

Testes Usabilidade

O que aprendemos | O que implementámos | Passos futuros

Relatório de Testes de Usabilidade

Instituto Nacional para a Reabilitação

Realizado por Sónia Ricardo, Sónia Curado e Pedro Alves a www.inr.pt
07 de setembro de 2020



Índice

Relatório Testes Usabilidade

Contexto Testes de Usabilidade

O que Aprendemos

Citações Relevantes

O que Implementámos

Passos Futuros

Testes de usabilidade | Introdução

Este documento apresenta o resumo das observações e conclusões de 12 sessões de testes com utilizadores ao site www.inr.pt, realizados entre os dias 21 de julho e 21 de agosto de 2020.

Todos os utilizadores (com e sem deficiência), estavam no seu ambiente trabalho/habitação, usando as tecnologias de apoio habituais, com configurações pessoais.

Todas as sessões foram realizadas remotamente.

Testes de usabilidade | Objetivo

Detetar oportunidades de melhoria que contribuam para facilitar a utilização do site www.inr.pt por pessoas com e sem deficiência.

Testes Usabilidade | Para quê?

Descobrir:

- Pontos de dor dos utilizadores;
- Oportunidades com impacto na experiência dos utilizadores;
- Hipóteses de solução à equipa de produto;
- Oportunidades de melhoria futuras.

Testes de usabilidade | Metodologia

Foram recrutados 2 grupos de 6 utilizadores de acordo com perfis propostos pelo INR:

- 5 Pessoas cegas;
- 1 Pessoa com deficiência intelectual;
- 1 Pessoa com deficiência intelectual e motora;
- 5 Pessoas sem deficiência.

O protocolo de testes incluiu tarefas previamente definidas. Fez-se um teste-piloto para validação.

A amostra possuía um perfil heterogéneo, de ambos os géneros, com distribuição etária díspar e literacia digital diversa.

Para garantir a consistência entre testes individuais seguiu-se um protocolo com um script semi-estruturado no convite à realização das tarefas propostas.

Requisito: <https://amagovpt.github.io/kit-selo/#testes-de-usabilidade> :

Nos testes com utilizadores devem participar, no mínimo:

- *Um bloco de 4 utilizadores + 2 utilizadores com necessidades especiais pertencentes a uma das seguintes tipologias: visão, audição, motora, intelectual; Deve ser realizado um bloco de testes por cada 5 ações principais do sítio Web.*

Testes de usabilidade | Metodologia

As pessoas executam tarefas representativas das *user stories* do uso do site. Utilizou-se o método [ThinkAloud](#) em que as pessoas verbalizam o que pensam enquanto as fazem. Os testes foram moderados por um *User Experience Researcher* e por um anotador.

Todos os utilizadores (com e sem deficiência), estavam no seu ambiente local/trabalho usando as tecnologias de apoio habituais, com configurações pessoais.

Todas as sessões foram realizadas remotamente. Para efetuar a análise, foram utilizados dados audiovisuais e escritos recolhidos durante os testes de usabilidade.

Requisito: <https://amagovpt.github.io/kit-selo/#testes-de-usabilidade> :

- O teste procurará não influenciar as opções do utilizador. Não deverá fornecer pistas sobre a realização das tarefas, incluindo termos usados.
- Deve ser solicitado aos participantes que verbalizem o que estão a pensar enquanto desempenham a sua tarefa no sítio Web.

Testes de usabilidade | Tarefas principais

*Requisito * :*

-

Concretização:

Os participantes executaram tarefas representativas de user stories representativas de uso do site:

- Tarefa 1 - Quer saber a percentagem de incapacidade que dá direito a isenção de taxas moderadoras.
- Tarefa 2 - Identificou uma informação errada no site. Quer dar ao INR essa informação.
- Tarefa 3 - Quer encontrar entidades que apoiam pessoas com deficiência motora na zona onde mora.
- Tarefa 4 - Quer efetuar uma denúncia por discriminação de deficiência.
- Tarefa 5 - Ouviu falar do Guia das Pessoas com Deficiência em Portugal. Quer obtê-lo.

Requisito: <https://amagovpt.github.io/kit-selo/#testes-de-usabilidade> :

- *O testes de usabilidade devem focar-se nas principais tarefas do sítio Web.*
- *Os testes devem ser comuns a todos os utilizadores.*
- *No caso de utilizadores com necessidades especiais, o protocolo deve ser aplicado no seu local de trabalho/consulta habitual usando as tecnologias de apoio habituais e com as configurações personalizadas pelo próprio participante.*

Testes de usabilidade | Observações e recomendações

Neste documento vai encontrar:

Observações - Em: “O que aprendemos | Testes usabilidade” e “Citações relevantes | O que ouvimos nos testes de usabilidade?”

