



## TESTE DE USABILIDADE DO SITE “ES SHOES”

Erik Tavares Galdino (UFCG-CDSA) eriktavares87@gmail.com

Sandy Alice de Siqueira Arcoverde (UFCG-CDSA) sandyalice13@gmail.com

Cecir Barbosa de Almeida Farias (UFCG-CDSA) cecir.barbosa@professor.ufcg.edu.br

### Resumo

É comum no andamento do desenvolvimento de projetos, *softwares* e *sites* que ocorram dificuldades, prazos não cumpridos e desperdícios, ocasionando diferentes tipos de consequências negativas, seja de tempo ou até financeira. Para que essas dificuldades sejam superadas, é importante que a equipe de desenvolvimento faça um planejamento bem elaborado, com prazos bem definidos e acompanhamento contínuo. Outro fator essencial, é a realização de Testes de Usabilidade durante o desenvolvimento do projeto, a fim de eliminar as possíveis falhas encontradas pelo usuário e entregar um produto final livre de erros. Portanto, o presente artigo tem por objetivo apresentar procedimentos e técnicas utilizados na condução do teste de usabilidade do *site* de venda “ES Shoes”. Os testes foram um método acessível para realizar a avaliação da usabilidade do *site* de acordo com a opinião de usuários. As aplicações dos questionários, juntamente com análise dos resultados, permitiram observar e avaliar a usabilidade do *site* em questão, além de identificar as melhorias que podem ser realizadas, para atender as necessidades de seus usuários.

**Palavras Chaves:** Planejamento, *Site*, Usabilidade.

## 1. Introdução

Nos últimos tempos, o mercado de tênis foi capaz de aglutinar diversas transformações culturais e agrupar diversos temas a sua comunidade, como a cultura *hip-hop*, a comunidade “*sneaker*” e o crescimento do esporte. Tendo em vista esses pontos, o negócio cresce ano após ano, e em 2023, o ramo prever um crescimento de cerca de 3,5% (ORTIZ, 2023).

O surgimento e explosão dessa “cultura sneaker” teve início em meados de 1980, quando a famosa, mas até então pouco conhecida mundialmente marca *Nike*, assinou um contrato com um também desconhecido, mas promissor jogador de basquete: Michael Jordan, que iria se tornar o maior jogador de basquete de todos os tempos. O tênis *Air Jordan 1*, foi apresentado ao público em 1985 por 65 dólares. Não demorou muito para o tênis se tornar febre entre jovens e adultos norte-americanos. O tênis *Air Jordan* tornou-se símbolo para toda a comunidade de basquete e *Hip-hop*. Hoje, após todo esse tempo, a colaboração *Nike-Jordan* é considerada como uma das mais bem-sucedidas do mercado, rendendo cerca de 3,14 bilhões anuais para a *Nike* (GUERINE, 2020).

Baseando-se nisso, o presente trabalho tem por objetivo, a execução e análise de Testes de Usabilidade para um *site* de venda de tênis chamado “ES Shoes”, com a finalidade de reconhecer as possíveis reparações que ajudarão a entregar o *site* livre de erros para o usuário final, tendo em vista que os usuários estão cada vez mais exigentes.

## 2. Referencial teórico

### 2. 1. Usabilidade de Software

A usabilidade é reconhecida como uma questão importante da qualidade de *software*, da mesma forma que outros aspectos tais como: funcionalidade, confiabilidade, eficiência, manutenibilidade e portabilidade. Nesse contexto, um produto não está limitado a possuir apenas funcionalidade, mas também possibilitar a utilização efetiva de todos os recursos dos quais dispõe.

Um *site* deve satisfazer necessidades explicitadas pelo usuário. Isto implica que a ferramenta deve ser funcional mediante tais necessidades e não através das possibilidades

oferecidas pela tecnologia que a suporta. A usabilidade de um *site* indica o nível de facilidade ou de dificuldade que um usuário tem ao utilizar o sistema.

Segundo Schaub (2011) os usuários decidirão se o produto é fácil de usar - a decisão sobre a usabilidade do produto é determinada por usuários, e não por desenvolvedores. Para avaliar a usabilidade de um sistema, é necessário questionar previamente o que está sendo usado e por quem.

## **2.2 Design**

Para Papanek (2015) todos os homens são *designers*. Tudo o que se faz, quase todo o tempo é *design*. O *design* é básico em todas as atividades humanas. Planejar e programar qualquer ato, visando um fim específico, desejado e previsto, isto constitui o processo de *design*. “*Design* é o processo de pensamento que envolve a criação de uma entidade”. Em outras palavras, *design* não é nenhum produto, mas o produto é a produção de *design*. O que foi criado não é *design* (uma casa, um automóvel, um computador, um *software*, etc.) *design* é o processo de criação daquela entidade.

