

Principios heurísticos de usabilidad

Los principios heurísticos aquí mostrados están basados en un documento con licencia *copyleft* de la consultora Evolucy y la herramienta software que desarrollo el grupo grupo Griho de la Universidad de Lérida. Se trata de 11 principios basados en los principios heurísticos de Nielsen y adaptados a la evaluación heurística de la Web. Cada uno de ellos se divide en aspectos observables más concretos.

1. Claridad de propósito y objetivos

El sitio web debe comunicar de manera inmediata su propósito, función u objetivo.

- 1.1. El propósito u objetivo de la página web es claro y obvio. Con un simple vistazo a la página se sabe qué pretende esta web y para qué sirve
- 1.2. En caso de que existan varios objetivos, éstos están relacionados con el objetivo o función global del sitio y guardan coherencia entre ellos
- 1.3. En caso de que existan varios objetivos, éstos son claros y separados, no están mezclados
- 1.4. El URL del sitio es fácil de recordar y está relacionado con sus objetivos y nombre

2. Visibilidad y orientación inmediatas

Los usuarios deben estar informados acerca de su situación (ubicación y estado) y acerca de lo que sucede en todo momento en la página web.

a) Situación actual

- 2.1. La página incluye de manera visible el título del sitio, de la sección, el título de la página o del paso (en un proceso)
- 2.2. Existe un track o indicación de la ruta de la página (migas de pan, breadcrumb, hilo de Ariadna) en la estructura de la información del sitio
- 2.3. En caso de que sea un proceso, se indica el número de paso del proceso y los pasos restantes.

b) Destinos posibles

- 2.4. Los vínculos están claramente identificados
- 2.5. Existe un buscador y funciona de manera efectiva
- 2.6. No existe información u acciones ocultas que requieran de una acción para su visualización
- 2.7. El feedback informa cuando una acción está en proceso
- 2.8. El feedback informa cuando una acción ha sido realizada con éxito o no

3. Adecuación al mundo, los objetos mentales del usuario y la lógica de la información

El sitio web está adaptado al mundo real de los usuarios, su lenguaje, conocimientos, etc.

a) Lógica de la información

- 3.1. La lógica de presentación de los contenidos es familiar o comprensible para el usuario
- 3.2. Cuando existen opciones están ordenadas de manera lógica para la forma de pensar del usuario (no la interna de la organización)
- 3.3. Las metáforas e iconos que utiliza son comprensibles para el usuario y facilitan la interacción con la página



- 3.4. El nivel de conocimientos expuesto por la página coincide con el nivel del usuario
- 3.5. Los ítems que se agrupan o que convivan en un mismo espacio deben tener un nivel de relación parecido entre ellos, es decir, ser igual de diferentes o igual de parecidos (por ejemplo, si la categoría “Vinos” incluye “Rioja”, “Valdepeñas”, “Penedés” y “Ribeiro”, no debe incluir “Tintos”)

b) Formato de la información

- 3.6. La página usa el lenguaje del usuario con palabras, frases y conceptos que le son familiares. No utiliza jergas ni tecnicismos si no son absolutamente necesarios. El lenguaje debe ser claro, simple y con una sola idea por párrafo
- 3.7. La información esta estructurada con títulos, negritas, indentados y viñetas
- 3.8. El lenguaje y la disposición de la información es asequible y de lectura rápida para el usuario
- 3.9. La estructura y presentación de la información no necesita explicaciones o información adicional para su comprensión
- 3.10. Los textos y enunciados de los campos están redactados de forma afirmativa
- 3.11. Los nombres de los botones de acción tienen etiquetas específicas y no generales (por ejemplo “Guardar formulario” en lugar de “Guardar”).
- 3.12. Se utiliza el lenguaje de forma directa, no impersonal

4. Reconocimiento más que memoria

La página web se basa en el reconocimiento más que en el recuerdo para permitir al usuario interactuar con el sitio de manera fácil y productiva.

- 4.1. La página no requiere recordar información de páginas previas para interactuar con ella. Toda la información necesaria para la interacción se encuentra en la página
- 4.2. Es fácil reencontrar información previamente encontrada
- 4.3. La información previamente seleccionada sirve para evitar la petición de información de nuevo
- 4.4. La página permite ver y seleccionar, más que recordar y escribir
- 4.5. La información esta organizada según una lógica reconocida y familiar para el usuario
- 4.6. Los bloques de información de la página se distinguen fácilmente unos de otros, muestran la jerarquía de la información y facilitan la búsqueda de información.
- 4.7. Se utilizan iconos relacionados con los contenidos a los que se asocian

5. Control y libertad del usuario

La página deposita el control en el usuario

- 5.1. El registro de usuario, si existe, solo es necesario al finalizar un proceso y se puede obtener la mayor parte de la funcionalidad del sitio sin necesidad de registrarse
- 5.2. Es posible deshacer una acción siempre que sea una opción funcional y operativa. En caso de ser un proceso de varios pasos, es posible volver a un paso anterior del proceso para modificarlo.
- 5.3. Existe una salida de la página, del proceso o de la estructura de información: desconectar, cancelar, inicio, etc.
- 5.4. No se inician de manera automática acciones que el usuario no ha ordenado explícitamente
- 5.5. No se utilizan animaciones no controladas por el usuario
- 5.6. Es posible guardar la información de la página web
- 5.7. Es posible imprimir la información de la página web sin perder información.



