

Relatório de Testes de Usabilidade à ReplayBar do site Arquivo.pt

Fernando Melo, Daniel Gomes
fernando.melo@fccn.pt, daniel.gomes@fccn.pt
FCT-FCCN: Arquivo.pt

Julho 2016

1 Sumário Executivo

Foram realizados testes com 6 utilizadores, que executaram um total de 7 tarefas. A eficácia média obtida foi de 91% e a satisfação média foi de 80%, o que demonstra que a nova interface foi bem aceite pelos utilizadores. No entanto, há sempre espaço para melhorias. Ao longo das sessões observámos um conjunto de possíveis recomendações que são apresentadas no último capítulo.

2 Introdução

2.1 Contexto

O Arquivo.pt é uma infraestrutura de investigação que permite visualizar páginas do passado. Foi lançada, em Maio de 2016, uma nova versão do Arquivo.pt, com uma nova interface (ReplayBar) que permite navegar entre versões arquivadas de uma página, tirar uma captura da página arquivada em formato de imagem, imprimir a página arquivada e partilhar essa mesma página no facebook, Twitter ou por email. As Figuras 1, 2 e 3, apresentam a nova ReplayBar, para computadores, tablets e telemóveis, respetivamente.

Este relatório detalha os resultados obtidos com os testes de usabilidade efetuados para a nova versão do Arquivo.pt

2.2 Metodologia

A metodologia utilizada nos testes de usabilidade baseou-se em métodos de observação e registo de dados, obtidos através de cada sessão com um participante que realizou as tarefas na nova versão do site Arquivo.pt. Cada sessão foi conduzida por Daniel Gomes, no papel de facilitador do teste e Fernando Melo, no papel de observador. Foi realizado um pré-teste, onde se detetaram algumas

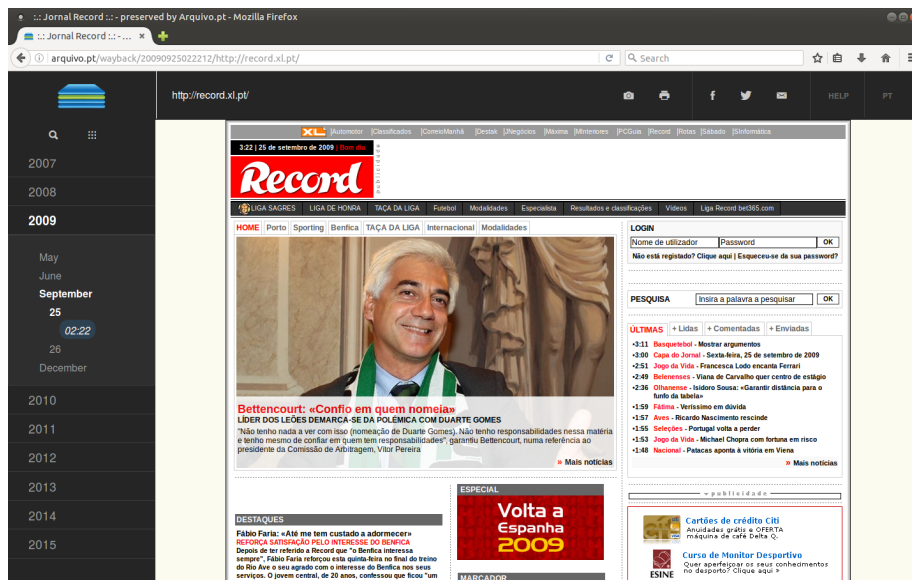


Figura 1: Versão Desktop da ReplayBar do Arquivo.pt

anomalias que foram retificadas, nomeadamente algumas tarefas eram demasiado restritivas e uma das tarefas, foi reescrita pois não foi claro para o utilizador o que era pretendido.

Cada sessão foi iniciada com uma explicação do seu propósito por parte do facilitador, que também solicitou ao participante que efetuasse as tarefas da forma mais natural possível, e que fosse pensando alto à medida que realizava as tarefas. De seguida foi entregue ao utilizador a lista de tarefas a realizar. O observador foi registando as dificuldades sentidas. No final de cada sessão, foi pedido ao utilizador que preenchesse um questionário de satisfação anónimo, e foram entregues materiais de divulgação do Arquivo.pt, assim como uma gratificação pela participação.

Os testes de usabilidade ocorreram, entre 20 de Junho e 12 de Julho de 2016, nas instalações da FCCN, em Lisboa. Foram realizadas 6 sessões de usabilidade.

