

## **Fundação Universidade Regional de Blumenau**

**Curso:** Ciências da Computação/Sistemas de informação

**Disciplina:** Teste de Software

**Alunos:** Bárbara Moro, Luiz Henrique Martendal, Maria Júlia Testoni, Nicolás Zimermann

### **Relatório de usabilidade com usuários - Canva**

#### **Objetivo do teste:**

O objetivo deste teste é avaliar a usabilidade do site Canva, uma plataforma de design gráfico online que oferece uma ampla gama de ferramentas para criar diversos tipos de conteúdo visual, como design para mídias sociais, apresentações, cartões, banners, entre outros. Ou melhor, identificar pontos fortes e áreas de melhoria na interface e na experiência do usuário, este tipo de teste fornece insights para aprimoramentos que garantem uma experiência mais intuitiva e satisfatória para os usuários.

#### **Resumo/definição da ferramenta avaliada:**

O Canva é uma ferramenta de design gráfico, que permite aos usuários criarem uma variedade de conteúdo visual de forma rápida, fácil sem a necessidade de habilidades avançadas em design. Pesquisando um pouco, vimos que a ferramenta foi lançada em 2012 e se destaca pela sua interface intuitiva e pela vasta biblioteca de modelos, imagens, elementos gráficos e fontes que oferece, permitindo que usuários com diferentes níveis de experiência criem designs profissionais de maneira acessível.

Além disso, o Canva disponibiliza recursos de colaboração em tempo real, permitindo que equipes trabalhem juntas em projetos de design de forma remota. Com uma abordagem focada no usuário, a ferramenta busca simplificar a criação de design, sendo acessível a uma ampla quantidade de usuários, desde profissionais de marketing e designers gráficos até pequenos empresários e estudantes.

#### **Quantidade de pessoas pesquisadas: 22**

#### **Perfil das pessoas que responderam ao questionário:**

Durante o processo de pesquisa, um total de 22 pessoas participaram do questionário. Do grupo de participantes, houve uma distribuição equilibrada entre os gêneros, com 10 pessoas identificando-se como masculino e 12 como feminino. Em relação à faixa etária, a maioria dos participantes estava na faixa dos 18 aos 25 anos, totalizando 12 pessoas, seguida por 5 pessoas na faixa dos 15 aos 18 e 5 pessoas

na faixa dos 25 aos 35 anos. Em termos de nível de escolaridade, a maioria possuía educação superior, com 9 pessoas atualmente cursando o ensino superior e 5 já formadas. 6 participantes estavam no ensino médio ou já haviam concluído, enquanto 2 pessoas se enquadravam em uma categoria diferente não especificada. Também é válido ressaltar que 21 pessoas utilizam do Canva a partir de dispositivos Desktop e Notebook, sendo que 20 deles utilizam do sistema operacional Windows e somente 1 utiliza do MacOS. E temos um único usuário mobile, que neste caso, utiliza do Android.

