Avaliação de usabilidade da Plataforma Interactive Lab

Análises continuas são feitas sobre a relação de interação do público com uma interface, seguindo algumas regras, que naturalmente leva o usuário a alcançar um objetivo específico, seja em sua mente ou o objetivo final da plataforma. Seu objetivo tem por avaliar a interface em relação à qualidade da comunicação do design para os usuários. A aplicação de testes de validação pode ser feita em várias etapas seja ela no início do projeto, classificada como avaliação formativa que é realizada durante o processo de design e criação da aplicação, utiliza-se de cenários, storyboards ou até protótipos do sistema. E a avaliação somativa que se dá antes ou depois do lançamento, que visa verificar a existência de determinados aspectos no sistema desenvolvido, como por exemplo o atendimento de um padrão estabelecido, onde o foco para Plataforma InteractiveLab será a metodologia somativa, para a coleta de informações sobre a usabilidade do site.

Os métodos para avaliação dependem do que se pretende avaliar, ambiente e equipamentos de teste, onde se dispunha de vários tipos os quais podemos citar a coleta de opiniões de usuários que permite uma perspectiva do usuário em relação a plataforma, onde tem por objetivo identificar o nível de satisfação, se gostaram do sistema, se a aparência estética é satisfatória, se o sistema cumpre aquilo que é seu propósito, se ocorreu algum problema ao utilizá-lo. As principais técnicas utilizadas para se coletar a opinião de usuários são questionários e entrevistas, que variam seus tipos em diversos aspectos. Eles podem ser feitos por diversos meios, inclusive via web, com um pequeno grupo de pessoas ou com várias pessoas, com cada usuário individualmente ou com grupos de usuários, e utilizando perguntas bem estruturadas ou livres.

Existem duas técnicas de avaliação, que são a avaliação de usabilidade e os testes de comunicabilidade, onde a avaliação de usabilidade na necessidade da validação da plataforma Interactive Lab cumpre as necessidades. ‘’Usabilidade é definida pelo ISO 9241-11:2018 como um atributo relativo a respeito da facilidade com que usuários específicos realizam tarefas específicas em determinados contextos de uso de um produto com eficácia, eficiência e satisfação (ISO, 2018) ’’. Sendo os testes de usabilidade uma avaliação centrada no usuário final, para viabilização do processo de interação. A avaliação de usabilidade pode ser definida por vários atributos os quais podemos citar:

Facilidade de aprendizado: Permite que o usuário aprenda a executar suas tarefas no prazo mais curto possível, de forma simples e intuitiva;

Eficiência de desempenho na execução das tarefas sistema: Quando o sistema é dominado pelo usuário permite alto grau de proveito;

Conservação com o tempo: O sistema deve ser facilmente relembrado, mesmo pelo usuário menos experiente;

Minimização de erros: O sistema deve ter uma taxa baixa de erros de utilização. Os erros cometidos pelo usuário devem ser facilmente recuperáveis e erros catastróficos não podem ocorrer;

Satisfação: O sistema deve ser agradável de utilizar.

Método científico é o conjunto de passos seguidos por uma ciência para alcançar conhecimentos válidos podendo ser verificados por instrumentos confiáveis. O método científico é, por assim dizer, o conjunto de passos que permite que o investigador descarta a sua própria subjetividade. Um método científico trata-se de um trabalho feito de maneira sistemática a fim de se obter respostas assertivas referente as questões listadas e, com isso, comprovar que determinadas teses possuem veracidade. A inspeção de usabilidade possui quatro métodos, no qual a avaliação heurística faz a inspeção da interface através de uma lista de princípios básicos de usabilidade, onde envolve um pequeno conjunto de avaliadores examinando a interface e analisando as características, através de princípios de usabilidade. Através da sessão de avaliação, cada usuário percorre a interface diversas vezes (ao menos 2), inspecionando-a e ao detectar problemas os relata, associando-os claramente com as heurísticas de usabilidade que foram violadas, colocando sua opinião sobre o grau de seriedade do problema, além de poder sugerir a correção. Os problemas encontrados que não se enquadram nas heurísticas devem ser apontados pelos avaliadores. É interessante que cada avaliador elabore uma lista de problemas de usabilidade de acordo com o resultado da sua análise.

Os princípios heurísticos são:

Diálogo simples e natural – dentro de um tempo razoável, o sistema mantém o usuário sempre informado sobre o que está acontecendo no mesmo.

Compatibilidade do sistema com o mundo real – o sistema utiliza uma linguagem comum aos usuários, em vez de termos técnicos e específicos.

Minimize a carga de memória do usuário – oferece saída de emergência claramente identificada, permitindo que os usuários saiam facilmente de situações inesperadas.

Consistência e padrões – evita que o usuário tenha que pensar se ações ou situações diferentes significam a mesma coisa.

Estética e design minimalista – evita o uso de informações irrelevantes.

