

# 10 heurísticas de usabilidad

## 10 heurísticas de usabilidad para el diseño de interfaces de usuario

**Resumen:** Los 10 principios generales de Jakob Nielsen para el diseño de interacción. Se denominan "heurísticas" porque son reglas generales generales y no pautas de uso específicas.

### #1: Visibilidad del estado del sistema

El diseño siempre debe mantener informados a los usuarios sobre lo que está sucediendo, a través de comentarios apropiados dentro de un período de tiempo razonable.

Cuando los usuarios conocen el estado actual del sistema, aprenden el resultado de sus interacciones anteriores y determinan los próximos pasos. Las interacciones predecibles crean confianza en el producto y en la marca.



**Ejemplo de la heurística de usabilidad n.º 1:** los indicadores Estás aquí en los mapas de los centros comerciales muestran a las personas dónde se encuentran

*actualmente, para ayudarlos a comprender a dónde ir a continuación.*

### **Consejos**

- Comunique claramente a los usuarios cuál es el estado del sistema: no se debe realizar ninguna acción con consecuencias para los usuarios sin informarles.
- Presente comentarios al usuario lo más rápido posible (idealmente, de inmediato).
- Genere confianza a través de una comunicación abierta y continua

## **#2: Coincidencia entre el sistema y el mundo real**

**El diseño debe hablar el idioma de los usuarios. Utilice palabras, frases y conceptos familiares para el usuario, en lugar de jerga interna. Siga las convenciones del mundo real, haciendo que la información aparezca en un orden natural y lógico.**

La forma en que debe diseñar depende mucho de sus usuarios específicos. Los términos, conceptos, íconos e imágenes que parecen perfectamente claros para usted y sus colegas pueden resultar desconocidos o confusos para sus usuarios.

Cuando los controles de un diseño siguen convenciones del mundo real y corresponden a los resultados deseados (llamado mapeo natural), es más fácil para los usuarios aprender y recordar cómo funciona la interfaz. Esto ayuda a construir una experiencia que se siente intuitiva.



**Ejemplo de la heurística de usabilidad n.º 2:** cuando los controles de la estufa coinciden con el diseño de los elementos calefactores, los usuarios pueden comprender rápidamente qué control se asigna a qué elemento calefactor.

### Consejos

- Asegúrese de que los usuarios puedan entender el significado sin tener que buscar la definición de una palabra.
- Nunca suponga que su comprensión de las palabras o los conceptos coincidirá con la de sus usuarios.
- La investigación de usuarios descubrirá la terminología familiar de sus usuarios, así como sus modelos mentales en torno a conceptos importantes.

## #3: Control y libertad del usuario

Los usuarios suelen realizar acciones por error. Necesitan una "salida de emergencia" claramente marcada para salir de la acción no deseada sin tener que pasar por un proceso prolongado.

Cuando es fácil para las personas dar marcha atrás en un proceso o deshacer una acción, se fomenta una sensación de libertad y confianza. Las salidas permiten a los

usuarios mantener el control del sistema y evitar quedarse atascados y sentirse frustrados.



**Ejemplo de heurística de usabilidad n.º 3:** los espacios digitales necesitan salidas de emergencia rápidas, al igual que los espacios físicos.