## **2.3 Interação Homem-Computador**

A interação homem-computador é o estudo do indivíduo, da tecnologia e os modos como se influenciam mutuamente, exigindo um entendimento de pelo menos três coisas: a tecnologia computacional, as pessoas que interagem e o significado de mais “usável”.

## **3. Metodologia**

Esta pesquisa utiliza Testes de Usabilidade para apontar falhas no funcionamento e consequentemente possíveis melhorias da usabilidade e apoiar o desenvolvimento do *site* de vendas de tênis. Ele foi desenvolvido por dois estudantes universitários e uma professora da UFCG – Universidade Federal de Campina Grande.

Para o desenvolvimento dos testes, foram criados diversos instrumentos de avaliação a partir da metodologia indicada na tese de Farias (2008): fichas de cadastro para usuários, questionários pré e pós-teste, roteiro de tarefas e ficha de eventos com indicadores de “pedidos de ajuda”, “escolhas incorretas”, “erros cometidos” e “tempo de realização de

cada tarefa”. Os formulários foram criados no *Google Forms* e disponibilizados aos participantes. Ao todo foram criadas nove tarefas para os participantes e por fim, foram realizados os testes com 10 usuários, separadamente, com intuito de registrar a sua opinião durante uso do *site*.

Após a realização dos testes houve a coleta de dados, onde os mesmos foram analisados, interpretados e relatados. Os resultados apresentam pontos positivos e problemas reais que os participantes enfrentaram na utilização do *site*.

Por fim, foi proposto que esses voluntários dessem sugestões de mudanças no aplicativo. Os Testes de Usabilidade foram um método acessível para realizar avaliação da usabilidade do *site* de acordo com a opinião dos usuários.

## **4. Resultados**

### **4.1 Resultados da pesquisa**

#### **4.1.1 Usabilidade para o “ES Shoes “**

Os Testes de Usabilidade foram realizados com objetivo de detectar dificuldades de usabilidade e problemas de interface com usuários do *site* “ES Shoes”. Desse modo, este artigo tem o objetivo de apresentar o *site* e resultados obtidos durante e após a realização dos testes. Os resultados referem-se à: descrição do perfil dos participantes, análise e interpretação dos resultados, levantamento da opinião e dados coletados através da observação direta. As diretrizes foram traçadas baseadas na opinião dos usuários, em critérios ergonômicos, *design* e métricas de usabilidade.

### **4.2 Delineamento do perfil dos participantes**

#### **4.2.1 Descrição do perfil**

Os participantes são as pessoas que fizeram uso do *site* “ES Shoes” analisado ao longo dos testes de usabilidade. Para conhecer as características do grupo, é de suma importância identificar primeiramente, as características individuais dos voluntários. Com base nisso, para levantar o perfil dos participantes foram distribuídos questionários pré-teste, conforme mostra o Quadro 1.

Quadro 1 - Questionário pré-teste

QUESTIONÁRIO PRÉ-TESTE - ES SHOES	
<b>Preencha o questionário conforme indicado.</b>	
<p>Você pertence a faixa etária de:</p> <p><input type="radio"/> 18 a 24 anos</p> <p><input type="radio"/> 25 a 34 anos</p> <p><input type="radio"/> 35 a 45 anos</p> <p><input type="radio"/> 46 a 55 anos</p> <p><input type="radio"/> Outro:</p>	<p>Você tem experiência prévia com sites de compra?</p> <p><input type="radio"/> Não</p> <p><input type="radio"/> Sim</p> <p>Se sim, a quanto tempo?</p> <hr/> <p>Você já teve algum problema com compra online?</p> <p><input type="radio"/> Não</p> <p><input type="radio"/> Sim</p> <p>Se sim, qual problema? _____</p> <hr/>
<p>Qual sua profissão?</p> <p><input type="radio"/> Autônomo(a)</p> <p><input type="radio"/> Estudante</p> <p><input type="radio"/> Aposentado(a) <input type="radio"/> Outro:</p>	<p>_____</p> <hr/> <p>Com que frequência você compra tênis?</p> <p><input type="radio"/> Mensalmente</p> <p><input type="radio"/> Trimestralmente</p> <p><input type="radio"/> Semestralmente</p> <p><input type="radio"/> Anualmente</p> <p><input type="radio"/> Outro:</p> <hr/>
<p>Com que frequência você utiliza o celular?</p> <p><input type="radio"/> Diariamente</p> <p><input type="radio"/> Entre 2 à 3 vezes por semana</p> <p><input type="radio"/> 1 vez por semana</p>	<p>Quando você vai comprar um tênis, você se importa com a marca?</p> <p><input type="radio"/> Não</p>

