

1. Atividade Avaliativa - Planejar a avaliação de um site (Individual)

O framework DECIDE será utilizado para elaborar um plano de avaliação do site HSL da cidade de Luziânia, que apresenta desafios de usabilidade para os indivíduos que visitam o hospital e porventura necessitam emitir resultados de exame ou buscar informações na plataforma.

1.1 Dos objetivos e questões específicas de investigação (D)

A identificação de problemas na interação, possíveis falhas de acessibilidade, facilidade de aprendizado e satisfação do usuário.

1.2 Das perguntas a serem respondidas com a avaliação (E)

- O site oferece uma estrutura de menu e navegação intuitiva para os usuários?
- Existem elementos de interface (botões, links, formulários) que geram confusão ou ambiguidade?
- Existem problemas de navegação que podem afetar negativamente os usuários com deficiência?
- Os usuários novos conseguem rapidamente compreender como utilizar o site?
- Os erros cometidos pelos usuários durante a interação são facilmente corrigidos, ou as mensagens de erro são confusas?
- Os usuários expressam satisfação geral com a experiência de uso do site?

1.3 Da escolha dos métodos de avaliação a serem utilizados (c)

Devido à sua capacidade de ser facilmente compreendido, em conjunto com o

curto prazo e não exigir a participação de usuários reais, optou-se por utilizar o método de inspeção.

1.4 Da identificação e administração das questões práticas da avaliação(I)

- O avaliador atuará como usuário, colocando-se no lugar deste para a avaliação.
- A avaliação será realizada dentro do prazo definido no cronograma.
- Os equipamentos necessários serão um *smartphone* e um dispositivo desktop ou *laptop*.

1.5 Da decisão de como lidar com as questões éticas (D)

- Não serão divulgadas informações sensíveis ou pessoais sem consentimento.
- Se o avaliador tiver algum conflito de interesse que possa afetar sua objetividade na avaliação, ele deve declará-lo antecipadamente.
- Antes de iniciar a avaliação, o avaliador deve dar seu consentimento informado por escrito, concordando com a participação e a divulgação dos resultados.

1.6 Da avaliação, interpretação e apresentação dos dados (E)

Será revisado, após o encerramento da avaliação, se o método de avaliação utilizado realmente mediu o que deveria medir.

Além disso, também será considerado até que ponto os resultados podem ser generalizados ou transferidos para contextos semelhantes. Isso ajudará a determinar a relevância e a aplicabilidade dos resultados fora do ambiente específico da avaliação.

2. Atividade Avaliativa - Executar a avaliação de um site (Individual)

Com base nas 10 heurísticas de Nielsen foi identificado os seguintes problemas nas heurísticas:

2.1 Controle do usuário e liberdade

Verificação:

- O site proporciona aos usuários a sensação de que estão no controle de suas ações e que o site responde de maneira adequada?

Grau de Severidade: Grave

Natureza do problema: Obstáculo

Perspectiva do usuário: Problema geral

Perspectiva da tarefa: Problema secundário

Perspectiva do Projeto: Não se aplica

Contexto: Não existe um botão de voltar na aba “Resultados de Exame” e usando o voltar do navegador retorna um erro não tratado corretamente para o usuário.

Causa: Falta de um botão de retornar.

Efeito sobre o usuário: Objetivo não concluído, frustração.

Efeito sobre a tarefa: Desinteresse sobre o serviço.

Correção possível: Adicionar o botão de retorno.

2.2 Prevenção de erros

Verificação:

- Os elementos clicáveis possuem descrições claras que indicam suas funções?
- São fornecidos instruções de preenchimento nos formulários?

- O sistema oferece feedback imediato e sugestões de correção para erros de preenchimento nos formulários?

Grau de Severidade: Grave

Natureza do problema: Obstáculo

Perspectiva do usuário: Problema geral

Perspectiva da tarefa: Problema secundário

Perspectiva do Projeto: Não se aplica

Contexto: O site tem falsas opções de menu que levam o usuário a acreditar que serão redirecionados para outra página.

Causa: Redirecionamento não funciona.

Efeito sobre o usuário: falta de informação, objetivo não concluído.

Efeito sobre a tarefa: desinteresse sobre o serviço.

Correção possível: Ajustar o redirecionamento.

2.4 Ajuda e documentação

Verificação:

- O site possui um recurso de ajuda integrado com suas páginas para auxiliar os usuários?

Grau de Severidade: Simples

Natureza do problema: Ruído

Perspectiva do usuário: Problema geral

Perspectiva da tarefa: Problema secundário

Perspectiva do Projeto: Não se aplica

Contexto: Não existe um chat/contato para ajuda no site e nem uma seção de dúvidas frequentes.

Causa: Não existe uma central de ajuda.

Efeito sobre o usuário: falta de informação, dúvidas.

Efeito sobre a tarefa: falta de entendimento das funcionalidades.

Correção possível: Adicionar uma central de ajuda ao site.