3 Tarefas e Métricas utilizadas

3.1 Lista de Tarefas

Um amigo seu disse que no Arquivo.pt poderia encontrar páginas antigas da Internet. Lembrou-se que a sua escola ou universidade já tem site há muitos anos.

1. Tente encontrar o site da escola/universidade onde estudou no Arquivo.pt.



Figura 2: Versão Tablet da ReplayBar do Arquivo.pt

2. Verifique se existe uma versão arquivada do site quando frequentou a escola/universidade. Escreva a data dessa versão.
3. Escreva a data da versão mais antiga do site.
4. Partilhe esta versão com os seus ex-colegas.
5. Imprima uma página à sua escolha para mostrar em casa.
6. Pediram-lhe para escrever um artigo sobre a sua antiga escola/universidade. Guarde como imagem a página de entrada do site para incluir neste artigo.
7. Utilize o Arquivo.pt livremente para procurar um assunto do seu interesse.

3.2 Métricas Utilizadas

As métricas em experiência de utilização (UX) são essenciais para a avaliação de resultados. Estes testes foram medidos aplicando um intervalo de 0 (zero) a

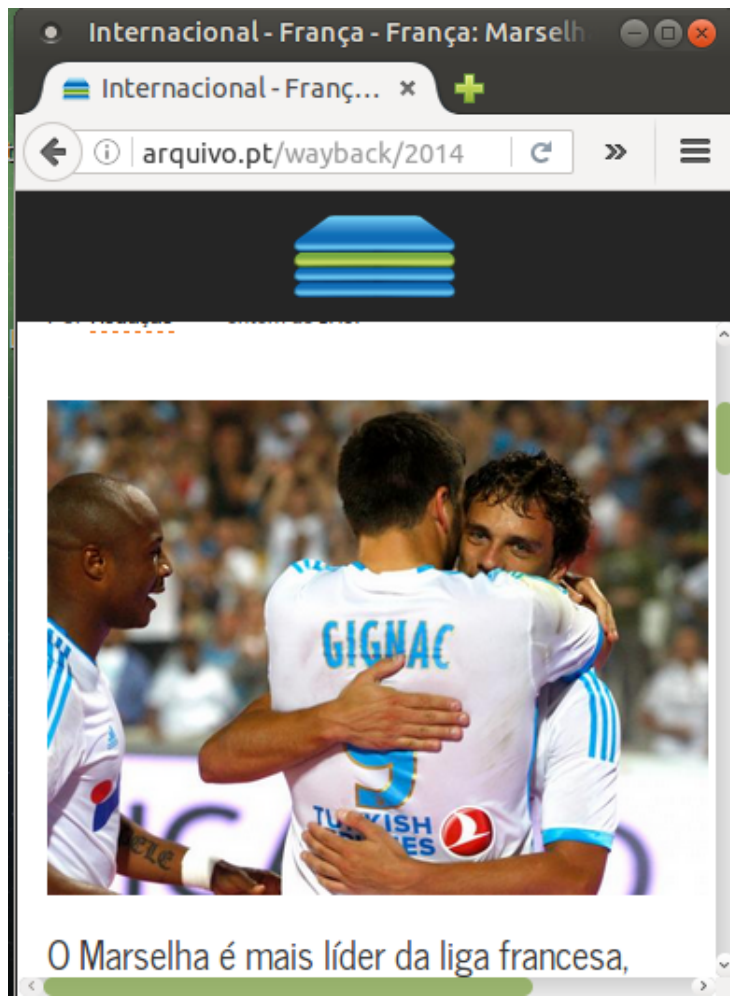


Figura 3: Versão Mobile da ReplayBar do Arquivo.pt

2 (dois), associados à eficácia na execução de cada tarefa.

A legenda abaixo indica quais os critérios utilizados para os resultados.

- **Resultado: 0** — O utilizador não conseguiu concluir a tarefa;
- **Resultado: 1** — O utilizador concluiu a tarefa com dificuldades ou com ajuda;
- **Resultado: 2** — O utilizador concluiu a tarefa sem dificuldades.

Também foi avaliada a satisfação dos utilizadores, através do preenchimento de um inquérito no fim de cada sessão de usabilidade. O inquérito continha um total de 8 afirmações, em que se pediu a cada utilizador que avaliasse de 1

(discordo fortemente) a 7 (concordo fortemente), o grau de concordância com cada uma das mesmas.

