

Faculdade UnB Gama - FGA

Disciplina: Interação Humano Computador

Professor: André Barros de Sales

Lucas Lopes Frazão - 211031771

INTRODUÇÃO

A usabilidade é um aspecto fundamental para o sucesso de um site de comércio eletrônico, pois influencia diretamente na satisfação e na fidelização dos clientes. Nesse sentido, este trabalho tem como objetivo avaliar a usabilidade do site pichau, uma loja online especializada em venda de computadores e componentes eletrônicos.

Para isso, foi utilizado o método de avaliação heurística, que consiste em examinar a interface do site e julgar sua conformidade com critérios de usabilidade reconhecidos. O método de avaliação heurística foi aplicado seguindo o framework DECIDE, que propõe seis etapas para planejar e conduzir uma avaliação de interface: determinar as metas e os objetivos da avaliação, explorar as questões que a avaliação pretende responder, escolher os métodos e as técnicas que responderão às questões, identificar e administrar as questões práticas envolvidas na avaliação, decidir como lidar com as questões éticas, e avaliar, interpretar e apresentar os dados.

1. DETERMINAR OS OBJETIVOS DA AVALIAÇÃO IHC

O objetivo da avaliação de interação humano-computador do site de vendas de computadores (<https://www.pichau.com.br/>) é verificar se o site oferece uma boa experiência de uso para os clientes potenciais e atuais, considerando aspectos como usabilidade, acessibilidade, estética e confiabilidade. Para isso, serão utilizados os seguintes passos do framework DECIDE.

2. EXPLORAR AS PERGUNTAS A SEREM RESPONDIDAS COM A AVALIAÇÃO

Usando o método de avaliação heurística, podemos explorar perguntas como: O site é fácil de navegar? As informações são claras e concisas? Os usuários conseguem encontrar facilmente o que estão procurando? O processo de compra é intuitivo? Existem erros comuns que os usuários cometem ao usar o site?

3. ESCOLHER OS MÉTODOS DE AVALIAÇÃO A SEREM UTILIZADOS

A avaliação heurística é um método de avaliação de usabilidade que envolve a inspeção de uma interface por especialistas em usabilidade para identificar problemas de usabilidade com base em um conjunto de princípios ou heurísticas. É um método comum e amplamente utilizado devido à sua eficácia e eficiência.

Um dos motivos para escolher a avaliação heurística como método de avaliação é que ela pode ser realizada rapidamente e com um custo relativamente baixo. Além disso, ela pode ser realizada por um pequeno número de avaliadores, o que a torna uma opção viável mesmo para projetos com recursos limitados.

Outra vantagem da avaliação heurística é que ela pode identificar uma ampla variedade de problemas de usabilidade, incluindo problemas relacionados à navegação, consistência, feedback e controle do usuário. Isso a torna uma ferramenta valiosa para melhorar a experiência do usuário em um site ou sistema.

4. IDENTIFICAR E ADMINISTRAR AS QUESTÕES PRÁTICAS DA AVALIAÇÃO

Ao planejar e conduzir uma avaliação heurística, é importante identificar e administrar questões práticas que possam afetar o processo de avaliação. Algumas dessas questões incluem:

- **Seleção de avaliadores:** É importante selecionar avaliadores com experiência em usabilidade e conhecimento das heurísticas utilizadas na avaliação. Isso pode envolver a definição de critérios de seleção e o uso de técnicas de recrutamento para encontrar avaliadores adequados.
- **Agendamento:** É importante agendar a avaliação em um horário conveniente para os avaliadores e garantir que eles tenham tempo suficiente para completar a avaliação.
- **Preparação do material:** É importante preparar o material necessário para a avaliação, incluindo a interface a ser avaliada e as heurísticas a serem utilizadas. Isso pode envolver a criação de um roteiro de avaliação e a definição de tarefas específicas para os avaliadores realizarem.
- **Coleta e análise de dados:** É importante definir como os dados serão coletados durante a avaliação e como serão analisados posteriormente. Isso pode envolver o uso de ferramentas de coleta de dados e técnicas de análise para identificar problemas de usabilidade.

