

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Modelação do Conhecimento e Bases de Dados

Avaliação de Sítios: O Exemplo da Banca na Internet

Parte 1 - Critérios de avaliação de sítios

- Princípios gerais para a criação de boas interfaces (Shneiderman)
- Características específicas de boa usabilidade na Internet (Jacob Nielsen)
- A qualidade de um sítio enquanto canal de prestação de um serviço ao utilizador (WEBQUAL™)

Parte 2 - Comparação de Sítios de Banca na Internet

- Os serviços financeiros
- Os diferentes canais de prestação de serviços
- Os sítios de Banca na Internet
 - BPI
 - BCP
 - BES

Princípios Gerais para a Criação de Interfaces

- Orientação para o utilizador
- Economia da interacção
- Regras gerais
 - Consistência, criação de atalhos, modularidade, eliminação de erros, recuperação de estados, controlo, redução das necessidades de memória.

Características Específicas de Boa Usabilidade da Internet

- Desenho de páginas
- Desenho de conteúdos
- Desenho de sítios

Desenho de Páginas

- Simplicidade
- Ter em atenção a variedade de dispositivos que podem ser usados
- Ter em atenção os tempos de resposta

Desenho de Conteúdos

- O conteúdo é o principal
- Texto conciso e claro
- Legibilidade
- Dar respostas rápidas e úteis

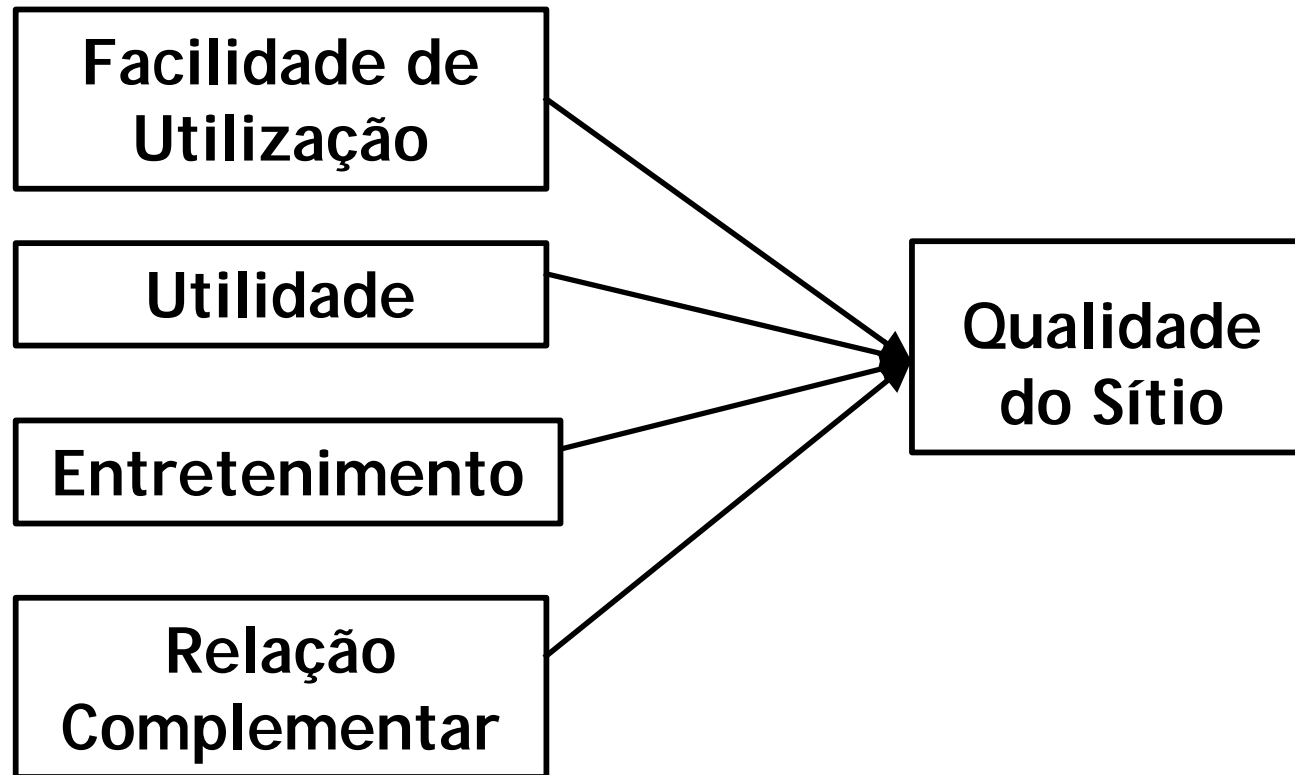
Desenho de Sítios

- Estrutura simples e clara
- Permitir a orientação e localização
- Facilitar a navegação e oferecer funções de procura

