

Universidade Federal de Pernambuco
Graduação em Ciência da Computação
Centro de Informática

2011.1

Um Estudo de Caso sobre a experiência do usuário de aplicações móveis

Proposta de Trabalho de
Graduação

Aluno: Danilo Torres Ferreira

Orientadora: Carina Frota Alves

Recife, abril de 2011

Dentro de um curto período de tempo, a Internet tornou-se onipresente, ultrapassando todas as outras tecnologias desenvolvidas na evolução de nossa história. Ela também cresceu rapidamente em seu alcance e extensão de uso, e de forma significativa tem afetado todos os aspectos de nossas vidas. As tecnologias de internet sem fio e aparelhos cada vez mais sofisticados estão possibilitando o surgimento de uma nova onda de aplicativos web voltados especificamente para dispositivos móveis [1].

Com o surgimento de novas oportunidades de negócios, essas aplicações estão se tornando cada vez maiores e mais complexas, aumentando assim a necessidade de utilização de melhores práticas de desenvolvimento, para que as mesmas sejam finalizadas dentro do prazo, orçamento e com um elevado nível de qualidade [2]. O aumento do número de aparelhos celulares e a crescente utilização da web tem exigido um estudo mais específico a cerca da usabilidade dessas aplicações, uma vez que, existe uma diferença muito grande em relação à resolução de tela, browsers e quantidade de memória em cada dispositivo móvel, fatores que são limitantes para uma boa experiência do usuário.

A definição de experiência do usuário é: “o sentimento de uma pessoa sobre o uso de um produto, sistema ou serviço”. É considerada imprescindível para que a aplicação tenha um bom nível de qualidade, uma vez que, está relacionada com a utilidade, facilidade de uso e eficiência do sistema, ou seja, mesmo que um projeto possua um grande investimento em tecnologia certamente ele não obterá sucesso se não fornecer uma boa experiência ao usuário [3].

Um celular moderno é um bom exemplo de um serviço onde decisões de projeto estão fazendo a diferença entre o sucesso e o fracasso. Hoje, a competitividade entre os fabricantes de celulares está cada vez mais acirrada, e um diferencial competitivo tem sido a criação de novas formas de experiência de uso para os clientes, uma vez que, eles estão cada vez mais exigentes quanto as diferentes formas de interação que o aparelho possa fornecer [4]. O sucesso do Iphone comprova isso, pois ele mudou a percepção cotidiana do que a tecnologia móvel pode fazer, é um meio inovador de interação e compressão da informação [5].

OBJETIVOS

A experiência do usuário em relação a um produto é analisada através da realização de testes de usabilidade ao longo do seu processo de desenvolvimento [5]. Levando em conta esse preceito, este trabalho de graduação tem como meta desenvolver um estudo a cerca do sentimento do usuário na utilização de uma aplicação conhecida como MobiClub, que foi desenvolvida por alunos da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, para a realização de pagamento do consumo em estabelecimentos através do celular.

Os testes de usabilidade serão desenvolvidos através da criação de protótipos que englobam duas interfaces diferentes: através da tecnologia USSD e a interface Web mobile do sistema. A partir dos resultados dos testes nesses dois cenários, será avaliado qual dentre eles está mais adaptado para o usuário e conseqüentemente mais apto para utilização no mercado. Será discutida também, a diferença entre essas duas tecnologias que serão abordadas e verificar os prós e contras de cada uma, sempre levando em conta as perspectivas e necessidades do usuário.

Hoje, mais de 4,6 bilhões de pessoas possuem ou têm acesso a dispositivos móveis em todo o mundo. Destes, mais de 1,8 bilhões(aproximadamente 26% da população mundial) utilizam a internet através de um celular, um número que está crescendo a cada ano [6]. Em meio a este contexto, será realizada uma análise do crescimento do mercado de aplicações de pagamentos móveis no Brasil e quais os pontos mais importantes a respeito da experiência de uso das mesmas devem ser ressaltados para que a aplicação MobiClub possua diferenciais competitivos.

Um produto bem projetado é aquele que faz o que promete fazer. A prática de criar experiências envolventes ao usuário é chamada de design centrado no usuário, ou seja, levar em conta o usuário a cada passo do desenvolvimento do produto. Um website, por exemplo, é um serviço de autoatendimento, não existe manual de instruções para ler, não há atendimento ao cliente ou representante para ajudar a orientar o usuário através do site. Há apenas o usuário e sua experiência pessoal para orientá-lo [7]. Analisando os conceitos de design centrado no usuário, serão abordados quais os elementos necessários de design na criação de aplicações mobile para alcançar uma boa experiência de uso.

CRONOGRAMA

Atividade	Abril			Mai			Junho			
Levantamento bibliográfico	■	■	■							
Revisão de literatura		■	■	■						
Estudo aprofundado dos aspectos do mercado mobile			■	■	■					
Definir e elaborar os testes de usabilidade				■	■	■	■			
Execução dos testes de usabilidade			■	■	■	■	■			
Análise dos resultados obtidos em relação ao mercado						■	■	■		
Finalizar relatório				■	■	■	■	■	■	
Preparar Apresentação							■	■	■	■

POSSÍVEIS AVALIADORES

Considerando sua atuação na área de usabilidade, o professor Alex Sandro Gomes é indicado como possível avaliador.

REFERÊNCIAS

- [1] Ginige, A., Murugesan, S., Web Engineering: na Introduction. IEEE Multimedia, 8(1), Jan – Mar. 2001.
- [2] Mendes, E., Mosley, N., Counsell, S., “The Need for Web Engineering: An Introduction”, In “Web Engineering
- [3] ISO FDIS 9241-210:2009. Ergonomics of human system interaction - Part 210: Human-centered design for interactive systems . International Organization for Standardization (ISO).
- [4] Moggridge, B., Designing Interactions , MIT Press, 2007
- [5] Fling, B., Mobile design and development, Aug 2009 - First Edition.
- [6] Firtman, M., Programming the Mobile Web, July 2010 - First Edition
- [7] James Garrett, J., The Elements of user Experience, 2011 - Second Edition.

ASSINATURAS

O estudante e a orientadora assinam abaixo se comprometendo com o desenvolvimento do trabalho exposto no presente documento.

Carina Frota Alves
Orientadora

Danilo Torres Ferreira
Aluno