

Planejamento de uma avaliação do site: <https://www.bilheteriadigital.com/> utilizando o Framework DECIDE.

D- Determinar os objetivos da avaliação de IHC.

Os objetivos definidos foram:

- 1. Identificar problemas na interação e na interface:** Esse problema pode afetar a experiência do usuário impedindo que ele não chegue no seu destino esperado ao selecionar tal função ou até mesmo não a identificando.
- 2. Verificar a conformidade com um padrão:** Assegurar que o site esteja seguindo as conformidades com um padrão para que um usuário com certas limitações físicas não encontre barreiras intransponíveis para acessar a interface do sistema e interagir com ele.
- 3. Analisar a apropriação da tecnologia:** Certificar que o usuário consiga realizar suas funções sem nenhuma dificuldade ou barreira no caminho.

E- Explorar perguntas a serem respondidas com a avaliação.

Perguntas a serem respondidas na avaliação de cada objetivo:

As perguntas a serem respondidas serão as 10 heurísticas propostas por Nielsen, que estão melhor detalhadas na tabela 1:

Tabela 1 – Heurísticas Propostas por Nielsen(NIELSEN, 1994, p.30)

Heurísticas	Descrição
Status do sistema	O usuário deve ser informado pelo sistema em tempo razoável sobre o que está acontecendo.
Compatibilidade do sistema com o mundo real	O modelo lógico do sistema deve ser compatível com o modelo lógico do usuário.
Controle do usuário e liberdade	O sistema deve tornar disponíveis funções que possibilitem saídas de funções indesejadas.
Consistência e padrões	O sistema deve ser consistente quanto à utilização de sua simbologia e à sua plataforma de hardware e software.
Prevenção de erros	O sistema deve ter um design que se preocupe com as possibilidades de erro.
Reconhecimento ao invés de relembração	As instruções para o bom funcionamento do sistema devem estar visíveis no contexto em que o usuário se encontra.
Flexibilidade e eficiência de uso	O sistema deve prever o nível de proficiência do usuário em relação ao próprio sistema.
Estética e design minimalista	Os diálogos do sistema devem conter somente informações relevantes ao funcionamento.
Ajuda aos usuários no reconhecimento, diagnóstico e correção de erros	As mensagens devem ser expressas em linguagem clara, indicando as possíveis soluções.
Ajuda e documentação	A informação desejada deve ser facilmente encontrada, de preferência deve ser contextualizada e não muito extensa.

C- Escolher (Choose) os métodos de avaliação a serem utilizados.

O método escolhido foi o **método da inspeção** por não envolver participação de usuários, o avaliador se coloca no lugar do usuário enquanto examina e com destaque na Avaliação Heurística por ser um método rápido e simples.

I- Identificar e administrar as questões práticas da avaliação.

As questões práticas envolvidos na avaliação foram:

- O usuário definido será o próprio avaliador se colocando no lugar de um usuário.
- O orçamento restringe a realização da avaliação.
- A avaliação será realizada dentro do prazo do cronograma.
- O equipamento a ser utilizado será adequado para realização da avaliação.

D- Decidir como lidar com as questões éticas.

Antes de qualquer atividade o entrevistado será apresentado e informado sobre seu objetivo, políticas de privacidade, direitos do usuário e resultado da avaliação.

Seguindo as etapas:

- Introdução a avaliação.
- Objetivos e resultado esperado.
- Explicação sobre o direito do usuário e políticas de privacidade.

E- Avaliar (Evaluate), interpretar e apresentar os dados.

Após a avaliação ser encerrada, os dados serão analisados e interpretados em busca de compreender se o grau de confiabilidade dos dados, validade interna e externa da avaliação e validade ecológica da avaliação. Com a obtenção do resultado realizar uma verificação se a avaliação foi adequada e se os métodos escolhidos foram corretos.

Execução da avaliação do site utilizando o método de inserção e avaliação heurística de Nielsen.

