



Agencia de
Aprendizaje
a lo largo
de la vida

DISEÑO UX/UI

Clase 30

Heurística

Les damos la bienvenida

Vamos a comenzar a grabar la clase

Clase 29

Accesibilidad Digital

- ¿Qué significa accesibilidad?
- Principios de accesibilidad web
- Niveles de conformidad
- Plugins útiles
- **Tarea para el Proyecto Final**

Clase 30

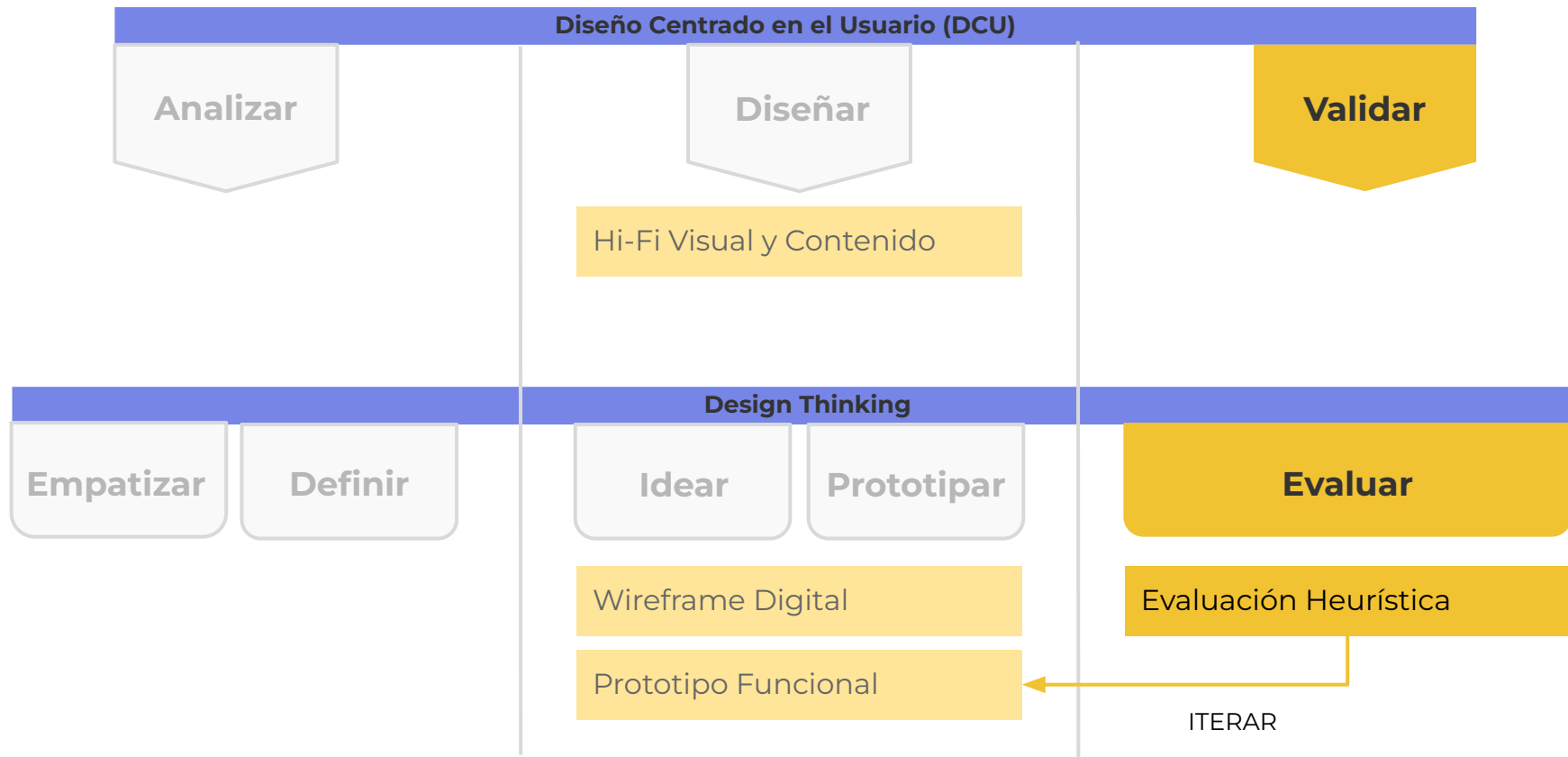
Heurísticas

- Evaluación heurística
- Los 10 principios de Jakob Nielsen
- **Tarea para el Proyecto Final**

