

Interacción Persona-Máquina

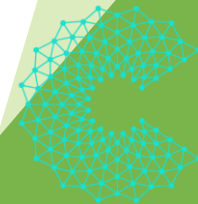
Las heurísticas de usabilidad de Jakob Nielsen

Profesor

[Robiert Sepúlveda Torres](#)



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



CENID

Heurísticas

La **heurística** se refiere a un conjunto de técnicas o métodos utilizados para resolver problemas de manera práctica y eficiente. La palabra proviene del griego "εὕρισκειν" que significa "hallar" o "inventar".

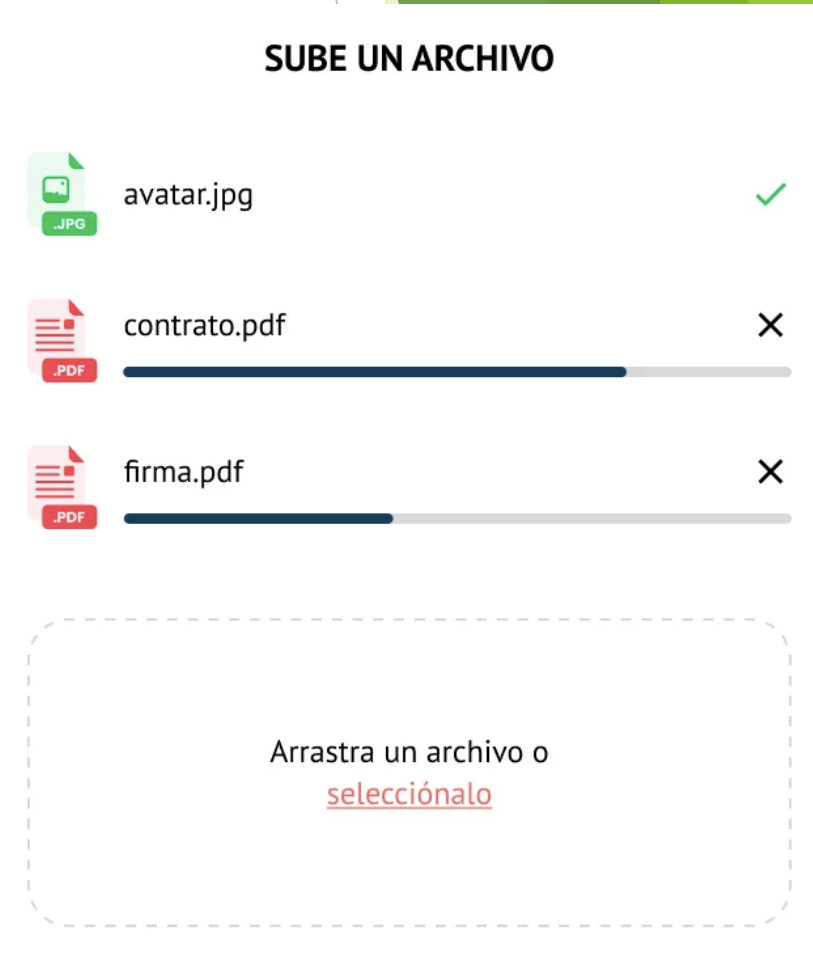
- Soluciones viables a problemas complejos, no necesariamente óptimas.
- Se utiliza para desarrollar estrategias, reglas y principios que faciliten la resolución de problemas.

1. Visibilidad del estado del sistema

- **Comunicación constante:** Proporcionar retroalimentación visual, textual o auditiva para que el usuario entienda qué está sucediendo.
- **Retroalimentación adecuada:** Informar sobre los estados actuales del sistema de manera clara y en tiempo razonable.

Problemas de usabilidad

- Rellenar un formulario y que no se envíe confirmación.
- No utilizar hover en botones cuando se presiona.



2. Relación entre el sistema y el mundo real

- **Diseño familiar:** El sistema debe reflejar la forma en que los usuarios piensan y actúan en el mundo real.
- **Uso de metáforas:** Representaciones visuales, íconos y terminología deben alinearse con las expectativas y experiencias previas de los usuarios.
- **Evitar jergas técnicas:** Usar términos simples y comprensibles en lugar de palabras complicadas o específicas de la tecnología.

Problemas de usabilidad

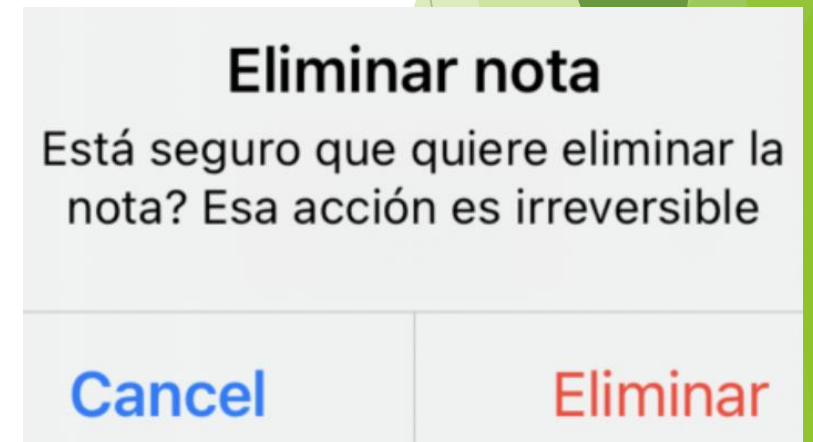
- Error 404, 500, etc.
- Genera un hash.

