

Trabalho IHC - Sprint 3

Aluna: Gabriela Levy Lora

Aplicando um método de inspeção

Projeto a ser avaliado:

iTable

O aplicativo iTable é um sistema de busca e reservas de bares e restaurantes que oferece aos usuários a possibilidade de descobrir novos estabelecimentos e ainda economizar dinheiro. Com a ampla oferta de bares e restaurantes atualmente, muitas pessoas ficam indecisas em escolher um local para visitar. O iTable facilita esse processo, oferecendo recomendações personalizadas baseadas nas preferências do usuário, como tipo de comida, localização e preço.

Além disso, o iTable apresenta informações atualizadas sobre os estabelecimentos. Isso garante que os usuários tenham acesso às informações mais precisas, como horários de funcionamento, menus e avaliações de outros clientes.

Uma das principais vantagens do iTable é a possibilidade de reservar mesas em horários de menor fluxo, quando os estabelecimentos geralmente têm menos movimento. Isso é uma ótima oportunidade para os usuários que desejam economizar dinheiro e evitar filas. Para fazer uma reserva, basta selecionar o horário desejado e realizar o pagamento pelo aplicativo. O usuário receberá um voucher para apresentar no estabelecimento, garantindo o desconto.

Usuário finais

Indivíduos em busca de experiências gastronômicas personalizadas conforme seu perfil, que ainda procuram descontos exclusivos nessas vivências.

Tarefas para avaliação

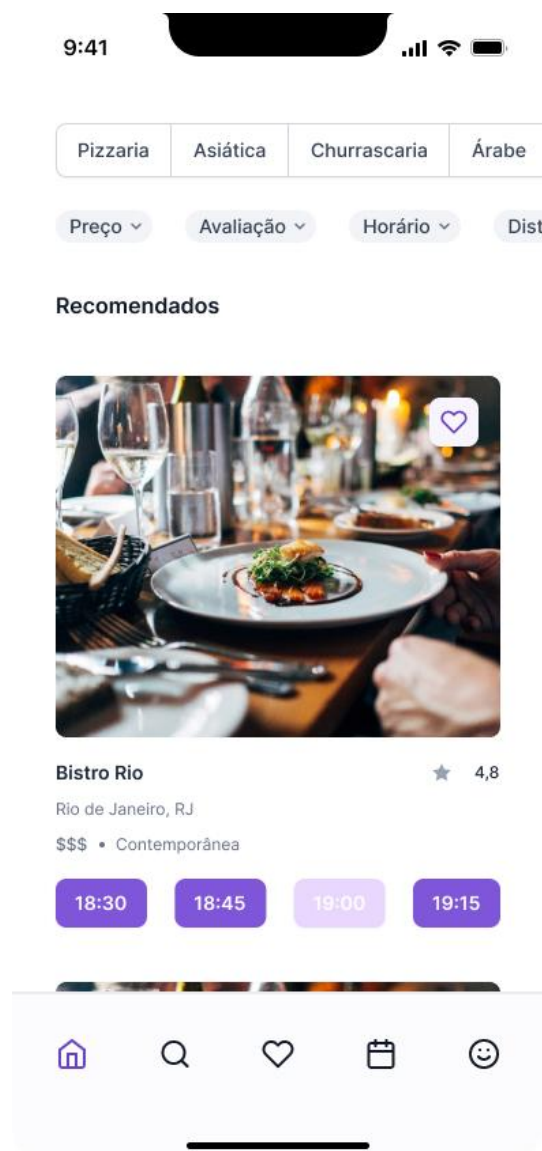
- Buscar por um restaurante com base nos filtros de distância e valores
- Reservar um horário disponível na semana seguinte em um restaurante

