

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

ANÁLISE DO SITE DA MEDIANEIRA TRANSPORTES¹

Laura Allebrandt², Deise De Freitas Côrtes³, Victória Eduarda Mayer Souza⁴, Camila Charão Dos Santos⁵, Eduardo Cristiano Siqueira Da Silva⁶.

¹ Trabalho realizado na disciplina Ergonomia II do curso de Design da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUÍ

² Aluna do curso de Design da Unijuí

³ Aluna do curso de Design da Unijuí

⁴ Aluna do curso de Design da Unijuí

⁵ Aluna do curso de Design da Unijuí

⁶ Aluno do curso de Design da Unijuí

1. INTRODUÇÃO

Este projeto faz parte do componente curricular Ergonomia II do curso de Design e apresenta a proposta de análise ergonômica de um site e a realização de uma solução para o problema em questão. O site escolhido para essa análise foi o da empresa Medianeira Transportes, localizada na cidade de Ijuí/RS. No site, foram encontrados problemas visuais e funcionais em relação à experiência do usuário, principalmente para os que não tem conhecimento sobre os pontos referenciais da cidade.

Como trazido pelo SindiÔnibus,

"um transporte ruim inibe o crescimento. Em termos sociais, ele é o meio de acesso (ou de impedimento) ao trabalho, saúde, educação e serviços sociais essenciais ao bem-estar dos menos favorecidos. A dificuldade de acesso aos locais de trabalho e aos serviços é importante componente da exclusão social que caracteriza a pobreza urbana."

Nota-se que o mesmo vale à dificuldade de acesso à informações sobre o transporte (site, aplicativo, tabelas de paradas, etc.) pode trazer problemas aos usuários de transporte público.

Para tanto, utilizando do conhecimento adquirido em sala de aula, as pesquisas foram realizadas com base na metodologia proposta por Nielsen (1993) e Romani, que melhor se adequavam ao projeto, juntamente com o uso da ferramenta de criação de personas do Design Thinking. O trabalho em questão desenvolve também as oportunidades e desafios que a empresa apresenta. Como objetivo temos, então, a análise ergonômica e propostas de soluções para o site da Medianeira Transportes a partir das metodologias escolhidas.

2. METODOLOGIA

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

O presente projeto teve como base as metodologias propostas por Jakob Nielsen e Roberto Romani. Foram utilizados os critérios propostos por Nielsen (Intuitividade; Eficiência; Memorização; Erro e Satisfação), e as sete regras básicas sobre usabilidade de Romani (Clareza nas informações, facilidade de navegação, simplicidade, relevância do conteúdo, consistência, tempo suportável e foco no usuário). O site escolhido para o projeto foi o da empresa Medianeira Transportes de Ijuí, e através da aplicação da metodologia foram feitas análises identificando os principais problemas e as soluções que melhor se adaptariam aos usuários do mesmo.

Portanto, a metodologia irá nortear o redesign do site com o foco no usuário, melhorando a ergonomia e a usabilidade do mesmo, tornando-o funcional, simples e objetivo. Facilitando também o entendimento da interface com ferramentas eficientes e claras que não exigem tanto esforço cognitivo, para que possa ser usado por qualquer pessoa, visto que os usuários do site e serviços da empresa são dos mais variados perfis, desde idosos a estudantes vindos de longe, ou seja, esta variabilidade de perfis demanda então um site intuitivo e completamente funcional.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para a realização deste projeto foi necessário, inicialmente, conhecer a empresa Medianeira Transportes. A Medianeira atende a cidade de Ijuí a quase 25 anos, e oferece o transporte público urbano para aproximadamente 10 mil passageiros. Constatamos que o site da empresa, apesar de tentar trazer as informações necessárias ao usuário, acaba deixando de lado a funcionalidade, clareza na arquitetura da informação, facilidade de navegação, simplicidade e foco nos usuários (ROMANI), conseqüentemente, bem como a intuitividade, eficiência, memorização, erros, e a satisfação (NIELSEN, 1993).

Segundo Nielsen (1993), “cada simples elemento na interface com o usuário lhe impõe uma carga adicional e ele deve considerar se usa ou não este elemento”, adaptando aos problemas listados no site, a principal característica encontrada é a confusão causada pela falta de usabilidade do mesmo, fazendo com que a sua função (de informar) não seja eficiente, o que pode trazer diversas inconveniências para usuários. Isso dito, ao se tratar de uma empresa que atua no ramo de transporte público de uma cidade universitária que atende estudantes de toda a região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, tais problemas se tornam ainda mais significativos.

