

10 Heurísticas de usabilidade

☰ Property	
⋮ Tags	

0 Heurísticas de usabilidade para design de interface de usuário

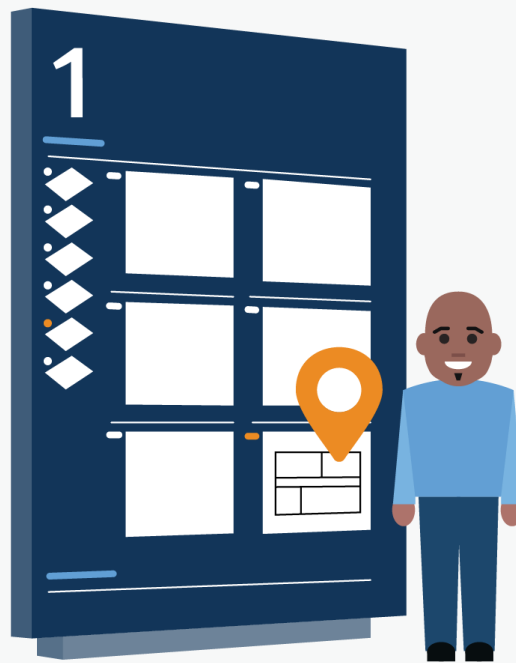
Resumo: os 10 princípios gerais de Jakob Nielsen para design de interação. Eles são chamados de "heurísticas" porque são regras gerais e não diretrizes de usabilidade específicas.

Nº 1: Visibilidade do status do sistema

O design deve sempre manter os usuários informados sobre o que está acontecendo, por meio de feedback apropriado dentro de um período de tempo razoável.

Quando os usuários sabem o status atual do sistema, eles aprendem o resultado de suas interações anteriores e determinam as próximas etapas. As interações previsíveis criam confiança no produto e também na marca.

Exemplo de heurística de usabilidade nº 1: Os indicadores "You Are Here" nos mapas dos shoppings devem mostrar às pessoas onde elas estão atualmente, para ajudá-las a entender para onde ir em seguida.



NN/g
NNGROUP.COM

Pontas

- Comunique claramente aos usuários qual é o estado do sistema - nenhuma ação com consequências para os usuários deve ser realizada sem informá-los.
- Apresente feedback ao usuário o mais rápido possível (de preferência, imediatamente).
- Crie confiança por meio de uma comunicação aberta e contínua.

Saber mais

- Artigo completo: *Visibilidade do Status do Sistema*
- Vídeo de 3 minutos sobre a *heurística de visibilidade*

2: Combinação entre o sistema e o mundo real

O design deve falar a linguagem dos usuários. Use palavras, frases e conceitos familiares ao usuário, em vez de jargão interno. Siga as convenções do mundo real, fazendo com que as informações apareçam em uma ordem natural e lógica.

A maneira como você deve projetar depende muito de seus usuários específicos. Termos, conceitos, ícones e imagens que parecem perfeitamente claros para você e seus colegas podem ser estranhos ou confusos para seus usuários.

Quando os controles de um projeto seguem as convenções do mundo real e correspondem aos resultados desejados (chamados de mapeamento natural), é mais fácil para os usuários aprender e lembrar como a interface funciona. Isso ajuda a construir uma experiência intuitiva.

Exemplo de heurística de usabilidade 2: quando os controles do fogão correspondem ao layout dos elementos de aquecimento, os usuários podem compreender rapidamente quais controles são mapeados para quais elementos de aquecimento.



NN/g

NNGROUP.COM

Pontas

- Certifique-se de que os usuários possam entender o significado sem ter que procurar a definição de uma palavra.
- Nunca presuma que sua compreensão de palavras ou conceitos corresponderá aos de seus usuários.
- A pesquisa do usuário o ajudará a descobrir a terminologia familiar de seus usuários, bem como seus modelos mentais em torno de conceitos importantes.

