

Heurísticas de Nielsen – Parte I

PROPICIAR AO DISCENTE O CONHECIMENTO SOBRE AS HEURÍSTICAS DE NIELSEN.

Heurísticas

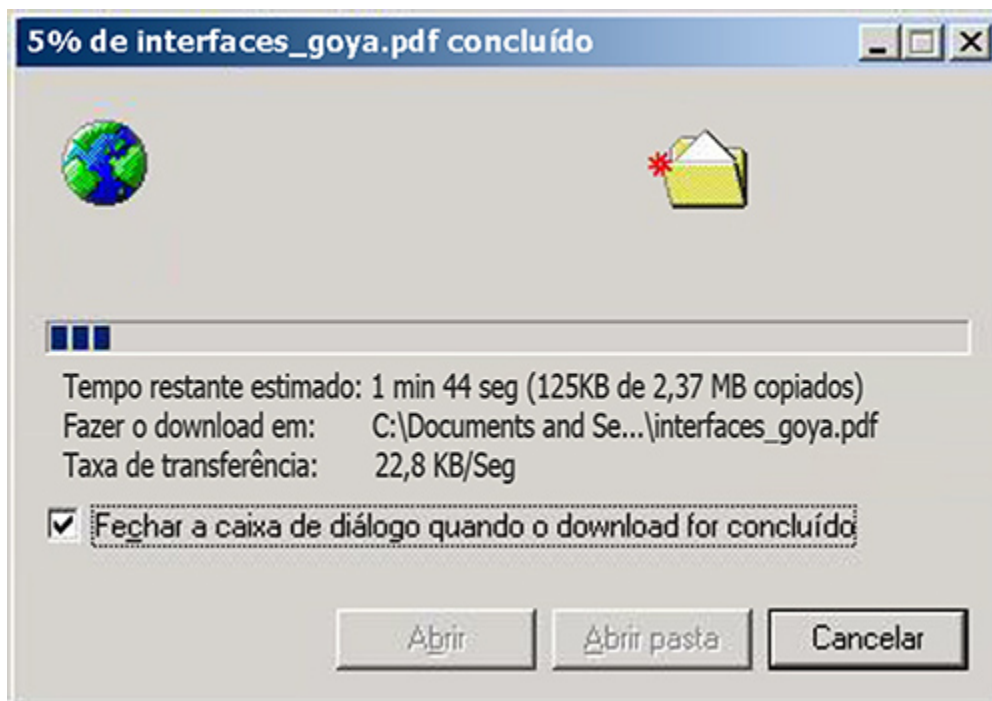
Em nossas últimas aulas exploramos os muitos detalhes de como construir interfaces eficazes. Nesta, retomaremos o estudo dos métodos de inspeção, mais precisamente as heurísticas. Como vimos anteriormente, heurísticas são um conjunto de regras, métodos ou normas que, quando seguido, o levará a resolver problemas ou pelo menos o deixará próximo desse caminho. Esse guia de recomendações serve mais como uma sugestão para o desenvolvimento de suas interfaces, geralmente compiladas por meio de pesquisas e experiências de autores renomados, como Nielsen e Shneiderman.

Jakob Nielsen desenvolveu com Rolf Molich esse método de avaliação em 1990, observando um conjunto de 249 problemas de usabilidade e, em 1994, os compilou em dez princípios. A adoção desse método de inspeção no desenvolvimento de suas interfaces lhe economizará tempo e dinheiro, com futuras manutenções.

As dez heurísticas de Nielsen

Visibilidade do estado atual do sistema

Com base em Dias (2006), falaremos das heurísticas de Nielsen. O sistema deve sempre manter os usuários informados sobre o que está acontecendo, por meio de feedback apropriado, em um tempo razoável.



