

# Pay.me - Avaliação da Interação

Grupo 5 - Daniel Lessa e Eduardo Martins

## First Click

Para avaliarmos a interação pelo First Click criamos 4 formulários, cada um para avaliar 2 fluxos no sistema.

<https://du5i17a4.optimalworkshop.com/chalkmark/j70tw0io>

<https://3f03w05l.optimalworkshop.com/chalkmark/p02asf3y>

<https://o343lrm6.optimalworkshop.com/chalkmark/jzvolb7c>

<https://km6bbz61.optimalworkshop.com/chalkmark/04752b8f>

## Perguntas

- 1 Questionário
  - *Você deseja visualizar mais informações dos empréstimos já ocorridos pelo sistema, onde você clicaria para isso?*
  - *O mês está acabando e você gostaria de se planejar melhor para o próximo mês verificando como foram seus gastos e empréstimos nos últimos meses, onde você visualizaria essas informações?*
- 2 Questionário
  - *Você está precisando de dinheiro emprestado de um amigo e quer pedir a ele pelo aplicativo, onde você clicaria?*
  - *Você tem empréstimos pendentes para pagar mas não se lembra a quem está devendo, onde você iria para verificar esse empréstimo?*
- 3 Questionário
  - *No início do dia você recebeu várias notificações mas não tinha muito tempo para ver, mas gostaria de verificar elas agora, onde você iria?*
  - *Você está com um problema e gostaria de entrar em contato para pedir ajuda, onde você iria?*
- 4 Questionário
  - *Você esqueceu de pagar uma conta de água na data certa e pensou em registrar ela no aplicativo para ser lembrado com antecedência no próximo mês, onde você iria para registrar sua conta?*
  - *Você emprestou dinheiro a um amigo mas não sabe como falar disso com ele e gostaria de lembrar pelo aplicativo, onde você iria?*

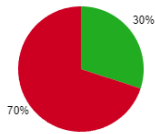
## Resultados

Os resultados foram limitados a 10 respostas devido ao limite do acesso de graça. Para termos mais dados de análise, disponibilizamos 4 questionários.

Os resultados dos Heatmaps estão em um PDF separado que pode ser encontrado no Portfólio.

1. Você deseja visualizar mais informações dos empréstimos já ocorridos pelo sistema, onde você clicaria para isso?

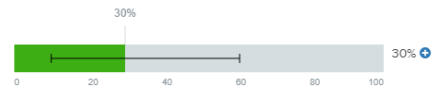
Add a note



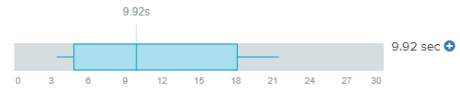
Success	3	30%	▼
Primeiro empréstimo	3	30%	▼
Segundo empréstimo	0	0%	▼
Failure	7	70%	▼
Skip	0	0%	▼

[Edit correct areas for this task](#)

Success

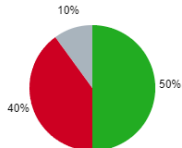


Time taken



2. O mês está acabando e você gostaria de se planejar melhor para o próximo mês verificando como foram seus gastos e empréstimos nos últimos meses, onde você visualizaria essas informações?

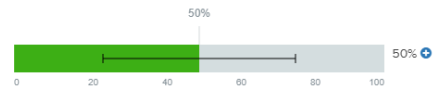
Add a note



Success	5	50%	▼
Gestão Geral	5	50%	▼
Failure	4	40%	▼
Skip	1	10%	▼

[Edit correct areas for this task](#)

Success

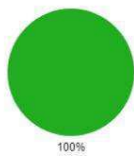


Time taken



1. Você está precisando de dinheiro emprestado de um amigo e quer pedir a ele pelo aplicativo, onde você clicaria?

Add a note



Success	7	100%	▼
Pedir empréstimo	7	100%	▼
Failure	0	0%	▼
Skip	0	0%	▼

[Edit correct areas for this task](#)


Success

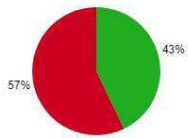


Time taken



2. Você tem empréstimos pendentes para pagar mas não se lembra a quem está devendo, onde você iria para verificar esse empréstimo?

