



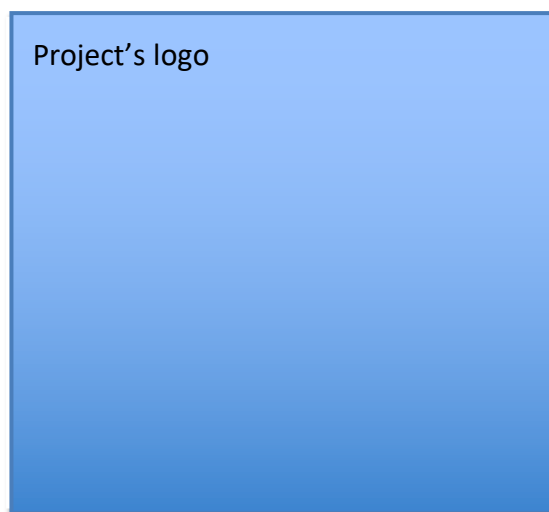
NOVA SCHOOL OF
SCIENCE & TECHNOLOGY

Interacção Pessoa-Máquina

2021/2022

“DogGo”

Stage 2 : User and Task Analysis



Authors:

55358, André Matos
55411, Beatriz Santos
55414, João Palma
55247, João Pio

Lab class Nº P2

Group Nº 12

Professor:

Teresa Romão

15 de Outubro de 2021

Descrição do problema

Nos dias que correm, em que nos encontramos numa situação de pandemia, mais de metade da população teve de se confinar à sua habitação e ter os cuidados necessários para controlo da situação pandémica. Contudo, os nossos amigos felpudos também sofreram com estas novas medidas. Os donos não podiam tão facilmente passear o seu animal de estimação, levá-los à tosquia, ir ao veterinário, entre tantas outras necessidades.

Foi a partir desta situação que surgiu a nossa ideia para tentar resolver este problema, e que poderia futuramente (mesmo numa altura pós-pandemia) vir a ser uma ferramenta essencial para os utilizadores que não têm tanta disponibilidade ou tempo para tratar de algumas das necessidades dos seus animais. Mas continuam a querer o melhor para eles.

Além disso, não se conhecem até à data muitos websites ou aplicações que resolvam esta situação e se foquem neste tópico concreto, reunindo todos estes serviços num só. E por isso, consideramos esta ideia uma ideia inovadora, cujas funcionalidades ainda pouco se conhecem.

User Analysis

O público alvo do nosso website são, maioritariamente, donos de animais de estimação (mais especificamente cães e gatos), que queiram que os seus companheiros disponham de determinados serviços, uma vez que, por alguma eventualidade, não conseguiram disponibilizar o seu tempo para tratar de alguma atenção mais concreta que o seu animal necessite. Assim, o nosso público alvo foca-se em adultos que tenham uma vida mais ocupada ou a quem ocorreu uma situação mais pontual, e que por isso estão dispostos a pagar a outras pessoas para realizar tarefas relacionadas com os seus animais de estimação, tais como: passeá-los, dar-lhes banho, até mesmo tosquiá-los (se tiverem a experiência necessária) ou levá-los à tosquia.

Outro público que achamos que terá interesse na utilização da nossa aplicação são indivíduos que tenham tempo livre e que procurem ganhar algum dinheiro extra a trabalhar como prestador deste tipo de serviços, ou até mesmo utilizadores que já tenham um negócio nesta área e queiram utilizar o nosso website como meio de divulgação.

De qualquer forma, será sempre apresentada a mesma interface ao utilizador, quer seja uma pessoa que procura um serviço ou um colaborador.

