



INSTITUTO FEDERAL MINAS GERAIS

Campus Bambuí

Curso: Engenharia de Computação

Disciplina: Interação Homem-Máquina

Prof. Me.: Gabriel da Silva

TESTE DE USABILIDADE

Kabum

Marco Aurélio Monteiro Lima

Pâmela Evelyn Carvalho

Samuel Trindade

MG 2018

1. KABUM

Fundado no ano de 2003, o KaBuM! é um dos pioneiros no comércio eletrônico brasileiro e hoje está entre as maiores Empresas deste mercado na América Latina, sendo a maior referência brasileira do varejo on-line no segmento especializado de Informática e Eletrônicos. Esta performance é resultado de uma empresa obcecada por agilidade, qualidade de atendimento, velocidade de entrega e respeito pelo consumidor. Prova disso, o KaBuM! possui todos os mais altos índices de avaliação e selos de qualidade existentes da internet no Brasil. A empresa está ranqueada entre os 120 websites mais acessados do Brasil.

Desde sua fundação, o KaBuM! já atendeu mais de dois milhões de clientes, entre pessoas e empresas - Além disso, o KaBuM! já realizou entregas em mais de 5.000 cidades diferentes do Brasil. Entre empresas clientes, podemos destacar grandes grupos como Microsoft, Banco Bradesco, Banco Itaú, Petrobrás, Exxon, Walt Disney, Ford, Rede Globo, Volvo, Exército do Brasil e vários órgãos do Governo Brasileiro.

Para se ter uma melhor noção da relevância do KaBuM! no comércio eletrônico, se todas as pessoas que visitam o KaBuM! diariamente fossem colocadas em um estádio de futebol, seria possível lotar quatro vezes o estádio do Morumbi (SP) todos os dias.

1.1 Missão

Explosão de preços baixos.

1.2 Visão

Ser o melhor pioneiro no comércio eletrônico brasileiro no mercado.

1.3 Valores

- Respeito pelo indivíduo;
- Atendimento pelo indivíduo;
- Busca pela excelência;
- Agir com integridade.

2. TESTE DE USABILIDADE

Para finalização da disciplina de Interação Homem-Máquina, foram realizados testes de usabilidade do site de comércio eletrônico da empresa Kabum.

Inicialmente, será apresentado o perfil dos usuários que aceitaram participar do teste, os dados coletados pelo avaliador, a avaliação do sistema que foi feita pelos participantes e por fim, os tópicos levantados no documento “Tópicos para Questionamento”.

2.1 Metodologia

O teste de usabilidade foi realizado em um quarto de uma casa, todos em um mesmo dia, tomando-se o cuidado para que os participantes não se encontrassem após o teste. No quarto, havia uma mesa, caneta, lápis, papel, borracha e notebook com sua fonte de alimentação.

Foram utilizados os softwares Snagit 12 e Debut Video Capture Software, para gravação das ações na tela e gravação das feições do usuário através da webcam, respectivamente. E para finalizar o circuito de gravação, dois smartphones também foram utilizados para gravação das expressões corporais dos participantes e outro para capturar a movimentação do ambiente.

Os testes foram realizados no dia 30 de junho de 2015, contando com a presença de três participantes. A faixa etária escolhida para o teste foi de 19 a 23 anos. Todos do sexo masculino, estudantes e com experiência computacional satisfatória para a realização do teste. Durante a inspeção realizada pela equipe, foram encontradas seis violações às heurísticas de Nielsen. Devido a isso, foram desenvolvidas tarefas que abrangiam essas violações para que os usuários confirmassem ou não, a influência do ferimento destas heurísticas. Em anexo, consta as inspeções realizadas.

O teste iniciou com o cumprimento do avaliador Rener Jr ao participante, que foi convidado a se sentar e se sentir relaxado e tranquilo. Em seguida, pediu-se que o participante preenchesse o “Questionário para identificação do perfil do participante do Teste de Usabilidade”. Após isso, o avaliador leu o “Script de orientação”, em casos em que o usuário possuía dúvidas, estas foram sanadas e dando prosseguimento, a “Lista de Tarefas” foi

entregue ao participante. Antes do prosseguimento e execução das tarefas, o participante foi instruído a ler todas as tarefas para sanar possíveis dúvidas antes do início real do teste.

Em momentos de dúvidas pertinentes, o avaliador auxiliou o participante. Próximo a eles, o segundo avaliador (Guilherme Magno) coletava o tempo gasto pelo usuário para a realização das tarefas e algumas informações adicionais.

Ao finalizar o teste, os participantes foram instruídos a responder o “Questionário de Avaliação do Sistema pelo Participante” e os “Tópicos para Questionamento”.

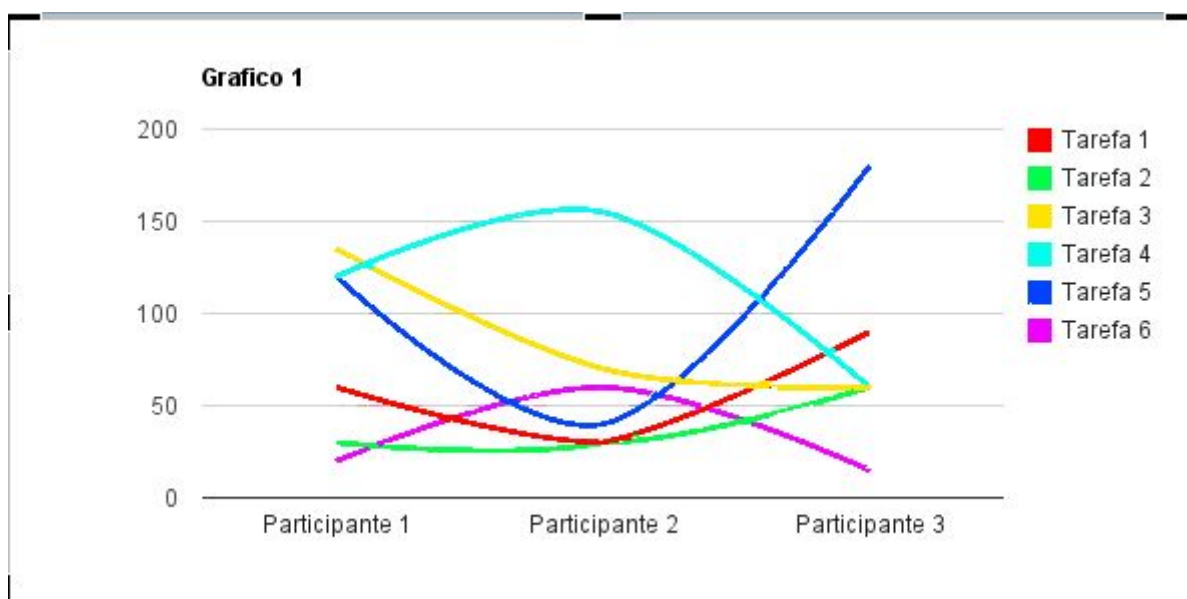
3. RESULTADOS

PARTICIPANTE 1					
TAREFA	TEMPO GASTO		TAREFA	TEMPO GASTO	
Tarefa 1	1m		Tarefa 4	2m	
Tarefa 2	30s		Tarefa 5	2m	
Tarefa 3	2m 15s		Tarefa 6	20s	

PARTICIPANTE 2					
TAREFA	TEMPO GASTO		TAREFA	TEMPO GASTO	
Tarefa 1	30s		Tarefa 4	2m 35s	
Tarefa 2	30s		Tarefa 5	40s	
Tarefa 3	1m 10s		Tarefa 6	1m	

PARTICIPANTE 3					
TAREFA	TEMPO GASTO		TAREFA	TEMPO GASTO	
Tarefa 1	1m		Tarefa 4	1m	
Tarefa 2	1m 30s		Tarefa 5	3m	
Tarefa 3	1m		Tarefa 6	15s	

Gráfico 1 - Comparativo de tempos por tarefa



3.1 Tarefas problemáticas

As tarefas com maior incidência de problemas foram: a tarefa 3, seguida a 4 e por fim a 6. Todos os usuários sem exceção encontraram problemas nestas tarefas.