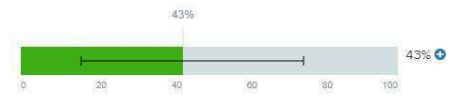
 Add a note



Success	3	43%	
Empréstimos recebidos	3	43%	
Failure	4	57%	
Skip	0	0%	

[Edit correct areas for this task](#)

Success

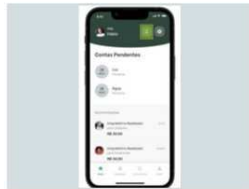
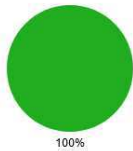


Time taken



1. No início do dia você recebeu várias notificações mas não tinha muito tempo para ver, mas gostaria de verificar elas agora, onde você iria?

 Add a note



Success	10	100%	
Notificação	10	100%	
Failure	0	0%	
Skip	0	0%	

[Edit correct areas for this task](#)


Success

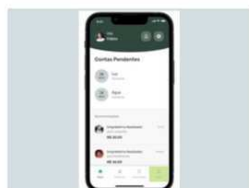
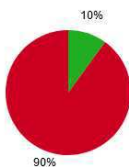


Time taken



2. Você está com um problema e gostaria de entrar em contato para pedir ajuda, onde você iria?

 Add a note



Success	1	10%	
Perfil	1	10%	
Failure	9	90%	
Skip	0	0%	

[Edit correct areas for this task](#)

Success

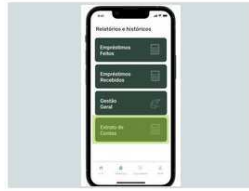


Time taken



1. Você esqueceu de pagar uma conta de água na data certa e pensou em registrar ela no aplicativo para ser lembrado com antecedência no próximo mês, onde você iria para registrar sua conta?

Add a note



Success	6	75%
Contas	6	75%
Failure	2	25%
Skip	0	0%

[Edit correct areas for this task](#)

Success

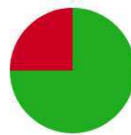


Time taken



2. Você emprestou dinheiro a um amigo mas não sabe como falar disso com ele e gostaria de lembrar pelo aplicativo, onde você iria?

Add a note



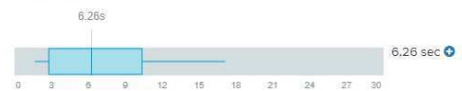
Success	6	75%
Amigo 3	3	38%
Amigo 2	2	25%
Amigo 5	1	13%
Amigo 4	0	0%
Amigo 1	0	0%
Failure	2	25%
Skip	0	0%

[Edit correct areas for this task](#)

Success



Time taken



## Redesign:

- O ícone de engrenagem gerou confusão ao usuário na hora de pedir ajuda. O ideal seria remover o ícone, ou utilizar uma interrogação no lugar para ser mais amigável e útil ao usuário.
- A lista de movimentações pode ser melhorada para levar ao histórico total de empréstimos.
- Os botões na tela de Relatórios estão gerando confusão no usuário, os textos poderiam ser mais descritivos e o ícone também poderia indicar melhor o que encontrar naquele botão.

## Método de Inspeção - Avaliação Heurística

Utilizamos esse método de inspeção principalmente devido a necessidade de avaliar a eficiência do aplicativo, muito acima da curva de aprendizado.

## Heurísticas

1. Visibilidade do Estado do Sistema
2. Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real
3. Controle e Liberdade do Usuário
4. Consistência e Padronização
5. Reconhecimento em Vez de Memorização
6. Flexibilidade e Eficiência de Uso
7. Projeto Estético e Minimalista
8. Prevenção de Erros
9. Ajude os Usuários a Reconhecerem, Diagnosticarem e se Recuperarem de Erros
10. Ajuda e Documentação

Avaliador: Daniel

Local: Barra de Navegação

Heurística: Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real

Explicação: O ícone de carrinho não indica corretamente ao usuário a ação que ele terá ao apertar o botão. Além disso, não faz muito sentido com a descrição do botão.

Severidade: Cosmético

Avaliador: Daniel

Local: Tela de Perfil de Outro Usuário

Heurística: Visibilidade do Estado do Sistema

Explicação: Ao apertar no botão de “Lembrar”, não é exibido nenhum tipo de notificação ou resposta a ação do botão.