Task Analysis

1. Encontrar um serviço para o nosso animal de estimação

Pré-requisitos: Nenhum

Descrição: Para o utilizador encontrar um serviço para o seu animal de estimação, clica no botão de "Serviços" do website. Posteriormente, será mostrado ao utilizador os diferentes tipos de serviços existentes no website. O utilizador deverá seleccionar o tipo de serviço que procura. Após entrar na secção do tipo de serviço selecionado, poderá começar a escolher um dos serviços disponíveis. Como existem vários serviços espalhados em várias zonas do país, por questão de conveniência para ambas as partes, não queremos que o utilizador esteja muito distante da pessoa que oferece o serviço que ele acabará por escolher. Assim, o utilizador deve inserir, no filtro de "Localização", o distrito onde se encontra. Após a realização destes passos, o utilizador terá no seu ecrã vários serviços disponíveis para escolher. Após a seleção de um destes serviços, o utilizador será redirecionado para uma página onde pode ler mais informação sobre o serviço escolhido e, se for do seu agrado, pode entrar em contacto com o utilizador a partir do site ou por telefone para agendar uma marcação.

Análise:

0. Clicar na secção "Serviços" no menu do website
1. Escolher qual o tipo de serviço que deseja entre os disponíveis no website
2. Procurar um serviço que seja do seu agrado na página de serviços
 - 2.1 Selecionar o seu distrito no filtro de "Localização"
 - 2.2 (Opcional) Selecionar o intervalo de preços desejado
 - 2.3 (Opcional) Selecionar a disponibilidade do prestador de serviço
3. Selecionar o serviço
4. Entrar em contacto com o prestador de serviço e agendar uma marcação

Exceções:

Pode não existir serviços na localização do utilizador ou do agrado do mesmo.

2. Oferecer um serviço para animais de estimação:

Pré-Requisitos: Para que um utilizador possa oferecer serviços para animais de estimação, tem de possuir uma conta no nosso website e ter a sessão iniciada.

Descrição: Já com a sessão iniciada, o utilizador deverá carregar no botão do menu "Meus Serviços" e assim ser redirecionado para uma página onde poderá criar um novo serviço e onde se encontram os serviços atualmente disponíveis. Nesta página terá de clicar no botão "Novo Serviço" e posteriormente poderá indicar qualquer informação sobre o serviço que pretende oferecer na descrição do mesmo, sendo obrigatório mencionar o tipo de serviço que pretende fornecer, qual a localização onde oferece este serviço, o preço do mesmo, o horário de disponibilidade para prestar tal serviço e ainda o seu contacto pessoal. Após a inserção da informação necessária para o serviço, este pode carregar no botão "Adicionar Serviço" e este será automaticamente inserido na lista de serviços disponíveis.

Análise:

0. Iniciar a sessão
 - 0.1 Inserir um email e password válidos
 - 0.2 Iniciar a sessão
1. Clicar no botão de "Meus Serviços"
2. Clicar no botão de "Novo Serviço"
3. Nesta nova página, adicionar toda a informação necessária para o novo serviço
 - 3.1 Inserir o tipo de serviço
 - 3.2 Inserir a localização do serviço
 - 3.3 Inserir o preço pelo serviço
 - 3.4 Inserir o horário de disponibilidade do serviço
 - 3.5 Inserir uma breve descrição do serviço
 - 3.6 Inserir o seu contacto pessoal
4. Confirmar que toda a informação do serviço está correta
5. Clicar no botão de "Adicionar Serviço"

3. Dar uma "review" num dos serviços usufruídos:

Pré-Requisitos: O utilizador deve possuir uma conta e estar com a sua sessão iniciada.

Descrição: Queremos que os nossos utilizadores consigam saber antemão qual a qualidade do serviço pelo qual irão pagar se houver possibilidade para tal. Assim queremos possibilitar os utilizadores de darem uma review num serviço que tenham usufruído de modo a deixar outros utilizadores saberem a qualidade do mesmo. O utilizador deve clicar no botão

“Histórico de Serviços”. Nesta secção, encontra todos os serviços por ele já usufruídos. Posteriormente, seleciona o serviço que pretende avaliar e de seguida classifica o mesmo entre 1 e 5 estrelas. Opcionalmente, pode deixar um comentário.

Análise:

- 0. Iniciar a sessão
 - 0.1 Inserir um email e password válidos
 - 0.2 Iniciar a sessão
- 1. Clicar no botão de “Histórico de Serviços”
- 2. Selecionar o serviço que pretende avaliar
- 3. Atribuir uma classificação ao mesmo entre 1 e 5 estrelas
 - 3.1 (Opcional) Deixar um comentário

Exceções:

O utilizador pode ainda não ter usufruído de nenhum serviço ou este já não se encontrar disponível.