### **Questionário utilizado para a coleta e seu principal objetivo:**

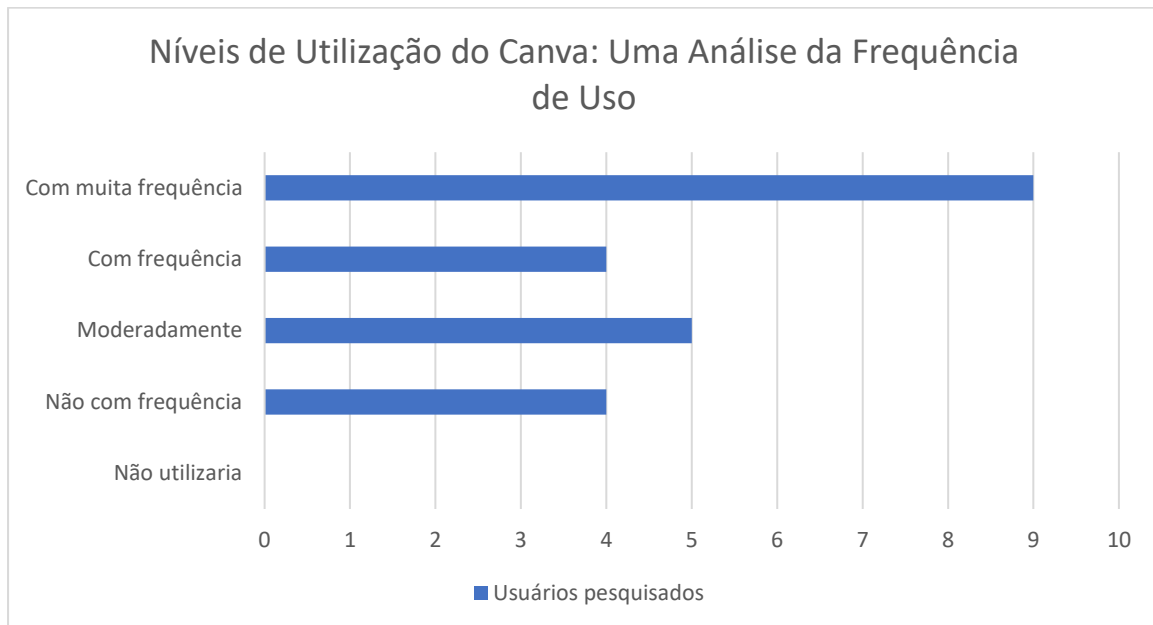
O questionário escolhido foi o System Usability Scale (SUS). O seu principal objetivo é medir a usabilidade de um sistema, produto ou serviço através da percepção dos usuários. O SUS consiste em uma escala composta por uma série de perguntas que avaliam diferentes aspectos da usabilidade, como facilidade de uso, aprendizado, eficiência e satisfação geral do usuário. Ao coletar respostas dos usuários sobre essas questões, o SUS fornece uma pontuação que permite aos desenvolvedores e designers entenderem melhor a usabilidade percebida do sistema e identificar áreas de melhoria. O questionário é amplamente utilizado devido à sua simplicidade, confiabilidade e eficácia na avaliação da usabilidade de diversos tipos de sistemas e interfaces.

### **Perguntas/Afirmações realizadas (em uma tabela):**

<b>Perfil de usuário</b>	
1.	Gênero
2.	Faixa etária
3.	Escolaridade
4.	Com que frequência você utiliza o Canva em um mês?
5.	Qual o tipo de dispositivo que você mais usa para a utilização do Canva?
<b>Perguntas sobre o sistema</b>	
1.	Eu acho que gostaria de usar esse sistema com frequência.
2.	Eu acho o sistema desnecessariamente complexo.
3.	Eu achei o sistema fácil de usar.
4.	Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o sistema.
5.	Eu acho que as várias funções do sistema estão muito bem integradas.
6.	Eu acho que o sistema apresenta muita inconsistência.
7.	Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse sistema rapidamente.
8.	Eu achei o sistema atrapalhado de usar.
9.	Eu me senti confiante ao usar o sistema.
10.	Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o sistema.

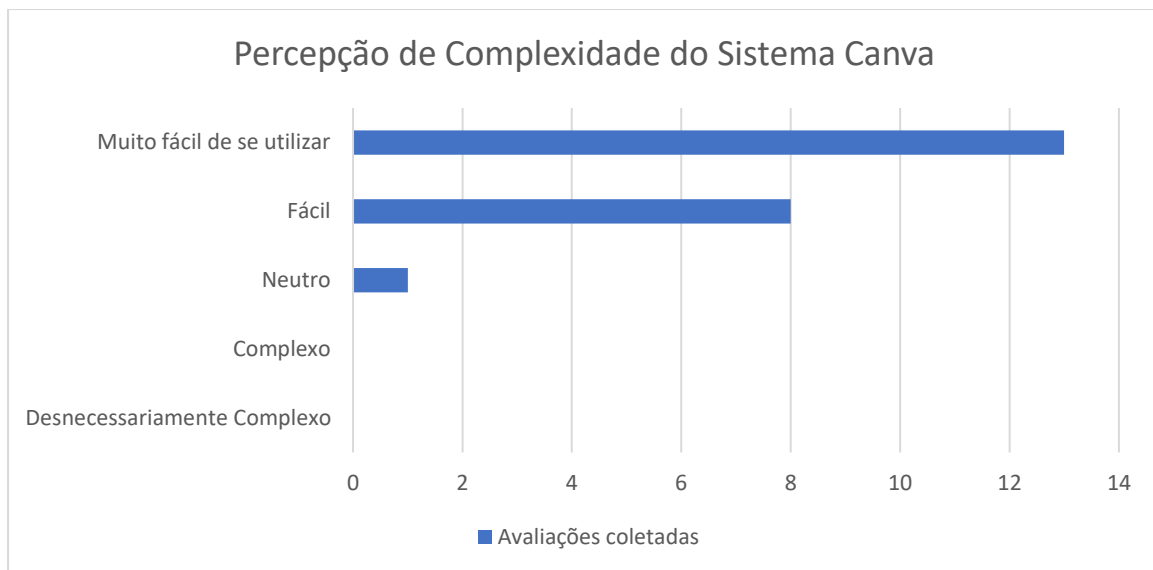
### **Análise das respostas**

Com base nos dados obtidos a partir da pesquisa realizada com um total de 22 pessoas, foi constatado que não houve a necessidade de eliminar nenhum respondente, pois todas as respostas foram consideradas válidas para a análise.



