



**PUCP**



# **Evaluación heurística**

**Dr. José Antonio Pow-Sang**

**Mag. Eder Ramiro Quispe Vilchez**

**Mag. Sergio Arturo Ponce Angulo**

# *EVALUACIÓN DE HEURÍSTICAS DE USABILIDAD*

Consisten en el desarrollo de una auditoria de usabilidad realizado por expertos\*, para identificar problemas de usabilidad en el diseño de los prototipos o las interfaces de usuarios de su producto de software y proporcionar sugerencias para mejorar la facilidad de uso y eficiencia.

\* Individuos que tienen conocimiento sobre heurísticas de usabilidad

# *Ventajas*

- Bajo costo
- Intuitivo
- Utilizable en etapas tempranas de desarrollo
- Se encuentran muchos problemas
- Se encuentran problemas mayores y menores

# *Desventajas*

- Puede obviar problemas específicos del dominio
- Un número elevado de evaluadores suben demasiado los costos

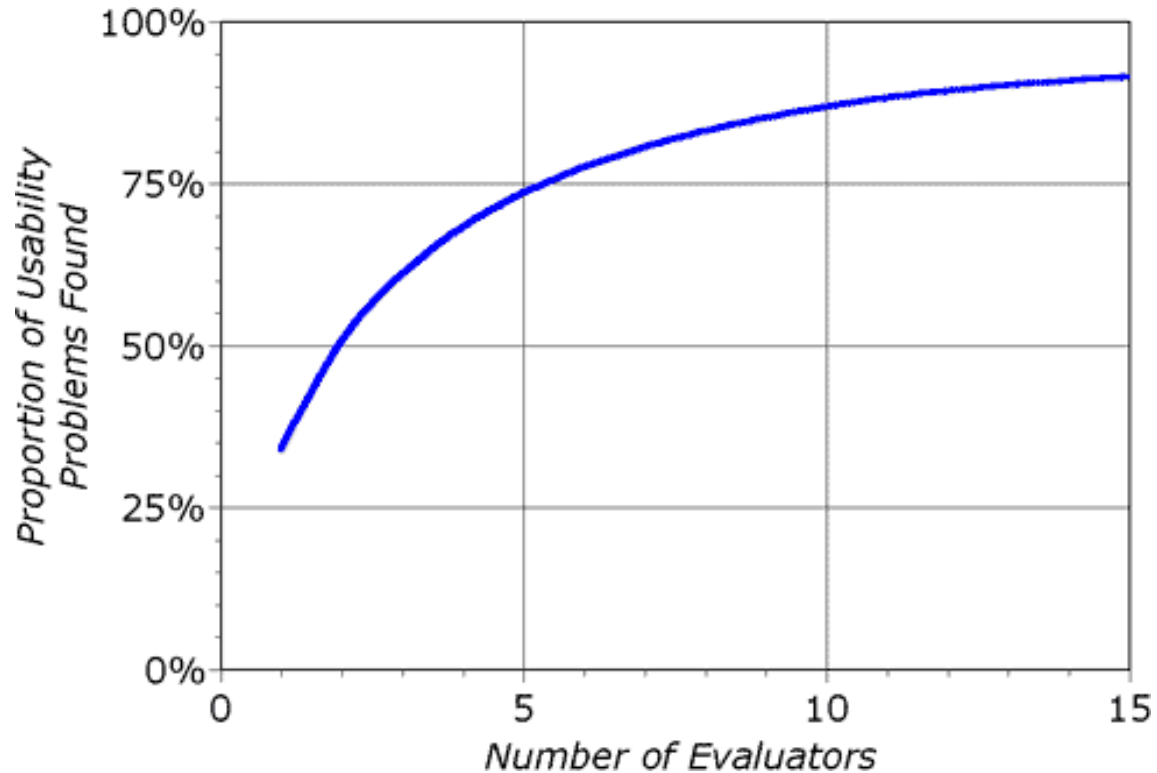


*¿CON CUÁNTOS AUDITORES PROBAMOS  
EL PROTOTIPO O EL PRODUCTO DE  
SOFTWARE?*

La teoría de Jacob Nielsen indica que se necesita un equipo pequeño (3-5) para evaluar la UI.

Dependerá de un análisis costo-beneficio:

- ¿Usabilidad es muy crítica?
- ¿ROI muy dependiente de la usabilidad?