Oportunidades resolvidas - Em: “O que implementámos | @ www.inr.pt”

Recomendações - Em “Passos futuros | @ www.inr.pt”

Requisito: <https://amagovpt.github.io/kit-selo/#testes-de-usabilidade> :

- *O relatório final deve incluir uma lista de observações e recomendações para cada uma das tarefas;*
- *As entidades deverão evidenciar que as recomendações foram incorporadas no sítio Web.*

O que aprendemos | Testes Usabilidade

O que aprendemos | Pessoas cegas

Com as pessoas cegas descobrimos que:

- **Usam o Google search como fonte pesquisa inicial. Porquê?**

Os resultados são fiáveis. Não requer novas aprendizagens/adaptações à pesquisa própria dos sites.

- **Sofrem com conteúdo supérfluo/menos relevante nas páginas. Porquê?**

O scan das páginas é mais lento. O leitor de ecrã lê tudo. É mais difícil identificar o que é relevante.

- **A navegação em listas é mais simples que a navegação em texto corrido. Porquê?**

Conteúdo com hierarquia é mais rápido e mais fácil de ler.

- **É difícil percorrer páginas longas até ao final com o leitor de ecrã. Porquê?**

Requer uma resiliência substancial, especialmente quando o conteúdo relevante não está no início.

O que aprendemos | Pessoas cegas

Com as pessoas cegas descobrimos que:

- **No site, a caixa de pesquisa é a principal forma de encontrar informação. Porquê?**

Dificuldade em relacionar os termos do menu com a informação que pretendem. Expectativa de que a pesquisa seja uma alternativa aos menus do site.

- **Utilizam o mapa do site como referência rápida para navegação no site. Porquê?**

É uma forma rápida de ter a percepção da hierarquia da arquitetura de informação do site.

- **É difícil navegar com uma arquitectura de informação com 3 níveis. Porquê?**

É moroso fazer scan nos vários níveis para perceber as opções. Torna a experiência de encontrar informação frustrante.

O que aprendemos | Pessoas cegas

Com as pessoas cegas descobrimos que:

- **Campos de preenchimento obrigatório são difíceis de identificar. Porquê?**

Porque não estão marcados de forma textual. A indicação do (*) nem sempre é clara para os leitores de ecrã.

- **O conteúdo mais relevante deve estar no topo da página. Porquê?**

O custo da interação para procurar conteúdo é mais penoso e demorado para as pessoas cegas.

- **Devemos evitar botões e links com descritivos genéricos . Porquê?**

O uso de descritivos genéricos como “Ver detalhes” e “Ver mais destaques” dificultam a escolha/seleção/identificação da acção pelo utilizador..

O que aprendemos | Pessoas cegas

Com as pessoas cegas descobrimos que:

- **A ordem alfabética para organização de listagens é importante. Porquê?**

É uma forma de organizar listas com uma lógica conhecida. Permite acelerar a *findability* do conteúdo.

- **A aplicação Microsoft Teams é difícil de usar com tecnologias de apoio. Porque?**

A partilha de ecrã é difícil. O acesso ao chat da conversa também.

O que aprendemos | Pessoas com deficiência intelectual

Com as pessoas com deficiência intelectual descobrimos que:

- **O tempo de atenção numa página é suficiente para ler 2-3 títulos e 1-2 parágrafos. Porquê?**

O esforço para ler e processar a leitura é muito superior ao do utilizador comum.

- **A linguagem técnica, jurídica e formal é dificilmente entendida. Porquê?**

Não sabemos exatamente, seria necessário fazer mais *research*. Admitimos que seja um vocabulário desconfortável/complexo, que exija um esforço de compreensão pois os termos não familiares/comuns/claros/habituais.

- **A arquitetura de informação do menu de 1 nível não foi compreendida. Porquê?**

Globalmente não conseguiram associar as tarefas pedidas aos termos usados no menu.

O que aprendemos | Pessoas com deficiência intelectual

Com as pessoas com deficiência intelectual descobrimos que:

- **O conteúdo gráfico (imagem, vídeo) é melhor aceito que conteúdo escrito. Porquê?**

Não sabemos exatamente, seria necessário fazer mais *research*. Admitimos que seja uma forma mais familiar para obter informação, que requer menor esforço cognitivo, mantendo a atenção mais tempo. O texto tem de ser claro e direto, com uma linguagem familiar, recorrendo a poucas palavras.

- **Existe dificuldade em obter informação em “Perguntas frequentes”. Porquê?**

Tem um padrão de interacção complexo: 1. Não compreendem parte dos temas apresentado; 2. Têm de fazer um match entre o que procuram e as diversas perguntas; 3. Têm de seleccionar entre as perguntas que se “assemelham ao que procuram”; 4. Têm de interpretar a resposta à luz da pergunta.

