



XIX encontro nacional
ENANCIB de pesquisa em
ciência da informação

// SUJEITO INFORMACIONAL E AS
PERSPECTIVAS ATUAIS EM CIÊNCIA
DA INFORMAÇÃO. //

22-26
OUTUBRO
2018
LONDRINA/PR



XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018

GT 8 – Informação e Tecnologia

TESTES DE USABILIDADE EM AMBIENTES INFORMACIONAIS DIGITAIS: UMA ANÁLISE DO WEBSITE GUIA GAY FLORIPA

Jean Fernandes Brito – (Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC)

Graciela Sardo Menezes – (Universidade Federal de Santa Catarina- UFSC)

Marcio Matias – (Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC)

USABILITY TESTS IN DIGITAL INFORMATION ENVIRONMENTS: AN ANALYZE OF WEBSITE "GUIA GAY FLORIPA"

Modalidade da Apresentação: Pôster

Resumo: Visando ampliar os estudos acerca da temática Usabilidade em ambientes informacionais digitais o objetivo deste estudo é analisar o website Guia Gay Floripa por meio de testes de usabilidade, de modo a identificar caminhos para possíveis melhorias. A pesquisa caracteriza-se como aplicada e foram realizados testes de usabilidade com 20 usuários no website selecionado. Como resultados da pesquisa infere-se que a qualidade do website Guia Gay Floripa e a eficiência das buscas pode ser melhorada com a organização dos conteúdos em grupos de informações que conversem entre si, com rótulos mais claros e alinhados com os conteúdos. Os critérios utilizados para avaliar o website apontam algumas oportunidades de melhorias no website Guia Gay Floripa, como descrito na conclusão.

Palavras - Chaves: Testes de Usabilidade; Usabilidade; Guia Gay Floripa; Comunidade LGBTQ

Abstract: In order to expand the studies about Usability in digital information environments, this study aimed to analyze the website *Guia Gay Floripa* through usability tests, with the purpose to identify ways for potential improvements. This research is characterized as applied, with performed twenty (20) usability tests with distinct users on the mentioned website. As a result, we inferred that the quality of the website *Guia Gay Floripa* and the efficiency of its search engines can be improved by organizing the contents in groups of information that relates to with each other by using clearer labels aligned with the contents. This tests shows one possible direction for the observance of some basic

principles of usability in digital information environments. The criteria used to evaluate the website point to some possibilities for improvements in the website, as we show in the conclusion.

Keywords: Usability Testing; Usability; Guia Gay Floripa; LGBTQ Community

1 INTRODUÇÃO

Na era pós-industrial, a informação passou a exercer impacto sobre as forças produtivas que governavam a sociedade. As tecnologias de informação e comunicação evoluíram, modificando significativamente a produção, comunicação do conhecimento e, por consequência, o cotidiano das pessoas. (CASTELLS, 2016).

Baseada nessa premissa, esta pesquisa tomou como universo de estudo a comunidade de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transgêneros e *Queer* (LGBTQ), uma população que vê nos meios de comunicações atuais, mais democráticos e participativos, uma forma de ampliar a disseminação de informações e mesmo de manifestação coletiva e política por parte de grupos de representatividade social.

Nesse sentido, o objeto de estudo deste artigo é o *website* Guia Gay Floripa um ambiente informacional digital que disponibiliza conteúdos na área de turismo ao público LGBTQ na cidade de Florianópolis/Brasil.

Diante do exposto o objetivo geral deste estudo é analisar o *website* Guia Gay Floripa por meio de testes de usabilidade, de modo a identificar caminhos para possíveis melhorias. Além disto, buscou-se observar possíveis relações entre os testes e avaliações heurísticas com o sucesso na execução das tarefas.

2 TESTES DE USABILIDADE

Com o surgimento de novas mídias e dispositivos digitais de comunicação, surgiram também novos problemas associados e iniciativas na busca de solucioná-los. Neste sentido, princípios da ergonomia e usabilidade que eram aplicados a produtos físicos e interfaces de equipamentos mecânicos, analógicos ou mesmo digitais com baixo nível de complexidade, foram adaptados ao contexto emergente da época, sendo complementados por novos conceitos.

