

Càpsula formativa – *Avaluació Heurística*

Què és?

L'avaluació heurística consisteix en l'estudi i l'avaluació de la interfície per un o varis experts en usabilitat, d'acord amb un conjunt de regles i principis de disseny establerts prèviament. Aquests principis que serveixen de base per a l'avaluació es denominen heurístics (en el cas de projectes de disseny d'interacció s'anomenen també principis d'usabilitat).

Materials

Eines digitals o físiques per a prendre notes. És molt recomanable la utilització de checklists heurístics.

Quan?

L'avaluació heurística es pot fer en diferents moments del procés de disseny centrat en l'usuari. Es pot dur a terme durant el procés de disseny, una vegada s'han elaborat les primeres propostes i s'han construït els primers prototips del sistema, ja que això permetrà corregir aspectes d'usabilitat abans de desenvolupar-lo completament. També es pot fer en l'etapa de llançament, un cop desenvolupat, per a diagnosticar elements d'usabilitat que no eren visibles en etapes prèvies.

En el cas de projectes de redisseny (en què es parteix d'un projecte preexistent) és molt recomanable realitzar l'avaluació heurística a l'inici del projecte sobre el disseny del qual es parteix, ja que els resultats ajudaran a definir algunes pautes de la nova proposta.

Com?

Per a portar a terme una avaluació heurística, cal realitzar les tasques següents:

1. Preparar o seleccionar el checklist de base.
2. Avaluar el disseny.
3. Analitzar el resultat i preparar les recomanacions de disseny.

Durant el disseny de qualsevol pàgina o aplicació web és fonamental tenir-ne en compte la usabilitat, és a dir, el grau de facilitat que experimenten els usuaris quan hi naveguen. Una bona usabilitat web augmentarà l'eficiència de la pàgina, en reduirà els costos de manteniment i fomentarà la fidelització dels usuaris.

Quins són els deu principis de l'usabilitat web?

Per explicar clarament què és la usabilitat web i facilitar-ne la implantació, el 1990 l'expert en disseny web **Jakob Nielsen** va definir deu principis que actualment encara continuen vigents:

1. **Visibilitat de l'estat del sistema.** El web o l'aplicació ha de mostrar en tot moment a l'usuari en quin punt de la navegació és.
2. **Relació entre el sistema i el món real.** El sistema ha de parlar el mateix llenguatge que els usuaris, ha de seguir les convencions del món real i ha de proporcionar la informació en un ordre lògic i natural.
3. **Llibertat i control per a l'usuari.** S'han d'oferir les opcions de desfer i refer perquè l'usuari pugui tornar ràpidament a l'estat anterior sempre que vulgui.
4. **Consistència i estàndards.** És convenient seguir sempre els mateixos patrons per no confondre els usuaris: no fer servir accions, situacions i paraules diferents per anunciar una mateixa cosa.
5. **Prevenició d'errors.** Sempre és millor prevenir els errors que no pas avisar amb missatges quan es produeixen.
6. **Reconèixer millor que recordar.** Cal minimitzar l'ús de la memòria de l'usuari mostrant accions i opcions perquè reconegui fàcilment cada fase del procés.
7. **Flexibilitat i eficiència d'ús.** Els acceleradors i les dreceres ajuden a millorar la usabilitat web dels usuaris més experts.
8. **Estètica i disseny minimalista.** S'ha de simplificar la informació al màxim i s'ha d'eliminar tot el contingut irrellevant perquè l'usuari només es fixi en el que és realment important.
9. **Ajudar els usuaris a reconèixer errors, diagnosticar-los i solucionar-los.** Els missatges d'error han d'explicar clarament el motiu del problema.
10. **Ajuda i documentació.** De vegades, l'usuari necessita ajuda. És important que aquesta ajuda sigui útil, sintètica i fàcil de trobar.

Tots aquests principis es poden resumir en un de sol: tenir clar a qui s'adreça el **producte i pensar sempre com a usuaris finals**.

Exemples:

<https://221-m4-353-01.folio.uoc.edu/2022/11/13/evaluacion-heuristica-2/#QueEsHeuristica>