

## Las 10 heurísticas de Usabilidad

Realizado por:

- *Jhoan Manuel Buitrago*
- *Juan Esteban Amaya*
- *Juan Jose Marín*
- *Luis Mendoza*

### 1. Visibilidad del estado del sistema.

El sistema siempre debe mantener a los usuarios informados sobre lo que ocurre, a través de una retroalimentación adecuada en un tiempo razonable. En la página web de VivaAir el usuario sabe en todo momento el estado del sistema. Se le informa qué información ha buscado previamente y en qué página del proceso de compra se encuentra. Es importante indicar siempre dónde se encuentra el usuario respecto a la estructura de la página, así cómo de dónde viene y hacia dónde puede ir.

The screenshot displays the VivaAir website interface. At the top, the VivaAir logo is on the left, and links for 'Registrarme' and 'Iniciar sesión' are on the right, accompanied by a flag icon. Below this is a dark blue navigation bar. On the left, it shows a back arrow, the route 'Cali → Cartagena', and 'Ida y regreso • 1 Adulto(s)'. On the right, there's a 'Modificar búsqueda' link with a pencil icon and a 'Costo total' section showing 'Total: COP 759,215' with a dropdown arrow. Below the navigation bar is a progress indicator with four steps: '1 Vuelos', '2 Adicionales' (highlighted with a blue circle), '3 Pasajeros', and '4 Pago'. Below this is a section titled 'Asignación de sill' with a chair icon and an 'Editar' link with a pencil icon. The main content area shows a table with one row for 'Adulto 1'. The table has two columns: the first contains 'CLO-CTG 3A' and 'CTG-CLO 3A', and the second contains 'Total COP 22,970'.

Asignación de sill	
Adulto 1	CLO-CTG 3A CTG-CLO 3A Total COP 22,970

### 2. Coincidencia entre el sistema y el mundo real.

El sistema debe hablar en el lenguaje del usuario, con palabras, frases y conceptos familiares para él. Utilizar convenciones del mundo real, haciendo que la información aparezca en un orden natural y lógico. En todas las páginas donde se debe hacer una búsqueda por fecha, se usa (con más o menos variantes) el ya clásico datepicker. Su uso y apariencia están tan interiorizados por todos los usuarios, que se ha convertido en un estándar.

The screenshot shows the Cine Colombia website interface. At the top is a navigation bar with links: CARTELERIA, PRÓXIMOS ESTRENOS, CINECO / PLUS, COMIDAS, TARJETA CINECO, and EMPRESARIAL. The main content area features a movie poster for 'Tom y Jerry: Los nuevos amigos'. To the right of the poster, the following details are listed:

- Título original:** TOM Y JERRY
- Fecha de estreno:** Jueves, Febrero 11, 2021
- Clasificación:** RECOMENDADA PARA MAYORES DE 7 AÑOS
- Síntesis:** Adaptación del clásico propiedad de Hanna-Barbera, que revela cómo Tom y Jerry se conocieron y se desató su rivalidad.
- País de origen:** Estados Unidos
- Reparto:** Chloë Grace Moretz, Rob Delaney, Michael Peña.
- Director:** Tim Story
- Género:** Animación, Aventura, Comedia
- Idioma Original:** Inglés

Below the poster is a voting section showing a 4.4 average rating from 16 votes. To the right of the movie details is a section titled 'COMPRAR O RESERVAR ENTRADAS' with a calendar for February 2021. The calendar shows the 22nd of February as the selected date. Below the calendar, it says '15 N° 124-30 - Parqueadero' and 'Más películas en este teatro'.

### 3. Control y libertad del usuario.

A menudo los usuarios eligen funcionalidades por error y necesitan una 'puerta de emergencia' para salir del estado indeseado. Ofrecer soporte para deshacer y rehacer acciones. A veces cuando se realiza una acción (como por ejemplo la de eliminar un producto de un carrito de compra) es mejor permitir deshacer la acción que preguntar a través de un molesto aviso si realmente se quiere eliminar o aumentar las unidades de dicho producto.