Severidade: Cosmético

Avaliador: Daniel

Local: Fluxo de Criar um Empréstimo

Heurística: Prevenção de Erros

Explicação: Os botões de “Confirmar” deveriam estar desativados enquanto os campos não forem preenchidos.

Severidade: Pequeno

Avaliador: Daniel

Local: Tela de Resumo da Conta

Heurística: Visibilidade do Estado do Sistema

Explicação: Ao apertar no botão de “Confirmar”, não é exibido nenhum tipo de notificação ou resposta a ação do botão.

Severidade: Pequeno

Avaliador: Daniel

Local: Tela Inicial

Heurística: Flexibilidade e Eficiência de Uso

Explicação: Deveria ser possível pelo fluxo da tela inicial adicionar novas contas, atualmente o fluxo de adicionar uma conta nova fica escondido em muitas ações.

Severidade: Grande

Avaliador: Eduardo

Local: Tela Inicial

Heurística: Reconhecimento em Vez de Memorização

Explicação: O ícone de engrenagem na home não possui nenhuma ação e faz pouco sentido.

Severidade: Cosmético

Avaliador: Eduardo

Local: Tela inicial

Heurística: Controle e Liberdade do Usuário

Explicação: A partir da tela inicial deveria ser permitido de forma direta o usuário pedir um empréstimo a outro.

Severidade: Pequeno

Avaliador: Eduardo

Local: Tela de Comunidade

Heurística: Consistência e Padronização

Explicação: Os ícones de emprestar dinheiro diretamente poderiam estar mais destacados, como o botão de adicionar novo amigo que está na mesma tela.

Severidade: Cosmético

Avaliador: Eduardo

Local: Fluxo de Pedir Dinheiro Emprestado

Heurística: Ajude os Usuários a Reconhecerem, Diagnosticarem e se Recuperarem de Erros

Explicação: Ao adicionar uma data inválida ou valor inválido, não é exibida nenhuma mensagem indicando o erro ou travando a ação seguinte do usuário.

Severidade: Grande

Avaliador: Eduardo

Local: Detalhes da Conta

Heurística: Visibilidade do Estado do Sistema

Explicação: Ao entrar nos dados de uma conta já paga, não é exibido em nenhum lugar que a conta já foi confirmada anteriormente.

Severidade: Pequeno

### **Redesign:**

- Verificar mensagens de alerta;
- Melhorar validações nos formulários de pedir dinheiro emprestado;

## **Método de Observação - Teste de Usabilidade**

Utilizamos esse método de observação devido a necessidade de medir a eficiência e verificar a segurança do aplicativo. Além disso, com as perguntas conseguimos validar se a ideia é algo que realmente poderia ajudar no cotidiano das pessoas. As entrevistas foram feitas através do Google Meet.

- Os Termos de Consentimento e Questões Éticas podem ser encontrados no Portfólio.

- O script da entrevista está em um PDF separado que também pode ser encontrado no Portfólio.

### **Resultados**

- Dados detalhados estão disponíveis mais abaixo.
- Todos tiveram uma impressão ideal do que poderia fazer na tela inicial;
  - Gerenciar contas;
  - Gerenciar movimentações (empréstimos);
- Em média as entrevistas duraram de 14 a 19 minutos;
- Foram avaliados fluxos de:
  - Pedir dinheiro emprestado;
  - Verificar empréstimos em andamento;
  - Verificar a análise de dados;
  - Visualizar as notificações;
  - Pedir ajuda;
  - Controle de contas;

### **Redesign**

- Toda a tabela de sugestões serve como Redesign para o aplicativo.
- Os pontos principais estão marcados de vermelho na planilha.

