

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO



INSTITUTO DE CIÊNCIAS MATEMÁTICAS E DE COMPUTAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DE COMPUTAÇÃO
SCC0560 - Interação Usuário-Computador – 2º semestre de 2010
Prof. Rudinei Goularte



Interface para website do Banco do Brasil

Anita Reane Caron
Renato Coneglian
Tales Borges de Abreu Sampaio

18 de novembro de 2010

Resultados da Avaliação

Os resultados foram satisfatórios nos exercícios de Percurso Cognitivo e parcialmente satisfatório no exercício de Think Aloud.

Acreditamos que foi satisfatório o resultado no Percurso Cognitivo pois as perguntas são bem diretas e são facilmente satisfeitas, porém, quando analisamos detalhadamente a reação do usuário, vemos que ele pode encontrar inúmeras dificuldades com a interface, mas dificuldades não relacionadas com as perguntas do Percurso Cognitivo.

Todos os usuários que fizeram a avaliação aprovaram a interface no geral. Acharam as posições dos menus interessantes. Achavam facilmente o que procuravam, o que indica que a interface está intuitiva, principalmente pelos ícones e suas descrições. O uso de botões grandes também facilitou ao usuário.

No Think Aloud conseguimos notar a facilidade com que os usuários encontravam e utilizavam as funcionalidades, por estarem todas dispostas da mesma maneira, dentro do corpo principal do site. Os usuários focaram bastante sua visão no campo central do site, que era nosso objetivo.

Acharam interessante a possibilidade de retornar para corrigir as informações entradas, mas não gostaram do botão “Limpar”.

Exercício de Avaliação A

Não fizemos, pois não conseguimos nos encontrar com o grupo previsto.

Exercício de Avaliação B

Fizemos o teste de usabilidade “Think Aloud”, pois gostaríamos de saber quais eram os pensamentos dos usuários quando estivessem realizando as tarefas desejadas, para podermos ver se o que o usuário está pensando sobre a interface é condizente com o planejado pelo nosso grupo.

Think Aloud – 1ª pessoa

O usuário quer fazer uma transferência entre contas correntes do BB.

Loga com as informações do nome

Não gostou do botão “Limpar”, pois pode apertar sem querer e apagar tudo sem querer. E na verdade, ele nunca precisou.

Clica em transferências por causa do ícone e do que está escrito. O link estava próximo do início dos botões do menu de abas.

Seleciona as informações necessárias e preenche os campos necessários.

Ao fim, o botão de limpar poderia o confundir com o botão de confirmar.

Recebeu uma mensagem de erro porém sabe qual é o erro, então não sabe o que errou.

Demorou um pouco para descobrir qual foi o erro.

Ele quis uma nova transferência, mas não conseguiu um meio fácil para seguir.

Think Aloud – 2ª pessoa

O usuário pretende fazer uma recarga de celular.

Coloca o número da agência, conta, senha e pressiona Entrar.
Assim que abriu a página principal, localiza o botão recarga de celular.
O usuário diz que foi fácil de achar o botão procurado.
Foi fácil de achar a operadora de celular, pois o logotipo estava bem visível com os botões de fácil acesso
Quando clicou, o usuário achou que ia mudar a página para uma nova, mas não fez isso e ficou na dúvida se realmente havia selecionado a operadora, mesmo depois de clicar várias vezes.
Mas depois de um tempo, percebeu que o botão ficou mais fundo, então não ia mudar, que era assim mesmo, normal.
Selecionou a região sem dificuldades.
Procurou o valor da recarga, achou com facilidade e selecionou o que queria.
Foi colocar o número do celular, colocou o DDD e o telefone.
E digitou de novo pra confirmar o número.
Tudo certo e deu um confirmar.
Apareceu o comprovante, está tudo certo, o valor, a operadora, tudo certo.
Clica em salvar, pois para provar que fez a recarga e já que tá em seu computador, não precisa imprimir.

Think Aloud – 3ª pessoa

A pessoa quer fazer uma transferência de conta corrente pra conta corrente.
Foi na aba de transferência, que estava com fácil acesso, muito bem localizada.
Logo que entrou, percebeu que tinha três opções.
Logo identificou a primeira opção que queria fazer, clicou nela.
Abriu outra página, pedindo o banco.
O usuário cometeu um erro, digitou a sua agência e a sua conta pessoal no lugar de colocar agência e conta do destinatário e também o seu CPF.
O usuário encontrou um bug, depois de colocar a conta, apertou tab, pensando que ia pro CPF, mas foi para a data.
Foi usar o calendário, pois prefere marcar a data, mas não funcionou.
Colocou uma data manualmente.
Colocou um valor, mas a vírgula não funcionou, então deixou sem nada, só o número inteiro, depois apertou continuar.
Verificou os dados, estava tudo certo.
O texto na hora de digitar a senha, o texto está centralizado, então o usuário se confundiu, achando que tinha dado espaço, então foi lá conferir pra ver se tinha dado mesmo.
Concluiu a transferência com sucesso, apareceu o comprovante de transferência e depois salvou o comprovante.

Exercício de Avaliação C

Fizemos a inspeção de usabilidade “Percurso Cognitivo”, pois estávamos interessados em saber alguns pontos negativos em relação a usabilidade no geral e também por nos interessar em algo que seja intuitivo e de fácil aprendizado.

A avaliação é dividida em duas partes: fase preparatória e fase de análise.