Clase 31

Autoevaluación

- Completar formulario de autoevaluación

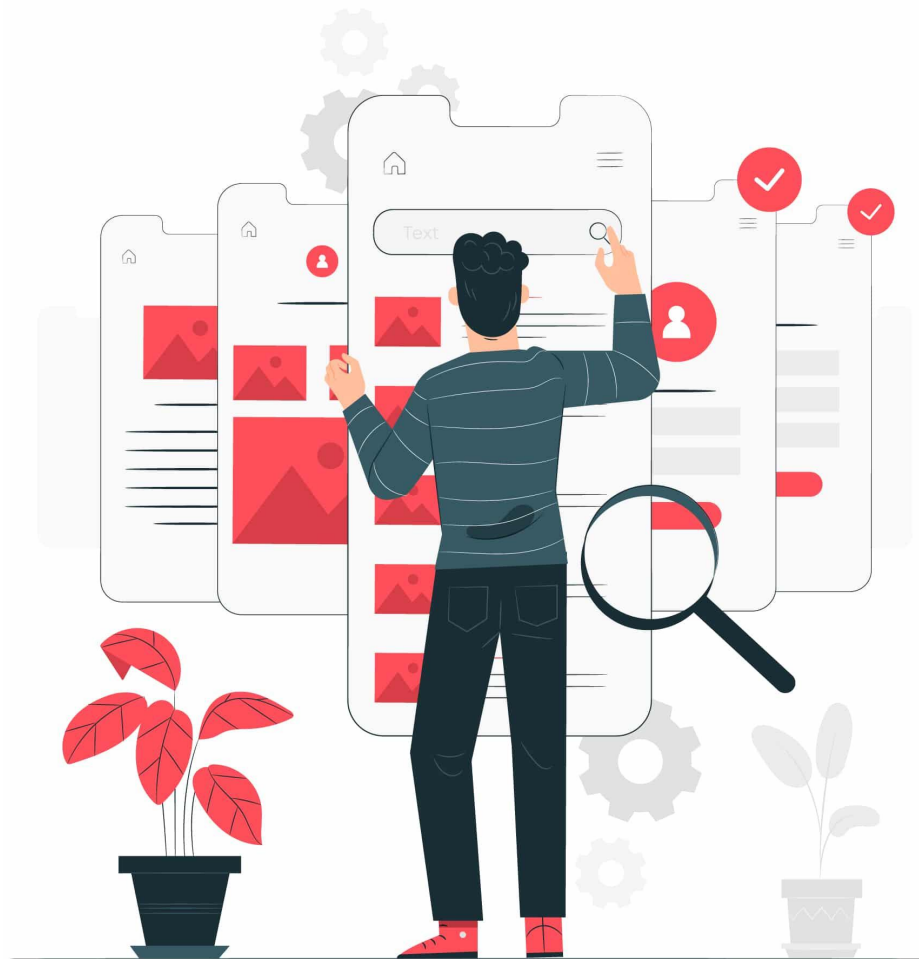


¿Qué significa Heurística?

La **heurística** es vista como el **arte de inventar con la intención de procurar estrategias, métodos, criterios**, que permitan **resolver problemas a través de la creatividad, pensamiento divergente o lateral**.

También, se afirma que la **heurística se basa en la experiencia propia del individuo, y en la de otros para encontrar la solución más viable al problema**.

Un **análisis heurístico o evaluación heurística** se utiliza para **identificar problemas comunes de usabilidad** de un producto para **resolver problemas y así mejorar la satisfacción del usuario y su experiencia, aumentando las posibilidades de éxito de un producto digital**.



