

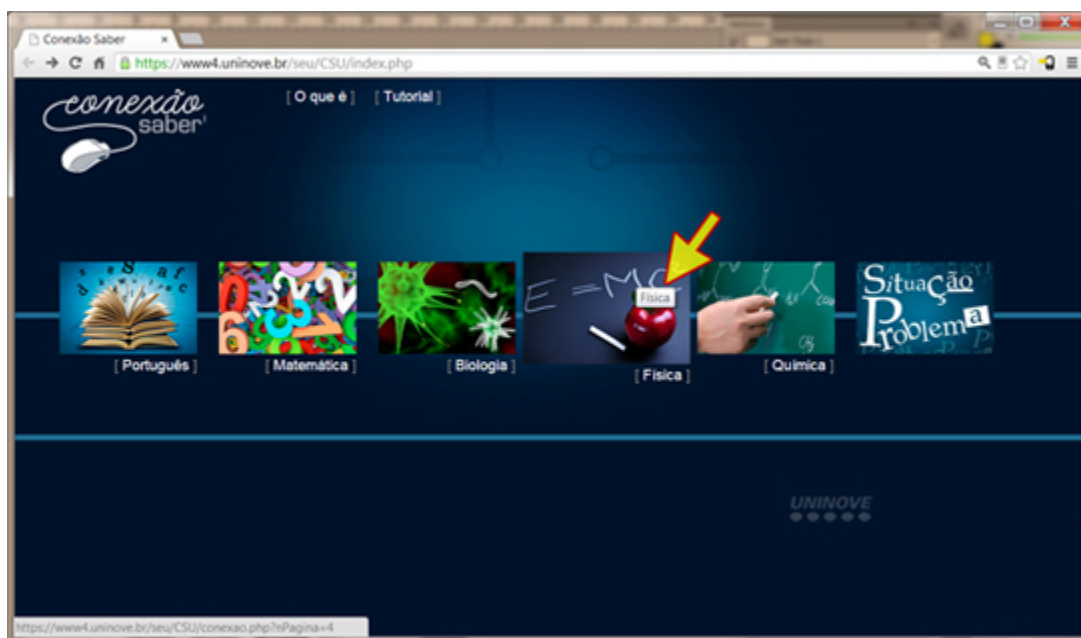
Heurísticas de Nielsen – Parte II

PROPICIAR AO DISCENTE O CONHECIMENTO AS HEURÍSTICAS DE NIELSEN.

As dez heurísticas de Nielsen

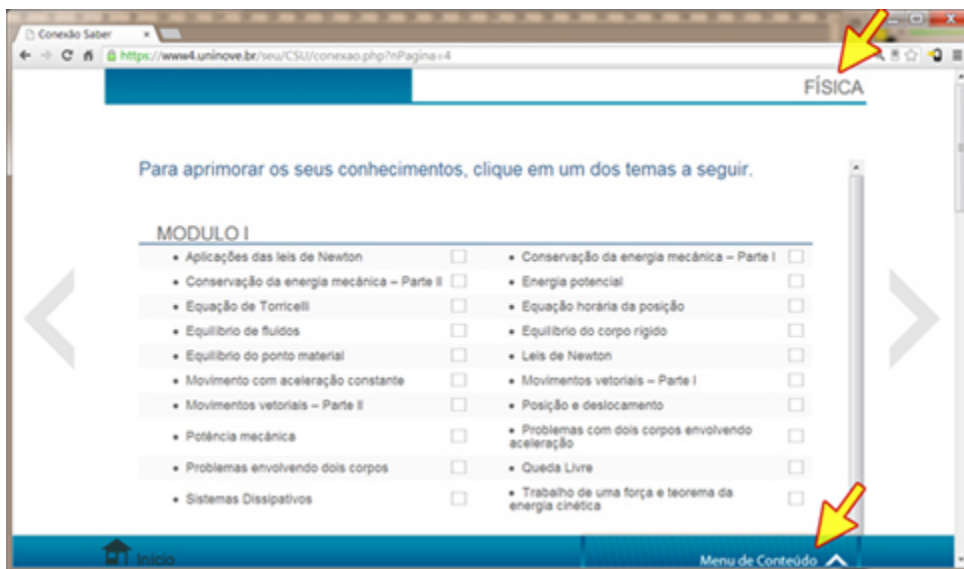
Reconhecimento em vez de lugar de lembrança

Conforme a obra de Dias (2006), sobre as heurísticas de Nielsen, os usuários não devem ter que lembrar informações ao passar de uma parte do diálogo para outra. As instruções de uso do sistema devem estar visíveis ou facilmente acessíveis quando necessário.



