

Usabilidade na WEB

CCUEC

Roberto Romani

UNICAMP- Universidade Estadual de Campinas

Tópicos Principais

O que é usabilidade?

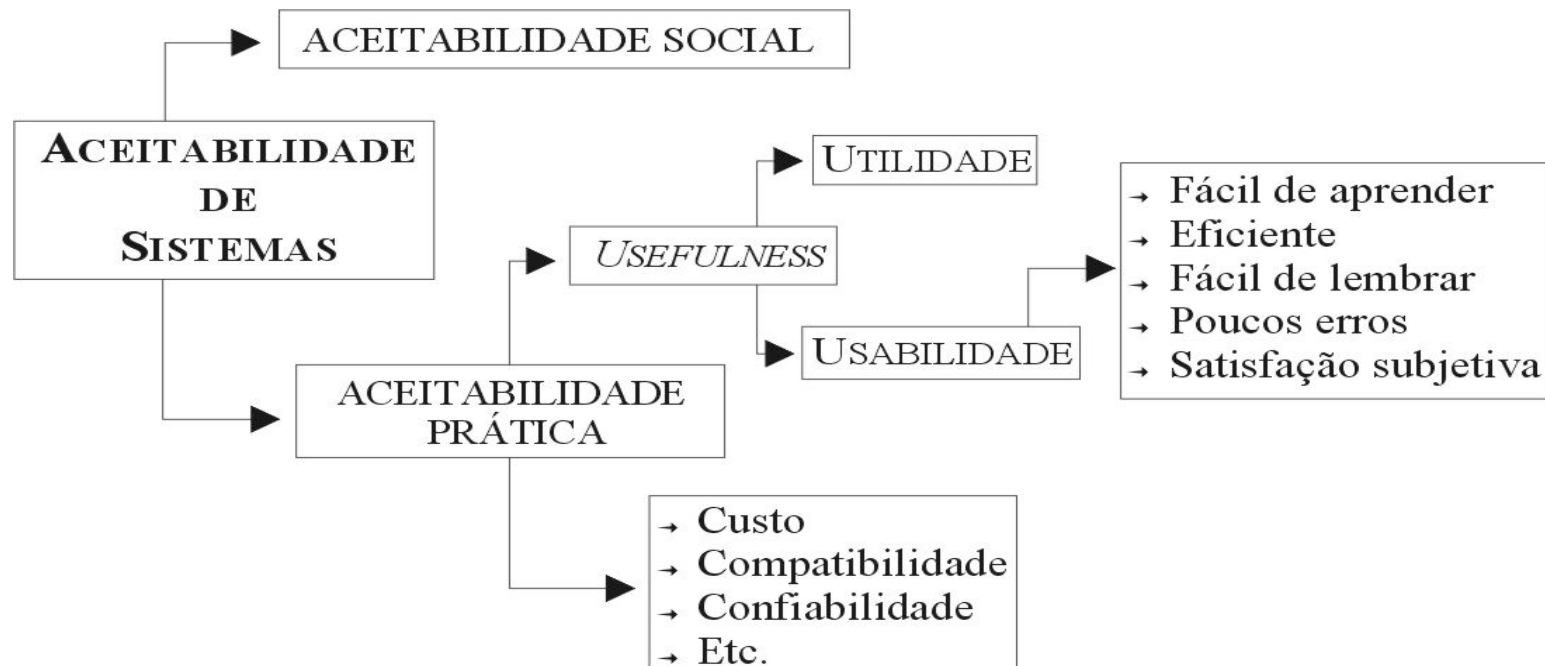
Por que usabilidade na Web

7 regras básicas de usabilidade na Web

Inspeção de usabilidade

Avaliação Heurística

O que é usabilidade?



O que é usabilidade?

