



Atividade 01 - Conceitos Básicos / Qualidade (Parte C)

Interação Humano Computador

1. **Leia o texto proposto abaixo sobre os conceitos introdutórios de IHC para responder as questões enunciadas.**

BARBOSA, S. D. J.; SILVA, B. S. Interação Humano-Computador. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. p. 27- 41.

2. **Dê exemplos que ilustrem a afirmação a seguir. O conceito de affordance está no texto da atividade anterior.**

“As falsas affordances podem dar a impressão de que a interface funciona de determinada maneira, quando na verdade funciona de outra forma”

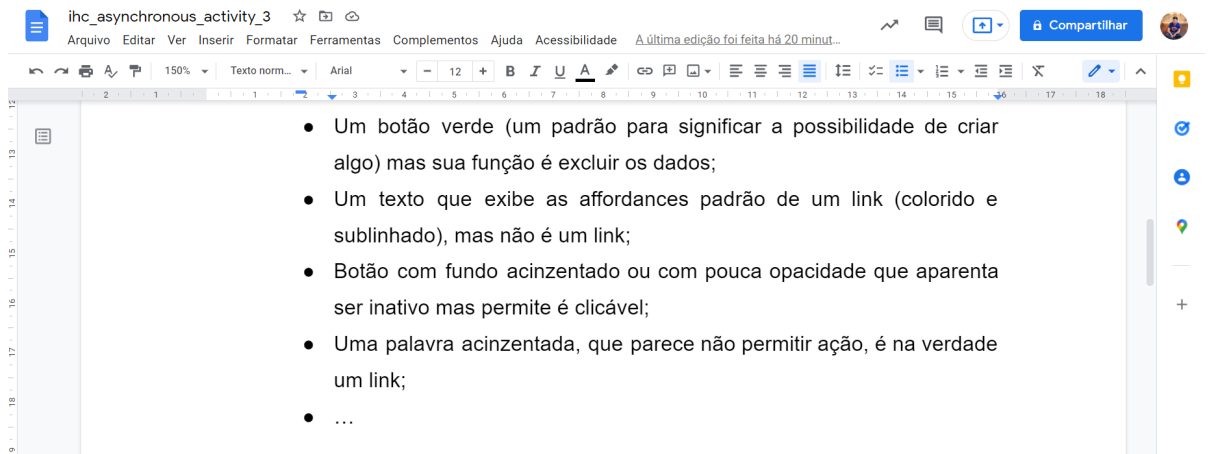
- Componente com aparência de botão mas não é clicável;
- Botão na cor vermelha mas não possui a função de cancelar ou excluir;
- Um botão verde (um padrão para significar a possibilidade de criar algo) mas sua função é excluir os dados;
- Um texto que exibe as affordances padrão de um link (colorido e sublinhado), mas não é um link;
- Botão com fundo acinzentado ou com pouca opacidade que aparenta ser inativo mas permite é clicável;
- Uma palavra acinzentada, que parece não permitir ação, é na verdade um link;
- ...



3. Escolha uma aplicação de sua preferência e evidencie como suas características contribuem para a usabilidade classificando-as segundo os fatores propostos por Nielsen.

A aplicação escolhida foi o Google Docs. Esta ferramenta possui as seguintes características contribuem para a usabilidade:

- Paleta de ferramentas na parte superior com fácil acesso (facilidade de aprendizado e recordação)
- Abas na parte superior com nomes bem sugestivos com as funções internas que podem ser acessadas ao clicar (facilidade de aprendizado e recordação)
- Poder salvar o documento em várias versões (eficiência)
- Precisa estar logado para acessar as informações e tem o cargo de editor para atualizar os documentos (segurança do uso)



4. No texto da referência citada, destaca-se:

“É claro que não podemos prever completamente nem controlar a experiência de cada usuário durante a interação. A experiência de uso é algo subjetivo, pessoal. Entretanto, podemos projetar sistemas interativos visando promover uma boa experiência de uso, incorporando características que promovam



boas emoções nos usuários e que evitem provocar sensações desagradáveis, sempre respeitando as limitações dos usuários.”

a. Selecione um sistema computacional e descreva por qual motivo ele não proporciona uma boa experiência do usuário para você.

O aplicativo do Banco PAN que pode ser visualizado na imagem abaixo possui alguns pontos que acabam deixando a experiência do usuário ruim. Alguns desses pontos são:

- Navegação não intuitiva entre as abas;
- Informações que para serem encontradas demoram muito tempo;
- Após finalizar uma transação não ocorre uma atualização do aplicativo, aparentando as vezes que a operação não foi realizada;
- Alguns operações o usuário inicia no aplicativo mas só consegue finalizar por meio do atendimento por telefone;
- Na aba cartões não é intuitivo onde clica para ver mais informações sobre aquele determinado cartão;



b. Faça uma sugestão do que poderia ser alterado neste sistema para reverter esta situação.

O aplicativo poderia ter uma navegação mais simples e desta forma seria mais fácil encontrar algumas informações. Também



poderia contar com maneiras mais intuitivas de onde clicar para ver informações complementares de um determinado contexto. E por fim poderia ter algumas funções que o usuário poderia executar direto do aplicativo sem ter que contatar outros meios de comunicação.