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.

1. **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.

1. **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.

1. **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.

1. **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”.

1. **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.

1. **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.

1. **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.

1. **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 selecionar e os botões de “scroll”.

1. **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.