

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Instituto de Informática
Departamento de Informática Aplicada

Trabalho Final: HCI-Best e HCI-Worst

Disciplina: INF01043 - Interação Homem-Computador

Professor: Cabral

Autores: Mairo Pedrini - 2285/01-8

Paulo Sérgio Morandi Júnior - 2767/01-1

28 de junho de 2004

Sumário

1	Introdução	2
2	Análise dos Sites Comerciais	2
2.1	Livraria Cultura	2
2.1.1	Pontos Positivos	2
2.1.2	Pontos Negativos	2
2.2	Livraria Saraiva	3
2.2.1	Pontos Positivos	3
2.2.2	Pontos Negativos	4
2.3	Sugestões de Modificações	4
3	Análise dos Sites de Serviços de Atendimento ao Público	4
3.1	Site DETRAN-RS	5
3.1.1	Pontos Positivos	5
3.1.2	Pontos Negativos	5
3.2	Site DETRAN-MA	6
3.2.1	Pontos Positivos	6
3.2.2	Pontos Negativos	6
3.3	Sugestão de Modificações	7
4	Figuras	7

1 Introdução

Nesse trabalho apresentamos a análise crítica de sites, onde identificamos pontos positivos e negativos em termos de funcionalidade, cores, facilidade de operação, tempo de acesso, etc. Com base nesses critérios classificamos o melhor (**HCI-Best**) e o pior (**HCI-Worst**) site de cada área. Foram escolhidas duas áreas dentre doze e dois sites de cada área, a saber:

3. Site Comercial de uma empresa que efetua a venda de produtos pela rede. Sites escolhidos:
 - Livraria Saraiva (<http://www.saraiva.com.br>)
 - Livraria Cultura (<http://www.livrariacultura.com.br>)
7. Site de Serviços de atendimento ao público, onde a empresa é a única que pode lhe prestar este tipo de serviço. Sites escolhidos:
 - DETRAN-RS (<http://www.detran.rs.gov.br>)
 - DETRAN-MA (<http://www.detran.ma.gov.br>)

Nas próximas seções analisamos os aspectos referidos acima.

2 Análise dos Sites Comerciais

Prêmio **HCI-Best**: Livraria Saraiva (<http://www.saraiva.com.br>)

Prêmio **HCI-Worst**: Livraria Cultura (<http://www.livrariacultura.com.br>)

2.1 Livraria Cultura

2.1.1 Pontos Positivos

- Carrinho de compras: é apresentado um pequeno campo contendo quantidade de itens e valor total, em todas as paginas
- Uso de menus para diferenciar classe de produtos, na parte superior
- Menu de cadastro, pedido, etc. separado dos outros pela cor.
- Cada classe de produto possui uma cor associada.
- Possui um menu lateral, para acesso rápido à várias opções
- Na listagem dos itens, são apresentadas imagens pequenas. Mas imagens maiores estão disponíveis, bastando clicar no item desejado.

2.1.2 Pontos Negativos

- O carrinho de compras não é atualizado corretamente (Mozilla Firefox)
- Submenu ativado pelo menu de classes de produtos não possui relação com classe de produtos (exceto para livros)
- Pesquisa é limitada a classe de produtos atualmente selecionada

- Menu lateral tem excesso de informações, muitas delas não precisariam estar ali.
- Pagina inicial de cada classe tem excesso de informações: Novidades, Sugestões, Mais Vendidos, etc.
- Menu presente no rodapé da página tem itens demais (incluindo uma “busca avançada” totalmente “perdida” entre itens não-relacionados.
- Links com cor não-padrão, e não-diferenciáveis (só se identifica um link passando o mouse sobre ele: ele fica sublinhado)
- Help para busca organizado como tabela, visualmente poluído
- Ao tentar cadastrar um novo comprador, aparece um campo pedindo CEP, com um texto (aparentando ser um link) “Pesquisa por CEP” – botão **não** é um link.
- Site só oferece e-mails como forma de se entrar em contato.

