

18 de Abril de 2022

Trabalho Prático 3 – Heurísticas de Jakob Nielsen
Interação Pessoa – Máquina
Docente: Anabela Gomes

Discentes:

Daniel Duarte Dias Ferreira Albino - 2020134077

Rúben da Costa Mendes – 2020138473

Introdução

Este relatório foi realizado no âmbito da cadeira de Interação Pessoa-Máquina, e tem como objetivo analisar as heurísticas de Jakob Nielsen implementadas no website do Centro Social São João.

Product Name:

Website Centro Social de São João

Date of Study:

5 de Abril de 2021

Experimenters' Names:

Daniel Duarte Dias Ferreira Albino

Subject ID:

1

No. H1	Problema
Nome: Slide de imagens.	
Evidencia: <u>Heurística:</u> Visibilidade do sistema. <u>Aspeto da interface:</u> Esta funcionalidade encontra-se na página de galeria do website.	
 <p>Explicação:</p>  <p>Ao clicar no botão assinalado a vermelho o que este slide faz é adicionar uma imagem do lado direito, como podemos ver na figura em baixo.</p>  <p>Neste caso pode confundir o utilizador pois a seta do slide pode indicar a direção para onde há mais imagens e o que acontece é exatamente o contrário, adiciona uma imagem do lado direito e não do lado esquerdo. Este problema acontece com a seta do lado direito que faz o oposto à do lado esquerdo, ou seja, adiciona uma imagem do lado esquerdo, como podemos ver nas imagens abaixo.</p> 	

Severidade:**Rating:** 2**Justificação:****Frequência:**

Este problema acontece apenas nesta página do website. Utilizadores mais experientes não terão problemas em perceber o comportamento do slide. Assim, atribuo o valor 2 por ser um problema raro de acontecer, visto que só acontece nesta página do website.

Impacto:

Um utilizador não experiente irá perder algum tempo para encontrar uma solução para este problema. Assim, atribuo um valor de 2 por ser um problema fácil de se resolver, mas para alguns utilizadores menos experientes pode causar alguma estranheza.

Persistência:

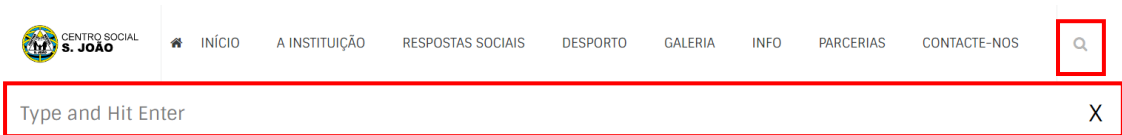
Depois de se perceber o comportamento do slide, os utilizadores não voltam a ser incomodados por este problema. Assim, atribuo o valor de 1 pois quando se percebe o erro o utilizador não volta a ser incomodado pelo problema.

Possível solução e/ou Trade-offs:

A solução para este problema seria, em vez de a seta do lado esquerdo adicionar uma imagem do lado direito deveria adicionar do lado esquerdo e o contrário para a seta do lado direito.

Relações:

Não tem.

No. H2	Problema
Nome: Pesquisa.	
Evidencia: <u>Heurística:</u> Correspondência entre o sistema e o mundo real. <u>Aspeto da interface:</u> Esta funcionalidade encontra-se na parte superior do lado direito de todas as páginas do website.	
	
Explicação: No campo de pesquisa o que aparece está em inglês, tendo em conta que o site está todo em português e é direcionado/pensado para pessoas que saibam o idioma português e que vivam em Portugal. Isto pode causar problemas ao utilizador que não saiba inglês, impossibilitando-o de pesquisar o que pretende.	

Severidade:**Rating:** 2**Justificação:**Frequência:

Este problema acontece com bastante frequência, pois a opção de pesquisar está presente em todas as páginas do website. Assim, atribuo um valor de 3 por ser algo que acontece em todo o site.

Impacto:

Um utilizador que não saiba a língua inglesa poderá perder algum tempo até que consiga perceber o que está escrito ou pode até mesmo não conseguir perceber. No entanto assim que conseguir perceber o que está escrito é um problema fácil de resolver. Assim, atribuo um valor de 2 pois causa problemas a algumas pessoas, mas depois de se conseguir perceber o que está escrito é fácil de contornar o problema.

Persistência:

Depois de se perceber o comportamento do botão pesquisar, os utilizadores não voltam a ser incomodados por este problema. Assim, atribuo o valor de 1 pois quando se percebe o erro o utilizador não volta a ser incomodado pelo problema.

Possível solução e/ou trade-off:

Para resolver este problema, deveria ser mudado o que está escrito na opção de pesquisar para o idioma português. Outra solução seria colocar uma opção para mudar o idioma do site para inglês ou até mesmo para outros idiomas, como por exemplo:

**Relação:**

Não tem.

No. H3**Bom Aspeto****Nome:**

Formulário de dúvidas.

Evidencia:

Heurística: Controlo e liberdade do utilizador.

Aspeto da interface: A interface permite que o utilizador possa fazer o que quiser no website.

Explicação:

O utilizador neste site pode fazer aquilo que quiser, pesquisar o que quiser. O site não restringe o utilizador a fazer nada, excepto no formulário que obriga a que o utilizador preencha de forma adequada o mesmo (o que é algo positivo).

Benefício:**Rating:** 0

O utilizador consegue utilizar todas as funcionalidades do website, sentindo-se assim livre de procurar o que quiser e de voltar para as diferentes páginas.

Possível solução e/ou trade-off:

Não se apresentam trade-offs.

Relação:

Não tem.

No. H4**Bom Aspeto****Nome:**

URL's com o nome da página onde o utilizador se encontra.

Evidencia:

Heurística: Consistência e aderência a normas.

Aspeto da interface: O URL muda consoante a página em que o utilizador se encontra.

Explicação:

O URL muda consoante a página em que o utilizador se encontra, por exemplo, se o utilizador estiver na página das “Respostas Sociais” o URL irá mudar e aparecerá assim:

`cssjoao.pt/respostas-sociais/`

Benefício:

A consistência entre o URL e o título da página é mantida.

Possível solução e/ou trade-off:

Não se apresentam trade-offs.

Relação:

Não tem.

No. H5**Problema****Nome:**

Sem opções.

Evidencia:

Heurística: Prevenção de erros.

Aspeto da interface: A interface não permite, caso o utilizador erre a digitar uma palavra no campo de pesquisa, alternativas próximas ao que escreveu.

instiruição

If you are not happy with the results below please do another search

instiruição

Search

instiruição

Explicação:

Se o utilizador se enganar a escrever uma palavra o website mostra que fez algo de errado, mas não dá soluções para que o utilizador consiga chegar de forma mais rápida ao que pretendia ter digitado.

Por exemplo, se o utilizador pretender pesquisar a palavra “instituição” e por algum motivo escrever “instiruição” o website não dá a opção “instituição”, pelo contrário mostra o erro do utilizador, como podemos ver abaixo.

instiruição

If you are not happy with the results below please do another search

instiruição

Search

instiruição

Severidade:**Rating:** 1**Justificação:****Frequência:**

Este problema acontece apenas quando o utilizador pesquisa algo e erra ao digitar. Assim, atribuo o valor 1 pois este problema só acontece caso o utilizador pretenda pesquisar algo.

Impacto:

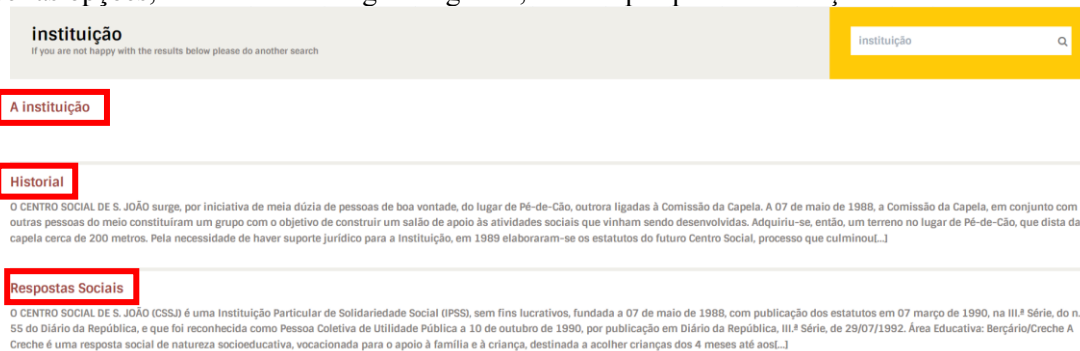
Um utilizador menos experiente não irá conseguir perceber o que aconteceu. Mas assim que perceber o erro consegue corrigi-lo. Assim, atribuo o valor 1 pois é um problema de fácil resolução.

Persistência:

Depois de se perceber o problema, os utilizadores não voltam a ser incomodados. Assim, atribuo o valor de 1 por esse mesmo motivo.