### Consejos

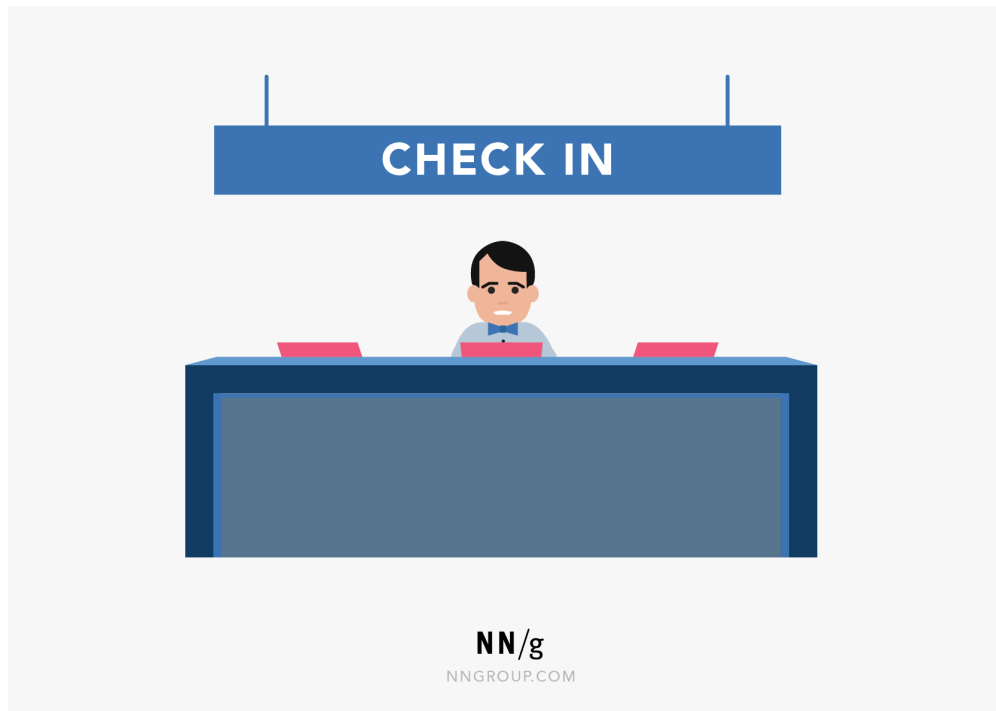
- Admite *Deshacer* y *Rehacer*
- Muestre una forma clara de salir de la interacción actual, como un botón Cancelar.
- Asegúrese de que la salida esté claramente etiquetada y sea reconocible.

## #4: Consistencia y estándares

Los usuarios no deberían tener que preguntarse si diferentes palabras, situaciones o acciones significan lo mismo. Siga las convenciones de la plataforma y la industria.

La Ley de Jakob establece que las personas pasan la mayor parte de su tiempo usando productos digitales *que no son los suyos*. Las experiencias de los usuarios

con esos otros productos establecen sus expectativas. No mantener la consistencia puede aumentar la carga cognitiva de los usuarios al obligarlos a aprender algo nuevo.



***Ejemplo de heurística de usabilidad n.º 4:*** los mostradores de registro generalmente se encuentran en la parte delantera de los hoteles. Esta consistencia cumple con las expectativas de los clientes.

