

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO - UFPE
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO - CAC
GESTÃO DE INFORMAÇÃO - GI**

**Relatório de usabilidade em meio ao Sítio Governamental: Portal de Periódicos -
CAPES/MEC**

Maebson Lucas Gonzaga da Silva

**RECIFE
2021**

Maebson Lucas Gonzaga da Silva

**Relatório de usabilidade em meio ao Sítio Governamental: Portal de
Periódicos - CAPES/MEC**

Relatório de usabilidade em meio ao Sítio Governamental apresentado à disciplina de Gestão da Informação da Universidade Federal de Pernambuco, com a finalidade de aplicação prática dos conteúdos abordados durante o primeiro semestre de 2021, sob orientação da Prof. Sandra de Albuquerque Siebra.

**RECIFE
2021**

SUMÁRIO

1.Resumo.....	pág.: 04
2.Objetivo.....	pág.: 04
3.Descrição das Atividades.....	pág.: 04
4.Definição.....	pág.: 05
4.Função.....	pág.: 05
5.Aplicação	pág.: 05
6.Procedimentos	pág.: 05
7.Níveis de Gravidade dos Problemas	pág.: 05
8.Fatores de Gravidade	pág.: 06
9.Discussões	pág.: 06-09
10.Características Positivas	pág.: 09-10
11.Teste de Usabilidade	pág.: 11-20
12.Conclusão	pág.: 21
5.Referências	pág.: 21

RESUMO:

O relatório em questão tem como finalidade expor a pesquisa bem como, analisar o entorno do site governamental do Portal Periódico - CAPES/MEC, no quesito de usabilidade e arquitetura da Informação. Este estudo é de grande valia para desenvolver conhecimento acerca da coleta de informação, sua estrutura, e acesso do indivíduo quanto ao fomento do conhecimento, em meio ao mundo virtual. Logo, é de extrema importância mapear os sítios na internet que buscam cumprir com os requisitos Heurísticos de Nielsen aqui trabalhados.

OBJETIVOS:

Os objetivos centrais do relatório é discutir acerca da usabilidade e identificar aspectos nas interfaces que provavelmente ocasionarão problemas para os usuários durante a interação.

Também ao estudo de sítios "online" (sites) que cumprem, ou pecam nos quesitos heurísticos aqui abordados. Resultando, em uma análise sobre a situação usual do site governamental estudado.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

O presente relatório foi baseado nas Heurísticas de Nielsen que expõe os requisitos de usabilidade que todo sítio deve conter para proporcionar uma equidade virtual, resultando na igualdade de uso dos sistemas da "web".

No mesmo sentido, será analisada a Visibilidade do estado do sistema; o Mapeamento entre o sistema e o mundo real; a Liberdade e controle ao usuário; a Consistência e padrões; Prevenção de erros; o Reconhecer em vez de lembrar; a Flexibilidade e eficiência de uso; o Design estético e minimalista; o Suporte para o usuário reconhecer e também diagnosticar e recuperar erros; Ajuda e documentação.

Avaliação de usabilidade do site Portal de Periódicos - CAPES/MEC com base nas (Heurísticas de Nielse

DEFINIÇÃO

Avaliação Heurística - É uma avaliação prescritiva, não envolve usuários e realizada por especialistas que advogam pelo usuário conhecendo o perfil do público alvo e as heurísticas, avaliam se determinado sistema interativo possui usabilidade.

FUNÇÃO

Identificar aspectos nas interfaces que provavelmente ocasionarão problemas para os usuários durante a interação.

APLICAÇÃO

Em qualquer etapa do planejamento e/ou desenvolvimento da interação.

PROCEDIMENTOS

- julgar a conformidade do produto aos princípios e regras selecionados;
- Anotar princípios e regras que foram infringidos e onde;
- Julgar a gravidade dos problemas encontrados; e
- Gerar um relatório individual com suas conclusões e comentários, além de sugestões de melhorias.

NÍVEIS DE GRAVIDADE DOS PROBLEMAS

Grau de severidade	Tipo	Descrição
0	Sem importância	Não afeta a operação da interface
1	Cosmético	Não há necessidade imediata de solução
2	Simples	Problema de baixa prioridade (<u>pode</u> ser reparado)
3	Grave	Problema de alta prioridade (<u>deve</u> ser reparado)
4	Catastrófico	Muito grave, deve ser reparado de qualquer forma.

FATORES DE GRAVIDADE

- **Frequência:** Implica se o problema é comum ou raro;
- **Impacto:** Nível de dificuldade para superar o problema;
- **Persistência:** Saber se os usuários serão repetidamente incomodados pelo problema;

DISCUSSÕES

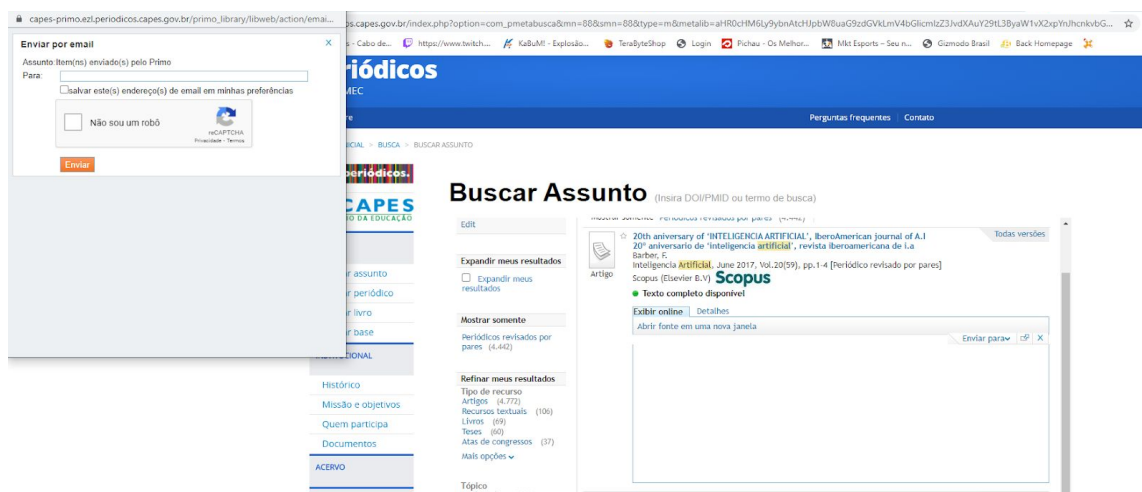
1. Visibilidade do estado do sistema (*feedback*)