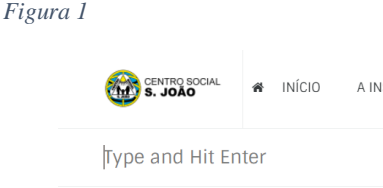
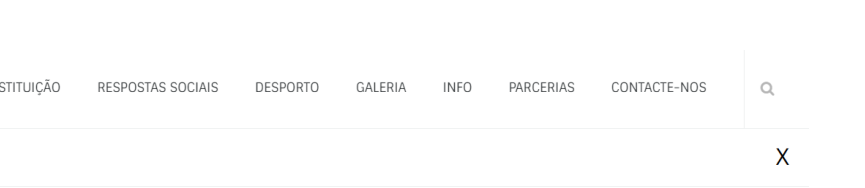
Possível solução e/ou trade-off:

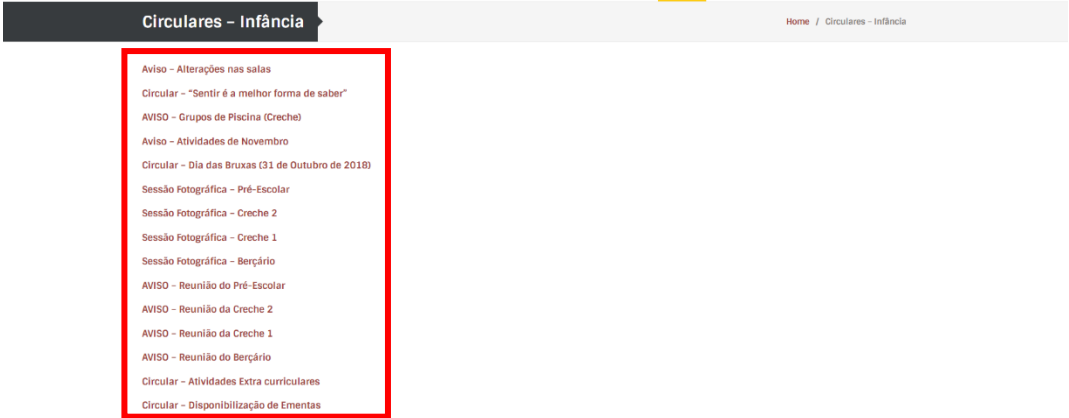
Uma solução seria colocar opções mais próximas do que o utilizador escreveu. Por exemplo, poderiam aparecer as opções, como mostra a figura seguinte, caso se pesquise “instituição”:

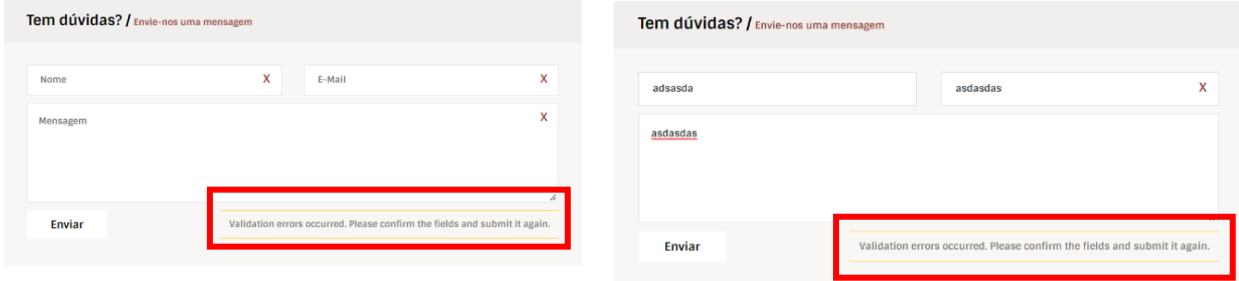
**Relação:**

Não tem.

No. H6	Bom Aspeto
Nome: Reconhecer ações através de ícones.	
Evidencia: <u>Heurística:</u> Reconhecer em vez de lembrar. <u>Aspeto da interface:</u> Os ícones usados no menu são os indicados.	
Explicação: A utilização da casa indica ao utilizador o início e a lupa para a pesquisa.	
A screenshot of the website's navigation menu. It shows a horizontal list of links: 'INÍCIO', 'A INSTITUIÇÃO', 'RESPOSTAS SOCIAIS', 'DESPORTO', 'GALERIA', 'INFO', 'PARCERIAS', and 'CONTACTE-NOS'. Each link is preceded by a small icon. The 'INÍCIO' icon is a house, and the 'CONTACTE-NOS' icon is a magnifying glass. Both icons are highlighted with red boxes.	
Benefício: A utilização da casa e da lupa ajuda a que o utilizador perceba o que pode fazer naquele botão/opção.	
Possível solução e/ou trade-off: Não se apresentam trade-offs.	
Relação: Não tem.	


No. H7	Bom Aspeto
Nome: Uso do Ctrl + c, Ctrl + v e do Ctrl + z.	
Evidência: <u>Heurística:</u> Flexibilidade e Eficiência na utilização.	
<u>Aspeto da interface:</u> A interface permite que se possa copiar, colar e <i>undo</i> com os comandos do teclado.	
Explicação: O site permite que sejam usados os comandos Ctrl + c, Ctrl + v e do Ctrl + z (copiar, colar e <i>undo</i> , respetivamente).	
	 <p><i>Figura 2</i></p>
	 <p><i>Figura 3</i></p>
Na figura 1 podemos copiar o que está a amarelo, na figura 2 podemos colar o que acabamos de copiar e na figura 3 podemos fazer Ctrl + z e apaga o que colamos.	
Benefício: A utilização destes atalhos permite a que os utilizadores mais experientes possam pesquisar ou retirar informação do site mais facilmente e rapidamente.	
Possível solução e/ou trade-off: Não se apresentam trade-offs.	
Relação: Não tem.	

No. H8	Problema
Nome: Itens não agrupados.	
Evidência: <u>Heurística:</u> Desenho estético e minimalista. <u>Aspeto da interface:</u> A interface apresenta em algumas páginas itens não agrupados por categoria. 	
Explicação: Na página “Circulares – Infância” os avisos, circulares e sessões fotográficas estão misturadas entre si, o que pode causar alguns problemas aos utilizadores menos experientes, pois sentem que para encontrar alguma informação, por exemplo, relacionada com avisos têm de procurar no meio de outras categorias.	
Severidade: Rating: 2 Justificação: <u>Frequência:</u> Este problema só acontece na página “Circulares – Infância”, por isso atribuo um valor de 1 por este erro não ocorrer com frequência. <u>Impacto:</u> Os utilizadores que tenham menos experiência vão ter dificuldade de encontrar o que pretendem, pois como está tudo misturado dificulta a procura. Assim, atribuo um valor de 2. <u>Persistência:</u> Depois de percebido o erro, pode ainda causar alguns problemas na procura de um item em específico.	
Possível solução e/ou trade-off: Uma solução seria agrupar os avisos numa área de avisos, os circulares numa área de circulares e as sessões fotográficas numa área de sessões fotográficas.	
Relação: Não tem.	

No. H9	Problema
Nome: Avisos de erros.	
Evidência: <u>Heurística:</u> Ajudar a reconhecer/diagnosticar/recuperar erros. <u>Aspeto da interface:</u> Ao preencher o formulário aparece sempre o mesmo erro para diversas situações.	
	
Explicação: Se o utilizador cometer erros diferentes o aviso de erro é sempre o mesmo, impossibilitando o utilizador de perceber o que está de facto a errar.	
Severidade: Rating: 3 Justificação: <u>Frequência:</u> Este problema só acontece na página “Contacte-nos”, por isso atribuo um valor de 1 por este erro não ocorrer com frequência. <u>Impacto:</u> Quando o utilizador erra não sabe o que errou de facto, impossibilitando-o de corrigir o que errou, por isso atribuo um valor de 3. <u>Persistência:</u> Depois de percebido o erro o utilizador não é mais incomodado, por isso atribuo um valor de 2.	
Possível solução e/ou trade-off: Uma solução seria colocar avisos específicos para os erros que o utilizador cometerem.	
Relação: Não tem.	

No. H10	Problema
Nome: Ausência de documentação e ajuda.	
Evidência: <u>Heurística:</u> Documentação e Ajuda. <u>Aspetto da interface:</u> O web site não apresenta nenhum campo de ajuda rápida.	
Explicação: O site não apresenta nenhum campo de ajuda para que o utilizador caso necessite de ajuda o possa consultar.	
Severidade: Rating: 3 Justificação: <u>Frequência:</u> Este problema só acontece caso o utilizador precise de ajuda para realizar algo dentro do site, assim atribuo um valor de 2, pois se o utilizador precisar de ajuda não tem onde obter a mesma. <u>Impacto:</u> O utilizador pode deixar de conseguir fazer o que pretende sem a ajuda do site. Assim atribuo um valor de 2, pois o site não auxilia o utilizador no esclarecimento das dúvidas que tem. <u>Persistência:</u> Se o utilizador tiver alguma dúvida a única hipótese que tem é de enviar uma mensagem através do formulário o que pode demorar imenso tempo até obter uma resposta. Tendo em conta que a maior parte das dúvidas poderia ser resolvida por um campo de ajuda rápida atribuo um valor de 3.	
Possível solução e/ou trade-off: Uma solução seria adicionar uma zona de ajuda rápida para que o utilizador caso necessite recorra á mesma.	
Relação: Não tem.	

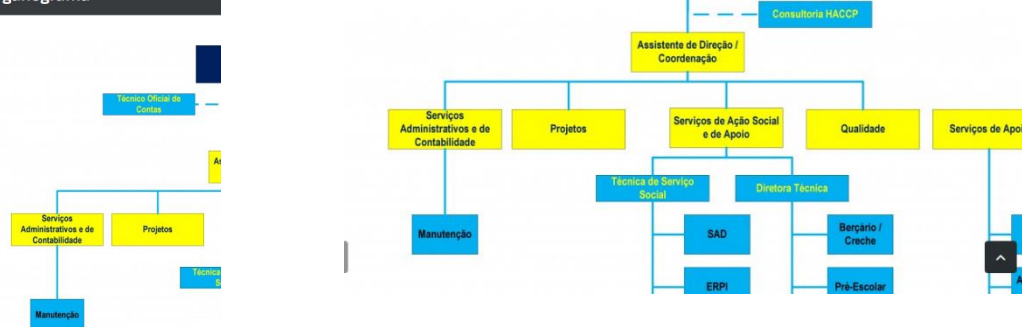
Heurísticas para a Avaliação de Interfaces de Dispositivos Mobile:

No. H1	Problema
Nome: Organograma cortado.	
Evidência: <u>Heurística:</u> Uso do espaço da tela. <u>Aspetto da interface:</u> A imagem do organograma aparece cortada e não é possível ver a imagem toda.	
	

Explicação:

Se o utilizador pretender ver o organograma da instituição não o consegue fazer, pois este aparece cortado e não é possível arrastar para o lado para se conseguir ver mais da imagem, mesmo se o utilizador girar o telemóvel este problema acontece.

Organograma

**Severidade:**

Rating: 2

Justificação:**Frequência:**

Este problema acontece apenas nesta página do website. Assim, atribuo um valor de 1 por ser um problema raro de acontecer.