Seguindo as 10 heurísticas de Nielsen foi identificado problemas nas heurísticas:

- **Flexibilidade e Eficiência;**
- **Liberdade e controle do usuário;**
- **Estética e Design minimalista**
- **Ajuda e Documentação.**

Tabela 2: Formulário para Avaliação Heurística – Liberdade e controle do usuário

Liberdade e controle do usuário		
Verificação: O usuário consegue operar o sistema? Ele vai entender o que deve fazer em seguida? Quais barreiras o usuário encontra para atingir seus objetivos?		Grau de Severidade: <input type="checkbox"/> 0 - Sem importância <input type="checkbox"/> 1 - Cosmético <input checked="" type="checkbox"/> 2 - Simples <input type="checkbox"/> 3 - Grave <input type="checkbox"/> 4 - Catastrófico
Natureza do problema: <input type="checkbox"/> Barreira <input checked="" type="checkbox"/> Obstáculo <input type="checkbox"/> Ruído		
Perspectiva do usuário: <input checked="" type="checkbox"/> Problema Geral <input type="checkbox"/> Problema Preliminar <input type="checkbox"/> Problema Especial		
Perspectiva da tarefa: <input type="checkbox"/> Problema Principal <input checked="" type="checkbox"/> Problema Secundário		
Perspectiva do projeto: <input type="checkbox"/> Problema Falso <input type="checkbox"/> Problema Novo <input type="checkbox"/> Não se aplica		
Descrição do problema: <p>Contexto: quando o usuário acessar os Termos de Uso e as Políticas de Privacidade é criado uma nova aba com as informações, impedindo que ele retorne para a página inicial.</p> <p>Causa: impede que o usuário retorne para a página inicial.</p> <p>Efeito sobre o usuário: frustração e falta de controle das ações de retornar a página inicial.</p> <p>Efeito sobre a tarefa: perda de tempo na execução.</p> <p>Correção possível: compatibilidade com o próprio site.</p>		

Tabela 3: Formulário para Avaliação Heurística – Flexibilidade e Eficiência

Flexibilidade e Eficiência	
Verificação: O usuário consegue se adaptar ao sítio de forma a tornar o acesso às informações mais eficiente, ou simplesmente torná-lo visualmente mais agradável de acordo com o seu gosto pessoal ?	Grau de Severidade: <input type="checkbox"/> 0 - Sem importância <input type="checkbox"/> 1 - Cosmético <input type="checkbox"/> 2 - Simples <input checked="" type="checkbox"/> 3 - Grave <input type="checkbox"/> 4 - Catastrófico
Natureza do problema: <input type="checkbox"/> Barreira <input type="checkbox"/> Obstáculo <input type="checkbox"/> Ruído	
Perspectiva do usuário: <input checked="" type="checkbox"/> Problema Geral <input type="checkbox"/> Problema Preliminar <input type="checkbox"/> Problema Especial	
Perspectiva da tarefa: <input type="checkbox"/> Problema Principal <input checked="" type="checkbox"/> Problema Secundário	
Perspectiva do projeto: <input type="checkbox"/> Problema Falso <input type="checkbox"/> Problema Novo <input type="checkbox"/> Não se aplica	
Descrição do problema: <p>Contexto: a interface não possui modo de alto-contraste, audiodescrição, preenchimento de dados automático e atalhos.</p> <p>Causa: falta de acessibilidade ao usuário.</p> <p>Efeito sobre o usuário: desorientação e hesitação ao usuário.</p> <p>Efeito sobre a tarefa: perda de tempo.</p> <p>Correção possível: disponibilização de um modo de alto-contraste, áudio descrição, preenchimento de dados automáticos e atalhos.</p>	

