



Avaliação App Escola Americana de Vitória - Saídas

Por Gustavo Ferreira Teles

Vitória

2023

Avaliação por inspeção

A avaliação realizada teve como objetivo verificar, através de uma avaliação heurística, se a experiência do usuário acontece de maneira intuitiva e possíveis problemas na usabilidade do sistema, certificando-se que as tarefas conseguem ser realizadas sem instruções prévias de uso e no menor tempo possível. O público alvo para esse teste são responsáveis por alunos da Escola Americana de Vitória. Dessa maneira foi traçada a tarefa a ser realizada pelo avaliador: antecipar a saída do filho 1 e autorizar a sua saída com terceiros. A tarefa foi realizada pelo avaliador e as heurísticas foram avaliadas em cada tela visitada. A seguir temos sequencialmente as telas da tarefa feita:



Tela 1

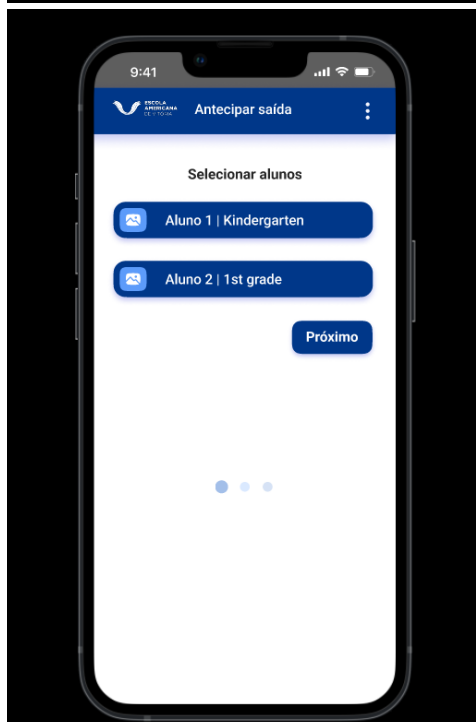
Heurísticas violadas:

3. Controle e liberdade do usuário

Ao acessar o menu inicial, o usuário não tem a opção de logout do aplicativo.

Recomendação: Inserir botão de logout

Severidade: 4 (A falta dessa opção limita a experiência do usuário e deve ser corrigida com prioridade pois impossibilita a troca de usuário.)



Tela 2

Heurísticas violadas:

3. Controle e liberdade do usuário

Nesta tela o usuário não possui a opção de retornar ao menu inicial, ou realizar o logout do aplicativo.

Recomendação: Inserir botão de retorno ao menu inicial

Severidade: 4 (A falta dessa opção limita a experiência do usuário e deve ser corrigida pois

impede que o usuário retorne ao menu caso tenha escolhido a opção errada.)



Tela 3

Heurísticas violadas:

3. Controle e liberdade do usuário

Nesta tela o usuário não possui a opção de retornar ao menu inicial, ou realizar o logout do aplicativo.

Recomendação: Inserir botão de retorno ao menu inicial

Severidade: 4 (A falta dessa opção limita a experiência do usuário e deve ser corrigida pois impede que o usuário retorne ao menu caso tenha escolhido a opção errada.)

5. Prevenção de erros

Nesta tela o sistema não possui nenhum alerta recomendando a conferência dos dados antes de prosseguir.

Recomendação: Inserir pop-up para conferência dos dados inseridos

Severidade: 4 (Sem a devida prevenção de erro, dados errados podem ser inseridos sem a devida correção do usuário impactando no sucesso da realização das tarefas.)



Tela 4

Heurísticas violadas:

3. Controle e liberdade do usuário

Nesta tela o usuário não possui a opção de retornar ao menu inicial, ou realizar o logout do aplicativo.

Recomendação: Inserir botão de retorno ao menu inicial

Severidade: 4 (A falta dessa opção limita a experiência do usuário e deve ser corrigida pois impede que o usuário retorne ao menu caso tenha escolhido a opção errada.)



Tela 5

Heurísticas violadas:

3. Controle e liberdade do usuário

Nesta tela o usuário não possui a opção de retornar ao menu inicial, ou realizar o logout do aplicativo.

Recomendação: Inserir botão de retorno ao menu inicial

Severidade: 4 (A falta dessa opção limita a experiência do usuário e deve ser corrigida pois impede que o usuário retorne ao menu caso tenha escolhido a opção errada.)

5. Prevenção de erros

Nesta tela o sistema não possui nenhum alerta recomendando a conferência dos dados inseridos antes de prosseguir.

Recomendação: Inserir pop-up para conferência dos dados inseridos

Severidade: 4 (Sem a devida prevenção de erro, dados errados podem ser inseridos sem a devida correção do usuário impactando no sucesso da realização das tarefas.)

7. Flexibilidade e eficiência de uso

Não possui opção de reutilizar informações inseridas em solicitações anteriores.

Recomendação: Inserir botões ou listas com opções de dados já inseridos em solicitações anteriores

Severidade: 2 (A falta dessa opção não prejudica a usabilidade do sistema mas pode aumentar sua eficiência e diminuir tempo para realização das tarefas)

Com o fim da avaliação foi possível se certificar da navegabilidade do sistema, a tarefa foi concluída em uma média de 25 a 30 segundos e constituíram das seguintes ações: acessar o aplicativo, selecionar a opção antecipar saída, selecionar filho 1 e ir para o próximo, inserir as informações de horário e motivo da saída e ir para o próximo, selecionar a opção terceiros, inserir as opções de identificação do responsável pela saída e concluir. O sistema possui uma boa navegabilidade, agilidade para conclusão das tarefas e interação intuitiva. A avaliação heurística revelou violações de alto grau com relação a controle e liberdade do usuário (telas 1 a 5) e prevenção de erros (telas 3 e 5), que impactam negativamente a usabilidade do sistema. A avaliação também revelou que o tempo para conclusão das tarefas pode ser ainda menor com a flexibilidade e eficiência de uso (tela 5).