The screenshot shows the Mercado Libre website interface. At the top is a navigation bar with the Mercado Libre logo, a search bar, and links: Ingresar tu ubicación, Categorías, Historial, Tiendas oficiales, Ofertas de la semana, Vender, Ayuda / PQR. The main content area shows a shopping cart with one item:

- Control Ps4 2 Da Generación Dualshock 4 Diferentes Estilos**
- Color:** Rojo Transparente
- Envío:** gratis
- Eliminar** **Más productos del vendedor** **Comprar ahora** **Guardar para después**
- Quantities:** - 1 +
- Disponibles:** 2 disponibles
- Price:** \$ 99.900

### 4. Consistencia y Estándares

Un usuario no debería tener que adivinar si algún término, símbolo o acción representa lo mismo que algo que ya conozco o que haya visto. Un ejemplo en la vida real de esto son las paradas de autobús, la señal de salida de un edificio o la señal que indica dónde están los baños. Todas las anteriores tienen unos estándares establecidos para que las personas puedan identificar lo buscan rápidamente, este mismo principio se aplica a las páginas web. Por ejemplo, todos los carritos de compras en las páginas web tienen nombre e iconos similares, así como también ciertos términos como "registrarse" o "iniciar sesión".

La siguiente imagen es del Moodle del Departamento de Electrónica y Ciencias de la Computación de la Universidad Javeriana Cali. En ella tenemos una barra lateral con un menú de opciones donde el “Área personal” está representada por un velocímetro, este símbolo no es intuitivo y no corresponde con el propósito de un “Área personal”.



### 5. Prevención de errores.

Es importante tener un sistema que ayude al usuario a evitar que cometa a errores, con mensajes claros y concisos. Los usuarios pueden cometer errores al navegar por la página, por ejemplo que den clicks por accidente en acciones indeseadas, es mejor si se cuenta con un sistema que prevenga estos errores y le explique al usuario lo que está pasando.

La siguiente imagen es del Moodle del Departamento de Electrónica y Ciencias de la Computación de la Universidad Javeriana Cali. En esta imagen se puede observar lo que pasa cuando intentas hacer una entrega de una sin haber subido antes ningún documento, te da un mensaje de error de lo que está sucediendo en vez de dejarte hacer una entrega vacía.



### 6. Reconocimiento en lugar de recordar.

Minimiza lo que le pidas memorizar al usuario. Se deben hacer visibles las acciones y las opciones posibles. El usuario no debe tener que recordar la información que se le da en una parte del proceso para poder seguir adelante.

Las instrucciones para el uso del sistema deben estar a la vista o estar siempre disponibles cuando sean necesarias.

En la siguiente imagen tenemos un buen ejemplo de este principio, en esta página web a pesar de que los símbolos pueden no ser comunes para el usuario, cuentan con una descripción de lo que significan, de esta manera el usuario no necesita recordar a que acción conduce cada una.



## 7. Flexibilidad y eficiencia de uso

Los aceleradores, no vistos por el usuario principiante, mejoran la interacción para el usuario experto de tal manera que el sistema puede servir para usuarios inexpertos y experimentados. Es importante que el sistema permite personalizar acciones frecuentes. Y un buen uso de esto son los atajos de teclado que tiene twitter.



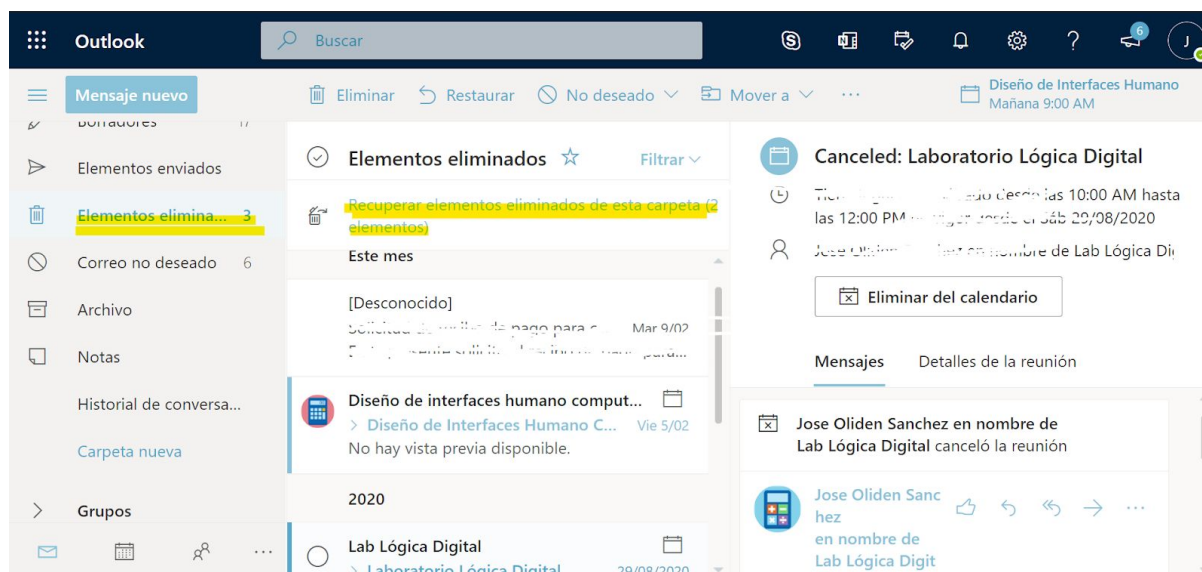
## 8. Diseño minimalista

Los diálogos no deberían contener información irrelevante o que se necesite raramente. Cada unidad extra de información en un diálogo compite con la información importante, disminuyendo su visibilidad relativa. Menos es Mas y esto google lo tiene claro, dejando en la pagina principal solo



