

USABILIDADE EM INTERFACES WEB

Luana Salemmé Marega

Graduação em tecnologia de Análise e Desenvolvimento de Sistemas
Fatec Garça

luana_marega@hotmail.com

Resumo: *O sucesso de um website está diretamente ligado à forma em que a interface está estruturada, seja o objetivo de um site fornecer informações, serviços ou produtos, estes precisam estar acessíveis aos usuários, pois em uma estrutura desorganizada onde o usuário tem dificuldades para encontrar uma informação ou executar uma tarefa, ele sairá do site rapidamente, porque não conseguirá concluir o seu objetivo. Neste contexto, as técnicas de usabilidade mostraram-se um fator importante no que diz respeito à interação do humano com a tecnologia, como meio de garantir ao usuário interfaces com design agradável e fáceis de usar para que ele possa atingir o seu objetivo eficientemente.*

PALAVRAS-CHAVE: *usabilidade; websites; design; interface.*

Abstract: *The success of a website it's directly related to the way its structure is designed. As the goal of a site is to provide information, services or products, they need to be available to the user, because if its structure is not well organized it's difficult for the user to find the information or execute a task, so he will leave the website due to the impossibility to reach his goal. In this context, usability has an important role in the human interaction with technology, as a way to provide the users with pleasant design and easy to use interfaces through which they can achieve their goals effectively.*

KEYWORDS: *usability; websites; design; interface.*

Introdução

O acesso à internet advindo dos grandes avanços na tecnologia se expandiu rapidamente, abrangendo áreas cada vez maiores, e hoje está em todos os lugares. Paralelamente cresceu o número de usuários e também o interesse em criar novos *websites* em todos os segmentos imagináveis. A palavra *site* é um diminutivo da palavra inglesa *website* que significa “lugar na rede”, ou seja, é um espaço na internet normalmente dedicado a um tópico ou propósito em particular, composto por um conjunto de páginas que possui um endereço único de identificação URL (*Uniform Resource Locator*) pelo qual pode ser localizado. O conjunto de todos os websites existentes hoje é conhecido como *world wide web* ou o famoso “www” que escrevemos no navegador seguido pelo endereço do *website* que queremos acessar, e no português podemos dizer que significa “teia em todo o mundo” o nome se refere à potencialidade da internet, capaz de conectar o mundo, como se fosse uma teia.

Hoje a internet é uma ferramenta de valor imensurável na sociedade por ser uma fonte de fácil e rápido acesso às informações. No *website* chamado *internetlvestats* (<http://www.internetlvestats.com>) é possível consultar em tempo real o número de *sites* indexados no mundo, que hoje ultrapassou a casa do um bilhão. Levando em conta este número que está em crescimento constante é possível supor que qualquer assunto que o usuário desejar buscar nesta gigante rede, certamente encontrará em diversos *websites*. Sendo assim, a tarefa de fidelizar o usuário passa a ter papel fundamental.

Interação humana computador é a área que estuda para que o *design* de interface tenha interação fácil, natural e atraente entre o usuário e o sistema, estabelecendo técnicas e guias mestras para projetar e desenvolver interfaces, de modo que o usuário possa realizar suas tarefas de maneira eficiente e confortável, atingindo o objetivo desejado de forma simples e rápida. Para isso ao criar um *website* precisamos nos preocupar com alguns fatores inerentes à interação do usuário com o sistema para poder atender suas expectativas e eles possam se tornar usuários fieis, trataremos deles ao decorrer deste artigo.

Utilidade

Jorge Cavalcanti afirma que "utilidade refere-se à medida na qual o sistema propicia o tipo certo de funcionalidade, de maneira que os usuários possam realizar aquilo de que precisam ou que desejam". A utilidade é um fator determinante para o sucesso de um *site*, pois se ele não tiver utilidade, não tem razão de existir. *Websites* são criados todos os dias porque pessoas percebem sua necessidade em algum contexto específico e transformam essa ideia em uma ferramenta que é útil a alguém, e a popularidade destes *websites* por sua vez, se dão pelo fato de os usuários o utilizarem e gostarem, ou não, e da capacidade de frequentemente inovar de seus idealizadores. O processo todo começa a partir de uma boa ideia que se colocada em prática de forma eficiente pode se tornar viral. Um bom exemplo de um sistema útil e muito utilizado hoje são as listas telefônicas online, antes da era da virtualização das informações todos utilizávamos as listas telefônicas para consultar algum número de telefone, seja de uma loja, uma pizzaria ou um médico. Com o tempo esses catálogos telefônicos de papel foram ficando obsoletos, pois passaram a existir *websites* que nos dão as mesmas informações rapidamente por meio da internet seja nos computadores ou smartphones, e você pode acessar de onde estiver.

