**Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul**

**Experiência do Usuário**

**Engenharia de Software**

**Carolina Ferreira, Felipe Freitas, Luca Mandelli, e Mateus Caçabuena**

**Observação de Uso**

**Porto Alegre**

**2024**

Sumário

[**1. Introdução 3**](#_Toc182060288)

[**2. Plano de Teste 4**](#_Toc182060289)

[**2.1. Objetivo 4**](#_Toc182060290)

[**2.2. Local e Duração do Teste 4**](#_Toc182060291)

[**2.3. Critérios de Sucesso 4**](#_Toc182060292)

[**3. Tarefas a Serem Executadas 5**](#_Toc182060293)

[**3.1. Tarefas Selecionadas 5**](#_Toc182060294)

[**4. Métricas Avaliadas 8**](#_Toc182060295)

[**4.1. Eficiência 8**](#_Toc182060296)

[**4.2. Eficácia 8**](#_Toc182060297)

[**4.3. Satisfação do Usuário 9**](#_Toc182060298)

[**4.4. Observações Qualitativas 9**](#_Toc182060299)

# Introdução

O presente relatório apresenta a observação de uso do aplicativo da PUCRS utilizada pelos alunos, a fim de planejar testes, detalhar objetivos, tarefas, métricas e analisar os dados a partir dos estudos realizados.

A avaliação consiste em observar e registrar as interações dos usuários ao realizarem tarefas específicas no aplicativo, como verificar presença por QR Code, consultar notas e acessar informações de estacionamento. Essas tarefas foram escolhidas por refletirem as principais funcionalidades do sistema e pela importância no cotidiano dos alunos. Durante os testes, foram coletadas métricas de desempenho, como o tempo de execução de cada tarefa, a taxa de sucesso e a satisfação do usuário, com o intuito de identificar possíveis melhorias na interface e usabilidade do sistema.

Por meio deste estudo, pretende-se compreender melhor os pontos fortes e fracos do aplicativo, contribuindo para uma interface mais intuitiva e acessível.

# Plano de Teste

Os casos de teste foram definidos de forma a representar atividades cotidianas e fundamentais para os usuários do aplicativo da faculdade. Essas atividades cobrem uma variedade de funcionalidades e níveis de complexidade para avaliar diferentes aspectos da experiência de usuário e identificar possíveis áreas de melhoria na interface e na interação.

## 2.1. Objetivo

O objetivo do teste é observar como os usuários interagem com o aplicativo da faculdade ao realizar tarefas comuns, visando avaliar a usabilidade, eficiência e satisfação. O foco será em entender as dificuldades enfrentadas, o tempo de execução das tarefas e o nível de satisfação após cada atividade.

## 2.2. Local e Duração do Teste

O teste será realizado em um ambiente controlado que simule o contexto de uso real do aplicativo. A duração estimada é de aproximadamente 10 a 15 minutos por usuário, considerando o tempo total para completar todas as tarefas selecionadas e o preenchimento do questionário final.

## 2.3. Critérios de Sucesso

Para cada tarefa, considera-se um sucesso o cumprimento dela dentro do tempo estimado, com o mínimo de dificuldades relatadas pelo usuário e ausência de erros. Tarefas que não puderem ser concluídas ou que resultarem em frustração serão registradas e analisadas.

# Tarefas a Serem Executadas

Para a avaliação da experiência de usuário do aplicativo da faculdade, foram selecionadas tarefas representativas, que cobrem funcionalidades essenciais do sistema e refletem atividades comuns no cotidiano dos estudantes. Essas tarefas foram organizadas em uma sequência lógica, aumentando gradualmente o nível de complexidade para observar o desempenho e as reações dos usuários. Cada tarefa inclui um objetivo claro e critérios de término para definir seu sucesso.

## 3.1. Tarefas Selecionadas

1. **Fazer Login**

* **Descrição**: Acessar o aplicativo utilizando credenciais válidas.
* **Objetivo**: Avaliar a clareza e a eficiência do processo de login.
* **Critério de Término**: O usuário acessa a tela inicial do aplicativo com sucesso.
* **Tempo Esperado**: 20 segundos.

1. **Pegar Presença no QR Code**

* **Descrição**: Utilizar a função de leitura de QR Code para registrar a presença em aula.
* **Objetivo**: Testar a funcionalidade e a facilidade de uso da leitura de QR Code.
* **Critério de Término**: O sistema confirma o registro de presença.
* **Tempo Esperado**: 8 segundos.