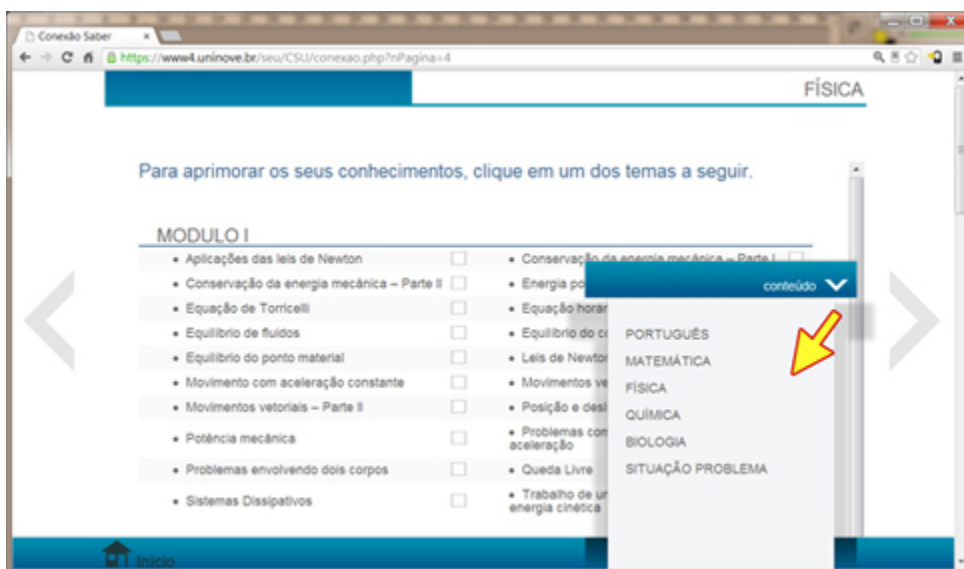
Legenda: FIGURA 1:IMAGEM DA TELA INICIAL DA CONEXÃO SABER

Na página inicial da Conexão Saber, temos o conteúdo estritamente composto pelo menu que leva ao conteúdo das disciplinas. Ao clicar em uma delas, é carregada uma nova página e o design muda totalmente (fig. 2), os menus que ficavam antes em contraste com o fundo escuro agora são trocados por páginas de fundo claro com texto. Nota-se que aparentemente os menus foram para o canto inferior direito da página.



Legenda: FIGURA 2:TELA DA DISCIPLINA DE FÍSICA DA CONEXÃO SABER

Esse tipo de alteração brusca entre uma tela e outra influencia diretamente a navegação no site, o usuário pode achar que entrou em outro, pois não há elementos visuais comuns para que ele os conecte.

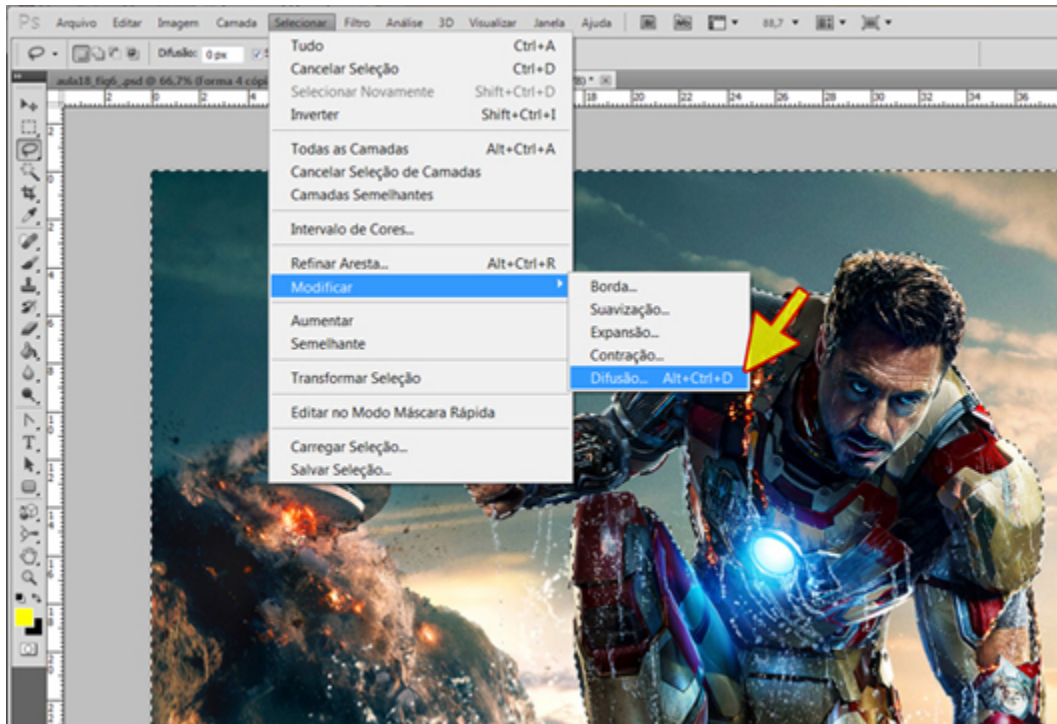


Legenda: FIGURA 3: AO CLICAR NO MENU OCULTO, SURGE MENU CONTENDO AS DISCIPLINAS DA CONEXÃO SABER.

