

I Workshop de Dissertações do Programa de Pós-graduação em Sistemas de Informação (PPgSI)

Diferenças culturais brasileiras e suas implicações na experiência do usuário em interfaces web

Tales Rebequi da Costa Borges de Souza / Prof. Dr. João Luiz Bernardes Jr

Contexto

Atualmente, proporcionar uma boa experiência do usuário em páginas web é fator crítico de sucesso na comunicação de ideias. Para isso, uma série de melhores práticas e regras são muitas vezes seguidas durante o design de interface, porém raramente são consideradas as diferenças culturais entre os usuários. Pesquisas em vários países e diferentes aplicações mostram que as diferenças culturais afetam a experiência do usuário, e muitas vezes descrevem como a experiência é afetada. No Brasil, por outro lado, ainda não existem estudos que avaliam se ou como as diferenças culturais afetam a experiência do usuário. O Brasil é um país com dimensões continentais, dividido em cinco macrorregiões socioeconômicas e pesquisas mostraram que existem diferenças culturais significativas entre as regiões.

Objetivo

O objetivo deste trabalho é investigar se as diferenças culturais entre as cinco regiões brasileiras são suficientes para afetar profundamente a experiência do usuário em interfaces baseadas em web e, se for esse o caso, como estas diferenças afetam esta experiência.

Método

Os métodos utilizados para avaliar o desempenho no uso e as preferências dos usuários serão questionários e execução de tarefas. Para tal a plataforma de *Internet Banking* foi escolhida para a realização do estudo, pois é uma interface web popular e complexa. Os usuários responderão um questionário de mapeamento cultural (VSM - Hofstede), executarão tarefas em uma plataforma de *Internet Banking* fictícia e responderão um questionário de experiência de uso (QUIS). O experimento será realizado com 20 funcionários das agências do Banco Itaú, grupo igualitário socioeconomicamente, em cada uma das seguintes cidades: Porto Alegre, São Paulo, Goiânia, Salvador e Belém.

Resultados

Espera-se que o questionário de mapeamento de dimensões culturais indique se realmente há diferença cultural entre os usuários selecionados. A análise quantitativa do questionário de satisfação e desempenho e a análise qualitativa dos comentários dos usuários indicará se há diferença na experiência do usuário e, caso sim, quais são estas diferenças.

Conclusões

O resultado deste trabalho poderá levar instituições à possibilidade de especialização de suas interfaces, além de oferecer um mapeamento brasileiro de preferências de uso em interfaces web.