<input type="radio"/> 1 vez por quinzena <input type="radio"/> 1 vez por mês	<input type="radio"/> Sim
Com que frequência você utiliza computador? <input type="radio"/> Diariamente <input type="radio"/> Entre 2 à 3 vezes por semana <input type="radio"/> 1 vez por semana <input type="radio"/> 1 vez por quinzena <input type="radio"/> 1 vez por mês	Quanto você está disposto a pagar por um tênis? <input type="radio"/> Entre R\$ 100 - 200 <input type="radio"/> Entre R\$ 200 - 500 <input type="radio"/> Entre R\$ 500 - 1.000 <input type="radio"/> Não importo com o valor
Você tem experiência prévia com internet? <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim Se sim, a quanto tempo?	Você usualmente compra tênis para: <input type="radio"/> Esportes <input type="radio"/> Eventos <input type="radio"/> Dia-a-dia

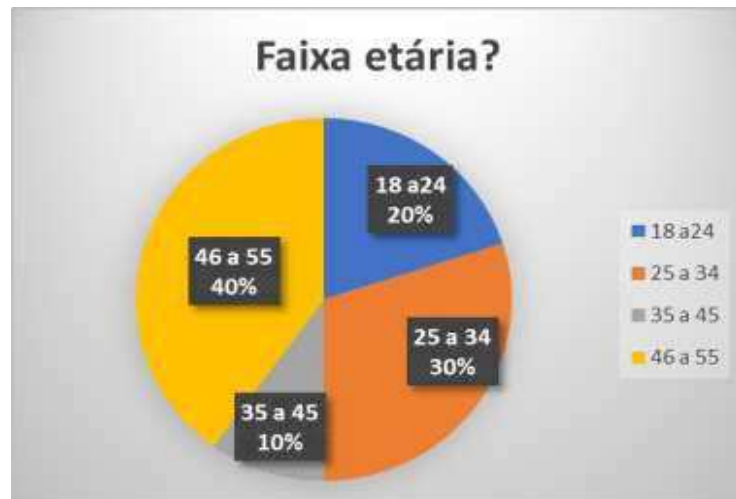
Fonte: Autoria própria (2023)

Para a representação das características dos usuários, foram elaborados alguns gráficos que mostram os resultados obtidos através do questionário pré-teste. Essas características são representadas pelos gráficos das Figuras 1 a 5.

A seguir, são apresentadas as análises das características pesquisadas com os usuários de teste, a saber:

**Faixa etária:** 20% dos usuários (02 de 10) encontram-se na faixa etária compreendida entre 18 a 24 anos. 30% dos usuários (03 de 10) estão entre 25 a 34 anos de idade. 10% dos usuários (01 de 10), constituem a faixa etária de 35 a 45 anos e os demais 40% (04 de 10) encontram-se na faixa acima de 45 anos, conforme Figura 1.

Figura 1 - Medida da faixa etária da amostra de usuários



Fonte: Autoria própria (2023)

**Experiência prévia com site de compras:** 90% (09 de 10) apresenta experiência prévia com site de compras, 10% (01 de 10) nunca teve experiência com site de compra, conforme Figura 2.

Figura 2 - Medida da experiência prévia com site de compra da amostra de usuários



Fonte: Autoria própria (2023)

**Problema com compra online:** 70% (07 de 10) nunca apresentou problema algum, 30% (03 de 10) já apresentou algum tipo de problema, conforme Figura 3.

Figura 3 - Classificação da frequência de problemas com compra *online*



Fonte: Autoria própria (2023)

**Importância da marca:** 90% (09 de 10) dos usuários afirmaram que a marca importa na hora da compra, já 10% (01 de 10) afirmou que a marca não importa, conforme Figura 4.

Figura 4 - Classificação da importância da marca para os usuários



Fonte: Autoria própria (2023)

**Utilidade do tênis:** 60% (06 de 10) afirmaram que a utilidade é no dia-a-dia, 30% (04 de 10) escolheram esporte com utilidade e 10% (01 de 10) eventos, conforme Figura 5.

Figura 5: Classificação da utilidade do tênis para os usuários





Fonte: autoria própria (2023)

#### 4.2.2. Roteiro das tarefas

Para o desenvolvimento dos Testes de Usabilidade do site “ES Shoes”, foram criadas 9 atividades para serem realizadas pelos os usuários voluntários. O Quadro 2 abaixo mostra o roteiro destas tarefas.

