

Evaluación Heurística: Informe final de recomendaciones sobre <http://www.roverp6cars.com/>

Sumario

1. Principios de Usabilidad.....	2
1.1. Estética y diseño minimalista.....	2
1.2. Flexibilidad y eficiencia de uso.....	3
1.3. Reconocimiento mejor que recuerdo.....	4
1.4. Control del usuario y grado de libertad.....	5
1.5. Ayuda y documentación.....	6
1.6. Visibilidad del estado del sistema.....	7
1.7. Correspondencia entre el sistema y el mundo real.....	8
1.8. Consistencia y estándares.....	9
1.9. Ayuda a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperar errores.....	11
2. Resumen de problemas.....	12
3. Resumen de recomendaciones.....	12

1. Principios de Usabilidad

1.1. Estética y diseño minimalista

Las páginas no deben contener información irrelevante o innecesaria. Cada información extra compete con la información relevante y disminuye su visibilidad.

1.1.1. En el caso que nos ocupa:

- El diseño es muy retro (esto podría valer para el público objetivo) pero choca con los usuarios acostumbrados a las páginas web habituales hoy en día.
- El diseño está sobrecargado esto es, hay demasiada información que distrae al usuario. Los espacios en blanco son inexistentes e impide centrar la atención en lo importante.
- Se abusa del scroll vertical.
- Se abusa de imágenes decorativas que no aportan nada.
- Se abusa de elementos activos como textos deslizantes que son prescindibles.
- La elección de colores es antiestética y confusa.
- El contraste de colores es inadecuado.

1.1.2. Recomendaríamos:

- Estructurar los componentes de manera simétrica hace el diseño más agradable y transmite sensación de orden.
- Reducir la complejidad de las páginas. Concentra el contenido en pocas secciones e intenta que cada una ocupe una página. No es cuestión de modificar el contenido sino de organizarlo de modo que el usuario pueda acceder a él de la forma más simple.
- Eliminar todo lo que no sea estrictamente necesario: iconos de redes sociales, los pies de página, textos repetitivos, etc.
- Agregar más espacio en blanco alrededor de los elementos de la página.
- Menos imágenes y efectos. Las páginas cargarán más rápido y distraerán menos la atención del usuario.
- No abusar de los colores. Un color predeterminado y dos o tres adicionales son suficientes. Para seleccionar los colores de la web podemos usar colores de la misma gama cromática, colores complementarios o colores opuestos. También es importante mantener un contraste entre el fondo y el texto que facilite la lectura.

1.2. Flexibilidad y eficiencia de uso

El sitio debe ser fácil de usar para usuarios inexpertos, pero también proporcionar atajos o aceleradores para usuarios avanzados.

1.2.1. En el caso que nos ocupa:

- Para usuarios inexpertos, la web no muestra de forma clara y concisa su objetivo principal: no sabemos si es un club de Rover, si es una tienda de recambios o si es un museo.
- Para usuarios expertos, no existen atajos para acceder a sitios relevantes de forma rápida.
- Para ambos usuarios, no existe una forma rápida de encontrar la información que deseen.

1.2.2. Recomendaríamos:

- Poner un menú claro en la parte superior de la página constantemente visible. Los usuarios están acostumbrados a ello y lo encontrarán rápidamente.
- Incluir atajos en la barra de navegación o en el footer para acceder a la página de inicio y otras secciones importantes.
- Mostrar los últimos artículos y productos que ha visitado el usuario en la sesión (es probable que desee volver a consultarlos).
- Mostrar de forma clara qué es lo que va a encontrar el usuario en la web.
- Añadir atajos de teclado para usuarios avanzados.
- Añadir un cuadro de búsqueda para poder buscar en la web. Importante para la accesibilidad de la web.
- Incluir enlaces para navegación por bloques en las páginas extensas.
- Destacar las palabras clave. Así los usuarios pueden identificar de un vistazo la información contenida en la página.
- Permitir búsquedas avanzadas.

1.3. Reconocimiento mejor que recuerdo

Hacer visibles objetos, acciones y opciones para que el usuario no tenga por qué recordar información entre distintas secciones o partes del sitio web o aplicación.

1.3.1. En el caso que nos ocupa:

- No hay ningún icono descriptivo y comúnmente usado en el mundo web.
- Los enlaces no son identificables y el formato (color, estilo, etc.) difiere de unos enlaces a otros.

1.3.2. Recomendaríamos:

- Usar iconos descriptivos y comúnmente usados en el mundo web.
- Diferenciar bien los enlaces y que el formato de estos sea idéntico en toda la web y, a ser posible, que sea según el estándar (subrayado).
- Añadir un “camino de migas” en la parte superior, siempre visible, para saber en qué punto de la navegación estamos.
- Mostrar claramente los servicios que ofrece la web. Por ejemplo, en la página principal se ve que se venden piezas, pero no son tan visibles los servicios de reparación que se ofrecen. Una barra de menú o un mapa del sitio lo solucionarían.

