

# HEURÍSTICAS DE NIELSEN

Usabilidade em 10 passos simples

# INTRO DUÇÃO

Pensa comigo: você investiu uma grana legal para desenvolver e colocar no ar seu produto digital, que pode ser um site, um sistema ou um aplicativo. Uau! Você finalmente fez o lançamento.

Porém, depois de tudo rodando certinho, o retorno não aparece. Mas, por quê?

A resposta para esse questionamento pode ser atribuída a diversos motivos. Todavia, na maioria das vezes, o mais comum é a usabilidade. Ou melhor, a falta dela. E veja bem, não se trata apenas de fazer uma interface linda, cheia de elementos modernos. O conceito é mais profundo.

Assim, desenvolvi esse ebook para lhe auxiliar em sua jornada em busca dos conceitos de usabilidade, abordando um conjunto de práticas muito conhecidas no meio: as Heurísticas de Nielsen.

Aproveite o material.

Boa leitura!





# **SOBRE**

Com mais de 15 anos desenvolvendo produtos digitais, hoje atuo como UX Lead na Accurate, sempre com foco em dar as melhores condições para o time, enxergando em cada pessoa o seu potencial e ajudando em sua jornada profissional. Também sou criador do Papo de UX, um podcast sobre o universo do design.



# USABILIDADE

## O que é isso?

Se eu pudesse resumir esse termo, relacionando-o com o tema abordado aqui, eu diria que usabilidade define a facilidade com que as pessoas conseguem interagir com um produto digital. Porém, devemos ressaltar que esse conceito pode ser aplicado virtualmente a qualquer área (qualquer mesmo!).

Essa facilidade deve estar relacionada a alguns fatores, como:

- funcionalidade;
- simplicidade de utilização;

- experiência prazerosa;
- engajamento emocional dos usuários.

O produto deve possibilitar que as tarefas sejam executadas de forma rápida e intuitiva, evitando o máximo de erros. E, mesmo que esses surjam, deve oferecer a possibilidade de resolvê-los de maneira simples e objetiva.

# USABILIDADE

**Qual a importância para o seu produto?**

Podemos observar que a usabilidade influencia a percepção que o usuário tem do produto, fazendo toda a diferença no momento de cativar e fidelizar o cliente... ou não!

Imagine que você seja dono de um e-commerce que apresenta uma usabilidade ruim: o cliente quer pesquisar um produto e não acha a caixa de pesquisa. Clica em comprar, mas não encontra o carrinho. E, quando encontra, se perde num fluxo interminável de etapas antes de finalizar a compra.

Me diga uma coisa: você desistiria de comprar, não é mesmo? A maioria sim! Então...

Parabéns! Você tem um site praticamente inútil e que vai custar muito caro para sua empresa no final.

# COMO EU SEI

## que meu produto está adequado para o usuário?

Analisar um aspecto tão importante quanto este pode parecer um trabalho um tanto complexo, que requer atenção redobrada aos detalhes. Mas calma, você vai ver que esse processo pode ser facilitado.

Felizmente, existem ferramentas que nos ajudam nesse árduo, porém necessário trabalho.

Uma dessas ferramentas, que vamos abordar aqui, são as **10 Heurísticas de Nielsen**: um conjunto fantástico, e indispensável, de boas práticas que você deve usar na hora de desenvolver seu projeto.

Elas recebem esse nome em homenagem a seu idealizador, Jakob Nielsen, mais conhecido atualmente como o “pai da usabilidade”. Foram desenvolvidas no início da década de 90 e são usadas até hoje como as principais diretrizes para avaliar a usabilidade de um produto.

Heurística é uma palavra um tanto quanto... estranha. Assusta na primeira vez que você ouve. Bom, pelo menos eu achei estranha na primeira vez que ouvi. Mas, se você procurar o significado da palavra nos mecanismos de busca online, percebe rapidamente que o conceito é mais simples do que parece:

"Heurística é um método ou processo criado com o objetivo de encontrar soluções para um problema."

"-Agora sim", você pensa. "-Isso eu sei fazer!"

Mas, para te dar aquela força inicial, vou explicar cada uma delas em detalhes. Meu propósito aqui é capacitar você, hoje mesmo, a verificar se o seu produto digital tem uma boa usabilidade ou não.

Então chega de papo e vamos ao que interessa!

