

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro
MVP - Sprint 3



Pos-Graduação em UX e IHC
Coordenação Central de Educação Continuada - CCEC

Rio de Janeiro, outubro de 2023



**Geovane
Gomes**

boon é o nome do aplicativo para doação de itens - esses itens podem ser publicados para alguém pedir a doação ou o donatário pode fazer uma doação direta para alguém ou alguma instituição

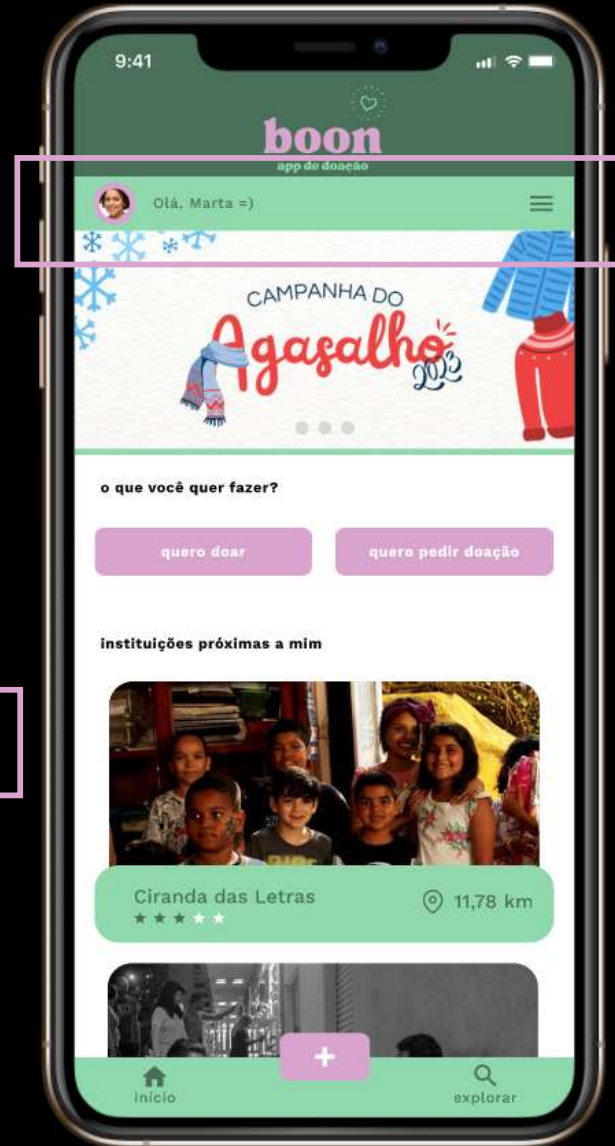
o protótipo pode ser visto [aqui](#)

as tarefas para avaliação são:

- realizar cadastro
- realizar uma doação direcionada para uma instituição
- verificar a opinião de usuários sobre alguma instituição