1. **Verificar Saldo Disponível no Estacionamento**

* **Descrição**: Consultar o saldo atual de créditos para uso do estacionamento.
* **Objetivo**: Avaliar a facilidade de localização e acesso a informações financeiras no aplicativo.
* **Critério de Término**: O saldo de créditos é exibido na tela.
* **Tempo Esperado**: 19 segundos.

1. **Consultar a Sala da Próxima Aula**

* **Descrição**: Verificar a localização da sala onde ocorrerá a próxima aula.
* **Objetivo**: Testar a navegação e o acesso a informações de horários e locais de aula.
* **Critério de Término**: As informações da sala são exibidas na tela.
* **Tempo Esperado**: 35 segundos.

1. **Ver Notas de uma Disciplina**

* **Descrição**: Acessar o histórico de notas de uma disciplina específica.
* **Objetivo**: Avaliar a funcionalidade de consulta acadêmica e a clareza na exibição das notas.
* **Critério de Término**: Notas da disciplina selecionada são exibidas corretamente.
* **Tempo Esperado**: 10 segundos.

1. **Enviar Arquivo para Impressora Digital**

* **Descrição**: Selecionar um arquivo e enviá-lo para impressão por meio do aplicativo.
* **Objetivo**: Testar a funcionalidade de envio de arquivos para impressão.
* **Critério de Término**: O sistema confirma o envio do arquivo para a impressora.
* **Tempo Esperado**: 15 segundos.

1. **Solicitar Ausência Justificada**

* **Descrição**: Enviar uma solicitação de justificativa de ausência para uma data específica.
* **Objetivo**: Avaliar a navegação e a complexidade do processo de solicitação de ausência justificada.
* **Critério de Término**: O sistema confirma o envio da solicitação.
* **Tempo Esperado**: 2 minutos.

Essas tarefas foram escolhidas de forma a cobrir tanto funcionalidades básicas quanto recursos mais específicos do aplicativo, permitindo uma avaliação completa de sua usabilidade. Cada tarefa será registrada para análise de desempenho, incluindo o tempo de execução, taxa de sucesso e quaisquer dificuldades relatadas pelos usuários.

# 4. Métricas Avaliadas

Para avaliar a experiência do usuário no aplicativo da faculdade, foram definidas métricas que ajudam a medir a eficácia, eficiência e satisfação dos usuários ao realizarem tarefas comuns no sistema. Essas métricas serão usadas para identificar os pontos fortes e fracos da interface e auxiliar nas recomendações de melhoria.

## 4.1. Eficiência

* **Tempo de Conclusão das Tarefas**: Mede o tempo que cada usuário leva para concluir cada tarefa. Esse dado será comparado com os tempos esperados para avaliar se o aplicativo permite a execução rápida das ações. Desvios significativos no tempo indicam possíveis barreiras na interface ou dificuldades de navegação.
* **Número de Tentativas até a Conclusão**: Avalia quantas tentativas o usuário realiza antes de concluir com sucesso cada tarefa. Um número elevado de tentativas pode indicar confusão no design ou falta de clareza nas instruções.

## 4.2. Eficácia

* **Taxa de Sucesso**: Percentual de tarefas concluídas com sucesso pelo usuário sem ajuda. Essa métrica ajuda a avaliar se as tarefas podem ser completadas de forma independente e eficiente no sistema.
* **Número de Erros Cometidos**: Durante a execução das tarefas, serão registrados erros comuns, como cliques incorretos, navegação em telas não planejadas ou dificuldades para localizar funcionalidades. Um alto número de erros indica problemas de usabilidade.

## 4.3. Satisfação do Usuário

* **Questionário de Satisfação Pós-Tarefa**: Ao final de cada tarefa, os usuários responderão a um breve questionário de satisfação, avaliando sua experiência de uso em termos de clareza, facilidade e rapidez.
* **Questionário Geral de Satisfação**: Após a conclusão de todas as tarefas, os participantes responderão a um questionário final com uma escala de 1 a 5, medindo sua satisfação geral com o aplicativo, facilidade de uso e conforto na interação com o sistema.

## 4.4. Observações Qualitativas

* **Comentários e Feedbacks dos Usuários**: Durante e após a execução das tarefas, serão coletados comentários espontâneos dos usuários sobre a interface, pontos de dificuldade e sugestões de melhoria. Esses dados qualitativos ajudam a compreender a percepção dos usuários de forma mais profunda.
* **Comportamentos e Reações**: Observações sobre comportamentos, como expressões de frustração ou hesitação, serão registradas para avaliar reações não verbais que podem indicar problemas de usabilidade.