Usabilidade refere-se ao grau com que o usuário consegue realizar uma tarefa

- Funcionalidade correta
- Eficiência de uso
- Facilidade de Aprendizagem
- Facilidade de lembrar
- Tolerante a erro do usuário
- Satisfação subjetiva

Usabilidade na WEB

Por que usabilidade na WEB?

em 1998 cerca de 3 bilhões de dólares deixaram de ser ganhos na WEB norte-americana por causa de designs mal feitos

com a enorme oferta de alternativas usuários tem uma notável impaciência e insistência em gratificação imediata

Por que usabilidade na WEB?

A usabilidade governa a Web

- Se o cliente não encontrar o produto, ele não o comprará

O poder do cliente

- Quem clica no mouse decide tudo.
- É tão fácil ir a outro lugar; todos os concorrente do mundo estão a um simples clique do mouse

Por que usabilidade da WEB?

usabilidade assume uma importância ímpar na economia da Internet

- no design de produtos e de *software tradicionais*, usuários **pagam antes** e **experimentam a usabilidade depois**
- na *WEB* **experimentam a usabilidade antes** e **pagam depois**

A má usabilidade equivale a nenhum cliente

7 Regras Básicas

1. Clareza na arquitetura da informação

- essencial que o usuário consiga discernir o que é prioritário e o que é secundário no site.
- bom arranjo da informação
- usuários sempre terão dificuldades em encontrar o que procuram portanto devem ser ajudados
- prover um senso de como a informação está estruturada e localizada.

Por exemplo **mapa do site**

7 Regras Básicas

2. Facilidade de navegação

- O usuário deveria conseguir acessar a informação desejada no máximo em três cliques

3. Simplicidade

- Quem navega quer encontrar o mais rapidamente possível o objetivo da busca.
- A pirotecnia deve ser evitada, dando ao usuário paz e tranquilidade para que possa analisar a informação

7 Regras Básicas

4. A relevância do conteúdo

- Sempre que questionados sobre sites, usuários se referem a qualidade e relevância do conteúdo
- Um bom texto para essa mídia
- o mais conciso e objetivo possível
- não promocional ou publicitário
- leitores *online* imprimem textos
 - necessitam páginas bem curtas
 - informação secundária deixada para páginas de suporte

7 Regras Básicas

5. Manter a consistência

- Quando as coisas acontecem sempre do mesmo jeito, os usuários não precisam se preocupar a respeito do que irá acontecer
- um Website deve ser gerenciado como um projeto único de interface com o usuário

7 Regras Básicas

6. Tempo suportável

- tempo de carga das páginas deve ser curto
- 10 segundos é o máximo de tempo antes que as pessoas percam o interesse
 - na Web os usuários já têm uma baixa expectativa
 - limite pode aumentar para 15 segundos

7. Foco nos usuários

- 'sair do caminho'
 - para que o usuário possa fazer o que quer da maneira mais rápida possível.

7 Regras Básicas (Resumo)

1. Clareza na arquitetura da informação
2. Facilidade de navegação
3. Simplicidade
4. A relevância do conteúdo
5. Manter a consistência
6. Tempo suportável
7. Foco nos usuários

Inspeção de Usabilidade

conjunto de métodos baseados em se ter avaliadores inspecionando ou examinando aspectos de uma interface de usuário relacionados a usabilidade

- Eficiência de uso
- Facilidade de Aprendizagem
- Facilidade de lembrar
- Tolerante a erro
- Satisfação subjetiva

Inspeção de Usabilidade – Métodos

Avaliação Heurística

Revisão de Guidelines

Percurso Pluralístico

Inspeções de Consistência

Inspeções de Padrões (Standards)

Percurso Cognitivo

Avaliação Heurística – Introdução

fácil

- pode ser ensinada em 4 horas

rápido

- 1 dia

barato

Usabilidade na WEB

Avaliação Heurística – Como conduzir

parte do processo de design interativo

pequeno conjunto de avaliadores (3 a 5)
examinando a interface e analisando o
atendimento as heurísticas de usabilidade

Avaliação Heurística – Como conduzir

com a presença de um observador
duração de uma sessão de avaliação -
~2horas

durante a sessão de avaliação o avaliador
percorre a interface diversas vezes
inspecionando as diferentes componentes do
diálogo e comparando-as com a lista de
heurísticas (princípios) de usabilidade

