

IxD

Heurísticas



**Si continuamente
me equivoco con
una puerta, es mi
culpa?**

VER LAS PUERTAS DE NORMAN

<https://www.youtube.com/watch?v=yY96hTb8Wgl>

si yo me equivoco y otros también se equivocan, es un signo de que es una muy mala puerta



Donald Norman

“Los seres humanos no siempre se portan con torpeza, no siempre se equivocan. Pero sí lo hacen cuando las cosas que utilizan están mal diseñadas”

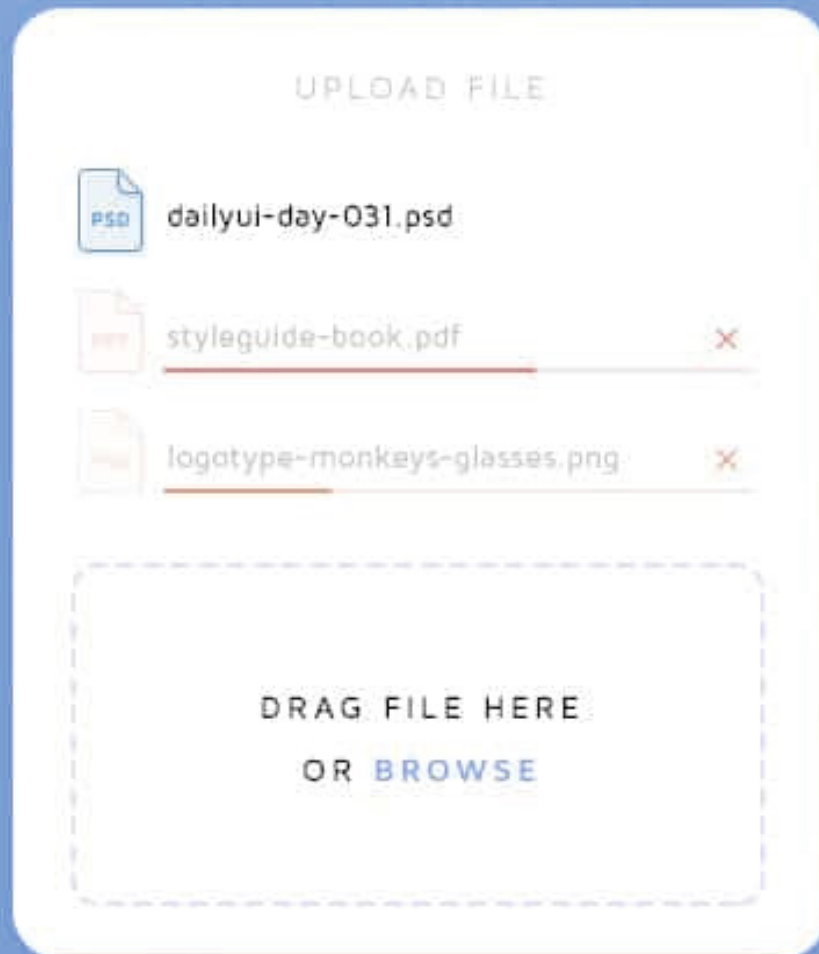


Principios de IxD de Don Norman

aplicados a un producto digital, para poder interactuar con cualquier sistema (interactivo o no)

1 Visibilidad del estado del sistema

Imagínate que estás rellenando un formulario para comprar las entradas de un concierto, pero no puedes diferenciar qué campo del formulario estás rellenando en este momento. Cuando a duras penas consigues llegar al final, haces clic en el botón de “Enviar”, pero este no tiene hover -no puedes ver si funciona o no- y tampoco te sale un mensaje de confirmación del envío o error, o peor, hay errores en el formulario y no te indican en qué campo o cómo solucionarlo.



En una compra de entradas no generas pánico al usuario (o no mucho), pero imagínate que estamos hablando de una transferencia bancaria.

El usuario no quiere sorpresas y, si no se siente seguro, no volverá a tu producto.

Esta primera regla viene a decir que el usuario debe recibir feedback cuando realiza una acción, y siempre en un espacio de tiempo razonable. Normalmente se hace con cambios de color e iconos, una carga, ilustraciones animadas, etc.

