

Evaluación de un sitio web

Puntos clave para evaluar
y soluciones concretas

Jorge Barahona Ch.
jbarahona@ayerviernes.com

Tipos de evaluación a un sitio

- Evaluar el comportamiento del servidor del sitio
- Evaluación Heurística

“En la economía tradicional el Cliente primero paga y luego usa. En la Internet el Cliente, primero necesita saber usar y luego compra.”

Designing Web Usability
Jacob Nielsen



Elementos de una evaluación

- Objetivos de la evaluación.
- Conocer los precedentes. Análisis de **logs**, entrevistas a usuarios, comentarios de clientes, empresas.
- Criterios generales para evaluar el sitio.
- Evaluación Heurística.
- Presentación de las conclusiones y soluciones concretas a posibles problemas.

Criterios de evaluación del comportamiento del servidor del sitio

- Medir y evaluar el estado actual del sitio y su comportamiento.
 - Número de páginas vistas
 - En general y particular.
 - Tiempo de estancia del usuario.
 - En todo el sitio y en cada página.
 - Ratios de conversión de usuario en cliente
 - Ratios de acierto/error en las transacciones.
 - Caminos que sigue el usuario en su visita. (referencias de buscadores, acceso a secciones y páginas, salidas)
 - Calidad del servicio del servidor.
 - Calidad de los procesos para concretar actividades.
 - Feedback del usuario (contacto, email, chat tiempo real, teléfono, otros)

Estadísticas

reqs:	Gbytes:	last time:	file
-----:	-----:	-----:	----
43234:	0.006:	16/Oct/03 00:46:	/
27529:	0.377:	16/Oct/03 00:17:	/monterilla/
9765:	0.010:	15/Oct/03 23:37:	/ayerviernes/
8324:	0.193:	15/Oct/03 23:37:	/ayerviernes/site/prontus/home/port/home.html
8241:	0.036:	16/Oct/03 00:18:	/monterilla/pags/cabeza.html
7278:	0.001:	15/Oct/03 23:37:	/ayerviernes/pags/muia.html
7165:	0.082:	16/Oct/03 00:18:	/monterilla/pags/lleg.html
6828:	0.002:	16/Oct/03 00:18:	/monterilla/pags/fsset_1.html
4933:	0.046:	15/Oct/03 21:55:	/ayerviernes/pags/empr/empr_01.html
4809:	0.067:	15/Oct/03 18:10:	/festivaldecine/pags/fr_left.html
4538:	0.024:	15/Oct/03 21:19:	/festivaldecine/
4155:	0.162:	15/Oct/03 23:24:	/laquebrada/pags/flor/flor_01.html
3881:	0.042:	15/Oct/03 22:27:	/cgi-bin/lucomailer_form_06.pl
3745:	0.083:	15/Oct/03 18:10:	/festivaldecine/site/prontus/noticias/port/noticias.html
3481:	0.002:	15/Oct/03 18:10:	/festivaldecine/pags/fr_general.html
3373:	0.007:	15/Oct/03 22:18:	/bastardosenparaiso/
3323:	0.029:	15/Oct/03 15:01:	/monterilla/noticias/site/prontus/ofertas/port/ofertas.html
3269:	0.004:	13/Oct/03 14:00:	/ayerviernes/pags/empr/empr_02.html
2697:	0.019:	15/Oct/03 23:20:	/monterilla/pags/lleg_lleg.html
2449:	0.055:	15/Oct/03 20:00:	/ayerviernes/pags/serv/serv_01.html
2183:	0.028:	16/Oct/03 00:18:	/monterilla/pags/hote.html
2070:	0.048:	15/Oct/03 22:53:	/verschae/cotizacion.html
1978:	0.005:	15/Oct/03 22:18:	/bastardosenparaiso/index_esp.html
1958:	0.046:	16/Oct/03 00:51:	/verschae/cotizacion_ing.html
1943:	0.002:	15/Oct/03 17:24:	/bastardosenparaiso/pags/pie.html
1859:	0.000:	15/Oct/03 06:02:	/monterilla/pags/fsset_1_ing.html
1836:	0.020:	16/Oct/03 00:19:	/monterilla/pags/hote_tari.html
1810:	0.024:	15/Oct/03 06:02:	/monterilla/pags/lleg_ing.html
1805:	0.022:	15/Oct/03 18:21:	/monterilla/pags/oferta_especial.html
1754:	0.012:	15/Oct/03 17:24:	/bastardosenparaiso/pags/fich_1.html
1700:	0.009:	15/Oct/03 23:24:	/laquebrada/pags/pop_up_queb/pop_up_01.html
1662:	0.000:	15/Oct/03 18:21:	/monterilla/pags/fr_oferta_especial.html
1644:	0.000:	15/Oct/03 17:24:	/bastardosenparaiso/pags/fsset_gene.html
1566:	0.001:	15/Oct/03 17:24:	/bastardosenparaiso/pags/cabeza.html
1492:	0.007:	15/Oct/03 06:02:	/monterilla/pags/cabeza_ing.html
1429:	0.009:	15/Oct/03 00:58:	/laquebrada/
1367:	0.004:	15/Oct/03 14:53:	/monterilla/pags/plan_vina.html
1357:	0.012:	15/Oct/03 15:35:	/festivaldecine/pags/fest/fest_01.html
1345:	0.028:	15/Oct/03 23:32:	/ayerviernes/site/prontus/home/port/lorgebarahona.html
1322:	0.000:	15/Oct/03 15:00:	/monterilla/pags/fsset_quick.html

