

Planejamento da Avaliação de Usabilidade do Site BRB Mobilidade

URL do Site Avaliado:

<https://mobilidade.brb.com.br/passelivre/estudante/index.xhtml>

Método Utilizado:

Framework DECIDE para Avaliação de Interação Humano-Computador (IHC)

D – Determinar os Objetivos da Avaliação de IHC

Os objetivos definidos para a avaliação do site BRB Mobilidade são:

1. **Ideia e Alternativas de Design**
Identificar abordagens de design que melhor atendam às necessidades dos usuários, promovendo uma navegação intuitiva, acessibilidade e adaptabilidade do site em diferentes dispositivos.
2. **Identificar Problemas na Interação e na Interface**
Avaliar a interface para identificar problemas que possam afetar a experiência do usuário, impedindo-o de alcançar seu destino esperado ao interagir com o site ou dificultando a identificação de funções importantes.
3. **Verificar Conformidade com Padrões de Acessibilidade**
Assegurar que o site esteja em conformidade com padrões de acessibilidade, garantindo que usuários com limitações físicas não enfrentem barreiras para acessar e interagir com a interface.

E - Explorar Questões a Serem Respondidas

As perguntas a serem respondidas visam avaliar as funcionalidades e o design do site, com foco na experiência do usuário. As principais questões são:

1. **O usuário consegue visualizar as informações que precisa e utilizar as funcionalidades para cumprir seu objetivo?**
2. **Os erros são previstos e tratados? A interface apresenta mensagens de erro de forma amigável e compreensível?**
3. **O usuário consegue entender facilmente quais são as funcionalidades disponíveis?**
4. **O design é agradável e não poluído, proporcionando uma experiência visual satisfatória?**
5. **A performance do site é satisfatória, com tempos de resposta e carregamento adequados?**

C - Escolher (Choose) os Métodos de Avaliação a Serem Utilizados

O método escolhido para a avaliação foi a **Inspeção**, que não envolve a participação direta de usuários. Neste método, o avaliador se coloca no lugar do usuário enquanto examina o site, destacando-se o uso da **Avaliação Heurística** devido à sua rapidez e simplicidade.

A Avaliação Heurística é especialmente útil quando os recursos ou o tempo para testes com usuários são limitados, fornecendo insights valiosos sobre o design e permitindo a identificação de problemas de usabilidade com eficiência.

I - Identificar e Administrar as Questões Práticas da Avaliação

As questões práticas definidas para a avaliação são as seguintes:

1. Definir Quem Será o Avaliador:

- Os avaliadores serão os próprios membros do grupo, que se colocarão no lugar dos usuários para realizar a inspeção e análise do site, utilizando as heurísticas de Nielsen. Esse processo envolve a navegação pelo site como um usuário comum, com o objetivo de identificar problemas de interação, usabilidade e conformidade com os padrões de acessibilidade.

2. Definir Tarefas a Serem Realizadas:

- As tarefas que o avaliador deverá executar incluem navegar pelo site e buscar informações específicas, como visualizar a tela de frequência ou verificar o status do cadastro. Essas atividades permitirão identificar falhas de usabilidade relacionadas à navegação e à funcionalidade do sistema.

3. Estabelecer Critérios de Sucesso e Falha:

- Definir o que será considerado sucesso ou falha nas tarefas realizadas. Por exemplo, um critério de sucesso ocorre quando o avaliador consegue concluir uma tarefa sem dificuldades. Já uma falha pode ser identificada pela ocorrência de erros recorrentes na navegação ou pela falta de clareza na interface.

4. Documentação dos Resultados:

- O avaliador deverá registrar todas as observações feitas durante a inspeção, incluindo problemas identificados com base nas heurísticas de Nielsen, questões de acessibilidade e falhas de navegação. A documentação será composta por capturas de tela acompanhadas de descrições detalhadas da tarefa que o avaliador estava tentando executar e da identificação do problema ocorrido.

5. Atenção Especial à Conformidade com Padrões de Acessibilidade:

- Como parte do foco na verificação de conformidade, o avaliador deverá prestar atenção especial aos critérios de acessibilidade, como contraste, navegação por teclado e outros critérios definidos pelas Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG).

D - Decidir Como Lidar com as Questões Éticas

Como o método de inspeção será realizado sem a participação direta de usuários, as questões éticas são minimizadas, pois não haverá coleta ou alteração de dados pessoais ou sensíveis. A avaliação seguirá as diretrizes éticas abaixo:

1. Acesso Controlado e Seguro:

- Cada integrante do grupo acessará o site utilizando sua própria conta BRB Mobilidade para realizar a análise. Todos os membros são alunos da Universidade de Brasília (UNB) e possuem acesso ao site do Passe Livre.

