



Boletín electrónico

Nº 3, Agosto 2007



Haga click aquí si tiene problemas al ver la página

Evaluación heurística de sitios Web

¿Qué es?

De acuerdo con ANSI/IEEE Std 100-1984, la heurística trata de métodos o algoritmos exploratorios durante la resolución de problemas en los cuales las soluciones se descubren por la evaluación del progreso logrado en la búsqueda de un resultado final. Se suele usar actualmente como adjetivo, caracterizando técnicas por las cuales se mejora en promedio el resultado de una tarea resolutoria de problemas.

Desde un punto de vista más pragmático y ligado a nuestra disciplina diremos que consiste en la evaluación de la interfaz de un portal de acuerdo a un conjunto de principios -heurísticas- de usabilidad, establecidos por instituciones que se dedican al estudio de la HCI (Human Computer Interaction, disciplina que estudia la interacción hombre máquina).

La lista de criterios es larga, discutible y variable, hay algunos fundamentales y básicos que son aplicables a todo sitio/portal y otros que se aplicarán dependiendo de las características particulares de cada sitio/portal.

¿Cuándo?

En nuestro ámbito es usado generalmente en la evaluación de sitios existentes donde el cliente, preocupado porque su sitio no responde a sus expectativas o a la de los usuarios, o sus objetivos cambiaron y el sitio no se adecuó a ellos. Es en estos casos, previo a un posible rediseño cuando es recomendable hacer este tipo de evaluación. El cliente tendrá una herramienta que minuciosa que puede verificar cada detalle del funcionamiento del sitio.

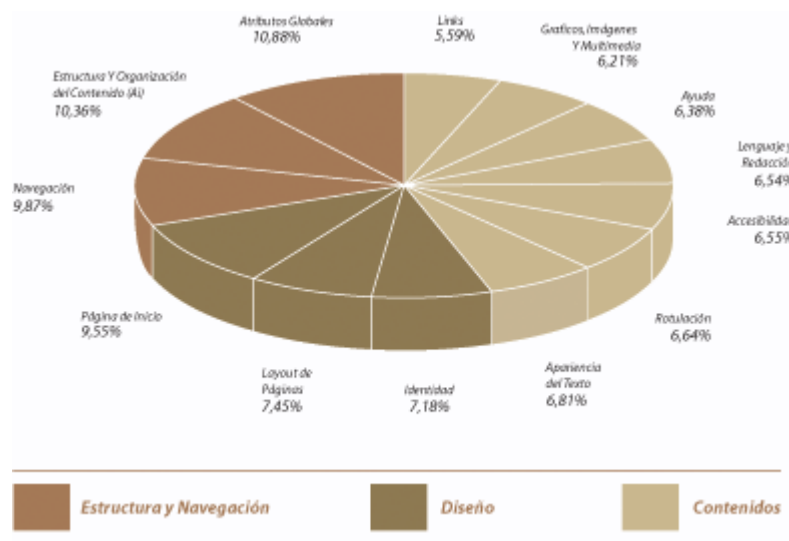
La evaluación heurística puede ser utilizada, prácticamente, en cualquier momento del ciclo de desarrollo de un portal, sin embargo si estamos frente a un nuevo desarrollo, el equipo encargado del proyecto tendrá en cuenta todos los criterios de usabilidad y accesibilidad que correspondan al nuevo proyecto. Actualmente todo equipo de desarrollo de sitios/portales cuenta con personal capacitado que tiene en cuenta estos principios de usabilidad desde el comienzo mismo (planificación) del proyecto, por lo que resultaría innecesario incorporar una evaluación de este tipo durante este proceso, aunque podrían realizarse de manera tal que contribuyan a asegurar un resultado exitoso generando correcciones en etapas tempranas y evitando retrabajo en etapas posteriores.

En mega proyectos se utilizan este tipo de evaluaciones durante el desarrollo del mismo y es una buena práctica la contratación de consultores externos que realicen la evaluación de lo contrario el equipo deberá contar con una gran capacidad de autocrítica.

Criterios

Jakob Nielsen selecciona diez principios heurísticos extraídos del análisis factorial de 249 problemas de usabilidad, los cuales son: Visibilidad, Cercanía al mundo real, Control por el usuario, Consistencia, Prevención de errores, Potenciar el reconocimiento, Flexibilidad, Simplicidad, Aprendizaje por errores, Ayuda y documentación.