2.2 Livraria Saraiva

2.2.1 Pontos Positivos

- Menu em formato de “abas” para classes de produtos
- Cada classe de produto tem sua cor, que se torna a predominante no site, quando aquela é a classe “ativa”
- Segundo nível do menu é condizente com escolha no primeiro nível.
- Pesquisa rápida permite selecionar classe de produto em que se deseja pesquisar
- Menu lateral é relacionado à classe atual de produto, dividindo-a em sub-classes, e apresentando também divisão por lançamentos, mais vendidos, etc.
- Menu lateral multinível, permitindo maior precisão na apresentação
- Animações são concentradas em uma pequena região
- Apresenta botões, na parte inferior, para retornar ao topo da página, e à página anterior
- Durante uma pesquisa, apresenta o critério da pesquisa
- Apresenta opções de refinamento da pesquisa e forma de ordenar os resultados
- É possível ocultar as opções de refinamento (visível por padrão)
- Fechamento da compra organizado em passos, bem guiado.
- Possui um “mapa do site” e uma página especial para apresentação das lojas

2.2.2 Pontos Negativos

- Possui um menu, acima do menu de classes, relacionado com o site (não com as classes de produtos), com pouca diferenciação
- A escolha das cores das classes foi muito infeliz
- Separação pouco visível entre itens relacionados à pesquisa e itens não-relacionados (separados é apenas um pouco de espaço)
- Paginação dos resultados da pesquisa apresenta número dos itens, não das páginas (resultado é visualmente poluído).
- (No Mozilla Firefox) Problemas com apresentação do link “mais páginas”, na pesquisa
- (No Mozilla Firefox) Problemas com menus na filtragem de uma pesquisa
- Tamanho da figura de exemplo do produto é pequena, não possui versão maior
- (No links) Layout da página não é apresentado corretamente.

2.3 Sugestões de Modificações

As seguintes sugestões foram pensadas, para tornar os sites acima mais agradáveis:

- Separação do menu referente ao site, dos outros menus. Colocá-lo mais acima, ou com algum espaçamento.
- Cuidado com as cores: procurar usar cores mais agradáveis, e cuidar o contraste entre o texto e o fundo
- Cuidar agrupamento de itens relacionados, e separação destes grupos. Especificamente, não misturar dados relacionados ao cadastro junto com itens relacionados à pesquisa de produtos.
- Ser coerente na criação de submenus: fazê-los sempre relacionados ao nível acima.
- Procurar uma forma melhor de apresentar número de páginas, quando apresentando número muito grande. Usar número de páginas, não faixa de itens apresentados.
- Tomar especial cuidado com incompatibilidades: não “amarrar” o site a um único *browser*

3 Análise dos Sites de Serviços de Atendimento ao Público

Prêmio **HCI-Best**: DETRAN-MA (<http://www.detran.ma.gov.br>)

Prêmio **HCI-Worst**: DETRAN-RS (<http://www.detran.rs.gov.br>)

Inicialmente foi escolhido o site do DETRAN-RS para analisarmos suas características frente aos usuarios, logo achamos justo compará-lo a outro site que fornecesse o mesmo tipo de serviço, porém de outra UF. Na seção **links** desse mesmo site encontramos outros sites de outras UFs que prestam (ou deveriam prestar) o mesmo serviço. Descobrimos, então, o site do DETRAN do Maranhão, um site simples, de cores agradáveis e bem projetado. Diante das evidências que daremos a seguir, consideramos o site do DETRAN do Maranhão como o de melhor IHC (**Best-HCI**).

3.1 Site DETRAN-RS

3.1.1 Pontos Positivos

- O menu da esquerda (ver figuras 1 e 2) abre dentro da página principal quando não existe o suporte a *animação* do mesmo;
- Tela de início limpa: Apesar de alguns banners, são banners sobre o assunto ou banners ligados ao DETRAN;
- Informações sobre as consultas mais utilizadas no site;
- Possibilidade de busca no conteúdo do site;
- Presença do item Mapa do site;
- Preservação da funcionalidade do botão **back** do browser;
- Linguagem acessível, sem a presença de termos técnicos complicados;
- *Scrolls* pequenos em sua maioria;

Quando consultamos um serviço on-line de consulta a multas vinculadas ao veículo as informações que apareceram na tela foram bem distribuídas e deixou claro valor da multa e coisas a fins. O site também foi rápido na resposta da consulta.

3.1.2 Pontos Negativos

- Cores: Esse foi um dos pontos críticos do site que nos levou a escolha do **HCI-Worst**. A falta total de padronização dos links foi algo que se destacou muito, o que deixa o usuário com sérios problemas de navegabilidade. Outro problema grave foi o fato de se utilizar cores pouco contrastantes. Exemplo (ver figura 3): letra laranja com fundo branco nos títulos das seções; letra cinza-claro com fundo branco (link já visitado) e com fundo “cinza-quase-escuro” (na parte de *Edital de Notificações*). Um exemplo da falta de padronização pode ser vista na figura 3, é impossível um usuário comum identificar o que é link, o que é link já visitado ou o que é link selecionado pela figura.
- Perda da navegabilidade do site: O usuário não é informado explicitamente onde ele está no site. Apesar do usuário poder voltar no botão *back*, se não se lembrar como chegou até aquela página, vai ter que procurar de novo.