Aspectos necessários para a preparação da avaliação

Execução da inspeção

Tarefa 1 - Buscar por um restaurante com base nos filtros de distância e valores

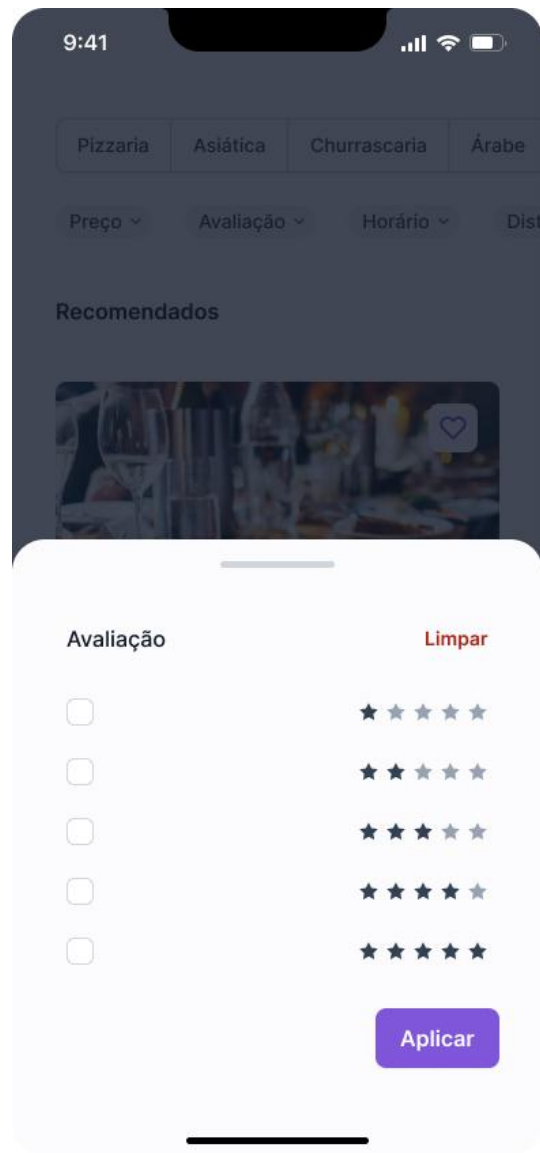
Telas - Inicio

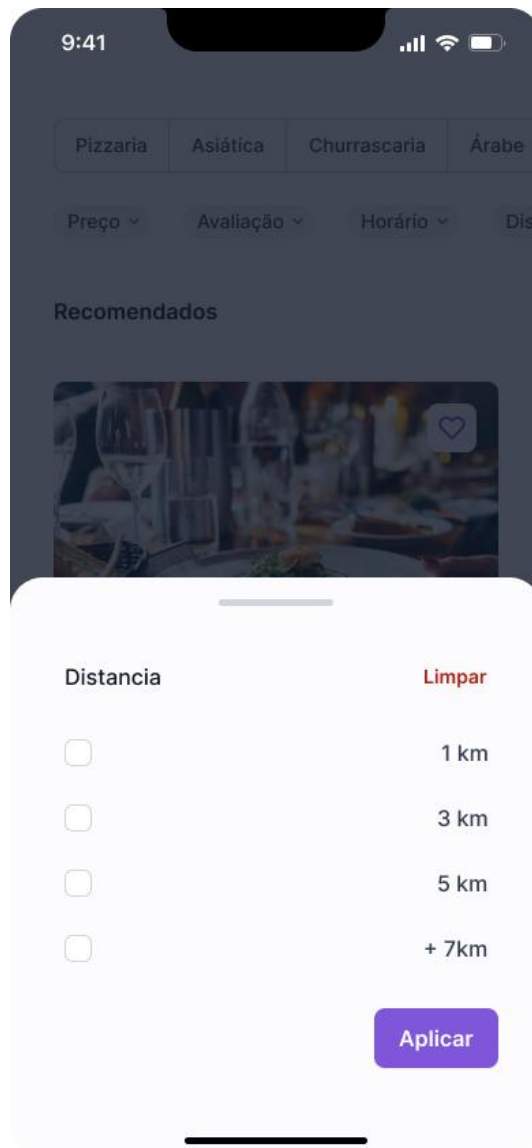


Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade:
1. Visibilidade do Status do Sistema		Não apresenta claramente que pagina é de navegação	Adicionar um título a pagina ou por um fill no ícone do menu de navegação	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
2. Compatibilidad e entre o sistema e o mundo real	Apresenta os ícones, assents e dialogo coerente com os do mundo real			
3. Controle e liberdade para o usuário	O usuário pode fazer e desfazer de ações como favoritar sem passar por um processo complicado			
4. Consistência e Padronização	Apresenta os ícones e menus coerentes e padronizados com outras aplicações no mercado.			
5. Prevenção de erros		Apresenta os horarios desabilitados na tela, fazendo com que o usuário possa clicar para selecionar e não ocorrer nenhuma ação, fazendo achar que é algum problema ou erro do sistema.	Retirar os horários que não estão disponíveis da tela.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
6. Reconhecimen	As principais ações estão			

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade:
to em vez de memorização	visíveis e de fácil acesso.			
7. Eficiência e flexibilidade de uso	Possui atalhos para a principal ação do aplicativo.			
8. Estética e design minimalista	Possui uma interface minimalista onde se tem apenas o necessário para realizar as ações e consumir informações.			
9. Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros		Apresenta os horários que não está disponível e ao clicar não ocorre nenhuma ação onde o usuário pode não reconhecer o erro do horário.	Retirar os horários que não se tem disponível na visualização do usuário.	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.
10. Ajuda e documentação		Não apresenta nenhum acesso ao FAQ ou área de ajuda.	Adicionar um ícone no topo que leve o usuário a uma área de FAQ.	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.

