



# **GUIA DE BONES PRÀCTIQUES REFERIDES A USABILITAT I EXPERIÈNCIA D'USUARI EN LLOCS WEB DE COMERC ELECTRÒNIC DE BÉNS DE CONSUM**

---

## **GRAU MULTIMÈDIA**

Menció en Usabilitat i Interfícies

Alumne: Juan Escrivá Pastor

Consultor: Judit Casacuberta Bagó

Professor : Enric Mor Pera

JUNY 2013

## INDEX

<b>INDEX</b>	<b>1</b>
<b>RESUM EXECUTIU</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUCCIÓ</b>	<b>9</b>
<b>1. PÀGINA D'INICI</b>	<b>11</b>
<b>2. NAVEGACIÓ I CLASSIFICACIÓ</b>	<b>22</b>
<b>3. PÀGINES DE CATEGORIES I DE LLISTATS DE PRODUCTES</b>	<b>33</b>
<b>4. PÀGINES DE PRODUCTE</b>	<b>49</b>
<b>5. CISTELL DE LA COMPRA</b>	<b>77</b>
<b>6. PROCÉS DE CONFIRMACIÓ DE LA COMANDA</b>	<b>87</b>
<b>7. CERCA</b>	<b>113</b>
<b>8. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT</b>	<b>130</b>
<b>9. CONFIANÇA I CREDIBILITAT</b>	<b>142</b>

## INDEX DE IMATGES

<b>IMATGE 1 URL DE LA PÀGINA D'INICI DE "EL CORTE INGLÉS"</b>	<b>12</b>
<b>IMATGE 2 PÀGINA D'INICI ADAGIO TEAS</b>	<b>13</b>
<b>IMATGE 3 PÀGINA INICI APPLE</b>	<b>14</b>
<b>IMATGE 4 PÀGINA INICI PERFUME'S CLUB</b>	<b>15</b>
<b>IMATGE 5 PÀGINA INICI ZALANDO</b>	<b>16</b>
<b>IMATGE 6 NAVEGACIÓ DE A KASA MUEBLES</b>	<b>17</b>
<b>IMATGE 7 NAVEGACIÓ DE CRATE &amp; BARRELL</b>	<b>17</b>
<b>IMATGE 8 PÀGINA INICI IMAGINARIUM</b>	<b>18</b>
<b>IMATGE 9 ENLLAÇOS A LA PÀGINA D'INICI A IMAGINARIUM</b>	<b>19</b>
<b>IMATGE 10 ENLLAÇOS A POLÍTiques. PEU DE PÀGINA AMAZON</b>	<b>20</b>
<b>IMATGE 11 PEU DE PAGINA DE LA WEB DE MEDIA MARKT</b>	<b>21</b>
<b>IMATGE 12 SISTEMA DE NAVEGACIÓ DE COSTCO</b>	<b>23</b>

Guia Usabilitat i UX en comerç electrònic	J. Escrivá	2
<u>IMATGE 13 SISTEMA DE NAVEGACIÓ DE AMAZON</u>		<u>23</u>
<u>IMATGE 14 URL AMIGABLE DE CAMPER</u>		<u>24</u>
<u>IMATGE 15 URL NO AMIGABLE DE AMAZON</u>		<u>24</u>
<u>IMATGE 16 MOLLES DE PA DE FNAC</u>		<u>25</u>
<u>IMATGE 17 CATEGORIES A MARI PAZ</u>		<u>26</u>
<u>IMATGE 18 CATEGORIES A CLUB DEL CHOCOLATE</u>		<u>26</u>
<u>IMATGE 19 SUBCATEGORIES A DIGITAL COMPRING</u>		<u>27</u>
<u>IMATGE 20 DIFERENTS CLASSIFICACIONS A LEVIS</u>		<u>28</u>
<u>IMATGE 21 CLASSIFICACIÓ A FARMÀCIA RUBIO</u>		<u>29</u>
<u>IMATGE 21 CLASSIFICACIÓ A CRESCENDO</u>		<u>30</u>
<u>IMATGE 22 CATEGORIES BUIDES A CALZADOO</u>		<u>31</u>
<u>IMATGE 23 PÀGINA NO TROBADA DE LEGO</u>		<u>32</u>
<u>IMATGE 24 PÀGINA D'ERRO DEL NAVEGADOR FIREFOX</u>		<u>32</u>
<u>IMATGE 25 LLISTAT DE PRODUCTES A MUSTANG</u>		<u>34</u>
<u>IMATGE 26 NOMS DELS FRIGORÍFICS A MILLAR</u>		<u>35</u>
<u>IMATGE 27 DESCRIPCIONS DE PRODUCTES A ASOS</u>		<u>36</u>
<u>IMATGE 28 PREUS EN LLISTATS DE PRODUCTES A AMAZON</u>		<u>37</u>
<u>IMATGE 29 LLISTAT DE PRODUCTES SENSE PREU A TIFFANYS</u>		<u>37</u>
<u>IMATGE 30 ALTRES OPCIONS EN MINIATURA A DIESEL</u>		<u>38</u>
<u>IMATGE 31 LLISTA DE PRODUCTES AMB INDICACIÓ D'ESGOTAT A FARMÀCIA EN CASA</u>		<u>39</u>
<u>IMATGE 32 NOMBRE DE PÀGINES D'UNA CATEGORIA A ASOS</u>		<u>40</u>
<u>IMATGE 33 LLISTAT DE CATEGORIA A TINO GONZALEZ</u>		<u>41</u>
<u>IMATGE 34 LLISTAT DE CATEGORIA A COMPRAR MALETAS</u>		<u>42</u>
<u>IMATGE 35 LLISTAT DE PRODUCTES SENSE IMATGE A MERCADONA</u>		<u>43</u>
<u>IMATGE 36 VEURE TOTS EL PRODUCTES EU UNA PÀGINA A ASOS</u>		<u>44</u>
<u>IMATGE 37 VEURE 200 PRODUCTES PER PÀGINA A ASOS</u>		<u>44</u>
<u>IMATGE 38 INFORMACIÓ DE NOMBRE DE PÀGINES I PRODUCTES A CRESCENDO</u>		<u>45</u>
<u>IMATGE 39 DIFERENTS OPCIONS D'ORDENACIÓ DEL PRODUCTES A CAMPER</u>		<u>46</u>
<u>IMATGE 40 EINA DE COMPARACIÓ A BEST BUY</u>		<u>47</u>
<u>IMATGE 41 TAULA DE COMPARACIÓ DE PRODUCTES A BEST BUY</u>		<u>48</u>

Guia Usabilitat i UX en comerç electrònic	J. Escrivá	3
<u>IMATGE 42 DESCRIPCIÓ DE PRODUCTE A SOLO CALCULADORAS</u>		50
<u>IMATGE 43 DESCRIPCIÓ DE PRODUCTE A MATERIAL DE OFICINA</u>		51
<u>IMATGE 44 CARACTERÍSTIQUES DEL PRODUCTE A TIFFANY</u>		52
<u>IMATGE 45 CARACTERÍSTIQUES DE PRODUCTE A BEEP</u>		53
<u>IMATGE 46 PÀGINA DE PRODUCTE SENSE IMATGE A MAGAZINE</u>		54
<u>IMATGE 47 IMATGE DE PRODUCTE A FAGUO</u>		55
<u>IMATGE 48 IMATGE DE PRODUCTE A VALÈNCIA BÀSKET</u>		55
<u>IMATGE 49 IMATGE AMPLIADA DE PRODUCTE A CAMPER</u>		56
<u>IMATGE 50 PRODUCTE AMB DIFERENTS VISTES A ZAPPOS</u>		57
<u>IMATGE 51 IMATGE DE PRODUCTE SENSE REFERÈNCIA A DEMARTINA</u>		58
<u>IMATGE 52 PRODUCTE EN ÚS A MUNDO ANIMAL</u>		59
<u>IMATGE 53 ROBA MOSTRADA SENSE MODELS A EL ARMARIO DE LA TELE</u>		60
<u>IMATGE 54 ROBA AMB MODEL A DIESEL</u>		61
<u>IMATGE 55 ZOOM DE PRODUCTE A ZAPPOS</u>		62
<u>IMATGE 56 PREU DE PRODUCTE A JOMA</u>		63
<u>IMATGE 57 PREU DE PRODUCTE A ZALANDO</u>		63
<u>IMATGE 58 OPINIONS D'USUARIS A AMAZON</u>		64
<u>IMATGE 59 ENVIAMENTS I DEVOLUCIONS A AMAZON</u>		65
<u>IMATGE 60 INFORMACIÓ DE ESTOC A PÀGINA DE PRODUCTE A ALONDRA</u>		66
<u>IMATGE 61 INFORMACIÓ DE PRODUCTE ESGOTAT A AMAZON BUY VIP</u>		66
<u>IMATGE 62 OPCIONS DE COLORS A ZARA HOME</u>		67
<u>IMATGE 63 MISSATGE D'ERROR A LA PÀGINA DE PRODUCTE LOIS</u>		68
<u>IMATGE 64 MISSATGE D'ERROR PÀGINA DE PRODUCTE ADIDAS</u>		68
<u>IMATGE 65 PÀGINA DE PRODUCTE A LLIBRES CAT.</u>		69
<u>IMATGE 66 BOTÓ D'AFEGIR PRODUCTE AL CISTELL A YO LO FLIPO</u>		69
<u>IMATGE 67 PÀGINA DE PRODUCTE SENSE BOTÓ D'AFEGIR AL CISTELL A CRESCENDO</u>		70
<u>IMATGE 68 BOTÓ AFEGIR AL CISTELL A ADIDAS</u>		71
<u>IMATGE 69 BOTONS D'AFEGIR A TOYSRUS</u>		71
<u>IMATGE 70 PÀGINA DE CISTELL BUIT A DIVATTO</u>		72
<u>IMATGE 71 BOTÓ D'AFEGIR AL CISTELL A WINE</u>		73

Guia Usabilitat i UX en comerç electrònic	J. Escrivá	4
<u>IMATGE 72 BOTÓ DE TORNAR AFEGIR EL PRODUCTE AL CISTELL A WINE</u>		73
<u>IMATGE 73 RETROALIMENTACIÓ AL AFEGIR UN PRODUCTE AL CISTELL A ADIDAS</u>		74
<u>IMATGE 73 SELECCIONS DE COLOR I TALLA A MARY PAZ</u>		75
<u>IMATGE 74 SELECCIÓ DE TALLA A LOIS</u>		75
<u>IMATGE 75 ICONA CISTELL ZALANDO</u>		76
<u>IMATGE 76 ICONA CISTELL MARY PAZ</u>		76
<u>IMATGE 77 ICONA CISTELL A PANAMA JACK</u>		78
<u>IMATGE 78 ENLLAÇ A L CISTELL A JOMA</u>		78
<u>IMATGE 79 PRODUCTES AL CISTELL A PANAMA JACK</u>		79
<u>IMATGE 89 PRODUCTE AL CISTELL A LOIS</u>		79
<u>IMATGE 90 CISTELL DE LA COMPRA AMB PRODUCTES DE ONLINE CÒMICS</u>		80
<u>IMATGE 91 CISTELL DE LA COMPRA AMB PRODUCTES DE JOMA</u>		80
<u>IMATGE 92 BOTONS AL CISTELL DE LA COMPRA A DEMARTINA</u>		81
<u>IMATGE 93 ENLLAÇOS A POLÍTIQUES DES DE EL CISTELL A FNAC</u>		82
<u>IMATGE 94 PRODUCTES AL CISTELL DE VISITES ANTERIORS A AMAZON</u>		83
<u>IMATGE 95 PRODUCTE AL CISTELL DE YO LO FLIPO</u>		84
<u>IMATGE 96 PRODUCTES AL CISTELL AMB INDICACIÓ D'ENVIAMENT GRATUÏT A ULABOX</u>		85
<u>IMATGE 98 PASSOS DEL PROCÉS DE FACTURACIÓ A CASA DEL LIBRO</u>		88
<u>IMATGE 99 PASSOS DEL PROCÉS DE FACTURACIÓ A FNAC</u>		88
<u>IMATGE 100 BOTÓ D'AVANÇAR EN LA FACTURACIÓ A DIESEL</u>		89
<u>IMATGE 101 ENLLAÇOS A POLÍTIQUES A FNACC</u>		90
<u>IMATGE 102 FORMULARI DE REGISTRE A COMPRAR MALETAS</u>		91
<u>IMATGE 103 CAMP DEL TELÈFON AL FORMULARI DE VINISSIMUS</u>		91
<u>IMATGE 104 IDENTIFICACIÓ A FNAC</u>		92
<u>IMATGE 105 FORMULARI DE REGISTRE A ZAPPOS</u>		93
<u>IMATGE 106 INSTRUCCIONS PER A LA CONTRASENYA A FNACC</u>		94
<u>IMATGE 107 INSTRUCCIONS PER A CONTRASENYA DESPRÉS D'HAVER-LA INTRODUIÏT</u>		94
<u>IMATGE 108 FORMULARI DE REGISTRE A UNA BODA ORIGINAL</u>		95
<u>IMATGE 109 BOTÓ PER CANVIAR DADES A DEMARTINA</u>		96
<u>IMATGE 110 CAMPS EMPLENATS AUTOMÀTICAMENT A FNAC</u>		97

Guia Usabilitat i UX en comerç electrònic	J. Escrivá	5
<u>IMATGE 111 MISSATGE D'ERROR A FNACC</u>		98
<u>IMATGE 112 MISSATGES D'ERROR AL FORMULARI A ASOS</u>		98
<u>IMATGE 113 OPCIO PRESELECCIONADA A ASOS</u>		99
<u>IMATGE 114 OPCIONS DE REGISTRE A LAKE CHAMPAIN CHOCOLATES</u>		100
<u>IMATGE 115 REGISTRE OBLIGATORI A MERCADONA</u>		100
<u>IMATGE 116 REGISTRE A SPRINGFIELD</u>		101
<u>IMATGE 117 ADREÇA CORREU ELECTRÒNIC COM NOM D'USUARI A LOIS</u>		102
<u>IMATGE 118 ENLLAÇ DE DESCONNEXIÓ, AMAGAT A ULABOX</u>		103
<u>IMATGE 119 ADRECES AL FORMULARI DE LOIS</u>		104
<u>IMATGE 120 DESPESES D'ENVIAMENT A FNAC</u>		105
<u>IMATGE 121 OPCIONS D'ENVIAMENT A CASA DEL LIBRO</u>		106
<u>IMATGE 122 OPCIO D'ENVIAMENT MÓVILES ANDROID</u>		106
<u>IMATGE 123 CALENDARI PER TRIAR LA DATA DE LLIURAMENT A LA MEJOR NARANJA</u>		107
<u>IMATGE 124 RESUM DE COSTOS A AMAZON BUY VIP</u>		108
<u>IMATGE 125 DIFERENTS OPCIONS DE PAGAMENT A LA MEJOR NARANJA</u>		109
<u>IMATGE 126 UNA ÚNICA OPCIO DE PAGAMENT A MÓVILES ANDROID</u>		109
<u>IMATGE 127 RESUM DE LA COMANDA A AMAZON BUY VIP</u>		110
<u>IMATGE 128 PÀGINA DE CONFIRMACIÓ DE LA COMPRA A AMAZON BUY VIP</u>		111
<u>IMATGE 129 CORREU ELECTRÒNIC DE CONFIRMACIÓ DE AMAZON BUY VIP</u>		112
<u>IMATGE 130 CAMP DE CERCA A SPRINGFIELD</u>		114
<u>IMATGE 131 NINGUN CAP DE CERCA A CALZADOO</u>		114
<u>IMATGE 132 CAMP DE CERCA AMPLE A NIKE</u>		115
<u>IMATGE 133 CAMP DE CERCA CURT A LOIS</u>		115
<u>IMATGE 134 RESULTATS DE LA CERCA "DEVOLUCIÓ" A ZALANDO</u>		116
<u>IMATGE 135 RESULTATS DE LA CERCA "DEVOLUCIÓN" A JOMA</u>		116
<u>IMATGE 136 TERMES SUGGERITS AL CERCADOR DE PUMA</u>		117
<u>IMATGE 137 RESULTAT DE CERCA DE TERME ESCRIT AMB ERRORS A FNAC</u>		118
<u>IMATGE 138 RESULTAT DE CERCA DE TERME ESCRIT AMB ERRORS A ADIDAS</u>		118
<u>IMATGE 139 RESULTATS DE CERCA AMB OPERADORS A ZARA</u>		119
<u>IMATGE 140 EINA DE CERCA AVANÇADA A LOLITA GUAPITA</u>		120

<u>IMATGE 141 NOMBRE DE RESULTATS DE LA RECERCA A FNAC</u>	<u>121</u>
<u>IMATGE 142 RESULTATS SENSE INDICAR NOMBRE A LOLITA GUAPITA</u>	<u>121</u>
<u>IMATGE 143 RESULTATS SENSE REFINAR A AMAZON</u>	<u>122</u>
<u>IMATGE 144 RESULTATS DESPRÉS DE REFINAR PER DEPARTAMENT A AMAZON</u>	<u>122</u>
<u>IMATGE 145 RESULTATS RECERCA AMB TERME INDICAT A LA PÀGINA A MERCADONA</u>	<u>123</u>
<u>IMATGE 146 PÀGINA DE RESULTATS SENSE INDICAR TERME RECERCA A MARY PAZ</u>	<u>123</u>
<u>IMATGE 147 RESULTATS DE RECERCA A FARMÀCIA EN CASA</u>	<u>124</u>
<u>IMATGE 148 RECERCA SENSE RESULTATS A CORTEFIEL</u>	<u>125</u>
<u>IMATGE 149 PÀGINA DE RESULTATS A ZAPPOS</u>	<u>126</u>
<u>IMATGE 150 CERCADOR A PÀGINA SENSE RESULTATS A ASOS</u>	<u>127</u>
<u>IMATGE 151 CRITERIS PER LLISTAR EL RESULTATS DE UNA CERCA A ZALANDO</u>	<u>128</u>
<u>IMATGE 152 EINA PER FILTRAR EL RESULTATS DE UNA CERCA A CAMPER</u>	<u>129</u>
<u>IMATGE 153 ENLLAÇ A AJUDA A AMAZON</u>	<u>131</u>
<u>IMATGE 154 INFORMACIÓ AL CLIENT A EL CORTE INGLÉS</u>	<u>132</u>
<u>IMATGE 155 ENLLAÇ A LA SECCIÓ D'ATENCIÓ AL CLIENT A FNAC</u>	<u>133</u>
<u>IMATGE 156 FORMULARI BUIT QUAN TORNES D'ALTRA PÀGINA A BANAK</u>	<u>134</u>
<u>IMATGE 157 AVANTATGES DE COMPRAR A LA MEJOR NARANJA</u>	<u>135</u>
<u>IMATGE 158 POLÍTICA DE TERMINI DE LLIURAMENT A TOYSRUS</u>	<u>136</u>
<u>IMATGE 159 SECCIÓ DE PREGUNTES FREQUËNTS A FNAC</u>	<u>137</u>
<u>IMATGE 160 POLÍTICA DE DEVOLUCIÓ A TENDES FÍSQUES A EL CORTE INGLÉS</u>	<u>138</u>
<u>IMATGE 161 DEVOLUCIONS GRATUÏTES A ZALANDO</u>	<u>139</u>
<u>IMATGE 162 PÀGINA AMB DIFERENTS CANALS DE CONTACTE A AMAZON BUY VIP</u>	<u>140</u>
<u>IMATGE 163 XAT A LOIS</u>	<u>141</u>
<u>IMATGE 164 WEB DE LA MEJOR NARANJA</u>	<u>143</u>
<u>IMATGE 165 WEB NARANJAS LOLA</u>	<u>144</u>
<u>IMATGE 166 PÀGINA D'ERROR A CALZADOO</u>	<u>145</u>
<u>IMATGE 167 BOTÓ EN ANGLÈS A YO LO FLIPO</u>	<u>146</u>
<u>IMATGE 168 ESTRUCTURA DE NAVEGACIÓ A CORTEFIEL</u>	<u>147</u>
<u>IMATGE 169 ESTRUCTURA DE NAVEGACIÓ A EL CORTE INGLÉS</u>	<u>147</u>
<u>IMATGE 170 CATEGORIA DE PRODUCTE FORA DE TEMPORADA A NARANJAS LOLA</u>	<u>148</u>

<u>IMATGE 171 RESULTATS DE RECERCA INCONGRUENTS A LOIS</u>	<u>150</u>
<u>IMATGE 172 PÀGINA “SOBRE NOSALTRES” A MERCADONA</u>	<u>151</u>
<u>IMATGE 173 ENLLAÇ A LES SEVES APARICIONS A RTVE A LA MEJOR NARANJA</u>	<u>152</u>
<u>IMATGE 174 PÀGINA DE PRODUCTE A MALA MUJER</u>	<u>153</u>
<u>IMATGE 175 VALORACIONS D’UN PRODUCTE A AMAZON</u>	<u>154</u>
<u>IMATGE 176 PRODUCTES RELACIONATS A LA BOTIGA DEL FC BARCELONA</u>	<u>155</u>
<u>IMATGE 177 PANTALLA EMERGENT EN EL PROCÉS DE COMPRA A NARANJAS LOLA</u>	<u>155</u>
<u>IMATGE 178 PÀGINA DEL PROCÉS DE FACTURACIÓ SENSE LES DESPESES D’ENVIAMENT A FNAC</u>	<u>156</u>
<u>IMATGE 179 PÀGINA DE POLÍTIQUES DE PRIVADESA A LA BOTIGA DEL FC BARCELONA</u>	<u>157</u>
<u>IMATGE 180 AVANTATGES DE REGISTRAR-SE A PETCO</u>	<u>158</u>
<u>IMATGE 181 ENLLAÇ DE DESCONNEXIÓ A LA BOTIGA DEL VALÈNCIA CF</u>	<u>159</u>
<u>IMATGE 182 OPCIÓ D’APUNTAR-SE AL CLUB SELECCIONADA PER DEFECTE A BANAK</u>	<u>160</u>
<u>IMATGE 183 ERROR TÈCNIC A CALZADOO</u>	<u>161</u>
<u>IMATGE 184 CAMPS DE FORMULARI EMPLENATS AUTOMÀTICAMENT A LA BOTIGA DEL VALÈNCIA CF</u>	<u>162</u>
<u>IMATGE 185 ICONES DE PAGAMENT SEGUR A FNAC</u>	<u>163</u>
<u>IMATGE 186 GARANTIA DE SATISFACCIÓ A LA MEJOR NARANJA</u>	<u>164</u>
<u>IMATGE 187 OPCIÓ DE QUE TRUQUIN ELLS AL CLIENT A AMAZON BUY VIP</u>	<u>165</u>
<u>IMATGE 188 FITXA DE NEXUS 7 A FNAC</u>	<u>167</u>



## RESUM EXECUTIU

Aquesta guia proporciona un recull de bones pràctiques referides a usabilitat i experiència d'usuari en llocs web de comerç electrònic, més concretament a aquells que es dediquen a comerciar amb béns de consum.

Amb ella es pretén reconèixer els punts forts i febles dels llocs que analitza, i per tant identificar aspectes deficients que suposin una amenaça per als interessos de les empreses propietàries.

El propòsit final és marcar les directrius més importants per aconseguir un lloc web òptim per a comerç en línia de béns de consum i d'aquesta manera obtenir experiències que satisfacin les expectatives dels usuaris.

També els dissenyadors de llocs web de comerç electrònic poden emprar la guia per veure quins atributs d'usabilitat contribueixen a una millor experiència d'usuari i dissenyar i maquetar els continguts en conseqüència.

La guia està estructurada en diferents apartats, que es corresponen a les seccions o funcionalitats més habituals i importants dels llocs web de comerç electrònic:

1. Pàgina d'inici.
2. Navegació i classificació.
3. Pàgina de categories i de llistats de productes.
4. Pàgina de producte.
5. Pàgina de cistell de la compra.
6. Procés de confirmació de la comanda.
7. Cerca.
8. Servei d'atenció al client.
9. Confiança i credibilitat.

## INTRODUCCIÓ

Millorar la usabilitat dels llocs web de comerç electrònic genera un avantatge competitiu. Els consumidors d'avui en dia no estan satisfets amb els llocs que simplement els permeten comprar. Esperen que l'experiència sigui també agradable.

Una part molt important de l'estratègia de màrqueting de qualsevol empresa ha de ser la construcció de lleialtat per part dels seus clients. Oferir-los una experiència de compra plaent i satisfactòria és la millor forma de incitar-los a tornar.

Un lloc web usable es pot aprendre millor i el seu aprenentatge perdura més en la memòria. La usabilitat redueix els errors comesos pels usuaris, per tant realitzaran les tasques desitjades de manera més eficient i efectiva, augmentant així la seva satisfacció i millorant la seva experiència global amb el lloc.

La usabilitat no és l'únic factor important en l'èxit d'un lloc web. Òbviament el seu contingut i els serveis disponibles, així com la seva popularitat en Internet, contribueixen també al seu èxit. No obstant això, davant dos llocs web que ofereixin productes o serveis similars els usuaris optaran per aquell sigui més fàcil d'aprendre, eficient en el seu ús, efectiu en els resultats i satisfactori en l'experiència.

D'aquesta manera, en llocs de comerç electrònic, una realització més eficient i clara de les tasques es traduirà en major nombre de vendes. La satisfacció dels usuaris farà que siguin més fidels i millorarà la imatge de l'empresa.

Si hi ha menys errors en ús de la web, hi haurà més operacions de vendes correctament finalitzades, sense un augment dels costos. A més els usuaris tendiran a repetir les seves visites al lloc web. Se sap que els visitants que retornen gasten més que els que entren al lloc per primera vegada.

La guia desenvolupada pretén donar recomanacions per millorar l'experiència de compra. L'aplicació d'aquestes bones pràctiques pot tenir un efecte positiu en com els compradors perceben el lloc i en el nombre d'ells que finalment fan una compra. Si bé aquests consells no representen una llista definitiva de les normes d'usabilitat dels llocs de comerç electrònic, la seva aplicació i ús pot augmentar el valor de les comandes, la taxa de conversió o el nivell de lleialtat dels usuaris.

La guia està estructurada en diferents apartats, que es corresponen a les seccions o funcionalitats més habituals i importants dels llocs web de comerç electrònic.

## 1. PÀGINA D'INICI

La pàgina d'inici és una pàgina fonamental, ja que actua com la presentació a l'usuari de la empresa, dels seus productes, i del lloc en si. La pàgina ha de transmetre confiança, deixar clar quin tipus de productes es venen en el lloc, i convidar als usuaris a explorar-lo.


Cal trobar un equilibri entre mostrar la gamma de productes que s'ofereixen i la simplificació del contingut per assegurar que la majoria dels clients podran iniciar fàcilment les tasques més habituals.

Deu segons és el temps màxim que un visitant inverteix en una pàgina d'inici per trobar alguna cosa que podria coincidir amb el que està buscant (un producte, informació, un contacte, etc.). Per tant, la pàgina ha de respondre ràpidament a les preguntes dels usuaris, presentar els elements essencials i els enllaços, de manera que un visitant pugui decidir si s'endinsa en el lloc amb l'objectiu de fer una compra.

