

Data Crítica

estudos de opinião e mercado



ISEG
Pós-graduação em *e-business*
E-marketing
Eng. Joaquim Hortinha

Outubro de 2002

Data Crítica

estudos de opinião e mercado



A Data Crítica, empresa de estudos de opinião e mercado, foi constituída em 1998. Presta um serviço rigoroso e de qualidade, com produtos inovadores, dotando os seus clientes da informação necessária aos processos de decisão, de investimento e de aperfeiçoamento de produtos e serviços.



A equipa de *research* da Data Crítica é constituída por profissionais com a formação adequada aos objectivos da empresa, designadamente na área das ciências sociais, da estatística e das novas tecnologias da informação.



A Data Crítica pertence à *ESOMAR – World Association of Research Professionals* e subscreve e realiza os seus estudos de acordo com o código de conduta [ICC/ESOMAR](#). A Data encontra-se credenciada na Alta Autoridade para a Comunicação Social para a realização e divulgação de sondagens.



Clientes

estudos de opinião e mercado

BBDO
PORTUGAL

CABO

CABO
SARCENTEHOSE S.A.

JOSÉ DE MELLO

galp gás
energia

MindShare

SPORTV

TELE 1
CINE

IDEAL

PSD

MERCER
Management Consulting

SONAE

Caixa Geral de Depositos



DATA
CANTINA

Internet

estudos de opinião e mercado



Qualiportal[®]_análise qualitativa de *sites*



Net_User[®]_testes de usabilidade



Site Performer[®]_software de análise



Netsonda[®]_estudos *on-line*

Qualiportal®

O estudo Qualiportal adopta metodologia qualitativa, combinando *focus groups* com sessões de navegação na *Internet*.

Pretende-se, desta forma, recolher, tratar e disponibilizar informação aprofundada que permita compreender como um determinado *target* avalia um *site*, ou avalia e compara um conjunto de *sites*.

Recorre a grupos de 6 a 8 participantes, pertencentes a um *target* seleccionado pelo cliente.

São efectuados em instalações centrais, de fácil acesso, com salas de reunião (onde decorrem as sessões de *focus group*) e salas equipadas com terminais com acesso à *Internet* (onde são realizadas as sessões de navegação).

Qualiportal®

Avalia, antes das sessões de navegação:

- Hábitos de consumo de *Internet*, com predominância para conteúdos *www*;
- Aspectos considerados como fundamentais na selecção e valorização de um *site*;
- Visibilidade dos *sites* existentes;

Qualiportal®

Avalia, depois das sessões de navegação:

- O conjunto de portais e *sites* em que se concentraram as sessões de navegação (*major positives* e *major negatives*);
- Consequências da avaliação efectuada (predisponibilidade para utilização/fidelização).

Net User

O Netuser® fornece aos clientes uma avaliação orientada a partir da execução de tarefas específicas no seu *site*.

A equipa de *research* conduz um exame detalhado do *site* e das estratégias correspondentes.

A Data Crítica tem à sua disposição dois tipos de testes na área da usabilidade:

- Avaliação heurística
- Testes com utilizadores

Net User

- Avaliação heurística

A avaliação heurística é uma análise que assenta no teste da conformidade do *site* com as *guidelines* convencionadas internacionalmente, propostas por especialistas.

Exemplo: *E-commerce Scorecard*, relatório baseado nas *207 design guidelines para o e-commerce user experience*.

Estudos feitos nos EUA indicam a existência de relação entre o recurso a *guidelines* e o sucesso dos *sites de e-commerce*.

Net User

- Principal *output* do estudo:

Auxiliar gestores de *site* a otimizar o *design* e a facilidade de navegação;

Avaliar ou estimar a sua posição competitiva – Será melhor que outros *sites*?

Onde é competitivo e onde não é?

Fazer um *Stop & Go* antes da tomada de decisão de lançamento de um produto ou serviço.

Net User

- Testes com utilizadores

Teste quantitativo (sessões de navegação com 21 utilizadores, resultando no levantamento de variáveis métricas).

