10 principios gerais para o design. Eles são chamados de heurística por que são regras básicas e não diretrizes específicas de usabilidade.

Exemplos:

1 – Visibilidade do status do sistema

Este principio afirma que o usuário deve saber o que está acontecendo dentro do sistema. Precisamos dar um feedback de sua ação dentro de um prazo razoavel.

Este feedback é normalmente associado a pontos de ação e pode ser fornecido usando uma mudança de cor, carregador e gráficos de tempo restante e etc.

2 – Correspondencia entre o sistema e o mundo real

O sistema deve falar a linguagem dos usuários, com palavras, frases e conceitos familiares ao usuário, em vez de termos orientados pelo sistema. Siga as convenções do mundo real, fazendo as informações aparecerem em uma ordem natural e lógica.

3 – Controle de usuários e liberdade

Este principio fala sobre dar ao usuário a liberdade de navegação e realizar ações acidentais. Esse principio pode ser melhor ilustrado pela mensagem flash do gmail com ação de desfazer quando excluímos alguma ação

4 – Consistencia e padrões

Os usuários não devem se perguntar se palavras, situações ou ações diferentes significam a mesma coisa. Siga as convenções da plataforma.

5 – Prevenção de erros

Uma boa experiência de usuário não deve so ajudar você quando cometer um erro mas avisar o usuário quando ele cometer um erro

6 – Reconhecimento ao invés de lembrar

Minimize a carga de memória do usuário, ações e opções visíveis. As instruções de uso do sistema devem ser visíveis ou facilmente recuperáveis, sempre que apropriado.

É sempre melhor sugerir o usuário um conjunto de opções do que deixalo lembrar e digitar tudo. O objetivo é minimizar a aplicação da memória do usuário.

7 – Flexibilidade e eficiência de uso

Cada sistema tem dois tipos de usuários: Iniciantes e usuários avançados. Seus sistema deve ser usado para habilitar ambos.

8 – Design estético e minimalista

A página inicial do Google é um exemplo perfeito: Um design minimalista, com excelente tecnologia, pode ser uma combinação incrível. O design minimalista é uma estratégia em que você mostra apenas o conteúdo ou o recurso que vai apoiar o objetivo principal do sistema.]

9 – Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros

Eu não consigo reservar ingressos online. Eu tentei fazer isso uma vez e não deu certo. Eu não entendo muito de tecnologia

É o caso de amigos, familiares e outras pessoas que não experimentam novas tecnologias porque sentem que são muito difíceis de entender.

Mas você pode realmente culpar o usuário ou é um erro do produto?

10 – Ajuda e documentação

Se um usuário atingiu essa etapa de procurar ajuda, algo não esta correto na interface. Uma ótima interface de usuário permite que o usuário navegue pelos recursos sem qualquer documentação e treinamento.

Mas se houver algum usuário que não tenha conseguido, uma ajuda adequada deve ser fornecida para usar o produto

Como se avalia uma interface utilizando as regras de heurística.

Utilizar heurística pra testar interfaces e produtos é valido. Como resultado você terá um documento com ações a serem tomadas. Isso oferece a empresa possiveis espaços de decisões a serem tomadas.

Defina quais heurísticas você vai avaliar. Estudos dizem que 8 regras é um limite necessário.

Selecione os avaliadores. Esses precisam ser designer que entendam as heurísticas.

Passe um briefing para os avaliadores: Explique como os erros devem ser anotados e qual o foco do exercício.

Rode a analise, que pode demorar 1 dia ou 1 semana dependendo do tamanho do projeto.

Durante a análise, avaliadores precisam, além de achar o erro, dar uma sugestão de solução.

Heuristica, Descrição do problema, severidade, solução proposta.

Tudo isso em um Excel

Grau de severidade deve ser definido pelo time, então não utilize um template pronto, seu time vai definir o nível de severidade, o que consideram um problema mínimo, e um problema que impede o usuário de fazer algo. Jakob Nielsen, como já comentado o Pai da Usabilidade, criou uma escala de 4 graus.

0 – não concordo que este seja um problema de usabilidade;

1 – Problema cosmético somente: não precisa ser corrigido a menos que haja tempo extra disponível no projeto;

2 – Menor problema de usabilidade: consertar isso deve receber baixa prioridade

3 – Maior problema de usabilidade: Importante para corrigir, por isso deve ser dada alta prioridade;

4 – Catástrofe de usabilidade: imperativo para corrigir isso antes que o produto possa ser liberado.