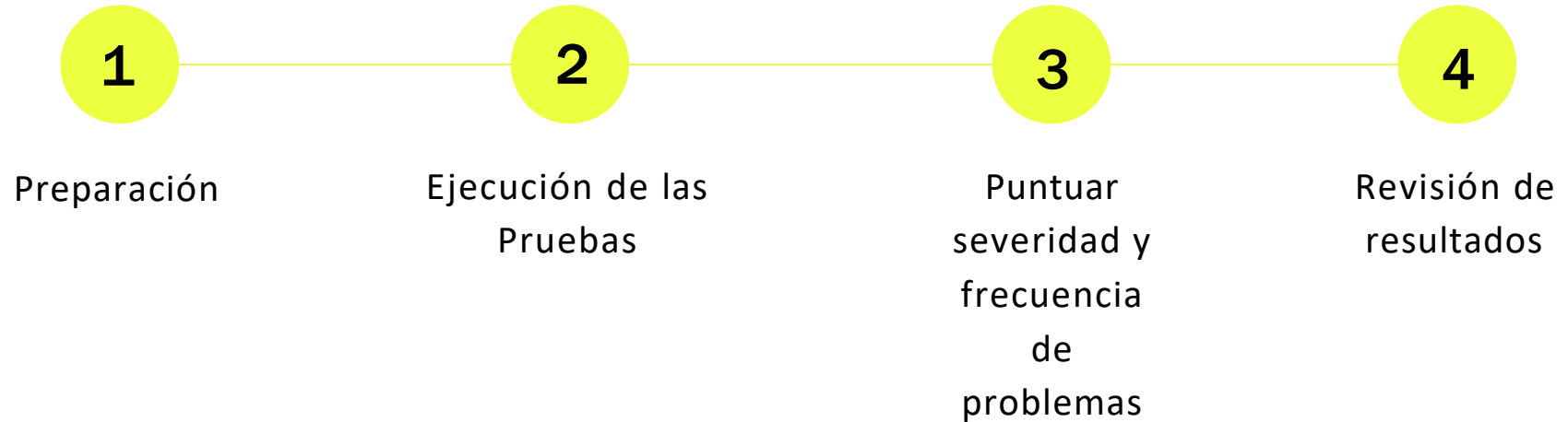


*¿Qué pasos seguirían para la evaluación de heurísticas de usabilidad?*

*PASOS A SEGUIR*



# PROCESO PARA REALIZAR UNA EVALUACIÓN DE HEURÍSTICAS DE USABILIDAD





**PREPARACIÓN**

EJECUCIÓN

PUNTUACIÓN

REVISIÓN

Los autores de los prototipos o de las interfaces de usuario elaboran la descripción de una serie de tareas que el evaluador deberá realizar para identificar el posible incumplimiento de ciertas heurísticas de usabilidad.

Los autores deben de proveer el acceso a los prototipos o interfaces de usuarios del producto de software a evaluar.



Al menos 2 veces por cada evaluador.

- Primero para conocer el sistema.
- Segundo para enfocarse en elementos específicos.

Si la interfaz es muy fácil de usar o los evaluadores son expertos, no se necesita asistirlos.

Cada evaluador individualmente elabora una lista de problemas:

- Explica la relación con la heurística.
- Especifica a detalle cada problema identificado y por separado.
- Adjunta una imagen de referencia e incluye marcas

PREPARACIÓN

EJECUCIÓN

PUNTUACIÓN

REVISIÓN

## Severidad

Nivel	Descripción
4	<b>Problema de usabilidad muy grave (imperativo arreglar):</b> un error de gran impacto que impide al usuario continuar con el uso de la herramienta. Es imperativo que sea corregido antes del lanzamiento.
3	<b>Problema mayor o de usabilidad media (importante que se deba arreglar):</b> ocurre frecuentemente o los usuarios no son capaces de resolverlos. Es importante que sean corregidos y se les debe asignar una prioridad alta.
2	<b>Problema menor o de usabilidad leve:</b> puede ocurrir un poco más frecuentemente o es un poco más difícil de superar para el usuario. Se le debería asignar una prioridad baja resolverlo de cara al siguiente reléase.
1	<b>Problema superficial o cosmético:</b> puede ser fácilmente superado por el usuario u ocurre con muy poca frecuencia. No necesita ser arreglado a no ser que exista disponibilidad de tiempo.

PREPARACIÓN

EJECUCIÓN

PUNTUACIÓN

REVISIÓN

## Escala de severidad:

<b><i>Nota</i></b>	<b><i>Severidad</i></b>	<b><i>Prioridad</i></b>
4	Problema catastrófico	<b>Imperativo</b>
3	Problema mayor	<b>Alta</b>
2	Problema menor	<b>Baja</b>
1	Problema "cosmético"	
0	No es un problema	

PREPARACIÓN

EJECUCIÓN

PUNTUACIÓN

REVISIÓN

Orden de criticidad:

**Criticidad = Severidad + Frecuencia**

<b><i>Severidad</i></b>	<b><i>Frecuencia</i></b>
(4) Catastrófico	(4) >90%
(3) Mayor	(3) 51-89%
(2) Menor	(2) 11-50%
(1) Cosmético	(1) 1-10%
(0) No	(0) <1%



PREPARACIÓN

EJECUCIÓN

PUNTUACIÓN

REVISIÓN

Los auditores discutirán los hallazgos de problemas para determinar en consenso si en verdad debe de ser considerado como un incumplimiento de alguna heurística de usabilidad.

Sugerir mejoras potenciales para abordar los principales problemas de usabilidad encontrados.

Elaborar un solo informe consolidado con los problemas de heurísticas de usabilidad identificadas.

PREPARACIÓN

EJECUCIÓN

PUNTUACIÓN

REVISIÓN

**Problema:** No es posible reeditar el peso de la persona en caso de error.

**Severidad:** 2 **Frecuencia:** 3 **Criticidad:** 5

**Heurística violada:** Libertad y control del usuario

**Descripción:** Cuando abres la app por primera vez, tienes que ingresar tu peso, pero no lo puedes actualizar. Esta acción puede ser útil en caso te equivoques en ingresar tu peso o si varía con el tiempo y quieres hacer un seguimiento.



**Recomendación:** La opción de edición de peso debe estar disponible desde la pantalla Perfil en la cual se da acceso a la visualización y modificación del resto de datos acerca del usuario.



# *Recomendaciones para realizar una evaluación heurística*

- Evaluadores individuales encuentran relativamente pocos problemas
- Más evaluadores mejoran los resultados de la evaluación (en la práctica 3-4 evaluadores)
- Los evaluadores deben trabajar **independientemente**, después juntar los resultados para asegurar evaluaciones independientes e imparciales de cada evaluador
- La experiencia influye en el número de problemas encontrados