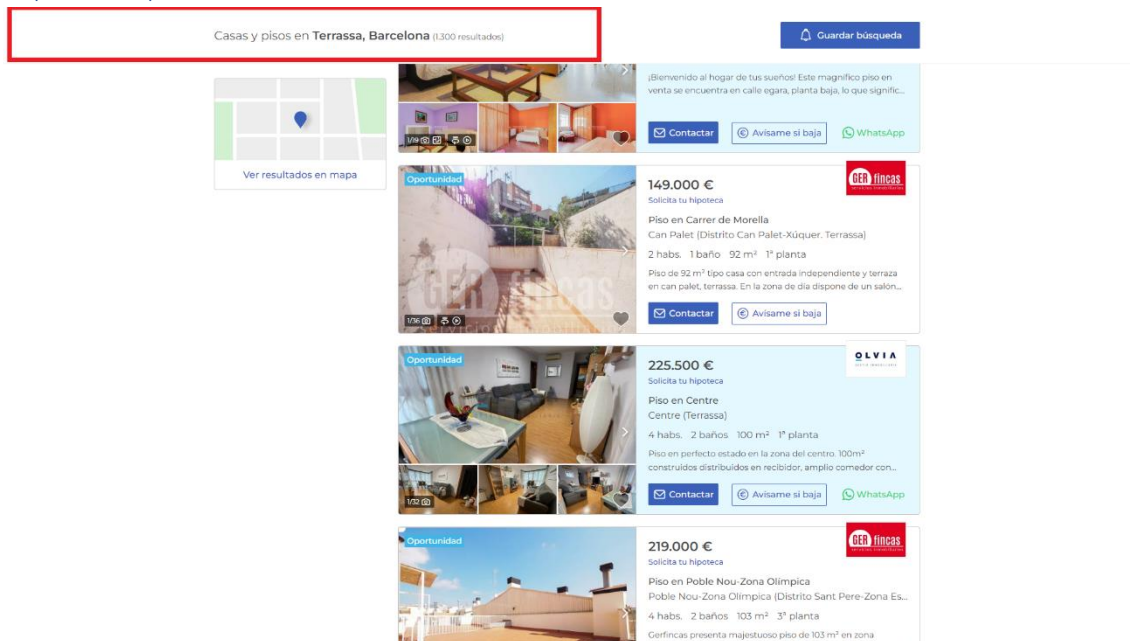
Aparece en la [pantalla de viviendas](#).

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.

Filtros (6)DistritoTipo de viviendaTipo de construcciónPrecioHabitacionesBañosCrear alerts

Visita guiada onlineUn experto inmobiliario resolverá tus dudas online y en directo. Descubrir la Visita Guiada Online



194.000 €
↓ Ha bajado 31.000 €



Piso con terraza en Sud

4 habs.1 baño96 m²6ª Planta

AscensorTerrazaBalcón5 extras

REF:91649 ¡DESCUBRE UNA JOYA COMPLETAMENTE REFORMADA EN EXCLUSIVA DE STYLEHOUSE! Te presentamos u... Leer más

Contar 932 998 522Favorito



298.000 €


Ático con ascensor en Passeig del Vint-i-dos de juliol, Nord-oest

4 habs.2 baños114 m²Ascensor

Calefacción11 extras

PASSEIG 22 DE JULIOL / TERRASSA Te presentamos un impresionante atico esquiuero, ubicado en pass... Leer más

Contar 932 827 986Favorito



460.000 €
↓ Ha bajado 25.000 €

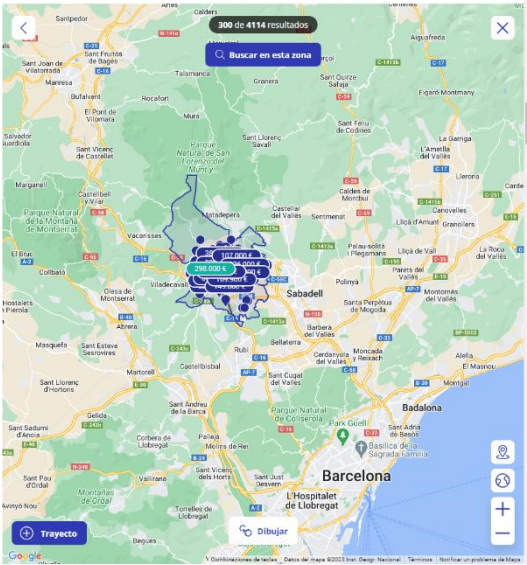
Casa adosada con terraza en Ponent

4 habs.3 baños1254 m²Terraza

ENGEL & VOELKERS - Experto inmobiliario

300 de 4114 resultados

Buscar en esta zona



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](#).