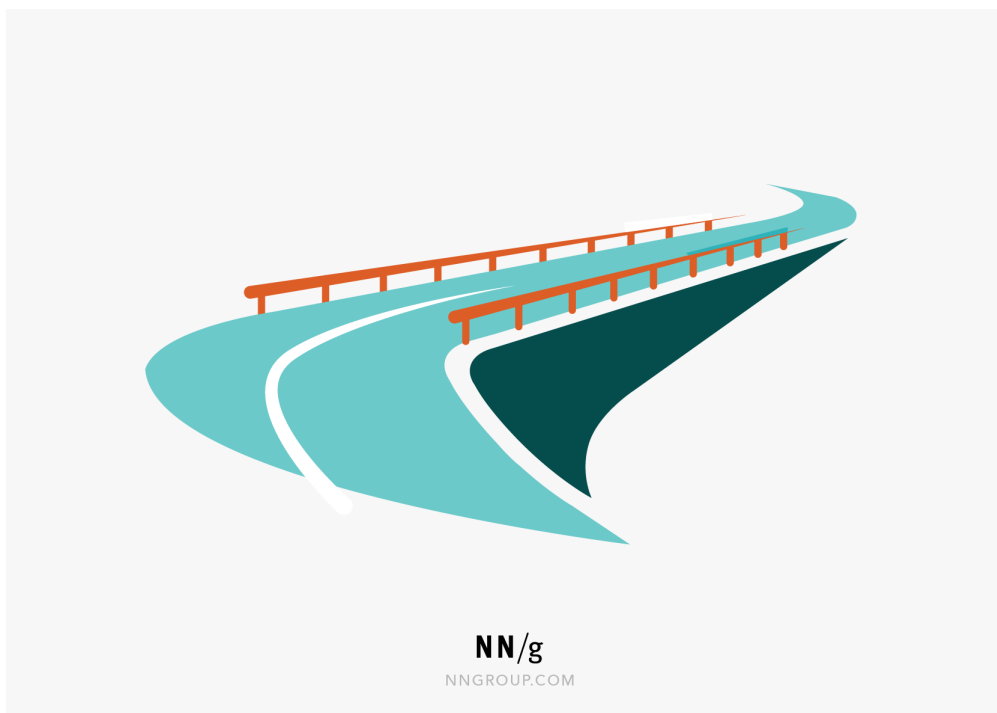
### Consejos

- Mejore la capacidad de aprendizaje manteniendo ambos tipos de consistencia: interna y externa.
- Mantener la consistencia familia de productos (consistencia interna), dentro de un solo producto o una
- Siga las convenciones establecidas de la industria (coherencia externa).

## #5: Prevención de errores

Los buenos mensajes de error son importantes, pero los mejores diseños evitan cuidadosamente que ocurran problemas en primer lugar. Elimine las condiciones propensas a errores o compruébelas y presente a los usuarios una opción de confirmación antes de que se comprometan con la acción.

Hay dos tipos de errores: los deslices y las equivocaciones . Los deslices son errores inconscientes causados por falta de atención. Los errores son errores conscientes basados en un desajuste entre el modelo mental del usuario y el diseño.



### ***Ejemplo de heurística de usabilidad n.º 5: las barandillas***

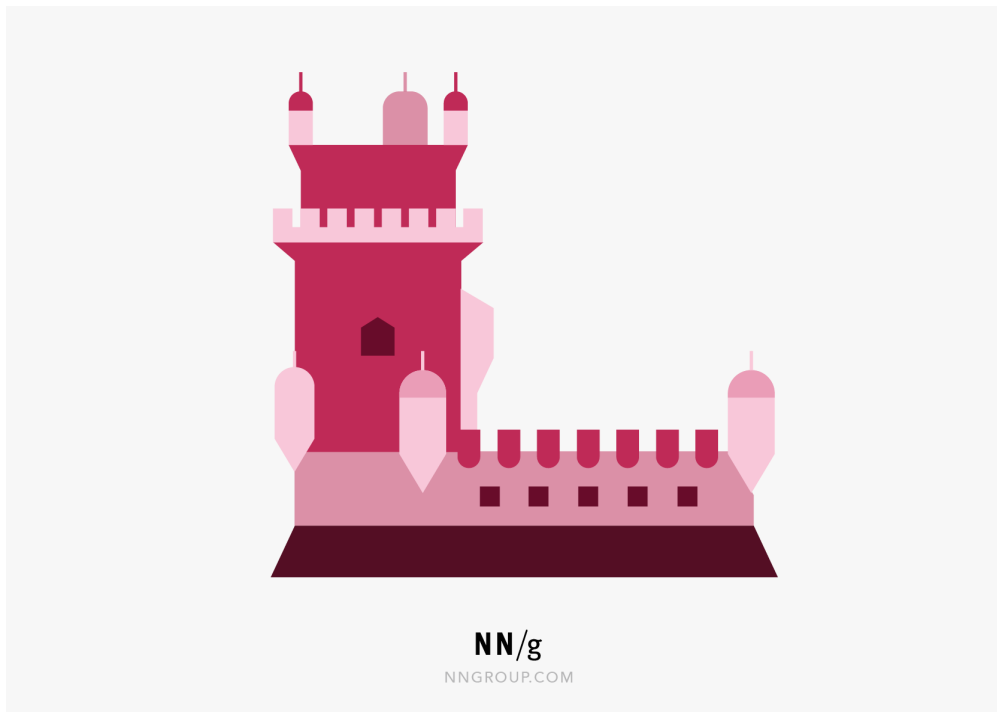
#### **Consejos**

- Priorice su esfuerzo: evite primero los errores costosos y luego las pequeñas frustraciones.
- Evite los deslicesvalores predeterminados proporcionando restricciones útiles y buenos
- Evite errores eliminando cargas de memoria, admitiendo deshacer y advirtiend  
a sus usuarios

