



HEURÍSTICAS DE NIELSEN

AS 10 HEURÍSTICAS

Jakob Nielsen

Ph.D. em interação humano-computador.
Pioneiro em pesquisas de usabilidade.

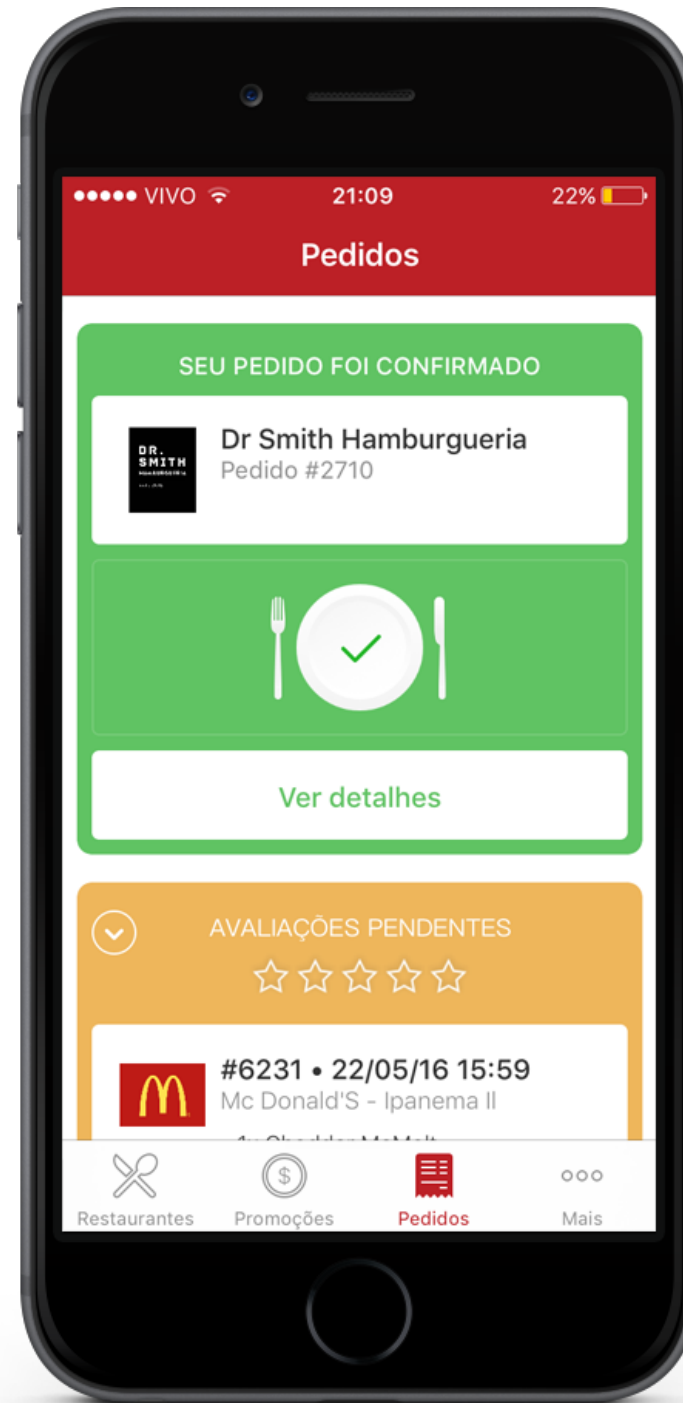
Fundou o Nielsen Norman Group: [https://
www.nngroup.com/](https://www.nngroup.com/) junto com Donald Norman



1

Feedback.