3.2 Avaliação do sistema pelo participante

Em anexo, está presente uma ficha da Avaliação do sistema pelo participante. As demais folhas estão em formato digital e foram entregues ao professor.

Participante 1:

QUESITO	NOTA
Facilidade de utilização	5
Organização das informações	4
Layout das telas	5
Nomenclatura utilizada nas telas	5

QUESITO	NOTA
Mensagens do sistema	5
Assimilação das informações	5
Realização do teste	4

Para as questões dissertativas, a situação apontada como de fácil utilização foi procura de itens, pedidos no carrinho e barra de procura já as situações onde sentiu dificuldades foi quando pretendia abortar a compra.

Para este usuário o sistema atingiu o objetivo para o qual foi desenvolvido.

As melhorias propostas por este usuário foram:

Arrumar o site para ser possível usar o narrador nele.

Participante 2:

QUESITO	NOTA
Facilidade de utilização	3
Organização das informações	4
Layout das telas	4
Nomenclatura utilizada nas telas	1

QUESITO	NOTA
Mensagens do sistema	1
Assimilação das informações	2
Realização do teste	3

Para as questões dissertativas, a situação apontada como de fácil utilização foi pesquisar um produto e efetuar compra, já as situações onde sentiu dificuldades foi abortar uma compra.

Para este usuário o sistema atingiu o objetivo para o qual foi desenvolvido.

O participante não quis propor soluções para o site.

Participante 3:

QUESITO	NOTA
Facilidade de utilização	3
Organização das informações	3
Layout das telas	3
Nomenclatura utilizada nas telas	4

QUESITO	NOTA
Mensagens do sistema	3
Assimilação das informações	3
Realização do teste	3

Para as questões dissertativas, a situação apontada como de fácil utilização foi pesquisa dos itens, já as situações onde sentiu dificuldades foi cancelar uma compra.

Para este usuário o sistema não atingiu o objetivo para o qual foi desenvolvido.

O participante não quis propor soluções para o site.

Nenhum dos participantes utilizou o sistema de Ajuda on-line, todos optaram pela ajuda do avaliador nos momentos de dúvida.

3.3 Tópicos para Questionamento

Abaixo, segue as questões levantadas pelos participantes no documento de “Tópicos para Questionamento”. Em anexo, está presente uma ficha dos tópicos abordados. As demais folhas estão em formato digital e foram entregues ao professor, juntamente com a filmagem dos testes.

Participante 1:

1) *Você acha que outras funções são necessárias neste site? Quais?*

R.: “Facilitar o abortamento de uma compra”.

2) *Você se sentiu confuso em algum momento durante a realização dos testes? Em quais momentos?*

R.: “Quando me foi pedido para abortar uma compra”.

3) *Você recomendaria a utilização deste site a alguém? Por quê?*

R.: “Sim, pois o site é de fácil navegação e intuitivo”.

Participante 2:

1) *Você acha que outras funções são necessárias neste site? Quais?*

R.: “Sim”.

2) *Você se sentiu confuso em algum momento durante a realização dos testes? Em quais momentos?*

R.: “Sim, quando pediu para abortar a compra”.

3) *Você recomendaria a utilização deste site a alguém? Por quê?*

R.: Sim, pois ele apresenta uma navegação fácil, com poucos erros.

Participante 3:

1) *Você acha que outras funções são necessárias neste site? Quais?*

R.: “Uma função para cancelar a compra.”

2) *Você se sentiu confuso em algum momento durante a realização dos testes? Em quais momentos?*

R.: “Sim, no momento de sair do perfil logado, o site voltava sozinho a opção, no momento de cancelar a compra não havia local para cancelar, no momento de verificar se estava logado no momento após tentar cancelar a compra aparecia que não estava, porém depois aparecia que estava logado.” O usuário havia respondido a questão 3, mas quis complementar a questão 2, e colocou ao final de tudo um tópico 2.1 com os seguintes dizeres: “No momento de fazer a compra e adicionar ao carrinho o site adicionou 2 do mesmo produto, pois o *pop-up* do canto sumiu do nada e quando fui refazer adicionou 2.”

3) *Você recomendaria a utilização deste site a alguém? Por quê?*

R.: Não, muito confuso na hora de fazer uma compra, e não dava para cancelar.

4. DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

Diante dos resultados obtidos, pode-se confirmar o ferimento da heurística 3 e sua necessidade de correção ao não oferecer uma opção clara e objetiva para se abortar uma compra iniciada. Diante desta ausência, o usuário fica frustrado com o sistema e até nervoso, por tentar realizar a tarefa e não conseguir.

Outra heurística violada destacável neste sistema, é a heurística 7: todos os participantes eram normovisuais, ou seja, não possuíam problemas em que o comprometimento visual chegasse a ser classificado como cegueira. Para estes usuários, “videntes” o uso do site através do teclado foi difícil, então deduziu-se que o site não é acessível. Para uma análise mais aprofundada neste quesito, seria necessário o teste com outros leitores de tela e também a participação de usuários deficientes visuais, mas devido ao tempo para a entrega deste trabalho não foi possível realizar estas ações.

As outras heurísticas apontadas tiveram seus graus de severidade confirmados, pois os usuários conseguiram utilizar o sistema sem maiores problemas e consequências.

4.1 Recomendações

Para todas as heurísticas violadas, uma sugestão será apresentada, segue na tabela abaixo:

Problema	Heurística Violada	Sugestão
Não informar login / logout	1	Após o login, seria interessante a colocação de uma mensagem de boas-vindas ao usuário e que esta informação fique visível ao usuário de forma personalizada (com o nome do usuário) durante todo o tempo de navegação. Ao executar logout uma mensagem de confirmação finalizaria estas violações.

Ausência de opção para pausar a animação do banner principal de oferta	3	Colocação de um controle de pause para que o usuário tenha maior controle do tempo para a leitura do banner principal
Ausência de informação sobre pausar os banners do site	3	Ao apontar o mouse sobre os banners das seções, o apontador do mouse se transformasse em um botão de pause. Seria mais intuitivo ao usuário esta função.
Ausência de opção para se voltar à pesquisa anterior	3	O site oferece o <i>breadcrumb</i> para as seções, mas não oferece o retorno às pesquisas anteriormente feitas. Seria interessante oferecer também uma opção de “undo” para retornar à ação anterior. Mas, como o grau de severidade para esta heurística foi definido como 2 e comprovado pelos testes com os usuários, deve ser executado somente se sobrar tempo, pois não compromete a utilização do site.
Impossibilidade de abortar compra já iniciada	3	A colocação de um botão para executar a função de cancelamento / abortamento da compra já iniciada. Este foi um ponto crítico a todos os usuários. Na situação atual, para o usuário cancelar a compra, deveria utilizar o botão “Voltar” do navegador e depois remover o produto do carrinho.
O usuário precisa lembrar que está logado	6	A sugestão do primeiro problema apresentado eliminaria também esta violação.

Não ser acessível ao perfil de usuário que seja deficiente visual	7	De acordo com Rodrigues, entre outras coisas “é recomendado usar as tecnologias do W3C, porque elas garantem que as questões de acessibilidade sejam levadas em conta na fase de criação”. (RODRIGUES, 2007)
---	---	---

4.2 Prioridades de alteração

Então, diante de tudo que aqui foi disposto, a prioridade das modificações seria:

- 1) Inserção de um botão para abortar uma compra iniciada;
- 2) Tornar o site acessível aos leitores de tela;

Após estas modificações, as outras violações possuem o mesmo peso, podendo ser alteradas independentemente da ordem.

5. IHM E SUA IMPORTÂNCIA

Sempre que se cria um sistema, seja ele um software ou um site, o seu desenvolvimento é voltado para um público alvo. De nada adianta criar uma solução sem um por que, para que e um para quem.