1.4. Control del usuario y grado de libertad

El usuario debe tener el control del sistema, ser él el que decida.

Se debe ofrecer siempre una forma de "salida de emergencia" como, por ejemplo, la opción para "saltar" animaciones de introducción.

1.4.1. En el caso que nos ocupa:

- No hay animaciones de introducción.
- No tiene un “camino de migas” para saber en que punto de la navegación estamos.
- No tiene un mapa de la web.
- El proceso de compra no tiene la opción deshacer.

1.4.2. Recomendaríamos:

- Crear un menú coherente en la parte superior, visible en todas las páginas, indicando dónde nos encontramos en cada momento.
- Añadir un “camino de migas” en la parte superior, siempre visible, para saber en qué punto de la navegación estamos.
- Añadir un mapa de la web en la parte inferior de la página.
- Añadir botón deshacer o volver al paso anterior en el proceso de compra.

1.5. Ayuda y documentación

Incluso para sistemas simples que puedan ser usados sin documentación es conveniente incluir una sección de preguntas frecuentes. Esta puede ampliarse si se necesita.

Aunque es mejor que un sitio web se pueda utilizar sin necesidad de ayuda o documentación, en sitios web extensos o en procesos de interacción complejos se debe proporcionar información de ayuda al usuario.

1.5.1. En el caso que nos ocupa:

- Aunque la web no es demasiado extensa ni tiene procesos de interacción complejos, estaría bien que la web dispusiera de sección de preguntas frecuentes y no estaría mal que tuviera también un mapa de la web.

1.5.2. Recomendaríamos:

- Añadir una sección de preguntas frecuentes con las dudas más típicas que el usuario de la web se suele encontrar.
- Añadir un mapa de la web en la parte inferior de la página.

1.6. Visibilidad del estado del sistema

El sistema (o sitio web) siempre debe informar al usuario acerca de lo que está sucediendo, como por ejemplo, cuando en una interfaz tipo webmail se adjuntan ficheros a un mensaje, el sistema debe informar del hecho mostrando un mensaje de espera.

1.6.1. En el caso que nos ocupa:

- Ahora bien, estaría bien tener un “camino de migas” para que el usuario supiera en cada momento en qué parte de la web se encuentra.
- También estaría bien tener un menú claro en la parte superior, visible en todas las páginas, indicando en qué parte de menú está en cada momento.
- Enlaces a otras páginas sin identificar.

1.6.2. Recomendaríamos:

- Añadir un “camino de migas” en la parte superior, siempre visible, para saber en qué punto de la navegación estamos.
- Poner un menú claro en la parte superior, visible en todas las páginas, indicando en qué parte de menú está en cada momento.
- Para enlaces a páginas externas identificarlos con una flecha o con texto.
- Links hacia elementos especiales como videos a archivos descargables se deben identificar de algún modo.

1.7. Correspondencia entre el sistema y el mundo real

El sistema debe hablar el lenguaje del usuario, huyendo de tecnicismos incomprensibles o mensajes crípticos.

1.7.1. En el caso que nos ocupa:

- El lenguaje no parece ni demasiado técnico, ni incomprensible ni críptico para los usuarios a los que va dirigido.
- El mayor problema es el orden en el que aparece la información. No se siguen convenciones. No se estructura los contenidos de forma natural para el usuario.

1.7.2. Recomendaríamos:

- Crear un menú coherente en la parte superior visible en todas las páginas, indicando en qué parte del menú está en cada momento. Este menú debería crearse haciendo un “card sorting” entre una muestra de los usuarios potenciales de la web.
- Estructurar el contenido de manera simétrica da sensación de orden.

1.8. Consistencia y estándares

Consistencia en el estilo (enlaces iguales, pestañas iguales, etc.)

Seguir estándares de diseño ampliamente aceptados:

- Usar iconos conocidos y utilizados.
- Icono de la empresa con enlace a la home arriba a la izquierda.
- Menú en la parte superior.
- Opciones a la izquierda o a la derecha.
- Pie de página con un resumen del mapa de la web.
- Todas las páginas del sitio deben seguir la misma estructura.

1.8.1. En el caso que nos ocupa:

- No usa iconos conocidos y ampliamente utilizados.
- El diseño de la web no es estándar.
- No se distinguen bien los enlaces y además son distintos.
- La tienda y el resto de la web tienen una apariencia distinta.
- No usa bien el HTML y el CSS y no es visible en todos los tamaños de pantalla.

1.8.2. Recomendaríamos:

- Poner un menú claro en la parte superior visible en todas las páginas, indicando en que parte de menú está en cada momento.
- Usar iconos descriptivos y comúnmente usados en el mundo web.
- Diferenciar bien los enlaces y que el formato de estos sea idéntico en toda la web, y si puede ser que sea según el estándar (subrayado)
- Añadir un mapa de la web en la parte inferior de la página.
- Separar la presentación de la información mediante el uso correcto de CSS y HTML5.
- Poner textos descriptivos para las imágenes.
- Aplicar responsive design para adaptar la web a distintos dispositivos y tamaños de pantalla.
- Prevención de errores
- Mejor que un buen mensaje de error es un diseño que prevenga que ocurra el error.