Evaluación heurística

La evaluación heurística es el **estudio y evaluación de la interfaz** realizado por uno o varios expertos en usabilidad, **de acuerdo con un conjunto de reglas y principios de diseño establecidos previamente**; Estos principios que sirven de base para la evaluación se denominan **principios heurísticos**. El número aceptado como **óptimo** es **entre tres y cinco evaluadores**, que **pueden encontrar hasta un 75% de los errores de usabilidad**.

- Es un método razonablemente rápido de realizar.
- Cada experto proporciona diferentes opiniones a partir del mismo conjunto de reglas.
- Es económico (si se compara con otros métodos)
- Se puede utilizar junto a otras técnicas de evaluación.
- También podría ser realizada varias veces y por los miembros del equipo.
- No es un método infalible.

¿Cuándo se realiza?

La mejor forma de encontrar errores graves de usabilidad en un sistema es mediante pruebas de usuarios, pero dada la efectividad de una evaluación heurística, hacer pruebas sin haber realizado antes esta técnica, podría ser un desperdicio de tiempo y dinero; Aunque puede ser realizada en varios momentos del proceso.

En el contexto del curso la vamos a realizar nosotros mismos, porque aunque Nielsen demostró que es **más efectiva al realizarla con expertos en usabilidad, es posible extraer beneficios aunque no sean expertos** (siempre que se comprendan las heurísticas y su alcance). **Las realizaremos antes de las pruebas de usabilidad en alta**, es decir con el prototipo con colores, contenido real e imágenes. *(Las pruebas en alta no formarán parte del curso, pero podrán ser realizadas por los estudiantes una vez finalizado el mismo.)*

¿Cuándo se realiza?

La evaluación heurística se puede hacer en diferentes momentos del proceso.

- Se puede llevar a cabo **una vez que se han elaborado las primeras propuestas y construido los primeros prototipos**, puesto que esto permitirá corregir aspectos de usabilidad antes de desarrollarlo por completo.
- También se puede hacer en la **etapa de lanzamiento**, una vez desarrollado, para diagnosticar **elementos de usabilidad que no eran visibles en etapas previas**.
- En el caso de **proyectos de rediseño** (en los que se parte de un proyecto preexistente), es recomendable realizarla **al inicio del proyecto** sobre el diseño del que se parte, puesto que los resultados ayudarán a definir algunas pautas de la nueva propuesta.

¿Cómo realizar una evaluación heurística?

Es recomendable proporcionar a los evaluadores un **escenario de uso típico**, enumerando los **diversos pasos que un usuario tomaría para realizar un conjunto de muestra de tareas realistas**. Tal escenario debe construirse sobre la base de un análisis de la tarea de los usuarios reales y su trabajo para ser lo más representativo posible del uso eventual del sistema. *(Nosotros vamos a usar el listado de tareas que ya redactamos para las métricas de las pruebas de usabilidad)*

Los evaluadores usarán el producto (prototipo) para **obtener una primera idea de interacción** y el alcance del mismo. **Identificarán elementos** que quieran evaluar más a fondo.

Luego, los evaluadores llevarán a cabo otro análisis, mientras **aplican las heurísticas** a los elementos identificados en la primera evaluación. Se enfocarán en elementos individuales y **verán qué tan bien encajan en el diseño general**.

Listado de tareas y listado de principios heurísticos

Tareas

1. Loguearse en la app
2. Registrarse
3. Acceder al buscador en la home
4. Buscar psicólogo con filtros
5. Seleccionar uno de los resultados
6. Reservar su primera sesión

Colocar si se cumple o no.