Flexibilidade e eficiência de uso

O sistema deve permitir acesso a usuários iniciantes e experientes, de modo que seja possível personalizar ou programar ações frequentes para ganhar agilidade. Isso pode melhorar a interação para ambos, principalmente para os mais avançados.

Usuários iniciantes em qualquer software com um pouco de prática vão ganhando experiência e executando as tarefas mais rapidamente. Por isso, as ferramentas devem fornecer aceleradores. Por exemplo, a utilização de atalhos torna mais rápida a execução das rotinas, principalmente as dos mais experts.



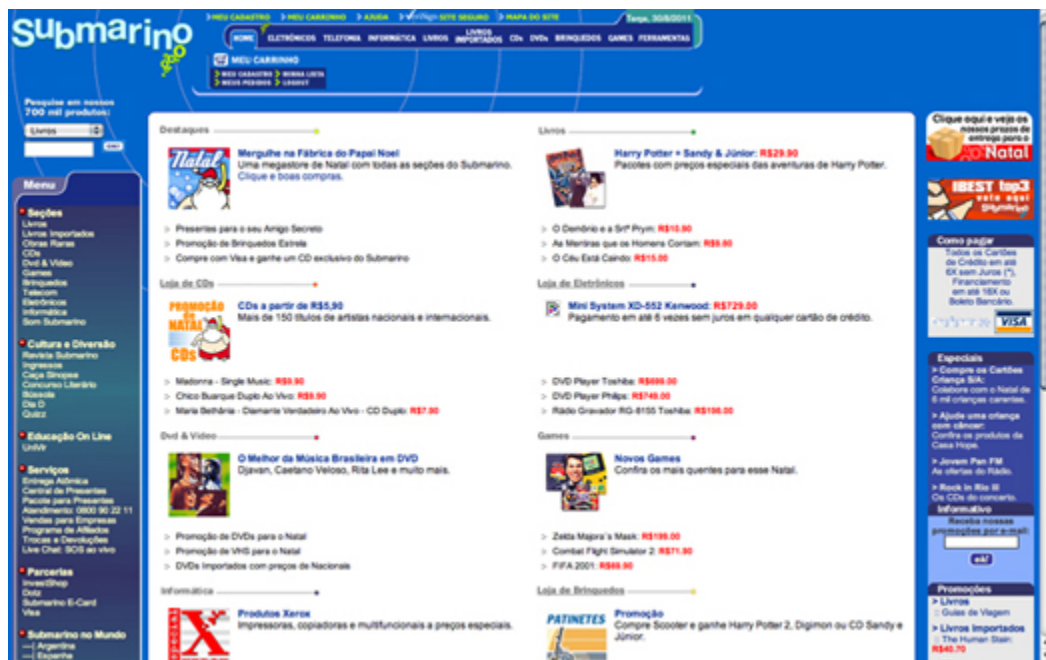
Projeto minimalista e estético

Os diálogos não devem conter informações irrelevantes ou raramente necessárias. Cada unidade extra de informação em um diálogo compete com unidades relevantes e diminui sua visibilidade relativa.



Legenda: FIGURA 5 - VERSÃO DO SITE SUBMARINO EM 2004.

A loja virtual do Submarino, por exemplo, passa constantemente por estudos de usabilidade. Na figura 5 temos uma versão de 2004, na qual é possível perceber só de olhar o quanto é carregada de botões, menus, links e imagens. Vamos comparar com a figura 6 da versão da home de 2011; note o quanto eles conseguiram enxugar de excesso, veja quanto o menu e a busca diminuíram.



Legenda: FIGURA 6 - VERSÃO DO SITE SUBMARINO EM 2011.

Em 2012, o portal ganhou um design mais elegante (fig. 7), percebe a hipervalorização da busca; o carrinho de compra agora está visível, há uma área de destaque onde as promoções são exibidas em imagens maiores e intercambiáveis.



Legenda: FIGURA 7 - VERSÃO DO SITE SUBMARINO EM 2012.