O site supracitado peca nesse aspecto pois não obedece os seguintes critérios:

- 1.1 Sinalização de Operações - Uma vez que este deveria mostrar para o usuário no ato do compartilhamento do arquivo via e-mail se de fato aquele arquivo foi enviado ou não.

The screenshot shows the CAPES Periódicos website interface. On the left is a navigation menu with categories like BUSCA, INSTITUCIONAL, ACERVO, and SUPORTE. The main content area is titled 'Buscar Assunto' and displays search results for 'Inteligência Artificial'. Two results are shown, both with a 'Texto completo disponível' (Full text available) status. The first result is '20th anniversary of 'INTELIGENCIA ARTIFICIAL'', and the second is 'Problemas bioéticos emergentes de la inteligencia artificial'. Each result includes the author, journal name, volume, issue, and page numbers. A 'Enviar para' (Send to) dropdown menu is open, showing options like 'Adicionar ao Meu Espaço', 'E-mail', 'Imprimir', 'Permalink', 'Citation', 'EasyBib', 'EndNote', 'RefWorks', 'Delicious', 'Exportar em formato RIS', and 'Export BibTeX'.

1. Imagem capturada no ato do compartilhamento do documento via e-mail.



2. Imagem capturada no ato de envio do arquivo, compartilhado através de um pop-up de preenchimento.

Após essa parte o usuário não tem ciência se de fato conseguiu compartilhar o arquivo para o destinatário.

- **Nível de Gravidade:** Possui uma problemática de grau de severidade 2 de tipo simples (problema de baixa prioridade pode ser reparado).
- **Fator de Gravidade:**
 Persistência - Os usuários serão repetidamente incomodados pelo problema;
 Frequência - Problema comum;

Recomendações: O site deveria dispor de mecanismos informativo após o compartilhamento do arquivo via e-mail, de forma que o usuário possa identificar no ato do envio. Ex: Notificação/aviso na tela.

- 1.2 Onde Clicar - Site mostra ambiguidade quanto a busca de periódicos (artigos) no sítio, criando uma dúvida do local exato para obtenção do arquivo.



3. Imagem capturada de sua home page

- **Nível de Gravidade:** Possui uma problemática de grau de severidade 1 de tipo Cosmético (Não há necessidade imediata de solução).
- **Fator de Gravidade:**
Persistência - Os usuários serão repetidamente incomodados pelo problema;

Recomendações: O site deveria unificar seus ícones/locais de busca de forma que o usuário se sinta seguro no ato da pesquisa de coleta de informações, mitigando qualquer insegurança ou dúvida que o assolar.

2. Flexibilidade e eficiência de uso

O site supracitado peca nesse aspecto pois não obedece os seguintes critérios:

2.1 O sistema deve ser adequado tanto para usuários inexperientes quanto para usuários experientes.

2.2 Minimizar a quantidade de cliques/passos para realizar uma ação.

2.3 Para realizar uma impressão é necessário clicar em “exibir online” ou “detalhes” em seguida “enviar para”. Dificultando a intuitividade desta ação no site e acumulando cliques.

Vide imagem 1.

- **Nível de Gravidade:** Possui uma problemática de grau de severidade 2 de tipo simples (problema de baixa prioridade pode ser reparado).
- **Fator de Gravidade:**
Persistência - Os usuários serão repetidamente incomodados pelo problema;
Frequência - Problema comum;

Recomendações: Ação poderia ser reduzida a um mínimo de cliques com um ícone de impressora.

CARACTERÍSTICAS POSITIVAS

1. ACESSIBILIDADE

O termo acessibilidade significa incluir a pessoa com deficiência na participação de atividades como o uso de produtos, serviços e informações. Alguns exemplos são os prédios com rampas de acesso para cadeira de rodas e banheiros adaptados para deficientes.

Na internet, a acessibilidade refere-se principalmente às recomendações do WCAG (World Content Accessibility Guide) do W3C e no caso do Governo Brasileiro ao e-MAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico). O e-MAG está alinhado às recomendações internacionais, mas estabelece padrões de comportamento acessível para sites governamentais.

Na parte superior do portal existe uma barra de acessibilidade onde se encontram atalhos de navegação padronizados e a opção para alterar o contraste. Essas ferramentas estão disponíveis em todas as páginas do portal facilitando o uso para Daltônicos por exemplo.



4. Imagem capturada da página após alteração de contraste.

2. UM POUCO MAIS

- ✓ O site consegue atender quesitos de acessibilidade no que se refere a acesso à informação, possibilitando a interação de determinados grupos e minorias.
- ✓ Possui um local de perguntas frequentes de fácil acesso com conteúdo explicativo de determinados assuntos e diretrizes para uma melhor obtenção da informação no sítio .
- ✓ Contém um design estético e minimalista com cor atraente.
- ✓ Possui áudios de conteúdos específicos em formato MP4 (vídeo).
- ✓ Com exceção dos critérios aqui abordados, as demais características heurísticas do site foram consideradas satisfatórias.

