

SISTEMAS GRÁFICOS E INTERAÇÃO

EID / EIPL

REGISTO DA AVALIAÇÃO HEURÍSTICA - INDIVIDUAL



Neste documento o estudante avaliador deve registar os problemas de usabilidade que encontrar no *site* <https://www.laredoute.pt/> de acordo com as heurísticas sugeridas por Jakob Nielsen.

O texto entre < > que consta das tabelas é apenas informativo e deve ser apagado. Podem ser adicionadas mais tabelas para identificação de mais problemas de usabilidade.

De modo a identificar convenientemente cada um dos problemas, deve incluir as capturas de ecrã que demonstrem claramente cada problema identificado.

IDENTIFICAÇÃO DO ESTUDANTE:

Número de estudante 2222048 e 2222057

Nome: Bernardo José Mendes Lopes

Nome: Paulo Vorotnyy

HEURÍSTICAS A CONSIDERAR:

1. Visibilidade do estado do sistema
2. Correspondência entre o sistema e o mundo real
3. Liberdade e controlo pelo utilizador
4. Consistência e *standards*
5. Prevenção de erros
6. Reconhecer em vez de relembrar
7. Flexibilidade e eficiência de utilização
8. Estética e desenho minimalista
9. Ajuda utilizadores a reconhecer e recuperar dos erros

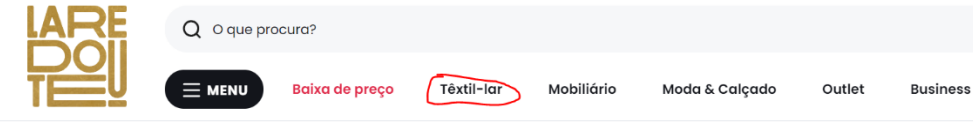
10. Ajuda e documentação

REGISTOS DA AVALIAÇÃO HEURÍSTICA

Registo 1	
Tarefa	<p>Remover artigo do carrinho</p> <p>Carrinho (2)</p> <div>  <p>LA REDOUTE INTERIEURS Mesa retangular, 6 a 8 pessoas, Malu</p> <ul style="list-style-type: none"> Disponível para envio até 9 dias úteis <p>Cor Pinho Com Acabamento Teca T 8 pessoas Qtd 2 Ref 1263018</p> <p>1158.00 € 961.14 € -17% Poupa 196.86 €</p> <p>Artigo de entrega exclusiva ao domicílio</p> <p>Guardar para + tarde Modificar Remover</p> </div>
Local	Carrinho
Heurística	3 - Liberdade e controlo pelo utilizador
Descrição	Quando um artigo é removido do carrinho não apresenta opção de cancelar a remoção
Frequência	Sempre
Persistência	Persistente
Severidade	3
Solução	Criar a possibilidade de cancelar a remoção do artigo do carrinho

Registo 2	
Tarefa	<p>Finalizar compra</p> <div> <div> <p>Iniciar sessão</p> <p>Indique o seu e-mail</p> <p>Indique a sua palavra-passe</p> <p>Esqueci-me da minha palavra-passe</p> <p>INICIAR SESSÃO</p> </div> <div> <p>Ainda não se registou no site?</p> <p>Crie a sua conta num instante</p> <p>Indique o seu e-mail</p> <p>CRIO A MINHA CONTA</p> </div> </div> <p>Facebook Google Play Apple</p>
Local	Confirmar encomenda
Heurística	9. Ajuda utilizadores a reconhecer e recuperar dos erros
Descrição	A animação de carregar as opções de login não faz sentido, tendo em conta que as opções de login serão uma referência para as respetivas páginas das empresas. Considerando também que não é bem explícito para o utilizador o que exatamente está a ser carregado.
Frequência	Sempre

Persistência	Persistente
Severidade	2
Solução	Quando o menu de login fica com carregamento infinito, devemos notificar o utilizador para fazer uso de outro browser (google chrome ou edge)


Registo 3	
Tarefa	<p>Falta de feedback</p> 
Local	Menu
Heurística	1. Visibilidade do estado do sistema
Descrição	Ao clicarmos numa das opções disponíveis, não obtemos feedback em qual das páginas do menu nos encontramos
Frequência	Sempre
Persistência	Persistente
Severidade	1
Solução	Implementar o feedback para que o utilizador saiba exatamente onde se encontra (Têxtil, Mobiliário, etc...)

