

Abordagens Teóricas em IHC

Professor: Elton José da Silva

Disciplina: BCC-324 - Interação Humano-Computador

Alunos: Gabriel Mace, Fábio Fernandes, Daniel Monteiro, Carlos Gabriel, Carlos Eduardo.

Signos de IHC

Signos são elementos gráficos usados para representar dados, comandos e funções de sistema com o intuito de tornar as interfaces amigáveis e naturais, e assim mais fáceis de serem usadas. Eles são divididos em três categorias:

Signos estáticos: são signos cujo significado é interpretado independentemente de relações causais e temporais da interface. Eles expressam o estado do sistema, elementos presentes na interface num determinado momento de tempo, como rótulos, imagens, itens de menu, campos e botões de formulários entre outros elementos. Cujo significado é interpretado independentemente de relações causais e temporais da interface.

Signos dinâmicos: eles expressam as modificações na interface decorrente das ações dos usuários, de eventos externos ou do passar do tempo. São exemplos de signos dinâmicos transições de tela, ativação e desativação de um botão e o surgimento de dicas de acordo com o comportamento do usuário.

Signos metalinguísticos: signos principalmente verbais, que se referem e explicam os outros signos, fornecendo informações de como os outros signos podem ser utilizados durante a interação como manuais, materiais de divulgação, instruções, avisos e mensagens de erro.

Segundo a interpretação do usuário, signos também podem ser:

- **Ícone:** é o que se parece com aquilo que representa.

- **Índice:** é algo relacionado com o que representa, mas não é um ícone.
- **Símbolo:** é algo que não é relacionado com o que representa.

Presença de signos no site LivraLivro

No site Livra Livro, podemos ver exemplos de bom uso de signos estáticos de IHC, embora eles estejam concentrados apenas nas páginas iniciais:



Figura 1 – Índices presentes na página inicial



Figura 2 – Ícones e índices presentes na aba “Contato”, a qual está localizada na parte de baixo da página inicial

Também podemos ver maus exemplos de signos estáticos de IHC pelo site, os quais representam seus respectivos significados de maneira confusa e afetam a experiência do usuário negativamente:



Figura 3 – Símbolos presentes ao clicar em um livro. As bandeirinhas coloridas passam pouquíssima informação para o usuário.

Alguns signos, que dão origem a signos dinâmicos, como barras de busca e botões aplicativos estão presentes na parte superior do site:



Figura 4 – Ícones presentes na parte superior do site, que dão origem a signos dinâmicos

The image shows a login interface. At the top, it says 'Entrar com Rede Social' in blue. Below this are three buttons: a red one with the Google logo and text 'Google', a dark blue one with the Facebook logo and text 'Facebook', and a blue one with the Hotmail logo and text 'Hotmail'. Below these is a section titled 'Entrar com seu email' in blue. It contains two input fields: 'Email' and 'Senha'. Below the fields is a checkbox labeled 'Lembrar'. At the bottom of this section is a large blue button labeled 'Entrar'. At the very bottom, there are two links: 'Cadastrar' and 'Esqueceu sua senha?'.

Figura 5 – Ícones presentes na aba “entrar”. Nessa imagem, os botões abaixo de “Entrar com Rede social” e o botão “Entrar” redireciona o usuário a outra página, sendo essa ação um signo dinâmico.

Também há presença de signos metalinguísticos no site. Ao tentar fazer certas ações, como solicitar um livro sem entrar com a sua conta, o site redireciona o usuário a página de “Entrar” e mostra o seguinte aviso:

A rectangular box with a light pink background and a thin border. Inside, the text 'Você precisa fazer login ou se registrar, antes de continuar.' is written in a bold, dark red font.

Figura 6 – Alerta ao usuário ao solicitar um livro sem entrar com sua conta previamente

O site conta com uma sessão de perguntas e respostas frequentes. Porém, essa sessão não contém nenhuma imagem, e pode ser muito maçante para o usuário, já que é grande e monótona. Ocorre um mal uso de signos metalinguísticos nessa sessão de ajuda, também como a presença de respostas simples demais.

O que acontece se eu solicitar um livro e o outro usuário não responder?
Se a troca não ocorrer no prazo estipulado, a mesma será cancelada e seu ponto será devolvido.
Os livros trocados serão devolvidos?
Não. Da mesma forma que você não devolverá o livro que recebeu, seu livro enviado não será devolvido.
Qual tipo de livro posso trocar no Livralivro?
Livros de literatura, preferencialmente, podem ser cadastrado no Livralivro, desde que esteja em bom estado de conservação. Se o seu livro tiver alguma anotação, dedicatória, carimbo, etc., deixe claro no momento em que for cadastrá-lo no sistema.
Posso publicar livros com o carimbo do Governo, provenientes de doação ou cortesia?
Não.
Como cancelo a troca de um livro?
Não é possível cancelar uma troca depois que a mesma foi aceita.
Se um usuário não responde as minhas perguntas, devo rejeitar a troca?
Você deve rejeitar a troca somente no último dia, assim o usuário terá tempo para responder suas mensagens.
Minha troca foi cancelada, mas o outro usuário deseja receber o livro em outra data. O que devo fazer?
Após o cancelamento da troca, você não deve realizar o envio do livro, pois seu ponto não será atribuído.