- Menus com informações dúbias: Esse, sim, um ponto muito crítico. Caso queira fazer uma consulta a uma multa vinculada ao veículo, pelo menu oferecido pelo site, o mais lógico seria entrar em **Veículos** e não em **Serviços On-Line**. O mesmo ocorrendo em relação a consultas feitas para a CNH, mais lógico seria entrar em **Habilitação** e não novamente em **Serviços On-Line**. Outro ponto de dúvida: **Dúvidas Comuns**. Apesar do nome, não são dúvidas comuns sobre o site e sim dúvidas sobre renovações, multas, IPVA, etc. Se daqui um mês o usuário voltar para fazer uma consulta, com certeza ele se sentirá perdido novamente.
- Presença de frames:

3.2 Site DETRAN-MA

3.2.1 Pontos Positivos

- Suporte a diferentes tipos de Browser: Foi possível abrir esse site até mesmo no Konqueror, um browser do Linux sem suporte a muita das coisas mais recentes;
- Não apresenta frames;
- Tela de início limpa: Apesar de uma animação na esquerda e alguns banners, isso não chega a comprometer o site (ver figura ??);
- Possibilidade de logo na primeira tela fazer as consultas mais utilizadas, como Multas;
- Possibilidade de busca no conteúdo do site;
- Preservação da funcionalidade do botão **back** do browser;
- Linguagem acessível, sem a presença de termos técnicos complicados;
- *Scrolls* pequenos em sua maioria;
- Cores: No corpo do site letras pretas com fundo branco, dando um excelente contraste, na propaganda fundo azul que não agride os olhos;
- Informações não dúbias nos menus: Para fazer uma consulta a uma multa ligada ao veículo basta visitar a seção **Serviços**. Não tem nenhuma outra opção que induziria o usuário a cometer um erro.

Não foi possível testar a forma de organização da consulta do Site do DETRAN-MA, porém a resposta negativa foi devolvida de forma rápida, bem idêntico ao que aconteceu com o site do DETRAN-RS.

3.2.2 Pontos Negativos

- Não presença do Mapa do Site e Perda de Navegabilidade: Apesar disso poder ser um ponto crítico, esse fato não chega a comprometer o site, pois existem no máximo 2 indireções (consulta - resultado da consulta) em todo os menus dos sites.

3.3 Sugestão de Modificações

Para o site do Maranhão, sugerimos a simples adição no início de cada novo item “clicado” sobre a navegabilidade dentro do site bastaria para localizar melhor o site. Exemplo : Inicial → Consulta → Resultado da Consulta.

Para o site do DETRAN-RS, sugerimos:

- Um menu mais “lógico”, como por exemplo adicionando à seção **Veículos** a consulta de multas vinculadas à veículos;
- Trocar as cores do site para cores mais contrastantes, como por exemplo trocando o laranja dos Títulos por preto;
- Uma padronização dos links, de preferência, a padronização sugerida por Nielsen, considerado padrão internacional: links não visitados → azul e links visitados → vermelho.

Além da mesma sugestão sobre navegabilidade dada ao site do Maranhão.