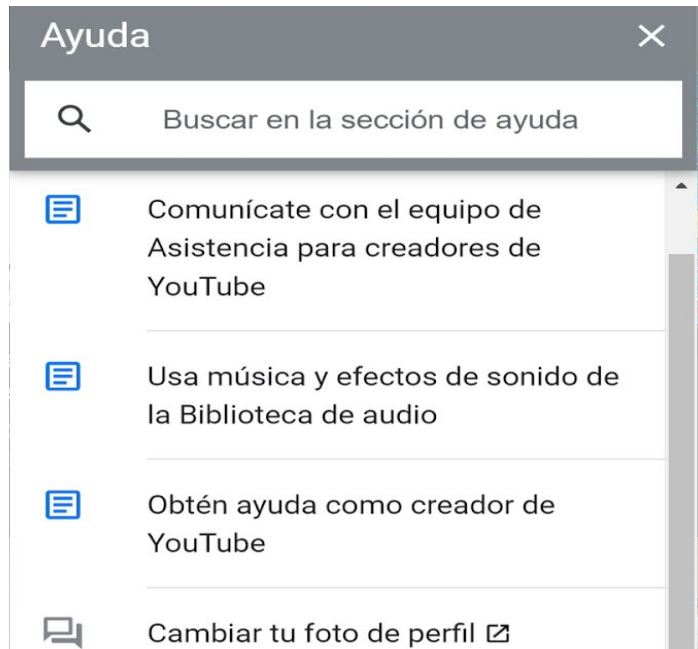
## 9. Ayudar a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores

Los usuarios necesitan una guía para que sepan cuáles son sus errores, necesitan que el sistema detecte sus errores y los pueda ayudar a recuperarse de los mismos. Un programa como Outlook detecta que se borró un mensaje y lo notifica por si el usuario comete el error de borrarlo sin darse cuenta, y así mismo existe una papelera correspondiente donde el usuario puede recuperar el correo borrado.



