

Teste para o Projeto ES na Palma da Mão

Aspectos no qual o App não se enquadra as Heurísticas de Nielsen

O app ES na Palma da Mão não se enquadra às seguintes Heurísticas de Nielsen:

- Visibilidade do estado do sistema

Esta heurística tem como característica o feedback em tempo real que o sistema deve dar para o usuário enquanto ele navega e faz suas ações.

A primeira análise feita foi referente ao acesso de todos os elementos do app como, por exemplo, observar como se dava a transição de paginas quando um elemento era selecionado. A grande maioria abria executava esta transição de modo quase imediato. Mas quando tentamos acessar a opção de DETRAN > Situação CNH o app fica estático e nada aparece, nem ao menos uma mensagem dizendo que esta parte está vazia ou carregando, se fosse o caso de ter muitas informações no elemento. Este pode ser um erro que afete diretamente a experiência do usuário, sendo assim não podemos enquadrar o aplicativo nesta heurística.

- Prevenção ao erro

Esta heurística aborda principalmente que a interface (sistema) deve permitir ao usuário não errar.

O ponto na qual o app ES na Palma da Mão não se enquadra a esta heurística, por exemplo, é no campo de consulta de processo. O usuário consegue digitar qualquer quantidade de caracteres alfanuméricos sendo que são permitidos apenas de 2 a 8 caracteres numéricos. Nesta página contém algumas dicas, como “digite o **número** do processo”, mas o usuário pode não se atentar à dica e ficar perdido nesta etapa. O sistema deveria prever este erro ativando, por exemplo, apenas caracteres numéricos, além de não permitir quantidades acima de 8 caracteres neste campo.

- Reconhecimento em vez de memorização

Nenhum usuário é obrigado a memorizar o caminho que percorreu para chegar a uma determinada pagina. Sendo assim, esta heurística trata de formas de mostrar ao usuário como ele chegou à determinada pagina dentro do site ou aplicativo. Os *breadcrumbs* são exemplos desta heurística.

No app em questão, seus idealizadores optaram por não usarem esta heurística devido à arquitetura simplificada do mesmo. Este conceito só deve ser inserido se o site/aplicativo tiver certo nível de complexidade e se os elementos possuírem pelo menos quatro níveis de navegação, o que não é o caso do app ES na Palma da Mão.

- Ajuda e documentação

Esta heurística está relacionada à implementação de sistemas de ajuda para usuários. Esta implementação é necessária quando se precisa de descrições mais detalhadas sobre algum elemento ou ação do usuário.

O app ES na Palma da Mão não se enquadra nesta heurística pelo simples fato de não necessitar de descrições mais detalhadas sobre o conteúdo do mesmo.

Aspectos no qual o App se enquadra as Heurísticas de Nielsen

O app ES na palma da mão se enquadra às seguintes Heurísticas de Nielsen:

- Correspondência entre o sistema e o mundo real

Esta heurística aborda a relação sistema e mundo real. Ela aponta que todo sistema deve chegar o mais próximo possível da realidade do usuário, seja no texto ou nos ícones.

O app apresenta, em sua maioria, linguagem básica para o usuário. Apresenta também ícones que expressam a realidade de determinados elementos, como a lupa (pesquisar, consultar), jornal (notícias), calendário (agenda), etc.

O único fato que o aplicativo demonstra divergência da heurística abordada é o uso da palavra “Dashboard”, que pode não ser tão familiar para todos os usuários. Palavras como “home” ou “principal” poderiam substituir a atual sendo, esta última, diretamente ligada à página na qual consta esta palavra (se clicarmos em “principal” no menu principal, abrirá a página “Dashboard”). Como não é um erro que afeta diretamente a experiência do usuário, poderemos enquadrar o aplicativo nesta heurística.

- Liberdade de controle fácil para o usuário

Esta heurística está diretamente relacionada com a liberdade do usuário enquanto ele navega, respeitando sempre as regras do mesmo que podem interferir na funcionalidade do sistema.

O usuário pode entrar no elemento e pode sair a qualquer momento, através do botão de Menus (se estiver dentro de um elementos raiz – os que estão listados de imediato no menu) ou botão Voltar (quando acessa um elemento dentro do menu raiz). Também pode cancelar através do botão Cancelar que aparece em janelas pop-up após o acesso de determinadas funções.

- Consistência e padrões

Esta heurística aborda a respeito do padrão visual do sistema. Um botão com uma determinada função deve ser igual em todas as janelas dos elementos.

É possível observar, por exemplo, que o botão Cancelar (cancelar alguma ação que o usuário estiver fazendo) é igual em todos os elementos: aparece em uma pop-up, com letras maiúsculas e em azul, de mesmo tom que o fundo do app.