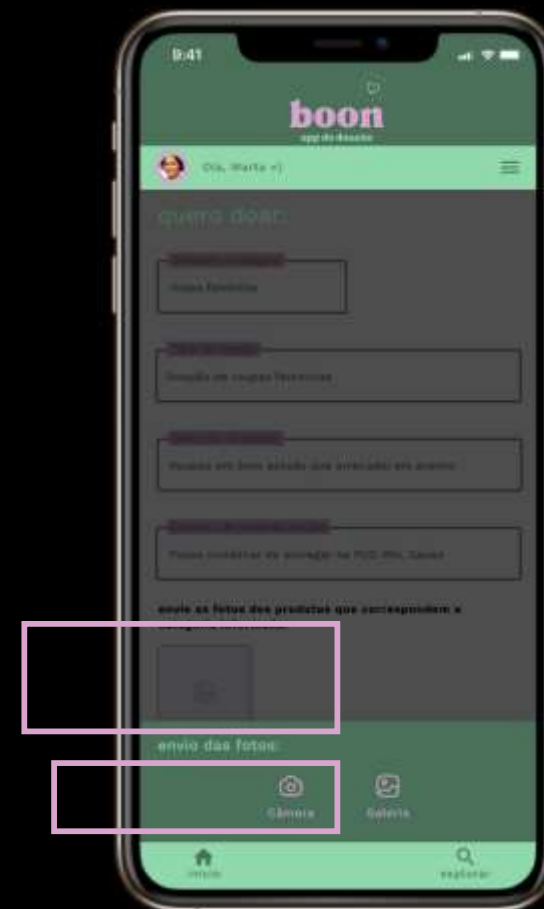


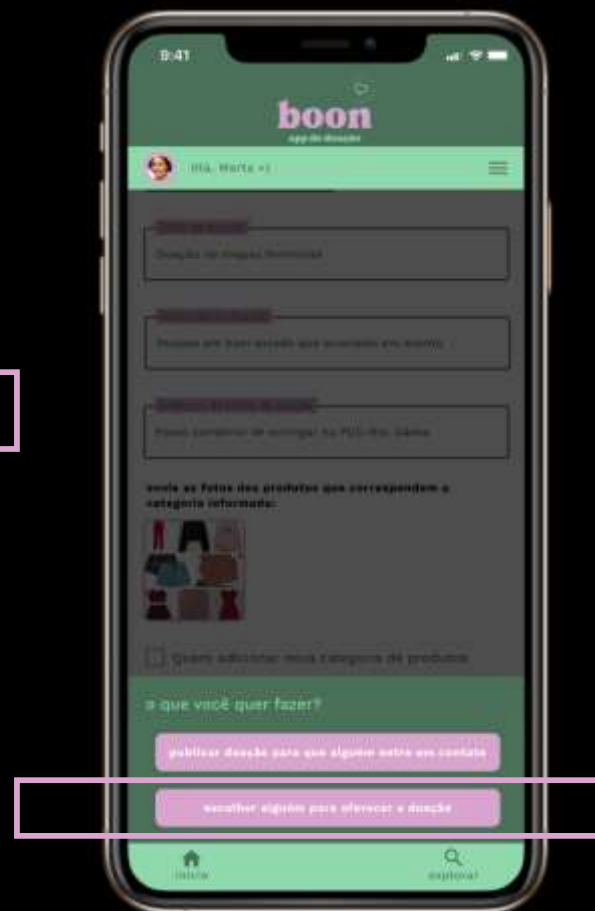
tarefa 1: realizar *cadastro*

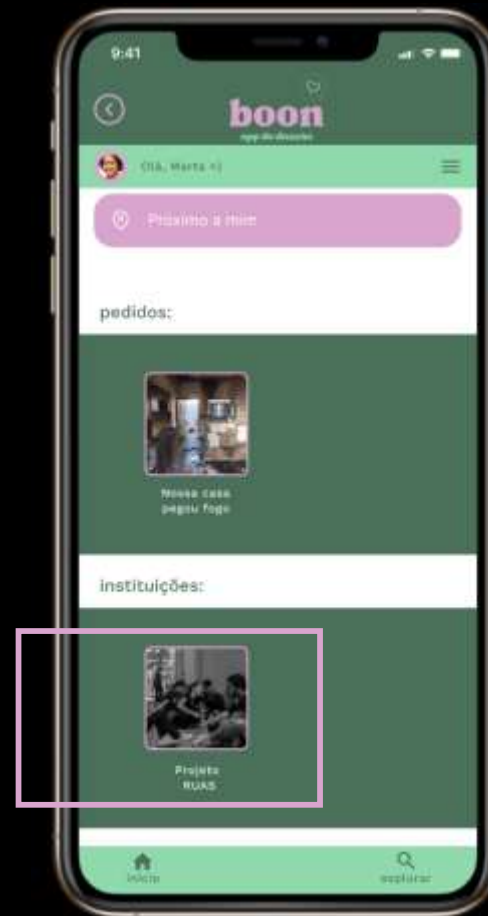
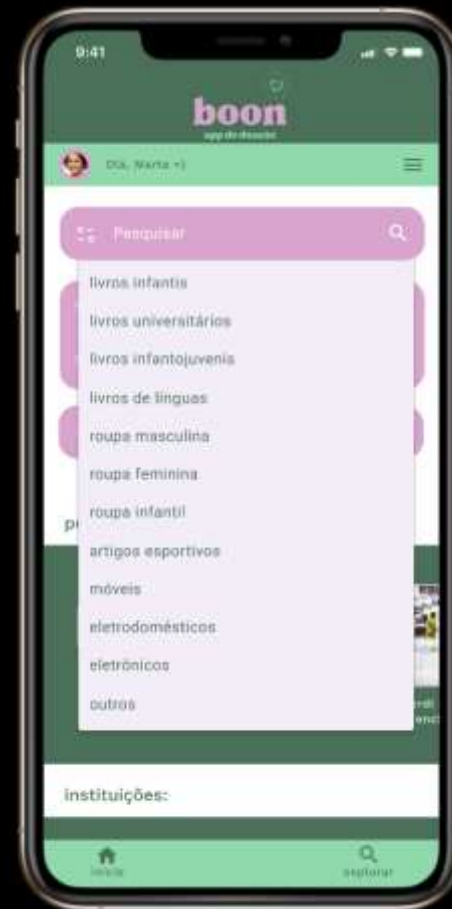