4 Figuras

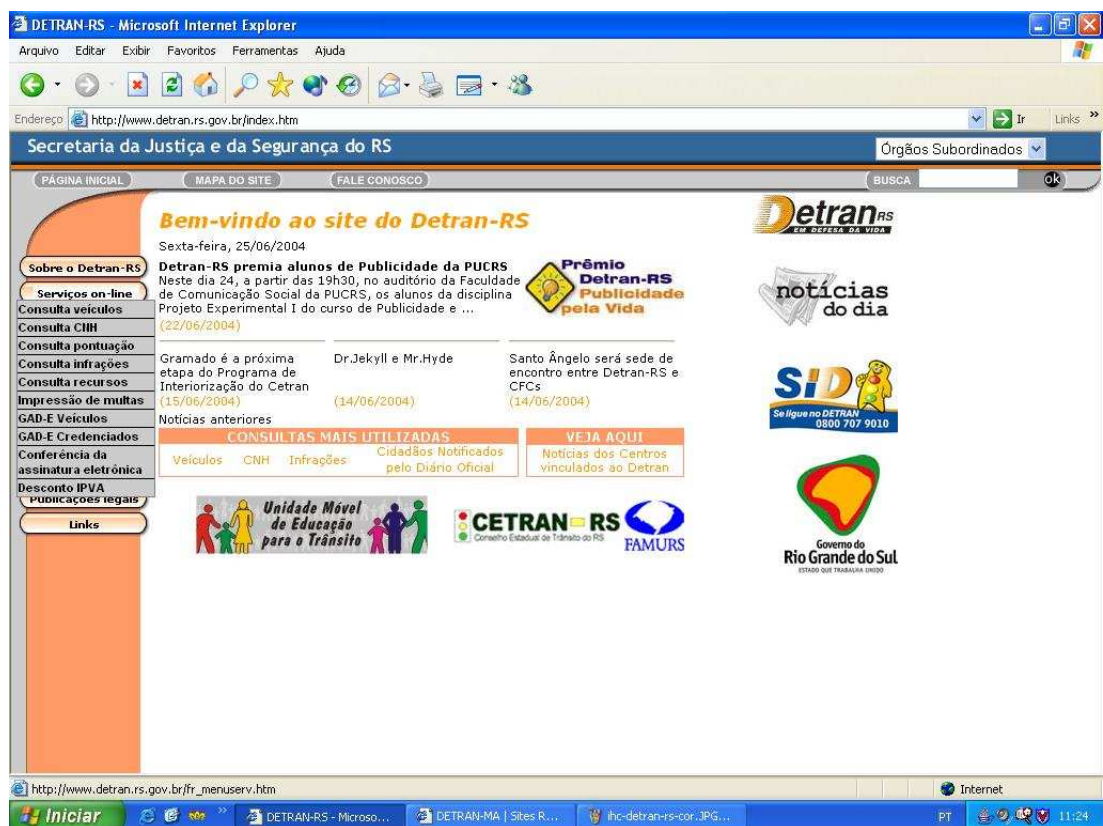


Figura 1: Menu no Internet Explorer 6.0 do Site do DETRAN-RS

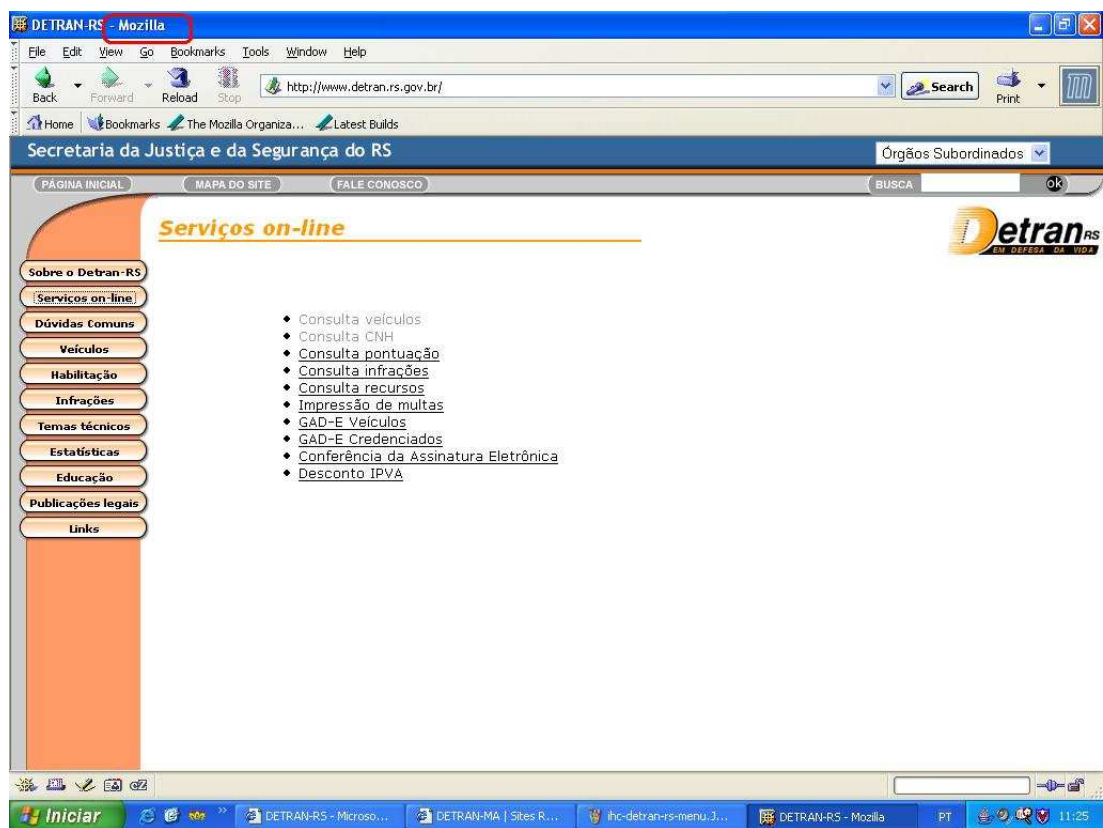


