

Os desafios de usabilidade nas Redes Sociais: exemplo prático “Facebook”

Célia Soares - csoares@destaforma.com

Doutoranda em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais, UA e UP

Ana Veloso - aiv@ua.pt

Professora Auxiliar do Dep. de Comunicação e Arte, Universidade de Aveiro

Óscar Mealha - oem@ua.pt

Professor Associado do Dep. de Comunicação e Arte, Universidade de Aveiro

No contexto das redes sociais, o design de interação assume um papel importante e crescente. A popularidade destas redes entre os utilizadores da World Wide Web, as diferentes funcionalidades, nomeadamente, simples partilha de informação, conversação, organização de eventos, entre outras, leva-nos a questionar se existem entraves à sua utilização.

Este estudo de avaliação de usabilidade considera quatro grupos distintos de participantes (idades compreendidas entre os 18 e 22 anos) que realizaram um conjunto de tarefas em ambiente controlado, para explorar os desafios de usabilidade da rede mais utilizada em Portugal – o Facebook, num determinado contexto de uso.

Aplicou-se um guião que incluía alguns dos seguintes pontos:

- Identificação da rapidez e facilidade de aprendizagem recorrendo a um grupo de utilizadores sem experiência de utilização desta rede social, que realizaram tarefas simples (ex: colocar uma mensagem num mural);
- Memorização, avaliada em dois momentos distintos, realização das mesmas tarefas em momentos diferentes com e sem ajuda;
- Apurar o nível de eficácia e eficiência, determinadas prospectivamente pelas operações executadas com sucesso e pelos erros contabilizados enquanto realizavam as tarefas propostas.

Os resultados são indicadores de uma realidade menos positiva do que se esperava.