

9 Recomendações de usabilidade para lojas de aplicativos para dispositivos móveis

As recomendações aqui presentes foram baseadas nos achados das técnicas de pesquisa utilizadas. Estas, foram agrupadas da seguinte forma:

Comunicação, organização e aquisição: onde se listou as recomendações que tratam das questões relacionadas à comunicação entre loja e usuários ou entre desenvolvedores e usuários, tais como os canais de comunicação. Também consta quais informações relacionadas aos aplicativos que se mostraram relevantes para o usuário, mas que atualmente estão ausentes, no que concerne a navegação na loja e, conseqüente, a aquisição do conteúdo disponível, assim como o modo de organizar e apresentar essas informações.

Entrada de dados: tendo em vista que os dispositivos testados possuíam tecnologia de tela sensível ao toque, foram agrupadas aqui as recomendações que se relacionam com o processo de entrada de dados, seja para busca, aquisição, navegação ou avaliação, em dispositivos que façam uso dessa tecnologia.

Busca: nesse tópico foram agrupadas recomendações que se relacionam com a ferramenta de busca e também com as diferentes formas que o usuário utiliza para procurar o que deseja dentro da loja

Avaliação: nesse tópico constam recomendações que se relacionam com o processo de avaliação de aplicativos nas lojas, assim como gerenciar e apresentar as informações geradas a partir dessa atividade.

9.1 Comunicação e organização

- Deve-se oferecer vasta informação a respeito dos aplicativos. Para isso, deve-se possibilitar aos desenvolvedores a publicação de informações detalhadas a respeito do aplicativo em diferentes níveis de densidade informacional, tais como um resumo em um parágrafo seguido de um detalhamento mais extenso do aplicativo. Deve-se

também incentivar o uso de um ou mais canais de comunicação entre desenvolvedores e usuários, tais como: emails e chats para o esclarecimento de questões pontuais ou não esclarecidas no descritivo do aplicativo, por fim, deve-se disponibilizar uma relação de perguntas mais freqüentes e suas respostas (FAQ).

- Deve-se possibilitar que os desenvolvedores coloquem *links* de comentários feitos por sites especializados, prêmios e outros reconhecimentos que o aplicativo tenha tido, visto que esse tipo de informação provê, na percepção dos usuários, mais credibilidade ao aplicativo.
- Deve-se possibilitar aos desenvolvedores meios de expor e demonstrar os aspectos gráficos dos aplicativos, explorando, por exemplo: imagens promocionais, vídeos de demonstração, vídeos tutoriais e *screen shots*.
- Deve-se estabelecer critérios claros para a inclusão de um aplicativo em uma categoria, ou seja, toda categoria deve ter um critério e uma definição clara, objetiva e excludente em relação as demais categorias, para que assim se possa categorizar um aplicativo naquela categoria.
- Recomenda-se a utilização de um texto descritivo para cada categoria.
- Recomenda-se a utilização de ícone e rótulo na categoria.
- Deve-se utilizar termos, nomes e rótulos no mesmo idioma que o usuário definiu para o sistema operacional do *smartphone*. Pode-se oferecer ainda a possibilidade de se definir um idioma para a loja, diferente do que foi definido para o *smartphone*.
- Deve-se utilizar rótulos para as principais sessões e funcionalidades da loja (tais como busca, *login* e configurações), podendo o uso de ícone ser opcional.
- Recomenda-se que os aplicativos gratuitos sejam rotulados como “grátis” no espaço normalmente destinado para a informação de preço nos aplicativos pagos.
- Recomenda-se que o número máximo de caracteres para o nome do aplicativo seja o número máximo de caracteres comportados em um *snippet*, onde não se exija a quebra do nome em duas linhas, a redução da tipografia ou a rolagem do nome.

- Recomenda-se a utilização de um termo específico e claro, ou um texto explicativo, para áreas que tenham funções ou utilizem termos que não sejam comuns ao usuário, tais como as que apresentam novas funcionalidades de busca ou organização do conteúdo.
- Recomenda-se que o usuário possa hierarquizar a área de destaque por diferentes modos (por avaliação, tempo de publicação, categoria)
- Recomenda-se, que caso seja utilizada uma navegação horizontal, essa não possua mais que cinco áreas ou divisões.
- Recomenda-se, que caso seja utilizada uma navegação horizontal, faça-se uso de referências visuais ou animações que reforcem a metáfora.

