

# Alguns Comentários à Usabilidade do Serviço COMPARA

Luís Costa, *Linguateca - Pólo Sintef*

Cristina Mota, *Linguateca - Pólo LabEL*

Luís Sarmiento, *Linguateca - Pólo CLUP/FLUP*

2002

## 1 Introdução

Este texto foi produzido por ocasião do nosso primeiro período de formação em Oslo, em que foi feita a apresentação dos serviços da Linguateca pela Diana Santos e uma apresentação sobre usabilidade de serviços na rede pelo Asbjørn Følestad. Tem como objectivo informar a equipa do COMPARA (em primeiro lugar) e a equipa da Linguateca (em segundo) do que aprendemos sobre usabilidade e proporcionar sugestões para o desenvolvimento futuro do COMPARA e de outros serviços da Linguateca.

Após uma apresentação feita por Asbjørn Følestad sobre Usabilidade (princípios e métodos), o grupo efectuou uma análise conjunta sobre a usabilidade do serviço de acesso ao COMPARA. Esta análise foi realizada em duas fases:

- 1 – Caracterização do Público Alvo
- 2 – Execução de *Cognitive Walkthrough* (Simulação de Percurso)

Em seguida, iremos descrever estes passos e apresentar as conclusões a que chegámos tanto durante a sessão como em discussões posteriores. A versão do COMPARA analisada foi a 2.1, de 31 de Outubro de 2002. As páginas que observámos tinham sido actualizadas pela última vez em:

- Bem-vindos.html: 30 de Outubro de 2002;
- Pesquisar.html: 17 de Setembro de 2002;
- BuscaSimples.html: 20 de Setembro de 2002;
- BuscaAvancada.html: 1 de Novembro de 2002.

## 2 Caracterização do Público Alvo

A primeira fase da discussão realizada durante a apresentação centrou-se na identificação dos potenciais grupos de utilizadores do serviço COMPARA. Foram identificados vários grupos:

- Alunos de Língua Estrangeira em Vários Níveis (Pt/En)
- Professores de Língua Estrangeira em Vários Níveis (Pt/En)
- Alunos de Tradução em Vários Níveis
- Professores de Tradução em Vários Níveis
- Tradutores
- Investigadores de PLN

Destes grupos seleccionámos três para posterior análise, os quais foram então caracterizados relativamente a:

1. Perfil do Utilizador
  - a. Idade
  - b. Nível de conhecimentos de Informática
  - c. Nível de conhecimentos em ambas as Línguas

2. Contexto de Utilização
  - a. Local de Trabalho
  - b. Tipo de Acesso

3. Tarefas Típicas

	Parâmetro	Professores de Língua Estrangeira	Investigadores de PLN	Tradutores
P e r f i l d o  U t i l i z a d o r	Nível de Conhecimentos de Informática	Médio/Baixo	Alto	Médio/Alto
	Idade	> 25	> 25	> 25
U t i l i z a d o r	Nível de Conhecimentos em ambas as Línguas	Elevado	Não necessariamente Elevado	Muito Elevado
	Obs.	-	-	Têm recursos próprios. Elevada exigência relativamente à qualidade da tradução. Eventual experiência em serviços idênticos (não necessariamente sobre a Web) .
C o n t e x t o  d e  U t i l i z a ç ã o	Local de Utilização	Casa/Escola	Academia/Indústria	Casa/Escritório
	Tipo de Acesso	modem/ baixo débito	alto débito	médio/alto débito
T a r e f a s T í p i c a s		Preparar exercícios  Verificar frequências de certas palavras  Testar qualidade de traduções	Acesso semi-automático a recursos bilingues.  Extracção de grandes quantidades de texto para processamento posterior.	Verificar a tradução de um dado termo ou construção em particular.

Tabela 1 – Caracterização de 3 tipos de utilizadores.

A análise subsequente foi feita baseada no perfil de utilizador “Tradutor”. A metodologia que foi empregue a partir deste ponto denomina-se *Cognitive Walkthrough* (Simulação de Percurso) e consiste em fazer uma simulação do

comportamento esperado do utilizador, percorrendo os vários passos necessários para alcançar um determinado objectivo.