Figura 2: Menu no Mozilla do Site do DETRAN-RS

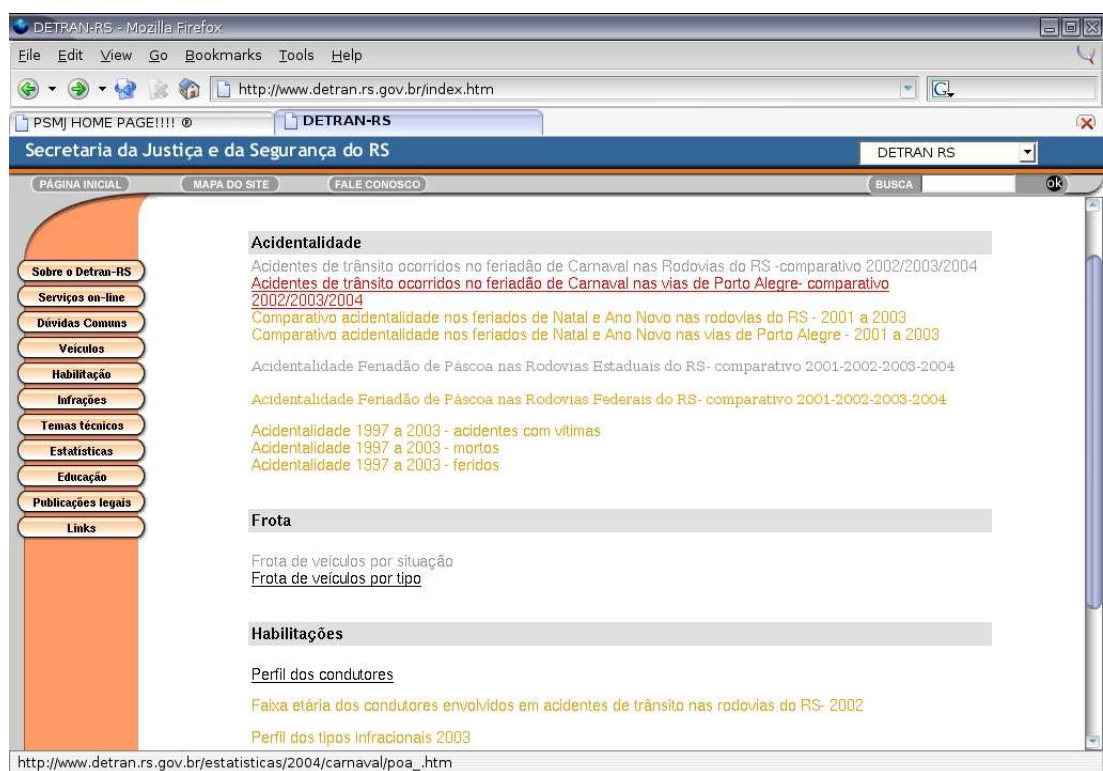


Figura 3: Site do DETRAN-RS: Falta de Padronização



Figura 4: Página inicial do Site do DETRAN-MA