## #6: Reconocimiento en lugar de recuerdo

Minimice la carga de memoria del usuario haciendo visibles los elementos, acciones y opciones. El usuario no debería tener que recordar información de una parte de la interfaz a otra. La información necesaria para utilizar el diseño (p. ej., etiquetas de campo o elementos de menú) debe estar visible o recuperarse fácilmente cuando sea necesario.

Los seres humanos tienen memorias limitadas a corto plazo . Las interfaces que promueven el reconocimiento reducen la cantidad de esfuerzo cognitivo requerido por parte de los usuarios.



**Ejemplo de Heurística de Usabilidad #6:** Es más fácil para la mayoría de las personas reconocer las capitales de los países, en lugar de tener que recordarlas. Es más probable que las personas respondan correctamente a la pregunta ¿Es Lisboa la capital de Portugal? en lugar de ¿Cuál es la capital de Portugal?

### Consejos

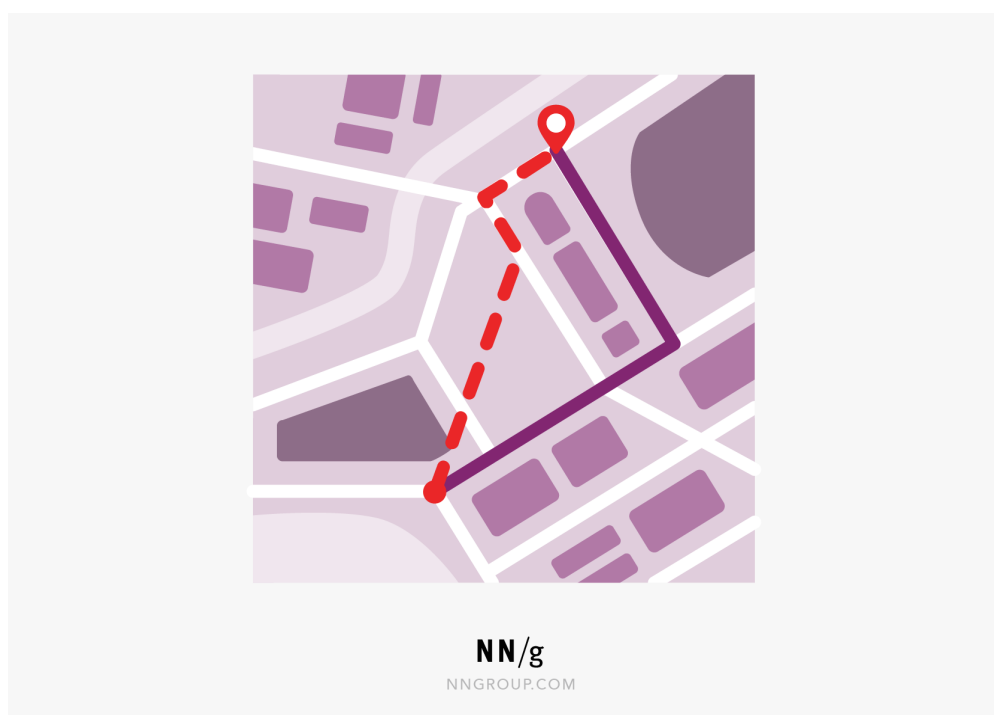
- Permita que las personas reconozcan la información en la interfaz, en lugar de obligarlos a recordarla ("recordarla").

- Ofrezca ayuda en contexto, en lugar de dar a los usuarios un largo tutorial para memorizar.
- Reducir la información que los usuarios tienen que recordar.

## #7: Flexibilidad y eficiencia de uso

Los accesos directos, ocultos para los usuarios novatos, pueden acelerar la interacción para el usuario experto, de modo que el diseño pueda satisfacer tanto a los usuarios inexpertos como a los experimentados. Permitir a los usuarios personalizar las acciones frecuentes.