Desta necessidade de atender a um público que nota-se a importância de se estudar como ocorre a interação entre o homem e a máquina. Somente com a preocupação com esta interação é possível criar soluções abrangentes a um número muito maior de usuários, que execute sua função pretendida e esperada, mas que também traga bem estar ao seu utilizador.

Estudando a interação, consegue-se buscar caminhos que diminuam a carga sobre o usuário. Atualmente isto é mais que um diferencial, isto é vital.

Homem e máquina devem ser aliados. A máquina deve executar suas ações da melhor maneira possível, diminuindo o esforço requerido do homem, pois este é o seu verdadeiro propósito: servir ao homem para facilitar sua vida.

Uma vez passado por esta disciplina, o olhar do desenvolvedor nunca será o mesmo. O enfoque não gira em torno somente das funções, mas de como elas podem ser executadas de maneira que o usuário obtenha eficiência e seja poupado de problemas do sistema.

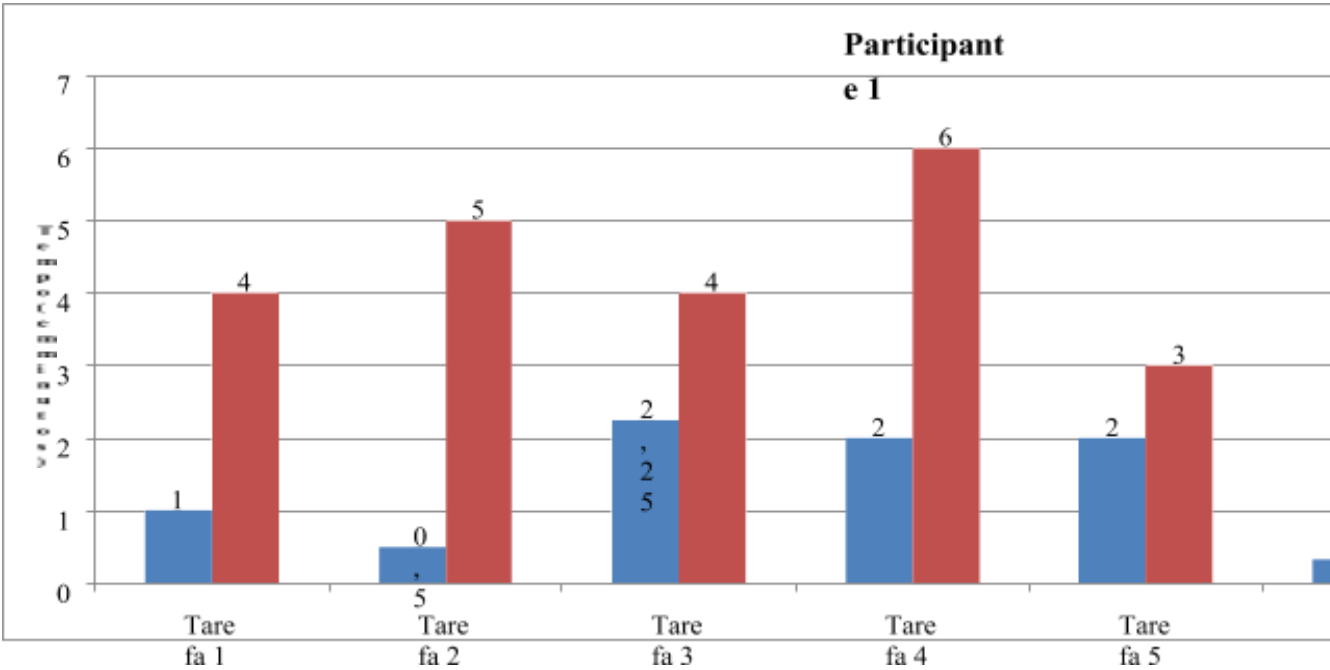
E assim, acabamos por entender qual a peça mais importante em todos os sistemas: o humano. Pela ânsia de descobrimento de coisas novas, o estudo de como acontecem as interações, abre portas para novos paradigmas, que trazem as máquinas para cada vez mais próximas do ser humano.

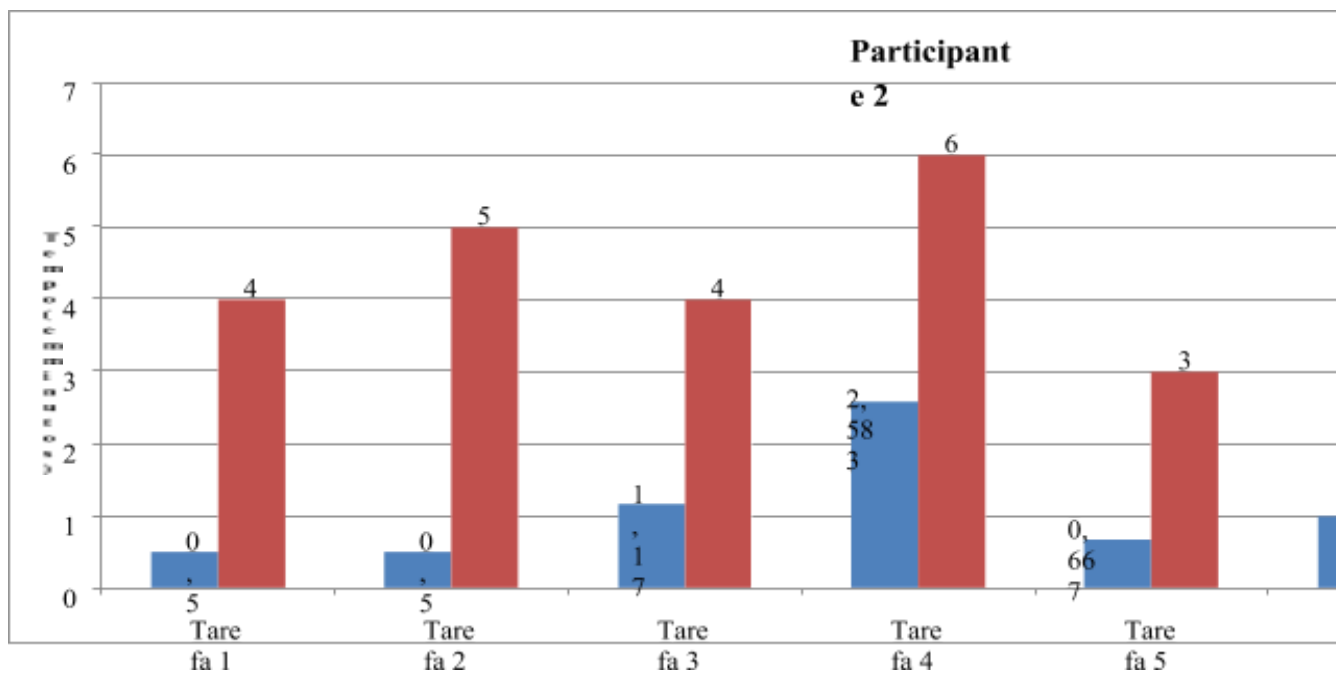
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

