

**INSTITUTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PRODEST**

CAROLINA ALMEIDA LEOPOLDINO

AVALIAÇÃO DA USABILIDADE DO APLICATIVO ES NA PALMA DA MÃO

**VILA VELHA
2018**

CAROLINA ALMEIDA LEOPOLDINO

AVALIAÇÃO DA USABILIDADE DO APLICATIVO ES NA PALMA DA MÃO

Trabalho de Avaliação Técnica de Usabilidade do Aplicativo ES NA PALMA DA MÃO apresentado ao INSTITUTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO – PRODEST para a vaga de design.

**VILA VELHA
2018**

RESUMO

Apresentar, de forma resumida os aspectos em que o aplicativo ES na Palma da mão se enquadra ou não, nas Heurísticas de Nielsen ou outra teoria de UX, e propostas de melhorias na usabilidade do aplicativo.

Palavras-Chave: palavras que demonstram as áreas estudadas no trabalho.

Sumário

RESUMO.....	3
1 INTRODUÇÃO	5
2 CONCEITOS GERAIS DAS HEURÍSTICAS DE NIELSEN	6
2.1 VISIBILIDADE DE QUAL ESTADO ESTAMOS NO SISTEMA	6
2.2 CORRESPONDÊNCIA ENTRE O SISTEMA E O MUNDO REAL	6
2.3 LIBERDADE DE CONTROLE FÁCIL PRO USUÁRIO	6
2.4 CONSISTÊNCIA E PADRÕES.....	7
2.5 PREVENÇÕES DE ERROS	7
2.6 RECONHECIMENTO EM VEZ DE MEMORIZAÇÃO.....	7
2.7 FLEXIBILIDADE E EFICIÊNCIA DE USO	7
2.8 ESTÉTICA E DESIGN MINIMALISTA	8
2.9 AJUDE OS USUÁRIOS A RECONHECEREM, DIAGNOSTICAREM E RECUPERAREM-SE DE ERROS.....	8
2.10 AJUDA E DOCUMENTAÇÃO.....	8
3 ASPECTOS NO QUAL O APP NÃO SE ENQUADRA	
AS HEURÍSTICAS DE NIELSEN	9
4 ASPECTOS NO QUAL O APP SE ENQUADRA	
AS HEURÍSTICAS DE NIELSEN	10
5 PROPOSTAS DE MELHORIA	11
REFERÊNCIA.....	12

1 INTRODUÇÃO

Apresentarei aqui, os aspectos em que o aplicativo Es na Palma da mão se enquadra ou não nas Heurísticas de Nielsen ou outra teoria de UX, como também propostas de melhorias na usabilidade do aplicativo.

2 CONCEITOS GERAIS DAS HEURÍSTICAS DE NIELSEN

Jakob Nielsen é um cientista da computação, e foi quem criou vários métodos de usabilidade, incluído a avaliação heurística. Ele criou o que chamamos de **10 heurísticas de Nielsen**.

2.1 VISIBILIDADE DE QUAL ESTADO ESTAMOS NO SISTEMA

O sistema tem a responsabilidade de informar o que acontece em tempo real para o usuário. Por exemplo, quando estamos assistindo ou ouvindo uma playlist do Youtube, do lado direito existe uma caixa de lista, onde fica claro qual vídeo estamos assistindo no momento, e qual será o próximo.

2.2 CORRESPONDÊNCIA ENTRE O SISTEMA E O MUNDO REAL

Em relação ao mundo real pode-se considerar: sons, visual e o tom de escrita que o usuário utiliza para se comunicar. Implementa-se bastante esta heurística quando utiliza uma seta, ícones e utilizamos a cor vermelha para elementos negativos.

Um software que usa essa heurística é o Photoshop e sua barra de ferramentas.

2.3 LIBERDADE DE CONTROLE FÁCIL PRO USUÁRIO

Nesta, a preocupação é de passar para o usuário a liberdade de ele fazer o que quiser dentro do sistema com exceção das regras que vão contra o negócio ou interferem em outra funcionalidade.

Um exemplo disso é quando criamos um *tweet* é legal poder deletá-lo se estivermos afim. Mas não dá para editar um *tweet*. Se você dá um *retweet* e depois o usuário que fez o *tweet* muda o texto para uma coisa que você não acha legal, isso seria muito ruim.

2.4 CONSISTÊNCIA E PADRÕES

É importante manter consistência e padrão visual (texto, cor, desenho do elemento, som e etc). Um exemplo disso é quando vamos responder um post em um *fórum*, o botão para enviar a resposta sempre é da mesma cor, tamanho e texto. O elemento para cancelar a resposta sempre tem seus padrões (estilo link).

2.5 PREVENÇÕES DE ERROS

Não é uma boa ideia deixar o usuário errar sem explicar previamente o motivo do erro. Melhor do que isso é criar uma interface que permite o usuário não errar.

A busca do Google faz isso de uma forma muito inteligente. No momento que começamos a escrever nossa busca ele já te entrega algumas sugestões, mesmo se a gente escrever a busca com uma ortografia errada ele realiza a busca e pergunta se estamos procurando outra informação com a ortografia correta.

2.6 RECONHECIMENTO EM VEZ DE MEMORIZAÇÃO

O usuário não tem obrigação de decorar qual foi o caminho que ele fez para chegar até a página. Por exemplo, quando você entra em um produto do site da Locaweb é disponibilizado o caminho que você fez para chegar até ele. Isso se chama *breadcrumb*.