2 Coincidencias entre el sistema y el mundo real

Se trata de mantener la coherencia visual y funcional con lo que el usuario interactúa, manteniendo la guía de estilo “el look & feel” para mostrar las partes similares... en similares formas tanto estética y funcionalmente (también en la navegación).

Este principio ayuda a que los usuarios al interactuar pueden realizar de forma efectiva el objetivo principal, solo así se está cumpliendo con la consistencia.

The screenshot shows the Despegar website's 'Paquetes turísticos' section. At the top, there's a navigation bar with the Despegar logo, a phone number (0810 810 9994), and links for 'Iniciar Sesión', 'Mis Viajes', and 'Ayuda'. Below this is a horizontal menu with icons and labels for various travel services: Alojamientos, Vuelos, Paquetes (highlighted), Imbatibles, Escapadas, Actividades, Autos, Disney, Seguros, Traslados, Micros, and Cruceros. A search bar with the placeholder '¿A dónde vamos?' is also present. The main search form for 'Paquetes turísticos' includes four package options: 'Vuelo + Alojamiento', 'Vuelo + 2 Alojamientos', and 'Vuelo + Auto'. Below these are input fields for 'ORIGEN' (set to 'Buenos Aires, Argentina'), 'DESTINO' (placeholder 'Ingresá una ciudad'), 'FECHAS' (with 'Ida' and 'Vuelta' date pickers), and 'HABITACIONES' (set to 1 room and 2 people). A red 'Buscar' button is on the right. At the bottom of the form, there are links for 'Opciones avanzadas del alojamiento' and a checkbox for 'Todavía no he decidido la fecha'. A banner at the very bottom promotes 'Pasaporte Despegar' with the text 'Llegó Pasaporte Despegar. Comprá en Despegar, ganá puntos y viajá más.' and a 'Conocé más' button. A red arrow points to the right in the bottom right corner.

Consistencia global:

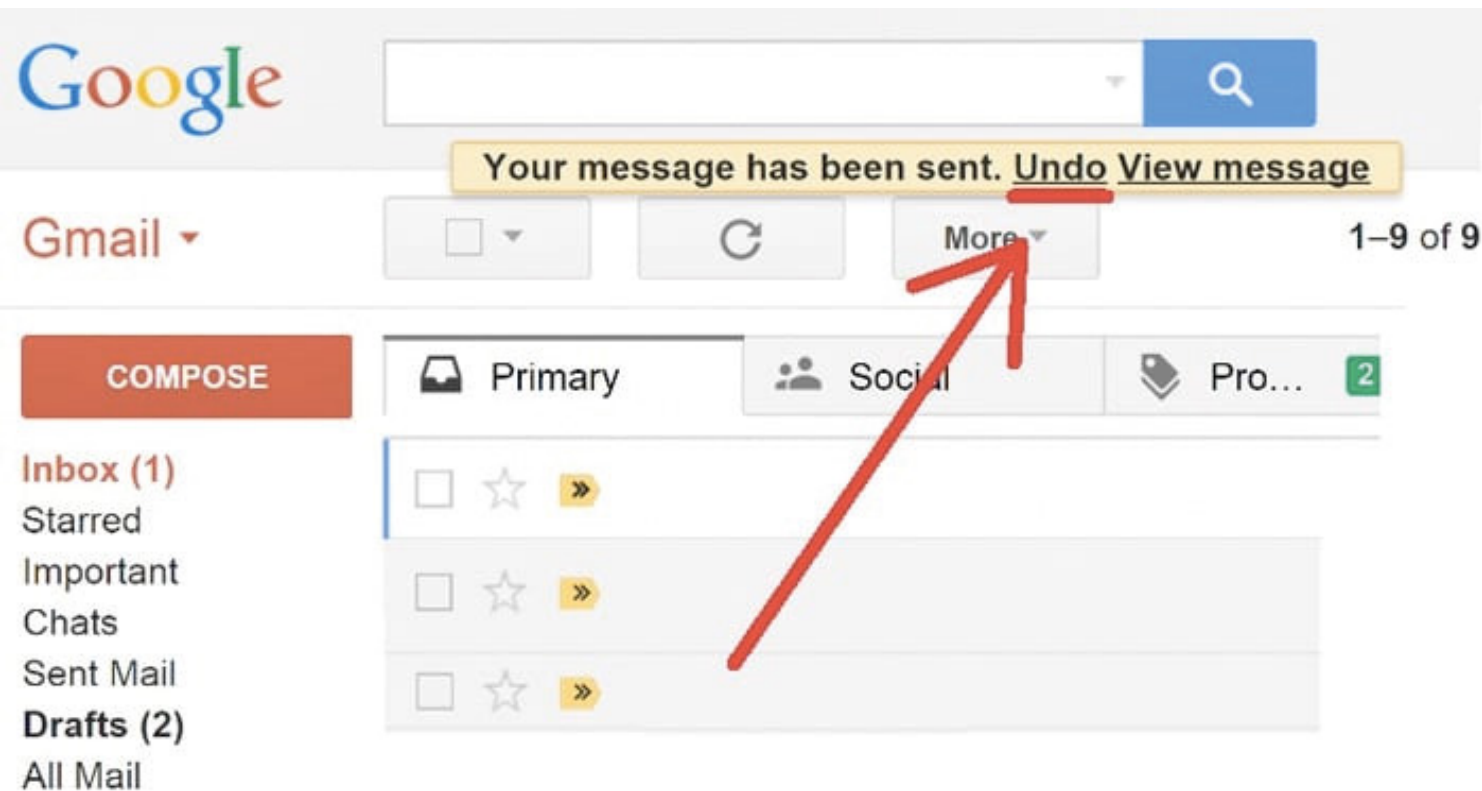
Es importante que uses palabras y conceptos que le sean familiares al usuario y le permitan comprender rápidamente qué está pasando.