9.2

Entrada de dados

- O processo de entrada de dados deve ser consistente durante toda a experiência de uso.
- O teclado utilizado na interação do usuário com a loja deve atender as necessidades e particularidade do idioma selecionado para a loja levando em conta, por exemplo, os caracteres específicos daquela linguagem.
- Recomenda-se que sejam evitadas ações de “clicar, pressionar e arrastar” durante a interação, visto que impede a visualização e seleção adequada do item (*fat finger problem*¹), sugere-se no lugar a ação de “clicar, pressionar, soltar – onde então se apresentaria um pop-up, caixa de seleção ou lista – e clicar”.
- Recomenda-se que os caracteres do teclado estejam em maiúsculo ou minúsculo, e que se mude de um modo para o outro, em correspondência com o modo selecionado através do modal utilizado (ex: *shift* ou tecla “⇧”).
- Recomenda-se que a senha utilizada na loja seja definida pelo usuário e que seja indiferente o modo do carácter (maiúscula ou

¹ *Fat Finger Problem*, problema do dedo gordo em uma tradução literal, é como normalmente é chamado a impossibilidade de se enxergar o que está sendo pressionando na tela de um dispositivo sensível ao toque, devido a essas impossibilidades, algumas vezes são selecionados itens diferentes daquele que se pretende selecionar.

minúscula), caso seja impossível utilizar apenas caracteres minúsculos, recomenda-se o uso de caracteres alfanuméricos e, somente se estes não forem suficientes, alfanuméricos com a diferenciação entre maiúsculas e minúsculas.

- Recomenda-se que não seja necessário inserir a senha para o *download* de aplicativos e conteúdos gratuitos

9.3 Busca

- Deve-se priorizar, nos resultados de busca, o aplicativo cujo nome seja exatamente o termo procurado.
- Deve-se listar, no resultado de busca, apenas aplicativos com alta relevância em relação ao termo de busca. Os aplicativos com baixa relevância em relação ao termo procurado, devem estar apresentados como sugestões.
- Deve-se disponibilizar filtros de preços, avaliação, categorias e data de publicação nos resultados e nos parâmetros de busca
- Deve-se possibilitar a organização dos resultados de busca por preços, avaliação, categorias, relevância e/ou data de publicação .
- Não se deve apresentar, na lista de resultados de busca, aplicativos não compatíveis com a versão ou modelo do *smartphone*.
- Deve-se identificar e deixar claro para os usuários os aplicativos que, por fé ou má-fé, fizerem referência a um produto ou serviço muito popular, mas que o aplicativo em questão não tenha nenhuma ligação, ou uma ligação complementar, com o aplicativo de referência. Essa diferenciação se mostra pertinente pois o usuário pode se sentir enganado pelo aplicativo e pela loja.
- Recomenda-se que nos *snippets* das listas de aplicativos estejam sempre presentes pelo menos os seguintes itens: preço, nome, avaliação, categoria, ícone.
- Recomenda-se que se utilize nos *banners* promocionais pelo menos as mesmas informações que constam nos *snippets* das listas de aplicativos.
- Recomenda-se a disponibilização de um histórico de busca, podendo este ser exportado ou apagado.

9.4 Avaliação

- Deve-se oferecer lembretes para a avaliação do aplicativo durante a utilização deste e também quando o usuário acessar a loja mas sem que este lembrete seja intrusivo.
- Deve-se facilitar a avaliação de um aplicativo através de uma área dedicada, *link* para avaliação ou *banner*.
- Deve-se oferecer formas alternativas de avaliação além do ranqueamento e comentário do aplicativo, tais como: avaliação de itens específico (visual, usabilidade, dificuldade do jogo, etc.), questionários de avaliação e uma forma de reportar erros e problemas
- Deve-se oferecer a possibilidade de visualizar os comentários por critérios específicos, tais como: positivos, negativos, mais ou menos relevantes, comentários por versão publicada, etc.
- Deve ser possível avaliar, com um ranqueamento por exemplo, os comentários feitos por outros usuários e apontar a relevância ou irrelevância do comentário.
- Deve-se priorizar os comentários que foram apontados como mais pertinentes e relevantes pelos usuários.
- Deve-se priorizar os comentários feitos por usuários conhecidos, utilizando como referência a agenda de contatos ou os contatos associados ao email do usuário - caso seja possível -, ou então, deve-se priorizar os usuários que estão na mesma região geográfica.
- Deve-se oferecer a possibilidade de retorno ou devolução do aplicativo, dentro de um determinado prazo estabelecido pela loja.
- Deve-se apresentar um *feedback* para o usuário após o preenchimento da avaliação informando se o comentário foi feito com sucesso. Após isso, se o comentário for ser publicado imediatamente, esse deve ser mostrado para o usuário. Caso o comentário ainda for ser submetido para uma avaliação, deve-se informar o usuários a esse respeito assim como o tempo máximo para a publicação do comentário.
- Deve-se informar se o aplicativo já foi avaliado ou não pelo usuários, em caso positivo, deve-se exibir a avaliação feita e deve-se possibilitar a edição desta.

- Deve-se colocar o acesso a ação de avaliação do aplicativo, seja um *link*, aba ou botão, na mesma área onde estão os comentários.
- Sugere-se que se as etapas de avaliação forem todas obrigatórias, estas sejam apresentada na forma de um *wizard* (passo-a-passo), informando quantos passos são necessários, qual o próximo passo, qual o anterior e em qual o usuário se encontra.
- Não se recomenda a utilização do campo de título no comentário, visto que o usuário considera esse campo irrelevante.
- Deve-se propor meios alternativos de pagamento além do cartão de crédito, tais como a utilização de sites de transferências bancárias – como por exemplo o *Paypal* e o *Pageseguro* - ou a transferência de crédito para o perfil do usuário, por transferência digital ou física, para que o usuário possa gastar esse crédito com conteúdo na loja.