Quadro 2 - Roteiro das tarefas

Roteiro das tarefas	
1. Acessar	Site
2. Acessar	Informações da empresa
3. Consultar	Produtos
4. Escolher	Produtos
5. Realizar	Login
6. Realizar	Compra
7. Realizar	Contato
8. Avaliar	Site/produtos
9. Tirar	Dúvidas
Tarefa 1: Acessar Site	
1.1 Utilizar	Browser Web
1.2 Informar	URL
1.3 Visualizar	Página inicial

Tarefa 2: Acessar informações da empresa	
2.1 Acessar	Site
2.2 Selecionar	Quem somos ( <i>Menu</i> )
2.3 Visualizar	Descrição
Tarefa 3: Consultar produtos	
3.1 Selecionar	Produtos ( <i>menu</i> )
3.2 Consultar	Imagens
3.3 Consultar	Modelos
3.4 Consultar	Tamanhos
3.5 Consultar	Descrição
3.5 Consultar	Valor
Tarefa 4: Escolher produto	
4.1 Escolher	Produto
4.2 Selecionar	Tamanho
4.3 Selecionar	Quantidade
4.4 Adicionar	Carrinho
Tarefa 5: Realizar <i>login</i>	
5.1 Selecionar	Carrinho
5.2 Selecionar	<i>Checkout</i>
5.3 Fazer	Login
Tarefa 6: Realizar compra	
6.1 Inserir	Dados
6.2 Escolher	Forma de pagamento
6.3 Realizar	Pagamento
6.4 Confirmar	Compra
6.5 Visualizar	Tela de confirmação
6.6 Imprimir	Tela de confirmação
6.7 Acompanhar	Compra/Produto
Tarefa 7: Realizar contato	
8.1 Selecionar	Contato( <i>menu</i> )
8.2 Inserir	Dados

8.3 Escrever	Mensagem
8.4 Enviar	Mensagem
<b>Tarefa 8: Avaliar site/produtos</b>	
8.1 Selecionar	Depoimentos( <i>menu</i> )
8.2 Inserir	Dados
8.3 Escrever	Avaliação
8.4 Enviar	Avaliação
<b>Tarefa 9: Tirar dúvidas</b>	
9.1 Abrir	<i>Chat online</i>
9.2 Enviar	Mensagem
9.3 Receber	Resposta

Fonte: Autoria própria (2022).

#### 4.2.3 Dados coletados junto ao processo de observação direta

O Quadro 3 apresenta a ficha de registro de eventos, com os indicadores coletados através do processo de observação direta e adotados conjuntamente à aplicação do questionário pré-teste e roteiro de tarefas. Nela são encontrados o número da sessão, o número do usuário, a data do ensaio, o horário e a duração das tarefas. Nas demais linhas encontram-se os indicadores para cada número de usuário:

- a) N° de escolhas incorretas – EI;
- b) Número de pedidos de ajuda – PA;
- c) Número de erros cometidos – E;
- d) Tempo de execução da tarefa – T.

Quadro 3 - Dados relativos ao processo de observação direta – “ES Shoes”

<b>FICHA DE REGISTRO DE EVENTOS - ES SHOES</b>
Preencha a ficha de registro de eventos de acordo com o que foi observado no ensaio.

**XI SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

“A Engenharia de Produção no contexto das organizações “Data Driven”.”

Campina Grande, Paraíba, Brasil – 24 a 26 de Maio de 2023.

<b>Usuário</b>	<b>Data do teste</b>	<b>Hora do teste</b>	<b>Duração do teste</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Tarefa 1</b>	<b>Tarefa 2</b>	<b>Tarefa 3</b>	<b>Tarefa 4</b>	<b>Tarefa 5</b>	<b>Tarefa 6</b>	<b>Tarefa 7</b>	<b>Tarefa 8</b>	<b>Tarefa 9</b>
1	21/08/22	14:36	08:49	<b>EI</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				<b>PA</b>	0	0	2	0	0	0	0	1	0
				<b>E</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	0
				<b>T</b>	00:11	00:33	01:00	00:30	00:45	04:20	00:00	01:30	00:00
2	21/08/22	14:50	08:03	<b>EI</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				<b>PA</b>	0	1	0	2	0	3	0	0	0
				<b>E</b>	0	1	0	0	0	0	0	0	0
				<b>T</b>	00:07	00:35	00:38	00:24	00:20	03:23	00:00	02:36	00:00
3	19/08/22	16:02	07:20	<b>EI</b>	0	0	1	0	1	0	0	1	0
				<b>PA</b>	0	0	0	0	0	2	0	1	0
				<b>E</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				<b>T</b>	00:10	00:40	00:30	00:30	00:45	03:00	00:00	01:45	00:00
4	20/08/22	17:15	09:06	<b>EI</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				<b>PA</b>	0	0	0	1	0	0	0	0	0
				<b>E</b>	0	0	0	3	0	0	0	0	0
				<b>T</b>	00:12	00:19	00:14	01:01	00:35	04:41	00:00	02:04	00:00
5	19/08/22	17:35	08:33	<b>EI</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				<b>PA</b>	0	0	0	3	0	3	0	1	0
				<b>E</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				<b>T</b>	00:11	00:56	00:10	01:50	00:25	02:36	00:00	02:25	00:00
6	16/08/22	16:30	10:43	<b>EI</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				<b>PA</b>	0	0	0	0	1	3	0	0	0
				<b>E</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				<b>T</b>	00:13	00:50	00:41	00:25	01:32	03:46	00:00	02:56	00:20
7	16/08/22	17:00	10:54	<b>EI</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				<b>PA</b>	0	0	0	1	1	3	0	0	0
				<b>E</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				<b>T</b>	00:11	00:30	00:30	00:25	02:15	04:00	00:00	02:38	00:25
8	17/08/22	20:00	10:37	<b>EI</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				<b>PA</b>	0	0	0	0	1	0	0	0	0
				<b>E</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				<b>T</b>	00:10	00:15	00:25	00:25	01:31	02:37	01:27	03:47	00:00