Partimos então do princípio de que um utilizador do tipo “Tradutor”, com as características e necessidades referidas na Tabela 1, iria então utilizar pela primeira vez o serviço COMPARA para uma determinada tarefa: investigar em que contextos a palavra inglesa “tentative” era utilizada e qual a sua correspondência em português.

### 3 Simulação de Percurso

#### 3.1 Passo 1 : Página de Abertura

Ao abrir o site do COMPARA, as opções apresentadas pareceram claras. Foi seleccionada a opção “Começar a usar o COMPARA”. Isto levou o utilizador à interface “Escolha do Tipo de Pesquisa”.

#### 3.2 Passo 2 : Interface “Escolha do Tipo de Pesquisa”

A escolha natural realizada por um “Tradutor”, a usar o serviço pela primeira vez, seria “Pesquisa Simples”. Foi esta a opção tomada já que está recomendada explicitamente para primeiros utilizadores. Em seguida foi apresentada a interface “Pesquisa Simples”.

#### 3.3 Passo 3 : Interface “Pesquisa Simples”

Nesta interface, tal como indicado, foi inserido no campo “Pesquisa simples de inglês para português” a palavra “tentative”. Depois de submetida a pesquisa foi apresentada a página de resultados.

#### 3.4 Passo 4 : Apresentação de Resultados da Pesquisa

O primeiro comentário feito a esta página prendeu-se com o facto de os resultados das pesquisas não se encontrarem suficientemente bem destacados. Verificou-se ser aconselhável que parte da informação existente na página fosse colocada em segundo plano, de forma a realçar o resultado.

Esta necessidade torna-se particularmente evidente quando a pesquisa não retorna nenhum resultado, como foi o caso usando a palavra “tentative”. Nestas situações torna-se difícil localizar na página a mensagem de ausência de resultados. Além disso, o próprio conteúdo da mensagem não sugere ao utilizador formas alternativas de prosseguir (outras pesquisas), nem apresenta eventuais causas para o insucesso (por exemplo, erro ortográfico ou expressão regular incorrecta).

Dado o facto de a nossa pesquisa usando a palavra “tentative” não ter sido conclusiva, foram submetidas novas pesquisas usando “tentatively” e “tentativeness”. Apesar destas pesquisas poderem ser efectuadas utilizando a expressão regular “tentative.\*”, optou-se por fazer as três pesquisas individualmente. Da pesquisa por “tentatively” surgiu então um resultado que foi apresentado na respectiva tabela:

“ ...

Concordância  
Procura: **"tentatively"**.

1):	<a href="#">PPEQ1</a> (15	Then one Sunday morning in August, as I was lying stretched out on the bed in my shirtsleeves, dozing, a burned-out cigar in my mouth, I heard the door creak <b>tentatively</b> . Half-opening my drowsy eyes, I saw a bald head at my side, bent in a	Um domingo de Agosto, de manhã, estirado na cama em mangas de camisa, eu dormitava, com o cigarro apagado no lábio -- quando a porta rangeu devagarinho e, entreabrindo a pálpebra dormente, vi curvar-se ao meu lado uma calva respeitosa.
-----	---------------------------	---	---

respectful bow.

Esperamos que o COMPARA lhe tenha sido útil!

... ”

Uma das observações feitas nesse momento pelo grupo foi a de que seria interessante destacar em ambas as colunas (e.g.: através da formatação “negrito”) a palavra ou expressão encontradas, e não apenas na coluna que serve de idioma de partida para a pesquisa. Esta marcação paralela aumentaria bastante a compreensibilidade dos resultados embora também se tenha reconhecido que nem sempre isso poderá ser viável.

Finalmente, depois de uma breve reflexão sobre os resultados, e devido a restrições de tempo, foi dada por terminada a *Simulação de Percurso* bem como a sessão coordenada por Asbjørn Følestad.