WEBQUAL™

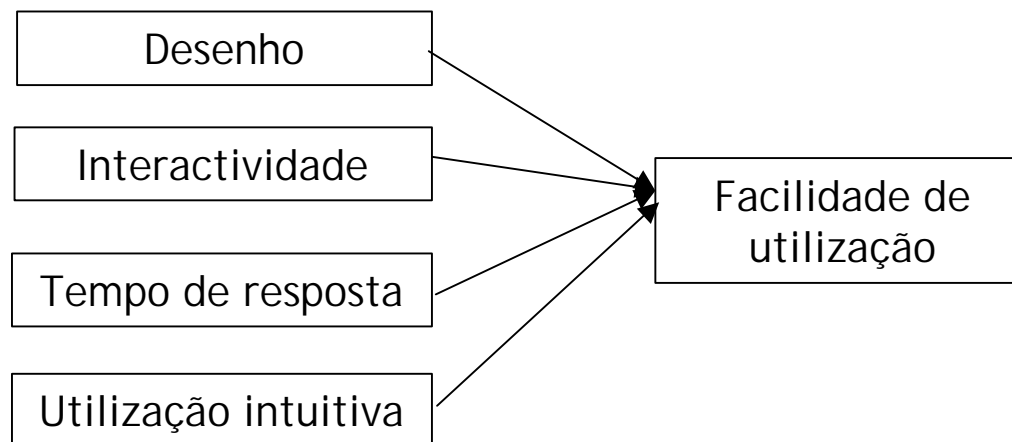
- A qualidade é determinada pelo utilizador
- Enfoque na satisfação subjectiva da utilização do sítio (percepção por parte do utilizador).

WEBQUAL™



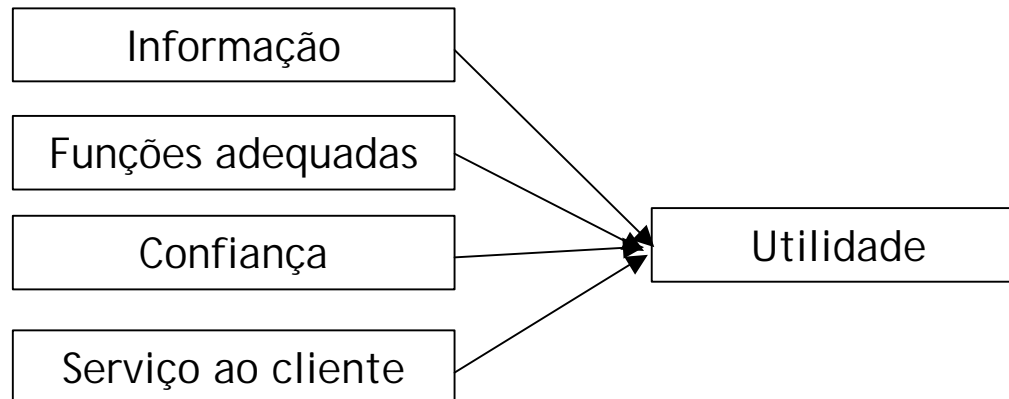
Facilidade de Utilização

- A facilidade com que uma pessoa considera que consegue usar o sítio.



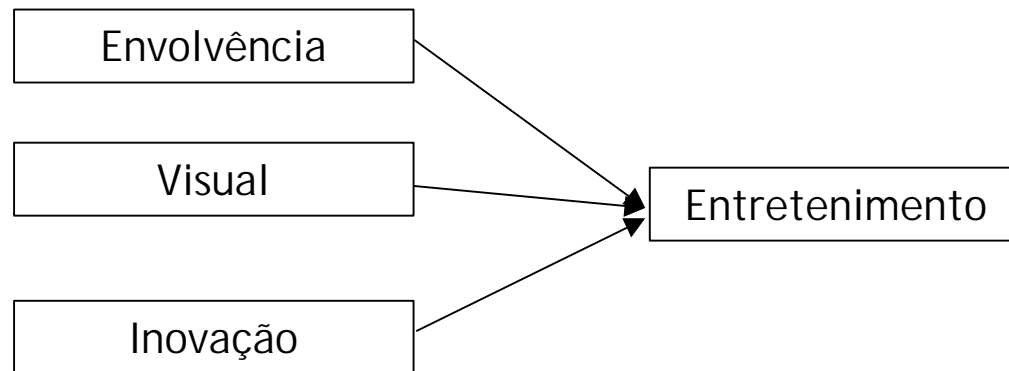
Utilidade

- O grau de utilidade que uma pessoa atribui ao sítio na satisfação das suas necessidades.



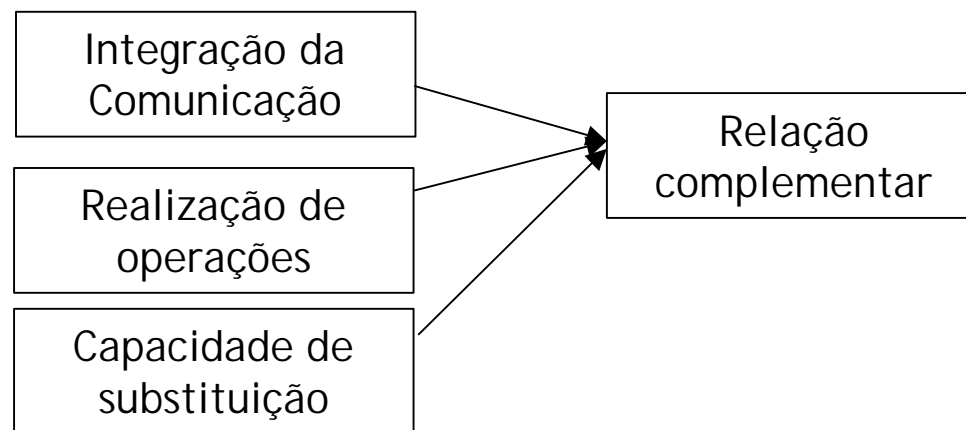
Entretenimento

- O grau de interesse e divertimento que o sítio suscita no utilizador.