Saídas claramente marcadas – fazer com que os objetos, ações e opções presentes na interface estejam sempre visíveis.

Atalhos – facilita a navegação do usuário no sistema

Boas mensagens de erros - Ajuda os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros, onde utiliza linguagem simples para apresentar os erros e mostra como contorná-los.

Prevenção de erros – prevenir, sempre que possível, a ocorrência de erros.

Ajuda e documentação – fornece informações que podem ser facilmente encontradas e orienta os usuários através de passos simples.

A modalidade remota será a melhor alternativa para coleta de dados, devido a provável dificuldade em reunir um grupo grande de usuários em um espaço físico para exercer o teste e a facilidade do contato com o usuário final, e consequentemente do feedback recebido por eles. Podemos definir as etapas do teste de usabilidade do site em tópicos diferentes, onde eles são:

Definição do público-alvo:

Enviar o site e o aplicativo para pessoas com níveis de entendimento diferentes sendo eles o expert, o intermediário e o leigo, para que possam avaliar de formas diversas, e é importante destacar a importância dos testes, mesmo que seja feito na própria equipe com pessoas que não participam do projeto, um teste simples é melhor que nenhum.

Definição das tarefas:

Tendo em vista os princípios heurísticos utilizados para avaliação, o questionário deve seguir pautado nesses conceitos, onde as questões devem estar correlacionados a esses métodos. Onde pode ser reproduzido, ou utilizado como base um questionário de avaliação heurística para realizar a avaliação de usabilidade.

**H1 - Visibilidade do Estado do Sistema:**

O sistema possui feedback rápido indicando o que você está fazendo na interface no momento? ( ) Sim ( ) Não

O sistema possui feedback rápido indicando em qual interface você está acessando no momento? ( ) Sim ( ) Não

O sistema possui feedback rápido indicando como você pode prosseguir na navegação do sistema? ( ) Sim ( ) Não

**H2 - Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real:**

O sistema utiliza palavras, termos, expressões e conceitos familiares ao usuário? ( ) Sim ( ) Não

As informações aparecem em uma ordem lógica e natural como se fossem representações do mundo real? ( ) Sim ( ) Não

**H3 - Controle e Liberdade do Usuário:**

O sistema possui alguma saída de emergência? ( ) Sim ( ) Não

O sistema possui funções “Desfazer” e “Refazer” facilmente disponíveis? ( ) Sim ( ) Não

**H4 - Consistência e Padrões:**

O sistema possui palavras, situações ou ações que geram dúvidas de entendimento ou interpretação? ( ) Sim ( ) Não

O sistema possui padrões e estilos consistentes? ( ) Sim ( ) Não

**H5 - Prevenção de Erros:**

O sistema possui ícones que ajudam a impedir a ocorrência de erros? ( ) Sim ( ) Não

**H6 - Reconhecimento no Lugar de Memorização:**

O sistema possui instruções, ações e opções visíveis ou facilmente recuperáveis sempre que apropriado para o uso? ( ) Sim ( ) Não

O Sistema possui ícones que ajudam a impedir a ocorrência de erros? ( ) Sim ( )Não

**H7 - Flexibilidade e Eficiência de Uso:**

O sistema possui características de personalização de ações que podem ser feitos pelo próprio usuário? ( ) Sim ( ) Não

O sistema possui teclas para aumentar a eficiência de usuários novatos ou experientes? ( ) Sim ( ) Não

**H8 - Desenho Estético e Minimalista:**

O sistema possui diálogo com informações irrelevantes ou raramente necessárias? ( ) Sim ( ) Não

O sistema possui links que disponibilizam informações extras raramente necessárias? ( ) Sim ( ) Não

**H9 - Auxílio no Reconhecimento, Diagnóstico e Recuperação de Erros:**

O sistema possui mensagens de erros com linguagem simples? ( ) Sim ( ) Não

O sistema possui mensagens de erros que indicam precisamente o problema? ( ) Sim ( ) Não

O sistema possui mensagens de erros com sugestão de soluções construtivas? ( ) Sim ( ) Não

**H10 - Ajuda e Documentação:**

O sistema possui opção de ajuda? ( ) Sim ( ) Não

O sistema possui opção de ajuda de fácil acesso ou localização? ( ) Sim ( ) Não

Recrutamento:

As tecnologias de comunicação em rede podem ser um instrumento eficiente para divulgar o processo de teste e atrair usuários parar realizar, por se constituir de uma poderosa ferramenta de circulação de informação. As novas tecnologias facilitam a coleta de dados por permitir a criação de meios mais interativos, liberandos os usuários de limitações de espaço e tempo, tornando a comunicação mais flexível. Através das redes sociais será possível recrutar pessoas para testar a usabilidade do site.

Aplicação de teste piloto:

Feito com um grupo menor de pessoas, é interessante para dar um norte ao desenvolver do processo de validação.

Aplicação dos testes;

Produção e apresentação do relatório.