

**Planejamento de uma avaliação do site:** <https://www.bilheteriadigital.com/> utilizando o Framework DECIDE.

**D- Determinar os objetivos da avaliação de IHC.**

Os objetivos definidos foram:

- 1. Identificar problemas na interação e na interface:** Esse problema pode afetar a experiência do usuário impedindo que ele não chegue no seu destino esperado ao selecionar tal função ou até mesmo não a identificando.
- 2. Verificar a conformidade com um padrão:** Assegurar que o site esteja seguindo as conformidades com um padrão para que um usuário com certas limitações físicas não encontre barreiras intransponíveis para acessar a interface do sistema e interagir com ele.
- 3. Analisar a apropriação da tecnologia:** Certificar que o usuário consiga realizar suas funções sem nenhuma dificuldade ou barreira no caminho.

**E- Explorar perguntas a serem respondidas com a avaliação.**

Perguntas a serem respondidas na avaliação de cada objetivo:

As perguntas a serem respondidas serão as 10 heurísticas propostas por Nielsen, que estão melhor detalhadas na tabela a seguir:

**Tabela 1 – Heurísticas Propostas por Nielsen(NIELSEN, 1994, p.30)**

Heurísticas	Descrição
Status do sistema	O usuário deve ser informado pelo sistema em tempo razoável sobre o que está acontecendo.
Compatibilidade do sistema com o mundo real	O modelo lógico do sistema deve ser compatível com o modelo lógico do usuário.
Controle do usuário e liberdade	O sistema deve tornar disponíveis funções que possibilitem saídas de funções indesejadas.

Consistência e padrões	O sistema deve ser consistente quanto à utilização de sua simbologia e à sua plataforma de hardware e software.
Prevenção de erros	O sistema deve ter um design que se preocupe com as possibilidades de erro.
Reconhecimento ao invés de relembração	As instruções para o bom funcionamento do sistema devem estar visíveis no contexto em que o usuário se encontra.
Flexibilidade e eficiência de uso	O sistema deve prever o nível de proficiência do usuário em relação ao próprio sistema.
Estética e design minimalista	Os diálogos do sistema devem conter somente informações relevantes ao funcionamento.
Ajuda aos usuários no reconhecimento, diagnóstico e correção de erros	As mensagens devem ser expressas em linguagem clara, indicando as possíveis soluções.
Ajuda e documentação	A informação desejada deve ser facilmente encontrada, de preferência deve ser contextualizada e não muito extensa.

### C- Escolher (Choose) os métodos de avaliação a serem utilizados.

O método escolhido foi o **método da inspeção** por não envolver participação de usuários, o avaliador se coloca no lugar do usuário enquanto examina e com destaque na Avaliação Heurística por ser um método rápido e simples.

## **I- Identificar e administrar as questões práticas da avaliação.**

As questões práticas envolvidos na avaliação foram:

- O usuário definido será o próprio avaliador se colocando no lugar de um usuário.
- O orçamento restringe a realização da avaliação.
- A avaliação será realizada dentro do prazo do cronograma.
- O equipamento a ser utilizado será adequado para realização da avaliação.

## **D- Decidir como lidar com as questões éticas.**

Antes de qualquer atividade o entrevistado será apresentado e informado sobre seu objetivo, políticas de privacidade, direitos do usuário e resultado da avaliação.

Seguindo as etapas:

- Introdução a avaliação.
- Objetivos e resultado esperado.
- Explicação sobre o direito do usuário e políticas de privacidade.

## **E- Avaliar (Evaluate), interpretar e apresentar os dados.**

Após a avaliação ser encerrada, os dados serão analisados e interpretados em busca de compreender se o grau de confiabilidade dos dados, validade interna e externa da avaliação e validade ecológica da avaliação. Com a obtenção do resultado realizar uma verificação se a avaliação foi adequada e se os métodos escolhidos foram corretos.