O tópico principal quando pensamos em utilidade é, qual será a utilidade deste *site* para o usuário? Baseando-se na ideia geral do projeto deve-se definir a categoria e conteúdo do website, como: comércio, educação, blog, negócios, marketing, entre outros. A definição de um objetivo de utilidade antes de começar o processo de desenvolvimento é importante, pois baseado nele será possível projetar o que se espera que o usuário possa fazer dentro do sistema e quais serão as tarefas e funcionalidades disponíveis. Para depois se basear nestas informações na hora de planejar e definir como o *website* deverá ser desenvolvido tanto na parte do *design* da interface como na programação e sistematização por trás desta. Todo o processo deve ser feito pensando no usuário, afinal, é ele quem vai utilizá-lo e só será possível dizer que o objetivo do *site* foi atingido se ele se sentir confortável e confiante ao utilizá-lo.

Usabilidade

Usabilidade é um termo usado com a finalidade de mostrar o nível de facilidade que usuários têm ao interagir com um produto ou sistema de interação humano computador. Segundo a norma ISO 9241 (novembro, 1998) - Guia de Usabilidade, temos que

usabilidade é "a capacidade de um produto ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso". Portanto, temos:

Eficácia: Dizemos que um sistema é eficaz quando o objetivo pré-definido é alcançado de forma produtiva e eficiente,

Eficiência: diz respeito à utilização otimizada dos recursos, dizemos que um sistema é eficiente quando podemos atingir os objetivos pré-estabelecidos com a quantidade mínima necessária de recursos como esforço e tempo.

Satisfação do usuário: é uma resposta do usuário na interação com o sistema, que será atingida se este conseguir utilizar o sistema livre de desconfortos.

A experiência do usuário com o sistema está diretamente ligada à interface, pois a comunicação entre usuário e sistema é feito por meio dela, daí a importância em se preocupar com sua qualidade. Segundo Jakob Nielsen e Hoa Loranger (2006, p. 123) "Usabilidade é uma questão de vida ou morte. [...] Na internet, a usabilidade pode determinar se o seu *site* sucederá ou fracassará". Ou seja, pode-se intuir que um *website* tende ao fracasso ou ao sucesso simplesmente pelo fato de o usuário conseguir ou não interagir com ele por meio de sua interface. Se o usuário não consegue utilizar o *site*, então não conseguirá atingir seu objetivo e nem o sistema o seu propósito, portando este não lhe terá utilidade alguma, e vice versa.

"Alguns websites possuem estruturas lógicas que nos ajudam a encontrar respostas e completar tarefas. Outros não possuem nenhuma organização lógica e nossas tentativas de navegar neles são frustrantes. Não conseguimos encontrar o produto que procuramos; não conseguimos encontrar a matéria que lemos na semana passada; ficamos perdidos no carrinho de compras. Esses websites são como construções caindo aos pedaços: casas com telhados planos que dão infiltração, cozinhas sem espaço para balcão, prédios de escritórios com janelas que não podem ser abertas e aeroportos labirintos com placas enganosas." (MORVILLE; ROSENFELD, 2006, p.3).

Para evitar insatisfações é necessário criar interfaces que se adequem ao usuário e sejam fáceis de usar. Quanto menores forem o esforço, o tempo gasto e a quantidade de ações requeridas, menos cansativo será o processo de interação do usuário com o sistema. Jakob Nielsen e Hoa Loranger em seu livro *Prioritizing Web Usability* (2006) inferiram baseados em sua pesquisa que os erros de usabilidade mais graves que fazem com que o usuário desista de tentar utilizar o *site*, são:

■ **Busca**: o problema das caixas de busca ineficientes está em primeiro lugar, pois é por meio delas que os usuários encontram o que estão procurando e, portanto elas são

fundamentais para a sobrevivência de um *website*. Segundo os autores se você não consegue encontrar o que está procurando naquele *site* nada mais importa.

■ **Arquitetura da Informação:** Diz respeito à forma com que as informações estão estruturadas, ou seja, o esqueleto do *website*, que é composto pelos nomes das categorias, as ligações entre as páginas, a eficiência de navegação entre elas e o bom funcionamento dos links. O conteúdo é a razão pela qual o usuário vai entrar no *website* por isso é preciso preocupar-se em como as informações estarão dispostas para que estejam facilmente visíveis e acessíveis, e esse é o papel da arquitetura da informação.