Impacto:

Caso o utilizador pretenda ver o organograma este aparece cortado, impossibilitando assim que o consiga ver e perceber os diferentes departamentos. Assim, atribuo um valor de 2.

Persistência:

Depois de se perceber este problema o utilizador não pode fazer nada para o contornar, assim atribuo um valor de 2.

Possível solução e/ou Trade-offs:

A solução para este problema seria colocar o organograma mais pequeno de forma que se pudesse ver ou possibilitar ao utilizador arrastar para o lado.

Relações:

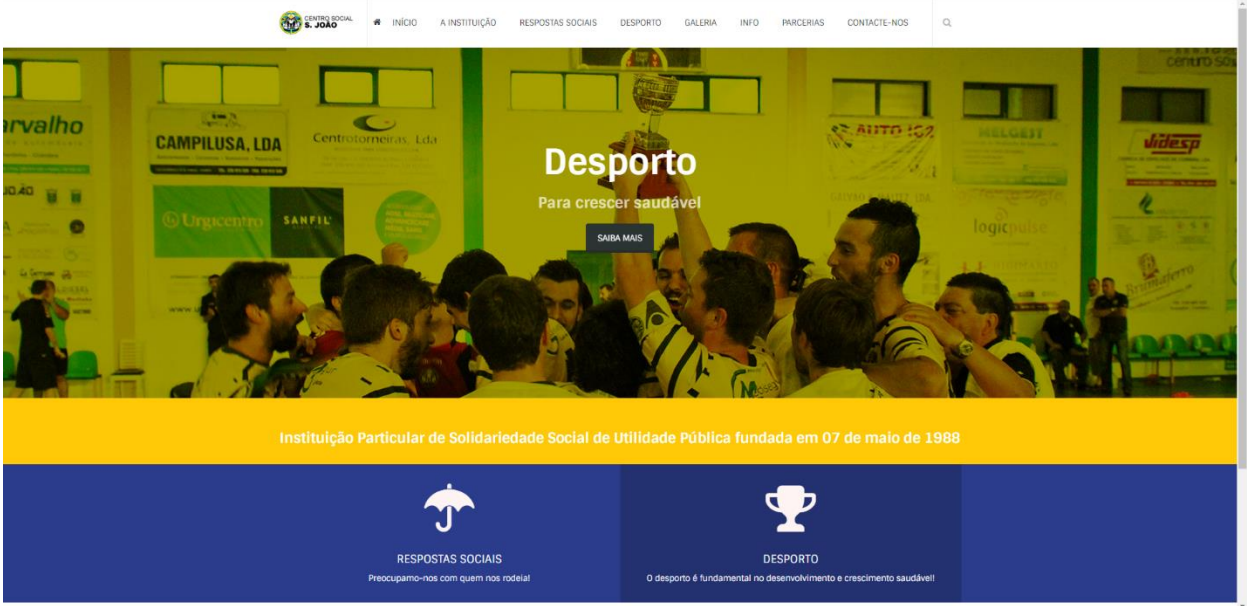
Não tem.


No. H3	Problema
Nome: Visibilidade e fácil acesso a todas as informações.	
<p>Evidência: <u>Heurística:</u> Visibilidade do sistema. <u>Aspeto da interface:</u> As setas do slide de imagens ficam em cima do conteúdo e as imagens são muito pequenas.</p> <div data-bbox="507 439 1118 499" data-label="Image"> </div>	
<p>Explicação:</p> <div data-bbox="507 701 1118 761" data-label="Image"> </div> <p>Se o utilizador pretender utilizar as setas do slide torna-se difícil pois estas estão em cima da palavra “Exterior”. Para utilizadores que tenham dificuldade em ver as setas não estão no lugar certo e as imagens também estão muito pequenas.</p> <p>Severidade: Rating: 3 Justificação: <u>Frequência:</u> Este problema acontece apenas nesta página do website. Assim, atribuo um valor de 1 por ser um problema raro de acontecer. <u>Impacto:</u> Um utilizador com dificuldade em ver terá dificuldade em usar as setas, pois estas podem ser confundidas com a palavra “Exterior”. Para além disso, também não conseguirá ver bem as imagens pois as mesmas são muito pequenas. Assim atribuo um valor de 3. <u>Persistência:</u> Depois de se perceber onde estão as setas torna-se fácil de as usar. Apesar disso, só clicando nas imagens é que estas se tornam mais visíveis. Assim, atribuo um valor de 2.</p>	
<p>Possível solução e/ou Trade-offs: A solução para este problema seria colocar as setas noutra local e colocar menos imagens ou reduzir a parte amarela.</p>	
<p>Relações: Não tem.</p>	

No. H8	Bom Aspeto
Nome: Menu.	
Evidencia: <u>Heurística:</u> Facilidade de acesso a todas as funcionalidades. <u>Aspeto da interface:</u> O site apresenta sempre a possibilidade de se aceder ao menu.	
	
Explicação: Quando o utilizador está a usar um dispositivo móvel, o site apresenta sempre no canto inferior esquerdo a opção de se aceder ao menu para se conseguir navegar pelas páginas do website.	
Benefício: <i>Rating:</i> 0 O utilizador consegue a qualquer altura aceder de forma fácil e rápida ao menu e navegar pelas outras páginas do website.	
Possível solução e/ou trade-off: Não se apresentam trade-offs.	
Relação: Não tem.	

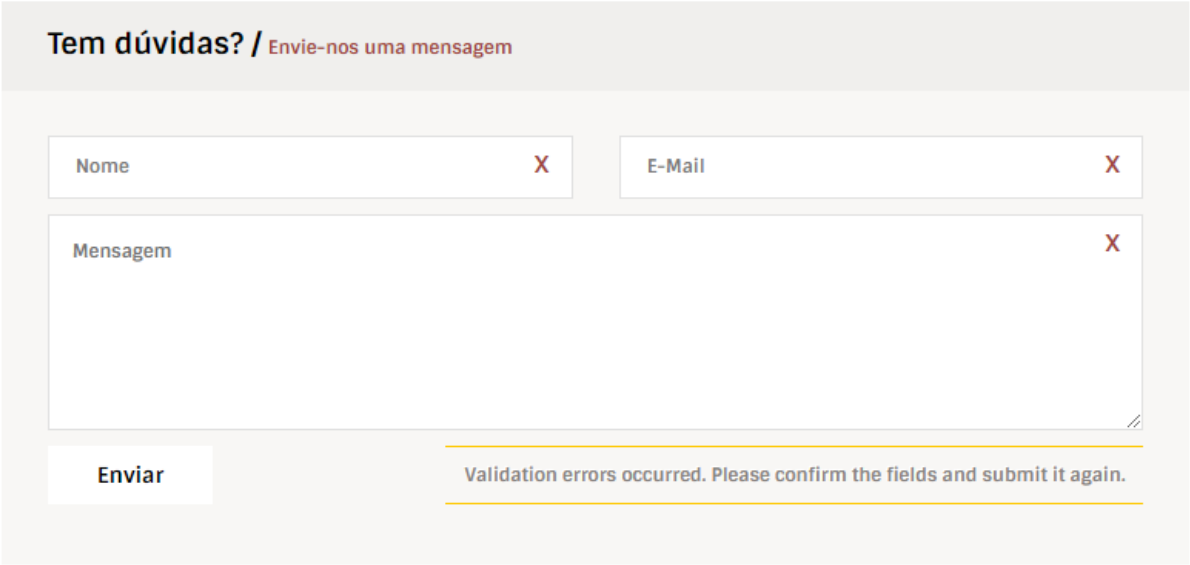
Product Name: Website Centro Social São João
Date of Study: 05/04/2022
Experimenters' Names: Rúben da Costa Mendes
Subject ID: 1


No. H2-1	Bom aspeto
Nome: Estado em cada página.	
Evidência: Heurística: Visibilidade Aspeto da interface: Esta funcionalidade encontra-se na parte superior de praticamente todas as páginas do website.	
	
Explicação: O uso deste tipo de esquema de navegação ajuda o utilizador a ter noção do caminho percorrido até chegar à página em que se encontra. Isto é importante neste tipo de website uma vez que este possui páginas hierarquicamente organizadas. A heurística é bem aplicada tendo em conta que informa o utilizador sobre a sua localização no website.	
Benefício: Rating: 0 Benefício: O utilizador consegue aperceber-se da sua localização no website e o caminho “percorrido” até à página em que se encontra.	
Possível solução e/ou trade-off: Não tem trade-offs.	
Relações: Não tem relações.	

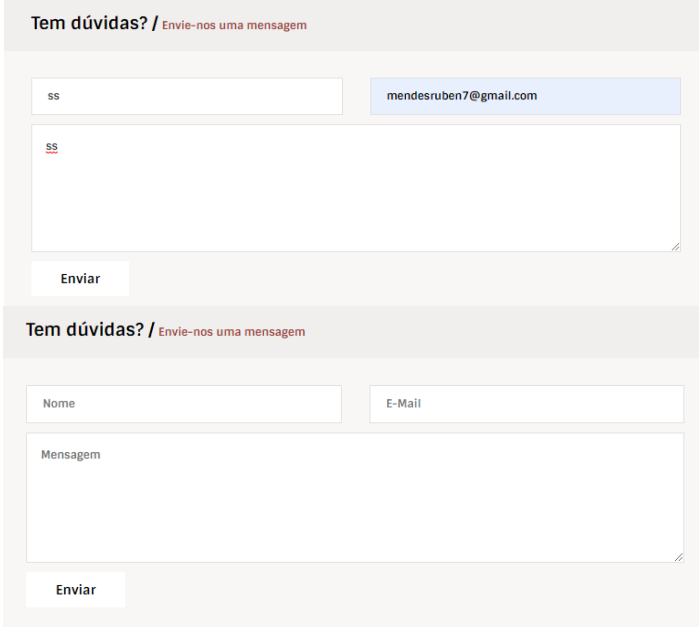
No. H2-2	Bom aspecto
Nome: Tipo da linguagem usada.	
Evidência: Heurística: Correspondência. Aspeto da interface: Interface simples, fácil de usar com linguagem clara.	
	
