

Investigando a usabilidade de um aplicativo internet banking com a participação de usuários da terceira idade

Alex Furtado

Uninorte *Laureate Universities*
Manaus, AM, Brasil
alexwilliam.reis@gmail.com

Naila Almeida

Uninorte *Laureate Universities*
Manaus, AM, Brasil
naila.almeida27@gmail.com

Anna Beatriz Marques

Universidade Federal do Ceará
Russas, Ceará, Brasil
beatriz.marques@ufc.br

RESUMO

A popularidade dos smartphones motivou o desenvolvimento de aplicativos para facilitar o acesso à informação. Entre essas aplicações podemos destacar os aplicativos de internet banking, que proporcionam praticidade e facilidade de acesso às transações bancárias. No entanto, esses aplicativos não são percebidos da mesma maneira por todos os perfis de usuário. Os usuários idosos têm mais dificuldades em utilizar sistemas interativos devido a fatores decorrentes da idade, como diminuição da percepção de profundidade ou discriminação de cores. Este artigo apresenta uma pesquisa sobre usabilidade de um aplicativo *internet banking* quando utilizado por idosos.

Palavras-chave

Usabilidade, aplicativos móveis, terceira idade.

ACM Classification Keywords

Human-centered computing → Accessibility → Accessibility design and evaluation methods.

INTRODUÇÃO

O uso dos smartphones pelo público idoso tornou-se maior do que o uso de tecnologias tradicionais e as aplicações utilizadas com maior frequência são as aplicações voltadas para transações bancárias, serviços de transporte individual e viagens [2]. A inserção deste público no mundo virtual, permitiria ampliar o seu relacionamento com os demais públicos, promovendo sua inclusão no meio tecnológico e estimulando o seu bem-estar mental [1]. Este artigo apresenta os resultados de um teste de usabilidade de um aplicativo *internet banking* quando utilizado por idosos. As características dos usuários e os problemas de usabilidade identificados são apresentados.

BACKGROUND E TRABALHOS RELACIONADOS

Papaleo Netto e Carvalho Filho [4] caracterizam o envelhecimento como a fase final do ciclo de vida que apresenta manifestações físicas, psicológicas, sociais e

Permission to make digital or hard copies of all or part of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page. Copyrights for components of this work owned by others than the author(s) must be honored. Abstracting with credit is permitted. To copy otherwise, or republish, to post on servers or to redistribute to lists, requires prior specific permission and/or a fee. Copyright 2018 SBC.

IHC 2018, Anais Estendidos do XVII Simpósio Brasileiro sobre Fatores Humanos em Sistemas Computacionais

Outubro 22–26, 2018, Belém, Brasil

PÔSTERES VIRTUAIS E DEMOS

debilitantes, como a diminuição da capacidade funcional, trabalho e resistência; aparecimento da solidão; e perda dos papéis sociais. Tais alterações podem influenciar na capacidade de interação dos idosos com as novas tecnologias. Evelin et al. [8] abordam sobre os sentimentos existentes entre os usuários da terceira idade e a utilização de jogos. Por meio de um estudo feito com o jogo “Viajando pelo Mundo” com o público idoso, os autores obtiveram uma visão sobre a satisfação dos usuários quanto ao uso do jogo e também das dificuldades que os mesmos encontraram durante o seu uso. Casare et al. [1] avaliaram as recomendações do WCAG 2.0 direcionadas para sites e realizaram uma avaliação com o público idoso para identificar dificuldades que tais recomendações não atendem quanto ao acesso a páginas de Web realizada por tablet.

METODOLOGIA

As etapas adotadas nesta pesquisa consistiram em: (1) seleção do aplicativo *internet banking*, (2) seleção e caracterização dos usuários, (3) condução do teste de usabilidade, (4) análise dos resultados do teste. O aplicativo selecionado para o teste de usabilidade foi o Bradesco Banking. Os usuários da pesquisa foram idosos que realizam atividades em um Centro de Convivência Familiar na cidade de Manaus. Para caracterizar o perfil dos usuários, foi conduzida uma entrevista com cada usuário, explorando seu perfil demográfico e experiência com tecnologia. Os usuários confirmaram que estavam cientes da pesquisa que estavam participando e qual a finalidade por meio de um Termo de Conhecimento Livre e Esclarecido (TCLE). A execução do teste de usabilidade durou uma semana, sendo realizada por dois usuários a cada dia. Para a realização do teste de usabilidade, a coordenadora do Centro de Convivência permitiu a utilização do próprio local.

A plataforma utilizada para o experimento foi um smartphone de marca Sony com sistema operacional Android. Os dados foram coletados por meio de observação da conclusão das tarefas no aplicativo e anotações feitas pelo avaliador durante a execução das tarefas. O usuário recebeu do avaliador o smartphone contendo o aplicativo Bradesco, instalado e com uma conta específica para a realização das tarefas. Em seguida, o usuário executaria: (1) uma consulta ao saldo da conta; (2) uma consulta ao extrato da conta e (3) uma consulta ao limite do cartão de crédito. Durante o teste de usabilidade, o avaliador fazia anotações referentes à execução de cada tarefa e fornecia orientações sobre as tarefas a serem realizadas com o aplicativo.

RESULTADOS DO TESTE DE USABILIDADE

Ao todo, participaram desta pesquisa 10 usuários idosos. A Figura 1 ilustra a caracterização dos usuários que participaram do teste de usabilidade. Nota-se que 70% dos usuários possuíam smartphone, enquanto 30% não possuíam. Os aplicativos mais utilizados são os aplicativos

de redes sociais, como Facebook e Whatsapp, o que reforça a importância da tecnologia para a socialização dos idosos. Não foram observados indicadores de que os usuários utilizam aplicativos internet banking, embora tais aplicativos possam trazer maior segurança aos idosos para a realização de transações bancárias.

