

# AS 10 HEURÍSTICAS DE NIELSEN

Prof. Ms. Winna Zansavio



A PALAVRA HEURÍSTICA VEM DO  
GREGO ΕΥΡΊΣΚΩ, HEURÍSKO,  
SIGNIFICANDO "DESCUBRO" OU "ACHO".

# Considerado um dos pais do que chamamos hoje de User Experience



- Jakob Nielsen
- Ph.D., é um advogado de usuário e diretor da Nielsen Norman Group, que ele co-fundou com o Dr. Donald A. Norman (ex-vice-presidente de pesquisas da Apple Computer).
- Estabeleceu a "engenharia de usabilidade de desconto" movimento por melhorias rápidas e baratas de interfaces de usuário e inventou vários métodos de usabilidade, incluindo a avaliação heurística. Ele detém 79 patentes nos Estados Unidos, principalmente sobre as formas de tornar a Internet mais fácil de usar.

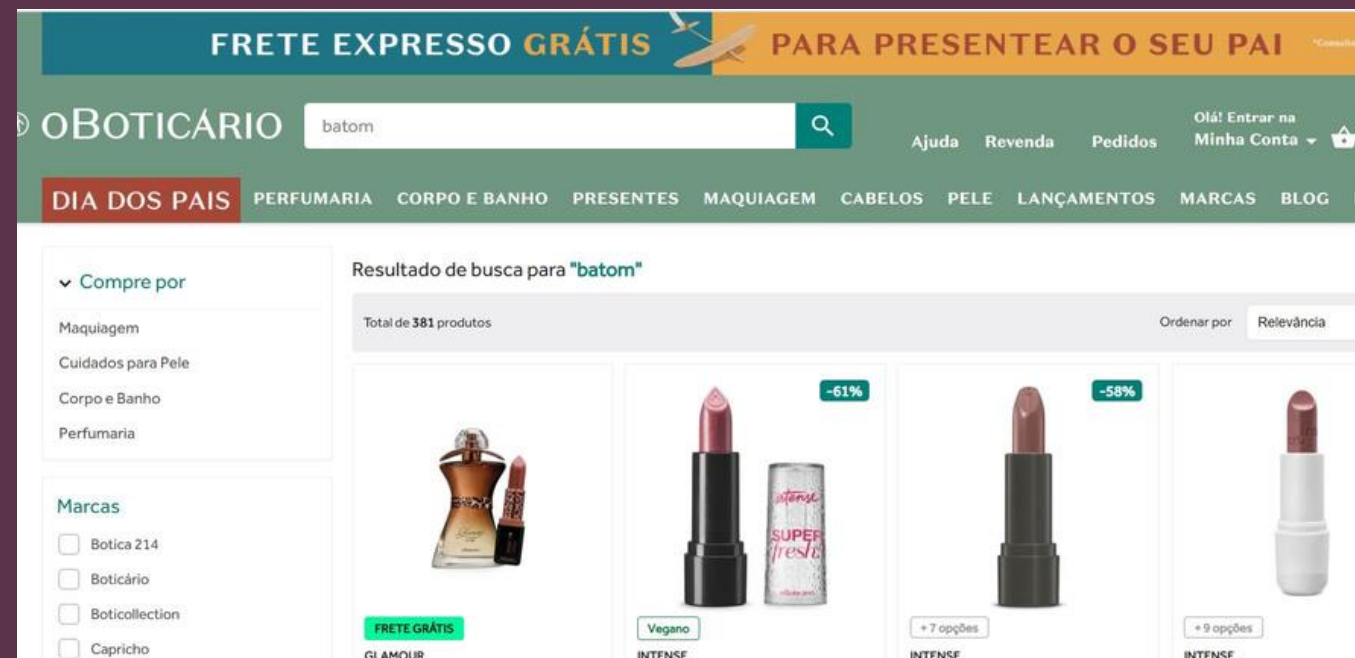
# As 10 Heurísticasde Nielsen

- Jakob Nielsen escreve artigos em seu site (<https://www.nngroup.com/>),
- Onde constantemente apresenta os resultados de várias dessas pesquisas, ajudando a implantar certos parâmetros de usabilidade que passam a ser adotados por um grande número de profissionais.
- Um desses parâmetros, são suas **heurísticas**.
- São 10 itens para a avaliação da usabilidade de um site, app ou software com intuito de evitar erros comuns – as heurísticas foram baseadas em 294 tipos de erros de usabilidade que Nielsen comumente encontrava em suas análises – e que podem prejudicar e muito a experiência do usuário em seu site.
- Uma avaliação heurística, ao pé da letra, deve ser feita por no mínimo 3 e no máximo 5 profissionais especializados nesse tipo de avaliação.

# 1 . VISIBILIDADE DE STATUS DO SISTEMA

Isso significa que você precisa se certificar de que a interface sempre informe ao usuário o que está acontecendo, ou seja, todas as ações precisam de feedback instantâneo para orientá-lo. Lembre-se que as

pessoas são impacientes na internet e com compras online. Principalmente no Mobile!