Por ejemplo, igual que en el mundo offline el rojo significa prohibido, no tendría sentido mostrar un mensaje de éxito en ese color.

3 Usuarios con “control” y “libertad”

Esta regla habla de darle al usuario el control y la libertad de realizar las acciones que desee... e incluso de darle la capacidad de deshacer acciones que puede haber tomado por error.

Es la llamada “salida de emergencia” que encontramos cuando podemos cancelar un envío de un correo electrónico con GMail, quitar nuestra etiqueta de alguna fotografía que ha subido algún amigo, deshacer un texto escrito...



También forma parte de este principio la funcionalidad que integra Twitter, Facebook y otras redes de preguntarte si efectivamente quieres borrar esa publicación o quieres dejarla como está.

4 Consistencia y estándares (Patrones?)

El usuario no debe estar preguntándose siempre si ese botón enviará el correo, o si es un botón o un enlace, o si ese elemento es clicable o no.

Lo mismo con el significado que ya hay asociado a determinados iconos: ¿qué te sugiere una mano cerrada con el pulgar hacia arriba? Un like. ¿Y una estrella? Favoritos.

ESTO ES UN BOTÓN

ESTO QUIZÁS ES UN BOTÓN

ESTO ES UN BOTÓN?

Tratar de reescribir estos estándares puede jugar muy en contra de tu diseño, porque confundirás al usuario y provocarás que se pierda.

Obviamente se pueden modificar los estándares e inventar nuevos patrones de navegación, usos, etc., pero es un cambio que debe hacerse con tiempo o, nos guste o no, empiece en uno de los “grandes productos” existentes... porque al fin y al cabo, ellos son los que sientan las bases de las expectativas de los usuarios con el resto de productos existentes.

5 Prevención de errores

Su propio nombre le indica. Por ejemplo... ¿cuántas veces has enviado un correo diciendo que adjuntarías algo pero se te olvida? (y obviamente te das cuenta solo cuando ya le has dado al botón de "Enviar").

GMail implementó una funcionalidad para poder prever este error, que es lanzarte un aviso cuando has escrito "adjunto" (o similares) y no has añadido nada en el correo.



The image shows two examples of error prevention in web forms. The top part is a Gmail warning dialog box that appears when a user clicks 'Send' without attaching a file. The bottom part is a registration form with several fields, each with a red border and a red error message.

mail.google.com says

It seems like you forgot to attach a file.