5. COMO LIDAR COM AS QUESTÕES ÉTICAS

Ao conduzir uma avaliação heurística, é importante considerar e lidar com questões éticas que possam surgir durante o processo de avaliação. Algumas dessas questões incluem:

- **Imparcialidade:** É importante que os avaliadores sejam imparciais e objetivos ao conduzir a avaliação. Isso pode envolver a seleção de avaliadores que não tenham

conflitos de interesse e a garantia de que eles sigam as heurísticas de forma consistente.

- **Transparência:** É importante ser transparente sobre o processo de avaliação e os resultados obtidos. Isso pode envolver a divulgação de informações sobre como a avaliação foi conduzida e como os resultados foram analisados.
- **Respeito pelos direitos autorais:** É importante respeitar os direitos autorais ao conduzir uma avaliação heurística. Isso pode envolver a obtenção de permissão para usar materiais protegidos por direitos autorais e a atribuição adequada de fontes.

6. APLICAÇÃO DA AVALIAÇÃO

TABELA DE HEURÍSTICAS DE NIELSEN

Identificador	Heurísticas	Descrição
H1	Status do sistema	O usuário deve ser informado pelo sistema em tempo razoável sobre o que está acontecendo.
H2	Compatibilidade do sistema com o mundo real	O modelo lógico do sistema deve ser compatível com o modelo lógico do usuário.
H3	Controle do usuário e liberdade	o sistema deve tornar disponíveis funções que possibilitem saídas de funções indesejadas.
H4	Consistência e padrões	o sistema deve ser consistente quanto à utilização de sua simbologia e à sua plataforma de hardware e software.
H5	Prevenção de erros	O sistema deve ter um design que se preocupe com as possibilidades de erro.
H6	Reconhecimento ao invés de lembrança	As instruções para o bom funcionamento do sistema devem estar visíveis no contexto em que o usuário se encontra.
H7	Flexibilidade e eficiência de uso	O sistema deve prever o nível de proficiência do usuário em relação ao próprio sistema
H8	Estética e design minimalista	Os diálogos do sistema devem conter somente informações relevantes ao funcionamento
H9	Ajuda aos usuários no reconhecimento, diagnóstico e correção de erros	As mensagens devem ser expressas em linguagem clara, indicando as possíveis soluções.
H10	Ajuda e documentação	A informação desejada deve ser facilmente encontrada, de preferência deve ser contextualizada e não muito extensa.

Heurística da prevenção de erros

Heurística: Prevenção de erros		
Verificação: O usuário consegue selecionar um produto que não tenha peças compatíveis na montagem do computador?		Grau de Severidade: <input type="checkbox"/> 0 - Sem importância <input type="checkbox"/> 1 - Cosmético <input checked="" type="checkbox"/> 2 - Simples <input type="checkbox"/> 3 - Grave <input type="checkbox"/> 4 - Catastrófico
Natureza do problema: <input checked="" type="checkbox"/> Barreira <input type="checkbox"/> Obstáculo <input type="checkbox"/> Ruído		
Perspectiva do usuário: <input checked="" type="checkbox"/> Problema Geral <input type="checkbox"/> Problema Preliminar <input type="checkbox"/> Problema Especial		
Perspectiva da tarefa: <input checked="" type="checkbox"/> Problema Principal <input type="checkbox"/> Problema Secundário		
Perspectiva do Projeto: <input type="checkbox"/> Problema Falso <input type="checkbox"/> Problema Novo <input checked="" type="checkbox"/> Não se aplica		
Descrição do problema:		
<p>contexto: Opção de montagem do computador</p> <p>causa: O usuário, na opção de montagem de computador, pode selecionar uma processador e ao avançar para a escolha da placa mãe, não ter nenhuma disponível.</p> <p>Efeito sobre o usuário: O usuário pode ficar inseguro na compra pelo site</p> <p>Efeito sobre a tarefa: O usuário perde tempo, precisando voltar a página anterior e selecionar outro processador</p> <p>Correção possível: Não deixar selecionar uma peça que não tenha uma outra peça compatível</p>		