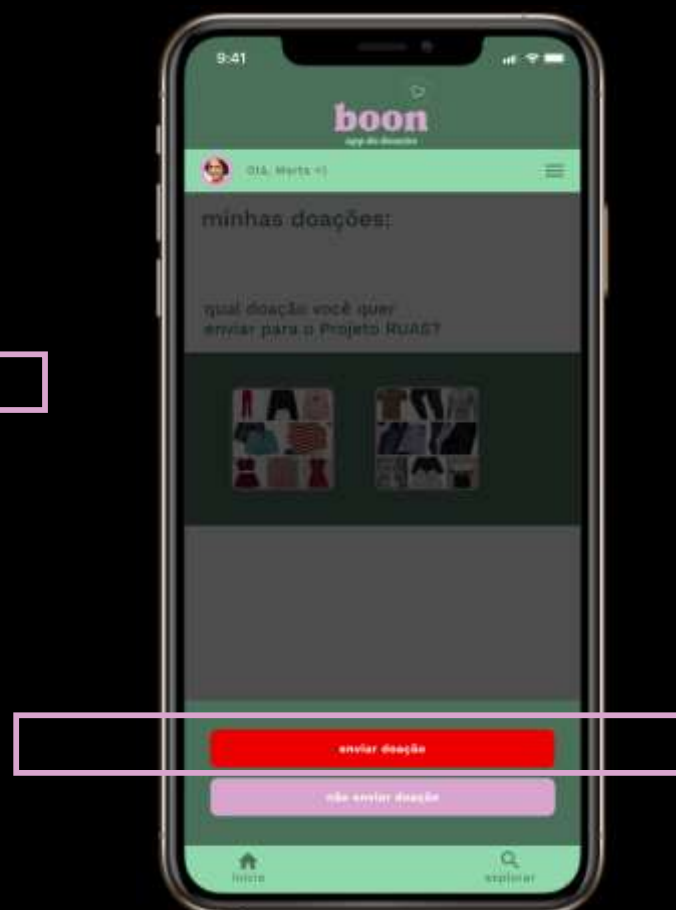
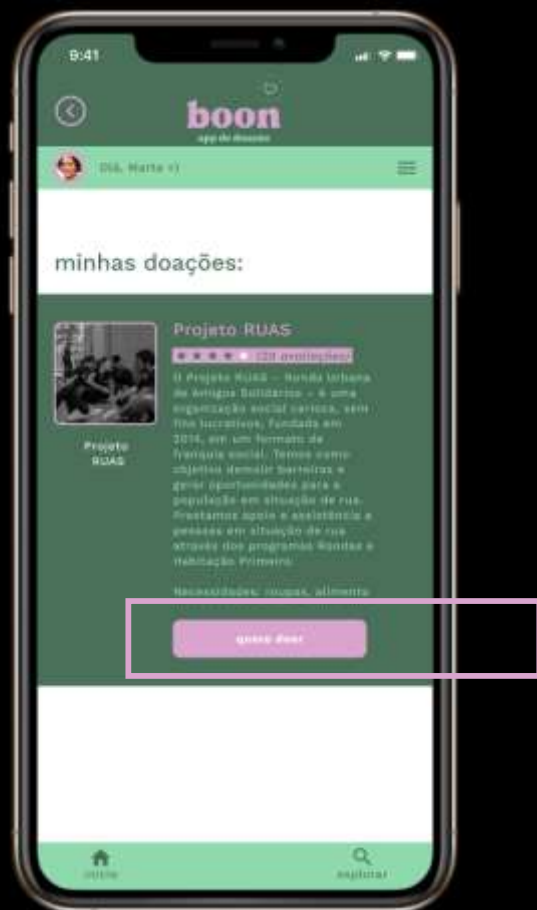
tarefa 2: realizar *doação*