2.7 FLEXIBILIDADE E EFICIÊNCIA DE USO

É importante deixar uma experiência boa com o seu sistema desde o usuário mais leigo até o mais avançado. Por exemplo, dentro do Trello (kanban de tarefas online com base em colunas free) quando você está com o foco em um cartão você pode utilizar o mouse para navegar em outros cartões, as teclas direcionais (setas pra cima e pra baixo). Teclas que são por sua vez utilizadas no VIM, editor de texto famoso entre os desenvolvedores.

2.8 ESTÉTICA E DESIGN MINIMALISTA

Não coloque informações desnecessárias. Toda informação extra que você deixar para o seu usuário pode na verdade adicionar mais uma dúvida, ou seja, deixe o layout e o conteúdo o mais simples e direto possível.

Um app que gosta muito dessa heurística é o da Nubank. Para gerar o boleto de pagamento da sua fatura só são necessárias duas telas e elas são bem simples e realmente objetivas.

2.9 AJUDE OS USUÁRIOS A RECONHECEREM, DIAGNOSTICAREM E RECUPERAREM-SE DE ERROS

As mensagens de erros têm que ser claras e próximas do conteúdo ou ação que causou o erro. No formulário de cadastro do Spotify por exemplo, caso você não preencha os dados necessários ele deixa bem claro quais campos estão faltando, com uma mensagem clara e objetiva.

2.10 AJUDA E DOCUMENTAÇÃO

É uma boa não precisar dessa heurística. Implementar documentação e sistema de ajuda sempre é chato e muitos usuários tem o costume de ignorar ambos, mas, se for realmente necessário, deixe a documentação próxima do usuário e do elemento ou ação que tenha necessidade de uma explicação mais detalhada.

Por exemplo, no formulário de pagamento do Walmart tem um campo para preencher o código de segurança do cartão. Como não é algo muito óbvio, tem uma imagem próxima ao campo mostrando onde fica o código de segurança do cartão. Essa é uma boa forma de fazer uma documentação feliz.

3 ASPECTOS NO QUAL O APP NÃO SE ENQUADRA AS HEURÍSTICAS DE NIELSEN

No aplicativo existe uma limitação de liberdade e controle do usuário. Por exemplo, existe a possibilidade de cadastro para logar, mas você não tem a opção de visualizar ou editar os seus dados cadastrados no app, como também a foto de perfil.

As notícias na parte principal (destaque), não se enquadra nos aspectos de liberdade e controle do usuário, como também em consistência e padrões, pois nela você só pode visualizar a notícia completa, indo em “leia mais”, enquanto o menu notícias, você tem acesso ao conteúdo dela por completa apertando no título, como também na imagem. Isso não é consistente e gera um desconforto para um usuário leigo. Acho que também até para quem está habituado a usar aplicativos.

O aplicativo peca no quesito de lembrar o que foi digitado, principalmente os dados de login. Se o usuário sai da conta, ele terá que digitar tudo novamente para logar. Não existe flexibilidade neste caso.

O aplicativo previne erros digitados nos campos, mostrando mensagens de respostas subjetivas, dizendo apenas que não é a informação certa, quando deveria auxiliar o usuário a diagnosticar de que maneira deverá ser informado.

4 ASPECTOS NO QUAL O APP SE ENQUADRA AS HEURÍSTICAS DE NIELSEN

No aplicativo existe a visibilidade. Passa feedbacks instantâneos para orientar o usuário caso erre uma informação digitada. A linguagem textual no geral está bem entendível para qualquer tipo de usuário. O mesmo para os ícones, legendas e imagens ilustrativas.

A estética e design do aplicativo é minimalista, com cores mais neutras e com o layout alinhado.

O aplicativo previne erros digitados nos campos, mostrando mensagens de respostas. Possui uma interface intuitiva e clara, ajudando na maioria das situações.

5 PROPOSTAS DE MELHORIA

Poderia ter a opção de visualizar e editar o perfil do usuário, como a possibilidade de incluir a foto no perfil, editar o nome, caso tenha digitado errado.

Padronizar o modo de visualização das notícias, de modo que as que estão no menu “destaque” estejam iguais às do menu notícias, excluindo o botão link “leia mais”. O aplicativo peca no quesito de lembrar o que foi digitado, principalmente os dados de login. Se o usuário sai da conta, ele terá que digitar tudo novamente para logar. Seria viável incluir um botão checkbox de lembrar os dados do login e senha, podendo ter mais praticidade ao usuário. O aplicativo previne erros digitados nos campos, mostrando mensagens de respostas subjetivas, dizendo apenas que não é a informação certa, quando deveria auxiliar o usuário a diagnosticar de que maneira deverá ser informado. Quanto as cores do aplicativo, em minha opinião, não se remetem ao estado do Espírito Santo. Poderia acrescenta-las para ser visível de qual estado se refere, além de ser esteticamente mais bonito.

REFERÊNCIA

caelum, Marco Bruno em Design & UX, front-end. **10 heurísticas de Nielsen. Uma fórmula pra evitar erros básicos de usabilidade.** 2016. Disponível em: <<http://blog.caelum.com.br/10-heurísticas-de-nielsen-uma-formula-pra-evitar-erros-basicos-de-usabilidade/>>.