

Curso online en vivo

UX/UI

Clase nº 12

Evaluación Heurística



Temas

Temas de la clase de hoy:

- Principios heurísticos
- Proceso de evaluación heurística

01

Principios heurísticos

Evaluar el producto sin usuarios

Evaluación heurísticas de Jakob Nielsen

La evaluación heurística es una técnica crucial y muy útil a la hora de encontrar errores de usabilidad, sobre todo en fases muy tempranas de un proyecto de diseño.

10 Heurísticas de Jakob Nielsen

1^{ra} Heurística

Visibilidad del estado del sistema

Siempre mantener a los usuarios informados sobre lo que está sucediendo



2^{da} Heurística

Relación entre el sistema y el mundo real

Usar palabras del mundo real y conceptos familiares para los usuarios



3^{ra} Heurística

Control y libertad por parte del usuario

Si el usuario elige una opción por error, debe disponer de una "salida de emergencia" para abandonar el estado no deseado en que se halla. Debe poder deshacer, rehacer o salir.



4^{ta} Heurística

Consistencia y estándares

Definir un conjunto de estándares y mantenerlos siempre en el sistema. (Mismo lenguaje, misma navegación, etc.)

Los usuarios no deberían tener que preguntarse si diferentes palabras, situaciones o acciones significan lo mismo



5^{ta} Heurística

Prevención de errores

Trabajar en un diseño simple y fácil de usar ayudará a que los usuarios tengan menos incidencia a cometer errores.



6^{ta} Heurística

Reconocer antes que recordar.

Minimice la carga de memoria del usuario haciendo visibles los objetos, las acciones y las opciones. De esta manera estos no tendrán que recordarlos entre las distintas secciones del sistema.



7^{ma} Heurística

Flexibilidad y eficiencia en el uso

Permite que el sistema se adapte a los usuarios. Es importante una interfaz con respuestas rápidas e interacciones amigables, y que se adecue tanto a los usuarios principiantes como a los expertos o frecuentes.



8^{va} Heurística

Diseño estético y minimalista

El sistema debe apuntar a tener una interfaz sencilla y fácil de entender. Diferenciar los contenidos relevantes y diferenciar las llamadas de acción ayudará al usuario a enfocarse en lo importante.



9^{na} Heurística

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

Los mensajes de error deben expresarse en lenguaje sencillo (sin códigos), indicar con precisión el problema y sugerir constructivamente una solución.



10^{ma} Heurística

Ayuda y documentación.

Aunque es mejor que el sitio web o aplicación pueda ser usado sin ayuda, puede ser necesario proveer cierto tipo de ayuda (mini tutorial o tour). En este caso, la ayuda debe ser fácil de localizar, especificar los pasos necesarios y no ser muy extensa.



Por Francisco Mujica
<https://www.linkedin.com/in/francisco-gilmer/>

Referencias:
 Nielsen, J. N. (1994, 24 abril). 10 Heuristics for User Interface Design. Article by Jakob Nielsen. Recuperado 8 enero, 2020, de <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>
<https://iconslab.com>
 Carrozzini, J. C. (s.f.). H1: Visibilidad del Estado del Sistema | WebForge. Recuperado 8 enero, 2020, de <https://blogging-coast-6431.herokuapp.com/heuristics/1>

Es un método de inspección de la usabilidad sin usuarios y es complementario a pruebas de usabilidad.

Heuristic Evaluation Sheet

Evaluator	Device
Date	Browser/OS
Website/App	Task/Feature

- 0 I don't agree that this is a usability problem at all
- 1 Cosmetic problem only; need not be fixed unless extra time is available on project
- 2 Minor usability problem: fixing this should be given low priority
- 3 Major usability problem: important to fix, so should be given high priority
- 4 Usability catastrophe: imperative to fix this before product can be released

1. Visibility of system status	Issues	Recommendation
<p>The system should always keep users informed about what is going on, through appropriate feedback within reasonable time.</p> <p>Severity</p> <div> 0 1 2 3 4 </div>	Issues (Please be specified)	Recommendation
<p>2. Match between system and the real world</p> <p>The system should speak the users' language, with words, phrases and concepts familiar to the user; rather than system-oriented terms. Follow real-world conventions, making information appear in a natural and logical order.</p> <p>Severity</p> <div> 0 1 2 3 4 </div>	Issues (Please be specified)	Recommendation

Credit by Hsin-Jou Lin

Cada ítem es evaluado según una escala, la idea principal es poder recomendar mejoras para una iteración optimizada. Se recomienda realizarla con varios evaluadores para comparar conclusiones

The background of the slide is white and filled with numerous small, purple line-art icons of rockets. Each rocket is oriented diagonally upwards and to the right, with three short lines behind it representing exhaust. These icons are scattered across the entire slide, creating a pattern.