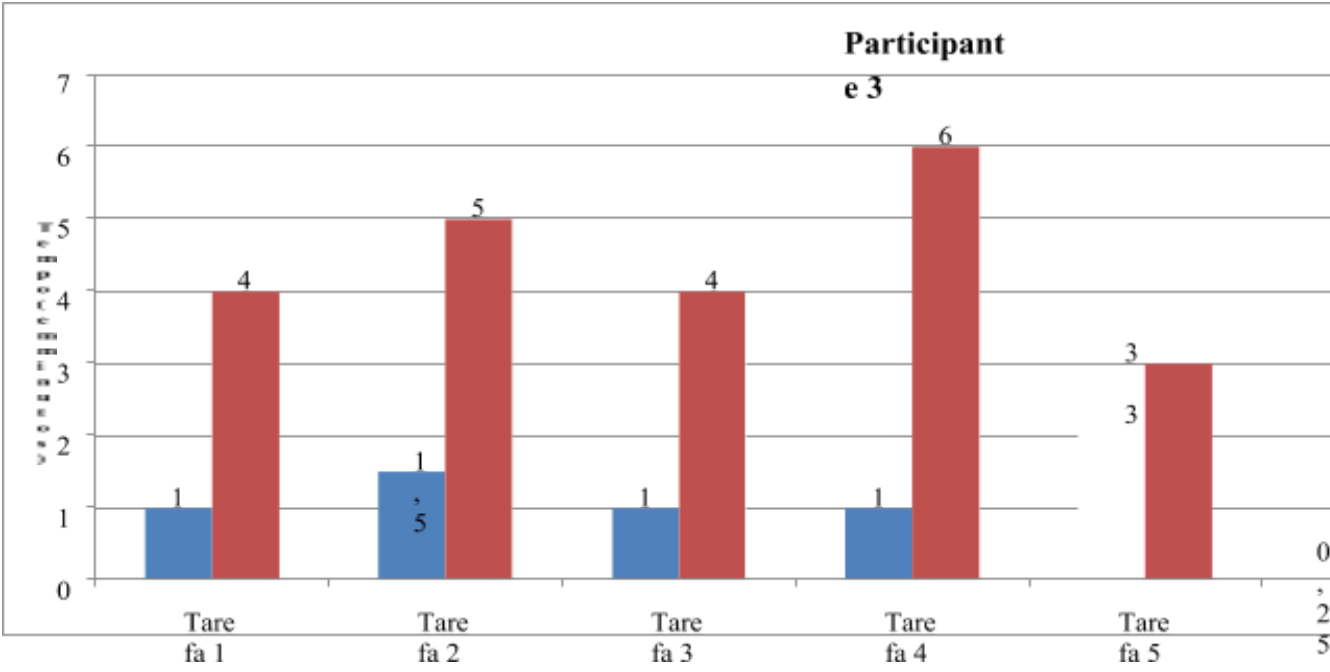
RODIGUES, Camila. Dez dicas para ter um site acessível a deficientes visuais. [S. I.]. PC World, 2007. Disponível em: <<http://pcworld.com.br/dicas/2007/06/19/idgnoticia.2007-06-19.1161359820/>> Acesso em: 29 de jun. 2015.

APÊNDICES

Comparativo entre o tempo gasto pelo participante e o tempo máximo esperado







ANEXOS

Anexo 1 - Plano de Teste

Site de compras Kabum

1. Propósito do Teste

O propósito deste teste é verificar a performance alcançada pelos participantes e o entendimento das funções do sistema utilizando o site já publicado da empresa Kabum, com a finalidade de verificar as violações heurísticas no site. Será medido o tempo gasto para a realização das tarefas e serão identificados erros e dificuldades envolvendo a utilização do site em tarefas avaliadas como problemáticas pela equipe de inspeção de usabilidade.

2. Declaração dos Problemas

1. O usuário possui controle sobre os conteúdos e ações?
2. A ajuda on-line é eficaz?
3. O sistema é acessível a deficientes visuais?

3. Perfil do Usuário

Serão utilizados quatro participantes, em um só dia. Os participantes terão de 20 a 23 anos de idade, nível superior (completo ou não), mais de um ano de conhecimento básicos de informática (uso do mouse e teclado) e de utilização de aplicativos básicos (como por exemplo, o Office, Navegadores em geral), e não necessitam possuir conhecimentos técnicos em informática.

4. Metodologia

O teste será realizado com a finalidade de verificar se as violações heurísticas encontradas

prejudicam a usabilidade do site e será composto das seguintes partes:

1. Cada participante será devidamente cumprimentado pelo avaliador, será orientado a se sentar e tentar se sentir confortável e relaxado. O participante será orientado a preencher um pequeno questionário para identificação de seu perfil (Questionário para Identificação do Perfil do Participante, Anexo 3).
2. O participante receberá um script introdutório de orientação do teste (Script de Orientação, Anexo 4), explicando o propósito e objetivos do teste, reforçando que o anonimato do produto deve ser mantido após os testes e o que é esperado dos participantes. Deve ser reforçado que o produto é o centro da avaliação e não o participante e que as tarefas devem ser executadas de forma bastante confortável. Deve-se informar ao participante que ele será observado e que estará sendo filmado.
3. Depois de passadas as orientações, será permitido que o participante utilize o sistema livremente por três minutos. Logo depois, será requisitado ao participante retornar à página inicial do site Kabum e lhe será entregue a lista de tarefas (Lista de Tarefas, Anexo 5). O avaliador irá requisitar que o participante verbalize suas dúvidas, pois isto ajudará ao avaliador anotar a ocorrência e a razão de problemas. Durante o teste, os acontecimentos observados pelo avaliador serão registrados em formulário próprio (Coleta de Dados pelo Avaliador, Anexo 6). Outro integrante da equipe irá cronometrar e registrar o tempo gasto na realização das tarefas.
4. Depois de completadas todas as tarefas, o participante preencherá um questionário de avaliação do sistema pelo participante cuja finalidade é coletar informações preferenciais do participante (Questionário de Avaliação do Sistema pelo Participante, Anexo 7).
5. Logo após, será dada uma pausa de dez minutos para o café.
6. Depois, o participante será questionado pelo avaliador em uma sessão de questionamento do participante. Serão discutidas percepções subjetivas de usabilidade do participante acerca do sistema, realizados comentários globais sobre a performance do participante e problemas encontrados. O participante poderá comentar sobre o teste abertamente, permitindo uma coleta de informações complementares (Tópicos para Questionamento, Anexo 8).
7. Depois da sessão de questionamentos, a colaboração do participante será agradecida e será lhe

dado um brinde.

Observação: o avaliador estará de posse do Roteiro do Avaliador (Anexo 2) para o orienta-lo na condução do teste.

5. Lista de Tarefas

Segue uma lista de tarefas preliminar para o teste de usabilidade do sistema:

Tarefa	Instrução apresentada ao participante	Detalhamento da Tarefa REQ = Requerimentos para específicos a execução da tarefa; PR = Passos a serem realizados; TME: Tempo máximo para execução
1	Logar-se e sair do sistema do site	REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart. PR: Localize a opção “Entre ou Cadastre-se” -> Clicar sobre a palavra “Entre” -> Clicar na caixa de texto “Email” -> Digitar o e-mail cadastrado -> Clicar na caixa de texto “Senha”-> Digitar a senha cadastrada -> Pressionar a tecla ENTER -> Verificar se está logado ao sistema -> Apontar sobre o desenho que representa o perfil de usuário -> Clicar em “Sair” TME: 4 minutos
2	Ler as ofertas do banner principal	REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart. PR: Localizar o banner de ofertas -> Ler todas as ofertas desse banner TME: 5 minutos
3	Pesquisar um item, olhar um item e retornar ao primeiro item	REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site

	pesquisado através do caminho oferecido pelo site	<p>Walmart.</p> <p>PR: Localizar a barra de pesquisas “Olá, o que você procura?” que está localizado na parte superior da tela -> Clicar sobre barra de pesquisas “Olá, o que você procura?” -> Digitar “alongamento” -> Aparecerá na tela opções relativas a busca executada -> Clicar na primeira opção visível (Máscara para Cílios Bio Emotion Make Up -) -> Retornar à pesquisa anterior através do caminho que o site oferece (breadcrumb)</p> <p>TME: 4 minutos</p>
4	Abortar uma compra	<p>REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart. O usuário deve preferencialmente estar logado ao site.</p> <p>PR: Localizar a barra de pesquisas “Olá, o que você procura?” que está localizado na parte superior da tela -> Clicar sobre barra de pesquisas “Olá, o que você procura?” -> Digitar “bicicleta” -> Pressionar a tecla ENTER -> Clicar na primeira opção visível nos resultados de busca (“Bicicleta Mountain Bike Ozark Trail Aro 26 21 Marchas”) -> Clicar na opção “Adicionar ao carrinho” -> Aparecerá uma tela com opção para contratar seguro de garantia estendida -> Clicar na opção “Sem Seguro Garantia Estendida Original” -> Clicar no botão “Continuar” -> Aparecerá um pop-up no canto superior direito da tela, indicando a inserção do item no carrinho de compras -> Clicar no botão “Comprar” -> Clicar na caixa de texto “Consutar CEP” -> Digitar o CEP 38900000 -> Clicar no botão “OK” -> Clicar no botão “Finalizar Compra” -> Clicar na opção de endereço de entrega “Entregar nesse endereço” -> Aparecerá uma tela referente à “Escolha as opções de entrega” -> Clique na opção Continuar -> Localize alguma opção para abortar a compra oferecida pelo site.</p> <p>TME: 6 minutos</p>
5	Verificar se está logado	<p>REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart.</p> <p>PR: Verificar se está logado ao site</p>

