

Avaliação heurística do grupo 5

Realizado por Bernardo Valente, membro do grupo 4

Relatório sobre as heurísticas violados no Protótipo de Baixa Fidelidade do grupo 5 no dia 5/4/2018.

O “Computador” do grupo foi Hugo Andrade.

O protótipo oferecia duas funcionalidades: encomendar comida/bebida para ser entregue à localização do utilizador, ou então mostrar no mapa a localização de um amigo com indicações para ir ter com este.

Graus de Severidade:

- 0 – Não há consenso que seja problema de usabilidade
- 1 – Problema estético apenas
- 2 – Problema de usabilidade menor
- 3 – Problema de usabilidade importante
- 4 – Catástrofe de usabilidade

Problemas encontrados:

1. Estado da Encomenda

Quando é selecionada a encomenda de bebidas ou comida ao utilizador não é explícito o estado em que a encomenda está. O ecrã mostra “encomenda em processo, espere 3 minutos”. Se o utilizador bloquear e de seguida desbloquear o ecrã o aviso desaparece, foi cancelado? Se não foi cancelado, como é que é possível ver o estado da encomenda?

Heurística violada: (1) Tornar o estado do sistema visível

Grau de severidade: 3

Solução: Podiam fazer um novo menu com o estado da encomenda, para mostrar ao utilizador quanto tempo demora, e se possível, alguma maneira de cancelar o pedido.

2. Falta de escolha no processo de pedido

O utilizador não tem livre arbítrio quando realiza uma encomenda. O sistema mostra uma mensagem com a mensagem: “encomenda em processo, espere 3 minutos. Por favor não saia do local onde se encontra”. O sistema é muito rígido quanto ao processo, o utilizador podia ter mais opções de escolha.

Heurística violada: (3) Utilizador controla e exerce livre arbítrio

Grau de severidade: 3

Solução: O sistema podia por exemplo ter também uma hipótese de take-away ou então combinar uma hora e um local para a estafeta ir entregar a comida.

3. Botões pouco intuitivos

O sistema não oferece nenhum tipo de explicação sobre os botões. São confusos e não explicativos. Há uma ação duplicada: carregar no ecrã, em qualquer sítio, é o mesmo que carregar no botão localizado na parte inferior do protótipo.

Os botões têm todos o mesmo aspeto e não é claro as suas ações, a única maneira de descobrir as suas ações é através de tentativa erro e memorização.

Heurísticas violadas: (6) Reconhecimento em vez de lembrança; (10) Dar ajuda e documentação

Grau de severidade: 3

Solução: Uma documentação sobre os botões existentes e as suas ações seria bastante útil. Outra possibilidade era fazerem os botões mais intuitivos, associando ícones aos botões, por exemplo.

4. Poucas opções de pedido

Quando o utilizador quer encomendar algo, o sistema é pouco flexível em relação às ofertas. Ou pode pedir uma cerveja, ou pode pedir um hambúrguer. Não pode pedir os dois ao mesmo tempo, não pode especificar o número de cervejas que quer, apenas pode pedir *uma cerveja, ou um hambúrguer*. E quanto ao hambúrguer a única possibilidade é simples ou queijo.

Heurística violada: (7) Flexibilidade e eficiência

Grau de severidade: 3

Solução: Devia ser possível criar um género de carrinho de compras, onde os utilizadores podem criar um menu ou pedir várias cervejas ao mesmo tempo. Também deve ser oferecida a possibilidade de customizar o hambúrguer e devia haver mais hipóteses de bebidas.

5. Notificações?

Quando estava no processo de avaliação estava uma pequena mensagem no *lock screen*, é uma notificação? Não havia nenhuma informação nem menu referente a notificações ou mensagens.

Heurística violada: (8) Desenho estético e minimalista

Grau de severidade: 1

Solução: Remover a funcionalidade ou explicar o que faz. Podem fazer um simples menu com “as últimas novidades do festival”.

6. Mapa

Quando é escolhida a opção de encontrar um amigo aparece um mapa e o utilizador pode ir ter com o amigo, mas não acontece nada ao dispositivo. Fica em modo mapa indefinidamente até o utilizador pressionar o botão para voltar para trás.

Heurística violada: (2) Correspondência entre o sistema e o mundo real

Grau de severidade: 2

Solução: Quando o utilizador estiver a chegar perto da localização alvo o sistema devia informar que chegou ao destino e podia perguntar se queria sair do mapa ou continuar a ver o mapa.

7. Privacidade

Acho que há uma grande falta de privacidade na funcionalidade de encontrar um amigo. A localização de uma pessoa devia ser privada e apenas partilhada se permitido pela pessoa alvo.

Grau de severidade: 3

Solução: Podia ser enviado ao amigo um pedido para partilhar a sua localização, em vez de ser pública e estar disponível para todos os amigos.

8. Menus parecem ter mais opções do que têm

Quando num menu, há varias hipóteses de escolha. Por exemplo, no menu das encomendas de comida e bebida há a (1) opção de bebida e a (2) opção de comida. No entanto, o ecrã é apresentado com uma opção em grande, a ocupar a maior parte do ecrã, e várias outras opções no “background”. Ao olho do utilizador há um total de 5 escolhas possíveis, se contarem todas as outras opções que há no background, mas na realidade apenas há 2 opções. O utilizador fica confuso, pessoalmente eu andei para cima e para baixo várias vezes a ver se o “computador” não se tinha enganado.

Heurística violada: (8) Desenho estético e minimalista

Grau de severidade: 1

Solução: Deve apenas ser apresentado o número de ícones igual ao número de escolhas possíveis. Ou seja, se apenas há duas opções, só deve haver um ícone em grande no meio do ecrã e um pequeno no background.

9. Ecrã tátil

Existe um ecrã tátil, mas apenas oferece a ação de pressionar e selecionar a atividade escolhida. Não só já existe um botão para essa ação, como o ecrã é uma fonte de muitos gestos e cliques diferentes que não estão a ser utilizados.

Heurísticas violadas: (3) Utilizador controla e exerce livre arbítrio; (7) Flexibilidade e eficiência

Grau de severidade: 2

Solução: Ou remover o ecrã tátil, porque todas as ações podem ser realizadas com os botões já existentes, ou repensar sobre os botões implementados e possivelmente remover alguns e substituir as suas ações por gestos e cliques no ecrã tátil. Os botões que facilmente podem ser removidos são o botão de seleccionar e os botões de “scroll”.

10. Texto

Havia pouco texto em geral no sistema. Os ícones que haviam eram suficientemente explícitos, mas há utilizadores que necessitam de informações extra para perceber o que as funcionalidades fazem.

Heurísticas violadas: (5) Evitar Erros

Grau de severidade: 2

Solução: Adicionar um botão ao lado dos ícones para aparecer um texto com a descrição das funcionalidades.