

Métodos de Avaliação para Sites de Entretenimento

Aluno: Fabricio Aparecido Breve

Prof. Orientador: Daniel Weller

Monografia I

- Métodos de avaliação estudados:
 - Método Heurístico
 - Avaliação Baseada em Guidelines
 - Comparação entre Interfaces
 - Walkthrough Cognitivo
 - Walkthrough Pluralístico
 - **Avaliação com o Usuário**

Objetivos

- verificar a validade e eficiência do método de **Avaliação com o Usuário** para identificação de problemas de usabilidade em páginas da *World Wide Web*
- encontrar possíveis relações entre os problemas encontrados e o não cumprimento de recomendações propostas por Nielsen

Sites e Categorias Avaliados

■ Sites de Bate-papo

- Universo Online – <http://www.uol.com.br/batepapo/>
- Terra – <http://www.terra.com.br/chat/>
- Fulano – <http://www.fulano.com.br>

■ Sites de Música

- Whiplash – <http://www.whiplash.com.br>
- Democlub – <http://www.democlub.com.br>

■ Sites de Jogos

- Outerspace – <http://www.outerspace.com.br>
- BRGames – <http://www.brgames.com.br>
- UOL Jogos – <http://www.uol.com.br/jogos/>

Bate-Papo: Universo Online

The screenshot shows a web browser window titled "Bate-papo - Por idade - de 20 a 30 anos (20) - Microsoft Internet Explorer". The page header is green and contains the "BATE-PAPO UOL" logo, a dropdown menu for "quando falarem comigo" set to "tocar o que vier", and two checked options: "rolagem automática da tela" and "permitir música (midi)". Below the header, the chat area displays a message: "NÃO VERO QUE ESCREVO NÃO ADIANTA ME IGNORAR VO TA LIÇADO QUE TE CONSIDERO E COMO PIT BULL OU PIT RAMBO SEI LÁ ÉPIT E PRONTO MORAAAAAAAAAAAAA". A list of chat messages follows, including: "(23:59:42) [Avatar] £µµĐ §†@; †: sai da sala...", "(23:59:59) bunitinha- fala para Fabricio: oi, quer tc?", "(00:00:16) bunitinha- fala para Fabricio: haeuaehuae", "(00:00:19) SafadinhoICQ: entra na sala...", "(00:00:48) Vanessa reservadamente fala para Fabricio: oi", "(00:01:42) Vanessa reservadamente fala para Fabricio: oi", "(00:01:48) HOMEM DOS SONHOS@ grita com TODOS: esse", "(00:02:38) Fabricio reservadamente fala para bunitinha-: oie :)", "(00:02:40) Vanessa reservadamente fala para Fabricio: k d vc?", and "(00:02:55) Fabricio reservadamente fala para Vanessa: oi!". The bottom of the chat area shows a control bar for "Fabricio" with a checked "reservadamente" option, a "fala para" dropdown set to "Vanessa", and buttons for "Sair", "enviar som:", "enviar imagem:", and "Enviar". The browser's address bar shows "Abrindo página http://batepapo6.uol.com.br:2170/BODY&USER=Fabricio&ID=168...", and the taskbar at the bottom displays various system icons and the time "00:09".

Bate-Papo: Terra

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window titled "CidadesP - Piracicaba C - Microsoft Internet Explorer". The address bar contains the URL "http://chat2.terra.com.br:9781/@@CHATCGI@@?". The page header features the Terra logo and navigation links: "webcards", "não perca", "procure amigos", and "ajuda".

The chat area displays a list of messages:

- entra na sala
- SA-USA 00:16:32 sai da sala
- bunitinha- 00:16:59 entra na sala
- margarte 00:17:00 sai da sala
- Sozinha 00:17:09 fala com JOTA C. Me formei lá, em farmácia, mas já faz 7 anos. Tudo a ver com o Fórum, não?!?
- THOR* 00:17:11 entra na sala
- bunitinha- 00:17:36 oiieeeeeeee :D consegui!
- FOFUXO 00:18:35 fala com Mary® naum gosto da outra sala?
- Sozinha 00:18:36 sai da sala

The bottom of the chat window includes a control bar with the following elements:

- Fabricio na sala
- Piracicaba C (18)
- fala com
- TODOS
- reservado
- sair
- enviar
- mais imagens e sons
- emojis: 😄, 😡, 😊, 😞, 😠, 😇
- checkboxes: /carinhas, clássicas, rolagem, aviso sonoro

The Windows taskbar at the bottom shows the "Iniciar" button, several application icons, and the system tray with the date and time "00:24".