You wrote "I'm attaching" in your message, but there are no files attached. Send anyway?

OK Cancel

Nombre
 El campo es obligatorio.

Email
 Formato de email incorrecto.

Género
☒ Masculino ☐ Femenino

Edad
 La edad no puede exceder de 150.

Reset Save

O algo más simple: Google -de nuevo- te sugiere palabras clave cuando buscas. O las plataformas que cuando creas una contraseña te avisan si es segura o no, o si usas los caracteres necesarios.

6 Reconocer en lugar de recordar

Las interacciones deben ser fáciles de aprender y de recordar. Una interfaz es fácil de aprender es cuando da señales de interacción que imitan a las que ya estamos familiarizados. Aprendemos comportamientos de nuestras experiencias en la web, dispositivos, lugares y objetos del mundo real.



KAYAK
Parte de Booking.com

Vuelos Hoteles Autos Paquetes Explore Más

Business Trips Iniciar sesión

Encontrá las mejores ofertas de vuelos

Ida y vuelta 1 adulto Económica

Buenos Aires (BAE) Destino

Jun. 13/4 Jun. 20/4

13/04/2020 Jun. 20/4

Ida exacta Vuelta exacta

marzo 2020 abril 2020

L	M	M	J	V	S	D
						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

L	M	M	J	V	S	D
		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			

En el afán de diseñar pantallas “lo más limpias posibles” muchas veces caemos en ocultar opciones en menús hamburguesa, hovers o ventanas modales.

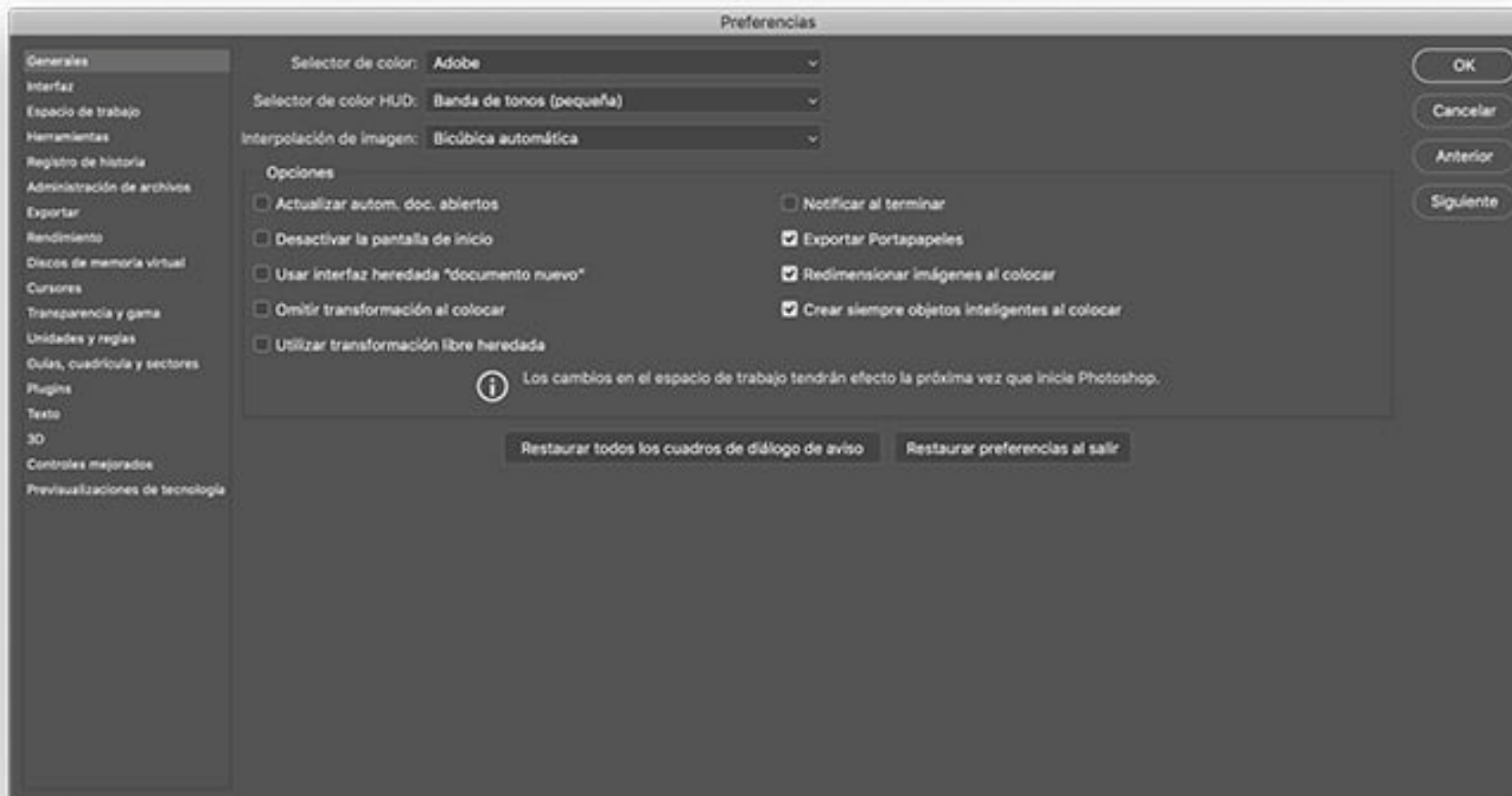
Haciendo esto lo que hacemos es incrementar la carga mental en el usuario: le hacemos recordar dónde está qué y de qué pantalla viene y hacia dónde va.

