

Análisis heurístico

A continuación se presenta el informe del análisis heurístico realizado sobre el sitio www.coppel.com con fecha 30/03/2022

Datos del análisis

Fecha	30/03/2022
Tipo de conexión	4G
Plataforma	SO Windows, Edge browser
Agente de usuario	Victor Manuel Galvan Covarrubias
Tareas	<i>Carrito de compras, Comprar un producto, Entrar a Coppel Max.</i>
Pantallas	VENTAS CONTACTO COPPEL MAX

Objetivos

Objetivo	Tarea	Pantalla
<i>Agregar producto</i>	<i>Agregar un producto al carrito de compras</i>	<i>Productor Carrito</i>
<i>Comprar un producto</i>	<i>Agregar un producto al carrito de compras y comprar los productos que se encuentren en el</i>	<i>Carrito</i>
<i>Formulario de contacto</i>	<i>Llenar el formulario de contacto y enviarlo</i>	<i>Contacto</i>
<i>Entrar a la promoción de la pagina</i>	<i>Ver la información que despliega la página para la promoción de Coppel Max</i>	<i>Coppel Max</i>

Mediciones

Las mediciones que dan valor a los heurísticos siguen el siguiente patrón¹:

Valor	Observaciones
1	Se da la mínima expresión del heurístico en las páginas evaluadas
2	Se da una expresión baja del heurístico en las páginas evaluadas
3	Se da una expresión media del heurístico en las páginas evaluadas
4	Se da una expresión alta del heurístico en las páginas evaluadas
5	Se da la máxima expresión del heurístico en las páginas evaluadas

Heurísticos generales²

Generales	Puntos
¿Cuáles son los objetivos del sitio web? ¿Son concretos y bien definidos?	3
¿Los contenidos y servicios que ofrece se corresponden con esos objetivos?	3
¿Tiene una URL correcta, clara y fácil de recordar? ¿Y las URL de sus páginas internas? ¿Son claras y permanentes?	5
¿Muestra de forma precisa y completa qué contenidos o servicios ofrece realmente el sitio web?	4
¿La estructura general del sitio web está orientada al usuario?	3
¿El look & feel general se corresponde con los objetivos, características, contenidos y servicios del sitio web?	3
¿Es coherente el diseño general del sitio web?	4
¿Es reconocible el diseño general del sitio web?	4
¿El sitio web se actualiza periódicamente? ¿Indica cuándo se actualiza?	1
TOTAL	30

1

Cuando el heurístico no sea de aplicación se notará con un espacio en blanco, computando como nulo su valor de tal modo que no afecte al promedio

² Basados en Guía de Evaluación Heurística de Sitios Web

(<http://www.nosolousabilidad.com/articulos/heuristica.htm>) de Yusef Hassan Montero

Generales	Puntos
Identidad e información	Puntos
¿Se muestra claramente la identidad de la empresa-sitio a través de todas las páginas?	4
El logotipo, ¿es significativo, identificable y suficientemente visible?	5
El eslogan o tagline, ¿expresa realmente qué es la empresa y qué servicios ofrece?	0
¿Se ofrece algún enlace con información sobre la empresa, sitio web, 'webmaster',...?	1
¿Se proporciona mecanismos para ponerse en contacto con la empresa?	4
¿Se proporciona información sobre la protección de datos de carácter personal de los clientes o los derechos de autor de los contenidos del sitio web?	0
En artículos, noticias, informes...¿se muestra claramente información sobre el autor, fuentes y fechas de creación y revisión del documento?	0
TOTAL	14
Lenguaje y redacción	Puntos
¿El sitio web habla el mismo lenguaje que sus usuarios?	5
¿Emplea un lenguaje claro y conciso?	5
¿Es amigable, familiar y cercano?	3
¿1 párrafo = 1 idea?	1
TOTAL	14
Rotulado	Puntos
Los rótulos, ¿son significativos?	4
¿Usa rótulos estándar?	4
¿Usa un único sistema de organización, bien definido y claro?	3
¿Utiliza un sistema de rotulado controlado y preciso?	2
El título de las páginas, ¿es correcto? ¿ha sido planificado?	5
TOTAL	18

Estructura y navegación	Puntos
La estructura de organización y navegación, ¿es la más adecuada?	2
En el caso de estructura jerárquica, ¿mantiene un equilibrio entre profundidad y anchura?	2
En el caso de ser puramente hipertextual, ¿están todos los nodos comunicados?	2
¿Los enlaces son fácilmente reconocibles como tales? ¿Su caracterización indica su estado (visitados, activos,...)?	4
En menús de navegación, ¿se ha controlado el número de elementos y de términos por elemento para no producir sobrecarga memorística?	3
¿Es predecible la respuesta del sistema antes de hacer clic sobre el enlace?	3
¿Se ha controlado que no haya enlaces que no lleven a ningún sitio?	0
¿Existen elementos de navegación que orienten al usuario acerca de dónde está y cómo deshacer su navegación?	2
Las imágenes enlace, ¿se reconocen como clicables? ¿incluyen un atributo 'title' describiendo la página de destino?	3
¿Se ha evitado la redundancia de enlaces?	3
¿Se ha controlado que no haya páginas "huérfanas"?	0
TOTAL	24
Layout de la página	Puntos
¿Se aprovechan las zonas de alta jerarquía informativa de la página para contenidos de mayor relevancia?	4
¿Se ha evitado la sobrecarga informativa?	4
¿Es una interfaz limpia, sin ruido visual?	5
¿Existen zonas en "blanco" entre los objetos informativos de la página para poder descansar la vista?	4
¿Se hace un uso correcto del espacio visual de la página?	4
¿Se utiliza correctamente la jerarquía visual para expresar las relaciones del tipo "parte de" entre los elementos de la página?	2
¿Se ha controlado la longitud de página?	0
TOTAL	23