2. Foco Exclusivo na Interface e Navegabilidade:

- A avaliação se concentrará exclusivamente na interface e na navegabilidade do site, preservando a privacidade e a integridade das informações pessoais de cada conta utilizada.

3. **Caráter Construtivo das Sugestões:**

- Todas as sugestões de melhoria terão um caráter construtivo, focando unicamente na otimização da experiência do usuário.

Essa abordagem garante a segurança e privacidade dos avaliadores e dos dados, mantendo o foco nas melhorias de interface e usabilidade.

E - Avaliar, Interpretar e Apresentar os Dados

Após a inspeção, os dados coletados serão analisados com foco nos critérios de usabilidade, acessibilidade e navegabilidade. A avaliação considerará os problemas encontrados, sua frequência e impacto na experiência do usuário. Em seguida, os resultados serão apresentados em um relatório detalhado que incluirá as principais observações, áreas de melhoria e sugestões de design. Este relatório destacará os problemas identificados e oferecerá recomendações práticas para otimizar a interface do site, assegurando que as melhorias propostas sejam embasadas em critérios objetivos e alinhadas aos objetivos da análise.

Execução da Avaliação do Site utilizando o Método de Inspeção e Avaliação Heurística de Nielsen

A avaliação do site foi realizada com base no método de inspeção e nas 10 heurísticas de usabilidade de Jakob Nielsen. Durante essa análise, foram identificados problemas nas seguintes heurísticas:

1. **Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real:** A interface deve utilizar uma linguagem familiar para o usuário, seguindo convenções do mundo real, a fim de facilitar a compreensão e navegação.
2. **Estética e Design Minimalista:** O design deve apresentar apenas as informações relevantes, evitando sobrecarregar o usuário com elementos visuais ou dados desnecessários.
3. **Flexibilidade e Eficiência de Uso:** A interface deve permitir um uso eficiente, especialmente para usuários avançados, oferecendo atalhos ou outras facilidades que tornem a navegação mais rápida e intuitiva.
4. **Visibilidade do Estado do Sistema:** O sistema deve sempre manter o usuário informado sobre o que está acontecendo, fornecendo feedback claro e imediato em cada interação.

Verificação

- **Descrição da Questão:** Correspondência entre o sistema e o mundo real.
- **Objetivo da Verificação:** Avaliar se a interface utiliza uma linguagem familiar e compreensível para o usuário final, evitando jargões técnicos ou termos que possam causar confusão.

Natureza do Problema

- **Classificação:** Obstáculo.

Perspectiva do Usuário

- **Tipo de Problema:** Problema Geral.

Perspectiva da Tarefa

- **Classificação do Problema:** Problema Principal.

Perspectiva do Projeto

- **Status do Problema:** Problema Novo.

Grau de Severidade

- **Classificação:** Simples.

Descrição do Problema

- **Contexto:** Na tela de histórico de status, a interface exhibe termos técnicos como "PENDENTE_TROCA_INST_RETORNO" e "PENDENTE_TROCA_END_RETORNO", que podem ser difíceis de entender para o usuário final, pois não estão alinhados com uma linguagem clara e familiar.
- **Causa:** Uso de nomenclaturas técnicas e abreviações que não são intuitivas para o usuário comum.
- **Efeito sobre o Usuário:** Confusão e dificuldade para interpretar o status do processo, o que pode levar a erros de interpretação e frustração ao tentar entender a situação atual.
- **Efeito sobre a Tarefa:** Aumenta o tempo necessário para o usuário compreender o status e pode resultar em uma experiência negativa devido à falta de clareza.
- **Correção Possível:** Substituir os termos técnicos por descrições mais simples e diretas, como "Pendente de Troca de Instituição" e "Pendente de Troca de Endereço", ou adicionar uma breve explicação ao lado dos termos técnicos para facilitar a compreensão do usuário.

Verificação

- **Descrição da Questão:** Estética e design minimalista.
- **Objetivo da Verificação:** Avaliar se a interface exhibe apenas informações relevantes de forma organizada e clara, evitando sobrecarregar o usuário com dados excessivos ou desnecessários.

Natureza do Problema

- **Classificação:** Obstáculo.

Perspectiva do Usuário

- **Tipo de Problema:** Problema Geral.

Perspectiva da Tarefa

- **Classificação do Problema:** Problema Secundário.