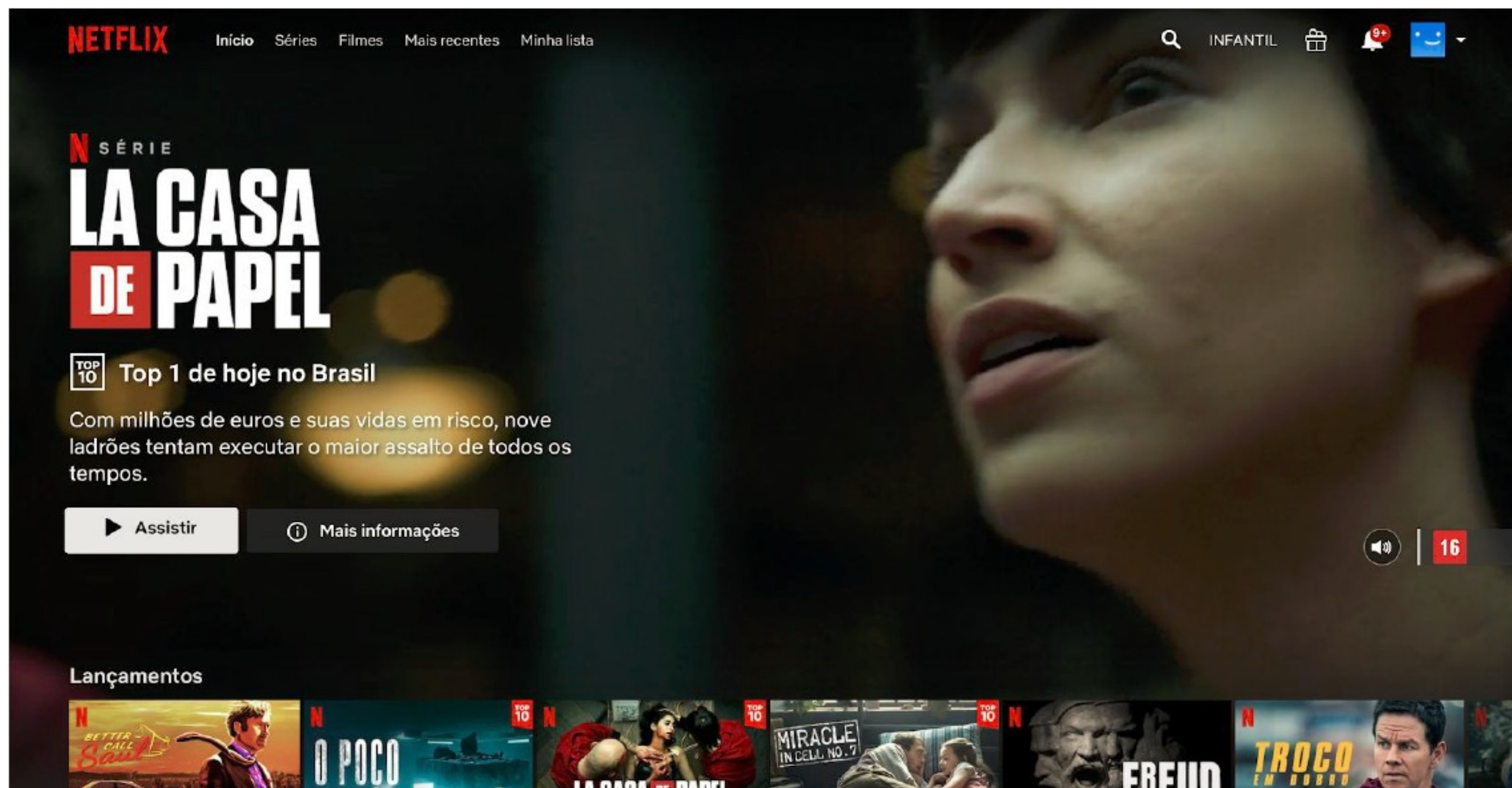
# 1

## VISIBILIDADE DO STATUS DO SISTEMA

Informe ao usuário o que está acontecendo, através de informações contínuas e/ou momentâneas.

Um ótimo exemplo disso é a plataforma da Netflix (próxima página) que mostra em qual parte do filme ou episódio da série você está, qual o próximo episódio, etc, dando todo o suporte ao usuário caso ele queira alternar entre momentos do próprio filem/episódio ou seguir para outro de seu interesse.





Ao manter o usuário informado sobre o que está ocorrendo durante o tempo de uso do produto, com toda certeza ele não se estressará esperando ou procurando entender a situação. Isso aumenta a sensação de estar no controle e compreensão do que está ocorrendo, contribuindo para o aumento de sua confiança no produto.



