

Avaliação Heurística

Trabalho Interdisciplinar para sustentabilidade

1. Introdução

a) Objetivo da análise

Analisar a usabilidade do sistema web para operações de gerência e pedidos desenvolvido para um restaurante, como parte da disciplina Trabalho Interdisciplinar para Sustentabilidade.

b) Cenário da análise

João é cliente de um restaurante, onde almoça a vários meses. Durante esses meses em que utilizou dos serviços prestados pelo estabelecimento, o mesmo ainda empregava o sistema antigo em que realizava pedidos por meio de garçons, e eram comunicados à cozinha por meio de notas escritas em papel. Porém, recentemente, o restaurante adotou o sistema de gerência e realização de pedidos “Apetito”. Como um novo usuário do sistema, ele precisa navegar pelas telas do mesmo, a fim de realizar seu pedido.

c) Metodologia do estudo

O estudo foi realizado com a participação de 2 avaliadores, onde cada um fez a sua análise individualmente e ao fim consolidaram seus resultados neste relatório, apontando os problemas mais recorrentes e relevantes que ferem As Heurísticas de Nielsen que surgiram durante a avaliação da interface.

d) Heurísticas utilizadas

1. Visibilidade do estado do sistema
2. Correspondência entre o sistema e o mundo real
3. Controle e liberdade do usuário
4. Consistência e padronização
5. Prevenção de erros
6. Reconhecimento em vez de memorização
7. Flexibilidade e eficiência de uso
8. Projeto estético e minimalista
9. Apoio ao reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros
10. Ajuda e documentação

2. Avaliadores

1) Miguel Amaral Lessa Xavier

3. Principais problemas

Número do problema	1			
Avaliador	1	2	3	4
Quais avaliadores identificaram o problema	X			
Problema	O sistema não possui mensagens de erro dedicadas a erros, mostrando apenas uma mensagem genérica que indica a existência do erro.			
Heurística(s) violada(s):	Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros			
Severidade:	Grande	Catastrófico	Pequeno	Cosmético
Local:	Sistema.			
Solução:	Criação de mensagens de erro dedicadas às principais operações passíveis de erro humano, de modo que informe ao usuário o que ele fez de errado.			

Número do problema	2			
Avaliador	1	2	3	4

Número do problema	2			
Quais avaliadores identificaram o problema	X			
Problema	A reserva de mesas não oferece uma correspondência real entre a sua posição dentro do sistema e no mundo real, o que pode levar a confusões durante as reservas.			
Heurística(s) violada(s):	Correspondência entre o sistema e o mundo real			
Severidade:	Catastrófico	Pequeno	Grande	Cosmético
Local:	Página de reserva de mesas			
Solução:	Inserir avisos, legíveis, que alertam que a posição da mesa no sistema não corresponde com a posição real da mesa.			

Número do problema	3			
Avaliador	1	2	3	4

Número do problema	3			
Quais avaliadores identificaram o problema	X			
Problema	O sistema não possui um manual de operações para auxílio dos usuários em sua operação;			
Heurística(s) violada(s):	Ajuda e documentação			
Severidade:	Pequeno	Grande	Catastrófico	Cosmético
Local:	Systemwide			
Solução:	Criação de um manual que irá abranger as principais operações do sistema, do ponto de vista de todos os possíveis usuários.			

Número do problema	4			
Avaliador	1	2	3	4
Quais avaliadores identificaram o problema	X			
Problema	O sistema não indica ao cliente se ele ganhou um desconto por meio do sistema de roleta.			
Heurística(s) violada(s):	Ajuda e documentação			
Severidade:	Pequeno	Grande	Catastrófico	Cosmético
Local:	Tela da roleta de descontos			

Número do problema	4
Solução:	Indicar melhor ao cliente que scrolling é possível por meio de indicadores visuais ou indução.

Número do problema	5			
Avaliador	1			
Quais avaliadores identificaram o problema	X			
Problema	Ausência de notificação em chats entre restaurante e cliente.			
Heurística(s) violada(s):	Visibilidade do status do sistema			
Severidade:	Grande	Pequeno	Catastrófico	Cosmético
Local:	Tela de chat.			
Solução:	Implementação de um sistema de notificação para os chats.			

Número do problema	6			
Avaliador	1			
Quais avaliadores identificaram o problema	X			
Problema	Após clicar em "Finalizar Pedido" ou "Enviar Avaliação", não há feedback visual claro de			

Número do problema	6			
	carregamento ou confirmação imediata (apenas um alert em caso de erro).			
Heurística(s) violada(s):	Visibilidade do status do sistema			
Severidade:	Grande	Pequeno	Catastrófico	Cosmético
Local:	Tela de pedidos.			
Solução:	Implementação de um aviso de confirmação imediata de confirmação do pedido.			

Número do problema	6			
Avaliador	1			
Quais avaliadores identificaram o problema	X			
Problema	Não há atalhos ou facilidades para usuários experientes, como preenchimento automático de dados do cliente			
Heurística(s) violada(s):	Flexibilidade e eficiência de uso			
Severidade:	Grande	Pequena	Cosmética	Catastrófica
Local:	Systemwide			
Solução:	Implementação de um botão para preencher os dados do cliente automaticamente.			