Explicar cuál es el problema y cómo se va a solucionar (iterar)

Principio	Heurística	Evaluación	Nota
1	Visibilidad del estado del sistema	✓	Aunque de forma desordenada, sí es posible saber dónde uno se encuentra.
2	Coincidencia entre el sistema y el mundo real	✓	
3	Control y libertad del usuario	✓	
4	Consistencia y estándares	✓	
5	Prevención de errores	✓	
6	Mostrar en lugar de recordar	✗	Aunque tiene la función de añadir a "mis anuncios favoritos", ésta está sujeta a cookies.
7	Flexibilidad y eficiencia de uso	✗	El usuario novel posiblemente se pierda ante la sobrecarga de información y sub-categorías.
8	Diseño estético y minimalista	✗	
9	Ayudar a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores	✓	
10	Ayuda y documentación	✗	No existe ningún apartado de FAQ o indicaciones online de cómo usar la página.

Los 10 principios Heurísticos

Creados por **Jakob Nielsen**, el padre de la usabilidad, en 1990, nos acercan a cumplir con el concepto de la usabilidad (facilidad de uso) para el beneficio de los usuarios.



Visibilidad del estado
del sistema



Adecuación entre el
sistema y el mundo real



Libertad y control por
parte del usuario



Consistencia y
estándares



Prevención de errores



Reconocimiento antes
que recuerdo



Flexibilidad y eficiencia
en el uso



Diseño estético y
minimalista



Ayuda a los usuarios
tras los errores



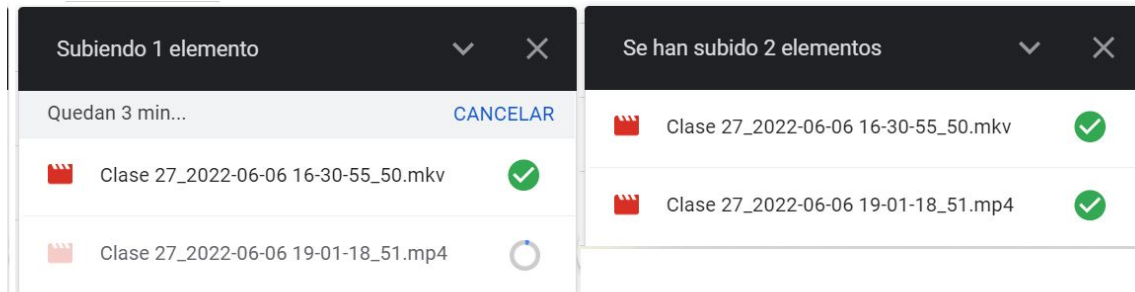
Ayuda y documentación

Los 10 principios heurísticos:

1. Visibilidad del estado del sistema:

El diseño siempre debería **mantener informados a los usuarios de lo que está ocurriendo**.

En el momento correcto y con los elementos adecuados.

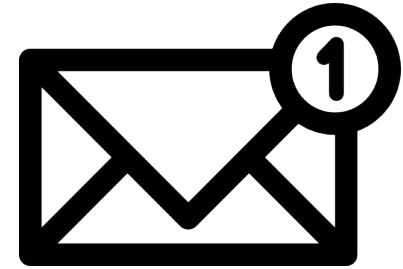


Los 10 principios heurísticos:

2. Adecuación entre el sistema y el mundo real:

El diseño debería hablar el lenguaje de los usuarios, mediante palabras, frases y conceptos que le sean familiares.

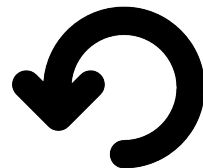
Seguir las convenciones del mundo real, haciendo que la información aparezca en un orden natural y lógico.



Los 10 principios heurísticos:

3. Libertad y control del usuario:

Para las ocasiones en que los usuarios comentan errores se necesitarán de “salidas de emergencia” marcadas de forma muy clara para dejar el estado no deseado al que accedieron. Salidas simples y rápidas.

