



Relatório analítico das heurísticas de Nielsen

Tripway

Introdução

Desenvolvido em Novembro de 2023, o protótipo do projeto "Tripway" embarca no conceito de viagens low-cost afim de descomplicar o processo de viajar, que por sua vez costuma ser bastante desgastante. Com interface amigável, o aplicativo viria para facilitar o processo tanto para pessoas que já possuem entendimento referente a tecnologia, quanto para pessoas leigas no assunto.

Conforme solicitado, foram seguidas as 10 diretrizes básicas da análise heurística estabelecida por **Jakob Nielsen**, São elas:

Visibilidade do Estado do Sistema: O sistema deve sempre informar os usuários sobre o que está acontecendo, fornecendo feedback adequado em tempo real sobre suas ações.

Relação entre o Mundo Real e o Sistema: A linguagem e os conceitos do sistema devem refletir o mundo real. Isso facilita o entendimento e a utilização por parte dos usuários.

Controle e Liberdade do Usuário: Os usuários devem ter a liberdade de realizar ações sem muita interferência do sistema. Além disso, é essencial fornecer meios de desfazer ações indesejadas.

Consistência e Padrões: Elementos de design e interação devem ser consistentes em todo o sistema. O uso de padrões ajuda os usuários a desenvolverem uma compreensão intuitiva da interface.

Prevenção de Erros: Projetar interfaces de modo a evitar erros é preferível a depender apenas de mensagens de erro para corrigi-los. A prevenção de erros é mais eficaz e menos frustrante para os usuários.

Reconhecimento em Vez de Lembrança: Minimizar a carga cognitiva dos usuários, tornando as informações, opções e ações visíveis ou facilmente recuperáveis, em vez de exigir que eles se lembrem de detalhes.

Flexibilidade e Eficiência de Uso: Oferecer opções avançadas para usuários experientes, mas manter a interface simples para usuários novatos. Isso permite eficiência para ambos os grupos.

Design Estético e Minimalista: As interfaces devem ser esteticamente agradáveis e conter apenas as informações essenciais, evitando informações irrelevantes ou confusas.

Ajuda aos Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Recuperar Erros: Fornecer mensagens de erro claras e soluções para que os usuários possam entender, corrigir e aprender com os erros.

Ajuda e Documentação: Quando necessário, fornecer documentação de suporte e ajuda online para orientar os usuários nas tarefas.

Iremos avaliar toda a prototipagem do conceito com base nestes **10 pilares**.

Cada pilar tem o peso de **10 pontos**, formando o resultado máximo de **100 pontos**.

Visibilidade do Estado do Sistema

Como se trata de um protótipo leve, não foi notado nenhum tipo de interferência na visibilidade do sistema, o sistema é bem responsivo e todas as ações são bem explícitas, graças ao design simples, porém bem trabalhado e responsivo. Podemos considerar como faltante apenas mais alertas de avisos em algumas telas, majoritariamente de confirmação de ações. **8/10**

Relação entre o Mundo Real e o Sistema

Um dos quesitos de maior destaque no protótipo em questão, linguagem simples, objetiva e de fácil entendimento, como por exemplo na tela de reserva, onde é demonstrada todas as características do Hotel em questão de maneira simplificada e resumida. **10/10**

Controle e Liberdade do Usuário

Conforme visto no protótipo, o usuário enfrenta poucas interferências do sistema, que por sua vez permite total liberdade ao mesmo, mas sem perder a segurança da navegação do aplicativo. O usuário consegue sim retornar facilmente as telas indo no botão de retorno do seu aparelho, mas, esta facilidade pode vir a acarretar problemas em um caso de apertar o botão sem querer, uma vez que o sistema não possui tela de aviso, ou confirmação desta ação, poderá causar possível perda de dados no processo. **7,5/10**

Consistência e Padrões

Devido ao design bem planejado e simples, o programa se demonstrou bem coeso e seguindo todos os padrões de layout apresentados nas telas anteriores, desde o padrão

do design até o jeito no qual as informações são apresentadas ao usuário. **10/10**

Prevenção de Erros

Sendo um dos aspectos menos satisfatórios do protótipo, os alertas não colaboram para que o cliente compreenda o que causou o erro caso o mesmo venha a ocorrer. **6,5/10**

Reconhecimento em Vez de Lembrança

Um dos destaques do protótipo, é sem dúvidas a facilidade de navegação. Tendo um passo-a-passo bem linear, é muito difícil para o cliente se perder nas etapas e precisar relembrar-se de algo envolvendo a navegação no aplicativo. **10/10**

Flexibilidade e Eficiência de Uso

Graças a simplicidade do protótipo, o mesmo aceita muito bem ramificações e é possível sim flexibilizar a usabilidade do mesmo para filtros mais específicos, ou até mesmo para funções que possam vir a demandar um pouco mais de capacidade do programa. **9/10**

Design Estético e Minimalista

Fácilmente um dos tópicos de maior prestígio do protótipo, o design consegue entregar uma sensação de sofisticação, sem pecar pelos excessos. **10/10**

Ajuda aos Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Recuperar Erros

Infelizmente os alertas de fato não são quesitos satisfatórios no protótipo, conforme abordado no **pilar V.**, o usuário não consegue diagnosticar os erros. **6/10**

Ajuda e Documentação

Até o momento o protótipo não consta com algum tipo de FAQ ou Documentação que consiga ajudar o usuário na navegação, porém acaba passando em branco uma vez que a usabilidade é muito simplificada. **5/10**

Análise Heurística

System Usability Scale

	Discordo totalmente				Concordo totalmente	
	1	2	3	4	5	Pontuação
Acho que gostaria de usar este sistema com frequência				X		3
Achei o sistema desnecessariamente complexo				X		1
Achei o sistema fácil de usar					X	4
Acho que precisaria do apoio de um técnico para poder usar este sistema	X					4
Achei que as várias funções deste sistema estavam bem integradas			X			2
Achei que havia muita inconsistência neste sistema		X				3
Imagino que a maioria das pessoas aprenderia a usar este sistema muito rapidamente					X	4
Achei o sistema muito complicado de usar		X				3
Eu me senti muito confiante ao usar o sistema					X	4
Eu precisei aprender muitas coisas antes de poder usar este sistema	X					4
Pontuação Total						32
Pontuação SUS	SUS SCORE				2,5	80

Considerações Finais

No geral, o protótipo se encontra num nível muito bom em relação a interface, design e linearidade, mas é possível observar falhas no sentido de responsividade e no mapeamento de erros do programa. Porém, de certo modo o mesmo consegue compensar todas essas questões com uma solução bem projetada e amigável a todos os usuários.

Sem ressalvas,

Equipe **Tripway**.