4 Resultados dos Testes de Usabilidade

4.1 Sessão 1: portátil com Windows 8 + Web browser Chrome

Data: 21/6/2016

4.1.1 Tarefa 1: Tente encontrar o site da escola/universidade onde estudou no Arquivo.pt.

Resultado: 2
Sem dificuldades

4.1.2 Tarefa 2: Verifique se existe uma versão arquivada do site quando frequentou a escola/universidade. Escreva a data dessa versão.

Resultado: 2
Sem dificuldades

4.1.3 Tarefa 3: Escreva a data da versão mais antiga do site.

Resultado: 2
Sem dificuldades

4.1.4 Tarefa 4: Partilhe esta versão com os seus ex-colegas.

Resultado: 2
Sem dificuldades (partilha Facebook)

4.1.5 Tarefa 5: Imprima uma página à sua escolha para mostrar em casa.

Resultado: 2
Sem dificuldades mas não chegou a imprimir.

4.1.6 Tarefa 6: Pediram-lhe para escrever um artigo sobre a sua antiga escola/universidade. Guarde como imagem a página de entrada do site para incluir neste artigo.

Resultado: 1
Inicialmente não se apercebeu que o download da imagem já tinha sido feito devido a plugin “Diggo” de tirar screenshots instalado no browser.

4.1.7 Tarefa 7: Utilize o Arquivo.pt livremente para procurar um assunto do seu interesse.

Resultado: 2
Sem dificuldades.

4.1.8 Notas gerais:

- Dificuldades em encontrar tabela de versões na pesquisa por texto livre;
- Identificou que o logo ia para a homepage;
- Não associou logo com tabela de versões na página de replay.

4.1.9 Principais obstáculos identificados:

- Significado da lupa;
- Não viu o link “Tabela de versões”;
- Localização do ficheiro gerado do screenshot.

4.2 Sessão 2: mobile Iphone 6 plus + Web browser Safari

Data: 21/6/2016

4.2.1 Tarefa 1: Tente encontrar o site da escola/universidade onde estudou no Arquivo.pt.

Resultado: 1
Alguma dificuldade em listar versões. Tentativas com várias universidades.

4.2.2 Tarefa 2: Verifique se existe uma versão arquivada do site quando frequentou a escola/universidade. Escreva a data dessa versão.

Resultado: 2
Sem dificuldades

4.2.3 Tarefa 3: Escreva a data da versão mais antiga do site.

Resultado: 2
Sem dificuldades

4.2.4 Tarefa 4: Partilhe esta versão com os seus ex-colegas.

Resultado: 2
Sem dificuldades (partilha email)

4.2.5 Tarefa 5: Imprima uma página à sua escolha para mostrar em casa.

Resultado: 2

Abriu o assistente de impressão, não deu para ver se o conteúdo estava bom na pré-visualização

4.2.6 Tarefa 6: Pediram-lhe para escrever um artigo sobre a sua antiga escola/universidade. Guarde como imagem a página de entrada do site para incluir neste artigo.

Resultado: 1

Conseguiu efetuar a tarefa, não se apercebeu que tinha guardado como imagem .png

4.2.7 Tarefa 7: Utilize o Arquivo.pt livremente para procurar um assunto do seu interesse.

Resultado: 2

Sem dificuldades.

4.2.8 Notas gerais:

- Forçado a usar mobile na horizontal (próprias palavras);
- Não conseguiu fazer scroll down nos sites que estava a visualizar;
- Problemas na pesquisa por URL no mobile: letras.up.pt

4.2.9 Principais obstáculos identificados:

- Scroll-down não funcionou em iOS;
- Localização do ficheiro gerado do screenshot.

4.3 Sessão 3: tablet Android + Web browser Chrome

Data: 07/7/2016

4.3.1 Tarefa 1: Tente encontrar o site da escola/universidade onde estudou no Arquivo.pt.

Resultado: 2

Sem dificuldades

4.3.2 Tarefa 2: Verifique se existe uma versão arquivada do site quando frequentou a escola/universidade. Escreva a data dessa versão.

Resultado: 2

Conseguiu realizar a tarefa, no entanto apresentou dificuldades em perceber como navegar entre versões arquivadas. Acabou por conseguir encontrar uma versão através da pesquisa avançada + ordenação por data.

Dificuldade em clicar nos links por considerá-los pequenos.

4.3.3 Tarefa 3: Escreva a data da versão mais antiga do site.

Resultado: 2

Conseguiu realizar a tarefa sem ajuda, tendo as mesmas dificuldades que na tarefa 2.