Teste de usabilidade do site Portal de Periódicos - CAPES/MEC

1. METODOLOGIA

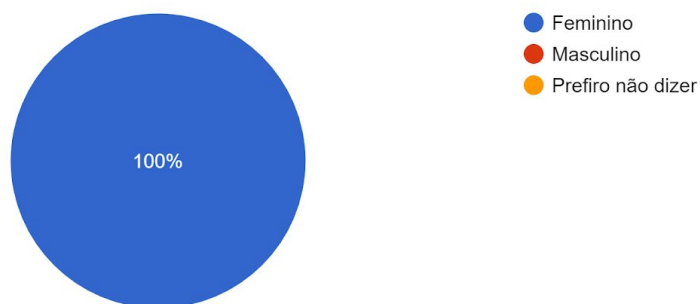
O referido teste foi realizado de forma remota sem conversas com os usuários ou observação destes em flagrante coletando informações do site. Não foi computado e(ou) mensurado o tempo gasto para realização de determinada tarefa e(ou) busca no sítio. Todo o conteúdo a seguir foi obtido remotamente após resposta de um questionário baseado no (*System Usability Scale*) *SUS* - métodos de averiguação do nível de usabilidade de um sistema.

2. PERFIL DOS USUÁRIOS AVALIADOS

Os usuários tem como perfil:

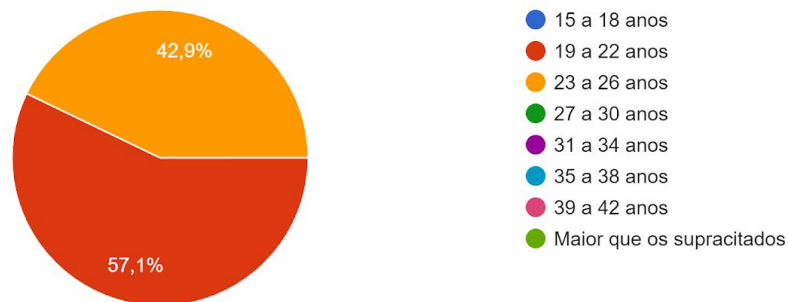
Qual seu gênero?

7 respostas



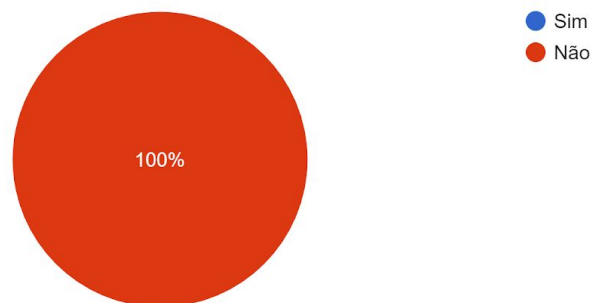
Em qual faixa etária você se encaixa?

7 respostas



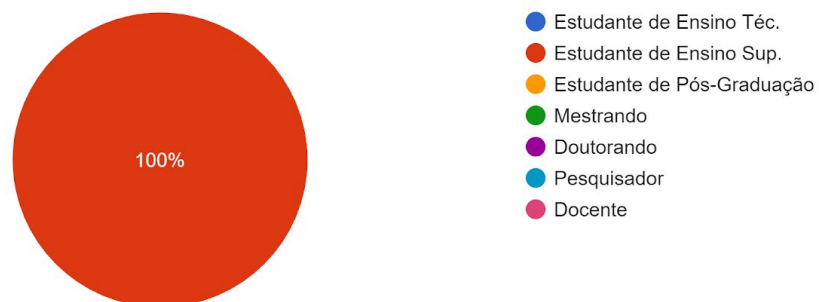
Sou portador de doença ou transtornos cognitivos crônicos. Ex: TDA, TDAH, outros;

7 respostas



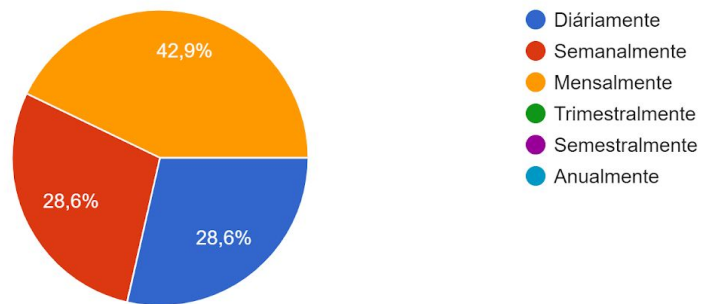
Qual seu grau de instrução?

7 respostas



Qual a sua periodicidade de acesso ao site?

