

Relatório de testes de usabilidade

cinemasaojorge.pt

Pedro Alves | UX Researcher

Janeiro 2025

Índice

Contexto dos testes de usabilidade

Lições aprendidas

Questionário system usability scale

Citações relevantes

Melhorias implementadas

Recomendações

Testes de usabilidade | Introdução

Este documento apresenta as observações e conclusões de 12 sessões de testes com utilizadores realizadas no site cinemasaojorge.pt, entre 12 de novembro e 20 de dezembro de 2024.

Os participantes, com e sem deficiência, realizaram os testes nos seus ambientes habituais (casa ou trabalho), utilizando as suas tecnologias de apoio e configurações pessoais.

Todos os testes foram conduzidos remotamente.

Testes de usabilidade | Propósito

Impacto interno:

- Oportunidades de melhoria para otimizar o uso do site cinemasaojorge.pt por pessoas com e sem deficiência.
- Garantir que a equipa de produto digital tenha acesso às práticas e benefícios dos testes de usabilidade.

Testes de usabilidade | Propósito

Impacto externo:

- Problemas experiênciados pelos utilizadores;
- Hipóteses de solução a serem exploradas pela equipa de produto;
- Áreas potenciais para futuras melhorias.

Testes de usabilidade | Metodologia #1

Amostra heterogénea, incluindo participantes de ambos os géneros, faixas etárias, atividades e níveis de literacia digital

- **4 participantes:** Pessoas cegas, utilizadores de tecnologias de apoio (NVDA, JAWS, VoiceOver);
- **8 participantes:** Pessoas sem deficiência.

Diversidade Demográfica

- **Género:** 6 mulheres; 6 homens;
- **Idade:** 18-25 anos: 2 participantes; 26-35 anos: 3 participantes; 36-50 anos: 4 participantes; Mais de 50 anos: 3 participantes;
- **Áreas profissionais:** Cultura e arte; Tecnologia e design; Educação e estudantes.

O protocolo de testes incluiu cinco tarefas previamente definidas, realizadas em sessões com duração média de 60 minutos. Para assegurar consistência e clareza, foi utilizado um protocolo rigoroso, com um guião semi-estruturado que orientou a execução das tarefas pelos utilizadores de forma consistente.

Requisito: <https://amaqovpt.github.io/kit-selo/#requisitos-selo-ouro>:

- 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 | Metodologia #2

Os participantes realizaram tarefas representativas do uso do sítio, utilizando o método *think aloud*, no qual verbalizaram os seus pensamentos durante a execução das tarefas. Os testes foram moderados por um *UX researcher*.

Algumas sessões foram observadas, pela equipa de produto digital do sítio cinemasaojorge.pt os utilizadores (com e sem deficiência).

Todos os utilizadores (com e sem deficiência) participaram a partir dos seus ambientes habituais (casa ou trabalho), utilizando suas tecnologias de apoio e configurações pessoais.

As sessões foram conduzidas remotamente, e os dados audiovisuais e escritos recolhidos durante os testes foram utilizados para análise.

Requisito: <https://amaqovpt.github.io/kit-selo/#requisitos-selo-ouro>:

- 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

Os participantes realizaram cinco tarefas representativas do uso típico do sítio:

- **Tarefa 1** - Um amigo disse-lhe que tinha ido a uma sessão - Quarto escuro, no cinema São Jorge. Ficou curioso(a) e queria perceber se ainda está em cartaz?
- **Tarefa 2** - Quer comprar um bilhete para um sessão que ocorre no dia 22 de dezembro?
- **Tarefa 3** - Ficou a saber que o Cinema São Jorge tem um iniciativas para crianças em idade escolar. Quer saber quais?
- **Tarefa 4** - Gostaria de alugar a sala 3 do Cinema São Jorge para um evento. Quer saber qual o preço diário de alugar.
- **Tarefa 5** - Quer saber quais os critérios que o júri usou para avaliar as propostas do concurso para exploração do café do Cinema São Jorge

Requisito: <https://ama.govpt.github.io/kit-selo/#requisitos-selo-ouro>:

- 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 ersonalizadas pelo próprio participante.

Testes de usabilidade | Observações e recomendações

Neste relatório vai ainda encontrar:

O que observámos

Em: “O que aprendemos” e “Citações relevantes”

Oportunidades resolvidas

Em: “O que implementámos”

Recomendações

Em “Recomendações”

Testes de usabilidade

O que aprendemos



O que aprendemos | Pessoas cegas

Contexto:

A pessoa está à procura de um evento do projeto educativo

Observação:

Quando a pessoa não tem a certeza se está “a ver” toda a cartaz/programação utiliza a pesquisa.

Porquê? Dado o maior esforço cognitivo para fazer uma leitura rápida com um leitor de ecrã.

Recomendação:

Integrar na programação todos os eventos do cinema São Jorge nomeadamente os do projeto educativo de forma a existir um local único onde se tenha uma visão de todos os eventos

Frequência da observação:

4 em 4

Impacto na experiência:

2 em 4

O que aprendemos | Pessoas cegas

Contexto:

A pessoa está à procura de eventos na página inicial

Observação:

Quando não têm a certeza se que esta “a ver” todo o cartaz na página inicial utilizam a pesquisa.

Porquê? Dado o maior esforço cognitivo para fazer uma leitura rápida com um leitor de ecrã do cartaz na página inicial.

Recomendação:

“Cartaz” e “programação” são conceitos que os participantes não distinguem com clareza. Avaliar a possibilidade de integrar os dois, em que o cartaz é “apenas” os próximos dias da programação.

Frequência da observação:

3 em 4

Impacto na experiência:

3 em 4

O que aprendemos | Pessoas cegas

Contexto:

A pessoa está à procura de eventos na página inicial

Observação:

Dificuldade em perceber se os eventos de categorias como: “Sessões créditos finais”, “Programa especial”, “Em cartaz” estão listados na “Programação completa”. **Porquê?** As categorias não são claras. Fica mais confuso quando os eventos apresentados no “Em cartaz” e “Ver programação completa” são os mesmos.

Recomendação:

Utilizar a programação completa como agregador de todos os eventos. Todas as restantes categorias surgem como: 1. categorias visíveis no detalhe de evento. 2. Como filtros da programação completa. Mantendo-se a consistência entre os filtros da programação completa e das categorias dos eventos.

Frequência da observação:

2 em 4

Impacto na experiência:

3 em 4

O que aprendemos | Pessoas cegas

Contexto:

A pessoa quer comprar um bilhete

Observação:

O processo de compra de bilhetes em <https://cinemasaojorge.byblueticket.pt/> não é utilizável com um leitor de ecrã . **Porquê?** As pessoas cegas não conseguem com interagir com o elemento de interação (dropdown) de seleção do n.º. de bilhetes.

Recomendação:

Corrigir este elemento de interação de forma a ser acessível com leitor de ecrã.

Frequência da observação:

4 em 4

Impacto na experiência:

4 em 4

O que aprendemos | Pessoas cegas

Contexto:

A pessoa estar a usar o leitor de ecrã numa página cuja definição de língua é "lang="pt-pt"

Observação:

A utilização de palavras em inglês/espanhol no meio de texto em Português torna a leitura difícil.

Porquê? As pessoas cegas têm os leitores de ecrã em Português. Perante uma palavra noutra língua têm dificuldade em as perceber pois o leitor de ecrã "continua a ler em Português".

Recomendação:

Minimizar o uso de palavras noutras línguas para além do estritamente necessário.

Frequência da observação:

4 em 4.

Impacto na experiência:

3 em 4

O que aprendemos | Pessoas cegas

Contexto:

A pessoa procura perceber que eventos lhe podem interessar

Observação:

A navegação na “programação completa” revelou-se de difícil navegação sempre existe a necessidade de “Ver mais eventos”, nomeadamente quanto esta interação ocorre de forma repetida. **Porquê?** É cansativo para as pessoas cegas terem de carregar “Ver mais eventos” quanto o tem de fazer repetidas vezes.

Recomendação:

Caso em 80% do tempo a programação completa não ultrapasse 25 eventos ter como apresentação por omissão a vista em “lista” expandida.

Frequência da observação:

4 em 4

Impacto na experiência:

4 em 4

O que aprendemos | Pessoas cegas

Contexto:

A pessoa procura saber qual o preço de aluguer de uma sala em

<https://cinemasaojorge.pt/cedencia-de-espacos/>

Observação:

A navegação na página revelou-se difícil. **Porquê?** A página não tem títulos o que dificulta a leitura rápida com leitores de ecrã, impossibilidade o uso de comandos para fazer “varrimento” do conteúdo da página.

Recomendação:

Incluir o elemento título nos cabeçalhos, no caso concreto desta página nos “nomes das salas”.

Frequência da observação:

3 em 4

Impacto na experiência:

4 em 4

O que aprendemos | Pessoas sem deficiência

Contexto:

A pessoa está a pesquisar eventos na programação completa

Observação:

Verifica-se uma preferência pela vista em “Lista” relativamente à apresentação em “grelha”. **Porquê?** É mais legível e rápido fazer uma leitura rápida pelos vários eventos. A apresentação em grelha dá um destaque visual (imagens de maior dimensão) aos eventos de datas mais próximas o que leva as pessoas a considerá-los como mais importantes quando apenas são os das datas mais próximas.

Recomendação:

Utilizar por omissão a vista de “Lista” por omissão na apresentação da programação.

Frequência da observação:

4 em 8

Impacto na experiência:

2 em 4

O que aprendemos | Pessoas sem deficiência

Contexto:

A pessoa está a pesquisar eventos na programação completa

Observação:

Não foi evidente a hierarquia dos filtros da página. Isto é, que “Tudo”, englobe os filtros/categorias “Afim de filmes”, Sessões especiais”, “Festivais” e “Sessões de festival”. **Porquê?** Em parte porque as pessoas não conseguem distinguir claramente estas categorias e por outro porque a hierarquia visual da dependência das categorias a “Tudo” não é clara. Esta dificuldade é mais evidente quando existem poucos eventos e “Tudo” e outra categoria apresentam os mesmo eventos.

Recomendação:

Identificar uma hierarquia visual que clarifique que “Tudo” integra as restantes categorias.

Frequência da observação:

5 em 8

Impacto na experiência:

2 em 4

O que aprendemos | Pessoas sem deficiência

Contexto:

A pessoa está à procura de eventos para crianças em idade escolar

Observação:

A pessoa decide usar uma pesquisa da Google para fazer esta pesquisa e navega para este url <https://afimdefilmes.cinemasaojorge.pt/> e não se apercebe que entrou num subdomínio. Passado algum tempo fica baralhada. **Porquê?** Não se apercebe que está noutra site com informação desatualizada.

Recomendação:

Eliminar este subdominio que apresenta informação desatualizada.

Frequência da observação:

1 em 8

Impacto na experiência:

4 em 4

O que aprendemos | Pessoas sem deficiência

Contexto:

A pessoa está a navegar no site e confronta-se com uma sessão que ocorreu no passado

Observação:

Estar visível a opção de compra de bilhete deixa as pessoas na dúvida se de facto ainda existem sessões no futuro. **Porquê?** Até clicar no botão “Comprar bilhete” e ser direcionado para uma “página erro 500”. A dúvida que se instala é: “já não há mesmo bilhetes” ou o “site que está com problemas” ou “existe um problema de rede”.

Recomendação:

Eliminar a interação “Comprar bilhete” para sessões que tenham ocorrido no passado/não seja possível comprar bilhetes.

Frequência da observação:

7 em 8

Impacto na experiência:

3 em 4

O que aprendemos | Pessoas sem deficiência

Contexto:

A pessoa está na página da programação

Observação:

Ao tentar atribuir significado aos filtros não é simples distinguir as categorias “Afim de Filmes”, “Sessões Especiais” e “Sessões de Festival”. No detalhe do evento temos uma “categoria” por exemplo “Stand up comedy” mas não se reflete nos filtros.

Recomendação:

Colocar em cada evento a categoria/filtro da qual faz parte para ser mais fácil fazer a ligação entre o evento e o filtro que possa ter sido usado.

Frequência da observação:

5 em 8

Impacto na experiência:

2 em 4

Citações relevantes

O que ouvimos nos testes de usabilidade



Citações relevantes | O que ouvimos nos testes de usabilidade

“... Na programação não estou a encontrar (eventos do programa educativo) por isso vou à pesquisa... eu deduzi que estive ali na programação...”

“...Lá está... não gostei, pois tive de estar sempre a clicar no “Ver mais eventos” para para ver mais, mais e mais. Demora muito tempo. Vi os primeiros e depois desisti. Fui a pesquisa...”

“.. esta página (<https://cinemasaojorge.pt/cedencia-de-espacos/>) não tem títulos obriga-me a andar com as setas (do leitor de ecrã), era muito mais fácil se tivesse...”

Citações relevantes | O que ouvimos nos testes de usabilidade

“...O facto do site dar um erro quando tento comprar um bilhete fico na dúvida se ainda se pode comprar bilhetes para outra sessão, se a plataforma está em baixo... se foi um erro da minha ligação... não é bom!...”

“... Eu adorava que isto(processo de compra de bilhete) não me pedisse estes dados todos... afinal eu estou só quero comprar um bilhete para ir ao cinema... se for à bilheteira(presencial) isto não acontece...”

Citações relevantes | O que ouvimos nos testes de usabilidade

“... Não me faz muito sentido na secção “próxima sessão” a data ter apenas dia e mês. Fico na dúvida se isto é foi em 2024 ou é para 2025..”

“... Fico sem perceber bem se o cinema São Jorge apenas têm filmes. Dá ideia que não, mas não percebo bem... ter de se perceber pela imagem o tipo de evento.... é difícil, pois por estes filtros não consigo...”

“...Detesto ver isto em grelha (a programação) é muito mais prático ver os eventos em lista, é mais arrumado e mais rápido para ver a informação e perceber as datas...”

Questionário

System Usability Scale (SUS)



Questionário System Usability Scale (SUS)

Globalmente, face às 5 tarefas solicitadas concluiu-se um resultado positivo que se reflete na satisfação das pessoas.

Este sentimento de satisfação, medido através do questionário - System Usability Scale (SUS) - entre os perfis testados obteve uma pontuação de **75,9%** e uma classificação de **“B - Bom”**.

Recomendações



Recomendações para o futuro

Com o que aprendemos com os utilizadores, identificámos aspetos que podem melhorar a experiência de utilização do sítio:

1. Melhorar experiência/acessibilidade na jornada de compra de bilhetes - Prioridade alta

Nos testes com pessoas cegas o processo de compra de um bilhete revelou-se inacessível, impedindo-os de comprar um bilhete.

2. Eliminar ou reduzir o uso de expressões em “inglês” - Prioridade média

Nos testes pessoas cegas a utilização de expressões em inglês “espalhadas pelo site” torna a experiência de uso de um leitor de ecrã pouco confortável.

3. Apresentar os eventos da programação por omissão em vista de lista em vez de grelha - Prioridade média

Nos testes realizados, as pessoas foram mais eficientes na procura de eventos usando a vista de lista.

Recomendações para o futuro

Com o que aprendemos com os utilizadores, identificámos aspetos que podem melhorar a experiência de utilização do site:

4. Eliminar subdomínio(s) público(s) com informação desatualizada
<https://afimdefilmes.cinemasaojorge.pt/> - **Prioridade alta**

Nos testes realizados esta duplicação de informação gerou grande desconforto e confusão no utilizador.

5. Identificar categorias para filtrar os eventos que sejam mais claras/evidentes- **Prioridade média**

Nos testes realizados as categorias atuais deixam dúvidas aos utilizadores.

Obrigado!

Testar a usabilidade com públicos diversos garante experiências inclusivas e acessíveis, impulsionado a melhoria contínua

cinemasaojorge.pt

Pedro Alves | UX Researcher

<https://www.linkedin.com/in/pedro-s-alves/>

Janeiro 2025