no exemplo, doar para uma *instituição escolhida*

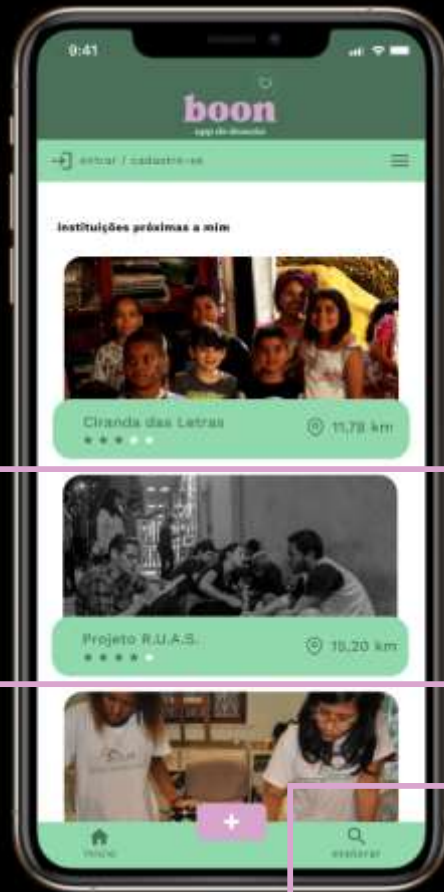








tarefa 3: verificar *avaliações*



método de inspeção:

as dez heurísticas de *Nilsen*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Visibilidade do estado do sistema

TAREFA	ATENDIDA?	JUSTIFICATIVA	SUGESTÃO
1	Sim	Na primeira tela o usuário consegue perceber que não está logado porque tem a opção de entrar ou se cadastrar e quando ele loga muda para o nome dele com foto.	-
2	Não Severidade: médio	As primeiras telas são responsáveis por salvar a doação e depois decidir para quem doar ou publicar. Mas isso pode não ter ficado muito claro.	Colocar uma espécie de “carrinho” na tela para que o usuário saiba onde estão suas doações pendentes de ação - doar ou publicar.
3	Não Severidade: alto	Não foi colocado detalhes ou comentários das notas. O cliente pode tentar procurar essa opção e não achar.	Poder clicar nas estrelinhas com nota e verificar as opiniões.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Correspondência entre o sistema e o mundo real

TAREFA	ATENDIDA?	JUSTIFICATIVA	SUGESTÃO
1	Sim	O símbolo para entrar / cadastrar é de uma setinha que remete a isso. Outros aplicativos usam o mesmo símbolo.	-
2	Sim	Há ícones de imagens, cameras... Que ajudam no preenchimento das informações para doar.	Poderia ser mais visual ações que diferenciam publicar e doar para alguém com ícones também.
3	Sim	As estrelas de avaliação são comuns em outros apps para indicar a nota do cliente.	

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Controle e liberdade do usuário

TAREFA	ATENDIDA?	JUSTIFICATIVA	SUGESTÃO
1	Sim	Se o usuário desistir de entrar/logar ele pode voltar e apenas visualizar. Se ele clicar em cadastrar e já tinha cadastro, ele tem a opção de entrar com a frase 'já tem uma conta?'.	-
2	Não Severidade: baixo	Não há botões específicos de voltar para a tela anterior mas tem alguns de voltar pro menu.	Colocar opções mais detalhadas para que o usuário consiga voltar um passo atrás.
3	Sim	Há a opção de voltar para a tela anterior.	

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Consistência e padronização

TAREFA	ATENDIDA?	JUSTIFICATIVA	SUGESTÃO
1	Sim	A forma de realizar cadastro é bem padrão, inclusive com outros aplicativos.	
2	Sim	Há padrão entre os botões, campos de digitação etc.	
3	Sim	A única chance de erro é escolher a instituição errada. Logo, pode usar o voltar para escolher outra.	

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Prevenção de erros

TAREFA	ATENDIDA?	JUSTIFICATIVA	SUGESTÃO
1	Não Severidade: baixo	Não há navegação nesse protótipo que indique possíveis erros. Por exemplo: o usuário digitar algo que não pareça e-mail e ter um alerta.	Na próxima atualização das telas seria interessante ter alertas no decorrer do preenchimento para cadastro.
2	Não Severidade: baixo	Quando tem a opção de publicar, não tem como voltar atrás ou editar o que foi publicado.	Ter uma caixa de alerta perguntando se realmente já quer publicar e também dar a opção de editar um post já publicado.
3	Sim	Basicamente é procurar por instituições. Os erros podem retornar para a tela anterior.	

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Reconhecimento em vez de memorização

TAREFA	ATENDIDA?	JUSTIFICATIVA	SUGESTÃO
1	Sim	Ficou bem posicionado como realizar login e a transição entre não estar logado e estar logado ficou clara com a mudança para o nome e foto da pessoa.	
2	Não Severidade: alto	Há um alto nível de aprendizado para realizar uma doação.	Uma sugestão seria que as doações fossem como publicações que pudessem ser encaminhadas. Talvez a jornada como está desenhada fique confusa para o aprendizado. Ser algo mais parecido com rede social pode ser uma boa ideia.
3	Sim	É prático fazer um filtro e buscar uma instituição para verificar as notas.	

