



Planejamento da avaliação de IHC SAAE Sorocaba

Sítio disponível em: <https://www.saaesorocaba.com.br/>

Introdução

Este documento apresenta o planejamento para avaliação de IHC do sítio pertencente ao SAAE Sorocaba, companhia responsável pela água e esgoto da cidade de Sorocaba-SP. Para este planejamento foi utilizado o framework DECIDE, com o objetivo de fornecer uma formatação ao documento.

Objetivo (Determinar)

Avaliar o sítio online pertencente ao SAAE Sorocaba nos requisitos de usabilidade geral, cobrindo como a informação é exibida, navegação, conformidade de padrões, escolha de design, assim como acessibilidade para PcDs.

Perguntas (Explorar)

As perguntas a serem respondidas pela avaliação têm como base as 10 heurísticas de Nielsen, sendo essas:

- O sítio é capaz de informar seu estado ao usuário?
- O sítio é compatível com o mundo real?
- O sítio concede controle e liberdade ao usuário?
- O sítio é consistente e padronizado?
- O sítio previne que o usuário cometa erros?
- O design do sítio permite reconhecimento rápido pelo usuário?
- O sítio provê eficiência ao usuário?
- O sítio possui um design minimalista?
- O sítio possui bom *feedback* para erros, assim como uma boa prevenção aos mesmos?
- O sítio possui uma boa documentação ou ferramentas de auxílio ao usuário?

Método de avaliação (Escolher ou Choose)

O método a ser utilizado na avaliação do sítio será o método de inspeção através de uma avaliação heurística do mesmo. O método de avaliação heurística foi escolhido devido ao seu baixo custo e sua execução rápida, além de sua eficiência e de não necessitar o envolvimento de um usuário.

Questões práticas (Identificar)

Como o método de inspeção não demanda o envolvimento de um usuário, apenas será necessário um analista, ou no caso, o autor da avaliação, assim como um computador com acesso a internet. Em relação ao prazo necessário, serão utilizados dois dias para a



realização da avaliação heurística, sendo estes segunda-feira, 10 de abril de 2023 e terça-feira, 11 de abril de 2023. Para estruturação do documento será utilizada a tabela para avaliação heurística presente no artigo [Avaliação Heurística de Sítios na Web](#).

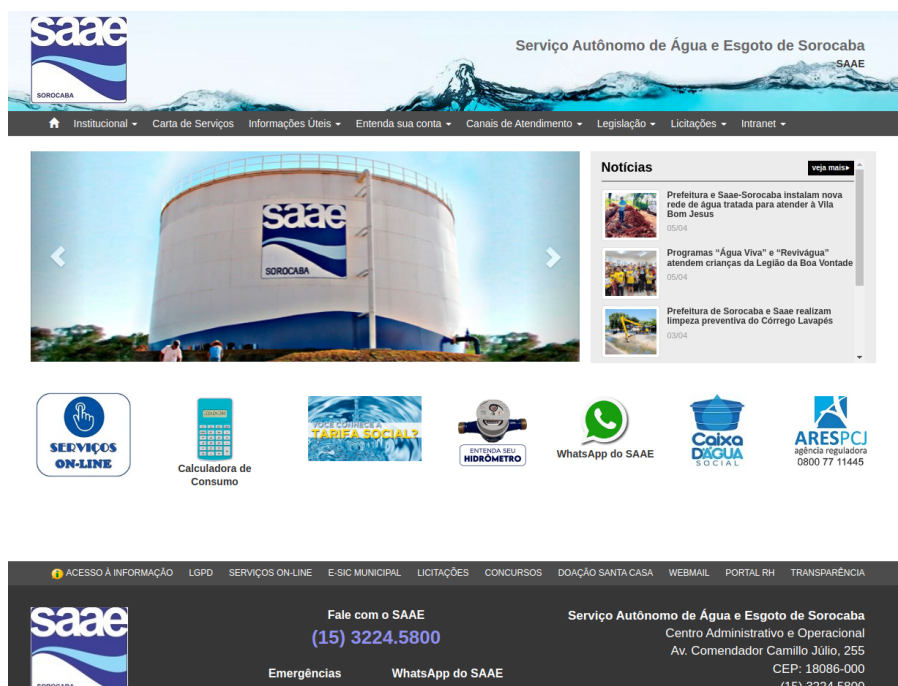
Questões éticas (Decidir)

Como a avaliação a ser realizada será inteiramente feita com objetivos educacionais e como o método de avaliação por inspeção dispensa participação externa de usuários. A avaliação dispensa a necessidade de documentos éticos como termos de consentimento ou comitê de ética.

Avaliação (Avaliar ou *Evaluate*)

Como citado anteriormente, a avaliação utilizará as 10 heurísticas definidas por Nielsen para avaliar a usabilidade do sítio, assim como utilizará a estrutura apresentada no artigo Avaliação Heurísticas de Sítios na Web de Cristiano Maciel, José Luis T. Nogueira, Leandro Neumann Ciuffo e Ana Cristina Bicharra Garcia.

Página principal do sítio





Estrutura para avaliação heurística - exemplo

4. Consistência e padrões		
Verificação: Os itens são agrupados logicamente e os padrões de formatação são seguidos consistentemente em todas as telas da interface?		Grau de Severidade: () 0 - Sem importância () 1 - Cosmético (X) 2 - Simples () 3 - Grave () 4 - Catastrófico
Natureza do problema:	() Barreira () Obstáculo	(X) Ruído
Perspectiva do usuário:	(X) Problema Geral () Problema Preliminar	() Problema Especial
Perspectiva da tarefa:	() Problema Principal (X) Problema Secundário	
Perspectiva do Projeto:	() Problema Falso () Problema Novo	() Não se aplica
Descrição do Problema: <u>Contexto:</u> O usuário acessou a página principal da seção "Pós-Graduação" do sítio (Figura 9a) e logo em seguida clicou no link "Cursos de pós-graduação" (Figura 9b). <u>Causa:</u> Diferentes páginas do mesmo sítio possuem padrões visuais diferentes. <u>Efeito sobre o usuário:</u> Desconforto e breve desorientação. <u>Efeito sobre a tarefa:</u> Nenhum <u>Correção possível:</u> Padronizar as páginas do sítio, seguindo uma mesma identidade visual.		

Heurísticas de Nielsen

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 tomar 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 lembrança	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.

Referências bibliográficas

Barbosa, S. D. J.; Silva, B. S. da; Silveira, M. S.; Gasparini, I.; Darin, T.; Barbosa, G. D. J. (2021) Interação Humano-Computador e Experiência do usuário. Autopublicação. ISBN: 978-65-00-19677-1.

MACIEL, C. et al. Avaliação Heurística de Sítios na Web. [s.d.].