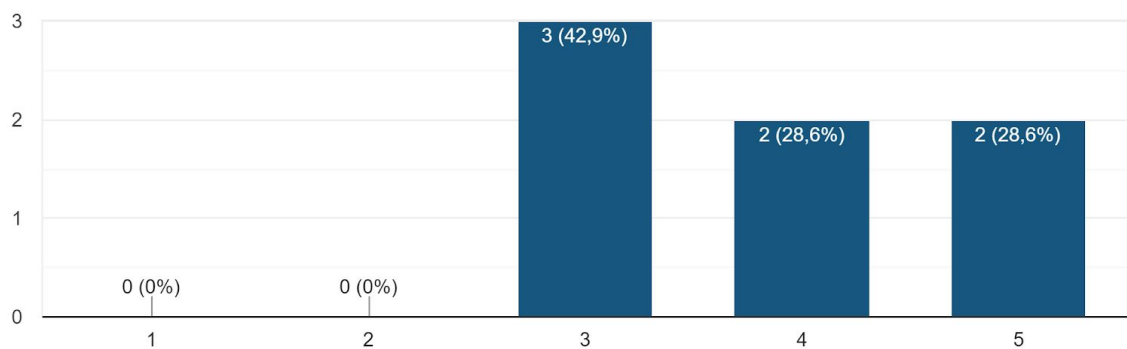
7 respostas



3. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

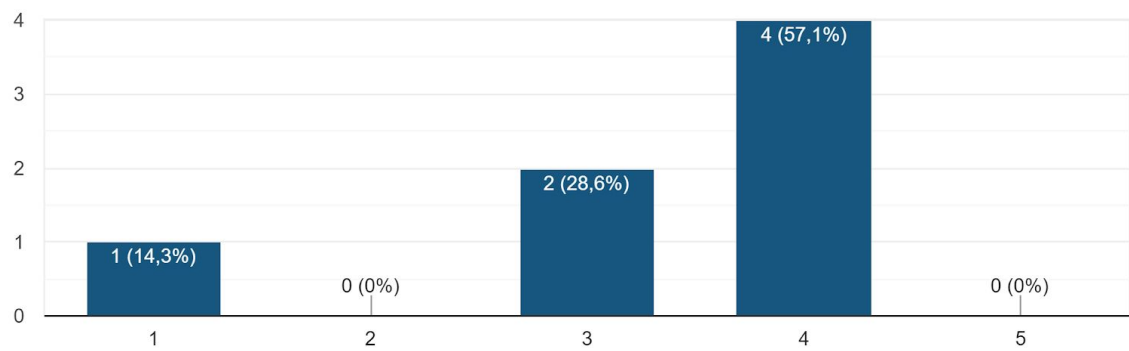
Eu acho que gostaria de usar esse site com frequência;

7 respostas



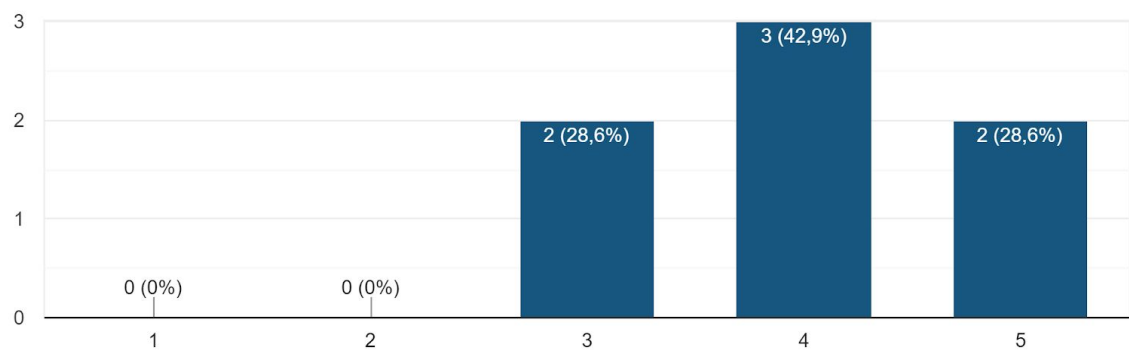
Eu acho o site desnecessariamente complexo;

7 respostas



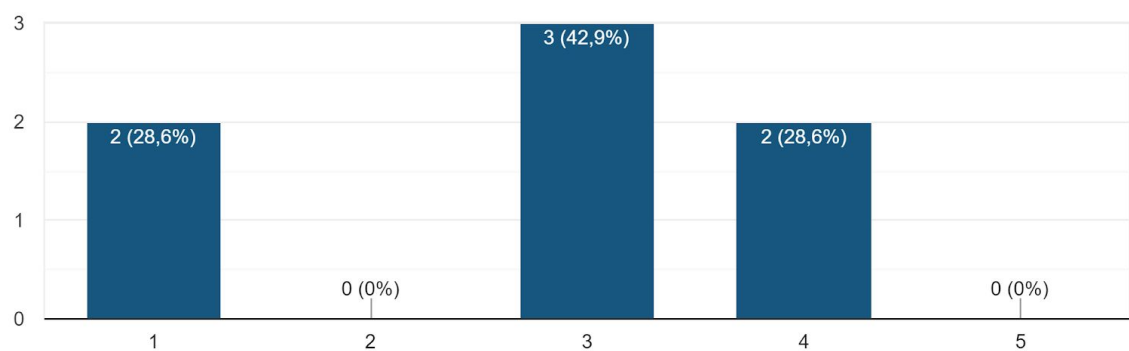
Eu achei o site fácil de usar;

7 respostas



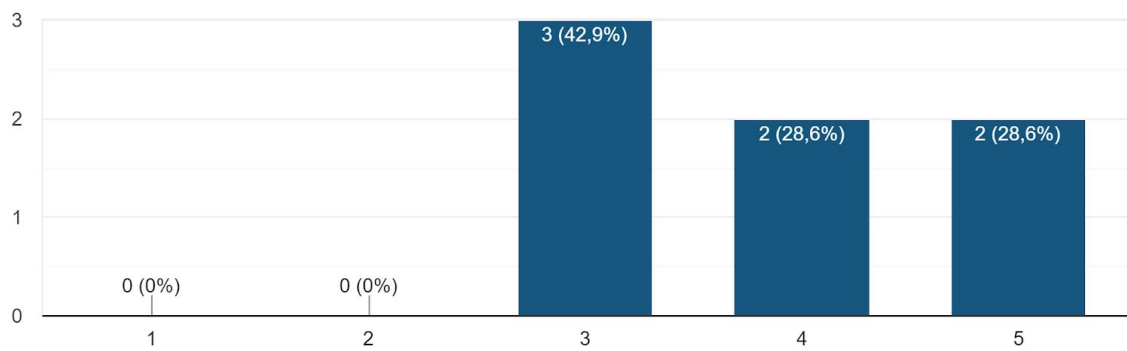
Eu acho que precisaria de ajuda de uma pessoa com conhecimentos técnicos para usar o site;