Saber mais

- Artigo completo: *Combinação entre o sistema e o mundo real*
- Vídeo de 2 minutos: *correspondência entre o sistema e o mundo real*

Nº 3: controle e liberdade do usuário

Os usuários costumam realizar ações por engano. Eles precisam de uma "saída de emergência" claramente marcada para deixar a ação indesejada sem ter que passar por um processo extenso.

Quando é fácil para as pessoas desistir de um processo ou desfazer uma ação, isso promove uma sensação de liberdade e confiança. As saídas permitem que os usuários permaneçam no controle do sistema e evitem travar e se sentir frustrado.

Exemplo de heurística de usabilidade nº 3: Os espaços digitais precisam de “saídas de emergência” rápidas, assim como os espaços físicos.



Pontas

- Suporte *Desfazer*/*Refazer*
- Mostre uma maneira clara de sair da interação atual, como um botão *Cancelar*
- Certifique-se de que a saída esteja claramente identificada e detectável.

Saber mais

- Artigo completo: *Controle e liberdade do usuário*
- Vídeo de 2 minutos: *Controle e liberdade do usuário*

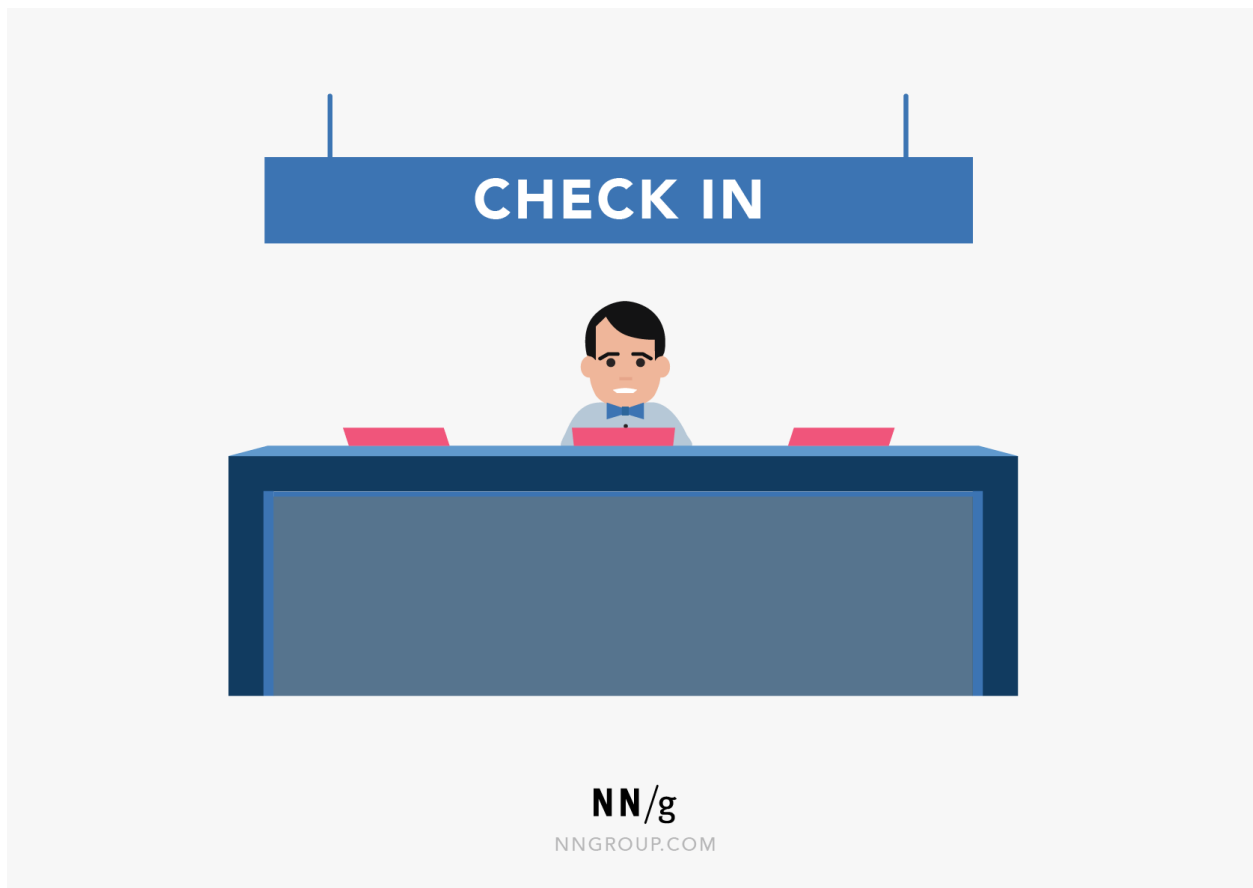
4: Consistência e padrões

Os usuários não devem se perguntar se palavras, situações ou ações diferentes significam a mesma coisa. Siga as convenções da plataforma e do setor.

A Lei de Jakob afirma que as pessoas passam a maior parte do tempo usando produtos digitais *diferentes dos seus*. As experiências dos usuários com esses outros

produtos definem suas expectativas. Deixar de manter a consistência pode aumentar a carga cognitiva dos usuários, forçando-os a aprender algo novo.

