



Universidade de Brasília
Faculdade UnB Gama

Disciplina: Interação Humano Computador

Professor: André Barros de Sales

Matrícula: 211045196 Nome: Suzane Alves Duarte

Tópico: Planejar e executar a avaliação de um site (Individual)

EXERCÍCIO

Utilizando o Framework DECIDE, planeje a avaliação de um site de uma comunidade ou do governo que apresente alguma dificuldade de uso para os usuários?

Site de referência: <https://alagoas.al.gov.br/>

1) Determinar (Determine) -> Determinar as metas e os objetivos da avaliação.

O site utilizado como alvo de pesquisa para a realização da avaliação foi o site oficial do Governo de Alagoas. A motivação dessa escolha se deve ao fato de que durante o seu uso é possível identificar gargalos, de forma a dificultar a experiência do usuário.

Dessa forma, o principal objetivo dessa avaliação é identificar quais são as principais dificuldades de uso encontradas pelo usuário durante a utilização do site, além de também levar em consideração possíveis falhas de design que afetem a experiência de usuário como um todo.

2) Explorar (Explore): determinar e explorar as questões cuja avaliação pretende responder

"O usuário consegue acessar de forma rápida os principais serviços oferecidos pelo site do Governo de Alagoas?"

"A interface apresentada é satisfatória à nível de usabilidade para todos os usuários?"

"O site está otimizado para dispositivos móveis?"

"A estrutura de navegação do site é intuitiva?"

"Os recursos de interatividade são apresentados pelo design de forma minimalista?"

3) Escolher (Choose): escolher os métodos e as técnicas que responderão às questões da avaliação

Para avaliar os problemas ou oportunidades de melhoria identificadas no site foram definidos alguns métodos e abordagens que poderão ser utilizados, sendo eles principalmente métodos de Observação e Investigação.

Em relação a Investigação poderão ser realizados Estudos Etnográficos, realizando uma imersão no ambiente dos usuários por um período prolongado. Dessa forma, os pesquisadores podem observar e participar ativamente das atividades dos usuários para entender seu comportamento em profundidade.

Se não for possível realizar as atividades presenciais, poderão ser realizadas pesquisas quantitativas, como por exemplo a criação de questionários online para coletar dados sobre a satisfação dos usuários, suas preferências e comportamentos. Dessa forma, sendo possível analisar se o propósito do site se assemelha com o que o usuário pretende encontrar ao utilizá-lo.

Já em relação a Observação, a Análise de Dados de Uso se faz uma ferramenta importante pois, por exemplo, as métricas de análise da web permitem acompanhar o comportamento dos usuários em grande escala. Dessa forma, será possível identificar as páginas mais visitadas, taxas de rejeição, fluxos de navegação e muito mais.

4) Identificar (Identify): identificar questões práticas a serem abordadas pela avaliação

Inicialmente será necessário identificar os potenciais usuários. Estes devem ser cidadãos alagoenses que utilizam esporadicamente os serviços online do Governo de Alagoas, e que não possuam nenhum tipo de relação com servidores públicos do respectivo estado. Deverão ser realizadas pesquisas com usuários de diferentes níveis de conhecimento e idade.

A avaliação deverá ser conduzida por dois especialistas: um designer e um cientista social. Ambos com um nível de conhecimento à nível acadêmico, para que assim possam avaliar os resultados das pesquisas de forma satisfatória.

5) Decidir (Decide): decidir como lidar com as questões éticas envolvidas

Para a realização de qualquer avaliação deve haver o consentimento informado do participante, a preservação do anonimato, garantia de bem-estar e proteção de grupos vulneráveis. À priori todo avaliador deverá estar a par das normas, diretrizes e códigos de ética relevantes, como o Código de Ética da Usabilidade da UXPA (Associação de Profissionais de Experiência do Usuário) ou princípios de acessibilidade, como o WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).

6) Avaliar (Evaluate): avaliar, interpretar e apresentar os dados

A partir dos dados coletados, será possível avaliar tendências sobre a ocorrência de problemas no site. Para isso, inicialmente os profissionais qualificados irão reunir os dados relevantes coletados ao longo do projeto, incluindo dados de análise da web, resultados de testes de usabilidade, feedback de usuários e qualquer outra informação pertinente. Posteriormente, deve-se realizar uma filtragem dos dados, eliminando quaisquer outliers, dados duplicados ou irrelevantes. Só assim será possível utilizar ferramentas de análise de dados, como planilhas com gráficos, tabelas e estatísticas descritivas para resumir os dados.

Em relação aos dados qualitativos, como feedback de usuários de testes de usabilidade, deve ser possível identificar temas, tendências e insights relevantes a partir das informações adquiridas. Ao categorizá-los, será possível identificar problemas, desafios e oportunidades de melhoria na interface do site.

A partir das discussões realizadas, será possível apresentar os dados em formato de relatórios ou mesmo apresentações que resumam os resultados da avaliação para todos os membros da equipe e stakeholders relevantes. Além também de promover discussões em busca de insights adicionais, e feedback sobre as possíveis mudanças que deverão ser realizadas a partir das descobertas.

LISTA DE EXERCÍCIOS

1) Escolha um método e execute o planejamento avaliando um site de uma comunidade ou do governo.

Sugestão: utilizar o Framework DECIDE

Site de referência: <https://alagoas.al.gov.br/>

Metas e os objetivos da avaliação.

- Esclarecer quais os pontos de melhoria do site de referência
- Determinar o quão fácil é para os usuários realizar as atividades específicas do site
- Medir a eficiência das interações do usuário com a interface do sistema
- Verificar se a interface é acessível a todos
- Verificar se a interface segue os princípios de design de interação, como consistência, feedback claro, affordances e outros princípios de usabilidade

Questões cuja avaliação pretende responder

- "O usuário consegue acessar de forma rápida os principais serviços oferecidos pelo site?"
Não, o usuário tem bastante dificuldade para conseguir encontrar exatamente em que aba está cada um dos serviços oferecidos.
- "A interface apresentada é satisfatória à nível de usabilidade para todos os usuários?"
Não, principalmente para os usuários mais sensíveis, uma vez que a página inicial é extremamente poluída visualmente de forma a construir até um certo desconforto ao usuário.
- "O site está otimizado para dispositivos móveis?"
Não, os mesmos problemas, principalmente de design, encontrados na versão web também são encontrados na versão mobile.
- "A estrutura de navegação do site é intuitiva?"
Não, a navegação do site é extremamente contraintuitivo.
- "Os recursos de interatividade são apresentados pelo design de forma minimalista?"
Não, na verdade os recursos de interatividade não se propõem a ser minimalista uma vez que há um exagero dos recursos na perspectiva de design.

Métodos e as técnicas utilizados

Foi utilizado o método de Observação e Investigação. Durante minha análise foi possível realizar uma imersão no ambiente dos usuários por um certo período. Dessa forma, pude observar que o propósito do site não se assemelha com o que o usuário pretende encontrar ao utilizá-lo, uma vez que o site atualmente funciona como um “jornal” do governo de alagoas, e não como uma ferramenta para os cidadãos alagoenses buscarem para agilizar os serviços prestados pelo estado.

Conclusão

A partir dos dados coletados, foi possível avaliar tendências sobre a ocorrência de problemas no site, principalmente gerados por conta de o site não ter se mostrado intuitivo e minimalista o suficiente. Além disso, o principal problema encontrado é que o site não se propõe a oferecer seus serviços de forma eficiente, uma vez que seu principal objetivo tem sido repassar informações advindas do governo (o que parece conflitar com o interesse do usuário).