La pàgina d'inici ha de:

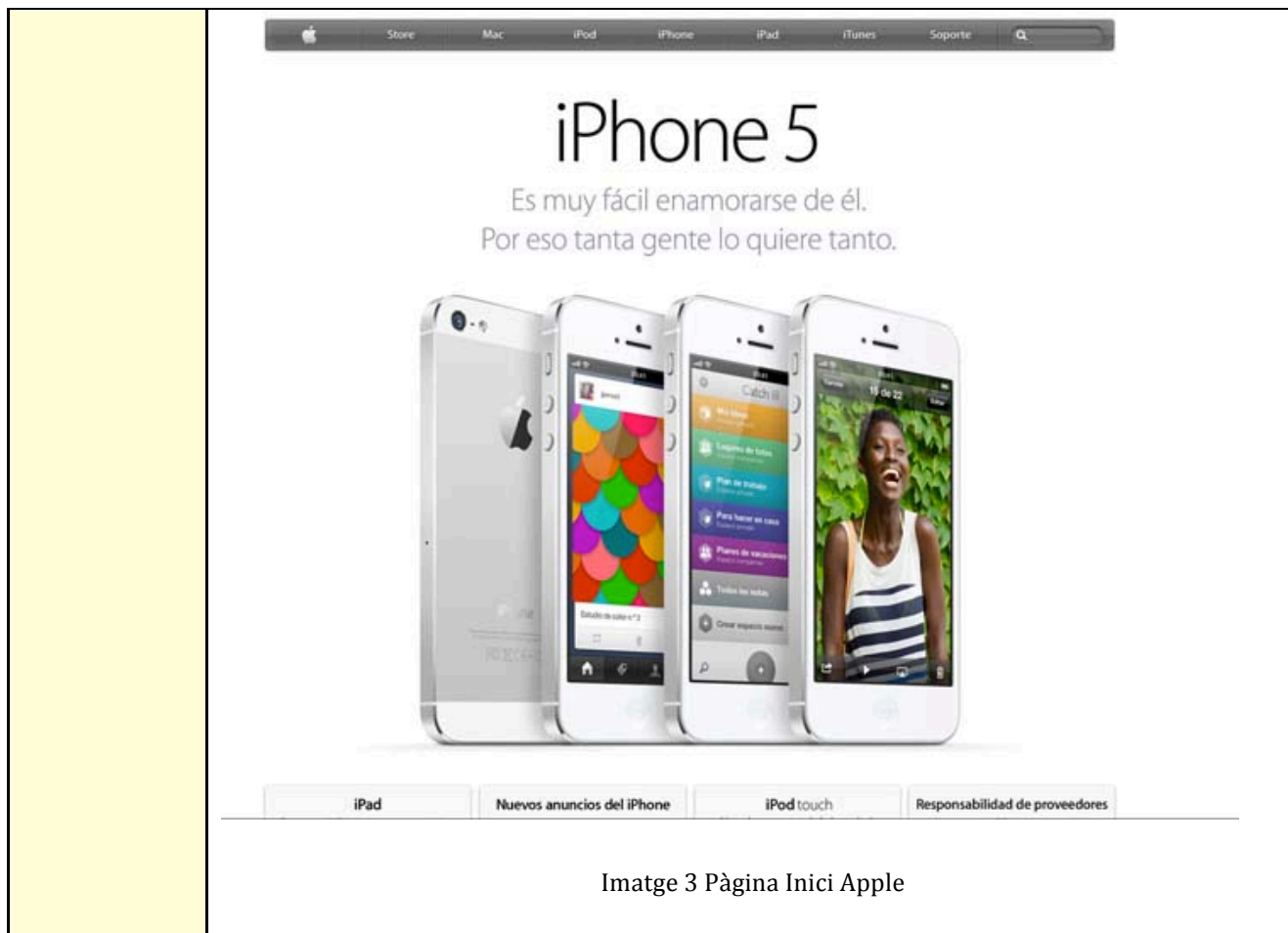
- **Mostrar els productes.** Mostra alguns productes exemple que estiguin a la venda. Cal que sigui un bon exemple dels continguts que es trobarà en el lloc web.
- **Permetre la compra.** Proporcionar accés directe a alguns productes.
- **Mostrar una organització clara dels productes.** Classificar els productes amb una jerarquia que resulti útil per a l'usuari. L'usuari ha de ser capaç d'entendre per on començar.
- **Informar sobre compra i enviament.** Proporcionar enllaços a les instruccions de compra, les polítiques de devolució, d'enviament, i informació del lliurament.
- **Generar confiança.** Subministrar enllaços al servei d'atenció al client, a la política de privadesa, a informació sobre l'empresa i mantenir un aspecte professional i fiable.
- **Facilitar l'accés.** La pàgina d'inici ha d'oferir diferents formes d'accedir al contingut del lloc, ja sigui a través d'un cercador, pàgina d'arxius, núvol d'etiquetes, directori d'enllaços interns, etc.

**1.1 Url senzilla**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>URL senzilla, previsible i fàcil de recordar.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>URLs previsible, com nomdelaempresa.com, són més senzilles de recordar pels usuaris. És millor que siguin fàcils d'escriure, de recordar i transmetre oralment, així com clarament identificables i distingibles.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>La Url de El Corte Inglés (<a href="http://www.elcorteingles.es/">www.elcorteingles.es/</a>) coincideix amb el seu nom comercial i és fàcil de recordar.</p>  <p>Imatge 1 Url de la pàgina d'inici de "El Corte Inglés"</p>

**1.2 Tipus de productes a la venda**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar clarament en la pàgina d'inici els tipus de productes que l'empresa ven i focalitzar-se en ells.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris necessiten entendre de forma immediata que és el que ven el lloc. La pàgina d'inici ha d'introduir clarament el tipus de productes que estan a la venda.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>La pàgina de Adagio ( <a href="http://www.adagio.com/">www.adagio.com/</a> ) es dedica a vendre te, però en la seva pàgina d'inici no està el suficientment clar. El disseny de la pàgina d'inici d'Apple ( <a href="http://www.apple.com/es/">www.apple.com/es/</a> ) no deixa cap de dubte de quin són el seus productes.</p>  <p>Imatge 2 Pàgina d'inici Adagio Teas</p>

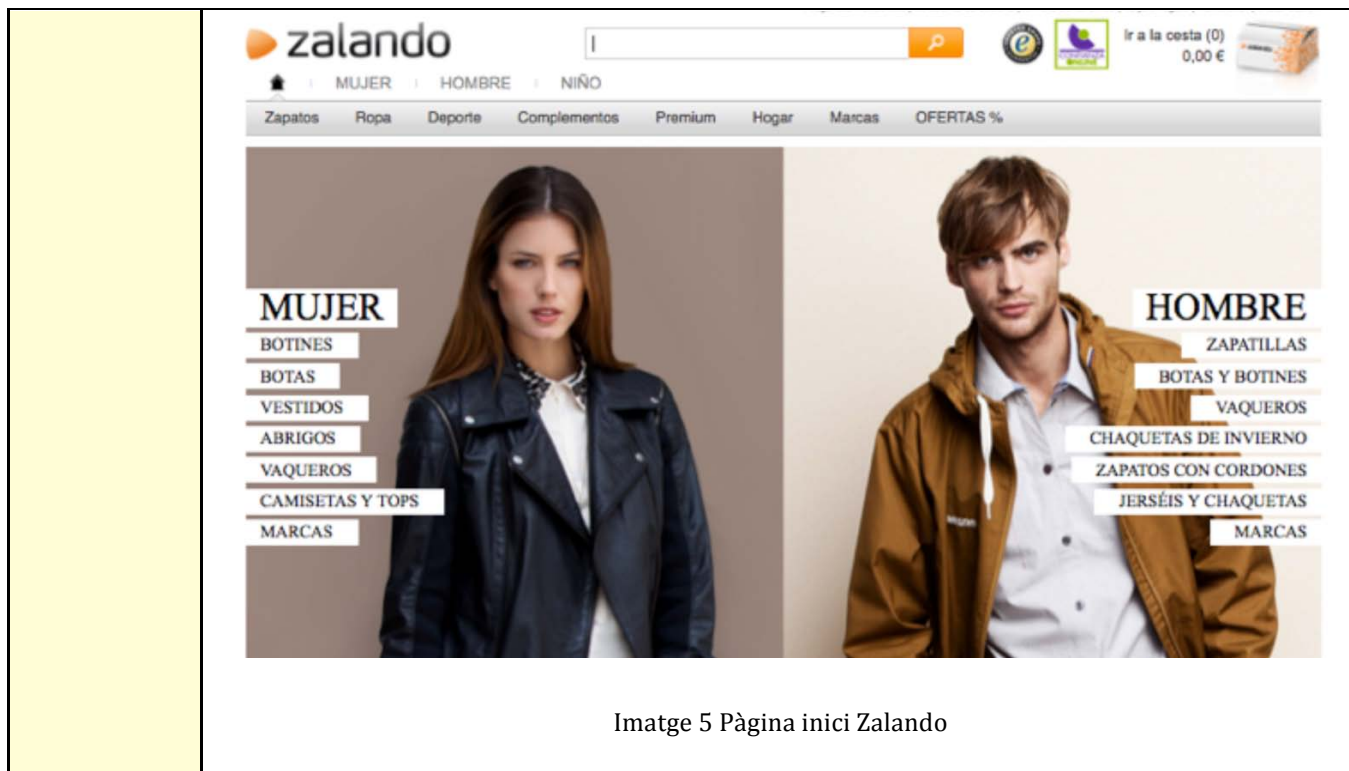


Imatge 3 Pàgina Inici Apple

### 1.3 Simplificar

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Simplificar la pàgina d'inici.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Encara que la pàgina d'inici ha de representar els tipus de productes disponibles en el lloc, és necessari ser prudent per no aclaparar el usuari amb un gran nombre d'enllaços i excessiu contingut.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Perfume's club (<a href="http://www.perfumesclub.com/">www.perfumesclub.com/</a>) compta en un gran nombre d'enllaços. Zalando (<a href="http://www.zalando.es/">www.zalando.es/</a>), no obstant això, presenta un disseny molt més net i fàcil d'utilitzar.</p>  <p>Imatge 4 Pàgina Inici Perfume's Club</p>





Imatge 5 Pàgina inici Zalando


**1.4 Navegació global**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Utilitzar la navegació global per mostrar clarament quines categories de productes estan disponibles en el lloc.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>La navegació global organitzada en categories de productes és una manera senzilla de mostrar als usuaris el articles disponibles en el lloc. Si l’organització és bona, és fàcil identificar que és el que hi ha al lloc i començar a buscar un producte determinat.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>En la pàgina d’inici de “Akasa online” (<a href="http://www.akasamuebles.es/">www.akasamuebles.es/</a>) es distingeixen clarament les diferents categories de productes. No passa el mateix a la pàgina de Cratel &amp; Barrel (<a href="http://www.crateandbarrel.com/">www.crateandbarrel.com/</a>).</p>  <p>Imatge 6 Navegació de A Kasa Muebles</p>  <p>Imatge 7 Navegació de Crate &amp; Barrell</p>


**1.5 Enllaçar a producte**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Enllaçar els productes que apareixen en la pàgina d'inici amb la pàgina de descripció del producte.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Ja sigui en la pàgina d'inici o en pàgines de categories, els usuaris assumeixen que quan cliquin en el producte els conduirà a la pàgina del producte amb tots el detalls sobre ell. Si no ocorre així, es senten confosos.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>En la pàgina “Imaginarium” (<a href="http://www.imaginarium.es">www.imaginarium.es</a>) la Imatge del baner no enllaça directament a la pàgina del producte que mostra.</p>  <p style="text-align: center;">Imatge 8 Pàgina Inici Imaginarium</p>

**1.6 Enllaç a la pàgina d’inici**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Proporcionar un enllaç consistent i clar a la pàgina d’inici des de tot el lloc.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>S’ha d’oferir als usuaris una manera clara de tornar a la pàgina d’inici. El nom o logo de l’empresa, que habitualment es situa a la cantonada superior esquerra de totes les pàgines, s’han convertit en un estàndard per aquesta funció. També pot ser útil un enllaç més explícit en el menú principal.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Imaginarium ( <a href="http://www.imaginarium.es">www.imaginarium.es</a> ) ofereix tant el logo com l’opció “Home” del menú principal per tornar a la pàgina d’inici.</p>  <p style="text-align: center;">Imatge 9 Enllaços a la pàgina d’inici a Imaginarium</p>

**1.7 Enllaços a polítiques pagament**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Proporcionar a la pàgina d'inici enllaços a les pàgines de polítiques de devolució, pagament i lliurament dels productes.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Abans de començar a comprar, alguns usuaris volen informar-se de qüestions com quant tardarà en arribar la comanda, les opcions d'enviament, etc. , especialment si son clients d'altres països.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Amazon ( <a href="http://www.amazon.es">www.amazon.es</a> ) proporciona al peu de la seva pàgina d'inici totes les seves polítiques.</p> <p style="text-align: center;">  </p> <p style="text-align: center;">                 ¿Necesitas ayuda?                  Tarifas y políticas de envío                  Amazon Premium                  Devoluciones                  Gestionar mi Kindle                  Ayuda                  IVA sobre los bienes             </p> <p style="text-align: center;">Imatge 10 Enllaços a polítiques. Peu de pàgina Amazon</p>

### 1.8 Enllaços a polítiques de privadesa

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Proporcionar a la pàgina d'inici enllaços a les pàgines de servei d'atenció al client, política de privadesa i informació sobre la empresa.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Encara existeixen molts usuaris als que els preocupa com serà utilitzada la seva informació personal. Proporcionar un enllaç a aquestes polítiques pot ajudar a alleujar les seves preocupacions. De igual manera, conèixer més de l'empresa es genera confiança.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Mediamarkt (<a href="http://www.mediamarkt.es">www.mediamarkt.es</a>) ofereix la informació al peu de pàgina.</p>  <p>Imatge 11 Peu de pagina de la web de Media Markt</p>

## 2. Navegació i classificació

És molt important que l'usuari trobi a través de la navegació de la pàgina el que busca sense esforç. En altres paraules, dissenyar la navegació d'una manera que tingui sentit per als usuaris del lloc web i no fer que els visitants hagin de fer un treball dur per aconseguir el seu objectiu. Si l'objectiu de l'usuari és localitzar la pàgina de un producte en concret, per exemple, ajudar-los a arribar a ella ràpidament.

A més, quan els usuaris no entren al lloc per la pàgina d'inici, cosa que passa molt sovint, l'estructura del lloc i les opcions de navegació es converteixen en la forma que els usuaris perceben el que el lloc ofereix. Sempre s'ha d'exposar el menú de navegació del lloc web, bé sigui a la part superior o bé en una columna lateral.

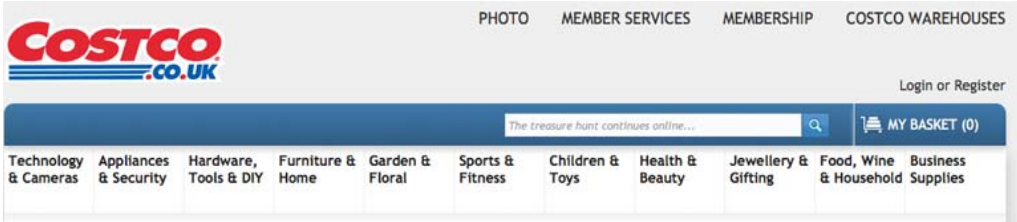
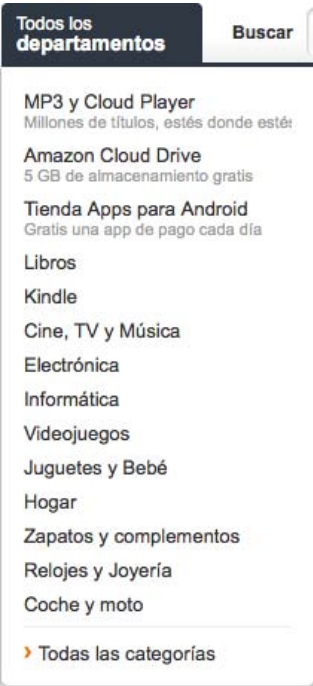
S'ha de simplificar tot el possible la navegació dels visitants, per la qual cosa a més també hem de tenir en compte evitar noms inusuals per a les seccions. Quant més simples i clars siguin aquests noms, més còmodes se sentiran els clients.

Quan els usuaris no entenen el que signifiquen les categories de navegació o les diferències entre elles, no poden moure's adequadament buscant el productes que els interessin i finalment no podran comprar el que no han pogut trobar.

Cal assegurar-se que la navegació del lloc web oferirà una experiència positiva des del punt de vista de usabilitat. En concret, la navegació haurà de:

- Permetre als usuaris triar entre una petita selecció de pàgines a visitar.
- Proveir etiquetes clares per a les pàgines en les pestanyes de navegació.
- Adaptar-se a les necessitats de l'usuari.
- Mostrar als usuaris a quin punt de la web es troben i com tornar.
- Proporcionar una funció de cerca.

## 2.1 Navegació clara


<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar clarament la navegació pel lloc.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>El llocs que ofereixen moltes categories tenen dificultat per mostrar-les de forma que sigui fàcil d'entendre i d'utilitzar. Alguns llocs intenten solucionar-ho mostrant sols les més populars i un enllaç a la llista completa.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Costco (<a href="http://www.costco.com">www.costco.com</a>) ofereix una navegació poc clara al incloure diferents categories per cada opció del menú principal. A Amazon (<a href="http://www.amazon.es">www.amazon.es</a>) sembla molt més clara.</p>  <p>Imatge 12 Sistema de navegació de Costco</p>  <p>Imatge 13 Sistema de navegació de Amazon</p>



**2.2 Url amigables**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Utilitzar url amigables en tot el lloc.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Entre els molts avantatges estan el de ser més fàcils de recordar e indicar la temàtica de la pàgina en que ens trobem.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Camper (<a href="http://www.camper.com/es_ES">www.camper.com/es_ES</a>) té url amigables, Amazon (<a href="http://www.amazon.es">www.amazon.es</a>), no.</p> <div data-bbox="421 748 1374 994" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 14 Url amigable de Camper</p> <div data-bbox="400 1077 1393 1196" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 15 Url no amigable de Amazon</p>


### 2.3 Mostrar ubicació actual

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar la ubicació actual de l'usuari en el lloc.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Mentre naveguen per el lloc, els usuaris necessiten saber on són i on poden anar. És crucial que entenguin la seva ubicació actual per saber cap on poden navegar. L'ús de "breadcrumbs" o molles de pa, que mostren el camí estructural a la ubicació del usuari, és una pràctica efectiva, especialment en el llocs amb moltes categories i subcategories. També es efectiu la diferenciació cromàtica de l'opció del menú principal en la que es troba l'usuari.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Fnac (<a href="http://www.fnac.es">www.fnac.es</a>) utilitza els 2 tipus d'ajuda.</p>  <p>Imatge 16 Molles de pa de Fnac</p>


**2.4 Noms categories apropiats**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Utilitzar noms de categories que tinguin sentit tant per ells mateix com en comparació amb altres categories del lloc.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris han de ser capaços d'entendre ràpidament cada categoria, així com la diferencia entre elles. Quan les classificacions o les etiquetes de les categories no són clares, els usuaris dubten de quina categoria inclourà els productes que estan buscant.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>El noms de les categories, tant a la botiga de sabates Mari Paz (<a href="http://marypazshopping.com/">http://marypazshopping.com/</a> ) com a Club del Chocolate (<a href="http://www.clubdelchocolate.com/l.41.39.2.1.1-chocolate.html">http://www.clubdelchocolate.com/l.41.39.2.1.1-chocolate.html</a> ), semblen poc clares per a usuaris no experts.</p> <div style="text-align: center;"> <p><b>CATEGORÍAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fashion</li> <li>Woman</li> <li>Events</li> <li>Urban</li> <li>Hits</li> <li>Remake</li> <li>Leather</li> <li>Complements</li> <li>Low</li> </ul> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 17 Categories a Mari Paz</p> <div style="text-align: center;"> <p><b>Chocolate</b></p> <hr style="border: 1px solid red;"/> <p><b>Más Natural</b></p> <hr style="border: 1px solid red;"/> <p><b>Regalos Chocolate</b></p> <hr style="border: 1px solid red;"/> <p><b>A tu Gusto</b></p> <hr style="border: 1px solid red;"/> <p><b>Fondue y Fuentes</b></p> <hr style="border: 1px solid red;"/> <p><b>Cobertura Chocolate</b></p> <hr style="border: 1px solid red;"/> <p><b>Ofertas Chocolate</b></p> <hr style="border: 1px solid red;"/> <p><b>Detalles Eventos</b></p> <hr style="border: 1px solid red;"/> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 18 Categories a Club del Chocolate</p>

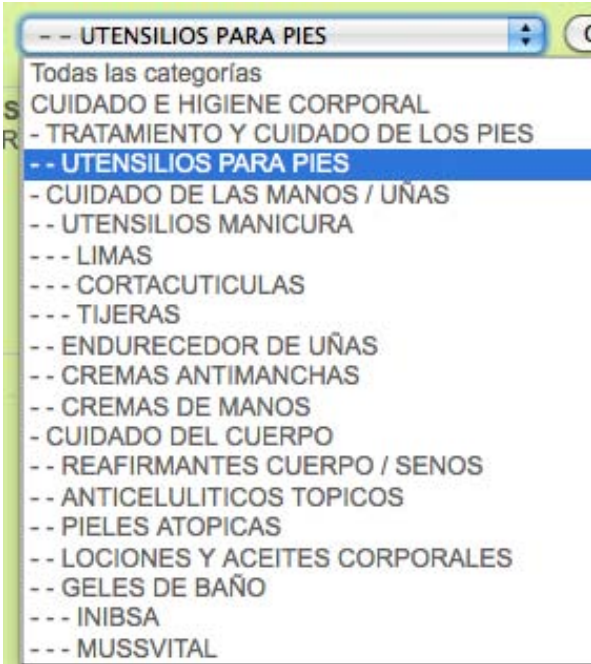
**2.5 Subcategories**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>En llocs amb gran nombre de productes, utilitzar subcategories per facilitar la navegació.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Quan el llocs ofereixen un gran nombre d'articles diferents, la navegació global no és suficient. Es fa necessari incloure subcategories i mostrar-les clarament tant a la navegació com quan arribin a les pàgines de categories</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Digital compring (<a href="http://www.digitalcompring.com">www.digitalcompring.com</a>) ofereix diferents subcategories per a cada categoria.</p>  <p>The image shows a navigation menu with four main categories: 'Ideo', 'Grandes Electrodomésticos', 'Pequeños Electrodomésticos', and 'Informática'. Under 'Grandes Electrodomésticos', there are three subcategories: 'Cuidado personal', 'Salud', and 'Puericultura'. Each subcategory lists several products: 'Cuidado personal' includes Afeitadoras, Depiladoras, Cortapelos, Secadores de Pelo, Planchas de Pelo, Cepillos Dentales, and Básculas; 'Salud' includes Tensiómetros, Termómetros, Podómetros, Electroestimuladores, Nebulizadores, and Masajeadores; 'Puericultura' includes Calienta Biberones, Esterilizadores, and Vigilabebés.</p> <p style="text-align: center;">Imatge 19 Subcategories a Digital Compring</p>

**2.6 Diferents classificacions**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Quan sigui pertinent, agrupar els productes per diferents criteris perquè els usuaris puguin buscar-los de diferent forma.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Oferir camins alternatius de navegar permeten altres formes exitoses de trobar els productes.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Levis (<a href="http://www.levi.com/es/es_ES">www.levi.com/es/es_ES</a>) ofereix diferents classificacions dels productes.</p>  <p>Imatge 20 Diferents classificacions a Levis</p>

**2.7 Evitar sobre classificació**

<b>Pauta</b>	Evitar sobre classificar.
<b>Descripció</b>	Una correcta classificació és crucial en llocs grans, però els llocs petits o mitjans poden mostrar el seu inventari sense classificacions profundes.
<b>Exemple</b>	<p>A la web de la farmàcia Rubio (<a href="http://www.farmacia-valencia.com">www.farmacia-valencia.com</a>) han creat massa subcategories. La web de sabates Crescendo (<a href="http://www.crescendocalzados.es">www.crescendocalzados.es</a>) presenta una classificació òptima.</p>  <p>Imatge 21 Classificació a Farmàcia Rubio</p>



Imatge 21 Classificació a Crescendo

**2.8 Evitar categories buides**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>No mostrar pàgines de categoria o de qualsevol altre llista de productes buides</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris se senten frustrats quan arribin a pàgines buides. Si no queden productes de una determinada categoria és millor eliminar-la. Si cada categoria té un nombre petit de productes hi hauria que considerar agrupar-los en categories més grans.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Calzadoo (<a href="http://www.calzadoo.com">www.calzadoo.com</a>) mostra categories buides.</p>  <p>Imatge 22 Categories buides a Calzadoo</p>



**2.9 Pàgines error personalitzades**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Dissenyar pàgines amigables per errors de tipus 404</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>La pàgina d'error 404 hauria de tenir un text personalitzat, que no culpi a l'usuari de l'error i enllaços a pàgines concretes com la pàgina d'inici, el mapa del lloc, un cercador, etc.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>La pàgina d'error de Lego (<a href="http://www.lego.com/es-es/">www.lego.com/es-es/</a>) és amigable, creativa i ens ofereix un enllaç a la pàgina d'inici. Molt menys satisfactòria és la que ens ofereix per defecte el navegador en moltes webs.</p> <div data-bbox="523 786 1270 1559" data-label="Image"> </div> <p>Imatge 23 Pàgina no trobada de Lego</p> <div data-bbox="491 1715 1302 1989" data-label="Image"> </div> <p>Imatge 24 Pàgina d'erro del navegador Firefox</p>

### 3. Pàgines de categories i de llistats de productes

Les pàgines de categories mostren les categories de productes als usuaris. Representen un pas intermedi entre la selecció d'una categoria i veure el llistat de productes de cada categoria. Les pàgines de llistat de productes mostren als usuaris tots els productes disponibles dins de les categories.

Alguns llocs no tenen pàgines de la categoria, porten als usuaris directament a la pàgina de llistat de productes.

Les pàgines de llistat de productes han d'oferir informació suficient perquè els compradors puguin tenir una idea de cada producte abans de fer clic i anar a la pàgina del producte. Aquestes pàgines són sovint la primera interacció dels usuaris amb la informació del producte. Si els compradors no veuen el que volen en una pàgina de llistat de productes, no aniran a les pàgines de detalls del producte per obtenir més informació.

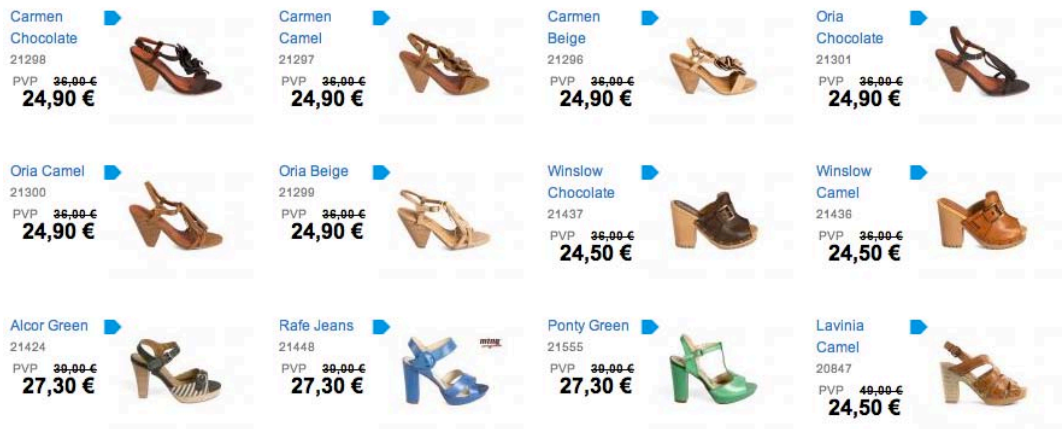
S'han d'oferir imatges clares i que es pugin ampliar a fi de donar una idea del producte. També és essencial la informació del nom del producte i del preu. Hi ha usuaris que si reconeixen el producte en aquesta pàgina directament l'afegeixen al cistell sense passar per la pàgina del producte.

Es important que l'usuari s'adoni que pot entra a la pàgina de detall de cada producte per obtenir més informació. Oferir un enllaç clar i fer el nom i la imatge clicables és una de les solucions. Si s'ofereix un botó per comprar directament des de aquesta pàgina, alguns usuaris poden assumir que no hi ha res més per a veure del producte.

Mots usuaris també valoren que el lloc ofereixi eines per comparar productes. El millor que es pot fer per comparar productes és proporcionar informació sobre el productes i oferir-la en nivells de detall equivalents en productes semblants.


Si s'ofereix una eina de comparació, els usuaris han de poder identificar-la ràpidament, seleccionar el elements a comparar amb facilitat, oferir informació rellevant, afegir o eliminar productes fàcilment, afegir elements al cistell o veure detalls del producte a la seva pàgina.