Registo 4	
Tarefa	<p>Visualização da página principal</p> 
Local	Página principal
Heurística	8. Estética e desenho minimalista
Descrição	O contraste de cores provoca dificuldade na visualização do texto
Frequência	Pouco frequente
Persistência	Persistente
Severidade	1
Solução	Reajustar o contraste de cores utilizado neste painel


Registo 5	
Tarefa	<p>Inserir código promocional</p> <p>Código promocional ^</p> <p>Inserir código <input type="text"/></p> <p>OK</p>
Local	Finalizar Encomenda
Heurística	1. Visibilidade do estado do sistema
Descrição	Ao interagirmos com botão “OK” e o campo de “Inserir Código” está vazio não obtemos nenhum feedback em como o botão foi pressionado
Frequência	Sempre
Persistência	Persistente
Severidade	1
Solução	Apresentar uma mensagem indicando ao utilizador que deve inserir algo no campo “Inserir código”

Registo 6	
Tarefa	<p>Ver artigos</p>  <p>Oferta do IVA, cód. 7081</p> <p>LA REDOUTE INTERIEURS</p> <p>Capa de edredon para bebé, em ...</p> <p>27.99 € -50%</p> <p>13.99 €</p>
Local	Página de produtos
Heurística	1. Visibilidade do estado do sistema
Descrição	O botão de navegação entre produtos por vezes não permite a visualização do mesmo por completo
Frequência	Sempre
Persistência	Não persistente
Severidade	1


Solução	Considerar uma melhor posição para colocar o botão de navegação entre produtos
----------------	--


Registo 7	
Tarefa	<p>Voltar ao começo da página</p> 
Local	Página de parcerias
Heurística	1. Visibilidade do estado do sistema
Descrição	A implementação do botão não está correta como podemos ver na imagem abaixo
Frequência	Pouco frequente
Persistência	Persistente
Severidade	1
Solução	Ajustar o botão de forma a alterar o seu aspeto para o correto


Registo 8	
Tarefa	<p>Criar conta</p> <p>Data de nascimento</p> <div> <div>Dia (DD)* 26</div> <div>Mês (MM)* 01</div> <div>Ano (AAAA)* 1111</div> </div> <p>Deverá ter pelo menos 18 anos para poder realizar encomendas na La Redoute.</p>
Local	Criação de Conta
Heurística	5. Prevenção de erros
Descrição	O campo de indicação da data de nascimento apenas tem proteção para verificar a maioridade, o que não faz sentido haver um registo de alguém com 912 anos
Frequência	Pouco frequente
Persistência	Persistente
Severidade	2
Solução	Implementar a validação da data para que não seja inserida uma data absurda

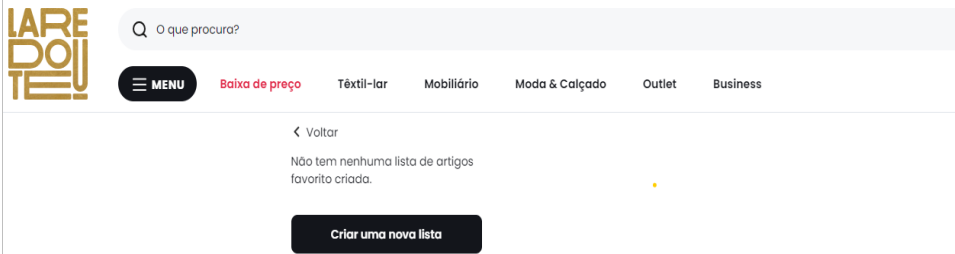
Registo 9	
Tarefa	<p>Ir para o carrinho</p> 
Local	Carrinho compras
Heurística	1. Visibilidade do estado do sistema
Descrição	Ao passarmos o rato por cima da mala, aparece escrito "Carrinho"
Frequência	Frequente
Persistência	Persistente
Severidade	1
Solução	Onde se encontra o ícone da mala, colocar um carrinho de compras.

Registo 10	
Tarefa	<p>Acesso ao menu</p> 
Local	Submenu das marcas.
Heurística	1. Visibilidade do estado do sistema
Descrição	No submenu é apresentado o texto "LA REDOUTE INTERIEURS" o que não está correto considerando o site em português
Frequência	Frequente
Persistência	Não persistente
Severidade	1
Solução	Tradução para português.

Registo 11	
Tarefa	<p>Adicionar aos favoritos</p>  <p>ENTREGA PLUS →</p> <p>Oferta do IVA, cód. 7081</p> <p>JUNTAR AO CARRINHO</p> <p>Disponível para envio até 9 dias úteis</p>
Local	Favoritos
Heurística	1. Visibilidade do estado do sistema
Descrição	Ao passar o rato por cima do coração, não aparece uma mensagem a dizer “Favoritos”.
Frequência	Frequente
Persistência	Não persistente
Severidade	1
Solução	Ao passarmos o rato por cima, aparecer uma legenda a dizer “Favorito”.