- En el caso que nos ocupa:
- Los errores que se puedan dar en esta web son de navegación. El usuario puede confundirse y entrar en la sección que no desea.
- Los procesos están guiados por pasos. Los formularos están validados y proveen al usuario de información sobre el error.
- Recomendaríamos:
- Diferenciar bien los enlaces y que el formato de estos sea idéntico en toda la web y, si puede ser, que sea según el estándar (subrayado)
- Añadir un “camino de migas” en la parte superior, siempre visible, para saber en qué punto de la navegación estamos.
- Incluir placeholder en los campos de texto para proporcionar un ejemplo o un formato válido que guíe al usuario.

1.9. Ayuda a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperar errores

Los mensajes de error deben expresar claramente cuál ha sido la causa del problema.

También deben sugerir las posibles alternativas o soluciones, como por ejemplo mensajes del tipo "Usted quiso decir...".

Además se debe guardar el contenido introducido por el usuario para que no tenga que volver introducirlo y pueda subsanar el error.

1.9.1. En el caso que nos ocupa:

- Esta web no tiene procesos de interacción con el usuario por lo que el usuario no puede cometer muchos errores de procesos.
- Los errores que se pueden dar en esta web son de navegación.

1.9.2. Recomendaríamos:

- Incluir botón volver atrás en el proceso de compra.
- Añadir un “camino de migas” en la parte superior, siempre visible, para saber en qué punto de la navegación estamos.

2. Resumen de problemas

- No usa iconos conocidos y ampliamente utilizados.
- El diseño de la web no es estándar.
- No usa bien el HTML y el CSS y no es visible en todos los tamaños de pantalla.
- Enlaces a otras páginas sin identificar.
- No tiene un “camino de migas” para saber en que punto de la navegación estamos.
- No tiene un mapa de la web.
- El proceso de compra no tiene la opción deshacer.
- Los enlaces no son identificables y el formato (color, estilo, etc.) difiere de unos enlaces a otros.
- Para usuarios expertos, no existen atajos para acceder a sitios relevantes de forma rápida.
- Para ambos usuarios, no existe una forma rápida de encontrar la información que deseen.
- Se abusa del scroll vertical.
- Se abusa de imágenes decorativas que no aportan nada.
- Se abusa de elementos activos como textos deslizantes que son prescindibles.
- La elección de colores es antiestética y confusa.
- El contraste de colores es inadecuado.

3. Resumen de recomendaciones

- Incluir botón volver atrás en el proceso de compra.
- Añadir un “camino de migas” en la parte superior, siempre visible, para saber en qué punto de la navegación estamos.
- Diferenciar bien los enlaces y que el formato de estos sea idéntico en toda la web y, si puede ser, que sea según el estándar (subrayado)
- Incluir placeholder en los campos de texto para proporcionar un ejemplo o un formato válido que guíe al usuario.
- Poner un menú claro en la parte superior visible en todas las páginas, indicando en que parte de menú está en cada momento.

- Usar iconos descriptivos y comúnmente usados en el mundo web.
- Añadir un mapa de la web en la parte inferior de la página.
- Separar la presentación de la información mediante el uso correcto de CSS y HTML5.
- Poner textos descriptivos para las imágenes.
- Aplicar responsive design para adaptar la web a distintos dispositivos y tamaños de pantalla.
- Estructurar el contenido de manera simétrica.
- Para enlaces a páginas externas identificarlos con una flecha o con texto.
- Links hacia elementos especiales como videos a archivos descargables se deben identificar de algún modo.
- Añadir una sección de preguntas frecuentes con las dudas más típicas que el usuario de la web se suele encontrar.
- Mostrar claramente los servicios que ofrece la web. Por ejemplo, en la página principal se ve que se venden piezas, pero no son tan visibles los servicios de reparación que se ofrecen. Una barra de menú o un mapa del sitio lo solucionarían.
- Incluir atajos en la barra de navegación o en el footer para acceder a la página de inicio y otras secciones importantes.
- Mostrar los últimos artículos y productos que ha visitado el usuario en la sesión (es probable que desee volver a consultarlos).
- Añadir un cuadro de búsqueda para poder buscar en la web. Importante para la accesibilidad de la web.
- Incluir enlaces para navegación por bloques en las páginas extensas.
- Destacar las palabras clave. Así los usuarios pueden identificar de un vistazo la información contenida en la página.
- Permitir búsquedas avanzadas.
- Agregar más espacio en blanco alrededor de los elementos de la página.
- Menos imágenes y efectos. Las páginas cargarán más rápido y distraerán menos la atención del usuario.
- No abusar de los colores. Un color predeterminado y dos o tres adicionales son suficientes. Para seleccionar los colores de la web podemos usar colores de la misma gama cromática, colores complementarios o colores opuestos. También es importante mantener un contraste entre el fondo y el texto que facilite la lectura.