Dificuldade em compreender o comportamento dos datepickers “tenho de clicar no OK?!”.
Dificuldade na visualização dos conteúdos “isto é muito pequeno para Tablet”. Não viu o link “Tabela de versões”.

4.3.4 Tarefa 4: Partilhe esta versão com os seus ex-colegas.

Resultado: 2 Sem dificuldades (partilha Facebook e por email)

4.3.5 Tarefa 5: Imprima uma página à sua escolha para mostrar em casa.

Resultado: 2

Sem dificuldades mas não chegou a imprimir.

4.3.6 Tarefa 6: Pediram-lhe para escrever um artigo sobre a sua antiga escola/universidade. Guarde como imagem a página de entrada do site para incluir neste artigo.

Resultado: 2

Sem dificuldades. Contudo, o ficheiro imagem não ficou na pasta “screenshots” o que originou confusão acerca da sua localização.

4.3.7 Tarefa 7: Utilize o Arquivo.pt livremente para procurar um assunto do seu interesse.

Resultado: 2

4.3.8 Notas gerais:

- Botão da lupa com funcionalidade diferente da esperada que seria pesquisa na versão arquivada. Não percebeu a lupa. “É para pesquisar nesse dia?”. Lupa e logo têm funções redundantes;

- Botão do X na pesquisa no arquivo.pt não está a apagar texto da pesquisa como seria esperado;
- Bug pesquisa avançada: pesquisas por endereço para não serem case sensitive no hostname. Resultados de pesquisa diferentes com e sem maiuscula na opção “site:” da pesquisa avançada.

4.3.9 Principais obstáculos identificados:

- Localização do ficheiro gerado da screenshot ;
- Significado da lupa;
- Tamanho dos conteúdos em dispositivo móvel;
- Percepção do comportamento do datepicker;
- Resultados de pesquisa diferentes com e sem maiuscula na opção “site:” da pesquisa avançada;
- Botão do X na pesquisa no arquivo.pt não está a apagar texto da pesquisa como seria esperado;
- Não viu o link “Tabela de versões”.

4.4 Sessão 4: portátil com Windows 10 + Web browser Chrome

Data: 12/7/2016

4.4.1 Tarefa 1: Tente encontrar o site da escola/universidade onde estudou no Arquivo.pt.

Resultado: 1

Pesquisou pela “Escola de belas artes da Universidade do Porto”, pesquisou pela “Universidade de Belas Artes do Porto”. Esperava obter uma versão de 1991. Nunca clicou no site da faculdade (mesmo sendo um dos primeiros resultados).

Pesquisou pelo seu nome + a faculdade. Acabou pesquisando pela universidade em que deu aulas que pertence à Universidade de Lisboa. Entrou numa página da Universidade de Lisboa.

Inicialmente pôs data na searchbox e não usou os datepickers. Quando passou a usar os datepickers não clicou no OK.

Sensação de que “está lento”.

4.4.2 Tarefa 2: Verifique se existe uma versão arquivada do site quando frequentou a escola/universidade. Escreva a data dessa versão.

Resultado: 2
Sem dificuldades.

4.4.3 Tarefa 3: Escreva a data da versão mais antiga do site.

Resultado: 2
Sem dificuldades.

4.4.4 Tarefa 4: Partilhe esta versão com os seus ex-colegas.

Resultado: 2
Sem dificuldades (partilha email)

4.4.5 Tarefa 5: Imprima uma página à sua escolha para mostrar em casa.

Resultado: 2
Sem dificuldades mas não chegou a imprimir.

4.4.6 Tarefa 6: Pediram-lhe para escrever um artigo sobre a sua antiga escola/universidade. Guarde como imagem a página de entrada do site para incluir neste artigo.

Resultado: 0
Não concluiu a tarefa. Está habituada a tirar screenshots usando o teclado, não se apercebeu da opção.

4.4.7 Tarefa 7: Utilize o Arquivo.pt livremente para procurar um assunto do seu interesse.

Resultado: 1
Pesquisou pelo Independente. Não conseguiu encontrar o que pretendia, embora os resultados tivessem dado alguma informação sobre o antigo jornal.

4.4.8 Notas gerais:

- Muitas dificuldades em pesquisar pela sua Universidade e em compreender como procurar o histórico de versões de um site (página aparecia-lhe mas noutra data e ela não entendeu que poderia listar todas as versões arquivadas).
- Não viu/utilizou a opção “Pesquisar noutros arquivos”
- Sugeriu mudança do logo do arquivo.pt

- Extraí o URL original da barra do browser. Não conseguiu ver o URL na Replay bar.