Los procesos flexibles se pueden llevar a cabo de diferentes maneras, de modo que las personas puedan elegir el método que mejor les funcione.



**Ejemplo de heurística de usabilidad n.º 7:** las rutas regulares se enumeran en los mapas, pero los lugareños con conocimiento del área pueden tomar atajos.

### Consejos

- Proporcione aceleradores como atajos de teclado y gestos táctiles.



- Proporcione personalización adaptando el contenido y la funcionalidad para usuarios individuales.
- Permita la personalización, para que los usuarios puedan hacer selecciones sobre cómo quieren que funcione el producto.

## #8: Diseño estético y minimalista

**Las interfaces no deben contener información que sea irrelevante o que rara vez se necesite. Cada unidad adicional de información en una interfaz compite con las unidades de información relevantes y disminuye su visibilidad relativa.**

Esta heurística no significa que tengas que usar un diseño plano ; se trata de asegurarte de mantener el contenido y el diseño visual enfocados en lo esencial. Asegúrese de que los elementos visuales de la interfaz respalden los objetivos principales del usuario.



***Ejemplo de heurística de usabilidad n.º 8:*** una tetera ornamentada puede tener elementos decorativos excesivos, como un asa incómoda o una boquilla difícil de lavar, que pueden interferir con la usabilidad.

## Consejos

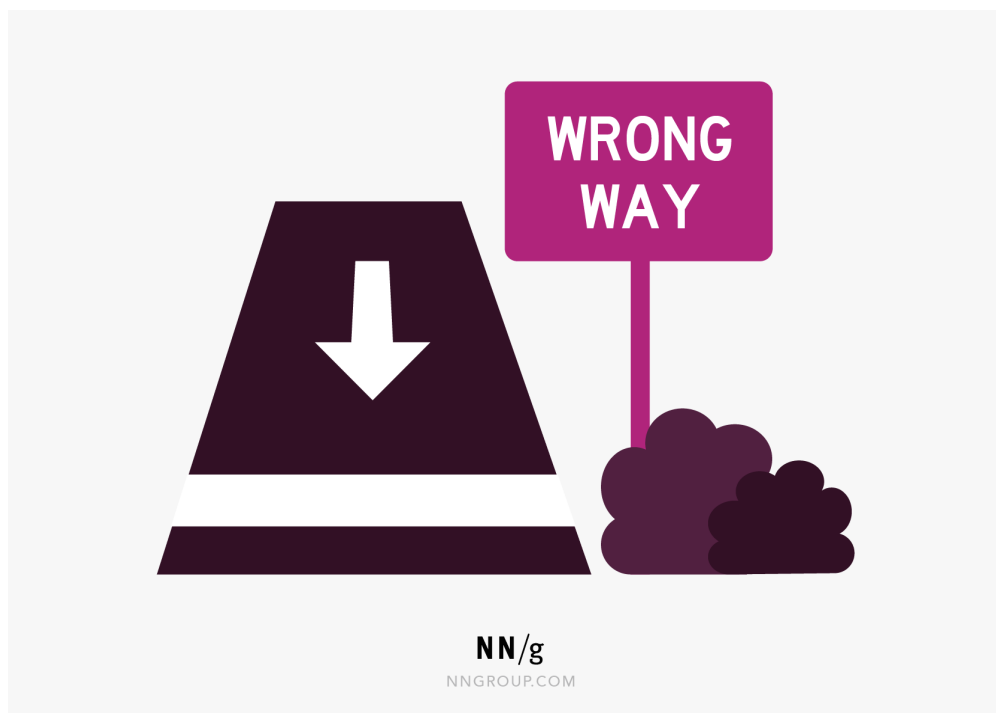
- Mantenga el contenido del diseño visual y de la interfaz de usuario centrado en lo esencial.
- No permita que elementos innecesarios distraigan a los usuarios de la información que realmente necesitan.
- Priorice el contenido y las funciones para respaldar los objetivos principales.

