

Lista de Exercícios 1: Inspeção Ergonômica com ErgoList

Maria Eduarda Garcia - 11796621

Mirela Mei - 11208392

A aplicação avaliada pela Inspeção Ergonômica através da plataforma ErgoList foi o aplicativo de delivery Ifood. Os critérios escolhidos para a avaliação do aplicativo foram presteza, feedback, mensagens de erro, consistência e concisão, e as funcionalidades são listagem de pedidos feitos, dados do perfil, buscar estabelecimento/item, efetuar pedido.

Optamos por avaliar usando tais critérios, pois, por se tratar de um aplicativo de delivery de comida, o objetivo é ser simples, de fácil entendimento e com mensagens de erro úteis para qualquer tipo de usuário.

Questões para cada critério:

Presteza

1. Os títulos de telas, janelas e caixas de diálogo estão no alto, centrados ou justificados à esquerda?
2. Todos os campos e mostradores de dados possuem rótulos identificativos?
3. Caso o dado a entrar possua um formato particular, esse formato encontra-se descrito na tela?
4. As unidades para a entrada ou apresentação de dados métricos ou financeiros encontram-se descritas na tela?
5. Os rótulos dos campos contém um elemento específico, por exemplo “:”, como convite às entradas de dados?
6. Caso o dado a entrar possua valores aceitáveis, esses valores encontram-se descritos na tela?
7. Listas longas apresentam indicadores de continuação, de quantidade de itens e de páginas?
8. As tabelas apresentam cabeçalhos para linhas e colunas consistentes e distinguíveis dos dados apresentados?
9. Os gráficos possuem um título geral e rótulos para seus eixos?
10. Os botões que comandam a apresentação de caixas de diálogo apresentam em seus rótulos o sinal “...” como indicador da continuidade e do diálogo?
11. As páginas de menus possuem títulos, cabeçalhos ou convites à entrada?
12. As opções de menu que levam a outros painéis de menu apresentam o sinal de “>” como indicador desse fato?
13. O usuário encontra disponíveis as informações necessárias para suas ações?

14. Nas caixas de mensagem de erro, o botão de comando “AJUDA” está sempre presente?
15. O usuário pode obter facilmente ajuda online e contextual sobre as funcionalidades?
16. Existe a possibilidade do usuário obter a lista de comandos básicos da linguagem?
17. Na ocorrência de erros, o usuário pode acessar todas as informações necessárias ao diagnóstico e à solução do problema?

Feedback

1. O sistema fornece feedback para todas as ações do usuário?
2. Quando, durante a entrada de dados, o sistema torna-se indisponível ao usuário, devido a algum processamento longo, o usuário é avisado desse estado do sistema e do tempo dessa indisponibilidade?
3. O sistema fornece informações sobre o estado das impressões?
4. Os itens selecionados de uma lista são realçados visualmente de imediato?
5. A imagem do cursor fornece feedback dinâmico e contextual sobre a manipulação direta?
6. O sistema fornece ao usuário informações sobre o tempo de processamento demorado?
7. O sistema apresenta uma mensagem informando sobre o sucesso ou fracasso de um processamento demorado?
8. O sistema fornece feedback imediato e contínuo das manipulações diretas?
9. O sistema define o foco das ações para os objetos recém criados ou recém abertos?
10. O sistema fornece feedback sobre as mudanças de atributos dos objetos?
11. Qualquer mudança na situação atual de objetos de controle é apresentada visualmente de modo claro ao usuário?
12. O sistema fornece um histórico dos comandos entrados pelo usuário durante a sessão de um trabalho?

Mensagens de erro

1. As mensagens de erro ajudam a resolver o problema do usuário, fornecendo com precisão o local e a causa específica ou provável do erro, bem como as ações que o usuário poderia realizar para corrigi-lo?
2. As mensagens de erro são neutras e polidas?
3. As frases das mensagens de erro são curtas e construídas a partir de palavras curtas, significativas e de uso comum?
4. As mensagens de erro estão isentas de abreviaturas e/ou códigos gerados pelo sistema operacional?

5. O usuário pode escolher o nível de detalhe das mensagens de erro em função do nível de seu conhecimento?
6. A informação principal de uma mensagem de erro encontra-se logo no início da mensagem?
7. Quando necessário, as informações que o usuário deve memorizar encontram-se localizadas na parte final da mensagem de erro?
8. Em situações normais a mensagem de erro é escrita em tipografia mista?
9. As mensagens de erro têm seu conteúdo modificado quando na repetição imediata do mesmo erro pelo mesmo usuário?

Consistência

1. A identificação das caixas, telas ou janelas são únicas?
2. A organização em termos da localização das várias características das janelas é mantida consistente de uma tela para outra?
3. A posição inicial do cursor é mantida consistente ao longo de todas as apresentações de formulários?
4. Uma mesma tecla de função aciona a mesma opção de uma tela para outra?
5. Os ícones são distintos uns dos outros e possuem sempre o mesmo significado de uma tela para outra?
6. A localização dos dados é mantida consistente de uma tela para outra?
7. Os formatos de apresentação dos dados são mantidos consistentes de uma tela para outra?
8. Os rótulos estão na mesma posição em relação aos campos associados?
9. O símbolo para convite à entrada de dados é padronizado (por exemplo “:.”)?
10. As áreas de entrada de comandos estão na mesma posição de uma tela para outra?
11. Os significados dos códigos de cores são seguidos de maneira consistente?

