Análisis heurístico

A continuación se presenta el informe del análisis heurístico realizado sobre el sitio [www.coppel.com](http://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 | *Carrito de compras, Comprar un producto, Entrar a Coppel Max.* |
| Pantallas | *VENTAS*  *CONTACTO*  *COPPEL MAX* |

Objetivos

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

Mediciones

Las mediciones que dan valor a los heurísticos siguen el siguiente patrón[[1]](#footnote-1):

| 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 generales[[2]](#footnote-2)

| 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 |
| 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 llevan 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 |
| 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 |
| ¿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 específicos[[3]](#footnote-3)

| [Tarea] | Puntos |
| --- | --- |
| *Carrito de compras.* | 3 |
| *Comprar un producto* | 3 |
| *Entrar a Coppel Max.* | 4 |

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* | 1. *Las interfaces son fáciles de apreciar como para que el usuario sepa que son diseños amateurs.* |
| Identidad e información | 2 | *Solo se muestra lo fundamental.* |
| Lenguaje y redacción | 3.5 | *Textos cortos y poca información.* |
| Rotulado | 3.6 | 1. *Los rótulos son muy escasos dentro de las ventanas.* |
| Estructura y navegación | 2.18 | 1. *Bien estructurada para los objetivos que plantea.* |
| Layout de la página | 3.2 | 1. *Se puede notar a simple vista que el layout es muy arcaico .* |
| Búsqueda (en caso de ser necesaria) | 1.6 | 1. *No cuenta con métodos de búsqueda para ayudar al usuario.* |
| Elementos multimedia | 3.5 | 1. *Necesita implementar más elementos para darle una mejor experiencia al usuario.* |
| Ayuda | 0 | *Implementar ayuda a los usuarios primerizos podría ayudar bastante.* |
| Accesibilidad | 3.2 | 1. *Es muy accesible para encontrar gracias a sus rutas fáciles de recordar.* |
| Control y retroalimentación | 2 | 1. *El usuario decide siempre lo que podrá hacer. Sin embargo la publicidad por parte de la página puede ser agobiante.* |

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 heurística[[4]](#footnote-4)

| # | Propuesta de solución |
| --- | --- |
| 1 | *Mostrar la información de manera más precisa.* |
| 2 | *Agregar más funcionalidades e-comerce* |
| 3 | *Definir las políticas de privacidad* |
| 4 | *Agregar ayuda a los usuarios* |

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 [↑](#footnote-ref-1)
2. Basados en Guía de Evaluación Heurística de Sitios Web (<http://www.nosolousabilidad.com/articulos/heuristica.htm>) de Yusef Hassan Montero [↑](#footnote-ref-2)
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. [↑](#footnote-ref-3)
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. [↑](#footnote-ref-4)