Bate-Papo: Fulano

Fulano.com.br - Tudo Mais Divertido - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Voltar Pesquisar Favoritos Histórico

Endereço <http://www.fulano.com.br/>

Busca na Web: by Google

fulano
com.br

CAPA

Usuário
Senha
> Esqueci a senha

RÁDIO FULANO

Canais:

- > Chat
- > Cinema
- > Cofrinho
- > Esportes
- > Fulanices
- > Jogos Online
- > Música
- > TV
- > Variedades
- > Viagem

ChatPoint - fulano.com.br - Microsoft Internet Explorer

Chat de fulano

salas

TROCAR CARINHA

HISTÓRICO

CHAT PRIVADO

VOLTO JÁ

SAIR

fulano
com.br

a conversa

escreva aqui

Escolha sua carinha! Clique em "salas" para mudar de ambiente!

Alguém te enchendo a paciência?	Clique na pessoa e depois em "IGNORAR"
Quer ficar sozinho com alguém?	Clique na pessoa e depois em "CHAT PRIVADO"
Deu vontade de ir ao banheiro?	Clique em "VOLTO JÁ"

Dicas:

- ▶ Use o mouse para movimentar o bonequinho dentro da tela, clicando no local que você deseja ir

Chat interface showing various users (Paixão brava, krandor, jully, xao, trabuconodosoto, linda, italiano, Oi, privado, privado, prissy, djeca, A farrã foi grande, creed, cinty, E vc?, Vc mora na praia, tu naum surfa?, fernand, fernandinha, gostozinhosp, rockboy, wedy, fabricio, buntinha, doidao, ace, danieltrielli, eskalafobético, cocaionomo, Tenho a impressão de já ter tc com vc, doidinha, fabinhosp, digo, volto já, gordaefanha, pila, extreme, chamoso, susi).

entrar agora!

FALE CONOSCO

> Quero ser Fulano

Internet

00:51

Música: Whiplash

!! Whiplash! O Mais Completo Site de Rock! - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço <http://www.whiplash.com.br/>

mercado Livre ONDE VOCÊ COMPRA E VENDE DE TUDO

50 MIL BANNERS. R\$ 120.00

Micros, Periféricos, Componentes e Suprimentos pelo melhor preço. Como Anunciar?

BANDAS: # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z PRINCIPAL BATE-PAPO BUSCA

<http://whiplash.net> Whiplash!

NOVIDADES BANDAS ESPECIAL COLUNAS REVIEWS COMUNIDADE ARQUIVOS GUIA OUTROS WHIPLASH!

Novidades

- Notícias
- Agenda
- Entrevistas
- Para Ver e Ouvir
- Em Outros Sites
- Promoções
- Bandas e Artistas
- Nacionais
- Internacionais
- Independentes
- Especial
- Matérias e Ensaio
- Opiniões
- Curiosidades
- Perguntas/Respostas
- Fotos de Infância
- Citações
- Colunas
- Mofo
- On The Road
- Heaven In Heavy
- Horizonte Progressivo
- Rock Comics

Últimas Manchetes e Notícias



19/09 'Stairway To Heaven', 'Imagine', 'War Pigs' e outras músicas são evitadas nos EUA



14/09 Krisiun e Nevermore juntos na América Latina



13/09 Mundo do

- ▶ Todas as notícias
- ▶ Clássico / Blues / Progressivo
- ▶ Pop / Rock / Alternativo
- ▶ Hard / Metal
- ▶ Punk / Hardcore
- ▶ Nacional