Exemplo de heurística de usabilidade nº 4: os balcões de check-in geralmente estão localizados na frente dos hotéis. Essa consistência atende às expectativas dos clientes.



Pontas

- Melhore a capacidade de aprendizagem mantendo os dois tipos de consistência: interna e externa.
- Manter a consistênciafamília de produtos (consistência interna) dentro de um único produto ou
- Siga as convenções estabelecidas da indústria (consistência externa).

Saber mais

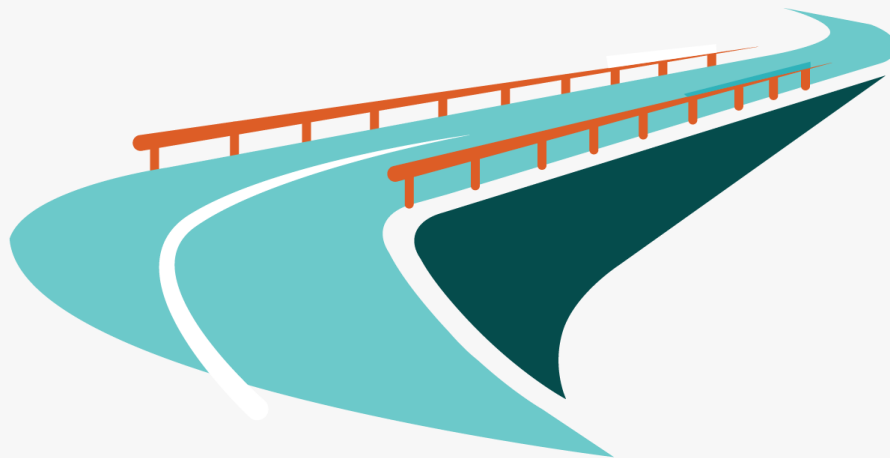
- [Artigo completo: Consistência e Padrões](#)
- [Vídeo de 3 minutos: consistência e padrões](#)

5: Prevenção de erros

Boas mensagens de erro são importantes, mas os melhores designs evitam cuidadosamente a ocorrência de problemas. Elimine as condições propensas a erros ou verifique-as e apresente aos usuários uma opção de confirmação antes de se comprometerem com a ação.

Existem dois tipos de erros: deslizes e erros. Deslizes são erros inconscientes causados por desatenção. Erros são erros conscientes baseados em uma incompatibilidade entre o modelo mental do usuário e o design.

Exemplo de usabilidade Heurística # 5: Parapeito em estradas de montanha sinuosas impedir o condutor de cair falésias.



NN/g
NNGROUP.COM

Pontas

- Priorize seu esforço: evite erros de alto custo primeiro e, depois, pequenas frustrações.
- Evite erros padrões
 , fornecendo restrições úteis e bons
 .
- Evite erros removendo sobrecargas de memória, permitindo desfazer e avisando seus usuários
 .

