



# USABILIDADE HEURÍSTICA

Otávio Augusto

# AGENDA

- Usabilidade
- Jakob Nielsen
- Usabilidade heurística
- Dez heurísticas de Nielsen
- Referências

# USABILIDADE

- É a capacidade de um produto ser usado por usuários para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso.

***ISO (International Standards Organization)***



# JAKOB NIELSEN

- Cientista da computação com Ph.D. em interação homem-máquina.
- User Advocate.
- Criou o movimento "engenharia de usabilidade com desconto" para melhorias rápidas e baratas de interfaces de usuário e inventou vários métodos de usabilidade, incluindo a avaliação heurística.
- Detém 79 patentes dos Estados Unidos, principalmente sobre as formas de tornar a Internet mais fácil de usar.



# USABILIDADE HEURÍSTICA

- Através dos resultados das pesquisas de sua empresa(Norman e Nielsen Group), ele foi capaz de criar e implantar certos parâmetros de usabilidade que passam a ser adotados por um grande número de profissionais.

**NN/g** Nielsen Norman Group

Evidence-Based User Experience Research, Training, and Consulting

# DEZ HEURÍSTICAS DE NIELSEN

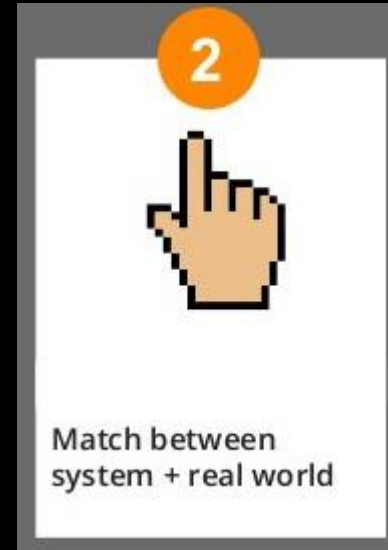
- Dez itens para a avaliação da usabilidade de um site ou sistema, com intuito de evitar erros comuns.
- As heurísticas foram baseadas em 294 tipos de erros de usabilidade que o Nielsen comumente encontrava em suas análises.

# HEURÍSTICAS



## 1. Visibilidade de Status do Sistema

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.



## 2. Relacionamento entre a interface do sistema e o mundo real

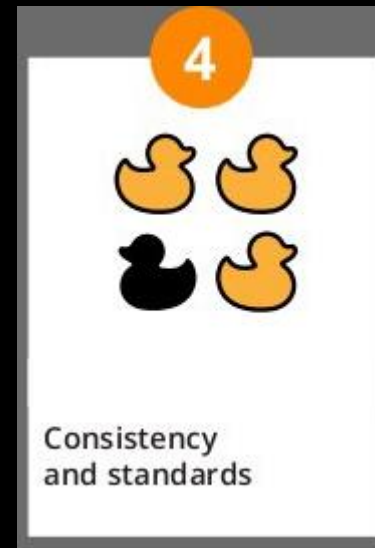
Não usar palavras de sistema, que não fazem sentido pro usuário. Toda a comunicação do sistema precisa ser contextualizada ao usuário, e ser coerente com o chamado modelo mental do usuário.

# HEURÍSTICAS



## 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.



# HEURÍSTICAS



## 5. Reconhecimento ao invés de lembrança

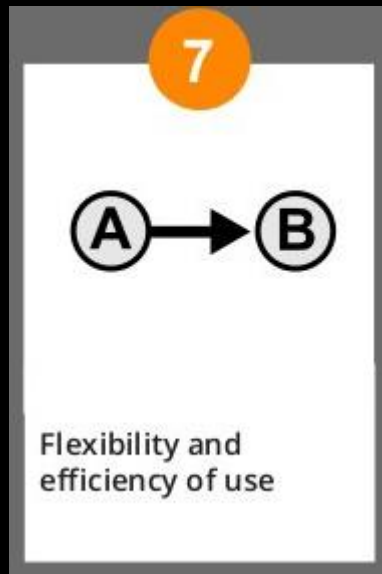
Evite acionar a memória do usuário o tempo inteiro, fazendo com que cada ação precise ser revista mentalmente antes de ser executada. Permita que a interface ofereça ajuda contextual, e informações capazes de orientar as ações do usuário – ou seja – que o sistema dialogue com o usuário.



## 6. Prevenção de Erros

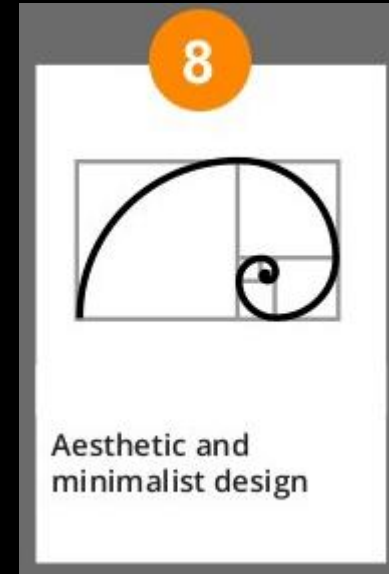
Ainda melhor que uma boa mensagem de erro é um design cuidadoso que possa prevenir esses erros”. Por exemplo, ações definitivas, como deleções ou solicitações podem vir acompanhadas de um checkbox ou uma mensagem de confirmação.

# HEURÍSTICAS



## 7. Flexibilidade e eficiência 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. No caso de websites, uso de máscaras e navegação com tab em formulários são outros exemplos.



## 8. Estética e design minimalista

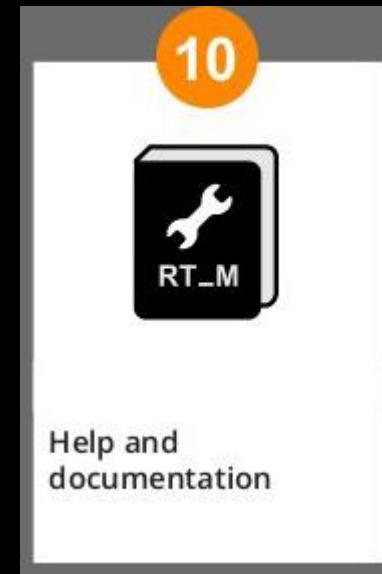
Evite que os textos e o design fale mais do que o usuário necessita saber. Os “diálogos” do sistema precisam ser simples, diretos e naturais, presentes nos momentos em que são necessários.

# HEURÍSTICAS



## 9. Ajude os usuários a reconhecer, diagnosticar 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.



## 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. Deve ser visível, facilmente acessada, e com oferecer uma ferramenta de busca na ajuda.

# REFERENCIAS

- ISO

[www.iso.org/iso/home.html](http://www.iso.org/iso/home.html)

- Jakob Nielsen

[pt.wikipedia.org/wiki/Jakob\\_Nielsen](http://pt.wikipedia.org/wiki/Jakob_Nielsen)

- Dez Heurísticas

[www.tidbits.com.br/as-10-heurísticas-de-usabilidade-do-nielsen](http://www.tidbits.com.br/as-10-heurísticas-de-usabilidade-do-nielsen)