

Aplicação do teste da heurística de Nielsen

PROPICIAR AO DISCENTE A CAPACITAÇÃO PARA APLICAR OS INSTRUMENTOS AVALIATIVOS DA HEURÍSTICA DE NIELSEN.

Heurísticas de Nielsen

Na aula passada, vimos as dez heurísticas de Nielsen. Nesta lição, lucidaremos detalhes importantes de como executar o teste.

Primeiramente, recomendamos que você revise as aulas 6, 7, 18 e as diretrizes dispostas na cartilha de usabilidade do e-Gov. Despenda o tempo que for necessário para reler e estudar o material, pois se trata de um aprendizado gradual e evolutivo.

Como aplicar a avaliação

Para a realização da avaliação, é necessário reunir um grupo de três a cinco especialistas em usabilidade, uma vez que uma única pessoa dificilmente irá encontrar todos os defeitos da interface. Este método de inspeção é baseado exclusivamente no julgamento deste profissional, por isso é importante que ele possua conhecimentos avançados em usabilidade.

Cada especialista deve fazer sua avaliação individualmente, procurando problemas de usabilidade. Ao encontrar, deve classificá-lo segundo as 10 heurísticas de Nielsen; cada erro que infringir a heurística deve ser classificado pelo nível de gravidade (veja o quadro).

Após a avaliação que deve durar de uma a duas horas, a equipe volta a se reunir. Nesta reunião, cada especialista apresenta o seu parecer, todos discutem nível de gravidade e se realmente é defeito ou não. Posteriormente, o grupo resume em um único relatório tudo o que foi encontrado, qual a recomendação para o ajuste.

Para facilitar a visualização do nível de gravidade, acrescentamos a utilização de cores, assim ficará mais visual, dividimos em cores quentes (vermelho, laranja e amarelo) para erros mais agravantes e cores frias (azul e verde) para menos, isto não significa que os defeitos classificados nessas cores devem ser ignoradas, pelo contrário, todo defeito, por mais insignificante que pareça, deve ser consertado.

Nível de gravidade	Descrição
[0] Sem importância	Não afeta a operação da interface.
[1] Cosmético	Não há necessidade imediata de solução.
[2] Simples	Problema de baixa prioridade (pode ser reparado).
[3] Grave	Problema de alta prioridade (deve ser reparado).
[4] Catastrófico	Muito Grave, deve ser reparado de qualquer forma.

A seguir, é possível comparar dois modelos de questões para questionário de análise heurística, uma simples, sem a utilização de cor, apenas com a marcação do nível de gravidade e a outra com cor, para sinalizar o nível de gravidade. Ressaltamos que a utilização de cor é opcional, sua função é organizacional e visual, pois a sua utilização irá auxiliar na tabulação dos dados para a montagem do relatório final.

1. Visibilidade do estado atual do sistema

Verificação: o sistema deve sempre manter os usuários informados sobre o que está acontecendo através de feedback apropriado, em um tempo razoável.

Defeito: na página de Pedidos não há *breadcrumbs* sinalizando onde estamos, o usuário fica totalmente perdido, sem noção de qual parte do sistema está.

Nível de gravidade

- [] 0 - Sem Importância
- [] 1 - Cosmético
- [] 2 - Simples
- [] 3 - Grave
- [x] 4 - Catastrófico

Agora, mãos à obra, monte sua equipe, convide os especialistas e aplique o questionário na interface que está no final desta aula. Analise com muita cautela. Recomendamos que aplique o questionário duas vezes na mesma interface para ter certeza que nada ficou para trás.

Durante nossas vinte lições, procuramos lhe elucidar trazendo um conteúdo atual sobre usabilidade, porém só mostramos "a ponta do iceberg". Encorajamos a estudar mais, aprofundando-se e tornando um especialista. No mercado, existem livros, treinamentos e cursos específicos para a formação de pessoas que possuem interesse em Design de Interação.

Reveja mais sobre os conceitos de usabilidade na *Cartilha de usabilidade* desenvolvida pelo Governo Federal.

A cartilha do e-GOV é licenciado pela licença *Creative Commons*, portanto a distribuição é livre. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padroes-brasil-e-gov/cartilha-de-usabilidade> (<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padroes-brasil-e-gov/cartilha-de-usabilidade>)>.

REFERÊNCIA

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

NIELSEN, Jakob. 10 *Usability heuristics for user interface design*. Disponível em: <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/> (<http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>). Acesso em: 06 mai. 2013.

NIELSEN, Jakob. LORANGER, Hoa. *Usabilidade na Web* – Projetando Websites com Qualidade. Rio de Janeiro: Campus. 2007.

_____. *Usability Engineering*. San Francisco: Morgan Kaufmann, 1993.

