Atividade Jose Freitas – 04/10/2024

Site escolhido: [www.latamairlines.com](http://www.latamairlines.com)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Web Site |  | | |
| # Id | CENÁRIO | PROBLEMA | SEVERIDADE |
| 1 | Tela para pesquisa de destinos. | A tela de pesquisa fica em um segundo menu e ainda é necessário rolar a tela. Isso deixa os usuários impacientes e irritados. | 4 |
| 2 | Tempo de carregamento das telas. | O tempo de carregamentos das telas é moderadamente lento, é necessário que haja uma otimização. | 2 |
| 3 | Definição dos tipos de passagem . | Muitas informações como por exemplo a definição das classes de passagens não ficam claras para o usuário. Ele não sabe por que pagar mais caro na passagem. | 3 |
| 4 | Disponibilidade dos serviços oferecidos. | Na busca por destinos ou outros serviços, muitas vezes o serviço está indisponível ao cliente, causando insatisfação e irritabilidade. | 3 |
| 5 | Centralização dos serviços oferecidos | Os serviços secundários oferecidos são direcionados para outros sites que quebram a imersão do usuário e desmotiva a compra. | 3 |

**Boas Práticas de Usabilidade Para Ambiente Desktop, Web e Mobile**

1. **Roteiro da Prática**

**1 – Introdução conceitual.**

O termo interface é aplicado normalmente aquilo que interliga dois sistemas.???? Tradicionalmente, considera-se que uma interface humano- computador é a parte de um artefato que permite a um usuário controlar e avaliar o funcionamento do mesmo por meio de dispositivos sensíveis às suas ações e capazes de estimular sua percepção. No processo de interação usuário-sistema a interface é o combinado de software e hardware necessário para viabilizar e facilitar os processos de comunicação entre o usuário e a aplicação. A interface entre usuários e sistemas computacionais diferencia-se das interfaces de máquinas convencionais por exigir dos usuários um maior esforço cognitivo em atividades de interpretação e expressão das informações que o sistema processa.

A interface de usuário deve ser entendida como sendo a parte de um sistema computacional com a qual uma pessoa entra em contato físico, perceptiva e conceitualmente.???? Esta definição caracteriza uma perspectiva para a interface de usuário como tendo um componente físico, que o usuário percebe e manipula, e outro conceitual, que o usuário interpreta, processa e raciocina. Moran e outros, denominam este componente de modelo conceitual do usuário.

A interface é tanto um meio para a interação usuário-sistema, quanto uma ferramenta que oferece os instrumentos para este processo comunicativo. Desta forma a interface é um sistema de comunicação. Quando se considera a aplicação como máquina(s) virtual(is), a interface pode ser considerada ainda como um ambiente virtual para ações.

Para que o usuário possa utilizar o sistema com sucesso ele deve saber quais as funções da aplicação são oferecidas pelo sistema e como ele pode interagir com cada uma delas, isto é, qual o modelo conceitual da aplicação o designer concebeu para ele.

A interface de usuário tem dois objetivos fundamentais:

1. Determinar como o usuário pode efetivamente interagir com o sistema, desenvolvendo uma interface que permita ao usuário interagir de acordo com o modelo (conceitual) de interação.
2. Mostrar para o usuário o que ele pode fazer, isto é, quais as funções da aplicação o sistema oferece, e quais os comandos de funções e mensagens auxiliares que compõem o modelo de interação.

O design de interface de usuário é um dos pontos da área de pesquisa Interação Humano-Computador (Human-Computer Interaction). Tradicionalmente, os pesquisadores desta área preocupam apenas com o primeiro destes dois objetivos. Existe uma abordagem complementar, chamada de Engenharia Semiótica, que se preocupa em como comunicar o modelo de interação para o usuário.