Explicação: Utilização de linguagem simples e clara de modo a que o utilizador consiga navegar sem dificuldades pelo website.	
Benefício: Rating: 0 O utilizador interage mais facilmente com o sistema, visto compreender facilmente como este funciona.	
Possível solução e/ou trade-off: Não se apresentam trade-offs.	
Relações: Não tem.	

No. H2-3	Problema
Nome: Página vazia.	
Evidência: Heurística: Controlo e liberdade do utilizador Aspeto da interface: O sistema não apresenta nenhum tipo de opção para voltar atrás, ficando numa página em branco. 	
Explicação: Este aspecto não é correto, porque o utilizador ao clicar em “QUEM SOMOS” não consegue voltar atrás ficando assim preso nesta página em que não é apresentado nada. Sendo assim, com este estado indesejado a heurística H2-3 é violada. O utilizador pode ficar confuso aquando desta situação, pois não sabe como retroceder.	
Severidade: Rating: 2 Justificação: <u>Frequência:</u> Esta situação não é muito frequente, pois apenas acontece quando clicamos em “Quem Somos”. Com o uso do site o utilizador percebe-se e deixa de usar este botão. <u>Impacto:</u> Um utilizador não experiente irá perder um certo tempo para encontrar uma solução para este problema. <u>Persistência:</u> Assim que os utilizadores descobrem a solução não voltam a ser incomodados com este problema. <u>Atribuição de valores:</u> Em termos de frequência atribuo o valor 2 por ser algo relativamente raro de acontecer. Quanto ao impacto atribuo o valor 3, visto que pode ser complicado para muitos encontrar uma solução rapidamente. No que diz respeito à persistência atribuo o valor 1 pois, assim que é descoberta a solução os utilizadores não voltam a ter incómodo relativamente a este aspeto. Sendo assim, o rating médio é igual a 2.	
Possível solução e/ou trade-off: Uma solução possível seria retirar a opção de dar <i>click</i> no botão do “Quem Somos”.	
Relações: Não tem.	

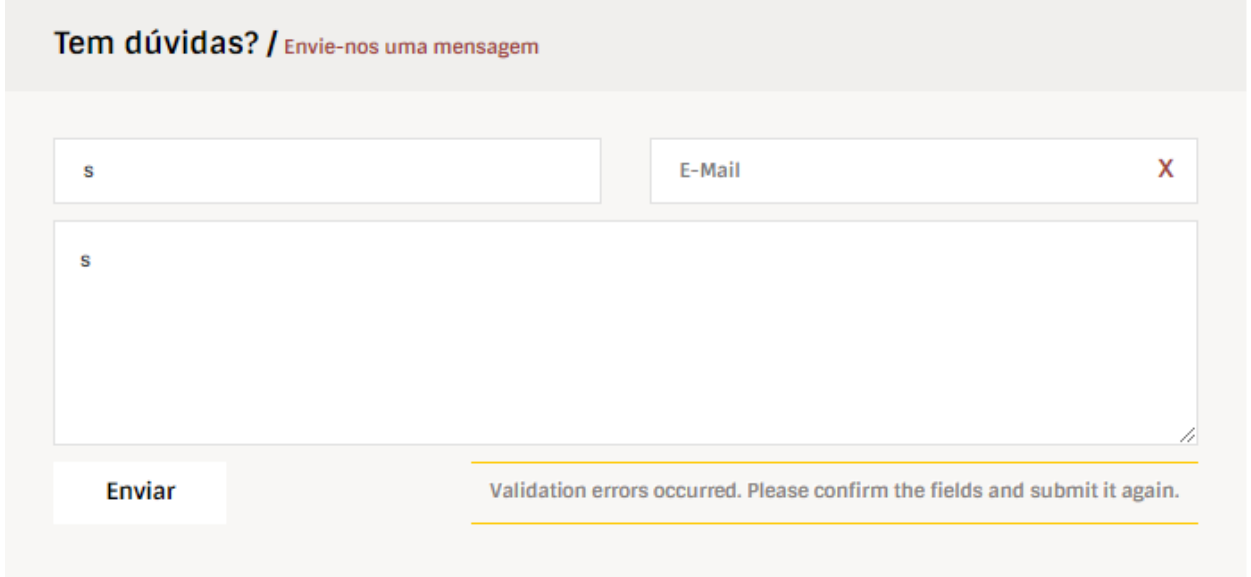
No. H2-4	Problema
Nome: Falta de consistência no idioma.	
Evidência:	
<u>Heurística:</u> Consistência e aderência a normas.	
<u>Aspeto da interface:</u> É possível identificar uma falta de coerência na linguagem do Sistema.	
	
Explicação: É possível verificar a violação da heurística de consistência (H2-4) em termos de terminologia e linguagem, visto que o website está traduzido para língua portuguesa. Depois, podemos encontrar em certas partes do sistema designações em língua inglesa. Esta situação pode ser desconfortável, visto que os utilizadores podem não estar completamente à vontade com esta língua.	
Severidade:	
Rating: 2	
Justificação:	
<u>Frequência:</u> Esta situação não é muito frequente, pois apenas acontece quando clicamos na lupa. Pode ficar frequente se o utilizador usar muita vez a opção de pesquisa do WebSite	
<u>Impacto:</u> O impacto não é muito grande, pois apenas acontece quando se usa a lupa. Com o uso os utilizadores acabam por se habituar.	
<u>Persistência:</u> Se a adversidade for detetada será mais facilmente superada, ou pelo menos, o utilizador sabe como o fazer. No entanto o problema continuará lá enquanto não for corretamente traduzido para a respetiva língua.	
<u>Atribuição de valores:</u> Em termos de frequência atribuo o valor 2 uma vez que é uma situação pouco utilizada. Quanto ao impacto atribuo um valor de 2. No que diz respeito à persistência atribuo o valor 3. Em geral a avaliação é fica com o valor 2	
Possível solução e/ou trade-off: Uma solução possível seria traduzir o texto para português.	
Relações: Não tem.	

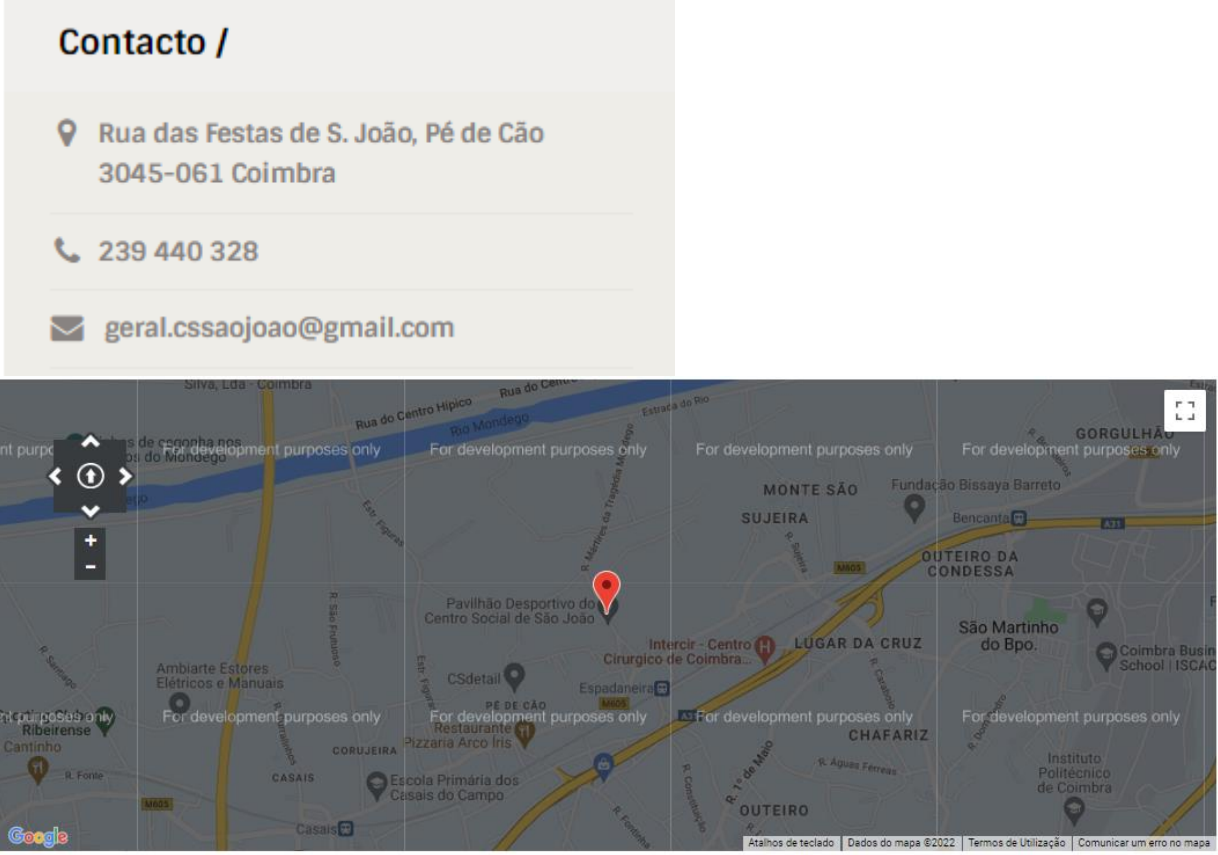
No. H2-5	Bom aspecto
Nome: Previne enganar em caixa de contactos	
<p>Evidência:</p> <p><u>Heurística:</u> Prevenção de erros.</p> <p><u>Aspeto da interface:</u> Na página de contactos, não é possível enviar mensagem sem ter os campos devidamente preenchidos.</p> 	
<p>Explicação:</p> <p>Este aspeto da interface está de acordo com a heurística referida, uma vez que previne o utilizador de deixar espaços mal preenchidos ou vazios para enviar uma mensagem.</p>	
<p>Benefício:</p> <p>Rating: NA</p> <p>Justificação:</p> <p><u>Benefícios:</u></p> <p>Através destas validações o utilizador irá sempre preencher corretamente cada caixa, o que vai fazer que os utilizadores não errem e que as mensagens cheguem corretamente ao destinatário.</p>	
Possível solução e/ou trade-off: Não se apresentam trade-offs.	
Relações: Não tem.	