Obs.: Em elementos que dependem de funcionalidades do aparelho na qual o app está utilizando para ser executado, pode existir uma divergência de padrões devido à variedade de aparelhos e sistemas operacionais. Um exemplo disso está no elemento Consulta e Processo: temos a opção de digitar o número do processo ou ativar a leitura do código de barras do mesmo. Ao clicar na segunda opção, a câmera (funcionalidade do aparelho que está executando o app) é ativada, para ler o código de barras. O botão Cancelar (ação de cancelar a leitura do código de barras) que aparece abaixo desta janela é diferente do botão que caracteriza esta mesma ação no app – como foi citado, ele seguirá o padrão (cor, fonte, idioma) do sistema operacional do aparelho.

- Flexibilidade e eficiência de uso

Esta heurística aborda a importância do sistema deixar uma boa experiência para qualquer nível de usuário.

No aplicativo, observa-se a aplicabilidade desta heurística, por exemplo, quando podemos passar uma tela com o deslizar do dedo. Além do mais, o sistema é

intuitivo, auxiliando tanto usuários leigos, que nunca tiveram acesso a ele, aos usuários mais avançados. Estas ações são comuns para a maioria das pessoas, o que torna a experiência com o aplicativo muito mais prática e satisfatória.

-Estética e design minimalista

Esta heurística defende o conceito de minimalismo, onde o layout e as informações nele contidas devem ser simples, diretas.

O app ES na palma da Mão se enquadra nesta heurística quando faz o uso do minimalismo, tanto no layout quanto nas informações, que são dadas de forma objetiva.

- Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros

O app em questão se enquadra nesta heurística quando, por exemplo, exibe uma mensagem de erro quando o usuário digita erroneamente quaisquer caracteres no campo de busca “consulta de Processo”. Nesta mensagem, caso apareça, alerta sobre o erro cometido e o avisa de como poderá contorná-lo – neste caso, digitando um número de caracteres entre 2 a 8, sendo estes apenas numéricos.

Propostas de melhoria na usabilidade do aplicativo

Todo aplicativo, mesmo na versão final, está sujeito a melhorias. Este fato se deve ao avanço da tecnologia que ocorre diariamente, melhorando cada vez mais a experiência do usuário. A primeira e provavelmente a mais importante prática para garantir uma boa experiência aos usuários do aplicativo é a acessibilidade.

A acessibilidade está diretamente ligada à experiência do usuário, pois ela será o principal fator que tornará fácil o uso do aplicativo ou um verdadeiro desafio. Partindo desse ponto, foram listadas algumas propostas de melhorias, além das observações feitas na questão “Aspectos no qual o App não se enquadra as Heurísticas de Nielsen”, que visam uma boa experiência dos usuários do aplicativo ES na Palma da Mão.

- Busca por serviços

Esta ação, se incorporada ao aplicativo, reduzirá o tempo de busca dos usuários pelo serviço na qual ele precise. O usuário não precisa conhecer nem navegar em todos os elementos do menu inicial, por exemplo, para procurar o serviço que deseja. Basta apenas digitar num campo apropriado (campo de busca) pelo serviço e pronto. Fácil e usual.

- Layout e diagramação dos dados na tela

Atualmente, os usuários interagem com o celular, na maioria das vezes, usando apenas uma das mãos exigindo certa preocupação de, por parte dos desenvolvedores de app, onde colocar os elementos de interação (ícones e links). Alguns dos principais elementos do aplicativo em questão estão fora da área de conforto para toque com apenas uma mão.

- Fazer jus ao nome do app: ES na Palma da Mão

Esta proposta visa centralizar todos os serviços públicos do Estado do Espírito Santo num único app, buscando ampliar e simplificar o acesso de todos os cidadãos capixaba aos serviços públicos que são prestados pelo Estado objetivando a desburocratização dos processos, integração dos órgãos estaduais e a inovação tecnológica.

As modificações propostas fariam o app ES na Palma da Mão se tornar um grande centralizador, onde o cidadão capixaba poderá acessar todos os serviços/aplicativos digitais já oferecidos pelo estado em um único lugar. O app continuaria em constante atualização, implementando os serviços/aplicativos que forem surgindo ao longo do tempo.

- Revisão dos tópicos

A divisão do menu se daria de forma prática e organizada, seguindo sempre as heurísticas discutidas anteriormente.

Um botão de “Home” traria os serviços e aplicativos mais utilizados pelos usuários. A divisão do conteúdo se daria por tipo: moradia, finanças, mobilidade, educação, segurança, turismo, cidadania, saúde, etc, sempre visando oferecer informações diretas para qualquer tipo de usuário, sendo ele leigo ou experiente.