

Relatório Analítico das Heurísticas de Nielsen para um Aplicativo de Ticket de Ônibus Urbano

Introdução:

Este relatório analítico tem como objetivo avaliar a usabilidade do aplicativo de ticket de ônibus urbano com base nas heurísticas de Nielsen. As heurísticas de Nielsen são um conjunto de princípios amplamente aceitos que auxiliam na identificação de problemas de usabilidade em sistemas digitais.

Heurísticas de Nielsen:

Visibilidade do status do sistema: O sistema deve manter os usuários informados sobre o que está acontecendo por meio de feedback adequado, como indicadores de progresso ou mensagens de erro. No aplicativo analisado, foi identificado que a falta de feedback imediato ao realizar uma compra pode causar confusão aos usuários.

Correspondência entre o sistema e o mundo real: O sistema deve utilizar linguagem e conceitos familiares aos usuários, seguindo convenções estabelecidas. No aplicativo, observou-se que alguns termos técnicos são usados sem uma explicação clara, o que pode dificultar a compreensão por parte dos usuários menos familiarizados.

Controle e liberdade do usuário: Os usuários devem ter a capacidade de desfazer ações indesejadas ou errôneas, bem como navegar pelo aplicativo de forma intuitiva. No aplicativo analisado, notou-se a falta de uma opção clara para desfazer a compra de um ticket, o que pode causar frustração aos usuários.

Consistência e padrões: O aplicativo deve seguir padrões e convenções estabelecidas, proporcionando uma experiência coesa aos usuários. Foi constatado que o aplicativo apresenta variações na disposição e na nomenclatura de elementos de interface em diferentes telas, o que pode confundir os usuários.

Prevenção de erros: O sistema deve ser projetado para evitar erros sempre que possível, por meio de validações e orientações claras. Foi observado que o aplicativo não fornece mensagens de erro adequadas quando ocorrem problemas de conexão, o que pode deixar os usuários sem saber como proceder.

Reconhecimento em vez de lembrança: O aplicativo deve apresentar informações relevantes e necessárias de forma clara, evitando que os usuários precisem se lembrar de informações anteriores. Foi identificado que o aplicativo requer que os usuários insiram informações detalhadas repetidamente durante o processo de compra de tickets, o que pode ser redundante e cansativo.

Flexibilidade e eficiência de uso: O sistema deve permitir que usuários experientes realizem tarefas de forma rápida, fornecendo atalhos e personalização. No aplicativo analisado, não foram encontradas opções para personalização de preferências de compra, o que poderia agilizar o processo para usuários recorrentes.

Estética e design minimalista: O aplicativo deve ter uma aparência visual agradável, com elementos de design intuitivos e organizados. Foi observado que a disposição dos elementos de interface no aplicativo não segue uma estrutura clara, tornando a navegação menos intuitiva.

Ajuda e documentação: O sistema deve fornecer informações de ajuda e documentação relevantes para orientar os usuários em situações de dúvida ou dificuldade. No aplicativo, a falta de uma seção de ajuda ou FAQ pode deixar os usuários sem recursos para obter informações adicionais.

Mensagens de erro: O sistema deve fornecer mensagens de erro claras e precisas que indiquem aos usuários como resolver problemas. No aplicativo analisado, as mensagens de erro são genéricas e não oferecem orientações específicas para solução de problemas.

Conclusão:

Com base na análise das heurísticas de Nielsen, identificamos várias áreas de melhoria no aplicativo de ticket de ônibus urbano. Recomendamos que sejam feitas as seguintes melhorias: fornecer feedback imediato durante as transações, utilizar terminologia mais compreensível, permitir a reversão de ações, manter a consistência na interface, melhorar a prevenção de erros, reduzir a redundância de entrada de dados, oferecer opções de personalização, aprimorar o layout visual, disponibilizar uma seção de ajuda e aperfeiçoar as mensagens de erro.

Ao implementar essas melhorias, espera-se que a usabilidade do aplicativo seja aprimorada, proporcionando aos usuários uma experiência mais fluida e satisfatória no processo de compra de tickets de ônibus urbano.