## XI SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

“A Engenharia de Produção no contexto das organizações “Data Driven”.”

Campina Grande, Paraíba, Brasil – 24 a 26 de Maio de 2023.

9	17/08/22	16:40	04:02	<b>EI</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				<b>PA</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				<b>E</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				<b>T</b>	00:04	00:06	00:10	00:17	01:25	01:30	00:00	00:30	00:00
10	18/08/22	18:00	07:28	<b>EI</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				<b>PA</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				<b>E</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				<b>T</b>	00:09	00:12	00:30	00:45	01:40	02:00	01:00	01:12	00:00

Fonte: Autoria própria (2023)

Foi elaborado o Quadro 4 abaixo, com resultados obtidos através da observação direta das nove atividades realizadas pelos 10 usuários, onde mostra os indicadores e os quantitativos correspondentes.

Quadro 4 - Resultados obtidos pelo processo de observação direta – “ES Shoes”

Indicadores	1. Acessar site	2. Acessar informações da empresa	3. Consultar produtos	4. Escolher produtos	5. Realizar login	6. Realizar compra	7. Realizar Contato	8. Avaliar site/produtos	9. Tirar dúvidas
EI	0	0	1	0	1	0	2	1	0
PA	0	1	2	3	3	14	3	3	0
E	0	1	0	7	0	0	0	1	0
TM	00:09	00:29	00:28	00:39	01:07	03:11	00:14	02:08	00:04

Fonte: Autoria própria (2023)

#### 4.2.4 Levantamento da opinião dos usuários

Para o levantamento das opiniões dos usuários foi utilizado um questionário trazendo questões acerca da satisfação do usuário com base na usabilidade do *site*. O questionário denominado “Questionário pós-teste” conta com dezoito perguntas divididas em três seções: “introdução”; “documentação *online* e você”; “você e o *site*”, e foi distribuído com cada usuário e testes, após a realização da sessão.

O Quadro 5 a seguir, apresenta o resultado dos questionários pós-teste completos, com questões e resultados obtidos, que tem como finalidade captar o *feedback* dos usuários com relação a usabilidade do *site*.

Quadro 5 - Questionário pós-testes

<b>QUESTIONÁRIO PÓS TESTE - ES SHOES</b>			
<b>Responda o questionário abaixo, de acordo com sua experiência no teste do site “ES Shoes”</b>			
<b>Introdução</b>			
<b>Questões</b>	<b>Fácil</b>	<b>Nem fácil, nem difícil</b>	<b>Difícil</b>
Uso do <i>site</i> para realização das tarefas de interesse.	90 % (09 de 10)	10 % (01 de 10)	0
Localização dos itens de menu associados às tarefas.	90 % (09 de 10)	10 % (01 de 10)	0
Navegação através das diferentes opções de <i>menu</i> .	70 % (07 de 10)	30 % (03 de 10)	0
Uso das funcionalidades mais comuns encontradas no <i>site</i> .	90 % (09 de 10)	10 % (01 de 10)	0
Visualização à primeira vista da sequência de ações necessárias para completar as tarefas de interesse.	80 % (08 de 10)	20 % (02 de 10)	0
<b>Documentação online e você</b>			
<b>Questões</b>	<b>Concordo</b>	<b>Nem concordo, nem discordo</b>	<b>Discordo</b>
As informações deste <i>site</i> são suficientes para tirar minhas dúvidas.	100 % (10 de 10)	0	0
Consegui navegar pelo <i>site</i> facilmente, sem precisar da ajuda <i>online</i> .	90 % (09 de 10)	10 % (01 de 10)	0
Ao consultar o <i>site</i> sempre consigo encontrar facilmente as opções de interesse.	80 % (08 de 10)	10 % (01 de 10)	10 % (1 de 10)
Os ícones de menu existentes na tela principal facilitam a navegação pelo <i>site</i> .	90 % (09 de 10)	10 % (01 de 10)	0
Houve uma fácil superação de dúvidas e problemas encontrados durante as sessões de uso do <i>site</i> a partir das instruções <i>online</i> .	90 % (09 de 10)	10 % (01 de 10)	0