## 2. RELACIONAMENTO ENTRE A INTERFACE DO SISTEMA E O MUNDO REAL

Ou não usar palavras de sistema, que não fazem sentido pro usuário. Toda a comunicação do sistema precisa ser contextualizada ao usuário, e ser coerente com o chamado modelo mental do usuário.



### 3. LIBERDADE E CONTROLE DO USUÁRIO

Facilite as “saídas de emergência” para o usuário, permitindo desfazer ou refazer a ação no sistema e retornar ao ponto anterior, quando estiver perdido ou em

situações inesperadas.



# 4. CONSISTÊNCIA

Fale a mesma língua o tempo todo, e nunca identifique uma mesma ação com ícones ou palavras diferentes. Trate coisas similares, da mesma maneira, facilitando a identificação do usuário.

Serviços

SERVIÇOS E ORIENTAÇÕES

Administração Indireta

Agenda Tributária

Cadastro de Contribuintes (CCM)

Cadastro de Empresas de Fora

Cadastro de Obras

Cadastro Informativo Municipal

Certidões (Emissão)

Consulta Processos Administrativos

Consulta Empenhos e Pagamentos

Contribuição de Melhoria

DES-IF (Instituições Financeiras)

ALERTA DE BAIXAS TEMPERATURAS

Uma grande massa de ar frio polar aproxima-se de São Paulo.

AJUDE A SALVAR VIDAS LIGUE 156

Saiba mais

SERVIÇOS

IPTU

Impressão da 2ª via da guia de recolhimento do imposto

Imposto Sobre Serviços - ISS

Emissão de Damsp para pagamento do imposto

Cadastro de Contribuintes Mobiliários - CCM

Emissão da Ficha de Dados Cadastrais (FDC)

Devolução Automática de Tributos - DAT

Consulta Devolução Automática de Tributos (Ordem de Pagamento)

Certidões

Emissão da Certidão Negativa de Débitos de Tributos Imobiliários

Administração Indireta

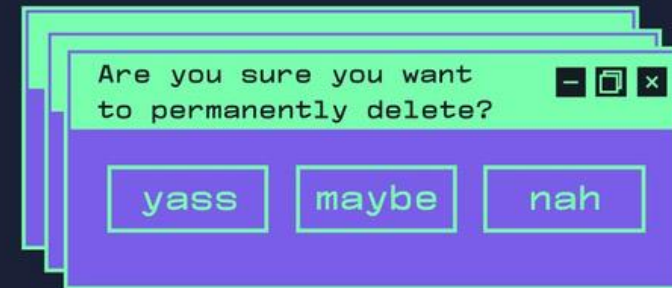
Acesse os links para os formulários de cadastro



## 5. PREVENÇÃO DE ERROS

Na tradução livre das palavras do próprio Nielsen “Ainda melhor que uma boa mensagem de erro é um design cuidadoso que possa prevenir esses erros”. Por exemplo, ações definitivas, como deleções ou solicitações podem vir acompanhadas de um checkbox ou uma mensagem de confirmação.