- o avaliador decide como conduzir a avaliação
 - percorrer a interface pelo menos duas vezes

Avaliação Heurística – As Heurísticas

1. Visibilidade do status do sistema

- sistema precisa manter os usuários informados sobre o que está acontecendo, fornecendo um feedback adequado dentro de um tempo razoável

2. Compatibilidade do sistema com o mundo real

- Sistema precisa falar a linguagem do usuário, com palavras, frases e conceitos familiares ao usuário, ao invés de termos orientados ao sistema. Seguir convenções do mundo real, fazendo com que a informação apareça numa ordem natural e lógica

Avaliação Heurística – As Heurísticas

3. Controle do usuário e liberdade

- usuários frequentemente escolhem por engano funções do sistema e precisam ter claras saídas de emergência para sair do estado indesejado sem ter que percorrer um extenso diálogo. Prover funções desfazer e refazer

4. Consistência e padrões

- usuários não precisam adivinhar que diferentes palavras, situações ou ações significam a mesma coisa. Seguir convenções de plataforma computacional (de acordo com o público alvo)

Avaliação Heurística – As Heurísticas

5. Prevenção de erros

- melhor que uma boa mensagem de erro é um design cuidadoso o qual previne o erro antes que aconteça

6. Reconhecimento ao invés de relembração

- tornar objetos, ações e opções visíveis. O usuário não deve ter que lembrar informação de uma para outra parte do diálogo. Instruções para uso do sistema devem estar visíveis e facilmente recuperáveis quando necessário

Avaliação Heurística – As Heurísticas

7. Flexibilidade e eficiência de uso

- usuários novatos se tornam peritos com o uso. Prover aceleradores de forma a aumentar a velocidade da interação. Permitir a usuários experientes "cortar caminho" em ações freqüentes

8. Estética e design minimalista

- diálogos não devem conter informação irrelevante ou raramente necessária. Qualquer unidade de informação extra no diálogo irá competir com unidades relevantes de informação e diminuir sua visibilidade relativa

Avaliação Heurística – As Heurísticas

9. Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros

- mensagens de erro devem ser expressas em linguagem clara (sem códigos) indicando precisamente o problema e construtivamente sugerindo uma solução

10. Help e documentação

- Embora seja melhor um sistema que possa ser usado sem documentação, é necessário prover *help* e documentação. Essas informações devem ser fáceis de encontrar, focalizadas na tarefa do usuário e não muito extensas.

Usabilidade na WEB

Avaliação Heurística – Resultado da Avaliação

lista de problemas de usabilidade da interface com referência aos princípios de usabilidade que foram violados

avaliação heurística não objetiva prover meios de corrigir os problemas em um redesign e não levanta os aspectos positivos do design

podem ser anotados os aspectos positivos para que não se altere o que está bom

Usabilidade na WEB

Avaliação Heurística – Graus de Severidade

Combinação de 3 fatores

- frequência

Comum ou raro ?

- impacto

Fácil ou difícil para o usuário superá-lo ?

- persistência

Problema de uma única vez que o usuário pode superar desde que saiba que ele existe ou os usuários serão repetidamente incomodados por ele ?

Usabilidade na WEB

Avaliação Heurística – Graus de Severidade

eu não concordo que isso é um problema de usabilidade (1)

é um problema “cosmético” somente (2)

- precisa ser corrigido somente se sobrar algum tempo no projeto

problema de usabilidade menor (3)

- corrigí-lo deve ter prioridade baixa

problema de usabilidade grave (4)

- importante corrigí-lo, deve ser dada alta prioridade

catástrofe de usabilidade (5)

- a sua correção é imperativa antes do produto ser liberado

Usabilidade na WEB

Avaliação Heurística - Características dos Problemas

Problemas de usabilidade em um diálogo podem ser localizados de 4 maneiras:

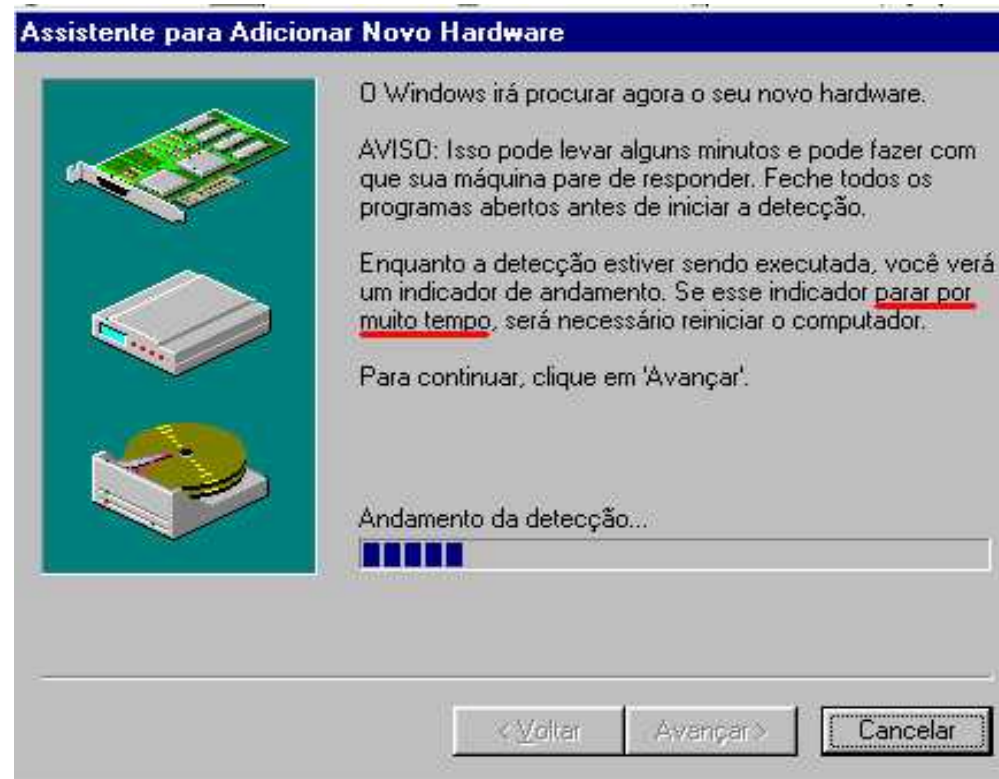
- em um único local da interface
- em dois ou mais locais que devem ser comparadas para se dectetar o problema
- como um problema da estrutura geral da interface
- como algo que precisa ser incluído na interface