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Flexibilidade e eficiência de uso

TAREFA	ATENDIDA?	JUSTIFICATIVA	SUGESTÃO
1	Não Severidade: baixo	A primeira tela é deslogada e o usuário precisa sentir necessidade para se logar ou ao clicar em doar.	Uma tela de boas vindas que já peça cadastro para agilizar essa etapa e indicar a importância de já ter um cadastro para navegar.
2	Não Severidade: baixo	O processo de cadastro demanda algumas etapas. Logo, é mais complexo ter uma forma de doar simplificada. O que tem é o símbolo de + na parte de baixo que pode ser acionado em outras telas também.	Baseado na heurística anterior. De repente seria interessante repensar na jornada de doação.
3	Sim	É possível na tela inicial mesmo clicar nas instituições próximas.	

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Design estético e minimalista

TAREFA	ATENDIDA?	JUSTIFICATIVA	SUGESTÃO
1	Sim	Há poucas informações na tela que possam desviar o usuário de realizar o cadastro.	
2	Sim	Não há outros artifícios que possam distrair o objetivo de doar.	
3	Sim	É bem simples o design. Não tem muita informação que possa confundir o usuário.	

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

TAREFA	ATENDIDA?	JUSTIFICATIVA	SUGESTÃO
1	Não Severidade: alto	Não há nenhum alerta no preenchimento do cadastro.	Colocar alertas no decorrer do preenchimento para que o usuário entenda se está no caminho correto.
2	Sim	Há botão de “enviar doação” em vermelho para alertar que é algo sem volta.	
3	Sim	Não há muito que possa errar nessa etapa.	

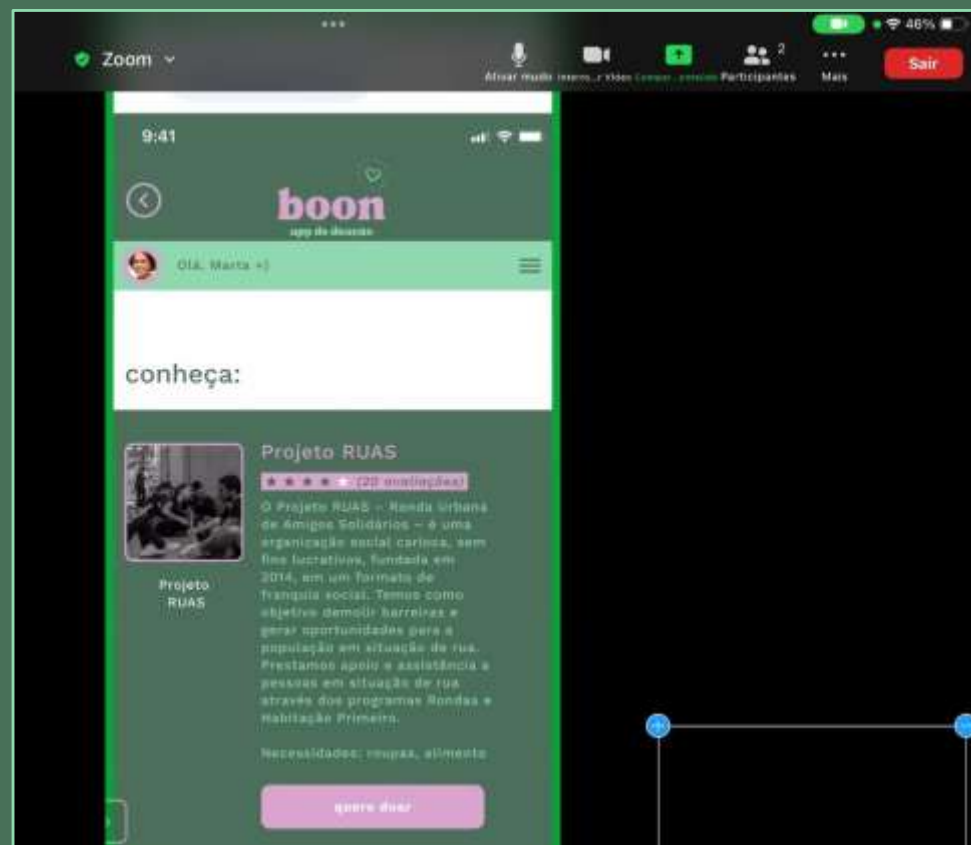
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Ajuda e documentação