## 4 Avaliação Posterior

Seguindo as orientações fornecidas por Asbjørn Følestad decidimos continuar o estudo de Usabilidade do serviço COMPARA. Voltando a recorrer à metodologia *Simulação de Percurso* decidimos testar posteriormente a interface “Pesquisa Avançada”. Para isso definimos uma nova tarefa a executar por um utilizador com o perfil “Tradutor” que tínhamos definido anteriormente. Desta vez, a tarefa escolhida consistia em determinar quais as palavras inglesas terminadas em “ly” que eram traduzidas por palavras portuguesas terminadas em “mente”. Em seguida iremos descrever o percurso simulado.

### 4.1 Passo 1 : Interface “Escolha do Tipo de Pesquisa”

Como pretendido, seleccionou-se então a interface “Pesquisa Avançada”.

### 4.2 Passo 2 : Interface “Pesquisa Avançada”

Após uma breve inspecção das opções apresentadas na interface “Pesquisa Avançada” houve uma que se demonstrou particularmente difícil de compreender: “Atributos suplementares”. Nomeadamente, não era claro se esta opção permitiria:

1. fazer uma pesquisa incluindo, para além dos textos disponíveis, as construções listadas;
2. fazer uma pesquisa exclusivamente sobre essas construções;
3. ou impor restrições adicionais àquelas que é possível colocar através do campo já existente para o efeito;

Seguindo a ligação “Ajuda”, que se encontrava disponível imediatamente abaixo, foi encontrada uma explicação infelizmente pouco esclarecedora, pelo que as dúvidas se mantiveram:

#### “ 2.3 Atributos suplementares

*Para consultar um atributo suplementar sem o relacionar a uma expressão de pesquisa, deixe vazio o campo da expressão de pesquisa.*

*Ao pesquisar **títulos**, **estrangeirismos** e **ênfase**, é importante notar que só se destacaram estes atributos nos casos em que o próprio autor ou tradutor os assinalaram. Nos casos de sobreposição, só se marcou ênfase quando esta não se reportava a títulos ou a estrangeirismos, e só se assinalaram os estrangeirismos quando estes não faziam parte de títulos. “*

Em seguida, foram introduzidas as expressões regulares “.\*ly” e “.\*mente” nos campos apropriados e definida a direcção da pesquisa (para esta pesquisa partiu-se do princípio de que o utilizador já saberia empregar expressões regulares).

Não foram seleccionadas quaisquer outras opções, tendo sido apenas utilizados os parâmetros definidos por omissão.

Verificou-se também que o botão existente para submeter os resultados se encontra apenas no final da página. Isto obriga a percorrer toda a página em cada pesquisa que se efectue, o que é pouco prático e se torna rapidamente cansativo. Finalmente, após ter sido encontrado o botão apropriado, foi submetido o pedido e foram recebidos os resultados.

### **4.3 Passo 3: Apresentação de Resultados da Pesquisa**

O resultado retornado pelo sistema foi uma longa tabela de concordâncias e permitiu observar que:

1. não há indicação de que os códigos da primeira coluna correspondam às fontes de texto usadas no alinhamento;
2. a forma de codificação das fontes não foi evidente para todos os participantes no grupo de trabalho;
3. a utilização da ligação existente para aceder ao significado do código não se revela tão simples como poderia parecer: a memorização da sigla não é fácil e a descrição da mesma não se destaca na página.

Depois de alguma discussão, concordou-se que uma eventual solução para estes problemas passaria por eliminar a primeira coluna da tabela de resultados e, em alternativa, fazer a apresentação dos resultados agrupados por fonte. A identificação da fonte seria feita no topo de cada grupo incluindo, para além da sigla, informação mais explícita. Ex: "PPEQ1" seria acompanhado de *Eça de Queiroz*, "O Mandarin", 1880 - "The Mandarin", 1993.

## **5 Sugestões**

Em seguida, iremos apresentar um conjunto de sugestões que nos parecem aconselháveis no sentido de melhorar a usabilidade do serviço COMPARA.