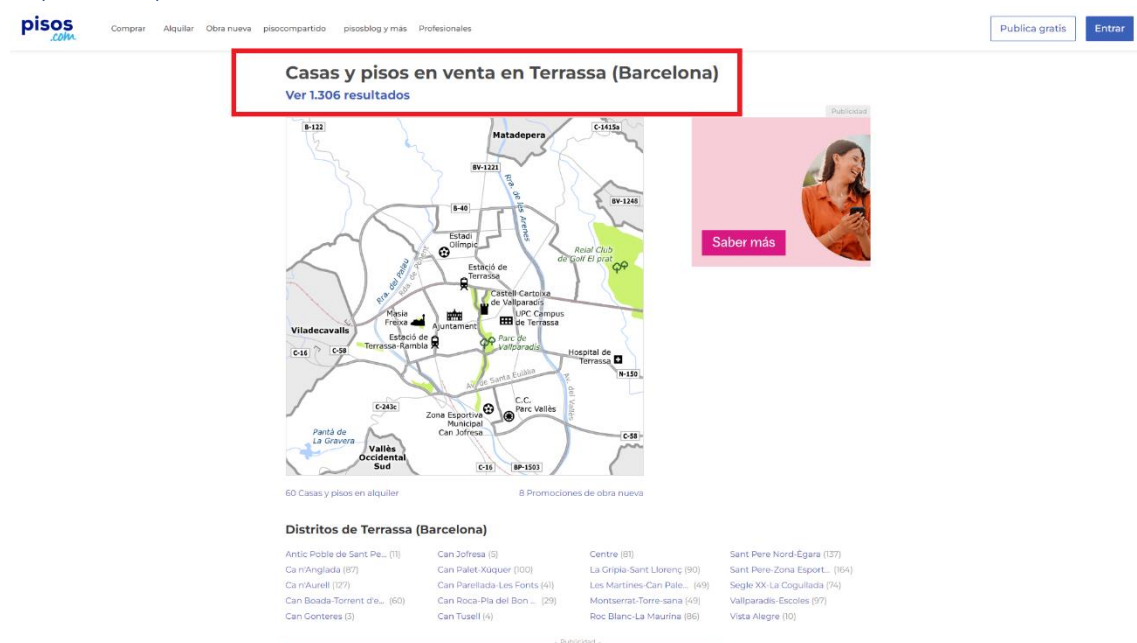
Principio heurístico que incumple

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

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

Inmobiliarias en Terrassa

Mapa
 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 Busca por municipio, barrio, distrito... pisoscompartido pisosblog Hipotecas Profesionales Publica gratis Entrar

Cerca de mi ubicación actual

Barcelona 27.503
Valles Occidental 6.105
Terrassa 1.305

Distritos de Terrassa, Barcelona Ocultar

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
 1+ 2+ 3+ 4+ 5+

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...

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...

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.

La notificación de novedades da lugar a dudas

Cuando entramos a la pantalla de detalles de la vivienda, nos aparece un pop-up que nos pregunta si queremos recibir las últimas novedades, pero no especifica a si se refiere a la vivienda, a la zona o a la web.

Lugar dónde se produce

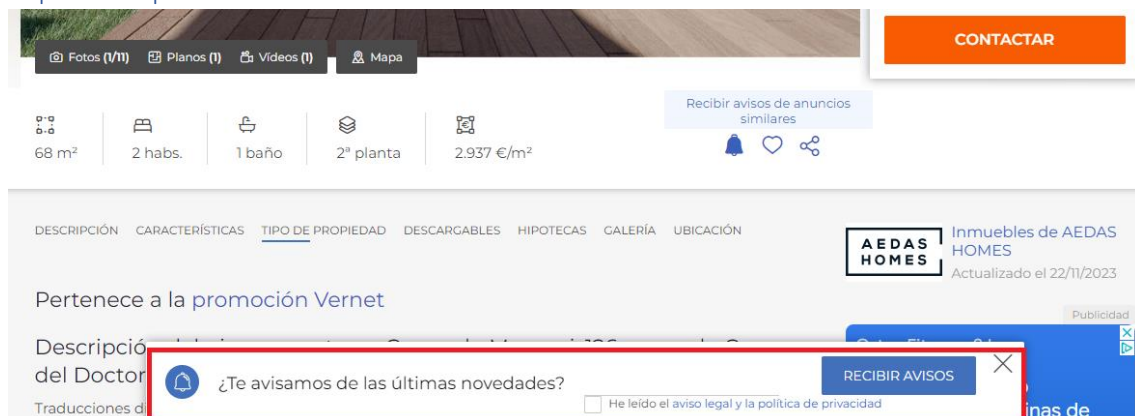
Aparece en la pantalla de [detalles de la vivienda](#).