Os testes de usabilidade são considerados testes formais, conforme menciona Cybis, Betiol e Faust (2015), cujo interesse está na medição qualitativa do desempenho das funcionalidades do ambiente e da Experiência do Usuário o qual está interagindo com a interface. Focam em problemas identificados durante as interações que se estabelecem entre

usuários e o sistema. Diz respeito a procedimentos conduzidos pelo observador (pesquisador), que coleta e analisa esta interação. Os testes de usabilidade com os usuários envolvem a compreensão das motivações, objetivos e estratégias que estão na mente dos participantes. Cybis, Betiol e Faust (2015, p.262), destacam que:

O conhecimento de tais aspectos é fundamental para entender o que levou usuário a uma hesitação, a um bloqueio, um desvio ou uma situação de erro. Assim será necessário que os participantes verbalizem seus pensamentos, o que pode ser feito durante ou após a interação com o sistema.

Algumas técnicas envolvem a observação e anotações por parte dos pesquisadores, que registram expressões faciais, manifestações orais ou por escrito, buscando coletar, direta e indiretamente, as impressões e sensações do indivíduo observado. A observação direta ocorre quando o pesquisador “se coloca em situação de espaço e tempo que lhe permita assistir às manifestações do fenômeno a ser estudado”, podendo utilizar várias formas de registros, como caderneta de campo, fichas, instrumentos de medida (testes, escalas), gravadores, filmadoras, máquinas fotográficas e etc. (NIELSEN, 1993).

Cybis, Betiol e Faust (2015) chamam também a atenção para questões como o conforto e tranquilidade oferecidos aos usuários no momento dos testes. Quando observados em ambiente interativo, é possível que o usuário sinta-se constrangido e acredite que sua própria conduta está sendo julgada e avaliada, sofrendo pressão para obter sucesso nas tarefas propostas. Como agravante, a natureza dos testes busca propor tarefas que identifiquem possíveis problemas de usabilidade, o que pode aumentar o grau de frustração dos usuários e influenciar nos resultados.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Os testes foram aplicados entre os dias 25 e 28 de novembro de 2017, e contou com a participação de 20 usuários, escolhidos de forma a contemplar tanto o público LGBTQ quanto simpatizantes. Os usuários foram informados sobre os procedimentos e o Termo de Consentimento Livre Esclarecido, bem como o questionário de identificação de perfil do usuário para análise posterior.

Uma mesa na qual um notebook previamente preparado, conectado à internet, exibia a tela inicial da página do Website ‘Guia Gay Floripa’, foi informado que as tarefas deveriam ser realizadas de forma sequencial, que os tempos seriam cronometrados, porém, havia um

limite que, quando atingido, a atividade seria considerada “sem sucesso”. Este tempo limite (de 3 minutos para cada tarefa) não foi informado aos participantes antes que se esgotasse.

As tarefas sugeridas foram determinadas pelos pesquisadores de modo a contemplar atividades de graus de dificuldade baixo, médio e alto, respectivamente:

- **Tarefa 1** - Encontrar informações sobre o ‘Bar do Deca’, dentro do *website*. Para tanto, deve acessar o menu lateral, na opção ‘Bares’ e localizar a informação. Tarefa: nível fácil.

- **Tarefa 2** - Localizar a informação sobre a casa de *swing* de Brasília. Para tanto, deve acessar no menu superior a opção ‘Acena’, rolar a página e encontrar a notícia relacionada a este estabelecimento. Tarefa: nível intermediário por apresentar rótulo pouco intuitivo.

- **Tarefa 3** - Encontrar e tomar nota do itinerário do Cruzeiro Gay Atlantis. Para tanto, deve acessar o menu superior na opção ‘Eventos’, e rolar a página até encontrar a informação. Tarefa: nível difícil por também apresentar rótulo pouco intuitivo e oferecer pouco destaque no meio de outras informações.

Durante a realização dos testes, o avaliador posicionou-se ao lado dos usuários, observando todas as ações e reações dos mesmos em relação ao sistema e as tarefas. Anotações que foram incorporadas às observações junto aos resultados finais.