### **5.1 Interface "Escolha do Tipo de Pesquisa"**

A primeira sugestão prende-se com a forma como são feitas as recomendações sobre os dois tipos de pesquisas disponíveis. A recomendação do tipo de pesquisa (Pesquisa Simples/Pesquisa Avançada) baseada unicamente na experiência dos utilizadores poderá direccionar os mesmos para uma pesquisa que não lhes solucionará o problema. O grupo não achou aconselhável que a "Pesquisa Simples" estivesse recomendada para "principiantes" porque um utilizador com menos experiência mas com uma determinada tarefa poderá não encontrar aí a solução que procura. Por exemplo, a "Pesquisa Simples" nunca permitiria resolver a tarefa proposta no ponto 4.2.

Esta situação é particularmente crítica para os novos utilizadores, podendo desviá-los da experimentação da "Pesquisa Avançada" ou até desmotivar futuras pesquisas. Assim, uma breve descrição das potencialidades de cada pesquisa permitiria ao utilizador escolher informadamente o tipo de pesquisa que melhor lhe poderá resolver o problema. Para a pesquisa simples sugeríamos a seguinte descrição:

*"A Pesquisa Simples permite verificar como determinadas palavras ou expressões foram traduzidas. A pesquisa é sempre realizada sobre a totalidade do COMPARA. O resultado é apenas apresentado como uma tabela de concordância alinhadas. Nesta pesquisa **não é** possível fazer restrições de alinhamento."*

Para a Pesquisa Avançada sugeríamos uma descrição que destacasse as diferenças:

*“A Pesquisa Avançada permite executar pesquisas paralelas relativamente à forma como determinadas palavras ou expressões foram traduzidas. A pesquisa pode ser realizada sobre um conjunto de textos seleccionáveis pelo utilizador, produzindo como resultados tabelas de concordâncias, distribuições e frequências de formas e de fontes. Possibilidade de parametrização da pesquisa.”*

## **5.2 Interface de Pesquisa Simples**

A colocação lado a lado de dois campos onde o utilizador digita a palavra ou expressão a pesquisar sugere, erradamente, que ambos devem/podem ser preenchidos para uso na mesma pesquisa. Esta não é claramente a funcionalidade da “Pesquisa Simples”, pelo que seria aconselhável a utilização de apenas um campo, onde se escreveria a palavra ou expressão pretendida, e de um selector de direcção de tradução.

## **5.3 Interface de Pesquisa Avançada**

A colocação do botão de submissão de pesquisa mais próximo do topo evitaria percorrer toda a página sempre que se executa uma pesquisa. Além disso, seria importante enfatizar que as opções listadas em “*Atributos suplementares*” se referem a restrições adicionais a efectuar sobre a pesquisa: o título “Restrições Suplementares” parece mais apropriado. Neste sentido, seria também aconselhável a reformulação do texto de ajuda para o referido campo, explicando que as opções em causa restringem as pesquisas, sendo portanto de esperar menos resultados, ou até mesmo nenhum.

## **5.4 Apresentação de Resultados da Pesquisa**

O agrupamento dos resultados por fonte permitiria eliminar a primeira coluna da tabela de resultados. As referências às fontes seriam feitas no topo de cada grupo e deveriam ser compostas não só pela sigla, cujo significado não é imediato, mas também por dados mais explícitos tais como o nome da obra, o seu autor, ano de publicação, etc. Ex:

*PPEQ1 - Eça de Queiroz, "O Mandarin", 1880 - "The Mandarin", 1993.*

Seria também interessante destacar em ambas as colunas as palavras ou expressões encontradas, por exemplo através de formatação “negrito”.

## **5.5 Outras Sugestões**

- A indicação do nome da interface (DISPARA) não é relevante para os utilizadores do serviço, podendo provocar até alguma confusão. O excesso de informação deverá ser evitado.
- A criação de um “Manual de Utilizador” ou “Livro de Exercícios” poderá contribuir para uma mais rápida adaptação do utilizador.