O que aprendemos | Pessoas com deficiência intelectual

Com as pessoas com deficiência intelectual descobrimos que:

- **A existência de múltiplas opções de menu, mais de 3-4, torna a navegação penosa. Porquê?**

Verificámos uma dificuldade acrescida em interpretar/compreender várias opções e sub-opções concorrentes. Foi notório o esforço e cansaço a fazer escolhas/seleções.

- **Existe uma preferência por formas de comunicação imediata. Porquê?**

Não sabemos exatamente, seria necessário fazer mais *research*. Admitimos que, por um lado, exista preferência por comunicação imediata/síncrona e, por outro, por ferramentas que usam regularmente (ex.: Facebook, Messenger, WhatsApp, etc.);

- **Existe dificuldade em ler frases e parágrafos longos. Porquê?**

Verbalizaram que era difícil ler tanto texto e que as letras eram pequenas.

O que aprendemos | Pessoas com deficiência motora

Com as pessoas com deficiência motora descobrimos que:

- **É muito difícil fazer scroll em páginas longas. Porquê?**

Usando o rato, os alvos de interação do elevadores verticais do browser são demasiado pequenos para o seu uso ser confortável.

- **É difícil clicar em elementos de interação com dimensões pequenas. Porquê?**

Requerem motricidade fina e movimentos precisos com o rato.

O que aprendemos | Pessoas com deficiência motora

Com as pessoas com deficiência motora descobrimos que:

- **É difícil ler conteúdo com o tamanho de letra atual do site (14px). Porquê?**

Não sabemos exatamente, seria necessário fazer mais *research*. Admitimos que represente uma dificuldade acrescida para interpretar/interagir com o conteúdo.

- **É difícil utilizar o rato de forma sistemática para fazer seleções, navegar no menu, clicar em botões. Porquê?**

Representa um esforço acrescido clicar com o rato entre elementos muito afastados ou demasiado próximos.

O que aprendemos | Pessoas sem deficiência

Com as pessoas sem deficiência descobrimos que:

- **No menu, não identificam uma distinção clara entre “INR” e “Serviços”. Porquê?**

A maioria dos utilizadores associa “Serviços” a serviços/departamentos internos do INR.

- **Existe a expectativa de encontrar rapidamente informação que responda aos problemas concretos das pessoas. Porquê?**

As pessoas não têm resiliência para procurar/pesquisar informação de forma profunda (explorar vários caminhos no menu), que potencialmente esteja em localizações que não lhes sejam intuitivas. Desistem, ou vão a um motor de pesquisa, ou acham que essa informação não existe no site, ou acham que o “site está mal organizado”.

O que aprendemos | Pessoas sem deficiência

Com as pessoas sem deficiência descobrimos que:

- **O site do INR é a fonte de informação jurídica, formalmente correta. Porquê?**

As pessoas consideram que o site é o local para encontrar as leis/normativos/orientações técnicas relativas aos tema da deficiência/reabilitação.

- **Recorrem às redes sociais para encontrar informação mais imediata e do dia-a-dia (eventos, notícias). Porquê?**

Não sabemos exatamente, seria necessário fazer mais *research*. Algumas pessoas verbalizaram que não esperam encontrar no site informação mais informal e actualizada dia-a-dia.

O que aprendemos | Pessoas sem deficiência

Com as pessoas sem deficiência descobrimos que:

- **O tipo de linguagem do utilizada é mais familiar e mais fácil de compreender pelos utilizadores internos do INR/parceiros das Organizações Não-Governamentais para Pessoas com Deficiência (ONGPD). Porquê?**

É um público que se distingue, por estar mais familiarizado com os temas e a terminologia usada.

Um exemplo é o uso da sigla ONGPD no nível 1 do menu.

- **Não encontram um local onde esteja a informação mais relevante/importante. Porquê?**

Têm dificuldade em encontrar informação recorrendo à arquitetura de informação do site.

- **Dificuldade em identificar alguns elementos clicáveis (menus, links, botões). Porquê?**

Alguns destes elementos não têm a *affordance* suficiente para serem imediatamente evidentes.

Citações relevantes | O que ouvimos nos testes de usabilidade

Citações relevantes | O que ouvimos nos testes de usabilidade?

"O JAWS já disse 4 vezes "perguntas frequentes" e ainda não estou no conteúdo"

"Perguntas frequentes - Para quem está a explorar a primeira vez, não entende, é como se fosse uma folha de texto com palavras soltas, texto desordenado e não se percebe a ordem e a ligação entre elas. não se entende o que é título, o que é texto, nada. Aqui a lista percebe-se que as coisas em maiúsculas são títulos, mas não é um padrão, é uma coisa nova; isto não está por ordem alfabética, porquê?"

