



Faculdade UnB Gama - FGA
Disciplina: Requisitos de Software
Professor: André Barros de Sales

Matrícula: 202016328 Nome: Geovanna Maciel Avelino da Costa

Tópico: Framework DECIDE

Framework DECIDE - Infosaúde

O framework DECIDE será aplicado para planejar a avaliação do site Infosaúde, o mesmo possui algumas dificuldades de uso para o usuário, portanto ele foi o escolhido para tal.

- Objetivo da avaliação: essa avaliação tem por objetivo avaliar a usabilidade do sistema com os critérios de: facilidade de uso, facilidade de aprendizado, satisfação do usuário e memorabilidade. O foco de interesse é para públicos de adultos com pouca experiência com o uso de sistemas.
- Perguntas a serem respondidas:
 - O usuário consegue operar o sistema?
 - Ele atingiu seu objetivo? Com quanta eficiência? Em quanto tempo? Após quantos erros?
 - Qual parte da interface e da interação o deixa insatisfeito?
 - Ele vai entender o que fazer em seguida?
 - Que problema de IHC dificulta ou impede o usuário de alcançar seus objetivos?
 - Quantos usuários conseguiram completar sua tarefa?
- Método escolhido: método de observação com teste de usabilidade.
- Identificação: o recrutamento de usuários será de acordo com o perfil de um adulto com 40+ anos, sem muita experiência com uso de sistemas de software, que está em busca de informações sobre os medicamentos disponíveis em um UBS. A avaliação seria realizada em um ambiente controlado, com as devidas perguntas e atividades já preparadas. Para conduzir a avaliação será necessário um computador, um avaliador e um caderno para anotações.
- Ética: antes da avaliação, o recrutado irá assinar um termo de consentimento com a participação da avaliação e com o compartilhamento de seu resultado na avaliação.
- Avaliando: de acordo com o teste escolhido poderá se observar a experiência de uso do usuário, pois será possível inferir o grau de sucesso da execução, erros cometidos, tempo de conclusão para atividade e o grau de satisfação do usuário. O foco no desempenho do usuário usando o sistema pode ser de grande ajuda, pois após o experimento haverá uma noção maior dos problemas de usabilidade que devem ser consertados.

Avaliação - InfoSaúde

A avaliação será feita utilizando o método de observação "teste de usabilidade". Para a avaliação, foram separadas tarefas específicas para testar o uso do site para o público alvo citado no planejamento. Portanto, nessa etapa da preparação temos:

- Atividade dos usuários: o usuário deve ser capaz de achar com apenas três cliques a página que informa a quantidade de medicamentos disponíveis nas UBS.
- Coleta de dados: Já apresentada a atividade, vamos para a apresentação dos três participantes do teste de usabilidade. Nessa seção, vamos documentar a experiência tanto da perspectiva do avaliador e contanto com opiniões do usuário.

➤ Recruta 1:

- Nome: Consuela Maciel Gomes
- Idade: 46 anos
- Profissão: autônoma
- Nível de uso de interfaces: baixa.

No questionário pré-teste a participante informou que não tinha contato com o site InfoSaúde, pois vai presencialmente na UBS desejada para ver se há o remédio que precisa. Além do não conhecimento do site, disse que não tinha informações sobre sua existência, mas mesmo se tivesse não iria buscar os remédios através dele, pois não tem "paciência" para procurar nesses sites pois os acham confusos.

Ao entrar em contato com o sistema, a usuária leu cada opção do menu e logo foi para as opções certas, não houveram erros, somente demora no tempo de clique. O tempo médio de escolha de clique foi de cinco a oito segundos. Ela não mostrou insatisfação com a interação visual, apenas achou o sistema lento em resposta.

Para esse testes, ela comentou que o site é de fácil uso e intuitivo, pois conseguiu ir até as informações desejadas. Sua experiência foi fácil, intuitiva e sem confusões, em suas palavras.

