



# **Interação Pessoa-Máquina**

Avaliação Heurística de um Website

2020 - 2021

**TheForgotten**

## Conteúdo

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Introdução</b>                         | <b>2</b>  |
| <b>2</b> | <b>Relatório de Aspeto de Usabilidade</b> | <b>2</b>  |
| <b>3</b> | <b>Conclusão</b>                          | <b>11</b> |

# 1 Introdução

|   |
|---|
| <b>Nome do Produto:</b><br>store.kromgaming.com           |
| <b>Data do Estudo:</b><br>25 de abril de 2021             |
| <b>Nomes dos Pesquisadores:</b><br>Ângelo Miguel F. Paiva |


Neste trabalho, usando as *10 Heurísticas de Usabilidade* (revistas) identificadas por Jakob Nielsen, será realizada a avaliação heurística de um website de aquisição de equipamento informático.

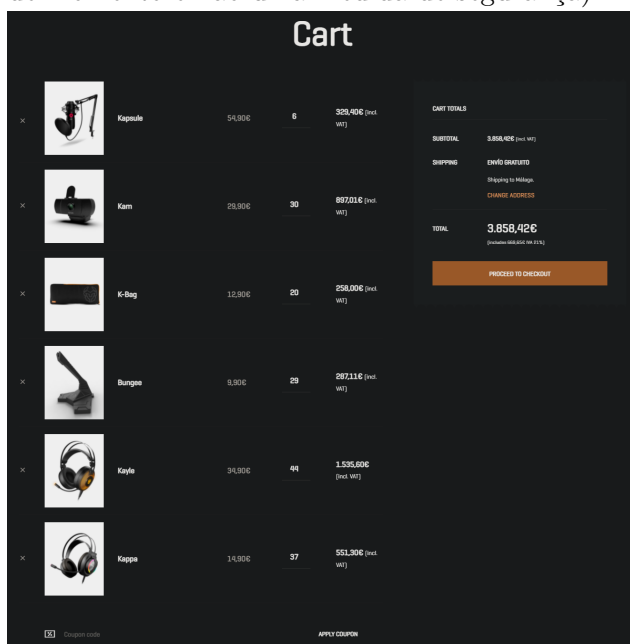
## 2 Relatório de Aspeto de Usabilidade

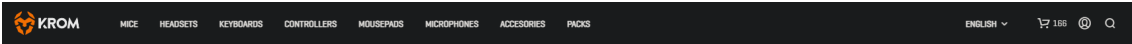
| No.<br>HE1  | Problema / Bom aspeto<br>Bom aspeto |
|---|-------------------------------------|
| <b>Nome:</b><br>O site carrega rapidamente e mostra sempre indicadores  |                                     |
| <b>Evidência:</b><br>Heurística: H2-1 Visibilidade do sistema<br>Onde: todas as páginas<br><br>Sempre que algo necessita de algum tempo para processar, a página mostra sempre algum tipo de indicador. Para além disso, não há tempos de espera grandes.   |                                     |
| <b>Explicação:</b><br>A heurística referida é respeitada. O site tem sempre indicadores para tempos de espera.  |                                     |
| <b>Severidade ou benefício:</b><br><b>Rating:</b> 0 - não é um problema<br><b>Justificação:</b><br><b>Frequência:</b> comum<br><b>Impacto:</b> fácil de superar<br><b>Persistência:</b> persistente<br><b>Como eu medi os fatores:</b> o utilizador será sempre avisado por meio de indicadores sempre que a página demora um bocado a realizar o seu trabalho, apesar de raramente ter que ficar à espera. |                                     |
| <b>Possíveis soluções e/ou trade-offs:</b><br>-   |                                     |
| <b>Relações:</b><br>-   |                                     |

|  |  |
|--|--|
| <b>No.</b><br>HE2  | <b>Problema / Bom aspeto</b><br>Bom aspeto |
| <b>Nome:</b><br>O site usa a linguagem do utilizador e segue convenções  |  |
| <b>Evidência:</b><br>Heurística: H2-2 Correspondência entre o sistema e o mundo real<br>Onde: todas as páginas<br><br>Toda a comunicação que a página tem com o utilizador segue convenções e usa sempre linguagem do utilizador.  |  |
| <b>Explicação:</b><br>A heurística referida é respeitada. É usada sempre linguagem que o utilizador comum entende.   |  |
| <b>Severidade ou benefício:</b><br><b>Rating:</b> 0 - não é um problema<br><b>Justificação:</b><br><b>Frequência:</b> comum<br><b>Impacto:</b> fácil de superar<br><b>Persistência:</b> persistente<br><b>Como eu medi os fatores:</b> o utilizador vai provavelmente entender sempre o que a página está a comunicar. |  |
| <b>Possíveis soluções e/ou trade-offs:</b><br>-  |  |
| <b>Relações:</b><br>-  |  |