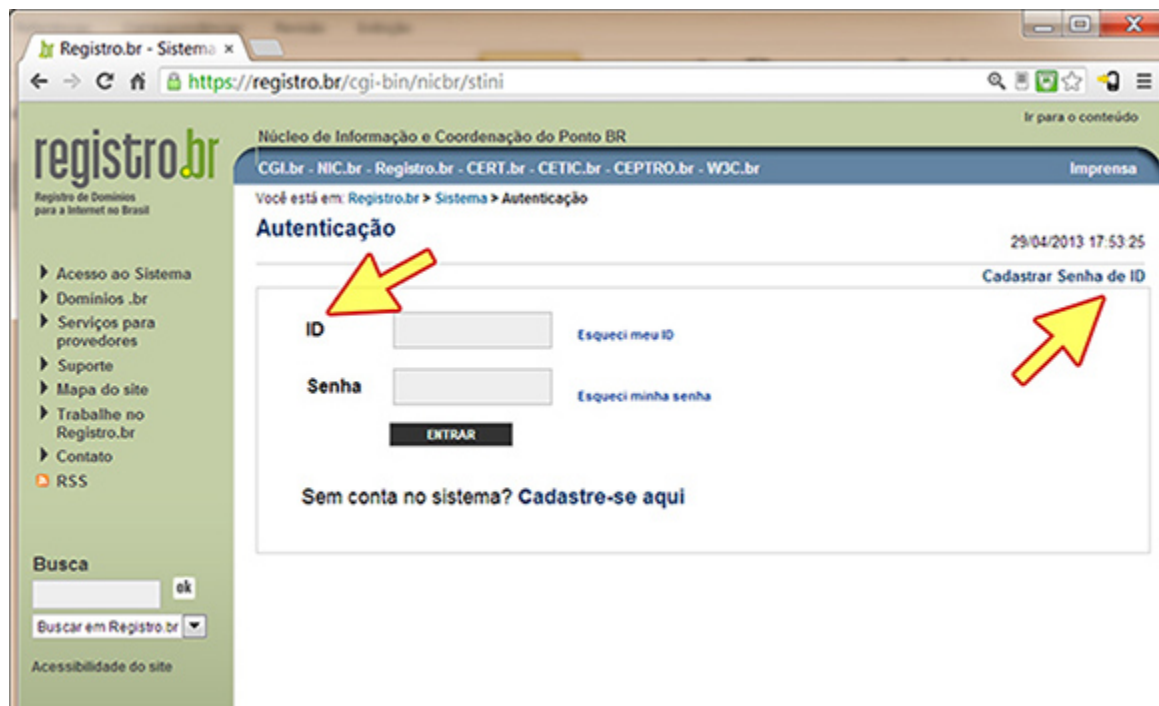
A figura é um ótimo exemplo de como definir esta heurística. Ao fazer o download de um arquivo, o sistema operacional Windows carrega uma janela informando em tempo real o que está acontecendo. Neste caso, um download de 2,37MB que demorará 1 minuto e 44 segundos para finalizar.

Compatibilidade entre sistema e mundo real

O sistema deve utilizar a linguagem do usuário, com palavras, frases e conceitos familiares, em vez de utilizar termos técnicos, específicos de sistemas e deve seguir convenções do mundo real, fazendo com que as informações apareçam em uma ordem lógica e natural para o usuário.



