

Planilha de Análise Heurística			Qtd Heurísticas desobedecidas	0	
Site:			Grave	0	
Inspetor:			Alta	0	
Ambiente / Browser:			Média	0	
ID	Data	Local do problema de usabilidade	Descrição	Heurística desobedecida	Criticidade
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					

Heurísticas

As 10 heurísticas do Nielsen

NIELSEN, J. Ten Usability Heuristics. Useit, 1994 – http://www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html

Diálogos simples e naturais

- Deve-se apresentar exatamente a informação que o usuário precisa no momento, nem mais nem menos.
- A seqüência da interação e o acesso aos objetos e operações devem ser compatíveis com o modo pelo qual o usuário realiza suas tarefas.

Falar a linguagem do usuário

- A terminologia deve ser baseada na linguagem do usuário e não orientada ao sistema. As informações devem ser organizadas conforme o modelo mental do usuário.

Minimizar a sobrecarga de memória do usuário

- O sistema deve mostrar os elementos de diálogo e permitir que o usuário faça suas escolhas, sem a necessidade de lembrar um comando específico.

Consistência

- Um mesmo comando ou ação deve ter sempre o mesmo efeito.
- A mesma operação deve ser apresentada na mesma localização e deve ser formatada/apresentada da mesma maneira para facilitar o reconhecimento.

Feedback

- O sistema deve informar continuamente ao usuário sobre o que ele está fazendo.
- 10 segundos é o limite para manter a atenção do usuário focalizada no diálogo.

Saídas claramente marcadas

- O usuário controla o sistema. Ele pode, a qualquer momento, abortar uma tarefa, ou desfazer uma operação e retornar ao estado anterior.

Atalhos

- Para usuários experientes executarem as operações mais rapidamente.
- Abreviações, teclas de função, duplo clique no mouse, função de volta em sistemas hipertexto.
- Atalhos também servem para recuperar informações que estão numa profundidade na árvore navegacional a partir da interface principal.

Boas mensagens de erro

- Linguagem clara e sem códigos.
- Devem ajudar o usuário a entender e resolver o problema.
- Não devem culpar ou intimidar o usuário.

Prevenir erros

- Evitar situações de erro.
- Conhecer as situações que mais provocam erros e modificar a interface para que estes erros não ocorram.

Ajuda e documentação

- O ideal é que um software seja tão fácil de usar (intuitivo) que não necessite de ajuda ou documentação.
- Se for necessária a ajuda deve estar facilmente acessível e on-line.

Heurísticas para Arquitetura de Informação do Rosenfeld

ROSENFELD, L. Information Architecture Heuristics, louisrosenfel.com, 2004 - http://louisrosenfeld.com/home/bloug_archive/000286.html

Página principal

- Suporta múltiplas maneiras de alcançar o conteúdo? (busca, navegação local e global, índice remissivo, mapa do site, etc.)
- Destaca as melhores maneiras para alcançar o conteúdo? (suportar poucas maneiras que sejam úteis ao usuário é mais efetivo em termos de custos que prover todos as possíveis maneiras.)
- Orienta o usuário sobre o assunto do site e sobre qual é o conteúdo disponível? (isso é especialmente importante se houverem muitos usuários novatos que visitam o site.)
- Atende aos usuários que já visitaram o site e sabem o que estão procurando?

Interface de busca

- É fácil encontrá-la e está posicionada consistentemente?
- É fácil de usá-la? (Uma simples caixa de busca com um botão é normalmente suficiente e geralmente é a primeira coisa que o usuário procura quando deseja fazer uma busca)
- Permite que o usuário refaça ou refine sua busca?
- Os construtores de query são usados eficazmente? (os construtores de query incluem o corretor ortográfico, a pesquisa de radicais, a busca por conceito e a busca em tesauros.)

Resultados da busca

- Os resultados relevantes estão no topo da lista?
- Está claro quais foram os parâmetros usados na busca? (muitos mecanismos de busca repetem as palavras chaves e os parâmetros digitados)
- Está claro o que foi buscado? (isso é especialmente importante quando existem várias áreas de busca)
- Está claro quantos resultados foram encontrados?
- As informações apresentadas para cada usuário são úteis? (deve existir informação suficiente para distinguir os resultados)
- Os resultados estão agrupados de uma forma útil?