■ **Conteúdo:** este conteúdo pode estar na forma de postagens, produtos ou notícias, e alguns problemas de design podem atrapalhar na hora do acesso ou leitura como a aparência e *layout* da página - o tamanho e a cor da letra, e a cor do plano de fundo -, a qualidade das imagens e gráficos, a barra de rolagem que permite o usuário o poder de ir para cima e para baixo na página, e a inflexibilidade do *website* de ser aberto em qualquer aparelho móvel ou computador (sites não dinâmicos).

■ **Informações de Produtos e/ou Informações da Empresa:** tão importante quanto encontrar o produto é ter informações suficientes sobre ele, como descrição, preço, cor, prazo de entrega e formas de pagamento. E a mesma coisa pode se dizer para as empresas, não basta serem encontradas na internet, precisam ter em sua página informações, esta é uma forma de mostrar quem são e passar segurança para o cliente.

O usuário quando entra em um *website* não quer pensar sobre como as informações estão estruturadas dentro dele, ele quer realizar seu objetivo da forma que exija o menor trabalho possível, portanto para que o sucesso da interface seja atingido são os programadores e designers que precisam se preocupar com estas questões, para que as respostas estejam exatamente onde o usuário vai para procurá-las, passando a sensação de facilidade e simplicidade ao realizar suas tarefas (NIELSEN; LORANGER, 2006).

Usabilidade em Websites

Os *websites* são classificados de acordo com seu conteúdo, as cinco mais populares são os sites de Busca, Redes Sociais, Portais (como os sites de e-mail), Notícias e E-commerce. Ao observar qualquer *website* independente da classificação será possível perceber que ele é composto basicamente por páginas, estas páginas por sua vez são agrupadas em categorias, essas categorias ficam dispostas em um menu que normalmente está localizado verticalmente na barra lateral ou horizontalmente na barra superior e

possui apenas os nomes das categorias mais importantes ou populares, ele tem papel fundamental na localização do conteúdo desejado. Além do menu, é comum que os *websites* tenham uma página inicial que é a porta principal de entrada, é onde você estrategicamente pode mostrar para o usuário além do que ele busca, o que você quer que ele veja logo ao entrar no *website*.

Como forma de exemplificar o que falamos até agora analisaremos abaixo duas imagens do *website* de comércio eletrônico da rede americana de hipermercados *Walmart*, uma imagem da Página inicial e outra da categoria Informática.

Enumeradas as áreas do *website* de 1 a 7 sendo,

Imagem 1: Pagina Inicial

1. Banner: O *banner* é o primeiro lugar onde o usuário olha quando entra no *website*, por estar no topo e ocupar grande parte deste, e também por conter imagens de produtos. No caso de *sites* de compras é comum colocar informações que induzem o consumidor a comprar por impulso com cores vibrantes e imagens alertando sobre produtos em promoção e cupons de desconto. Neste caso, reparem as bolinhas na lateral inferior direita da imagem deste banner, é uma animação com 14 imagens que mudam automaticamente. Cada imagem possui um *link* que ao clicar o usuário é redirecionado a uma página específica, também é possível mudar de imagem por meio das setas laterais. Cabe usar o bom senso e criatividade para definir quais e quantas imagens utilizar, levando em conta a variedade de produtos ofertada no *website*, os produtos mais procurados e promoções vigentes.

2. Cabeçalho: Simples e discreto possui a logomarca da empresa na lateral esquerda, seguida no meio por um *link* de ajuda que direciona o usuário para uma página com perguntas frequentes esta funcionalidade é muito útil, pois auxilia o usuário no caso de dúvidas e dificuldades, uma caixa de busca (que funciona perfeitamente), seguida por *links* de Entre ou Cadastre-se, um ícone de coração que direciona o usuário à sua lista de produtos favoritos e por ultimo o ícone do carrinho de compras.

3. Menu Horizontal: aqui são colocadas as categorias principais de um *site*, chamamos este menu de estático porque mesmo quando mudamos de página os nomes continuam os mesmos, é uma forma de trocar de categoria rapidamente. Os nomes das categorias devem ser curtos e intuitivos para que em apenas uma palavra seja possível identificar qual tipo

de conteúdo será encontrado ali. O primeiro item desta barra na figura abaixo é um menu desdobrável com todas as categorias que existem no *website*, logo em seguida lado a lado estão as oito categorias mais populares cada uma com um ícone e seu nome logo em baixo, o que faz deste menu intuitivo e fácil de encontrar as informações.