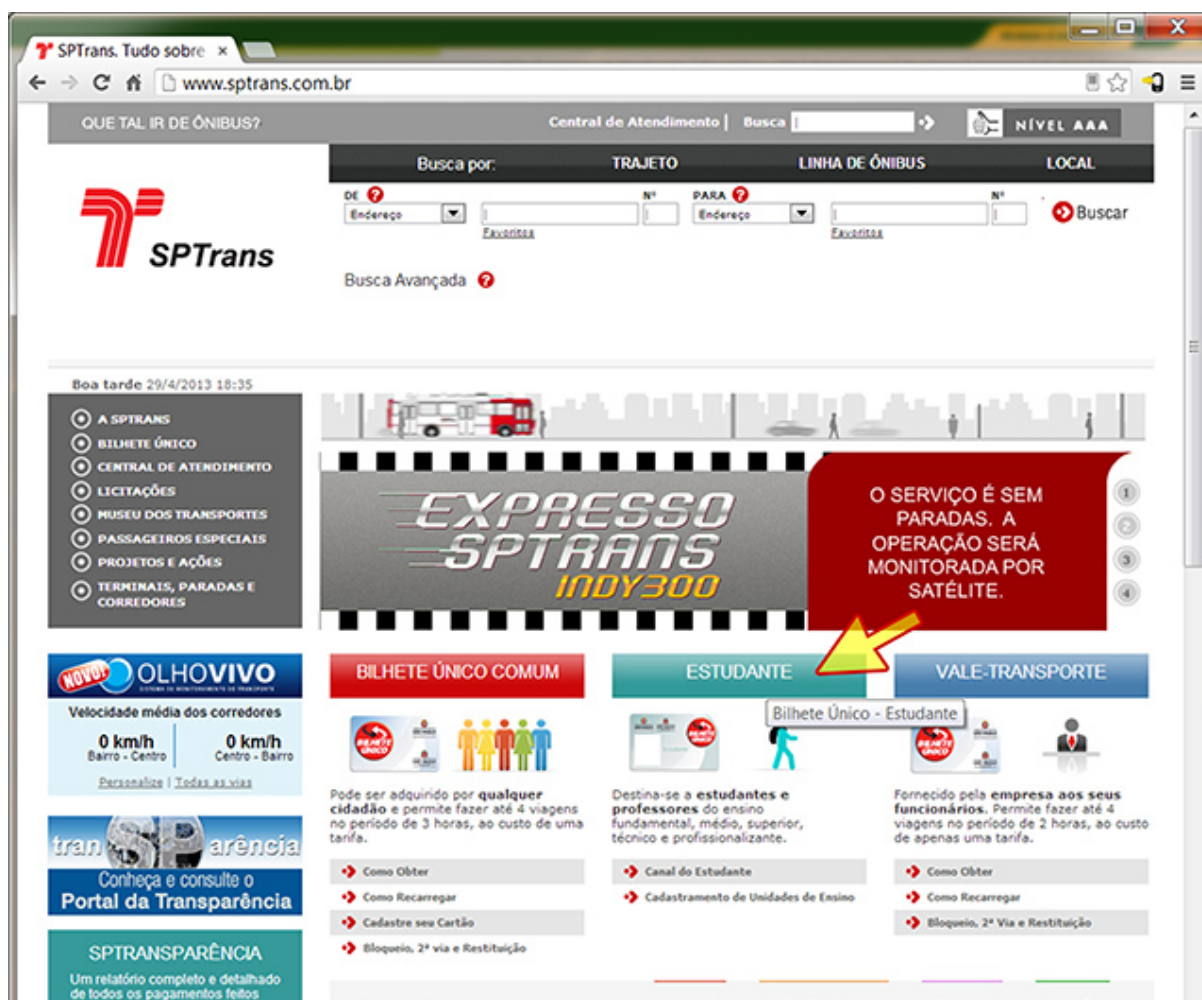
A figura apresenta um site de uma igreja em que temos as setas sinalizando a violação dessa heurística. Vivemos em um mundo globalizado, mas não tem por que misturar os idiomas. Se quiser deixar ou habilitar outro idioma, acrescente no menu tal opção.



Temos na imagem anterior o website do "registro.br" no qual é responsável pelo controle e cadastramento de domínios no Brasil. Evite utilizar nomes técnicos como ID, essas duas letras são uma abreviação da palavra em inglês de identification (identificação). Por mais técnicos que seus usuários sejam e que todos compreendam o significado de ID, se por acaso outra pessoa mais idosa, por exemplo, ou com pouca experiência na internet queira criar o seu domínio, será que ela realmente irá compreender isso?

Controle e liberdade do usuário

Geralmente associados a circunstâncias em que os usuários escolhem funções do sistema por engano, então, precisam encontrar uma maneira de sair dessa situação ou estado indesejado. Deve-se permitir ao usuário desfazer (undo) ou refazer (redo) essas operações sem maiores problemas.