Através de estudos, esse trabalho apresenta uma sugestão de nova interface e um novo mecanismo, que possibilita uma usabilidade clara e objetiva, pois os perfis dos usuários são desde estudantes vindo de outras cidades até idosos residentes de Ijuí, logo, com essa variabilidade, surge a demanda uma sugestão de um site intuitivo e funcional. As sugestões para uma nova home do site, seria colocar apenas um cabeçalho, onde estaria as três informações principais: “horários e os pontos de ônibus”, “a companhia” e “fale conosco”, estes links levarão o usuário para uma página com mais opções, despoluindo o setor primário do site e dando ao usuário um acesso mais organizado, encaminhando-o para o setor que realmente deseja de uma forma organizada. A home da página, possuiria as cores da agência de um modo mais harmônico, apresentando menos elementos (como o

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

relógio digital), e o atendimento online seria encaminhado para outro cabeçalho, dessa forma, dando uma ênfase na usabilidade e na dinâmica do site.

Dentro do link “a companhia” o usuário encontrará, dados a respeito da empresa, fotos, notícias, dentre outras informações, que possa lhe interessar, como os dados a respeito de cartões magnéticos e passagens. O link “fale conosco”, traria todas as maneiras de contatar a empresa, desde o envio de currículo, contatos via e-mail, redes sociais, até o chat online para contato imediato. Mas o setor principal do site, no qual atualmente se encontram as falhas de comunicação, seria encaixado no link “Horário e pontos de ônibus”, que apresentaria os horários, locais e rotas de ônibus, através de uma forma limpa e dinâmica. Utilizando o nome de ruas e pontos de referência concretos, ao invés de locais conhecidos para situar as paradas de ônibus, as pessoas que são de outra cidade terão mais facilidade de se localizar.

Seria também disponibilizado um mapa que possui as rotas e paradas de cada ônibus, com turnos e horários, pois essa seria uma maneira prática e funcional para o usuário se localizar na cidade de Ijuí. Essa Interface se torna mais prática, também, para usuário de telefone móvel, pois não importa onde o usuário esteja, ele poderá se localizar.

O mecanismo de pesquisa, em um site de transporte público urbano, é de grande importância, pois o mesmo deve estar funcionando corretamente, abrangendo e corrigindo todo o tipo de pesquisa, pois nem todo usuário saberá escrever corretamente o destino desejado. O buscador, também, deve funcionar de maneira individual, com as opções de “origem” e “destino”, uma opção rápida e eficaz para o usuário.

Uma outra sugestão, é a criação de um aplicativo para celular, utilizando o dispositivo localizador do próprio celular, traçando a localização do usuário até o ponto de ônibus mais próximo. Este aplicativo seria a ferramenta perfeita para estudantes e visitantes vindos de fora, pois com ele seria possível pegar um ônibus, sem conhecer as ruas da cidade, e seus pontos, já que o mesmo traçaria uma rota até o local correto, uma solução simples para uma ação simples.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Constatamos que, após os estudos de coleta e análise de dados tanto do site da Medianeira como dos sites de referência (Coca-cola, Sony, SPTrans e POA transporte) e através do ponto de vista da ergonomia cognitiva e usabilidade, tais modificações sugeridas apontam a viabilidade de uma melhora significativa para o site da empresa. A partir desse projeto podemos reforçar a importância dos conceitos necessários ao desenvolvimento de uma interface, salientadas pelas metodologias de Nielsen e Romani.

5. PALAVRAS-CHAVE: Design de Interface; Ergonomia cognitiva; Usabilidade.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

NIELSEN, Jakob. Engenharia de Usabilidade. San Francisco, Morgan Kaufmann, Inc., 1993.

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

MEDIANEIRA TRANSPORTES. Disponível em: <<http://www.medianeiratransporte.com.br/pagina-57-lista.fire>>. Acesso em: 11 de junho de 2016.

SINDIÔNIBUS. Disponível em: <<http://www.sindionibus.com.br/site/transporte-publico-coletivo-e-classe-trabalhadora/>> . Acesso em: 11 de junho de 2016.

SPTRANS. Saiba como ir de Ônibus. Disponível em: <<http://www.sptrans.com.br/>>. Acesso em: 25 de junho de 2016.

POA TRANSPORTE. Disponível em: <<http://www.poatransporte.com.br/>>. Acesso em: 18 de junho de 2016.

ROMANI, Roberto. Usabilidade na web. Disponível em: <ftp://ftp.unicamp.br/pub/apoio/treinamentos/tutoriais/tut_UsabilidadeWeb.pdf>. Acesso em: 19 de junho de 2016.