|   |  |
|---|--|
| <b>No.</b><br>HE3   | <b>Problema / Bom aspeto</b><br>Bom aspeto |
| <b>Nome:</b><br>A navegação do site é agradável   |  |
| <b>Evidência:</b><br>Heurística: H2-3 Controlo e liberdade do utilizador<br>Onde: todas as páginas<br><br>Não existem caminhos sem saída e é possível sempre retroceder sem perder modificações feitas.   |  |
| <b>Explicação:</b><br>A heurística referida é respeitada. É possível navegar no site com fluidez e de maneira intuitiva.  |  |
| <b>Severidade ou benefício:</b><br><b>Rating:</b> 0 - não é um problema<br><b>Justificação:</b><br><b>Frequência:</b> comum<br><b>Impacto:</b> fácil de superar<br><b>Persistência:</b> persistente<br><b>Como eu medi os fatores:</b> o utilizador dificilmente vai perder-se no site e pode sempre abandonar o site ou mudar o fluxo da sua navegação sem perder as alterações. |  |
| <b>Possíveis soluções e/ou trade-offs:</b><br>-   |  |
| <b>Relações:</b><br>-   |  |

|  |  |
|--|--|
| <b>No.</b><br>HE4  | <b>Problema / Bom aspeto</b><br>Problema |
| <b>Nome:</b><br>O site é inconsistente no idioma que usa   |  |
| <b>Evidência:</b><br>Heurística: H2-4 Consistência e aderência a normas<br>Onde: página "Terms and Conditions", banners de publicidade, entre outros<br><br>Apesar de estar a navegar na página em inglês, os termos e condições estão em espanhol, bem como os banners animados a falar dos produtos.<br>   |  |
| <b>Explicação:</b><br>A heurística referida não é respeitada. O site não respeita a linguagem escolhida.   |  |
| <b>Severidade ou benefício:</b><br><b>Rating:</b> 4 - catástrofe de usabilidade<br><b>Justificação:</b><br><b>Frequência:</b> comum<br><b>Impacto:</b> difícil de superar<br><b>Persistência:</b> persistente<br><b>Como eu medi os fatores:</b> o utilizador vai encontrar esta situação em várias páginas do site, tornando a sua navegação desconfortável se este não souber falar espanhol, e mesmo que este saiba falar espanhol, se efetivamente escolheu outro idioma não deveria ser forçado a lidar com este. |  |
| <b>Possíveis soluções e/ou trade-offs:</b><br>Traduzir as páginas e os banners para as várias linguagens que o site suporta.   |  |
| <b>Relações:</b><br>-  |  |

