

MVP II

Pós-Graduação em UX Experiência do
Usuário e Interação
Humano-Computador

Lidiana Calorio Bernardes



Sprint: Avaliação da Qualidade de Uso de Sistemas

Avaliação Heurística

1.Preparação da avaliação

O objetivo principal desta avaliação heurística é identificar problemas de usabilidade no site "Meu Imposto de Renda" da Receita Federal. Utilizando as 10 heurísticas de Nielsen como base, buscamos avaliar a eficácia, eficiência e satisfação dos usuários ao interagirem com o sistema. A análise heurística visa detectar problemas de usabilidade que possam interferir na experiência do usuário, fornecendo recomendações para melhorar a interface e facilitar a navegação.

Metodologia:A metodologia adotada seguiu as diretrizes das heurísticas de usabilidade de Nielsen, focando em aspectos como visibilidade do status do sistema, correspondência entre o sistema e o mundo real, controle e liberdade do usuário, consistência e padronização, prevenção de erros, reconhecimento em vez de memorização, flexibilidade e eficiência de uso, design estético e minimalista, ajuda e documentação. Cada problema identificado foi classificado de acordo com a sua severidade, variando de 1 (problema menor) a 4 (problema catastrófico), para priorizar as recomendações.

2. Apresentação de resultados

A análise heurística do site "Meu Imposto de Renda" da Receita Federal revelou vários problemas de usabilidade significativos. Para a tarefa de consultar a restituição de imposto de renda, a principal questão identificada foi a dificuldade de acesso à opção "consultar minha restituição", localizada de maneira pouco visível no Menu Hambúrguer. Recomenda-se que essa opção seja colocada em um local mais destacado para melhorar a eficiência de uso.

Além disso, a linguagem técnica do site apresentou desafios de compreensão, sugerindo a necessidade de simplificação e a inclusão de ícones explicativos. Outro problema grave foi a ausência de botões de "voltar" e "desfazer", essenciais para que os usuários possam corrigir erros sem frustrações.

Na tarefa de fazer um elogio ou reclamação, o sistema exigia que fizesse login novamente, acrescentando etapas desnecessárias e potencialmente desestimulando a participação. A recomendação é diminuir a quantidade de vezes

que o usuário precisa fazer login tornando o processo mais fluido. Além disso, muitos campos de preenchimento sem indicação clara dos obrigatórios podem levar ao abandono do formulário, destacando a necessidade de marcar visualmente os campos essenciais.

Para a tarefa de conhecer opiniões de outros usuários, a falta de visibilidade dos comentários junto às notas dificultou a compreensão do contexto das avaliações, indicando a necessidade de melhorar essa funcionalidade. Por fim, a impossibilidade de mudar a escolha de “Like” ou “Dislike” na seção de feedback reduziu a flexibilidade e controle do usuário, recomendando-se a implementação dessa opção para uma melhor experiência.

Teste de usabilidade

1.Preparação da avaliação

Definição dos Objetivos: Os usuários deverão alcançar os seguintes objetivos durante a avaliação: buscar a opção de consultar a restituição de imposto de renda, fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida e conhecer opiniões de outros usuários.

Esses objetivos foram definidos com base nos resultados obtidos na inspeção anterior, onde foram identificadas áreas específicas do site gov.br/receitafederal que necessitam de avaliação mais detalhada para garantir uma experiência de usuário satisfatória.

Perfil dos Usuários: Os usuários participantes da avaliação são cidadãos que procuram obter informações sobre o imposto de renda no site gov.br. Os perfis selecionados para o teste incluem pessoas com diferentes níveis de familiaridade com serviços online do governo, garantindo uma amostra diversificada de usuários.

Local de Realização do Teste: Os testes serão realizados em um computador com acesso à internet. Isso permitirá a observação direta das interações dos usuários com o site, além de garantir a coleta de dados precisa e detalhada.

Definição dos Dados a Serem Coletados: Os dados coletados durante a avaliação incluirão: dados qualitativos com observações diretas das interações dos usuários com o site, incluindo dificuldades encontradas e comentários; e dados quantitativos resultados dos questionários de pré-teste e pós-teste, medindo a satisfação do usuário, facilidade de uso, e sucesso em completar as tarefas.

Material de Coleta de Dados incluirá: formulário de pré-teste para entender as expectativas e experiências anteriores dos usuários com o site; formulário de pós-teste para avaliar a experiência dos usuários após a interação com o site; e

folhas de observação para registrar observações durante a interação dos usuários com o site, incluindo notas sobre dificuldades e comentários relevantes.