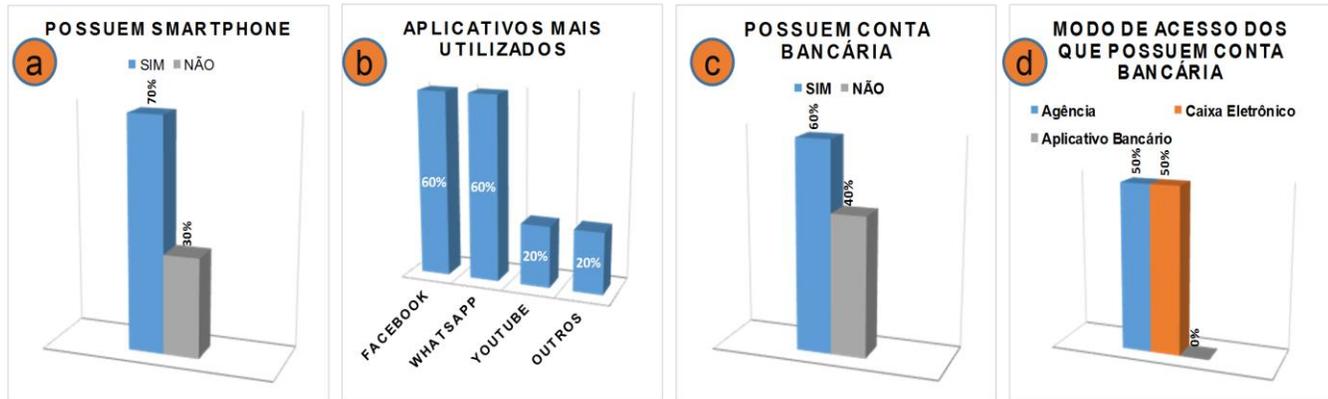


Figura 1. (a) Percentual dos usuários que possuem smartphone; (b) Percentual dos aplicativos mais utilizados; (c) Percentual dos usuários que possuem conta bancária; (d) Percentual sobre o meio de acesso à conta bancária.

A Figura 2 ilustra a porcentagem das tarefas concluídas durante o teste. Observa-se que mesmo havendo uma porcentagem alta (indicada em azul), de tarefas realizadas com sucesso, há o percentual daquelas que não foram finalizadas (em laranja). Notou-se que os 10 usuários não identificaram o atalho disponibilizado no menu opção do aplicativo para consultar o saldo.

tornar aplicação mais adequada aos diversos públicos ou mais específica a um determinado grupo de usuários. Mesmo com experiência prévia com outros aplicativos, como aplicativos de redes sociais, alguns usuários sentiram dificuldades em realizar transações bancárias em aplicativos *internet banking*. Tais dificuldades podem ser solucionadas com decisões de design sem grande impacto na interação do aplicativo.

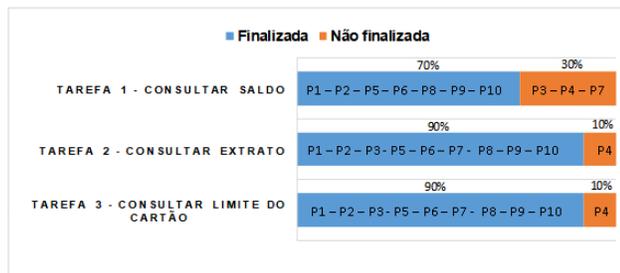


Figura 2. Execução das Tarefas.

O avaliador notou que o motivo para os usuários não identificarem o atalho foi devido ao tamanho da letra e o significado da seta em vermelho. Os usuários tiveram, também, dificuldades em identificar o ícone do saldo pelo mesmo motivo, além de não identificarem que a imagem do ícone do saldo é um documento. Outras duas dificuldades identificadas foram o não entendimento da seta voltar que o aplicativo disponibiliza e o reconhecimento de mensagem de erro/alerta. A primeira foi observada durante a realização da tarefa de consultar o saldo do Cartão de Crédito. Os usuários relataram que não sabiam o que aconteceria caso pressionassem a seta de voltar do aplicativo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir desta pesquisa foi possível identificar que uma simples escolha de imagens, tipo ou tamanho de fonte pode

AGRADECIMENTOS

À coordenação e aos idosos que participam do Centro de Convivência Familiar do bairro Japiim em Manaus por colaborar com a condução desta pesquisa.

REFERÊNCIAS

- Andréia R. Casare, Regina L. O. Moraes and Celmar G. Silva. 2017. Accessibility Guidelines for the Use of Tablets by Elderly: Evaluation of Proposed Changes to WCAG. Proc. of the XVI Brazilian Symp. on Human Factors in Computing Systems (IHC 2017), Art. No. 8.
- Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas. Dois em cada dez idosos brasileiros usam a internet para fazer compras, mostra pesquisa do SPC Brasil. Acesso em 17 de maio de 2017 de goo.gl/q6hmvD
- Adriano D. Evelin, Kássia C. da Silva, Otaviano F. Neves, Lucila Ishitani and Cristiane N. Nobre. 2016. Experiência Emocional de Idosos com Jogos Digitais para Smartphones – um estudo de caso do Jogo Brasileiro Viajando pelo Mundo. Proc. of the XV Brazilian Symp. on Human Factors in Computing Systems (IHC 2016).
- Matheus Papaleo Netto and Eurico Thomaz de Carvalho Filho. Geriatria: fundamentos, clínica e terapêutica. 2ª ed. São Paulo: Atheneu, 2006, 43-62.