7 respostas



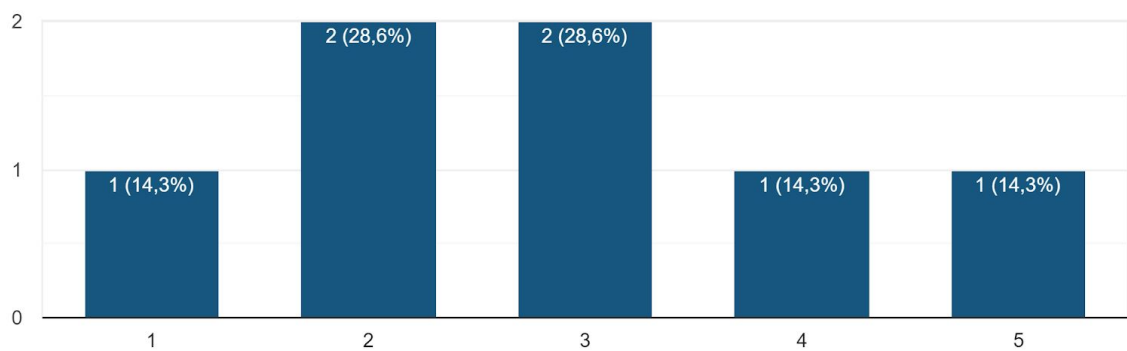
Eu acho que as várias funções do site estão muito bem integradas;

7 respostas



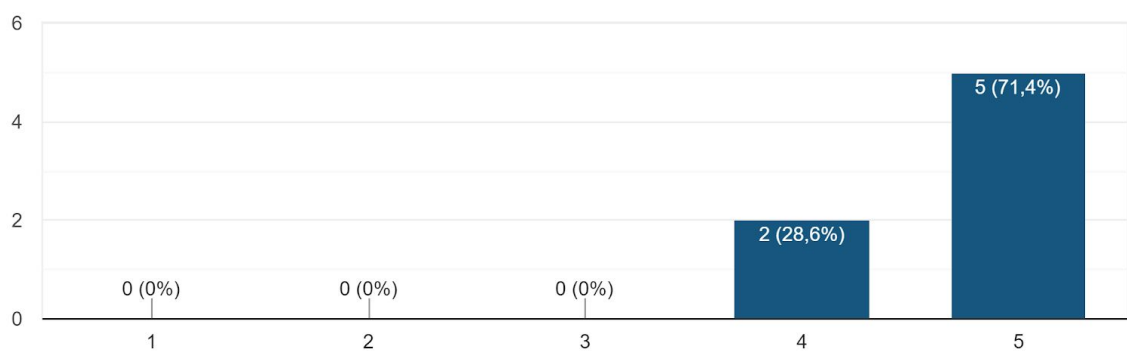
Eu acho que o site apresenta muita inconsistência;

7 respostas



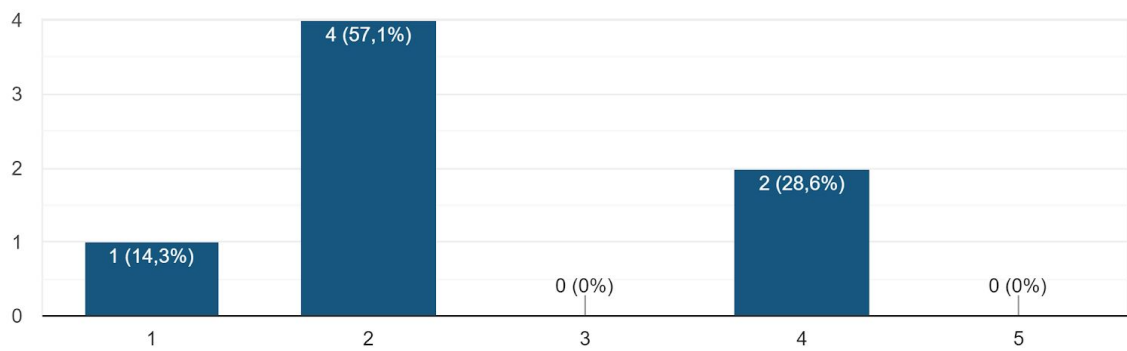
Eu imagino que as pessoas aprenderão como usar esse site rapidamente;

7 respostas



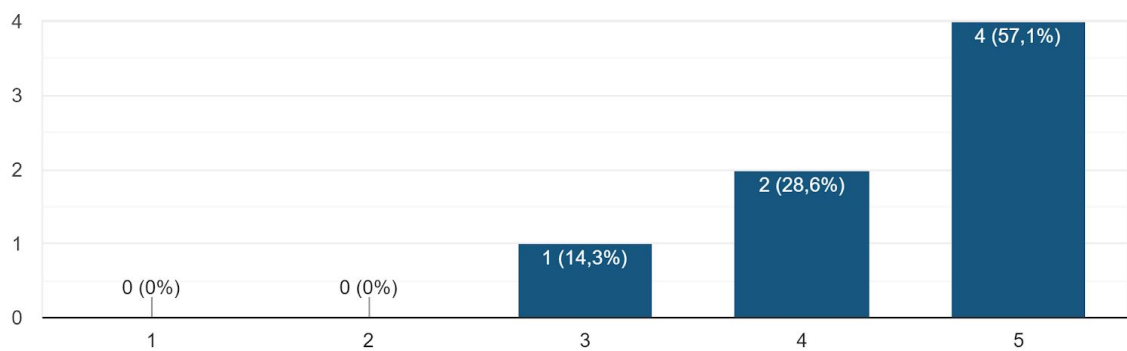
Eu achei o site atrapalhado de usar;