Ao analisar o gráfico acima, percebemos que as respostas relacionadas à disposição dos usuários em utilizar o sistema Canva com maior frequência, seriam respostas com sua maioria positiva, indicando que 18 pessoas usariam o sistema com maior regularidade, considerando inclusive as respostas neutras. Isso sugere uma aceitação geral e um potencial de uso contínuo da plataforma. E então teríamos somente 4 pessoas não utilizando com tanta frequência e ninguém relatando o não uso da ferramenta.

No que diz respeito à percepção de complexidade do sistema, destaca-se que apenas uma pessoa expressou opinião neutra, enquanto a maioria, representada por 21 usuários, considerou o Canva como uma ferramenta simples de utilizar.



Essa percepção de simplicidade pode ser avaliada como um fator motivador para o uso mais frequente do sistema, uma vez que a facilidade de uso é um aspecto importante para a adoção de qualquer plataforma.

Além disso, os dados revelam que os usuários não sentem a necessidade de recorrer a um especialista para utilizar o Canva, o que indica uma interface intuitiva e amigável. Também é importante ressaltar que a maioria concorda que as funções do sistema são bem integradas, o que contribui para uma experiência de uso mais interativa, fluida e eficiente.

No que se refere à confiança dos usuários ao utilizar o Canva, os dados revelam que eles se sentem seguros e confortáveis ao trabalhar com a aplicação. Não se percebe uma sensação de confusão ou desorientação entre os usuários, e a maioria acredita que qualquer pessoa pode aprender rapidamente a utilizar o sistema para criar seus designs.

### **Conclusões:**

A pontuação no System Usability Scale (SUS) foi de, em média, 81.25, o que indica uma avaliação bastante positiva da usabilidade do Canva pelos usuários. Essa pontuação sugere que a maioria dos usuários percebe o Canva como sendo altamente utilizável e eficaz para suas necessidades. Consequentemente, conclui-se que ele é geralmente bem aceito pelos usuários, proporcionando uma experiência de uso satisfatória e intuitiva. No entanto, é sempre importante considerar que a usabilidade é um conceito multifacetado e que uma pontuação elevada no SUS pode não abordar todos os aspectos da experiência do usuário. Logo, para avaliar a experiência do usuário como um todo, é indicado que se complemente essa avaliação quantitativa com dados qualitativos e observações detalhadas para obter uma compreensão mais completa da usabilidade do Canva e identificar possíveis áreas de melhoria.

## Modelo inicial da análise avaliação heurística com especialistas

- 1) **Tabela contendo a quantidade de problemas por heurística:** com base nas respostas coletadas, reunir por heurística não atendida a quantidade de problemas.

- H1 - É sempre fornecido feedback sobre as ações do utilizador.
- H2 - É fornecido feedback sobre a localização do utilizador
- H3 - Os títulos dos links e menus são claros e perceptíveis
- H4 - Os itens clicáveis têm aspeto ciclável e diferente do resto do conteúdo
- H5 - Os itens não clicáveis não se parecem com links ou botões
- H6 - O texto dos links faz sentido quando lido fora do contexto
- H7 - Não há links quebrados
- H8 - Existe padding suficiente nos links de paginação
- H9 - As páginas são consistentes ao longo de todo o website
- H10 - Existe uma folha de estilos específica para impressão
- H11 - Não são definidas alturas fixas para os elementos
- H12 - Os ícones usados são consistentes com as ações que executam
- H13 - Não são usadas imagens decorativas no meio do HTML
- H14 - O espaçamento entre linhas foi aumentado para melhorar a legibilidade
- H15 - A informação crítica (que requer a atenção do utilizador) tem destaque suficiente na página
- H16 - Só são usados blocos de texto a bold para destacar informação relevante na página
- H17 - Existe um contraste suficiente entre a cor dos textos e a cor de fundo
- H18 - Os itens de preenchimento obrigatório são distinguíveis dos restantes
- H19 - As mensagens de erro estão junto dos elementos que contêm o erro
- H20 - As ações principais são claramente distinguíveis das ações secundárias nos formulários
- H21 - Os formulários estão a funcionar e enviam para os recipientes corretos
- H22 - A pesquisa está a funcionar e as mensagens de erro são adequadas
- H23 - Existe ajuda contextual nas interações mais complexas
- H24 - As mensagens de erro ajudam a resolver o problema
- H25 - Foram adicionadas as tags "Open Graph"
- H26 - O site foi testado em dispositivos de vários tamanhos
- H27 - Todos os ficheiros estáticos foram minificados e comprimidos
- H28 - Os conteúdos foram otimizados para mobile