Saber mais

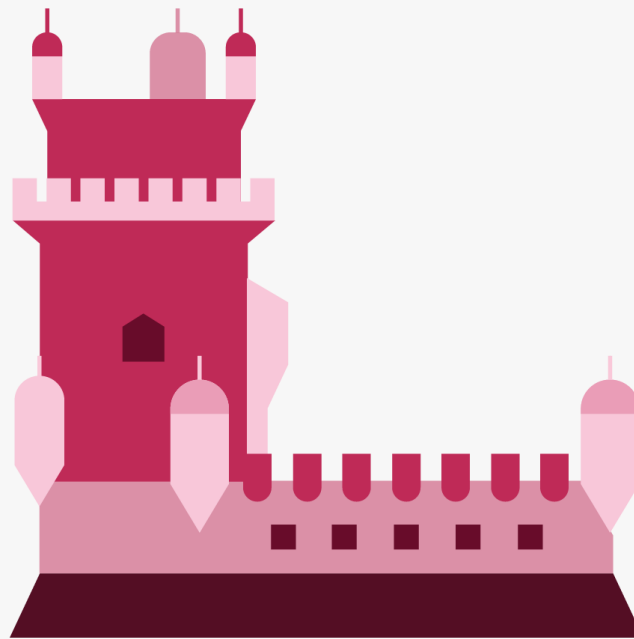
- Artigo completo: Prevenindo erros do usuário
- Vídeo de 3 minutos: Prevenção de erros

6: Reconhecimento em vez de recordação

Minimize a carga de memória do usuário tornando os elementos, ações e opções visíveis. O usuário não deve ter que se lembrar de informações de uma parte da interface para outra. As informações necessárias para usar o design (por exemplo, rótulos de campo ou itens de menu) devem ser visíveis ou facilmente recuperáveis quando necessário.

Os humanos têm memórias de curto prazo limitadas . As interfaces que promovem o reconhecimento reduzem a quantidade de esforço cognitivo exigido dos usuários.

Exemplo de heurística de usabilidade 6: *É mais fácil para a maioria das pessoas reconhecer as capitais dos países, em vez de ter que se lembrar delas. As pessoas têm maior probabilidade de responder corretamente à pergunta Lisboa é a capital de Portugal? em vez de Qual é a capital de Portugal?*



NN/g
NNGROUP.COM

Pontas

- Permita que as pessoas reconheçam as informações na interface, em vez de ter que se lembrar (“relembrar”) delas.
- Ofereça ajuda no contexto
, em vez de dar aos usuários um longo tutorial para memorizar.
- Reduza as informações que os usuários precisam lembrar.

Saber mais

- Artigo completo: Reconhecimento vs. Recall na UX
- Vídeo de 3 minutos: Reconhecimento vs. Rechamada

7: Flexibilidade e eficiência de uso

Atalhos - escondidos de usuários novatos - podem acelerar a interação do usuário experiente de forma que o design possa atender tanto a usuários

inexperientes quanto experientes. Permita que os usuários personalizem ações frequentes.

Os processos flexíveis podem ser executados de maneiras diferentes, para que as pessoas possam escolher o método que funciona para elas.

Exemplo de heurística de usabilidade 7: Rotas regulares são listadas em mapas, mas os locais com mais conhecimento da área podem usar atalhos.



NN/g
NNGROUP.COM

Pontas

- Fornece aceleradores como atalhos de teclado e gestos de toque.
- Fornece personalização ajustando o conteúdo e a funcionalidade para usuários individuais.
- Permita a personalização

, para que os usuários possam fazer seleções sobre como desejam que o produto funcione.

Saber mais

- [Artigo completo: Flexibilidade e Eficiência de Uso: A 7ª Heurística de Usabilidade Explicada](#)
- [Vídeo de 3 minutos: Flexibilidade e Eficiência de Uso](#)

8: Design estético e minimalista

As interfaces não devem conter informações irrelevantes ou raramente necessárias. Cada unidade extra de informação em uma interface compete com as unidades relevantes de informação e diminui sua visibilidade relativa.

Essa heurística não significa que você precisa usar um design plano - trata-se de garantir que o conteúdo e o design visual estejam focados no essencial. Certifique-se de que os elementos visuais da interface apoiem os objetivos principais do usuário.