## #9: Ayude a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores

Los mensajes de error deben expresarse en un lenguaje sencillo (sin códigos de error), indicar

con precisión el problema y sugerir una solución de manera constructiva.

Estos mensajes de error también deben presentarse con tratamientos visuales que ayuden a los usuarios a notarlos y reconocerlos.



**Ejemplo de la heurística de usabilidad n.º 9:** las señales de sentido contrario en la carretera recuerdan a los conductores que se dirigen en la dirección equivocada y les piden que se detengan.

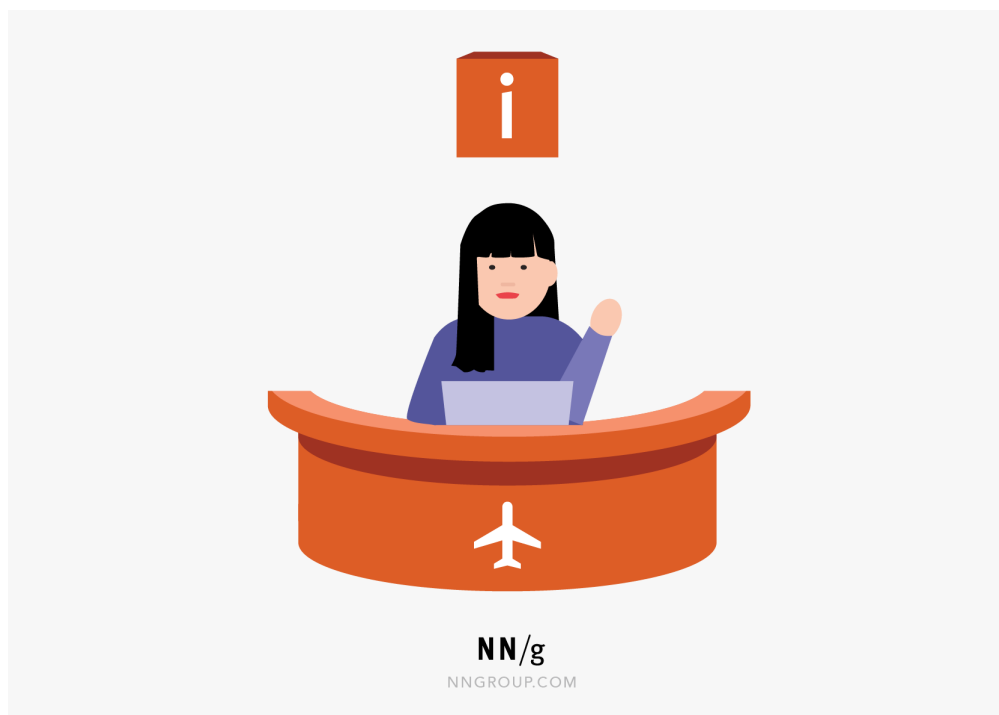
## Consejos

- Use imágenes de mensajes de error tradicionales , como texto rojo en negrita.
- Indique a los usuarios lo que salió mal en un lenguaje que puedan entender; evite la jerga técnica.
- Ofrezca a los usuarios una solución, como un atajo que pueda resolver el error de inmediato.

## #10: Ayuda y documentación

**Es mejor si el sistema no necesita ninguna explicación adicional. Sin embargo, puede ser necesario proporcionar documentación para ayudar a los usuarios a comprender cómo completar sus tareas.**

El contenido de la ayuda y la documentación debe ser fácil de buscar y debe centrarse en la tarea del usuario. Sea conciso y enumere los pasos concretos que deben llevarse a cabo.



***Ejemplo de Heurística de Usabilidad #10:*** Los quioscos de información en los aeropuertos son fácilmente reconocibles y resuelven los problemas de los clientes en contexto e inmediatamente.

### **Consejos**

- Asegúrese de que la documentación de ayuda sea fácil de buscar.
- Siempre que sea posible, presente la documentación en contexto justo en el momento en que el usuario la requiera.
- Enumerar los pasos concretos a realizar.