

### **Análise de critérios ergonômicos de usabilidade**

**Os critérios citados a seguir são referentes ao site comercial de confeitaria de bolos Toronto Cupcake <<https://torontocupcake.com/index.html>>.**

#### **0.1 Consistência Ação-Efeito**

- A entrada de dados ocorre na página Cupcakes, e na página de configuração do pedido. A maioria das entradas não tem validação necessária, ou seja, aceitam qualquer tipo de valor, e não noticiam a validação necessária antes da submissão dos dados;
- Os botões e links no geral parecem condizentes com suas funções, porém alguns botões parecem não funcionar, como na página de configuração do pedido;
- No geral, não há indicações de estado das ações que se realizam no site.

#### **02. Agrupamento e distinção por localização**

- A organização visual das informações não está adequada;
- O menu de navegação apresenta todos os links para as outras páginas dentro de um botão, e no local onde deveriam estar, na barra de navegação em si, há links para outras informações. O conteúdo do menu muda conforme se navega nas páginas, e além disso, não é fixo na parte superior da tela, local onde era necessária sua presença, o que faz com que o usuário tenha que sempre ir buscá-lo;
- No footer, todos os links estão muito próximos uns dos outros, não estão organizados, e alguns deles não poderiam também se localizarem no footer, como Home por exemplo. No caso de Home, haveria mais sentido se estivesse localizada no menu de navegação;
- A caixa de seleção de linguagem, que não precisaria estar no site pois já existe uma função automática para mudar as linguagens do site, também muda de lugar nas páginas, ora está dentro da área de conteúdo, ora está acima do header;
- A mesma parte de contato aparece em outras páginas, nas quais há alguma relação para que seja mencionada. Porém, haveria mais sentido se ficasse isolada na sua própria aba e fosse chamada nas outras páginas por um botão por exemplo;
- Há a presença de pop-ups desnecessários, que não cumprem exatamente a função de pop-up, que é mostrar informações mais urgentes, ou alguma informação extra, e não conteúdo em si. Um caso como este seria na página FAQs, na qual as respostas para as perguntas aparecem em pop-up. As perguntas e respostas poderiam estar organizadas em boxes, ou divididas por seções na página;

- A página de visualizar o carrinho, View Cart, poderia estar localizada na barra de navegação, na forma de um carrinho de compras, já que é uma funcionalidade importante do site. O formato de carrinho ajudaria o usuário a associá-lo à funcionalidade de preencher a sua lista de compras;
- Na página de Billing and Delivery Information, a página de configuração do pedido, há dois tipos de preenchimento de formulário, cada um para um caso específico, porém os dois estão expostos na página um ao lado do outro. O segundo formulário poderia estar organizado em uma segunda página, acessada através de um botão, caso o usuário se enquadrasse no segundo caso.

### **03. Agrupamento e distinção por formato**

- Não há adequada distinção da área do footer;
- As linhas pontilhadas que aparecem em algumas páginas não são adequadas para separar os conteúdos dentro das mesmas.

### **04. Feedback**

- Não há feedback de que o usuário está preenchendo campos de forma errada antes que ele submeta;
- Quando se deleta ou realiza update no carrinho de compras, não há uma mensagem mais destacada que noticie a realização destes comandos.

### **05. Leitura de Cor**

- O emprego de cores poderia ser melhor para destacar o footer, a área de FAQs, no que diz respeito às perguntas, e também poderia ser mais adequada para destacar determinados links, como quando aparecem em um texto;
- As cores também poderiam ser mais adequadas na área de adicionar ao carrinho.

### **06. Capacidade de Leitura**

- O tipo de fonte empregada está adequado no geral, embora algumas vezes mude em determinadas páginas, como na área de visualizar o carrinho de compras. Porém, o tamanho da fonte em diversas páginas está muito pequeno;
- O título nas páginas está adequado, de forma centralizada e destacada.