*Visibilidade do status
atual do sistema.*

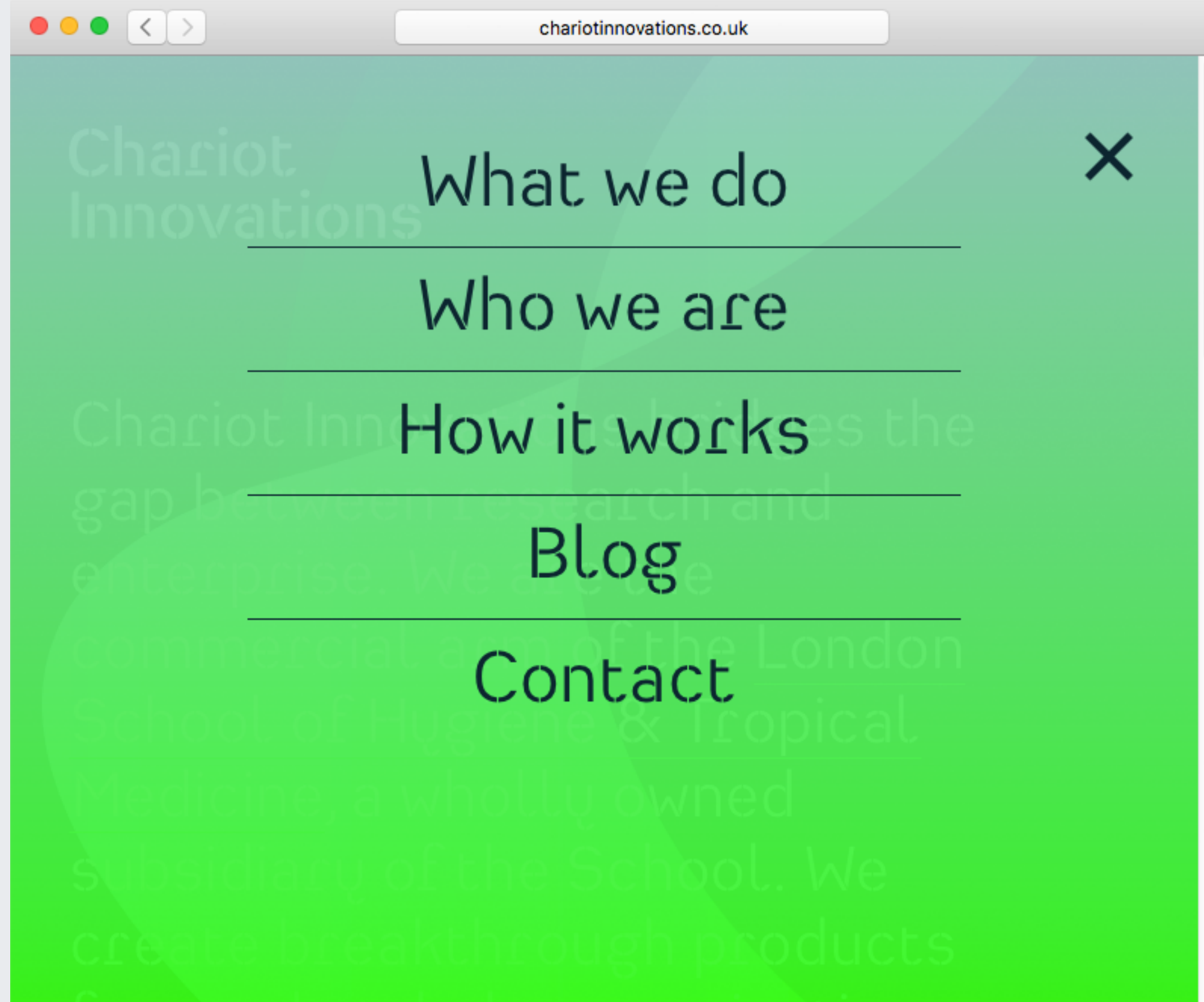


iFood

2 - Sincronia entre o mundo real e o sistema.

