

Evaluación heurística

Nayra Samblás

Vamos a realizar una análisis heurístico sobre suscribirse a un canal de YouTube.

1. Visibilidad del estado del sistema:

Mantener a los usuarios informados sobre lo que ocurre, en un tiempo razonable sobre el estado actual del sistema.

Suscribirse a un canal de YouTube es muy simple (tiene pocos pasos), pero al hacerlo se muestra un mensaje diciendo que se ha efectuado correctamente. Además, el botón cambia a suscrito.



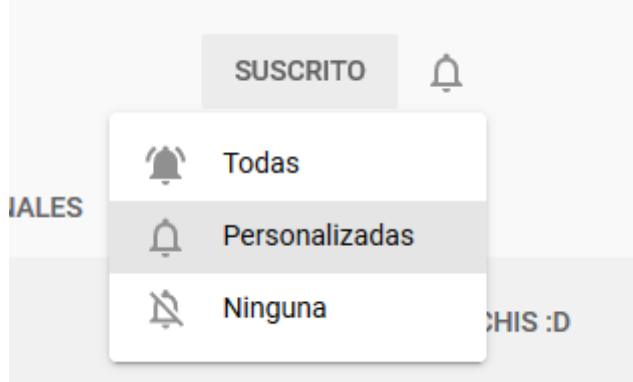
También el color del botón para suscribirse es de ayuda para identificarlos.





Este ejemplo es una **buena práctica**

Configurar las notificaciones del canal al cual el usuario se ha suscrito no es nada intuitivo, ya que tienes que imaginar que el icono de la campana es para eso.

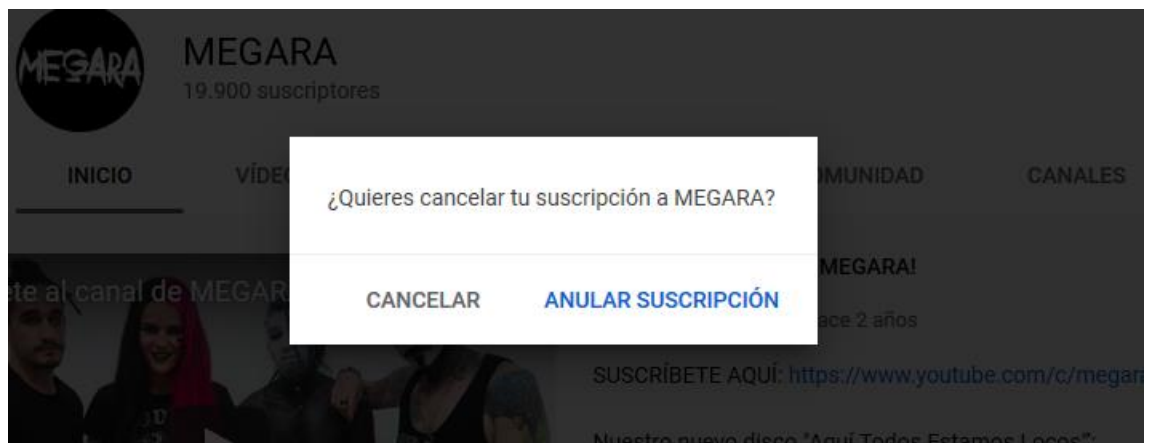


Para el caso de cancelar la suscripción los pasos a seguir no están tan claros ya que el usuario debe hacer clic en el botón gris de Suscrito, el cual no es nada intuitivo o llamativo, por lo tanto, a un usuario nuevo podría costarle encontrar esta opción.



Este ejemplo es una **mala práctica**

Cuando le das al botón para cancelar la suscripción, aparece un menú que sirve de ayuda al usuario.



Luego al anula la suscripción aparece otro mensaje confirmando que se ha realizado correctamente.



Este ejemplo es una **buena práctica**

2. Relación entre el sistema y el mundo real:

Para que haya una buena comunicación entre el usuario y el sistema, los dos deben hablar el mismo idioma para que puedan entenderse. Si el sistema comunica mediante palabras, frases y conceptos que le sean familiares a los usuarios, será mucho más fácil para el usuario interpretar el sistema.

En YouTube la palabra Suscribirse es un lenguaje bastante claro.