Conocer los precedentes

- Análisis de logs
- Entrevistas a usuarios
- Comentarios de clientes, usuarios
- **Clave recopilar información** para poder identificar elementos que ayudan / entorpecen la operatividad en el sitio.

Evaluación Heurística

1. El sitio web es fácil de manejar
2. Es fácil encontrar la información deseada dentro del sitio
3. Los enlaces están claramente identificados
4. Los enlaces funcionan correctamente
5. Las páginas se cargan rápidamente (en menos de 30 segundos)
6. El uso de las imágenes es aceptable
7. El diseño general del sitio es apropiado

8. La organización de la información es apropiada
9. El contenido del sitio es relevante
10. La interfaz del sitio es placentera
11. El sitio le permite realizar sus tareas fácilmente
12. El sitio tiene todas las capacidades esperadas
13. ¿Cómo califica globalmente al sitio?

Fuente: Cuauhtémoc Rivera Loaiza, CIW.

I.- El sitio web es fácil de manejar?



The screenshot shows a web browser window displaying the homepage of the Corporación de Fomento de la Producción (CORFO). The browser's address bar shows the URL <http://www.corfo.cl/index.asp>. The website has a blue background with a central graphic of a globe and a spiral. The main heading is "PROMUEVE EL DESARROLLO ECONOMICO DE CHILE".

Navigation and Links:

- Top menu: [Agenda](#), [OpenOffice.org](#), [TypePad](#), [\(av\)](#), [Escuela](#), [Bancos](#), [Diseño](#), [Diarios](#), [Apple](#), [DownOSX](#), [.Mac](#)
- Left sidebar:
 - [Sobre Corfo](#)
 - [Historia](#)
 - [Biblioteca](#)
 - [Publicaciones](#)
 - [Concurso Turismo de Intereses Especiales](#)
 - [Capital Semilla](#)
 - [Instrumentos](#)
 - [Asistente](#)
 - [Red de Colaboración](#)
 - [Registro de Consultores](#)
 - [TodoChile](#)
 - [Alta Tecnología](#)
 - [Programas Especiales](#)
 - [Empresas Apoyadas](#)
- Right sidebar:
 - [Sitios Relacionados](#)
 - [Contáctenos](#)
 - [Agenda](#)
 - [Documentos Caso Inverlink](#)
 - [Empresa sueca creará portal interactivo con contenido chileno \(15.Oct.2003\)](#)
 - [Elaborarán proyecto normativo para la calidad en turismo \(14.Oct.2003\)](#)
 - [Ver noticias anteriores](#)

Additional Elements:

- Logo of the Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) in the top left.
- A vertical "Noticias" (News) label on the right side of the central graphic.
- The text "In English" is located in the bottom right corner of the page.

