# Relatório de teste de usabilidade

## Introdução

Foi realizado um experimento de usabilidade na manhã do dia 30 de abril de 2015. Foram abordados dois perfis de usuários, sendo o primeiro uma jovem com 24 anos de idade e o segundo uma senhora com 53 anos de idade. Segue na tabela abaixo o detalhamento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tarefa | Perfil | Carga cognitiva |
| * Quero acessar a 2ª via do meu IPTU! | Cidadã | Conhecimento moderado em informática / proficiente |
| * Quero acessar a 2ª via do meu IPTU! | Cidadã | Conhecimento limitado em informática / limitações de cognição e termos |

OBS: Por problemas técnicos não foi possível recuperar o vídeo de tela do usuário 001

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Arquivo | Usuário | Câmera |
| usuário.001.front.wmv | 001 | Câmera frontal |
| usuário.002.front.wmv | 002 | Câmera frontal |
| usuário.002.screen.avi | 002 | Captura de tela |

## Resultados

### Usuário 001

|  |  |
| --- | --- |
| Tarefa | Acessar a segunda via de um carnê de IPTU   * Procurar pelo banner de IPTU no site da prefeitura; * Fazer o acesso e interagir com o campo do documento correto; * Baixar os carnês com o botão correto; |
| Cenário | Cidadão aposentado gostaria de recuperar a segunda via de seu carnê de IPTU que por algum motivo foi extraviado. Após entrar em contato por telefone com servidores da prefeitura, foi orientado que poderia recuperar o carne de iptu pela internet no site da prefeitura. |
| Perfil | Jovem de 24 anos |
| Resultados | |
| OBS: Os resultados obtidos com esse usuário podem estar contaminados devido ao estado seu emocional. Percebe-se que ela estava um pouco impaciente pois tínhamos pouco tempo para realizar o experimento. Em razão disso foram descartados os questionários SUS e PRC para este usuário.  O objeto de estudo aceitava apenas uma resposta na primeira interação, ou seja, qualquer clique levaria o usuário para a página de IPTU. Este usuário não fez a leitura da página, e por conta disso não encontrou nenhum dos dois banners de IPTU (suponho que isso foi devido a pressa). Entretanto, o usuário optou por fazer a navegação através do menu principal por acreditava que com isso ganharia tempo. Houve uma associação da palavra Município com IPTU, o clique nesse ícone em um ambiente real levaria a uma página incorreta.  1’30’’ podemos observar que o usuário já realizou a leitura da página de login em menos de 1 segundo e identificou que precisava de um documento para baixar os carnês.  Esse usuário encontrou dificuldade para passar pela validação do CPF, pois digitou o valor incorretamente por três vezes consecutivas, onde foi necessária uma intervenção para que o estudo pudesse continuar. Atribuo a dificuldade em reconhecer o valor errado do CPF ao fato de não se tratar de seu documento e o signo correspondente a este CPF até esse momento ser desconhecido.  3’ No momento em que o usuário encontrou os botões de navegação, rapidamente associou o termo guia a IPTU e conseguiu realizar duas das três etapas esperadas da tarefa; | |

### Quero checar a situação fiscal de um imóvel

|  |  |
| --- | --- |
| Tarefa | Acessar a segunda via de um carnê de IPTU |
| Cenário | Acessar a segunda via de um carnê de IPTU   * Procurar pelo banner de IPTU no site da prefeitura; * Fazer o acesso e interagir com o campo do documento correto;   Baixar os carnês com o botão correto; |
| Perfil | Cidadã de 53 anos |
| Resultados | |
| Observou-se pela captura da câmera frontal que o estado emocional deste usuário está favorável ao teste porque está calmo. O padrão de comportamento na tela também foi diferente, enquanto que o usuário anterior optou por uma pesquisa na barra de ferramentas do website, este optou por fazer uma pesquisa no conteúdo da página inicial.  Houve um erro de cognição na escolha do item a ser clicado, por uma deficiência do protótipo, não foi possível reproduzir o erro de clicar no link incorreto na primeira página. Pode-se perceber que tanto o usuário 001 quanto o usuário 002 não conseguiram atingir a primeira meta que é localizar o banner ou link que leve à página de IPTU. Uma deficiência do website da prefeitura de Porto Belo.  1’40’’ O usuário foi capaz de localizar o banner do IPTU através do novo posicionamento sugerido, o que comprova que essa alteração foi eficaz. Entretanto o usuário não conseguiu reconhecer esse banner como objeto clicável o que, segundo o comportamento observado, leva a crer que a falha está na estética do banner. Uma sugestão seria fazer uso de palavras chave mais convidativas no banner como “baixar iptu” ou “acessar carnê de iptu”. Mas isso é tema para um outro estudo.  O usuário acabou clicando no link da primeira matéria, deduzo que a causa foi a leitura incorreta da palavra “Abertas” por “apertar” na primeira leitura que causou o impulso de clique. Essa confusão também pode ser acarretada por um conflito entre a intenção de apertar “clicar” e a leitura em voz alta pelo fato de não ser uma ação corriqueira.  Identificou-se a necessidade de alterar os termos Guias de IPTU para carnês de IPTU  Aos 4’ pode-se observar que o usuário conseguiu fazer a associação entre as linhas da tabela com diferentes carnês de IPTU, inclusive fez a escolha do carnê a ser baixado através do endereço do imóvel.  Observou-se a necessidade de criar um evento para marcar um carnê através do clique na linha.  Aos 4’53’’ houve a associação do botão “baixar guias selecionadas” com o carne escolhido, entretanto não houve a associação com os campos de checkbox cima do botão. Atribuo este erro ao conhecimento limitado de informática deste usuário, entretanto, também proponho a necessidade de acrescentar mais um botão nesta barra para “baixar todas as parcelas deste iptu” com palavras-chave mais compreensíveis.  Aos 5’ houve um erro do protótipo ao não informar corretamente a mensagem de erro ao não selecionar guias das parcelas.  Ambos os usuários não conseguiram fazer associação do botão identificado apenas como o ícone de download como uma opção para download, portanto, considera-se com isso que todos os botões da grid deverão possuir um label. | |