Telas de Filtros





Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
1. Visibilidade do Status do Sistema		SIM -Não apresenta a quantidade que possui de resultados nos filtros, fazendo com que ele tenha que passar por uma etapa maior	Adicionar a quantidade de resultados de cada filtro	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
2. Compatibilidade entre o sistema e o mundo real	Apresentasse ícones e dialogo em que se tem contexto exato no mundo real			
3. Controle e liberdade para o usuário	O usuário poderá selecionar ou não quantas vezes forem necessários antes de aplicar. além de poder, limpar o filtro rápido.			
4. Consistência e Padronização	Os ícones e componentes estão padronizados com o que se tem no mercado			
5. Prevenção de erros		Como não tem o cálculo dos resultados dos filtros, o usuário poderá encontrar um erro de busca ao não encontrar nenhum resultado	Apresentar a quantidade de resultados para o filtro que esta sendo realizado	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.
6. Reconhecimento em vez de memorização	As ações de seleção e os botões estão acessíveis ao usuário.			
7. Eficiência e flexibilidade de uso	Possui atalhos de limpar os filtros sem precisar desmarcar um por um.			

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
8. Estética e design minimalista	Apresenta somente o que é necessário para a ação principal.			
9. Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros	Possui o atalho de limpar caso a filtragem apresente um resultado sem resposta.			
10. Ajuda e documentação		Não possui nenhuma solução para auxiliar o usuário de que ações ele irá fazer.	Adicionar um tooltip com uma pequena explicação.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.



Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
1. Visibilidade do Status do Sistema	Apresenta o dia e a hora selecionada			
2. Compatibilidad e entre o sistema e o mundo real	As datas e horas apresentadas são coerentes com o país em que o aplicativo está apresentando.			

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
3. Controle e liberdade para o usuário	O usuário poderá selecionar ou não quantas vezes forem necessários antes de aplicar. além de poder, limpar o filtro rápido.			
4. Consistência e Padronização	Os ícones e componentes estão padronizados com o que se tem no mercado			
5. Prevenção de erros		Como não tem o cálculo dos resultados dos filtros, o usuário poderá encontrar um erro de busca ao não encontrar nenhum resultado	Poderá adicionar um cálculo de quantidade de resultado	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
6. Reconhecimento em vez de memorização	As ações de seleção e os botões estão acessíveis ao usuário.			
7. Eficiência e flexibilidade de uso	Possui atalhos de limpar os filtros sem precisar desmarcar um por um.			
8. Estética e design minimalista	Apresenta somente o que é necessário para a ação principal.			

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
9. Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros	Possui o atalho de limpar caso a filtragem apresente um resultado sem resposta.			
10. Ajuda e documentação		Não possui nenhuma solução para auxiliar o usuário de que ações ele irá fazer.	Adicionar um tooltip com uma pequena explicação.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.

Tela de Busca



Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
1. Visibilidade do Status do Sistema	Apresenta o momento atual da tela com nenhuma busca feita			

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
2. Compatibilidade entre o sistema e o mundo real		O termo de busca flexível como padrão não remete o usuário que a busca do horário é flexível. O Buscar por estabelecimento apresenta como somente possível buscar pelo nome do estabelecimento, porém pode ser qualquer palavra-chave.	Mudar o termo para horário flexível e o placeholder da busca por Palavra-chave	4 - Catástrofe de usabilidade: é imperativo corrigir isso antes que o produto possa ser lançado.
3. Controle e liberdade para o usuário	O usuário pode escolher o fluxo de busca			
4. Consistência e Padronização		Os botões de filtros estão diferentes dos de início.	mudar para 2 filtros diferentes em vez de 1 só.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
5. Prevenção de erros		Não apresenta os termos que pode ser buscado	apresentar exemplos	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
6. Reconhecimento em vez de memorização		Os botões de filtros estão diferentes dos de início.	mudar para 2 filtros diferentes em vez de 1 só.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
7. Eficiência e flexibilidade de uso		Não apresenta soluções de buscas rápidas como sugestões ou buscados anteriormente.	Quando for a primeira busca, apresentar sugestões e caso ele já tenha feito uma busca antes mostrar as últimas buscas.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
8. Estética e design minimalista	A tela não possui muitas informações na sua interface.			
9. Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros		Não apresenta soluções de buscas rápidas como sugestões ou buscados anteriormente.	Quando for a primeira busca, apresentar sugestões e caso ele já tenha feito uma busca antes mostrar as últimas buscas.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
10. Ajuda e documentação		Não possui nenhuma solução para auxiliar o usuário de que ações ele irá fazer.	Apresentar uma área de FAQ	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.