- 5.8. Es posible aumentar y disminuir el tamaño de la letra
- 5.9. El sitio se visualiza perfectamente con diferentes resoluciones
- 5.10. La página Web no introduce tecnologías que requieren versiones actualizadas de navegadores o plugins externos

6. Consistencia y Estándares

La página es consistente internamente y con los estándares externos. Los usuarios no han de preguntar si las diferentes palabras, situaciones o acciones significan lo mismo. En general se siguen las normas y convenciones de la plataforma sobre la que se esta implementando el sistema.

a) Consistencia

- 6.1. Las etiquetas de los vínculos tienen los mismos nombres que los títulos de las páginas a las que se dirigen
- 6.2. Las mismas acciones llevan a los mismos resultados
- 6.3. Los mismos elementos son iguales en todo el sitio
- 6.4. La misma información (texto) se expresa de la misma forma en toda la página
- 6.5. La información esta organizada y es mostrada de manera similar en cada página

b) Estándares

- 6.6. La página utiliza los estándares (HTML, XHTML, CSS, etc.) de forma correcta
- 6.7. Se utilizan los colores estándares para los vínculos visitado y no visitados
- 6.8. No utiliza de manera diferente a la norma convenciones o etiquetas universales
- 6.9. Las áreas de navegación superior, laterales, herramientas de búsqueda y controles (botones, botones de radio, etc.) siguen los estándares comunes de mercado.

7. Prevención de errores gracias a un diseño adecuado

El diseño de un sitio debe prevenir los errores de los usuarios antes de que se cometan.

- 7.1. El motor de búsqueda tolera errores tipográficos (mayúsculas), ortográficos (acentos) y acepta palabras similares
- 7.2. Es posible seleccionar la información en situaciones donde se pueden producir errores en la escritura
- 7.3. La página especifica o da un ejemplo sobre cómo debe introducirse la información en campos problemáticos (P.e. fecha 31/05/2015 o 31/may/2015 o 05/31/2015).

8. Flexibilidad y eficiencia de uso

La página facilita y optimiza el acceso de los usuarios cualesquiera que sean sus características.

- 8.1. La página no requiere volver a escribir la información ya solicitada en páginas anteriores
- 8.2. El buscador permite la búsqueda por varios criterios
- 8.3. Es posible repetir una acción ya realizada anteriormente de manera sencilla
- 8.4. Cuando es pertinente la página permite al usuario personalizar acciones frecuentes
- 8.5. El cursor aparece parpadeante en el primer campo del formulario a completar
- 8.6. Se utiliza un diseño que se adapte a las diferentes resoluciones posibles que pueda tener un usuario



9. Información y diseño minimalista

La página Web evita toda información o gráfico irrelevante y sólo incluye la información necesaria. Cada unidad adicional de la información en un diálogo compite con las unidades relevantes de la información y disminuye su visibilidad relativa.

- 9.1. La información visible es la única esencial para realizar la acción. La página no contiene información que es irrelevante o raramente necesaria
- 9.2. No existe redundancia de información en la página
- 9.3. La información es corta, concisa y precisa.
- 9.4. Cada elemento de información se distingue del resto y no se confunde con otros
- 9.5. El texto es fácil de hojear, está bien organizado y las frases no son muy largas
- 9.6. Las fuentes son legibles y tienen un tamaño adecuado
- 9.7. Las fuentes utilizan colores con suficiente contraste con el fondo
- 9.8. No existen más de 7 recursos gráficos (nuevo, bullets, etc.) en la página (según los psicólogos a las la memoria a corto plazo no es capaz de guardar 7 ± 2 elementos).

10. Eficacia de los mensajes de error

Los mensajes de error ayudan a solucionar el problema.

- 10.1. Los mensajes de error informan del error de manera comprensible, están escritos en lenguaje común y no con códigos o lenguaje técnico. Informan de la causa del error de manera que se pueda evitar su repetición en el futuro
- 10.2. Los mensajes de error dan soluciones o sugerencias para solucionar el presente error
- 10.3. La situación de error permite, de una forma evidente, volver a la situación anterior al error

11. Documentación de ayuda

La documentación de ayuda está adaptada a las necesidades de los usuarios.

- 11.1. Si es necesario, existe información de ayuda.
- 11.2. En caso de existir:
 - 11.2.1. La ayuda es visible y fácil de encontrar
 - 11.2.2. La documentación de ayuda es sensible al contexto, se refiere a la sección donde se encuentra el usuario
 - 11.2.3. La documentación de ayuda está adaptada a las necesidades de los usuarios
 - 11.2.4. La ayuda está orientada a los objetivos del usuario (generalmente a la resolución de problemas)
 - 11.2.5. La página dispone de un apartado de preguntas frecuentes
 - 11.2.6. La ayuda para procesos está organizada en pasos
 - 11.2.7. La documentación de ayuda utiliza ejemplos
 - 11.2.8. La ayuda utiliza explicaciones cortas