Figura 7 – Perguntas e respostas frequentes (FAQ)

Teoria dos Golfos

A interação entre usuário e sistema é realizada num ciclo de ação que envolve sete etapas e dois alvos a serem atingidos. Norman (1986) define esses dois alvos como “golfos” a serem atravessados.

A teoria dos golfos é dividida em duas partes, o golfo de execução e o golfo de avaliação.

Golfo da Execução: Golfo da Execução envolve todo o esforço mental do usuário para planejar sua ação diante dos comandos e funções percebidos no sistema. O golfo de execução é dividido em três subcategorias: A intenção, especificação da ação e a execução.

Golfo da Avaliação: O Golfo de Avaliação se inicia com a percepção do usuário após o processamento de sua ação pelo sistema; o usuário espera uma mudança no estado do sistema causada pelas entradas de sua ação.

A partir da percepção da mudança de estado, avança-se para a próxima etapa, a interpretação do novo estado do sistema pelo usuário. Tendo interpretado o novo estado, inicia-se a próxima etapa, a avaliação, nela o usuário avalia o objetivo pretendido e a resposta do sistema.

Teoria do Golfo da Execução no site LivraLivro

A intenção se inicia no momento que o usuário abre a página, na qual se elabora uma estratégia para alcançar seu objetivo, como por exemplo, ir com o mouse ate a área cadastre-se.

A especificação da ação, por sua vez, leva em consideração o que o usuário pode fazer para realizar seu objetivo, e, no caso em questão são apresentados várias opções para o prosseguimento de sua meta.

A execução da ação se baseia em preencher os campos com os dados necessários para a conclusão do cadastro no site.



Figura 8 – Tela inicial site LivraLivro

Um possível problema nessas etapas é a proximidade entre as opções de “Entrar” e “Cadastre-se”, pois após clicar em uma das duas a resposta do sistema é quase idêntica, somente com algumas alterações simples.

Entrar:

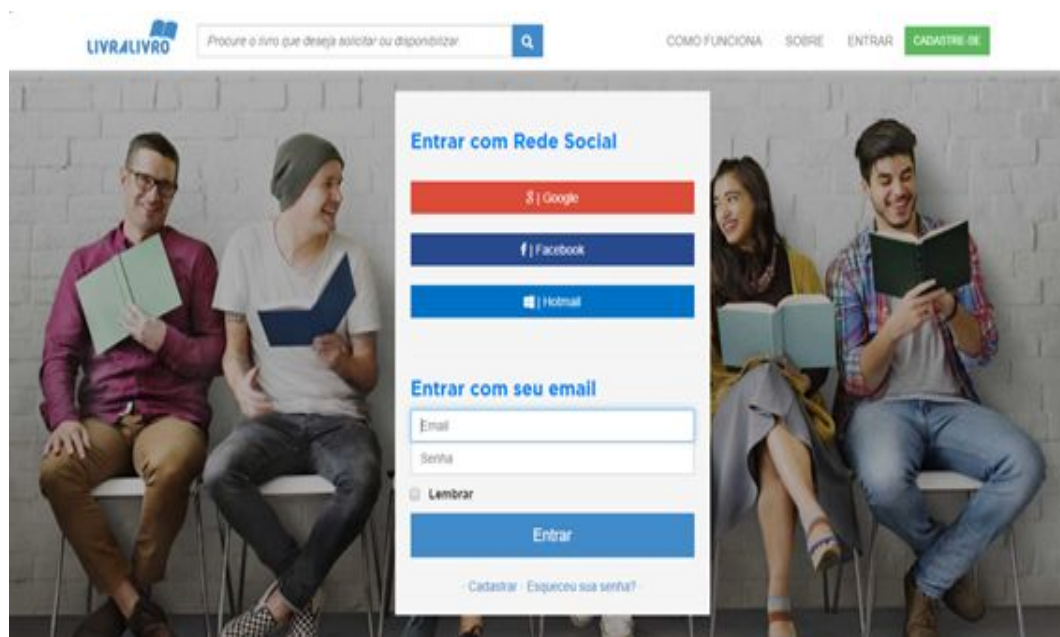


Figura 9 – Pagina para entrar com uma rede social(LivraLivro)

Cadastre-se:



Figura 10 – Página de cadastro no site LivraLivro

Teoria do Golfo da Avaliação no site LivraLivro

Ao clicar na opção de se cadastrar usando uma rede social nós somos levados diretamente à tela de login da rede escolhida.

