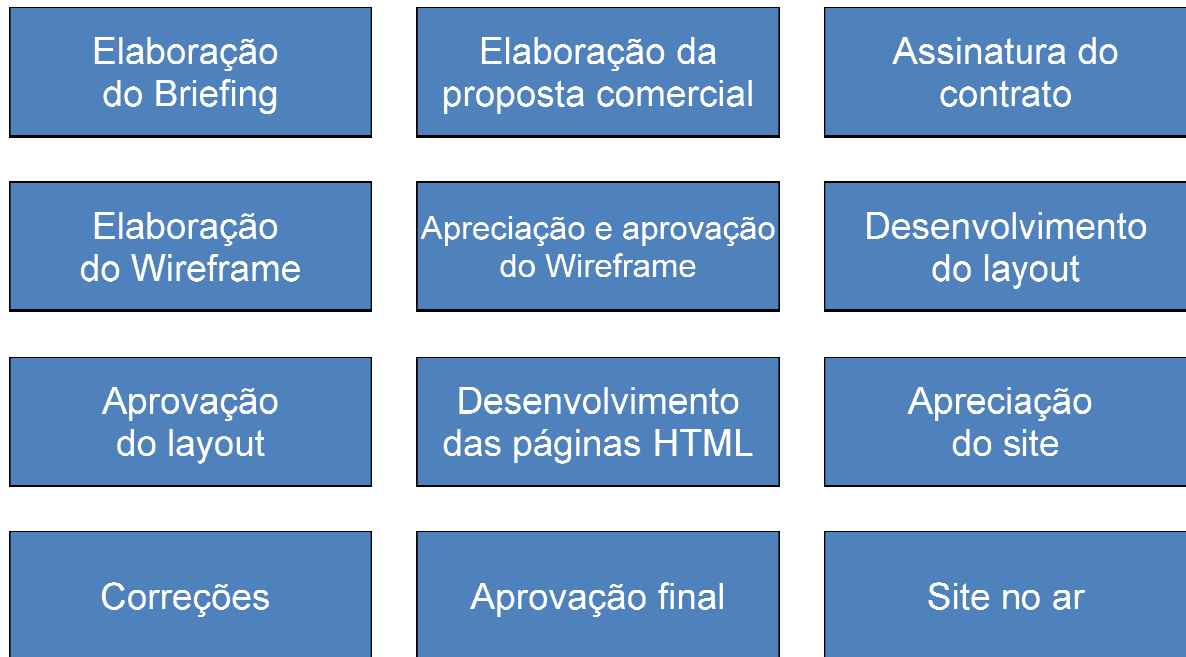


AULA 10 - ETAPAS DE DESENVOLVIMENTO WEB

Usabilidade



Projetando para o usuário

Os conceitos de usabilidade têm como base o desenvolvimento de projetos centrados nas necessidades reais dos usuários. Lembre-se, usabilidade não tem a ver com os gostos dos usuários, mas sim como suas necessidades.

Por isso as interfaces devem fazer com que um usuário utilize um website de maneira intuitiva e a usabilidade visa facilitar este processo.

Por que fazer sites *usáveis*?

“Os concorrentes estão a um clique de distância.” (Jakob Nielsen)

O que os usuários esperam dos websites

- Textos que podem ser lidos;
- Conteúdo e respostas para suas questões;
- Navegação e busca que os ajudem a encontrar o que procuram;
- Formulários pequenos e simples;
- Nada de bugs, dados corrompidos, links quebrados, conteúdo desatualizado, erros de grafia.

Os principais erros que dificultam a experiência do usuário

Os erros mais cometidos pelos desenvolvedores, segundo Jakob Nielsen:

- Áreas saturadas com objetos rolantes e animados, que sobrecarregam a visão do usuário;
- Scroll longo;
- Cores de links não-padrão;
- Longo tempo de download do website;
- Longos níveis hierárquicos dos diretórios de websites;
- Páginas Órfãs, que não estão relacionadas a outras páginas;
- Tentar controlar a navegação do usuário com frames, links que abrem novas janelas ou movem para outra URL;
- Quebra de consistência;
- Oferecer um link de “mailto:” ao invés de um links para uma página com informações de contato;
- Scroll horizontal;
- Grandes blocos de texto;
- FAQ (Frequently Answered Questions) com perguntas infrequentes;
- Páginas linkadas a si próprias;
- Textos contidos em imagens;
- Informação excessiva ou desnecessária;
- Incompatibilidade de browsers.

