

**CESED - Centro de Ensino Superior e Desenvolvimento**

# **Relatório de Avaliação de Usabilidade**

## **Aplicação de serviços domésticos**

**Versão 1.0**

**Autor do relatório:** Matheus Alencar de Medeiros Lucena

**Autor do protótipo:** Victor Medeiros Leitão

Campina Grande,

07/06/2017

# **Relatório de Avaliação de Usabilidade**

## **1. Introdução**

O documento tem como objetivo apresentar e analisar os resultados do teste de usabilidade do sistema de agendamento de serviços domésticos, buscando assim possíveis erros e falhas no desenvolvimento do mesmo. O sistema proposto deve possuir características básicas de usabilidade, quesito essencial para um bom relacionamento do usuário com a aplicação. Uma interface pobre, de difícil acesso e aberta a confusões pode causar desconforto e desinteresse pelo programa utilizado. Isso influencia no nível de satisfação do usuário enquanto utiliza o software, uma vez que é a parte do programa tangível ao usuário.

Os atributos estão divididos em prioridades máxima, média e baixa, afim de mostrar para o desenvolvedor a prioridade das mudanças que o sistema precisa ter antes de ser lançado. Os pontos positivos encontram-se na seção 2.3, junto a explicação de cada um. Na seção 2.4, são apresentadas as observações e recomendações.

## 2.0 Resultados do Teste

### 2.1 Análise de Atributos/tópicos

Número de ordem	Atributo ou Tópico	Análise	Prioridade
1	Tutorial	O tutorial apresentado ao abrir a ferramenta exemplifica o uso da mesma de forma satisfatória, exemplificando o uso da ferramenta e como funciona.	Média
2	Fonte	Por ser um aplicativo de smartphone, as fontes utilizadas poderiam ser maiores, afim de tornar a interface mais utilizável a diversos tipos de pessoas.	Alta
3	Design	Embora utilizado os ícones e modelos do Material Design, em alguns momentos fica difícil a distinção de diferentes tipos de serviços abrangidos pela aplicação.	Alta
4	Interface	A interface utilizada no projeto foi simples, limpa, minimalista, deixando o aplicativo enxuto, sem muitos elementos que distraiam o cliente, tornando o trabalho dele mais simples e intuitivo.	Alta

<b>5</b>	Botão de agendar	O botão de agendar serviço não permite o usuário escolher a hora que deseja receber o serviço contratado nem adicionar especificações sobre o serviço que será prestado.	Média
<b>6</b>	Navegação por abas	A navegação entre as telas do aplicativo são feitas através de abas, o que facilita a transição de uma para outra, uma vez que todas ficam disponíveis todo o tempo.	Média
<b>7</b>	Gestos	A utilização de gestos para ter acesso a algumas funcionalidades é interessante, como no caso de arrastar para esquerda para adicionar aos favoritos.	Média
<b>8</b>	Cores	O contraste das cores utilizadas se fazem confortáveis aos olhos do usuário, em momento algum possuem cores parecidas.	Média
<b>9</b>	Botão redondo	O botão redondo de agendar/cancelar muitas vezes se torna esquecido por ser um elemento apagado no meio dos outros, além de dividir a funcionalidade entre o “agendar” e o “apagar”.	Alta
<b>10</b>	Mapa	O mapa provê uma boa visualização de onde o serviço será realizado, facilitando o usuário de monitorar os locais para onde pede os serviços.	Baixa

<b>11</b>	Suporte	A aba suporte possui um formulário onde o usuário pode submeter suas impressões do aplicativo, o que se torna interessante para entender os usuários e manter a entrega de funcionalidades coesas.	Média
<b>12</b>	Cancelamento	O cancelamento do agendamento de serviços deveria ser mais simples. No gesto de arrastar para a esquerda poderia mostrar a opção além de “Favoritar”, “Apagar”.	Média
<b>13</b>	Clareza	Os botões aparecem de forma que mostram que são clicáveis, a forma de navegação é fluida, os títulos das telas representam exatamente o que fazem.	Baixa
<b>14</b>	Navegação	A navegação entre telas do aplicativo é bastante intuitiva, mostrando para o usuário telas coerentes, fáceis e sem muitos passos desnecessários.	Média
<b>15</b>	Imagens	O sistema utiliza imagens para ilustrar algumas coisas do sistema.	Alta
<b>16</b>	Distinção	Os serviços deveriam se distinguir entre si através de uma ordem diferente de cores, fazendo uma referência da cor com o serviço que ela se propõe a fazer.	Baixa

17	Funcionário	A aba funcionário possui o contato do funcionário que está indo realizar o serviço na casa do cliente e isso é importante pois as vezes o usuário precisa dar instruções via telefone. Porém, a opção de compartilhar (em redes sociais) se mostra um pouco desnecessária para o serviço.	Média
----	-------------	---	-------

## 2.2 Pontos positivos observados na realização da avaliação

Identificador	Descrição	Impacto
Interface	Bonita, detalhada, contrastada, simples, intuitiva.	Impacta em uma boa usabilidade, deixa o usuário mais envolvido com a aplicação.
Facilidade	Pelo sistema possuir um sistema de design do material design, ele se torna fácil para o usuário, que muitas vezes já está acostumado e acaba se tornando natural a interação.	Impacta em uma boa aceitação do software com os usuários, deixando-os mais seguros em usar a aplicação, sem precisar de treinamentos ou aulas.
Feedback	Importante possuir o feedback dos clientes, uma vez que a aplicação se mantém em constante evolução perante as expectativas dos usuários.	Impacta diretamente na qualidade do software em questão, pois os desenvolvedores possuem conhecimento sobre as partes onde os usuários possuem mais problemas, conseguindo assim, consertar em próximas versões.

## 2.3 Observações e Recomendações

A recomendação é no âmbito geral, uma vez que a aplicação está bem construída afim de trazer para o usuário uma facilidade na hora de usar. O usuário em foco nesse caso são os donos de casa e pelo fato de existirem pessoas diferentes que possuem casas (jovens, adultos, idosos), as recomendações são: O botão de agendamento deveria ser maior e no canto inferior direito, não deveria dividir espaço com o botão de cancelamento, as fontes deveriam ser maiores, a opção de escolher a hora e o local onde o serviço será prestado deveriam ser mais evidentes e as cores dos agendamentos deveriam diferenciá-los mais.

## 3.0 Conclusões

O protótipo criado atende as especificações e os requisitos definidos nas partes iniciais do projeto com êxito, servindo como um ótimo aplicativo para agendamento de serviços domésticos variados. Embora existam pequenos detalhes que possam ser consertados, a versão testada se mostra funcional, bonita e rápida. Nenhuma falha de execução das tarefas foi notada durante o uso, o tempo de execução das tarefas é pequeno para a grande maioria dos usuários.