A Avaliação Heurística 5 de Nielsen se refere à prevenção de erros em relação à prevenção de problemas relacionados à prevenção de erros. Esta heurística é importante porque ajuda a garantir que os usuários possam trabalhar sem erros em um sistema. Um exemplo desse tipo de problema pode ocorrer quando um usuário está tentando comprar um processador e escolhe a placa-mãe, mas descobre que a placa-mãe selecionada não está disponível. A razão pela qual esse tipo de erro é importante é que pode levar a uma experiência frustrante para o usuário. Isso pode resultar em perda de tempo e, eventualmente, perda de negócios para a empresa. Para evitar esse problema, as empresas devem garantir que seu sistema tenha uma boa interface do usuário que permita que o usuário saiba quando uma placa-mãe não está disponível antes que ele finalize a compra.

Heurística da estética e design minimalista

Heurística: Estética e design minimalista		
Verificação: O usuário tem fácil acesso as informações da página principal?		Grau de Severidade: () 0 - Sem importância () 1 - Cosmético () 2 - Simples (x) 3 - Grave () 4 - Catastrófico
Natureza do problema: () Barreira () Obstáculo (x) Ruído		
Perspectiva do usuário: (x) Problema Geral () Problema Preliminar () Problema Especial		
Perspectiva da tarefa: (x) Problema Principal () Problema Secundário		
Perspectiva do Projeto: () Problema Falso (x) Problema Novo () Não se aplica		
Descrição do problema:		
<p>contexto: Página inicial com vários banners de marcas que são vendidos na loja.</p> <p>causa: O site deixa diversos banners de anuncios de produtos que patrocinam a loja.</p> <p>Efeito sobre o usuário: O usuário pode ficar perdido no meio de tantos banners, onde não existem informações diretas e claras.</p> <p>Efeito sobre a tarefa: O usuário pode ficar perdido e o site perder chance de mostrar produtos que realmente interessam o usuário.</p> <p>Correção possível: Remoção desses banners.</p>		

O site não segue a oitava heurística de Nielsen, que recomenda que as interfaces não devem conter informações irrelevantes ou raramente necessárias. Os banners de anúncios podem distrair ou confundir os usuários, diminuindo a visibilidade relativa das informações relevantes. Além disso, os banners podem comprometer a estética e o minimalismo do design, que busca reduzir a descrição de um assunto apenas aos seus elementos necessários. Uma sugestão de melhoria seria remover ou reduzir os banners de anúncios, ou posicioná-los de forma menos intrusiva na página principal. Assim, o site poderia oferecer uma melhor experiência do usuário, com mais clareza, simplicidade e harmonia visual.

Heurística da Ajuda e documentação

Heurística: Ajuda e documentação		
Verificação: O usuário consegue selecionar um produto que não tenha peças compatíveis na montagem do computador?		Grau de Severidade: <input type="radio"/> 0 - Sem importância <input checked="" type="radio"/> 1 - Cosmético <input type="radio"/> 2 - Simples <input type="radio"/> 3 - Grave <input type="radio"/> 4 - Catastrófico
Natureza do problema: <input type="radio"/> Barreira <input checked="" type="radio"/> Obstáculo <input type="radio"/> Ruído		
Perspectiva do usuário: <input type="radio"/> Problema Geral Problema Especial <input checked="" type="radio"/> Problema Preliminar <input type="radio"/>		
Perspectiva da tarefa: <input checked="" type="radio"/> Problema Principal <input type="radio"/> Problema Secundário		
Perspectiva do Projeto: <input type="radio"/> Problema Falso <input type="radio"/> Problema Novo <input checked="" type="radio"/> Não se aplica		
Descrição do problema:		

contexto: Página principal do aplicativo, ao procurar por categorias de um produto específico

causa: O usuário quer ir rapidamente a página de um produto específico e não tem nada visualmente parecido com outros sites de vendas que permitem essa opção

Efeito sobre o usuário: O usuário pode ficar desorientado e ter um sentimento de estar perdido

Efeito sobre a tarefa: O usuário perde tempo procurando o item que ele quer comprar, podendo desestimular a compra

Correção possível: Colocar uma barra de navegação com acesso rápido aos itens mais procurados

O site de vendas viola a heurística 10, ajuda e documentação, pois não oferece uma forma fácil e rápida de encontrar os produtos desejados pelos usuários. Uma barra de navegação com os principais itens vendidos logo na home facilitaria a busca e a compra dos produtos, além de aumentar a confiança e a satisfação dos usuários. O site deveria disponibilizar essa barra de navegação, bem como outras formas de ajuda e documentação, como um FAQ, um chatbot, um telefone ou um e-mail de contato.