Avaliação por observação de uso

Após a realização da avaliação por inspeção, da análise e processamento dos dados coletados, passamos para a avaliação por observação de uso com usuários. O objetivo definido para esta avaliação é que as tarefas sejam concluídas pelos usuários em menos de um minuto sem qualquer tipo de instrução prévia. As tarefas escolhidas foram: antecipar a saída do filho 1 e autorizar a saída do filho 2 com pais de outros alunos. A coleta de dados foi feita através do smartphone, com a gravação da tela juntamente com o tempo decorrido. Foram desenvolvidos os questionários [pré](#) e [pós-teste](#) e o teste piloto foi realizado com a primeira usuária.

Após o fim do teste piloto foram realizadas mudanças no material de coleta de dados, pois devido a velocidade do teste as anotações feitas à mão tinham que ser feitas muito rápidas, a melhor escolha foi optar pelo uso do computador. O teste piloto também revelou a necessidade do uso de gravador de áudio, pois a usuária fez diversas observações da sua interação com o sistema através da fala. Não houveram alterações no questionário para os testes finais. Também foi feita uma mudança na explicação antes do início do teste, pois no teste piloto a usuária perdeu um longo tempo tentando identificar se existia alguma diferença entre o responsável 1 e 2. Foi necessária a intervenção do avaliador para prosseguir.

Após o teste piloto foram realizados os dois testes reais, juntamente com os questionários [pré](#) e [pós-teste](#) e é possível destacar alguns pontos. Através do questionário pré-teste vimos que a média de idade dos usuários participantes foi de 33 anos, todos indicaram usarem aplicativos móveis com frequência e já haviam utilizado aplicativos/plataformas de outras instituições de ensino, mostrando que os participantes já tinham familiaridade com outros sistemas, o que acaba facilitando o aprendizado de novos ambientes. O passo-a-passo das tarefas consistia em acessar o aplicativo, selecionar a opção antecipar saída, selecionar filho 1 e ir para o próximo, inserir as informações de horário e motivo da saída e ir para o próximo, selecionar a opção responsáveis, selecionar o responsável, concluir a solicitação, ao retornar ao menu inicial selecionar a opção autorizar saída, selecionar aluno 2 e próximo, selecionar famílias EAV, inserir as informações necessárias e concluir a tarefa. O primeiro teste foi feito em 1m32s e o segundo teste em 55s, o que nos dá uma média de tempo de 1m13s para a conclusão das tarefas. O tempo acima do esperado pode ser justificado pelo problema que todos os usuários tiveram em identificar as opções corretas relacionadas aos responsáveis (tela 4 da avaliação por inspeção), escolheram a opção errada, e quando certa, foi feita após muita hesitação. Também foi

observado que os usuários ficavam em dúvida se a solicitação tinha sido de fato concluída, pois a mensagem de conclusão aparecia rápida e sem muito destaque. Durante um dos testes a usuária indagou a falta de um campo para envio de documentações (atestado médico, documento de identificação) o que facilitaria o envio dos dados e também auxiliaria na redução do tempo para conclusão das tarefas. Apesar dos problemas identificados, de maneira geral a interação usuário-sistema aconteceu de maneira leve e intuitiva, onde os próprios usuários relataram facilidade e agilidade no uso do aplicativo.

O questionário pós-teste nos deu um panorama geral de como a interação usuário-sistema aconteceu. Os usuários relataram boa organização do layout, não tiveram maiores dificuldades em utilizar o sistema (apesar da seleção confusa dos responsáveis, as demais interações ocorreram sem problemas), a cor e a fonte utilizados eram agradáveis e fáceis de ler, se sentiram já familiarizada com o layout mesmo sendo a primeira interação, todos os usuários conseguiram concluir as tarefas sem ajuda ou auxílio, encontrando todas as informações necessárias para seguir com a conclusão e relataram uma boa experiência com a interação.

Dessa maneira podemos fazer algumas sugestões de soluções para os problemas encontrados durante o teste de observação de uso. Com relação à seleção dos responsáveis, é necessária uma reformulação das opções disponíveis, pois atualmente elas geram múltiplas interpretações e acabam atrapalhando a interação usuário-sistema, sugere-se então que as opções passem de “Responsáveis, Famílias EAV e Terceiros” para “Responsáveis do aluno, Comunidade EAV e Pessoas não cadastradas” buscando então uma maior diferenciação entre as opções, resultando numa escolha mais rápida e assertiva. Com relação a dúvida dos usuários sobre a conclusão das tarefas, sugiro prolongar a mensagem de “solicitação concluída” para que possa se certificar que todo o percurso foi feito e além disso, sugiro também uma nova opção no menu inicial que liste todas as últimas solicitações feitas pelo usuário, sendo possível verificar também, através dessa opção, se a solicitação foi de fato concluída com sucesso. Além disso, também sugiro a inserção de um campo para envio de documentos na identificação de pessoas não cadastradas e na justificativa da saída antecipada do aluno, pois são situações que já exigem essas informações, então o envio de documentação deve auxiliar e agilizar a operação.