Para atingir estes dois objetivos, o design de interfaces de usuário é a etapa do desenvolvimento de software que deve:

1. traduzir o modelo de interação - os comandos de função e mensagens auxiliares - de cada função de aplicação numa interface de usuário.
2. comunicar a funcionalidade e o modelo de interação associado a cada função da aplicação através da interface de usuário

Implementada a interface humano-computador, então é preciso avaliar a usabilidade da interface. Uma das técnicas mais populares e conhecidas para avaliar a usabilidade de uma interface é a técnica conhecida como “avaliação heurística”. Esta técnica foi proposta por Jakob Nielsen, cientista dinamarquês de computação. Segundo o próprio Nielsen “o objetivo da avaliação heurística é encontrar os problemas de utilização na concepção de modo que eles podem ser atendidos como parte de um processo iterativo de design.”

Heurística é uma regra que funciona na prática, mas para a qual não há (ou não importa procurar) uma explicação teórica. O conhecimento heurístico se constrói ao longo de anos de prática, como uma compilação ‘do que funciona’ e ‘do que não funciona’. O ‘porquê’ de funcionar (ou não) não vem ao caso.

A avaliação heurística é um método de engenharia de usabilidade de baixo custo para a avaliação do design de interface de usuário. A avaliação heurística é o mais popular entre os métodos de inspeção de usabilidade. A avaliação estabelece um processo sistemático de inspeção de aspectos de usabilidade do design de interface. Seu objetivo é encontrar problemas de usabilidade no design de forma que eles possam ser resolvidos no ciclo iterativo do processo de desenvolvimento do software (durante a interação). Na avaliação heurística a equipe examina a interface e avalia se ela foi construída de acordo com princípios estabelecidos (as “heurísticas"). A motivação principal do método é facilitar e acelerar o processo de avaliação, com objetivo de identificar se a interface atende a requisitos mínimos de qualidade.

Jakob Nielsen desenvolveu um conjunto de 10 regras para avaliar heuristicamente uma interface. Estas 10 regras heurísticas são descritas a seguir.

1. **Visibilidade do estado do sistema.** Os usuários devem ser constantemente - e sem demora - informados sobre o estado em que o sistema está.
2. **Correspondência entre o sistema e o mundo real**. Os conceitos, termos, vocabulário, tarefas e procedimentos adotados na interface do sistema devem ser os tão próximos quanto possível da realidade do usuário no domínio de atividade a que o sistema se refere.
3. **Controle e liberdade para o usuário**. A interface deve ser mais reativa do que ativa (deixar o usuário controlar o sistema). E ao exercer este controle, o usuário pode ocasionalmente incorrer em erro, ela deve oferecer a possibilidade de desfazer o(s) último(s) comando(s) para o usuário retornar rápido ao (a um) estado anterior.
4. **Consistência e padronização.** Palavras, signos, interações semelhantes ou relacionados devem ter em comum significados semelhantes ou relacionados (e vice-versa). Caso a plataforma em que o sistema está rodando tenha padrões estabelecidos, a interface deve adotá-los.
5. **Prevenção de erros.** A interface do sistema deve informar/sinalizar claramente ao usuário os efeitos e consequências de suas ações, para evitar enganos. Sempre que possível, deve evitar erros se puder detectar que as precondições para uma ação não estão satisfeitas, ou que a ação não é cabível no contexto corrente.
6. **Ajuda para reconhecer, diagnosticar e remediar erros.** O sistema deve ter mensagens de erro claras e informativas, que ajudem o usuário a entender o que houve e reparar o erro.
7. **Reconhecimento e não memorização.** A interface não deve exigir que o usuário decore a forma de acionar o sistema. Ao contrário, deve apresentar claramente as alternativas de ação, de modo que baste o usuário ‘bater o olho’ e reconhecer a ação a executar.
8. **Flexibilidade e eficiência no uso.** As ações de interface devem ter diferentes formas de ser acionadas, dispor de teclas aceleradoras associadas a elas, e deve ser possível customizar as interfaces para acionar ações frequentes.
9. **Design estético e minimalista.** A interface deve ter a quantidade de informação necessária – só o relevante, com ponto de acesso para mais, se o usuário quiser. Além disto o layout da interface deve ser agradável, bonito e leve.
10. **Ajuda e documentação.** O sistema deve oferecer ajuda para o usuário em todas as ações e atividades. O acesso deve ser claro e rápido, o conteúdo informativo e contextualizado, contemplando (organizadamente) os diferentes perfis de usuários a quem o sistema se destina. Hoje em dia também é muito importante oferecer suporte online eficiente e eficaz.