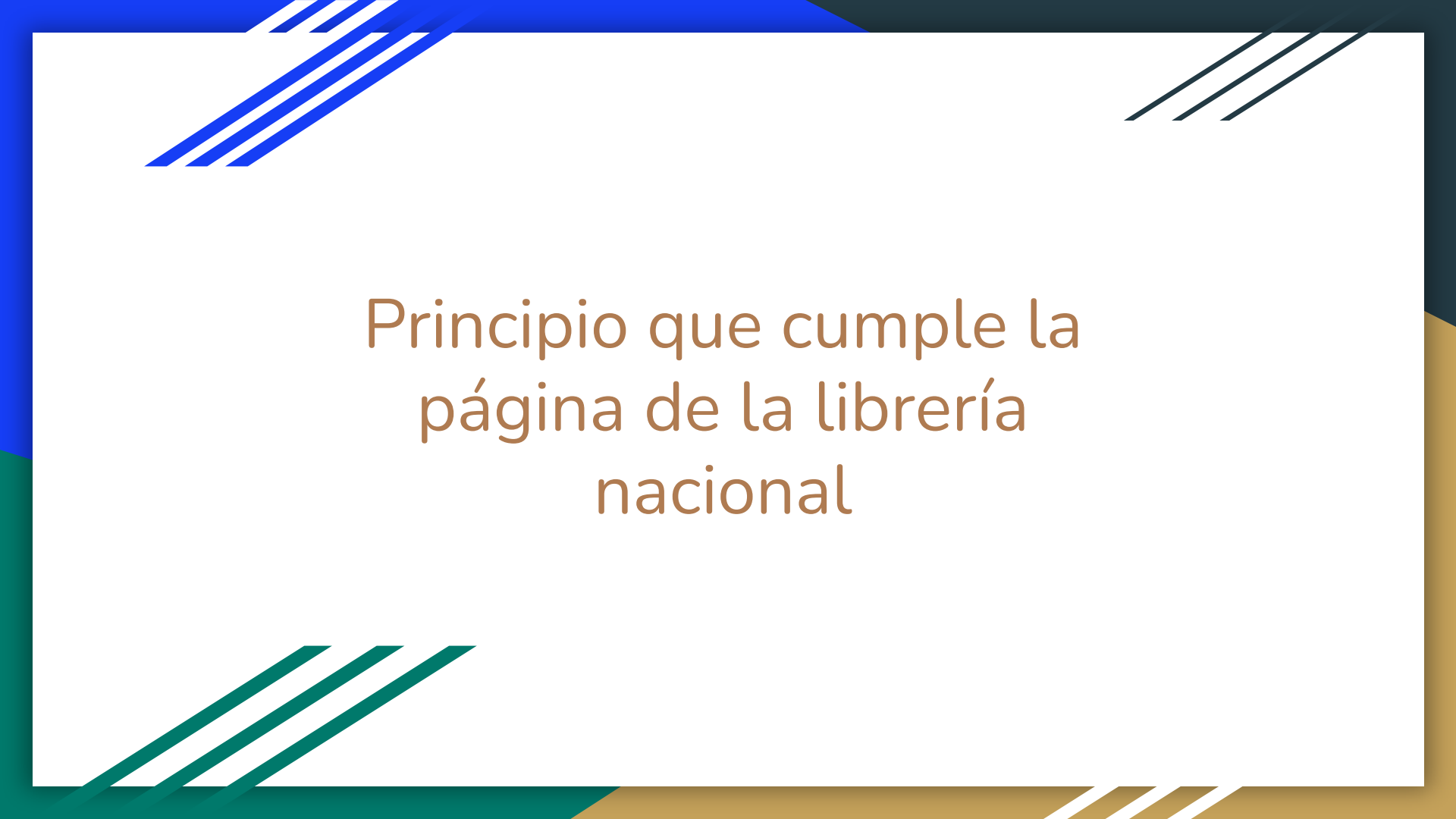
## 10. Ayuda y documentación

La ayuda y documentación sirve para guiar al usuario por toda la interfaz y tratar de ayudarlo con todas las dudas que le resulten para el uso y entendimiento de la misma, esto es importante tenerlo porque los usuarios pueden tener un entendimiento erróneo a la hora de usarlo, en el ejemplo de la ayuda de YouTube se aprecia una ayuda guiada con sección de búsqueda para las necesidades del usuario.

