



# Usabilidad Web. Evaluación Heurística.

Inmaculada Coma.  
Universitat de València.

# [Evaluación Heurística]

- Consiste en verificar la usabilidad de un interfaz basándose en una serie de principios llamados *Principios Heurísticos* o *Heurísticas* previamente establecidos.
- Estos principios son reglas **empíricas** generales que se utilizan como punto de partida para la creación de una lista de comprobación de ítems que utilizará el evaluador.

# [Evaluación Heurística]

- La realizan evaluadores, no usuarios.
- Los evaluadores intentan examinar la interfaz en función de lo que creen que será la percepción de usuarios de distintos perfiles, prediciendo los errores que encontrarán.
- La potencialidad de esta técnica para detectar problemas de usabilidad estará determinada por las heurísticas<sup>3</sup> definidas

# [Evaluación Heurística]

## ■ Ventajas:

- Bajo coste y necesita menos tiempo que otras técnicas.
- Poca planificación para realizarla.
- Si las heurísticas están bien definidas no es necesario ser experto para aplicarla.
- Puede utilizarse en etapas tempranas del proceso de desarrollo.

# [Evaluación Heurística]

## ■ Desventajas:

- Para encontrar más problemas de usabilidad funciona mejor con evaluadores expertos.
- Es recomendable que la evaluación la realice más de un evaluador.
- Resulta difícil si aplicar si la interfaz es muy complejo.
- No siempre sugiere soluciones para los problemas identificados.

# [ Algunas heurísticas ]

- Genéricas, para todo tipo de interfaces:
  - 8 reglas de oro de Ben Scheneiderman
  - Principios Heurísticos de Molich y Nielsen
  - P.H. de Constantine
  - P.H. de Mayhew
- Específicos para web:
  - P.H. de Instone.
  - P.H. para páginas de inicio de Nielsen y Tahir.
  - P.H. para Web de Tognazzini.

# Realización de una Evaluación Heurística.

- Para llevar a cabo una evaluación heurística necesitamos
  - Unos Principios Heurísticos
  - Un conjunto de ítems a chequear.
- Para cada ítem puntuaremos la gravedad de un problema de usabilidad. Esa medida suele tener en cuenta :
  - La **frecuencia** con la que el problema ocurre.
  - El **impacto** del problema cuando sucede.
  - La **persistencia** del problema, si el problema es resuelto la primera vez que se usa el sitio web o se repite.

# Realización de una Evaluación Heurística.

- Puntuación. Se determina la severidad de cada uno de los problemas encontrados de acuerdo a una escala de valores. Por ejemplo:
  - 0- No es un problema de usabilidad.
  - 1- Problema sin importancia: no necesita arreglarse a menos que haya tiempo de sobra.
  - 2- Problema de poca importancia.
  - 3- Problema grave: es importante arreglarlo.
  - 4- Catástrofe: es obligatorio arreglarlo.