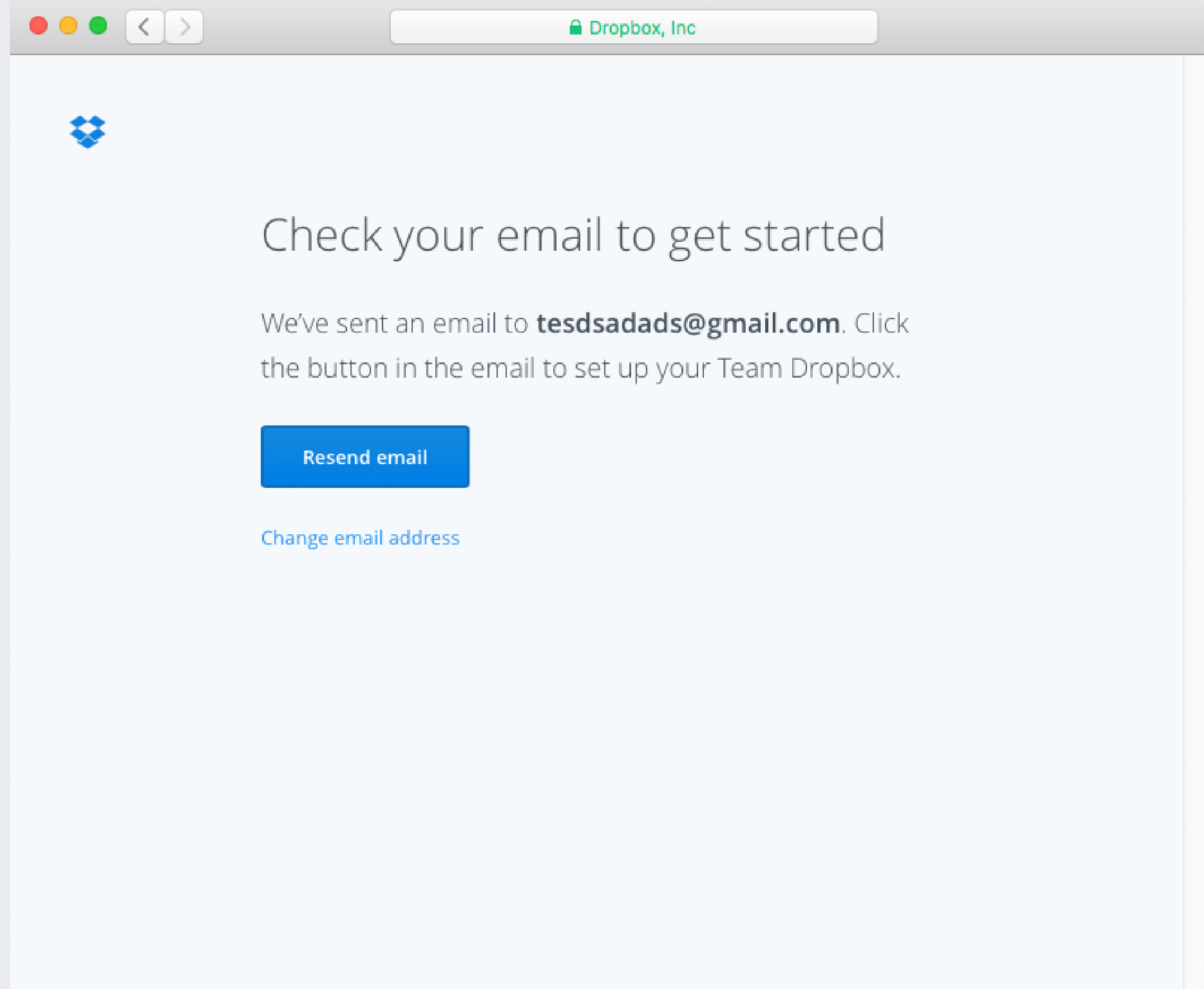
Evitar códigos, siglas e outras palavras que dificultem a interpretação do sistema.

Principalmente na navegação do site.



3 - Controle e liberdade ao usuário

Controle para voltar ao estado anterior.
Suportar o desfazer e refazer de uma ação.