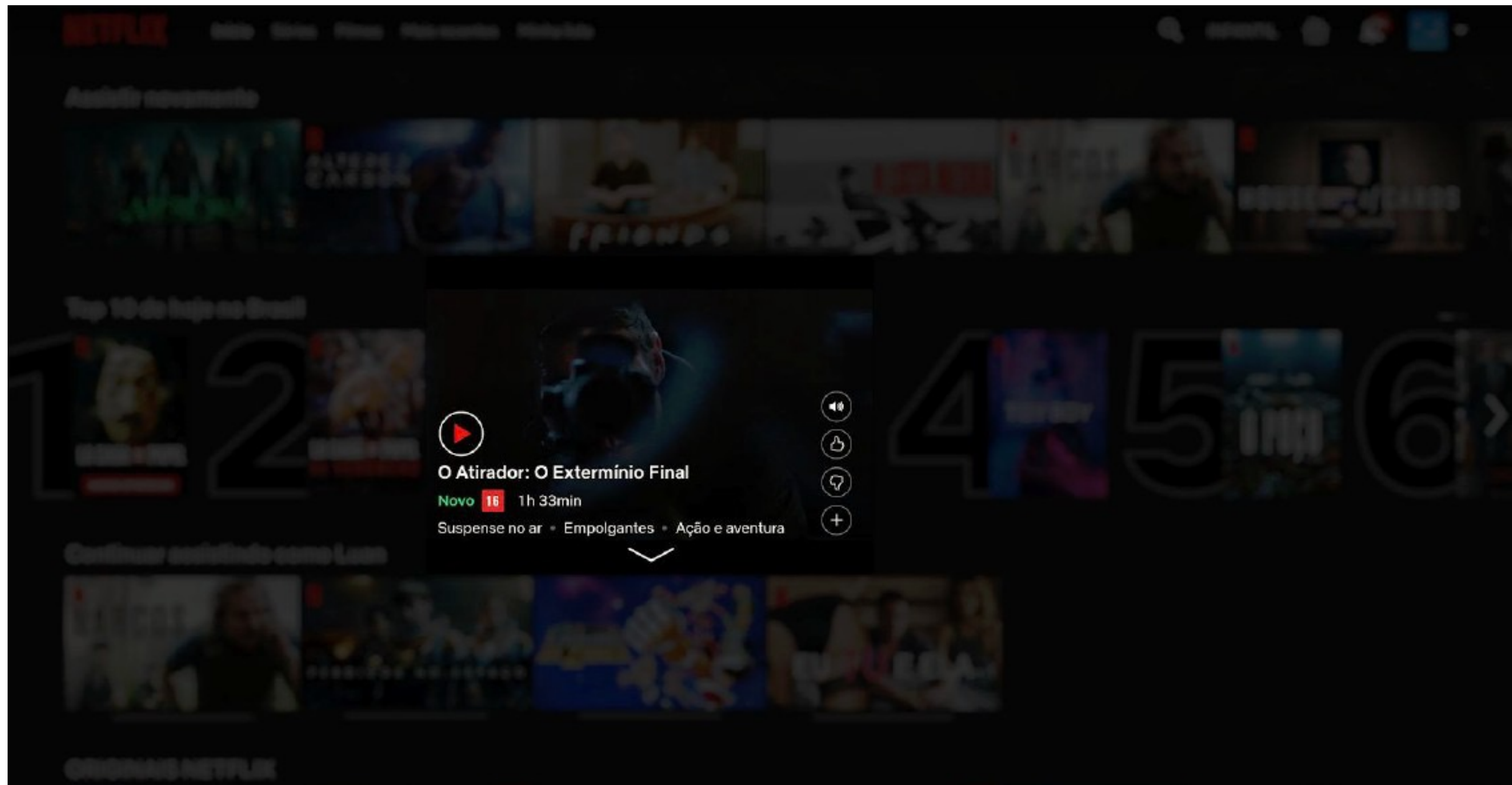
# 2

## CORRESPONDÊNCIA ENTRE O SISTEMA E O MUNDO REAL

Utilizamos essa heurística através dos sons, símbolos e forma de escrita para nos comunicarmos com o usuário.

Trabalhe sempre com associações de objetos e gestos do dia-a-dia. Dessa forma você possibilita ao usuário compreender os itens de menu, ícones e até comportamentos de forma mais rápida e intuitiva.

Por exemplo, todos sabemos o que significa uma lixeira no mundo real e sua função. Portanto, é mais intuitivo olhar para um ícone com este formato no canto do seu computador e entender que ele tem a função de excluir o que você quer jogar fora.



Para dar gostei em um vídeo na Netflix basta clicar no símbolo de “jóia” (ícone positivo), trazendo algo do mundo real para o mundo digital (legenda da imagem)

Assim a experiência do usuário se torna muito mais prazerosa, pois ele não gasta energia tentando extrair a compreensão de algo que parece natural para ele.

A dica aqui é tomar cuidado para não usar termos ou símbolos restritos a determinadas culturas ou regiões, principalmente se o seu público for muito amplo. O que pode parecer óbvio para alguém em determinada localidade, pode não significar o mesmo para outros.