Distribuídas as tarefas específicas, com vários graus de dificuldade (fácil, média e difícil), são medidos os seguintes aspectos (métricas de usabilidade):

úmero de tarefas concluídas com êxito;

empo de execução de cada tarefa (limite de três minutos por cada tarefa);

rror date (número de erros);

er's subjective satisfaction (satisfação subjectiva do utilizador);



Site performer

O Site performer® é um *software* de análise quantitativa desenvolvido pela Data Crítica em conjunto com a Logout, que gera uma base de dados em que são registadas as acções do utilizador no decurso da sessão de navegação.

Os dados são posteriormente exportados para o *software* de análise de informação utilizado pela Data Crítica, permitindo o tratamento da informação.



Site performer

Funciona como um *Browser* de navegação, com um histórico que regista todos os momentos relevantes da sessão de navegação.

The screenshot shows a web browser window titled 'Continente online - dATA CRITICA Explorer' with the address bar set to 'http://www.continente.pt/'. The website content includes a navigation menu with 'Registo', 'Empresa', 'E-mail', 'Ajuda', and 'Emprego'. On the left, there are sections for 'Cliente registado' (with a login form), 'Novo cliente?' (with a 'REGISTE-SE JÁ!' button), and 'Linha de Apoio ao Cliente' (with the number '800 10 66 66').

Overlaid on the browser is a 'Histórico de navegação' (Navigation History) window. It contains a table with the following data:

Ação	Endereço	Data	Hora
Carregar Endereço	javascript:visitwin()	14-09-2001	12:51:12
Carregar Endereço	http://www.continente.pt/	14-09-2001	12:51:23
Página	http://www.continente.pt/	14-09-2001	12:51:28
Carregar Endereço	javascript:segriv()	14-09-2001	12:51:35
Carregar Endereço	javascript:lostpasswin()	14-09-2001	12:51:51
Carregar Endereço	javascript:lostpasswin()	14-09-2001	12:51:53
Carregar Endereço	javascript:lostpasswin()	14-09-2001	12:51:57
Carregar Endereço	http://www.continente.pt/continente/corporate/index_empresa.jsp?bmlocale=pt&bmuaid=1000468	14-09-2001	12:52:21
Carregar Endereço	http://www.modelocontinente.pt/	14-09-2001	12:52:30
Página	http://www.modelocontinente.pt/up.html	14-09-2001	12:52:33
Carregar Endereço	http://www.modelocontinente.pt/e_index1.asp	14-09-2001	12:52:33
Carregar Endereço	http://www.modelocontinente.pt/e_demo_mar2001.asp	14-09-2001	12:52:40
Carregar Endereço	http://www.modelocontinente.pt/e_demo_sep2000.asp	14-09-2001	12:52:45
Carregar Endereço	http://www.continente.pt/continente/product/campaign_special.jsp?folder%3c%3efolder_id	14-09-2001	12:52:48
Carregar Endereço	http://www.continente.pt/	14-09-2001	12:53:00
Carregar Endereço	ANTERIOR <	14-09-2001	12:53:15
Carregar Endereço	http://www.continente.pt/continente/main/home_store.jsp?bmlocale=pt&bmuaid=10004680914518	14-09-2001	12:53:33
Carregar Endereço	PRÓXIMA >	14-09-2001	12:53:35
Carregar Endereço	http://www.continente.pt/continente/main/home_site.jsp	14-09-2001	12:53:35
Carregar Endereço	ANTERIOR <	14-09-2001	12:53:39
Carregar Endereço	http://www.continente.pt/continente/main/home_store.jsp?bmlocale=pt&bmuaid=10004680914518	14-09-2001	12:53:39
Carregar Endereço	about:blank	14-09-2001	12:53:45
Carregar Endereço	http://www.continente.pt/	14-09-2001	12:53:57



Site performer

Este *software* permite a caracterização e análise de:

- Tempos para o cumprimento de tarefas;
- Percursos seleccionados pelos utilizadores;
- Problemas registados durante o percurso.



Contactos

Filipe Montargil

Director

filipe.montargil@datacritica.pt

Site: www.datacritica.pt

E-mail: info@datacritica.pt

Data Crítica, Estudos de Opinião e Mercado

Tv. do Jasmim, 10, 1º, 1200-230 Lisboa

Tel. + 351 21 343 21 29

Fax + 351 21 342 98 68