Heurística da Estética e design minimalista

Heurística: Estética e design minimalista		
Verificação: O usuário consegue sair facilmente da montagem de computador?		Grau de Severidade: <input type="checkbox"/> 0 - Sem importância <input type="checkbox"/> 1 - Cosmético <input type="checkbox"/> 2 - Simples <input checked="" type="checkbox"/> 3 - Grave <input type="checkbox"/> 4 - Catastrófico
Natureza do problema:	<input checked="" type="checkbox"/> Barreira	<input type="checkbox"/> Obstáculo <input type="checkbox"/> Ruído
Perspectiva do usuário:	<input checked="" type="checkbox"/> Problema Geral	<input type="checkbox"/> Problema Preliminar <input type="checkbox"/> Problema Especial
Perspectiva da tarefa:	<input checked="" type="checkbox"/> Problema Principal <input type="checkbox"/> Problema Secundário	
Perspectiva do Projeto:	<input type="checkbox"/> Problema Falso	<input checked="" type="checkbox"/> Problema Novo <input type="checkbox"/> Não se aplica
Descrição do problema:		

contexto: O usuário está preso na montagem de computador personalizado.

causa: O usuário não tem um botão de fácil entendimento para sair da montagem do computador, caso queira.

Efeito sobre o usuário: O usuário pode ficar confuso e ter um sentimento de insatisfação com o site.

Efeito sobre a tarefa: O usuário pode fechar o site e assim, a empresa perde uma venda.

Correção possível: Botão claro e de fácil entendimento para sair da página.

O site não segue a terceira heurística de Nielsen, que recomenda que os usuários tenham controle e liberdade sobre as ações que realizam no sistema. Os usuários podem escolher as funções do sistema por engano e precisam de uma “saída de emergência” claramente marcada para deixar o estado indesejado sem ter que passar por um diálogo extenso.

Heurística da Flexibilidade e eficiência de uso

Heurística: Flexibilidade e eficiência de uso		
Verificação: O usuário recebe instruções na montagem do computador?		Grau de Severidade: () 0 - Sem importância () 1 - Cosmético () 2 - Simples (x) 3 - Grave () 4 - Catastrófico
Natureza do problema: () Barreira (x) Obstáculo () Ruído		
Perspectiva do usuário: (x) Problema Geral () Problema Preliminar () Problema Especial		
Perspectiva da tarefa: (x) Problema Principal () Problema Secundário		
Perspectiva do Projeto: () Problema Falso (x) Problema Novo () Não se aplica		
Descrição do problema:		

contexto: O usuário está montando o seu computador, escolhendo as peças.

causa: O usuário não recebe nenhum tipo de ajuda ou informação extra.

Efeito sobre o usuário: O pode ficar constrangido, pois ele não tem informações técnicas para a montagem do computador.

Efeito sobre a tarefa: O usuário pode desistir de tentar montar o PC e o site perder uma venda.

Correção possível: Várias telas de ajudas com informações úteis.

O site não segue a sétima heurística de Nielsen, que recomenda que o sistema ofereça aceleradores para aumentar a interação do usuário experiente, de forma que o sistema possa atender tanto a usuários inexperientes quanto experientes. Os usuários podem precisar de ajuda ou informações adicionais sobre as peças que estão escolhendo para montar o computador, especialmente se forem iniciantes ou não tiverem conhecimento técnico.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICAS

Barbosa, S. D. J.; Silva, B. S. Métodos de avaliação de IHC. In: Barbosa, S. D. J.; Silva, B. S. (Org.). IHC: Interação Humano-Computador. [S.l.: s.n.].