7 respostas



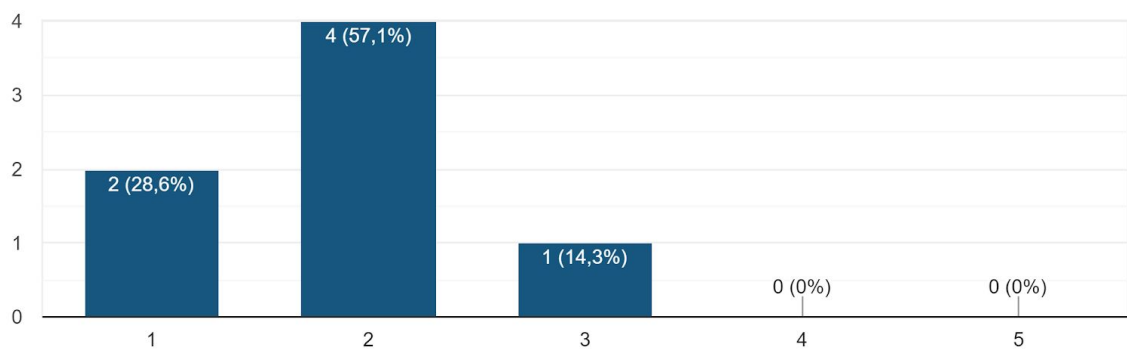
Eu me senti confiante ao usar o site;

7 respostas



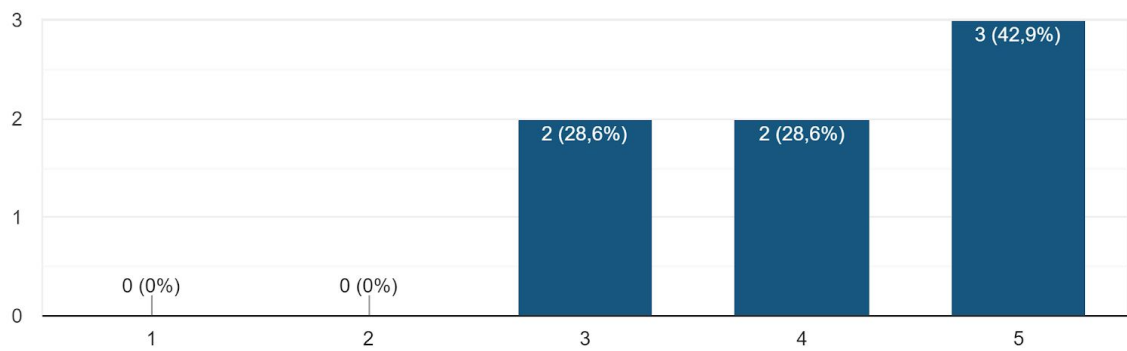
Eu precisei aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o site;

7 respostas



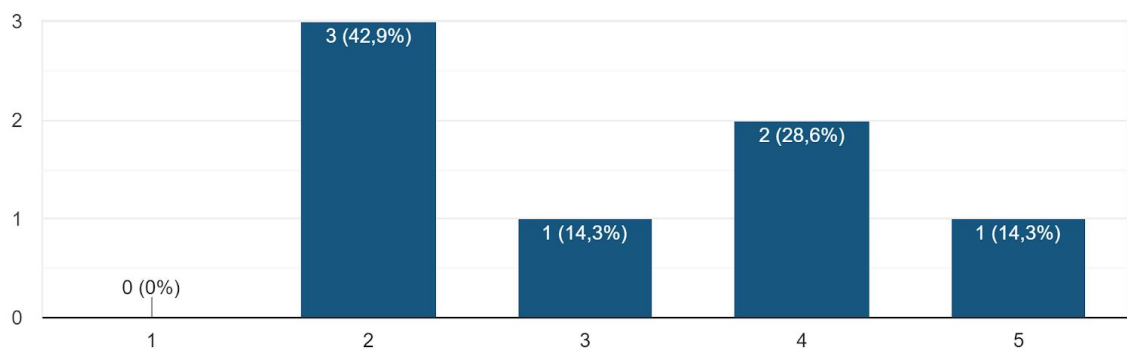
Eu costumo encontrar o que procuro no site;

7 respostas



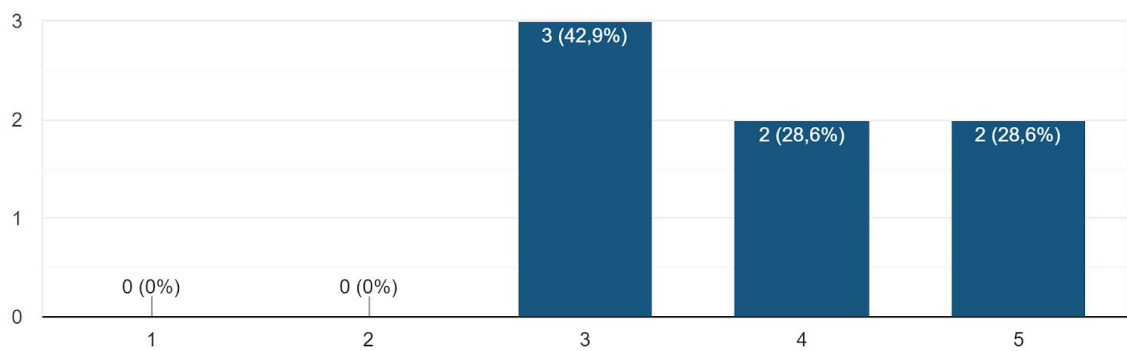
Eu acho o site visualmente limpo;