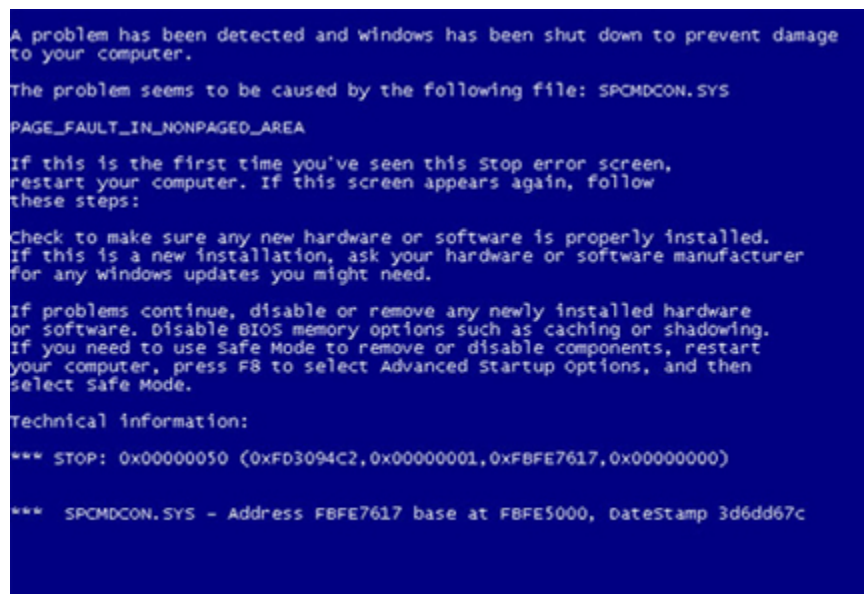
Na versão atual, de 2013, o site ficou mais clean com a diminuição do uso do azul no fundo; o logo passou por um redesign, ganhou um símbolo e perdeu as bolhinhas; o carrinho de compra agora é do tipo "Drag And Drop", ou seja, é só clicar e arrastar o produto para o carrinho de compra, mas permaneceu com algumas características do ano anterior: busca e slideshow grandes, com menu "Drop Down" que não ocupa tanto espaço.

A ideia de customizar o site para ser minimalista é ir direto ao ponto, ser muito claro e objetivo. Os itens que não utilizar com frequência jogue fora ou, se preferir, esconda usando Ajax em telas expansivas etc.



Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros

Mensagens de erro devem ser expressas em linguagem natural (sem códigos), indicando precisamente o problema e sugerindo uma solução.



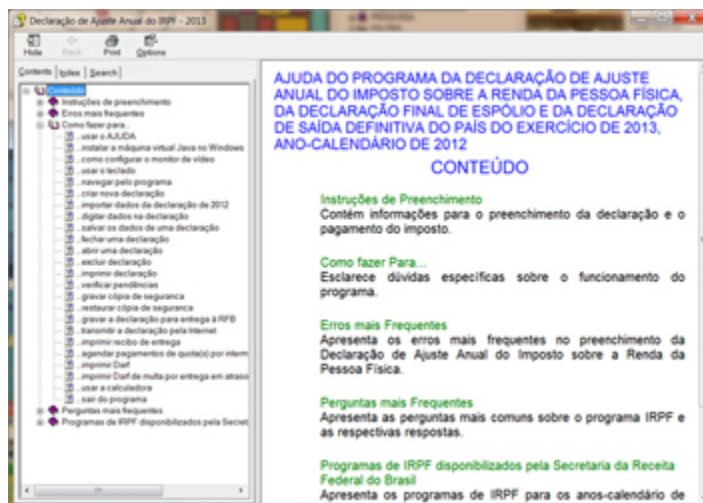
Legenda: FIGURA 8 - TELA AZUL DA MORTE.

Evite exibir mensagens como a famosa tela azul da morte (fig. 8), uma tela cheia de códigos que ninguém ou quase ninguém entende. Procure mostrar mensagens de erro amigáveis, de modo que as pessoas entendam o porquê do erro para poder corrigir ou evitar passar por esse problema.



Ajuda e documentação

A documentação do sistema deve sempre estar disponível ao usuário, mesmo que o sistema possa ser usado sem ela. A informação de ajuda deve ser fácil de encontrar, sempre focada na tarefa que o usuário costuma realizar no sistema e não muito extensa.



Próxima aula

Não perca a próxima aula, na qual daremos maiores detalhes para a aplicação do teste de heurística. Todos preparados? Então vamos lá!

Caso fique alguma dúvida, leve a questão ao Fórum e divida-a com seus colegas e professor.

REFERÊNCIA

DIAS, Cláudia. *Usabilidade na web*: Criando portais mais acessíveis. 2. ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2006.

NIELSEN, Jakob. *Usability Engineering*. San Francisco: Morgan Kaufmann, 1993.

_____. LORANGER, Hoa. *Usabilidade na web*: Projetando Websites com Qualidade. Rio de Janeiro: Campus. 2007.