4. Eliminar um serviço da minha lista de serviços:

Pré-Requisitos: Para que um utilizador possa eliminar um serviço da sua lista de serviços disponíveis, terá de possuir uma conta no nosso website, terá de ter a sua sessão iniciada.

Descrição: Já com a sessão iniciada, o utilizador clica no botão “Meus Serviços”, e assim será redirecionado para a página onde encontra os seus serviços atualmente disponíveis. Posteriormente, o utilizador terá de clicar no serviço que pretende eliminar. Após essa seleção, será redirecionado para a página de edição do serviço que apresenta todos os detalhes do serviço. Nessa página, o utilizador clica no botão “Eliminar Serviço” e uma janela de pop-up aparecerá para confirmar a certeza desta ação. Se o utilizador clicar em “Sim”, então o serviço será eliminado, a ação dada como concluída e o utilizador será redirecionado novamente para a página dos seus serviços disponíveis. Caso contrário, a ação é dada como concluída e o utilizador permanece na página do serviço que anteriormente tinha selecionado.

Análise:

- 0. Iniciar a sessão
 - 0.1 Inserir um email e password válidos
 - 0.2 Iniciar a sessão
- 1. Clicar no botão de “Meus Serviços”
- 2. Selecionar o serviço que pretende eliminar
- 3. Clicar no botão de “Eliminar Serviço”
- 4. Na janela de pop up, o utilizador seleciona uma opção:
 - 4.1 Utilizador clica no botão “Sim”:
 - 4.1.1 Serviço é eliminado e a tarefa é concluída
 - 4.2 Utilizador clica no botão “Não”:
 - 4.2.1 Serviço não é eliminado e a tarefa é concluída

Exceções:

O utilizador ainda não tem nenhum serviço na sua lista de serviços e por isso não consegue apagar o serviço.

5. Criar uma conta de utilizador:

Pré-Requisitos: Para que um utilizador possa criar uma nova conta, terá apenas de possuir acesso ao nosso website e um email válido.

Descrição:

O utilizador encontra o nosso website e manifesta interesse. Decide então que quer pertencer e interagir com esta comunidade, que pretende facilitar a vida dos nossos animais. Para isso, o utilizador terá de carregar no botão "Login" e, visto que ainda não tem conta criada, terá de clicar no texto "Ainda não tem conta? Crie agora!", que aparecerá na atual secção de login. Será posteriormente redirecionado para um formulário, no qual vai precisar de inserir algumas informações para criar a sua conta, tais como: o nome, o email e a password da conta. Após preencher estes campos, resta clicar no botão "Criar conta". Finalmente, agora com a conta criada, o utilizador terá de se dirigir ao email e confirmar a sua validade. Este passo final confirma a conta anteriormente criada.

Análise:

0. Clicar no botão "Login"

1. Clicar no texto "Ainda não tem conta? Crie agora!"

1.1 Inserir nome, email e password válidos.

1.2 (Opcional) Inserir qual a preferência de interação se só preferir uma (só oferecer / só receber).

1.3 Registar Conta

2. Ir confirmar a criação de conta ao email para ter a conta ativada

6. Comprar comida para o meu animal de estimação na loja do website

Pré-Requisitos: Para que um utilizador possa adquirir algum produto da loja online é necessário que este possua uma conta e esteja com a sua sessão iniciada.

Descrição:

Queremos facilitar ao máximo a vida dos nossos utilizadores e é assim que, através da nossa loja online, se consegue adquirir a alimentação desejada para os seus animais, entre outros produtos. Já com a sua sessão iniciada, o utilizador deve dirigir-se à área da loja no nosso website, clicando em "A Nossa Loja". Aí, o utilizador deverá dirigir-se à zona de "Alimentação" onde encontrará uma lista diversificada dos vários tipos de alimentação, juntamente com uma pequena descrição para que escolha a comida que mais se adequa. Após clicar no produto desejado, encontrará uma página com mais informações sobre o mesmo. Nessa página, o utilizador escolhe a quantidade que pretende comprar através de dois botões ("+" e "-") e posteriormente clica no botão "Adicionar ao carrinho", que guardará o produto selecionado no seu carrinho de compras.