01/10 Rush com DVD, CD e livro a caminho
01/10 Dream Theater finaliza mixagem de novo álbum de estúdio
01/10 James Murphy com tumor no cérebro
01/10 O melhor de Sammy Hagar ao vivo
01/10 Megadeth gravará CD e DVD ao vivo em Buenos Aires
30/09 Provável capa de coletânea do Pink Floyd
30/09 Mais um tributo ao Aerosmith
29/09 Daniel Gildénlow na turnê do TransAtlantic
29/09 Steel Warrior de volta ao Brasil
28/09 Shows em prol das vítimas: até o Led Zeppelin está cogitado!
28/09 Motörhead mais vivo que nunca
28/09 Jon Bon Jovi e Richie Sambora gravam música para vítimas
28/09 Devin Townsend lança novo álbum
28/09 The Misfits faz aniversário e prepara surpresa
28/09 Symphony X divulga capa do novo álbum
27/09 Reunião do Black Sabbath ameaçada
27/09 Sepultura e Slayer juntos na Europa
27/09 O Gwar está de volta

Matérias



On The Road - Os quatro CDs do Apocalypse

Dave Matthews Band - Lillywhite Sessions

Mofo - Echo and the Bunnymen - Crystal Days

▶ Mais matérias...

Entrevistas



Shaman

- Shadow Mask

Internet

Iniciar

Caixa... t7DS... KaZa... Whi... Jasc... Mono...


00:44

Música: Democlub

Demo Club : Espalhe sua musica na web! - P... - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço <http://www.democlub.com.br/>



clique aqui e conheça nossas vantagens Clickcerto

-- Espalhe sua música pela web! -- Informações | E-Mail

Login

Apelido:

Senha:

Cadastre-se Já

Stats

1097 Bandas
3190 Usuários
1321 Arquivos .MP3
1555 Comentários.

Menu

Search


Bandas por Estado
Bandas por Estilo

Últimos Comentários

Procura-se (NOVO!)

Shows

Música da Vez



Coice de Mula
Tento Imaginar

Real Audio
MP3

Últimas Notícias

Demo Club agora é ainda mais brasileiro
Será o fim do Usina do Som?
Músicos ganham batalha judicial contra OMB
Em menos de 1 mês, Demo Club de cara nova!
Vão acabar com a OMB
Problemas na migração - Verifiquem seus arquivos no DC
Demo Club em novo servidor!
Demo Club está sendo ameaçado de ser detonado
Estamos reformulando o site!!!
O povo contra a Fanta Uva

Últimas Músicas

School Little Bitches	BuRP
When I Come Around (cover-ensaio)	NEVROSE
Perereca	NEVROSE
Paty's in Boy's in the Cheat	NEVROSE
Spucok	NEVROSE
	NEVROSE

As 10 Mais

01. Cientistas de Piracicaba
02. Damien
03. Senryoku Zokyozaí
04. Khallice
05. Taglia Music
06. Necropolis
07. Rotten Chicks
08. Freaky Funk
09. Great Guy
10. Numinia

Site oficial

Top Radios

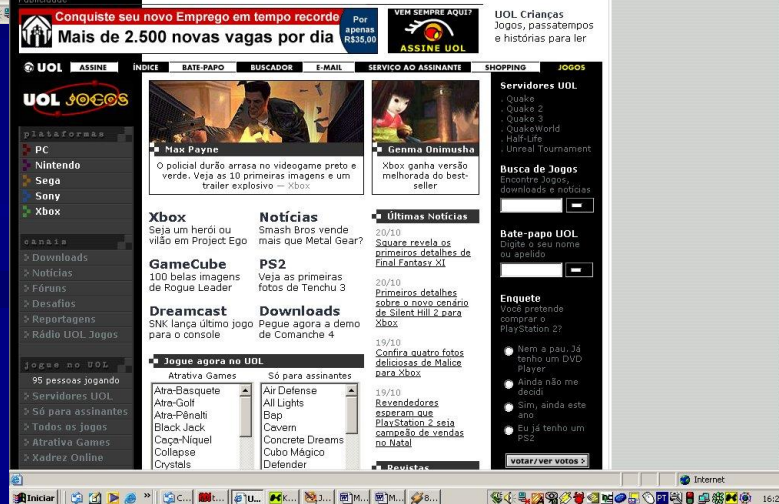
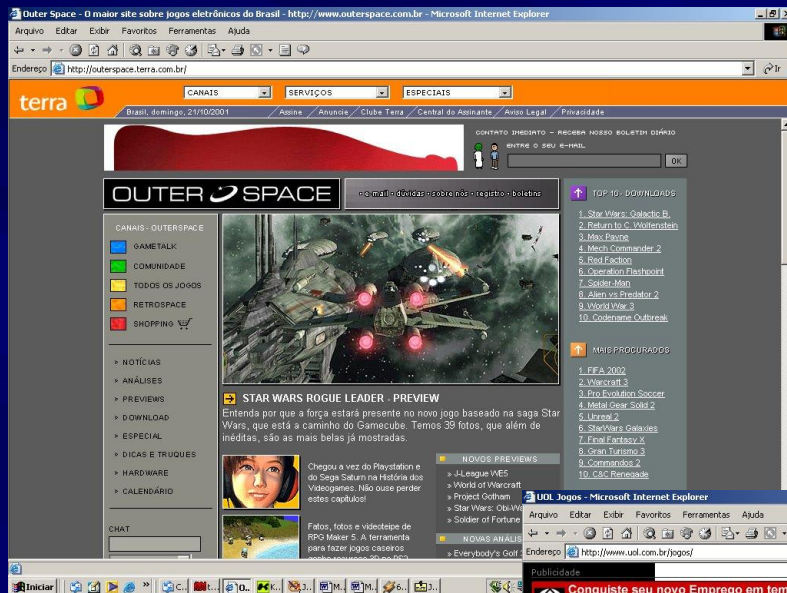
01. Taglia Music
02. Damien
03. Senryoku Zokyozaí
04. Rotten Chicks
05. Domsday
06. LifeStream
07. Fuleragem
08. Numinia
09. Baratas Voadoras
10. Julio Roll

