
Proposta metodológica para avaliação de usabilidade de interfaces de repositórios

Daiane Barrili dos Santos

dai.b.santos@hotmail.com

Ana Maria Mielniczuk de Moura

ana.moura@ufrgs.br

Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

Caterina Marta Groposo Pavão

Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Centro de Processamento de Dados

caterina@cpd.ufrgs.br

Introdução

Avaliar a usabilidade da interface de um repositório, institucional ou temático, num determinado momento de sua existência é tão importante quanto manter a qualidade dos metadados e dos objetos digitais nele depositados.

A usabilidade considera o usuário como peça essencial no processo de interação. A experiência de usuários específicos, utilizando sistemas para finalidades específicas, torna-se mais efetiva, eficiente e satisfatória (Oliveira, 2008). A usabilidade diz respeito à adequação de um sistema às necessidades dos usuários, permitindo verificar o seu desempenho e conhecer a satisfação dos mesmos ao realizar determinadas tarefas. No caso dos repositórios, tarefas de busca e recuperação da informação. Nielsen (2012) enumera cinco atributos passíveis de mensuração relacionados à usabilidade:

a) facilidade de aprendizado: facilidade de uso que o usuário possui desde a primeira vez que utiliza o sistema;

b) eficiência de uso: grau de produtividade do usuário após aprender a usar o sistema;

c) facilidade de memorização: capacidade que o usuário possui em utilizar o sistema após um período de tempo sem utilizá-lo;

d) baixa taxa de erros: medida de quanto o usuário pode ser induzido ao erro pelo sistema;

e) satisfação subjetiva: grau de satisfação do usuário em relação ao sistema.

A avaliação heurística, segundo Nielsen e Molich (1990, apud Moreira, 2007, p. 51), é um método onde “[...] um avaliador procura problemas de usabilidade em uma interface através da análise e interpretação de um conjunto de princípios ou heurísticas.” Preece, Rogers e Sharp (2008, p. 430) mencionam que a avaliação heurística que foi desenvolvida por Jakob Nielsen, constitui-se em uma técnica de inspeção de usabilidade em que especialistas, orientados por um conjunto de princípios de usabilidade conhecidos como heurística, avaliam se os elementos da interface com o usuário – caixas de diálogo, menus, estrutura de navegação, ajuda *on-line*, etc. – estão de acordo com os princípios.

Neste trabalho serão abordadas as 10 heurísticas de usabilidade que, segundo Nielsen (1995), devem ser consideradas para o desenvolvimento de um projeto de interface voltada para o usuário, a saber: visibilidade de status do sistema; correlação entre o sistema e o mundo real; controle do usuário e liberdade; consistência e padrões; prevenção de erros; ênfase no reconhecimento; flexibilidade e eficiência de utilização; suporte aos usuários para reconhecer, diagnosticar e se recuperar de erros, ajuda e documentação. As heurísticas foram baseadas em alguns erros que Jakob Nielsen comumente encontrava em suas análises de usabilidade. Os itens de usabilidade propostos pelo autor têm o intuito de evitar erros comuns na interface de um sistema.

Objetivo(s)

Este trabalho tem por objetivo apresentar uma metodologia para verificar se os principais requisitos de usabilidade são contemplados na interface de um repositório.

Buscou-se identificar critérios de usabilidade que devem ser adotados pelas interfaces e como determinar sua influência no acesso à informação. Propõe uma abordagem qualitativa que utilize uma metodologia exploratória para detectar problemas de usabilidade, coletando os dados empíricos a partir da interação dos usuários com o repositório, de forma a realizar uma avaliação heurística.

Metodologia

Sugere-se que a coleta de dados seja realizada em três etapas. Primeiramente deve-se realizar uma avaliação heurística para verificar se os elementos da interface estão de acordo com os princípios de usabilidade e para auxiliar na identificação dos problemas. A segunda etapa consiste numa entrevista referente ao perfil de experiência de cada usuário participante do teste. A terceira etapa corresponde à realização do teste de usabilidade

propriamente dito, a fim de analisar como os usuários interagem com o sistema e identificar como os critérios de usabilidade não adotados na interface interferem na busca e recuperação da informação.