Após a realização das tarefas, foi solicitado aos usuários que formalizassem por escrito quais as dificuldades e problemas encontrados, bem como sugestões de melhoria. Ao final do teste, os avaliadores tinham em mãos os relatos de cada usuário com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido assinado, o Questionário de Perfil, as tarefas com suas respectivas respostas e o relato das dificuldades, problemas e sugestões de melhoria.

4 DISCUSSÃO E RESULTADOS

A seguir são apresentados dados comparativos entre os usuários e os resultados obtidos nos testes. Foi considerado para fins de resultado e análise, se cada usuário conseguiu ou não executar a tarefa dentro do tempo limite.

No Quadro 1 é apresentada a relação de usuários versus resultados obtidos. Dos 20 usuários testados, 11 se identificaram como Cis-Hétero, 8 como Cis-Gay e 1 como Transgênero. Dos 20, 13 estavam usando o site pela primeira vez e 18 possuem nível superior, de diversas áreas do conhecimento.

Como resultado, dos 20 participantes, todos conseguiram cumprir a primeira tarefa, 11 a segunda e 10 a terceira. O tempo médio de execução da primeira tarefa foi de 50,5 segundos, com tempo máximo de 115 s, e mínimo de 7 s). Na segunda tarefa, o tempo médio dos 11 que conseguiram executar foi de 125,73 segundos (máximo 180 s e mínimo 40 s). Na terceira tarefa o tempo médio foi de 103,9 segundos (máximo 180 s e mínimo 29 s).

Quadro 1 – Relação entre usuários e resultados obtidos nas tarefas

Us	Idade	Gênero	Já usou o site?	Curso Superior	Cumpriu tarefa 1?	Cumpriu tarefa 2?	Cumpriu tarefa 3?
1	26-40	Cis-Hétero	Não	Sim	Sim	Não	Não
2	26-40	Cis-Hétero	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
3	18-25	Cis-Gay	Sim	Sim	Sim	Não	Não
4	26-40	Cis-Hétero	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
5	26-40	Cis-Hétero	Não	Sim	Sim	Não	Sim
6	18-25	Cis-Gay	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
7	18-25	Cis-Gay	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
8	18-25	Cis-Gay	Sim	Sim	Sim	Não	Não
9	26-40	Cis-Gay	Não	Sim	Sim	Não	Não
10	40-55	Cis-Hétero	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
11	26-40	Cis-Hétero	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
12	40-55	Cis-Hétero	Não	Não	Sim	Sim	Não
13	26-40	Cis-Hétero	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
14	26-40	Cis-Hétero	Não	Sim	Sim	Não	Não
15	Mais de 55	Cis-Hétero	Não	Não	Sim	Sim	Não
16	Mais de 55	Cis-Hétero	Não	Sim	Sim	Não	Sim
17	18-25	Cis-Gay	Não	Sim	Sim	Não	Não
18	26-40	Transgênero	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
19	40-55	Cis-Gay	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
20	18-25	Cis-Gay	Sim	Sim	Sim	Não	Não

Fonte: Dados da pesquisa, 2018

A relação entre gênero e sucesso na execução das tarefas, na tarefa 2 dos 11 que obtiveram sucesso na execução, 7 são Cis-Hétero, 3 Cis-Gay e 1 Transgênero. Isso significa que aproximadamente 64% (7 de 11) dos usuários Cis-Hétero obtiveram sucesso na execução da tarefa 2, seguidos de 37,5% (3 de 8) de sucesso dos usuários Cis-Gay. Na tarefa 3, dos 10 que conseguiram finalizar o solicitado, 7 é Cis-Hétero, 2 Cis-Gay e 1 Transgênero. Representando uma proporção de 64% (7 de 11) para usuário Cis-Hétero e 25% (2 de 8) para usuários Cis-Gay.

Quanto a experiência anterior, dos 7 que já haviam utilizado o ambiente Guia Gay Floripa pelo menos uma vez, 4 obtiveram sucesso na segunda tarefa, representando 36,4% dos 11 bem sucedidos, sendo que os outros 7 nunca tinham utilizado o ambiente. Na tarefa 3, dos 10 bem sucedidos, apenas 3 (30%) tiveram alguma experiência anterior no site.

XIX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2018
22 a 26 de outubro de 2018 – Londrina – PR

No Quadro 2, as dificuldades e problemas relatados pelos usuários durante a execução das tarefas na respectiva ordem do primeiro quadro. Optou-se por realizar a transcrição do que foi escrito pelos usuários nos formulários.