As Mais Novas

01. Zaida
02. Pop, RJ
03. OS THOMPSONS

Windows taskbar: Iniciar, Demo Clu..., Caixa de e..., t7D5 | BR..., http://ww..., RealPlayer..., 13:48

Jogos: Outerspace, BRGames e UOL Jogos



Listas de tarefas

- Foram criadas listas de tarefas para cada um dos *sites* avaliados
- Foram escolhidas tarefas básicas, que qualquer usuário típico faria para utilizar o sistema
- Para *sites* parecidos foram elaboradas tarefas iguais ou as mais semelhante possíveis

Tarefas para o Bate-Papo do UOL

- Entre em uma das salas de bate-papo da cidade de Piracicaba
- Envie uma mensagem saudando todos da sala
- Envie uma mensagem reservada para alguém na sala
- Envie para a sala um som de “telefone” e uma imagem de “sorriso”
- Saia da sala de Piracicaba
- Escolha uma das salas “de 20 a 30 anos” para “espiar”
- Deixe uma mensagem no “Mural de Recados”
- Verifique quando e com quem será o próximo bate-papo com convidados

Metodologia utilizada nas Avaliações – Pré-Teste

- Apresentação para o usuário dos objetivos da avaliação
- Perguntas relacionadas a experiência do usuário com Internet
- Perguntas relacionadas a experiência do usuário com o *site* a ser avaliado

Metodologia utilizada nas Avaliações – durante o teste

- Anotação do tempo gasto para cumprir cada tarefa
- Anotação de comentários dos participantes
- Anotação de observações com relação ao andamento de cada tarefa (facilidades e dificuldades)

Principais dificuldades

- Indisponibilidade de um laboratório de usabilidade
- Impossibilidade de fazer uma seleção criteriosa de usuários para as sessões de avaliação
- Acesso a Internet muito lento nos laboratórios da Universidade

Sites de Bate-Papo: tempo de cumprimento de cada tarefa

	Universo Online			Terra			Fulano		
Tarefa	A	B	C	A	B	C	A	B	C
1	4*	3*	1	3*	3	1	0	0	1
2	0	0	0	0	1	0	0	3	2
3	2*	2	0	2	1	0	2*	0	0
4	2	5*	0	2	3	1	0	0	0
5	0	0	0	0	1	0	0	0	0
6	1	1	1	0	0	0	0	0	0
7	2	1	1	3	1	2	0	0	0
8	0	0	0	0	0	1	-	-	-

Tempo gasto em cada tarefa por cada usuário nos sites de bate-papo

Obs: tempos em minutos

() usuário precisou de algum tipo de ajuda do avaliador para concluir a tarefa*

Problemas encontrados

- Categorização utilizada pelo UOL nas salas de bate-papo: mistura de regiões e idades

