



Planejamento da Avaliação de IHC – Alistamento Militar Online

O framework DECIDE será utilizado para estruturar o planejamento da avaliação do site Alistamento Militar Online, que apresenta algumas dificuldades de usabilidade para os usuários. Diante desse cenário, ele foi selecionado como objeto de estudo para essa avaliação.

Objetivo: A avaliação do site Alistamento Militar Online é crucial para identificar e resolver as dificuldades de usabilidade enfrentadas pelos usuários durante o processo de realização do alistamento e acompanhamento do seu progresso. Esta análise permitirá melhorar a experiência do usuário, garantindo uma interação mais eficiente e satisfatória com a plataforma, além de contribuir para a eficácia geral do serviço prestado.

Os principais pontos que serão avaliados são:

- Realizar alistamento
- Acompanhar processo de alistamento

O método escolhido para avaliação: método de observação com teste de usabilidade.

Perguntas a serem respondidas:

- O usuário consegue utilizar o sistema de forma eficaz e sem dificuldades?
- O usuário conseguiu alcançar seu objetivo previsto? Se sim, com que eficiência? Em que período de tempo?
- Quais aspectos específicos da interface ou interação foram considerados insatisfatórios ou confusos?
- O usuário é capaz de compreender claramente quais ações tomar em seguida durante a interação com o sistema?
- Quais questões relacionadas à Interação Humano-Computador (IHC) estão dificultando ou impedindo o usuário de atingir seus objetivos?
- Quantos usuários conseguiram completar sua tarefa?

Identidade: O recrutamento de usuários será focado em jovens com aproximadamente 18 anos, com pouca experiência no uso de sistemas de software, interessados em obter informações sobre o alistamento militar. A avaliação será conduzida em um ambiente controlado, com perguntas e atividades previamente preparadas. Será necessário um computador, um avaliador e um caderno para anotações para conduzir a avaliação.

Ética: antes da avaliação, o participante será solicitado a assinar um termo de consentimento concordando com sua participação na avaliação e autorizando o compartilhamento dos resultados obtidos durante a mesma.

Avaliação: ao conduzir o teste escolhido, será possível observar a experiência de uso do usuário, uma vez que poderemos inferir o grau de sucesso na execução, os erros cometidos, o tempo de conclusão das atividades e o nível de satisfação do usuário. Focar no desempenho do usuário ao utilizar o sistema pode ser altamente útil, pois isso proporcionará uma compreensão mais clara dos problemas de usabilidade que precisam ser abordados após o experimento.

Avaliação de IHC – Alistamento Militar Online

Introdução:

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: Os usuários devem conseguir se alistar no serviço militar obrigatório e acompanhar o processo.
- Coleta de Dados: Nesta seção será documentada a avaliação da atividade realizada, da perspectiva do avaliador em conjunto com os usuários.

Usuários:

Usuário 1:

- Nome: Miguel de Moraes Melo
- Idade: 18
- Profissão: Estudante
- Experiência com uso de interfaces: Baixa

Durante o formulário pré-teste, o usuário 1 revelou ter conhecimento prévio sobre o site de alistamento militar, este usuário afirmou ter ouvido falar sobre o site, mas não tinha experiência pessoal anterior com ele.

Durante a utilização do sistema, o usuário demonstrou facilidade ao navegar pelo menu, selecionando as opções corretas de forma rápida e precisa, sem cometer erros. Apesar de notar uma pequena demora nas respostas do sistema, não expressou qualquer insatisfação em relação ao design visual. No entanto, encontrou dificuldades ao realizar o login na plataforma Gov.br durante o processo de cadastro, enfrentando uma demora considerável. Apesar disso, conseguiu completar o seu cadastro com sucesso. O processo de login na plataforma foi excluído da avaliação, pois está fora do escopo definido.

Esses insights sugerem que, apesar de algumas áreas de melhoria, a experiência geral do usuário foi positiva, destacando a importância de otimizar a eficiência do sistema e minimizar qualquer possível atrito durante processos críticos, como o cadastro.

Usuário 2:

- Nome: José Eduardo Leles Ferreira Pinheiro
- Idade: 17 e 9 meses
- Profissão: Estudante
- Experiência com uso de interfaces: Média

O usuário 2 participou de um formulário pré-teste no qual foi questionado sobre seu conhecimento em relação ao site de alistamento militar. Nesse momento, ele admitiu que já tinha ouvido falar do site, mas nunca havia utilizado, portanto, não tinha experiência prévia com sua interface ou procedimentos.

O usuário conseguiu navegar rapidamente e eficientemente durante a seleção de suas opções, mas encontrou um problema ao escolher sua situação. Ele é portador de marcapasso, mas não havia uma opção adequada para essa condição, pois não se enquadra na categoria de pessoa com deficiência (PCD). Apesar disso, ele acabou escolhendo a opção de PCD e foi informado de que, independentemente da comorbidade, o alistamento é realizado no mesmo local para todos. Apesar da confusão, o cadastro foi concluído com sucesso.

O site apresentou uma falha nas opções disponíveis durante o processo de alistamento, causando um atraso e insatisfação para o usuário em questão. Além disso, houve um pequeno problema no tempo de resposta, o que contribuiu para a frustração do usuário. No entanto, ele não relatou mais problemas além desses.

JOVEM, EM QUAL DESSAS SITUAÇÕES VOCÊ SE ENCONTRA?

EXTERIOR Moro no exterior	PROBLEMA DE SAÚDE Sou pessoa com deficiência
ALISTAMENTO MILITAR Não me encaixo em nenhum dos itens anteriores, continue meu Alistamento	

Imagem 1 - Tela de seleção alistamento

Usuário 3:

- Nome: Pedro Antônio dos Santos
- Idade: 17 e 11 meses
- Profissão: Estudante
- Experiência com uso de interfaces: Média

O usuário 3 participou de um formulário pré-teste no qual foi questionado sobre seu conhecimento em relação ao site de alistamento militar. Nesse momento, ele admitiu que ainda não tinha tido contato com o site e, portanto, não estava familiarizado com sua interface ou procedimentos.

Durante a interação com o sistema, o usuário percorreu o menu com agilidade, selecionando as opções adequadas sem erro. Embora tenha observado uma pequena demora no tempo de resposta do sistema, ele não expressou insatisfação com o design visual do sistema, ele também não encontrou problemas na interface e concluiu suas escolhas sem dificuldade.

Nos testes que realizou, ele mencionou que o site é bem prático e fácil de navegar. Ele conseguiu encontrar as informações que precisava para o cadastro sem complicações. Em suma, sua experiência foi tranquila e intuitiva.

Resultado da avaliação:

Após os casos do teste de usabilidade, as reclamações a respeito da demora do tempo de resposta do site foram enfatizadas pela totalidade dos usuários. Também foi relatado confusão em relação à qual opção de candidatura o candidato se enquadra (problemas de saúde). No que tange à usabilidade, esse foram os problemas relatados.

A principal reclamação refere-se a não diferenciação entre um candidato PCD e um candidato com comorbidades. O usuário 2 relatou confusão ao não saber em qual se enquadra, após escolher a opção de se alistar como PCD, e prosseguir, ele foi direcionado a retornar a página inicial e prosseguir com o alistamento independente da comprovação de comorbidade.

Essa análise sugere que, embora a interface possa ser considerada usável por alguns usuários, não oferece conforto para todos durante a interação. Além disso, o tempo de resposta é percebido como relativamente lento, possivelmente influenciado por uma variedade de fatores.

Apesar destes problemas, todos os usuários conseguiram realizar o seu cadastro no alistamento militar e acompanhar o processo.