2. Teste piloto

O usuário piloto respondeu os questionários e realizou as tarefas no site durante um teste, depois fizemos perguntas sobre ele e analisamos as respostas para ver o que poderíamos aprender. Ele percorreu diferentes partes do site em busca de coisas específicas, como a restituição do imposto de renda, quando visitaram reclamações ou elogios feitos por outros usuários.

A eficácia do nosso formulário pós-teste foi confirmada depois de analisarmos o feedback, com ele conseguimos identificar com sucesso os principais problemas que o usuário enfrentou e, ao mesmo tempo, captou bem suas experiências. Não tivemos que mudar nada em nosso material de teste ou na forma como conduzimos o procedimento, uma vez que as perguntas eram suficientemente claras e os tópicos traziam questões de usabilidade que poderiam ser facilmente avaliadas quanto à relevância.

À luz deste resultado positivo, decidimos não modificar o nosso formulário, mas sim utilizá-lo de forma consistente em avaliações futuras – garantindo assim a continuidade das atividades depois de comprovarmos que o formulário também funcionaria para os próximos testes com usuários.

3. Execução do teste

Três participantes realizaram os testes: Aline Pinheiro (32 anos, professora), Lygia Lemos (30 anos, advogada) e Kiara Matos (38 anos, empresária). As respostas fornecem uma visão detalhada da usabilidade do site gov.br/receitafederal.

4. Resultados

1. Encontrar a opção de consultar restituição de imposto de renda: Aline e Kiara encontraram facilmente a opção, mas Lygia teve dificuldades, indicando problemas de visibilidade do sistema e inconsistência nos padrões.

2. Fazer um elogio ou reclamação: Todos acharam o processo fácil, indicando compatibilidade com o mundo real e controle do usuário, porém não gostaram de ter que fazer login novamente somente para fazer um elogio.

3. Conhecer opiniões de outros usuários: Aline, Kiara, Lygia encontraram as avaliações de outros usuários, porém nenhuma encontrou os comentários dos usuários por escrito.

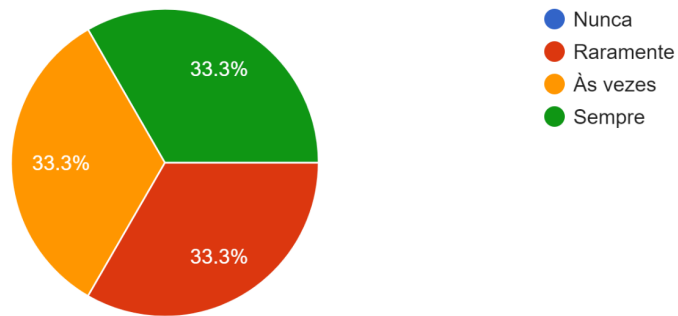
4. Navegação geral no site: Aline e Kiara acharam a navegação intuitiva, enquanto Lygia foi neutra, sugerindo a necessidade de melhorias no fluxo.

Comentários adicionais: Aline usará o portal com mais frequência, Lygia teve dificuldades com a navegação e Kiara não encontrou comentários de outros usuários. Isso reforça a necessidade de melhor visibilidade, consistência e documentação.

5. Métricas e Resultados do pré-teste

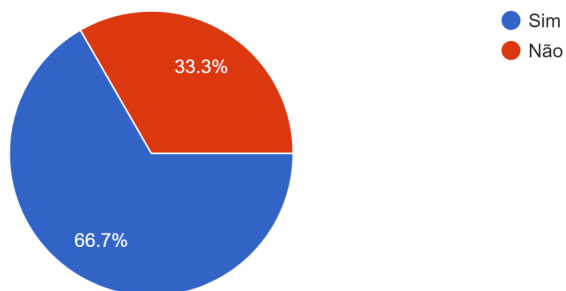
Com que frequência você acessa serviços online do governo?

3 responses



Você usou o site gov.br para informações sobre imposto de renda?

