

Usabilidade em programas ABAP

18/08/2011 15:08

Este artigo foi feito originalmente para um blog no SDN: <http://www.sdn.sap.com/irj/scn/weblogs?blog=/pub/wlg/25976> Você comentar lá, comentar aqui, tanto faz 😊

Vamos começar este post analisando uma situação “clássica” do dia-a-dia da vida de um ABAP:

- Você inicia num projeto e recebe algumas Especificações Funcionais para transformar em programas ABAP “firmeza”
- Depois de você ter terminado, você explica para os Funcionais como utilizar os programas. Eles testam e aprovam, SEM ERROS (quase impossível, mas é só um exemplo galera!)
- O Time Funcional então explica o programar para o usuário, que também testa não encontra erros, aprovando os desenvolvimentos.
- 2 dias depois do Go Live, começam a aparecer diversos erros falando que “os dados de saída estão errados” e que “os dados entrados na tela de seleção não estão sendo usados corretamente como filtros”.
- O pessoal do projeto descobre que a maioria desses erros foram levantados porque os usuários não entenderam completamente como os programas funcionavam, e por conta disso o projeto todo fica “feliz” (😊), já que todos os “erros” foram corrigidos e o sistema está online e funcionando, pronto para ajudar os usuários nas suas atividades diárias.

Você já se encontrou em situações como esta, com estes mesmos “erros”? Tenho certeza que a maioria de vocês já encontrou cenários assim nos projetos em que trabalharam. Nós podemos dizer com certeza que o sistema está *online e funcionando*, mas... **ele realmente está pronto para ajudar os usuários nas suas atividades diárias?** Porque será que o usuário disse que estava tudo errado, quando na verdade, o programa estava correto, do ponto de vista do negócio?

Bem... você compraria algo numa loja online se ela não fosse fácil de usar? Numa loja onde você não sente que seus dados estão seguros e sendo usados corretamente? E se você **tivesse** que comprar nessa loja, porque ela é a única que tem o produto que você está procurando? E se você tivesse que usá-la todos os dias? Talvez seja assim que o usuário esteja se sentindo à respeito dos programas ABAP que foram recém-entregues naquele projeto. Eu aposto que você também diria que muitas coisas estão erradas, porque elas **parecem** erradas.

Eu já vi muitos ABAPers reclamando de usuários por estarem tomando seu precioso tempo com perguntas simples. Esses ABAPers pensam que, por terem explicado como o programa funciona e terem feito uma documentação consistente, o usuário automaticamente se torna um expert no programa, mesmo que as coisas não estejam completamente claras na interface de saída de dados.

O importante não é só buscar e mostrar os dados. O importante também é pensar em **COMO** você vai apresentar esses dados para o usuário. Eles são o motivo pelo qual estamos aqui, e eles devem receber algo que seja fácil de usar. Uma dos grandes erros de vários projetos por aí é *ignorar* a opinião do usuário. É muito comum ver especificações de programas Online (module-pools) com 5 telas que foram desenhadas sem a mínima opinião de um

usuário. Como você pode desenhar alguma coisa sem saber o que o usuário realmente precisa? E eu não estou falando de regras de negócio que devem ser cumpridas, eu estou falando de usabilidade.

Às vezes parece que algumas empresas estão criando software de trás pra frente, pensando primeiro na estrutura do programa e modelagem de dados ao invés de pensarem primeiro no usuário. Do que ele realmente precisa? Como ele vai usar a aplicação? Quem tipo de design pode ajudá-lo à ganhar tempo em suas tarefas diárias? Como o design de software pode ajudar a prevenir seus erros? Essas são questões que, infelizmente, quase nunca são feitas.

Agora é sua vez: Você já lidou com situações parecidas? Você também acha que a preocupação com a Experiência do Usuário pode ajudar a entregar projetos bem sucedidos?

Este post é o primeiro que eu fiz sobre usabilidade no ABAP, e eu estou planejando criar mais posts mostrando programas que foram “porcamente” desenhados, e como eu acredito que eles podem ser melhorados. Vocês também poderão das sugestões e fazer comentários. Você pode começar a estudar um pouco sobre usabilidade usando o ABAP através [deste link](#), do site SAP Design Guild.

Abraços à todos!

Comentários

Fábio Pagoti — 19/08/2011 11:47

Oi Maurício!

Post dando o que falar na SDN! Parabéns! Uma grande prova que muitos compartilham da mesma opinião. Fato é que o ABAP fez brotar dentro do mundo SAP a veia da Engenharia de Software e grande parte da comunidade não está preparada culturalmente (e diria até psicologicamente) preparada para isso. Ainda há muito o que evoluir para chegarmos no nível de muitos outros. A usabilidade é ignorada desde o levantamento das necessidades do cliente até a má vontade do programador em criar uma classe de exceção nova.

Abraços!

Abraços!

Mauricio Cruz — 19/08/2011 11:50

Valeu Fábio!

Para falar a verdade, fiquei um pouco surpreso por encontrar uma galera que pensa como eu penso... Espero que após alguns posts sobre esse tema, algumas pessoas consigam mudar um pouco seus pensamentos 😊

Abraços!

Diego — 18/08/2011 15:18

Esse foi meu TCC, era para ser pensado no SAP, mas acabou sendo Usabilidade de web... muito interessante o tema...

Mauricio Cruz — 19/08/2011 06:03

E eu pensei em fazer pós sobre esse tema. Quem sabe um dia 😊