Usabilidade na WEB

Avaliação Heurística - Exemplos

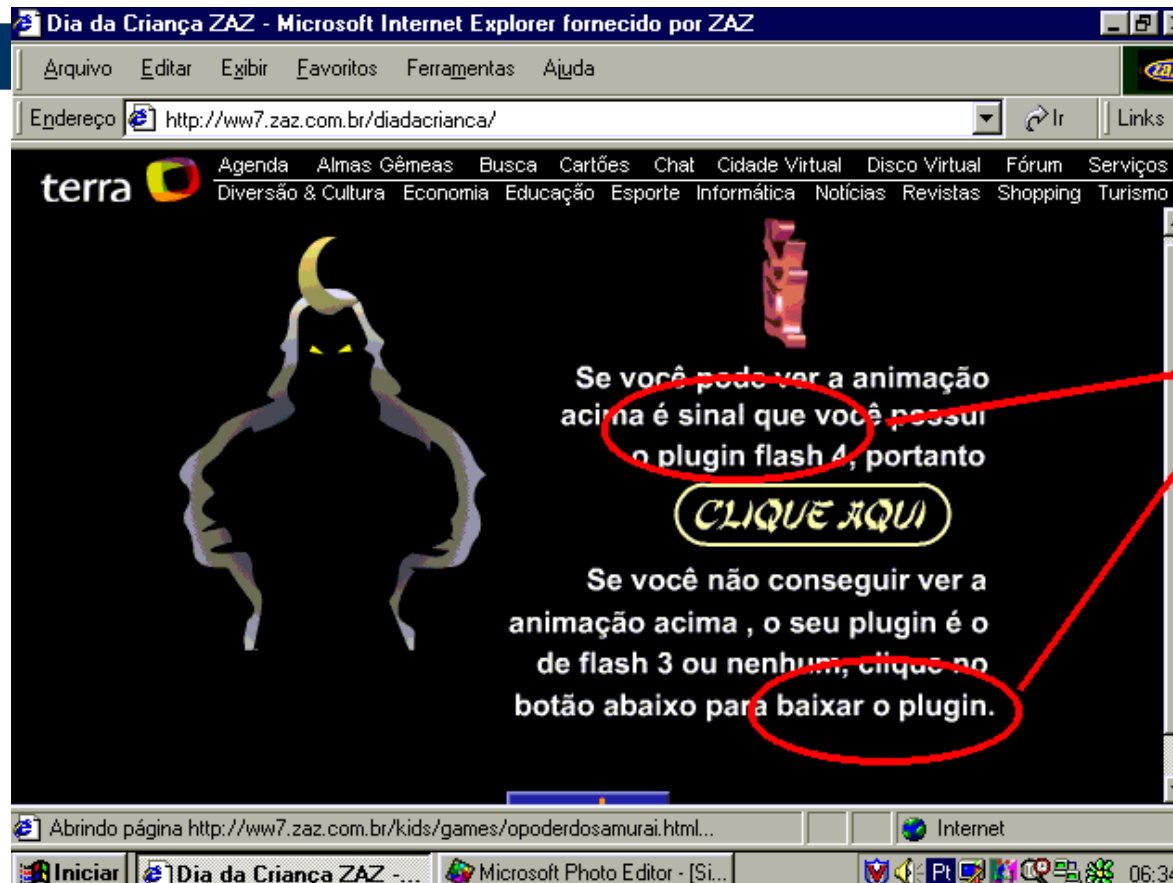
Visibilidade e
status do sistema

ajudar os usuários a reconhecer,
diagnosticar e corrigir erros



Usabilidade na WEB

Avaliação Heurística - Exemplos



termos técnicos

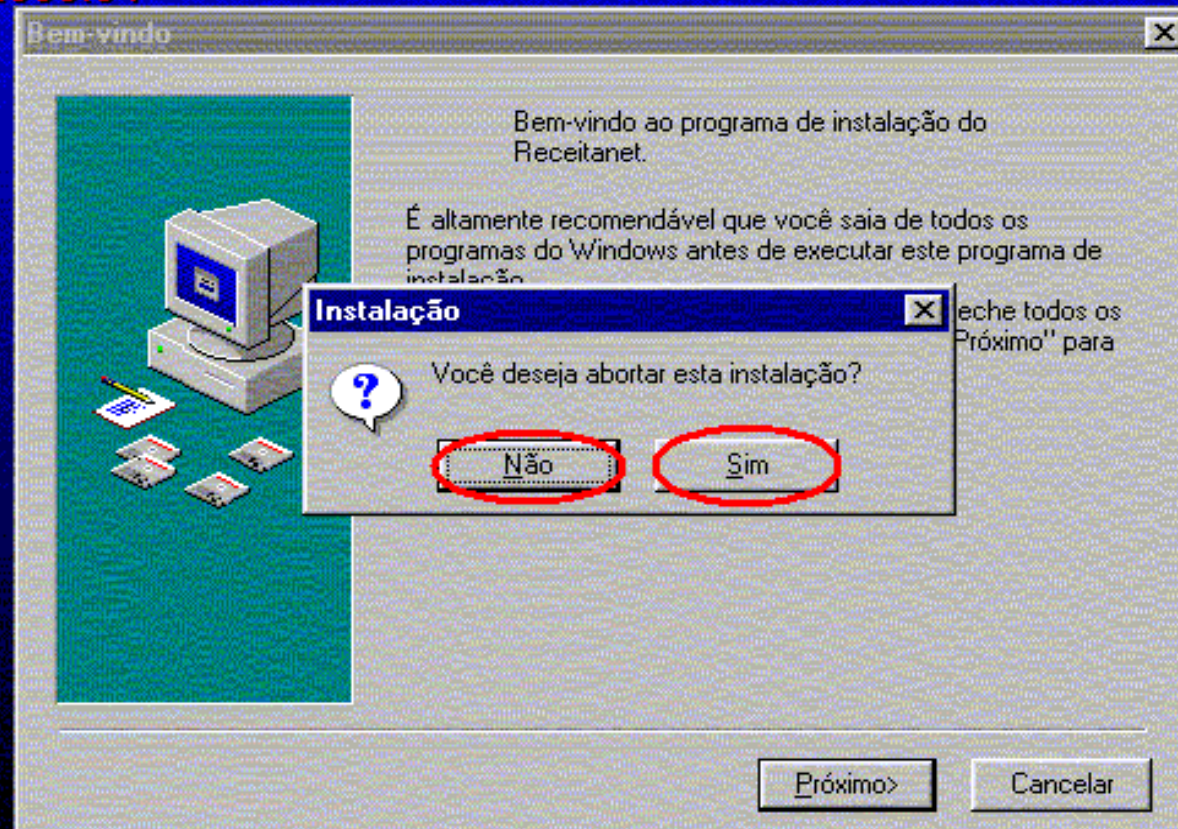
Compatibilidade do sistema com o mundo real