Quadro 2 – Dificuldades, problemas e sugestões de melhoria relatados pelos usuários

Us	Dificuldades/problemas	Sugestões de melhoria
1	Sistema de busca não encontra palavras similares; - Não enxergar nos menus locais com relação dos lugares citados para buscar.	Melhorar o sistema de busca; - Incluir menus com locais nos seus referidos temas;
2	Tentei encontrar as informações por categorias nas tarefas 2 e 3, no entanto, não obtive êxito e encontrei pela caixa de busca;	Criar a categoria notícias, onde tenha uma lista com as chamadas das notícias.
3	Na tarefa 2 e 3 procurei com os nomes dos clubes no buscador do site e não foi possível localizar	Aprimoramento do buscador do site.
4	Percebe-se que é um site gay masculino com apelo ao corpo masculino, sem apelo ao corpo feminino; - Demorou um pouco para perceber que era melhor usar o buscador; - Site colorido	Não vi questões sobre ativismo (direitos)
5	O botão de buscar não encontra o resultado	Fazer um site melhor diagramado (mais limpo). Assim a vista ficamos cansados.
6	Mapas gays, termos errados	Dividir por regiões em Floripa
7	Clareza na busca; - Termo do Menu "Mapas Gay" meio estranho	Atualizar o mapa para toda a região; - Buscar também termos no texto; - Points poderia ser "praias"; - Pôr em evidência eventos relacionados a LGBT em SC.
8	Busca e termos ruins	Dividir por atividades
9	Buscador não funciona; - Os rótulos com informações desagrupadas.	Resumir as informações dos rótulos; - Melhorar o sistema de busca; - Diminuir a propaganda.
10	Não foram encontrados dificuldades	Inserir um link sobre eventos no menu lateral; - Manter apenas um menu.
11	Sem grandes dificuldades	Sem sugestões
12	"Eu não sou muito experiente no uso de buscas na internet"	Que a busca pela palavra chave seja mais consistente no resultado.
13	Sem grandes dificuldades	Sem sugestões
14	Sistema de busca não é preciso	Quando da busca mostrar primeiro a informação principal (Bar do Deca), pra depois as notícias.
15	Muito confuso e desorganizado	Ter nomes mais de acordo com o conteúdo
16	Busca não encontra o que se pede	Sem sugestões
17		Dividir melhor as temáticas
18	As informações estão soltas no site. Necessita de uma melhor organização	Dividir as informações por assunto e por lugares
19	Não teve muita dificuldade	Dividir melhor as categorias

20	Dividir informação por assuntos específicos.
----	--

Fonte: Dados da pesquisa, 2018

Observando o Quadro 1, é possível concluir que gênero, idade ou experiência prévia não estão diretamente relacionados ao quesito acesso às informações. Importante observar que este resultado contraria a hipótese de que, devido às especificidades dos vocabulários, as informações estariam mais ‘óbvias’ para a comunidade LGBTQ. O fato de 45% dos usuários não terem conseguido executar a tarefa 2, e 50% não ter conseguido executar a tarefa 3, demonstra a necessidade de uma reorganização do conteúdo no website em questão.

Um ponto a ser ressaltado é que todos os usuários recorreram, na primeira tarefa, ao campo de busca do site. Nas atividades seguintes (2 e 3), grande parte dos observados tentou utilizar o mesmo método. Diante do insucesso, alguns insistiam mudando as palavras de busca, outros partiam para explorar os links. Isso pode ter influenciado no resultado, uma vez que a eficiência deste sistema reflete diretamente sucesso na realização da tarefa. A dificuldade relatada pelo usuário 12 descreve a frustração com as informações recuperadas quando da inserção de texto no campo de busca. Por outro lado, o uso do campo de busca para resolver a tarefa pode indicar que o site não é intuitivo e falha em oferecer uma boa experiência na navegação, uma vez que não conduz o usuário de forma gentil para encontrar o que está buscando.

Os comentários e sugestões reforçam esta afirmação, ressaltando a falta de clareza e orientação dentro do ambiente navegado. O comentário do usuário 4 “Não vi questões sobre ativismo (direitos)” demonstra a invisibilidade do link, pois no *website* há esta informação, que pode ser acessada no menu lateral, na opção ‘Cidadania’. Outro comentário deste mesmo usuário, enfatiza a vertente mais direcionada para o público gay masculino: “Percebe-se que é um site gay masculino com apelo ao corpo masculino, sem apelo ao corpo feminino”.

De modo geral, um dos maiores problemas identificados foi o excesso de informação na página inicial, que impede a visualização da estrutura do *website* e obriga o usuário a usar o recurso de barra de rolagem. A competição pelo espaço informacional ocasiona poluição visual que dificulta a compreensão e a navegabilidade.

Ao traçar um paralelo entre os resultados obtidos e os princípios de ergonomia e usabilidade, com base nas heurísticas de Nielsen (1993), pode-se destacar ainda outros problemas: **a) Prevenção e tratamento de erros:** o sistema apresenta uma arquitetura da

informação que induz ao erro. Além da poluição visual, os usuários testados tiveram dificuldade em compreender os rótulos, mesmo os da comunidade LGBTQ; **b) Consistência:** o ambiente não apresenta padronização na disposição das informações, o que dificulta o aprendizado da forma de navegação; **c) Feedback:** como descrito, em alguns momentos os usuários não sabiam se o resultado de suas ações tinha atingido seu objetivo; **d) Eficácia e eficiência:** o percentual de falha na execução das tarefas 2 e 3 denota a fraqueza neste quesito, que diz respeito a capacidade de resposta do sistema em sanar as necessidades informacionais dos usuários; **e) Visibilidade:** os usuários não encontraram as informações de forma fácil e clara.

Portanto, percebe-se que o website apresenta problemas gerais de usabilidade. Uma das constatações obtidas a partir da realização dos testes de usabilidade foi de que mesmo rótulos comumente utilizados pela comunidade LGBTQ geraram dificuldades no processo de busca de informação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acredita-se que a qualidade do website e a eficiência das buscas pode ser melhorada com a organização dos conteúdos em grupos de informações que conversem entre si, com rótulos mais claros e alinhados com os conteúdos. A aparente inadequação de partes da estrutura e hierarquização do ambiente como um todo induziu usuários ao erro e a confusão, gerando frustração.

O presente trabalho sugere que a estrutura informacional do *website*, seus rótulos e agrupamentos de informações, sejam revistos com base nos princípios de usabilidade e que sejam feitos testes com o usuário final para identificação de possíveis dificuldades e fragilidades no fornecimento de informações. Utilizar as heurísticas existentes na literatura pode fornecer os parâmetros necessários para aumentar a qualidade da navegação do website Guia Gay Floripa.

Vale ressaltar que este teste foi feito com diversos tipos de usuários para fins de pesquisa. Na elaboração das melhorias do ambiente Guia Gay Floripa sugere-se que o foco concentre-se no público alvo. Sendo assim, volta-se a discussão levantada pelo usuário 4, a qual questiona o perfil do público. A comunidade LGBTQ é composta de uma diversidade de participantes que pode não ter sido completamente contemplada no website analisado. A definição correta do público ao qual deseja-se atingir facilita a tomada de decisão no

momento da concepção teórica e prática de estrutura e conteúdo, além de direcionar os testes.

Os testes representam um direcionamento possível para a observância de alguns princípios básicos de usabilidade em ambientes digitais. Os critérios utilizados apontam possibilidades de melhorias no *website* Guia Gay Floripa. No que diz respeito a avaliação do ambiente de um modo geral, percebeu-se que a aplicação exclusivamente de uma técnica, envolvendo um público heterogêneo, não fornece os elementos necessários para a identificação de todos os problemas relacionados à usabilidade.

REFERÊNCIAS

CASTELLS, Manuel. Sociedade em rede. 17. ed. São Paulo: Paz & Terra, 2016.

CYBIS, Walter de Abreu; BETIOL, Adriana Holtz; FAUST, Richard. **Ergonomia e usabilidade:** conhecimentos, métodos e aplicações. 3. ed. São Paulo: Novatec, 2015. 488 p.

NIELSEN, Jakob. **Usability Engineering**. Chestnut Hill, MA, Academic Press, 1993.