4. Área Principal: No caso da página inicial o usuário ainda não terá selecionado uma categoria então é comum ter aqui subáreas como “produtos em destaque” ou “produtos mais buscados”, mostrando produtos de diversas categorias e também promoções para chamar a atenção do usuário. Podemos perceber que foram utilizados nestas seções na maioria ícones e imagens o que deixam a seção interativa.

5. Rodapé: As informações contidas no rodapé ficam no fim da página, e bem como as do cabeçalho e menu horizontal permanecem estáticas em qualquer página do *website*, e contêm informações sobre a empresa de contato e links para redes sociais, formas de pagamento e certificados de segurança. Por meio dessa informações é possível passar credibilidade e confiabilidade ao cliente.

Imagem 2: Categoria Informática

Quando comparamos a segunda imagem com a primeira percebemos que o que muda são a adição de um Menu Vertical Lateral e o conteúdo da área principal.

6. Menu Vertical Lateral: O menu vertical normalmente não está presente na página inicial, mas sim nas páginas das categorias onde existe a necessidade de uma subdivisão em subcategorias e filtros para facilitar a busca por produtos. Por isso quando selecionamos a categoria Informática é então mostrado no menu lateral uma lista com o nome de todas as subcategorias dela, e também cada subcategoria possui subitens. Todas essas divisões facilitam na hora de encontrar o produto, pois pense se não existissem subcategorias e os itens ficassem todos misturados na página de conteúdo principal, teríamos muitas páginas com produtos e teríamos que procurar uma por uma, isso levaria muito tempo.

7. Área Principal: Neste caso a área principal contém um menu ilustrativo com as subcategorias mais procuradas, além de uma área que possibilita uma busca por marcas. E se caso clicássemos em alguma categoria ou subcategoria do menu lateral ou da área principal seria aberto nesta mesma área uma lista com os produtos dispostos de forma

simples com a imagem do produto, uma breve descrição e preço, quanto menos informações melhor, pois o excesso pode confundir o usuário.

Walmart 2

Ajuda Olá, o que você procura? Entre ou Cadastre-se

Veja todo o shopping 3 Eletrônicos Eletrodomésticos Informática Telefonía Esporte e Lazer Bebês e Crianças Eletroportáteis Beleza e Saúde Feriado + desconto

1 o inverno está chegando para você aproveitar produtos com até **30%** de desconto clique.confira Prepare-se para a estação mais gostosa do ano.

4 Categorias em destaque Máquinas de Lavar Smartphones Bebês e Crianças Eletroportáteis Smart TVs Beleza e Saúde

Especiais em destaque produtos com até **40% off** +Frete Grátis Brasil* dia namorados com até **30%** de desconto dia namorados com **12% off** no boleto*

Os mais vendidos da última hora

Faqueiro Inox Tramontina 24 A partir de **R\$ 29,90** à vista

Escova Mágica Alisadora 230°C Por apenas **R\$ 126,90** 4x de R\$ 31,72 sem juros

TV LED 24" HDTV, HDMI, USB, De: R\$-999,00 Por **R\$ 577,37** 8x de R\$ 72,17 sem juros

5 Walmart.com

Argentina | Canada | Chile | China | Japan | Mexico | United Kingdom | United States

Todos os preços e condições deste site são válidos apenas para compras no site e não se aplicam as Lojas Físicas. Destacamos que os preços previstos no site prevalecem aos demais anunciados em outros meios de comunicação e sites de buscas.

WMB COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA.
CNPJ/MF: 14.314.050/0001-58 Inscrição Estadual: 206.159.582.118
Endereço: Avenida Tamboaré, 267, 8º andar, Alphaville, Barueri, SP, CEP 06460-000
atendimento@walmart.com.br

Formas de pagamento VISA, AMERICAN EXPRESS, ELO, MASTERCARD, NEXI, WELFARE, HiperCard, BOLETO

Segurança Norton Loja Diamante Olist

Figura 1 - Pagina Inicial do website <https://www.walmart.com.br/> Acesso em: 27/05/2016