Usabilidade na WEB

Receitanet

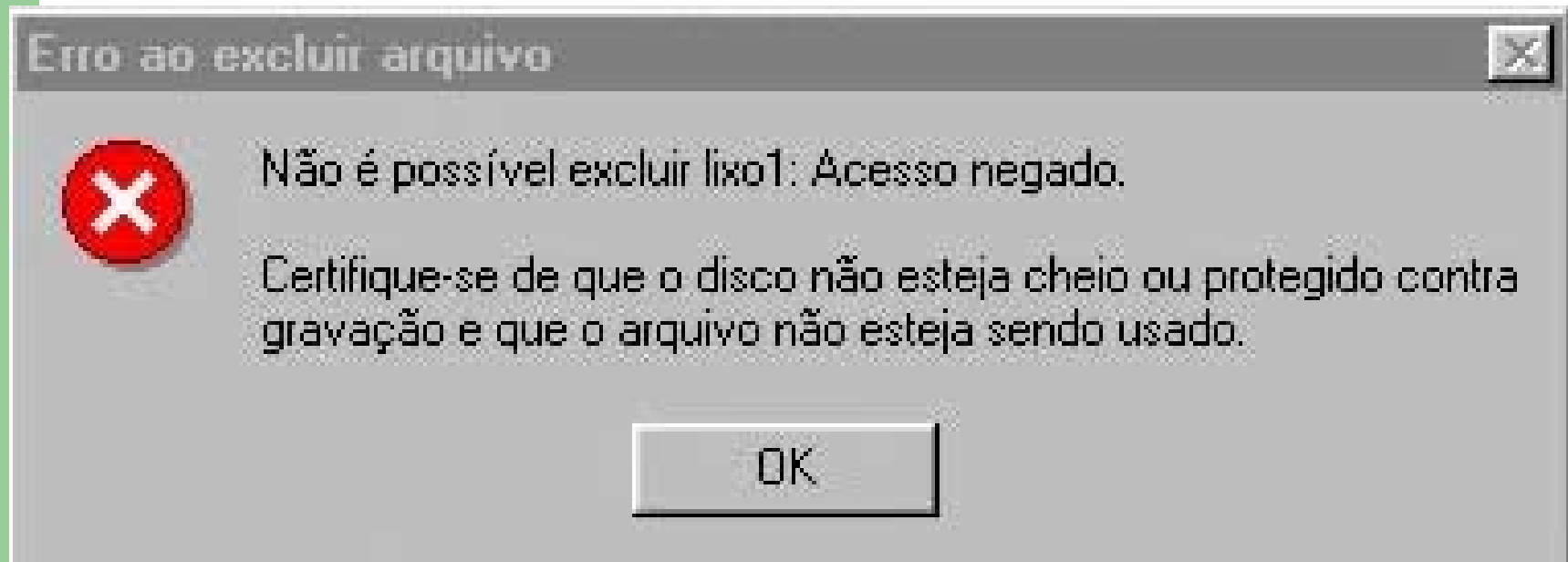
Sistema de entrega de declarações via Internet.