Resultados por Tarefa						
				Resultado Por Etapa		
1. Pedir dinheiro emprestado						
#	Nome	Resultado da Tarefa		Acessar Comunidade	Acessar perfil do amigo	Acessar fluxo de pedir dinheiro
1	Gabriel	Conseguiu com dificuldade		Sucesso	Sucesso	Dificuldade: clicou errado e não viu que tinha seguido um fluxo diferente
2	Samiry	Conseguiu com dificuldade		Dificuldade: demorou para encontrar essa parte do fluxo	Dificuldade: clicou na opção de emprestar dinheiro antes de acessar o perfil	Sucesso
3	Luiza	Conseguiu com dificuldade		Dificuldade: não identificou em um primeiro momento que deveria ir em comunidade, foi primeiro na movimentação	Sucesso	Sucesso
4	Pedro	Sucesso		Sucesso	Sucesso	Sucesso
5	Maciel	Sucesso		Sucesso	Sucesso	Sucesso
6	Fernando	Conseguiu com dificuldade		Dificuldade: não identificou em um primeiro momento que deveria ir em comunidade, foi primeiro na movimentação	Sucesso	Sucesso
2. Verificar empréstimos em andamento						
#	Nome	Resultado da Tarefa		Acessar Relatórios	Acessar Empréstimos Feitos ou Recebidos	
1	Gabriel	Sucesso		Sucesso	Sucesso	
2	Samiry	Sucesso		Sucesso, citou a visualização de movimentações na página inicial como uma opção	Sucesso	
3	Luiza	Conseguiu com dificuldade		Dificuldade: Clicou em diversos lugares não identificando que relatórios era parte do fluxo	Dificuldade: mesmo na página de relatórios, acessou outra opção dentro da página antes de encontrar o fluxo	
4	Pedro	Sucesso		Sucesso	Sucesso	
5	Maciel	Fracasso		Fracasso: não associou relatórios a empréstimos feitos/recebidos	Fracasso	
6	Fernando	Conseguiu com dificuldade		Dificuldade: passou um tempo pensando aonde deveriam estar, primeiro arrastou movimentações	Sucesso	
3. Verificar a análise de dados						
#	Nome	Resultado da Tarefa		Acessar Relatórios	Acessar Gestão Geral	
1	Gabriel	Sucesso		Sucesso	Sucesso	
2	Samiry	Fracasso no início		Dificuldade: caso não fosse citado pelo próprio entrevistador, ela não teria nem considerado gestão geral como uma opção	Fracasso	
3	Luiza	Conseguiu com dificuldade		Dificuldade: Clicou em diversos lugares não identificando que relatórios era parte do fluxo	Sucesso, porém ja tinha acessado a pagina anteriormente através dos erros em testes anteriores	
4	Pedro	Sucesso		Sucesso	Sucesso	
5	Maciel	Sucesso		Sucesso	Sucesso	
6	Fernando	Conseguiu com dificuldade		Sucesso	Dificuldade: demorou um tempo para entender que o texto do botão relacionava a funcionalidade	



4. Visualizar as notificações						
#	Nome	Resultado da Tarefa		Acessar Notificações pelo botão		
1	Gabriel	Sucesso		Sucesso		
2	Samiry	Sucesso		Sucesso		
3	Luiza	Sucesso		Sucesso		
4	Pedro	Sucesso		Sucesso		
5	Maciel	Sucesso		Sucesso		
6	Fernando	Sucesso		Sucesso		
5. Pedir ajuda						
#	Nome	Resultado da Tarefa		Acessar Perfil	Acessar fale conosco	
1	Gabriel	Sucesso		Sucesso, porém já tinha acessado a página anteriormente enquanto navegava	Sucesso	
2	Samiry	Conseguiu com dificuldade		Dificuldade: buscou nas configurações	Sucesso	
3	Luiza	Conseguiu com dificuldade		Dificuldade: buscou nas configurações	Sucesso	
4	Pedro	Conseguiu com dificuldade		Dificuldade: buscou ajuda nas configurações	Sucesso	
5	Maciel	Conseguiu com dificuldade		Dificuldade: ficou um tempo parado pensando e citou a engrenagem no topo da tela como uma opção	Sucesso	
6	Fernando	Sucesso		Sucesso	Sucesso	
6. Controle de contas						
#	Nome	Resultado da Tarefa		Acessar Relatórios	Acessar Extrato de Contas	Clicar em Adicionar
1	Gabriel	Sucesso		Sucesso	Sucesso	Sucesso
2	Samiry	Conseguiu com dificuldade		Dificuldade: citou novamente as informações da página inicial como opções mais intuitivas para visualizar essa informação	Sucesso	Sucesso
3	Luiza	Sucesso		Sucesso, porém já acessou a página através de erros em atividades anteriores	Sucesso	Sucesso
4	Pedro	Sucesso		Sucesso	Sucesso	Sucesso
5	Maciel	Conseguiu com dificuldade		Dificuldade: não associou gerenciamento de contas com relatórios, inclusive comentou que o nome não fazia muito sentido	Sucesso	Sucesso
6	Fernando	Conseguiu com dificuldade		Dificuldade: não associou gerenciamento de contas com relatórios	Sucesso	Sucesso