4.4.9 Principais obstáculos identificados:

- Percepção da função de screenshot;
- Tamanho dos conteúdos em dispositivo móvel;
- Percepção do comportamento do datepicker;
- Sensação de lentidão;
- Não viu/utilizou a opção “Pesquisar noutros arquivos”;
- Pouco contraste da página do replay num portátil com pouco brilho;
- Acesso ao URL original.

4.5 Sessão 5: portátil com MacOS 10 + Web browser chrome

Data: 12/7/2016

4.5.1 Tarefa 1: Tente encontrar o site da escola/universidade onde estudou no Arquivo.pt.

Resultado: 2

Procurou por icsp (não lhe agradou ter que escolher duas datas, queria apenas pôr uma e procurar à volta daquela data).

Encontrou versão arquivada (só havia 1, por isso mudaram-se todas as tarefas para pesquisa dum antigo local de trabalho em vez da universidade onde estudou).

Não clicou no OK no datepicker.

Não viu/usou “Pesquise noutros arquivos”

4.5.2 Tarefa 2: Verifique se existe uma versão arquivada do site quando frequentou a escola/universidade. Escreva a data dessa versão.

Resultado: 1

Procurou por renascença entre 96 e 99, surgiram vários resultados de sites relacionados com a renascença mas não o oficial.

Após a sugestão de que poderia procurar todas as versões introduzindo o url, conseguiu resolver a tarefa sem dificuldades.

4.5.3 Tarefa 3: Escreva a data da versão mais antiga do site.

Resultado: 2

Sem dificuldades

Não viu “Tabela de versões” mesmo após várias pesquisas.

4.5.4 Tarefa 4: Partilhe esta versão com os seus ex-colegas.

Resultado: 2

Sem dificuldades (partilha facebook)

4.5.5 Tarefa 5: Imprima uma página à sua escolha para mostrar em casa.

Resultado: 2

Sem dificuldades mas não chegou a imprimir.

Pouco contraste “não consigo ver bem os ícones”.

4.5.6 Tarefa 6: Pediram-lhe para escrever um artigo sobre a sua antiga escola/universidade. Guarde como imagem a página de entrada do site para incluir neste artigo.

Resultado: 2

Sem dificuldades.

4.5.7 Tarefa 7: Utilize o Arquivo.pt livremente para procurar um assunto do seu interesse.

Resultado: 2

Pesquisou por Chalana, por Federação Portuguesa de Futebol.

Não viu “Tabela de versões” mesmo após várias pesquisas.

Não viu dica para inserir URL na caixa por forma aceder ao histórico de uma página.

Não percebeu o significado da indentação dos resultados das pesquisas de texto.

4.5.8 Principais obstáculos identificados:

- Problemas em encontrar a tabela de versões na pesquisa por texto (após descobrir achou extremamente útil poder ver todas as versões arquivadas);
- Problemas em compreender que era possível pesquisar por URL;
- Pouco contraste na página do replay com portátil com pouco brilho;
- Comportamento dos datepickers;
- Não viu/usou “Pesquise noutros arquivos”

4.6 Sessão 6: portátil Windows 10 + Web browser chrome

Data: 12/7/2016

4.6.1 Tarefa 1: Tente encontrar o site da escola/universidade onde estudou no Arquivo.pt.

Resultado: 2

Sem dificuldades.

Não apareceram datas na barra de drill-down (devido a lentidão da rede?).

Significado dos títulos “Moved permanently”.

4.6.2 Tarefa 2: Verifique se existe uma versão arquivada do site quando frequentou a escola/universidade. Escreva a data dessa versão.

Resultado: 2

Sem dificuldades.

Teve de fazer Refresh para a página aparecer corretamente.

4.6.3 Tarefa 3: Escreva a data da versão mais antiga do site.

Resultado: 2

Sem dificuldades.

4.6.4 Tarefa 4: Partilhe esta versão com os seus ex-colegas.

Resultado: 2

Sem dificuldades (partilha email).

4.6.5 Tarefa 5: Imprima uma página à sua escolha para mostrar em casa.

Resultado: 2

Sem dificuldades mas não chegou a imprimir.

Clicou várias vezes no ícone “falta um loading icon”.

4.6.6 Tarefa 6: Pediram-lhe para escrever um artigo sobre a sua antiga escola/universidade. Guarde como imagem a página de entrada do site para incluir neste artigo.

Resultado: 2

Sem dificuldades.

