



Interação Pessoa-Máquina

Avaliação Heurística de um Website

2020 - 2021

TheForgotten
merlin-twist

Conteúdo

1	Introdução	2
2	Relatório de Aspeto de Usabilidade	2
3	Conclusão	11

1 Introdução

Nome do Produto: store.kromgaming.com
Data do Estudo: 25 de abril de 2021
Nomes dos Pesquisadores: Ângelo Miguel F. Paiva Tomé Madail


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.

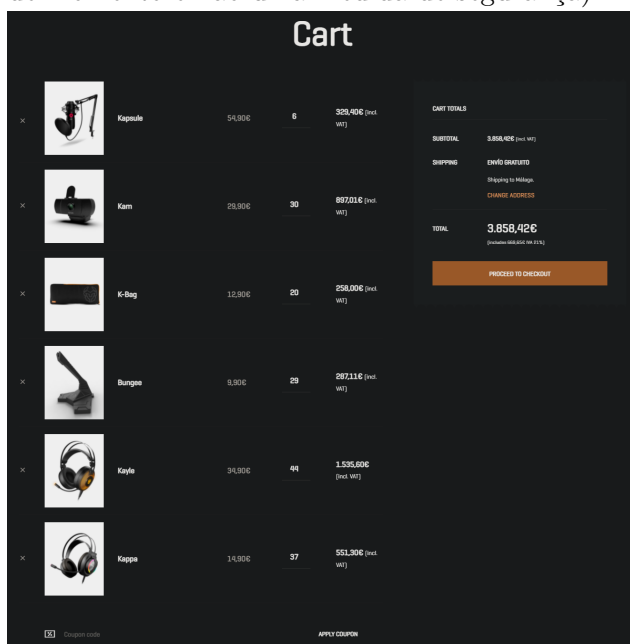
2 Relatório de Aspeto de Usabilidade

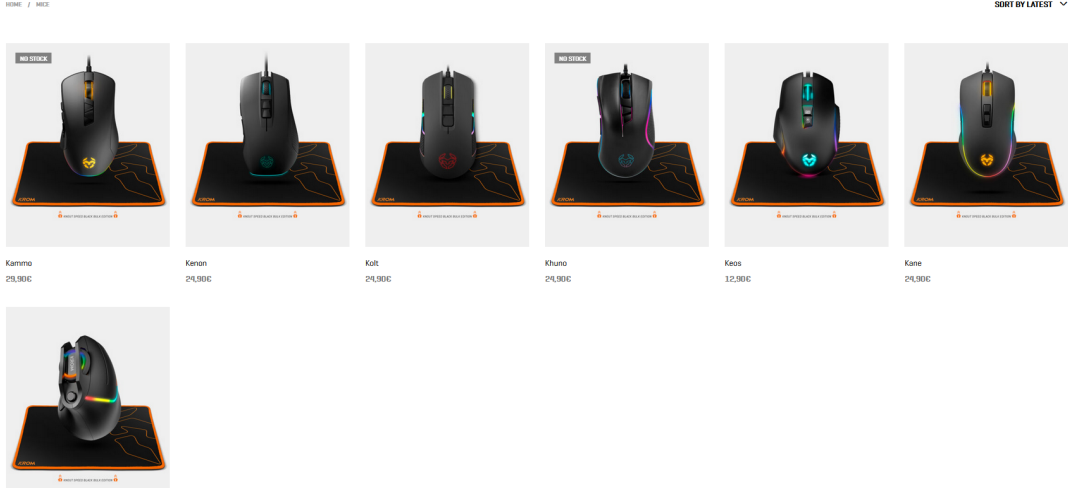
No. HE1	Problema / Bom aspeto Bom aspeto
Nome: O site carrega rapidamente e mostra sempre indicadores	
Evidência: Heurística: H2-1 Visibilidade do sistema Onde: todas as páginas Sempre que algo necessita de algum tempo para processar, a página mostra sempre algum tipo de indicador. Para além disso, não há tempos de espera grandes.	
Explicação: A heurística referida é respeitada. O site tem sempre indicadores para tempos de espera.	
Severidade ou benefício: Rating: 0 - não é um problema Justificação: Frequência: comum Impacto: fácil de superar Persistência: persistente Como eu medi os fatores: 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.	
Possíveis soluções e/ou trade-offs: -	
Relações: -	

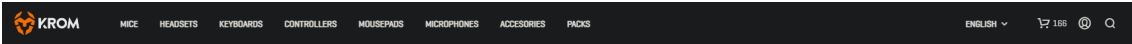
No. HE2	Problema / Bom aspeto Bom aspeto
Nome: O site usa a linguagem do utilizador e segue convenções	
Evidência: Heurística: H2-2 Correspondência entre o sistema e o mundo real Onde: todas as páginas Toda a comunicação que a página tem com o utilizador segue convenções e usa sempre linguagem do utilizador.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