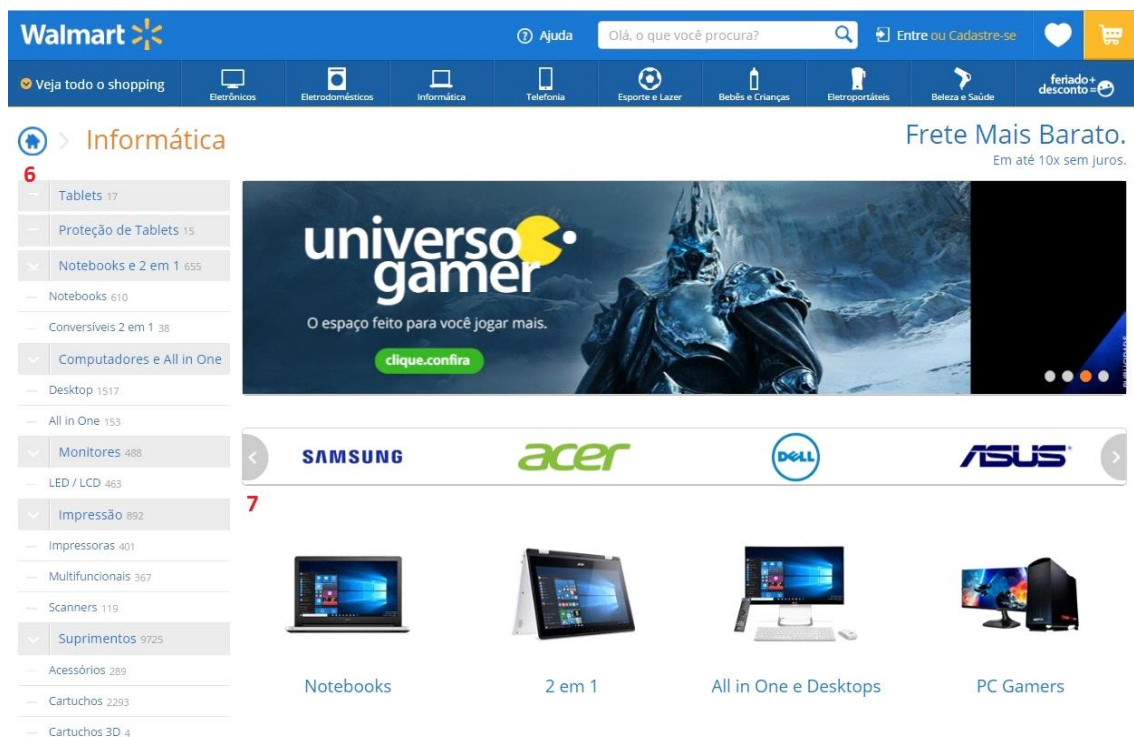


Figura 2 - Categoria Informática do website <https://www.walmart.com.br/> Acesso em: 27/05/2016

Considerações finais

Todo *website* tem um propósito, e não importa se é vender, informar ou qualquer outro, a única forma para atingi-lo é pensando na satisfação do usuário ao utiliza-lo. Por essa razão as técnicas de usabilidade mostraram-se diretivas importantes a serem seguidas na criação de interfaces e estruturação das informações dentro de um *site*. Pois essas técnicas nos ajudam a pensar na perspectiva do usuário, oque ele espera poder fazer, e como podemos implementa-las de forma otimizada.

Muitos programadores e designers sabem o quê precisam fazer, mas às vezes não se atentam para as coisas que não podem fazer de jeito nenhum. Se o usuário entra num site que tem erros apenas de aparência como cores de fundo e das fontes escolhidas aleatoriamente e tamanho das letras (muito pequenas) que dificultam a leitura, ele até poderá continuar nele, se conseguir encontrar oque esta procurando. Mas o mesmo não acontece no caso dos erros de estrutura como as caixas de busca que não buscam e os menus com categorias desorganizadas, se ele não encontrar oque procura irá buscar em outro lugar. Portanto é preciso ter o cuidado de colocar no site somente funcionalidades que funcionem de fato, para que os usuários não tenham experiências frustrantes, afinal usuários satisfeitos podem se tornar clientes fieis.

Referências

CAVALCANTI, Jorge. Oque é design de interação. p. 24-55. Disponível em: <http://www.univasf.edu.br/~jorge.cavalcanti/cap_01_design_interacao.pdf>

CYBIS, Walter ; BETIOL, Adriana H; FAUST, Richard. Ergonomia e Usabilidade. Novatec, 2007. p. 23 - 47.

FILARDI, Ana Lúcia; TRAINA, Agma J. M. Montando questionários para medir a satisfação do usuário: Avaliação de interface de um sistema que utiliza técnicas de recuperação de imagens por conteúdo.

MORVILLE, Peter; ROSENFELD, Louis. Information Architecture for the World Wide Web. O'Reilly Media, 2006.

NIELSEN, Jacob; LORANGER, Hoa. Prioritizing Web Usability. New Riders, 2006. p.123 – 134.

PRATA, Wilson S. Usabilidade nas Lojas de Aplicativos para Smartphones. 2013. 197 Páginas .Tese (Mestrado em Design) PUC-Rio, Rio de Janeiro 2013.