De seguida, resta apenas o utilizador dirigir-se ao seu carrinho através do botão "Meu carrinho", onde encontrará um próximo botão: "Seguir para o Checkout". Ao clicar nesse botão, serão pedidas informações sobre o local de entrega, data, e método de pagamento. Caso o método de pagamento seja "Envio à cobrança", é finalizada a compra e o pagamento será feito na entrega; caso seja selecionado outro método, o cliente será redirecionado para a página de pagamento onde deverá colocar os dados necessários para o respetivo método e aguardar a validação dos mesmos.

Análise:

0. Iniciar a sessão

0.1. Inserir um email e password válidos

0.2. Iniciar a sessão

1. Clicar no botão de "A Nossa Loja"

2. Clicar no botão de "Alimentação"

3. Selecionar o produto que pretende adquirir clicando no mesmo
4. Selecionar a quantidade que pretende adquirir:
 - 4.1. Utilizador clica no botão "+":
 - 4.1.1. É aumentada a quantidade do produto em 1 unidade
 - 4.2. Utilizador clica no botão "-":
 - 4.2.1. É diminuída a quantidade do produto em 1 unidade
5. Clicar no botão de "Adicionar ao Carrinho"
6. Clicar no botão "Meu Carrinho"
7. Clicar no botão "Seguir para o Checkout"
8. Introduzir os dados necessários para a entrega (local, data, método de pagamento):
 - 8.1. Utilizador seleciona pagamento à cobrança:
 - 8.1.1. É finalizada a compra
 - 8.2. Utilizador seleciona outro tipo de pagamento:
 - 8.2.1. É requisitado os dados necessários para o respetivo pagamento
 - 8.2.2. É verificado e efetuado o pagamento
 - 8.2.3. É finalizada a compra

Scenario Design

Cenário A - Encontrar um serviço para o nosso animal de estimação e dar review desse serviço:

Eu sou o João. Preciso que alguém leve o meu cão ao veterinário na próxima segunda-feira às 15:00h, porque foi essa a data e hora que me arranjaram na clínica. Eu estou a trabalhar a essas horas, logo não consigo ir. Mas é urgente o meu cão ir ao veterinário. Posso então ir até ao website "DogGO" e procurar por alguém que consiga fazer esta tarefa por mim.

Ao entrar no website, vou até à secção de "Serviços" e seleciono "Acompanhamento ao Veterinário". Será então apresentado um conjunto de opções disponíveis do serviço, dos quais posso escolher. Como o veterinário fica perto de minha casa, preciso que a pessoa que me vai realizar o serviço não viva muito longe, então na zona de filtros, coloco no filtro de "Localização" o meu distrito.

Procuro agora, na minha zona, pelo serviço que mais me agrada e satisfaça as minhas necessidades, tais como o horário de disponibilidade e o preço. Após encontrar tal serviço, posso selecioná-lo para ficar a saber mais informação. Assim que tiver a certeza de qual o serviço que pretendo adquirir, posso então contactar o prestador(a) do serviço e agendar com ele(a) a sua marcação.

Entretanto a marcação foi agendada, e o colaborador veio buscar o meu cão e dirigiu-se com ele ao veterinário. Posteriormente, telefonou-me e transmitiu-me todos os cuidados que o veterinário recomendou a ter e pediu-lhe também para me enviar a receita dos medicamentos para o meu cão. Seguidamente, deixou-o em minha casa às 16:30h.

Foi um colaborador bastante prestável e atencioso com o meu patudo, por isso decidi dar-lhe uma classificação de 5 estrelas no website. Para isso, fui até à minha secção "Histórico de Serviços", da aplicação, e cliquei neste último serviço do qual usufruí. Posteriormente, atribuí uma classificação de 5 estrelas ao colaborador que me assistiu e ainda lhe deixei um comentário: "Muito prestável e atencioso!".