No. H2-6	Problema
Nome: Reconhecer ações através de ícones.	
Evidência:	
<u>Heurística:</u> Reconhecer em vez de lembrar.	
<u>Aspeto da interface:</u> É possível identificar diferentes tipos de ações através de elementos visuais, neste caso, ícones.	
	
Explicação:	
É possível verificar a violação da heurística de consistência (H2-6). Uma vez que o uso do ícone de um chapéu de chuva não faz muito sentido para um espaço de perguntas.	
Severidade:	
Rating: 1	
Justificação:	
<u>Frequência:</u> Esta situação não é muito frequente, pois apenas acontece na página principal.	
<u>Impacto:</u> O impacto não é muito grande, porque o utilizador apenas a vê na página principal e está um pouco discreto mais para o fim da página.	
<u>Persistência:</u> Pouca persistência.	
<u>Atribuição de valores:</u> Em termos de frequência atribuo o valor 1 uma vez que é uma situação pouco utilizada. Quanto ao impacto atribuo um valor de 1. No que diz respeito à persistência atribuo o valor 1. Em geral a avaliação é fica com o valor 1.	
Possível solução e/ou trade-off: Uma solução seria mudar o ícone.	
Relações: Não tem.	

No. H2-7	Bom aspecto
Nome: Implementação do acelerador de “undo” (refazer)	
<p>Evidência:</p> <p><u>Heurística:</u> Flexibilidade e eficiência na utilização.</p> <p><u>Aspeto da interface:</u> Podemos encontrar o uso deste acelerador em praticamente todas as caixas destinadas a introdução de texto.</p> 	
<p>Explicação:</p> <p>Apesar de não ser possível demonstrar neste relatório uma vez que só é possível entender este acelerador através da interação este simplesmente permite refazer uma ação, neste caso, se escrevermos algo podemos simplesmente usar o atalho de teclas “ctrl + z” e anulamos a última ação.</p>	
<p>Benefício:</p> <p>Rating: NA</p> <p>Justificação (Frequência, Impacto, Persistência, Weights):</p> <p><u>Benefícios:</u></p> <p>Com o uso deste acelerador o utilizador poupa imenso tempo. O mesmo não tem de se preocupar se pretender anular uma ação ou até mesmo recuperar algo que apagou.</p>	
<p>Possível solução e/ou trade-off: Um trade-off é que este acelerador é desconhecido para muitos utilizadores, especificamente os menos experientes que nem sabem da existência deste tipo de mecanismos</p>	
<p>Relações: Não tem.</p>	


No. H2-8	Bom aspecto
Nome: Aparência simples e organizada.	
Evidência:	
Heurística: Desenho estético e minimalista	
Aspeto da interface: O exemplo apresenta uma página organizada e minimalista.	
	
Explicação:	
<p>A página está bem estruturada e está de acordo com a heurística em causa. Esta não apresenta informação irrelevante e, desta forma, o utilizador recebe menos informação e não perde tanto tempo a analisar toda a informação. Os submenus apenas são apresentados quando o utilizador passa o rato sobre o menu de navegação, tornando a página ainda mais “limpa”. Para além disto, maior parte do website apresenta um esquema visual baseado em 3 cores, evitando a saturação da visão do utilizador</p>	
Benefício:	
Rating: NA	
Justificação (Frequência, Impacto, Persistência, Weights):	
Benefícios:	
Com esta implementação o sistema apresenta um melhor desempenho, qualquer tipo de utilizador consegue usufruir deste de forma mais eficaz, ou seja, absorver informação mais rápido e facilmente.	
Possível solução e/ou trade-off: Não tem trade-off's.	
Relações: Não tem.	

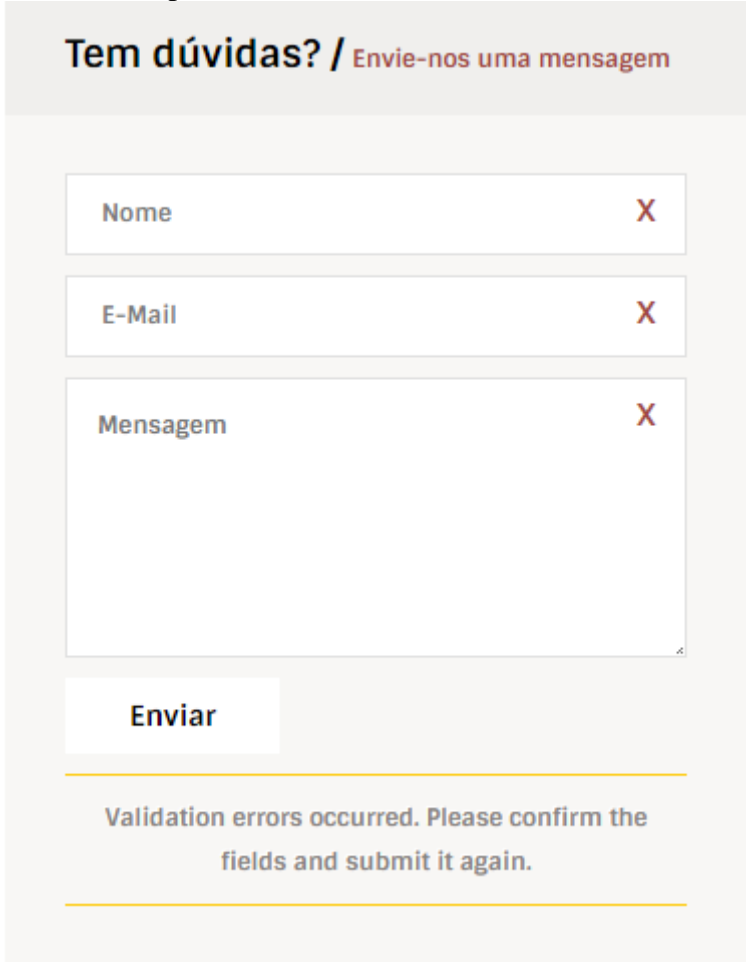
No. H2-9	Problema
Nome: Identificação e reconhecimento de erros.	
Evidência:	
<u>Heurística:</u> Ajudar os utilizadores a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros.	
<u>Aspeto da interface:</u> Os problemas são identificados e expostos de forma clara.	
	
Explicação:	
É possível verificar a violação da heurística de consistência (H2-9). Uma vez que a descrição do erro devia de ser mais evidente e mais explícita. Neste caso, dizer que falta o campo do mail.	
Severidade:	
Rating: 2	
Justificação:	
<u>Frequência:</u> Esta situação não é muito frequente, pois apenas acontece quando o utilizador se esquece de colocar o mail.	
<u>Impacto:</u> O impacto não é visível, porque o utilizador vai ter que procurar o campo que lhe falta ou onde se enganou.	
<u>Persistência:</u> Pouca persistência.	
<u>Atribuição de valores:</u> Em termos de frequência atribuo o valor 2 uma vez que é uma situação pouco utilizada. Quanto ao impacto atribuo um valor de 2. No que diz respeito à persistência atribuo o valor 1. Em geral a avaliação é feita com o valor 2.	
Possível solução e/ou trade-off: Uma solução seria informar o utilizador onde se enganou.	
Relações: Não tem.	

No. H2-10	Bom aspecto
Nome: Acesso facilitado aos contactos e localização.	
Evidência:	
<u>Heurística:</u> Documentação e Ajuda.	
<u>Aspeto da interface:</u> O Sistema oferece os contactos e a localização para melhor acesso.	
	
Explicação:	
O website fornece de forma clara e detalhada a informação necessária à realização de operações importantes para o sistema, estando de acordo com a heurística H2-10. O sistema apresenta uma vertente prática, ou seja, números telefónicos, mail e localização.	
Benefício:	
Rating: NA	
Justificação (Frequência, Impacto, Persistência, Weights):	
<u>Benefícios:</u>	
O utilizador irá beneficiar desta ajuda porque não necessita de procurar informação num meio exterior, não só poupando tempo bem como irá obter informação específica para o assunto desejado.	
Possível solução e/ou trade-off: Não apresenta qualquer tipo de trade-off.	
Relações: Não tem.	

Heurísticas para a Avaliação de Interfaces de Dispositivos Mobile:

No. 1	Problema
<p>Nome: Falta de espaço</p> <p>Evidência: <u>Heurística:</u> Uso de espaço da tela <u>Aspeto da interface:</u> O exemplo não reajusta adequadamente os ícones com o texto</p> 	
<p>Explicação: A página em formato para dispositivos móveis deixa o texto do título desajustado com o tamanho de letra do resto do ficheiro. Neste caso “Centro Social São João” aparece com um tamanho de letra muito inferior comparado com o texto do resto do documento</p>	
<p>Severidade: Rating: 3 Justificação: <u>Frequência:</u> Esta situação é muito frequente, pois acontece sempre que abrimos o website e aparece em outras imagens durante o site. <u>Impacto:</u> O impacto é visível, pois é a primeira coisa que aparece assim que o utilizador vai a <i>homepage</i>. <u>Persistência:</u> A persistência é contínua, pois não a forma de mudar esta situação por parte do utilizador <u>Atribuição de valores:</u> Em termos de frequência atribuo o valor 4 uma vez que é uma situação repetida. Quanto ao impacto atribuo um valor de 3, pois o utilizador vê constantemente esta página. No que diz respeito à persistência atribuo o valor 3. Em geral a avaliação é fica com o valor 3.</p>	
<p>Possível solução e/ou trade-off: Uma solução seria mudar o tamanho da letra.</p>	
<p>Relações: Não tem.</p>	

No. 2	Problema
Nome: Página com erros de design	
Evidência:	
<u>Heurística:</u> Consistência e padrões	
<u>Aspeto da interface:</u> Caixas de texto diferentes.	
	