Perspectiva do Projeto

- **Status do Problema:** Problema Novo.

Grau de Severidade

- **Classificação:** 2 - Simples.

Descrição do Problema

- **Contexto:** A tela exibe uma lista longa de dados de frequência, incluindo informações antigas desde fevereiro de 2020, o que torna a visualização confusa e poluída. O botão "Mês de referência" serve para reordenar a lista, mas seu rótulo não indica claramente essa função.
- **Causa:** Excesso de informações históricas e rótulo de botão pouco descritivo.
- **Efeito sobre o Usuário:** Dificuldade em localizar rapidamente as informações de frequência mais recentes e confusão sobre a funcionalidade do botão "Mês de referência".
- **Efeito sobre a Tarefa:** Aumento do tempo necessário para o usuário encontrar as informações atuais de frequência e entender a função de ordenação.
- **Correção Possível:** Exibir apenas os dados dos últimos 12 meses por padrão e incluir uma opção para visualizar dados anteriores, se necessário. Renomear o botão "Mês de referência" para "Ordenar por Data" para deixar clara sua função.

Verificação

- **Descrição da Questão:** Flexibilidade e Eficiência de Uso.
- **Objetivo da Verificação:** Verificar se o usuário consegue se adaptar ao site para um acesso mais eficiente, especialmente em dispositivos móveis, mantendo uma experiência de uso satisfatória e consistente.

Natureza do Problema

- **Classificação:** Obstáculo.

Perspectiva do Usuário

- **Tipo de Problema:** Problema Geral.

Perspectiva da Tarefa

- **Classificação do Problema:** Problema Principal.

Perspectiva do Projeto

- **Status do Problema:** Problema Novo.

Grau de Severidade

- **Classificação:** 3 - Grave.

Descrição do Problema

- **Contexto:** Em dispositivos móveis, a interface do site não se adapta adequadamente, comprometendo a responsividade. Isso dificulta a navegação e o acesso às informações, obrigando o usuário a realizar movimentos adicionais, como rolagem excessiva e zoom, para visualizar o conteúdo corretamente.
- **Causa:** Falta de design responsivo adaptado para telas menores, impedindo a interface de ajustar elementos para diferentes tamanhos de dispositivos.
- **Efeito sobre o Usuário:** Frustração e dificuldade em acessar e navegar pelo site em dispositivos móveis, resultando em desorientação e hesitação em continuar o uso.
- **Efeito sobre a Tarefa:** Aumento do tempo necessário para completar tarefas e dificuldade em localizar informações, impactando negativamente a eficiência de uso e a experiência do usuário.
- **Correção Possível:** Implementar um design responsivo que ajuste automaticamente o layout para dispositivos móveis, reorganizando elementos e garantindo que botões, texto e campos estejam adequadamente dimensionados e posicionados.

Verificação

- **Descrição da Questão:** Visibilidade do Estado do Sistema.
- **Objetivo da Verificação:** Verificar se o site informa claramente ao usuário o que está acontecendo, especialmente em caso de erro, para que ele não fique perdido e sem saber como agir.

Natureza do Problema

- **Classificação:** Barreira.

Perspectiva do Usuário

- **Tipo de Problema:** Problema Geral.

Perspectiva da Tarefa

- **Classificação do Problema:** Problema Principal.

Perspectiva do Projeto

- **Status do Problema:** Problema Novo.

Grau de Severidade

- **Classificação:** 4 - Catastrófico.

Descrição do Problema

- **Contexto:** Quando o site exibe o erro "The requested URL was rejected. Please consult with your administrator," o usuário não recebe informações claras sobre o motivo do erro e não consegue sair da página, pois o botão "[Go Back]" não funciona. A única opção é esperar ou tentar acessar por outro navegador, deixando o usuário sem clareza sobre o ocorrido ou sobre possíveis soluções.
- **Causa:** Falta de feedback claro sobre o erro e sua causa. O sistema não fornece informações ao usuário sobre o motivo do erro nem oferece alternativas para resolver a situação.
- **Efeito sobre o Usuário:** Desorientação e frustração, levando a uma perda de confiança no sistema.
- **Efeito sobre a Tarefa:** Interrupção e perda de tempo, impossibilitando a continuidade da navegação e resultando em uma experiência frustrante.
- **Correção Possível:** Fornecer uma mensagem de erro mais detalhada, explicando a causa do problema e sugerindo soluções, como tentar novamente mais tarde ou entrar em contato com o suporte. Além disso, garantir que o botão "Go Back" funcione ou oferecer uma opção alternativa para retornar.