7 respostas



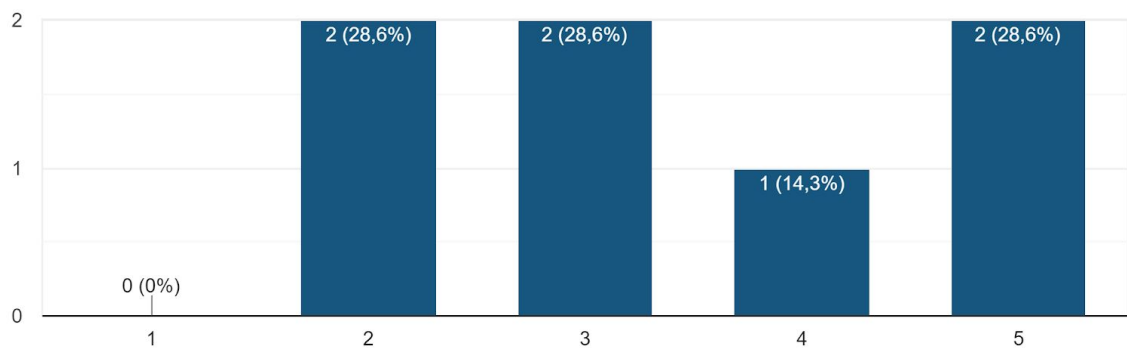
Eu acho o site objetivo nas buscas que realizo;

7 respostas



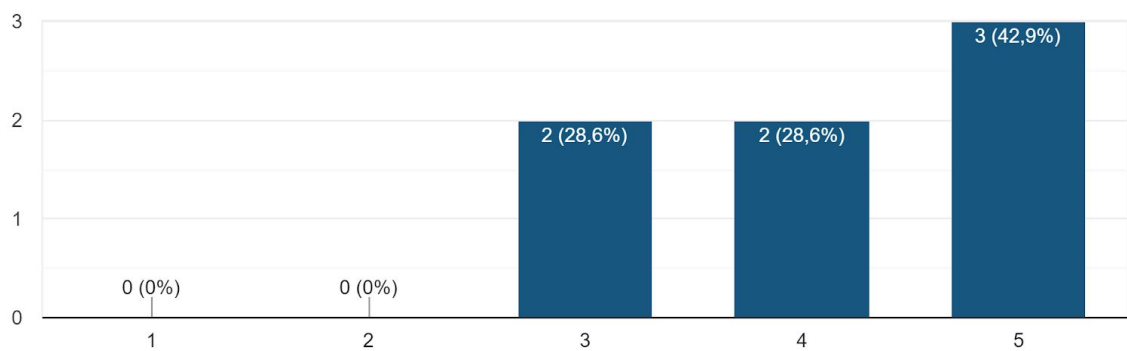
Eu já fiquei horas tentando achar um conteúdo no site;

7 respostas



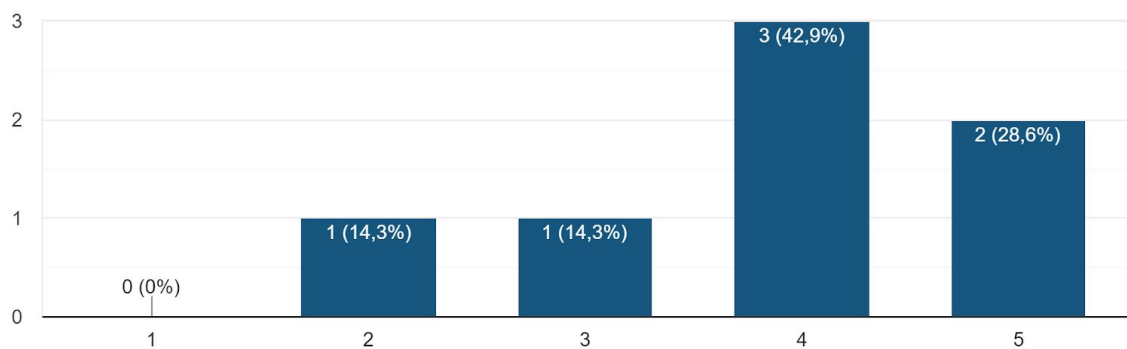
Eu acho que o site me supre naquilo que costumo buscar;

7 respostas



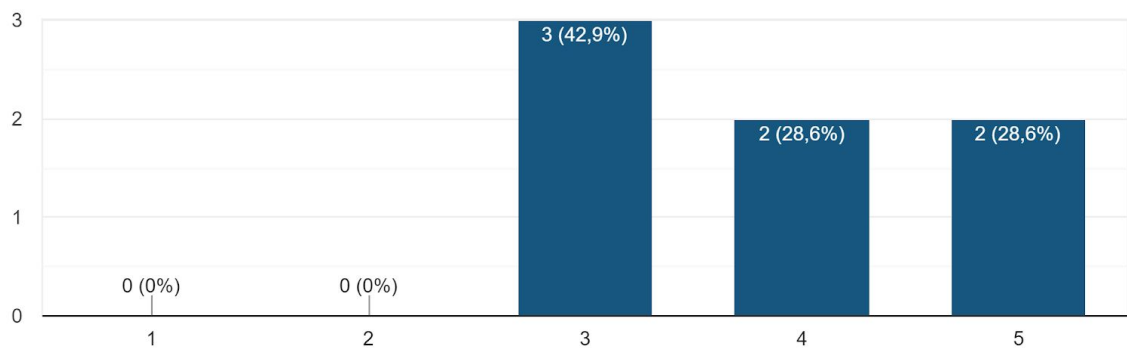
Eu costumo ficar cansado quando acessando o site;

