

TESTES DE USABILIDADE – PROCESSO DE CANDIDATURA AO SELO DE USABILIDADE E ACESSIBILIDADE

Relatório de observações e recomendações

Equipa responsável

Marta Madeira, UX Research

Catarina Latas, Gestão de projeto

Contributo e participação

Camila Wohlmuth, Auditoria de Acessibilidade

Patrícia Magrinho, Auditoria de Acessibilidade

Victoria Santos, Auditoria de Acessibilidade

Fevereiro, 2024

ÍNDICE

Contexto	3
Objetivos	3
Níveis de severidade	3
Metodologia	3
Amostra	4
Observações sobre a percepção da finalidade do website	4
Observações por tarefa	5
Tarefa 1. Perceber a necessidade de ter uma Declaração de Acessibilidade e Usabilidade ...	5
Observações	5
Recomendações	7
Nível de severidade	7
Tarefa 2. Entender como obter a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade	8
Observações	8
Recomendações	8
Nível de severidade	9
Tarefa 3. Preencher a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade	9
Observação: Estado de conformidade (Passo 2)	9
Recomendações	9
Nível de severidade	10
Observação: Elaboração da Declaração (Passo 3)	10
Recomendações	11
Nível de severidade	12
Observação: Contacto e solicitação de informação relativa ao sítio Web (Passo 4)	12
Recomendação	12
Nível de severidade	12
Observação: Outras evidências (Passo 5)	12
Recomendação	12
Nível de severidade	12
Observação: Denúncia de situações de discriminação (Passo 6)	13
Recomendação	13
Nível de severidade	13
Tarefa 3.1. Efetuar a candidatura	13
Observação: Anexar o ficheiro HTML ao sítio Web	13
Recomendações	14
Nível de severidade	14

Observação: Aceder e preencher a candidatura	14
Recomendações.....	15
Nível de severidade.....	15
Considerações finais	15

Contexto

O presente relatório surge da necessidade de avaliar a usabilidade e acessibilidade do website <https://selo.usabilidade.gov.pt/>. Para esta finalidade, foram conduzidos testes de usabilidade focados nas tarefas principais possíveis de serem realizadas através deste website, enquanto a interação dos participantes com o mesmo foi observada.

Objetivos

Os testes de usabilidade tiveram como principais objetivos compreender se os participantes:

- Percecionam a necessidade de ter uma declaração de acessibilidade plenamente conforme publicada no seu website e o que fazer para a obter?
- Entendem a necessidade de cumprir com os requisitos para obter a declaração de acessibilidade e com os requisitos para a obtenção do selo?
- Conseguem facilmente aceder ao gerador da declaração de acessibilidade?
- Conseguem gerar, sem dificuldade, a declaração de acessibilidade?
- Conseguem entender e concluir o processo de candidatura ao selo?

As observações dos testes foram analisadas e, posteriormente, associadas a recomendações de melhoria à usabilidade e acessibilidade do website estudado.

Níveis de severidade

Os níveis de severidade são atribuídos com base no nível de importância da tarefa para a conclusão do processo de candidatura ao selo e no nível de dificuldade em executar a tarefa. Sendo assim, cada observação, no presente relatório, está associada a um dos três níveis de severidade:

- **Baixo:** provavelmente irá afetar poucos utilizadores e será facilmente solucionável, não condicionando o sucesso da candidatura ao selo.
- **Médio:** provavelmente irá afetar bastantes utilizadores e será mais complicado de ser solucionável por estes, podendo condicionar o sucesso da candidatura ao selo.
- **Alto:** provavelmente irá afetar a maioria dos utilizadores e será um impedimento ao cumprimento de uma candidatura ao selo bem sucedida.

Metodologia

De forma a averiguar os objetivos anteriormente mencionados, foram realizados 6 testes de usabilidade moderados. Todas as sessões seguiram o protocolo *think aloud*, incentivando os participantes a expressarem em voz alta as suas ações e pensamentos enquanto realizavam as tarefas que lhe iam sendo propostas, de forma a melhor compreender a sua experiência ao interagir com o website. As sessões foram realizadas sobre o website <https://selo.usabilidade.gov.pt/>, na sua versão já implementada e online em janeiro de 2024.