No. HE3	Problema / Bom aspeto Bom aspeto
Nome: Navegação de forma livre	
Evidência: Heurística: H2-3 Controlo e liberdade do utilizador Onde: todas as páginas Não obriga o utilizador a caminhos inflexíveis, sendo sempre possível voltar atrás (undo e/ou sair).	
Explicação: A heurística referida é respeitada. O utilizador consegue navegar pelo site de forma livre.	
Severidade ou benefício: Rating: 0 - não é um problema Justificação: Frequência: comum Impacto: fácil de superar Persistência: persistente Como eu medi os fatores: quando acontecem situações inesperadas o utilizador consegue sempre voltar atrás sem perder alterações feitas anteriormente.	
Possíveis soluções e/ou trade-offs: -	
Relações: -	

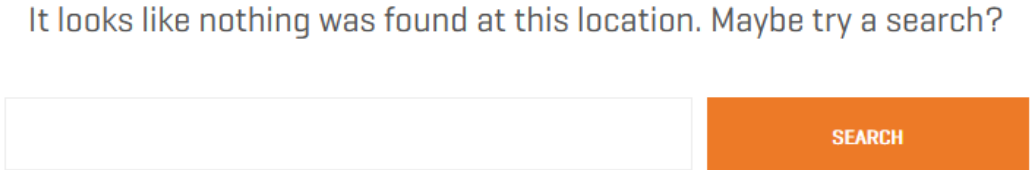
No. HE4	Problema / Bom aspeto Problema
Nome: O site é inconsistente no idioma que usa	
Evidência: Heurística: H2-4 Consistência e aderência a normas Onde: página "Shipping Policies", "Privacy", "Warranty", banners de publicidade, entre outros Apesar de estar a navegar na página em inglês, os termos e condições estão em espanhol, bem como os banners animados a falar dos produtos. 	
Explicação: A heurística referida não é respeitada. O site não respeita a linguagem escolhida.	
Severidade ou benefício: Rating: 4 - catástrofe de usabilidade Justificação: Frequência: comum Impacto: difícil de superar Persistência: persistente Como eu medi os fatores: 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.	
Possíveis soluções e/ou trade-offs: Traduzir as páginas e os banners para as várias linguagens que o site suporta.	
Relações: -	

No. HE5	Problema / Bom aspeto Problema
Nome: O site não questiona o utilizador mesmo que este insira um número catastrófico de produtos no carrinho	
Evidência: Heurística: H2-5 Prevenção de Erros Onde: carrinho de compras 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)	
	
Explicação: A heurística referida não é respeitada. O site não se preocupa com a quantidade de produtos nem o valor do carrinho.	
Severidade ou benefício: Rating: 2 - problema de usabilidade menor Justificação: Frequência: rara Impacto: fácil de superar Persistência: persistente Como eu medi os fatores: 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.	
Possíveis soluções e/ou trade-offs: Questionar o utilizador sobre o seu carrinho a partir dum certo valor (por exemplo, e por se tratar duma loja de acessórios, 150€).	
Relações: -	

No. HE6	Problema / Bom aspeto Bom aspeto
Nome: Os produtos de venda são fáceis de identificar	
Evidência: Heurística: H2-6 Reconhecer em vez de lembrar Onde: todas as páginas	
<p>Todas as páginas de produtos possuem informação do produto, acompanhada de uma imagem, nome e preço do produto. Ainda diz se existe stock ou não.</p>	
	
Explicação: A heurística referida é respeitada. O site possui ícones com significado e as ações estão bem identificadas.	
Severidade ou benefício: Rating: 0 - não é um problema Justificação: Frequência: comum Impacto: fácil de superar Persistência: persistente Como eu medi os fatores: o utilizador entende sempre o que significa cada imagem e até onde o pode levar.	
Possíveis soluções e/ou trade-offs: -	
Relações: -	

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

No. HE8	Problema / Bom aspeto Bom aspeto
Nome: O site possui design apelante e minimalista	
Evidência: Heurística: H2-8 Desenho estético e minimalista Onde: todas as páginas O site usa uma paleta de cores simples mas eficiente. Não possui botões a mais a atrapalhar a utilização do site.	
Explicação: A heurística referida é respeitada. O site é apelante esteticamente.	
Severidade ou benefício: Rating: 0 - não é um problema Justificação: Frequência: comum Impacto: fácil de superar Persistência: persistente Como eu medi os fatores: o utilizador vai sentir-se agradado pelo aspeto do site.	
Possíveis soluções e/ou trade-offs: -	
Relações: -	

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

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

3 Conclusão

Com este trabalho conseguimos perceber que os erros encontrados pelas duas partes é parecido.

Para além disso podemos concluir que o site, de um modo geral, respeita as *10 Heurísticas de Usabilidade* (revistas) identificadas por Jakob Nielsen.