

Heurística & Teste Usabilidade

Marcella Figueiredo

MVP II

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

1 Avaliação Heurística

Preparação da avaliação

Descrição dos Aspectos Necessários para a Preparação da Avaliação Heurística:

Objetivo Geral: Avaliar a usabilidade do serviço de assinatura eletrônica do site gov.br e identificar problemas que possam afetar a experiência do usuário.

Objetivos Específicos:

Avaliar a facilidade de criar uma conta para registro da assinatura eletrônica.
Avaliar a facilidade de realizar o processo de assinatura eletrônica de um documento.
Avaliar a clareza e utilidade das opiniões de outros usuários.

Tarefas para Avaliação:

1. Criar uma conta para registro da assinatura eletrônica.
2. Realizar o processo de assinatura eletrônica de um documento.
3. Conhecer opiniões de outros usuários.

Usuários Finais:

- Cidadãos que precisam assinar um documento digital usando o serviço do gov.br.

Preparação das Ferramentas e Recursos:

- **Checklist de Heurísticas:** As 10 heurísticas de Nielsen.
- **Ferramentas de Captura:** extensão Google Chrome para capturas de tela.
- **Referências:** Material apresentado no curso

Apresentação de resultados

A análise heurística da tarefa de assinatura eletrônica identificou problemas críticos que afetam a usabilidade e a experiência do usuário. Principais questões incluem a falta de feedback claro após ações importantes, uso de termos técnicos não intuitivos, ausência de um botão de "Cancelar" para descartar documentos, e muitas aprovações de login desnecessárias.

A falta de informações de segurança em pop-ups e a colocação inadequada de informações essenciais no fluxo de trabalho também foram encontrados. Implementar as recomendações sugeridas no documento de análise melhorará a clareza, a eficiência e a confiança dos usuários no sistema, resultando em uma experiência mais intuitiva e satisfatória.

Analise Heurística

Assinatura Eletrônica Gov



[Controle e liberdade do usuário]

Heurística mais afetada;



10

Telas Analisadas



08

Sugestões de Melhoria

2 Teste de usabilidade

Preparação da avaliação

Objetivo Geral: Avaliar a usabilidade do site de assinatura eletrônica e identificar problemas de usabilidade.

Objetivos Específicos:

Avaliar a facilidade de criação de uma conta.

Avaliar a eficiência do processo de assinatura eletrônica de um documento.

Avaliar a clareza das opiniões de outros usuários.

Interface Selecionada: [Assinatura Eletrônica](#)

Justificativa da Escolha: O serviço é amplamente utilizado por cidadãos que precisam assinar documentos digitalmente.

Tarefas para Avaliação:

1. Criar uma conta para registro da assinatura eletrônica.
2. Realizar o processo de assinatura eletrônica de um documento.
3. Conhecer opiniões de outros usuários.

Perfil dos Usuários Finais:

- Idade: 25-50 anos

- Experiência com tecnologia: Intermediária
- Necessidades: Assinar documentos digitalmente para fins oficiais

Teste piloto

Após observar a primeira interação com o site, foi aplicado um questionário para entender a experiência obtida nas tarefas. Foi acrescentado novas perguntas no formulário para entender a dificuldade de assinar um documento, e uma questão sobre recomendações.

As mudanças foram aplicadas no formulario de pós teste e disponibilizada para os outros 2 participantes do teste

Execução do teste

Durante a execução do teste de usabilidade do site de Assinatura Eletrônica Gov, dois usuários realizaram tarefas de criar conta, assinar documentos e verificar opiniões de outros usuários, revelando problemas de usabilidade e sugerindo melhorias essenciais.

Análise e apresentação de resultados

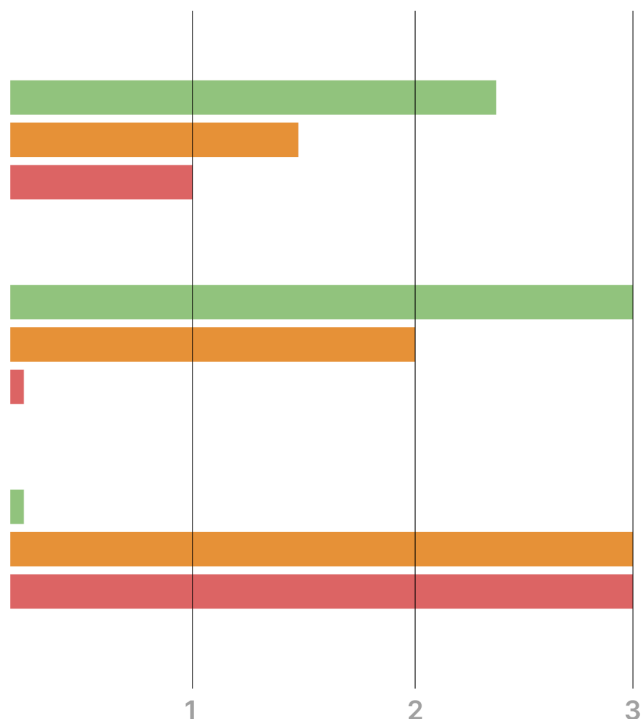
3 Tarefas

Assinatura
Eletrônica
Gov

**Criar
Conta**

**Assinar
documento**

**Opinião de outros
Usuarios**



Marcella F

■ Sucesso ■ Atenção ■ Falha

Conforme a análise heurística realizada antes dos testes de usabilidade, vários problemas foram identificados, principalmente relacionados às heurísticas de controle e liberdade do usuário, reconhecimento em vez de memorização, e consistência e padronização.

Algumas falas dos usuários no dia da dinâmica de teste:

“ Preciso assinar muitos documentos, não sabia que era possível realizar isso nos portais do governo.”

“ É seguro colocar os dados do meu banco? “

“ Não vi como ficou a minha assinatura, clico em assinar?”

A avaliação de usabilidade do site de Assinatura Eletrônica Gov envolveu análise heurística e testes com três usuários, focando nas tarefas de criar conta, assinar documentos e verificar opiniões de outros usuários.

Problemas identificados incluem a falta de destaque para a criação de conta, informações de segurança insuficientes, ausência de um botão "Cancelar" e falta de uma área de feedback dos usuários. No anexo da análise heurística foi apontando e sugerindo 8 melhorias;

Marcella Figueiredo

Arquivos no GitHub:

<https://github.com/MarcellaFig/MVP-II---Marcella-Figueiredo>