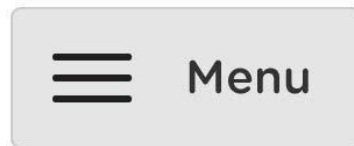
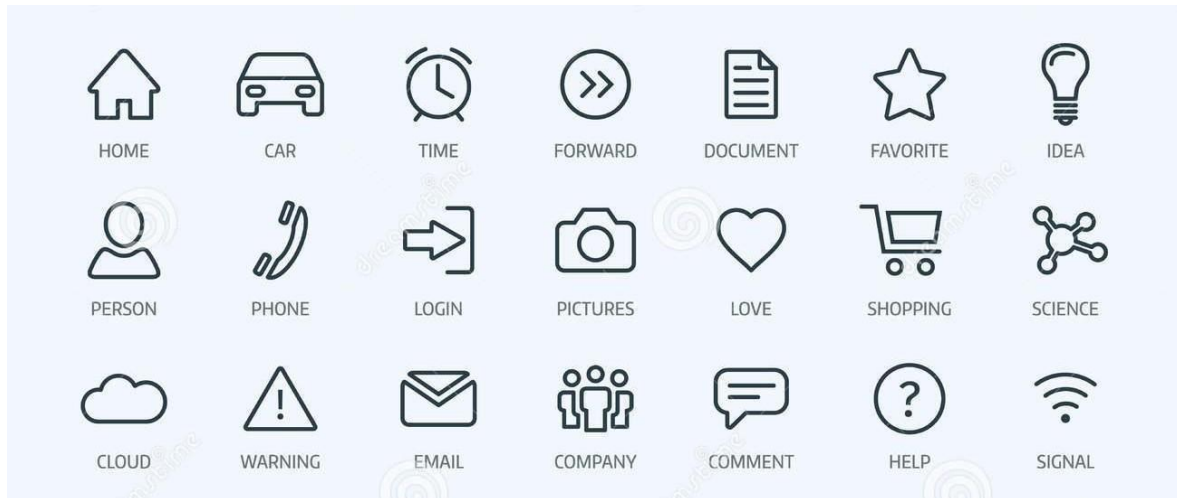


Los 10 principios heurísticos:

4. Estándares y consistencia:

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

Esta heurística aplica tanto a palabras como al diseño visual “coherencia en el todo”.



Los 10 principios heurísticos:

5. Reconocimiento antes que memoria:

Las personas no tendrían que recurrir a su memoria para saber cómo continuar.

Las instrucciones deben ser fáciles de reconocer, deben estar en el diseño.



Los 10 principios heurísticos:

6. Prevención de errores:

Como la frase “mejor prevenir que lamentar”, es preferible dar instrucciones extra claras a que el usuario reciba un cartel que diga “error”.

Debemos localizar las acciones que conducen a un posible error y dar la ayuda correspondiente o al menos preguntar al usuario si está seguro de querer realizar esa acción.

Profile

* NAME

First Name

Last Name

* MOBILE NUMBER

+1



(555) 666-7778

* LANGUAGE

English (United States)



el mejor buscador es bing



TODOS

VIDEOS

MAPS

IMÁGENES

NOT

Quizás quisiste decir: **google**

noptebok

notebook

notebook gamer

notebook i7

notebook i5

notebook usadas

Los 10 principios heurísticos:

7. Flexibilidad y eficiencia:

Los accesos rápidos o atajos para los usuarios expertos, agilizan la interacción con el diseño, conservando los caminos habituales para el resto de las personas.



Copy



Paste



Los 10 principios heurísticos:

8. Diseño estético y minimalista:

El diseño no debería contener información redundante.

Lo menos importante le quita atención a lo fundamental.

Si la información se encuentra compitiendo por la atención del usuario, molesta a la vista.

Menos es más.

Reserva alojamientos y experiencias especiales.