## **Execução da avaliação do site utilizando o método de inserção e avaliação heurística de Nielsen.**

Seguindo as 10 heurísticas de Nielsen foi identificado problemas nas heurísticas:

- **Flexibilidade e Eficiência;**
- **Liberdade e controle do usuário;**
- **Estética e Design minimalista**
- **Ajuda e Documentação.**

**Tabela 2: Formulário para Avaliação Heurística – Liberdade e controle do usuário**

<b>Liberdade e controle do usuário</b>		
<b>Verificação:</b> O usuário consegue operar o sistema? Ele vai entender o que deve fazer em seguida? Quais barreiras o usuário encontra para atingir seus objetivos?		<b>Grau de Severidade:</b> <input type="checkbox"/> 0 - Sem importância <input type="checkbox"/> 1 - Cosmético <input checked="" type="checkbox"/> 2 - Simples <input type="checkbox"/> 3 - Grave <input type="checkbox"/> 4 - Catastrófico
<b>Natureza do problema:</b> <input type="checkbox"/> Barreira <input checked="" type="checkbox"/> Obstáculo <input type="checkbox"/> Ruído		
<b>Perspectiva do usuário:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Problema Geral <input type="checkbox"/> Problema Preliminar <input type="checkbox"/> Problema Especial		
<b>Perspectiva da tarefa:</b> <input type="checkbox"/> Problema Principal <input checked="" type="checkbox"/> Problema Secundário		
<b>Perspectiva do projeto:</b> <input type="checkbox"/> Problema Falso <input type="checkbox"/> Problema Novo <input type="checkbox"/> Não se aplica		
<b>Descrição do problema:</b>  <u><b>Contexto:</b></u> quando o usuário realizar acessar os Termos de Uso e as Políticas de Privacidade é criado uma nova aba com as informações impedindo que ele retorne para a página inicial.  <u><b>Causa:</b></u> impede que o usuário retorne para página inicial.  <u><b>Efeito sobre o usuário:</b></u> frustração e falta de controle das ações de retornar a página inicial.  <u><b>Efeito sobre a tarefa:</b></u> perda de tempo na execução.  <u><b>Correção possível:</b></u> compatibilidade com o próprio site.		

**Tabela 3: Formulário para Avaliação Heurística – Flexibilidade e Eficiência**

<b>Flexibilidade e Eficiência</b>		
<b>Verificação:</b> O usuário consegue se adaptar ao sítio de forma a tornar o acesso às informações mais eficiente, ou simplesmente torná-lo visualmente mais agradável de acordo com o seu gosto pessoal ?		<b>Grau de Severidade:</b> <input type="checkbox"/> 0 - Sem importância <input type="checkbox"/> 1 - Cosmético <input type="checkbox"/> 2 - Simples <input checked="" type="checkbox"/> 3 - Grave <input type="checkbox"/> 4 - Catastrófico
<b>Natureza do problema:</b> <input type="checkbox"/> Barreira <input type="checkbox"/> Obstáculo <input type="checkbox"/> Ruído		
<b>Perspectiva do usuário:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Problema Geral <input type="checkbox"/> Problema Preliminar <input type="checkbox"/> Problema Especial		
<b>Perspectiva da tarefa:</b> <input type="checkbox"/> Problema Principal <input checked="" type="checkbox"/> Problema Secundário		

<b>Perspectiva do projeto:</b> <input type="checkbox"/> Problema Falso <input type="checkbox"/> Problema Novo <input type="checkbox"/> Não se aplica
<b>Descrição do problema:</b>  <u><b>Contexto:</b></u> a interface não possui modo de alto-contraste, áudio descrição, preenchimento de dados automático e atalhos.  <u><b>Causa:</b></u> falta de acessibilidade ao usuário.  <u><b>Efeito sobre o usuário:</b></u> desorientação e hesitação ao usuário.  <u><b>Efeito sobre a tarefa:</b></u> perda de tempo.  <u><b>Correção possível:</b></u> disponibilização de um modo de alto-contraste, áudio descrição, preenchimento de dados automáticos e atalhos.