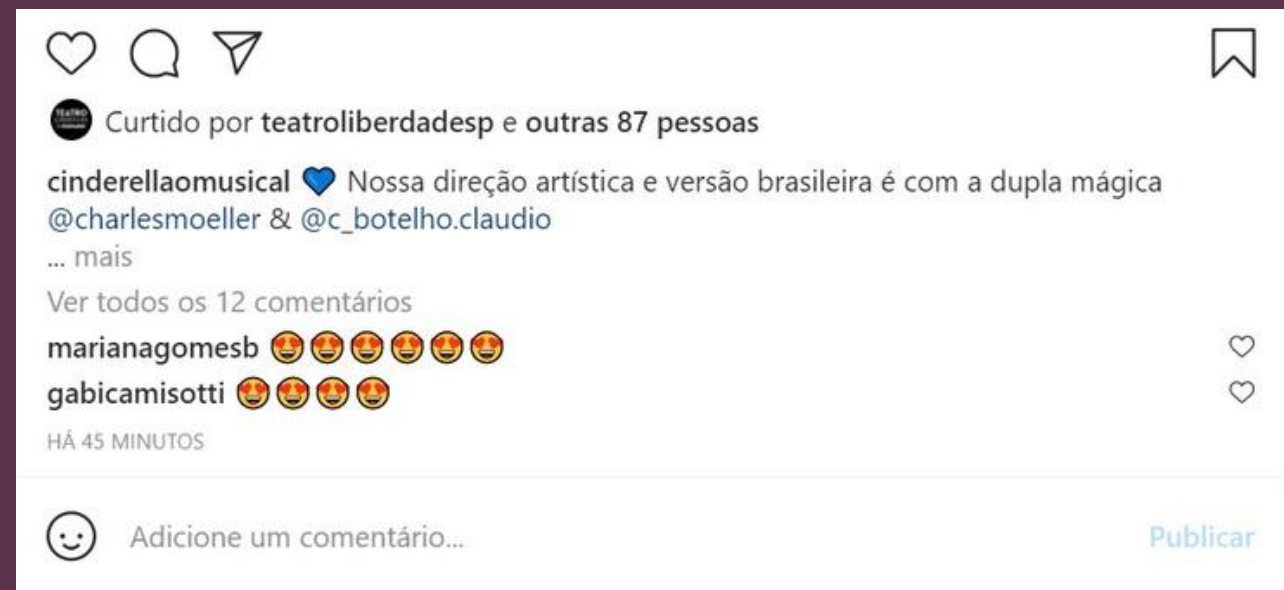
O mote é “Melhor prevenir do que remediar”



## 6. RECONHECIMENTO AO INVÉS DE LEMBRANÇA

Evite acionar a memória do usuário o tempo inteiro, fazendo com que cada ação precise ser revista mentalmente antes de ser executada. Permita que a interface ofereça ajuda contextual, e informações capazes de orientar as ações do usuário –ou seja – que o sistema dialogue com o usuário.

Temos mais facilidade em reconhecer do que lembrar, não é para o app ou site ser um puzzle e sim algo fácil e reconhecível