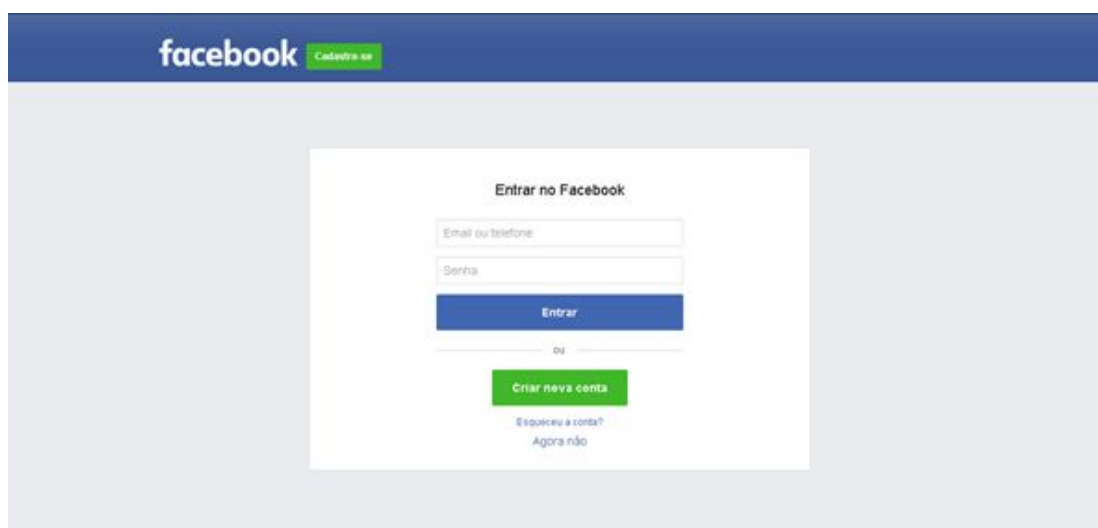


Figura 11 – Login na Rede Social escolhida pelo usuário

Logo após o login, somos levados a área do usuário, onde podemos fazer alterações no nosso perfil e visualizar todos os nossos dados.

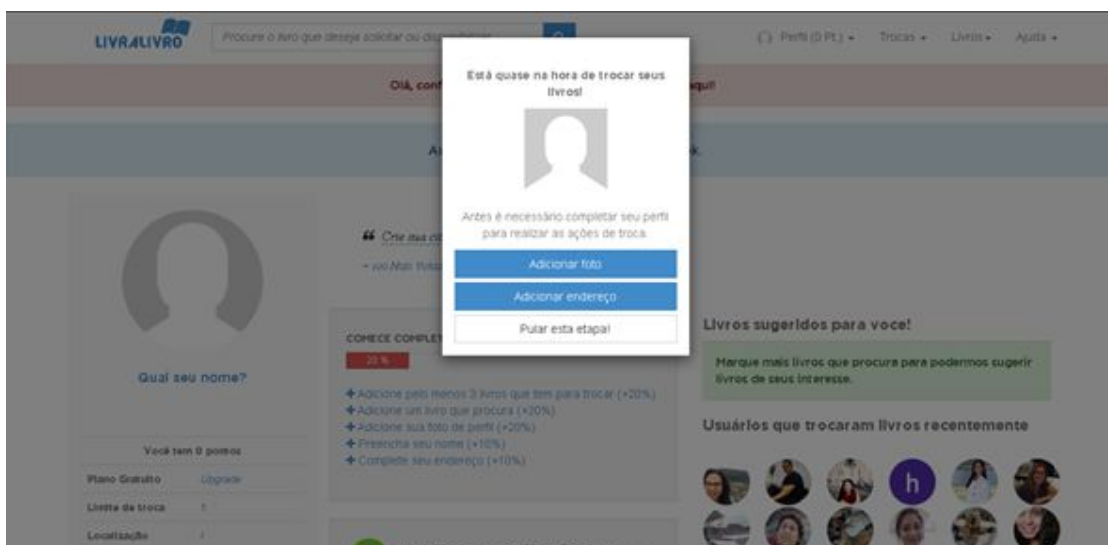


Figura 12 – Pagina para visualização/alteração dos dados do usuário

Usando a teoria dos golfos de avaliação para analisar o ato do cadastro, percebe-se que todos os atos feitos chegam no resultado esperado, desde o momento do clique na link “Cadastre-se” até a tela de

cadastro em si, sempre somos levados ao lugar esperado (mesmo sendo cadastrado pelo próprio email ou usando alguma rede social).