Estos diez principios heurísticos, aunque potencialmente suficientes para la evaluación, en la práctica son demasiado generales y se muestran insuficientes para una evaluación eficiente. Se suele disponer de sub-heurísticos más detallados y para cada evaluación el listado de criterios suele optimizarse y especificarse según las particularidades de cada Sitio. Esta personalización de los criterios le dará mayor valor a la evaluación, priorizando aquellos que están en estricta relación con los objetivos del sitio y relativizando los que tienen poca o nula influencia.



Resultados

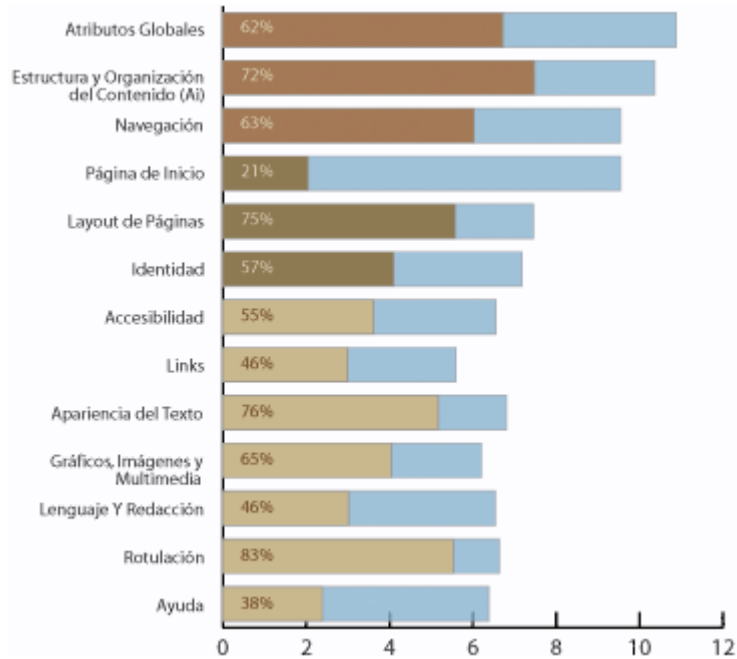
Esta evaluación detecta aproximadamente el 42% de los problemas graves de diseño y el 32% de los problemas menores. Realizar pruebas de usuario posteriormente es una forma de completar la evaluación.

Presentación

- **Informe:** un informe formal con todos sus hallazgos, organizado por categoría, criterio y resultado de la evaluación.
- **Resumen y estadísticas:** resumen de los problemas de usabilidad encontrados tanto si los evaluadores discrepan como si un aspecto particular no constituye un auténtico problema.
- **Tabla comparativa:** es muy útil comparar el sitio estudiado con el “ideal” mediante tablas y gráficos para ver de una manera más clara la situación en la que nos encontramos.
- **Problemas y soluciones:** jerarquizar los problemas de acuerdo a la gravedad de los mismos facilitará la aplicación posterior de políticas de rediseño del sitio Web efectivas.

La gravedad de los problemas de usabilidad es medida por tres factores:

1. La frecuencia con la que el problema ocurre, ¿es común o poco frecuente?
2. El impacto del problema cuando sucede, ¿es fácil o difícil para los usuarios superarlo?
3. La persistencia del problema, ¿el problema es resuelto la primera vez que se use el sitio Web o aparece repetidamente?



¿Para qué?

El mayor beneficio de una evaluación heurística es el de comprender la dimensión real de los actuales y potenciales problemas y sus posibles soluciones.

Contando con este análisis se pueden tomar determinaciones importantes respecto al futuro del sitio (relanzamiento, rediseño parcial, modificar su rotulación, rediseñar su sistema icnográfico, añadir secciones, etc.) en base a información concreta sobre las fallas de usabilidad y las sugerencias para eliminarlas, que favorecerán la facilidad de uso y experiencia de los usuarios, que resultará en su satisfacción al navegar el sitio y que redundará en una mejor imagen de marca, contribuyendo al proceso de venta y posicionamiento

Así, el análisis resultante brindará una radiografía del sitio en cuanto a su usabilidad.

Para asegurarse que recibirá nuestro próximo newsletter, por favor agregue esta dirección: boletin@emepe.net a su libreta de direcciones



2007 EMEPE Multimedia: <http://www.emepe.net>
 contacto: boletin@emepe.net