## 7. EFICIÊNCIA E FLEXIBILIDADE DE USO

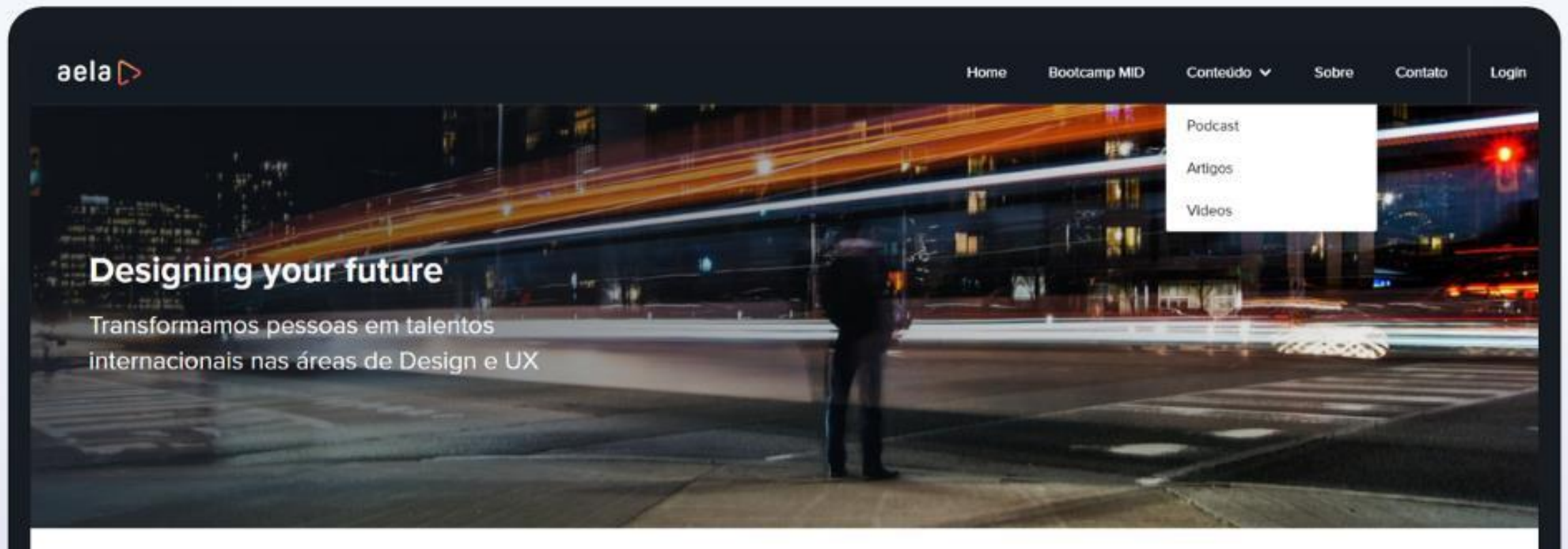
O sistema precisa ser fácil para usuários leigos, mas flexível o bastante para se tornar ágil à usuários avançados. Essa flexibilidade pode ser conseguida com a permissão de teclas de atalhos, por exemplo.

“Alt+Tab ou Ctrl+C e Ctrl+V são exemplos de atalhos para usuários mais experientes, todavia para os inexperientes existe o botão de copia e cola também. Outro exemplo é dar like no Insta não pelo ícone mas clicando na imagem



## 8. ESTÉTICA E DESIGN MINIMALISTA

Evite que os textos e o design fale mais do que o usuário necessita saber. Os “diálogos” do sistema precisam ser simples, diretos e naturais, presentes nos momentos em que são necessários.





## 9. AUXILIE OS USUÁRIOS A RECONHECER E SANAR ERROS

As mensagens de erro do sistema devem possuir uma redação simples e clara que ao invés de intimidar o usuário com o erro, indique uma saída construtiva ou possível solução.



### Netflix Site Error

We were unable to process your request.

Please go to the Netflix home page by clicking the button below.

[Netflix Home](#)

# 10. AJUDA E DOCUMENTAÇÃO

Um bom design deveria evitar ao máximo a necessidade de ajuda na utilização do sistema. Ainda assim, um bom conjunto de documentação e ajuda deve ser utilizado para orientar o usuário em caso de dúvida principalmente no caso de um sistema complexo, como o do programa de imposto de renda por exemplo. Deve ser visível, facilmente acessada, e com oferecer uma ferramenta de busca na ajuda. Não é necessário documentação para um site (se for tem algo de errado com as heurísticas do mesmo), mas é necessário ter sempre visível opções de ajuda e de contato. Isso é imprescindível.