TAREFA	ATENDIDA?	JUSTIFICATIVA	SUGESTÃO
1	Não Severidade: baixo	Não há nenhuma documentação ou informação para que o usuário execute a tarefa.	Não encontro necessidade de mais detalhes nessa etapa porque é um cadastro comum em outros aplicativos também.
2	Não Severidade: médio	Falta instruções melhores para diferenciar o que é publicar e doar efetivamente.	Telas com manuais explicando antes de começar o processo de doação.
3	Sim	Não há necessidade de muita orientação nessa parte. São no máximo filtros.	

método por observação de uso:

teste de *usabilidade*



perfil dos usuários:

peçoas interessadas em desapego de itens que possui em casa ou deseja doar artigos novos

tarefas que serão realizadas:

as mesmas tarefas no método de inspeção: cadastro, realizar doação e verificar classificação

local que será realizado o teste:

será remoto, pelo computador (app Zoom)

como ocorrerá a coleta de dados:

os usuários compartilham a tela em uma videochamada para que eu consiga gravar e acompanhar os testes

questionário pré teste:

idade:

formação:

profissão:

you usually have difficulties in accessing new applications?

how do you usually donate?

have you ever used any donation application?

entrevista pós teste:

what did you think of the test?

is there any point that you would like to comment on the prototype that you just finished using?

would you change your way of donating to use an application?

Questionário Pré Teste					
Participante	Idade	Formação	Profissão	Como costuma doar	Já usou app para doar?
Piloto	24	Alfabetização	Professora	Instituições que buscam na casa dela	Não
P1	30	Pedagogia	Bancária	Vai em casas beneficentes	Não
P2	22	Estudante Engenharia	Estagiária	Realiza na igreja dela	Não

Entrevista Pós Teste			
Participante	O que achou do teste?	Tem algum ponto que você gostaria de comentar sobre o protótipo?	Você alteraria sua forma de doar para ser por app?
Piloto	“Muito interessante. Nunca tinha participado!”	Falou das interações que não estavam programadas porque acabei deixando muito a vontade.	Sim porque a instituição ainda poderia buscar na casa dela. E o app seria prático para atingir outras instituições.
P1	“Melhor do que responder só entrevista. O tempo passou rápido.”	Algumas letras ficaram pequenas, difíceis de enxergar, ainda mais com o fundo rosa. Ela fala da tela de doação - a que possui a etapa de fazer upload das fotos.	Sim porque gosta de praticidade e poderia ser uma boa opção mas teria que utilizar uma primeira vez de verdade para saber se conseguiria aderir.
P2	‘Interessante, bem prático.’	Achei muito bonito e as cores ficaram ótimas.	Não tem muita certeza se utilizaria porque acha prático fazer na igreja que frequenta mas gostou da ideia.

Tarefa 1: Realizar cadastro					
Participante	Completoou a tarefa?	Tempo de execução	Voltou ao ponto inicial da tarefa	Quantidade de cliques	Ajuda necessária (número de vezes)
Piloto	Sim	0:10	0	3	0
P1	Sim	0:30	0	3	0
P2	Sim	0:23	0	3	0

observações:

todas as entrevistadas conseguiram fazer a etapa rapidamente e sem dificuldades foram direto na opção “entrar / cadastrar-se” e não tiveram dúvidas, foi rápido

Tarefa 2: Realizar doação					
Participante	Completoou a tarefa?	Tempo de execução	Voltou ao ponto inicial da tarefa	Quantidade de cliques	Ajuda necessária (número de vezes)
Piloto	Sim	4:05	1	28	3
P1	Sim	1:40	0	20	1
P2	Sim	2:15	0	21	1

observações:

No teste piloto eu pedi para realizar uma doação e a pessoa tentou doar para instituições que não estavam com interações. Logo, nas entrevistas seguintes eu estipulei que a doação era para a instituição “Projeto RUAS” para direcionar melhor.

Houve dificuldade das três na etapa após salvar a doação. Não ficou claro o que era para fazer após isso. Pensei em colocar umas telas de instruções que explicam que a doação esta salva e que agora o doador precisa decidir se vai disponibilizar para todos ou enviar para umas instituição específica.

Tarefa 3: Verificar doações					
Participante	Completoou a tarefa?	Tempo de execução	Voltou ao ponto inicial da tarefa	Quantidade de cliques	Ajuda necessária (número de vezes)
Piloto	Sim	0:50	0	5	1
P1	Sim	0:42	0	2	0
P2	Sim	0:16	0	2	0

observações:

O mesmo problema com o caso piloto ocorreu aqui. Sem direcionamento de que instituição verificar, ficou perdida. Com isso, pedi para verificar na mesma instituição - RUAS.

