

## Usabilidade aplicada à apresentação de informação

Jorge Marmion  
Agosto, 2003

Uma importante empresa de venda de ingressos permite ao internauta adquirir ingressos pela internet, através do seu site. Neste artigo analisaremos a apresentação da informação sob a ótica da amigabilidade e usabilidade.

EXECUTIVOS, NO ESPAÇO PROMON (SP)

SEXTA 21:30 04-JUL-03

**ESPAÇO PROMON**

SÃO PAULO



---

PELO AMOR OU PELA DOR..., NO ESPAÇO CULTURAL SANTO

AGOSTINHO

SEXTA 21:00 04-JUL-03

**TEATRO SANTO AGOSTINHO**

SÃO PAULO



---

**EXECUTIVOS, NO ESPAÇO PROMON (SP)**

SÁBADO 21:00 05-JUL-03

**ESPAÇO PROMON**

SÃO PAULO



## **Apresentação da Informação**

Os dados dos diversos eventos são apresentados em ordem seqüencial ascendente de data. Para cada evento é informado, em letras maiúsculas fonte Arial tamanho 3 (12 pixels) o nome do espetáculo (às vezes, sublinhado), o local onde será apresentado, data e hora, novamente o local onde será apresentado (desta vez, sublinhado) e a cidade. Um ícone permite "enviar a um amigo" um aviso sobre o espetáculo selecionado.

## **Análise**

A apresentação é pobre, monótona e falha em vários aspectos.

A utilização de maiúsculos, além de reduzir de 14% a 20% a velocidade de leitura, dificulta o "skip", ou o ato de pular ao próximo. A separação dos espetáculos com uma linha horizontal ajuda a minimizar este problema, mas gasta um espaço adicional na tela, que considerando o número de espetáculos apresentados ([veja uma amostra maior](#)) torna-se considerável.

O ícone "Envie a um amigo" ocupa uma linha que invariavelmente está em branco. Mais um espaço inutilizado.

O que o usuário deve pensar quando um espetáculo não tem o ícone "Compre Aqui"? Que os ingressos estão esgotados? Mas porque eu iria recomendar a um amigo um espetáculo cujos ingressos estão esgotados? Ou o convite a um amigo refere-se somente ao espetáculo e não uma data específica de apresentação? A apresentação requer ação exploratória que poderia facilmente ser evitada.

O nome do local é repetido tanto no título quando após a data/hora do espetáculo (às vezes com pequenas diferenças). Esta repetição implica na transmissão de mais bytes que nos necessários, incrementando (especialmente para àqueles usuários com acesso discado de pouca qualidade, ou em horário de pico) o tempo de resposta. Na última, após a data e hora do espetáculo, a ocorrência está sublinhada (usuários com certa experiência provavelmente deduzirão que é um link). Poderia-se pensar que ao clicar no link o usuário obtém mais informações sobre o local. Não; são apresentados todos os espetáculos nesse local.

Por último, o nome da cidade é apresentado em todas as ocorrências, sendo que é sempre o mesmo. Novamente, uma redundância que implica maior transmissão de caracteres com o conseqüente aumento do tempo de resposta.

## **Como melhorar a apresentação**

A apresentação de dados deve satisfazer a necessidade de informações do usuário. Não deve haver qualquer relação entre o "layout" de apresentação e o método de armazenamento ou manipulação de dados. Para chegar a uma apresentação satisfatória é essencial, portanto, efetuar uma análise da necessidade de informação dos usuários, que leve em consideração:

- Quais os itens de dados que o usuário deseja visualizar?
- Quais destes são fundamentais à identificação de sua necessidade de informação e quais complementares?
- Há elementos decisórios fundamentais ?
- Há alguma caracterização de homogeneidade (ex: idade, sexo, etc) na audiência?

Onde conseguir tal informação?

O projetista pode recorrer a várias fontes para responder às perguntas acima.

- A partir dos operadores de telemarketing, caso a empresa tenha experiência no universo real.
- Efetuando uma pesquisa de campo entre os espectadores, tanto na bilheteria quando na fila de ingresso de diversos espetáculos. A pesquisa não deve ser orientada a consultas na Internet. Lembre que a internet é só mais um meio de transmissão de informação. A pesquisa deve focar-se nas necessidades de informação dos usuários. O que eles procuram quando planejam seu lazer? Utilizam algum meio de informação impresso (ex: jornal), televisivo ou de outro tipo para decidir por tal ou qual espetáculo? Com que frequência?
- Analisando o log transacional do site. Quais as páginas mais consultadas? Quais as páginas de saída?
- Estudando as respostas do "Fale Conosco"
- Efetuando pesquisas no próprio site

### **Análise de dados**

Qual a informação que os usuários possuem ao adquirir um ingresso? Qual informação seria desejável possuir? Há necessidades insatisfeitas de informações devido às limitações da tecnologia empregada?

Suponhamos, como exercício, que no site somente venderemos ingressos, e que 70% dos usuários, ao entrarem no site, sabem qual o espetáculo (nome do artista ou tipo de espetáculo) que desejam assistir. Uma maioria destes não tem uma preferência específica por uma data. Muitos desconhecem o local onde o evento será realizado, ou desconhecem características fundamentais do local (em que bairro fica? Há estações de Metrô nas proximidades? etc.).

Temos, então, os seguintes dados:

Tipo de evento (ex: Teatro, Dança, Show Musical, Infantil, etc).  
 Data(s) e horário(s) do evento  
 Nome do evento  
 Local (incluindo cidade) onde o evento será realizado

Como o usuário deseja recuperar a informação?