Principio heurístico que incumple

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

Este texto da lugar a dudas por parte del usuario, ya que no sabe si se está refiriendo a las novedades de la vivienda, ya que aparece únicamente al entrar en los detalles de una vivienda, si cumple la misma función que la campana que vemos en la misma pantalla o si nos avisa por ejemplo de anuncios nuevos en esa ciudad.

Captura del problema



Solución o mejora

Primero deberíamos averiguar que funcionalidad hace este botón y adecuar el texto del pop-up a la funcionalidad que cumpla. Por ejemplo, si tiene la misma funcionalidad que la campana cambiar el texto a: “¿Te avisamos de anuncios similares?”. O si se refiere a novedades de la misma ciudad poner un texto como: “¿Te avisamos de las últimas novedades en [Ciudad]?”.

Justificación de los problemas más graves

Creo que los problemas más graves que he detectado en todo este proceso serían los que están colocados los primeros en el informe de consolidación, pero ahora voy a hacer una pequeña explicación de porqué considero que son los que se deberían solucionar más urgentemente.

El primero de ellos sería el error de: “La página web no tiene barra de búsqueda superior”, este es un error que desde la segunda entrega lo clasifiqué como un error catastrófico, ya que rompe en la mayoría de las páginas de la estandarización de las barras de búsqueda en la barra superior de las webs. Además, durante los tests se ha evidenciado que esto supone un problema de diseño tanto a nivel general como en el diseño de la *home page*, ya que ningún usuario ha utilizado la barra de búsqueda. Podría ser el caso de que todos estos usuarios perteneciesen al grupo de usuarios que prefieren navegar por las categorías a la hora de navegar por la web para realizar sus búsquedas. Pero no es el caso, ya que uno de ellos hasta puntualizó el número de *clicks* que tuvo que realizar para llegar a las viviendas, y eso es un factor que puede determinar la retención de los usuarios.

El segundo error sería el de: “La barra de navegación superior tiene enlaces no útiles para el usuario”, este error lo he mantenido en el segundo puesto, ya que además de ser un error importante de diseño estético y minimalismo, la solución propuesta para este error mataría dos pájaros de un tiro, limpiaría el ruido que ahora mismo tenemos con esos enlaces en la barra superior, si no que dentro de la pantalla de características de las viviendas, les daría un espacio propio a esas funcionalidades adicionales que ahora mismo están muy abajo en la página y son difíciles de encontrar para los usuarios como hemos visto en los tests. Por lo que no lo posiciono tan alto por el error en sí, tanto que por lo que aportaría aplicar esta solución a la web.

Por último y no menos importante, tendríamos el error de. “La información por la que filtramos no aparece en la pantalla de viviendas”, este es un error que no vi cuando hice la primera evaluación heurística de la web y es algo que ahora considero muy importante, ya que en todos los tests les pedía filtrar las viviendas por algún elemento, garaje o piscina. Y todos ellos han tenido que entrar dentro de una de las viviendas, bajar a la sección de características dentro de la vivienda y entonces confirmar que tenían ese elemento por el que filtraban, incluso hubo un caso que un usuario lo confirmó viéndolo en un lado de una de las fotos de la vivienda, y creo que es algo muy importante que ver a simple vista ya que en todo momento el usuario debería estar seguro de que está viendo la información correcta realizando el menor esfuerzo posible y que quizá termina visitando una vivienda por algo que daba por supuesto y luego a resultado que esa vivienda no fue a confirmar si tenía ese elemento y resultó que no estaba.

Había otros errores que podrían haber sido el tercer puesto, como el de “Avísame si baja”, pero en ese caso, tuvimos problemas de visibilidad dentro de la pantalla de detalles de la vivienda, pero está muy bien marcado en la lista de viviendas por lo que he priorizado el de la información de las viviendas ya que creo que el impacto a la hora de solucionar uno u otro sería mayor en este caso.

Bibliografía

Design Toolkit UOC. *Diseño centrado en las personas*. <http://design-toolkit.recursos.uoc.edu/es/disenio-centrado-en-las-personas/>

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

Ferrer, A [Alejandra]. (2023). *Cuaderno de Diseño de experiencia de usuario. Proceso del test*. <http://quadern-ux.aula.uoc.edu/es/4-2-4-proceso-del-test/>