A avaliação heurística é conduzida por meio da formação de grupos de 3 a 5 avaliadores. Deverá ser definido quais cenários de navegação serão analisados. Exemplo: na avaliação de um website para compra de passagem, o cenário de comparar passagens é um dos mais importantes cenários a serem avaliados. Cada avaliador irá identificar os problemas encontrados e dar uma nota individual a cada problema. Ao final da avaliação será feita uma reunião entre os avaliadores na tentativa de se obter o consenso entre os problemas identificados. As notas de severidade dos problemas identificados são atribuídas de acordo com a escala abaixo.

|  |  |
| --- | --- |
| **NOTA** | **CRITÉRIO** |
| 0 | Não é considerado um problema de usabilidade. |
| 1 | Problema apenas estético: não necessita ser consertado a menos que tenha tempo extra disponível no projeto. |
| 2 | Problema menor de usabilidade: o conserto deste problema deverá ter baixa prioridade. |
| 3 | Problema maior de usabilidade: é importante consertá-lo, para isso deverá ser dada alta prioridade. |
| 4 | Catástrofe de usabilidade: é obrigatório consertá-lo, antes do software ser divulgado/implantado. |

A avaliação heurística das 10 regras de Nielsen é executada conforme os passos abaixo:

1. Preparação.
2. Sessões curtas de avaliação individual.
3. Consolidação das avaliações individuais.
4. Priorização dos problemas encontrados.
5. Relatório conclusivo final.
6. **Prática**

Na execução desta prática os alunos exercerão o papel de “avaliadores de usabilidade” de um site na web e deverão avaliar a usabilidade do site utilizando as 10 regras de Nielsen. O procedimento a ser executado será:

1. Preparação.
   1. Selecionar algum site na internet. Exemplo: TAM, GOL, AZUL, Decolar etc.
   2. Navegar de forma geral pelo site para conhecê-lo, e então, definir qual, ou quais cenário(s) será (ão) inspecionado (s). Exemplo de cenários: cadastrar usuário com sucesso, consultar status do pedido com sucesso, compra de produto, etc.
2. Avaliação.
   1. Para cada cenário selecionado os membros do grupo deverão identificar os problemas de usabilidade utilizando a avaliação heurística.  Recomenda-se que o aluno avalie passo a passo de cada cenário, ou seja, cada tela da navegação do cenário.
   2. Para cada problema os alunos deverão atribuir uma nota de zero (não é considerado um problema de usabilidade) até 4 (crítico).
3. Consolidação.
   1. Ao final da inspeção dos cenários selecionados, os participantes de cada grupo deverão apresentar os problemas identificados e as notas atribuídas a eles.
   2. Caso exista divergência, então deverá ser buscado um consenso pelo grupo. O consenso poderá ser obtido por meio da exposição dos pontos de vistas divergentes e tentativa de acordo, na inviabilidade da convergência das opiniões, então poderá ser utilizada a votação.

1. Relatório final.

Por fim, o grupo deverá apresentar um relatório com os problemas encontrados, e as recomendações de correção. É recomendado que cada grupo entregue o relatório final no formato descrito abaixo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Web Site |  | | |
| # Id | CENÁRIO | PROBLEMA | SEVERIDADE |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |
| 7 |  |  |  |
| 8 |  |  |  |
| 9 |  |  |  |
| 10 |  |  |  |

1. **Bibliografia**

**NIELSEN**, Jakob & **MOLICH**, Rolf.  Heuristic Evaluation of User Interfaces. Proc. ACM CHI’90 (Seattle, WA, 1-5 April.