Aquí vuelven a entrar en acción los campos que se autocompletan, el uso de palabras que el usuario reconozca e incluso mostrar determinados productos que ya has visto, como hace Amazon en sus páginas y en los correos que envía.

7 Flexibilidad y eficiencia de uso

Este es quizás uno de los principios más complejos: la interfaz que diseñes será utilizada por usuarios “pro” y por usuarios que acaban de llegar a la aplicación página web.

Una forma de conseguir cumplir este principio es implementar la personalización del programa (como hace cualquier software de diseño o juego), un tour y configuración por el producto que puede saltarse -para los “pro”- o seguirse -para los “nuevos”-, etc.



8 Estética y diseño minimalista

El “diseño minimalista” no es solo una moda. Además, no se refiere exclusivamente a la estética flat, sino a no añadir más información de la estrictamente necesaria.

Para lograrlo, pregúntate si toda la información que muestras en la interfaz es necesaria y útil en ese momento exacto. Si no lo es, ocúltala o quítala.



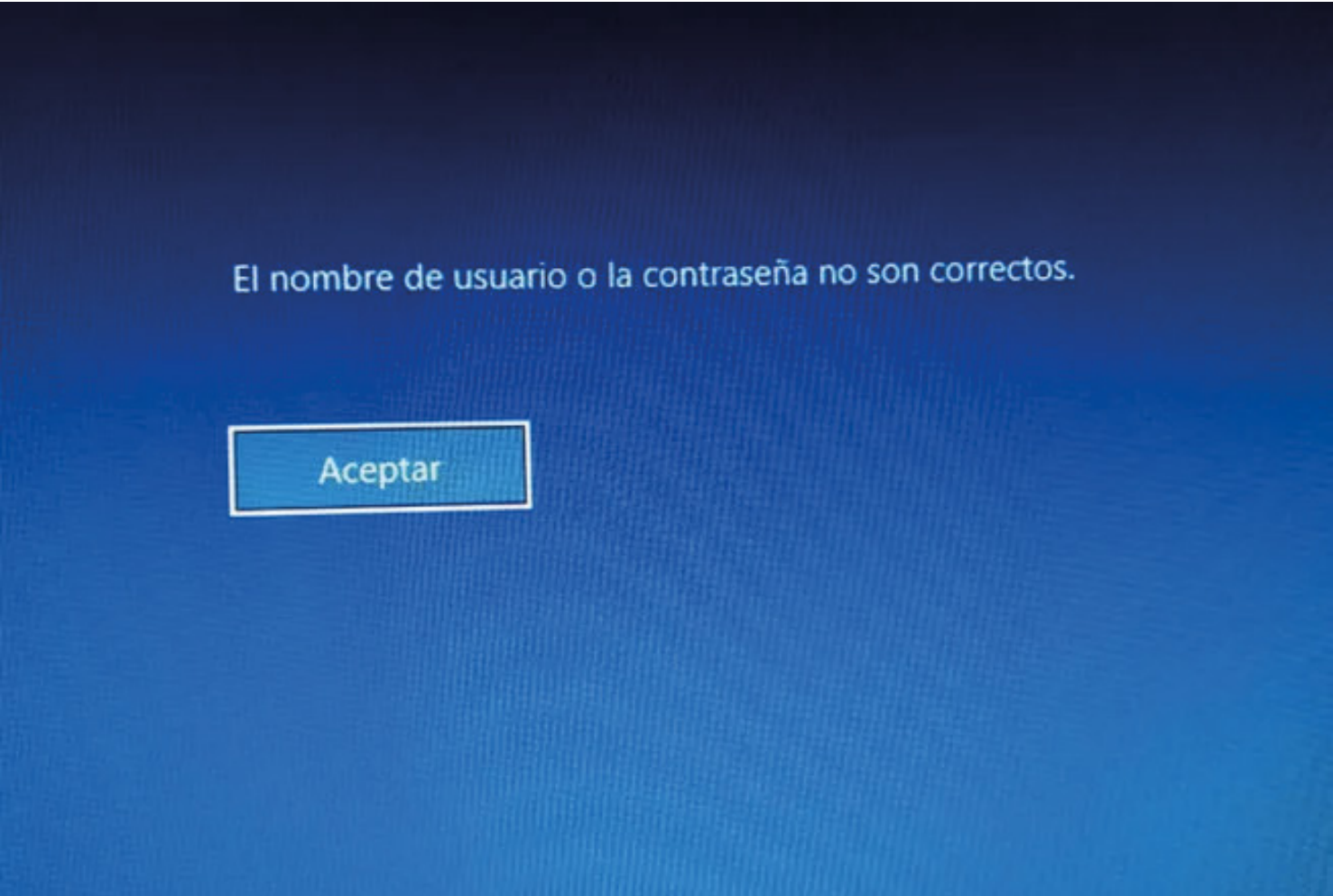
Es un ejemplo clásico, pero piensa en la página principal de Google. Con la cantidad de productos y servicios que tienen, podrían caer en la tentación de ponerlo todo allí.

Pero no: el buscador es casi lo único que veas. Y si te fijas, verás que arriba a la derecha hay un menú mínimo. Pero ya está.

9 Reconocer, diagnosticar y solucionar errores

Los errores forman parte del camino del usuario. No siempre puedes evitarlos usando los principios anteriores, pero sí puedes facilitar la experiencia cuando suceden.