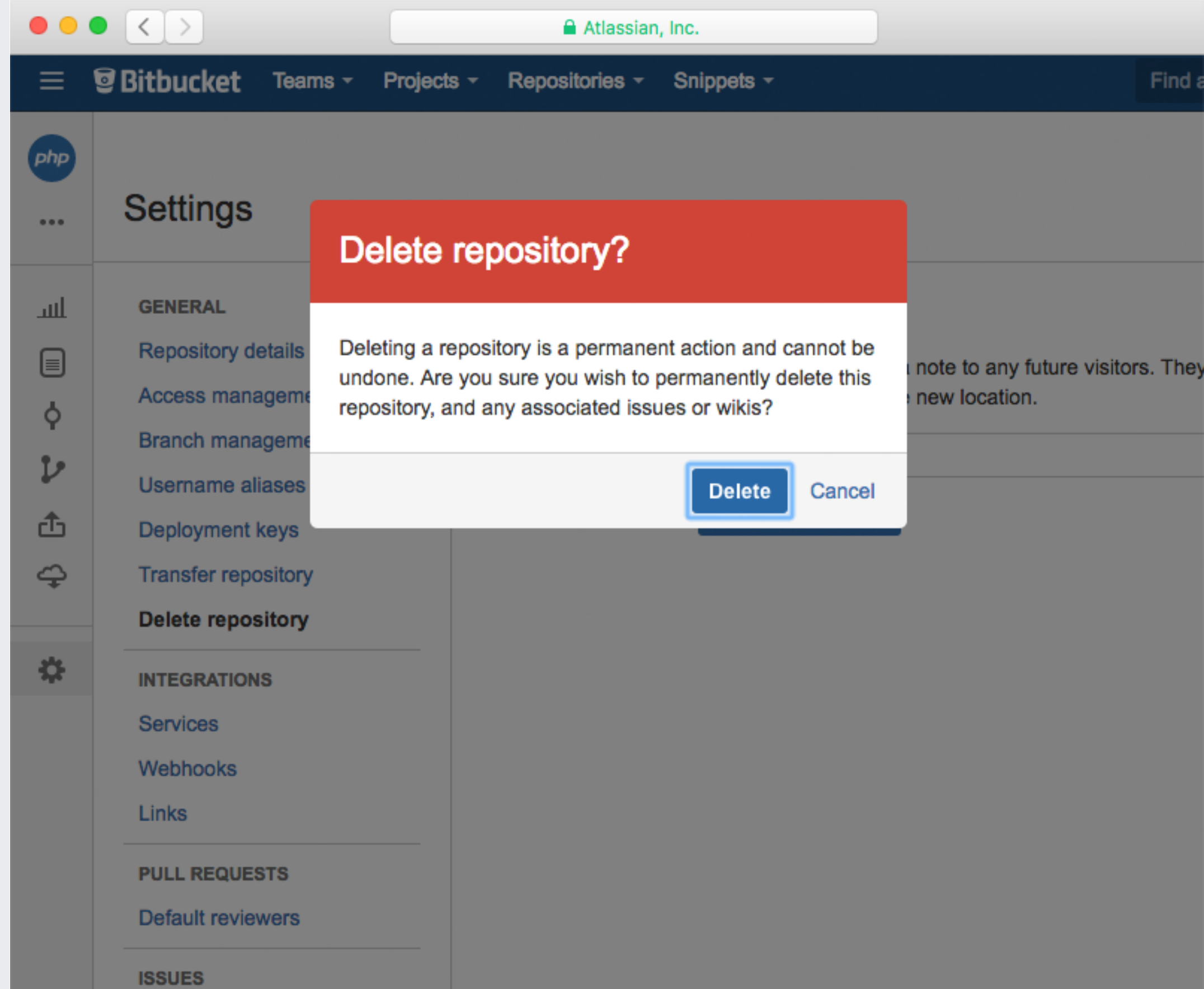
4

Consistência.

Links, tipografia, cores, texto.

5 - Prevenir erros

Eliminar botões que possam levar ao erro. Por exemplo se o usuário quiser deletar a conta, pedir para ele escrever DELETAR e aí sim habilitar o botão.