9:41

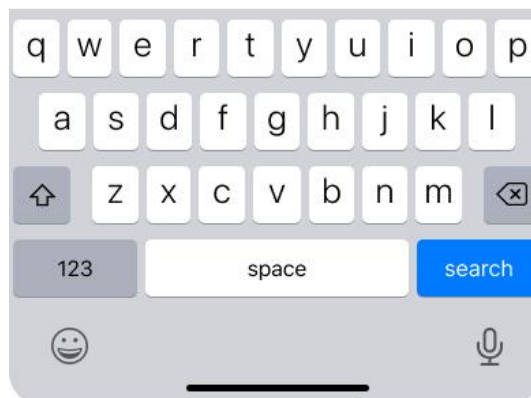
2 Busca flexível

🔍 Pizzaria

📖 Próximos de mim

Encontre as melhores reservas

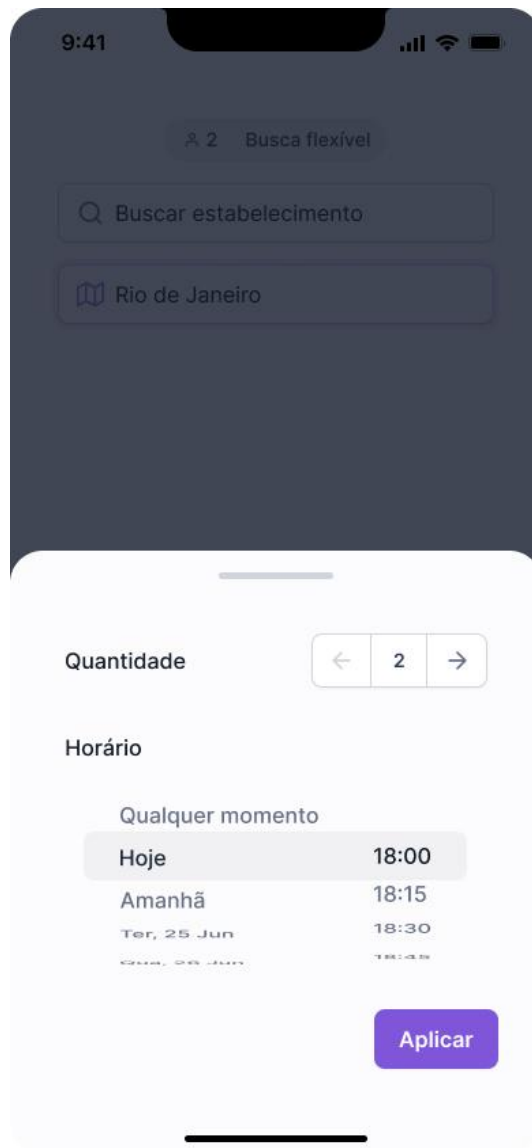
As melhores mesas com desconto imperdível



Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
1. Visibilidade do Status do Sistema	Apresenta o momento atual da tela com nenhuma busca feita			

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
2. Compatibilidade entre o sistema e o mundo real		O termo de busca flexível como padrão não remete o usuário que a busca do horário é flexível. O Buscar por estabelecimento apresenta como somente possível buscar pelo nome do estabelecimento, porém pode ser qualquer palavra-chave.	Mudar o termo para horário flexível e o placeholder da busca por Palavra-chave	4 - Catástrofe de usabilidade: é imperativo corrigir isso antes que o produto possa ser lançado.
3. Controle e liberdade para o usuário		Ao adicionar um termo na busca para apagar, não apresenta nenhuma saída, somente se ele apagar letra por letra no teclado.	Por um limpar busca	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
4. Consistência e Padronização		Os botões de filtros estão diferentes dos de início.	mudar para 2 filtros diferentes em vez de 1 só.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
5. Prevenção de erros		Ao fazer uma busca por localidade o usuário precisa escrever o lugar podendo fazer ele errar o que digitou.	Conforme o usuário for digitando apresenta uma lista com lugares que existem no Brasil para facilitar na busca.	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
6. Reconhecimento em vez de memorização		Os botões de filtros estão diferentes dos de início.	mudar para 2 filtros diferentes em vez de 1 só.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
7. Eficiência e flexibilidade de uso		Não apresenta soluções de buscas rápidas como sugestões ou buscados anteriormente.	Quando for a primeira busca, apresentar sugestões e caso ele já tenha feito uma busca antes mostrar as últimas buscas.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
8. Estética e design minimalista	A tela não possui muitas informações na sua interface.			
9. Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros		Ao fazer a busca e ele não encontra resultado não se tem uma recuperação do erro.	Quando não for encontrado nenhum resultado apresenta o botão de limpar busca.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
10. Ajuda e documentação		Não possui nenhuma solução para auxiliar o usuário de que ações ele irá fazer.	Apresentar uma área de FAQ	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.



Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
1. Visibilidade do Status do Sistema	É apresentado o status do filtro ao usuário			
2. Compatibilidade entre o sistema e o mundo real	Os termos e componentes estão coerentes com o mundo real			
3. Controle e liberdade para o usuário		Apresenta dificuldade ao usuário para	Adicionar um acesso para ver	2 - Problema menor de usabilidade:

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
		escolher uma data mais específica	disponibilidade total das datas e horários.	corrigir isso deve receber baixa prioridade.
4. Consistência e Padronização	Apresenta padronização com todo o sistema			
5. Prevenção de erros		Apresenta todos os horários na tela, fazendo com que o usuário possa clicar para selecionar um horário que não está disponível no sistema	Retirar os horários que não estão disponíveis da tela.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
6. Reconhecimento em vez de memorização	O usuário reconhece o fluxo em que se esta.			
7. Eficiência e flexibilidade de uso	O usuário tem total eficiência para o uso do filtro.			
8. Estética e design minimalista	É apresentado somente o necessário ao usuário.			
9. Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticare		Apresenta os horários que não está disponível e	Retirar os horários que não se tem disponível na	3 - Problema grave de usabilidade: importante

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
m e recuperar-se e de erros		não apresenta nenhum aviso ao usuário.	visualização do usuário.	corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.
10. Ajuda e documentação		Não apresenta nenhum acesso ao FAQ ou área de ajuda.	Adicionar um tooltip ao usuário para informação da tela	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.

9:41



2 Hoje 18:00

🔍 Pizza em Rio de Janeiro, RJ

Busca não encontrada

Infelizmente não temos o estabelecimento que você está buscando. Refaça a busca com outro termo ou local.



Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
1. Visibilidade do Status do Sistema	Apresenta o momento atual da tela com nenhuma busca feita			
2. Compatibilidade entre o sistema e o mundo real	Apresenta coerência entre sistema e mundo real.			
3. Controle e liberdade para o usuário		O usuário não tem opção de limpar de forma rápida a busca.	adicionar um botão de limpar buscar.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
4. Consistência e Padronização	Se mantêm padrões de componentes do sistema.			
5. Prevenção de erros		O usuário não tem opção rápida de busca.	Incluir sugestões ao usuário.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
6. Reconhecimento em vez de memorização	O sistema apresenta a busca que o usuário fez.			

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
7. Eficiência e flexibilidade de uso		Não apresenta soluções de buscas rápidas como sugestões ou buscados anteriormente.	Quando for a primeira busca, apresentar sugestões e caso ele já tenha feito uma busca antes mostrar as últimas buscas.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
8. Estética e design minimalista	A tela não possui muitas informações na sua interface.			
9. Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros		Ao fazer a busca e ele não encontra resultado não se tem uma recuperação do erro.	Quando não for encontrado nenhum resultado apresenta o botão de limpar busca.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
10. Ajuda e documentação		Não possui nenhuma solução para auxiliar o usuário de que ações ele irá fazer.	Apresentar uma área de FAQ	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.

Resultado da Busca



Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
1. Visibilidade do Status do Sistema	Apresenta o qur foi buscado e a quantidade de resultado encontrado			
2. Compatibilidad e entre o sistema e o mundo real	Os termos estão coerentes com os utilizados no dia a dia.			


Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
3. Controle e liberdade para o usuário		O usuário tem dificuldade em desfazer a busca. Para isso ele precisa clicar no input e apagar com o teclado no qual é um esforço alto e não é intuitivo.	Apresentar uma opção de limpar o filtro da página de busca e começar uma nova busca do zero.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
4. Consistência e Padronização		Não apresenta o padrão de funil de filtros da tela de início, pode fazer o usuário se sentir confuso na busca.	Adicionar os filtros necessários na página de busca	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.
5. Prevenção de erros		Apresenta os horários desabilitados na tela, fazendo com que o usuário possa clicar para selecionar e não ocorrer nenhuma ação, fazendo achar que é algum problema ou erro do sistema.	Retirar os horários que não estão disponíveis da tela.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
6. Reconhecimento em vez de memorização		Não apresenta os mesmos botões de filtros e até os filtros apresentados em início.	Ajustar mantendo os padrões de filtros do início.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
7. Eficiência e flexibilidade de uso	Possui atalhos para a principal			

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
	ação do aplicativo.			
8. Estética e design minimalista	Possui uma interface minimalista onde se tem apenas o necessário para realizar as ações e consumir informações.			
9. Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros		Apresenta os horários que não estão disponíveis e ao clicar não ocorre nenhuma ação onde o usuário pode não reconhecer o erro do horário.	Retirar os horários que não se tem disponíveis na visualização do usuário.	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.
10. Ajuda e documentação		Não apresenta nenhum acesso ao FAQ ou área de ajuda.	Adicionar um ícone no topo que leve o usuário a uma área de FAQ.	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.

Tarefa 2 - Reservar um horário disponível em um restaurante

Página do estabelecimento

9:41



Ver todas as fotos

Oba Oba Pizzaria

4,8/5

Rua Agua Grande 2013, Vista Alegre - Rio de Janeiro, RJ

\$\$\$ • Contemporânea

as

Sobre

Cardápio

Avaliações

Detalhes

2

Busca flexível

18:30

18:45

19:00

19:15

19:30

Ver disponibilidade total

Sobre

A Pizzaria Oba Oba é um lugar vibrante e acolhedor, conhecido por suas deliciosas pizzas e ambiente descontraído. Localizada no coração da cidade, a Oba Oba oferece aos seus clientes uma experiência gastronômica única. Com um extenso cardápio de sabores tradicionais e inovadores, é possível encontrar opções para todos os gostos, desde clássicas margheritas até combinações ousadas e criativas. Além das pizzas, a pizzaria também oferece uma variedade de entradas, saladas frescas e sobremesas irresistíveis. A equipe da Oba Oba é atenciosa e simpática, sempre pronta para receber os clientes com um sorriso caloroso. Seja para um encontro casual entre amigos ou uma reunião em família, a Pizzaria Oba Oba é o local perfeito para desfrutar de uma experiência gastronômica autêntica e memorável.

Cardápio

Pizzas

Calabresa

Calabresa c/ cebola

Napolitana

4 queijos

Mussarela

Portuguesa

Camarão

Alho frito

Grande

Média

Pequena

Avaliações

4.8 /5

134 avaliações

5 estrelas

4 estrelas

3 estrelas


2 estrelas

1 estrela

Avaliações

Detalhes

Endereço



Telefone

+055 021 2343-4533

Pagamentos

Debito, credito, Alelo Refeição, VR Refeição, Dinheiro



- Regras da reserva

1. Reservas antecipadas: É recomendado fazer uma reserva com antecedência para garantir um lugar na pizzaria, especialmente durante os horários de pico. Isso pode ser feito por telefone, online ou pessoalmente.

2. Número de pessoas: Informe o número exato de pessoas que estarão presentes na reserva. Isso permite que a pizzaria organize o espaço e as mesas adequadamente.

3. Horário de chegada: É importante chegar pontualmente no horário da reserva. Se houver algum atraso, é cortês informar a pizzaria para que possam reorganizar sua agenda, se necessário.

4. Cancelamentos: Se ocorrer algum imprevisto e você não puder comparecer à reserva, entre em contato com a pizzaria o mais cedo possível para cancelar ou reagendar. Isso permite que eles liberem a mesa para outros clientes.

5. Tempo de permanência: Algumas pizzarias podem ter limites de tempo para a permanência nas mesas, especialmente durante períodos movimentados. Esteja ciente dessas restrições e planeje sua visita de acordo.

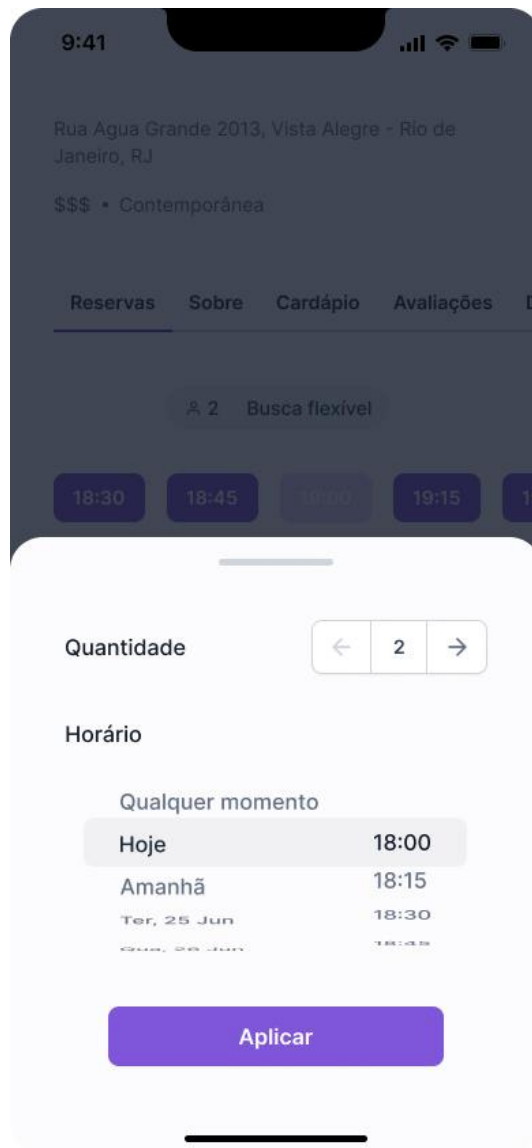
6. Especificações alimentares: Se você ou alguém em seu grupo tiver restrições alimentares, alergias ou preferências específicas, informe a pizzaria no momento da reserva. Isso permitirá que eles se preparem e ofereçam opções adequadas.

7. Cortesia: Ao fazer uma reserva, seja cortês e educado com a equipe da pizzaria. Forneça todas as informações necessárias de forma clara e trate-os com respeito durante toda a experiência.

É importante observar que as regras de reserva podem variar de acordo com a pizzaria. Portanto, é sempre recomendado entrar em contato diretamente com o estabelecimento para obter informações específicas sobre suas políticas de reserva.