Heurística	Quantidade de problemas
H1	0
H2	1
H3	0
H4	0
H5	0
H6	0
H7	0

H8	1
H9	0
H10	1
H11	1
H12	0
H13	0
H14	1
H15	0
H16	0
H17	0
H18	1
H19	0
H20	0
H21	0
H22	0
H23	1
H24	1
H25	0
H26	0
H27	1
H28	0

## 2) Listagem dos problemas encontrados:

P1 – Ao acessar o menu Certificates, você é redirecionado para uma página onde não há o feedback da localização

P2 – A página é relativamente "apertada" (essa sensação ocorre em razão de ter muito conteúdo na página, ocasionando o sentimento de sufocado com muita informação)

P3 - Não há um lugar específico para imprimir e ao usar o atalho ctrl+P o pdf fica estranho, com página em branco e um espaçamento exagerado.

P4 - Para manter uma responsividade ao site os elementos se adaptam com o tamanho dimensionado. Mas, percebi que o 'nav' onde selecionamos uma linguagem o tamanho da fonte não altera, porém, a barra se torna rolável.

P5 - Não há indicação dos itens obrigatórios, como o uso de '\*'.

P6 - Na parte do jogo não dá para entender o que se deve fazer para interagir com a aplicação.

P7 - Algumas mensagens apenas informam que foi cometido um erro, mas sem dar maiores detalhes.

P8 - Não encontrei essas tags ao analisar o HTML e CSS da página pelo 'inspecionar'.

P9 - Realizei testes na página utilizando o Lighthouse e ele apontou que o HTML está bem comprimido, os arquivos JavaScript estão dentro de um padrão (mas podem ser melhorados), porém, os arquivos CSS estão em um estado mais crítico e precisam ser mais minificados e apontou uma grande quantidade de comandos não utilizados.

### 3) Listagem da solução dos problemas com o grau de gravidade

P1 – Manter a barra de navegação superior, destacando a área que está sendo acessada pelo usuário no momento.

Gravidade: 2

P2 – Adicionar um "padding", um espaçamento nas laterais de onde o conteúdo principal da página é exibido.

Gravidade: 3

P3 – Adicionar um estilo próprio para a impressão do site, um no qual os elementos não sejam obstruídos pelo layout de impressão.

Gravidade: 2

P4 – Uma solução viável para que os elementos da barra de rolagem possam ser exibidos de uma forma mais confortável para a navegação em dispositivos que possuem uma tela menor, seria adicionar um botão que, ao ser clicado, expanda a lista de itens disponíveis de forma vertical na tela.

Gravidade: 4

P5 – Adicionar uma indicação de campos de preenchimento que sejam obrigatórios, um exemplo seria o uso de '\*' (asterisco) ao lado do campo.

Gravidade: 3

P6 – Para o jogo e ajudar o usuário seria interessante a criação de um tutorial para auxiliar e atravessar as primeiras fases.

Gravidade: 5

P7 – As mensagens podem ser melhoradas auxiliando o usuário a entender, e até mesmo resolver, problemas que ocorrem.

Gravidade: 1

P8 – Foi verificado utilizando inspecionar que na verdade essas tags são presentes no código.

Gravidade: 2

P9 – Em questão de minificação de arquivos, os problemas mais críticos foram encontrados nos CSS da página. Seria necessário realizar uma refatoração do código, verificando linhas e comandos que não estão sendo utilizados, esta seria uma boa prática visando melhorar o desempenho do site, assim, trazendo interatividade para o usuário de forma mais rápida e sem consumir uma quantia menor de dados por requisição (porque os arquivos seriam menores).

Gravidade: 2



- 4) Diagrama de Venn: deve conter a quantidade de problemas encontrados em comum entre os especialistas.