“Devia perguntar onde quer guardar?”

4.6.7 Tarefa 7: Utilize o Arquivo.pt livremente para procurar um assunto do seu interesse.

Resultado: 2

Sem dificuldades.

Não viu/utilizou a opção “Pesquisar noutros arquivos”. Após ajuda sugeriu que colocássemos um botão visível em vez de um link com texto pequeno.

4.6.8 Principais obstáculos identificados:

- Não apareceram datas na barra de drill-down (devido a lentidão da rede?);
- Significado da lupa;
- Teve de fazer Refresh para a página aparecer corretamente;
- Falta de feedback após ação de imprimir;
- Localização do ficheiro de screenshot;
- Não viu/utilizou a opção “Pesquisar noutros arquivos”.

5 Questionário de Satisfação

Cada sessão de usabilidade terminou com o preenchimento de um questionário de satisfação, onde se pediu aos utilizadores que avaliassem o quão estão de acordo (numa escala de 1 a 7, sendo o valor de 1 equivalente a discordo fortemente e 7 a concordo fortemente) com as seguintes afirmações:

1. Encontrei toda a informação necessária.
2. Consegui fazer o que desejava rapidamente.
3. A linguagem usada é de fácil compreensão.
4. O aspeto é agradável e apelativo.
5. Está bem organizado.
6. Tem tudo o que eu esperava.
7. Foi fácil identificar a data das páginas preservadas.
8. No geral gostei de usar.

Tabela 1: Resultados das Sessões de Usabilidade

Tarefa	% Eficácia
1. Encontre o site da escola/universidade onde estudou	83%
2. (...) versão arquivada quando frequentou a escola/universidade	92%
3. Escreva a data da versão mais antiga do site.	100%
4. Partilhe esta versão com os seus ex-colegas.	100%
5. Imprima uma página à sua escolha para mostrar em casa.	100%
6. (...) Guarde como imagem a página de entrada do site (...)	67%
7. (...) procurar um assunto do seu interesse.	92%
Média de Eficácia	91%

Tabela 2: Resultados dos Inquéritos de Satisfação

Afirmação	% Concordância
1. Encontrei toda a informação necessária.	83%
2. Consegui fazer o que desejava rapidamente.	74%
3. A linguagem usada é de fácil compreensão.	86%
4. O aspeto é agradável e apelativo.	76%
5. Está bem organizado.	69%
6. Tem tudo o que eu esperava.	86%
7. Foi fácil identificar a data das páginas preservadas.	81%
8. No geral gostei de usar.	83%
Média de Satisfação	80%

6 Resumo dos Resultados

A **Tabela 1** contém o resumo dos resultados. As percentagens foram calculadas relacionando o número de pontos total por tarefa, obtidos através da métrica definida, e o número máximo de pontos possíveis.

Podemos concluir que os utilizadores conseguiram navegar e executar as tarefas definidas com uma eficácia de 91%. No entanto detetámos uma série de possíveis melhorias que deverão ser validadas, e que são apresentadas no próximo capítulo.

A **Tabela 2** resume os resultados dos inquéritos de satisfação. A satisfação geral foi de 80%, um bom resultado, que deixa algum espaço para melhorias futuras.

As afirmações com as quais os utilizadores mais concordaram foram: “A linguagem usada é de fácil compreensão” e “Tem tudo o que eu esperava”, enquanto que a afirmação “Está bem organizado” foi a que obteve uma menor concordância.

7 Recomendações

7.1 Lista de Recomendações a validar:

- Usar branco nos textos da ReplayBar para aumentar contraste;
- Remover lupa da página da ReplayBar, ajustando o grafismo uma vez que o ícone para a Tabela de versões foi usado;
- Aumentar tamanho do texto das dicas;
- Apresentar indicador de progresso após clique em acções;
- Abrir caixa para escolher localização do ficheiro de screenshot;
- Aumentar texto da opção “Pesquisar noutros arquivos” ou colocar botão;
- Assumir data inserida no datepicker se o utilizador clicar fora do datepicker antes de clicar no pesquisar (a implementação pode não ser trivial).
- Mudar link “Tabela de versões” para “outras datas” e usar mesmo tamanho, fonte e estilo da data mas mantendo o formato link;
- Pôr o URL original completo na ReplayBar com formato link por forma a ser mais fácil de aceder à versão actual e/ou copiar URL original completo;
- Remover http:// do URL apresentado na ReplayBar;
- Mudar tamanho do URL da ReplayBar com base em dados de investigação.