7 respostas



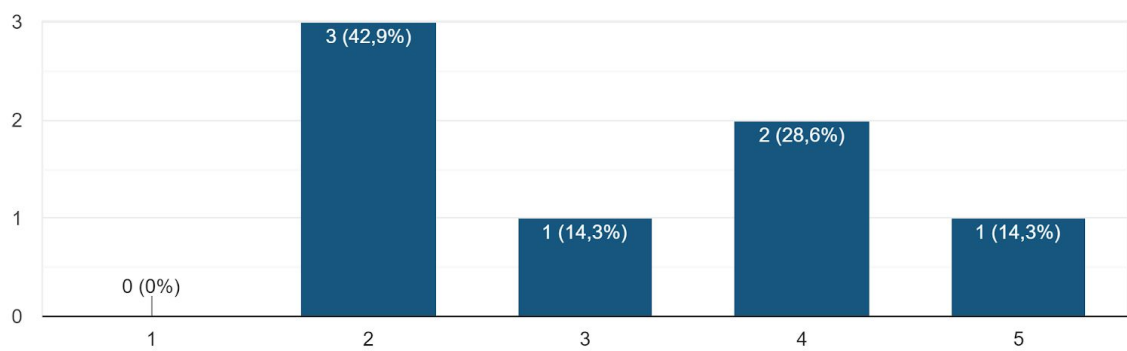
Eu costumo ter preguiça de utilizar o site;

7 respostas



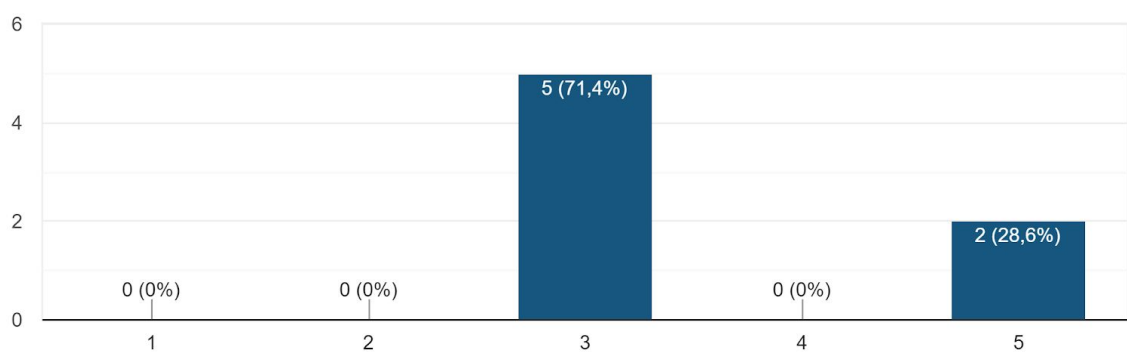
Eu utilizaria este site mesmo que houvesse outra ferramenta alternativa para o que costumo buscar;

7 respostas



Eu gosto bastante de acessar o site;

7 respostas



4. RELAÇÃO COM AS HEURÍSTICAS

É possível relacionar cada pergunta às heurísticas de Nielsen, para uma avaliação estruturada. (Funcional apenas quando utilizado as 10 perguntas principais). Essa é a recomendação:

- Facilidade de aprendizagem: 3, 4, 7 e 10;
- Eficiência: 5, 6 e 8;
- Facilidade de memorização: 2;
- Minimização dos erros: 6;
- Satisfação: 1, 4, 9;

Nota: Não foi possível realizar este cálculo estrutural por conjunto de perguntas isoladas.

5. AVALIANDO A PONTUAÇÃO

Por ser um método maduro, a comunidade de pesquisa conseguiu estabelecer índices de referência. Assim, a média do *System Usability Score* é **68 pontos**.

Como o site supracitado fez menos pontos do que isso, conclui-se que ele está enfrentando problemas sérios de usabilidade.

Link: Cálculo - Pontuação de Usabilidade (baseado no SUS)

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1UQmwoLshT7iqyqosBDf5Et5mFPQvL2y1EZAW_wShtm4/edit#gid=885842599.

Média bruta (SUS 10 Bruto) e **Média Final** (SUS 10 Final) respectivamente:

AE	AF
SUS 10 Bruto	SUS 10 Final
12	30
23	57,5
15	37,5
17	42,5
15	37,5
21	52,5
17	42,5
17,1	42,9

CONCLUSÃO:

Levando em conta os fatos observados pude concluir que o site tem pontos que se faz necessário melhorias em relação à usabilidade da Informação, mesmo o site tendo como público principal licenciandos, docentes, discentes, pesquisadores, caracterizando um nicho específico com grau de formação elevado satisfatoriamente construídos ou em construção. Por se tratar de um site de busca de periódicos (artigos, artigos de pesquisa) é comum que tenha muitos profissionais/discentes acessando o site todos os dias do ano, logo cabe melhorias para uma melhor obtenção da informação e também quanto aos métodos de compartilhamento, busca e retirada de objetos informacionais do sítio.

Esses fatores resultam em impasses na coleta de informação, fazendo com que o usuário tenha que passar mais tempo desbravando suas funções para localizar determinada função ou conteúdo de interesse. Em oposição ao que foi dito, o site consegue proporcionar meios de acessibilidade quando se trata de imparidades no contexto veículo informacional, tendo em vista que há controladores de contraste, áudios e vídeos tutoriais.

Por tudo isso, faz-se extremamente necessário agregar usabilidade e heurísticas de arquitetura informacional para construção de objeto informacional, de forma que este se torne um veículo capaz de atingir o sujeito informacional e facilite o alcance dessa informação a ser coletada, mitigando imparidade consequentemente agregado de uma visão direta e objetiva acerca da informação exposta em alguma página virtual.

REFERÊNCIAS:

UAI_Semana 3 - HeurísticasNilsen.98 slides. Disponível em:<https://docs.google.com/document/d/1G4adUFI1ROae3jcEc3Uj1zhcnP9FEHINWWVh8dhrOMk/edit>. Acesso em:05/03/2021.

Calculating SUS Score With Google Form.

Disponível em:<https://www.youtube.com/watch?v=7OJjJevg1xk>. Acesso em:05/03/2021.

Medindo a usabilidade do seu produto com System Usability Scale (SUS). Disponível em: <https://medium.com/design-contaazul/medindo-a-usabilidade-do-seu-produto-com-system-usability-scale-sus-3956612d9229>. Acesso em 07/03/2021.