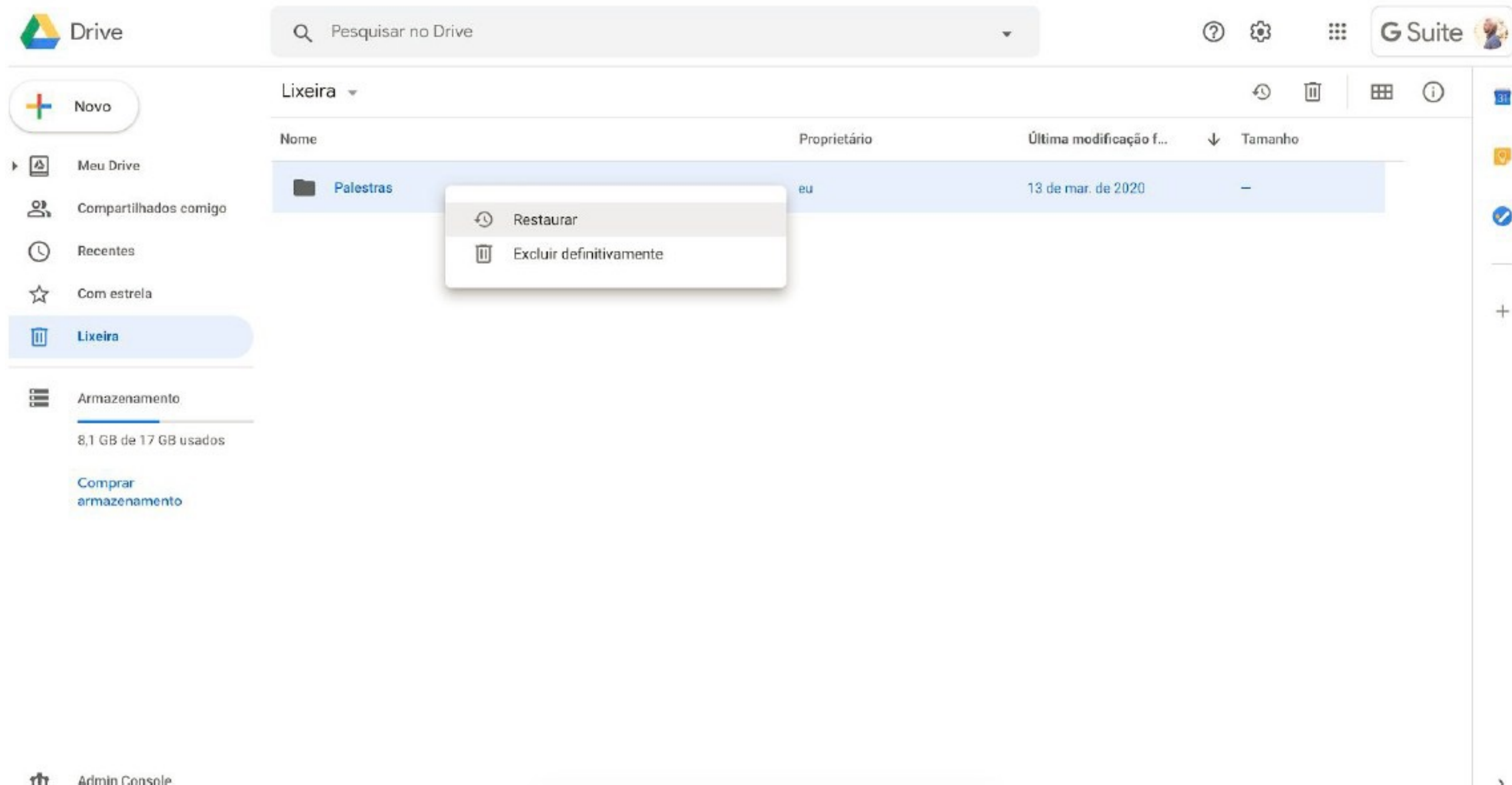
# 3

## CONTROLE E LIBERDADE PARA O USUÁRIO

Imagine a seguinte situação: você comprou um computador desktop e descobriu que, para dar um upgrade no hardware dele, só poderia utilizar peças fornecidas pelo fabricante. Assim, seria necessário entrar em contato, ser transferido para o setor responsável, escolher um componente apenas entre os modelos disponíveis e só esse fabricante poderia realizar a troca.

Com toda certeza você ficaria bem chateado, não é mesmo? Seria muito mais fácil escolher dentre as quase infinitas opções no mercado e simplesmente comprar aquela que você quisesse. Seria muito mais fácil você ter o controle!





Dê liberdade para o usuário e deixe-o controlar o necessário e quando necessário, sem interferência de terceiros. Ao fazer isso, você possibilita que o mesmo sint-se seguro e confiante e assim, mais confortável com a utilização de seu produto.

Ofereça a seu usuário a certeza de que ele pode errar, acertar e mudar diversas vezes, sem perder o controle da situação. É uma das melhores formas de garantir uma experiência satisfatória e adequada.

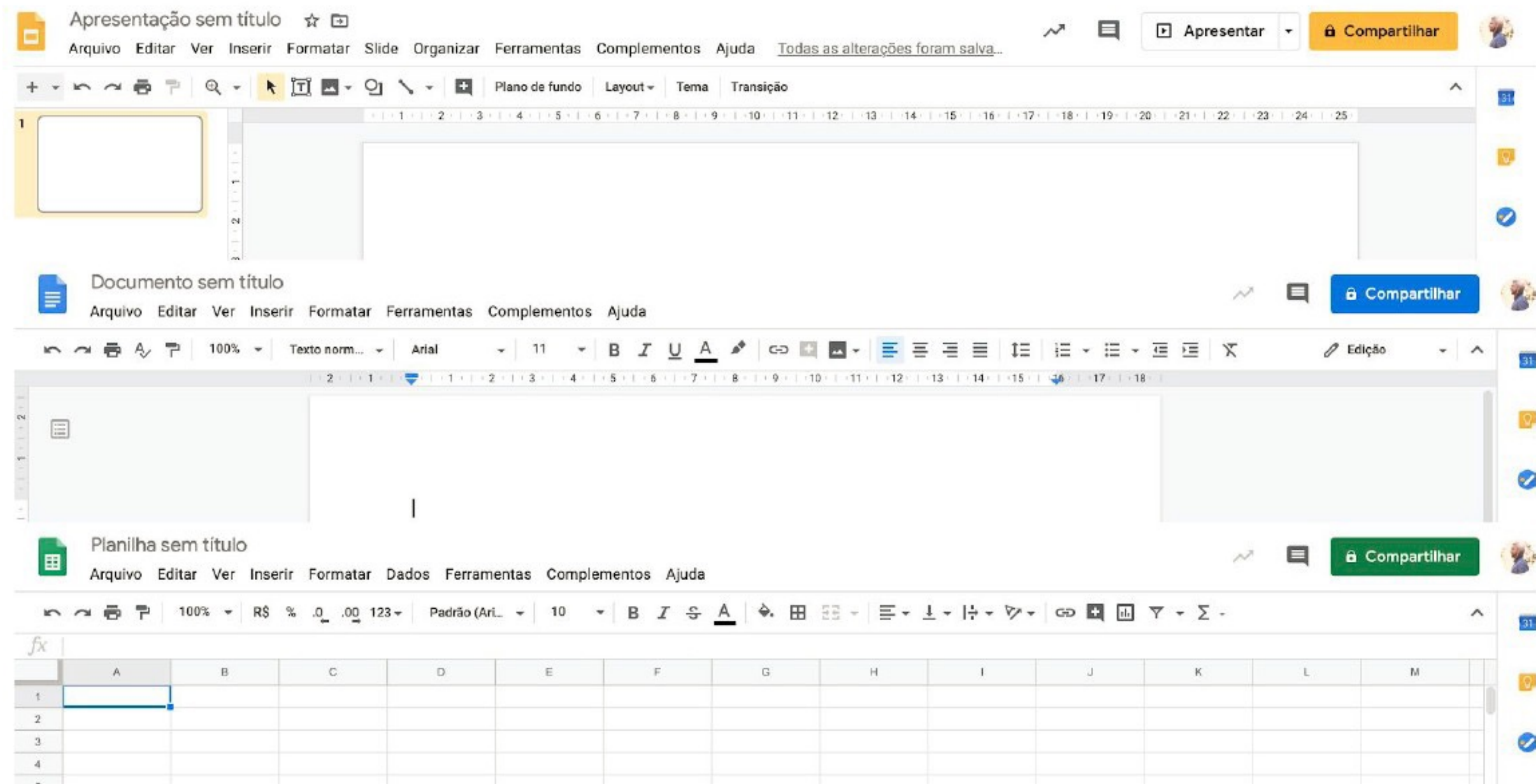
# 4

## CONSISTÊNCIA E PADRONIZAÇÃO

Padronização visual entre as interfaces para uma melhor compreensão de interação do usuário.