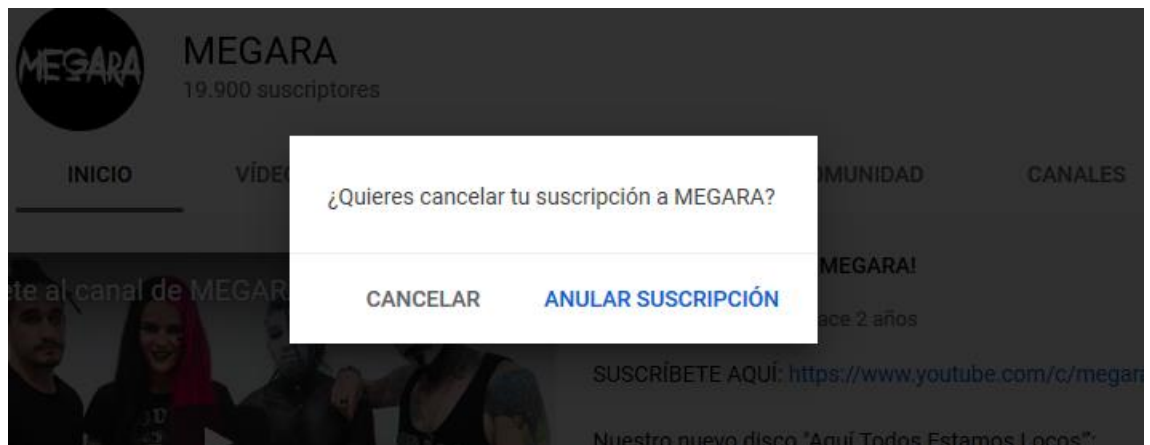


Este ejemplo es una **buena práctica**

3. Libertad y control por parte del usuario:

A veces los usuarios pueden elegir una funcionalidad del sistema por error. Tener la posibilidad de hacer y de rehacer una acción, es algo que da al usuario el control sobre sus acciones e invita a que no tenga miedo de errar de nuevo.

YouTube te da la opción de anular la suscripción (aunque no es intuitivo) y te lanza una alerta para confirmar que estas seguro o quieres volver atrás.



Este ejemplo es una **buena práctica**

4. Consistencia y estándares:

Los usuarios no deberían cuestionarse si acciones, situaciones o palabras diferentes significan en realidad la misma cosa; siga las convenciones establecidas.

En nuestro análisis es una tarea de pocos pasos, pero los elementos de interfaz son consistentes con los elementos de otras tareas.



Este ejemplo es una **buena práctica**

5. Prevención de errores:

Mucho mejor que un buen diseño de mensajes de error es realizar un diseño cuidadoso que prevenga la ocurrencia de problemas.

El botón de suscribir de YouTube es de un color llamativo y está alejado de otros botones previniendo que exista un error al pulsarlo por equivocación.



Este ejemplo es una **buena práctica**



6. Reconocimiento antes que recuerdo:

Se deben hacer visibles los objetos, acciones y opciones, El usuario no tendría que recordar la información que se le da en una parte del proceso, para seguir adelante. Las instrucciones para el uso del sistema deben estar a la vista o ser fácilmente recuperables cuando sea necesario.

En caso de suscribirse YouTube cumple con este punto ya que es fácilmente identificable dicha opción.



Este ejemplo es una **buena práctica**

En caso de anular la suscripción no cumple este punto ya que no es intuitiva esta opción. El botón es gris y no indica que sirve también para anular suscripción.

La opción de configurar las alertas del canal tampoco es fácilmente reconocible.



Este ejemplo es una **mala práctica**

7. Flexibilidad y eficiencia de uso:

Los usuarios más expertos tienen acceso a herramientas que les permiten tener una interacción mucho más rápida. Algo que suele pasar desapercibido para

muchos usuarios recién llegados que aún no conocen muy bien cómo funciona el sistema. Se debe permitir que los usuarios adapten el sistema a sus usos frecuentes.

En nuestro análisis este punto no se contempla ya que al ser una acción bastante simple no hay más opciones.

8. Estética y diseño minimalista:

Los diálogos no deben contener información que es irrelevante o poco usada. los diálogos no deben contener información que es irrelevante o poco usada. Cada unidad extra de información en un diálogo, compite con las unidades de información relevante y disminuye su visibilidad relativa. Cada unidad extra de información en un diálogo, compite con las unidades de información relevante y disminuye su visibilidad relativa.

Si tenemos en cuenta solo la acción de suscribirse, podemos decir que es minimalista (aunque si nos fijamos en los canales están bastante recargados), ya que es un solo botón y un solo paso.

Si tenemos en cuenta solo la tarea de suscribirse:



Este ejemplo es una **buena** práctica

Si tenemos en cuenta todo el canal:



Este ejemplo es una **mala** práctica

9. Ayudar a los usuarios a reconocer:

Diagnosticar y recuperarse de errores: los mensajes de error se deben entregar en un lenguaje claro y simple, indicando en forma precisa el problema y sugerir una solución constructiva al problema.

En nuestro caso si existe algún tipo de problema lanza un mensaje de error.



Este ejemplo es una **buena** práctica

10. Ayuda y documentación:

Incluso en los casos en que el sistema pueda ser usado sin documentación, podría ser necesario ofrecer ayuda y documentación. Dicha información debería ser fácil de buscar, estar enfocada en las tareas del usuario, con una lista concreta de pasos a desarrollar y no ser demasiado extensa.

En YouTube existe documentación relacionada con todas las funcionalidades de sistema. Además, hay una comunidad que se ayuda caso haya alguna duda. Toda esta documentación se accede de forma bastante fácil.



Este ejemplo es una buena práctica