➤ Recruta 2:

- Nome: Alexandre dos Santos
- Idade: 41 anos
- Profissão: autônomo
- Nível de uso de interfaces: médio.

No questionário pré-teste, o participante informou que não tinha conhecimento do site InfoSaúde. Também que não tem interesse no site já que não tem nenhuma doença crônica e não precisa de nenhum medicamento oferecido pelas UBS.

O usuário chegou ao objetivo com 3 erros, pois sentiu confusão nos títulos das opções do menu, assim indo para outras páginas. Primeiro ele foi em "Sala de Situação".



Imagem 1: interface infosaúde.

Após o erro, ele seguiu para “Gestão de Recursos” e então voltou ao menu inicial depois de ler que nenhuma das opções se encaixavam com a atividade proposta.



Imagem 2: interface infosaúde.

Após encontrar a opção certa do menu, seguiu de forma intuitiva e sem muitos problemas. O que impediu sua escolha foram as imagens e o título abaixo de cada um, o que lhe gerou os erros. Terminada a avaliação o usuário comentou que achou o sistema de fácil uso, que agora ele já sabia onde pesquisar caso precisasse de remédios. Sua única reclamação foi o tempo de resposta entre um clique e outro, o carregamento das páginas o incomodou. Sua experiência foi fácil, demorada e intuitiva

➤ Recruta 3:

- Nome: Raimundo de Sousa
- Idade: 58
- Profissão: motorista
- Nível de uso de interfaces: baixo

No questionário pré-teste, o participante informou que não tinha conhecimento do site InfoSaúde. Ele é usuário de medicamentos das UBS, mas assim como a recruta 1, vai presencialmente verificar se o remédio que precisa está disponível. Após saber da existência do site, informou que tentaria usá-lo caso não fosse confuso.

Durante o teste, pode-se observar que o usuário cometeu cerca de 5 erros, clicando em imagens que achou de sentido ambíguo, as imagens eram estas:



Imagem 3: interface infosaúde.

Após navegar em “Gestão de Saúde” e cometer mais 4 erros, pediu ajuda e voltamos à primeira página onde ele clicou em “Saúde do Cidadão” e encontrou as informações solicitadas na tarefa. Com base em seu teste, pode-se afirmar que o usuário consegue operar o sistema, mas encontrou problemas com os gráficos e com os nomes das funções. O objetivo foi atingido, mas somente após 5 erros cometidos e quase desistência de uso da interface.

Após encontrar o local certo, o usuário seguiu de forma intuitiva. Tanto que informou que é mais fácil do que pensava. A interface “tecnológica”, em suas palavras, o agradou, mas confessou que vinha certa confusão com as imagens das opções do menu.

Com a interação com o sistema, o usuário expressa confusão, incerteza e também sentimento de conquista quando achou seu objetivo, em suas palavras.

- Interpretação

Após os casos do teste de usabilidade, foi notório que as reclamações foram as mesmas, que envolviam: tempo de resposta e ícones confusos. Ao que se trata de usabilidade, esses foram os problemas relatados.

Cada usuário teve um comportamento diferente, sendo apenas a recruta 1 que teve um sucesso nos acertos, mas em contrapartida seu tempo de chegar em seu objetivo foi demorado, o que pode significar tanto uma dificuldade da participante com a interface quanto seu tempo de abstração das informações da página.

A partir disso, pode-se concluir que a interface até pode ter boa usabilidade para alguns usuários, mas nem todos sentem conforto em suas ações na interação. O tempo de resposta realmente é um pouco mais demorado, que pode ser devido a diversos fatores.

- Relato dos resultados

Cada usuário expressou opiniões diferentes sobre o sistema, mas nenhuma opinião muito crítica que abominava seu uso ou algo parecido. Os problemas notificados ao uso foram de tolerância do usuário, não levando a desistência durante a execução. Apesar do recruta 3 expressar frustração com os erros, achou a experiência agradável por descobrir o site InfoSaúde e poder pesquisar seus remédios.