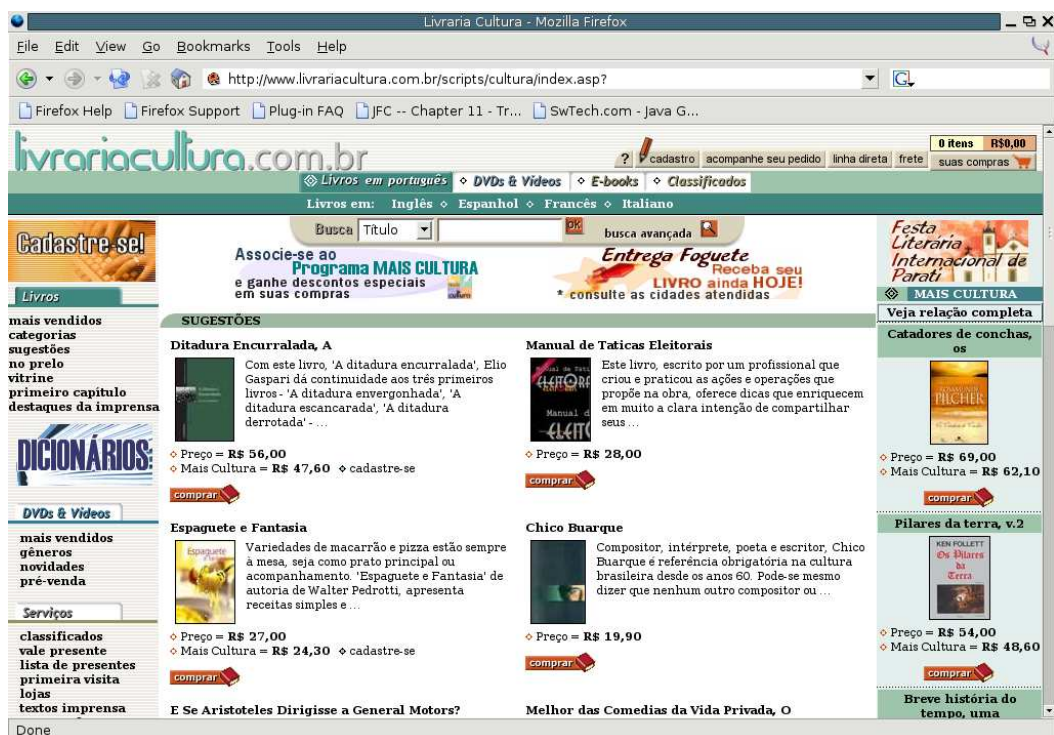


Figura 5: Página inicial do Site da Livraria Cultura

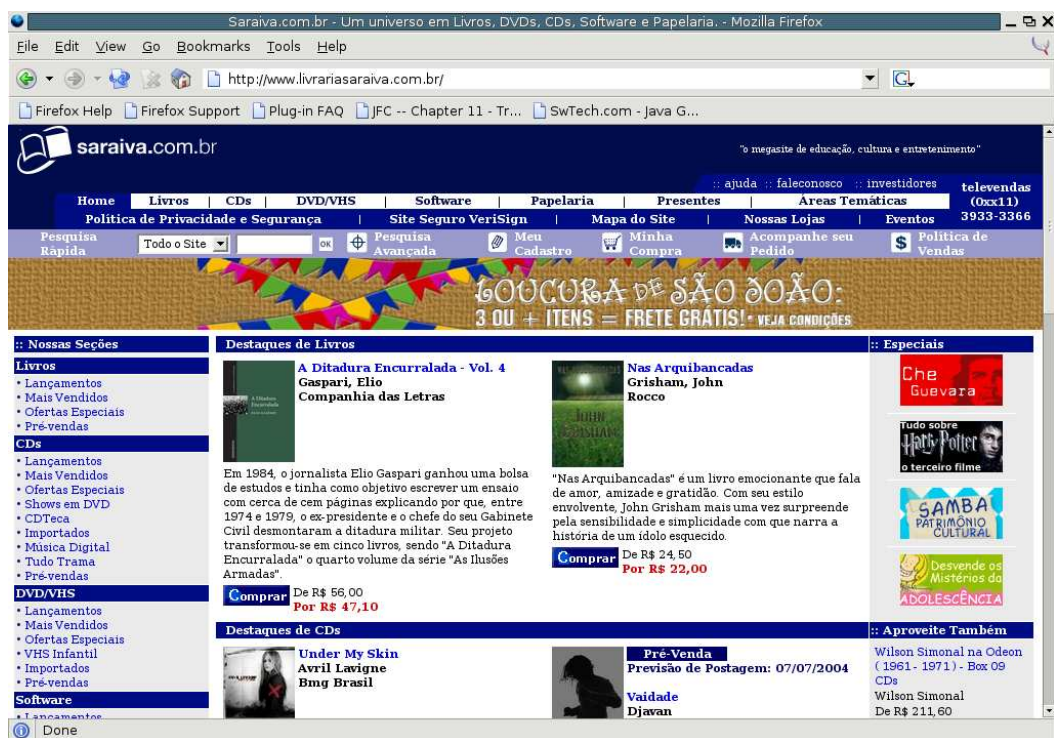


Figura 6: Página inicial do Site da Livraria Saraiva