Veamos una por una

Visibilidad del estado del sistema

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

Cómo puedo cumplirlo:

- Cada acción u operación debería generar una respuesta perceptible por parte de la persona usuaria.
- Indicar cambios de estado en componentes.

Su formulario ha sido enviado con éxito.
Recibirá un correo de confirmación en breve.

Regresar

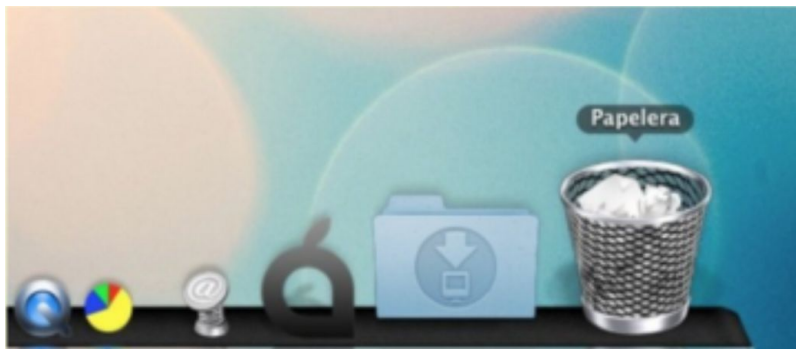


Consistencia entre el sistema y el mundo real

El diseño debe hablar el idioma de las personas usuarias. Se debe utilizar palabras, frases y conceptos familiares, en lugar de jerga interna. Seguir el diálogo y las convenciones del mundo real, haciendo que la información aparezca en un orden natural y lógico.

Cómo puedo cumplirlo:

- Este principio no se limita a la comunicación a través de mensajes, también se aplica a iconos, colores, procesos, léxico, es muy importante respetar el patrón mental.



Control y libertad para el usuario

Las personas usuarias suelen realizar acciones por error. Necesitarán de una “salida de emergencia” claramente indicada para salir de la acción en curso

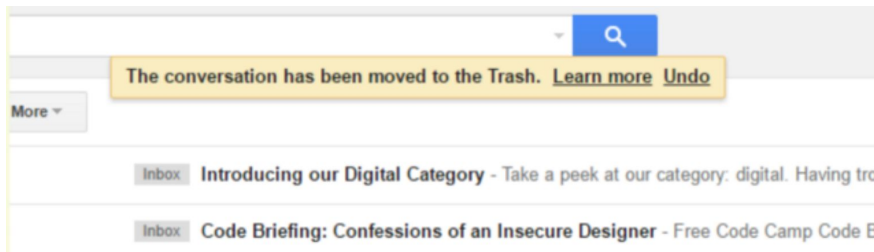
Cómo puedo cumplirlo:

- El writing será tu gran aliada: evita el lenguaje confuso, debe ser claro y directo.
- Solicitar confirmación a través de cuadros de diálogo
- Darle la posibilidad de cancelar procesos

Delete message?

CANCEL

DELETE FOR ME

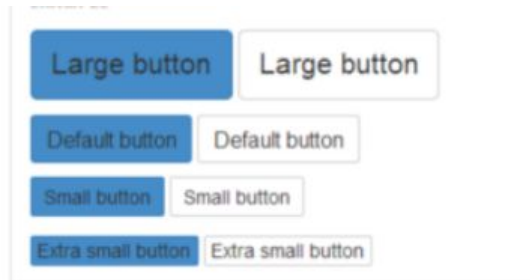


Consistencia y estándares

Las personas usuarias no deberían tener que preguntarse si diferentes palabras, situaciones o acciones significan lo mismo. Se deberá seguir las convenciones de la plataforma y la industria.

Cómo puedo cumplirlo:

- Respetar el uso de los componentes del sistema operativo.
- consistencia entre el uso de componentes



Prevención de errores

Los buenos mensajes de error son importantes, pero los mejores diseños evitan cuidadosamente que ocurran problemas en primer lugar.