Estructura y navegación	Puntos
Búsqueda (en caso de ser necesaria)	Puntos
¿Se encuentra fácilmente accesible?	5
¿Es fácilmente reconocible como tal?	5
¿Permite la búsqueda avanzada?	0
¿Muestra los resultados de la búsqueda de forma comprensible para el usuario?	0
¿La caja de texto es lo suficientemente ancha?	0
¿Asiste al usuario en caso de no poder ofrecer resultados para una consultada dada?	0
TOTAL	10
Elementos multimedia	Puntos
¿Las fotografías están bien recortadas? ¿son comprensibles? ¿se ha cuidado su resolución?	3
¿Las metáforas visuales son reconocibles y comprensibles por cualquier usuario?	3
¿El uso de imágenes o animaciones proporciona algún tipo de valor añadido?	4
¿Se ha evitado el uso de animaciones cíclicas?	4
TOTAL	14
Ayuda	Puntos
Si posee una sección de ayuda, ¿Es verdaderamente necesaria?	0
El enlace a la sección de ayuda, ¿está colocado en una zona visible?	0
¿Se ofrece ayuda contextual en tareas complejas?	0
Si posee FAQs, ¿es correcta tanto la elección como la redacción de las preguntas? ¿y las respuestas?	0
TOTAL	0
Accesibilidad	Puntos
¿El tamaño de fuente se ha definido de forma relativa, o por lo menos, la fuente es lo suficientemente grande como para no dificultar la legibilidad del texto?	3
¿El tipo de fuente, efectos tipográficos, ancho de línea y alineación empleados facilitan la lectura?	3

Estructura y navegación	Puntos
¿Existe un alto contraste entre el color de fuente y el fondo?	4
¿Incluyen las imágenes atributos 'alt' que describan su contenido?	4
¿Es compatible el sitio web con los diferentes navegadores? ¿se visualiza correctamente con diferentes resoluciones de pantalla?	3
¿Puede el usuario disfrutar de todos los contenidos del sitio web sin necesidad de tener que descargar e instalar plugins adicionales?	5
¿Se ha controlado el peso de la página?	3
¿Se puede imprimir la página sin problemas?	1
TOTAL	20
Control y retroalimentación	Puntos
¿Tiene el usuario todo el control sobre el interfaz?	3
¿Se informa constantemente al usuario acerca de lo que está pasando?	3
¿Se informa al usuario de lo que ha pasado?	2
Cuando se produce un error, ¿se informa de forma clara y no alarmista al usuario de lo ocurrido y de cómo solucionar el problema?	1
¿Posee el usuario libertad para actuar?	2
¿Se ha controlado el tiempo de respuesta?	1
TOTAL	12

Heurísticos específicos³

[Tarea]	Puntos
<i>Carrito de compras.</i>	3
<i>Comprar un producto</i>	3
<i>Entrar a Coppel Max.</i>	4

³ Diseñar la redacción de heurísticos específicos para el proyecto en función de su naturaleza o sector de actividad. Se pueden describir tantos grupos de heurísticos específicos como sea necesario.

Conclusiones

A modo de conclusiones podemos ver un mapa de los heurísticos controlados en esta evaluación, agrupados por categorías:

Heurísticos	Resultado	Observaciones
Generales	3.3	<i>Las interfaces son fáciles de apreciar como para que el usuario sepa que son diseños amateurs.</i>
Identidad e información	2	<i>Solo se muestra lo fundamental.</i>
Lenguaje y redacción	3.5	<i>Textos cortos y poca información.</i>
Rotulado	3.6	<i>Los rótulos son muy escasos dentro de las ventanas.</i>
Estructura y navegación	2.18	<i>Bien estructurada para los objetivos que plantea.</i>
Layout de la página	3.2	<i>Se puede notar a simple vista que el layout es muy arcaico .</i>
Búsqueda (en caso de ser necesaria)	1.6	<i>No cuenta con métodos de búsqueda para ayudar al usuario.</i>
Elementos multimedia	3.5	<i>Necesita implementar más elementos para darle una mejor experiencia al usuario.</i>
Ayuda	0	<i>Implementar ayuda a los usuarios primerizos podría ayudar bastante.</i>
Accesibilidad	3.2	<i>Es muy accesible para encontrar gracias a sus rutas fáciles de recordar.</i>
Control y retroalimentación	2	<i>El usuario decide siempre lo que podrá hacer. Sin embargo la publicidad por parte de la página puede ser agobiante.</i>

Propuestas de solución

A continuación se muestran las propuestas de solución para mejorar la usabilidad de la aplicación, siguiendo los resultados obtenidos de la evaluación heurística⁴

#	Propuesta de solución
1	<i>Mostrar la información de manera más precisa.</i>
2	<i>Agregar más funcionalidades e-commerce</i>
3	<i>Definir las políticas de privacidad</i>
4	<i>Agregar ayuda a los usuarios</i>

⁴ Se marcan con un prefijo **CLAVE** o con un color destacado en la celda aquellas propuestas que se consideran críticas para mejorar sensiblemente la aplicación, siendo recomendado que su implementación sea prioritaria.