		TME: 3 minutos
6	Utilizar o site com o Narrador	REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart. O Narrador do Windows deve obrigatoriamente estar ativo. PR: Localizar algum item de compra através do teclado TME: 4 minutos

8. Medidas de avaliação

As seguintes medidas de avaliação serão coletadas e calculadas:

1. Tempo gasto para completar cada tarefa por participante;
2. Número de erros cometidos na realização de cada tarefa por participante;
3. Dados qualitativos sobre a utilização do site Walmart;
4. Dados subjetivos sobre a satisfação do participante ao utilizar o site;

9. Conteúdo do Relatório e Apresentação

O relatório irá conter o plano de testes, resultados, discussões e recomendações.

Anexo 2 - Roteiro do Avaliador Site de compras

Kabum

1. Objetivo

O objetivo deste documento é servir como guia para o avaliador da sessão de teste do site. Durante o teste, serão verificadas a performance alcançada pelos participantes e o entendimento das funções do site. Será anotado o tempo gasto para a realização das tarefas, erros e dificuldades envolvendo a utilização do site em tarefas rotineiras com a finalidade de confirmar as violações heurísticas que foram encontradas no site.

Este roteiro visa coletar os seguintes dados:

1. Obter dados quantitativos sobre o número de erros cometidos durante a execução das tarefas;
2. Obter dados quantitativos sobre o tempo gasto para a realização das tarefas;
3. Obter dados quantitativos sobre o número de acessos à Ajuda on-line ou o botão Ajuda;
4. Obter dados qualitativos sobre a utilização do site Kabum.
5. Registrar aspectos sobre a satisfação subjetiva do participante.

2. Ambiente de Teste / Equipamento

Duas câmeras estarão instaladas para o registro dos eventos, sendo que uma estará posicionada ao lado do participante e outra em um lugar estratégico da sala onde o ambiente será capturado. Serão gravadas quatro imagens: duas provenientes das câmeras instaladas, uma da webcam do notebook utilizado e outra gravando a tela do notebook para capturar os “movimentos” do usuário pelo site. O ambiente para o teste será a simulação de uma casa, na qual há uma mesa de computador, cadeira, notebook e seu carregador, lápis, caneta, etc. O computador terá instalado o sistema operacional Windows 8.1, os navegadores Google Chrome, Internet Explorer e o Mozilla FireFox, o leitor de tela “Narrador” que é nativo do sistema operacional e estará conectado à internet de link de 1 MB.

3. Papel do Avaliador

O avaliador se sentará em uma cadeira ao lado do participante e utilizará uma pasta de papel com o formulário para Coleta de Dados pelo Avaliador (Anexo 6) para anotar os detalhes do teste. O avaliador não poderá ajudar o participante na realização das tarefas. Ele somente poderá orientar caso surgir alguma questão acerca de procedimentos do teste ou se caso o usuário não souber como agir diante das violações heurísticas encontradas no sistema.

Um outro estudante de Engenharia da Computação irá cronometrar e registrar o tempo gasto na

realização das tarefas.

4. Perfil do Participante

Serão utilizados quatro participantes, em um só dia. Os participantes terão de 19 a 23 anos de idade, nível superior (completo ou não), mais de um ano de conhecimento básicos de informática (uso do mouse e teclado) e de utilização de aplicativos básicos (como por exemplo, o Office, Navegadores em geral), e não necessitam possuir conhecimentos técnicos em informática.

5. Tarefas Implementadas pelo Sistema

O site Kabum disponibiliza as seguintes tarefas:

1. Cadastro do usuário no site para possibilitar compras;
2. Busca por produtos de vários tipos;
3. Compras por diversos meios de pagamento;
4. Ajuda online (*chat*) e tópicos estáticos de ajuda.

6. Protocolos e Procedimentos

1. O avaliador recebe o participante, o cumprimenta e o convida a se sentar e se sentir confortável e relaxado.
2. O avaliador entrega ao participante o Questionário para Identificação do Perfil do Participante (Anexo 3).
3. Após completar o questionário, o participante recebe o Script de Orientação do teste (Anexo 4). O avaliador lê o script junto com o participante reforçando que o anonimato do site deve ser mantido após os testes e que o centro da avaliação é o site e não o participante em si. O participante deve ser informado que ele estará sendo observado e filmado e que a integridade do participante será totalmente resguardada, sendo utilizada a observação e as imagens somente para fins de análise do teste. O avaliador deve reforçar outras informações constantes do script e retirar dúvidas do participante sobre a sessão de teste.
4. Após serem passadas as orientações, o avaliador informará ao participante que ele pode utilizar o site livremente durante três minutos.
5. Passado este tempo, o avaliador irá orientar o participante a retornar à página inicial do site (se for o caso) e será entregue a lista de tarefas para execução (Lista de Tarefas, Anexo 5). Os acontecimentos observados pelo avaliador deverão ser registrados no formulário de Coleta de Dados pelo Avaliador (Anexo 6). Um outro estudante de Engenharia da Computação, em papel de avaliador, irá cronometrar e registrar o tempo gasto na realização das tarefas.
6. Depois de completadas todas as tarefas, o avaliador irá entregar ao participante o Questionário de Avaliação do Sistema pelo Participante (Anexo 7) para ser completado.

7. Depois que o participante acabou de completar este questionário, terá início a sessão de questionamento do participante sendo usado como guia o formulário de Tópicos para Questionamento (Anexo 8).
8. Outros tópicos além dos descritos neste formulário deverão ser acrescentados de acordo com os acontecimentos ocorridos durante o teste.
9. O avaliador agradece ao participante, entrega-lhe um brinde por sua colaboração e se despede.

7. Formulários Utilizados

1. Roteiro do Avaliador (Anexo 2);
2. Questionário para Identificação do Perfil do Participante (Anexo 3);
3. Script de Orientação (Anexo 4);
4. Lista de Tarefas (Anexo 5);
5. Coleta de Dados pelo Avaliador (Anexo 6);
6. Questionário de Avaliação do Sistema pelo Participante (Anexo 7);
7. Tópicos para Questionamento (Anexo 8).

Questionário para Identificação do Perfil do Participante do Teste de Usabilidade

Site Walmart – Participante 1

O objetivo deste questionário é colher informações sobre o perfil do participante do teste de usabilidade a ser realizado utilizando o Site Walmart.

As informações fornecidas são vitais para o aprimoramento do sistema. Nas questões de marcar, favor circular a letra correspondente à resposta. A não ser que esteja indicado, deverá ser marcada somente uma resposta por questão.

Por favor, leia com atenção as questões a seguir e em caso de dúvida, solicite esclarecimento com o avaliador.

