

# Fundamentação sobre conceitos de usabilidade e navegabilidade em sites e sistemas web – Parte I

PROPICIAR AO DISCENTE CONHECIMENTO EM USABILIDADE E NAVEGABILIDADE PARA O DESENVOLVIMENTO DE INTERFACES PARA SISTEMAS WEB.

## Usabilidade

Com origem na Engenharia de Software, a usabilidade tem como objetivo elaborar e avaliar a qualidade da interação entre o homem e a máquina. Mais precisamente, é um método que busca tornar fácil e agradável a utilização da interface para o usuário, de modo que por meio dela atinja seus objetivos com eficiência e satisfação. A interface é o meio pelo qual interagimos com determinados objetos, componentes e periféricos, como tela, teclado, mouse, smartphones e etc.

A usabilidade tem como objetivo cinco critérios básicos (NIELSEN, 1993).

- Capacidade de aprendizado (Learnability): o sistema precisa ser fácil de aprender para que os usuários possam iniciar rapidamente seu trabalho no sistema.
- Eficiência de uso (Efficiency of use): o sistema deve ter um desempenho eficiente para que os usuários desenvolvam um alto nível de produtividade.
- Memorização (Memorability): o sistema precisa ser de fácil memorização para que o eventual usuário consiga utilizar o sistema depois de uma longa ausência de uso, sem que tenha que aprender tudo de novo.
- Poucos erros e não catastróficos (Few and non catastrophic error): o sistema precisa ter baixa taxa de erro, de modo que haja soluções eficazes e simples para os usuários. Além disso, os erros graves e catastróficos não devem ocorrer.
- Satisfação pessoal (Subjective Satisfaction): o sistema precisa ser agradável de usar e os usuários devem ficar satisfeitos quando utilizá-lo.

## Problemas em desenvolver sistemas sem planejamento de interface

Os usuários acessam a interface do site ou sistema web diferentemente de como planejamos. Geralmente eles exploram as páginas aleatoriamente e clicando no primeiro elemento que acham relevante e caso a página não corresponda a sua expectativa, retornam à página anterior com o botão voltar ou pesquisam o conteúdo no campo de busca, isso quando o sistema web oferece tal recurso. Não encontrando o que procuram, saem e talvez nunca mais retornem ao web site. Resumindo, muitos problemas decorrem da dificuldade dos usuários em executar uma determinada tarefa, talvez por não conseguir entender ou por não localizar um determinado elemento na interface. Essas frustrações dão origem à diminuição de produtividade, perda dos dados e até abandono do uso do sistema. A utilização da usabilidade na elaboração de sistemas proporciona a diminuição desses erros, redução dos gastos com manutenção e ganho de produtividade.

A leitura por parte dos internautas é feita aos saltos, de forma a varrer aleatoriamente o conteúdo em busca. Os usuários exploram as telas, não atentando aos detalhes, fazendo a varredura de forma aleatória e procurando por algum elemento ou palavra específica. Geralmente, quando encontrar essa informação, o usuário irá fazer o mesmo caminho para retornar ao website. Isso porque descobrir um novo caminho irá demandar mais tempo, paciência para vasculhar a interface e, na verdade, a grande maioria das pessoas não se interessa em saber como realmente as coisas funcionam, elas preferem considerar o seu funcionamento com base na sua experiência anterior.

Um dos motivos para o usuário abandonar o uso do sistema ou do website deve-se ao fato do conteúdo estar ultrapassado ou do sistema ser muito antigo, com pouca informação relevante ou ser lento demais. Resumindo, eles querem uma ferramenta produtiva, intuitiva, com conteúdo atual, fácil, rápida de usar e que lhes traga satisfação de uso.

## Próxima Aula

Não perca na a parte 2 deste conteúdo, no qual conheceremos um pouco mais sobre as regras que tornarão nossa interface mais funcional. Preparado para a nossa próxima aula? Então vamos lá!

1. Conheça mais sobre os conceitos de usabilidade na cartilha de usabilidade desenvolvida pelo Governo Federal. Ela é licenciada pela Creative Commons, portanto, sua distribuição é livre. Disponível em:  
<<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padroes-brasil-e-gov/cartilha-de-usabilidade>>  
(<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padroes-brasil-e-gov/cartilha-de-usabilidade>). Acesso em 03 abr. 2013.
2. Outra ótima opção para quem se interessou pelo tema e gostaria de se aprofundar um pouco mais é o website especializado em usabilidade, Usabilidoido. Texto de Frederick van Amstel. Afinal, o que é Design de Interação? Disponível em:  
<[http://usabilidoido.com.br/afinal\\_o\\_que\\_e\\_design\\_de\\_interacao.html](http://usabilidoido.com.br/afinal_o_que_e_design_de_interacao.html)>  
([http://usabilidoido.com.br/afinal\\_o\\_que\\_e\\_design\\_de\\_interacao.html](http://usabilidoido.com.br/afinal_o_que_e_design_de_interacao.html)). Acesso em 03 abr. 2013.
3. Quer vivenciar uma nova experiência em navegação, sem usar os cliques do mouse? Então visite o website, DontClickIt (Não clique aqui). Disponível em: <<http://www.dontclick.it/>>

(<http://www.dontclick.it/>). Acesso em: 03 abr. 2013.

4. Nesta outra opção temos um texto de Jonas Logren sobre Design de Interação, apenas no idioma inglês. Disponível em: <[http://www.interaction-design.org/encyclopedia/interaction\\_design.html](http://www.interaction-design.org/encyclopedia/interaction_design.html)> ([http://www.interaction-design.org/encyclopedia/interaction\\_design.html](http://www.interaction-design.org/encyclopedia/interaction_design.html)). Acesso em: 03 abr. 2013.

Depois de rever o conteúdo desta aula, solucione os exercícios de múltipla escolha propostos. Lembre-se de que você poderá postar suas dúvidas no Fórum e ter auxílio de seus colegas e professor.

EXERCÍCIO ([https://ead.uninove.br/ead/disciplinas/web/\\_g/dinter80\\_100/a06ex01\\_dinter80\\_100.htm](https://ead.uninove.br/ead/disciplinas/web/_g/dinter80_100/a06ex01_dinter80_100.htm))

Para memorizar os conhecimentos adquiridos nesta aula, clique no botão a seguir e faça o caça-palavras proposto.

EXERCÍCIO ([https://ead.uninove.br/ead/disciplinas/web/\\_g/dinter80\\_100/a06ex02\\_dinter80\\_100.htm](https://ead.uninove.br/ead/disciplinas/web/_g/dinter80_100/a06ex02_dinter80_100.htm))

## REFERÊNCIA

BRASILIA. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Padrões Brasil e-Gov: Cartilha de Usabilidade. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Brasília, 2010. 50 p. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br>> (<http://www.governoeletronico.gov.br>). Acesso em: 03 abr. 2013.