Permite que el usuario comprenda qué está pasando y cómo solucionarlo. Un mal ejemplo de cómo hacer esto es el clásico “se ha producido un error con el usuario o la contraseña”: es lo mismo que no decir nada, porque ni siquiera permite al usuario ver en qué se está equivocando.

A screenshot of a login page with a dark blue background. The text "El nombre de usuario o la contraseña no son correctos." is displayed in a light blue font. Below the text is a rectangular button with a white border and the word "Aceptar" in white text.

El nombre de usuario o la contraseña no son correctos.

Aceptar

Un buen ejemplo de este principio aplicado sería que en la página de “Error 404” se explicara qué significa ese error, que no es culpa del usuario y darle la opción de volver a la página principal o buscar contenido en la página.

10 Ayuda y recomendación

Si el usuario ha llegado a este punto, es que probablemente hay algo mal hecho en los pasos anteriores.
Un sistema ideal no debería necesitar un manual o una documentación muy elaborada.

Pero aun así, unas FAQ (preguntas frecuentes) son un gran ejemplo de cómo puedes evitar llamadas al servicio técnico o servicio de atención al cliente.



Búsqueda por voz

Otra forma de cumplir este principio es el de añadir explicaciones en los campos complejos de los formularios, como las contraseñas, o indicar mediante tooltips aclaraciones de los textos.

Buscar con Google

Me siento con suerte

Diseño gráfico

2022