CIDADE E REGIÕES	
Escolha um subgrupo:	
Salas abertas por assinantes	
SUDESTE	GENTRO-OESTE
São Paulo - Capital	Brasília
São Paulo - 15 a 20 anos	Goiás
São Paulo - 20 a 30 anos	Mato Grosso
São Paulo - 30 a 40 anos	Mato Grosso do Sul
São Paulo - 40 a 50 anos	NORDESTE
São Paulo - mais de 50 anos	Alagoas
Grande São Paulo	Bahia
São Paulo - Interior (A-B)	Ceará
São Paulo - Interior (C-J)	Maranhão
São Paulo - Interior (L-O)	Paraíba
São Paulo - Interior (P-R)	Pernambuco
São Paulo - Interior (S-Z)	Piauí
Rio de Janeiro	Rio Grande do Norte
Rio de Janeiro - 15 a 20 anos	Sergipe
Rio de Janeiro - 20 a 30 anos	
Rio de Janeiro - 30 a 40 anos	EXTERIOR
Rio de Janeiro - 40 a 50 anos	Argentina
Rio de Janeiro - mais de 50 anos	Portugal
Minas Gerais	Brasileiros no Exterior
Espírito Santo	Encontros em outros
SUL	Idiomas
Rio Grande do Sul	
Santa Catarina	
Paraná	
NORTE	
Amazonas	
Pará	
Tocantins	

Problemas encontrados



















- Barra de comandos: comparando UOL e Terra

Fabricio reservadamente

Fabricio na sala reservado [sair](#)
 [mais imagens e sons](#)
 carinhas novas carinhas clássicas rolagem aviso sonoro

Problemas encontrados

- Lista de salas de bate-papo do UOL, nomes das salas não são *links*

Salas	Entrar	Espiar	Pessoas na sala
Paulínia			3
Pedreira			Vazia
Peruíbe			20
Praia Grande (1)			14
Praia Grande (2)			20
Pindamonhangaba			21
Piracicaba (1)			20
Piracicaba (2)			19
Piracicaba (3)			17

Problemas encontrados

- Whiplash: menu geral e menu da seção



The screenshot shows the Whiplash website interface. At the top, there is a navigation bar with the text "BANDAS: #ABCDEFGHIJKLMN OPQRSTUVWXYZ" and "PRINCIPAL BATE-PAPO BUSCA" with icons for a calendar and a home page. Below this is a large orange speech bubble containing the URL "http://whiplash.net" and the band name "Pato Fu". A secondary navigation bar contains the following menu items: "NOVIDADES BANDAS ESPECIAL COLUNAS REVIEWS COMUNIDADE ARQUIVOS GUIA OUTROS WHIPLASH!". On the left side, there is a vertical menu with the following items: "Reviews", "Shows", "Comunidade", "Mailing List", "Mural", "Arquivos", "Temas Windows", "Outros Sites", and "Oficial". The main content area is titled "Biografia e Informações" and features a photograph of the four members of the band Pato Fu. To the right of the photo, there is a text block starting with "Por Alberto de Azevedo 'Garfield' Neto" and "O Pato Fu surgiu de uma união do trio mineiro John, que era dono de uma loja de instrumentos musicais em BH, Ricardo Koctus, que era funcionário desta loja e".

BANDAS: #ABCDEFGHIJKLMN OPQRSTUVWXYZ PRINCIPAL BATE-PAPO BUSCA

<http://whiplash.net> Pato Fu

NOVIDADES BANDAS ESPECIAL COLUNAS REVIEWS COMUNIDADE ARQUIVOS GUIA OUTROS WHIPLASH!

Reviews
Shows
Comunidade
Mailing List
Mural
Arquivos
Temas Windows
Outros Sites
Oficial

Biografia e Informações



Por Alberto de Azevedo "Garfield" Neto

O Pato Fu surgiu de uma união do trio mineiro John, que era dono de uma loja de instrumentos musicais em BH, Ricardo Koctus, que era funcionário desta loja e

Problemas encontrados

- Democlub: listagem de bandas, as fotos não são *links*

100 VERGONHAS - Punk - São Paulo



Banda Paulistana de Punk Rock com influências de Ramones e Green Day.

1853 - Rock - São Paulo



Banda que veste a camisa do Rock Nacional com numeração certa: 1853.