Versão 2000.04



Consistência e padrão; prevenção de erros

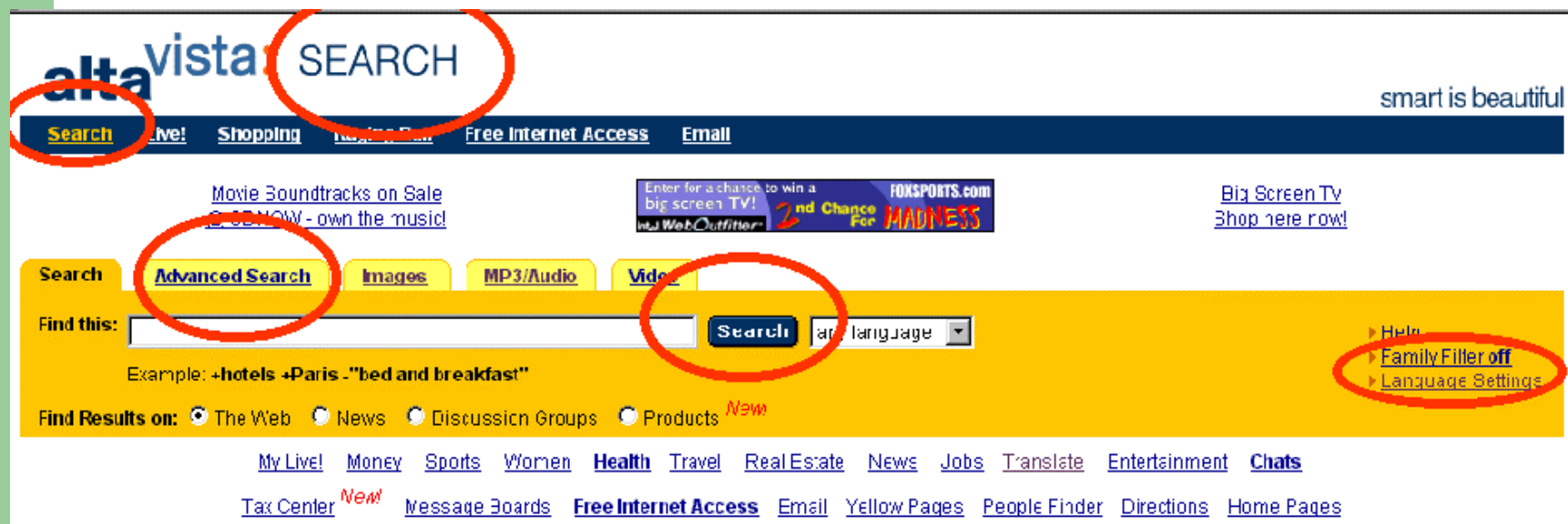
Avaliação Heurística - Exemplos



Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros

Usabilidade na WEB

Avaliação Heurística - Exemplos

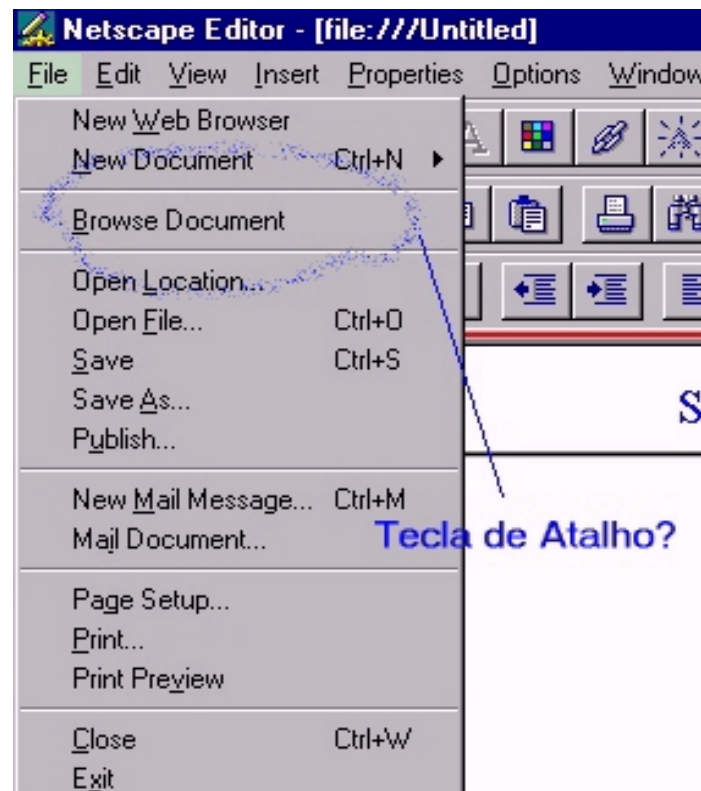


Estética e design minimalista

Usabilidade na WEB

Avaliação Heurística - Exemplos

Flexibilidade e
eficiência de uso









Avaliação Heurística – conclusões

3 a 5 avaliadores trabalhando individualmente

- sem que um influencie o outro

avaliadores devem percorrer a interface pelo menos duas vezes

- na primeira focalizar no fluxo e na segunda nas componentes individuais do diálogo

inspecionar a interface com base na lista de princípios de usabilidade

- justificar e detalhar ao máximo todos os problemas detetados

reunião de consenso

- combinar os problemas encontrados pelos em um unico relatório
- coletar graus de severidade

Avaliação Heurística – resumo

1. Visibilidade do status do sistema
2. Compatibilidade do sistema com o mundo real
3. Controle do usuário e liberdade
4. Consistência e padrões
5. Prevenção de erros
6. Reconhecimento ao invés de lembrança
7. Flexibilidade e eficiência de uso
8. Estética e design minimalista
9. Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros
10. Help e documentação

Medidas de Satisfação Subjetiva

Questionário