Vejamos outra situação: sabe quando você vai até seu banco e, ao utilizar um caixa eletrônico, nota que o mesmo costuma ter cores diferentes para determinadas ações? Geralmente, botões coloridos denotam cancelamentos ou progressos do processo, na medida que os mais “apagados” são utilizados para inserir informação. Acertei, não é verdade?

Pode parecer automático ou previsível, porque realmente foi feito para isso mesmo: cria-se um padrão em praticamente todo equipamento (máquinas de cartão, telas de discagens em smartphones, controles remotos, etc) que demandam inserção de dados ou ações pelo usuário para que o mesmo, de forma intuitiva, possa executar um comportamento esperado.



Ao garantir que funções semelhantes tenham aparências semelhantes, você contribui para diminuir a carga de atenção que seu usuário teria para completar uma tarefa, otimizando o processo.



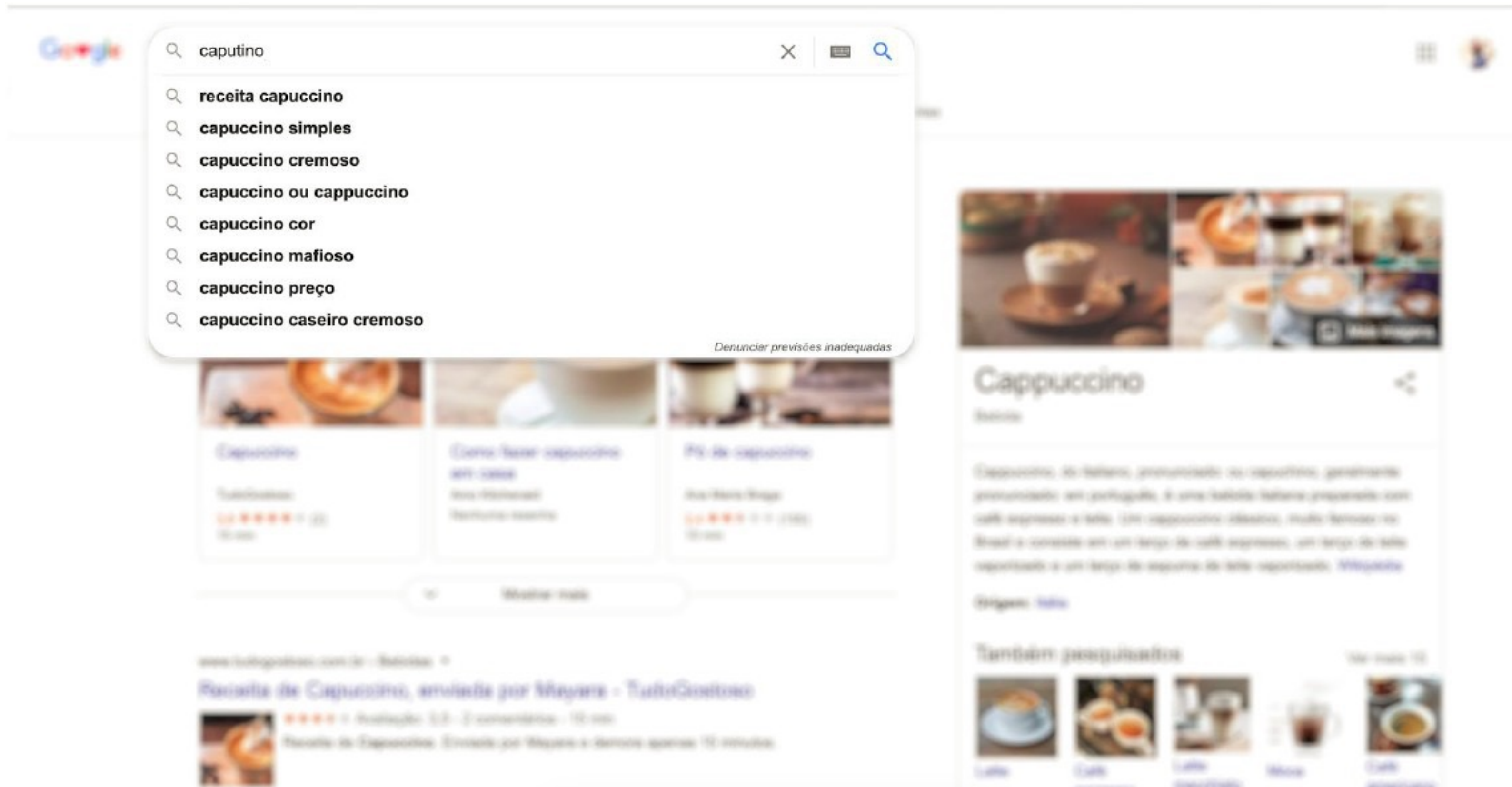
# 5

## PREVENÇÃO DE ERROS

Você com certeza já transferiu dinheiro para a conta de alguém. Durante o processo, existe uma etapa de conferência dos dados antes de efetivar a movimentação.

Essa passo se faz necessário para realizar uma prevenção de erros, que pode te dar muita dor de cabeça.

Prevenir erros significa possibilitar ao usuário avaliar as opções com mais cuidado, garantindo a ele a certeza de estar no caminho certo.



Uma simples pop-up, com a opção de confirmar informações antes de prosseguir um passo importante, faz com que o usuário pare, preste atenção e entenda de fato o que ele está fazendo antes de continuar, evitando erros indesejáveis.