2.- Es fácil encontrar la información dentro del sitio?

The image shows a screenshot of a web browser displaying the Santander Santiago website. The browser's address bar shows the URL <http://www.santandersantiago.cl/>. The website header includes the Santander logo and navigation links for 'SERVICIO AL CLIENTE', 'SUCURSALES', and 'CONTACTO'. Below the header, there are tabs for 'Personas', 'Empresas', 'Pyme', and 'Negocio Internacional'. A prominent yellow banner features a 5000 Chilean peso banknote and the text 'Sólo podrás Ganar'. A security warning dialog box is overlaid on the left side of the browser window, stating: 'Safari no ha podido verificar la identidad del sitio web "www.bancosantiago.cl"'. The dialog box also contains the text: 'El certificado del sitio web no es válido. Es posible que esté intentando conectarse a un sitio web que aparenta ser "www.bancosantiago.cl" pero que podría poner en riesgo la confidencialidad de su información. ¿Desea continuar de todos modos?' and buttons for 'Cancelar' and 'Continuar'. The website content includes sections for 'Dobletón Beneficios Tarjeta de Crédito', 'Oportunidades Inmobiliarias', 'Banca Universitaria', and 'SUPERLINEA INVERSIONES'. At the bottom, there is an advertisement for 'fuli protegida' with the text 'Par sólo \$3.990* mensuales protege los bienes del interior de tu casa contra incendio, robo y otros.'

3.- Los enlaces están claramente identificados?

The screenshot shows a web browser window displaying the website of the Instituto de Normalización Previsional (INP). The browser's address bar shows the URL http://www.inp.cl/inicio/servicios_sociales.php. The website header includes the INP logo, the text "Instituto de Normalización Previsional", and navigation links for "CONTACTENOS", "PREGUNTAS FRECUENTES", and "LUGARES DE ATENCION".

The main content area is titled "INP - PROGRAMAS Y BENEFICIOS SOCIALES" and lists several services:

- Talleres para el adulto mayor**
 - [Lectoescritura](#)
 - [Cuidado de la salud](#)
 - [Internet](#)
- Beneficios**
 - [Recreación y cultura](#)
 - [Casas de encuentro](#)
 - [Ayudas técnicas Fonadis](#)

Below this, there is a section titled "NOTICIAS" with a sub-heading "INP trabaja con organizaciones de adultos mayores". The text describes the INP's goal of promoting social integration for older people, mentioning 350 organizations and 500 clubs. A small photo shows a group of people in a meeting. A link "ver más >>" is provided.

On the right side, there is a "MENU" section titled "SERVICIOS SOCIALES" with a list of links: [Autocuidado](#), [Lectoescritura](#), [Capacitación Interna](#), [Asociatividad](#), [Recreación y Cultura](#), [Ayudas Técnicas](#), [Casas de Encuentro](#), [Internet](#), [Consultas](#), [Inicio Servicios Sociales](#). Below this is a "DESTACADOS" section with a link to [Teatro Oriente](#).

The footer of the browser window shows the text: "Abrir 'http://www.inp.cl/inicio/exon.php' en una pestaña nueva".

4.- Los enlaces funcionan correctamente?



The screenshot shows a web browser window titled "IBM Almaden - News - WBI". A modal dialog box is displayed in the foreground with the title "Servidor no encontrado." and the message: "No se ha podido abrir la página 'http://home.redir.com.com/news/0-1005-200-1853920.html' porque ha sido imposible encontrar el servidor 'home.redir.com.com'." Below the dialog, the page content is partially visible, including a paragraph about web organization, a "Press Release" link, "Related Information" with links to "Research Study - Graph Structure in the Web" and "CS Principles and Methodologies", "News Coverage" with links to "Web map shows tangles and gaps" (MSNBC), "Study: Four distinct regions on the Web" (CNET NEWS), and "The Web is a bow tie" (NATURE). A blue button labeled "Back to News & Features" is at the bottom of the content area. The browser's address bar shows "Agenda" and "OpenOffice.org" as bookmarks, and the footer contains links for "Privacy", "Legal", "Search", and "Contact us".