<b>Você e o site</b>			
<b>Questões</b>	<b>Concordo</b>	<b>Nem concordo, nem discordo</b>	<b>Discordo</b>
A aparência do <i>site</i> é bastante atraente, o que estimula o seu uso e facilita seu rápido aprendizado.	80 % (08 de 10)	20 % (2 de 10)	0
O <i>site</i> executa as opções escolhidas rapidamente.	80 % (08 de 10)	20 % (2 de 10)	0
O tamanho do texto é apropriado para enxergar o que está escrito.	100 % (10 de 10)	0	0
O tamanho das imagens é apropriado para enxergar o que está exposto.	100 % (10 de 10)	0	0
A visualização à primeira vista da estruturação do menu é muito boa.	70 % (07 de 10)	30 % (03 de 10)	0
O <i>site</i> atende plenamente às minhas necessidades.	60 % (06 de 10)	40 % (04 de 10)	0
Ao realizar uma tarefa que não estava dando certo, continuei tentando.	70 % (07 de 10)	30 % (03 de 10)	0
O menu está muito bom e não é necessário adicionar novas funções a ele.	60 % (06 de 10)	10 % (01 de 10)	30 % (3 de 10)

Fonte: Autoria própria (2023)

#### 4.2.5. Relatório sintetizado da avaliação

Neste artigo é apresentada uma síntese dos resultados obtidos pelos Testes de Usabilidade do *site*. A Figura 6 apresenta a página inicial do site.



Figura 6 - Página inicial – Site “ES Shoes”



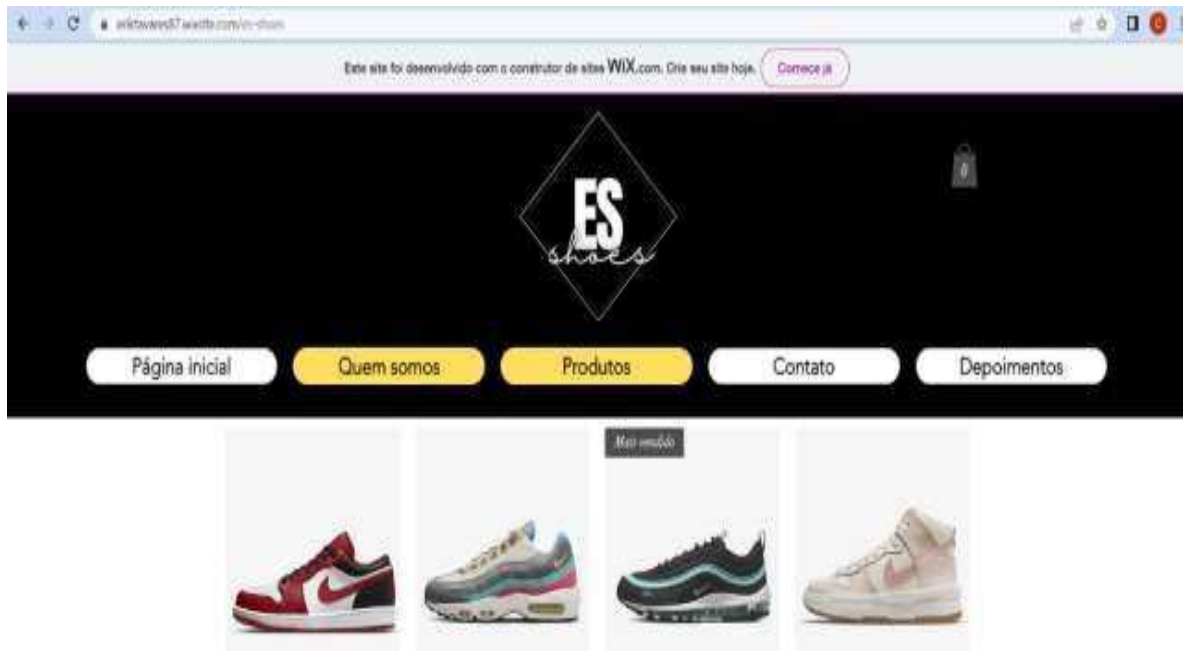
Fonte: Autoria própria (2023)

Através dos questionários, dos relatórios e da observação direta, foram identificados os pontos positivos e negativos do *site*. A seguir serão elencadas algumas falhas de usabilidade.