Amostra

A amostra foi composta por 6 participantes. Desta fizeram parte 4 participantes sem necessidades especiais, tendo as sessões decorrido remotamente via zoom através da partilha da tela do seu ecrã, e 2 participantes com deficiência visual. Para a realização das sessões com os participantes cegos, a Tangível deslocou-se até à associação da qual são membros, tendo as sessões decorrido presencialmente na sala onde os participantes têm aulas de informática, por ser um local com as condições e os equipamentos com os quais já estão familiarizados. Os participantes utilizaram o leitor de ecrã NVDA.

O recrutamento dos 4 participantes do grupo de controlo foi orientado a procurar perfis que, no seu dia-a-dia, executem tarefas relacionadas com submeter candidaturas, efetuar pareceres, relatórios ou executar auditorias. 3 destes participantes trabalham em entidades públicas. Compuseram a amostra os seguintes perfis:

- Técnico superior numa entidade pública, responsável por executar avaliações de planeamento e pareceres;
- Colaboradora do departamento de comunicação e imagem de uma associação com atuação voltada para o auxílio de pessoas com deficiência mental, responsável por submeter candidaturas a projetos e a apoios;
- Funcionária pública de uma Câmara Municipal, usa plataformas para gerir e concorrer a concursos públicos;
- Colaboradora responsável por gestão e auditoria de qualidade numa entidade privada.

Por sua vez, o recrutamento dos participantes cegos foi direcionado a procurar perfis que tivessem destreza e autonomia para navegar em websites e utilizar computadores. Deste modo, compuseram a amostra 2 participantes, membros de uma associação com foco de atuação no auxílio de pessoas com deficiência visual, selecionados pelo professor de informática com base nos seus conhecimentos informáticos.

Observações sobre a perceção da finalidade do website

- No geral, todos os participantes entenderam que a finalidade do website se destina à consulta de informação e à possibilidade de se candidatarem ao selo de usabilidade e acessibilidade.
- Relativamente à questão de quem poderá obter o selo, todos os participantes entenderam que se destina a plataformas de serviços públicos. Um participante ficou com a perceção de ser principalmente destinado a serviços públicos, mas também haver a possibilidade de entidades privadas o fazerem através deste website. Esta perceção poderá estar a ser desencadeada pelo texto *“O selo de Usabilidade e Acessibilidade destina-se a qualquer sítio Web ou aplicação móvel, mas foi concebido principalmente para (...)”*.

- Todos os participantes identificaram a existência dos três níveis no qual o selo está estruturado (Prata, Bronze e Ouro).
- Relativamente ao entendimento do que diferencia cada nível, todos os participantes sem necessidades especiais se aperceberam que o nível de requisitos exigidos é cumulativo até ao nível de ouro, havendo a necessidade de neste nível fazer testes de usabilidade e mencionando, de alguma forma, os requisitos de Conteúdo e de Transação. Contudo, ambos os participantes com deficiência visual não acederam a informação específica sobre os requisitos para cada nível ao ser colocada a pergunta. Um dos participantes respondeu à questão com base na informação da página inicial, afirmando que o selo de ouro seria o indicado para sites com maior nível de acessibilidade. O outro participante chegou a estar na página “Selo”, mas não acedeu à informação sobre como este está estruturado, perdendo-se na informação presente na página e acabando por aceder ao link “3 passos para publicar a Declaração de Acessibilidade”, sem concluir a questão.

Observações por tarefa

Tarefa 1. Perceber a necessidade de ter uma Declaração de Acessibilidade e Usabilidade

A tarefa 1 pretendeu analisar o entendimento de ter uma Declaração de Acessibilidade plenamente conforme publicada no seu sítio Web, um pré-requisito à candidatura.