Com esta metodologia pretende-se encontrar dados que auxiliem na identificação de requisitos não adotados e heurísticas violadas. A partir das análises dos resultados será possível identificar o grau de severidade de cada problema encontrado para sugerir correções. Por meio da avaliação heurística é possível verificar se a interface do repositório contempla os principais requisitos de usabilidade, qual a taxa de erros e os problemas detectados. A avaliação heurística proposta neste trabalho foi aplicada no Lume, repositório digital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, e permitiu identificar e corrigir problemas na interface.

Conclusão

Uma interface com qualidade constitui-se no principal elemento para prover facilidade de uso. Portanto, por meio de definições e conceitos sobre usabilidade, buscou-se propor uma metodologia para avaliar se a interface do Lume é adequada ao usuário e se oferece facilidade de uso.

Neste estudo, qualquer interferência que o usuário presenciou durante a interação com o sistema foi considerado um problema de usabilidade. Após as análises e relatos de problemas descritos, para classificar um problema encontrado na avaliação heurística e no teste de usabilidade quanto à sua gravidade, foram consideradas características como a frequência, impacto e persistência com que o mesmo ocorre durante a realização de todas as tarefas.

Por meio da avaliação heurística foi possível verificar que a interface do Repositório contempla os principais requisitos de usabilidade, apresentando uma baixa taxa de erros e poucos problemas. Foram identificados critérios de usabilidade não adotados na interface, no entanto, alguns destes não apresentaram interferência no acesso às informações e não foram considerados problemas significativos de usabilidade.

Considera-se que a metodologia proposta poderá ser utilizada em estudos de usabilidade em outros tipos de repositórios para verificar a existência de problemas e de requisitos não adotados na interface.

Palavras-chave: Repositórios institucionais. Repositórios digitais. Usabilidade. Avaliação heurística de usabilidade

Referências

MOREIRA, Bárbara Lagoeiro (2007) – *Uma ferramenta baseada no modelo 5s para avaliação de qualidade em bibliotecas digitais*. Belo Horizonte : Universidade Federal de Minas Gerais. 80 p. Dissertação de mestrado. [Consult. 19 maio 2014]. Disponível na Internet:

<<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/RVMR-795PJ3/barbaralagoeiromoreira.pdf?sequence=1>>.

NIELSEN, Jakob; MOLICH, Rolf (1990) – Heuristic evaluation of user interfaces. In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. New York : ACM.

ISBN:0-201-50932-6.

NIELSEN, Jakob (2012) – *Usability 101: Introduction to Usability*. Fremont: Nielsen Norman Group. [Consult. 19 maio 2014]. Disponível na Internet:

<<http://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>>.

NIELSEN, Jakob (1995) – *10 Usability Heuristics for User Interface Design*. Fremont: Nielsen Norman Group. [Consult. 20 maio 2014]. Disponível na Internet:

<<http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>>.

OLIVEIRA, Carla Cristina Vieira de (2008) – *A interação dos usuários da UFMG com o catálogo online do sistema Pergamum*. Belo Horizonte : Universidade Federal de Minas Gerais. 200 p. Dissertação de mestrado [Consult. 16 maio 2104]. Disponível na Internet:

<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/EARM-7H2Q4E/mestrado___carla_cristina_vieira_de_oliveira.pdf;jsessionid=3D3704AE38468A8B72B51E9B6A37A4DD?sequence=1>.

PREECE, Jennifer; ROGERS, Yvonne; SHARP, Helen (2008) – *Design de interação: além da interação homem-computador*. Porto Alegre: Bookman. 348 p. ISBN 8536304944.