

Planejamento e execução da avaliação de um site

Aluno: Pablo Guilherme de Jesus Batista Silva – 200025791

Site de referência: [Detran-DF](#)

PLANEJAMENTO DA AVALIAÇÃO

| | |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Determinar os objetivos da Avaliação de IHC | Esta avaliação tem como objetivo principal realizar uma análise de casos de uso do site pelos seus usuários, identificando tanto os aspectos positivos quanto negativos da página, a fim de avaliar a necessidade de aprimorar o design do site. |
| Explorar perguntas a serem respondidas com avaliação | <ul style="list-style-type: none">- O site é interativo com os usuários portadores de necessidades especiais, ou seja, possui acessibilidade?- Os usuários conseguem com facilidade encontrar as páginas as quais fornecem os serviços que eles estão procurando?- O site possui uma interface minimalista e compreensível ou os usuários tendem a possuir dificuldades para entendê-lo?- Qual o grau de satisfação dos usuários com os serviços disponibilizados no site?- Os usuários conseguem com êxito solicitar os serviços pelo site ou precisam procurar atendimentos presenciais para atendê-los? |
| Escolher os métodos de avaliação a serem utilizados | Serão utilizados os métodos de Investigação, Observação e também Testes de Usabilidade. O método de Investigação nos fornecerá insights valiosos sobre as opiniões, expectativas e comportamentos dos usuários, enquanto o método de Observação nos permitirá identificar os desafios que os usuários reais enfrentam durante a interação com a página e avaliar a experiência de uso, e os testes de usabilidade envolvem testes práticos com usuários reais a fim de mensurar problemas de usabilidade e coletar feedback diretamente do usuário. |
| Identificar e administrar as questões práticas da avaliação | Os principais usuários do site de referência são pessoas as quais necessitam adquirir informações sobre o departamento de trânsito do Distrito Federal e possuem dificuldades de localização e eficiência do site. Este serviço é de suma importância para os cidadãos do distrito federal, uma vez que no site analisado deve ser possível obter informações sobre diversas áreas do departamento, como CNH e infrações de um veículo. Para isso, serão recrutados oito participantes de ambos os sexos, com idades entre 18 e 60 anos e com metade dos participantes sem formação acadêmica, para que realizem a utilização do site, a fim de verificar como eles se saem utilizando o sistema, deve ser necessária a disponibilização de computadores para a realização da avaliação pelos usuários. |
| Decidir como lidar com as questões éticas | Deverá ser assinado contrato em duas vias para garantindo segurança física, psicológica e de dados para o entrevistado e para o analisador. Tendo também uma preocupação da análise com os 4 princípios éticos: 1. Princípio da autonomia 2. Princípio da beneficência 3. Princípio da não maleficência 4. Princípio da justiça e equidade Entre outros pontos, a avaliação dos usuários com a utilização do site tem como responsabilidade e comprometimento: - Evitar causar danos ou consequências negativas aos participantes, como por exemplo: perda de informação, perda de bens, danos às |

| | |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | propriedades. - Respeitar a privacidade dos envolvidos e honrar a confidencialidade de informações que foram concedidas durante a análise. |
| Avaliar, interpretar e apresentar os dados | Os vereditos dados pela avaliação indicam tendências sobre a ocorrência de problemas, porém o site apresenta uma interface agradável e com caminhos simples e de fácil dedução, sendo possível que não ocorra nenhum problema durante a utilização pelos usuários selecionados, mas isso não garante que o site possui uma alta qualidade de uso, apenas indica que durante o escopo da avaliação não ocorreu nenhuma falha grave. |

EXECUÇÃO DA AVALIAÇÃO DO SITE DETRAN-DF

Objetivo: Esta avaliação tem como objetivo principal realizar uma análise de casos de uso do site pelos seus usuários, identificando tanto os aspectos positivos quanto negativos da página, a fim de avaliar a necessidade de aprimorar o design do site.

Perguntas:

1. O site é interativo com os usuários portadores de necessidades especiais, ou seja, possui acessibilidade?
 - O site em questão não tem a opção de acessibilidade como por exemplo a utilização de alto contraste o que pode dificultar o acesso de pessoas com alguma deficiência visual

2. Os usuários conseguem com facilidade encontrar as páginas as quais fornecemos serviços que eles estão procurando?
 - O site possui uma recomendação de serviços mais acessados porém tudo no site precisa ser acessado a partir da conta do gov.br do usuário a qual possui uma senha com caracteres especiais que dificulta a recordação da senha, caso o usuário perca a senha ele possui a opção de recuperá-la, o site possui um pequeno indicativo (três barrinhas) do local aonde se encontram as guias para acessar os serviços no canto superior esquerdo e ao acessá-lo existe um efeito de listagem dos diversos serviços porém ao acessar os serviços o site não tem a opção de retorno além de clicar no título do site detran-df o que não é muito intuitivo para um usuário que não esteja acostumado com o site, dentro do site não existe uma barra de busca própria que facilite a navegação entre os serviços.

3. O site possui uma interface minimalista e compreensível ou os usuários tendem a possuir dificuldades para entendê-lo?
 - Sim a página do detran possui uma interface limpa com ícones representativos sobre seus serviços de fácil compreensão.
4. Qual o grau de satisfação dos usuários com os serviços disponibilizados no site?
 - O site possui uma capacidade razoável de atender as expectativas do usuário porém por não possuir a opção de acessibilidade pode ser que o usuário com dificuldades visuais não consiga realizar o que deseja.

5. Os usuários conseguem com êxito solicitar os serviços pelo site ou precisam procurar atendimentos presenciais para atendê-los?
 - Os serviços disponibilizados no site abrangem uma grande quantidade de soluções para eventuais problemas dos indivíduos, porém ainda existe a necessidade de contato e agendamento para atendimentos presenciais devido à falta de acessibilidade do site.

Métodos utilizados:

Investigação, observação e testes de usabilidade:

- Eu como avaliador realizei a investigação e observação dos componentes do site e verifiquei a usabilidade deles
- Para os testes de usabilidade eu solicitei para 3 voluntários 3 tarefas diferentes, ao primeiro usuário eu solicitei que realizasse uma consulta de CNH no site a tarefa foi concluída com sucesso sem nenhum inconveniente no processo além da lentidão da internet do local, ao segundo usuário a tarefa foi verificar os débitos do veículo o que ocorreu tranquilamente e com facilidade porém novamente o problema de rede local atrasou um pouco a realização da tarefa e por fim a última tarefa para o terceiro usuário foi realizar a emissão do CRLV-e do veículo o que novamente ocorreu de forma fácil só sendo atrasado pela conexão da internet.
- Para manter a confidencialidade dos dados dos usuários eu não realizei prints do resultado das tarefas pois elas geram dados pessoais.

Conclusão

Em suma o site do Detran-DF possui atualmente uma disponibilidade de recursos abrangente e uma interface acolhedora para diversos usuários, salvo o caso de usuários que necessitam de acessibilidade no site a qual não foi encontrada durante a avaliação, o site apresenta uma maneira fácil de realizar as tarefas exigidas de maneira clara e de fácil aprendizado.