Fase preparatória

- Uma descrição dos usuários

Os usuários são universitários e possuem conhecimento de básico a avançado no uso de websites. Alguns usam o site do BB atual com frequência, porém outros usam bem pouco. Este conhecimento inicial é o esperado dos usuários que estudamos.

- Uma descrição da tarefa do usuário

Separamos 3 tarefas bem representativas que serão passadas aos usuários fazerem.

As tarefas escolhidas foram:

1. Transferência entre Contas Correntes BB;
2. Transferência entre Conta Corrente e Poupança e
3. Recarga de celular pré-pago.

- Uma lista completa das ações

Todas as tarefas necessitam de:

1. Escolha da opção no menu superior de abas,
2. Escolher o tipo da opção no corpo da tela,
3. Preencher os dados necessários,
4. Conferir e confirmar a operação que foi executada.

- Uma descrição do protótipo do sistema

O protótipo tem uma interface amigável e prática, o que auxilia as pessoas menos acostumadas a utilizarem o sistema com facilidade.

Todas as ações do usuário retornam feedbacks do funcionamento do sistema.

Fase de análise

Respondemos as seguintes perguntas enquanto o usuário fazia as tarefas:

Percurso Cognitivo – pessoa 1

Tarefa Realizada: transferência entre uma conta corrente e poupança

1. Usuários farão a ação correta para atingir o resultado desejado? (Usuário vai saber como iniciar a tarefa? Sabe o que precisa ser feito para começar a tarefa? Sabe qual é o próximo passo?)

Resposta: Sim.

2. Usuários perceberão que a ação correta está disponível? (Opção para disparar a tarefa é claramente indicada no menu?)

Resposta: Sim

3. Usuários irão associar a ação correta ao efeito desejado? (Associar um ícone com o que deseja fazer?)

Resposta: Sim, está bem identificado.

4. Se a ação correta for executada, perceberão um progresso em relação à tarefa? (Há feedback do que ocorreu?)

Resposta: Sim.

5. O usuário consegue encontrar o caminho para realizar a atividade desejada?

Resposta: Sim

6. Quais ações estão disponíveis?

Resposta: Do ponto de onde ele está, é possível fazer todas as opções das abas.

7. Como a interface apresenta o resultado de cada ação?

Resposta: Quando ele escolhe o tipo de transferência, muda a tela para novas opções

Percurso Cognitivo – pessoa 2

Tarefa Realizada: transferência entre contas correntes

1. Usuários farão a ação correta para atingir o resultado desejado? (Usuário vai saber como iniciar a tarefa? Sabe o que precisa ser feito para começar a tarefa? Saberá qual é o próximo passo?)

Resposta: Sim.

2. Usuários perceberão que a ação correta está disponível? (Opção para disparar a tarefa é claramente indicada no menu?)

Resposta: Sim

3. Usuários irão associar a ação correta ao efeito desejado? (Associar um ícone com o que deseja fazer?)

Resposta: Sim.

4. Se a ação correta for executada, perceberão um progresso em relação à tarefa? (Há feedback do que ocorreu?)

Resposta: Sim.

5. O usuário consegue encontrar o caminho para realizar a atividade desejada?

Resposta: Sim

6. Quais ações estão disponíveis?

Resposta: Banco, agência, conta, CPF, data e valor, pode voltar, limpar ou continuar.

usuário associará o elemento de interface correto à meta a ser atingida?

7. Como a interface apresenta o resultado de cada ação?

Resposta: Respondendo às suas ações com mensagens ou com alterações de telas.

Recomendações

As recomendações recebidas foram:

- Remover os botões de “Limpar” pois tem maior efeito negativo do que positivo, se o usuário quiser corrigir algo, ele alterará somente os campos necessários, apagar tudo quase nunca é opção, na verdade não vemos utilidade;
- Na área de transferências, deixar claro que os dados que devem ser inseridos são do destinatário, pois o usuário fica em dúvida se deve inserir os dados de sua agência e conta, ou do destinatário;
- Na área de transferências, remover o campo “CPF do Destinatário”, que não é necessário nas operações;
- Na área de transferências, corrigir o botão de inserção de Data, que atualmente não funciona, porém é procurado por todos os usuários;
- Na área de transferências, o usuário recebeu uma mensagem de erro do sistema, porém a mensagem não falava ao usuário que erro que ele cometeu, o que fazia com que ele não soubesse o que deveria corrigir;
- Na área de transferências, ao fim de uma transferência, não há nenhum botão que guie o usuário para outra ação, mesmo que seja de voltar ao menu principal, e o botão da aba Transferências também não funciona;
- Na área de recarga de celular, os usuários esperam um feedback visual após a escolha da operadora, assim como no site atual do Banco do Brasil. Como esse feedback não acontece, os usuários ficam confusos se a seleção que fizeram foi validada;
- Na área de transferências, o botão “TAB” em Conta não vai ao campo abaixo (CPF do Usuário), e sim a seguinte, abaixo do CPF;
- Na área de transferências, o usuário ao indicar o valor da transferência, esperava que funcionasse a vírgula, porém não era o que ocorria, então para o valor de “R\$100,00” o usuário colocava “100” apenas, mas não tinha certeza se estava correto;
- No momento de inserir a senha do cartão, manter o texto alinhado à esquerda, pois o texto alinhado ao centro pode dar uma sensação que há um espaço antes do primeiro caracter.

Criticas ao Plano de Avaliação

Todas as recomendações passadas deveriam ser implementadas, todas são relevantes e tem seu teor de importância. Concordamos com todas.

Apêndices

Material de aula do professor Rudinei Goularte.