Cómo puedo cumplirlo:

- Eliminar las condiciones propensas a errores.
- Dar a los usuarios una opción de confirmación antes de acciones irreversibles.
- Usar opciones de autocompletar en introducción de datos.
- Especificar en todos los campos de formulario desarrollados que condiciones debe cumplir

Prevención de errores



Crear una cuenta

Es rápido y fácil.

Francisco 

XZ

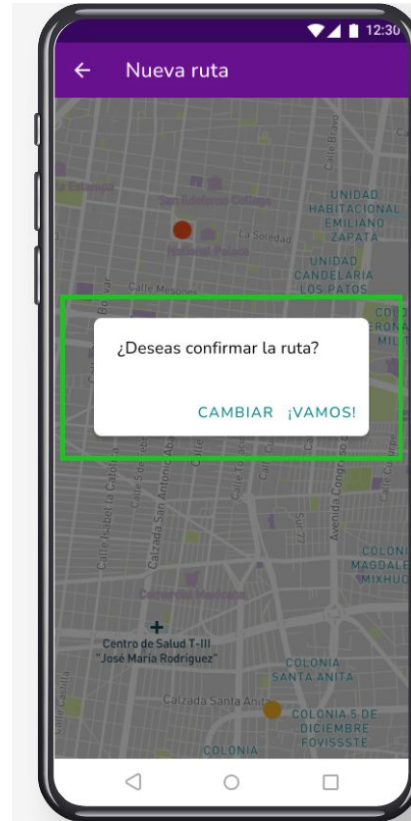
Contraseña nueva

Fecha de nacimiento

2 ▼ dic ▼ 1994 ▼ 

Usarás esta información cuando entres a tu cuenta y si alguna vez tienes que cambiar la contraseña.