Explicação:	
A página em formato para dispositivo móvel desfigura os ícones, parecendo que um tem mais importância do que o outro, quando deviam ter o mesmo design	
Severidade:	
Rating: 2	
Justificação:	
<u>Frequência:</u> Esta situação é frequente, pois aparece na página principal	
<u>Impacto:</u> O impacto é visível.	
<u>Persistência:</u> Pouca persistência, apenas acontece quando se vê a primeira página.	
<u>Atribuição de valores:</u> Em termos de frequência atribuo o valor 2 uma vez que é uma situação pouco utilizada. Quanto ao impacto atribuo um valor de 2. No que diz respeito à persistência atribuo o valor 2. Em geral a avaliação é feita com o valor 2.	
Possível solução e/ou trade-off: Não tem trade-off's.	
Relações: Não tem.	

No. 6	Bom aspecto
Nome: Previne enganar em caixa de contactos	
Evidência:	
<u>Heurística:</u> Prevenção de erros e recuperação rápida para o último estado estável	
<u>Aspeto da interface:</u> Na página de contactos, não é possível enviar mensagem sem ter os campos devidamente preenchidos.	
	
Explicação:	
Este aspeto da interface está de acordo com a heurística referida, uma vez que previne o utilizador de deixar espaços mal preenchidos ou vazios para enviar uma mensagem.	
Benefício:	
Rating: NA	
Justificação:	
<u>Benefícios:</u>	
Através destas validações o utilizador irá sempre preencher corretamente cada caixa, o que vai fazer que os utilizadores não errem e que as mensagens cheguem corretamente ao destinatário.	
Possível solução e/ou trade-off: Não se apresentam trade-offs.	
Relações: Não tem.	

Consolidado:

No. H1	Problema
Nome: Slide de imagens.	
Evidência: <u>Heurística:</u> Visibilidade do sistema. <u>Aspeto da interface:</u> Esta funcionalidade encontra-se na página de galeria do website.	
<div data-bbox="199 557 978 712"></div> <p data-bbox="188 1055 1445 1115">Ao clicar no botão assinalado a vermelho o que este slide faz é adicionar uma imagem do lado direito, como podemos ver na figura em baixo.</p> <div data-bbox="199 1137 970 1314"></div> <p data-bbox="188 1348 1445 1480">Neste caso pode confundir o utilizador pois a seta do slide pode indicar a direção para onde há mais imagens e o que acontece é exatamente o contrário, adiciona uma imagem do lado direito e não do lado esquerdo. Este problema acontece com a seta do lado direito que faz o oposto à do lado esquerdo, ou seja, adiciona uma imagem do lado esquerdo, como podemos ver nas imagens abaixo.</p> <div data-bbox="199 1480 1439 1619"></div>	

Severidade:

Rating: 2

Justificação:Frequência:

Este problema acontece apenas nesta página do website. Utilizadores mais experientes não terão problemas em perceber o comportamento do slide. Assim, atribuo o valor 2 por ser um problema raro de acontecer, visto que só acontece nesta página do website.

Impacto:

Um utilizador não experiente irá perder algum tempo para encontrar uma solução para este problema. Assim, atribuo um valor de 2 por ser um problema fácil de se resolver, mas para alguns utilizadores menos experientes pode causar alguma estranheza.

Persistência:

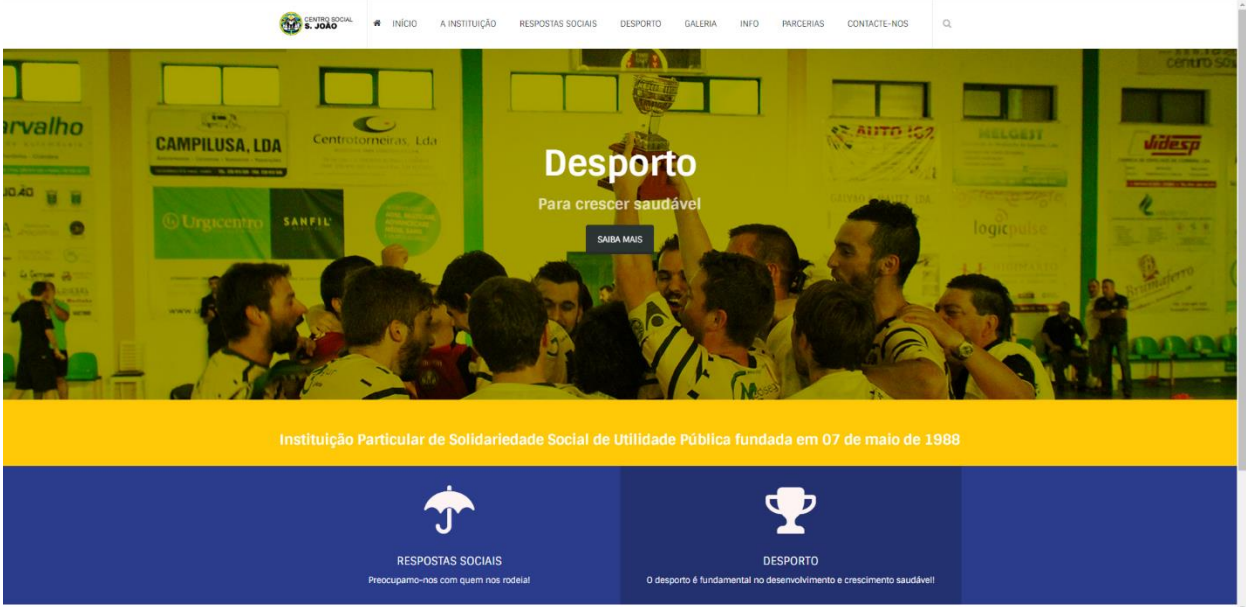
Depois de se perceber o comportamento do slide, os utilizadores não voltam a ser incomodados por este problema. Assim, atribuo o valor de 1 pois quando se percebe o erro o utilizador não volta a ser incomodado pelo problema.


Possível solução e/ou Trade-offs:

A solução para este problema seria, em vez de a seta do lado esquerdo adicionar uma imagem do lado direito deveria adicionar do lado esquerdo e o contrário para a seta do lado direito.

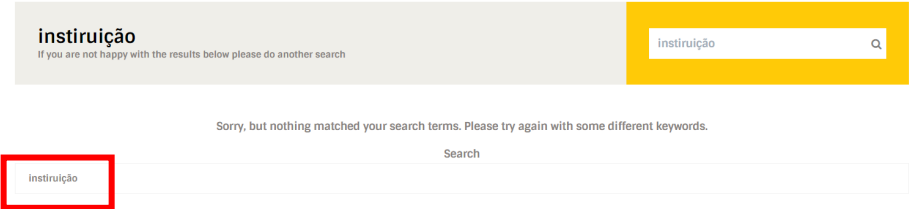
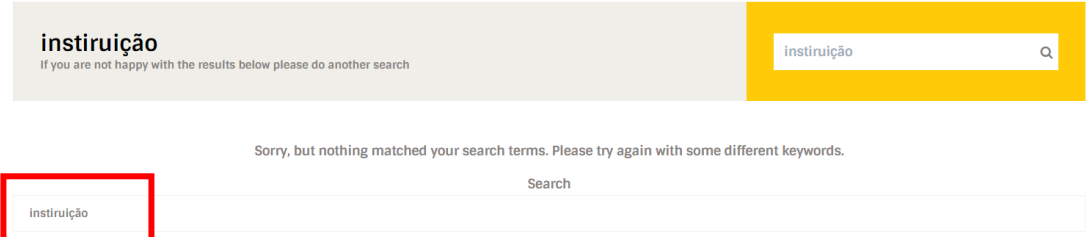
Relações:

Não tem.

No. H2-2	Bom aspecto
Nome: Tipo da linguagem usada.	
Evidência: Heurística: Correspondência. Aspeto da interface: Interface simples, fácil de usar com linguagem clara.	
	
Explicação: Utilização de linguagem simples e clara de modo a que o utilizador consiga navegar sem dificuldades pelo website.	
Benefício: Rating: 0 O utilizador interage mais facilmente com o sistema, visto compreender facilmente como este funciona.	
Possível solução e/ou trade-off: Não se apresentam trade-offs.	
Relações: Não tem.	

No. H2-3	Problema
Nome: Página vazia.	
Evidência: Heurística: Controlo e liberdade do utilizador Aspeto da interface: O sistema não apresenta nenhum tipo de opção para voltar atrás, ficando numa página em branco. 	
Explicação: Este aspeto não é correto, porque o utilizador ao clicar em “QUEM SOMOS” não consegue voltar atrás ficando assim preso nesta página em que não é apresentado nada. Sendo assim, com este estado indesejado a heurística H2-3 é violada. O utilizador pode ficar confuso aquando desta situação, pois não sabe como retroceder.	
Severidade: <i>Rating: 2</i> Justificação: <u>Frequência:</u> Esta situação não é muito frequente, pois apenas acontece quando clicamos em “Quem Somos”. Com o uso do site o utilizador percebe-se e deixa de usar este botão. <u>Impacto:</u> Um utilizador não experiente irá perder um certo tempo para encontrar uma solução para este problema. <u>Persistência:</u> Assim que os utilizadores descobrem a solução não voltam a ser incomodados com este problema. <u>Atribuição de valores:</u> Em termos de frequência atribuo o valor 2 por ser algo relativamente raro de acontecer. Quanto ao impacto atribuo o valor 3, visto que pode ser complicado para muitos encontrar uma solução rapidamente. No que diz respeito à persistência atribuo o valor 1 pois, assim que é descoberta a solução os utilizadores não voltam a ter incómodo relativamente a este aspeto. Sendo assim, o rating médio é igual a 2.	
Possível solução e/ou trade-off: Uma solução possível seria retirar a opção de dar <i>click</i> no botão do “Quem Somos”.	
Relações: Não tem.	