**Tabela 4: Formulário para Avaliação Heurística – Estética e Design minimalista**

<b>Estética e Design minimalista</b>		
<b>Verificação:</b> Que parte da interface e da interação o deixa insatisfeito? Que parte da interface o desmotiva a explorar novas funcionalidades? A tecnologia disponível pode oferecer maneiras mais interessantes ou eficientes de os usuários atingirem seus objetivos? O quanto os usuários consideram o apoio computacional adequado para auxiliá-los na realização de suas atividades?	<b>Grau de Severidade:</b> <input type="checkbox"/> 0 - Sem importância <input type="checkbox"/> 1 - Cosmético <input type="checkbox"/> 2 - Simples <input checked="" type="checkbox"/> 3 - Grave <input type="checkbox"/> 4 - Catastrófico	
<b>Natureza do problema:</b> <input type="checkbox"/> Barreira <input type="checkbox"/> Obstáculo <input checked="" type="checkbox"/> Ruído		
<b>Perspectiva do usuário:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Problema Geral <input type="checkbox"/> Problema Preliminar <input type="checkbox"/> Problema Especial		
<b>Perspectiva da tarefa:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Problema Principal <input type="checkbox"/> Problema Secundário		
<b>Perspectiva do projeto:</b> <input type="checkbox"/> Problema Falso <input type="checkbox"/> Problema Novo <input type="checkbox"/> Não se aplica		
<b>Descrição do problema:</b>  <u><b>Contexto:</b></u> falta de atualização sobre disponibilidade de ingressos para o evento ou estado atual do evento.  <u><b>Causa:</b></u> insatisfação ao se deparar com o evento que já se esgotou ou ocorreu e continua disponível sua visualização.  <u><b>Efeito sobre o usuário:</b></u> insatisfação e desconfiança do usuário ao usar o site.  <u><b>Efeito sobre a tarefa:</b></u> perda de tempo e desinteresse sobre o serviço.		

**Correção possível:** atualização constante sobre os eventos disponíveis e seu estado atual.

**Tabela 5: Formulário para Avaliação Heurística – Ajuda e documentação**

Ajuda e Documentação		
<b>Verificação:</b> A documentação relativa ao serviço está de acordo com o que é apresentado no site ?	<b>Grau de Severidade:</b> ( ) 0 - Sem importância ( ) 1 - Cosmético ( ) 2 - Simples ( X ) 3 - Grave ( ) 4 - Catastrófico	
Natureza do problema:    ( ) Barreira                      ( ) Obstáculo                      ( X ) Ruído		
Perspectiva do usuário:   ( X ) Problema Geral      ( ) Problema Preliminar   ( ) Problema Especial		
Perspectiva da tarefa:    ( X ) Problema Principal   ( ) Problema Secundário		
Perspectiva do projeto:   ( ) Problema Falso      ( ) Problema Novo          ( ) Não se aplica		
<b>Descrição do problema:</b>  <b><u>Contexto:</u></b> a documentação de reembolso não contempla todas as opções de pagamento no momento da compra.  <b><u>Causa:</u></b> falta de informação sobre o método de reembolso em outros meios de pagamento com exceção em comprar utilizando o cartão de crédito.  <b><u>Efeito sobre o usuário:</u></b> falta de informação, segurança e inconformidade.  <b><u>Efeito sobre a tarefa:</u></b> desinteresse sobre o serviço e insegurança.  <b><u>Correção possível:</u></b> atualização na documentação sobre outros meios de pagamento.		

Após cada avaliação, deve-se priorizar as correções mais relevantes, até atingir o nível de qualidade estipulado pelo especialista. A determinação de graus de severidade facilita o estabelecimento de prioridades, mas deve ser analisada em conjunto com os demais critérios (natureza do problema e perspectivas do usuário, da tarefa e do projeto). Por exemplo, um problema geral, verificável para qualquer tipo de usuário é, logicamente, mais prioritário que um outro que se verifique somente para alguns tipos de usuários. Pode-se considerar também prioritário o problema de usabilidade que possa causar perda de tempo em tarefas com

elevada frequência de realização ou o que cause falhas ou perda de dados em tarefas de elevada importância.

### **Referência**

**BARBOSA, S. D. J.; SILVA, B. S. Interação Humano-Computador. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.**

**MACIEL, C. et al. Avaliação Heurística de Sítios na Web. Rio de Janeiro, 2004.**