DÓNDE

Cualquier lugar

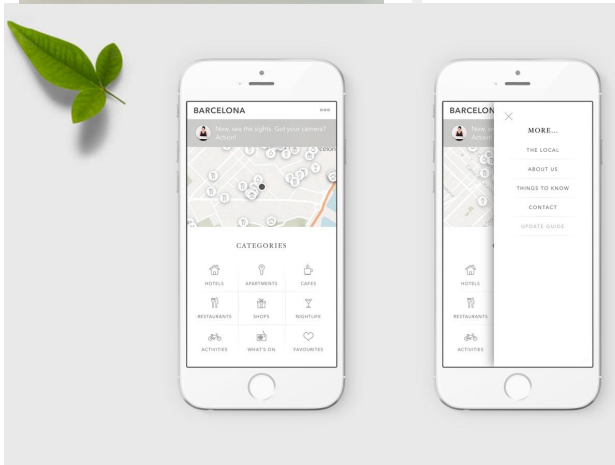
LLEGADA SALIDA

dd/mm/aaaa dd/mm/aaaa

HUÉSPEDES

1 huésped

Buscar



Intro — Sign In

< Forgot Password?

Sign In

Your Email

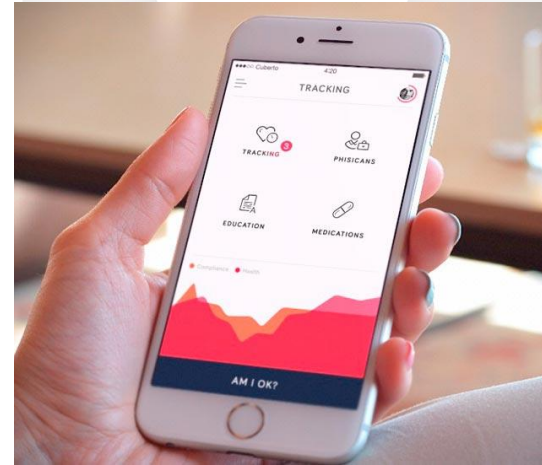
Password

Intro

PS

SIGN IN

+ Create Account



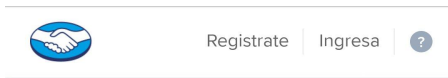
Los 10 principios heurísticos:

9. Ayuda al usuario para recuperación de errores:

Las notificaciones de error se deben expresar en un lenguaje claro y reconocible.

Hay que indicar al usuario cual es el error y cómo se soluciona.

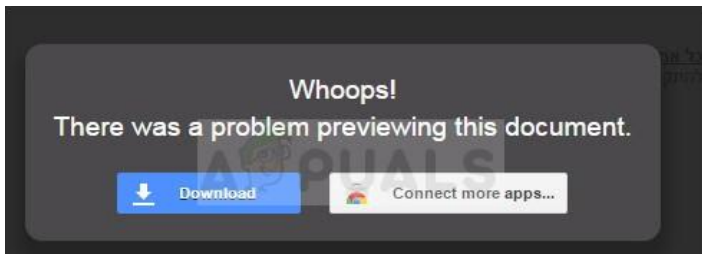
No utilizar códigos de error, ni culpar al usuario.



¡Ups! Hubo un error

Inténtalo de nuevo más tarde

[Ayuda](#)



Oops!

Sorry. We have encountered some issues when preparing file for viewing. Please contact support for assistance.

[Details](#)

Failed to export the 3D view - {3D}.

Oops!