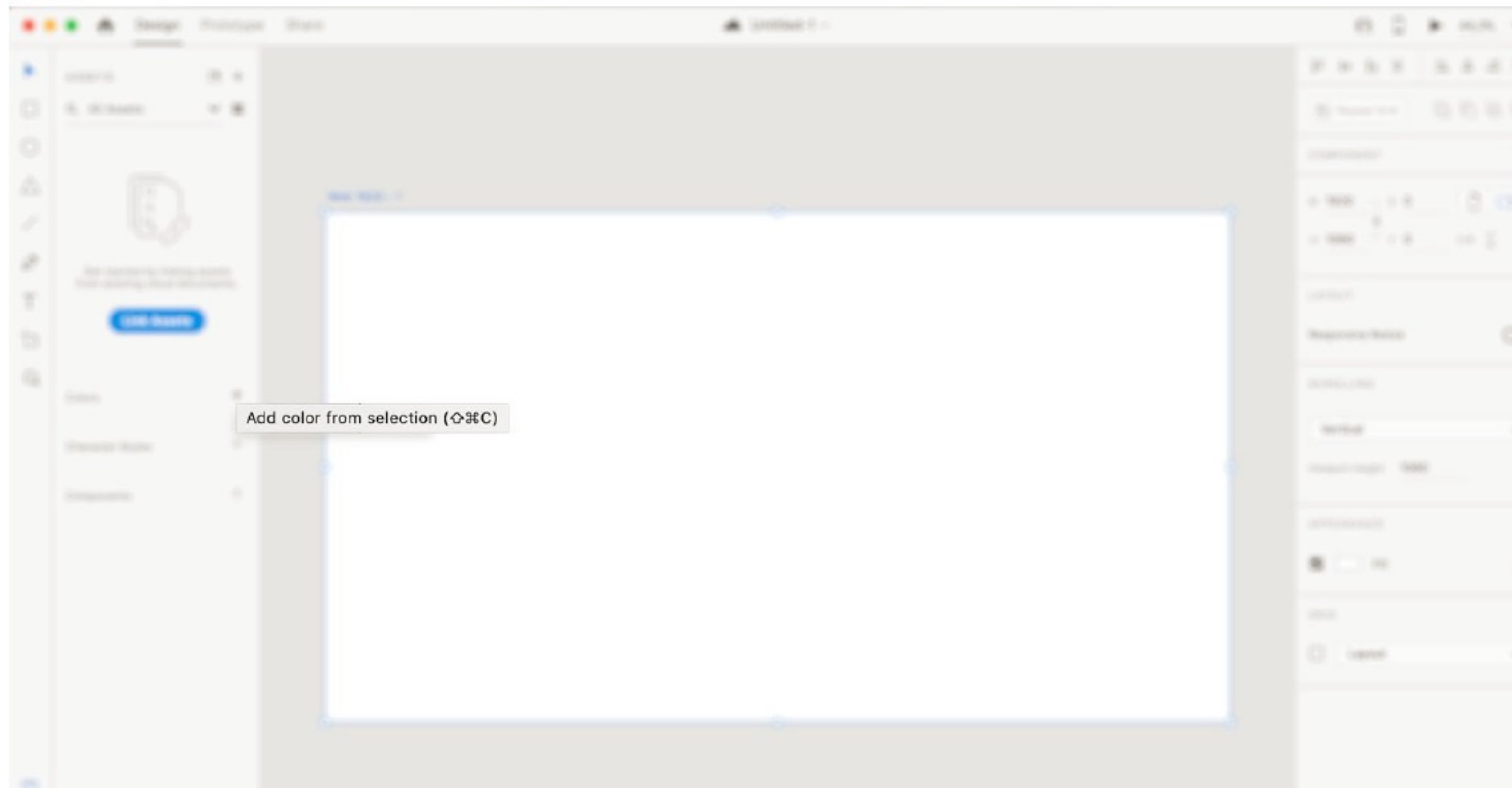
# 6

## RECONHECIMENTO EM VEZ DE MEMORIZAÇÃO

Garanta sempre ao usuário as informações necessárias para que o mesmo reconheça onde está e o que deve ser feito, ao contrário de obrigá-lo a lembrar como a interface toda funciona.

Essa pequena atitude permite que o mesmo não se canse com pequenas tarefas como, por exemplo, lembrar onde fica o link para a próxima página, possibilitando a ele focar seu raciocínio em tarefas que realmente demandam atenção.





Dessa forma, você garante que a interface seja mais fácil de usar, gerando menos desconforto e garantindo uma navegação mais fluída e intuitiva.

