

01

1- Call Center, acessibilidade e card sorting

Transcrição

Veremos outros pontos que nos ajudarão a melhorar a nossa empresa. O usuário costuma entrar em contato por meio de e-mails ou telefone. Então, o Call Center também é um boa fonte de informação. A equipe do atendimento certamente conhece as dores do usuário. Experimente um dia ficar junto com a equipe de atendimento, conversando com os cliente. Isto certamente aumentará sua empatia com o usuário.

Outro ponto é pensar na **acessibilidade** da interface. De acordo com a legislação, todo banco ou site governamental, é obrigatório que o nosso projeto seja 100% acessível, ou seja, deve estar focado no usuário com deficiências visuais, motoras ou aditivas.



Usamos a imagem do PCD (Pessoa com deficiência), porém, quais ferramentas possuímos para conseguir testar a acessibilidade do site. Por exemplo, os deficientes visuais costumam utilizar um leitor de tela. Trata-se de um software que consegue ler o que está escrito na tela - inclusive a parte de código. Por exemplo, se na página existe um `tab` entre um texto e outro, ele citará a presença do mesmo. Algumas ferramentas existentes são:

- [NVDA](https://www.nvaccess.org/) (<https://www.nvaccess.org/>) - gratuito
- [Jaws Screen Reader](http://www.freedomscientific.com/Products/Blindness/JAWS) (<http://www.freedomscientific.com/Products/Blindness/JAWS>) - pago
- [DosVox](http://intervox.nce.ufrj.br/dosvox/) (<http://intervox.nce.ufrj.br/dosvox/>)

O DosVox é uma iniciativa brasileira. Eu sugiro que você experimente instalar uma dessa ferramentas e realize a navegação no seu site utilizando apenas o seu teclado.

Lembrando que quando pensamos em acessibilidade não falamos apenas em deficiência visual. Devemos pensar em outros tipos de deficiência, inclusive as passageiras. No caso em que seu usuário não tenha disponível os óculos, ele precisará da opção de aumento da fonte exibida na tela. Ou você está com a mão immobilizada e está com limitações

motoras, sem poder utilizar o mouse. Todas estas situações devem ser levadas em consideração quando falamos de acessibilidade. Uma outra recomendação é que tal característica deva ser introduzida desde o início do projeto.

As pessoas ligam na MusicDot reclamando que não estão encontrando um curso de violão básico. No entanto, nós consideramos que é muito simples encontrá-lo na plataforma.

The screenshot shows the MusicDot website's main navigation bar with categories like TECLADO & PIANO, CORDAS, CANTO, TEORIA & FUNDAMENTOS, and BATERIA & PERCUSSÃO. Below the navigation is a banner for 'Cursos de CORDAS'. An arrow points to the 'Violão Básico' button in a grid of course thumbnails. The 'Violão Básico' page is then shown, featuring three cards: 'Violão 1: Primeiros passos com o Violão' (red icon), 'Violão 2: Acordes com pestana' (yellow icon), and 'Violão 3: Acordes com sétima' (blue icon).

Temos vários cursos de violão, inclusive o básico. O que pode estar acontecendo? Se o usuário está tendo dificuldades, quais recursos temos disponíveis para reorganizar o conteúdo das categorias? No curso de [UX Experiência do Usuário](#) (<https://cursos.alura.com.br/course/ux-base>), nós conhecemos a ferramenta **card sorting**.



Com esta técnica, nós organizamos cartões. Outra ferramenta que vimos anteriormente foi o **Board Thing**. Com ela, criamos pequenos post-its virtuais e testamos a melhor organização das categorias.

The screenshot shows a card sorting interface with a toolbar at the top and a grid of cards below. The categories are: Teclado & Piano, Cordas, Teoria & fundamentos, and Canto. Under 'Cordas', there are four sub-cards: 'Primeiros passos', 'Violão', 'Teoria musical', and 'Acordes'. The 'Acordes' card has a hand cursor over it, indicating it is being moved. Other visible cards include 'Partitura', 'Guitarra & Baixo', 'Formação p/ ministérios', 'Ritmo', 'Batidas', and 'Pêndulo'.

Você pode fazer com que o seu usuário organize da maneira que ele considerar mais prática. Chamamos isto de **card sorting fechado**, porque já determinamos quais seriam as categorias utilizadas. O **card sorting aberto** dá liberdade para o usuário trabalhar com as categorias que ele escolher. Estas são ótimas técnicas que podem melhorar a arquitetura do seu site. No nosso caso, pode ser útil avaliar se as categorias criadas são realmente úteis.

Na criação da plataforma da Alura, nós usamos a técnica do card sorting e dois alunos realizaram os testes.

Você pode ler mais a respeito no blog da Alura no seguinte post: [Por trás do novo visual da Alura](http://blog.alura.com.br/por-tras-do-novo-visual-da-Alura/) (<http://blog.alura.com.br/por-tras-do-novo-visual-da-Alura/>).