Tabela 4: Formulário para Avaliação Heurística – Estética e Design minimalista

Estética e Design minimalista	
<p>Verificação: Que parte da interface e da interação o deixa insatisfeito? Que parte da interface o desmotiva a explorar novas funcionalidades? A tecnologia disponível pode oferecer maneiras mais interessantes ou eficientes de os usuários atingirem seus objetivos? O quanto os usuários consideram o apoio computacional adequado para auxiliá-los na realização de suas atividades?</p>	<p>Grau de Severidade: <input type="checkbox"/> 0 - Sem importância <input type="checkbox"/> 1 - Cosmético <input type="checkbox"/> 2 - Simples <input checked="" type="checkbox"/> 3 - Grave <input type="checkbox"/> 4 - Catastrófico</p>
<p>Natureza do problema: <input type="checkbox"/> Barreira <input type="checkbox"/> Obstáculo <input checked="" type="checkbox"/> Ruído</p>	
<p>Perspectiva do usuário: <input checked="" type="checkbox"/> Problema Geral <input type="checkbox"/> Problema Preliminar <input type="checkbox"/> Problema Especial</p>	
<p>Perspectiva da tarefa: <input checked="" type="checkbox"/> Problema Principal <input type="checkbox"/> Problema Secundário</p>	
<p>Perspectiva do projeto: <input type="checkbox"/> Problema Falso <input type="checkbox"/> Problema Novo <input type="checkbox"/> Não se aplica</p>	
<p>Descrição do problema:</p> <p>Contexto: falta de atualização sobre disponibilidade de ingressos para o evento ou estado atual do evento.</p> <p>Causa: insatisfação ao se deparar com o evento que já se esgotou ou ocorreu e continua disponível sua visualização.</p> <p>Efeito sobre o usuário: insatisfação e desconfiança do usuário ao usar o site.</p> <p>Efeito sobre a tarefa: perda de tempo e desinteresse sobre o serviço.</p> <p>Correção possível: atualização constante sobre os eventos disponíveis e seu estado atual.</p>	

Tabela 5: Formulário para Avaliação Heurística – Ajuda e documentação

Ajuda e Documentação	
Verificação: A documentação relativa ao serviço está de acordo com o que é apresentado no site ?	Grau de Severidade: <input type="checkbox"/> 0 - Sem importância <input type="checkbox"/> 1 - Cosmético <input type="checkbox"/> 2 - Simples <input checked="" type="checkbox"/> 3 - Grave <input type="checkbox"/> 4 - Catastrófico
Natureza do problema: <input type="checkbox"/> Barreira <input type="checkbox"/> Obstáculo <input checked="" type="checkbox"/> Ruído	
Perspectiva do usuário: <input checked="" type="checkbox"/> Problema Geral <input type="checkbox"/> Problema Preliminar <input type="checkbox"/> Problema Especial	
Perspectiva da tarefa: <input checked="" type="checkbox"/> Problema Principal <input type="checkbox"/> Problema Secundário	
Perspectiva do projeto: <input type="checkbox"/> Problema Falso <input type="checkbox"/> Problema Novo <input type="checkbox"/> Não se aplica	
Descrição do problema: <p>Contexto: a documentação de reembolso não contempla todas as opções de pagamento no momento da compra.</p> <p>Causa: falta de informação sobre o método de reembolso em outros meios de pagamento com exceção em comprar utilizando o cartão de crédito.</p> <p>Efeito sobre o usuário: falta de informação, segurança e inconformidade.</p> <p>Efeito sobre a tarefa: desinteresse sobre o serviço e insegurança.</p> <p>Correção possível: atualização na documentação sobre outros meios de pagamento.</p>	

Após cada avaliação, deve-se priorizar as correções mais relevantes, até atingir o nível de qualidade estipulado pelo especialista. A determinação de graus de severidade facilita o estabelecimento de prioridades, mas deve ser analisada em conjunto com os demais critérios (natureza do problema e perspectivas do usuário, da tarefa e do projeto). Por exemplo, um problema geral, verificável para qualquer tipo de usuário é, logicamente, mais prioritário que um outro que se verifique somente para alguns tipos de usuários. Pode-se considerar também prioritário o problema de usabilidade que possa causar perda de tempo em tarefas com elevada frequência de realização ou o que cause falhas ou perda de dados em tarefas de elevada importância.

Referencia bibliografica:

BARBOSA, S. D. J.; SILVA, B. S. Interação Humano-Computador. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. MACIEL, C. et al. Avaliação Heurística de Sítios na Web. Rio de Janeiro, 2004.

Cristiano Maciel, José Luis T. Nogueira, Leandro Neumann Ciuffo, Ana Cristina Bicharra Garcia. Avaliação Heurística de Sítios na Web. Marcelohsantos. Disponível em: <[Avaliação Heurística de Sítios na Webmarcelohsantos.comhttps://marcelohsantos.com > Aula7_artigo](https://marcelohsantos.com/Aula7_artigo)>. Acesso em: 22 Abril 2023.