

A portrait of Jakob Nielsen, a well-known usability expert, wearing glasses and a suit, smiling slightly. The image is partially obscured by text on the left.

Visibility of system status

User control and freedom

Consistency and standars

Error prevention

Match between system and the real world

Principios de Usabilidad y Heurística

Los principios de usabilidad y heurística son diez principios que fueron creados por Jakob Nielsen y que ayudan a crear interfaces intuitivas. Se llaman heurísticos porque son reglas generales y no directrices de usabilidad específicas.

1. Visibilidad del estado del sistema

Cuando un usuario está realizando un proceso dentro de una interfaz, hay que darle retroalimentación de lo que sucede en cada estado, a través de gráficos, animaciones o mensajes.

2. Relación entre el sistema y el mundo real

Siempre que se haga referencia a algún objeto del mundo real, proporcionar al usuario alguna referencia descriptiva que le indique más detalles sobre lo que se requiere del mismo. Un ejemplo, sería mostrar una tarjeta de crédito e indicar la ubicación de los datos que debería contener para su eventual uso.

3. Control y libertad del usuario

El usuario debe mantener en todo momento la capacidad de cancelar un proceso, salir de un flujo o deshacer alguna acción, esto para que se sienta libre y sin la sensación de una experiencia negativa.

4. Consistencia

Adaptar los elementos de la interfaz a una línea de estilo uniforme, ya que si se usan muchos, esto puede generar una interacción incómoda que puede confundir al usuario.

5. Prevención de errores

Hay que darle al usuario instrucciones claras de cómo manejar el sistema o de la acción que tienen que hacer. Así se pueden evitar errores y disgustos en los procesos.

6. Reconocer antes que recordar

Esto se refiere a la ventaja que representa para el usuario contar en todo momento con la información que le interesa, por ejemplo, en un e-commerce. Aquí un usuario encuentra muy útil poder contar con una lista de lo que está por comprar y la suma total de su compra. Así puede tomar decisiones más rápido sin tener que consultar saliendo de su flujo.

7. Flexibilidad y eficiencia de uso

Un ejemplo excelente es el buscador de Google. En este, una búsqueda puede ser realizada por cualquier tipo de usuario, tanto principiante como avanzado, otorgando las herramientas y las opciones a cada uno de estos tipos para resolver mejor su propósito.

8. Diseño estético y minimalista

Es importante no saturar la interfaz con demasiado contenido a la vez. Es mejor mostrarle al usuario solo la información que va a necesitar en ese momento, de una manera amigable y atractiva para no perder la continuidad de su interacción.

9. Ayudar a los usuarios a corregir y resolver errores

En caso de errores, la manera de decirle al usuario cómo debe solucionarlo o si no es posible hacerlo, es fundamental. La interfaz debe mostrar siempre un tono amigable y comprensivo, en el que se planteen pasos concretos como solución si es que la hay, y mensajes complementarios que le ayuden a seguir con un flujo tomando otro camino que le pueda ser útil dentro de la plataforma.

10. Ayuda y documentación

Poner a disposición del usuario una sección donde pueda hallar respuesta a sus preguntas, como la sección de preguntas frecuentes (FAQ). Así como una documentación más detallada sobre los procedimientos que lo requieran.