3. Control y libertad del usuario

- **Deshacer y rehacer:** Ofrecer opciones claras para deshacer acciones y evitar bloqueos por decisiones erróneas.
- **Navegación flexible:** Permitir que los usuarios exploren sin miedo a perderse o quedar atrapados.
- **Confirmación antes de acciones importantes:** Dar la oportunidad de cancelar o confirmar acciones críticas.

Problemas de usabilidad

- Permitir borrar un mensaje sin pedir confirmación.

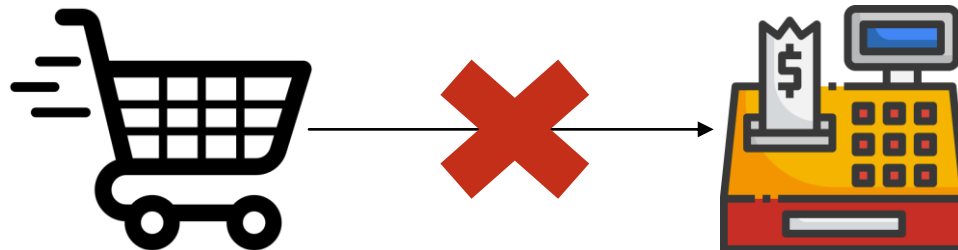


4. Consistencia y estándares

- **Consistencia interna:** Los elementos de la interfaz deben ser uniformes. Por ejemplo, botones similares deben tener el mismo diseño y comportamiento en todas las pantallas de una aplicación.
- **Consistencia externa:** Sigue estándares conocidos y patrones comunes que los usuarios ya conocen. Por ejemplo, un ícono de lupa para la búsqueda o un ícono de un disquete para guardar.
- **Evita confusiones:** Usar diferentes términos o símbolos para referirse a la misma acción o concepto puede causar frustración.

Problemas de usabilidad

Ícono de carrito



5. Prevención de errores

- **Diseño proactivo:** El sistema debe anticipar posibles errores y ayudar al usuario a evitarlos.
- **Restricciones y validaciones:** Implementar restricciones para que las acciones incorrectas no sean posibles.
- **Sugerencias claras:** Ofrecer recomendaciones o pasos guiados para evitar malentendidos.

Problemas de usabilidad

- No agregar validaciones en los campos de un formulario.

Inicia sesión o crea una cuenta

Puedes iniciar sesión con tu cuenta de Booking.com para acceder a nuestros servicios

E-mail

ffdsfdfsdfsdf



Comprueba si el e-mail que has introducido es correcto

Continuar con e-mail

6. Reconocer en lugar de recordar

- **Interfaces intuitivas:** El diseño debe mostrar elementos familiares y fácilmente reconocibles, como íconos, etiquetas claras y menús.
- **Consistencia visual:** La información, las acciones o las opciones deben estar visibles para que los usuarios no tengan que recordar detalles de una pantalla a otra.
- **Facilitar el acceso a la información:** Proveer sugerencias, autocompletado, menús desplegables y guías claras.

Problemas de usabilidad

- Tener que recordar el nombre o el código de algo para buscarlo



7. Flexibilidad y eficiencia de uso

- **Atajos para usuarios avanzados:** Proveer comandos, teclas rápidas o configuraciones personalizables para quienes desean acelerar su flujo de trabajo.
- **Interfaces adaptables:** Ofrecer interfaces que se ajusten al nivel de experiencia del usuario, ya sea con tutoriales para principiantes o funciones avanzadas para expertos.
- **Flujo de trabajo eficiente:** Reducir pasos innecesarios para realizar tareas frecuentes.

Problemas de usabilidad

- Interfaz demasiado simplificada que no ofrezca herramientas avanzadas

8. Estética y diseño minimalista

- **Elimina lo innecesario:** Todo elemento visual o de texto debe tener un propósito claro.
- **Diseño limpio y simple:** Usar espacios en blanco, jerarquía visual y tipografía adecuada para mejorar la experiencia.
- **Reducción de ruido visual:** Evitar colores, imágenes o elementos superfluos que puedan distraer al usuario.

Problemas de usabilidad

- Sitios web con diferentes colores e interfaces cargadas

9. Ayuda al usuario a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores

- **Mensajes de error claros:** Los mensajes deben explicar el problema de manera comprensible, sin tecnicismos innecesarios.
- **Soluciones o acciones correctivas:** El mensaje de error debe sugerir cómo resolver el problema o qué pasos seguir.
- **Posibilidad de recuperación:** Permitir que los usuarios corrijan fácilmente el error sin tener que empezar de nuevo o perder datos importantes.

Problemas de usabilidad

- Falta de acción de recuperación.

10. Ayuda y documentación

- **Acceso fácil a la ayuda:** El sistema debe proporcionar acceso rápido y sencillo a las soluciones o documentación, sin que el usuario se sienta perdido o tenga que buscar demasiado.
- **Ayuda contextual:** La ayuda debe ser contextual, lo que significa que debe adaptarse a lo que el usuario está haciendo en ese momento.
- **Documentación clara y comprensible:** No debe ser extensa ni técnica, sino enfocada en proporcionar las respuestas a las preguntas comunes o las soluciones a los problemas más frecuentes.

Problemas de usabilidad

- Documentación sobrecargada.
- Falta de soporte ante un error.

Conclusiones

- Aproximación válida para descubrir errores de usabilidad.
- El aumento de expertos ayuda a reducir estos problemas.
- Deberían hacerse pruebas con usuarios reales.