As outras entrevistadas voltaram na tela inicial e clicaram na instituição RUAS.

As três clicaram nas estrelas para ver se conseguiam ler comentários mas eu não tinha planejado essas telas. Vi que é algo realmente importante e preciso colocar também, só as estrelas não é o suficiente. E as três comentaram que era algo fundamental para decisão.

resumo das descobertas:

é interessante que as avaliações possam abrir para ler comentário de outros doadores porque ter uma opinião baseada apenas nas estrelas não é suficiente.



resumo das descobertas:

os títulos das caixas de preenchimento ficaram pequenos e pouco evidentes de acordo com uma das usuárias que chegou a verbalizar

mas percebi que as outras também demoraram um pouco olhando essa tela

uma das mudanças é utilizar outros sites de inspiração para fazer algo mais parecido com que os usuários já estão acostumados para evitar aprendizado

The screenshot shows the 'boon' app interface for creating a donation. At the top, the status bar shows 9:41 and signal icons. The app header is dark green with the 'boon' logo and 'app de doação' text. Below the header, a green bar displays the user's profile picture and name 'Olá, Marta =)' next to a menu icon. The main content area is white and titled 'quero doar:'. It contains four form fields, each with a label above it: 'selecione a categoria' (with 'roupa feminina' selected), 'Título da doação' (with 'Doação de roupas femininas'), 'Descrição da doação' (with 'Roupas em bom estado que arrecadei em evento'), and 'Endereço de coleta da doação' (with 'Posso combinar de entregar na PUC-Rio, Gávea'). Below these fields is a section titled 'envie as fotos dos produtos que correspondem a categoria informada:' with a placeholder image box. A checkbox labeled 'Quero adicionar nova categoria de produtos' is below the image box. At the bottom, a green bar contains a home icon labeled 'início' and a magnifying glass icon labeled 'explorar'. A small text line at the very bottom reads 'após salvar no botão abaixo você poderá encaminhar sua doação para algum perfil ou publicar sua'.

resumo das descobertas:

*até o ponto de salvar a doação não ocorreu grandes problemas
mas dessa mensagem em diante sim*

*já havia percebido nas heurísticas que deveria melhorar essas
telas com um manual inicial que explique o que é publicar e
efetivar uma doação*

*com o teste de usabilidade ficou mais evidente e será necessário
repensar com uma espécie de “carrinho de compra” para que
após publicar ficar avisando que precisa tomar uma ação*

novos testes serão necessários após as mudanças

The screenshot displays the 'boon app de doação' interface. At the top, the status bar shows the time as 9:41 and signal indicators. The app header is dark green with the 'boon' logo and 'app de doação' text. Below the header, a green bar contains a user profile picture and the greeting 'Olá, Marta =)' along with a menu icon. The main content area is dark gray and titled 'quero doar:'. It features four input fields with labels: 'selecione a categoria' (with 'roupa feminina' selected), 'Título da doação' (with 'Doação de roupas femininas'), 'Descrição da doação' (with 'Roupas em bom estado que arrecadei em evento'), and 'Endereço de coleta da doação' (with 'Posso combinar de entregar na PUC-Rio, Gávea'). Below these fields, a message states 'envie as fotos dos produtos que correspondem a categoria informada:' followed by three small image placeholders. At the bottom of the form, a green bar asks 'o que você quer fazer?' and provides two buttons: 'publicar doação para que alguém entre em contato' and 'escolher alguém para oferecer a doação'. The footer is green with 'início' and 'explorar' icons.

O *anexo*

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Pesquisa: app de doações *boon*

Natureza da Pesquisa

Eu, Geovane Ferreira Gomes, aluno(a) da terceira sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador(a) responsável pelo projeto do app de doações *boon*, sob orientação dos Professores Alberto Barbosa Raposo e Greis Francy M. Silva Calpa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, te convido a participar como voluntário nesse estudo.

A pesquisa visa a avaliação de usuários que costumam realizar doações e como utilizar o aplicativo do estudo. Para isso, teremos objetivos de realizar cadastro, efetivar uma doação e verificar a nota das instituições que podem receber doações.

O objetivo do estudo não é avaliar as pessoas, mas sim o quão adequado o protótipo, a interface e interação são para realizar as tarefas propostas. Através desta pesquisa espera-se identificar problemas de usabilidade e oportunidades de melhoria.

Benefícios:

Os benefícios envolvem a interação dos participantes no protótipo visando identificar os problemas de usabilidade que eles enfrentam ao realizar as tarefas propostas. No entanto, não há benefícios a curto prazo esperados para os participantes do estudo.