No. H4	Bom Aspeto
Nome: URL's com o nome da página onde o utilizador se encontra.	
Evidencia: <u>Heurística:</u> Consistência e aderência a normas. <u>Aspeto da interface:</u> O URL muda consoante a página em que o utilizador se encontra.	
Explicação: O URL muda consoante a página em que o utilizador se encontra, por exemplo, se o utilizador estiver na página das “Respostas Sociais” o URL irá mudar e aparecerá assim: <div style="background-color: #333; color: #fff; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"> cssjoao.pt/respostas-sociais/ </div>	
Benefício: A consistência entre o URL e o título da página é mantida.	
Possível solução e/ou trade-off: Não se apresentam trade-offs.	
Relação: Não tem.	

No. H5	Problema
Nome: Sem opções.	
Evidencia: <u>Heurística:</u> Prevenção de erros. <u>Aspeto da interface:</u> A interface não permite, caso o utilizador erre a digitar uma palavra no campo de pesquisa, alternativas próximas ao que escreveu.	
	
Explicação: Se o utilizador se enganar a escrever uma palavra o website mostra que fez algo de errado, mas não dá soluções para que o utilizador consiga chegar de forma mais rápida ao que pretendia ter digitado. Por exemplo, se o utilizador pretender pesquisar a palavra “instituição” e por algum motivo escrever “instiruição” o website não dá a opção “instituição”, pelo contrário mostra o erro do utilizador, como podemos ver abaixo.	
	

Severidade:**Rating:** 1**Justificação:****Frequência:**

Este problema acontece apenas quando o utilizador pesquisa algo e erra ao digitar. Assim, atribuo o valor 1 pois este problema só acontece caso o utilizador pretenda pesquisar algo.

Impacto:

Um utilizador menos experiente não irá conseguir perceber o que aconteceu. Mas assim que perceber o erro consegue corrigi-lo. Assim, atribuo o valor 1 pois é um problema de fácil resolução.

Persistência:

Depois de se perceber o problema, os utilizadores não voltam a ser incomodados. Assim, atribuo o valor de 1 por esse mesmo motivo.

Possível solução e/ou trade-off:

Uma solução seria colocar opções mais próximas do que o utilizador escreveu. Por exemplo, poderiam aparecer as opções, como mostra a figura seguinte, caso se pesquise “instituição”:

The screenshot shows a search bar with the text 'instituição' and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are three red boxes highlighting suggestions: 'A instituição', 'Historial', and 'Respostas Sociais'. The 'Historial' and 'Respostas Sociais' sections contain text about the Centro Social de S. João (CSSJ).

instituição
If you are not happy with the results below please do another search


A instituição


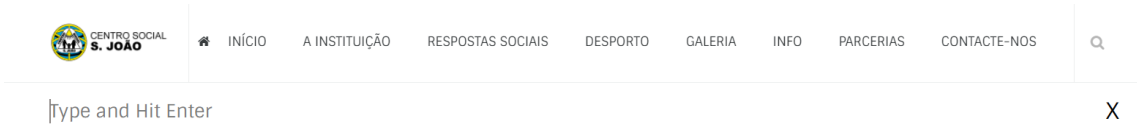
Historial
O CENTRO SOCIAL DE S. JOÃO surge, por iniciativa de uma dúzia de pessoas de boa vontade, do lugar de Pé-de-Cão, outrora ligadas à Comissão da Capela. A 07 de maio de 1988, a Comissão da Capela, em conjunto com outras pessoas do meio constituíram um grupo com o objetivo de construir um salão de apoio às atividades sociais que vinham sendo desenvolvidas. Adquiriu-se, então, um terreno no lugar de Pé-de-Cão, que dista da capela cerca de 200 metros. Pela necessidade de haver suporte jurídico para a Instituição, em 1989 elaboraram-se os estatutos do futuro Centro Social, processo que culminou...

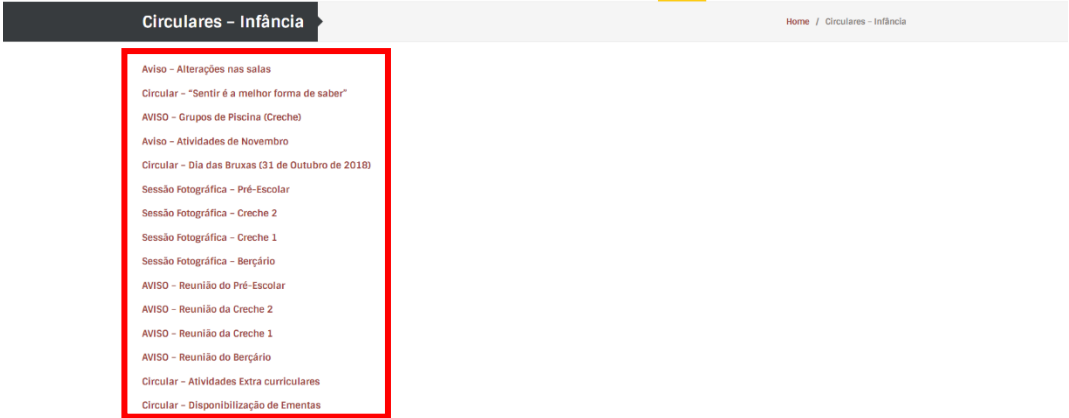
Respostas Sociais
O CENTRO SOCIAL DE S. JOÃO (CSSJ) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos, fundada a 07 de maio de 1988, com publicação dos estatutos em 07 março de 1990, na III.ª Série, do n.º 55 do Diário da República, e que foi reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública a 10 de outubro de 1990, por publicação em Diário da República, III.ª Série, de 29/07/1992. Área Educativa: Berçário/Creche A Creche é uma resposta social de natureza socioeducativa, vocacionada para o apoio à família e à criança, destinada a acolher crianças dos 4 meses até aos...

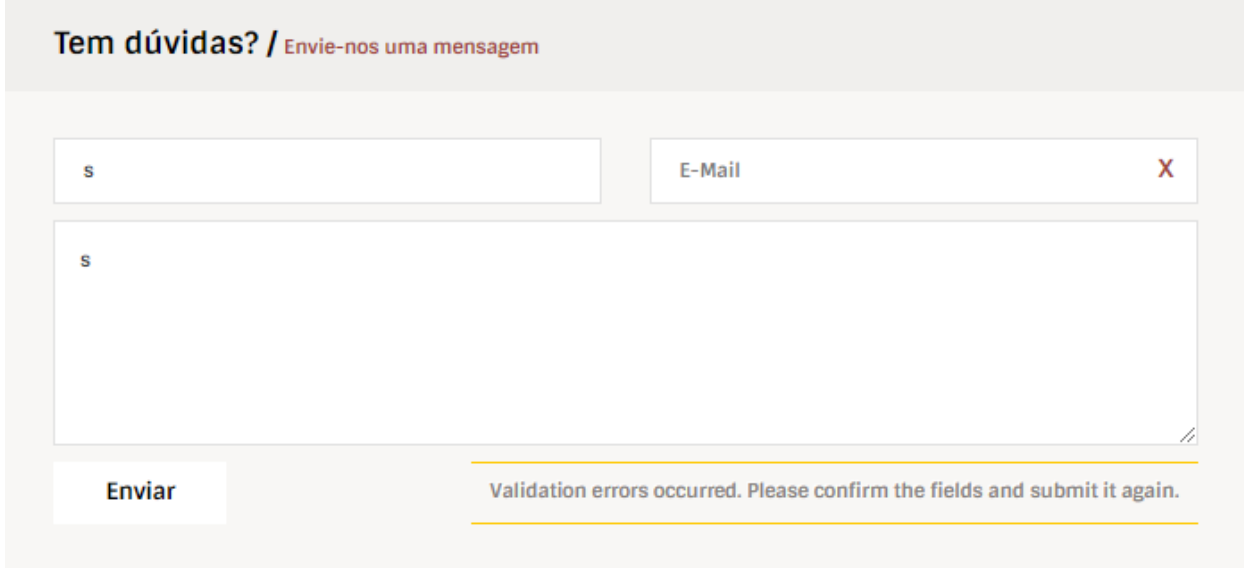
Relação:

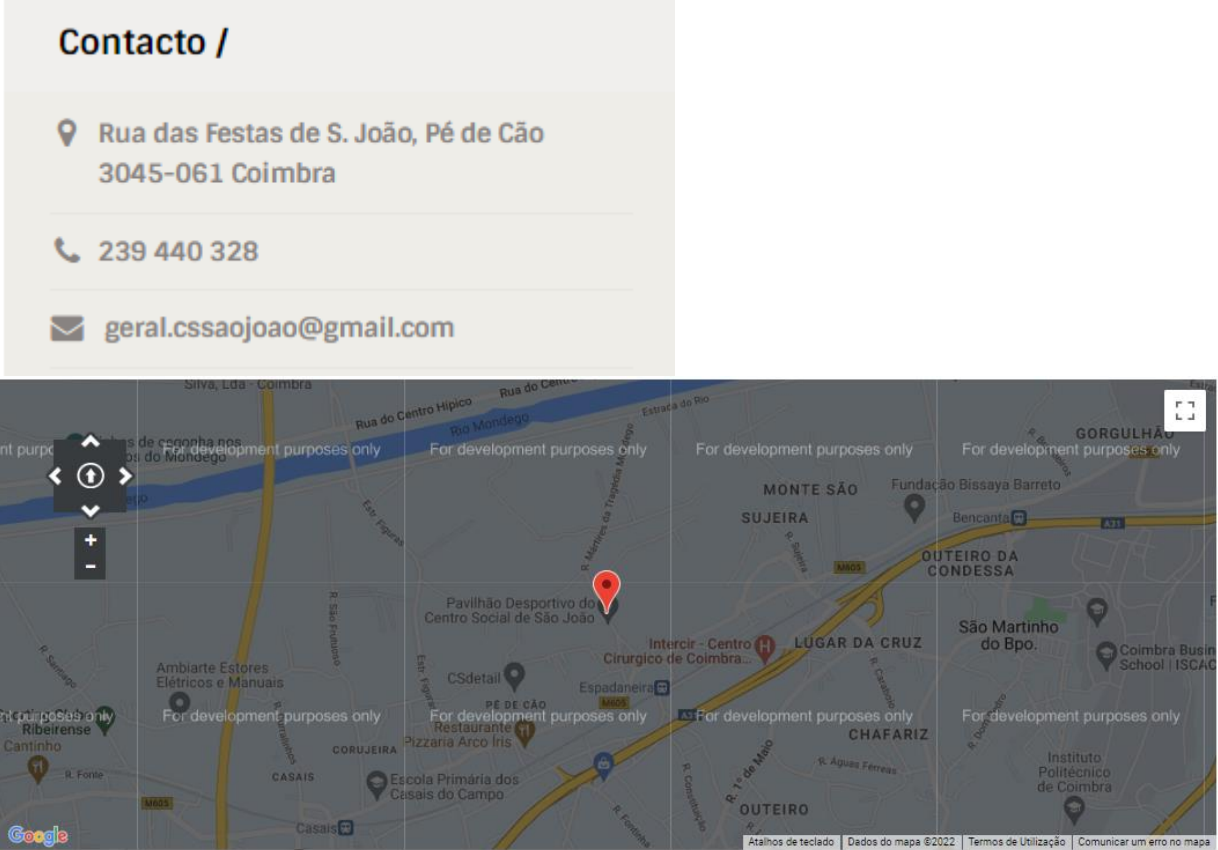
Não tem.

