

Formato de Evaluación Heurística¹ de usabilidad²

¿Qué es una evaluación Heurística?

Una revisión de un sitio web o aplicación que revelará si es o no fácil de usar.

La evaluación de la usabilidad de un sitio web está basada en la experiencia, conocimientos y opiniones de los expertos en usabilidad que realizan una inspección conforme a normativas, estándares y prácticas internacionales ampliamente aceptadas para identificar los principales problemas de usabilidad.

Metodología

El servicio consiste en los siguientes pasos:

1. Reunión informativa para determinar los objetivos de la evaluación, las necesidades y requisitos del cliente, los usuarios a los que va dirigida la aplicación y las tareas típicas que realizan, los estándares y normativas importantes, etc.
2. Planificación y preparación de la evaluación (cuándo, quién, dónde, qué estándares, normativas, heurísticas, qué parte de la aplicación).

¹ Se denomina heurística a la capacidad de un sistema para realizar de forma inmediata innovaciones positivas para sus fines. La capacidad heurística es un rasgo característico de los humanos, desde cuyo punto de vista puede describirse como el arte y la ciencia del descubrimiento y de la invención o de resolver problemas mediante la creatividad y el pensamiento lateral o pensamiento divergente.

² ¿Qué es la usabilidad? (usability, ISO 9126) Capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso.

(usability, ISO 9241) Efectividad, eficiencia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico.

3. Evaluación. Expertos en usabilidad del ITI realizan una evaluación de la interfaz destacando los puntos fuertes y débiles de la aplicación. Se evalúan características como facilidad y eficiencia de uso y navegación, look-and-feel de la aplicación, y conformidad con normativas, estándares y heurísticas de usabilidad.
4. Informe sobre conclusiones y recomendaciones.

Un estándar muy utilizado es el que propone [Jakob Nielsen](#) y que consiste en los siguientes 10 aspectos para probar la usabilidad de un sitio o software. (Cabe aclarar que pueden haber sub-categorías para hacer más eficiente la evaluación)

Categoría	Problema	Acierto	Comentarios adicionales
Visibilidad de Status			
Adecuación al mundo real			
Control y libertad por parte del usuario			
Consistencia y estándares			
Preveniones de Error			
Reconocimiento sencillo			
Flexibilidad y eficiencia de uso			
Sencillez del diseño			
Ayuda al usuario			
Servicio al usuario y documentación			

Ventajas de una evaluación Heurística

Son rápidas y de muy bajo costo. Esta evaluación detecta aproximadamente el 42% de los problemas graves de diseño y el 32% de los problemas menores, dependiendo del número de evaluadores que revisen el sitio. Posteriormente se recomienda realizar un test de usuarios para completar la evaluación.

Ejemplo gráfico del caso de la evaluación heurística de un banco, realizada por Jakob Nielsen, donde los puntos blancos son partes del diseño web que son de difícil uso y los puntos negros son de fácil uso.