**Problema 1:** Falta de filtros na consulta de produtos.

**Descrição:** Durante a execução da tarefa, os participantes observaram a falta de filtros na busca do produto, como por exemplo, filtrar por numeração. De 10 usuários, 04 sinalizaram essa falha. A Figura 7 mostra a tela de produtos com diversos tênis apresentados, sem possibilidade de filtro.

Figura 7 - Página de “produtos” – Site “ES Shoes”

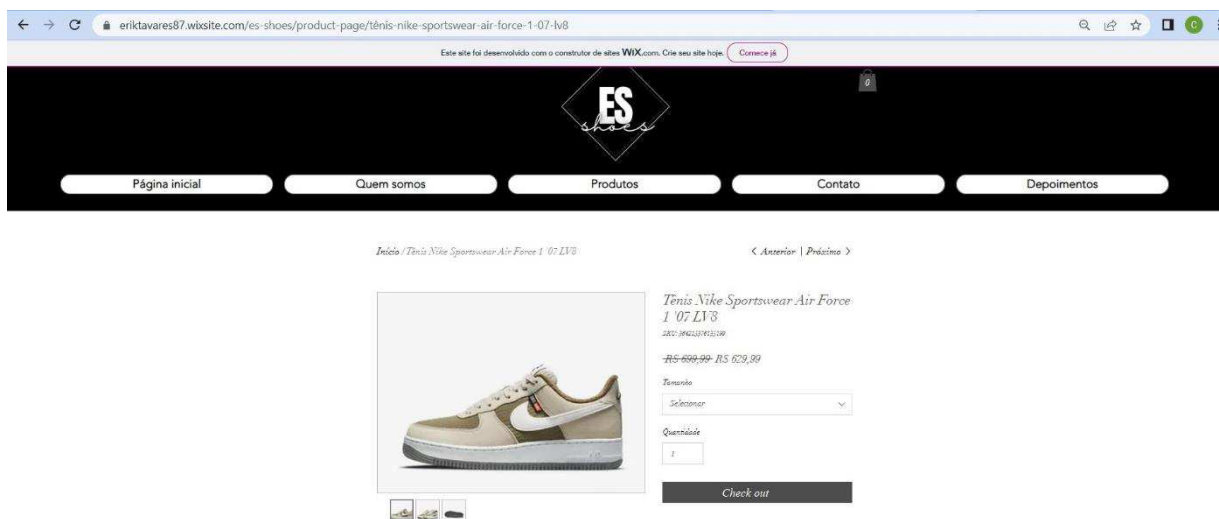


Fonte: Autoria própria (2023)

**Problema 2:** Dificuldade em identificar o botão de comprar

**Descrição:** Durante a realização da compra do produto, alguns usuários tiveram dificuldade em identificar o botão “comprar”, pois ele está em inglês, escrito “Checkout”. De 10 usuários, 07 sinalizaram essa falha, conforme Figura 8.

Figura 8 - Site “ES Shoes” com detalhes para compra

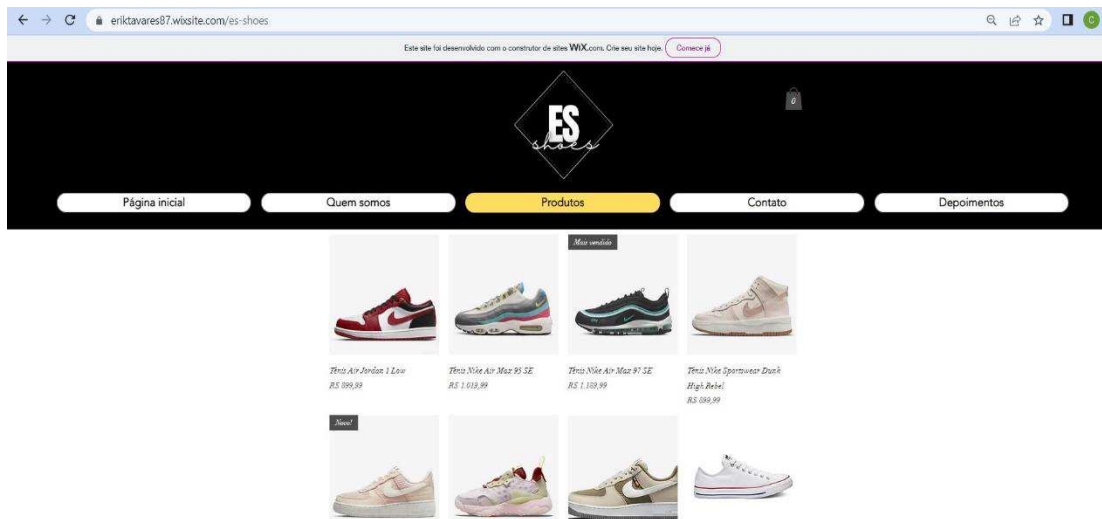


Fonte: A autoria própria (2023)

### Problema 3: Falta de produtos com numeração menor

**Descrição:** Durante a busca por produtos, alguns usuários tiveram dificuldade em encontrar tênis com sua numeração. De 10 usuários, 05 sinalizaram essa falha. O *site* possui apresentação de nomes ou tipos de tênis e os valores para compra, mas não possui numeração, conforme Figura 9.