No. H2-6	Problema
Nome: Reconhecer ações através de ícones.	
Evidência:	
<u>Heurística:</u> Reconhecer em vez de lembrar.	
<u>Aspeto da interface:</u> É possível identificar diferentes tipos de ações através de elementos visuais, neste caso, ícones.	
	
Explicação:	
É possível verificar a violação da heurística de consistência (H2-6). Uma vez que o uso do ícone de um chapéu de chuva não faz muito sentido para um espaço de perguntas.	
Severidade:	
Rating: 1	
Justificação:	
<u>Frequência:</u> Esta situação não é muito frequente, pois apenas acontece na página principal.	
<u>Impacto:</u> O impacto não é muito grande, porque o utilizador apenas a vê na página principal e está um pouco discreto mais para o fim da página.	
<u>Persistência:</u> Pouca persistência.	
<u>Atribuição de valores:</u> Em termos de frequência atribuo o valor 1 uma vez que é uma situação pouco utilizada. Quanto ao impacto atribuo um valor de 1. No que diz respeito à persistência atribuo o valor 1. Em geral a avaliação é fica com o valor 1.	
Possível solução e/ou trade-off: Uma solução seria mudar o ícone.	
Relações: Não tem.	

No. H7	Bom Aspeto
Nome: Uso do Ctrl + c, Ctrl + v e do Ctrl + z.	
Evidencia: <u>Heurística:</u> Flexibilidade e Eficiência na utilização. <u>Aspeto da interface:</u> A interface permite que se possa copiar, colar e <i>undo</i> com os comandos do teclado.	
Explicação: O site permite que sejam usados os comandos Ctrl + c, Ctrl + v e do Ctrl + z (copiar, colar e <i>undo</i> , respetivamente).	
 <p><i>Figura 2</i></p>	
 <p><i>Figura 3</i></p>	
Na figura 1 podemos copiar o que está a amarelo, na figura 2 podemos colar o que acabamos de copiar e na figura 3 podemos fazer Ctrl + z e apaga o que colamos.	
Benefício: A utilização destes atalhos permite a que os utilizadores mais experientes possam pesquisar ou retirar informação do site mais facilmente e rapidamente.	
Possível solução e/ou trade-off: Não se apresentam trade-offs.	
Relação: Não tem.	

No. H8	Problema
Nome: Itens não agrupados.	
Evidência: <u>Heurística:</u> Desenho estético e minimalista. <u>Aspeto da interface:</u> A interface apresenta em algumas páginas itens não agrupados por categoria. 	
Explicação: Na página “Circulares – Infância” os avisos, circulares e sessões fotográficas estão misturadas entre si, o que pode causar alguns problemas aos utilizadores menos experientes, pois sentem que para encontrar alguma informação, por exemplo, relacionada com avisos têm de procurar no meio de outras categorias.	
Severidade: Rating: 2 Justificação: <u>Frequência:</u> Este problema só acontece na página “Circulares – Infância”, por isso atribuo um valor de 1 por este erro não ocorrer com frequência. <u>Impacto:</u> Os utilizadores que tenham menos experiência vão ter dificuldade de encontrar o que pretendem, pois como está tudo misturado dificulta a procura. Assim, atribuo um valor de 2. <u>Persistência:</u> Depois de percebido o erro, pode ainda causar alguns problemas na procura de um item em específico.	
Possível solução e/ou trade-off: Uma solução seria agrupar os avisos numa área de avisos, os circulares numa área de circulares e as sessões fotográficas numa área de sessões fotográficas.	
Relação: Não tem.	

No. H2-9	Problema
Nome: Identificação e reconhecimento de erros.	
Evidência:	
<u>Heurística:</u> Ajudar os utilizadores a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros.	
<u>Aspeto da interface:</u> Os problemas são identificados e expostos de forma clara.	
	
Explicação:	
É possível verificar a violação da heurística de consistência (H2-9). Uma vez que a descrição do erro devia de ser mais evidente e mais explícita. Neste caso, dizer que falta o campo do mail.	
Severidade:	
Rating: 2	
Justificação:	
<u>Frequência:</u> Esta situação não é muito frequente, pois apenas acontece quando o utilizador se esquece de colocar o mail.	
<u>Impacto:</u> O impacto não é visível, porque o utilizador vai ter que procurar o campo que lhe falta ou onde se enganou.	
<u>Persistência:</u> Pouca persistência.	
<u>Atribuição de valores:</u> Em termos de frequência atribuo o valor 2 uma vez que é uma situação pouco utilizada. Quanto ao impacto atribuo um valor de 2. No que diz respeito à persistência atribuo o valor 1. Em geral a avaliação é feita com o valor 2.	
Possível solução e/ou trade-off: Uma solução seria informar o utilizador onde se enganou.	
Relações: Não tem.	

No. H2-10	Bom aspecto
Nome: Acesso facilitado aos contactos e localização.	
Evidência:	
<u>Heurística:</u> Documentação e Ajuda.	
<u>Aspeto da interface:</u> O Sistema oferece os contactos e a localização para melhor acesso.	
	
Explicação:	
O website fornece de forma clara e detalhada a informação necessária à realização de operações importantes para o sistema, estando de acordo com a heurística H2-10. O sistema apresenta uma vertente prática, ou seja, números telefónicos, mail e localização.	
Benefício:	
Rating: NA	
Justificação (Frequência, Impacto, Persistência, Weights):	
<u>Benefícios:</u>	
O utilizador irá beneficiar desta ajuda porque não necessita de procurar informação num meio exterior, não só poupando tempo bem como irá obter informação específica para o assunto desejado.	
Possível solução e/ou trade-off: Não apresenta qualquer tipo de trade-off.	
Relações: Não tem.	

Heurísticas para a Avaliação de Interfaces de Dispositivos Mobile:


No. H1	Problema
Nome: Organograma cortado.	
Evidência: <u>Heurística:</u> Uso do espaço da tela. <u>Aspeto da interface:</u> A imagem do organograma aparece cortada e não é possível ver a imagem toda.	
Explicação: Se o utilizador pretender ver o organograma da instituição não o consegue fazer, pois este aparece cortado e não é possível arrastar para o lado para se conseguir ver mais da imagem, mesmo se o utilizador girar o telemóvel este problema acontece.	
Severidade: Rating: 2 Justificação: <u>Frequência:</u> Este problema acontece apenas nesta página do website. Assim, atribuo um valor de 1 por ser um problema raro de acontecer. <u>Impacto:</u> Caso o utilizador pretenda ver o organograma este aparece cortado, impossibilitando assim que o consiga ver e perceber os diferentes departamentos. Assim, atribuo um valor de 2. <u>Persistência:</u> Depois de se perceber este problema o utilizador não pode fazer nada para o contornar, assim atribuo um valor de 2.	

Possível solução e/ou Trade-offs:

A solução para este problema seria colocar o organograma mais pequeno de forma que se pudesse ver ou possibilitar ao utilizador arrastar para o lado.

Relações:

Não tem.

No. 2	Problema
Nome: Página com erros de design	
Evidência:	
<u>Heurística:</u> Consistência e padrões	
<u>Aspeto da interface:</u> Caixas de texto diferentes.	
	
Explicação:	
A página em formato para dispositivo móvel desfigura os ícones, parecendo que um tem mais importância do que o outro, quando deviam ter o mesmo design	

Severidade: Rating: 2 Justificação: <u>Frequência:</u> Esta situação é frequente, pois aparece na página principal <u>Impacto:</u> O impacto é visível. <u>Persistência:</u> Pouca persistência, apenas acontece quando se vê a primeira página. <u>Atribuição de valores:</u> Em termos de frequência atribuo o valor 2 uma vez que é uma situação pouco utilizada. Quanto ao impacto atribuo um valor de 2. No que diz respeito à persistência atribuo o valor 2. Em geral a avaliação é feita com o valor 2.
Possível solução e/ou trade-off: Não tem trade-off's.
Relações: Não tem.

No. H8	Bom Aspeto
Nome: Menu.	
Evidencia: <u>Heurística:</u> Facilidade de acesso a todas as funcionalidades. <u>Aspeto da interface:</u> O site apresenta sempre a possibilidade de se aceder ao menu.	
	
Explicação: Quando o utilizador está a usar um dispositivo móvel, o site apresenta sempre no canto inferior esquerdo a opção de se aceder ao menu para se conseguir navegar pelas páginas do website.	
Benefício: Rating: 0 O utilizador consegue a qualquer altura aceder de forma fácil e rápida ao menu e navegar pelas outras páginas do website.	
Possível solução e/ou trade-off: Não se apresentam trade-offs.	
Relação: Não tem.	