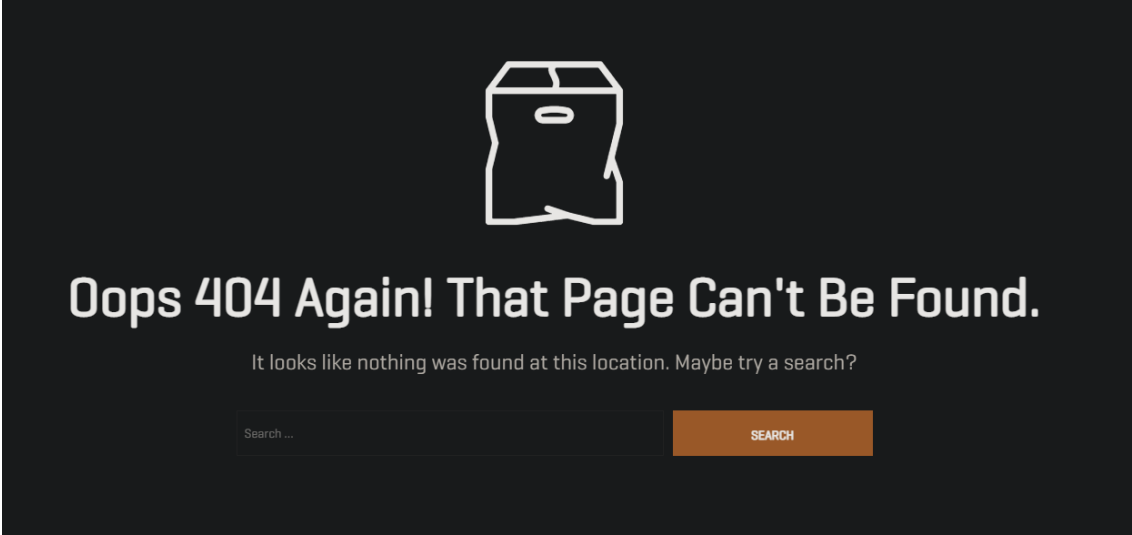
|  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| No.<br>HE5   | Problema / Bom aspeto<br>Problema |
| <b>Nome:</b><br>O site não questiona o utilizador mesmo que este insira um número catastrófico de produtos no carrinho   |                                   |
| <b>Evidência:</b><br>Heurística: H2-5 Prevenção de Erros<br>Onde: carrinho de compras<br><br>O site não questiona o utilizador mesmo que este encha o carrinho com um número absurdo de produtos e com uma encomenda na casa dos milhares. (apesar de haver limitação no número máximo que o carrinho pode ter de cada produto, este varia de produto para produto de maneira inconsistente, o que me faz acreditar que este número máximo é baseado no stock que a loja tem de momento e não uma medida de segurança) |                                   |
|    |                                   |
| <b>Explicação:</b><br>A heurística referida não é respeitada. O site não se preocupa com a quantidade de produtos nem o valor do carrinho.   |                                   |
| <b>Severidade ou benefício:</b><br><b>Rating:</b> 2 - problema de usabilidade menor<br><b>Justificação:</b><br><b>Frequência:</b> rara<br><b>Impacto:</b> fácil de superar<br><b>Persistência:</b> persistente<br><b>Como eu medi os fatores:</b> o utilizador dificilmente vai encontrar-se numa situação onde encomende um carrinho de valor tão alto tendo em conta que o site o obriga a ver o carrinho, a confirmar o mesmo, e durante o pagamento o site de terceiros também vai referir este valor.             |                                   |
| <b>Possíveis soluções e/ou trade-offs:</b><br>Questionar o utilizador sobre o seu carrinho a partir dum certo valor (por exemplo, e por se tratar duma loja de acessórios, 150€).  |                                   |
| <b>Relações:</b><br>-  |                                   |

|   |  |
|---|--|
| <b>No.</b><br>HE6   | <b>Problema / Bom aspeto</b><br>Bom aspeto |
| <b>Nome:</b><br>Os ícones e os nomes das páginas do site são fáceis de identificar  |  |
| <b>Evidência:</b><br>Heurística: H2-6 Reconhecer em vez de lembrar<br>Onde: todas as páginas<br><br>Os ícones e os nomes das páginas que o site usa são intuitivos e pouco densos, tornando a navegação mais fácil<br>                            |  |
| <b>Explicação:</b><br>A heurística referida é respeitada. O site tem uma boa escolha de ícones e etiquetas.   |  |
| <b>Severidade ou benefício:</b><br><b>Rating:</b> 0 - não é um problema<br><b>Justificação:</b><br><b>Frequência:</b> comum<br><b>Impacto:</b> fácil de superar<br><b>Persistência:</b> persistente<br><b>Como eu medi os fatores:</b> o utilizador facilmente percebe para onde cada etiqueta o leva e o que significa cada ícone. |  |
| <b>Possíveis soluções e/ou trade-offs:</b><br>-   |  |
| <b>Relações:</b><br>-   |  |