- 5.- Las páginas se cargan rápidamente (menos de 30 sgs.)?
- 6.- El uso de las imágenes es aceptable?



7.- El Diseño general del sitio es aceptable?

Universidad Católica de Valparaíso – Instituto de Física

http://fis.ucv.cl/

Agenda OpenOffice.org TypePad (av) Escuela Bancos Diseño Diarios Apple DownOSX .Mac Blogs

Universidad Católica de Va...

Universidad Católica de Valparaíso



Instituto de Física



DIRECTOR
Sergio Del Campo Araya

SECRETARIO ACADEMICO
Augusto Peñaloza Ventura

JEFE DE DOCENCIA
Angel Romero Pérez

JEFE DE EXTENSION
Samuel Lepe Santa Cruz

DIRECTOR PROGRAMAS POSTGRADO
Francisco Vera Mathias

Física - Óptica

PRE-GRADO:

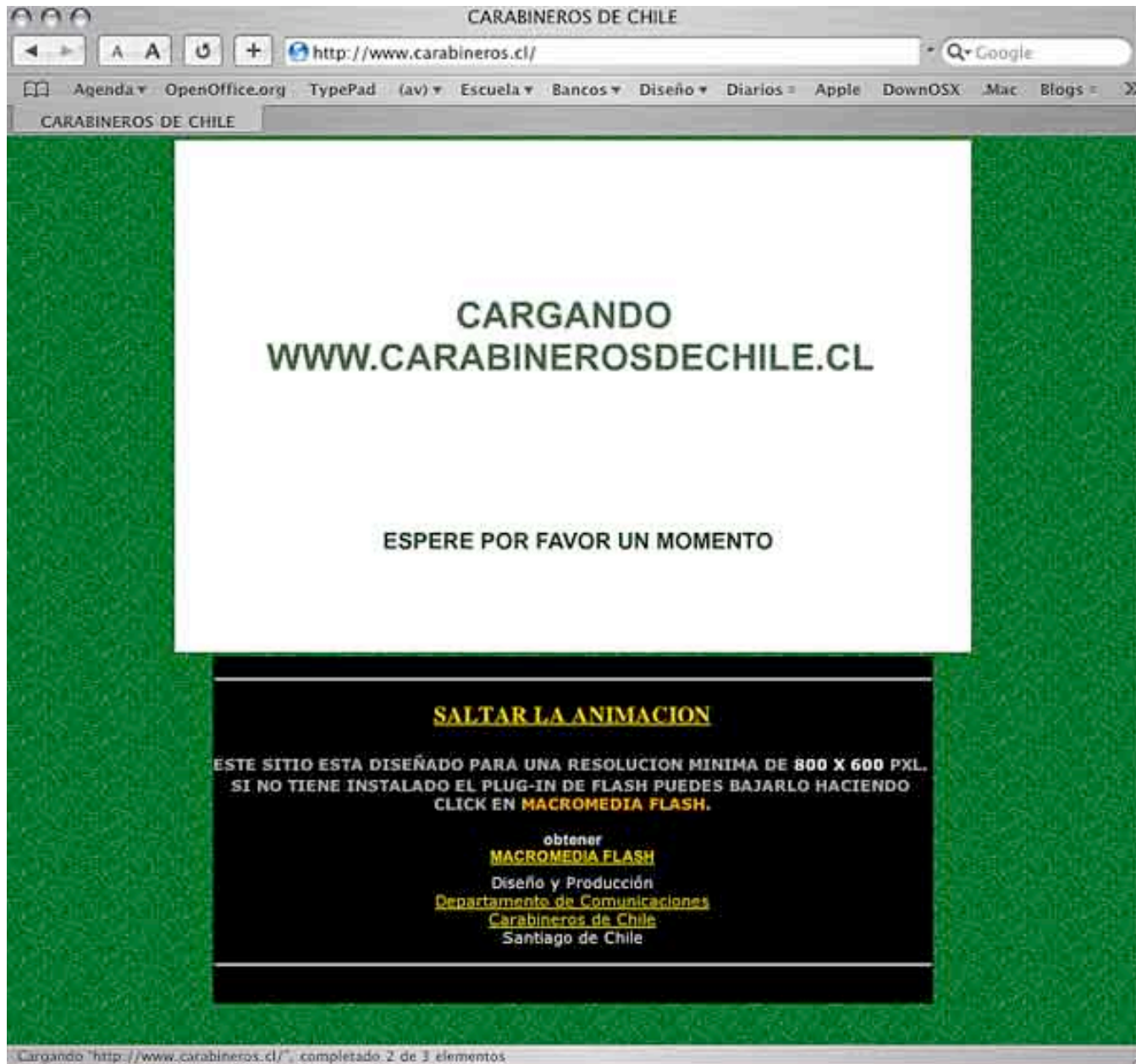
- Física:

Objetivos de la Carrera:

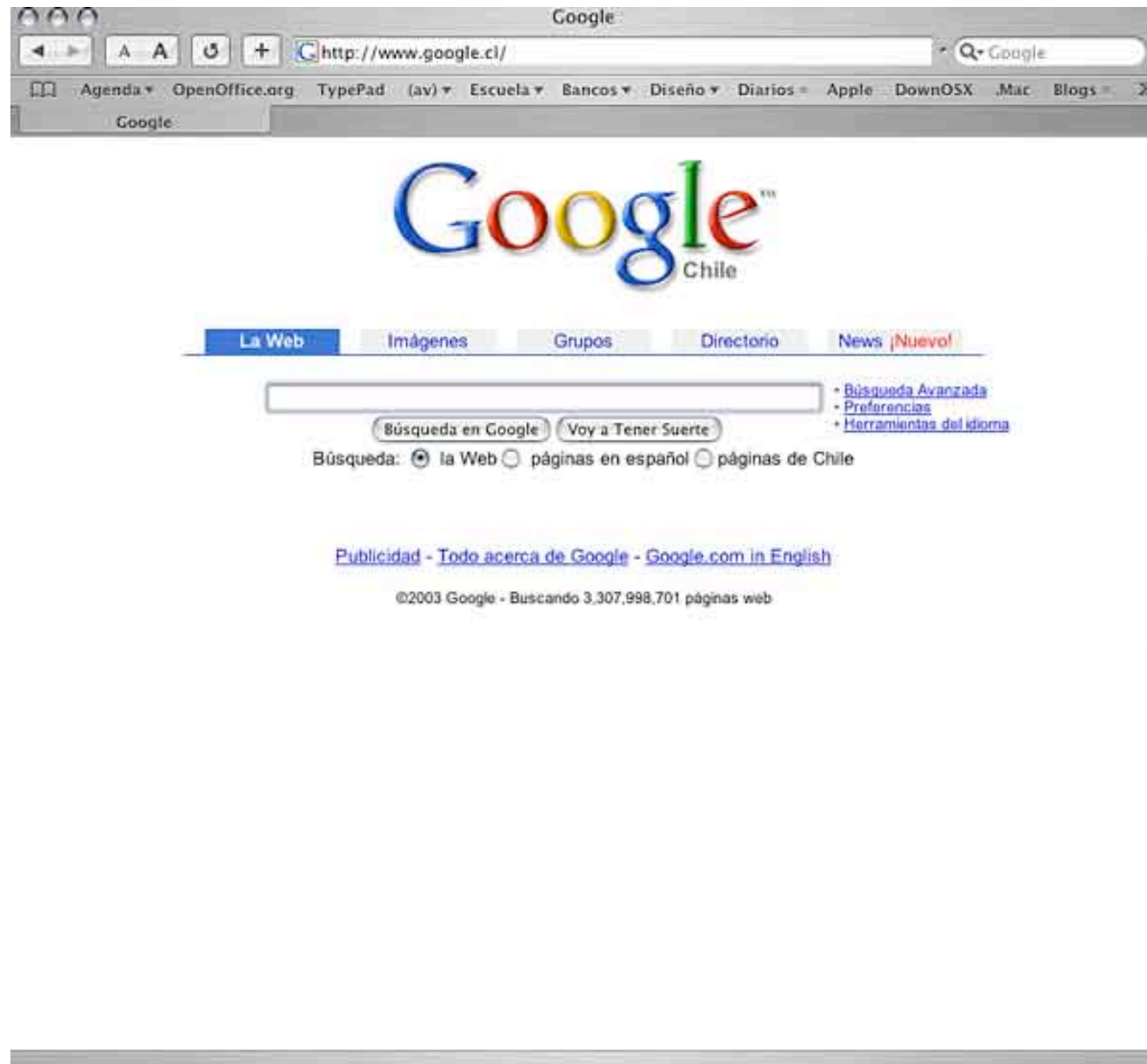
8.- La organización de la información es apropiada?



9.- El contenido del sitio, es relevante ?



10.- El sitio le permite utilizar sus tareas fácilmente?



Presentación de las conclusiones

- Junto al documento Excel[®] donde se evalúan todos los aspectos de la aplicación, se entregará un documento Word[®] con la explicación detallada de cada aspecto del sitio así como de alternativas para mejorar el uso del sitio y cumplir con los objetivos marcados al inicio de la evaluación.

Presentación de las conclusiones

- Ejemplo

- **Visibilidad y orientación inmediatas**

Dentro de este apartado hay que destacar el esquema de directorio que ofrece el site que ayuda a navegar en todo momento dentro de las diferentes secciones.

Por otro lado hay que penalizar el uso de "demasiados" elementos de navegación. Se usa botonera, pestañas y "directorio", cuando el uso del directorio suele reemplazar a la botonera y con ello se ganaría espacio. Actualmente se consume mucho espacio de la página en navegación y promociones dejando poco espacio para desarrollar contenido.



En la portada de Pymarket se pueden ver como las zonas "azules" (navegación) y "verdes" (promociones) ocupan la mayor parte de la

Presentación de las conclusiones

- Se debe homogeneizar el uso de botones e iconos, haciendo uso del interface del sistema siempre y cuando sea posible (para mejorar el tiempo de carga y uso del site - los botones del sistema indican al usuario si el botón se ha pulsado y si el sistema responde).

- Ejemplo

Los datos introducidos no son correctos. Por favor intente de nuevo.

Identificación de usuario

Introduzca su usuario y contraseña. Luego presione botón continuar.

ANTES DE PODER CONTINUAR DEBE IDENTIFICARSE O REGISTRARSE

ID de usuario
usuariopm

Contraseña

CONTINUAR

Demasiado lejos, no? **El layout se debe adaptar al contenido.**

En cuanto a la dirección artística:

- Las fotos genéricas se deben evitar ya que no ofrecen información de valor al usuario.

Referencias

- Uselt, <http://www.useit.com>
- Centro de Investigación de la Web, <http://www.ciw.cl>
- Jesse James Garret, <http://www.jjg.net>
- Louis Rosenfeld, <http://www.louisrosenfeld.com>
- Eduardo Manchón, <http://www.ainda.info>
- Alzado, <http://www.alzado.org>
- Edward Tufte, “Envisioning Information”
- Jeffrey Veen, “The art & science of web design”

Referencias

- Jesse James Garret, “The Elements of User Experience”
- Ubicuidad y Usabilidad en la Red, Ricardo Baeza-Yates y Cuauhtémoc Rivera L.

<http://www.dcc.uchile.cl/%7Erbaeza/inf/usabilidad.html>

- Arquitectura de la Información y los negocios, Javier Velasco.

http://www.mantruc.com/palabras/ai_mercurio.html

Gracias por su atención.

Preguntas a:

jbarahona@ayerviernes.com

Nota:

para responder su email es fundamental que sea corto y preciso en sus preguntas o comentarios.

www.ayerviernes.com

www.jorgebarahona.cl