Figura 9 - Site “ES Shoes” com detalhes para compra



Fonte: A autoria própria (2023)

#### 4.2.6 Diretrizes

Após a análise dos resultados obtidos pelos testes de usabilidade, que foram realizados com o auxílio do roteiro das tarefas, da observação direta que foram realizadas com 10 participantes, auxiliados por avaliadores, sugerem-se as seguintes diretrizes de projeto.

Essas diretrizes irão permitir o aperfeiçoamento da interface e da usabilidade do *site* “ES Shoes”. Através delas serão realizados os ajustes para obter uma melhor utilização do *site*, atendendo necessidades apontadas pelos usuários durante realização dos testes e observações feitas pelos avaliadores.

A seguir serão elencadas as diretrizes desenvolvidas para o *site*.



- a) Para facilitar a busca por produtos, recomenda-se a criação de filtros para consultas, que irão categorizar os produtos de acordo com as especificações e características exigidas pelos usuários. Por exemplo: filtrar por cor, numeração, marca e etc.
- b) Para facilitar a identificação do botão “comprar”, é recomendado colocar a palavra em português, visto que no site ela está em inglês escrito “checkout”, o que acabou dificultando a compreensão de alguns usuários;
- c) Para atender a demanda dos usuários, recomenda-se aumentar a variedade de produtos, principalmente com relação a diversos tipos de numeração, visto que alguns usuários citaram essa questão.

## 5. Considerações Finais

Este trabalho apresenta todo o processo de análise de usabilidade do *site* “ES Shoes”, com conhecimentos oriundos da interação homem-máquina, design e da avaliação da usabilidade, com a finalidade de identificar possíveis problemas de usabilidade, e a partir deles, desenvolver melhorias para a funcionalidade do mesmo. O *site* foi utilizado por usuários voluntários, com perfil semelhante ao de usuários reais, seguindo uma metodologia específica de avaliação de Interface homem-máquina desenvolvida na Universidade Federal de Campina Grande, onde foram realizadas análises e totalizações a partir das seções de testes, dos questionários pré e pós-teste, da observação direta, e dos indicadores quantitativos considerados, resultando em diretrizes específicas para aperfeiçoamento do *site*. Com tudo, foi possível identificar pequenas falhas que o *site* apresenta e que podem ser solucionadas rapidamente para que finalmente, ele seja disponibilizado para o público em geral. Esses detalhes, interferem diretamente durante o momento de utilização do *site*, tornando-se então, de extrema importância a realização de Testes de Usabilidade para este produto e demais produtos que serão disponibilizados na Internet.

## REFERÊNCIAS

ES SHOES, disponível em: <<https://eriktavares87.wixsite.com/es-shoes>>. 2022.

FARIAS, Cecir Barbosa de Almeida, **Testes de Usabilidade para Planejamento de Sistemas Distribuídos de Informações Geográficas na Web**. Dissertação de Mestrado UFPB/CCT, Coordenação de Pós Graduação em Informática, Campina Grande, Paraíba, 2008.

FARIAS, Cecir Barbosa de Almeida. Apostila: **Conceitos e Projeto de Interfaces Usuário-Computador**, 2022.



GUERINE, Elaine. **O fenômeno Nike Air Jordan, o tênis que revolucionou o marketing esportivo**. Neo Feed, 2020. Disponível em: <https://neofeed.com.br/blog/home/o-fenomeno-nike-air-jordan-o-par-de-tenis-querevolucionou-o-marketing-esportivo/>. Acesso em: 08 fevereiro de 2023.

ORTIZ, Diego. **Crescimento do mercado sneakerhead despenca após aumentos sucessivos de preços**. Estadão, 2023. Disponível em: < <https://www.estadao.com.br/emails/sneakerverso/crescimento-do-mercadosneakerhead-despenca-apos-aumentos-sucessivos-deprecos/#:~:text=Isso%20%C3%A9%20comprovado%20por%20um,19%2C5%25%20em%202021>>. Acesso em: 17 fevereiro de 2023.

PAPANEK, Victor. **Arquitectura e Design - Ecologia e Ética**. Editora edições 70, 2015.

SCHAUB, Badke. **Human Factors - Psychologie sicheren Handelns in Risikobranchen**, Editora Springer Berlin Heidelberg 2011.