Exemplo de usabilidade heurística # 8: Um bule ornamentado pode ter elementos decorativos excessivos que podem interferir com a facilidade de utilização, como um identificador de desconfortável ou difícil de lavar bocal.



NN/g
NNGROUP.COM

Pontas

- Mantenha o conteúdo design visual e da IU enfocando o essencial.
- Não deixe que elementos desnecessários distraiam os usuários das informações de que realmente precisam.
- Priorize o conteúdo e os recursos para oferecer suporte aos objetivos principais.

Saber mais

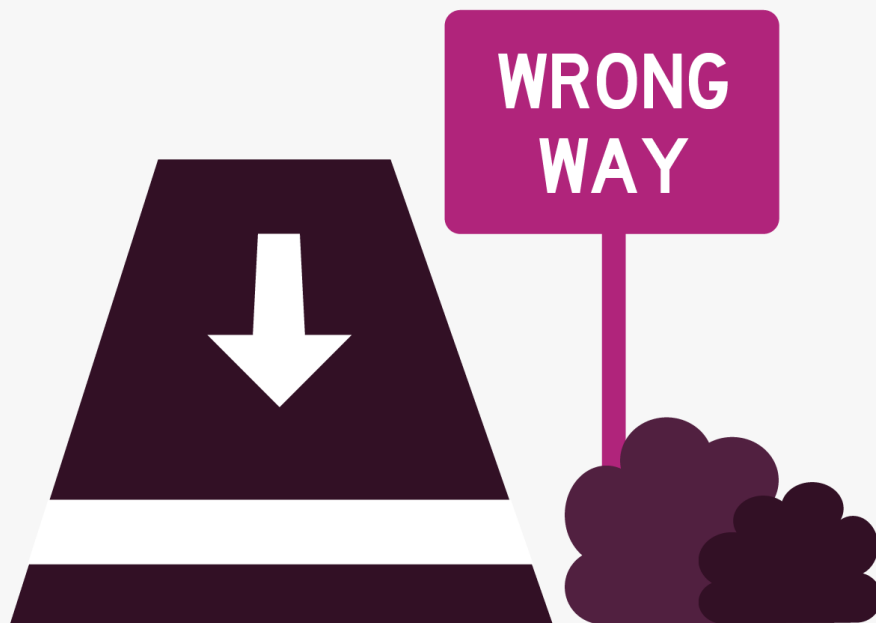
- Vídeo de 3 minutos: *Design estético e minimalista*

Nº 9: Ajude os usuários a reconhecer, diagnosticar e se recuperar de erros

As mensagens de erro devem ser expressas em linguagem simples (sem códigos de erro), indicar precisamente o problema e sugerir uma solução de forma construtiva.

Essas mensagens de erro também devem ser apresentadas com tratamentos visuais que ajudarão os usuários a notá-las e reconhecê-las.

Exemplo de heurística de usabilidade 9: sinais de caminho errado na estrada lembram os motoristas de que eles estão indo na direção errada e pedem que parem.



NN/g
NNGROUP.COM

Pontas

- Use recursos visuais de mensagem de erro tradicionais , como texto vermelho em negrito.
- Diga aos usuários o que deu errado em uma linguagem que eles entenderão - evite o jargão técnico.

- Ofereça aos usuários uma solução, como um atalho que pode resolver o erro imediatamente.