Riscos e desconfortos:

A participação nesta pesquisa não traz riscos ou desconfortos aos participantes. No entanto, se houver qualquer tipo de incômodo ou constrangimento, você pode interromper a pesquisa a qualquer momento e sem qualquer prejuízo, penalização ou constrangimento. Em nenhum lugar ficará registrado que você iniciou sua participação no estudo e optou por interrompê-la.

Garantia de anonimato, privacidade e sigilo dos dados:

Esta pesquisa se pauta no respeito à privacidade, ao sigilo e ao anonimato dos participantes. Todos os dados brutos serão acessados somente pelo pesquisador envolvido nesta pesquisa e anonimizados para análise ou divulgação. O uso que faremos dos dados coletados durante o teste é estritamente limitado a atividades científicas. Qualquer imagem, vídeo ou áudio divulgado será disfarçado para impedir a identificação dos participantes que nela aparecem.

Divulgação dos resultados:

Os dados agregados e análises realizadas poderão ser publicados em publicações científicas e didáticas. Ao divulgarmos os resultados da pesquisa, nos comprometemos em preservar seu anonimato e privacidade, ocultando ou disfarçando toda informação (seja em texto, imagem, áudio ou vídeo) que possa revelar sua identidade, conforme suas opções de consentimento informadas no final deste termo. As informações brutas coletadas não serão divulgadas.

Acompanhamento, assistência e esclarecimentos:

A qualquer momento, durante a pesquisa e até um ano após o seu término, você poderá solicitar mais informações sobre o estudo ou cópias dos materiais divulgados. Caso você observe algum comportamento que julgue antiético ou prejudicial a você, você pode entrar em contato para que sejam tomadas as medidas necessárias. Ao final deste termo você encontra as formas de contato.

Ressarcimento de despesa eventual:

Ao aceitar este termo, você não renuncia a nenhum direito legal. Se, por algum motivo, você tiver despesas decorrentes de sua participação nesse estudo, como transporte e/ou alimentação, você não será reembolsado pelos pesquisadores ou orientadores.

Liberdade de recusa, interrupção, desistência e retirada de consentimento:

Sua participação nesta pesquisa é voluntária. Sua recusa não trará nenhum prejuízo a você, nem à sua relação com o pesquisador ou com a universidade. A qualquer momento você pode interromper ou desistir da pesquisa, sem que incorra nenhuma penalização ou constrangimento. Você não precisará sequer justificar ou informar o motivo da interrupção ou desistência. Caso você mude de ideia sobre seu consentimento durante a sessão de estudo, basta comunicar sua decisão ao pesquisador responsável, que então descartará seus dados.

Consentimento:

Eu, participante abaixo assinado(a), confirmo que:

1. Recebi informações detalhadas sobre a natureza e objetivos da pesquisa descrita neste documento e tive a oportunidade e esclarecer eventuais dúvidas;
2. Estou ciente de que minha participação é voluntária e posso abandonar o estudo a qualquer momento, sem fornecer qualquer razão e sem que haja quaisquer consequências negativas. Além disto, caso eu não queira responder a uma ou mais questões, tenho liberdade para isto;
3. Estou ciente de que minhas respostas serão mantidas confidenciais. Entendo que meu nome não será associado aos materiais de pesquisa e não será identificado nos materiais de divulgação que resultem da pesquisa;
4. Estou ciente de que a minha participação não acarretará qualquer ônus e que as atividades previstas na pesquisa não representam nenhum risco para mim ou para qualquer outro participante;
5. Estou ciente de que sou livre para consentir ou não com a pesquisa, conforme as opções que marco abaixo:

☐ **Não autorizo** o uso das informações coletadas descritas neste documento.

☐ **Autorizo** o uso das informações coletadas conforme as condições descritas neste termo.

Sobre a gravação de áudio:

☐ **Não autorizo** a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.

☐ **Autorizo** a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.

Sobre a gravação de vídeo:

☐ **Não autorizo** a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.

☐ **Autorizo** a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.

Sobre a divulgação de trechos de vídeo:

☐ **Não autorizo** a publicação de nenhum trecho de vídeo das atividades que eu realizar.

☐ **Autorizo** a publicação de trechos de vídeo das atividades que eu realizar, desde que o meu rosto não apareça ou seja mascarado de forma a preservar o meu anonimato.

☐ **Autorizo** a publicação de trechos de vídeo das atividades que eu realizar, sem disfarçar minha imagem.

Rio de Janeiro, _____ de _____ de 20_____

Pesquisador:

Participante: