

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO HEURÍSTICA

1. Identificação

1.1. Objeto da avaliação: sistemas online de compra de passagens aéreas

1.2. Avaliador: Cristiano Medeiros Dalbem

1.3. Data: 27/04/11

1.4. Observações de contexto de avaliação:

Processador: AMD Athlon II X4 630 – 2.80 GHz

Vídeo: GeForce GTS 250

Memória RAM: 2GB

Sistema Operacional: Windows 7 Professional 64 Bits

Browser: Firefox 4

2. Sumário de problemas de usabilidade

2.1. Caso 1 - Porto Alegre a Uberlândia no site da TAM

#	Descrição do problema	Critério de usabilidade (Nielsen)	Severidade	Contexto de ocorrência do problema	Recomendações ou sugestões para redesign
1	Setinhas da interface de calendário pouco intuitivas. Na realidade nem setinhas são, são triângulos retângulos.	2, 3	1	Página inicial, entrada de datas de viagem.	Usar algo mais intuitivo, por ex. uma seta.
2	“Wall of text”: os textos do site são todos praticamente do mesmo tamanho e fonte.	2, 7	2	Todo site.	Usar mais variações de fontes, tamanhos, cores, etc. de maneira a ressaltar melhor hierarquias.
3	Tela de seleção de assentos pede localização tipo “Batalha Naval”.	3, 4, 7	1	Janela de escolha de assento.	Interface onde o usuário clica diretamente no assento desejado.
4	Mensagem de erro quando escolhe um sento já ocupado é “Posição de assento má formada”	4, 9	1	Janela de escolha de assento.	Esclarecer melhor o porquê do erro.
5	Se eu não quiser ou não precisar preencher alguma das informações “especiais” eu devo não mexer em nada, o que não é intuitivo (a pessoa procura uma opção “não se aplica” ou algo assim).	1, 3, 5, 7			Ter checkboxes a serem marcados para o caso da pessoa querer preencher os campos associados.
6	Não há botão de “Voltar”.	1, 3, 5, 7, 10	3	Durante todo processo.	

2.2. Caso 2 – Paris a Toulouse no site da AIRFRANCE

#	Descrição do problema	Critério de usabilidade (Nielsen)	Severidade	Contexto de ocorrência do problema	Recomendações ou sugestões para redesign
1	Depois de digitar no campo “De”, cliquei no campo “Para” e comecei a digitar mas o texto saiu no campo anterior. Tive que apagar aquilo e clicar duas vezes no campo de baixo pra funcionar.	3	3	Página inicial, ao entrar com dados de origem e destino.	
2	Site me obriga a escolher um período do dia para as viagens no caso de muitos vôos serem	7, 8	3	Logo que se entra com as informações	

	encontrados, não permitindo que eu peça que ele procure nos vários períodos pelos mais baratos.			básicas de voo (segunda tela do processo).	
3	Botões de “voltar” e “continuar” pouco chamativos com textos pouco representativos.	1, 2, 3, 5, 7	1	Durante todo processo.	Botões maiores, tornando mais claro o propósito deles de serem definidores do fluxo do processo. Eles já têm umas setinhas neles, o que faz um papel muito bom, mas os textos são estranhos e os botões muito pequenos.
4	Não há como dizer que não tenho Cartão de fidelidade.	4, 10	4	Etapa “Reserva”.	
5	Se não marco a caixa de “Li e estou ciente das condições tarifárias” a mensagem de erro diz “Queira validar as condições tarifárias”.	4, 9	2	Etapa “Reserva”.	Criar mensagem de erro mais esclarecedora.
6	Site acusa erro “O campo Telefone celular é obrigatório” quando na realidade não há esse campo.	4,9, 10	4	Etapa “Reserva”.	

2.3. Caso 3 - Paris a Toulouse no site Easyjet

#	Descrição do problema	Critério de usabilidade (Nielsen)	Severidade	Contexto de ocorrência do problema	Recomendações ou sugestões para redesign
1	Não há opção de língua em Português Brasileiro.	2	3	Logo que se entra na página principal.	
2	Se quiser passagem só de ida devo não mexer nas opções em “regressar a”, o que é pouco intuitivo pois isso é demonstrado por textos nas <i>combo boxes</i> numéricas, das datas.	1, 3, 5, 7	1	Página principal, ao entrar com dados de datas.	Deveria ter uma checkbox para habilitar os campos de datas de volta para o caso da passagem de não só de ida.
3	Nome do aeroporto vem concatenado com o da cidade, o que pode ser confuso para alguém que não conhece nada do lugar. Ex.: Paris Charles de Gaulle	1, 2, 5, 6	2	Ao escolher horário dos vôos.	
4	Não há indicação global de “passos” (em qual passo do processo estou agora?).	1	2	Durante todo processo.	Criar tal indicação, por ex. na forma de um diagrama no estilo “linhas de metrô” (bolinhas ligadas por uma reta) no topo da página.

3. Conclusões

A melhor experiência foi a do EasyJet, que é um site bastante completo e com informações bem destacadas e localizadas, dando segurança ao usuário de que está realizando o processo da maneira correta. Isso é bastante notável, já que é o site que dá mais opções ao usuário durante a compra da passagem (marcar hotel, alugar carro, opções de bagagens extra, etc.).

A pior experiência foi a da AIRFRANCE, que por causa de um bug que acusava o não-preenchimento de um campo inexistente, não pude nem chegar até o final da compra!