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
1. Visibilidade do Status do Sistema	Não apresenta nenhum problema de visibilidade do sistema, mostrando as informações necessárias para o usuário se encontrar no sistema			
2. Compatibilidade entre o sistema e o mundo real		O termo de busca flexível como padrão não remete o usuário que ele ta vendo os horários do estabelecimento flexível.	Mudar o termo para horário flexível	4 - Catástrofe de usabilidade: é imperativo corrigir isso antes que o produto possa ser lançado.
3. Controle e liberdade para o usuário	O usuário tem controle e liberdade de navegar pelo sistema			
4. Consistência e Padronização	Se mantêm a consistência dos componentes de todo o aplicativo			
5. Prevenção de erros		Apresenta os horarios desabilitados na tela, fazendo com que o usuário possa clicar para selecionar e não ocorrer nenhuma ação, fazendo achar que é algum problema ou	Retirar os horários que não estão disponíveis da tela.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
		erro do sistema.		
6. Reconhecimento em vez de memorização	O usuário reconhece a página em que esta, pois o fluxo é curto e tem os títulos de cada parte.			
7. Eficiência e flexibilidade de uso	O usuário tem total eficiência para o uso da página.			
8. Estética e design minimalista	É apresentado aos usuários somente o necessário para fazer a principal ação.			
9. Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros		Apresenta os horários que não está disponível e ao clicar não ocorre nenhuma ação onde o usuário pode não reconhecer o erro do horário.	Retirar os horários que não se tem disponível na visualização do usuário.	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.
10. Ajuda e documentação		Não apresenta nenhum acesso ao FAQ ou área de ajuda.	Adicionar um ícone no topo que leve o usuário a uma área de FAQ.	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.



Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
1. Visibilidade do Status do Sistema	É apresentado o status do filtro ao usuário			
2. Compatibilidade entre o sistema e o mundo real	Os termos e componentes estão coerentes com o mundo real			

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
3. Controle e liberdade para o usuário		Apresenta dificuldade ao usuário para escolher uma data mais específica	Adicionar um acesso para ver disponibilidade total das datas e horários.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
4. Consistência e Padronização	Apresenta padronização com todo o sistema			
5. Prevenção de erros		Apresenta todos os horários na tela, fazendo com que o usuário possa clicar para selecionar um horário que não está disponível no sistema	Retirar os horários que não estão disponíveis da tela.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
6. Reconhecimento em vez de memorização	O usuário reconhece o fluxo em que se esta.			
7. Eficiência e flexibilidade de uso	O usuário tem total eficiência para o uso do filtro.			
8. Estética e design minimalista	É apresentado somente o necessário ao usuário.			
9. Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros		Apresenta os horários que não está disponível e não apresenta nenhum aviso ao usuário.	Retirar os horários que não se tem disponível na visualização do usuário.	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
10. Ajuda e documentação		Não apresenta nenhum acesso ao FAQ ou área de ajuda.	Adicionar um tooltip ao usuário para informação da tela	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.

Disponibilidade total do estabelecimento

9:41

←

Quantidade

←

2

→

<

Setembro

>

2023

Seg

Ter

Qua

Qui

Sex

Sab

Dom

31

30

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

1

2

18:30

18:45

19:00

19:15

19:30

19:45

20:00

20:15

20:30

20:45

21:00

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
1. Visibilidade do Status do Sistema		Não apresenta onde o usuário se encontra no sistema.	Adicionar um título a página	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
2. Compatibilidade e entre o sistema e o mundo real	É apresentado compatibilidade e entre o sistema e o mundo real em seus termos e componentes.			
3. Controle e liberdade para o usuário	O usuário tem total controle e liberdade para navegar entre as datas, horários e quantidade de pessoas na reserva.			
4. Consistência e Padronização	Apesar de sair do padrão de seleção de datas e horários que vem apresentando no fluxo, a tela procura apresentar um calendário inteiro.			
5. Prevenção de erros		Apresenta todos os horários na tela, fazendo com que o usuário possa clicar para selecionar um horário que não está	Retirar os horários que não estão disponíveis da tela.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
		disponível no sistema		
6. Reconhecimento em vez de memorização		Não apresenta nenhuma informação de qual parte do fluxo o usuário se encontra.	Adicionar um título a pagina.	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.
7. Eficiência e flexibilidade de uso	O usuário tem total flexibilidade para o uso das funcionalidades da pagina.			
8. Estética e design minimalista	É apresentado somente o necessário ao usuário.			
9. Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros		Apresenta os horarios que não está disponível e não apresenta nenhum aviso ao usuário.	Retirar os horarios que não se tem disponível na visualização do usuário.	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.
10. Ajuda e documentação		Não apresenta nenhum acesso ao FAQ ou área de ajuda.	Adicionar um tooltip ao usuário para informação da tela	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.

Detalhes da reserva

9:41

←

Oba Oba Pizza

2 pessoas

Quinta-feira, 2 Setembro

18:45

Av. Brás de Pina, 1749 - Vista Alegre, Rio de Janeiro - RJ, 21070-031

O que você precisa saber antes:

Temos um período de tolerância de 15 minutos. Por favor, ligue-nos se você estiver atrasado por mais de 15 minutos após o horário da sua reserva.

Podemos entrar em contato com você sobre esta reserva, portanto, verifique se o seu e-mail e número de telefone estão atualizados.

Quer deixar alguma observação?

Aniversário, Alergia...