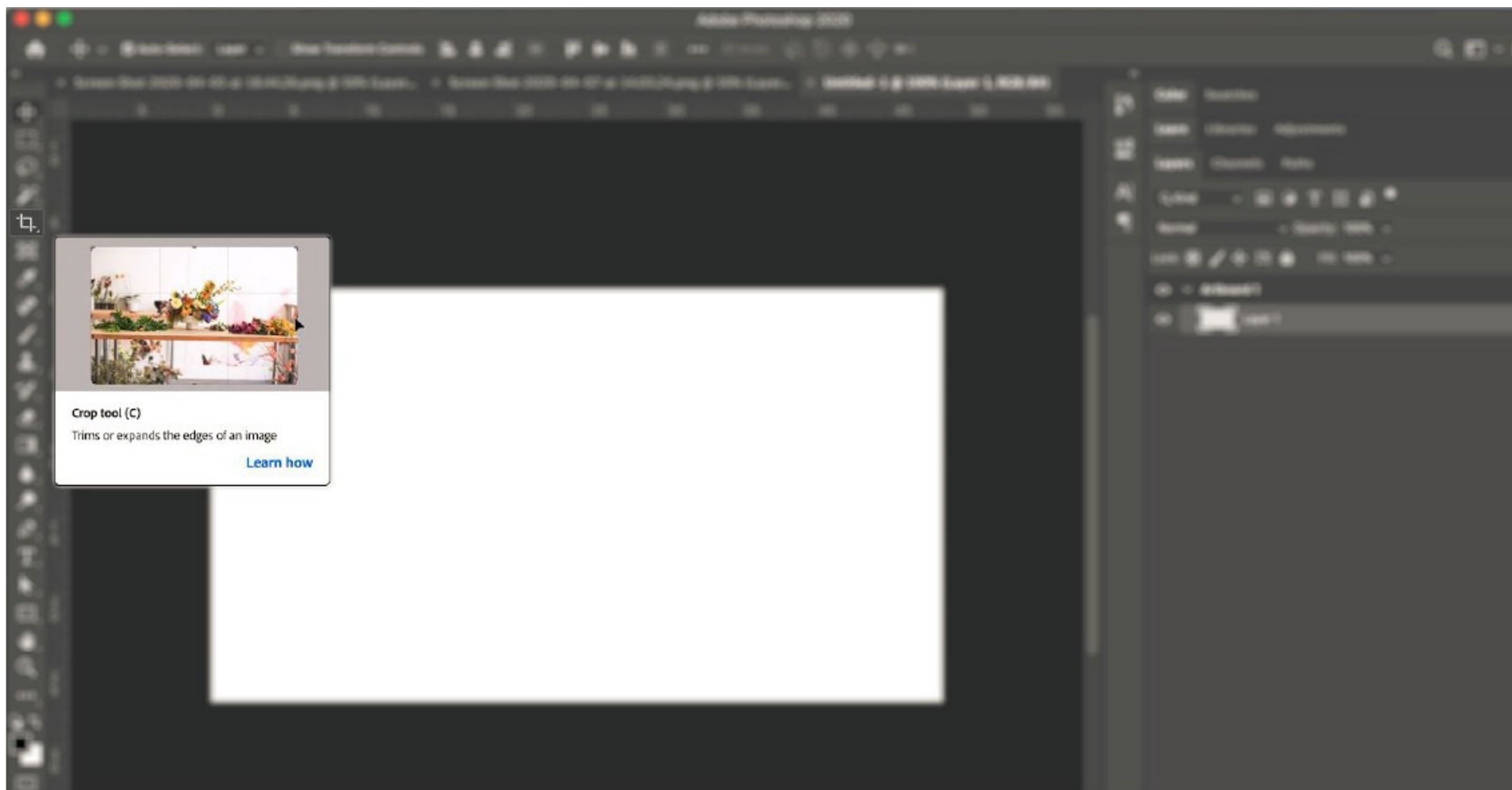
# 7

## FLEXIBILIDADE E EFICIÊNCIA DE USO

Você já notou como existem diversas formas de navegar usando o Google Chrome? Você pode simplesmente acessar diversas páginas apenas clicando nas opções disponíveis, ou utilizar teclas de atalhos para conseguir alguma função desejada.

Por isso, uma boa interface possibilita seu uso para usuários que se encontram em diversos níveis, do iniciante ao avançado.

Forneça alternativas para que estes usuários executem tarefas da forma que julgarem ser mais convenientes, proporcionando uma fidelização maior de clientes, principalmente dos iniciantes que buscam caminhos mais simples de resolver problemas.



Deixe a disposição menus e abas, caixas de ferramentas e atalhos, dispondo sempre de opções suficientes para agradar os diversos níveis de usuários ao utilizar seu produto.