Concisão

1. O sistema oferece valores defaults para acelerar a entrada de dados?
2. A identificação alfanumérica das janelas é curta o suficiente para ser lembrada facilmente?
3. Os nomes das opções de menu são concisos?
4. Os ícones são econômicos sob o ponto de vista do espaço nas telas?
5. As denominações são breves?
6. As abreviaturas são curtas?
7. Os códigos arbitrários que o usuário deve memorizar são sempre menores do que 4 ou 5 caracteres?

8. Os rótulos são concisos?
9. Códigos alfanuméricos não significativos para o usuário e que devem ser entrados no sistema são menores que 7 caracteres?
10. Na entrada de dados alfanuméricos, o sistema considera as letras maiúsculas e minúsculas como equivalentes?
11. Na entrada de dados numéricos, o usuário é liberado do preenchimento do ponto decimal desnecessário?
12. Na entrada de dados numéricos, o usuário é liberado do preenchimento dos zeros fracionários desnecessários?
13. Na entrada de valores métricos ou financeiros, o usuário é liberado do preenchimento da unidade de medida?
14. É permitido ao usuário reaproveitar os valores definidos para entradas anteriores, podendo inclusive alterá-las?

Listagem de pedidos feitos

Considerações da funcionalidade: a funcionalidade para listar pedidos é informativa e conduz o usuário de maneira funcional e direta, mostrando uma lista simples de pedidos já feitos, com informações básicas e a possibilidade de expansão para outros detalhes. As questões que não foram atendidas são referentes a detalhes técnicos de ocorrência de erros, o que não é muito esperado para um aplicativo como o Ifood, que atende a um público universal. Além disso, alguns critérios não foram aplicáveis ao aplicativo, como os que se referiam ao uso de telas de assistência e outras funcionalidades para web. Em geral, é uma funcionalidade que tem mensagens de erros pouco específicas, possui uma boa fluidez e presteza e retorna feedbacks constantemente ao usuário. Demonstra consistência de telas e de conceitos, que se mantêm de acordo com o padrão da empresa, e apresenta somente aquilo de mais necessário para o usuário, apresentando concisão. De 63 questões, 41 tiveram respostas afirmativas, 10 negativas e 12 não foram aplicáveis.

Dados do perfil

Considerações da funcionalidade: as informações do perfil são exibidas de forma organizada e simples, possibilitando a expansão para cada categoria no perfil do usuário. Dentre as questões, a grande maioria das que não foram atendidas são referentes a detalhes técnicos de exibição de erros que não são muito úteis para esse aplicativo. É uma das funcionalidades do app que demonstra em primeira mão todas as possibilidades de encaminhamento a partir do menu inicial. Critérios não aplicáveis por se tratar de uma aplicação web continuaram como uma constante, e a consistência, a concisão e o constante feedback se tratam de valores da empresa que são observáveis aqui. De 63 questões, 44 tiveram respostas afirmativas, 11 negativas e 8 não aplicáveis.

Buscar estabelecimento/item

Considerações da funcionalidade: na opção de busca, os critérios também foram bem atendidos. Porém, nota-se alguns problemas em relação à organização das informações mostradas e à ajuda ao usuário, por exemplo: na hora de digitar, não há valores default para acelerar o processo. Além disso, o resultado da busca não tem uma organização explícita que facilite a utilização, e não demonstra os caminhos possíveis ao usuário a partir do local em que se encontra. Por ser uma funcionalidade essencial para o aplicativo, é necessário que haja uma clareza maior ao exibir o conteúdo da busca. Novamente, mensagens de erro, feedbacks, concisão e consistência foram critérios bem atendidos. De 63 questões, 42 foram afirmativas, 13 negativas e 8 não aplicáveis.

Efetuar pedido

Considerações da funcionalidade: ao efetuar o pedido, o usuário é conduzido de maneira simples e concisa, o que evita erros e dúvidas no momento final da utilização. Os passos são bem ditados, a consistência de telas permanece uma realidade e o processo é inteiramente detalhado ao usuário. As questões que não foram atendidas são, novamente, referente a detalhes mais técnicos de mensagens de erro que fogem um pouco da funcionalidade do aplicativo.

Ao analisar o aplicativo com base nos critérios estabelecidos, é possível notar que nas principais funcionalidades a maioria das questões foram atendidas com sucesso. O usuário é conduzido com clareza, o que evita a maioria dos erros, e as funções são realizadas de forma simples e direta, facilitando a utilização por qualquer tipo de pessoa, até mesmo as que não possuem grande conhecimento tecnológico.

Há questões que poderiam ser melhor organizadas, principalmente na funcionalidade de busca. A organização e ordem das telas não é muito consistente, apesar do estilo e das apresentações serem, e o aplicativo não tem mecanismos para facilitar a busca por digitação. Por ser uma funcionalidade principal e de muita importância para tornar a utilização agradável, deveria ser mais clara.

No geral, a aplicação é prática e funcional, evitando erros e confusões ao utilizá-la; a principal finalidade (delivery de comida) é realizada de modo que o usuário não tenha dúvidas sobre o processo geral.