Crear cuenta



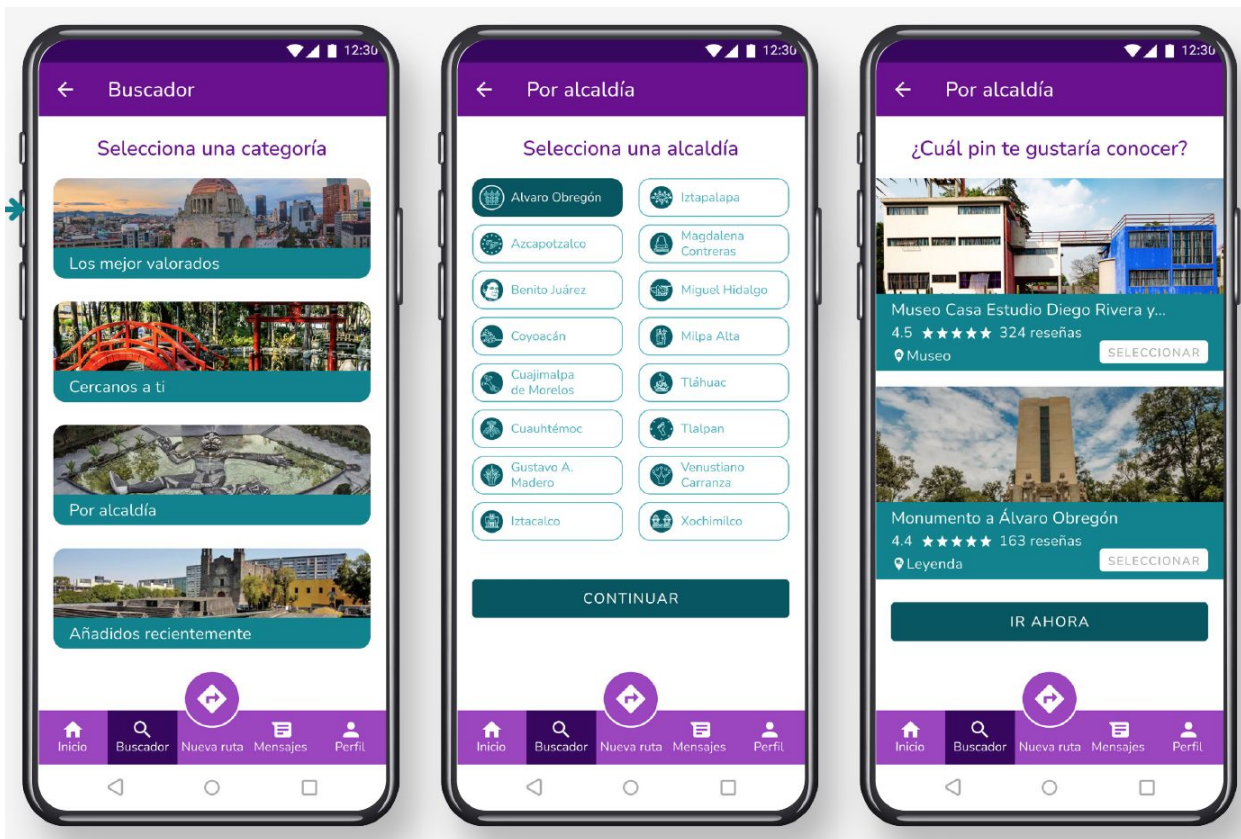
Reconocimiento en lugar de recordar

Se trata de minimizar la carga de la cantidad de datos a recordar de un proceso a otro. Las instrucciones deben ser claras , visibles o fáciles de recuperar de ser necesario.

Cómo puedo cumplirlo:

- Facilitar el reconocimiento de cada item a través de niveles jerárquicos de información.
- Es indispensable el uso de títulos
- Indicar con claridad los CTA
- Diseño limpios que no sobrecarguen de infomación y den aire.
- Secciones contenidos cortos

Reconocimiento en lugar de recordar



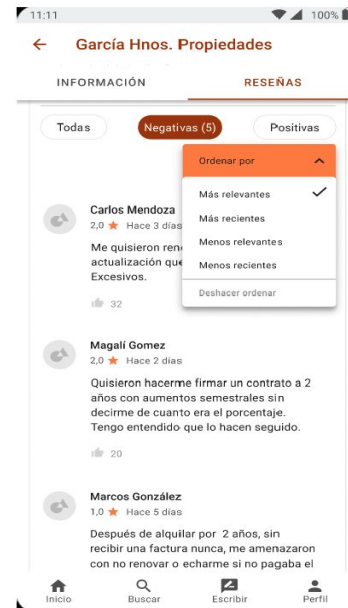
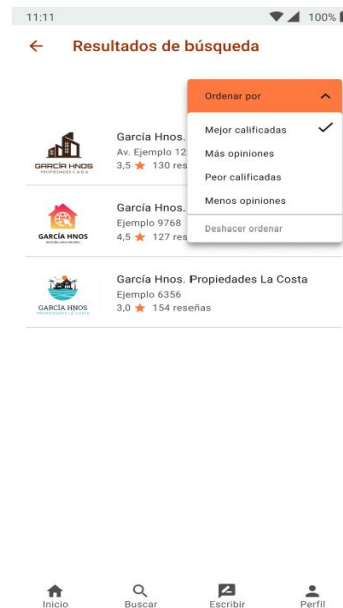
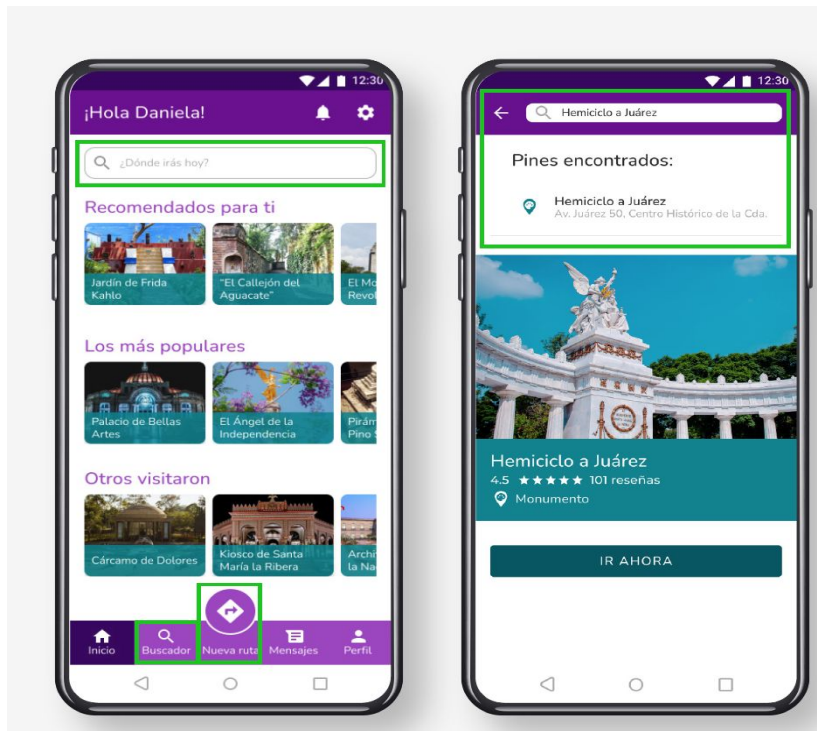
Flexibilidad y eficiencia de uso