## Histórico

Seg 19 julho 2021



Domino's Pizza - República  
Pedido concluído • 1053



1 MÉDIA  
mais 2 itens

Ajuda

Adicionar à sacola



Cobasi - Braz Leme  
Pedido concluído • 6681



Ração Royal Canin Canine Veterinary  
1 Diet Satiety para Cães de Raças Pequenas 1,5kg  
mais 3 itens

Avaliação



Ajuda

Adicionar à sacola



Início



Busca



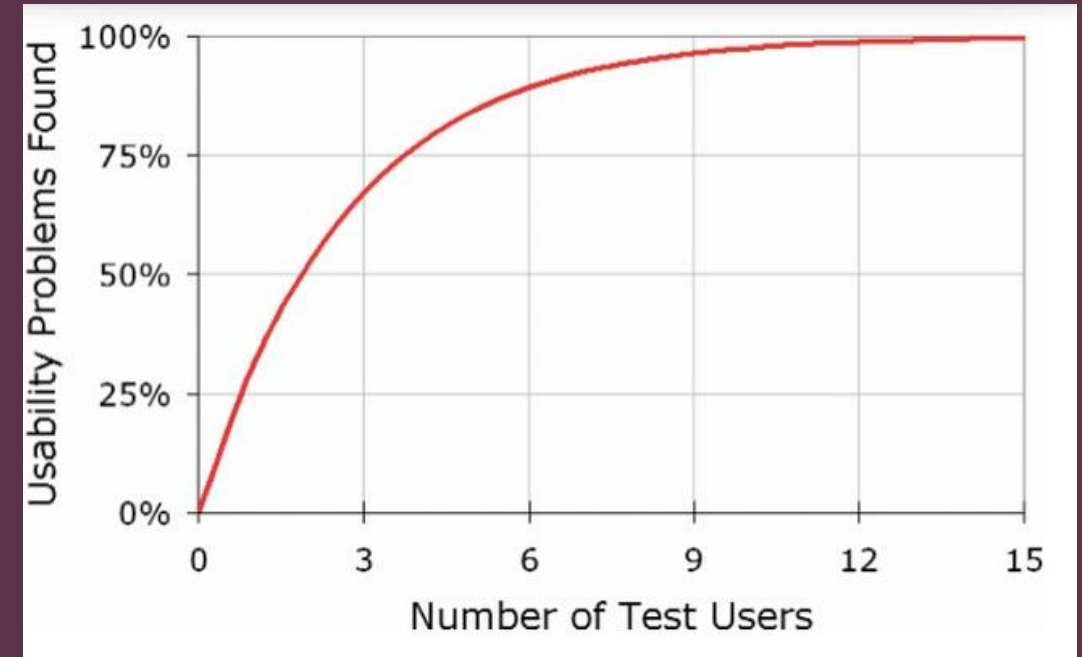
Pedidos



Perfil

# TESTE DE USABILIDADE

Segundo Nielsen existe uma curva que mostra a porcentagem de sucesso de um teste de usabilidade de acordo com o número de pessoas que são submetidas ao teste sendo o número suficiente o de 5 pessoas, atingindo próximo de 100% de eficácia e podendo ser feito em menos tempo com menor custo



# EXERCÍCIO

Analise apps como Ifood, Uber ou UberEats Segundo as heurísticas. Aponte as heurísticas sendo utilizadas de forma bem feita ou a falta delas



# EXERCÍCIO

Vivemos e dependemos de Uber, Ifood, Apps bancários e redes sociais. Usamos TUDO isso no mobile. Porém sempre devemos lembrar que as pessoas são bem impacientes no mobile. Boas interfaces no mobile são indispensáveis hoje