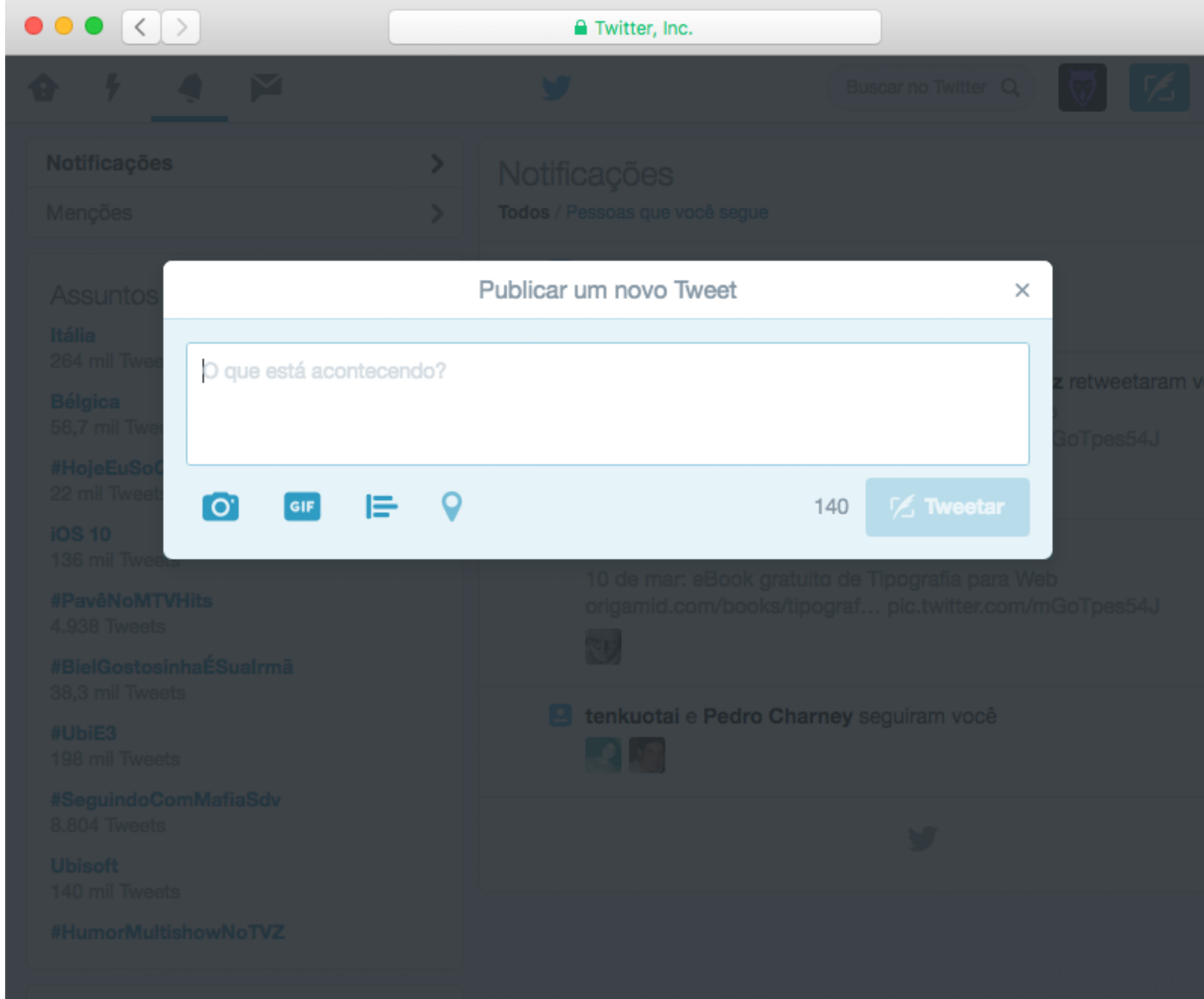


6

*Tornar as ações visíveis.
O que é visível sempre
será mais utilizado.*

7

*Atalhos para os mais
experientes.*



8

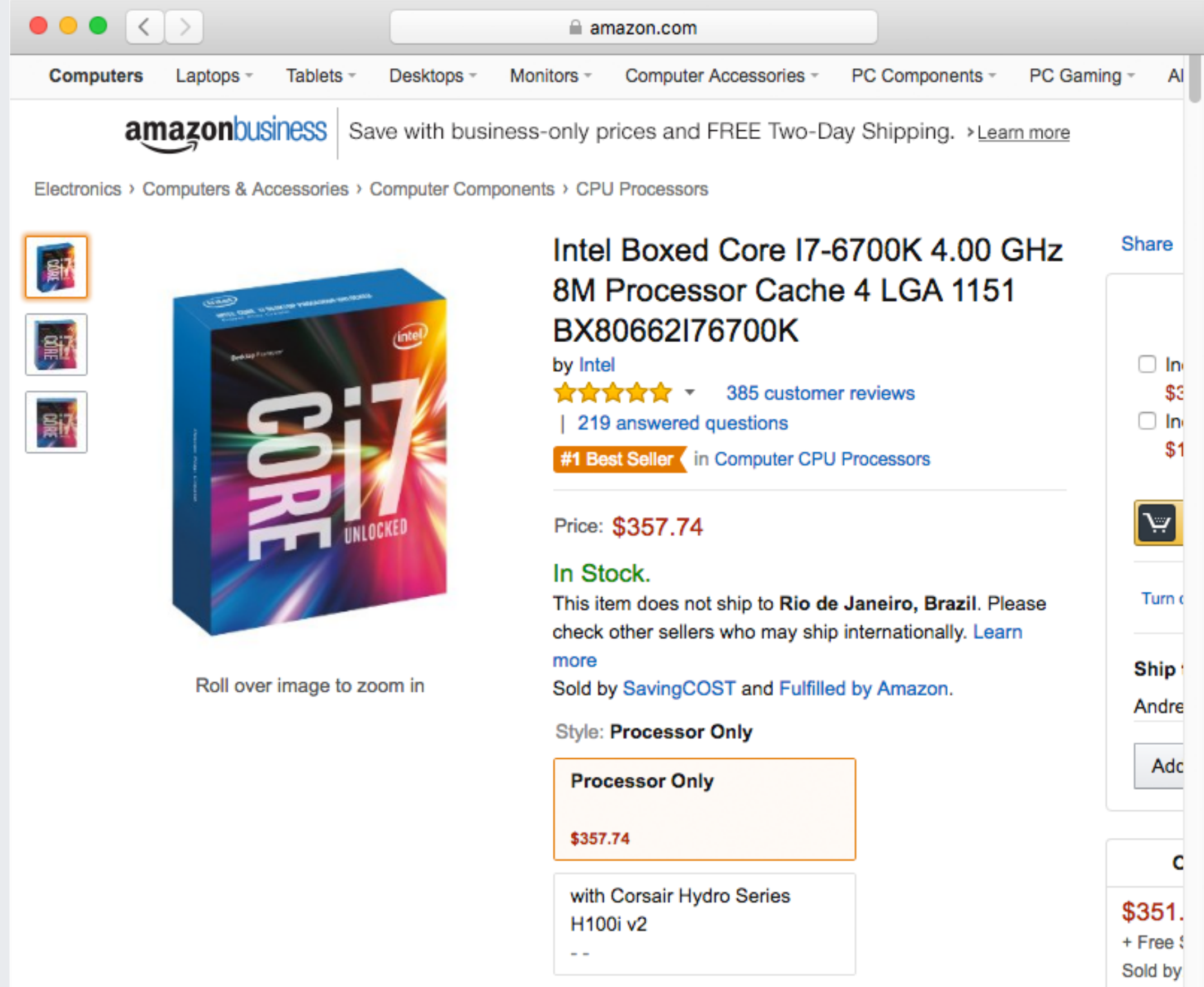
Minimalismo.

*Cada informação extra compete
com a informação relevante.*

9 - Mensagens claras de erro

Ajudar o próprio usuário a resolver o seu problema, sem a necessidade de um suporte externo.

A linguagem deve ser clara e indicar o problema precisamente.



The screenshot shows the Amazon Business website for an Intel Boxed Core i7-6700K 4.00 GHz 8M Processor Cache 4 LGA 1151 BX80662I76700K. The product is listed by Intel, has a 5-star rating from 385 customer reviews, and is the #1 Best Seller in Computer CPU Processors. The price is \$357.74. The product is in stock, but there is a clear error message: "This item does not ship to Rio de Janeiro, Brazil. Please check other sellers who may ship internationally. Learn more". The error message is highlighted with a red box. The page also shows the product is sold by SavingCOST and fulfilled by Amazon. The style is Processor Only. The product is available in two configurations: Processor Only for \$357.74 and with Corsair Hydro Series H100i v2 for \$351.00 + Free Shipping. The error message is a clear example of a message that should be improved to be more helpful and precise.



10

*Documentação / Instruções.
Podem ser Tooltips, Perguntas
Frequentes e etc*