

FOCO NO MERCADO DE TRABALHO

USABILIDADE DE INTERFACES

Adriana Holtz Betiol



Fonte: Shutterstock.

Deseja ouvir este material?

Áudio disponível no material digital.

SEM MEDO DE ERRAR

Ao pensar no processo de compra de um produto on-line, podemos identificar vários pontos de contato entre o usuário e a empresa que podem ser excelentes oportunidades para melhorar a sua experiência. Por exemplo: as redes sociais da empresa, o website, o app, todos os canais de suporte ao cliente, a transportadora que faz as entregas, o sistema de rastreamento do pedido. Quais outros pontos de contato do usuário com a empresa você consegue identificar na jornada de compra de um produto on-line que não abordamos aqui?

Pensando na abordagem de projeto centrado no usuário para este projeto de interfaces tanto para o website quanto para o app de comércio eletrônico, podemos iniciar identificando quem são os *stakeholders* começando pelos

usuários primários.

Por exemplo, quem são os clientes desta empresa, atuais e potenciais? Qual seu perfil demográfico? Quais seus hábitos de compra pela internet? Qual sua familiaridade com a tecnologia? Quais seus objetivos? Quais problemas ele enfrenta atualmente quando deseja fazer compras online? Estas são algumas das questões para as quais precisamos encontrar respostas para que possamos iniciar nosso projeto com um entendimento claro de quem é o usuário, quais são suas necessidades e seus objetivos e qual é o seu contexto de uso. Quais outras questões você poderia acrescentar à esta lista?

A partir deste levantamento inicial de dados sobre o usuário e o seu contexto, podemos especificar os requisitos do projeto, considerando os requisitos de usabilidade e também os requisitos do negócio. Então estaremos prontos para criar algumas soluções de projeto iniciando com protótipos de baixa fidelidade que irão nos ajudar a rapidamente validar nossas hipóteses junto aos usuários para que possamos saber se o que estamos desenvolvendo atenderá suas às necessidades. Seguiremos repetindo este processo de prototipação, teste e implementação em ciclos incrementais ao longo do desenvolvimento do projeto.

AVANÇANDO NA PRÁTICA

ESPECIFICAÇÃO DAS MEDIDAS DE USABILIDADE DA INTERFACE DE UM QUIOSQUE DE VENDA DE INGRESSOS

Você está trabalhando em um projeto de desenvolvimento de novos quiosques de venda de ingressos para uma grande rede de cinemas. Você faz parte da equipe que está projetando a interface gráfica desses quiosques. Nesta semana sua principal tarefa é escrever as especificações dos requisitos de usabilidade para esta interface. Este documento irá orientar o desenvolvimento da interface e posteriormente servirá de referência para a realização dos testes de usabilidade. Como você definiria as medidas de usabilidade para esta interface, considerando as três componentes: eficácia, eficiência e satisfação?

RESOLUÇÃO

Ao utilizar o quiosque o usuário tem como objetivo comprar seus ingressos para o filme escolhido, em uma data e sessão específica.

A eficácia poderá ser medida pelo percentual de usuários que conseguiram completar a tarefa com sucesso: aqueles que compram a quantidade pretendida de ingressos e seus ingressos correspondem à data, à sessão e aos filmes escolhidos.

A eficiência poderia ser medida pelo tempo que cada usuário leva para completar a tarefa de compra dos ingressos.

A satisfação poderia ser medida perguntando ao usuário sobre a sua experiência de compra, por exemplo: qual sua opinião sobre o processo de seleção do filme, da data e da sessão? Qual sua opinião sobre o tempo que ele levou para executar a tarefa? Ele voltaria a usar este quiosque em uma compra futura?