Los aceleradores, que no son vistos por el usuario novato, a menudo pueden acelerar la interacción para el usuario experto, de modo que el sistema puede atender tanto a usuarios inexpertos como experimentados. Permitir a los usuarios personalizar las acciones frecuentes.

Cómo puedo cumplirlo:

- Añadir buscadores, filtros, reordenar elementos según características.
- Desplazamientos de scroll vertical u horizontal.
- Posibilidad de recuperar datos ya introducidos, como medios de pagos.

Flexibilidad y eficiencia de uso



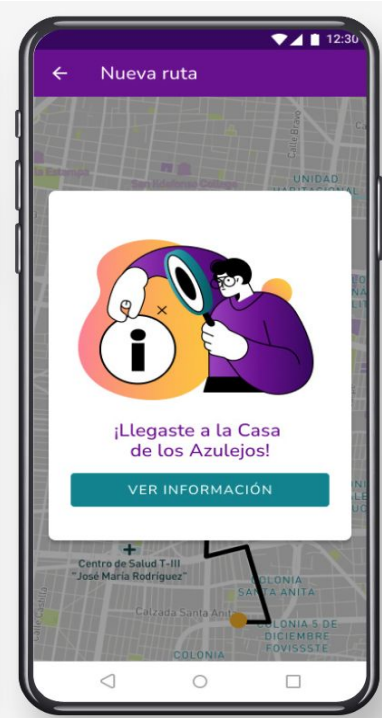
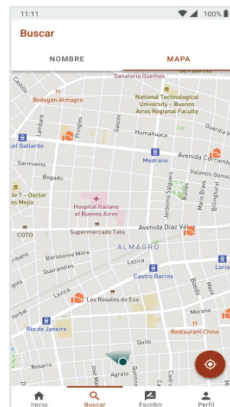
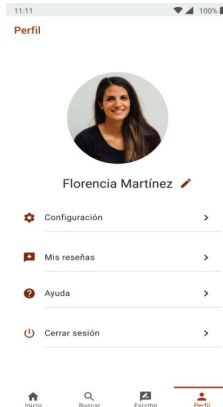
Diseño estético y minimalista

Los diálogos no deben contener información que sea irrelevante o que rara vez se necesite. Cada unidad adicional de información en un diálogo compite con las unidades de información relevantes y disminuye su visibilidad relativa

Cómo puedo cumplirlo:

- Solo la información esencial.
- Jerarquías visuales.
- Mostrar sólo la información relevante para el proceso
- Apoyo iconográfico.

Diseño estético y minimalista



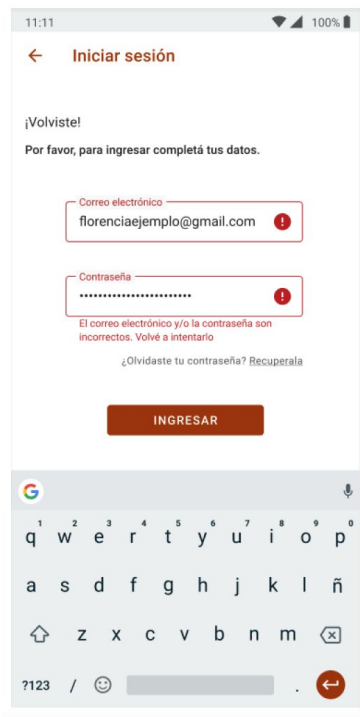
Ayudar a las personas usuarias a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores

Los mensajes de error deben expresarse en un lenguaje sencillo (sin códigos), indicar con precisión el problema y sugerir una solución de forma constructiva.

Cómo puedo cumplirlo:

- Mensajes claros, concisos y útiles.
- Indicar a los usuarios si se puede solucionar y dar pasos.
- Nunca usar palabras violentas ni técnicas.