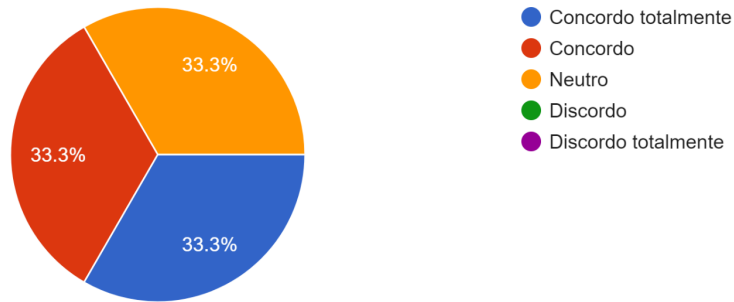
3 responses



6. Métricas e Resultados do pós-teste

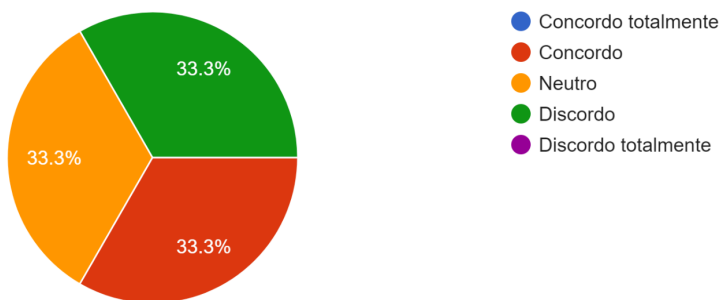
Eu encontrei a opção de consultar restituição de imposto de renda facilmente.

3 responses



Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida foi fácil e intuitivo.

3 responses



7. Conclusão e Recomendações

Melhorar Visibilidade e Consistência tornando a consulta de restituição mais visível e seguir padrões consistentes.

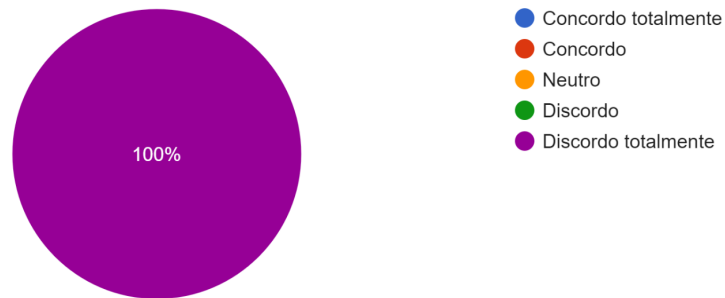
Facilitar Acesso a Opiniões de mais explícito as opiniões e comentários dos usuários mais acessíveis e visíveis.

Prover Melhor Ajuda e Documentação com a disponibilização de ajuda de forma mais proeminente nas páginas.

Essas ações alinham a experiência do usuário com as heurísticas de usabilidade, resultando em uma interação mais eficiente e satisfatória no site gov.br/receitafederal.

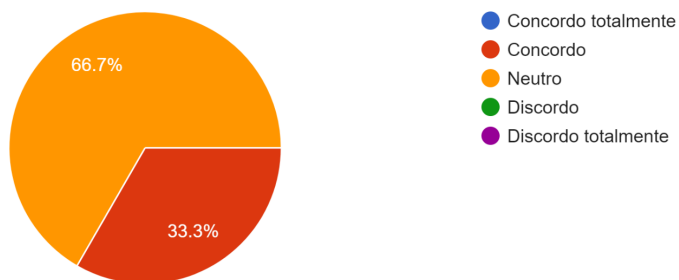
Eu consegui conhecer as opiniões de outros usuários sem dificuldade.

3 responses



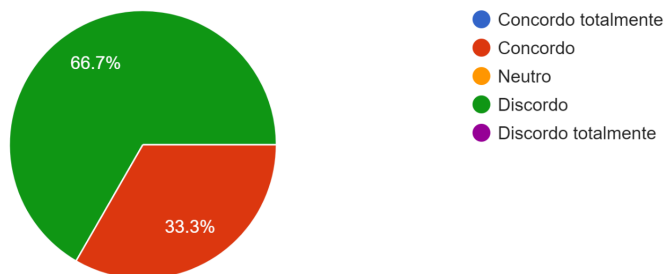
A navegação geral no site foi fácil e intuitiva.

3 responses



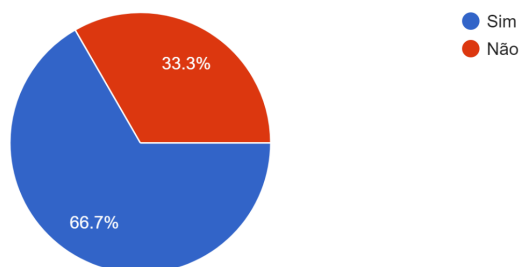
Qualquer problema que encontrei durante a navegação foi resolvido rapidamente.

3 responses



Você utilizaria este site novamente para buscar informações sobre o imposto de renda?

3 responses



Se você encontrou algum problema, por favor descreva-o:

3 respostas

Não encontrei os comentários de outras pessoas

Não encontrei, vou usar com mais frequência esse portal e olhar com mais atenção...

Não encontrei onde eu precisava clicar, fiquei um bom tempo procurando os botões. Minha contadora usa com mais facilidade.

Arquivos no GitHub:

<https://github.com/Lidianagit/Disiplina-Sprint-Avalia-o-da-Qualidade-de-Uso-de-Sistemas>

Lidiana Calorio Bernandes