"Este menu... esta lista não tem ordem...para um cego é complicado"

"Gostava de ter o conteúdo que está escrito em vídeo.É difícil ler"

"O menu... não acho claro. Serviços não se percebe"

"Tirem lixo das páginas, o jaws lê tudo"

"Colocava no site com informação que permitisse às pessoas perceber onde está a informação que necessitam. Se não tivesse um campo de pesquisa, dificilmente chegaria aqui"

"Isto(guia) devia estar em destaque no site, porque isto é muito útil às pessoas. É algo que é tão importante que podia estar logo visível"

Citações relevantes | O que ouvimos nos testes de usabilidade?

"Tudo tem de ter uma ordem clara. Quando não tem confunde-me e eu desisto!"

"É mais intuitivo estar escrito "Ver Todos os Eventos" ou "Ver Todas as Notícias" do que ter só "Ver todos"

"Podiam utilizar o espaço à direita para o mapa e assim tem menos scroll"

"ONGPD. Isso é o quê?"

"Nesta lista (de ONGPD) não estou a conseguir encontrar a associação com quem trabalho... olho para aqui e nem sei quantas páginas são, devem ser muitas..."

"Devia ter um filtro (nas ONGPD) mais específico para as várias respostas: campos de férias/intervenção precoce/actividades culturais"

"Gostava de ter aí os botões das redes sociais das associações que às vezes tem muito mais informação e é mais dinâmico. É atualizado mais vezes, colocam lá muito mais notícias e informação do que no site"

"Vou ver aqui na "vida independente"... acho que é aqui porque: como é um guia para a pessoa com deficiência, poderia ser aqui, porque demonstra como as pessoas podem ser mais independentes... não está aqui..."

O que implementámos | @ www.inr.pt

Com o que aprendemos nos testes de UX | Implementámos @ inr.pt

Oportunidades resolvidas:

1. Assegurar que o site cumpre as diretrizes de acessibilidade Web - WCAG 2.0 nível AAA;
2. Garantir que o site cumpre a “[checklist síntese 10 aspetos Funcionais](#) * ” em mais de 95%;
3. Garantir que o site cumpre a “[checklist síntese conteúdo](#) * ” em mais de 95%;
4. Garantir que o site cumpre a “[checklist síntese transação](#) * ” em mais de 95%;
5. Tamanho de letra - Evoluir de 14px para 18px;
6. Página “formulário de queixa por discriminação” - Evoluir para formulário com 3 passos;
7. Menu nível 1 e lateral - Melhorar os elementos de acessibilidade e legibilidade;
8. Página “perguntas frequentes” - Melhorar os elementos de acessibilidade e de interação;
Possibilidade de adicionar vídeo; Ordenação alfabética;

Com o que aprendemos nos testes de UX | Implementámos @ inr.pt

Oportunidades resolvidas:

9. Glossário - Construir um glossário para termos complexos;
10. Indicação campos obrigatórios nos formulários - Evoluir de (*) para (Obrigatório); Inclusão de elementos de acessibilidade;
11. Página mapa do site: Introdução de elementos de acessibilidade; Melhorar a legibilidade do conteúdo;
12. Página contactos: Melhorar a estrutura da página e diminuir o scroll vertical;
13. Estrutura das páginas de conteúdo - Reduzir a altura dos imagens de cabeçalho nas páginas para diminuir o scroll vertical;
14. Página “organizações registadas” - Adicionar pesquisa por localização;
15. Criar ponto de menu "Mais Acedido" - Top páginas/recursos mais acedidos no site;

Passos futuros | @ www.inr.pt

Passos futuros | Recomendações

Com base no que aprendemos com os utilizadores, identificámos aspetos podem melhorar estruturalmente a experiência de utilização no site:

1. Melhorar a Arquitetura de informação do site - **Prioridade alta**

Podem realizar um *card sorting* e/ou *reverse card sorting* para identificar uma taxonomia mais clara/mais familiar usando termos/palavras facilmente identificadas pelos utilizadores.

2. Revisão do site para uma linguagem mais clara e mais simples - **Prioridade alta**

A dificuldade em interpretar algumas das perguntas frequentes foi clara nos testes. Admitimos que esta dificuldade seja transversal ao site. Iniciar esta tarefa pelas perguntas frequentes terá baixo custo e um impacto significativo para os utilizadores.

Passos futuros | Recomendações

3. Colocar o conteúdo mais relevante para os utilizadores no topo das páginas - **Prioridade média**

Diminui o esforço para obter informação de todos os utilizadores, destacando-se as pessoas cegas e com deficiência intelectual que fazem um esforço adicional para encontrar informação em páginas longas.

4. Adicionar à pesquisa das Organizações Não Governamentais das Pessoas com Deficiência (ONGPD) o tipo de serviço(s) disponibilizado(s) - **Prioridade média**

Nos testes realizados foi evidente que os utilizadores/famílias procuram respostas a problemas concretos. O nome da organização e localização não servem este propósito.