|  |  |
|--|--|
| <b>No.</b><br>HE7  | <b>Problema / Bom aspeto</b><br>Bom aspeto |
| <b>Nome:</b><br>O cabeçalho do website possui bons atalhos   |  |
| <b>Evidência:</b><br>Heurística: H2-7 Flexibilidade e Eficiência na utilização<br>Onde: todas as páginas<br><br>A barra do cabecalho tem atalhos para as categorias, a homepage, para o login, o carrinho e a barra de pesquisa.<br>           |  |
| <b>Explicação:</b><br>A heurística referida é respeitada. O site tem uma boa barra de cabeçalho pois esta tem botões para as ações mais frequentes.  |  |
| <b>Severidade ou benefício:</b><br><b>Rating:</b> 0 - não é um problema<br><b>Justificação:</b><br><b>Frequência:</b> comum<br><b>Impacto:</b> fácil de superar<br><b>Persistência:</b> persistente<br><b>Como eu medi os fatores:</b> o utilizador consegue navegar o site mais eficientemente graças à boa escolha de atalhos. |  |
| <b>Possíveis soluções e/ou trade-offs:</b><br>-  |  |
| <b>Relações:</b><br>-  |  |

|   |  |
|---|--|
| <b>No.</b><br>HE8   | <b>Problema / Bom aspeto</b><br>Bom aspeto |
| <b>Nome:</b><br>O site tem um design minimalista  |  |
| <b>Evidência:</b><br>Heurística: H2-8 Desenho estético e minimalista<br>Onde: todas as páginas<br><br>O site usa uma paleta de cores simples mas eficiente, uma interface com poucos botões (mas onde não se sente falta de nenhum).  |  |
| <b>Explicação:</b><br>A heurística referida é respeitada. O site está esteticamente bem concebido.  |  |
| <b>Severidade ou benefício:</b><br><b>Rating:</b> 0 - não é um problema<br><b>Justificação:</b><br><b>Frequência:</b> comum<br><b>Impacto:</b> fácil de superar<br><b>Persistência:</b> persistente<br><b>Como eu medi os fatores:</b> o utilizador vai sentir-se agradado pelo aspeto do site. |  |
| <b>Possíveis soluções e/ou trade-offs:</b><br>-   |  |
| <b>Relações:</b><br>-   |  |

|   |  |
|---|--|
| <b>No.</b><br>HE9   | <b>Problema / Bom aspeto</b><br>Bom aspeto |
| <b>Nome:</b><br>O site dá sugestões de solução para os erros encontrados  |  |
| <b>Evidência:</b><br>Heurística: H2-9 Ajudar o utilizador a Reconhecer, Diagnosticar, Recuperar erros<br>Onde: todas as páginas<br><br>O site sugere pesquisar quando tentamos aceder a uma página que não existe.<br>   |  |
| <b>Explicação:</b><br>A heurística referida é respeitada. O site sugere soluções para os problemas encontrados.   |  |
| <b>Severidade ou benefício:</b><br><b>Rating:</b> 0 - não é um problema<br><b>Justificação:</b><br><b>Frequência:</b> comum<br><b>Impacto:</b> fácil de superar<br><b>Persistência:</b> persistente<br><b>Como eu medi os fatores:</b> o utilizador dificilmente vai ficar numa situação onde não consegue utilizar o site ou onde não consegue corrigir um erro que tenha surgido. |  |
| <b>Possíveis soluções e/ou trade-offs:</b><br>-   |  |
| <b>Relações:</b><br>-   |  |

|   |  |
|---|--|
| <b>No.</b><br>HE10  | <b>Problema / Bom aspeto</b><br>Bom aspeto |
| <b>Nome:</b><br>O site é intuitivo de ser utilizado e não necessita de documentação   |  |
| <b>Evidência:</b><br>Heurística: H2-10 Documentação e Ajuda<br>Onde: todas as páginas<br><br>O site tem um design simples e intuitivo e segue aquilo que poderá ser considerado a norma.  |  |
| <b>Explicação:</b><br>A heurística referida é respeitada. O site não necessita de documentação ou ajuda para ser usado.   |  |
| <b>Severidade ou benefício:</b><br><b>Rating:</b> 0 - não é um problema<br><b>Justificação:</b><br><b>Frequência:</b> comum<br><b>Impacto:</b> fácil de superar<br><b>Persistência:</b> persistente<br><b>Como eu medi os fatores:</b> o utilizador consegue navegar facilmente o site. |  |
| <b>Possíveis soluções e/ou trade-offs:</b><br>-   |  |
| <b>Relações:</b><br>-   |  |

### 3 Conclusão

O site, de um modo geral, respeita as *10 Heurísticas de Usabilidade* (revistas) identificadas por Jakob Nielsen.