



Diseño UX / UI: Design Thinking

Heurísticas de usabilidad



01

Visibilidad del estado del sistema

El sistema siempre debe mantener informados a los usuarios de lo que está ocurriendo, mediante una respuesta de información y dentro de un tiempo razonable.



- Enseñar los estados de espera
- Enseñar sólo la información relevante
- No realizar nunca ninguna acción relevante para el usuario sin informarle

02

Coincidencia entre el sistema y el mundo real

El sistema debe hablar el lenguaje de los usuarios mediante palabras, frases y conceptos que sean familiares al usuario, más que con términos relacionados con el propio sistema.



- Utilizar un mapeo natural
- Tener un alto grado de compatibilidad estímulo - respuesta

03

Control y libertad del usuario

En caso de error, los usuarios necesitan una “salida de emergencia” claramente marcada para salir del estado no deseado.



- Colocar las señales de Cerrar, Salir o Cancelar según los estándares
- Asegurar que el botón de volver atrás devuelva al usuario a la página anterior
- En ventanas emergentes que ocupan el 100% de la página, el botón de volver atrás debe cerrar esa ventana
- Nunca poner difícil al usuario darse de baja o cancelar su cuenta

04

Consistencia y estándares

Los usuarios no deben cuestionarse si acciones, situaciones o palabras diferentes significan en realidad la misma cosa.



- Seguir las convenciones externas e internas
- Curar nuestro tono de voz para que sea coherente en cada texto
- Crear un Sistema de Diseño para mantener la coherencia gráfica

05

Prevención de errores

Aunque los buenos mensajes de error son importantes, es aún más importante evitar que los usuarios comitan errores.



- Incluir restricciones útiles
- Implementar sugerencias contextuales
- Formatear los campos de formularios para que sean fácilmente escaneables
- Avisar cuando una acción genera cambios importantes
- Pedir confirmación antes de acciones destructivas
- Proporcionar la opción de “Deshacer”
- Advertir mientras se está cometiendo un error

06

Reconocimiento en lugar del recuerdo

Debemos minimizar lo que pedimos memorizar al usuario.



- Las acciones y las opciones deben ser visibles
- No apoyarnos en largas secciones de ayudas o tutoriales muy largos
- Implementar sugerencias de búsqueda y herramientas como añadir a favoritos o a listas de deseos

07

Flexibilidad y eficiencia de uso

Un producto debe resultar fácil de aprender para nuevos usuarios, pero no ralentizar a los usuarios expertos.



- Proporcionar instrucciones claras para los usuarios novatos
- Proporcionar atajos para los usuarios expertos
- Permitir la personalización de los atajos

08

Diseño estético y minimalista

Las interfaces no deben contener información que sea irrelevante.



- Mantener el contenido y la interfaz enfocados en lo esencial

09

Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores

Los mensajes de error se deben mostrar en un lenguaje claro y simple, indicando en forma precisa el problema y sugiriendo una solución de manera constructiva.

10

Ayuda y documentación

Cuando es necesario, hay que proporcionar documentación para ayudar a los usuarios a comprender cómo completar sus tareas.



- Mantener las revelaciones push lo más breve, oportunas y relevantes posible
- Incluir revelaciones pull sólo para comandos que no sean obvios
- Toda la ayuda proactiva debe permanecer disponible y ser accesible en cualquier momento
- Diseñar la sección de ayuda de forma que sea fácilmente escaneable e incluir un buscador
- Los tutoriales en vídeo deben ser acompañados por una versión escrita