Por exemplo, para explicar esse item, vamos imaginar que um estudante (Pedro) precisa acessar o website da SpTrans, empresa responsável pela emissão do bilhete único de estudante na cidade de São Paulo. Então, ele acessa o endereço www.sptrans.com.br (www.sptrans.com.br?PHPSESSID=280921d0a0d3854778fc6e3ef9d466f5) e carrega o site da empresa, como na figura. Pedro

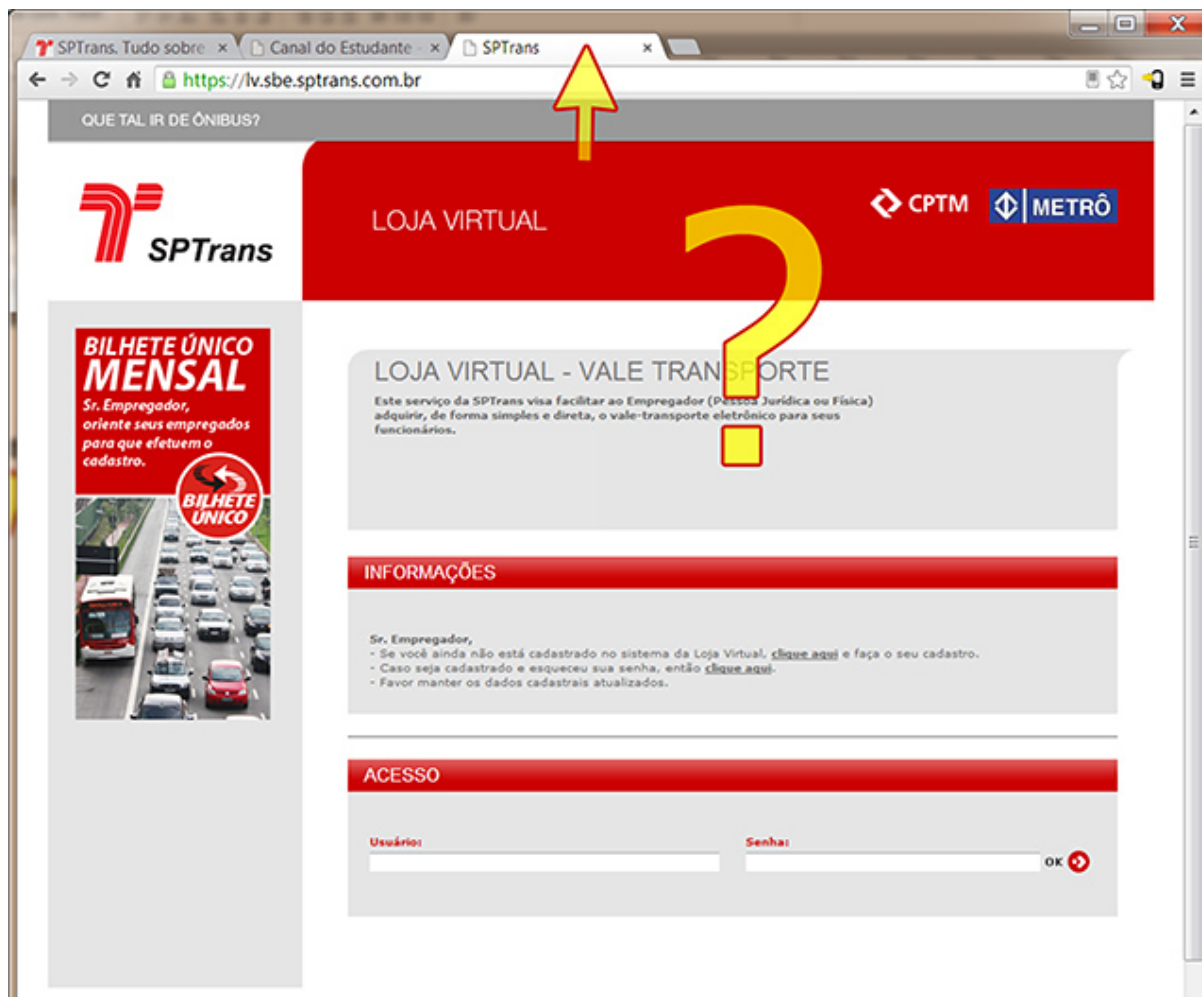
escolhe a opção indicada pela seta "Estudante" e, para surpresa dele, a página carrega em outra aba. O estudante olha, olha e percebe que existem agora várias abas na página, coisa que não existia antes na outra tela. Ele pensa "ah, deve ser o menu", então clica por engano na opção "solicite os créditos".