### **07. Facilitação**

- Um dos principais problemas de facilitação está no fato de o menu não ser fixo na parte superior da tela, o que consequentemente faz com que o usuário tenha que procurá-lo constantemente quando se distancia dele ao rolar as páginas para baixo;
- Além disso, nas páginas de visualizar o carrinho e de formalizar o pedido, o menu e footer desaparecem, fazendo com que o usuário precise voltar “manualmente” para outras páginas, o que gera mais trabalho.

## 08. Ações mínimas

- A configuração atual do site “Toronto Cupcake” dificulta a acessibilidade do usuário em encontrar quais caminhos ele fez para chegar em determinada página do site. Por exemplo, o site não possui um “Caminho/link” em sua logomarca para redirecionar o usuário de volta à página principal, atualmente para retornar para a “Home” é necessário abrir as barras laterais e encontrar o campo Home. Ou seja, o usuário precisa trilhar um longo caminho para encontrar as páginas.

## 11. Controle dos Usuário

- Ao adicionar itens ao carrinho, e preencher o formulário de envio, contendo informações como: Nome, telefone, CEP, país e afins o usuário não pode/consegue atualizar as informações após elas serem enviadas, além disso a loja Toronto Cupcake, não está realizando envios de seus produtos, mas também não possibilita que o usuário mude em seu site a forma de ter acesso aos cupcakes.

Informações de cobrança e entrega

Por favor, indique a entrega ou levantamento e a data em que pretende levantar ou receber a sua encomenda.

ATENÇÃO \*\*\*\*\* Não estamos aceitando pedidos no mesmo dia neste momento devido ao aumento da demanda.

OBSERVE \*\*\*\*\* A entrega no dia seguinte está disponível para pedidos enviados antes das 17h (17h), horário de Toronto.

Data de entrega ou retirada (se a data não estiver disponível, significa que a agenda está cheia)

☒ Por favor, entregue

A retirada não está disponível no momento

☐ Vai pegar

Horário de coleta (9h às 17h de segunda a sexta, das 9h às 16h, sábado)

## 14. Proteção de Erro

- Atualmente o site não possui proteção de erro, sendo muito fácil o usuário errar o que está sendo pedido, um exemplo disso é no formulário de entrega do carrinho, onde não existe um "padrão" a ser seguido no preenchimento do formulário, possibilitando erros. Outro problema no formulário, já citado anteriormente, é que ele não possibilita a alteração das informações enviadas.

### **15. Qualidade das Mensagens de erro**

- Atualmente o site não possui mensagens de erro, o que dificulta a identificação e correção de erros cometidos pelo usuário. Páginas como: Contato e carrinho poderiam possuir mensagens de erro no momento do preenchimento dos formulários.

### **16. Correção do Erro**

- Atualmente, quando o usuário clica em “Clear Cart” para limpar o carrinho, não há uma validação para confirmar a decisão. O mesmo acontece quando se clica na lixeira para retirar um item individual.

### **17. Consistência**

- Quando o usuário vai para o carrinho ou para o “placeholder” o header e o footer que sempre estão presentes nas outras páginas somem, portanto não há uma consistência dos elementos;
- Os nomes dos itens estão escritos de uma forma na página de cupcakes, porém, ao visualizar no carrinho, há uma certa variação dos nomes, o que pode dificultar na identificação de qual produto foi escolhido, já que no carrinho não é possível ver a imagem.
- Quando clica em algum produto, aparece uma página, dando mais informações sobre o mesmo, mas em alguns itens só há fotos, que muitas vezes não estão centralizadas ou diferem do padrão de foto de vista frontal e superior de cada cupcake.
- Alguns botões “ADD TO CART” estão fora da posição padrão.

### **19. Significados dos Códigos**

- O termo “QTY”, localizado no carrinho, pode gerar dificuldades para o usuário, quanto ao seu significado. O ideal seria colocar a palavra em extenso, quantity.

### **21. Ajuda e Documentação / Capacidade de Aprendizado**

- Ao preencher o formulário de envio dos cupcakes, o usuário pode ficar com dúvidas do que se refere tais campos, entretanto não há dicas do que se deve colocar e nem a sua forma de validação.