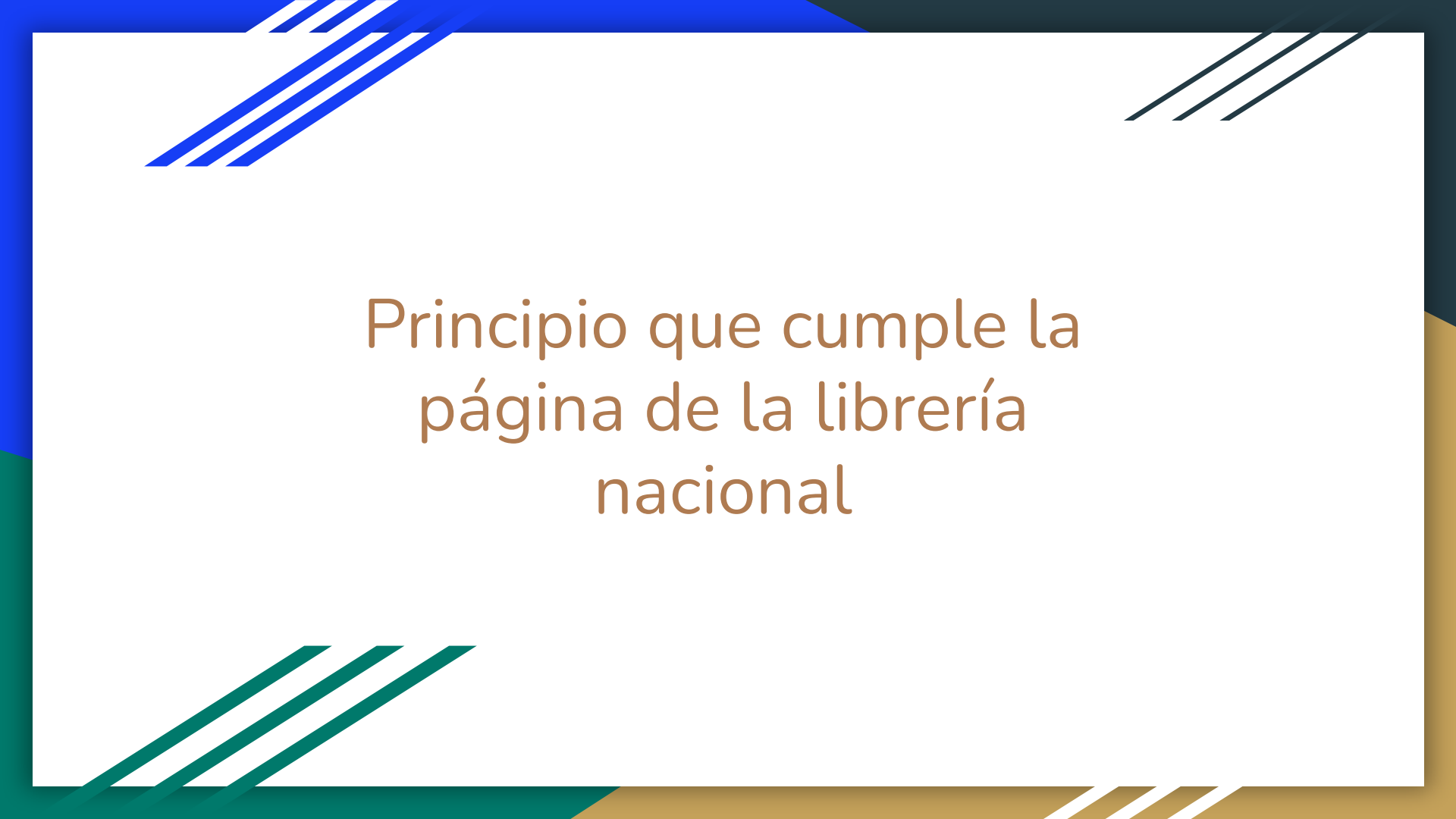


# Taller DIHC: Heurísticas en el sitio web Biblioteca Nacional

Juan Jose Marin  
Juan Esteban Amaya  
Jhoan Buitrago  
Luis Mendoza






Principio que cumple la  
página de la librería  
nacional









# Ayuda y documentación

INFORMACIÓN LEGAL	CORPORATIVO	CENTRO DE AYUDA
 <a href="http://librerianacional.com">librerianacional.com</a>	Quiénes somos	PQRS
 3113017238 - (2) 884 1114	Sedes	Preguntas Frecuentes
 Cra. 5 No. 11-50 Cali - Valle - Colombia	Regala un bono	Política tratamiento de datos
Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:30 AM a 6:00 PM, Sábado de 9:00 AM a 5:00 PM.	Eventos	Política para cambio de mercancía
		Reversiones

Es necesario proveer al usuario de ayuda y documentación. Fácil de buscar y que no sea muy extensa. En esto cumple la pagina de la librería con no solo un centro de ayuda sino una sección de información legal .



# Principios que viola la página de la librería nacional



# Coincidencia entre el sistema y el mundo real

Las páginas deben utilizar palabras, frases y conceptos familiares para el usuario y no utilizar términos orientados al sistema, lamentablemente este es el caso cuando la página utiliza el término PQRS, que en el caso de nuestro grupo de trabajo tuvimos que buscar la definición de este término.

PQRS |  Mi cuenta ▼

# Visibilidad del estado del sistema

**Idioma**

☐ Español

☐ Inglés

---

**Fecha De Publicación**

☐ -15 días.

☐ -30 días.


☐ -90 días.

---

**Precio**

1 000 — 50 341

108 000



LA VIDA SECRETA DE LOS  
EXTREMISTAS

Tipo: **Libro**  
Autor: JULIA EBNER

\$ 55.000



La página cuenta con opciones de búsqueda, como por ejemplo el rango de precios, que no funcionan correctamente.

A la derecha se puede observar que el rango está entre 1000 y 50000, pero aparece un libro de 55000.

# Ayudar a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores

Si llegas a borrar por accidente un producto del carrito, no hay una forma de deshacer la acción o un mensaje de confirmación. Tienes que volver a buscar el libro.



## La Vida Secreta De Los Extremistas

Autor: Julia ebner

ISBN: 9789584292254

Tipo: **Libro**



 Eliminar este producto



**¡Tu carrito de compras está vacío!**

¿Aún no sabes qué comprar? Te invitamos a nuestra página de **Colecciones** para que encuentres nuevas ideas.

# Flexibilidad y eficiencia de uso

Lamentablemente la página carece de shortcuts o aceleradores que faciliten el uso de la página al haber dominado la interacción básica con la página.



***LIBRERIA NACIONAL***

# Diseño estético y minimalista

La página está completamente saturada de propagandas, colores completamente abrasivos para la vista, haciendo completamente omisión al concepto minimalista.