Cenário B - Oferecer um serviço como colaborador, mas depois eliminá-lo :

Eu sou o Diogo. Tenho um trabalho das 9h às 18h, mas dava-me jeito um dinheiro extra, pois tenho um filho a caminho! Quando comentei isto com os meus amigos, falaram-me do website "DogGO", onde posso oferecer os meus serviços e ter a sorte de trabalhar com animais.

Fui então à aplicação e registei-me como utilizador: cliquei no botão de "Login" mas, como ainda não tinha conta, fui redireccionado para um form que tive de preencher com os meus dados pessoais, após clicar em "Ainda não tem conta? Crie agora!". Assim, registei a minha conta e fui ao meu e-mail para o poder autenticar, e procedi para a página inicial da aplicação - agora com a conta criada.

Posteriormente, pude ir à secção "Meus Serviços" e clicar no botão "Novo Serviço". Fui redireccionado para uma página onde pude colocar todas as informações sobre o mesmo: inseri o tipo de serviço ("Passear cães"), inseri a localização (na zona de "Quinta das Conchas, Lisboa"), inseri o preço pelo serviço ("4€/hora"), inseri o meu horário de disponibilidade ("18.30H às 21.30H"), inseri a descrição "Posso passear até 3 cães, e normalmente passeio pelo Parque da Quinta Das Conchas.", e deixei o meu contacto ("+351 911..."). De seguida, confirmei a informação que tinha dado sobre o meu serviço e cliquei no botão "Adicionar Serviço".

Fui várias vezes contactado após ter publicado o meu serviço, e estava a ter um grande sucesso! Passados uns meses, o meu filho nasceu e não posso continuar a oferecer o serviço! Por isso, terei de eliminá-lo. Fui à minha aplicação, dirigi-me novamente à secção dos "Meus Serviços" e cliquei no serviço que tinha publicado anteriormente. Fui redireccionado para uma página de edição, onde pude ver todas as suas informações, e cliquei no botão "Eliminar Serviço". Posteriormente, uma janela pop-up surgiu para confirmar a minha intenção. Cliquei no caso afirmativo, e o meu serviço foi apagado e deixou de aparecer na página de serviços disponíveis.

Cenário C - Comprar comida para o meu animal de estimação a partir de casa:

Eu sou o Luís. Encontrava-me a trabalhar em casa no início de 2020, pois tinha acabado de começar uma pandemia global. É recomendado sair de casa o mínimo possível, e como não me sinto muito seguro, decido começar a fazer compras online. Preciso de comprar comida para o meu animal de estimação, que é um pastor-alemão adorável. Procuro na internet "comida de cão" e encontro um site chamado "DogGO".

Entro no website e vejo que tem uma secção de loja, que vende uma grande variedade de comida para cães, para diferentes raças e a preços razoáveis. Então, decidi experimentar fazer as minhas compras para o meu animal de estimação aqui. Para tal, preciso de criar uma conta de utilizador primeiro.

Para criar uma conta, carreguei no botão de "Login" e depois no botão de criar uma conta que me leva a uma página onde devo inserir um email e uma password válidos. Posteriormente, fui até ao meu email confirmar a conta.

Após criar a conta, fui até à secção "A Nossa Loja" e seleccionei a secção de "Alimentação". Aqui devo seleccionar qual o produto e quantidade que pretendo comprar e no final carregar em "Adicionar ao carrinho" e de seguida seguir para o "CheckOut". Aqui, introduzi a morada para realizarem a entrega da minha encomenda e seleccionei o meu método de pagamento. Após a realização destes passos, só terei de esperar pela entrega da melhor comida disponível no mercado para o meu animal de estimação.

Conclusões finais das entrevistas

O nosso website vai de acordo com o que os utilizadores esperam. Oferece uma interface simples e eficaz no tratamento das tarefas principais do nosso website, tais como a obtenção ou prestação de um serviço e a compra de produtos na nossa loja. Constatámos também que, quando os utilizadores pretenderam dar review num serviço do qual já tinham usufruído, tiveram de realizar as tarefas menos intuitivas de todas as que desenvolvemos, pelo que teremos esta nota em consideração no design do front-end do nosso website.