**3.1 No atestar les pàgines**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Evitar atestar les pàgines de categories o de llistats de productes</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Es millor optimitzar el contingut a les pàgines que aclaparar l'usuari amb totes les opcions disponibles.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>La web de sabates i complements Mustang (<a href="http://mustangstore.es/">http://mustangstore.es/</a> ) mostra un nombre excessiu de productes en una sola pàgina.</p>  <p>Imatge 25 Llistat de productes a Mustang</p>

**3.2 Noms descriptius**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Utilitzar noms de productes curts i descriptius. La informació mes rellevant al principi del nom.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>El nom del producte ha der ser clar i descriptiu perquè els usuaris puguin entendre immediatament de quin tipus de producte es tracta i el que el diferencia de la resta.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A la pàgina de la categoria de frigorífics a Milar (<a href="http://www.milar.es">www.milar.es</a>) el noms del productes són referències que no diuen res a l'usuari. En Asos (<a href="http://www.asos.com/es">www.asos.com/es</a>) tenen descripcions molt ben elaborades i clares.</p>  <p>Imatge 26 Noms dels Frigorífics a Millar</p>





	<div data-bbox="507 241 890 734"></div> <div data-bbox="507 743 890 900"><p>Vestido de encaje de croché con hombros al descubierto de ASOS maternity <b>19,39 €</b> MÁS COLORES</p></div> <div data-bbox="922 241 1283 734"></div> <div data-bbox="922 743 1283 878"><p>Vestido ajustado de manga corta a media pierna de ASOS <b>26,26 €</b> MÁS COLORES</p></div>
--	--

Imatge 27 Descripcions de productes a Asos

**3.3 Preus visibles**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar els preus.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>El preu és un condicionant molt important en la decisió de compra, el usuarios no volen haver de entrar en la fitxa de cada producte per veure el preu. A més, així es facilita la comparació de preus entre els productes del llistat.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Amazon(<a href="http://www.amazon.es">www.amazon.es</a>) mostrar els preus molt clarament en vermell. Tiffany (<a href="http://www.tiffany.es">www.tiffany.es</a>) no els mostra en les seves pàgines de categories, hem de entrar a la pàgina del producte per saber-ho.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>Complete Clapton Eric Clapton Música MP3 ★★★★★ (1) <b>EUR 4,99</b></p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>El porqué de mis peinados Sr. Chinarro Música MP3 <b>EUR 4,99</b></p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>The Platinum Collection: Tino Casal Tino Casal Música MP3 <b>EUR 3,99</b></p> </div> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 28 Preus en llistats de productes a Amazon</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Imatge 29 Llistat de productes sense preu a Tiffanys</p>

### 3.4 Mostrar altres opcions del producte


<p><b>Pauta</b></p>	<p>Indicar si altres estils, colors o opcions del producte que es mostra estan disponibles.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Si per exemple el producte està disponible en altres colors, en les pàgines de categories o altres llistats s’ha de mostrar en un color, però indicant clarament que hi ha mes colors per triar.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Diesel (<a href="http://www.diesel.com">www.diesel.com</a>) mostra en miniatura altres colors del producte que les ensenya a grandària major quan cliquen en ells.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>T-REA-S 0091B</p> <p><b>EUR 75,00</b></p>  </div> <div style="text-align: center;">  <p>T-STINGE-R 00AYL</p> <p><b>EUR 85,00</b></p>  </div> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 30 Altres opcions en miniatura a Diesel</p>

### 3.5 Informar de disponibilitat


<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar la informació de disponibilitat en les pàgines de llistats de productes.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris han de saber el més aviat possible si un article està o no disponible, si està pendent de lliurament, o esgotat.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Farmàcia en Casa(<a href="http://www.farmaciaencasaonline.es">www.farmaciaencasaonline.es</a>) informa que el producte està esgotat.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>SOMATOLINE TTO CHOQUE UNAS REBELDES SERUM 100ML</p> <p>SOMATOLINE <b>32.08€</b></p> <p><b>Comprar</b></p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>SOMATOLINE VIENTRE Y CADERA 150ML</p> <p>SOMATOLINE <b>26.10€</b></p> <p><b>Agotado</b></p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>SOMATOLINE VIENTRE Y CADERA 150ML + DESODORANTE 150ML REGALO</p> <p>SOMATOLINE <b>32.08€</b></p> <p><b>Comprar</b></p> </div> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 31 Llista de productes amb indicació d'esgotat a Farmàcia en Casa</p>



**3.6 Informar nombre pàgines**

<b>Pauta</b>	Mostra clarament si existeixen múltiples pàgines de productes.
<b>Descripció</b>	Els usuaris volen saber d'immediat quantes pàgines de productes hi ha. Situar enllaços a les pàgines addicionals a la part superior i inferior de les pàgines de llistats de productes, juntament amb una indicació de la quantitat total de productes de la categoria, ajuda a que els usuaris ho tinguin clar.
<b>Exemple</b>	<p>Asos (<a href="http://www.asos.com/es">www.asos.com/es</a>) informa del nombre total de pàgines de la categoria i del nombre total de productes, però sols a la part inferior.</p>  <p>Imatge 32 Nombre de pàgines d'una categoria a Asos</p>


### 3.7 Enllaç clar a la pàgina del producte

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Proporcionar un enllaç clar a la pàgina del producte des de la pàgina de llistat de productes.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris més inexperts poden no saber que des de una pàgina de llistat de productes poden accedir a la pàgina de cada producte per obtenir més informació sobre ell. Es recomanable proporcionar un enllaç explícit i visualment identificable, com ara el nom del producte.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Des de les pàgina de categories de Tino Gonzalez (<a href="http://www.tinogonzalez.com">www.tinogonzalez.com</a>) no hi ha cap element que indiqui que es pot entrar a veure la pàgina del producte. En comprarmaletas.es (<a href="http://www.comprarmaletas.es">www.comprarmaletas.es</a>) el botó “Ver” ho deixa molt més clar.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Imatge 33 Llistat de categoria a Tino Gonzalez</p> </div>

	 <p>[Salvador Bachiller] TROLLEY RIGIDAS TREVIÑO PASCO-60</p> <p>245.00€</p> <p><a href="#">VER</a></p>	 <p>[Salvador Bachiller] TROLLEY 60 ABETO JL-60-2 MORADO</p> <p><del>110.00€</del> 59.00€</p> <p><a href="#">VER</a></p>
--	--	---

Imatge 34 Llistat de categoria a Comprar Maletas

### 3.8 Imatges de qualitat

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Proporcionar Imatges de qualitat dels productes a les pàgines de llistats de producte i a les de categories.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Les Imatges han de ser suficientment grans perquè els usuaris identifiquen el producte i alguns detalls, però lo suficientment petites perquè diversos productes puguin ser mostrats uns al costat dels altres.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Mercadona (<a href="http://www.mercadona.es/ns/index.php">www.mercadona.es/ns/index.php</a>) no mostra Imatges dels seus productes en els llistats.</p>  <p>Imatge 35 Llistat de productes sense Imatge a Mercadona</p>


### 3.9 Veure productes en una sola pàgina

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Permetre veure tots el productes en una pàgina, sempre i quant hi hagi una quantitat raonable de productes.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Molts usuaris prefereixen veure tots els productes en una pàgina, en lloc de navegar de pàgina en pàgina.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Asos (<a href="http://www.asos.com">www.asos.com</a>) ofereix l'opció de veure tots el productes en la mateixa pàgina sempre que no siguin més de 200.</p> <p style="text-align: center;">42 estilo(s) encontrado(s)   <a href="#">Ver todo</a></p> <p style="text-align: center;">Imatge 36 Veure tots el productes eu una pàgina a Asos</p> <hr style="width: 50%; margin: auto;"/> <p style="text-align: center;">387 estilo(s) encontrado(s)   <a href="#">Ver 200 por página</a></p> <p style="text-align: center;">Imatge 37 Veure 200 productes per pàgina a Asos</p>

**3.10 Indicar nombre de productos**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Indicar quants productes hi ha llistats, a través de quantes pàgines i quants elements per pàgina. Mostrar la numeració de les pàgines i els enllaços a pàgina anterior i següent tant a la part superior com a la inferior de les pàgines</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>En pàgines de llistats de productes els usuaris han de saber la quantitat de productes, el nombre de pàgines, a quina de les pàgines es troba i com navegar per elles.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Crescendo (<a href="http://www.crescendocalzados.es">www.crescendocalzados.es</a>) mostra tota la informació en la part inferior de la pàgina.</p> <hr/> <p>Mostrar # <input type="text" value="20"/> Resultados 1 - 20 de 259</p> <p>«« Inicio « Ant. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sig. » Final »»»</p> <p>Imatge 38 Informació de nombre de pàgines i productes a Crescendo</p>

**3.11 Indicar criteri ordenació**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Indicar clarament amb quin criteri estan ordenats els productes.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris han de saber amb quin criteri estan ordenats el productes; per preu, popularitat, disponibilitat, marca o qualsevol altre.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A la web de Camper (<a href="http://www.camper.com/es_ES">www.camper.com/es_ES</a>) es mostren diferents opcions d'ordenació i ens indica clarament quina és la que està activa.</p>  <p>Imatge 39 Diferents opcions d'ordenació del productes a Camper</p>

**3.12 Eines per comparar productes**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Proporcionar una manera de comparar els detalls d'elements similars.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Per alguns tipus de productes, les eines de comparació permeten als usuaris simplificar el procés de decisió de la compra.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Best buy (<a href="http://www.bestbuy.com.mx">www.bestbuy.com.mx</a>) ens ofereix una eina per poder comparar les característiques principals de productes semblants.</p>  <p>The screenshot shows a comparison tool interface. At the top, it says "1 - 15 de 29" and "1 2 &gt;". Below this, there is a bar that says "Comparar 4 art." followed by four empty square boxes and a blue "COMPARAR" button. Below the comparison bar, there is a product listing for an Insignia TV. The product image shows a black Insignia LCD TV. Below the image is a red-bordered button that says "Comparar". To the right of the image, the product name is "Insignia™ - Class de 19" (18-1/2' LCD - 720p - 60Hz - HDTV - Coml". Below the name, it says "Modelo: NS-19LD120A13 SKU: 45504". Below that, it says "Exclusivo de Best Buy". Below that, it says "Reseñas de los clientes: ★★★★★" with five yellow stars. Below that, it says "Verificar envíos y disponibilidad &gt;".</p> <p>Imatge 40 Eina de comparació a Best Buy</p>



### 3.13 Taules comparació clares

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Fer les taules de comparació fàcils de llegir.</p>																																													
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Presentar la informació de manera consistent, distingir visualment les columnes o files per ajudar a la lectura, permetre que un nombre raonable dels elements siguin visibles sense necessitat de fer scroll, mostra clarament títols de les categories.</p>																																													
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Les taules de Best buy (<a href="http://www.bestbuy.com.mx">www.bestbuy.com.mx</a>) permeten una fàcil i ràpida comparació dels productes.</p> <div data-bbox="491 781 1302 1809" data-label="Image"> <p>The image shows a product comparison table from Best Buy. At the top, there are two star ratings: 4.5 de 5 (150 reseñas) and 4.1 de 5 (39 reseñas). Below this is a section titled 'ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO' with a 'Mostrar Diferencias' button. The table compares two TV models: 'Panel plano LED' (50 inch) and 'Panel plano LED' (46 inch). The specifications include screen size, resolution, refresh rate, smart capabilities, content support, dimensions, DLNA, HDMI inputs, USB ports, and USB input.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de TV</th> <th>Panel plano LED</th> <th>Panel plano LED</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tamaño de pantalla Class</td> <td>50"</td> <td>46"</td> </tr> <tr> <td>Tamaño de la pantalla (medida en diagonal)</td> <td>50"</td> <td>46"</td> </tr> <tr> <td>Resolución vertical</td> <td>1080p</td> <td>1080p</td> </tr> <tr> <td>Frecuencia de refresco de pantalla</td> <td>120Hz</td> <td>60Hz</td> </tr> <tr> <td>Capacidad para Smart</td> <td>Sí</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contenido instantáneo</td> <td colspan="2">Netflix, Pandora, Skype, Facebook, YouTube, Twitter</td> </tr> <tr> <td>Altura del producto (con base)</td> <td>28-1/8"</td> <td>28-1/8"</td> </tr> <tr> <td>Altura del producto (sin base)</td> <td>26-1/4"</td> <td>26-1/8"</td> </tr> <tr> <td>Profundidad del producto (con base)</td> <td>10-3/8"</td> <td>9-3/8"</td> </tr> <tr> <td>Profundidad del producto (sin base)</td> <td>3-1/4"</td> <td>1-1/2"</td> </tr> <tr> <td>DLNA</td> <td>Sí</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Entradas HDMI</td> <td>4</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Puerto USB</td> <td>Sí</td> <td>Sí, actualización firmware/admite Jpeg</td> </tr> <tr> <td>Entrada USB</td> <td>Sí</td> <td>Sí</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Imatge 41 Taula de comparació de productes a Best Buy</p>	Tipo de TV	Panel plano LED	Panel plano LED	Tamaño de pantalla Class	50"	46"	Tamaño de la pantalla (medida en diagonal)	50"	46"	Resolución vertical	1080p	1080p	Frecuencia de refresco de pantalla	120Hz	60Hz	Capacidad para Smart	Sí		Contenido instantáneo	Netflix, Pandora, Skype, Facebook, YouTube, Twitter		Altura del producto (con base)	28-1/8"	28-1/8"	Altura del producto (sin base)	26-1/4"	26-1/8"	Profundidad del producto (con base)	10-3/8"	9-3/8"	Profundidad del producto (sin base)	3-1/4"	1-1/2"	DLNA	Sí		Entradas HDMI	4	2	Puerto USB	Sí	Sí, actualización firmware/admite Jpeg	Entrada USB	Sí	Sí
Tipo de TV	Panel plano LED	Panel plano LED																																												
Tamaño de pantalla Class	50"	46"																																												
Tamaño de la pantalla (medida en diagonal)	50"	46"																																												
Resolución vertical	1080p	1080p																																												
Frecuencia de refresco de pantalla	120Hz	60Hz																																												
Capacidad para Smart	Sí																																													
Contenido instantáneo	Netflix, Pandora, Skype, Facebook, YouTube, Twitter																																													
Altura del producto (con base)	28-1/8"	28-1/8"																																												
Altura del producto (sin base)	26-1/4"	26-1/8"																																												
Profundidad del producto (con base)	10-3/8"	9-3/8"																																												
Profundidad del producto (sin base)	3-1/4"	1-1/2"																																												
DLNA	Sí																																													
Entradas HDMI	4	2																																												
Puerto USB	Sí	Sí, actualización firmware/admite Jpeg																																												
Entrada USB	Sí	Sí																																												

## 4. Pàgines de producte

Les pàgines de productes són crucials per l'èxit d'un lloc. La finalitat més important d'una pàgina de producte és proporcionar detalls sobre aquest. És l'única manera en la que un usuari pot obtenir informació sobre la producte que està considerant. Les descripcions han de ser completes i anticipar-se i respondre a les preguntes dels usuaris perquè tinguin la informació suficient per prendre una decisió informada.

Les imatges del producte són fonamentals. Els usuaris no poden veure, tocar o sostenir l'element que es compra en línia. Les imatges han de mostrar als usuaris tanta informació com sigui possible sobre els productes. Imatges de diferents angles ajuden als usuaris a contextualitzar i entendre millor el producte


Les pàgines de productes haurien de incloure la següent informació:

- Nom del producte.
- Imatge reconeixible.
- Vista ampliada de la imatge.
- Preu, inclosos tots els càrrecs addicionals.
- Disponibilitat.
- Botó per afegir el producte al cistell.

També es recomana que incloguin

- Opinió i/o qualificacions d'usuaris o experts.
- Imatges addicionals del producte.
- Zoom en les imatges.
- Opcions clares del producte, com color o talla, i una forma senzilla de seleccionar-les.

**4.1 Descripcions adaptades als usuaris**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Proporciona descripcions adequades dels productes, que responguin a les necessitats dels usuaris.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Descriure les característiques més importants del producte. No es tracta de persuadir o construir una campanya sobre el productes sinó de mostrar el valor que aporta per el client.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>La descripció de la calculadora a Solocalculadoras.com (<a href="http://www.solocalculadoras.com">www.solocalculadoras.com</a>) no aporta informació de valor sobre les seves característiques. En materialdeoficina.com (<a href="http://www.material-de-oficina.com">www.material-de-oficina.com</a>) tenen una descripció molt més ajustada al que necessita saber l'usuari.</p> <div data-bbox="443 1160 1353 1684" style="border: 1px solid gray; padding: 10px;"> <p style="font-size: small; margin: 0;">INICIO &gt; Calculadoras Gráficas &gt; HP 39gII</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%; text-align: center;">  </div> <div style="width: 50%; padding-left: 20px;"> <p><b>NUEVA CALCULADORA GRÁFICA DE HP -HP39gII</b></p> <p><b>HP39gII</b></p> <p>Calculadora gráfica HP 39gII de HP. Domine conceptos clave de matemáticas y ciencia con la calculadora gráfica HP 39gii.</p> <p><b>CON MANUAL IMPRESO EN CASTELLANO</b></p> <p>Esta calculadora fácil de usar ofrece una funcionalidad potente, eficacia simplificada y una funda rígida deslizante para mayor protección.</p> </div> </div> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">Imatge 42 Descripció de producte a Solo Calculadoras</p>

**Calculadora científica FX-82 ES. Calidad de pantalla**

Casio calculadora científica fx-82es dimensiones 13,7 x 8 x 16,1 peso 110gr ref. cs1384

Cód.: 325672

**16,59 €**  
(+21,00% IVA)

1  **Comprar**

10+2 Dígitos. Sistema de visualización natural. Pantalla de 31 x 96 puntos. Cálculo de fracciones. Combinaciones y permutaciones. Logaritmos. Trigonometría. Estadística de 2 variables. Desviación estándar. Estuche duro antideslizante. Alimentación: pilas (1 pila LR03 incluida). Dimensiones: 13.7 x 8 x 16.1 cm. Peso: 110 g.




[Ampliar imagen](#)

Esta imagen es orientativa

Imatge 43 Descripció de producte a Material de Oficina

**4.2 Descripcions ben elaborades**



<p><b>Pauta</b></p>	<p>Descripcions breus però descriptives i completes en el llenguatge dels clients. Per termes poc habituals o tècnics proporcionar ajuda.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Les descripcions han de ser fàcils de llegir i entendre. La quantitat d'informació varia depenent del tipus de producte. Alguns requereixen una mínima explicació mentre que altres , com el productes tècnics, necessiten una descripció més extensa.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Tiffanys (<a href="http://www.tiffany.es">www.tiffany.es</a>) es pot descriure un anell en unes poques paraules. Per especificar totes les característiques d'un CPU a Beep (<a href="http://www.beep.es">www.beep.es</a>) es necessita molta més extensió.</p> <div data-bbox="1018 860 1394 1234" style="text-align: right;"> <p><b>Tiffany Metro Ring</b></p> <p>With its streamlined sparkle, this design is versatile enough to wear every day. Ring in 18k white gold with round brilliant diamonds. Carat total weight .20.</p> <hr/> <p>Ring Size <input type="text" value="6"/></p> <p>Cantidad <input type="text" value="1"/></p> <hr/> <p>€ 1.850</p> </div>  <p style="text-align: center;">Imatge 44 Característiques del producte a Tiffany</p>

Descripción	Características	Opiniones
<p><b>Procesador</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Familia de procesador: Intel Pentium G2020</li> </ul>	<p><b>Características principales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción del producto: Innobo G2020 - Intel Pentium Dual Core G2020 - RAM 4096Mb - HD 500Gb S-ATA - DVD+-RW DL</li> </ul>
<p><b>General</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factor de forma: Torre</li> <li>- Garantía del fabricante: 2 años de garantía</li> <li>- Procesador: 1 x Intel Pentium G2020 / 2.90 GHz ( Dual-Core )</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disco duro: 1 x 500 Gb - S-ATA</li> <li>- Conexión de redes: Adaptador de red - Ethernet, Fast Ethernet</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso recomendado: Uso doméstico, empresa pequeña</li> <li>- Color: Negro, plata</li> <li>- Factor de forma del producto: Mini torre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controlador de almacenamiento: Serial ATA</li> <li>- Tipo: Ordenador personal</li> <li>- Memoria caché: 3 MB L2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Almacenamiento óptico: DVD±RW (Á±R DL)</li> <li>- Monitor: Ninguno</li> </ul>
<p><b>Procesador</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OS proporcionado: Free Dos</li> <li>- Controlador gráfico: Video integrado Compartido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memoria RAM: 4 Gb DDR3</li> <li>- Socket del procesador: LGA775 Socket</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo: Intel G2020 / 2.90 GHz</li> <li>- Cantidad instalada: 1</li> <li>- Velocidad bus de datos: 800 MHz</li> <li>- Caché: L2 - 3MB</li> <li>- Computación de 64 bits: Sí</li> <li>- Tecnología multipolar: Dual-Core</li> </ul>	<p><b>Almacenamiento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alimentación: CA 230V ( 50/60 Hz )</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disco duro: 1 x 500 Gb - estándar - Serial ATA</li> </ul>	<p><b>Alimentación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incluye: Teclado y ratón óptico</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consumo eléctrico en funcionamiento: 75 vatios</li> <li>- Consumo eléctrico en modo de espera / reposo: 15</li> </ul>	<p>Imatge 45 Característiques de producte a Beep</p>	

**4.3 Imatges de tots el productes**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Proporcionar Imatges de tots els productes</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Les Imatges dels productes són fonamentals en les compres online. Són el principal contacte entre el potencial comprador i el producte. Proporcionen més informació i més ràpida que les descripcions.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Algunes pel·lícules en dvd manquen d'imatge a la web de Magazine (<a href="http://www.magazines.com">www.magazines.com</a>).</p> <div data-bbox="331 721 895 1462" style="border: 1px solid gray; padding: 10px; text-align: center;"> <p>AIR BUD (SPECIAL EDITION)</p> <hr/> <p>Image Not Available</p> <hr/> </div> <div data-bbox="948 712 1465 1025" style="margin-top: 10px;"> <p><b>Air Bud (Special Edition)</b></p> <p>☆☆☆☆☆</p> <p><small>(0) Reviews   Write a Review</small></p> <p><b>About Air Bud (Special Edition)</b>  <small>A young boy and a talented dog with an amazing ability to play basketball.</small></p> <hr/> <p><b>\$7.63</b>      <small>DVD UPC: 786936791204</small></p> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">Imatge 46 Pàgina de producte sense Imatge a Magazine</p>

**4.4 Imatges de qualitat**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Imatges d'alta qualitat ,grans, detallades i lliures de distraccions visuals.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>La foto del producte és l'únic contacte que té l'internauta amb l'article abans de prendre la seva decisió de compra. Sense tocar-lo i sense veure'l amb els seus propis ulls, l'usuari ha de fiar-se de la foto per jutjar la qualitat del producte, el seu disseny, les seves formes i els seus colors. Una foto de mala qualitat serà una gran barrera perquè l'usuari es decideixi a comprar.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>La web de sabates Faguo (<a href="http://www.faguo-shoes.com/fr/fr">www.faguo-shoes.com/fr/fr</a>) disposa de fotografies de molt bona qualitat. La botiga del equip de bàsquet València (<a href="http://www.valenciabasket.com/">www.valenciabasket.com/</a>) són de pitjor qualitat i el producte no es veu clar.</p> <div data-bbox="343 705 1452 1220">  <p>100,00 € <b>ALDER VERT</b></p> <p>Réalisée en suède, l'intérieur de cette desert boots est en toile tissée de motifs ethniques. Rehaussée d'une semelle épaisse en caoutchouc cousu, cette boots allie style baroudeur et chic urbain.</p> <p>42</p> <p><b>Ajouter au panier</b></p> </div> <p>Imatge 47 Imatge de producte a Faguo</p> <div data-bbox="343 1321 1452 1859">  <p>Compra i regala el nino de la nostra mascota Pam. Un record per a majors i xicotets</p> <p><b>Més detalls</b></p> <p><b>5,00 € amb IVA</b></p> <p>Talla : Talla única</p> <p>Quantitat: 1</p> <p>850 unitats en estoc</p> <p><b>Afegir a la cistella</b></p> </div> <p>Imatge 48 Imatge de producte a València Bàsquet</p>




**4.5 Vistes ampliades**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Vistes ampliades de les Imatges quan els usuaris cliquen sobre elles</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Les Imatges per defecte dels productes han de ser el suficientment grans per mostrar els detalls necessaris, però es convenient habilitar que l'usuari pugui veure una vista més gran del producte.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>La botiga de Camper(<a href="http://www.camper.es">www.camper.es</a>) ofereix aquesta funcionalitat amb Imatges de alta qualitat.</p>  <p>Imatge 49 Imatge ampliada de producte a Camper</p>

**4.6 Vistes addicionals**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar vistes addicionals del producte, incloent vistes des de altres angles i vistes detallades de característiques importants del producte.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>És recomanable oferir diferents fotos del producte, ensenyar com és des d'un lateral, des d'enrere o, millor encara, amb una vista de 360°. L'objectiu és aconseguir que el consumidor final tingui la sensació de tenir el producte a les seves pròpies mans.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Zappos (<a href="http://www.zappos.com">www.zappos.com</a>) mostra nombroses vistes addicionals de diferents angles dels seus productes, a més d'un vídeo.</p>  <p>Imatge 50 Producte amb diferents vistes a Zappos</p>

**4.7 Producte en context**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar el productes en context perquè el usuaris puguin entendre el seu ús, la mida, etc.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Les vistes addicionals poden mostrar la part posterior o lateral del producte i també el producte en ús, en context ( el que ajuda a entendre la mida i l'escala), els detalls i característiques del producte, etc.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>El cap Lego de dona que es mostra a DeMartina (<a href="http://www.demartina.com/">www.demartina.com/</a>) és un contenidor per guardar joguines, sense cap referencia de grandària és difícil percebre'l així. Les referències que s'ensenyen a Mundo Animal (<a href="http://www.tiendanimal.es/">www.tiendanimal.es/</a>) ajuden a entendre les mesures i l'ús de l'escala.</p> <p><b>Cabeza Lego Mujer</b>          Lego 40311222 - Cabeza Lego Mujer (En Stock)</p>  <p>Lego 40311222 - Cabeza Lego Mujer</p> <p>Imatge 51 Imatge de producte sense referència a DeMartina</p>



Este producto es una **garantía de seguridad para tu mascota**, ya que **facilita la bajada o subida al sofá o cama**, previniendo golpes o traumatismos, **si se caen por accidente o dan un mal salto.**

La escalera está fabricada con materiales de gran calidad y durabilidad. La **escalera cuenta con 3 peldaños**. El forro es desenfundable y puede lavarse en la lavadora a 30°C.

Disponible en **2 tamaños** (pequeño y mediano) y **2 colores** (beige y gris).

- Pequeño: 43 cm largo x 41 cm ancho x 29 cm alto.
- Mediano: 60 cm largo x 45 cm ancho x 40 cm alto.



Imatge 52 Producte en ús a Mundo animal

**4.8 Roba en model o maniquí**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Si es tracta de roba, mostrar-la en un model o maniquí .</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Almenys alguna Imatge hauria de ser d'un model o maniquí portant l'article. Com els usuaris no poden provar-se'l , volen veure'l en ús, no simplement plegat o en una perxa.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>El Armario de la Tele (<a href="http://www.elarmariodelatele.com">www.elarmariodelatele.com</a>) no mostra com queda la seva roba vestint-la algú. Diesel (<a href="http://www.diesel.com">www.diesel.com</a>) l'ensenya amb models reals.</p> <div data-bbox="638 750 1109 1915" data-label="Image"> </div> <p>Imatge 53 Roba mostrada sense models a El Armario de la Tele</p>








**4.9 Zoom**



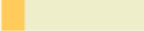

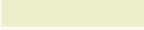


<p><b>Pauta</b></p>	<p>Proporcionar eines de zoom.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Les eines de zoom possibiliten que els usuaris se centren en qualsevol part del producte que vol veure més de prop. Això li dóna a l'usuari més control.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Zappos(<a href="http://www.zappos.com/">www.zappos.com/</a>) proporciona un zoom potent en Imatges de molt bona qualitat.</p>  <p>Imatge 55 Zoom de producte a Zappos</p>

**4.10 Mostrar cost total**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostra els preus i qualssevol altre preu addicional a les pàgines de producte.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris volen saber el cost total de la compra el més aviat possible, perquè el cost total és un factor crucial en la seva decisió de compra.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Joma (<a href="http://www.joma-sport.com/">www.joma-sport.com/</a>) no informa en les pàgines de productes si el preu inclou el iva i les despeses d'enviament. En Zalando (<a href="http://www.zalando.es">www.zalando.es</a>) el client sap les despeses totals del producte.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="429 797 624 943">  </div> <div data-bbox="671 797 1347 943">  </div> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 56 Preu de producte a Joma</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div> <p style="text-align: center;">Imatge 57 Preu de producte a Zalando</p>



**4.11 Comentaris usuaris**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Incloure comentaris i/o valoracions d'usuaris . Mostrar-los de manera clara.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Les opinions i valoracions dels usuaris són molt valuoses per prendre decisions de compra. Poden proporcionar més detalls que qualsevol descripció del producte , ja que són escrits per persones que tenien una necessitat d'un producte, el van utilitzar, i tenen alguna cosa a dir al respecte.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Amazon (<a href="http://www.amazon.es">www.amazon.es</a>) inclou un apartat extens i ben estructurat de les opinions de clients que han comprat el producte.</p>  <p><b>Opiniones de clientes</b> <b>Generación de modelos de negocio</b></p> <p><b>13 opiniones</b></p> <p>5 estrellas:  (11)  4 estrellas:  (2)  3 estrellas:  (0)  2 estrellas:  (0)  1 estrella :  (0)</p> <p><b>Valoración media de los clientes:</b>   (13 opiniones de clientes)</p> <p>Comparte tu opinión con otros clientes</p> <p><a href="#">Crear mi opinión</a></p> <p>Imatge 58 Opinions d'usuaris a Amazon</p>

**4.12 Enllaç a polítiques**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Enllaç a les pàgines de garanties, informació d’enviament i altres polítiques des de les pàgines de producte.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>És útil proporcionar enllaços a aquesta informació addicional. Els usuaris que no estan familiaritzats amb el lloc poden voler més informació. Per exemple de que podran tornar l’article fàcilment si no els agrada o no és de la seva talla.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Amazon (<a href="http://www.amazon.es">www.amazon.es</a>) proporciona enllaç a les condicions d’enviament i devolució.</p> <div data-bbox="338 779 1414 846" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>ENVÍO Y DEVOLUCIÓN GRATUITOS <b>Envío y devolución gratuitos</b>              Si compras éste o cualquier otro producto de nuestra tienda de <a href="#">Zapatos y complementos</a> vendido por Amazon.es, te lo enviaremos de manera gratuita. Y si por cualquier motivo tienes que hacer una devolución, ésta también será gratuita. (<a href="#">Ver condiciones</a>)</p> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 59 Enviaments i devolucions a Amazon</p>

**4.13 Informar de disponibilitat**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Incloure informació de disponibilitat o d'inventari en la pàgina de producte.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>És aconsellable informar ja a la pàgina de producte quan no hi ha estoc d'un producte i no esperar a comunicar-ho a la cistella de compra.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Alondra (<a href="http://www.alondra-infantil.es">www.alondra-infantil.es</a>) adverteixen que queden poques unitats. A Amazon Buy Vip (<a href="http://es.buyvip.com/">http://es.buyvip.com/</a>) informen que el producte està esgotat i ofereixen la possibilitat d'apuntar-se a la llista d'espera.</p> <div data-bbox="603 779 1102 1016" style="text-align: center;"> <p><b>1 artículo disponible</b></p> <p><b>Advertencia: ¡Últimos artículos en stock!</b></p> <p><b>Referencia: K512-2314</b></p> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 60 Informació de estoc a pàgina de producte a Alondra</p> <div data-bbox="619 1160 1074 1783" style="text-align: center;"> <p>COLOR: MARRÓN OSCURO</p>  <p>TALLA: <a href="#">tabla de tallas</a></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">42 ▾</div> <p><del>130 €*</del> <b>69,95 €</b></p> <p>IVA incl.</p> <p><b>Agotado</b></p> <div style="background-color: #333; color: white; padding: 5px; display: inline-block; border-radius: 3px;">AÑADIR A LA LISTA DE ESPERA &gt;</div> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 61 Informació de producte esgotat a Amazon Buy Vip</p>

**4.14 Diferents opcions del producte**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar diferents opcions del producte ( color, mida, etc.) en la mateixa pàgina de producte. Mostrar la Imatge del producte en cada color o estil disponible.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Per poder comparar i prendre decisions, els usuaris prefereixen veure totes les opcions del productes a la mateixa pàgina. Això inclou mostrar els diferents colors, acabats o mides.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Zara home (<a href="http://www.zarahome.com">www.zarahome.com</a>) mostra altres colors del producte a la pàgina de l'article.</p>  <p>Imatge 62 Opcions de colors a Zara Home</p>

**4.15 Missatges d’error clar i visibles**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostar missatges d’error clars i visibles quan l’usuari no ha fet una selecció necessària.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>El missatges han de ser fàcils de entendre perquè l’usuari detecti on està l’error i suficientment visibles perquè no li passi desapercbut .</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Quan l’usuari no ha triat la talla a Lois (<a href="http://www.loisonline.com">www.loisonline.com</a>), el missatge d’error es poc específic i poc visible. A Adidas(<a href="http://www.adidas.es">www.adidas.es</a>) queda més clar on ha estat l’error i com solucionar-ho.</p>  <p>Imatge 63 Missatge d’error a la pàgina de producte Lois</p>  <p>Imatge 64 Missatge d’error pàgina de producte Adidas</p>

#### 4.16 Botó afegir producte, clar

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostra i nombra clarament el botó "Afegir al cistell". Incloure'l en cada pàgina de producte.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>El termes "Cistell de la compra" i "Afegir al cistell" resulten familiars i comprensibles per als usuaris. També "Carro de la compra", "Afegir al carro", "Comprar" i "Compra ara". Altres termes poden crear confusió.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Llibres.cat (<a href="http://www.llibres.cat">www.llibres.cat</a>) el botó d'afegir és clar i fàcil de reconèixer.</p> <p>A Yoloflipo (<a href="http://www.yoloflipo.com">www.yoloflipo.com</a>) el text del botó és menys habitual.</p> <p>A Crescendo (<a href="http://www.crescendocalzados.es">www.crescendocalzados.es</a>) no apareix el botó fins a que no triem la talla, el que pot confondre a l'usuari.</p> <div data-bbox="331 936 1396 1265" data-label="Image"> </div> <p>Imatge 65 Pàgina de producte a Llibres Cat.</p> <div data-bbox="782 1400 1308 1724" data-label="Image"> </div> <p>Imatge 66 Botó d'afegir producte al cistell a Yo lo flipo</p>

## Zapatos bebe d'bebe 06330401

Sandal



25.00 €

Zapatos para bebes marca d'bebe, color  
16 a 19 piel suave y comfortable, interior

Ampliar Imagen

Comprueba tu talla ↓



Por favor, seleccione color y talla:

Seleccionar




Imatge 67 Pàgina de producte sense botó d'afegir al cistell a Crescendo

**4.17 Distingir botons**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Clarament distingir el botó “ Afegir al cistell” d’altres en la pàgina com afegir a una “llista de desitjos” o altres.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>En cas de no haver la suficient diferenciació els usuaris poden confondre-se i afegir elements a la llista equivocada.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Adidas (<a href="http://www.adidas.es">www.adidas.es</a>) no pot haver confusió a l’hora d’afegir el producte a una llista o altra. A Toysrus, (<a href="http://www.toysrus.es">www.toysrus.es</a>) encara que visualment diferents, la proximitat entre el dos botons pot provocar errors.</p> <div data-bbox="338 779 1453 949" data-label="Image"> </div> <p>Enviar a un amigo    Añadir a la lista de deseos</p> <p>Imatge 68 Botó afegir al cistell a Adidas</p> <div data-bbox="555 1099 1238 1581" data-label="Image"> </div> <p>Imatge 69 Botons d’afegir a Toysrus</p>



**4.18 Instruccions a la pàgina de cistell buit**


<p><b>Pauta</b></p>	<p>Oferir instruccions de compra en la pàgina de cistell buit.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Molts usuaris no llegeixen les instruccions fins a que tenen un problema. Si arriben al cistell de la compra i està buit, sol indicar que ha sorgit algun problema. Per tant es aconsellable incloure les instruccions en la pàgina del cistell, també quan està buit</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>En la pàgina del cistell buit de Divatto (<a href="http://www.divattoonline.com">www.divattoonline.com</a>) s’ofereixen enllaços a diferents seccions, entre elles la d’instruccions de compra.</p>  <p style="text-align: center;">Imatge 70 Pàgina de cistell buit a Divatto</p>

**4.19 Retroalimentació evident al afegir al cistell**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Proporcionar retroalimentació evident quan un element ha estat afegit al cistell.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Quan aquesta retroalimentació es inexistente o poc perceptible pot produir que els usuaris afegeixen involuntàriament el mateix element més d'una vegada.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Wine.com (<a href="http://www.wine.com">www.wine.com</a>) la retroalimentació tan sols consisteix en canviar el botó de "Add to Cart" a "Add again", la qual cosa pot passar fàcilment inadvertida per a l'usuari. Adidas (<a href="http://www.adidas.es">www.adidas.es</a>) obri una petita pantalla quan s'afegeix el producte, molt més difícil que l'usuari no s'adoni.</p> <div data-bbox="593 772 1206 1144" data-label="Image"> </div> <p>Imatge 71 Botó d'afegir al cistell a Wine</p> <div data-bbox="577 1267 1197 1639" data-label="Image"> </div> <p>Imatge 72 Botó de tornar afegir el producte al cistell a Wine</p>

**2 artículos en tu carrito**
✕

---



**Camiseta de tirantes Collegiate Long Line Mujer**

Color: collegiate navy / red zest

Talla: M

Cantidad: 2

**42,00 €**

---

Precio de los productos:	42,00 €
Gastos de envío:	0,00 €

---

**Total:** (Incluye el IVA 21,0% - 7,29 €) **42,00 €**



[Seguir comprando](#) ▶
[Ir a la caja](#) ▶

Imatge 73 Retroalimentació al afegir un producte al cistell a Adidas

**4.20    Mantenir seleccions**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mantenir les seleccions de l'usuari.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Si després d'haver seleccionat qualsevol opció, l'usuari ha d'anar a un altra pàgina, com lo de registre o qualsevol altra, , hem de mantenir les seleccions que havia fet i que no hagi de tornar a omplir-les.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Mary Paz (<a href="http://www.marypaz.com">www.marypaz.com</a>), si després d'haver seleccionat talla i/o color, anem a alguna altra pàgina d'informació ( preguntes freqüents, polítiques d'enviament, etc.) quan tornem a la pàgina del producte les seleccions no s'han guardat. A Lois (<a href="http://www.loisonline.com">www.loisonline.com</a>) es mantenen.</p> <div data-bbox="555 853 1225 1167" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 73 Seleccions de color i talla a Mary Paz</p> <div data-bbox="703 1272 1086 1518" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 74 Selecció de talla a Lois</p>

**4.21 Mostrar nombre productes i subtotal**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostra al costat del enllaç de “Cistell” o similar el nombre de productes al cistell , el subtítol, o ambdós.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Poder veure el total acumulat de articles és útil per comprovar que s’han afegit correctament al cistell i el total acumulat del preus ajuda a manejar el pressupost que tingui disponible el client.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Zalando(<a href="http://www.zalando.es">www.zalando.es</a>) ofereix ambdues informacions.                  Mari Paz (<a href="http://www.maripaz.com">www.maripaz.com</a>), ninguna.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Imatge 75 Icona cistell Zalando</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Imatge 76 Icona cistell Mary Paz</p> </div>

## 5 . Cistell de la compra

El objectiu del cistell de la compra és proporcionar:

- Un resum dels articles que l'usuari ha seleccionat.
- Un mitjà per modificar les quantitats i eliminar elements.
- Mecanismes de navegació perquè el client pugui iniciar el procés de compra o tornar a la botiga per mirar més articles.
- Un subtotal dels articles al carro.




El elements mínims que un cistell hauria d'incloure són:

- Imatges en petit dels productes afegits al cistell.
- Enllaç a la pàgina del producte.
- Preu de cada un del productes.
- Quantitat seleccionada i eines per poder canviar-la
- Disponibilitat de estoc.
- Botons per iniciar el procés de facturació o per seguir comprant.
- Telèfon de contacte o xat amb atenció al client per a qualsevol dubte que pugui sorgir en aquest moment.
- Previsualització del preu total i despeses d'enviament sense haver d'arribar al "checkout"
- Es poden incloure recomanacions de productes relacionats.

### 5.1 Enllaç a cistell a la cantonada dreta

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Proporcionar un enllaç clar a la “Cistell de la compra” en la cantonada dreta superior de cada pàgina del lloc. Considera oferir un enllaç a “Comprar” també.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris busquen en aquesta localització els enllaços per pagar. Una icona pot ser una manera útil d’identificar fàcilment el cistell o carro, però es convenient afegir el text que aclarirà que es l’enllaç per processar la compra</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Panama Jack (<a href="http://www.panamajack.es">www.panamajack.es</a>) segueix les convencions i situa la icona i el text a la cantonada dreta. Joma (<a href="http://www.joma-sport.com">www.joma-sport.com</a>) no utilitza icona i situa l’enllaç “ Ver Cesta” lluny de la cantonada dreta, per el que segurament serà més difícil de localitzar pels usuaris.</p> <div data-bbox="363 1149 1430 1290" data-label="Image"> <p>The image shows the top navigation bar of the Panama Jack website. On the right side, there is a shopping cart icon with a small number '2' next to it, indicating items in the cart. The rest of the header includes navigation links like 'España', 'Identifícate', 'Mi compra', and a phone number '900 103 223'.</p> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 77 Icona cistell a Panama Jack</p> <div data-bbox="363 1413 1430 1514" data-label="Image"> <p>The image shows the top navigation bar of the Joma website. On the left side, there is a button labeled 'Ver Cesta' (View Cart). The rest of the header includes the Joma logo, a search bar, and navigation links like 'TIENDA', 'SPONSOR', 'VALENCIA C.F.', 'CATÁLOGOS', 'NOTICIAS', 'SALUD', and 'COMPAÑÍA'.</p> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 78 Enllaç a l cistell a Joma</p>

## 5.2 Enllaçar a la pàgina del producte

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar el productes, les opcions dels productes seleccionades i una Imatge petita dels productes. Enllaçar tant les Imatges com els noms del productes a les seves pàgines de producte.</p>														
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris normalment col·loquen nombrosos articles al cistell i van afegit-ne i eliminant-ne a mesura que troben els que millor compleixen les seves necessitats i pressupost . Per això és important que puguin identificar ràpidament i fàcilment el elements al cistell.</p>														
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Panama Jack (<a href="http://www.panamajack.es">www.panamajack.es</a>) mostra a la pàgina del cistell la informació més rellevant i enllaça cada producte a la seva pàgina.</p> <p>A Lois (<a href="http://www.loisonline.com">www.loisonline.com</a>) algunes seleccions de l'usuari no coincideixen amb la fotografia que es mostra.</p> <table border="1" data-bbox="379 936 1428 1332"> <thead> <tr> <th>Producto</th> <th>Detalles</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <a href="#">Bota Panama C1</a>   </td> <td>                     Color: <b>Vintage</b>                      Talla: 42                      Cantidad: 1 <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>                      Precio unitario: 145.00 €                 </td> <td><b>145.00 €</b></td> </tr> <tr> <td> <a href="#">Panama 03 C41</a>   </td> <td>                     Color: <b>Miel</b>                      Talla: 43                      Cantidad: 1 <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>                      Precio unitario: 159.00 €                 </td> <td><b>159.00 €</b></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Imatge 79 Productes al cistell a Panama Jack</p> <table border="1" data-bbox="440 1435 1353 1543"> <tr> <td></td> <td>                     Camiseta Lois Beach                      Color: negro                      Talla: M                 </td> <td>18,90 €</td> <td>1</td> <td>18,90 €</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">Imatge 89 Producte al cistell a Lois</p>	Producto	Detalles	Total	<a href="#">Bota Panama C1</a> 	Color: <b>Vintage</b> Talla: 42 Cantidad: 1 <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/> Precio unitario: 145.00 €	<b>145.00 €</b>	<a href="#">Panama 03 C41</a> 	Color: <b>Miel</b> Talla: 43 Cantidad: 1 <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/> Precio unitario: 159.00 €	<b>159.00 €</b>		Camiseta Lois Beach Color: negro Talla: M	18,90 €	1	18,90 €
Producto	Detalles	Total													
<a href="#">Bota Panama C1</a> 	Color: <b>Vintage</b> Talla: 42 Cantidad: 1 <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/> Precio unitario: 145.00 €	<b>145.00 €</b>													
<a href="#">Panama 03 C41</a> 	Color: <b>Miel</b> Talla: 43 Cantidad: 1 <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/> Precio unitario: 159.00 €	<b>159.00 €</b>													
	Camiseta Lois Beach Color: negro Talla: M	18,90 €	1	18,90 €											



### 5.3 Mostrar tot els costos

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar tots els costos, costos addicionals i un subtotal. Fer saber qualssevol càrrec que falti per afegir, com despeses d'enviament o impostos.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris esperen que el cistell mostri ja el cost total de la compra i que no s'afegeixen més costos amb posterioritat. Si falten , hem d'indicar-ho clarament.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A onlinecomics (<a href="http://www.onlinecomics.es">www.onlinecomics.es</a>) es poden veure tots el costos a la pàgina del cistell. A Joma (<a href="http://www.joma-sport.com">www.joma-sport.com</a>) falten afegir encara costos i en la pàgina del cistell no ho adverteix.</p>  <p>Imatge 90 Cistell de la compra amb productes de Online Còmics</p>  <p>Imatge 91 Cistell de la compra amb productes de Joma</p>

**5.4 Enllaç clar per tramitar la comanda**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Proporcionar un enllaç clar per “Continuar Comprant” i un enllaç clar per “tramitar la comanda”( Checkout ).</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>L’enllaç “Continuar comprant “ permet tornar fàcilment a les pàgines dels productes sense tenir que utilitzar la navegació del lloc. El de “Checkout” ha de indicar clarament que va a començar el procés i no ser un genèric de tipus “Continuar” o semblant.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>DeMartina (<a href="http://www.demartina.com">www.demartina.com</a>) ofereix dos botons clars i clarament diferenciats per aquestes dues accions.</p> <div data-bbox="667 904 1102 1048" data-label="Image"> <p>Subtotal: 26.99€  Envío Normal: 4.99€  <b>Total: 31.98€</b></p> <p>la siguiente si selecciona Envío Urgente*.</p> <p>← Ver más productos    <input checked="" type="checkbox"/> Tramitar Pedido →</p> </div> <p>Imatge 92 Botons al cistell de la compra a DeMartina</p>













**5.5 Enllaços a informació**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Proporciona informació i/o enllaços a polítiques de devolució i garanties, ofertes especials disponibles, com descomptes o enviament gratuït.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Molts usuaris volen saber les polítiques de devolució abans de comprar. S'ha de facilitar aquesta informació en un lloc còmode i visible per a l'usuari .</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Fnacc (<a href="http://www.fnacc.es">www.fnacc.es</a>) ofereix enllaços clars a polítiques i informació des de la pàgina del cistell.</p> <div data-bbox="440 770 1353 965" style="text-align: center;"> <p>The screenshot shows a horizontal banner with three main sections:                 <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Envío Gratis</b>: en tecnología a partir de 350 € (with a truck icon).</li> <li><b>Atención al cliente</b>: Twitter, eMail, Teléfono (with a smiley face icon).</li> <li><b>Pago Seguro</b>: * Transferecia contra reembolso, * Tarjeta de pago financiado (with a credit card icon).</li> </ul>                 Below these are logos for VISA, MasterCard, and American Express.             </p> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 93 Enllaços a polítiques des de el cistell a Fnacc</p>

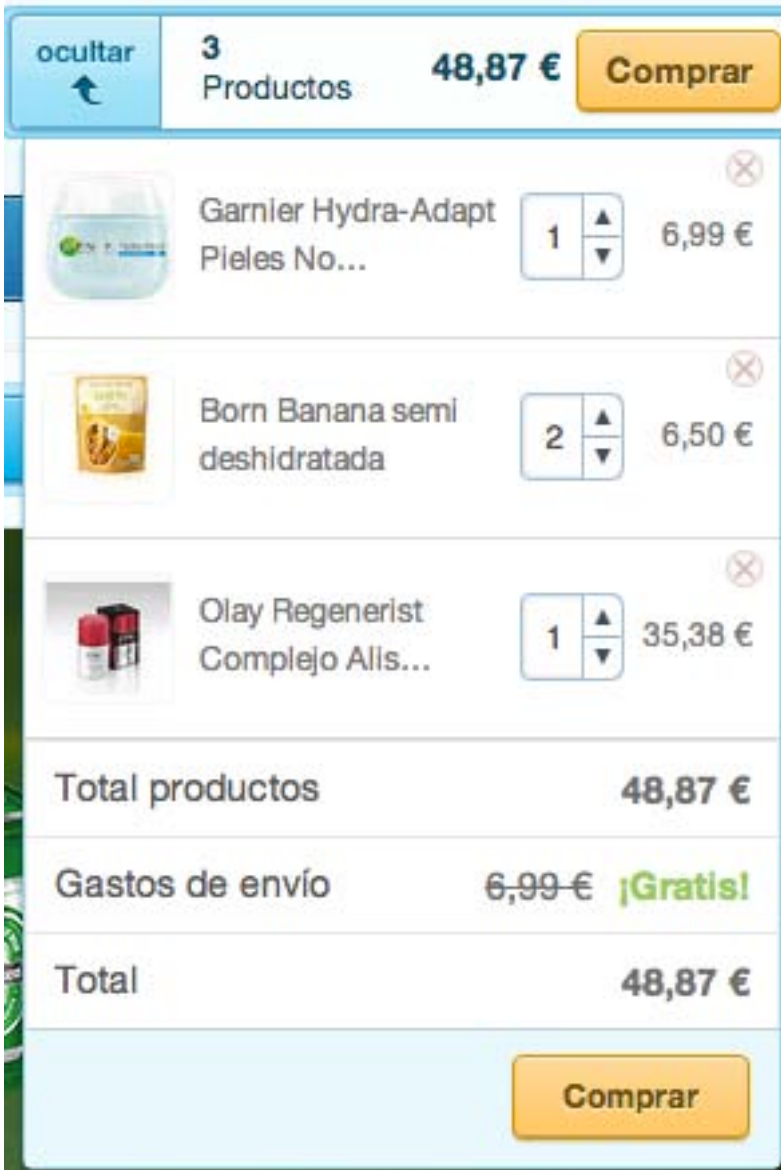
**5.6 Mantenir productes en el cistell**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mantenir els productes en el cistell de la compra per a la pròxima visita.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris no sempre finalitzen la compra en la seva visita. És aconsellable que quan torni al lloc pugui veure el productes que van considerar i guardar en la seva anterior visita. Si hi ha hagut algun canvi en preu o disponibilitat és convenient informar-li.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Amazon ( <a href="http://www.amazon.es">www.amazon.es</a> ) manté al cistell els productes introduïts en anteriors visites, fins i tot per clients no registrats.</p>  <p>Imatge 94 Productes al cistell de visites anteriors a Amazon</p>

### 5.7 Modificar les quantitats de cada producte

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Permetre als usuaris modificar les quantitats de cada producte, fins i tot deixar-los a zero.</p>										
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris sovint necessiten actualitzar les quantitats perquè han afegit algun element per equivocació, perquè han canviat d'opinió , perquè volen augmentar o disminuir el nombre de productes per adaptar-se a un pressupost o arribar a una oferta especial, etc.</p>										
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Yoloflipo (<a href="http://www.yoloflipo.com">www.yoloflipo.com</a>) podem canviar la quantitat d'unitats del producte. Si ho posem a zero s'elimina del cistell.</p> <table border="1" data-bbox="328 846 1442 999"> <thead> <tr> <th></th> <th>Nombre del producto</th> <th>Precio unitario</th> <th>Cantidad</th> <th>Subtotal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td> <u>Yoloflipo y siga esperando.</u></td> <td>€ 19,90</td> <td>1  </td> <td>€ 19,90</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Imatge 95 Producte al cistell de Yo lo Flipo</p>		Nombre del producto	Precio unitario	Cantidad	Subtotal		 <u>Yoloflipo y siga esperando.</u>	€ 19,90	1  	€ 19,90
	Nombre del producto	Precio unitario	Cantidad	Subtotal							
	 <u>Yoloflipo y siga esperando.</u>	€ 19,90	1  	€ 19,90							

**5.8 Oferir enviament gratuït**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Sempre que sigui possible oferir enviament gratuït.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Una de les principals causes per la que els usuaris abandonen la compra és les despeses d'enviament a les que tenen que fer front.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Ulabox (<a href="http://www.ulabox.com">www.ulabox.com</a>) les compres son gratuïtes quan es superen el 39€ de compra.</p>  <p>Imatge 96 Productes al cistell amb indicació d'enviament gratuït a Ulabox</p>

**5.9 Oferir formes alternatives de compra**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Oferir altres formes de fer la compra</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Mostrar clarament si hi ha altres formes de realitzar la comanda, com per telèfon o per fax. Alguns clients segueixen preferint ordenar d'aquesta forma i es aconsellable oferir-les.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Petclíc.es (<a href="http://www.petclíc.es">www.petclíc.es</a>) ofereix la possibilitat de fer la comanda per telèfon.</p> <hr/> <p>☰ <b>Compra por Teléfono</b></p> <div style="text-align: center;">  <p><b>938 405 465</b> <b>629 626 921</b></p> </div> <p>Tienes dudas de como realizar la compra, no quieres dar tus datos a través de Internet. Llámanos y podrás realizar el pedido telefónicamente.</p> <p style="text-align: center;">Imatge 97 Telèfons per fer la comanda a Petclíc</p>

## 6. Procés de confirmació de la comanda



El procés hauria de començar revisant el cistell de la compra i acabar amb un resum de l'ordre per revisar-la i la confirmació com que s'ha processat correctament.

Alguns dels punts bàsics en el procés de "checkout" en un lloc web de comerç electrònic són:

- No obligar al client a registrar-se. És menys agressiu per als clients ja que ho deixa a la seva elecció.
- Dividir el procés en passos senzills i indicar al usuari en quin es troba.
- No esperar al final per mostrar el preu total de la compra.
- Oferir diferents opcions de pagament i d'enviament.
- Oferir enllaços a atenció al client i un telèfon i/o xat.
- Informar que el lloc és segur i assegurar-se que ho és.
- Incloure enllaços a les polítiques de devolució, de privadesa, d'enviament, etc.
- Informar de la data esperada de lliurament.
- Mostrar un resum amb totes les dades de la comanda.
- Oferir retroalimentació com que s'ha processat correctament.



**6.1 Mostrar el passos del procés**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar els passos del procés i en quin es troba. Cada pas hauria de ser presentat com un enllaç de navegació.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>El procés de compra ha de seguir un ordre que sembli lògic pels usuaris del lloc. Quan no és així els usuaris es confonen. El pagament es sol presentar com un procés cronològic. El millor és que els usuaris puguin maniobrar en ambdues direccions ( cap endavant i enrere ) clicant en els passos que es mostren en la part superior de les pàgines.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>En Casa del libro (<a href="http://www.casadellibro.com">www.casadellibro.com</a>) han reduït el procés a sols dos passos, però no podem tornar enrere clicant en el pas anterior. A la pàgina de la Fnac(<a href="http://www.fnac.es">www.fnac.es</a>) el procés consta de cinc passos i podem clicar per anar a algun pas anterior.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Imatge 98 Passos del procés de facturació a Casa del Libro</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Imatge 99 Passos del procés de facturació a Fnac</p> </div>

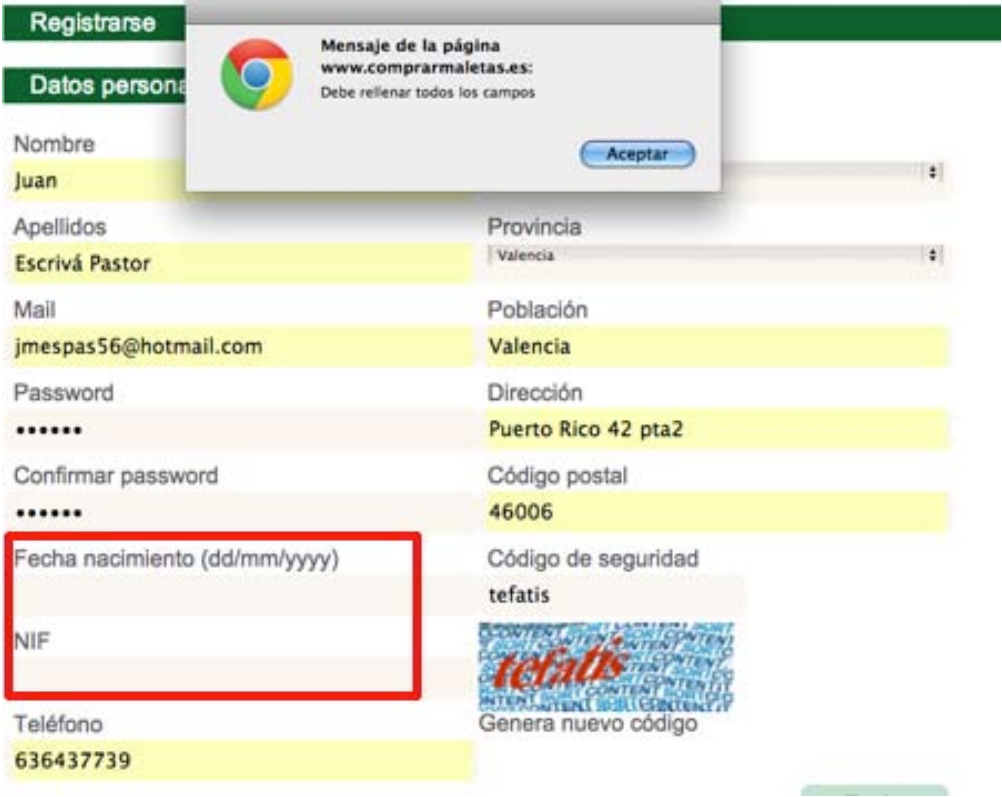
**6.2 Botons prominents per avançar en la facturació**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar el botó de “Pas següent” prominent i visualment diferent d'altres elements de la pàgina.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris han de poder identificar immediatament l'enllaç que els portarà a la següent pas del procés de compra. Si no és el suficientment visible poden no trobar-lo. Com el procés no pot ser completat si no estan tots el passos fets, és de vital importància que els usuaris detecten fàcilment el botons.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Diesel (<a href="http://www.diesel.com">www.diesel.com</a>) els botons per avançar en cada pas són molt fàcils de veure.</p> <div data-bbox="584 842 1203 981" data-label="Image"> </div> <p>Imatge 100 Botó d'avançar en la facturació a Diesel</p>


### 6.3 Enllaç a política de privadesa i altres

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar l'enllaç a la política de privadesa abans de preguntar als usuaris per qualsevol informació personal. Proporciona informació i/o enllaços a polítiques de devolució i garanties, ofertes especials disponibles, com descomptes o enviament gratuït</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Per els usuaris més sensibilitzats respecte a la seva intimitat és essencial que la política de privadesa estigui fàcilment localitzable. Veure un enllaç pot ajudar a que se senten més còmodes.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Fnac( <a href="http://www.fnac.es">www.fnac.es</a>) proporciona enllaços a aquestes polítiques.</p>  <p>The screenshot shows a horizontal navigation bar with several categories and their respective links:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Ayuda</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ayuda</li> <li>Información sobre pedidos</li> <li>Gastos de envío</li> </ul> </li> <li><b>Información legal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones generales de contratación</li> <li>Política de privacidad</li> </ul> </li> <li><b>Compañía Fnac</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso Fnac</li> <li>Quienes somos</li> <li>Fnac Group</li> </ul> </li> <li><b>Mapa del sitio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Libros y eBooks</li> <li>Música</li> <li>Blu-Ray y DVD</li> </ul> </li> </ul> <p>Other visible services include: Envío Gratis en tecnología a partir de 350 €, Los mejores gastos de envío en cultura, Atención al cliente (Twitter, eMail, Teléfono), Pago Seguro (Transferencia, contrarembolso, Tarjeta de pago financiado), Garantías (Confianza y Seguridad), Devolución del importe (Máximo 15 días), and Condiciones de envío (Envío a domicilio, Recogida en Correos, Recogida en tienda).</p> <p style="text-align: center;">Imatge 101 Enllaços a polítiques a Fnacc</p>

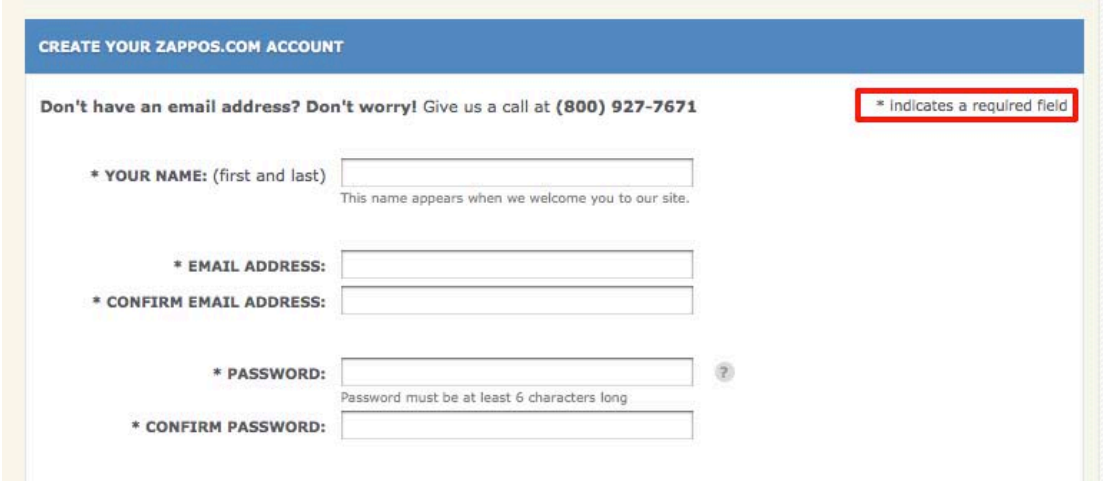
**6.4 Demanar sols la informació imprescindible**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Demandar només la informació necessària per completar la transacció i explicar clarament com serà utilitzada.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Demandar més informació personal de la requerida per completar una compra provoca desconfiança i augmenta la possibilitat de perdre la venda.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Comprar Maletas (<a href="http://www.comprarmaletas.es">www.comprarmaletas.es</a>) demana obligatòriament la data de naixement i el NIF a l'hora de registrar-se. No semblen una dades necessària per el registre. A Vinissimus (<a href="http://www.vinissimus.com/es/">www.vinissimus.com/es/</a>) expliquen perquè es necessari demanar el telèfon.</p>  <p style="text-align: center;">Imatge 102 Formulari de registre a Comprar Maletas</p> <p><b>Teléfono de contacto:</b> <input type="text"/> (Necesario por si hay alguna incidencia con el envío.)</p> <p style="text-align: center;">Imatge 103 Camp del telèfon al formulari de Vinissimus</p>

**6.5 No demanar informació repetida**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Demander cada informació només una vegada.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris estan cansats d'introduir la mateixa informació en tots els llocs que utilitzen. Quan un lloc demana la mateixa informació repetidament se senten frustrats.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Fnac ( <a href="http://www.fnac.es">www.fnac.es</a>) encara que hàgim iniciat sessió, torna a demanar la contrasenya dins del procés de facturació.</p>  <p>The screenshot shows a login form with the heading "¿Ya tienes una cuenta?". It contains two input fields: "Introduce tu correo electrónico*" with the value "terciario0303@gmail.com" and "Introduce tu contraseña*". Below the fields are two links: "Si has olvidado tu contraseña, <a href="#">Pincha aquí.</a>" and "Si has cambiado de dirección de correo electrónico desde tu último pedido, <a href="#">Pincha aquí.</a>". A yellow "Identificate" button with a right-pointing arrow is at the bottom right. A note at the bottom left says "* Campos obligatorios".</p> <p>Imatge 104 Identificació a Fnac</p>


**6.6 Marcar el camps obligatoris**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>En el formularis marcar clarament els camps opcionals i els obligatoris.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Utilitzar un asterisc (*) per marcar clarament els camps obligatoris. Indicar que l'asterisc significa que el camp és obligatori.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Zappos (<a href="http://www.zappos.com">www.zappos.com</a>) indica els camps obligatoris amb asteriscs.</p>  <p>The image shows a registration form titled "CREATE YOUR ZAPPOS.COM ACCOUNT". It includes a link for users without email addresses: "Don't have an email address? Don't worry! Give us a call at (800) 927-7671". A legend in the top right corner states "* Indicates a required field". The form contains five input fields, each preceded by an asterisk: "YOUR NAME: (first and last)", "EMAIL ADDRESS:", "CONFIRM EMAIL ADDRESS:", "PASSWORD:", and "CONFIRM PASSWORD:". The password field includes a help icon and the text "Password must be at least 6 characters long".</p> <p>Imatge 105 Formulari de registre a Zappos</p>

**6.7 Indicar restricciones en la entrada de dades**

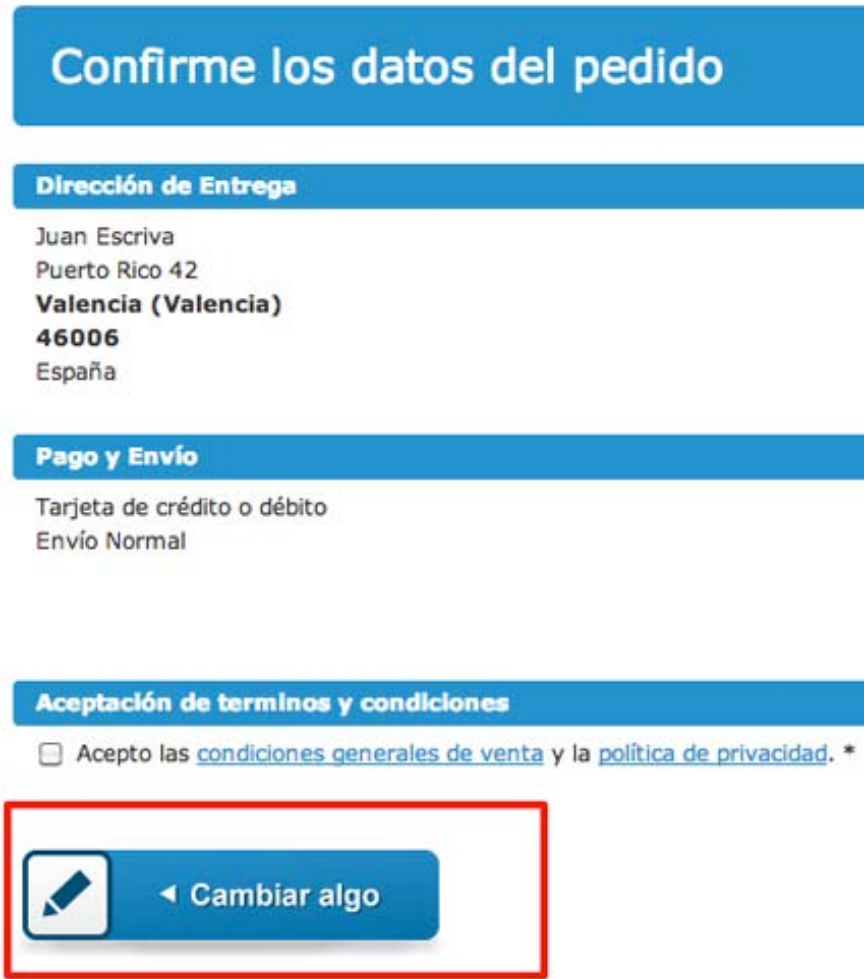
<p><b>Pauta</b></p>	<p>Si es requereix un format específic en la entrada de dades, com possibles restriccions en contrasenyes o noms d'usuari, assenyalar-ho abans que introdueixin les dades.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Informar als usuaris a prop del camp on s'introdueixen les dades, en lloc d'advertir-los després d'haver introduït les dades. El millor de tot és no restringir les entrades.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Fnac (<a href="http://www.fnac.es">www.fnac.es</a>) informa del format requerit per la contrasenya abans d'introduir-la. Lois (<a href="http://www.loisonline.com">www.loisonline.com</a>) sols ho adverteix amb posterioritat si no es compleixen les restriccions.</p>  <p><b>¿Eres nuevo en Fnac.es? ¡Crea tu cuenta!</b></p> <p>Introduce tu correo electrónico*:  <input type="text"/></p> <p>Introduce tu contraseña*:  <input type="password"/></p> <p><b>Introduce al menos 8 caracteres, sin espacio, incluyendo como minimo una cifra y una letra.</b></p> <p>Confirma tu contraseña*:  <input type="password"/></p> <p><b>Crea tu cuenta</b> ▶</p> <p>Imatge 106 Instruccions per a la contrasenya a Fnacc</p>  <p>Contraseña *      Confirmar la contraseña *</p> <p>...      ...</p> <p>↑ Por favor, escriba 6 o más caracteres. Los espacios al principio y al final serán ignorados.</p> <p>Imatge 107 Instruccions per a contrasenya després d'haver-la introduït</p>

**6.8 Camps dels formularis suficientment llargs**


<p><b>Pauta</b></p>	<p>El camps de text oberts han de ser el suficientment llargs per donar cabuda a l'entrada de dades</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Quan un camp és més curt que les dades a registrar, és més fàcil que el usuaris cometin errors, ja que acurtin les dades per tractar d'ajustar-les a les restriccions de la forma.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Una boda Original (<a href="http://www.unabodaoriginal.es/es/">www.unabodaoriginal.es/es/</a>) alguns camps poden ser un poc curts per poder entrar correctament les dades.</p>  <p style="text-align: center;">Imatge 108 Formulari de registre a Una Boda Original</p>



**6.9 Permetre canviar la informació introduïda**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Permetre als usuaris canviar qualsevol informació entrada amb anterioritat.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Quan els usuaris cometen errors en la introducció de dades, pot ser s'adonen en passos posteriors. S'ha de facilitar una manera fàcil perquè puguin editar els qüestionaris i rectificar les dades errònies.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>DeMartina (<a href="http://www.demartina.com">www.demartina.com</a>) ofereix un botó molt clar per canviar alguna dada abans de tramitar la comanda .</p>  <p>The screenshot shows a checkout page with the following elements:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A blue header: <b>Confirme los datos del pedido</b></li> <li>A section titled <b>Dirección de Entrega</b> with the address: Juan Escriva, Puerto Rico 42, <b>Valencia (Valencia) 46006</b>, España.</li> <li>A section titled <b>Pago y Envío</b> with options: Tarjeta de crédito o débito, Envío Normal.</li> <li>A section titled <b>Aceptación de terminos y condiciones</b> with a checkbox and text: <input type="checkbox"/> Acepto las <a href="#">condiciones generales de venta</a> y la <a href="#">política de privacidad</a>. *</li> <li>A blue button with a pencil icon and the text <b>◀ Cambiar algo</b>, which is highlighted with a red rectangular box.</li> </ul> <p>Imatge 109 Botó per canviar dades a DeMartina</p>


**6.10 Mostrar automàticament dades ja introduïdes**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Salvar i mostrar automàticament qualsevol dada subministrada per l'usuari amb anterioritat. No desfer les seleccions prèvies dels usuaris. Guardar i mostrar la informació correcta en els errors de validació.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris esperen que qualsevol informació entrada es conservi per la resta del procés. Quan es produeix un error en alguna entrada de un formulari, la resta correcta ha de ser preservada.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Fnac ( <a href="http://www.fnac.es">www.fnac.es</a> ) emplena automàticament els camps que ja s'han facilitat amb anterioritat.</p>  <p>Imatge 110 Camps emplenats automàticament a Fnac</p>

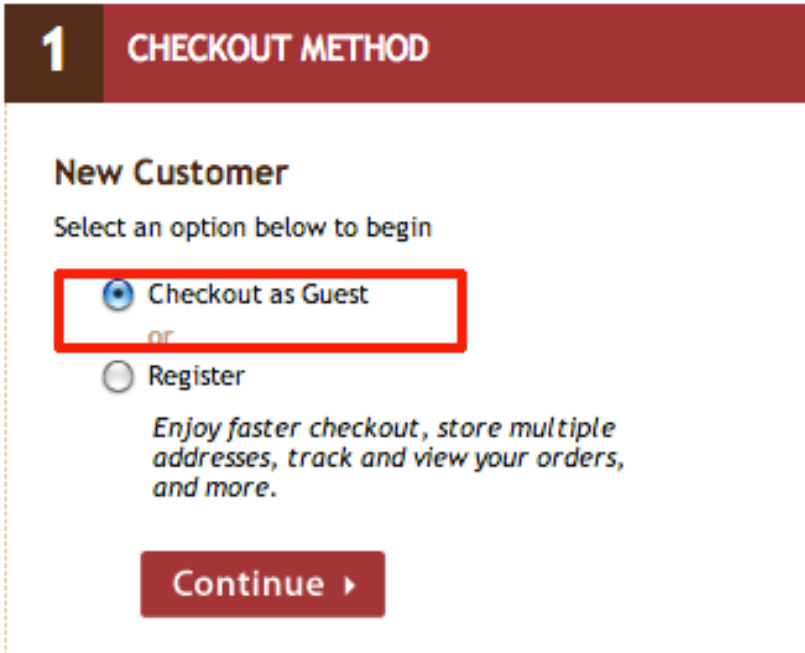

**6.11 Mostrar clarament el camps on s’han produït errors**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Quan ocorrin errors, mostra clarament en quins camps i explica com solucionar-los amb missatges pròxims on s’han produït. Escriure missatges d'error amb l'usuari en ment; no missatges del sistema o des de el punt de vista del desenvolupador.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Explicar de manera educada i clara que s’ha produït un error i com solucionar-ho.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Fnac(<a href="http://www.fnac.es">www.fnac.es</a>) mostra clarament on i perquè s’han produït errors. Asos (<a href="http://www.asos.com">www.asos.com</a>) no ho mostra al costat del camp erroni.</p> <div data-bbox="341 869 1453 1093" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p><b>Teléfono móvil**:</b></p> <input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/> <p>Ejemplo :50151515. Para un envío fuera de España, de país y sin espacio.</p> <p><b>Teléfono fijo**:</b></p> <div style="border: 2px solid orange; padding: 5px; display: inline-block; margin-left: 100px;"> <p><b>Debes introducir al menos un número de teléfono válido para tu país.</b></p> </div> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 111 Missatge d’error a Fnacc</p> <div data-bbox="376 1312 1414 1617" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0; background-color: #f9f9f9;"> <p>Se han producido los siguientes errores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para continuar, lee y acepta nuestros términos y condiciones, nuestra política de privacidad y nuestras políticas de envío y devoluciones.</li> <li>No se ha especificado el nombre</li> <li>No se han especificado los apellidos</li> <li>No se ha especificado dirección de email</li> <li>No se ha especificado la contraseña</li> <li>La fecha de nacimiento no tiene un formato válido</li> <li>No se ha seleccionado el sexo</li> </ul> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <p>Nombre <input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/></p> <p>Apellidos <input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/></p> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 112 Missatges d’error al formulari a Asos</p>

**6.12 No preseleccionar**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>No preseleccionar opcions per als usuaris.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Pot ser que l'usuari no s'adoni de la selecció i acabi tenint una opció que no ha triat.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Asos (<a href="http://www.asos.com">www.asos.com</a>) té marcada per defecte l'opció de rebre correus electrònics i sms.</p>  <p>The screenshot shows a registration form with a 'NEXT STEP' button. Below the button, there are two checkboxes, both of which are checked by default. The first checkbox is for receiving exclusive discounts and style advice from ASOS. The second checkbox is for receiving updates from ASOS Partners. Below the checkboxes, there is a line of text stating that by creating an account, the user agrees to the Terms and Conditions.</p> <p>Imatge 113 Opció preseleccionada a Asos</p>

**6.13 Oferir registre opcional**

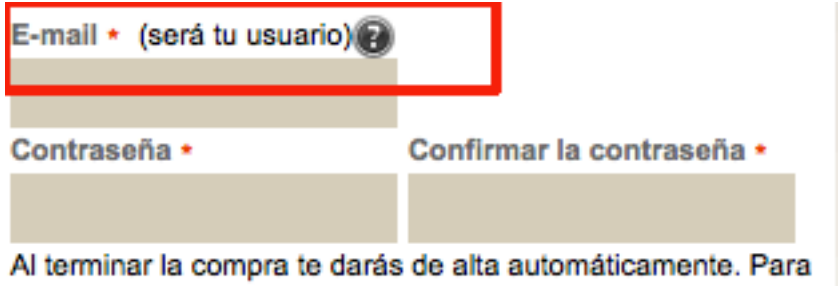
<p><b>Pauta</b></p>	<p>Oferir registre opcional com a part del procés de compra</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Permetre el registre opcional és preferible perquè no interromp el procés de venda i és menys agressiu per els clients ja que ho deixa a la seva elecció. Integrar-la dins del procés de pagament.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Lake Champain Chocolates( <a href="http://www.lakechampainchocolates.com">www.lakechampainchocolates.com</a>) ofereix l’opció de registrar-se o procedir com a usuari convidat.                  A Mercadona (<a href="http://www.mercadona.es">www.mercadona.es</a>) és obligatori registrar-se, fins i tot abans de poder començar a veure el productes.</p>  <p>Imatge 114 Opcions de registre a Lake Champain Chocolates</p>  <p><b>MERCADONA</b> SUPERMERCADOS DE CONFIANZA</p> <p><b>Regístrate como Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de esta opción accederá al formulario para convertirse en cliente del Supermercado on-line</li> </ul> <p>Imatge 115 Registre obligatori a Mercadona</p>

**6.14 Integrar el registre dins del procés**


<p><b>Pauta</b></p>	<p>Si el registre es obligatori, incorporar-lo al procés de compra.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Si el processos estan separats els usuaris poden confondre's i pensar que el registre ja es el procés de compra i no entendre tornar a passar per un segon procés.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Springfield (<a href="http://www.spf.com">www.spf.com</a>) el registre es obligatori però està integrat dins del procés de compra.</p>  <p>Por un total de: <b>22,99 €</b> impuestos incluidos</p> <p><b>CREA UNA NUEVA CUENTA</b></p> <hr/> <p>Te llevará menos de un minuto y te permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el estado de tus pedidos</li> <li>• Agilizar futuras compras</li> <li>• Recibir promociones y ofertas exclusivas por email, si así lo deseas</li> </ul> <p><b>REGÍSTRATE</b></p>

Imatge 116 Registre a Springfield

**6.15 Adreces correu com nom d'usuari**


<p><b>Pauta</b></p>	<p>Utilitzar les adreces de correu electrònic com nom d'usuari.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Les adreces de correu electrònic són identificadors únics i més fàcils de recordar que un nom d'usuari específic per al lloc.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Lois (<a href="http://www.loisonline.com">www.loisonline.com</a>) utilitza les adreces com nom d'usuari i ho adverteix.</p>  <p style="text-align: center;">Imatge 117 Adreça correu electrònic com nom d'usuari a Lois</p>

**6.16 Proporcionar botó per tancar sessió**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Quan els usuaris es connecten a través del seu compte per fer una compra, proporcionar un botó destacat de “Desconnectar-se”.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>És especialment important una vegada que s’ha completat la compra i quan s’utilitzen ordinador aliens.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Ulabox (<a href="http://www.ulabox.com">www.ulabox.com</a>) l’opció d’eixir no està visible i pot no ser trobada per l’usuari.</p>  <p>Imatge 118 Enllaç de desconnexió, amagat a Ulabox</p>



**6.17 Diferenciar adreces**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Diferenciar adreça de lliurament d'adreça de facturació. Proporcionar una opció clara per fer que ambdues siguin la mateixa.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els formularis han d'estar clarament diferenciats perquè el usuari entri la informació correcta en cada un d'ells. Oferir l'opció de que siguin iguals.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Lois (<a href="http://www.loisonline">www.loisonline</a>) diferencia les 2 adreces i dona l'opció de que siguin iguals.</p>  <p>Ahora rellena tus datos personales.</p> <p>Nombre *      Apellido *</p> <p>Dirección *</p> <p>Ciudad *      Provincia *</p> <p>Código postal      País * España</p> <p>Teléfono *</p> <p><input type="checkbox"/> ¿Quieres factura?</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Enviar a esta misma dirección</b></p> <p><b>DIRECCIÓN DE ENVÍO</b></p> <p>Nombre *      Apellido *</p> <p>Razón social</p> <p>Dirección *</p> <p>Ciudad *      Provincia *</p> <p>Imatge 119 Adreces al formulari de Lois</p>

**6.18 Mostrar despeses d'enviament**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostra les despeses d'enviament tan prompte com sigui possible.</p>												
<p><b>Descripció</b></p>	<p>L'ídoni seria que els usuaris sàpiguen el cost total de la compra abans d'ingressar qualsevol informació personal, però sovint no és possible ja que les despeses d'enviament o els impostos poden dependre de la ubicació del usuari.</p>												
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Fnac ( <a href="http://www.fnac.es">www.fnac.es</a>) mostra les despeses d'enviament abans de demanar la informació per el cobrament.</p>  <p>The screenshot shows a checkout summary for one item: 'Pina (V.O.S.)' sold by Fnac.es. The original price is 15,99 € and the current price is 9,99 €. A shipping cost of 1,99 € for 'Correos Urgente (entrega en oficina)' is highlighted with a red box. The total amount to pay is 11,98 €. There is also an option for 'Envoltorio para regalo' (gift wrapping) for products sold by Fnac, with a link to 'Añadir una dedicatoria'.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tu pedido <span style="float: right;"><a href="#">Modificar</a></span></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>1 Artículos</b></td> <td style="text-align: right;"><b>11,98 €</b></td> </tr> <tr> <td> Pina (V.O.S.) Vendido por Fnac.es</td> <td style="text-align: right;"><del>15,99 €</del> <b>9,99 €</b></td> </tr> <tr style="border: 2px solid red;"> <td><b>Gastos de envío</b> Correos Urgente (entrega en oficina)</td> <td style="text-align: right;"><b>1,99 €</b></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Envoltorio para regalo (Sólo para productos vendidos por Fnac) <a href="#">Añadir una dedicatoria</a></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Total a pagar:</b></td> <td style="text-align: right;"><b>11,98 €</b></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Imatge 120 Despeses d'enviament a Fnac</p>	Tu pedido <span style="float: right;"><a href="#">Modificar</a></span>		<b>1 Artículos</b>	<b>11,98 €</b>	 Pina (V.O.S.) Vendido por Fnac.es	<del>15,99 €</del> <b>9,99 €</b>	<b>Gastos de envío</b> Correos Urgente (entrega en oficina)	<b>1,99 €</b>	<input type="checkbox"/> Envoltorio para regalo (Sólo para productos vendidos por Fnac) <a href="#">Añadir una dedicatoria</a>		<b>Total a pagar:</b>	<b>11,98 €</b>
Tu pedido <span style="float: right;"><a href="#">Modificar</a></span>													
<b>1 Artículos</b>	<b>11,98 €</b>												
 Pina (V.O.S.) Vendido por Fnac.es	<del>15,99 €</del> <b>9,99 €</b>												
<b>Gastos de envío</b> Correos Urgente (entrega en oficina)	<b>1,99 €</b>												
<input type="checkbox"/> Envoltorio para regalo (Sólo para productos vendidos por Fnac) <a href="#">Añadir una dedicatoria</a>													
<b>Total a pagar:</b>	<b>11,98 €</b>												


**6.19 Oferir diferents opcions d’enviament.**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Oferir que l’usuari pugui triar el mètode d’enviament, mostrant clarament el preu i el temps estimat de lliurament per cada un. Especificar quina empresa transportista li entregarà el producte.</p>						
<p><b>Descripció</b></p>	<p>D’aquesta forma els usuaris tenen l’opció de triar tenint en compte el preu i la rapidesa de l’enviament.</p>						
<p><b>Exemple</b></p>	<p>La Casa del libro (<a href="http://www.casadellibro.com">www.casadellibro.com</a>) ofereix diferents opcions d’enviament i indica preu i termini de lliurament per cada una.                  Moviledroid (<a href="http://www.moviledroid.com">www.moviledroid.com</a>) sols ofereix una possibilitat.</p> <div data-bbox="379 842 1417 1518" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 121 Opcions d’enviament a Casa del Libro</p> <div data-bbox="341 1608 1453 1800" data-label="Image"> <table border="1" data-bbox="341 1675 1453 1800"> <thead> <tr> <th>Transportista</th> <th>Información</th> <th>Precio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Entrega en 24 Horas</td> <td>13 €</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 122 Opció d’enviament Móviles Android</p>	Transportista	Información	Precio		Entrega en 24 Horas	13 €
Transportista	Información	Precio					
	Entrega en 24 Horas	13 €					




**6.20 Indicar data lliurament**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Indicar quant temps tardarà la compra en arribar. Permetre a l'usuari triar la data de lliurament .</p>																																										
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Donar una data estimada de lliurament. Si no s'ajusta a l'usuari, donar-li la possibilitat de retardar el lliurament.</p>																																										
<p><b>Exemple</b></p>	<p>La Mejor Naranja (<a href="http://www.lamejornaranja.com">www.lamejornaranja.com</a>) permet triar la data de lliurament.</p> <div data-bbox="491 741 1299 1603" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <div style="background-color: #4b3621; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">2 FECHA DE ENTREGA</div> <p style="color: #c85130; font-weight: bold; margin-top: 10px;">Fecha: Selecciona una fecha de entrega</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 90%;"> <div style="background-color: #f4a460; color: white; padding: 2px 10px; text-align: center; font-weight: bold;">Mayo 2013</div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="padding: 5px;">Lu</th> <th style="padding: 5px;">Ma</th> <th style="padding: 5px;">Mi</th> <th style="padding: 5px;">Ju</th> <th style="padding: 5px;">Vi</th> <th style="padding: 5px;">Sá</th> <th style="padding: 5px;">Do</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;">1</td> <td style="padding: 5px;">2</td> <td style="padding: 5px;">3</td> <td style="padding: 5px;">4</td> <td style="padding: 5px;">5</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">6</td> <td style="padding: 5px;">7</td> <td style="padding: 5px;">8</td> <td style="padding: 5px;">9</td> <td style="padding: 5px;">10</td> <td style="padding: 5px;">11</td> <td style="padding: 5px;">12</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">13</td> <td style="padding: 5px;">14</td> <td style="padding: 5px;">15</td> <td style="padding: 5px;">16</td> <td style="padding: 5px;">17</td> <td style="padding: 5px;">18</td> <td style="padding: 5px;">19</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">20</td> <td style="padding: 5px;">21</td> <td style="padding: 5px;">22</td> <td style="padding: 5px;">23</td> <td style="padding: 5px;">24</td> <td style="padding: 5px;">25</td> <td style="padding: 5px;">26</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">27</td> <td style="padding: 5px;">28</td> <td style="padding: 5px;">29</td> <td style="padding: 5px;">30</td> <td style="padding: 5px;">31</td> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> </tbody> </table> </div> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">Imatge 123 Calendari per triar la data de lliurament a La Mejor Naranja</p>	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá	Do			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá	Do																																					
		1	2	3	4	5																																					
6	7	8	9	10	11	12																																					
13	14	15	16	17	18	19																																					
20	21	22	23	24	25	26																																					
27	28	29	30	31																																							

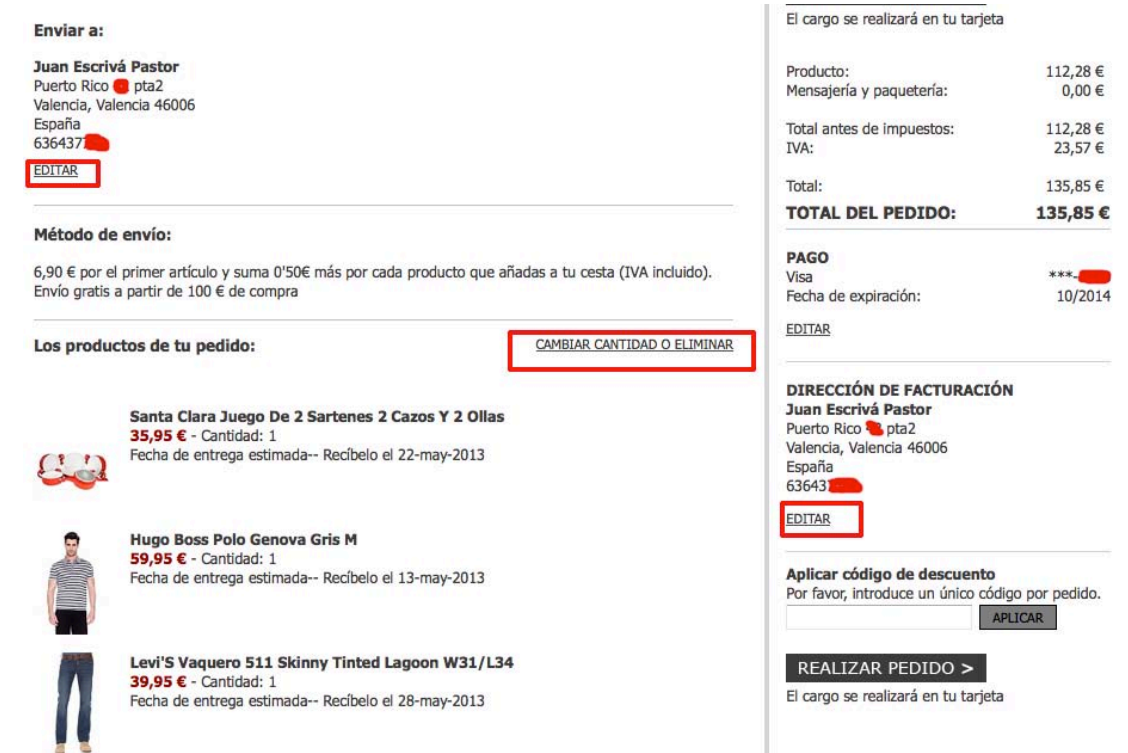
**6.21 Mostrar resum costos de la comanda**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostra als usuaris el total de la comanda, incloent enviament, impostos, i qualsevol altre càrrec, així com els descomptes o qualsevol altres ofertes ,abans de demanar les dades de pagament.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>El total de la comanda ha de estar inclòs en la mateixa pantalla que la sol·licitud de pagament. No és suficient mostrar una pantalla de resum abans de enviar la sol·licitud de pagament.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Amazon Buy Vip(<a href="http://www.buyvip.com">www.buyvip.com</a>) mostra tot el resum de costos abans de passar al procés de cobrament.</p>  <p>The screenshot shows a checkout summary on the Amazon Buy Vip website. At the top, it states 'El cargo se realizará en tu tarjeta'. Below this is a list of items and their prices: 'Producto: 112,28 €' and 'Mensajería y paquetería: 0,00 €'. The subtotal is 'Total antes de impuestos: 112,28 €' and the tax is 'IVA: 23,57 €'. The grand total is 'Total: 135,85 €' and 'TOTAL DEL PEDIDO: 135,85 €'. The payment method is 'PAGO Visa' with a masked card number '***-██-██-██' and an expiration date of '10/201'. There is an 'EDITAR' link for the payment method. The shipping address is 'DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN Juan Escrivá Pastor, Puerto Rico 00982, Valencia, Valencia 46006, España, 63643'. There is another 'EDITAR' link for the address. Below the address is a section for 'Aplicar código de descuento' with a text input field and an 'APLICAR' button. At the bottom, there is a 'REALIZAR PEDIDO &gt;' button and a note 'El cargo se realizará en tu tarjeta'.</p> <p>Imatge 124 Resum de costos a Amazon Buy Vip</p>

**6.22 Opcions de pagament**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Oferir diferents opcions de pagament.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Acceptar múltiples tipus de pagament - Visa, Mastercard, PayPal, Amazon i Google Checkout, transferència bancaria, contra reemborsament. La gent sempre té un mètode preferit. Mostra el logos de cada un d'ells.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>La Mejor Naranja (<a href="http://www.lamejornaranja.com">www.lamejornaranja.com</a>) ofereix diferents opcions de pagament.                  MovableDroid (<a href="http://www.moviledroid.com">www.moviledroid.com</a>) sols ofereix la possibilitat de pagar contra reemborsament.</p> <div data-bbox="619 808 1184 1464" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;"><b>3 MÉTODO DE PAGO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Contra-reembolso</li> <li><input type="radio"/> PayPal</li> <li><input type="radio"/> Paga después de probar</li> <li><input checked="" type="radio"/> Tarjeta de crédito</li> </ul> <p style="color: orange; font-size: small;">Al pinchar en COMPRAR te derivaremos a la pasarela de pago del banco Sabadell, ningun dato de la tarjeta se guarda en nuestros servidores, lo que hace los pagos 100% seguros.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p style="font-size: x-small;">+ Info</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p style="font-size: x-small;">+ Info</p> </div> </div> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">Imatge 125 Diferents opcions de pagament a La Mejor Naranja</p> <div data-bbox="354 1610 1439 1827" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 90%;"> <p style="background-color: #d9ead3; padding: 5px;"><b>4. ELIJA SU MODO DE PAGO</b> <i>Haga click en el repartidor o en el botón para confirmar</i></p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-between; padding: 10px;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>Contra Reembolso</b></p> </div> <div style="text-align: left;"> <p style="font-size: small;">Pago contra reembolso                      Usted paga la mercancía a la entrega (sin coste extra)</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p style="background-color: #4f81bd; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;"><b>Confirmar Pedido</b></p> </div> </div> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">Imatge 126 Una única opció de pagament a Móviles Android</p>

### 6.23 Proporcionar resum de la comanda

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Proporcionar un resum de l'ordre amb tots els detalls sobre la transacció.</p>														
<p><b>Descripció</b></p>	<p>El principal propòsit del resum és verificar que tota la informació és correcta abans d'enviar la comanda. La pàgina ha de permetre que el client pugui fer canvis amb facilitat.</p>														
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Amazon Buy Vip (<a href="http://es.buyvip.com/">http://es.buyvip.com/</a>) proporciona el resum i enllaços per efectuar canvis.</p>  <p><b>Enviar a:</b>  <b>Juan Escrivá Pastor</b>      Puerto Rico pta2      Valencia, Valencia 46006      España      636437  <input type="button" value="EDITAR"/></p> <p><b>Método de envío:</b>      6,90 € por el primer artículo y suma 0'50€ más por cada producto que añadas a tu cesta (IVA incluido).      Envío gratis a partir de 100 € de compra</p> <p><b>Los productos de tu pedido:</b> <input type="button" value="CAMBIAR CANTIDAD O ELIMINAR"/></p> <p><b>Santa Clara Juego De 2 Sartenes 2 Cazos Y 2 Ollas</b>  <b>35,95 €</b> - Cantidad: 1      Fecha de entrega estimada-- Recíbelo el 22-may-2013</p> <p><b>Hugo Boss Polo Genova Gris M</b>  <b>59,95 €</b> - Cantidad: 1      Fecha de entrega estimada-- Recíbelo el 13-may-2013</p> <p><b>Levi'S Vaquero 511 Skinny Tinted Lagoon W31/L34</b>  <b>39,95 €</b> - Cantidad: 1      Fecha de entrega estimada-- Recíbelo el 28-may-2013</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2">El cargo se realizará en tu tarjeta</td> </tr> <tr> <td>Producto:</td> <td>112,28 €</td> </tr> <tr> <td>Mensajería y paquetería:</td> <td>0,00 €</td> </tr> <tr> <td>Total antes de impuestos:</td> <td>112,28 €</td> </tr> <tr> <td>IVA:</td> <td>23,57 €</td> </tr> <tr> <td>Total:</td> <td>135,85 €</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL DEL PEDIDO:</b></td> <td><b>135,85 €</b></td> </tr> </table> <p><b>PAGO</b>      Visa ***      Fecha de expiración: 10/2014  <input type="button" value="EDITAR"/></p> <p><b>DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN</b>  <b>Juan Escrivá Pastor</b>      Puerto Rico pta2      Valencia, Valencia 46006      España      63643  <input type="button" value="EDITAR"/></p> <p><b>Aplicar código de descuento</b>      Por favor, introduce un único código por pedido.  <input type="text"/>  <input type="button" value="APLICAR"/></p> <p><input type="button" value="REALIZAR PEDIDO &gt;"/>      El cargo se realizará en tu tarjeta</p>	El cargo se realizará en tu tarjeta		Producto:	112,28 €	Mensajería y paquetería:	0,00 €	Total antes de impuestos:	112,28 €	IVA:	23,57 €	Total:	135,85 €	<b>TOTAL DEL PEDIDO:</b>	<b>135,85 €</b>
El cargo se realizará en tu tarjeta															
Producto:	112,28 €														
Mensajería y paquetería:	0,00 €														
Total antes de impuestos:	112,28 €														
IVA:	23,57 €														
Total:	135,85 €														
<b>TOTAL DEL PEDIDO:</b>	<b>135,85 €</b>														


Imatge 127 Resum de la comanda a Amazon Buy Vip

**6.24 Pàgina de confirmació imprimible**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Proporcionar una pàgina de confirmació imprimible de l'ordre després de la compra amb tots els detalls.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Als usuaris els agrada comprovar que l'ordre s'ha tramitat correctament . Veure tots el detalls de la comanda més una indicació de que ha arribat sense errades. Facilitar que sigui fàcilment imprimible.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Amazon (<a href="http://www.amazon.com">www.amazon.com</a>) ofereix una pàgina de confirmació</p> <p><b>iGracias por tu pedido, Juan!</b></p> <p><b>¿Quieres gestionar tu pedido online?</b> Si necesitas comprobar el estado de tu pedido o hacer cambios, visita n</p> <p><b>Información de compra:</b></p> <p><b>Dirección de e-mail:</b> jmespas56@hotmail.com</p> <p><b>Dirección de facturación:</b> Juan Escrivá Pastor Puerto Rico 🇵🇷 pta2 Valencia, Valencia 46006 España</p> <p><b>Importe total del pedido: EUR 28,45</b></p> <p><b>Resumen del pedido:</b></p> <p><b>Datos de envío : (el pedido llegará en 1 envío)</b></p> <p><b>Pedido nº:</b> <a href="#">171-1401311-2866738</a></p> <p><b>Velocidad de envío:</b> 3 a 5 días</p> <p>Productos: EUR 27,36</p> <p>Envío: EUR 0,00</p> <p>-----</p> <p>Total antes de impuestos: EUR 27,36</p> <p>Impuestos: EUR 1,09</p> <p>-----</p> <p><b>Importe total: EUR 28,45</b></p> <p><b>Entrega estimada:</b> 18 abr 2013</p> <p><b>1 "Generación de modelos de negocio"</b> Osterwalder, Alexander; Tapa blanda; EUR 28,45 En stock</p> <p>Imatge 128 Pàgina de confirmació de la compra a Amazon Buy Vip</p>



**6.25 Enviar correu de confirmació**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Enviar un correu electrònic de confirmació de l'ordre tant prompte com sigui possible, i indicar que l'ordre està en curs.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>El correu de confirmació ha d'incloure la mateixa informació que la pàgina de confirmació. El usuaris aprecien aquesta confirmació.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Amazon (<a href="http://www.amazon.es">www.amazon.es</a>) envia un correu de confirmació de que la comanda s'ha tramitat correctament.</p> <p></p> <p>Imatge 129 Correu electrònic de confirmació de Amazon Buy Vip</p>

## 7. Cerca

La instal·lació d'un quadre de cerca interna en el lloc pot ajudar als visitants a trobar el que necessiten amb major rapidesa. La cerca interna pot ser la forma més ràpida perquè algú trobi el que està buscant en un lloc gran i complex. Això és especialment important per als llocs que estan constantment afegint nous continguts. A mesura que el lloc segueix creixent, molts usuaris troben a la funció de cerca com una eina valuosa per ajudar-los a trobar el que necessiten.

Els element més important perquè l'eina de cerca d'un lloc web proporcioni bones experiències d'usuari són:

- **Localització de la cerca:** Mostrar una quadre de cerca clarament visibles en cada una de les pàgines del lloc
- **Introducció de la consulta:** El quadre de cerca ha de ser el suficientment llarg perquè l'usuari pugui entrar la seva cerca sense restriccions.
- **Interpretació de la consulta:** El cercador ha de suportar consultes sobre informació de polítiques del lloc, de productes, de característiques dels productes i admetre la terminologia que els usuaris utilitzen per descriure productes i serveis.
- **Resultats:** L'usuari ha de saber si la cerca ha tornat resultats o no. Ha d'entendre els resultats, saber per què estan inclosos , i ser capaç d'avaluar ràpidament si cal refinar la recerca o si es que s'han trobat són correctes.
- **Refinar les opcions:** Oferir la possibilitat d'estrènyer el resultats per adaptar-se més a les necessitats de l'usuari.

**7.1 Camp cerca visible**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Fer servir un camp de cerca fàcilment identificable en cada pàgina. El camp ha de ser obert i seguit per un botó de “Cercar”.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris busquen camps de text obert quan volen fer una cerca. Un botó de “Cerca” al costat identifica clarament la funció.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Springfield (<a href="http://www.spf.com">www.spf.com</a>) ofereix un camp de cerca fàcilment identificable i seguit per el boto corresponent.</p> <p>Calzadoo (<a href="http://www.calzadoo.com">www.calzadoo.com</a>) no ofereix ningun tipus de cercador.</p>  <p>Imatge 130 Camp de cerca a Springfield</p>  <p>Imatge 131 Ningun cap de cerca a Calzadoo</p>

**7.2 Camp de cerca amb suficient espai**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Permetre al menys 30 caràcters en el camp.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Ha de tenir el suficient espai perquè el usuaris puguin entrar i visualitzar la seva cerca. La longitud ideal pot variar depenent del lloc i el tipus de productes que tingui a la venda.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Nike (<a href="http://nikeplus.nike.com/plus/">http://nikeplus.nike.com/plus/</a>) presenta un camp de cerca amb una longitud considerable.</p> <p>A Lois ( <a href="http://www.loisonline.com">www.loisonline.com</a> ) el camp de cerca no és el suficient llarg perquè el usuari pugui veure complet el terme de la cerca que ha introduït .</p> <div data-bbox="328 837 1441 913" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 132 Camp de cerca ample a Nike</p> <div data-bbox="673 1032 1123 1176" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 133 Camp de cerca curt a Lois</p>

### 7.3 Suportar cerques de polítiques

<p><b>Pauta</b></p>	<p>El cercador ha de suportar molts tipus de recerques, incloent cerques no referides a productes.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>També per cerques sobre categories, polítiques de devolució, d'atenció al client, etc.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Zalando (<a href="http://www.zalando.es">www.zalando.es</a>) si torna resultats sobre polítiques de devolució quan les busquem amb el cercador.                  Joma (<a href="http://www.joma-sport.com">www.joma-sport.com</a>) no retorna resultats quan cerquem polítiques.</p>  <p><b>Devolución</b> <span style="float: right; border: 1px solid orange; padding: 2px 5px;">Volver a la tienda</span></p> <p><b>Derecho de devolución de 30 días</b></p> <p>Dispones de 30 días de plazo para devolver el artículo y sólo aceptamos artículos que no hayan sido utilizados. Te recomendamos que le pruebes los zapatos y camines con ellos sobre un suelo blando (p. ej. una alfombra). No cortes las etiquetas ni manches el artículo. En caso de reclamación, esto nos ahorrará tiempo.</p> <p>En caso de que, por ejemplo, prefieras otra talla u otro color, haz un nuevo pedido en nuestra tienda online. En ella verás rápidamente si el artículo que deseas está disponible. Si quedan pocas existencias, hazte con el artículo cuanto antes. No incluyas tu petición del nuevo pedido en el paquete de la devolución, puesto que el artículo que quieres podría haberse agotado en el tiempo en el que recibimos tu paquete.</p> <p>Encontrarás más información sobre las devoluciones en el apartado "Devolver artículo", de tu cuenta de usuario. En cuanto recibamos el envío de la devolución, recibirás un correo electrónico con la confirmación de la recepción de la devolución. Si necesitas ayuda, mándanos un correo electrónico a <a href="mailto:service@zalando.es">service@zalando.es</a> o llama de forma gratuita al 900 801 404.</p> <p style="text-align: center;">Imatge 134 Resultats de la cerca “Devolució” a Zalando</p> <p style="text-align: center;"><b>Buscador</b></p> <p style="text-align: center;">Hemos encontrado las siguientes coincidencias con 'devolucion':</p> <p style="text-align: center;"><b>Productos</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Noticias</b></p> <p style="text-align: center;">No se encontraron noticias</p> <p style="text-align: center;"><b>Salud</b></p> <p style="text-align: center;">No se encontraron noticias de salud</p> <p style="text-align: center;">Imatge 135 Resultats de la cerca “Devolución” a Joma</p>

**7.4 Suggestir termes de cerca**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar termes de recerca suggerits quan l'usuari escriu la seva consulta. Assegurar-se que aquests termes suggerits retornen resultats adequats.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Pot ajudar a triar un terme apropiat que tornarà resultats. Normalment apareixen sota del quadre de cerca i van canviant a mesura que l'usuari va escrivint cada lletra.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Puma (<a href="http://www.shop-eu.puma.com/">http://www.shop-eu.puma.com/</a>) suggereix termes en el seu cercador.</p> <div data-bbox="564 799 1225 1314" data-label="Image"> <p>The image shows a search bar with the letter 'A' entered. Below the search bar, a dropdown menu displays five suggestions: 'all styles', 'apparel', 'accessories', 'archive lite', and 'alexander mcqueen'. The background of the page is a light green color with a partial view of a person's shoulder and a tree.</p> </div> <p>Imatge 136 Termes suggerits al cercador de Puma</p>

**7.5 Acceptar termes similars o sinònims**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Acceptar els sinònims generalment utilitzats per clients, errors d'ortografia i variacions de les paraules (espais, plurals, etc.).</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Quan les recerques fracassen per algun d'aquests motius, l'usuari assumeix que el lloc no ofereix els productes que estava buscant.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Fnac (<a href="http://www.fnac.es">www.fnac.es</a>) torna resultats correctes encara que cometem errors al escriure.</p> <p>Adidas (<a href="http://www.adidas.es">www.adidas.es</a>) no retorna resultats però suggereix el terme més aproximat.</p>  <p>Imatge 137 Resultat de cerca de terme escrit amb errors a Fnac</p> <p><b>Lo sentimos, no hemos encontrado ningún producto para la búsqueda: <b>camista de equitacion'</b></b></p> <p>¿Querías decir <b>camiseta de equipacion</b>?</p> <p>Imatge 138 Resultat de cerca de terme escrit amb errors a Adidas</p>

**7.6 Permetre operadors**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Reconèixer operadors de recerca (and, or, etc.)</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Encara que la majoria no ho utilitzaran, alguns usuaris pot ser que facin servir tècniques més avançades de cerca.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>El cercador de Zara ( <a href="http://www.zara.com">www.zara.com</a> ) torna resultats correctes quan s'utilitzen operadors booleans.</p>  <p>Imatge 139 Resultats de cerca amb operadors a Zara</p>



**7.7 Oferir recerca avançada**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Considerar la necessitat d'oferir recerca avançada i proporcionar un enllaç clar a ella.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Si es requereixen funcionalitat de cerca avançada, es pot oferir, però mantenint la recerca senzilla per defecte i permetent un retorn fàcil a aquesta.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Lolita Guapita (<a href="http://www.lolitaguapita.com">www.lolitaguapita.com</a>) ofereix un cercador avançat.</p>  <p>Imatge 140 Eina de cerca avançada a Lolita Guapita</p>

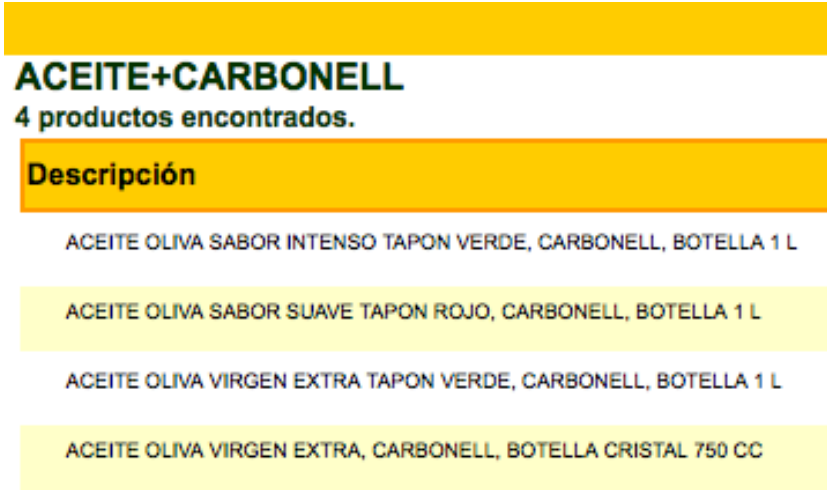

**7.8 Nombre de resultats**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar el nombre de resultats trobats.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris volen saber el nombre de resultats trobats per determinar si cal refinar encara més la recerca o no.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Fnac (<a href="http://www.fnac.es">www.fnac.es</a>) indica el nombre de resultats de la cerca.                  Lolita Guapita (<a href="http://www.lolitaguapita.com">www.lolitaguapita.com</a>) no ho comunica a l'usuari.</p> <div data-bbox="438 723 1353 869" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="438 904 1353 1016" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 141 Nombre de resultats de la recerca a Fnac</p> <div data-bbox="438 1178 1353 1368" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 142 Resultats sense indicar nombre a Lolita Guapita</p>

**7.9 Oferir refinar la recerca**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Oferir l'opció de refinar la cerca, oferint opcions per dur-la cap.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Quan es troba un gran nombre de resultats, els usuaris sovint busquen opcions de estrènyer-la o refinar-la .</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Amazon (<a href="http://www.amazon.es">www.amazon.es</a>) poden refinar els resultats triant una secció específica del seu menú de la cerca.</p>  <p>Mostrando 1 - 16 de 5.043 resultados</p> <p><b>Basket</b> (16 marzo 1989)</p> <p>Imatge 143 Resultats sense refinar a Amazon</p>  <p>Mostrando 9 resultados</p> <p>Imatge 144 Resultats després de refinar per departament a Amazon</p>

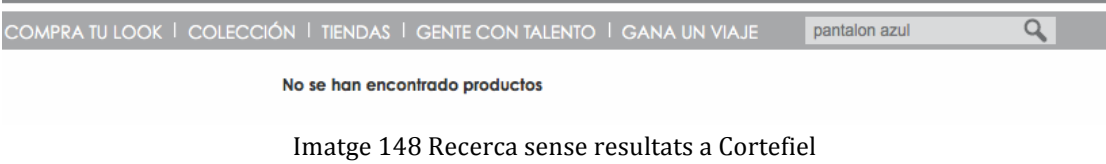
**7.10 Terme de cerca a la pàgina de resultats**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar el terme de cerca de l'usuari a la part superior de la pàgina de resultats.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>És important que els usuaris sàpiguen el seu terme de cerca. Això pot ajudar a refinar-la si es troben massa o massa pocs resultats.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Mercadona (<a href="http://www.mercadona.es">www.mercadona.es</a>) ofereix el terme de la cerca a la pàgina de resultats.                  Mari Paz (<a href="http://www.maripaz.com">www.maripaz.com</a>) no ho indica.</p>  <p>Imatge 145 Resultats recerca amb terme indicat a la pàgina a Mercadona</p>  <p>Imatge 146 Pàgina de resultats sense indicar terme recerca a Mary Paz</p>

**7.11 Imatges i informació en els resultats.**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>En la pàgina de resultats, proporcionar un nom descriptiu del producte, una imatge en petit, preu i informació de disponibilitat.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>La imatge del producte ha de ser prou gran perquè els usuaris identifiquin el producte i a més s’ha de transmetre alguna informació sobre el producte.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Farmacia en Casa (<a href="http://www.farmaciaencasaonline.es">www.farmaciaencasaonline.es</a>) proporcionen informació de disponibilitat, però alguns productes manquen d’imatge.</p> <div style="text-align: center;">  <p>MANAN REDUCTOR DIA Y NOCHE 28 COMP PARA 2 SEMANAS</p> <p>BIOCYTE OXYGENE FORTE REDUCTOR OJERAS 50 ML</p> <p>farmacia en Casa® on-line</p> <p>CELULIT PARCHES REDUCTORES 7 SOBRES X 2 U</p> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 147 Resultats de recerca a Farmàcia en Casa</p>


**7.12 Funcionament òptim del cercador**

<b>Pauta</b>	Assegurar-se que el cercador retorna resultats adequats i rellevants
<b>Descripció</b>	Si els resultats de la cerca no s'adeqüen al que l'usuari està buscant o no en retorna cap, se sentirà frustrat.
<b>Exemple</b>	<p>El cercador de Cortefiel (<a href="http://www.cortefiel.com">www.cortefiel.com</a>) a una cerca tan senzilla com “pantalón azul”, no retorna cap resultat.</p>  <p>Imatge 148 Recerca sense resultats a Cortefiel</p>

**7.13 Pàgina resultats ben dissenyada**

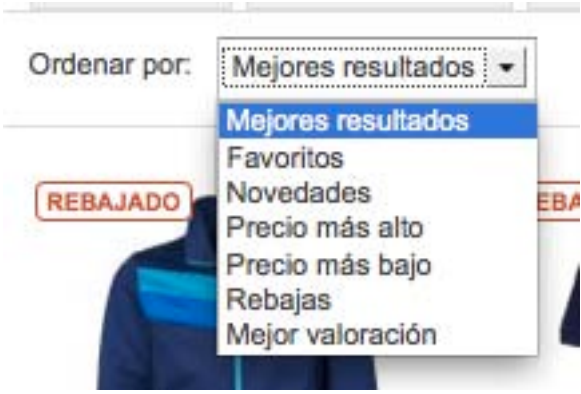
<p><b>Pauta</b></p>	<p>Dissenyar les pàgines de resultats de les cerques maximitzant el nombre de resultats, sense atestar la pantalla.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Implementar un disseny que faci que sigui fàcil per als usuaris comparar productes, sense sentir-se aclaparats.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Zappos (<a href="http://www.zappos.com">www.zappos.com</a>) maximitza el nombre de resultats per pàgina.</p>  <p>Imatge 149 Pàgina de resultats a Zappos</p>

**7.14 Tornar a buscar**


<p><b>Pauta</b></p>	<p>Indicar quan no es troba cap resultat i permetre als usuaris tornar a buscar des de aquesta mateixa pàgina.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Indicar clarament que s'ha executat la recerca, però que no s'han trobat coincidències. Donar a l'usuari un altra oportunitat de buscar de nou des de aquesta mateixa pàgina.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Asos (<a href="http://www.asos.com">www.asos.com</a>) ofereix el cercador a la pàgina sense resultats.</p> <p><b>¡Oh no! Ningún resultado coincide con <b>zapatilla purpura</b></b></p> <p><small>(No te rindas, comprueba la ortografía o prueba con términos menos específicos)</small></p> <div data-bbox="580 976 1275 1043" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <input type="text" value="Buscar de nuevo"/>  </div> <p style="text-align: center;">Imatge 150 Cercador a pàgina sense resultats a Asos</p>



**7.15 Llistar resultats per rellevància**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Llistar el resultats per rellevància. Oferir la possibilitat de llistar el resultats per altres opcions (preu, popularitat, etc.).</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>És molt important que el motor de cerca estigui correctament conimatget perquè retorni el millors resultats de manera fiable. Les opcions d'ordenació han de mostrar-se a la part superior de la pàgina de resultats amb un nom clar i descriptiu per a cada opció.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Zalando(www.zalando.com) ofereix diferents criteris per llistar els resultats.</p>  <p>The image shows a search results page on Zalando. At the top, there is a sorting dropdown menu labeled 'Ordenar por:'. The dropdown is open, showing several options: 'Mejores resultados' (highlighted in blue), 'Favoritos', 'Novedades', 'Precio más alto', 'Precio más bajo', 'Rebajas', and 'Mejor valoración'. To the left of the dropdown, there is a red badge that says 'REBAJADO'.</p> <p>Imatge 151 Criteris per llistar el resultats de una cerca a Zalando</p>

**7.16 Permetre filtrar**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Quan la pàgina de resultats tingui més de 20 resultats, oferir opcions de refinar la cerca d'acord a determinades característiques dels productes.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Presentar el filtre d'opcions de selecció de criteris preestablerts de forma clara.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Camper ( <a href="http://www.camper.com">www.camper.com</a>) presenta diferents opcions de filtratge.</p>  <p>Imatge 152 Eina per filtrar el resultats de una cerca a Camper</p>

## 8. Servei d'atenció al client

Quan es facilita que l'usuari trobi la informació que necessita fàcilment i ràpidament, s'està millorant l'experiència del client. A més és més eficient per a l'empresa, ja que estalvia el recursos que necessitaria si el client es posés en contacte amb ella per qualsevol altre canal (telèfon, fax, mail, etc.).

L'aspecte més important del servei d'atenció al client és fer que la informació sigui fàcil de trobar. Els usuaris sovint miren en la part superior o inferior de la pàgina quan busquen informació d'aquest tipus i per tant és on s'han de situar el enllaços.

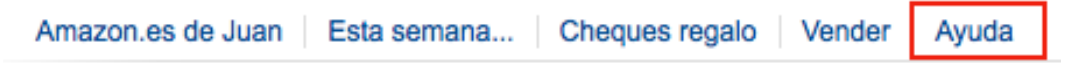
L'àrea del servei d'atenció al client ha de provar-se a fons per assegurar-se que els compradors poden localitzar la informació, i verificar que la informació proporcionada respon als dubtes que tenen els usuaris.

També s'ha de mostrar clarament altres formes de posar-se amb contacte amb la companyia: telèfon, correu electrònic, xat, etc. Hi ha usuaris que prefereixen utilitzar aquest canals per resoldre els seus dubtes i s'ha de facilitar.

Els principals punts a tenir en compte són:

- Proporcionar un **enllaç visible i consistent** a la pàgina d'atenció al client en cada pàgina del lloc.
- Organitzar la informació en **categories** que resultin **lògiques** per a els usuaris.
- Tenir una **bona secció de preguntes freqüents**.
- Procurar que les **polítiques** siguin **senzilles i fàcils d'entendre**.
- Mostrar clarament **diferents opcions per posar-se en contacte** amb l'empresa.

**8.1 Enllaç visible al Servei d'atenció**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Utilitzar la terminologia “Servei d’atenció”, “Preguntes freqüents” o “Ajuda” . Proporciona un enllaç visible i consistent en cada pagina del lloc, en el menú principal de navegació o en el peu de pàgina.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>En les localitzacions assenyalades és on més freqüentment busquen els usuaris.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Amazon (<a href="http://www.amazon.es">www.amazon.es</a>) ofereix el seu servici d’ajuda en el menú en la part superior de totes les pàgines.</p>  <p style="text-align: center;">Imatge 153 Enllaç a Ajuda a Amazon</p>

**8.2 Informació ben organitzada**

<b>Pauta</b>	Organitzar la informació de servei al client en categories lògiques.
<b>Descripció</b>	Quan un lloc que ofereix una informació extensa, ha de ser organitzada en categories lògiques i representada en una forma fàcil d'entendre.
<b>Exemple</b>	<p>El Corte Inglés (<a href="http://www.elcorteingles.es">www.elcorteingles.es</a>) presenta la informació organitzada per temes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» <u>Cómo comprar</u></li> <li>» <u>Cómo pagar</u></li> <li>» <b>Gastos de envío y plazos de entrega:</b> - <u>Nacional</u> - <u>Internacional</u></li> <li>» <u>Garantía y Devolución de un artículo</u></li> <li>» <u>Datos del cliente, política de seguridad</u></li> <li>» <u>Impuestos</u></li> <li>» <u>Ventajas de nuestro comercio electrónico</u></li> <li>» <u>Contacte con nosotros</u></li> <li>» <u>Programa de afiliados</u></li> </ul> <p style="text-align: center;">Imatge 154 Informació al client a El Corte Inglés</p>

**8.3 Mantenir l'enllaç en el procés de facturació**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Enllaçar a la informació o polítiques específiques en llocs pertinents del procés de compra, com les pàgines de productes o en el procés de facturació.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Encara que en general els llocs tendeixen a eliminar les distraccions en el procés de facturació, per tal de mantenir l'usuari centrat en la tasca a realitzar, és una bona idea incloure enllaços al servei d'atenció al client.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Fnac ( <a href="http://www.fnac.es">www.fnac.es</a> ) manté l'enllaç a la secció d'ajuda al client també en el procés de facturació.</p> <div data-bbox="655 757 1131 1077" data-label="Image"> </div> <p>Imatge 155 Enllaç a la secció d'atenció al client a Fnac</p>

**8.4 Mantenir les dades introduïdes**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mantenir les dades del usuari en el procés de facturació ( “Checkout” ) quan torni de visitar l’enllaç al servei d’atenció.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris poden necessitar ajuda durant el procés de facturació i dirigir-se al servei d’atenció per obtenir una resposta. Si al tornar les dades que ja havien introduït s’han perdut, li crearà una gran frustració.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Banak ( <a href="http://www.banak.com">www.banak.com</a> ) si en el procés de registre es visita la secció d’ajuda, quan es torna al formulari han desaparegut totes les dades que ja havia entrat l’usuari.</p> <p><b>Datos Personales</b></p> <p>Estos datos se utilizarán como dirección de facturación en tu próximo pedido.</p> <p>Nombre: <input type="text"/> *</p> <p>Apellidos: <input type="text"/> *</p> <p>País: <input type="text" value="ESPAÑA"/> *</p> <p>Código Postal: <input type="text"/> *</p> <p>Localidad: <input type="text" value="Esperando código postal..."/> *</p> <p>Provincia: <input type="text" value="Esperando código postal..."/> *</p> <p>Dirección: <input type="text"/> *</p> <p>NIF: <input type="text"/> *</p> <p>Imatge 156 Formulari buit quan tornes d’altra pàgina a Banak</p>

**8.5 Promoure polítiques comercials**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Promoure polítiques que diferencien al lloc dels competidors, com devolució gratuïta o extensió de la garantia, durant tot el procés de compra.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>No amagar els avantatges del servei. Proporcionar enllaços a informació sobre garanties, enviaments gratuïts, o devolucions fàcils. No obstant això, no aclaparar els usuaris amb aquests enllaços.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>La Mejor Naranja (<a href="http://www.lamejornaranja.com">www.lamejornaranja.com</a>) ens recorda avantatges en el procés de compra.</p>  <p><b>seguro que no te resfrías!</b></p> <p><b>32,00 €</b> 2,13 €/kg</p> <p>Cantidad: <input type="text" value="1"/></p> <p><b>Añade al pedido ▶</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Garantía de calidad</li> <li>Envío gratuito</li> <li>Original</li> <li>Envío en 24 horas</li> <li>Chat de ayuda</li> <li>Pago seguro</li> </ul> <p>Imatge 157 Avantatges de comprar a La Mejor Naranja</p>



**8.6 Polítiques senzilles**

<b>Pauta</b>	Simplificar les polítiques del lloc. Redactar-les en llenguatge senzill
<b>Descripció</b>	Com més complexa sigui la política, més usuaris dubtaran que l'empresa complirà les peticions dels clients.
<b>Exemple</b>	<p>A Toysrus (<a href="http://www.toysrus.es">www.toysrus.es</a>) l'explicació del termini de lliurament és difícil d'entendre.</p> <p>Para calcular el plazo estimado de entrega, consulta el tiempo indicado en la sección de "Disponibilidad" en la página de información de cada producto ("Por lo general, saldrá del Almacén el ..." o también lo que llamamos "Tiempo de Procesamiento") y súmale el tiempo que pueda tardar un paquete en llegar desde nuestro Almacén hasta la dirección de entrega, considerando el método de envío que hayas seleccionado. Por favor, considera que pedidos con productos múltiples o varias unidades de un único producto pueden necesitar más tiempo para su preparación antes de poder enviarte el pedido.</p> <p>¡Es sencillo!</p> <p style="text-align: center;">Imatge 158 Política de termini de lliurament a Toysrus</p>

### 8.7 Organitzar la secció de preguntes freqüents per temes

<p><b>Pauta</b></p>	<p>En la pàgina de preguntes freqüents, agrupar-les per tema i proporcionar enllaços a preguntes relacionades.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Agrupar les preguntes per temes permet als usuaris veure ràpidament totes les preguntes relacionades amb el dubte que tenen.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Fnac (<a href="http://www.fnac.es/Help/es-ES/ayuda_2013/ayuda_faq_2013.aspx">www.fnac.es/Help/es-ES/ayuda_2013/ayuda_faq_2013.aspx</a>) la secció de preguntes s'organitza per temes.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p style="text-align: center;"><b>Registro</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 1. ¿Cómo puedo registrarme?</li> <li>▶ 2. Soy autónomo ¿Cómo puedo recibir facturas de mis pedidos?</li> <li>▶ 3. Soy empresa ¿Cómo puedo registrarme en FnacPro?</li> <li>▶ 4. Quiero dejar de recibir Newsletter</li> <li>▶ 5. Quiero darme de baja de usuario de fnac.es</li> </ul> </div> <div style="width: 48%;"> <p style="text-align: center;"><b>El pago</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 1. Medios de pago</li> <li>▶ 2. Cómo utilizar un cheque-regalo de Fnac.es</li> <li>▶ 3. He recibido un email pidiéndome datos, ¿es normal?</li> <li>▶ 4. ¿Cuándo se realiza el cargo en mi tarjeta de crédito?</li> <li>▶ 5. Reserva de importe</li> <li>▶ 6. ¿Cómo utilizar un cupón descuento?</li> <li>▶ 7. Mi cupón descuento no funciona, ¿qué puedo hacer?</li> <li>▶ 8. Facturación</li> </ul> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="width: 48%;"> <p style="text-align: center;"><b>Mi cuenta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 1. Quiero modificar mis datos personales</li> <li>▶ 2. Soy extranjero, ¿cómo puedo comprar en fnac.es?</li> <li>▶ 3. ¿Cómo guardo mi número de socio en mi cuenta de fnac.es?</li> <li>▶ 4. Quiero consultar mi saldo de socio</li> <li>▶ 5. Me han regalado un cheque-regalo de Fnac.es, ¿cómo lo canjeo?</li> <li>▶ 6. He olvidado mi contraseña</li> <li>▶ 7. Cambiar la contraseña</li> <li>▶ 8. Cambio de la dirección de e-mail</li> </ul> </div> <div style="width: 48%;"> <p style="text-align: center;"><b>El envío</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 01. Métodos y gastos de envío</li> <li>▶ 02. Envío de pedidos a Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla</li> <li>▶ 03. Métodos y gastos de envío internacionales</li> <li>▶ 04. Tasas y derechos de aduana</li> </ul> </div> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">Imatge 159 Secció de preguntes freqüents a Fnac</p>

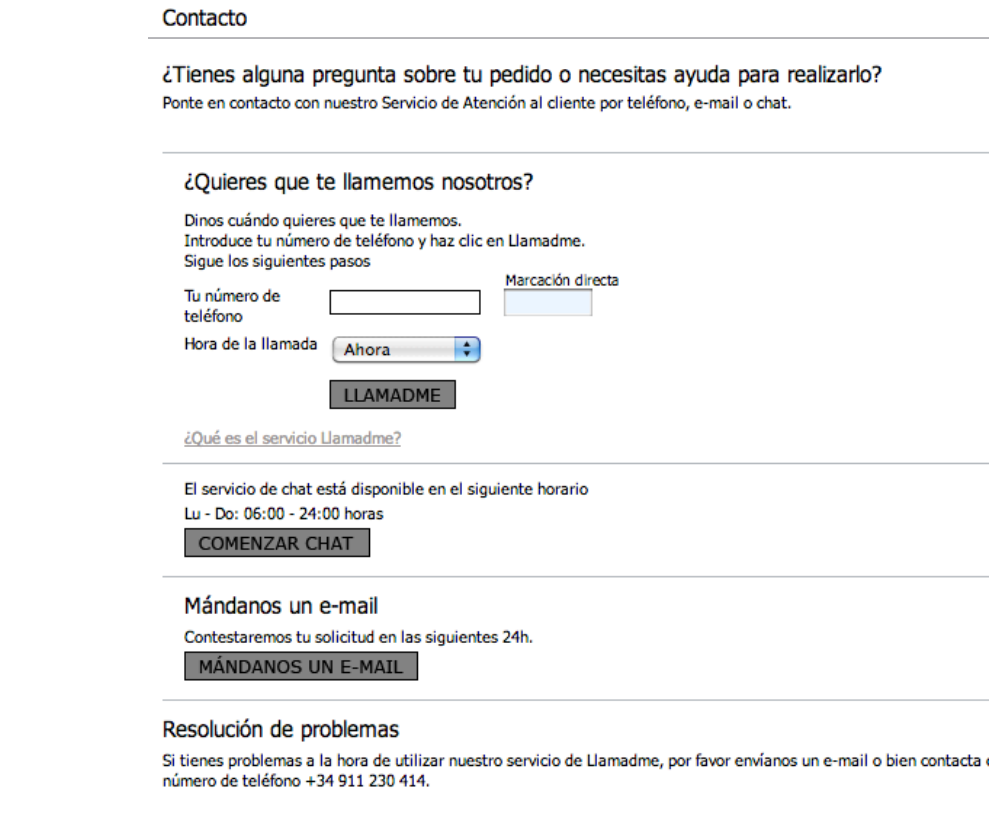
**8.8 Permetre devolucions a les tendes físiques**

<b>Pauta</b>	En cas de comptar amb botigues físiques, permetre devolucions a elles.
<b>Descripció</b>	Una queixa habitual entre els compradors online és que les devolucions són molt complicades. Aquesta opció les fa més fàcils.
<b>Exemple</b>	<p>El Corte Inglés (<a href="http://www.elcorteingles.es/informacion/servicios/devolucion.asp">www.elcorteingles.es/informacion/servicios/devolucion.asp</a>) permet devolucions de productes adquirits a la web en les seus tendes físiques.</p> <p><b>Devolución de pedidos</b></p> <hr/> <p><b>Devoluciones GRATIS en nuestros centros comerciales</b>          Los artículos adquiridos por internet pueden ser devueltos gratuitamente en cualquiera de nuestros centros comerciales. El producto debe acompañarse del talón de venta que se envía junto al pedido.</p> <p>Imatge 160 Política de devolució a tendes físiques a El Corte Inglés</p>

**8.9 Devolucions gratuïtes**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Considerar oferir devolucions sense càrrec.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Molts usuaris són poc inclinats a comprar online perquè no volen pagar les despeses de devolució si el producte no els agrada, no es de la seva talla o no compleix les seves expectatives.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Zalando (<a href="http://www.zalando.es">www.zalando.es</a>) ofereix les devolucions gratuïtes.</p> <div data-bbox="525 772 1262 1030" style="text-align: center;"> <p>The image shows a promotional banner for Zalando. At the top, it says 'ENVÍO Y DEVOLUCIÓN GRATUITOS' in a grey box. Below that is the Zalando logo, which consists of an orange triangle pointing right followed by the word 'zalando' in a bold, lowercase, sans-serif font.</p> </div> <p>Imatge 161 Devolucions gratuïtes a Zalando</p>

**8.10 Contacte amb l'empresa**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostra clarament diferents opcions per contactar amb l'empresa. Proporciona informació detallada de contacte, incloent l'horari d'atenció al públic i temps previst de resposta de correus electrònics.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris han de poder veure fàcilment de quines opcions disposen per contactar amb el servei d'atenció al client. Web, telèfon, telèfon gratuït, correu electrònic i xat solen ser les més freqüents. Els usuaris han de saber quant va a tardar la resposta abans d'enviar la consulta, perquè puguin decidir si volen utilitzar aquest mètode. També es aconsellable enviar un correu confirmant que s'ha rebut la consulta.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Amazon Buy Vip (<a href="https://es.buyvip.com/yacontactus">https://es.buyvip.com/yacontactus</a>) presenta una informació de contacte amb diferents canals.</p>  <p>The screenshot shows a contact page for Amazon Buy Vip. It features several sections: 'Contacto' with a question about needing help, '¿Quieres que te llamemos nosotros?' with a phone number input field, a dropdown for 'Hora de la llamada' set to 'Ahora', and a 'LLAMADME' button; '¿Qué es el servicio Llamadme?' with chat service hours (Lu - Do: 06:00 - 24:00 horas) and a 'COMENZAR CHAT' button; 'Mádanos un e-mail' with a 24-hour response promise and a 'MÁNDANOS UN E-MAIL' button; and 'Resolución de problemas' with contact information for phone (+34 911 230 414).</p> <p>Imatge 162 Pàgina amb diferents canals de contacte a Amazon Buy Vip</p>

**8.11 Proporcionar xat**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Considerar proporcionar xat en directe. Assegurar-se de que tingui una interfície clara i senzilla.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Alguns usuaris aprecien la possibilitat de parlar sobre els seus dubtes i ho valoren com un indicatiu de que la empresa es preocupa del servei. S’ha de donar bon servei, en una interfície fàcil de utilitzar i no ser invasius.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Lois ( <a href="http://www.loisonline.com">www.loisonline.com</a>) ofereix servei de xat.</p> <div data-bbox="550 752 1243 1693" data-label="Image"> </div> <p>Imatge 163 Xat a Lois</p>

## 9. Confiança i credibilitat

La confiança és molt difícil de construir i molt fàcil de perdre. Una sola violació de la confiança pot destruir anys de credibilitat lentament acumulada.

La confiança és essencial per establir una relació amb els clients. Sense confiança i credibilitat, els visitants no es decidiran a realitzar ninguna compra.

La principal preocupació del usuaris de comerç electrònic és saber que els seus diners i la seva informació s'està manejant amb el major grau de discreció i seguretat possible. També volen saber què fer i com contactar si necessiten solucionar algun problema.

Quan els usuaris senten que poden confiar en el lloc web en el que pretenen comprar, sobre tot si han tingut experiències positives anteriors, aconseguiran un alt grau de satisfacció.

Entre els nombrosos elements que influeixen en la generació de confiança podem destacar:

- Facilitar la comprovació de la veracitat de la informació que ofereix el lloc.
- Mostra que hi ha una organització "real" darrere del lloc web.
- Ressaltar l'experiència que té l'organització en el tipus de serveis o productes que ofereix.
- Mostrar que hi ha gent honesta i de confiança darrere del lloc.
- Facilitar el contacte amb l'empresa.
- Dissenyar el lloc perquè sembli professional i apropiat per el seu propòsit.
- Fer el lloc útil i usable.
- Actualitzar el contingut amb la suficient freqüència.
- Evitar error de qualsevol tipus, per petits que semblin.
- Ser moderat amb el contingut promocional.

9.1 Disseny professional

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar el lloc web en un disseny net i professional.</p>			
<p><b>Descripció</b></p>	<p>L'aparença d'un lloc és un factor fonamental per la confiança del usuari. Si sembla professional i ben dissenyat se senten molt més còmodes que si sembla obsolet i amateur.</p>			
<p><b>Exemple</b></p>	<p>El lloc de La Mejor Naranja ( <a href="http://www.lamejornaranja.com">www.lamejornaranja.com</a> ) presenta un aspecte més professional que el de Naranjas Lola ( <a href="http://www.naranjaslola.com">www.naranjaslola.com</a> ) .</p> <div data-bbox="443 1104 1337 1966">  <p><b>Para todos</b></p> <p>Haz tu pedido, nosotros recolectaremos las naranjas, mandarinas o limones directamente del árbol y al día siguiente las tendrás en casa. Así, conservamos la frescura natural de las naranjas y es como si tú mismo hubieras venido al campo a recogerlas. Te ofrecemos tres tipos de cajas: 5 kilos, 10 kilos y 15 kilos. Elige la que mejor te venga y recuerda que puedes pagar después de probarlas.</p> <p>Naranjas Limones Naranjas y Limones Naranjas de zumo y de mesa Pomelos Pomelos y más</p> <p><b>Naranjas</b></p> <table border="1"> <tr> <td>  <p><b>5 kg</b></p> <p>Naranjas Navel-lane-late de Mesa 5 Kilos</p> <p>15,00 € 3,00 €/kg</p> <p>COMPRAR</p> </td> <td>  <p><b>10 kg</b></p> <p>Naranjas Navel-lane-late de Mesa 10 Kilos</p> <p>24,00 € 2,40 €/kg</p> <p>COMPRAR</p> </td> <td>  <p><b>15 kg</b></p> <p>Naranjas Navel-lane-late de Mesa 15 Kilos</p> <p>32,00 € 2,13 €/kg</p> <p>COMPRAR</p> </td> </tr> </table> </div>	 <p><b>5 kg</b></p> <p>Naranjas Navel-lane-late de Mesa 5 Kilos</p> <p>15,00 € 3,00 €/kg</p> <p>COMPRAR</p>	 <p><b>10 kg</b></p> <p>Naranjas Navel-lane-late de Mesa 10 Kilos</p> <p>24,00 € 2,40 €/kg</p> <p>COMPRAR</p>	 <p><b>15 kg</b></p> <p>Naranjas Navel-lane-late de Mesa 15 Kilos</p> <p>32,00 € 2,13 €/kg</p> <p>COMPRAR</p>
 <p><b>5 kg</b></p> <p>Naranjas Navel-lane-late de Mesa 5 Kilos</p> <p>15,00 € 3,00 €/kg</p> <p>COMPRAR</p>	 <p><b>10 kg</b></p> <p>Naranjas Navel-lane-late de Mesa 10 Kilos</p> <p>24,00 € 2,40 €/kg</p> <p>COMPRAR</p>	 <p><b>15 kg</b></p> <p>Naranjas Navel-lane-late de Mesa 15 Kilos</p> <p>32,00 € 2,13 €/kg</p> <p>COMPRAR</p>		

Imatge 164 Web de La Mejor Naranja



The screenshot displays the Naranjas Lola website interface. On the left is a vertical navigation menu with icons and labels for 'Inicio', 'Productos', 'Comprar', 'Nosotros', 'Contactar', and 'Zona de Prensa'. The main content area features a header with the company logo, contact details (phone 961 720 067, email info@naranjaslola.com), and a badge stating 'Pioneros en la venta de naranjas por Internet desde 1998'. Below this is a 'Notas de Prensa' section with a small image and text. The main body is titled 'Los productos de Naranjas Lola.' and contains a paragraph describing the products. At the bottom of this section are four product cards: 'Naranjas', 'Naranjas Sanguinas', 'Mandarinas', and 'Limones', each with a corresponding image.

**naranjaslola**

TELÉFONO DE CONTACTO  
**961 720 067**  
Solicitar información  
info@naranjaslola.com

**Pioneros en la venta de naranjas por Internet** desde 1998

**Notas de Prensa**  
Naranjas Lola está en los mejores restaurantes del país y su fama va en aumento.

**Inicio**

**Productos**

**Comprar**

**Nosotros**

**Contactar**

**Zona de Prensa**

**Los productos de Naranjas Lola.**

**Venta de cítricos: Naranjas, naranjas sanguinas, mandarinas, limones y pomelos. El lugar ideal para comprar frutas. Ahora también melones y sandías**

En **Naranjas Lola**, cada invierno, le ofrecemos las mejores **naranjas** del mercado. No sólo podrá encontrar nuestras **naranjas**, sino que en en nuestra Tienda Virtual podrán encontrar una de las variedades más apreciadas: las **naranjas sanguinas**. Además, les ofrecemos **mandarinas**, **limones** y **pomelos**. Ahora también puede probar nuestros **melones** y **sandías**. Puede disfrutar de todos nuestros productos gracias a nuestras cajas combinadas que encontrará en la **Tienda Virtual**.

**Naranjas**

**Naranjas Sanguinas**

**Mandarinas**

**Limones**

Imatge 165 Web Naranjas Lola

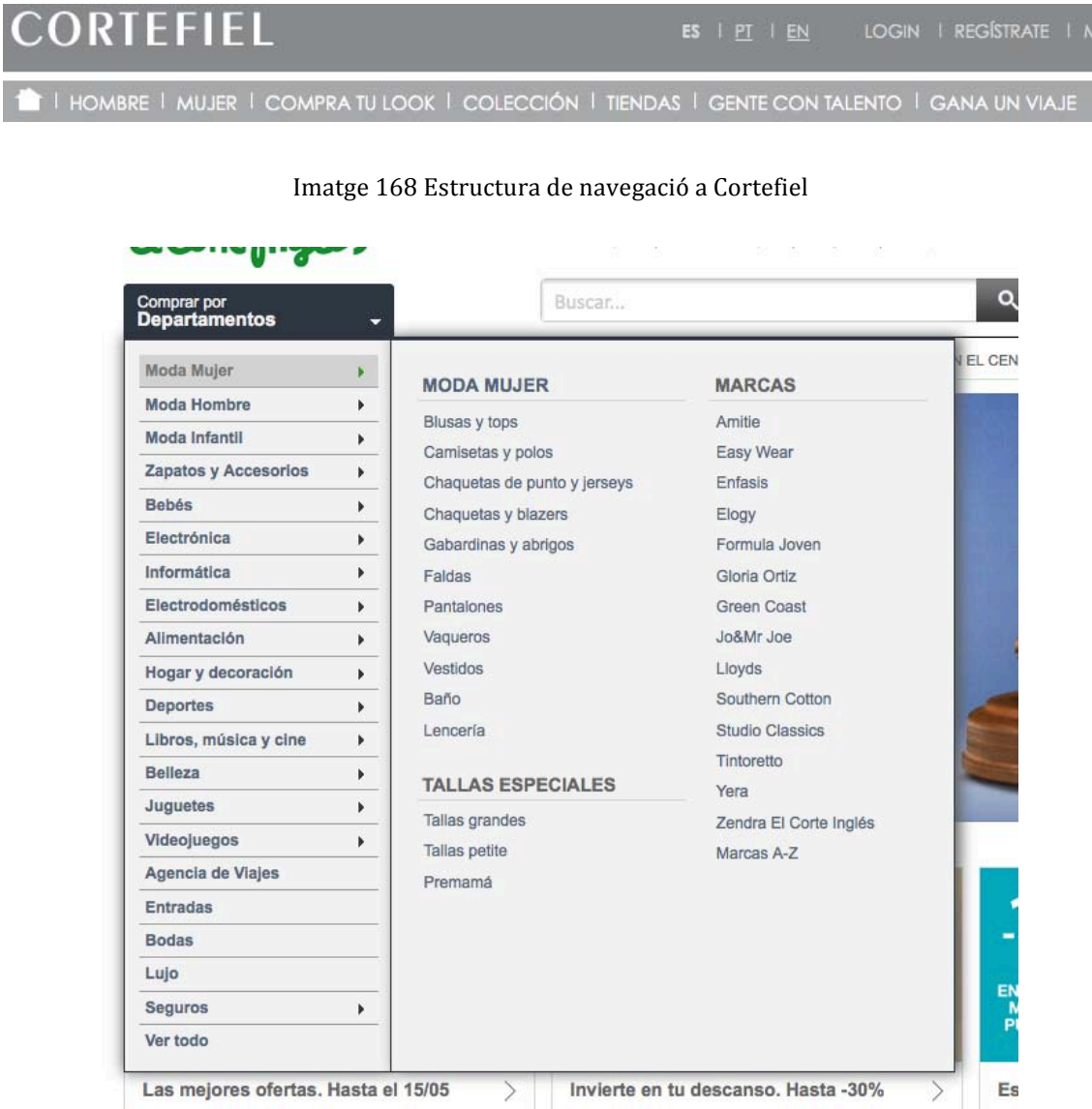
**9.2 Lloc lliure d'errors**

<b>Pauta</b>	Revisar i comprovar tot el lloc perquè no doni errors.
<b>Descripció</b>	Per garantir la confiança, s'han d'eliminar fins els petits errors, com enllaços trencats o errors gramaticals i ortogràfics.
<b>Exemple</b>	<p>Calzadoo (<a href="http://www.calzadoo.com">www.calzadoo.com</a>) presenta enllaços trencats que tornen aquesta pàgina quan s'intenta entrar en la pàgina de producte.</p> <p><i>La página que buscas no existe pero no te preocupes, a todos nos ha pasado alguna vez...</i></p> <p><i>Así que vamos a ayudarte para que encuentres lo que estás buscando</i></p> <p>Imatge 166 Pàgina d'error a Calzadoo</p>

**9.3 Consistència**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Ser consistent.</p>								
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Mantenir l'estabilitat i coherència en el comportament dels elements de la interfície.</p>								
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Yoloflipo (<a href="http://www.yoloflipo.com">www.yoloflipo.com</a>), a pesar que el lloc es en castellà, tenen un botó d'afegir més productes en anglès.</p> <div data-bbox="612 712 1133 1142" style="text-align: center;">  <p>The image shows a button with the text "ADD MORE PRODUCTS" and a right-pointing arrow. Below it is a price summary table:</p> <table border="0"> <tr> <td>Subtotal</td> <td>€ 36,00</td> </tr> <tr> <td><b>Total sin IVA</b></td> <td><b>€ 36,00</b></td> </tr> <tr> <td>Impuestos</td> <td>€ 0,00</td> </tr> <tr> <td><b>Total IVA incl.</b></td> <td><b>€ 36,00</b></td> </tr> </table> </div> <p>Imatge 167 Botó en anglès a Yo lo Flipo</p>	Subtotal	€ 36,00	<b>Total sin IVA</b>	<b>€ 36,00</b>	Impuestos	€ 0,00	<b>Total IVA incl.</b>	<b>€ 36,00</b>
Subtotal	€ 36,00								
<b>Total sin IVA</b>	<b>€ 36,00</b>								
Impuestos	€ 0,00								
<b>Total IVA incl.</b>	<b>€ 36,00</b>								

**9.4 Estructura clara**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Tenir estructura i categories de navegació clares.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Una navegació clara transmet confiança i la sensació d'oferir bon servei. Categories poc clares i navegació complicada transmeten tot el contrari.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Les opcions del menú principal de Cortefiel (<a href="http://www.cortefiel.com">www.cortefiel.com</a>) poden crear confusió en l'usuari que no coneix prèviament el lloc. L'organització a El Corte Inglés (<a href="http://www.elcorteingles.es">www.elcorteingles.es</a>) es presenta molt més clara</p>  <p>Imatge 168 Estructura de navegació a Cortefiel</p> <p>Imatge 169 Estructura de navegació a El Corte Inglés</p>


**9.5 Actualitzar continguts**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Eliminar el contingut desfasat immediatament.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Tan important com afegir nou contingut, és eliminar el que es troba desfasat o modificar-lo perquè segueixi sent útil i vigent.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Naranjas Lola (<a href="http://www.naranjaslola.com">www.naranjaslola.com</a>) ens adverteixen del productes que estan fora de temporada i no es poden comprar.</p> <div data-bbox="603 678 1125 1249" data-label="Image"> <p>The image is a rectangular banner with a white background and a thin green border. At the top, the text 'FUERA DE TEMPORADA' is written in bold red capital letters. Below this, there is a photograph of a whole orange with green leaves on the left and a sliced orange on the right. The website address 'naranjaslola.com' is overlaid on the oranges in a yellow, sans-serif font. Below the oranges, the text 'Pinche aquí si desea que le avisemos cuando este producto esté disponible' is written in red, with 'Pinche aquí' on the first line, 'si desea que' on the second, 'le avisemos cuando este' on the third, and 'producto esté disponible' on the fourth. At the bottom of the banner, the word 'MANDARINAS' is written in bold green capital letters.</p> </div> <p>Imatge 170 Categoria de producte fora de temporada a Naranjas Lola</p>

**9.6 Velocitat de descàrrega**

<b>Pauta</b>	Oferir una bona velocitat de descàrrega.
<b>Descripció</b>	És primordial que una web carregui el més ràpidament possible. Si la velocitat d'accés és ràpida, l'experiència i confiança dels visitants és molt més positiva que si es triga molt a descarregar el contingut.
<b>Exemple</b>	Amazon ( <a href="http://www.amazon.es">www.amazon.es</a> ) a pesar de contar amb nombroses Imatges presenta una velocitat de descarrega molt bona.

**9.7 Resultats acurats a les recerques**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>En els resultats de les recerques, mostrar només el que els usuaris ha demanat.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Si retorna elements que l'usuari no ha sol·licitat, es pot trencar la confiança. Quan el usuaris dubten de la fiabilitat del cercador, també dubten de la confiabilitat del lloc.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Lois ( <a href="http://www.loisonline.com">www.loisonline.com</a> ) la cerca de "Ropa" torna resultats totalment erronis.</p>  <p>The screenshot shows a search results page titled "RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA PARA 'ROPA'". It displays three product cards, each with an orange "NUEVO" tag in the top right corner. The first card shows a pair of black sunglasses labeled "Gafas Lois Original Thin Negro" with a price of 79,79 €. The second card shows a pair of brown gradient sunglasses labeled "Gafas Lois Original Gradient Estampado" with a price of 79,79 €. The third card shows a blue denim dress labeled "Vestido Peto Lois 'Punzon'" with a status of "Fuera de existencia".</p> <p>Imatge 171 Resultats de recerca incongruents a Lois</p>

**9.8 Informació de l’empresa**

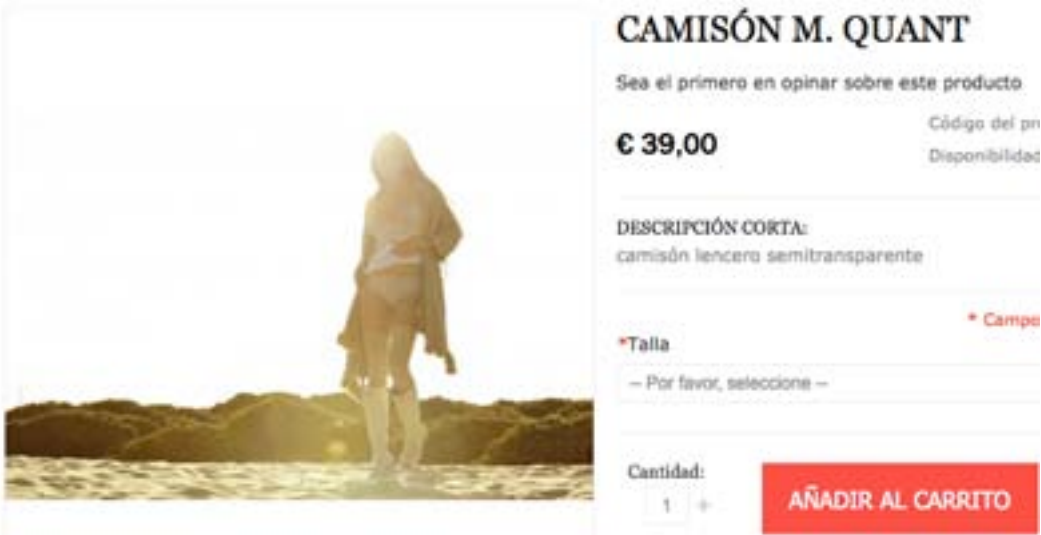
<b>Pauta</b>	Proporciona un enllaç a una pagina tipus “Sobre nosaltres” que mostri informació detallada de l’empresa.
<b>Descripció</b>	Transmet confiança i atorga crèdit enfront dels visitants. Permet donar un “rostre” i una història al lloc. Els internautes comprovaran que darrere de la tenda Online s’amaguen persones i una empresa autèntica.
<b>Exemple</b>	<p>Mercadona (<a href="http://www.mercadona.es/corp/esp-html/empresa.html">www.mercadona.es/corp/esp-html/empresa.html</a>) té una secció a la web per parlar de l’empresa.</p> <div style="border-left: 1px solid green; padding-left: 10px; margin-left: 20px;"> <p><b>¿QUÉ ES MERCADONA?</b></p> <p>Es una compañía de distribución, integrada dentro del segmento de supermercados, de capital 100% español. Su presidente ejecutivo es Juan Roig. Está presente en 46 provincias de 15 Comunidades Autónomas con 1.427 supermercados (11/05/2013) que, con una media de entre 1.300 y 1.500 metros cuadrados de sala de ventas, representan una cuota de mercado sobre la superficie total de alimentación en España del 13,5% y contribuyen al dinamismo del entorno comercial en el que están ubicadas.</p> <p>Actualmente más de 70.000 personas, todas ellas con contratos fijos, desarrollan su vida profesional en la compañía con un mismo objetivo: satisfacer las necesidades en alimentación, limpieza del hogar, higiene y comida para animales domésticos, de los más de 4,6 millones de hogares que realizan diariamente su compra en Mercadona.</p> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 172 Pàgina “Sobre Nosaltres” a Mercadona</p>




**9.9 Enllaços a fonts reputades**

<b>Pauta</b>	Enllaçar a fonts amb bona reputació i independents.
<b>Descripció</b>	Si el productes o serveis del lloc reben una opinió o qualificació positiva de fonts independents de prestigi, poden incloure la informació i enllaçar-la amb la font. Han de ser informacions beneficioses per a l'usuari en la seva experiència de compra o que mostren que l'empresa és experta en un camp determinat.
<b>Exemple</b>	<p>La Mejor Naranja ( <a href="http://www.lamejornaranja.com">www.lamejornaranja.com</a> ) proporciona un enllaç que apunta a les seves aparicions a RTVE.</p> <p style="text-align: center;"><b>Mira nuestras apariciones en televisión española ▶ rtve</b></p> <p style="text-align: center;">Imatge 173 Enllaç a les seves aparicions a rtve a La Mejor Naranja</p>

**9.10 Informació detallada dels productes**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Proporcionar informació detallada i completa dels productes amb fotos clares i de qualitat de tots ells.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els consumidors volen informació succinta, suficient i precisa sobre els productes. Les Imatges ha de tenir bones preses de tots ell. Si el contingut està descuidat, indica falta d'interès, de professionalisme i de credibilitat.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Algunes fotos a Mala Mujer (<a href="http://www.malamujer.es">www.malamujer.es</a>) no permeten distingir les característiques del producte a la venda.</p>  <p>Imatge 174 Pàgina de producte a Mala Mujer</p>


**9.11 Incloure opinions dels usuaris**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Incloure opinions dels usuaris. Mostrar tant les positives com les negatives. Animar als usuaris a que les deixen.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Les opinions sobre el productes fan que els visitants se senten més segurs de les seves eleccions. Han de ser sempre opinions reals de clients que han comprat amb anterioritat el producte.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Amazon (<a href="http://www.amazon">www.amazon</a>) ofereix opinions i valoracions dels seus clients. Uns dies després de la compra envia un correu electrònic al client demanat-li que opini sobre el producte.</p>  <p>The screenshot shows a product page for 'Generación de modelos de negocio'. It features a star rating system with 5 stars highlighted. Below the stars, it says '13 opiniones' and 'Valoración media de los clientes: ★★★★★ (13 opiniones de clientes)'. There is a button that says 'Crear mi opinión'.</p> <p>Imatge 175 Valoracions d'un producte a Amazon</p>

**9.12 No pressionar amb productes relacionats**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Oferir productes relacionats, però sense que l'usuari se senti pressionat .</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris poden ràpidament arribar a la conclusió que el lloc està intentant enganyar-los o intentant que comprem més del que necessiten.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>La botiga del Barça (<a href="http://shop.fcbarcelona.com/stores/barcelona/default.aspx">shop.fcbarcelona.com/stores/barcelona/default.aspx</a>) ofereix productes relacionats, però de forma discreta a la cantonada dreta de la pàgina. Naranjas Lola (<a href="http://www.naranjaslola.com">www.naranjaslola.com</a> ) mostra un agressiu pop-up oferint més productes quan cliques el botó de comprar d'un altre producte.</p> <div data-bbox="735 860 1054 1386" data-label="Image"> </div> <p>Imatge 176 Productes relacionats a la Botiga del FC Barcelona</p> <div data-bbox="363 1469 1426 1632" data-label="Image"> </div> <p>Imatge 177 Pantalla emergent en el procés de compra a Naranjas Lola</p>







**9.13      Mostrar tots els costos aviat.**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar el preus i costos addicionals per endavant i el més aviat possible .</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Totes les despeses han d'estar sempre visibles. Com més transparents se sigui amb el comprador online, millor serà la seva experiència de compra. És un factor negatiu que algunes despeses, com les de enviament, es mostrin només després de fer clic en el botó de "Realitzar comanda".</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Fnac (<a href="http://www.fnac.es">www.fnac.es</a>) no mostra les despeses d'enviament fins a que tramiten la comanda, però ho adverteix.</p>  <p>The screenshot shows a checkout summary with the following elements:         <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Total sin gastos de envío : 184,89 €</b></li> <li>Gastos de envío en paso 3</li> <li>cupón descuento</li> <li>Recalcular button</li> <li>regalo, text</li> <li>sin gastos de envío : 184,89 €</li> <li>checkbox checked: Marcando esta casilla, acepto y reconozco haber leído las <b>Condiciones Generales de Venta</b> de Fnac.es y las</li> <li>« Continúa con tus compras</li> <li><b>Validar y pedir</b> button</li> </ul> </p> <p>Imatge 178 Pàgina del procés de facturació sense les despeses d'enviament a Fnac</p>


**9.14 Polítiques de privadesa clares**

<b>Pauta</b>	Explicar què fa i què no el lloc amb la informació personal dels usuaris.
<b>Descripció</b>	Informar clarament als usuaris de les polítiques de privadesa del lloc quan es demana informació personal. Proporcionar un enllaç clar a aquesta política en cada pàgina del lloc.
<b>Exemple</b>	<p>A (<a href="http://shop.fcbarcelona.com/stores/barcelona/help/help.aspx?hpg=yourprivacy">shop.fcbarcelona.com/stores/barcelona/help/help.aspx?hpg=yourprivacy</a>), botiga del FC Barcelona s'expliquen tots els assumptes relacionats amb la privadesa.</p> <p style="text-align: center;"><b>TU PRIVACIDAD</b></p> <p>Entendemos que su privacidad es una cuestión seria y nuestra meta es proteger su información. En todo momento, cumpliremos con los requisitos establecidos por la Ley de Protección de Datos (Data Protection Act ) del Reino Unido de 1988, a fin de garantizar que la información personal que usted nos proporcione se conserve en condiciones de seguridad adecuadas y se procese de manera justa y lícita.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• qué tipo de información personal recabamos</li> <li>• cómo y cuándo la recabamos</li> <li>• para qué la utilizamos actualmente</li> <li>• cómo la usaremos en el futuro</li> <li>• datos de terceros a quienes divulgamos su información personal.</li> </ul> <p>Si usted tiene dudas acerca del modo en que se recaba o utiliza su información que no están respondidas en la Política de privacidad, envíenos un mensaje de correo electrónico.</p> <p style="text-align: center;">Imatge 179 Pàgina de polítiques de privadesa a la botiga del FC Barcelona</p>

**9.15 Registre opcional**


<p><b>Pauta</b></p>	<p>No forçar als usuaris registrar-se al lloc, fer-la opcional. Explicar els beneficis de la inscripció, des de la perspectiva dels usuaris.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Alguns usuaris se senten més còmodes si no es registren com a usuaris per temes de privadesa. Oferir aquesta possibilitat. Especificar el valor afegit que aporta ser usuari registrat. Aquest valor afegit pot anar des de simplement recordar la informació cada vegada, a enviament de descomptes, oferir l'opció de rebre informacions personalitzades, o fins i tot un programa de fidelització.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Petco.com (<a href="http://www.petco.com">www.petco.com</a>) informa als usuaris d'alguns dels avantatges de registrar-se.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>By creating an account, you can:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Securely save information for faster checkout</li> <li> View your order history</li> <li> Earn 5% back on everything you buy with Pals Rewards.*</li> <li> Quickly reorder products</li> <li> Create a Shopping List</li> <li> Receive exclusive offers and helpful pet care tips</li> </ul> </div> <p>Imatge 180 Avantatges de registrar-se a Petco</p>

**9.16 Desconnexió fàcil**

<b>Pauta</b>	Permetre al usuaris desconnectar-se.
<b>Descripció</b>	Els usuaris han de poder sempre tancar la sessió del lloc si l’han iniciat. Oferir l’opció de manera clara i visible
<b>Exemple</b>	<p>La botiga del València CF (<a href="http://vcfshop.com/index.php/">http://vcfshop.com/index.php/</a> ) disposa d’un enllaç visible a la cantonada dreta per tancar la sessió.</p>  <p>Imatge 181 Enllaç de desconnexió a la botiga del València CF</p>




**9.17 No fer seleccions per l'usuari**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>No seleccionar mai opcions per als usuaris. L'usuari ha de tenir l'opció de seleccionar, no forçar a que tingui que des seleccionar.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>La millor manera de presentar les opcions és amb una casella sense marcar, on els usuaris hagin de seleccionar-la. El cas contrari els molesta i confon.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Banak (<a href="http://www.banak.com">www.banak.com</a>) té seleccionada per defecte l'opció d'apuntar-se al club. Fins i tot si la des seleccionem i anem a una altra pàgina, quan tornem torna a estar seleccionada.</p>  <p>Imatge 182 Opció d'apuntar-se al club seleccionada per defecte a Banak</p>

**9.18 Solucionar aviat el problemes tècnics**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Estar molt atents a tots el problemes tècnics que puguin sorgir i solucionar-los el més aviat possible.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els problemes tècnics poden variar des de la descarrega lenta a enllaços trencats o qualsevol altre. El internautes tendeixen a confiar més quan es té un servidor fiable.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>A Calzadoo (<a href="http://www.calzadoo.com">www.calzadoo.com</a>) molts enllaços dirigeixen a pàgines d'error.</p> <p><i>La página que buscas no existe pero no te preocupes, a todos nos ha pasado alguna vez...</i></p> <p><i>Así que vamos a ayudarte para que encuentres lo que estás buscando</i></p> <p>Imatge 183 Error tècnic a Calzadoo</p>


**9.19   Mostrar automàticament informació prèvia**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostra automàticament la informació que els usuaris han entrat prèviament.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris no els agrada entrar la mateixa informació dues vegades. Si un client ha proporcionat alguna informació, no tornar a demanar-la. Si es necessària en un altre pas, omplir aquets camps de forma automàtica.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>La web de la botiga del Valencia(<a href="http://vcfshop.com/index.php/">http://vcfshop.com/index.php/</a>) emplena automàticament el camps que ja hem facilitat prèviament.</p>  <p>Imatge 184 Camps de formulari emplenats automàticament a la botiga del València CF</p>

**9.20 Lloc segur**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Informar als usuaris que el lloc és segur i assegurar-se que ho és .</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Molts usuaris es preocupen en saber si el lloc és segur i busquen aquesta informació en el navegador. S’han d’implantar totes les mesures perquè el lloc sigui segur i mostrar la informació als visitants.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Fnac (<a href="http://www.fnac.es">www.fnac.es</a>) informa que el pagament és segur. A més inclou la icona de tancat en clau a la barra d’adreça.</p> <div data-bbox="655 822 1134 1144" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="759 1205 1031 1296" data-label="Image"> </div> <p>Imatge 185 Icones de pagament segur a Fnac</p>

**9.21 Garanties de satisfacció**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Mostrar en un lloc destacat informació sobre les garanties del lloc.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Si el lloc ofereix garantia de satisfacció, informar als usuaris a la pàgina d'inici i a les dels productes. No amagar la informació en les pàgines d'ajuda o en el procés de compra. Per a els usuaris és útil veure que al lloc li importa la satisfacció dels clients.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>La Mejor Naranja (<a href="http://www.lamejornaranja.com">www.lamejornaranja.com</a>) ofereix l'opció de pagar la comanda després de provar-la, com garantia de satisfacció. Ho comunica a la pàgina d'inici.</p>  <p>Imatge 186 Garantia de satisfacció a La Mejor Naranja</p>

**9.22 Mètode clar de contacte.**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Proporcionar un mètode clar per contactar l'empresa que inclogui per telèfon i per correu electrònic. Mostrar que persones, no màquines, respondran a les peticions del clients.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Els usuaris valoren molt positivament que hi hagi mètodes clars de contactar amb l'empresa. L'accés a éssers humans reals augmenta la confiança, sempre que siguin amables i confiabls.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>Amazon Buy Vip ofereix l'opció de trucar ells al client immediatament o al cap d'uns poc minuts. Ho fan i amb personal molt amable.</p> <p><b>¿Quieres que te llamemos nosotros?</b></p> <p>Dinos cuándo quieres que te llamemos.          Introduce tu número de teléfono y haz clic en Llamadme.          Sigue los siguientes pasos</p> <p>Tu número de teléfono <input type="text"/> <input type="text" value="Marcación directa"/></p> <p>Hora de la llamada <input type="text" value="Ahora"/></p> <p><b>LLAMADME</b></p> <p><a href="#">¿Qué es el servicio Llamadme?</a></p> <p>Imatge 187 Opció de que truquin ells al client a Amazon Buy Vip</p>

**9.23 Suport després de la compra**

<b>Pauta</b>	Donar suport al client també després de la compra i el lliurament.
<b>Descripció</b>	Donar suport a l'usuari després de la compra és una factor fonamental per generar confiança i construir una relació duradora amb l'usuari.
<b>Exemple</b>	Passats un dies del lliurament de la comanda, Asos ( <a href="http://www.asos.com">www.asos.com</a> ) envia un correu electrònic interessant-se per el grau de satisfacció del usuari amb la compra i oferint descomptes i avantatges en futures compres.

**9.24 Oferir un excel·lent servei**

<p><b>Pauta</b></p>	<p>Superar les expectatives dels clients. Oferir un servei excel·lent.</p>
<p><b>Descripció</b></p>	<p>Les experiències satisfactòries són la millor forma de construir confiança en una empresa i generar experiència d'usuari satisfactòria. Cada interacció amb l'usuari és una oportunitat per confirmar o destruir la confiança de l'usuari en el empresa. Donar sempre un servei de qualitat.</p>
<p><b>Exemple</b></p>	<p>El grau de satisfacció de les persones que han comprat la tableta Nexus 7 a Fnac (<a href="http://www.fnac.es">www.fnac.es</a>) es molt alt.</p> <div data-bbox="438 795 1353 1429" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p><b>Nexus 7 ( CAJA ABIERTA )</b>                  Tablet  <b>ASUS</b></p> <p>Sistema Operativo <b>Android 4.1 Jelly Bean</b>                  Procesador <b>NVIDIA® Tegra® 3 T30L</b>                  RAM <b>1 GB</b>                  Tarjeta Gráfica <b>GPU GeForce®</b>                  Tamaño Pantalla <b>7" (17,78 cm) WXGA, panel IPS multitáctil 10 dedos</b></p> <p><a href="#">Ver todas las características</a></p> <hr/> <p> <b>Modelo Android</b></p> <p>Puntuación de los usuarios: ★★★★★   <a href="#">Leer las opiniones de los usuarios (10) dar tu opinión</a></p> </div> <p style="text-align: center;">Imatge 188 Fitxa de Nexus 7 a Fnac</p>



## REFERENCIES GUIA

1. **Andras, Rug.** (2009). Principles of effective search in E commerce design.  
Disponible a: <http://uxdesign.smashingmagazine.com/2009/12/08/principles-of-effective-e-commerce-search/>
2. **Blocks, Lue.** (2013). Holy grail of e commerce conversion optimization – 91 point checklist and infographic . Disponible a : <http://moz.com/blog/holygrail-of-ecommerce-conversion-optimization-91-points-checklist>
3. **Borthakur, Rajlakshmi.** (2012). Enhancing your e commerce site's credibility.  
Disponible a: <http://www.uxbooth.com/articles/enhancing-your-ecommerce-sites-credibility-part-1/>
4. **Posila, Barbara.** (2012). 5 pecados capitales en los checkout. Disponible a : <http://www.web-analytics.es/blog/5-pecados-capitales-en-los-checkout/>
5. **Olson, Jeff** (2009) 5 universal principles for succesful e commerce sites. Disponible a : <http://uxdesign.smashingmagazine.com/2009/03/23/designing-for-the-user-experience-in-ecommerce/>
6. **Remy, Gil** (2012) Five signs of an Advanced E commerce site. Disponible a : <http://uxmag.com/articles/five-signs-of-an-advanced-e-commerce-site>
7. **Schade, Amy., Nielsen Jakob** (2011). E commerce User experience. Homepages and category pages. Nielsen Norman Group.
8. **Schade, Amy., Nielsen Jakob** (2011). E commerce User experience. Product pages. Nielsen Norman Group.
9. **Schade, Amy., Nielsen Jakob** (2011). E commerce User experience. Shopping carts, checkout and registration. Nielsen Norman Group.

10. **Schade, Amy., Nielsen Jakob** (2011). E commerce User experience. Search. Nielsen Norman Group.

11. **Schade, Amy., Nielsen Jakob** (2011). E commerce User experience. Customer service. Nielsen Norman Group.

12. **Schade, Amy., Nielsen Jakob** (2011). E commerce User experience. Trust and credibility. Nielsen Norman Group.