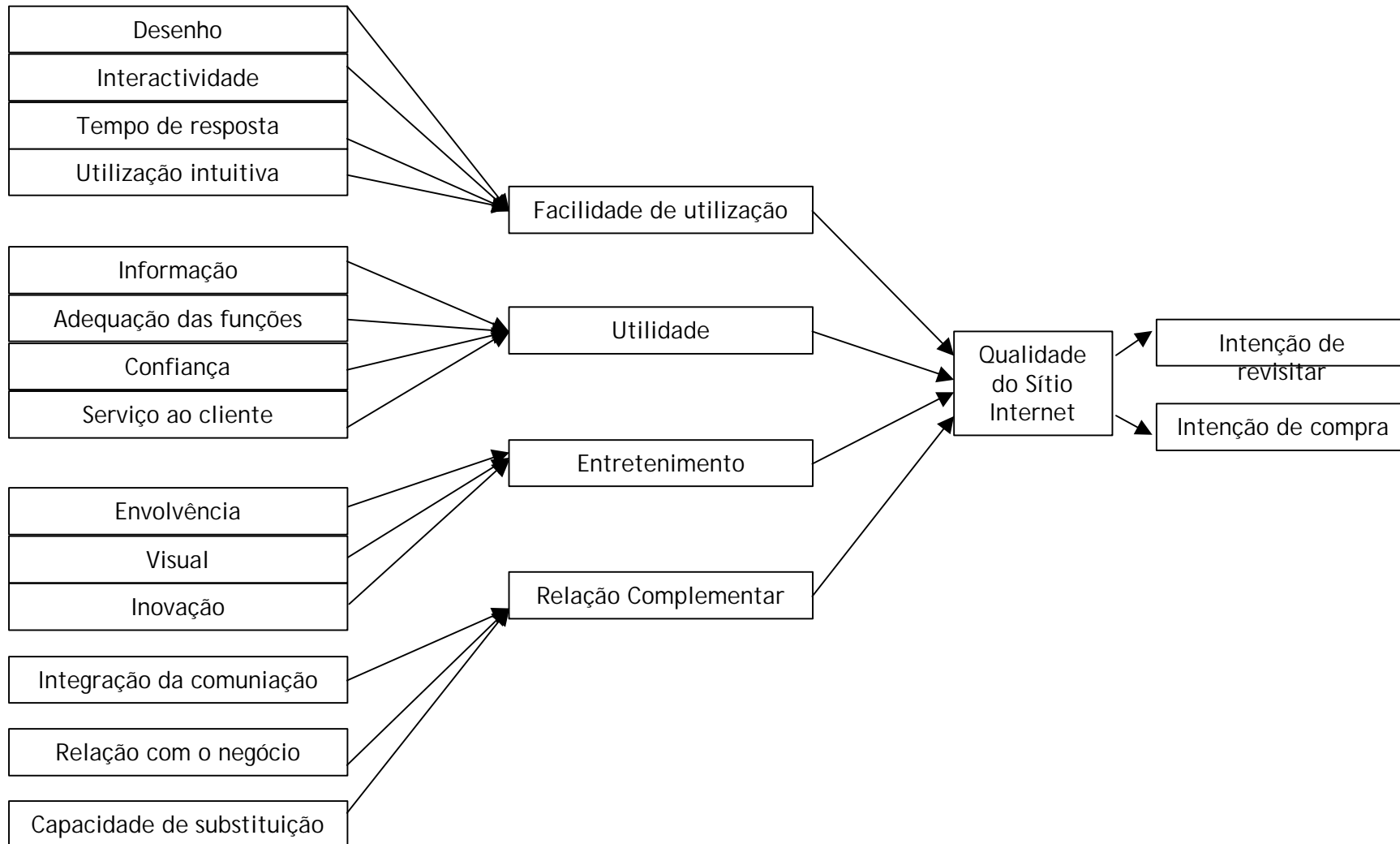


Relação Complementar com os outros canais

- A classificação que uma pessoa atribui ao sítio como alternativa aos canais tradicionais, e a forma como reflecte a imagem da empresa.



WEBQUAL™



Os serviços financeiros

- Serviços financeiros - intangíveis, por vezes difíceis de avaliar.
- Diversidade de perfis de clientes e de serviços prestados.
- Grande diversidade de interacções entre cliente e empresa (Balcões, banca telefónica, ATM, Banca na Internet).
- Relação continuada, onde a confiança assume um papel importante.