Critérios

- **o que o usuário pode fazer?**
- **o que o usuário quer fazer?**
- **o que o usuário deve fazer?**

Melhores Práticas e Regras

- Mantenha todos os links com um estilo padrão. Eles não precisam ser azuis (cor padrão do navegador) e sublinhados, como sugere Jakob Nielsen. Eles devem ser diferenciados, possuir cores e estilo que os identifiquem e os torne de fácil visualização;
- Os títulos dos links devem ser auto-explicativos. Coloque os links em palavras significativas, evitando termos genéricos como “Clique aqui” e “Mais”;
- Se o link vincular a outro tipo de arquivo que não seja uma outra página da web, ele deve indicar o que acontecerá. O uso de ícones é interessante neste caso;
- Ofereça design leve e agradável, use poucas imagens: as pessoas procuram conteúdo;
- O alto contraste entre plano de fundo e textos é fundamental;
- Evite a rolagem horizontal a 800x600;
- Evite textos longos e redundantes. O conteúdo deve conter parágrafos curtos e sentenças simplificadas;
- Não ofereça muitas áreas de navegação, principalmente se os links forem semelhantes;
- Evite menus suspensos;
- Nunca inclua em uma página um links para ela mesma, principalmente na Home;
- As opções e informações mais importantes devem estar acima da primeira rolagem de tela;

- As caixas de entrada de busca devem possuir um tamanho adequados para que os usuários possam ver e editar mais facilmente a sua consulta;
- Não surpreenda os usuários: não abra janelas pop-ups automaticamente; não utilize um link para “mailto”, é desesperador quando se clica em um link de “Contato” e ele abre o programa padrão de e-mail;
- Lembre-se: a navegação dos usuários deve ser tranquila, sem incômodos e surpresas desagradáveis;
- Não coloque links para “Voltar a Página Anterior”. Não tente reproduzir controles do navegador;
- Os usuários não devem clicar em mais de três links para chegar até a informação que desejam;
- O usuário precisa saber: de onde ele veio, por onde ele andou e por onde ele pode navegar. Tenha uma arquitetura de informação consistente, provenha um mapa do site e, se necessário, utilize breadcrumb trails¹.

Heurísticas para avaliar a usabilidade

As avaliações heurísticas geralmente são feitas por avaliadores pertencentes à própria equipe de desenvolvimento, não envolvendo ainda os usuários que utilizarão os sistemas. É um processo rápido, fácil e barato. Têm muita eficiência, mas não tanta precisão quanto um teste de usabilidade realizado em laboratórios com usuários e avaliações realizadas por consultores de usabilidade.

A avaliação é sempre realizada com a presença de um observador, que irá analisar os elementos de diálogo da interface e comparar com as heurísticas de usabilidade.

Teste de Usabilidade

- 1 **Método para detectar problemas e compreender melhor a interação do usuário com um produto**

Métricas

- Tempo de execução da tarefa
- Número de erros
- Taxa de finalização da tarefa
- Satisfação subjetiva