Registo 12	
Tarefa	<p>Fazer uma devolução</p>  <p>Trocas e devoluções</p> <p>Especial devoluções GRÁTIS até 27/11 ></p>
Local	Na aba das devoluções.
Heurística	4. Consistência e <i>standards</i>
Descrição	Ao ir até ao menu das “Trocas e devoluções”, podemos ver que existe uma oferta de devolução até ao dia 27/11, o que faz sentido, mas se só for mostrado até essa data. No caso, este registo está a ser estudado, posteriormente à data da oferta, dia 04/12, o que significa que está em vigor uma oferta de devolução do mês passado
Frequência	Pouco frequente
Persistência	Não persistente
Severidade	2
Solução	Ter em conta a data ao mostrar ofertas ao utilizador

Registo 13	
Tarefa	<p>Trocas e devoluções</p>  <p>Trocas e devoluções</p> <p>Especial devoluções GRÁTIS até 27/11 ></p> <p>Devolução de artigos com entrega exclusiva ao domicílio</p> <p>O cliente tem o direito de devolver a compra num prazo máximo de 30 dias (60 dias para encomendas a partir da app La Redoute) a contar da data de entrega do artigo. Se pretender efetuar uma devolução de artigos de "Entrega exclusiva ao domicílio" deve entrar previamente em contacto connosco através do e-mail contacto@redoute.pt ou através do telefone 707 20 10 10. Consulte esta página para mais informações.</p> <p>Devolução no Pontos Pickup (Grátis) ou CTT</p> <p>Tem 30 dias após a receção da encomenda para trocar ou devolver os seus artigos, através dos pontos Pickup de forma gratuita, ou através dos CTT. (clique em "saber mais" para conhecer as condições)</p> <p>No caso de artigos de entrega exclusiva pela marca deverá consultar as condições da mesma aqui.</p> <p>Na La Redoute tudo é simples e muito prático!</p> <p>SABER MAIS></p>
Local	Na aba das devoluções.
Heurística	4. Consistência e <i>standards</i>
Descrição	O botão "SABER MAIS" não mostra qualquer feedback, enquanto os outros botões ao longo do website quando passamos o rato por cima/clicar mudam de cor, enquanto este não altera a sua cor, ficando assim sem a noção se estamos a clicar no botão.
Frequência	Frequente
Persistência	Não persistente
Severidade	<u>1</u>
Solução	Tornar este botão do mesmo estilo que os outros, dando assim uma maior perceção ao utilizador do que está a acontecer.

Registo 14	
Tarefa	<p>Criar uma lista de favoritos</p>  <p>The screenshot shows the La Redoute website header with a search bar and navigation menu. Below the header, there is a message: "Não tem nenhuma lista de artigos favorito criada." and a button labeled "Criar uma nova lista".</p>
Local	Página de favoritos na criação de uma lista de favoritos.
Heurística	9. Ajuda utilizadores a reconhecer e recuperar dos erros
Descrição	Ao aceder aos favoritos, temos a opção de criar listas. Ao tentar criar uma lista sem ter uma conta de utilizador iniciada a lista não é criada e fica sempre no mesmo menu. Enquanto que o utilizador com sessão iniciada cria a lista com sucesso e posteriormente aparece o nome da lista criada.

Frequência	Frequente
Persistência	Persistente
Severidade	<u>2</u>
Solução	Corrigir a criação da lista de favoritos para utilizadores sem conta criada ou então remover esta funcionalidade e permiti-la apenas para os utilizadores com sessão iniciada.

TABELAS COM O RESUMO DA AVALIAÇÃO CONSOLIDADA

Heurística		Nº de vezes em que a heurística é violada
1	Visibilidade do estado do sistema	7
2	Correspondência entre o sistema e o mundo real	
3	Liberdade e controlo pelo utilizador	1
4	Consistência e <i>standards</i>	2
5	Prevenção de erros	1
6	Reconhecer em vez de relembrar	
7	Flexibilidade e eficiência de utilização	1
8	Estética e desenho minimalista	1
9	Ajuda utilizadores a reconhecer e recuperar dos erros	1
10	Ajuda e documentação	
Total		14

Severidade		Nº de vezes em que a severidade em causa foi atribuída
0	Não existe consenso de que seja um problema de usabilidade	
1	Problema cosmético	9
2	Problema menor	4
3	Problema significativo	1
4	Problema catastrófico	
Média		3