1) Informações Pessoais

1. Qual é a sua idade? 19 anos.

2. Sexo: (X) M. masculino. F. Feminino.

2) Informações Educacionais

1. Qual é o seu grau de instrução?

a. 2o grau incompleto

(X) b. 2o grau completo

c. 3o grau incompleto

d. 3o grau completo

Escreva o nome do curso que está fazendo ou que completou de acordo com o grau assinalado acima: Engenharia de Produção

3) Experiência Profissional

1. Qual é a sua profissão? Estudante
2. Há quanto tempo se encontra nesta profissão?
 - a. Menos de 1 ano
 - b. Entre 1 ano a 2 anos
 - c. Entre 2 anos a 4 anos
 - (X) d. Mais de 4 anos

4) Experiência Computacional

1. Há quanto tempo você utiliza computador?
 - a. Entre 1 ano a 2 anos
 - b. Entre 2 anos a 3 anos
 - c. Entre 3 anos a 4 anos
 - (X) d. Mais de 4 anos.
2. Em que local você utiliza o computador? (Pode-se marcar mais de uma opção)
 - (X) a. Em casa
 - b. No trabalho
 - (X) c. Na escola
 - d. Outros, favor especificar:

3. Em média, quantas horas por semana você utiliza o computador?

a. Menos de 2 horas

b. Entre 2 a 5 horas

☒ c. Entre 5 a 10 horas

d. Mais de 10 horas

4. Quais ferramentas abaixo você utiliza em suas atividades diárias? (Pode-se marcar mais de uma opção)

a. DOS

☒ e. Power Point

☒ b. Windows

f. Access

☒ c. Word

g. Corel Draw

☒ d. Excel

h. Outros, favor especificar:

Questionário para Identificação do Perfil do Participante do Teste de Usabilidade

Site Walmart – Participante 2

O objetivo deste questionário é colher informações sobre o perfil do participante do teste de usabilidade a ser realizado utilizando o Site Walmart.

As informações fornecidas são vitais para o aprimoramento do sistema. Nas questões de marcar, favor circular a letra correspondente à resposta. A não ser que esteja indicado, deverá ser marcada somente uma resposta por questão.

Por favor, leia com atenção as questões a seguir e em caso de dúvida, solicite esclarecimento com o avaliador.

1) Informações Pessoais

1. Qual é a sua idade? 22 anos.

2. Sexo: (X) M. masculino. F. Feminino.

2) Informações Educacionais

1. Qual é o seu grau de instrução?

a. 2o grau incompleto

b. 2o grau completo

c. 3o grau incompleto

(X) d. 3o grau completo

Escreva o nome do curso que está fazendo ou que completou de acordo com o grau assinalado acima: Engenharia da Computação

3) Experiência Profissional

1. Qual é a sua profissão? Estudante
2. Há quanto tempo se encontra nesta profissão?
 - a. Menos de 1 ano
 - b. Entre 1 ano a 2 anos
 - c. Entre 2 anos a 4 anos
 - (X) d. Mais de 4 anos

4) Experiência Computacional

1. Há quanto tempo você utiliza computador?
 - a. Entre 1 ano a 2 anos
 - b. Entre 2 anos a 3 anos
 - c. Entre 3 anos a 4 anos
 - (X) d. Mais de 4 anos.
2. Em que local você utiliza o computador? (Pode-se marcar mais de uma opção)
 - (X) a. Em casa
 - b. No trabalho
 - (X) c. Na escola
 - d. Outros, favor especificar:

3. Em média, quantas horas por semana você utiliza o computador?

a. Menos de 2 horas

b. Entre 2 a 5 horas

c. Entre 5 a 10 horas

☒ d. Mais de 10 horas

4. Quais ferramentas abaixo você utiliza em suas atividades diárias? (Pode-se marcar mais de uma opção)

a. DOS

☒ e. Power Point

☒ b. Windows

f. Access

☒ c. Word

☒ g. Corel Draw

☒ d. Excel

h. Outros, favor especificar:

Anexo 4 - Script de Orientação Site de compras Walmart

Olá, meu nome é Rener Jr., sou estudante do curso superior de Engenharia da Computação do IFMG - Bambuí e iremos trabalhar juntos nesta sessão de teste.

Estaremos efetuando o teste do site destinado para compras online, cujo o nome é Walmart. O teste ocorrerá na sala em que estamos.

Esta sala simula uma casa, onde você permanecerá sentado em uma mesa. Você usará um notebook com processador Intel Core i5, 8 GB de RAM, com os navegadores Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer instalados e também o leitor de tela nativo do Windows “Narrador”, lápis, caneta e papéis.

Utilize o site de forma normal e tranqüila, como se estivesse usando um outro aplicativo. É importante que você diga o que está pensando durante a execução das tarefas. Você poderá fazer perguntas, mas se forem de situações que fogem ao teste eu não poderei respondê-las.

Isto irá ocorrer porque nós necessitamos verificar como você irá trabalhar com o produto de forma independente. Faça o melhor e não se preocupe com os resultados. É o produto que está sendo avaliado e não você.

O site não é um protótipo, mas como nem todos os sistemas são perfeitos, pode surgir problemas que com certeza, necessitarão de modificações e você estará contribuindo para detectarmos quais são as modificações necessárias.

Eu me sentarei próximo a você para tomar algumas notas. Ele Guilherme Magno, também é um estudante de Engenharia de Computação, estará cronometrando o tempo gasto na execução das tarefas.

Estaremos sendo filmados e observados durante o teste. Você irá também responder a alguns questionários. É importante que sejam utilizadas informações verdadeiras e sinceras no preenchimento dos mesmos.

O nosso objetivo é descobrir falhas e vantagens na utilização deste site de acordo com a sua perspectiva, portanto necessitamos saber exatamente o que você pensa.

Você pode decidir invalidar seus dados, desde que me comunique até o final do teste.

Neste caso, seus dados e resultados não constarão do processo de análise do teste. Sua integridade será totalmente preservada, pois a filmagem será utilizada apenas para posterior análise dos testes por pessoal autorizado.

Estimamos cerca de cinquenta minutos para a duração desta sessão de testes.

Você tem alguma pergunta? Se não, utilize o sistema livremente durante cinco minutos e esteja à vontade para fazer perguntas neste momento.

Agradecemos por sua colaboração.

Lista de Tarefas Site Walmart

Tarefa	Instrução apresentada ao participante	Detalhamento da Tarefa REQ = Requerimentos para específicos a execução da tarefa; PR = Passos a serem realizados; TME : Tempo máximo para execução
1	Logar-se e sair do sistema do site	<p>REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart.</p> <p>PR: Localize a opção “Entre ou Cadastre-se” -> Clicar sobre a palavra “Entre” -> Clicar na caixa de texto “Email” -> Digitar o e-mail cadastrado -> Clicar na caixa de texto “Senha”-> Digitar a senha cadastrada -> Pressionar a tecla ENTER -> Verificar se está logado ao sistema -> Apontar sobre o desenho que representa o perfil de usuário -> Clicar em “Sair”</p> <p>TME: 4 minutos</p>
2	Ler as ofertas do banner principal	<p>REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart.</p> <p>PR: Localizar o banner de ofertas -> Ler todas as ofertas desse banner</p> <p>TME: 5 minutos</p>

3	<p>Pesquisar um item, olhar um item e retornar ao primeiro item pesquisado através do caminho oferecido pelo site</p>	<p>REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart.</p> <p>PR: Localizar a barra de pesquisas “Olá, o que você procura?” que está localizado na parte superior da tela -> Clicar sobre barra de pesquisas “Olá, o que você procura?” -> Digitar “alongamento” -> Aparecerá na tela opções relativas a busca executada -> Clicar na primeira opção visível (Máscara para Cílios Bio Emotion Make Up -) -> Retornar à pesquisa anterior através do caminho que o site oferece (breadcrumb)</p> <p>TME: 4 minutos</p>
4	<p>Abortar uma compra</p>	<p>REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart. O usuário deve preferencialmente estar logado ao site.</p> <p>PR: Localizar a barra de pesquisas “Olá, o que você procura?” que está localizado na parte superior da tela -> Clicar sobre barra de pesquisas “Olá, o que você procura?” -> Digitar “bicicleta” -> Pressionar a tecla ENTER -> Clicar na primeira opção visível nos resultados de busca (“Bicicleta Mountain Bike Ozark Trail Aro 26 21 Marchas) -> Clicar na opção “Adicionar ao carrinho” -> Aparecerá uma tela com opção para contratar seguro de garantia estendida -> Clicar na opção “Sem Seguro Garantia Estendida Original” -> Clicar no</p>