Navegação global

- É possível se mover através do site com poucos cliques?
- A amplitude e a profundidade da estrutura estão balanceadas?
- Os rótulos são claros e significativos?

Navegação contextual

- Está claro onde estou tanto em termos de qual site estou como também em que lugar dentro do site estou?
- Existem poucas opções que me conduzem onde eu gostaria de ir em seguida?
- As opções tem rótulos claros?

Planilha de Análise Heurística – Ajuda

Utilizar para controlar os erros durante a implementação do site.

Disponível no Google Spreadsheet em <http://spreadsheets.google.com/pub?key=pyWpTgn9ZcScVglCz2-InBg>

Modo de usar a planilha

1 Explique a cada inspetor qual a função do website e o contextualize-o no domínio da aplicação.

- Qual a finalidade do website ?
- Qual é o público-alvo ?
- Para que eles vão utilizar o website ?
- Como eles se comportam ?

2 Entregue a cada inspetor a lista das tarefas que deverá executar e avaliar.

3 Cada instrutor deverá percorrer a interface executando as tarefas duas vezes.

- 1- Para se familiarizar com o estilo de interação e ter uma visão global do website.
 - 2 - Para anotar os problemas encontrados que vão contra uma ou mais heurísticas.
- Citar em cada problema a heurística desobedecida e o grau de criticidade na opinião do avaliador.
 - Cada inspetor deverá avaliar o website individualmente.

Campos da Planilha de Análise Heurística

Campo	Descrição
ID	Número sequencial do erro.
Data	Data em que o erro foi identificado.
Local do problema de usabilidade	Local onde o problema de usabilidade foi observado. Pode conter: <ul style="list-style-type: none">- Nome da tela- Caminho de navegação para chegar até a tela- Campo ou área da tela onde foi encontrado o erro
Descrição	Descrição do problema de usabilidade. Inclua qual o resultado esperado.
Heurística desobedecida	Regra geral, diretriz ou orientação que foi desobedecida. Pode conter mais de uma heurística.
Criticidade	Grau de criticidade do erro. Pode ser: <ul style="list-style-type: none">- Grave: Barreira, impede o uso do sistema- Alta: Obstáculo grave ao uso do sistema- Média: Obstáculo médio ao uso do sistema- Baixa: Problema cosmético
Planilha elaborado por Guilherme Reis – 2007 (www.guilhermo.com). Cópias são permitidas e incentivadas.	

Planilha de Análise Heurística				Qtd Heurísticas desobedecidas	3
Site: www.meusite.com.br				Grave	1
Inspetor: Guilherme Reis (GR)				Alta	1
Ambiente / Browser: Windows XP / IE 6				Média	1
ID	Data	Local do problema de usabilidade	Problema	Heurística desobedecida	Criticidade
1	22/01/07	Página Inicial > Suporte	Ao se clicar no endereço de e-mail suporte@meusite.com.br abre uma janela de correio com outro endereço: vendas@meusite.com.br	- Prevenir erros	Grave
2	23/01/07	Página Inicial > Boletins > Arquivos	Os boletins são apresentados em forma de lista, organização nada agradável. Como se não bastasse, há a palavra "Em um" e o número "33" na frente do número de cada boletim, que é a âncora para o conteúdo. Essas informações são irrelevantes na busca e só confundem o usuário.	- Minimizar a sobrecarga de memória do usuário - Diálogos simples e naturais	Alta
3	23/01/07	Todas as páginas	O texto utiliza fontes Verdana e Georgia mas não dá a possibilidades alternativas caso o browser não encontre essas fontes instaladas no computador do usuário. Isso pode ocasionar a exibição desse texto em Times New Roman, podendo prejudicar a visibilidade e o layout. Mesmo assim, há muita incoerência na formatação visual, e diversas páginas possuem manchetes e texto com letras menores ou em fontes diferentes.	- Prevenir erros	Média
4					

Exemplo obtido em MARTINEZ, M, Avaliação de usabilidade in: Metodologia de webdesign baseada em usabilidade, ECA, 2003. Notas de aula