Ao clicar sobre o hyperlink carrega uma terceira aba, mas não era a aba que ele havia deduzido ser um menu, mas uma nova aba no navegador. Pedro percebe, então, que havia clicado por engano em uma opção errada e quer voltar, tentar ir para uma tela em que possa ver seu status do bilhete escolar. Desesperado, Pedro procura o menu e percebe que não existe um. Então, ele olha para a página e vê o logo da empresa, clica sobre a imagem e é redirecionado para outra página totalmente nova. Quem disse ou onde vocês leram que a definição de logotipo é sinônimo de página inicial ou botão voltar, hein?



Em algum momento, navegando pela internet, vocês já se sentiram como Pedro? Perdidos e sem saída? É lógico que ele poderia ter clicado nas abas do navegador e ter voltado para onde queria, essa foi apenas uma historinha para compreender melhor a heurística de controle e liberdade do usuário. Este deve escolher para onde quer ir e em momento algum o seu site ou sistema deve interferir nisso.



Consistência e padrões

Os usuários não devem adivinhar quais palavras, situações ou ações diferentes representam a mesma coisa. A interface não pode ter palavras diferentes que tratam do mesmo assunto, isso pode causar confusão ou dificuldade de interpretação.



Observe a figura. Dentro dos retângulos vermelhos temos dois tópicos "Acompanhamento" e "Consulta", leia atentamente o conteúdo de cada um deles. Agora, a pergunta que não quer calar. Isso não é a mesma coisa? Não se trata do mesmo assunto? Se um estudante quiser saber a situação do seu cadastro, ele deve clicar no tópico "Consulta" em que há o texto "Veja como está a solicitação do seu cadastro" ou deve clicar em "Acompanhamento" em que há o texto "Veja o status da sua solicitação". Confuso, né?

Prevenção contra erros

Ainda melhor do que uma boa mensagem de erro é um projeto cuidadoso que previna o problema antes que ele ocorra; eliminar escolhas que levem o usuário a condições de erros ou verificar as possíveis falhas e apresentar-lhe uma opção antes que se comprometa com a ação.

Você está em: [Home](#) / [Cadastre-se](#)

Cadastre-se

Tenha acesso a diversas funcionalidades exclusivas para clientes cadastrados

Você irá se cadastrar no site da NET.
Preencha as informações abaixo, escolha seu login e senha e pronto!
Aproveite todas as facilidades do site.

* Campos de preenchimento obrigatório.

CPF/CNPJ do Titular *:

Código NET * (12 caracteres): (o que é isso?)

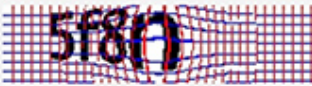
E-mail *:

Login *:

Senha * (6 a 12 caracteres):

Confirmar Senha *:

Digite o texto que aparece na imagem: *



Neste exemplo, temos uma tela de cadastro no website. Perceba que o formulário não previne os erros antes de acontecerem, somente quando se clica no botão "Concluir" é que realmente o sistema validará os campos. O que Nielsen quer dizer é: por que a programação do sistema não pode ir validando os campos conforme o usuário for preenchendo?

Próxima aula

Vimos nesta aula as cinco primeiras heurísticas de Nielsen. Não perca a próxima, na qual veremos as demais heurísticas. Todos preparados? Então vamos lá!

REFERÊNCIA

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

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

_____. LORANGER, Hoa. *Usabilidade na web: projetando websites com qualidade*. Rio de Janeiro: Campus, 2007.