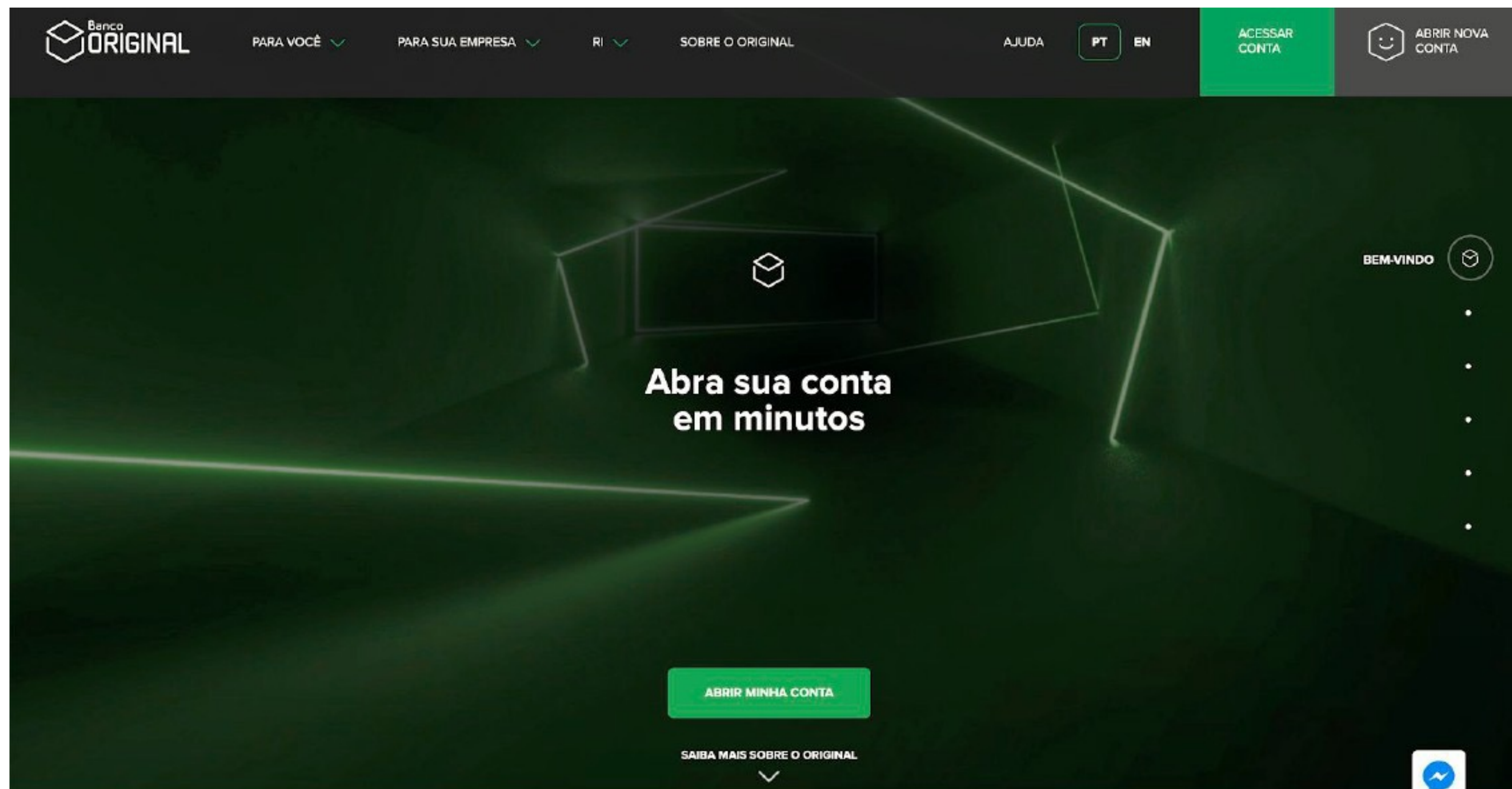


# 8

## DESIGN ESTÉTICO E MINIMALISTA

Já se pegou naqueles dias em que você quer manter o foco em uma determinada atividade e não foi bem-sucedido devido ao excesso de barulho externo ao seu redor? Fica difícil se concentrar, não é? Assim ocorre com o “barulho visual” em seu produto.

Quanto mais informação desnecessária impacta o usuário, mais confuso ele ficará, principalmente no estágio inicial de contato com seu produto.



Foque sempre no simples e minimalista, pois o atrativo passa a ser a união da forma à função, reunindo na tela apenas coisas realmente necessárias, o que contribui para o entendimento de qual tarefa deva ser executada, ou o caminho mais claro que leva a sua conclusão.

# 9

## AJUDA AOS USUÁRIOS PARA RECONHECEREM, DIAGNOSTICAREM E SE RECUPERAREM DE ERROS

Ajude sempre o usuário a identificar seu erro, mas conduzindo-o para o caminho de correção do mesmo, não apenas enfatizando esse erro.

Indicar de forma cordial o erro cometido e o procedimento para corrigi-lo garante que o usuário mantenha-se no controle da situação, sem pressioná-lo ou fazê-lo se sentir inútil.

Uma situação inversa dessa é a mensagem recebida quando se erra uma vez a senha na máquina de cartão de crédito: “seu cartão será bloqueado após a terceira tentativa”. Essa pressão, às vezes, influencia o usuário a errar mais, mesmo que a senha possa ser lembrada com determinada facilidade.





Abra  
sua conta  
em minutos\_\_

## Seja Original

Nome completo

Teste



Nome inválido, deve possuir sobrenome

Celular



Preencha o Celular

E-mail



Preencha o E-mail

CPF



Preencha o CPF

Ao enviar, você permite que o Banco Original entre em contato com você.

ENVIAR

Assim, o conselho é: trate as mensagens de erro do seu produto com muito cuidado!

# 10

## AJUDA E DOCUMENTAÇÃO

Ah! Chegamos a parte mais técnica (e chata) de um produto: o manual de instruções. Embora nem todos os usuários leiam, ele ainda é imprescindível, e devemos garantir que sua compreensão seja adequada para quem o necessita.

Seções de ajuda e documentação para qualquer interface devem ser simples, explicativas e breves, garantindo o aprendizado do usuário com determinada facilidade e possibilitando que o mesmo consiga resolver problemas por conta própria, caso deseje.

# Como podemos ajudar?

Buscar



OPÇÕES DE ASSINATURA

Premium Família

AJUDA COM A CONTA

Não consigo fazer login

AJUDA COM A CONTA

Redefinir sua senha



## Conta e pagamento

[Ajuda com a conta](#)

[Ajuda com pagamentos](#)

[Opções de assinatura](#)

[Premium Familiar](#)

[Premium Duo](#)

[MOSTRAR TUDO](#)

## Usando o Spotify

[Tutoriais em Vídeo](#)

[Primeiros passos](#)

[Playlists](#)

[Recursos](#)

[Sistema e configurações](#)

[MOSTRAR TUDO](#)

## Ouçã onde quiser

[Alto-falantes](#)

[TVs](#)

[Carros](#)

[Videogames](#)

[Smartwatches](#)

[MOSTRAR TUDO](#)

Também é recomendável deixar canais de comunicação sempre abertos e receptivos, com profissionais capacitados a auxiliá-lo com um problema mais sério ou mais complexo.

# CONCLUSÃO

Se você chegou até aqui, já teve uma excelente noção de todas as variáveis que envolvem a usabilidade em um produto.

Pode parecer muita coisa para assimilar, porém essas boas práticas garantem que seu produto seja muito mais amigável e desejável para o usuário, desde que sua interface siga minimamente todas as recomendações.

E você, já checou como está a usabilidade dos projetos que participa atualmente?



# PAPO DE UX

