

Exercícios comentados

17.1. Para cada um dos sistemas colaborativos descritos a seguir, defina que qualidades de uso devem ser consideradas no projeto e na avaliação do sistema, e justifique sua resposta.

- a) A prefeitura da sua cidade cria um sistema colaborativo em que a população debate propostas sobre projetos considerados pela prefeitura e vota em qual projeto acredita que a prefeitura deve investir primeiro.*
- b) Uma ONG cria uma comunidade online voltada para dar apoio emocional a pais de crianças portadoras de doenças graves. Além dos pais, a comunidade conta com a participação de um médico e um psicólogo para tirar dúvidas e auxiliar os pais a lidar com a situação.*
- c) Um centro comunitário oferece diversas atividades para idosos para ocupar o tempo e conhecer novas pessoas. Embora os usuários em geral tenham uma certa resistência ao uso de tecnologia, foi criado um sistema no qual os idosos poderiam tirar dúvidas e se inscrever online.*

a) Por ser um sistema da administração pública é requerido que ele seja acessível. Para que os cidadãos possam participar o ideal seria que o sistema fosse acessível por pessoas com diferentes tipos de deficiência, ainda que a lei tenha definido prazo para atender as necessidades apenas de deficientes visuais.

Além disso, como a população de cidadão é muito heterogênea, incluindo o nível de educação formal das pessoas, seria importante que o sistema fosse fácil de usar e de aprender, ou seja tivesse alta usabilidade.

b) Neste caso, como o foco é o apoio emocional aos pais, o mais importante seriam aspectos de sociabilidade. É importante garantir que as pessoas que participem do grupo, estejam ali por entenderem e compartilharem um objetivo e que tenham interesse em participar. Afinal, se as pessoas não se interessarem, as pessoas que procurarem o grupo com o objetivo de obter este apoio acabarão não atingindo seu objetivo, e o grupo acabará deixando de existir.

c) Como os idosos têm resistência à tecnologia, a qualidade de uso mais importante seria comunicabilidade, de forma que eles pudessem perceber o que seria possível fazer através do sistema e como interagir com ele. A possibilidade de entender a tecnologia seria um fator positivo em superar esta resistência à tecnologia.

Como os usuários são idosos vários podem ter deficiências causadas pela idade (e.g vista cansada ou perda de parte da audição). Assim, seria também garantir que o sistema fosse acessível levando-se em conta suas necessidades.

17.2. Considerando as qualidades de uso que você considerou relevantes no exercício 17.1, descreva que métodos você utilizaria para avaliá-los e, onde for apropriado, como você os combinaria.

a) Para avaliar o sistema o ideal seria que se fizesse avaliação de acessibilidade e usabilidade. Uma avaliação de acessibilidade inicial poderia ser feita usando-se sistemas avaliadores automáticos seguidos de inspeção para verificação de conformidade com diretrizes de acessibilidade. A seguir, uma avaliação por inspeção em que o avaliador utilizasse tecnologias assistivas para examinar se o sistema seria acessível com uso destas. Se estas avaliações iniciais indicassem problemas graves, o ideal seria fazer os ajustes na interface antes de partir para novas avaliações.

Em um segundo momento, seria interessante fazer avaliações com usuários. Estas avaliações poderiam combinar aspectos de usabilidade e acessibilidade. Como o sistema é assíncrono, o teste em laboratório poderia ser individual. O ideal seria fazer avaliações com diversos grupos de perfis de usuários representando a população, incluindo deficientes.

b) Como o foco é em sociabilidade, o melhor seria aplicar o método de Avaliação Heurística usando as heurísticas de sociabilidade vistas na seção 16.8.3. Uma vez terminada a inspeção, o próximo passo seria entrevistar os usuários sobre sua experiência de uso do sistema.

c) O Método de Inspeção Semiótica seria o adequado para avaliar a comunicabilidade do sistema. E para avaliar aspectos de acessibilidade o melhor seria aplicar os sistemas avaliadores automáticos e verificar a conformidade com diretrizes de acessibilidade.

17.3. Monte um quadro comparativo contrastando os custos e benefícios dos métodos de coleta de dados dos usuários.

Método	Benefícios	Custos
Questionários	- Coleta de dados qualitativos e quantitativos - Distribuição rápida e ampla - Análise rápida e de baixo custo	- Baixa taxa de retorno
Entrevistas	- Coleta de informações detalhadas e aprofundadas	- Aplicação e análise consomem tempo
Grupo Focal	- Coleta de opiniões em um contexto social - Identificação de consensos ou conflitos no grupo	- Dificuldade de reunir todas as pessoas no mesmo horário e local; - Resultados dependem da ação do facilitador;
Observação naturalista	- Consideração do contexto real de uso;	- Coleta de dados custosa, pois exige que o avaliador vá ao contexto real de uso
Registro de Logs	- Permite identificação de aspectos sobre o uso real do sistema feito pelos usuários	- Necessidade de instrumentação dos sistemas para gravar registros;