

Interação Pessoa-Máquina

**Trabalho Prático 5 - CogTool**

Licenciatura em Engenharia Informática

Ano Letivo 2022/2023



Figura 1 – Logo CogTool (via github.com)

*Interação Pessoa-Máquina - Turma P4 [PL]*

**João André Linhares Oliveira (2018012875)**

**Renato Alexandre Oliveira Craveiro (2018011392)**

# Índice

[Índice 2](#_Toc136451137)

[Introdução 3](#_Toc136451138)

[Comparação geral 4](#_Toc136451139)

[Clínica Delille 5](#_Toc136451140)

[Clínica Dr. Wells 6](#_Toc136451141)

[Conclusão 7](#_Toc136451142)

# Introdução

Neste trabalho, realizado com o intuito de explorar a utilidade e funcionalidades da ferramenta *CogTool*, propomo-nos a realizar uma avaliação do desempenho, rapidez e experiência de utilização de dois websites pertencentes a entidades de saúde, no contexto específico da especialidade dentária.

Para esta finalidade, optamos então por testar duas unidades de saúde dentária situadas em Coimbra (Clínica Delille e Clínica Dr. Wells), utilizando o *CogTool* como auxílio durante o processo.

O objetivo principal dos testes realizados era agendar um tratamento de branqueamento dentário em cada uma das clínicas selecionadas, considerando uma data aleatória entre segunda-feira e sexta-feira, e fornecendo os dados pessoais necessários para a marcação, sem acordos.

Desta forma, ao utilizar o *CogTool* como uma ferramenta de análise, foi possível obter uma compreensão mais aprofundada do desempenho e da qualidade da experiência de utilização dos websites das clínicas selecionadas, fornecendo informação sobre a eficácia do processo de marcação em cada unidade de saúde.

A screenshot of a computer

Description automatically generated

A screenshot of a computer

Description automatically generated with medium confidence*Interações CogTool das duas páginas*

# Comparação geral

A screenshot of a computer

Description automatically generatedA screenshot of a computer

Description automatically generated with medium confidence­

Após efetuar comparações com a ferramenta *CogTool*, testando cada um dos sites, podemos imediatamente concluir que o website da Clínica Delille é mais eficaz numa perspetiva de experiência de utilizador e tempo necessário para um utilizador, do zero, marcar uma consulta, porém, isso não significa que o resultado é o melhor…

Segue uma análise mais detalhada sobre cada uma das opções.

# Clínica Delille

A screenshot of a computer

Description automatically generated

Figura 2 - Tempos de Execução no website da Clínica Delille

Após uma análise detalhada dos tempos de execução utilizando a ferramenta CogTool, podemos concluir que o site da Clínica Delille, em termos de user experience e interfaces, proporciona uma experiência acolhedora para novos clientes. Essa abordagem permite que um utilizador iniciante, com pouca habilidade computacional, encontre facilmente as caixas de texto, preencha-as e "agende" uma consulta. No entanto, realço que o termo "agendar" está entre aspas, pois a consulta não fica completamente marcada. É necessário um contacto posterior por telefone ou email para confirmar a consulta. Isso significa que, apesar da pouca quantidade de cliques necessários e da simplicidade da interface, a interação entre o cliente e a máquina não é suficiente para concluir a marcação a 100%.

É importante considerar a implementação de melhorias no sistema de marcação, a fim de oferecer uma experiência mais completa e satisfatória. Essas melhorias podem incluir a automatização da confirmação da consulta através do próprio site, como acontece na Clínica Dr. Wells.

No geral, embora o site da Clínica Delille seja acolhedor e fácil de usar para novos utilizadores, há espaço para otimizações adicionais na interação cliente-máquina para garantir que a marcação da consulta seja concluída de forma mais efetiva e satisfatória, evitando a necessidade de um contacto posterior para confirmação.

# Clínica Dr. Wells

A screenshot of a computer

Description automatically generated

Figura 3 - Tempos de Execução no website da Clínica Dr. Wells

Após analisar os tempos de execução do site da Clínica Dr. Wells, percebemos que ele apresenta maior complexidade de interações em comparação ao da Clínica Delille. No entanto, é importante destacar que nem tudo o que parece é exatamente como é. Apesar dessa perceção inicial, a Clínica Dr. Wells apresenta uma interface brutalmente simples, que facilita a marcação da consulta diretamente pela internet, sem a necessidade de quaisquer outros contactos posteriores. Além disso, uma vantagem significativa do site da Clínica Dr. Wells é a disponibilização do preçário diretamente na plataforma. Isso elimina uma preocupação adicional que geralmente surge durante o processo de marcação de consultas em outros sites, como o da Clínica Delille, onde essa informação não está presente no momento da marcação. Essa diferenciação coloca o website da Clínica Dr. Wells em um patamar superior.

Embora o site da Clínica Dr. Wells possa ser aprimorado em alguns aspetos, no geral, proporciona uma melhor experiência web. Apesar de exigir um maior número de interações por parte do utilizador, os resultados obtidos são mais satisfatórios. A possibilidade de marcar a consulta diretamente no site, juntamente com a disponibilidade do preçário, contribui para uma experiência mais completa e conveniente para os utilizadores.

Em suma, embora a perceção inicial possa sugerir uma maior complexidade, a simplicidade da interface e a capacidade de marcar a consulta online sem a necessidade de contactos posteriores fazem do site da Clínica Dr. Wells uma escolha potencialmente mais vantajosa em termos de facilidade de utilização e qualidade da experiência web.

# Conclusão

Ao concluir a análise e comparação dos dois sites, podemos observar que na página web da Clínica Delille, a prioridade é permitir que um utilizador, do zero, agende uma consulta de forma **rápida**. Devido ao facto de ser uma clínica de menor dimensão em comparação com a Clínica Wells, não temos acesso imediato às disponibilidades para agendar as consultas, em vez disso, é pedido ao utilizador que indique um dia e horário preferencial e, posteriormente, a confirmação da consulta é feita por meio de correio eletrónico ou por chamada. Isso implica que tecnicamente a consulta **não fica imediatamente agendada**.

Por outro lado, no caso da Clínica Dr. Wells, embora o processo de preenchimento de informações demore mais tempo, o utilizador sai do website com uma consulta **totalmente agendada**. Ainda que o processo possa ser mais demorado, a vantagem é que o utilizador tem a **garantia** de ter a consulta marcada ao finalizar a interação com o site.

Essa diferença nos procedimentos entre as duas clínicas é importante de ser considerada ao avaliar a experiência do utilizador. Enquanto a Clínica Delille prioriza o contacto posterior para confirmar a consulta, a Clínica Dr. Wells oferece a conveniência de ter a consulta marcada de forma imediata. Estas diferentes metodologias podem ter um impacto na satisfação do utilizador e na eficiência do processo de agendamento, devendo ser levados em consideração no aperfeiçoamento dos sites e serviços oferecidos pelas clínicas.