Por favor indique o grau com o qual você concorda ou não com as seguintes afirmações sobre o sistema:

É muito fácil aprender como se usa esse sistema

Usar este sistema foi uma experiência muito frustrante

Eu sinto que esse sistema irá me permitir conseguir uma alta produtividade

Eu me preocupo que muitas das coisas que faço com esse sistema podem estar erradas

Este sistema pode fazer todas as coisas que eu poderia precisar

É muito agradável trabalhar com esse sistema

Medidas de Satisfação Subjetiva

Escala semântica Diferencial

Por favor marque as posições que melhor refletem suas impressões sobre o sistema

- | | | |
|------------------|-------|-----------------|
| – Agradável | ----- | Irritante |
| – Completo | ----- | Incompleto |
| – Cooperativo | ----- | Não Cooperativo |
| – Simples | ----- | Complicado |
| – Rápido de Usar | ----- | Lento para usar |
| – Seguro | ----- | Inseguro |

Toques Finais

Principais razões para visitarem seu site

- Conteúdo de alta qualidade
- Atualizações constantes
- Tempo de download mínimo
- Facilidade de uso

Referências

Livros

- Projetando websites
 - Jakob Nielsen – Campus
- Design e avaliação de interfaces humano-computador
 - Heloisa Rocha e Maria Cecilia Baranauskas – E.C. 2000
- Usability for the web
 - Brinck; Gergle; Wood – MK

Sites

- <http://www.useit.com>
- <http://usableweb.com/>
- <http://www.webpagesthatsuck.com/suckframe.htm>