

INTERAÇÃO HUMANO COMPUTADOR

Fundamentos I

Planejamento de avaliação do site

Professor: André Barros de Sales

Aluno: Felipe de Jesus Rodrigues

24 de outubro de 2024

Brasília - DF

Introdução

O site **Meu INSS** é o objeto de avaliação deste planejamento. O site é uma plataforma digital desenvolvida pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) do Brasil, que visa facilitar o acesso dos cidadãos a informações e serviços relacionados à previdência social. Por meio do site, os usuários podem consultar dados sobre benefícios, agendar atendimentos, solicitar serviços, e acompanhar a situação de seus requerimentos. Essa ferramenta é fundamental para promover a transparência e eficiência no atendimento ao público, permitindo que os cidadãos tenham maior controle sobre suas informações e direitos.

Framework DECIDE

O **framework DECIDE**, usado neste planejamento, é uma abordagem estruturada para a avaliação de usabilidade, que ajuda a guiar as etapas do processo de avaliação de interfaces. O acrônimo DECIDE refere-se a: **D**efinir os objetivos do estudo, **E**xplorar as questões a serem respondidas, **C**olher as variáveis a serem mensuradas, **I**dentificar os participantes do estudo, **D**ecidir o método de avaliação e **E**specificar como os dados serão interpretados. Essa metodologia permite que os avaliadores tenham um direcionamento claro e organizado, assegurando que a avaliação atenda às necessidades dos usuários e dos objetivos do projeto.

Importante

Este planejamento e a futura avaliação serão conduzidos **individualmente**, no âmbito da disciplina de Interação Humano-Computador. Portanto, a **observação direta com usuários pode não ocorrer ou ocorrer de maneira limitada**, considerando as restrições de um estudo individual. A avaliação será predominantemente baseada em métodos de **inspeção**, com **possíveis observações pontuais** quando viável.

1. Definir os objetivos do estudo (D)

Objetivo Geral

Avaliar a usabilidade do site **Meu INSS** para identificar possíveis problemas que possam comprometer a experiência do usuário, com base nos princípios da Avaliação Heurística de Nielsen.

Objetivos Específicos

- Verificar se o site facilita o acesso às principais funcionalidades pelos usuários (e.g., agendamento de serviços, consulta de benefícios).
- Avaliar a eficiência da interface em termos de clareza, consistência e facilidade de uso.
- Identificar áreas onde o site pode ser melhorado para otimizar a navegação e interação.

Prazo:

Definição dos objetivos: **até 30 de outubro de 2024**

2. Explorar as questões a serem respondidas (E)

Questões para o Método de Inspeção:

- A interface está em conformidade com padrões de acessibilidade e usabilidade?
- Há elementos da interface que podem confundir os usuários?
- O design da interface segue boas práticas de consistência e interação?
- O sistema fornece feedback adequado para as ações do usuário?

Questões para o Método de Observação:

- O usuário consegue completar as tarefas de forma eficiente e com poucos erros?
- Quais dificuldades são encontradas durante a interação com o sistema?
- Quanto tempo os usuários levam para completar as tarefas?
- O sistema atende adequadamente às necessidades dos usuários?

Prazo:

Elaboração das questões: **até 04 de novembro de 2024**

3. Escolher as variáveis a serem mensuradas (C)

Variáveis de Avaliação:

- **Eficiência:** Tempo necessário para concluir tarefas.
- **Efetividade:** Taxa de sucesso nas tarefas realizadas.
- **Satisfação:** Grau de satisfação do usuário com a experiência geral de navegação.
- **Erros:** Número e gravidade dos erros cometidos pelos usuários.
- **Aprendizagem:** Facilidade de uso do site para novos usuários.

Prazo:

Definição das variáveis: **até 08 de novembro de 2024**

4. Identificar os participantes do estudo (I)**Perfil dos Participantes:**

- **Usuários frequentes:** Pessoas que utilizam o site para acessar benefícios regularmente.
- **Usuários esporádicos:** Usuários que utilizam o site ocasionalmente.
- **Novos usuários:** Pessoas que estão acessando o site pela primeira vez.

CrITÉrios de Seleção:

- Idade variada (18 a 65+ anos).
- Diversos níveis de habilidade com tecnologia (iniciantes a experientes).

Número de Participantes:

De 5 a 10 participantes por grupo.

Prazo:

Seleção dos participantes: **até 15 de novembro de 2024**

5. Decidir o método de avaliação (D)**Método Utilizado:**

- **Avaliação Heurística de Nielsen (Inspeção):** O avaliador verificará o site usando as 10 heurísticas de Nielsen como referência para identificar problemas de usabilidade.
- **Teste com Usuários (Observação):** Participantes realizarão tarefas específicas no site e suas interações serão observadas e registradas.

Prazo:

Definição dos métodos: **até 29 de novembro de 2024**

6. Especificar como os dados serão interpretados (E)**Análise Qualitativa:**

- Relatórios descritivos dos problemas encontrados pelo avaliador e participantes.
- Feedback sobre a experiência dos usuários com base nas heurísticas de Nielsen.

Análise Quantitativa:

- Medir o tempo de conclusão das tarefas.
- Quantificar os erros e dificuldades encontradas durante a navegação.

Prazo:

Definição dos critérios de interpretação: **até 09 de dezembro de 2024**

Cronograma Resumido

Tarefa	Prazo
Definir os objetivos	30/10/2024
Explorar as questões	04/11/2024
Escolher as variáveis	08/11/2024
Identificar os participantes	15/11/2024
Decidir o método de avaliação	29/11/2024
Especificar como os dados serão interpretados	09/12/2024

Bibliografia

[1] Meu INSS. Disponível em: <https://meu.inss.gov.br>. Acesso em: 24 out. 2024.

[2] SIMONE DINIZ JUNQUEIRO BARBOSA, BRUNO SANTANA DA SILVA, Interação Humano-Computador, 1a. Edição, Editora Campus, 2010. Acesso em: 24 out. 2024.