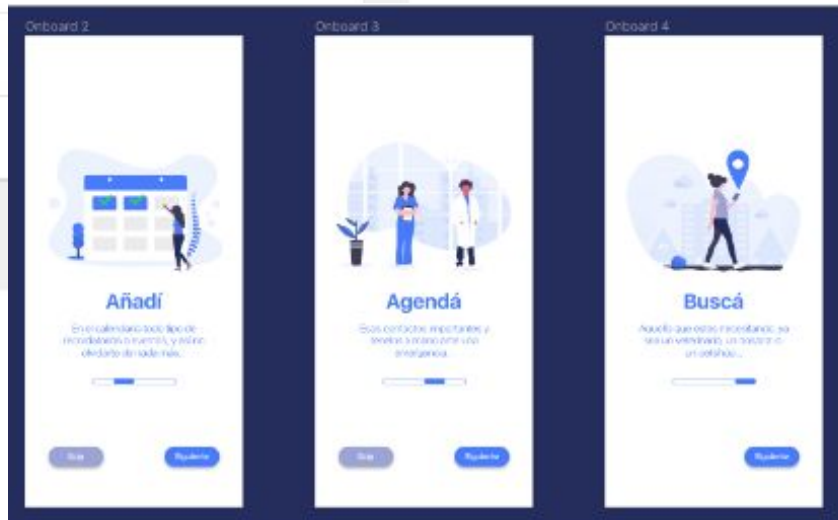
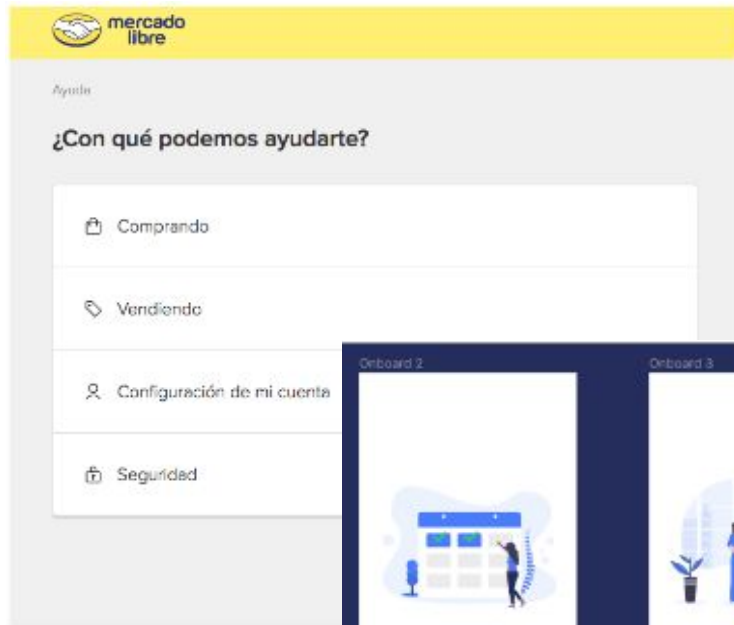
You have stumbled upon an error that we are working on. Please check back later!

Los 10 principios heurísticos:

10. Ayuda y documentación:

En algunos casos es necesario brindar información adicional sobre el uso del sistema, es preferible si el diseño funciona sin documentación adicional, pero si es necesario hay que brindar ayuda de la mejor manera.

La documentación debe ser fácil de encontrar, breve y centrada en las tareas del usuario.



Ejercicio Clase 30

Realizar una evaluación
heurística sobre el prototipo
de otro estudiante



Tarea para el Proyecto:

Para ir finalizando con el **Proyecto Final** que desarrollamos durante todo este curso:

Vamos a realizar una **Evaluación Heurística de nuestro prototipo** siguiendo los 10 principios heurísticos de Jakob Nielsen.

Completar un cuadro donde se indique qué principios se cumplen, cuáles principios no se cumplen, y cómo solucionar cada problema encontrado.

Para realizar esta tarea utilizaremos:

- El listado de tareas redactado para la tarea de Pruebas de usabilidad y métricas.
- El listado de los 10 principios heurísticos vistos en clase.

Realizar un breve informe sobre los resultados de la evaluación.

Ejemplo de entrega

Evaluación Heurística

Nuestro prototipo cumple con las siguientes reglas:

- La app contiene una buena libertad de usabilidad para el usuario.
- Los íconos son visualmente distinguibles, de acuerdo a su significado conceptual.
- Todo en la app tiene su nombre, para no depender de la memoria del usuario.
- En la app hay filtros que ayudan a la eficiencia de las búsquedas y atajos.
- No existen elementos de más. Todos tienen una función en especial ya sea, guiar, informar o accionar.

Iteramos y mejoramos:

- Utilizamos aún más la jerga del usuario.
- Creamos el Onboarding y textos que orientan en los filtros de búsqueda como por ejemplo "Tipo de terapia".

No te olvides de dar el presente

Recordá:

- **Revisar la Cartelera de Novedades.**
- **Hacer tus consultas en el Foro.**

Todo en el Aula Virtual.

**Muchas gracias por tu atención.
Nos vemos pronto**