		<p>botão “Continuar” -> Aparecerá um pop-up no canto superior direito da tela, indicando a inserção do item no carrinho de compras -> Clicar no botão “Comprar” -> Clicar na caixa de texto “Consutar CEP” -> Digitar o CEP 38900000 -> Clicar no botão “OK” -> Clicar no botão “Finalizar Compra” -> Clicar na opção de endereço de entrega “Entregar nesse endereço” -> Aparecerá uma tela referente à “Escolha as opções de entrega” -> Clique na opção Continuar -> Localize alguma opção para abortar a compra oferecida pelo site.</p> <p>TME: 6 minutos</p>
5	Verificar se está logado	<p>REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart.</p> <p>PR: Verificar se está logado ao site</p> <p>TME: 3 minutos</p>
6	Utilizar o site com o Narrador	<p>REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart. O Narrador do Windows deve obrigatoriamente estar ativo.</p> <p>PR: Localizar algum item de compra através do teclado</p> <p>TME: 4 minutos</p>

Coleta de Dados pelo Avaliador

S
i
t
e
W
a
l
m
a
r
t

O objetivo deste documento é ser utilizado pelo avaliador para a coleta manual de informações originadas da observação do participante durante o teste do site de compras Walmart.

Data e

h
o
r
a
d
e
i
n
í
c
i
o
d
o
t
e
s
t
e
:
2
9
/
0
6
/
2
0
1
5

2
0
h
0
8
m
i
n
D
a
t
a
e
h
o
r
a
d
e
fi
m
d
o
t
e
s
t
e
:
2
9
/
0
6
/
2
0
1
5
2
0
h
1
6
m
i
n
I
D
:
1

Tarefa	Instrução apresentada ao participante	Detalhamento da Tarefa REQ = Requerimentos para específicos a execução da tarefa; PR = Passos a serem realizados; TME: Tempo máximo para execução	Detalhe específico a observar	Te ga
1	Logar-se e sair do sistema do site	<p>REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart.</p> <p>PR: Localize a opção “Entre ou Cadastre-se” -> Clicar sobre a palavra “Entre” -> Clicar na caixa de texto “Email” -> Digitar o e-mail cadastrado -> Clicar na caixa de texto “Senha”-> Digitar a senha cadastrada -> Pressionar a tecla ENTER -> Verificar se está logado ao sistema -> Apontar sobre o desenho que representa o perfil de usuário -> Clicar em “Sair”</p> <p>TME: 4 minutos</p>	Verificar se o usuário entenderá quando está ou não logado ao site.	

2	Ler as ofertas do banner principal	<p>REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart.</p> <p>PR: Localizar o banner de ofertas -> Ler todas as ofertas desse banner</p> <p>TME: 5 minutos</p>	Se o usuário conseguirá ler todo o conteúdo das ofertas sem que elas alterem. Verificar se a ausência de pause na animação é algo que pode gerar uma falta de controle pelo usuário.	
3	Pesquisar um item, olhar um item e retornar ao primeiro item pesquisado através do caminho oferecido pelo site	<p>REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart.</p> <p>PR: Localizar a barra de pesquisas “Olá, o que você procura?” que está localizado na parte superior da tela -> Clicar sobre barra de pesquisas “Olá, o que você procura?” -> Digitar “alongamento” -> Aparecerá na tela opções relativas a busca executada -> Clicar na primeira opção visível (Máscara para Cílios Bio Emotion Make Up -) -> Retornar à pesquisa anterior através do caminho que o site oferece (breadcrumb)</p> <p>TME: 4 minutos</p>	Se o usuário entenderá que não há um caminho oferecido pelo site para retornar. Portanto, terá que utilizar o botão Voltar do navegador.	
4	Abortar uma compra	<p>REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart. O usuário deve</p>	Observar se haverá frustração por parte do usuário ao não	

		<p>preferencialmente estar logado ao site.</p> <p>PR: Localizar a barra de pesquisas “Olá, o que você procura?” que está localizado na parte superior da tela -> Clicar sobre barra de pesquisas “Olá, o que você procura?” -> Digitar “bicicleta” -> Pressionar a tecla ENTER -> Clicar na primeira opção visível nos resultados de busca (“Bicicleta Mountain Bike Ozark Trail Aro 26 21 Marchas”) -> Clicar na opção “Adicionar ao carrinho” -> Aparecerá uma tela com opção para contratar seguro de garantia estendida -> Clicar na opção “Sem Seguro Garantia Estendida Original” -> Clicar no botão “Continuar” -> Aparecerá um pop-up no canto superior direito da tela, indicando a inserção do item no carrinho de compras -> Clicar no botão “Comprar” -> Clicar na caixa de texto “Consutar CEP” -> Digitar o CEP 38900000 -> Clicar no botão “OK” -> Clicar no botão “Finalizar Compra” -> Clicar na opção de endereço de entrega “Entregar nesse endereço” -> Aparecerá uma tela referente à “Escolha as opções de entrega” -> Clique na opção Continuar -> Localize alguma opção para abortar a compra oferecida pelo site.</p> <p>TME: 6 minutos</p>	encontrar um botão específico para abortar a compra	
5	Verificar se está logado	<p>REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart.</p> <p>PR: Verificar se está logado ao site</p>	Verificar se o usuário identificará facilmente onde está a indicação de login.	

		TME: 3 minutos		
6	Utilizar o site com o Narrador	<p>REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart. O Narrador do Windows deve obrigatoriamente estar ativo.</p> <p>PR: Localizar algum item de compra através do teclado</p> <p>TME: 4 minutos</p>	Verificar se o usuário ficará frustrado por não conseguir acessar nenhum produto pelo teclado.	

Coleta de Dados pelo Avaliador

S
i
t
e
W
a
l
m
a
r
t

O objetivo deste documento é ser utilizado pelo avaliador para a coleta manual de informações originadas da observação do participante durante o teste do site de compras Walmart.

Data e hora de início do teste: 29/06/2015 20h 40 min

D
at
a
e
h
or
a
de
fi
m
d
o
te
st
e:
2
9/
0
6/
2
0
1
5
2
1
h
0
1
m

Tarefa	Instrução apresentada ao participante	<p align="center">Detalhamento da Tarefa</p> <p>REQ = Requerimentos para específicos a execução da tarefa; PR = Passos a serem realizados; TME: Tempo máximo para execução</p>	<p align="center">Detalhe específico a observar</p>	Te ga
1	Logar-se e sair do sistema do site	<p>REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart.</p> <p>PR: Localize a opção “Entre ou Cadastre-se” -> Clicar sobre a palavra “Entre” -> Clicar na caixa de texto “Email” -> Digitar o e-mail cadastrado -> Clicar na caixa de texto “Senha”-> Digitar a senha cadastrada -> Pressionar a tecla ENTER -> Verificar se está logado ao sistema -> Apontar sobre o desenho que representa o perfil de usuário -> Clicar em “Sair”</p>	Verificar se o usuário entenderá quando está ou não logado ao site.	30

		TME: 4 minutos		
2	Ler as ofertas do banner principal	<p>REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart.</p> <p>PR: Localizar o banner de ofertas -> Ler todas as ofertas desse banner</p> <p>TME: 5 minutos</p>	Se o usuário conseguirá ler todo o conteúdo das ofertas sem que elas alterem. Verificar se a ausência de pause na animação é algo que pode gerar uma falta de controle pelo usuário.	30
3	Pesquisar um item, olhar um item e retornar ao primeiro item pesquisado através do caminho oferecido pelo site	<p>REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart.</p> <p>PR: Localizar a barra de pesquisas “Olá, o que você procura?” que está localizado na parte superior da tela -> Clicar sobre barra de pesquisas “Olá, o que você procura?” -> Digitar “alongamento” -> Aparecerá na tela opções relativas a busca executada -> Clicar na primeira opção visível (Máscara para Cílios Bio Emotion Make Up -) -> Retornar à pesquisa anterior através do caminho que o site oferece (breadcrumb)</p> <p>TME: 4 minutos</p>	Se o usuário entenderá que não há um caminho oferecido pelo site para retornar. Portanto, terá que utilizar o botão Voltar do navegador.	1 10
4	Abortar uma compra	REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter	Observar se haverá frustração	2 m 35

		<p>algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart. O usuário deve preferencialmente estar logado ao site.</p> <p>PR: Localizar a barra de pesquisas “Olá, o que você procura?” que está localizado na parte superior da tela -> Clicar sobre barra de pesquisas “Olá, o que você procura?” -> Digitar “bicicleta” -> Pressionar a tecla ENTER -> Clicar na primeira opção visível nos resultados de busca (“Bicicleta Mountain Bike Ozark Trail Aro 26 21 Marchas”) -> Clicar na opção “Adicionar ao carrinho” -> Aparecerá uma tela com opção para contratar seguro de garantia estendida -> Clicar na opção “Sem Seguro Garantia Estendida Original” -> Clicar no botão “Continuar” -> Aparecerá um pop-up no canto superior direito da tela, indicando a inserção do item no carrinho de compras -> Clicar no botão “Comprar” -> Clicar na caixa de texto “Consutar CEP” -> Digitar o CEP 38900000 -> Clicar no botão “OK” -> Clicar no botão “Finalizar Compra” -> Clicar na opção de endereço de entrega “Entregar nesse endereço” -> Aparecerá uma tela referente à “Escolha as opções de entrega” -> Clique na opção Continuar -> Localize alguma opção para abortar a compra oferecida pelo site.</p> <p>TME: 6 minutos</p>	por parte do usuário ao não encontrar um botão específico para abortar a compra	
5	Verificar se está logado	<p>REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart.</p>	Verificar se o usuário identificará facilmente onde está a indicação	10

		PR: Verificar se está logado ao site TME: 3 minutos	de login.	
6	Utilizar o site com o Narrador	REQ: O computador deverá estar ligado, conectado à internet e o sistema operacional carregado. Ter algum dos navegadores abertos e estar na página inicial do site Walmart. O Narrador do Windows deve obrigatoriamente estar ativo. PR: Localizar algum item de compra através do teclado TME: 4 minutos	Verificar se o usuário ficará frustrado por não conseguir acessar nenhum produto pelo teclado.	1 m

Questionário de Avaliação do Sistema pelo Participante
Site Walmart – Participante 1

O objetivo deste questionário é colher informações sobre a opinião do participante do teste de usabilidade que foi realizado utilizando o site Walmart.

As informações fornecidas são vitais para o aprimoramento do sistema.

Nas questões de marcar, favor circular o número correspondente ao grau de concordância. A não ser que esteja indicado, deverá ser marcada somente uma resposta por questão.

Por favor, leia com atenção as questões a seguir e em caso de dúvida, solicite esclarecimento com o avaliador.

1. Favor marcar o número correspondente ao grau que você mais concorda:

- a. Facilidade de utilização
- b. Organização das informações
- c. Layout das telas
Confuso
Claro 0 1 2 3
(4) 5
- d. Nomenclatura utilizada nas telas (nome de comandos, títulos, campos, etc.) Confuso Claro
0 (1) 2 3 4 5
- e. Mensagens do sistema (busca não encontrada, etc.) Confusas Claras
0 (1) 2 3 4 5
- f. Assimilação das informações
Difícil

Fácil 0 1 (2) 3 45

g. No geral, a realização do teste foi	Monótona			Interessante		
	0	1	2	(3)	4	5

2. Aponte situações em que você achou fácil utilizar no site: “Pesquisar um produto, efetuar a compra”.

3. Aponte situações que você sentiu dificuldades: “Abortar a compra”.

4. Você utilizou a Ajuda on-line do sistema em algum momento?
 a. Sim (X) b. Não

Em caso afirmativo, descreva em quais situações você utilizou a Ajuda on-line do sistema (comente também se as informações da Ajuda on-line foram de pouca ou grande valia):

5. Diante do teste realizado, você acha que o programa atingiu o objetivo para o qual foi desenvolvido? Explique.

“Sim. Ele permite que você realize sua compra normalmente, precisando melhorar apenas alguns tópicos”.

6. O espaço abaixo é reservado para que você exponha sua opinião e sugira melhorias no sistema.

Questionário de Avaliação do Sistema pelo Participante

Site Walmart – Participante 2

O objetivo deste questionário é colher informações sobre a opinião do participante do teste de usabilidade que foi realizado utilizando o site Walmart.

As informações fornecidas são vitais para o aprimoramento do sistema.

Nas questões de marcar, favor circular o número correspondente ao grau de concordância. A não ser que esteja indicado, deverá ser marcada somente uma resposta por questão.

Por favor, leia com atenção as questões a seguir e em caso de dúvida, solicite esclarecimento com o avaliador.

1. Favor marcar o número correspondente ao grau que você mais concorda:

- | | | | | | | |
|---|---------|---|---|---|-----|--------|
| a. Facilidade de utilização | Difícil | | | | | Fácil |
| | 0 | 1 | 2 | 3 | (4) | (5) |
| b. Organização das informações | Ruim | | | | | Boa |
| | 0 | 1 | 2 | 3 | (4) | 5 |
| c. Layout das telas | Confuso | | | | | Claro |
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | (5) |
| d. Nomenclatura utilizada nas telas (nome de comandos, títulos, campos, etc.) | Confuso | | | | | Claro |
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | (5) |
| e. Mensagens do sistema (busca não encontrada, etc.) | Confusa | | | | | Claras |
| | s 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | (5) |
| f. Assimilação das informações | Difícil | | | | | Fácil |
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | (5) |

g. No geral, a realização do teste foi	Monótona				Interessante	
	0	1	2	3	(4)	5

2. Aponte situações em que você achou fácil utilizar no site:

“Procura de item, compra, pedidos no carrinho, barra de procura”.

3. Aponte situações que você sentiu dificuldades:

“Na hora de aborta a compra e na utilização do narrador”.

4. Você utilizou a Ajuda on-line do sistema em algum momento?

a. Sim (X) b. Não

Em caso afirmativo, descreva em quais situações você utilizou a Ajuda on-line do sistema (comente também se as informações da Ajuda on-line foram de pouca ou grande valia):

5. Diante do teste realizado, você acha que o programa atingiu o objetivo para o qual foi desenvolvido? Explique.

“Sim, pois a procura de produtos é bem fácil e qualquer um pode navegar pelos produtos sem o mínimo de (sic) esforço”.

6. O espaço abaixo é reservado para que você exponha sua opinião e sugira melhorias no sistema.

“Só na parte do narrador, pois um deficiente visual não conseguirá navegar nesse site.

Tópicos para Questionamento

Site Walmart – ID 1

O objetivo deste questionário é sugerir alguns tópicos a serem discutidos em uma sessão de questionamento do participante após a realização do teste do protótipo do sistema do Site Walmart.

Discussões a serem levantadas:

1. Você acha que outras funções são necessárias neste site? Quais?

R.: “Sim”.

2. Você se sentiu confuso em algum momento durante a realização dos testes? Em quais momentos?

R.: “Sim, quando pediu para abortar”.

3. Você recomendaria a utilização deste site a alguém? Por quê?

R.: “Sim, porque ele apresenta uma maior facilidade de navegação, apresentando poucos erros”.

Tópicos para Questionamento

Site Walmart – ID 2

O objetivo deste questionário é sugerir alguns tópicos a serem discutidos em uma sessão de questionamento do participante após a realização do teste do protótipo do sistema do Site Walmart.

Discussões a serem levantadas:

4. Você acha que outras funções são necessárias neste site? Quais?

R.: “A de (sic) aborta a compra do produto”.

5. Você se sentiu confuso em algum momento durante a realização dos testes? Em quais momentos?

R.: “Quando é pedido para (sic) aborta a compra do objeto”.

6. Você recomendaria a utilização deste site a alguém? Por quê?

R.: “Sim, pois a navegação é fácil e bem intuitivo”.