Participantes					
#	Nome	Idade	Ocupação	Pega dinheiro emprestado	Empresta dinheiro
1	Gabriel	24	Estudante	Sim	Não
2	Samiry	27	Front-End	Sim	Não
3	Luiza	23	Estudante	Sim	Sim
4	Pedro	23	Back-end	Sim	Sim
5	Maciel	26	CEO da Conecta	Não	Sim
6	Fernando	61	Analista de Sistemas	Não	Sim
Questionário Final					
#	Nome	O que achou da ideia do aplicativo?	Você usaria ou indicaria?	Você achou alguma interação complexa?	Você sentiu segurança ao usar o aplicativo?
1	Gabriel	Boa	Sim	Não, alias elogiou a facilidade	Sim, o fato dos empréstimos serem com amigos passa maior confiança
2	Samiry	Boa	Sim	Muitas interações para acessar fluxos considerados básicos	Sim
3	Luiza	Muito legal	Sim	Não	Sim
4	Pedro	Boa, elogiou o conceito base do aplicativo de tornar a ação de cobrança impessoal	Sim	Não, achou tudo autoexplicativo. Tirando o ícone de carrinho na comunidade	Sim
5	Maciel	Gostou bastante, iria ajudar com as pessoas que devem dinheiro a ele atualmente, além de poder se planejar melhor	Sim	Muitos cliques pra funcionalidades considerados básicos	Sim, principalmente ao pedir a senha para o extrato de contas
6	Fernando	Um controle muito interessante, principalmente a parte das notificações para lembrar das contas	Sim	A parte de relatórios poderia ser melhor dividida	Nada em especial

Sugestões					
Gabriel	Samiry	Luiza	Pedro	Maciel	Fernando
Notificação semanas antes da conta vencer	Sugeri que houvesse uma visualização menos gráfica dos dados de visualização	Trocar ícone do carrinho em comunidade por um que indicaria dinheiro diretamente		Seria interessante ter a opção de emprestar dinheiro já na tela inicial, pois é a função principal do app.	Deveriam ter alguma integração com o banco para facilitar o pagamento das contas
Pagar as contas pelo próprio aplicativo	Alterar os ícones que aparecem na tela de relatórios.			A tela de relatórios poderia ser melhor, o agrupamento não faz muito sentido.	
Opção de personalizar o aplicativo com cores selecionadas pelo usuário	Com dados de finanças gosta mais dos dados vindo diretamente				

Observações					
Gabriel	Samiry	Luiza	Pedro	Maciel	Fernando
Estava bem animado ao testar o aplicativo.	Teve bastante dificuldade ao encontrar a parte de gestão	Saiu clicando em tudo, nos testes seguites as primeiras tarefas.	A entrevista com ele foi bem direta pois ele completou direto as tarefas pedidas	Gostou da parte de segurança antes de acessar o extrato de suas contas.	Teve um pouco de dificuldade no início, mas depois de ter clicado nos lugares, conseguiu lembrar com facilidade os fluxos do aplicativo.
Repetiu algumas vezes que o aplicativo estava pratico com fácil acesso as opções.	A função de ser lembrada os pagamentos iria ajudar muito	Como acabou interagindo com todo o aplicativo rapidamente, ela acabou memorizando logo aonde estavam as funcionalidades.		Ficou com dúvida sobre o que a data nas contas pendentes significava.	
Gostou da opção de ter um gráfico.		A análise final dela não foi muito coerente com os dados coletados durante a entrevista. Comentou que achou tudo de fácil uso, porém em diversas tarefas ela demonstrou dificuldade.		Ficou bastante preocupado com o número de ações que eram necessárias para concluir um fluxo.	