Observações

- Todos os participantes, sem necessidades especiais, mencionaram a necessidade de ter uma declaração de acessibilidade publicada no seu website. Contudo, apesar de referirem esta necessidade, apenas 1 participante se apercebeu de que teria de a criar.
- Os participantes cegos não conseguiram entender quais os requisitos antecedentes à candidatura. Tal parece ter acontecido devido à elevada quantidade de informação disponível e dispersa no website e devido à navegação por links não estar plenamente acessível, dada a sua descrição não ser entendida fora de contexto e devido à ausência de links e botões de ação que auxiliem a sua navegação. Mais detalhadamente foi observado que:
 - Um participante avançou diretamente para o passo da candidatura, não se apercebendo da necessidade da declaração e, interpretando, que o processo seria somente a fase de candidatura. A sua expectativa seria que, após a submissão da candidatura, uma entidade fizesse a avaliação da acessibilidade do website e atribuisse o selo respetivo. Após esta ação, o moderador provocou a interpretação do primeiro elemento da lista “Para se candidatar” presente na página de Candidatura. O participante correu o texto com o leitor automático algumas vezes e continuou a não estar clara para si a necessidade de ter uma Declaração de Acessibilidade publicada. Ao ser questionado se poderia explorar em que consiste a declaração, o utilizador acaba por passar

para outra janela, a página dos “3 passos para publicar a Declaração de Acessibilidade”, que tinha aberto anteriormente ao tentar explorar a estrutura do selo. O utilizador perdeu-se na informação dessa página. Após o moderador dar uma pista para ir à página de Requisitos, com o intuito de desbloquear o participante para avançar para as próximas tarefas do guião, o participante continuou sem assimilar a necessidade da declaração. Ao longo da exploração do website, o participante não associou a necessidade de ter de obter algum tipo de documentação antes de avançar para o passo da Candidatura.

- Outro participante recorreu à navegação por links e entrou em Requisitos. O leitor de ecrã correu o texto em que é indicada a necessidade de ter uma declaração de acessibilidade publicada no site, mas o participante não assimilou a informação e desabafou sobre o índice (menu) não ter links que o direcionassem logo para a ação que necessita de fazer, admitindo que o excesso de informação causa confusão a pessoas cegas. Após orientação do moderador para retomar a tarefa, o utilizador tornou a explorar o website e entrou na lista de requisitos de transação, tendo interpretado que a lista lhe diz como é que deverá fazer um formulário acessível. Após mais algum tempo de volta da tarefa, o participante começou a revelar frustração por não conseguir obter diretamente a ação que necessita de fazer e em estar repetidamente a ouvir o mesmo conteúdo do cabeçalho, bem como conteúdo introdutório sobre o selo. No desenrolar do teste de usabilidade, o participante não se apercebeu da necessidade de ter uma declaração. Termina o teste de usabilidade a procurar pela palavra “formulário” no campo de pesquisa, sentindo-se novamente sem saída por os links sugeridos não referirem a palavra que pesquisou na sua descrição.

Citação 1

“Para saber o estado em que está o site teria que me inscrever aqui (na candidatura) e eles fariam uma avaliação da acessibilidade do site e dariam o valor, a atribuição do selo bronze, prata ou ouro.”

Citação 2

“No índice devia ter logo os principais links que dá para fazer isso. Escusávamos de estar a correr o site e a plataforma toda. Quanto menos palha estes sites tiverem melhor. Os informáticos têm a mania de colocar o índice (...) depois metem lá o link e nos links depois metem outra vez toda aquela palha... e isso para nós não interessa.”

- Observou-se, ainda, que a presença de jargão técnico, ao longo do website, é uma barreira à fácil interpretação e compreensão da informação. Um exemplo disso foi verificado durante a compreensão dos requisitos, ao lerem “Os conteúdos passam a bateria de testes de um validador automático que valide requisitos WCAG 2.1 “AA” do W3C (p.e. AccessMonitor)”.

Citação 3

“Não faço a mínima ideia do que é que isto significa.”

Recomendações

1. Apresentar de forma clara, direta e centralizada, o passo-a-passo e as ações que o utilizador tem de realizar para obter o selo. Atualmente, não existe nenhuma seção que comunique claramente, e de forma linear, a lista de todos os requisitos a cumprir, nem que interligue o anexo da documentação do cumprimento dos requisitos do selo ao momento de preencher a Declaração de Acessibilidade. Assim, recomenda-se:
 - a. Reformular o conteúdo da página Requisitos de forma a ser o acesso que centraliza e expõe o procedimento para obter o selo, por exemplo, em formato de *bullet points*.
 - b. Garantir que a exposição de cada passo do procedimento, além de informativo é também acionável. Isto é, cada passo deverá também reunir os links aos recursos que o utilizador necessita para o cumprir (ex. links para as listas de verificação, ficheiros Excel para proceder à avaliação manual; ferramentas para proceder à avaliação automática; gerador da Declaração de Acessibilidade; entre outros recursos úteis identificados).
 - c. Adicionar um vídeo demonstrativo deste procedimento. Este vídeo deverá considerar questões de acessibilidade, como o acesso à sua transcrição.
2. Adicionar ao primeiro ponto da lista “Para se Candidatar”, na página Candidatura, um link de acesso direto ao gerador da declaração, destacando a necessidade de gerar a declaração caso ainda não o tenha feito.
3. Melhorar a descrição dos links existentes, tornando a sua escrita mais perceptível e direcionada à ação que o utilizador pode fazer quando é encaminhado para outra página. Uma vez que a navegação por links foi um dos tipos de navegação principal por parte de um dos participantes cegos, e que pode ser também a via de navegação principal de outros utilizadores cegos, é importante que a sua denominação dê pistas concretas sobre o que o participante poderá encontrar e realizar através deles. Atualmente, existem links cujo nome, sem contexto, não permite compreender qual a sua finalidade, como por exemplo “Gerador WAI-Tools PT v1.5” e “Testes de Usabilidade ao sítio Web do selo U+A”. O link, isolado, deverá ser capaz de elucidar o utilizador sobre a ação que poderá fazer noutra página.
4. Ponderar a inclusão de um índice de conteúdos na página Requisitos, à semelhança do que já acontece com as páginas Selo e Ajuda, com o intuito de auxiliar os utilizadores com deficiência visual a orientar-se sobre o conteúdo que podem encontrar nesta página.
5. Evitar utilizar jargão técnico, uma vez que a sua presença dificulta e afeta o processamento da informação por parte dos utilizadores, bem como a assimilação da informação.

Nível de severidade

- Alto.

Tarefa 2. Entender como obter a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade

A tarefa 2 teve como objetivo entender se o participante compreende o que fazer para obter uma Declaração de Acessibilidade, isto é, que tem de proceder obrigatoriamente à realização de uma avaliação automática e de uma avaliação manual ao seu sítio web.

Esta tarefa pretendeu ainda verificar se o acesso ao gerador da declaração é facilmente encontrado.

Nota. Devido à crescente frustração de um dos participantes consequente da sua interação com o website e à falta de entendimento da existência de passos anteriores à candidatura por outro participante, mesmo após diversas orientações do moderador, os participantes não realizaram as tarefas seguintes. Deste modo, a partir da tarefa 2, todas as observações são feitas com base nos 4 testes de usabilidade realizados aos participantes sem necessidades especiais.

Observações

- 2 dos 4 participantes, sem necessidades especiais, perceberam que teriam de realizar uma avaliação manual e uma avaliação automática, ao ler os requisitos da declaração. Relativamente aos outros dois participantes, foi observado que um deles apenas mencionou a necessidade de realizar a verificação da lista dos 10 aspetos críticos e que outro participante interpretou que o tipo de avaliação efetuada ficaria à sua escolha.
- Nenhum dos participantes associou a necessidade de realizar mais do que uma avaliação manual, de modo a cumprir com os requisitos do selo. Esta necessidade poderá estar a dever-se aos participantes estarem a auxiliar-se na consulta do início da página Requisitos, bem como no link “3 passos para publicar a Declaração de Acessibilidade”. Ao não se mencionarem os requisitos do selo, quando se apresenta o que é a avaliação manual, os participantes não assimilam este tipo de avaliação à necessidade de também verificar, pelo menos, a lista de Conteúdo.
- Foi observado que 3 dos 4 participantes assimilaram a informação sobre efetuar algum tipo de avaliação, mas não entenderam que haveria ainda um passo intermédio para gerar a declaração, achando que depois do processo de avaliação poderiam avançar diretamente para a candidatura. Ou seja, para estes participantes parece não ter havido, num primeiro momento, clareza sobre a necessidade de gerar a declaração para que fosse publicada e que as avaliações que mencionaram serviriam para esse efeito.
- Todos os participantes conseguiram localizar e aceder ao gerador da Declaração.

Recomendações

6. Dar maior visibilidade, através de uma explicação concisa, do passo-a-passo do processo de candidatura, tal como aconselhado anteriormente na Recomendação 1, de forma a prevenir que os utilizadores saltem passos expectáveis e submetam candidaturas que não cumpram com os pré-requisitos.

7. Ao referir a avaliação manual, mencionar também a necessidade de cumprir com a verificação da lista de verificação “Conteúdo”, para todos os níveis do selo, e com a lista de verificação “Transação” para os níveis prata e ouro.

Nível de severidade

- Alto.

Tarefa 3. Preencher a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade

A tarefa 3 teve como intuito averiguar o preenchimento da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade e o entendimento dos seus 6 passos, através do gerador WAI-Tools PT v1.5.

Observação: Estado de conformidade (Passo 2)

- Ao preencher o campo do estado de conformidade, somente 1 participante mencionou que o preencheria com base no resultado das duas avaliações que efetuou anteriormente. Entre os restantes participantes, dois mencionaram que o resultado adviria somente de uma avaliação, tendo mencionado a lista dos 10 aspetos críticos. Outro participante interpretou que a indicação do nível de conformidade seria feita com base na sua própria interpretação da acessibilidade do seu sítio Web.

Citação 4

“Ah, ele agora pergunta-me a mim o que é que eu acho que ele está. Eu não acho que ele esteja assim [plenamente conforme], eu vou só dizer parcialmente.”

- Nenhum participante mencionou a necessidade de a declaração estar plenamente conforme, ao preencher este campo. Deste modo, essa informação, mesmo que lida numa fase inicial, não é retida até este momento.

Recomendações

Devido ao elevado número de informação disponibilizada ao utilizador para proceder à candidatura, é expectável que absorva a informação de uma forma mais genérica e que, por isso, certos pormenores sejam esquecidos. Deste modo, é recomendado adicionar uma breve descrição introdutória ou, em formato de nota, a todos os passos do gerador para lembrar o utilizador desses detalhes, à medida que preenche a declaração. Esta informação irá não só ajudar o utilizador no contexto em que se encontra, ao invés de o fazer ter que lembrar informação, como também prevenir uma possível situação de “erro” causada pela subcarga da sua memória de curto-prazo.

Relativamente ao passo 2, recomenda-se, assim:

8. Adicionar informação sobre o estado de conformidade ser o resultado da avaliação automática e da avaliação manual, efetuada com base na lista de verificação dos 10 aspetos críticos de acessibilidade funcional.
9. Indicar que é recomendado que a Declaração de Acessibilidade esteja plenamente conforme.
10. Ponderar mudar o Passo 2 para depois do Passo 3. Uma vez que é no passo de Elaboração da Declaração (Passo 3) que o utilizador vai preencher as informações das avaliações realizadas, e que o Estado de conformidade (Passo 2) é o resultado destas avaliações, existirá um maior sentido lógico em só declarar o estado de conformidade de seguida. Esta mudança pretende, assim, ajudar os utilizadores a perceber o porquê da existência do Passo do Estado de Conformidade e a relacioná-lo com os resultados obtidos nas avaliações que realizou anteriormente.

Nível de severidade

- Baixo.

Observação: Elaboração da Declaração (Passo 3)

- 3 dos 4 participantes aperceberam-se da obrigatoriedade em efetuar tanto a avaliação automática, como a avaliação manual relativa aos 10 aspetos críticos de acessibilidade funcional. A informação sobre a obrigatoriedade voltou a não ficar clara para o participante que anteriormente também não se apercebeu desta condicionante na página de Requisitos, continuando a assumir a possibilidade de decidir fazer um ou ambos os tipos de avaliação.

Citação 5

"À partida se fiz uma avaliação automática, se calhar não fiz uma [avaliação] manual. Ou fiz a manual até antes da automática, não sei. Já tinha feito o checklist a tudo provavelmente antes e depois faria uma automática para saber se correspondia ou não."

- Nenhum dos participantes mencionou, no momento de preencher a secção B., respetiva à avaliação manual, que adicionaria ou também realizaria outra avaliação que considerasse, pelo menos, a Lista de verificação "Conteúdo", um dos requisitos a todos os níveis do selo. Deste modo, voltou a observar-se que os participantes não estão a interligar a necessidade de também aqui apresentar evidências do cumprimento dos requisitos de candidatura ao selo, focando-se apenas nos requisitos da Declaração de Acessibilidade e no que está a ser instruído no momento do preenchimento. Verificou-se que, ainda que tenham lido a informação sobre os requisitos do selo num momento inicial, a elevada quantidade de informação a assimilar, em cada momento, acaba por resultar na perda de detalhes anteriormente notados.

- 1 dos 4 participantes associou a secção C. “Testes de usabilidade com pessoas com deficiência” como requisito obrigatório à obtenção do selo de ouro. Os restantes participantes interpretaram que seria algo recomendado, como mencionado na introdução deste campo. Afirmaram que à partida o fariam, por “bom senso”, mas sem fazer nenhuma ligação a possíveis requisitos à candidatura ao selo.

Citação 6

"E tenho também aqui um teste com pessoas com deficiência, que imagino que possam ser invisuais ou outra coisa do género, que fará sentido se calhar nuns sítios e noutra fará menos. (...) Não é obrigatório, mas é recomendado."

- 2 dos 4 participantes consideraram que o campo “Número de páginas”, respetivo à avaliação automática, se referia ao número de páginas do relatório, ao invés do número de páginas de amostra utilizadas na avaliação. Um participante também revelou não compreender a diferença entre heurísticas “satisfeitas” e “aplicáveis”, ao preencher a avaliação manual.

Recomendações

11. Apresentar uma mensagem de erro descritiva que identifique o campo a corrigir, quando o utilizador tenta avançar para o passo seguinte e respondeu “Não” aos campos das questões “Efetou algum tipo de avaliação automática/manual (...)?”. Esta mensagem deverá dar feedback ao utilizador sobre a obrigatoriedade de realizar ambos os procedimentos para publicar uma Declaração de Acessibilidade e Usabilidade. Este componente deverá ser construído e implementado de forma acessível.
12. Adicionar uma nota, junto ao campo de avaliação manual, sobre o requisito de realizar mais avaliações manuais consoante o tipo de selo ao qual está a concorrer, bem como uma nota sobre a obrigatoriedade dos Testes de Usabilidade com pessoas com deficiência, junto ao campo respetivo, dirigida a quem se pretende candidatar ao selo de ouro. Esta recomendação surge na consideração de que vários dos utilizadores, que irão gerar a declaração, o estarão a fazer para se candidatar a um selo. Deste modo, torna-se importante também auxiliar com instruções os utilizadores que têm esta finalidade e não só aqueles que têm a finalidade de obter a Declaração de Acessibilidade.
13. Substituir a denominação “Número de páginas” por “Amostra utilizada na avaliação automática (número de páginas)”, à semelhança do que já é feito na avaliação manual e que se verificou ser compreendido pelos participantes.
14. Ponderar inverter a ordem dos campos “quantos heurísticas são satisfeitas” e “quantas heurísticas são aplicáveis” e clarificar o que se pretende com “satisfeitas” e “aplicáveis”. O jargão “heurísticas” também parece ser um termo desconhecido pelos utilizadores. Por exemplo, reescrever os campos para “Quantos requisitos da lista de verificação são aplicáveis ao seu sítio Web?” e “Quantos requisitos da lista de verificação foram cumpridos na avaliação manual?”.

Nível de severidade

- Alto.

Observação: Contacto e solicitação de informação relativa ao sítio Web (Passo 4)

- De forma geral, todos os participantes acabaram por preencher estes campos com as informações de contacto do departamento responsável por gerar a declaração ou da entidade. No entanto, observou-se que é um passo que requer esforço cognitivo na interpretação do que é pretendido e que pode suscitar dúvidas. Tal poderá estar a acontecer porque, atualmente, o utilizador está a ler a informação no formato em que esta já estará publicada e disponível na Declaração, numa perspetiva de quem a irá consultar.

Citação 7

“Não consigo perceber o que é que se quer aqui. Se é os meus contactos, como owner do site, (...) mas não consigo perceber bem.”

Recomendação

15. Adicionar uma nota introdutória que auxilie o utilizador a mais facilmente entender qual a finalidade deste passo. Ou seja, indicar as informações de contacto de quem se poderá recorrer caso se deseje obter mais informação sobre documentação, informação ou reportar dificuldades de acessibilidade relativas ao sítio Web.

Nível de severidade

- Baixo.

Observação: Outras evidências (Passo 5)

- A finalidade do passo 5 não foi evidente para 2 dos 4 participantes. Um dos participantes não ficou esclarecido, questionando-se sobre se este passo pretendia apurar outros selos que o seu sítio Web já tenha obtido no passado ou os selos que outras plataformas digitais da mesma entidade poderiam ter. Outro participante achou que se trataria de indicar qual o selo ao qual se pretendia candidatar.

Recomendação

16. Adicionar uma nota introdutória que auxilie o utilizador a entender qual a finalidade deste passo, nomeadamente apurar outras evidências de selos já obtidos no passado pelo mesmo sítio Web ou evidências de outros selos para a mesma plataforma, mas em diferente formato (ex. aplicações móveis).

Nível de severidade

- Baixo.

Observação: Denúncia de situações de discriminação (Passo 6)

- Foi observado que 2 dos 4 participantes ficaram desorientados ao se deparar com o passo relativo à denúncia de situações de discriminação. Um dos participantes afirmou que o processo de se estar a candidatar a um selo, não seria o momento utilizado para fazer uma denúncia. Outro participante ficou bloqueado e com receio de avançar para a pré-visualização da Declaração, por não perceber se o propósito deste passo era meramente informativo ou se necessitaria de realizar alguma ação cuja ausência o prejudicasse na candidatura ao selo. Deste modo, tentou procurar contactos ou um chat de apoio a quem pudesse ligar para esclarecer a sua dúvida. À semelhança do já verificado nas observações do passo 4, esta confusão poderá estar a ser criada pelo facto de nenhum dos utilizadores se aperceber de que está a ler a informação no formato em que esta irá ser disponibilizada após publicada.

Citação 8

"A esta altura fez-me um bocado de confusão, fiquei na dúvida se teria que fazer alguma coisa."

Recomendação

17. Adicionar uma nota introdutória que auxilie o utilizador a entender qual a finalidade deste passo. Sublinhar que o utilizador não precisa de realizar nenhuma ação neste passo e que o mesmo serve para que verifique a informação que irá constar na declaração que está a gerar.

Nível de severidade

- Baixo.

Tarefa 3.1. Efetuar a candidatura

A tarefa 3.1. analisou como é que os participantes submeteriam a candidatura ao selo, após descarregar o ficheiro HTML.

Observação: Anexar o ficheiro HTML ao sítio Web

- 3 dos 4 participantes entenderam que têm de anexar a declaração de acessibilidade ao sítio Web para se poder candidatar ao selo. O participante que não percebeu esta necessidade revelou-se confuso ao ler as instruções a seguir indicadas na nota da pré-visualização. Ao não entender em que consistia o "código" a copiar, interpretou que um código de selo iria ser gerado e, assim, daria o processo de candidatura terminado por aqui.

Citação 9

"Eu aqui nitidamente ia pedir ajuda à minha colega para fazer esta parte."

(...) Copie o código. Código? Qual código (...)? Não faço ideia de qual é o código. (...) Eu não sei se depois de fazer isto tudo seria gerado um código, é isso? O código do selo?"

- Dos 4 participantes, apenas um deles revelou clareza das instruções lidas e do processo de anexação do ficheiro HTML ao sítio Web. Entre os restantes, dois ficaram bloqueados ao ler a instrução "(...) copie o código e cole-o no corpo da página que vai apresentar a Declaração no seu sítio Web.", não se apercebendo que o código mencionado é o HTML e ao tentar procurar esta informação dentro do ficheiro descarregado. Foi ainda observado confusão e falta de esclarecimento sobre onde deveriam anexar a declaração.

Citação 10

"Copie o código. Qual código?"

Citação 11

"Não faço a mínima ideia onde [anexaria a declaração no seu sítio Web]."

Recomendações

18. Na última nota do passo de pré-visualização da declaração, clarificar que o código referido nas instruções é o código HTML.
19. Esclarecer, com maior detalhe, como é que o utilizador pode fazer a anexação da declaração através do código HTML e onde o fazer, em que páginas ou secção de página do seu sítio Web.

Nível de severidade

- Alto.

Observação: Aceder e preencher a candidatura

- Todos os participantes encontraram facilmente o acesso "Candidatura" para proceder à candidatura ao selo.
- 2 dos 4 participantes ficaram confusos sobre qual a via a usar para submeter a candidatura, ao notar a instrução do envio para o e-mail selo@ama.pt, mas também a presença de um formulário nessa página.

Citação 12

"Só não percebo porque diz para usar este endereço eletrónico, mas temos aqui um formulário."

- 2 dos 4 participantes mencionaram o preenchimento do campo "Selo a que se candidata (obrigatório)" como o momento em que decidiriam a qual nível do selo se candidatar, não percecionando que esta escolha deverá ser refletida no início de todo o

processo, uma vez que condiciona as avaliações e ações a tomar até à fase de candidatura.

Citação 13

"Depois de ter essa declaração de acessibilidade postada no meu site de alguma forma, que eu não percebi bem como, já me posso candidatar à candidatura do selo. Escolher, depois de fazer a minha avaliação, se me quero candidatar ao nível 1, 2 ou 3 de maturidade."

Recomendações

20. Comunicar com maior clareza que a candidatura pode ser submetida via formulário ou via endereço eletrónico, ficando essa escolha à disposição do utilizador.
21. Ao clarificar o processo de como se candidatar ao Selo de Acessibilidade e Usabilidade, reforçar que a escolha do selo deve ser feita *a priori* da candidatura, assumindo-se como um dos primeiros passos do processo. Reforçar que esta decisão tem influência nos requisitos a cumprir no preenchimento ou na atualização da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade.

Nível de severidade

- Baixo.

Considerações finais

- A condução de testes de usabilidade permitiu observar que a elevada quantidade de informação disponível e dispersa sobre os requisitos, bem como o jargão técnico utilizado, poderão estar a dificultar o fácil entendimento de um processo de candidatura que não é instantâneo e que facilmente se pode tornar complexo, devido aos vários passos e requisitos que tem associados. Por este motivo, ainda que os participantes tenham passado e absorvido informação relevante, a sua memória de curto-prazo rapidamente é ocupada por outras informações. Esta situação foi, por exemplo, verificada na interpretação dos requisitos do selo. Esta informação foi absorvida, mas chegado o momento do preenchimento da Declaração, nenhum participante mencionou a necessidade de realizar mais do que uma avaliação manual, mencionando somente a avaliação dos 10 aspetos críticos de acessibilidade funcional.
- Em termos de acessibilidade, o problema mencionado acima também pareceu afetar a submissão de uma candidatura ao selo bem sucedida por parte dos participantes cegos. A elevada quantidade de informação presente no website analisado, dificultou a assimilação da informação relevante, observando-se que os participantes até colocaram o leitor de ecrã a correr informação sobre o processo, mas que lhes terá passado despercebida. A inexistência de links descritivos e orientados à ação conduziram à elevada frustração de um dos participantes. Por outro lado, a falta de clareza e de centralização de toda a informação relevante sobre o passo-a-passo a verificar até à candidatura ao selo impediu que o outro participante com deficiência visual também entendesse a necessidade de conduzir as avaliações e de gerar uma

declaração, tendo avançado diretamente para o acesso da candidatura.

- Observou-se que, para os 6 participantes, o processo de candidatura não é algo claro, nem sobre o qual têm um rápido e fácil entendimento. Deste modo, recomenda-se a ponderação das recomendações de usabilidade e acessibilidade feitas no presente relatório, bem como a realização de novos testes de usabilidade após a implementação de melhorias.