Ayudar a las personas usuarias a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores



11:11 100%

← Iniciar sesión

¡Volviste!

Por favor, para ingresar completá tus datos.

Correo electrónico
florenciaejemplo@gmail.com

Contraseña

El correo electrónico y/o la contraseña son incorrectos. Volved a intentarlo

¿Olvidaste tu contraseña? [Recuperala](#)

INGRESAR

Google keyboard visible at the bottom.

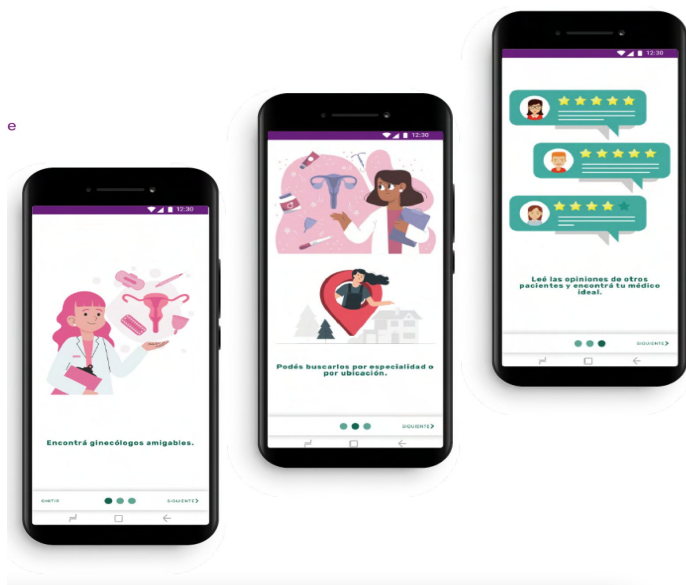
Ayuda y documentación

Aunque es mejor si el sistema se puede utilizar sin documentación, puede ser necesario proporcionar ayuda y documentación. Cualquier información de este tipo debe ser fácil de buscar, estar centrada en la tarea del usuario, enumerar los pasos concretos que deben llevarse a cabo y no ser demasiado extensa.

Cómo puedo cumplirlo:

- Onboarding para nuevos usuarios o funcionalidades nuevas
- FAQ
- ToolTips

Ayuda y documentación



¿Con qué podemos ayudarte?

Compras

-  **Administrar y cancelar compras**
Pagar, seguir envíos, modificar, reclamar o cancelar compras. >
-  **Devoluciones y reembolsos**
Devolver un producto o consultar por reintegros de dinero de una compra. >
-  **Preguntas frecuentes sobre compras** >

Ventas

-  **Gestionar ventas y publicaciones**
Ventas, cobros, envíos, reclamos, devoluciones, publicaciones y reputación. >
-  **Preguntas frecuentes sobre ventas** >

Ayuda sobre tu cuenta

- Configuración de mi cuenta >
- Seguridad >

02

Proceso de evaluación heurística

Material extra

¿Cómo hacer la evaluación heurística?

A continuación te dejamos las planillas que podrías utilizar para ir haciendo un análisis de tu producto.

También encontrarás la misma en nuestro FigJam, donde podrás trabajar con tu grupo en el análisis de su app diseñada.

PROYECTO:

	PROBLEMAS DETECTADOS	RECOMENDACIONES
VISIBILIDAD Y ESTADO DEL SISTEMA		
RELACIÓN ENTRE EL SISTEMA Y EL MUNDO REAL		
CONTROL Y LIBERTAD POR PARTE DEL USUARIO		
CONSISTENCIA Y ESTÁNDARES		
PREVENCIÓN DE ERRORES		

PROYECTO:

	PROBLEMAS DETECTADOS	RECOMENDACIONES
RECONOCER ANTES QUE RECORDAR		
FLEXIBILIDAD Y EFICIENCIA EN EL USO		
DISEÑO ESTÉTICO Y MINIMALISTA		
RECONOCER, DIAGNOSTICAR Y RECUPERARSE DE ERRORES		
AYUDA Y DOCUMENTACIÓN		

Repaso y consultas



Bibliografía y Recursos

Material de consulta

- Heuristic evaluation of user interface Video [.Link.](#)
- 10 usability Heuristics applied to complex applications [.Link.](#)
- 10 reglas heurísticas de Nielsen y cómo aplicarlas [.Link.](#)

Gracias



¿Dudas o consultas?



jumpedu.org