



Disciplina: Interação Humano Computador
Professor: André Barros de Sales
Matrícula: 212002907 - Nome: Zenilda Pedrosa Vieira
Data de entrega: 20/09/2023

Atividade Avaliativa Individual - Executar uma avaliação de um site

1) Escolha um método e execute o planejamento avaliando um site de uma comunidade ou do governo.
Sugestão: utilizar o *Framework* DECIDE

O site que será avaliado nesse exercício é o site do [Ministério Público do Distrito federal](#). Esse site traz informações sobre o trabalho desse importante órgão público de acordo com a Lei de Acesso à Informação e também conta com um atendimento ao cidadão através de sua ouvidoria. É possível também obter informações sobre promotores e procuradores, publicações e relatórios e obter acesso a documentos como leis, regulamentos e decisões judiciais. Há também alguns serviços online.

Essa avaliação será feita utilizando o *Framework* DECIDE.

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

Para esse exercício, foram escolhidos dentre os principais aspectos a serem avaliados citados por Hix e Hartson (1993), Rubin (1994), Mack e Nielsen (1994) e Sharp et al. (2007), apenas dois:

1. *Avaliar a apropriação de tecnologia pelos usuários.*
Os usuários devem ter facilidade em usufruir de todas as funcionalidades do site sem dificuldades adicionadas pela tecnologia.
2. *Avaliar problemas na interação e na interface.*
Identificar dificuldades que o usuário encontra ao utilizar o site.

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

Para cada um dos objetivos, foram escolhidas perguntas que serão respondidas durante a avaliação:

1. *Avaliar a apropriação de tecnologia pelos usuários.*
Como os usuários utilizam o site?
O que é possível alterar no site para melhorar a experiência do usuário?
Quais são os pontos fortes e fracos do sistema na opinião do usuário?
2. *Avaliar problemas na interação e na interface.*
O usuário consegue atingir seus objetivos ao acessar o site?
Existe alguma parte da interface que deixa o usuário insatisfeito? Qual?
Ele entende o que significa e para que serve cada elemento de interface?

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

Para atingir os objetivos esperados e devido às limitações desse exercício (sendo, principalmente, por ser individual e acadêmico), o método escolhido para avaliação foi o método por inspeção através da avaliação heurística. Dessa forma, o avaliador se coloca no lugar do usuário para inspecionar) o sistema e tentar identificar problemas que os usuários podem ter ao interagirem com o sistema e que prejudiquem a usabilidade.



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

É necessário verificar a viabilidade e a execução de todas as questões práticas envolvidas numa avaliação de IHC. A mão-de-obra para conduzir a avaliação, os prazos e orçamentos disponíveis, a preparação e o uso dos equipamentos necessários e recrutamento dos usuários que participarão são alguns exemplos dessas questões práticas. Para o método escolhido, seria necessário mobilizar avaliadores que pudessem se colocar no lugar dos usuários com determinado perfil, com um certo conhecimento e experiência em algumas atividades. No presente exercício, foi escolhido um método que facilitasse a avaliação em termos de custo e tempo disponível, devido as circunstâncias. Como a avaliação será feita pelo próprio aluno no papel de avaliador, não há questões práticas a serem administradas.

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

Os cuidados éticos necessários não devem ser negligenciados. Os participantes devem ser respeitados e nunca prejudicados, nem antes, nem durante e nem depois da avaliação. No método de avaliação heurística, como a avaliação é feita pelo próprio avaliador, não temos situações que envolvam o usuário, e por isso, não há necessidade de coletar um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), nem de autorização para gravação e uso de imagem.

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

Para avaliar a interface e interação do site, foram utilizadas algumas heurísticas descritas por Nielsen (1993):

- *consistência e padronização*: o site não diferencia as diversas ações existentes, o que dificulta para o usuário identificar situações e ações diferentes. Tudo é bem ambíguo. E no extremo oposto, o site tem dois layouts de páginas diferentes, não havendo padronização de estilos.
- *reconhecimento em vez de memorização*: não há muita simbologia que ajude o usuário a reconhecer os caminhos que ele deve percorrer, tendo que acabar memorizando o que fazer.
- *projeto estético e minimalista*: a interface traz muitas informações concentradas na página principal, todas competindo pela atenção do usuário.
- *ajuda e documentação*: não há a primeira vista uma documentação ou uma ajuda para utilizar o site e obter as informações desejadas.

Dessa forma, após a realização da avaliação e análise dos resultados, obtemos as seguintes respostas às perguntas escolhidas para a avaliação:

1. Avaliar a apropriação de tecnologia pelos usuários.

- *Como os usuários utilizam o site?*
A usabilidade do site é um pouco complicada, pois há muita informação disponível na página principal, distribuídas sem muito critério e sem diferenciação de cor e estilo. A letra utilizada é muito pequena, os menus são longos e não são auto-explicativos. Assim, o usuário tem dificuldade de encontrar o caminho correto para encontrar a informação desejada.
- *O que é possível alterar no site para melhorar a experiência do usuário?*
Melhorar a setorização da informação, ampliar a letra e substituir os menus por ícones ou figuras representativas sobre o assunto que aquele menu representa. Dividir o site em páginas por assunto, mais leves e com menos informações. Assim, o usuário primeiro escolheria o assunto "macro" que ele busca e na página desse assunto, ele poderia escolher melhor para onde ir até encontrar a informação desejada.
- *Quais são os pontos fortes e fracos do sistema na opinião do usuário?* Como ponto forte, foi observado a intenção de o site ter a opção de acessibilidade, mas ela mesma se torna um ponto fraco do sistema, pois ao clicar em acessibilidade, há um texto enorme explicando como usar. Novamente, muito texto. Há também um ícone de VLibras, mas nenhuma



instrução de como usar ou como ele funciona. Não há opção em nenhum lugar do site de áudio do texto escrito, não havendo acessibilidade para pessoas cegas.

2. Avaliar problemas na interação e na interface.

- *O usuário consegue atingir seus objetivos ao acessar o site?*

O usuário tem muita dificuldade em atingir seus objetivos, pois os caminhos a se percorrer para conseguir determinada informação não são claros.

- *Existe alguma parte da interface que deixa o usuário insatisfeito? Qual?*

Sim. A parte de atendimento ao cidadão por estar no final da página, sem nenhum destaque.

- *Ele entende o que significa e para que serve cada elemento de interface?*

Nem todos. Alguns menus não são muito claros, mas algumas imagens no meio da página tem textos explicativos suficientes para que o usuário entenda do que se trata.