Problemas encontrados

- Caixa de seleção de jogos do UOL Jogos: não permite duplo clique



Problemas encontrados

- UOL Jogos: pouco contraste em algumas partes da tela

The screenshot displays the UOL Jogos website interface. On the left, there is a navigation menu with sections for 'plataformas' (listing PC, Nintendo, Sega, Sony, Xbox) and 'canais' (listing Downloads, Notícias, Fóruns, Desafios, Reportagens, Rádio UOL Jogos). The main content area features several news items:

- Final Fantasy XI**: Square libera inúmeras fotos de seu novo RPG online. Conheça um maravilhoso mundo habitado por jogadores dos cinco continentes através da Internet — PS2
- F1 2001**: EA atualiza jogo de corrida. Veja o que achamos da edição desse ano
- PS2**: Primeiras imagens de Vampire Night
- GameCube**: Fotos inacreditáveis de Rogue Leader
- Xbox**: Veja como ficou Batman Vengeance
- PC**: Harry Potter invade seu computador
- Últimas Notícias**:
 - 02/11 [Sinta o terror de Resident Evil para GameCube em 12 fotos inéditas](#)
 - 02/11 [Curta 18 fotos inéditas de Jet Set Radio Future para Xbox](#)
 - 02/11 [Game Boy Advance](#)
- Notícias**: Ultima Online ganha nova expansão
- Downloads**: Tetris 4000 traz desafio 3D

On the right side, there are three utility sections:

- Servidores UOL**:
 - Quake
 - Quake 2
 - Quake 3
 - QuakeWorld
 - Half-Life
 - Unreal Tournament
- Busca de Jogos**: Encontre Jogos, downloads e notícias. Includes a search input field and an 'ok' button.
- Bate-papo UOL**: Digite o seu nome ou apelido. Includes a chat input field and an 'ok' button.
- Enquete**: Você pretende comprar o PlayStation 2? Includes a radio button for 'Nem a pau, Já tenho um DVD'.

Lista de principais problemas encontrados: Bate-Papo do Universo Online

- Categorização de salas é confusa (mistura cidades e idades), a criação de subgrupos poderia resolver o problema;
- Na listagem de salas, o nome de cada uma delas deveria ser um *link* para entrar na mesma;
- Na tela de bate-papo, o posicionamento da caixa “reservadamente” é inadequado, deveria ser semelhante ao do *Terra*, ao lado da caixa de seleção do destinatário da mensagem.

Lista de principais problemas encontrados: UOL Jogos

- Há pouco contraste em algumas telas, dificultando a leitura, as cores deveriam ser redefinidas;
- Na caixa de seleção de jogos, deve ser dada a opção do usuário clicar duas vezes ou usar a tecla “Enter” para visualizar a página do jogo selecionado;
- As notas por conceitos poderiam ser revistas ou acompanhadas por alguma numeração;
- Fóruns deveriam estar separados por videogames ao invés de fabricantes.

Conclusão – *sites* avaliados

- Mesmo sendo *sites* famosos que já conquistaram a preferência dos usuários, ainda apresentam problemas de Usabilidade
- Muitos problemas poderiam ser evitados com pequenas modificações seja de caráter de *layout* ou de seqüenciamento das ações associadas as análises das tarefas

Conclusão – metodologia aplicada

- Muitos dos problemas foram apontados pelos usuários dos testes, que por terem experiência com Internet, fizeram muitos comentários contribuindo e colaborando muito para o processo, citando inclusive como estes problemas poderiam ser resolvidos
- Na categoria de *sites de Jogos*, apesar de serem *sites* semelhantes, avaliados com tarefas também muito parecidas, os problemas encontrados foram bem diferentes em cada um deles

Conclusão

- Alguns dos problemas encontrados têm forte relação com recomendações propostas por Nielsen [NIE00], que não foram cumpridas
- Os resultados das avaliações identificam vários problemas de usabilidade em todos os *sites* avaliados. Isto é um indicador de que a Avaliação com o Usuário é um método válido para avaliação de *websites*.
- Este é também um método eficiente, pois diversos resultados foram obtidos mesmo sem contar com as infra-estruturas e as despesas que seriam necessárias para realizar as sessões de testes ideais.