Benefícios não-quantificáveis

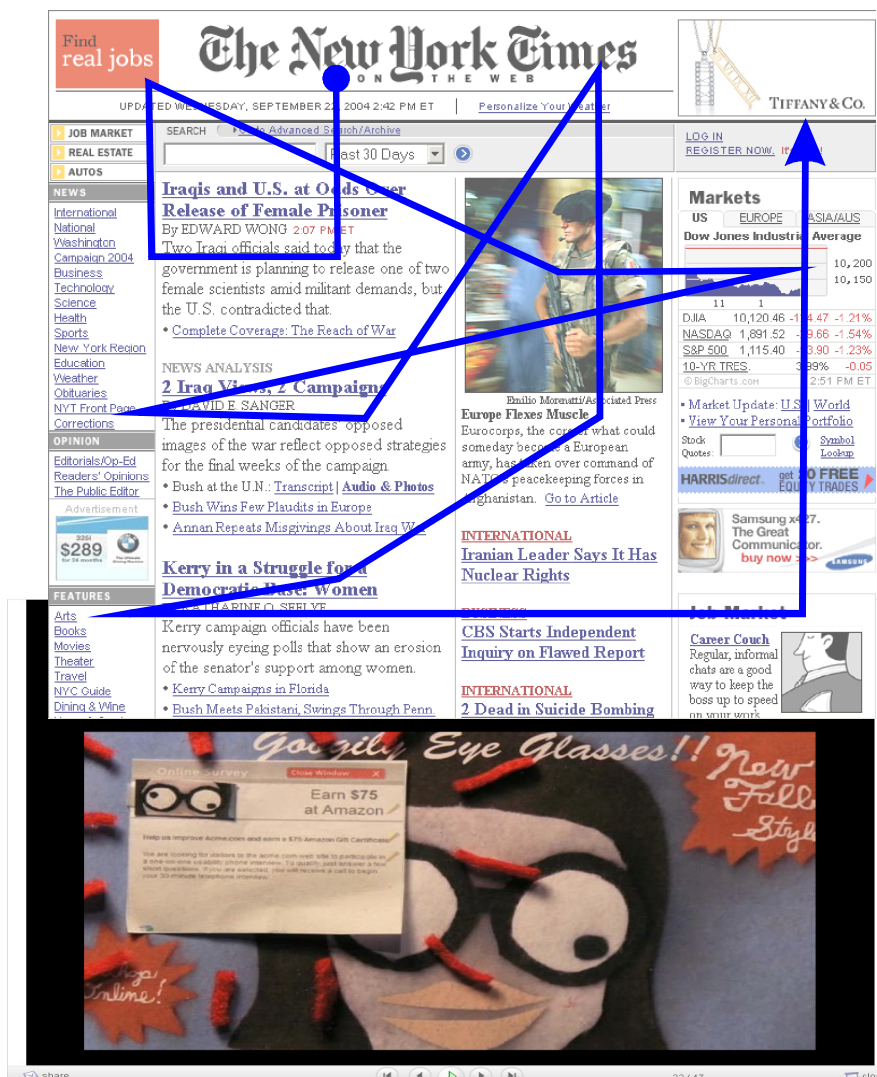
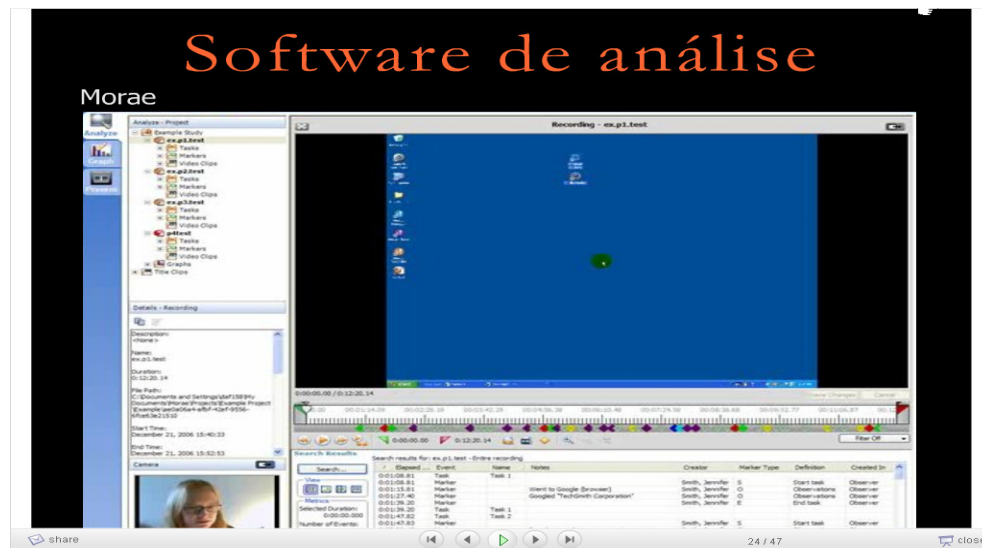
- Mostra o usuário
- Acaba com discussões intermináveis
- Embasa o design

¹ **Breadcrumb trail** (“caminho de migalhas de pão”): usado em sites com vários níveis de páginas e sub-páginas ou seções e sub-seções. Ajuda o usuário a se localizar na arquitetura de informação do site. Normalmente possuem links para as pessoas voltarem às seções anteriores.

Ex.: “Home Produtos Roupas e Acessórios Bolsas”

- Sensibiliza

Métodos de Usabilidade





Protocolo Semiótico

- **O que você espera encontrar?**
- Suporte ao ensino.
- **Por que você acha isso?**
- A Biblioteca é necessária pra ensinar.
- **Como você chegou à essa conclusão?**
- Ensinar pressupõe aprendizado, que só é possível através da pesquisa.

Exemplo de questionário

Questionário final

Sobre a aparência do site

☐ feia	☐ sem graça	☐ agradável	☐ bonita
☐ chata	☐ séria	☐ descontraída	☐ divertida

Sobre o uso do website

☐ muito devagar	☐ devagar	☐ rápido	☐ muito rápido
--	----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------

Com que frequência você acha que acessará o site quando estiver pronto?

☐ raramente	☐ de vez em quando	☐ toda semana	☐ todo dia
------------------------------------	---	--------------------------------------	-----------------------------------

Acha que faltou algo? Quer dar alguma sugestão? Fique à vontade:

Recompensa

- Resolução Conselho Nacional de Saúde 196/96 - Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos
- Art. II p.10 - Sujeito da pesquisa - é o(a) participante pesquisado (a), individual ou coletivamente, de caráter voluntário, **vedada qualquer forma de remuneração.**

Recompensa

- Recrutar durante horário de trabalho e ressarcir prejuízo ou
- Recompensar com brindes (tickets promocionais, produtos, etc)
- Ressarcir gastos com transporte e alimentação

Referências

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. *Usabilidade de Processos*.
[http://64.233.161.104/search?q=cache:EzE_mINPwmEJ:www.cos.ufrj.br/woses/pdfs/rosa+ngwoses.pdf+10+heur%C3%ADsticas+de+Jakob+Nielsen&hl=pt-BR&gl=br&ct=clnk&cd=2,
acesso em 16/07/2006].
http://www.usabilidoido.com.br/teste_de_usabilidade_facil.html
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINAS. Desenvolvimento de Websites.
Baptistella, Francisca M; Barcellini, Gian Franco B.