Saber mais

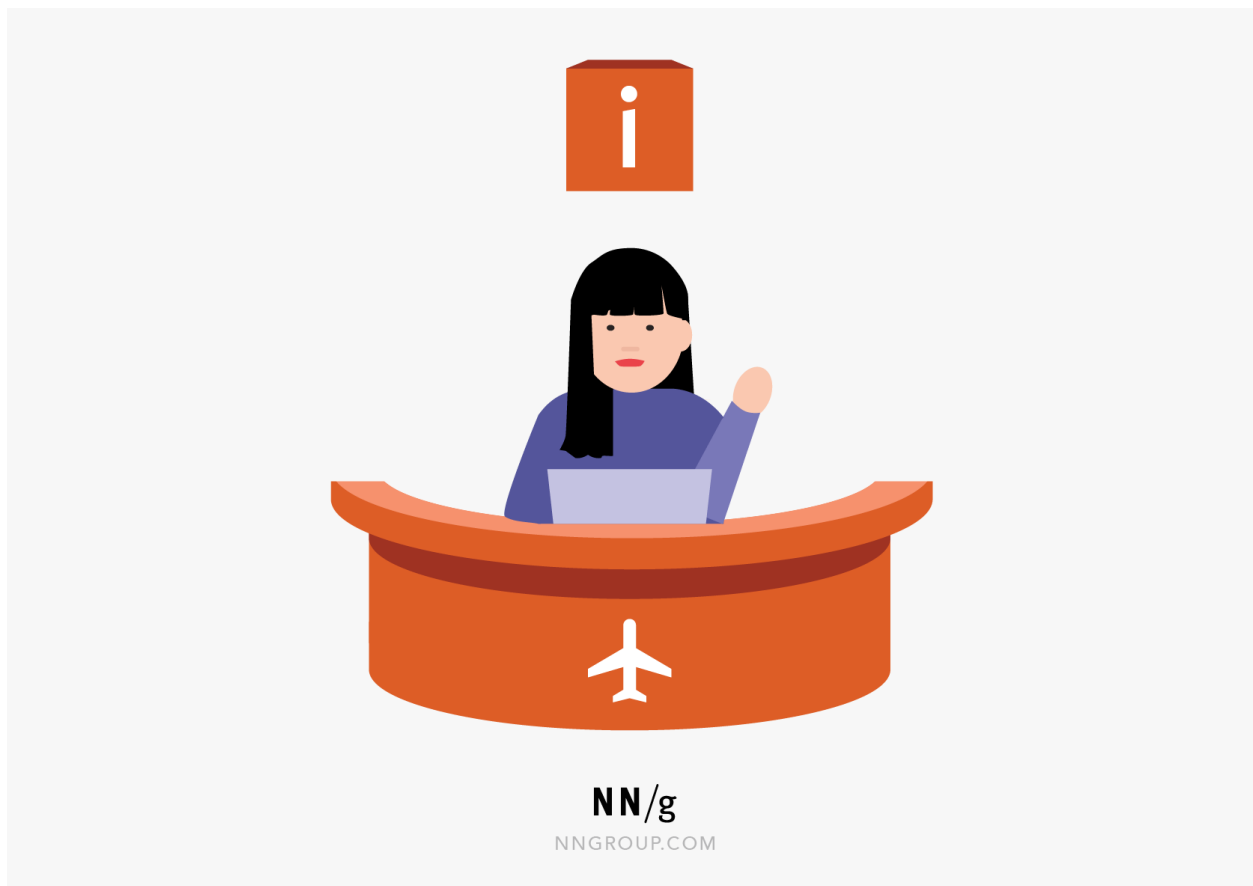
- [Vídeo de 2 minutos: Ajudando os Usuários a Superar Erros](#)

Nº 10: Ajuda e documentação

É melhor se o sistema não precisar de nenhuma explicação adicional. No entanto, pode ser necessário fornecer documentação para ajudar os usuários a entender como concluir suas tarefas.

O conteúdo da ajuda e da documentação deve ser fácil de pesquisar e focado na tarefa do usuário. Seja conciso e liste as etapas concretas que precisam ser executadas.

Exemplo de heurística de usabilidade # 10: quiosques de informações em aeroportos são facilmente reconhecíveis e resolvem os problemas dos clientes no contexto e imediatamente.



Pontas

- Certifique-se de que a documentação de ajuda seja fácil de pesquisar.
- Sempre que possível, apresente a documentação em contexto no momento em que o usuário solicitar.
- Liste as etapas concretas a serem realizadas.

Saber mais

- Artigo completo: *Ajuda e Documentação: A 10ª Heurística de Usabilidade*
- Vídeo de 3 minutos: *Ajuda e documentação*