Suponhamos que detectamos duas necessidades:

- Por pesquisa seqüencial: o usuário entra ao site sem uma idéia específica, e eventualmente pode decidir assistir tal ou qual evento a partir da programação.
- Por pesquisa direta: o usuário já sabe o que quer assistir, e deseja verificar preço, horários e outros dados para decidir sua compra.

Uma alternativa que satisfaria ambos critérios seria apresentar os espetáculos em ordem crescente do título. Eis uma primeira tentativa:

#### **Eventos: São Paulo**

##### **De doido e louco, todo mundo tem um pouco**

TBC, Sala Arte  
 Sexta-feira (4) e Sábado (5) às 21h

##### **Executivos**

Espaço Promon  
 Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1830 - Itaim Bibi  
 Sexta-feira (4), às 21h30; Sábado (5) às 21h

**Pelo amor, ou pela dor ...**  
Teatro Santo Agostinho (São Paulo)  
Sexta-feira (4), às 21h; Sábado (5) às 20h

Não há, entretanto, uma separação muito clara entre os diversos espetáculos, apesar do negrito empregado no título. Que recurso poderíamos utilizar para diferenciar uma ocorrência da seguinte? Tabular os detalhes, após o título, facilitaria o "skip" (pular de uma ocorrência à seguinte sem ler os detalhes da ocorrência) mas o espaço de que dispomos é pouco. A diferenciação pela cor de fundo, neste caso, é uma opção razoável

### Eventos: São Paulo

**De doido e louco, todo mundo tem um pouco**

TBC, Sala Arte  
R. Major Diogo, 315. Centro  
Sexta-feira (4) e Sábado (5) às 21h

**Executivos**

Espaço Promon  
Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1830 - Itaim Bibi  
Sexta-feira (4), às 21h30; Sábado (5) às 21h

**Pelo amor, ou pela dor ...**  
Teatro Santo Agostinho (São Paulo)  
Sexta-feira (4), às 21h; Sábado (5) às 20h

A utilização de uma linha de separação entre as ocorrências, tal como no projeto original, tem a desvantagem de consumir espaço na tela, algo a ser considerado quando há um grande volume de informações, como é o caso. Mas vamos utiliza-la até para comparar o resultado das mudanças introduzidas.

### Eventos: São Paulo

**De doido e louco, todo mundo tem um pouco**

TBC, Sala Arte  
Sexta-feira (4) e Sábado (5) às 21h

---

**Executivos**

Espaço Promon  
Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1830 - Itaim Bibi  
Sexta-feira (4), às 21h30; Sábado (5) às 21h

---

**Pelo amor, ou pela dor ...**  
Teatro Santo Agostinho (São Paulo)  
Sexta-feira (4), às 21h; Sábado (5) às 20h

Entretanto, a organização da informação ainda não é adequada. Ações diferenciadas devem ser aplicadas às diferentes ocorrências de um espetáculo (apresentações), o que não resulta possível com esta apresentação.

Podemos recorrer, então, a um grande aliado do projetista: os ícones. Devemos então considerar: 1) quais as ações possíveis, e 2) quais os itens de dados aos quais se aplicam. Após efetuar este levantamento, construímos ícones adequados:

Ação	Objeto	Ícone
Enviar a um amigo	Espetáculo	✉
Obter maiores informações	Espetáculo	?
Comprar Ingresso	Apresentação	💰
Ingressos esgotados	Apresentação	ⓧ

Para facilitar a interpretação dos ícones a usuários inexperientes, podemos utilizar a linha abaixo do título da tela como área explicativa:

**Eventos: São Paulo**

✉ Envie a um amigo ? Detalhes 💰 Comprar ⓧ Esgotado

---

? **De doido e louco, todo mundo tem um pouco**  
 TBC, Sala Arte  
 ✉ R. Major Diogo, 315. Centro  
 ⓧ Sexta-feira (4) às 21h  
 💰 Sábado (5) às 21h

---

? **Executivos**  
 Espaço Promon  
 ✉ Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1830 - Itaim Bibi  
 💰 Sexta-feira (4), às 21h30  
 💰 Sábado (5) às 21h

---

? **Pelo amor, ou pela dor ...**  
 ✉ Teatro Santo Agostinho  
 💰 Sexta-feira (4), às 21h  
 ⓧ Sábado (5) às 20h

Devemos, ainda, efetuar algumas considerações adicionais: Quantos espetáculos há? Quantas apresentações, em média, tem cada espetáculo? Supondo que há um número considerável de espetáculos, e que em média cada espetáculo tem 24 apresentações, e considerando que "o usuário já sabe o que quer assistir, e deseja verificar preço, horários e outros dados para decidir sua compra", podemos arbitrariamente limitar a lista acima às próximas três apresentações, fornecendo a opção de verificar todas as apresentações de um determinado espetáculo.

**Eventos: São Paulo**

✉ Envie a um amigo ? Detalhes 💰 Comprar ⓧ Esgotado

---

? **De doido e louco, todo mundo tem um pouco**  
 TBC, Sala Arte  
 ✉ R. Major Diogo, 315. Centro  
 ⓧ Sexta-feira (4) às 21h  
 💰 Sábado (5) às 21h

[Clique e confira](#) a lista completa de apresentações

## **Considerações finais**

Acreditamos que esta apresentação é bem mais amigável que a anterior. Há somente uma entrada para cada espetáculo, a informação é apresentada em forma mais amigável, o espaço na tela é melhor aproveitado e, fundamentalmente, a uniformidade na apresentação minimiza a possibilidade de dúvidas quanto aos dados apresentados, seu estado e as ações possíveis