

Aula 12 - Usabilidade

André Mateus Fernandes de Lara;

André de Macedo Wlodkowski;

Antônio Augusto Malachini Johnsson;

Bruna Lima Farias;

Gabriel Marcondes Ribas;

Gustavo Hammerschmidt.

Exercício:

Em equipe, faça a avaliação da qualidade de uso externa para um site de compras (qualquer um). Para isto, considere as metas de usabilidade e princípios de usabilidade.

Entrega arquivo word, com relatório dos princípios de usabilidade e metas de usabilidade que foram utilizados no site.

Metas:

1. Eficácia – ser eficaz no uso (objetivo);
2. Eficiência – ser eficiente no uso;
3. Segurança – ser seguro no uso;
4. Utilidade – ser de boa utilidade;
5. Aprendizado – ser fácil de aprender; e
6. Memorização – ser fácil de lembrar como se usa.

Site escolhido: Amazon

Avaliação das metas:

1: O site permite a dedução dos problemas do usuário em algumas poucas etapas, por exemplo, há a busca por tópicos – onde o usuário digita o que precisa e recebe uma página de resultados, podendo proceder para ver os detalhes do produto e posteriormente a compra; ou há a busca por categorias, que dá ao usuário uma visão geral do tema e produtos que se relacionam. O sistema serve ao propósito de vendas porque resolve a dor do usuário em poucas etapas.

2: O site exige que o usuário crie uma conta antes de fazer a compra. Caso o usuário queira fazer apenas uma compra rápida e inserir os dados momentaneamente, isso não é possível. Porém, um aspecto eficiente do site é a possibilidade de fazer uma compra instantânea, no caso de um único item, ao invés de adicionar ao carrinho e depois prosseguir para a compra.

3: O site opta por simplificar os comandos de forma bastante *user-friendly*, fazendo com que o usuário esteja sempre a um botão de resolver o seu problema de forma fácil e sem margem para erros, pois o que o usuário executa é bastante sugestivo e atrativo de forma a não haver dúvidas quanto o funcionamento da interface. Quanto a procedimentos de segurança: há, no site, um histórico de ações do usuário, sendo cada escolha uma escolha não-terminal, à exceção das escolhas de limpeza do histórico e ações de

exclusão; portanto, a segurança do usuário reside na familiaridade da interface com interfaces similares e gatilhos para ações (*call-to-action*) -- coisas que aumentam a segurança do usuário com a plataforma e diminuem a incompreensão deste com ferramentas nela presente.

4: A utilidade dos serviços da Amazon tem sido testada e aprovada ao longo dos anos. Dado o tamanho da empresa, hoje uma das maiores em Cloud Computing e Marketplace, não há o que se discutir quanto à utilidade de tais serviços. Tanto o marketplace quando os serviços de cloud computing entregam o que se propõem a oferecer. Um serviço entrega a junção de vendedores e compradores em uma plataforma segura, o outro dispõe de recursos computacionais. Em ambos os contextos o que se espera é encontrado pelos clientes/usuários dos serviços.

5: Um usuário mais leigo teria certa dificuldade para realizar algumas atividades, já que site apresenta muitas informações na tela principal e várias opções no momento da compra, causando certa demora para realizar a busca e compras.

6: Para um usuário que sabe o que comprar, é fácil e intuitivo de repetir as mesmas ações, dado que é apenas utilizar a barra de pesquisa, procurar um

produto compatível e comprar. Porém, para o usuário que procura por categorias, a quantidade de opções tornar a busca complexa e difícil de memorizar. Dessa forma, opções mais minimalistas de busca por categoria seriam mais interessantes.

Avaliação dos princípios:

- 1. Visibilidade:** Ela está presente de forma clara e sofisticada por toda a aplicação, há uma persistência do design de forma escalável, ou seja, o usuário sente-se presente no sistema e vê que suas ações estão ocorrendo de forma clara através do feedback para cada etapa.
- 2. Consistência:** Está presente por meio de um design conciso.
- 3. Familiaridade:** Este princípio se mostra presente através da persistência do design por toda a aplicação.
- 4. Affordance:** O site promove alguns itens de affordance, como oferecer produtos similares que outros usuários compraram ou oferecer combo com desconto, por exemplo quem for comprar um teclado pode comprar mouse, mochila para notebook e apoio para notebook num combo com desconto. Affordance é uma oportunidade implícita, assim, no contexto de marketplace, é possível observar os elementos citados.

- 5. Navegação:** A Amazon oferece a categorização dos produtos oferecidos no seu marketplace. Por isso é possível navegar com facilidade pelos interesses do usuário. Além disso, no marketplace a navegação permite identificar em qual ponto de compra o usuário está.
- 6. Controle:** Em todas as etapas de compra no marketplace da Amazon é possível controlar o que será adicionado no carrinho, observar dados que envolvem a compra, como quem está vendendo, quem entrega etc. Por isso o usuário possui controle para continuar compra, cancelar, trocar local de envio, forma de pagamento etc. Por fim, é possível controlar a troca de produto.
- 7. Feedback:** O rastreamento de objetos do site fornece com detalhes informações sobre o objeto em movimento.
- 8. Recuperação:** Não há muitas funcionalidades para recuperar alguma falha cometida pelo usuário, o que implica no ato de ter que fazer todo o processo de escolha.
- 9. Restrições:** O usuário não pode voltar para a página do item após apertar o botão de compra, ou seja, não há um botão de "cancelar".
- 10. Flexibilidade:** O site fornece algumas possibilidades de personalização para o usuário, como listas e recomendações.

- 11. Estilo:** O site possui um layout básico, porém com muitas informações, que pode se tornar complexo para o usuário.
- 12. Sociabilidade:** Um usuário pode ter amigos e compartilhar suas listas com eles.