Confirme seu numero

BR ▾ +55 (021) 96693-3565

Reservar

9:41

←

Oba Oba Pizza

O que voce precisa saber antes:

Temos um período de tolerância de 15 minutos. Por favor, ligue-nos se você estiver atrasado por mais de 15 minutos após o horário da sua reserva.

Podemos entrar em contato com você sobre esta reserva, portanto, verifique se o seu e-mail e número de telefone estão atualizados.

Quer deixar alguma observação?

Será um evento surpresa para minha namorada. Quando eu pedir o champanhe eu irei pedir ela em casamento.

Confirme seu número

BR ▾ +55 (021) 96693-3565

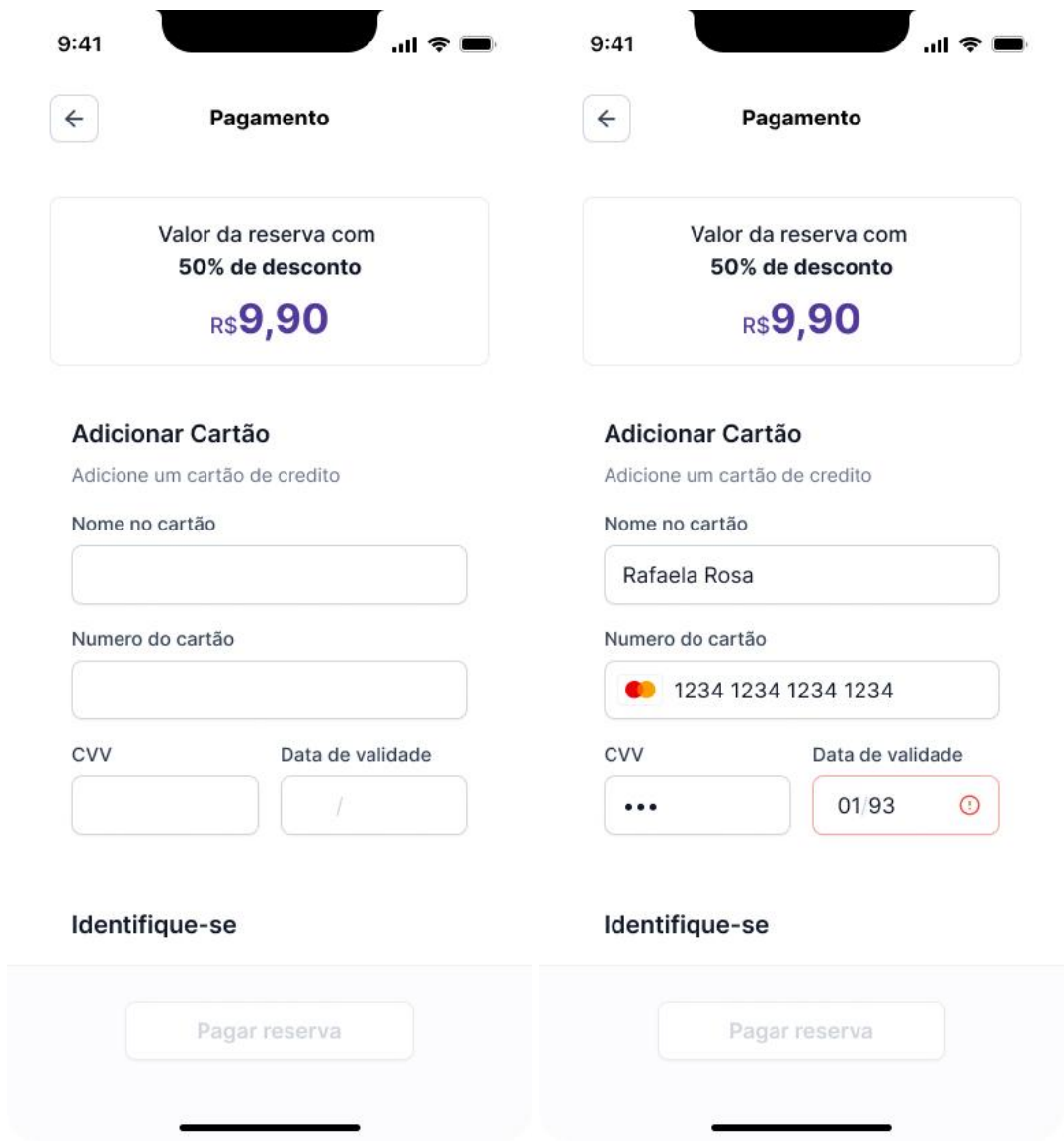
Adicione o seu número cadastrado.

Reservar

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
1. Visibilidade do Status do Sistema		Não apresenta onde o usuário se encontra no sistema.	Adicionar um título a página mais coerente ao momento do fluxo	4 - Catástrofe de usabilidade: é imperativo corrigir isso antes que o produto possa ser lançado.
2. Compatibilidad e entre o sistema e o mundo real	É apresentado compatibilidad e entre o sistema e o mundo real em seus termos e componentes.			
3. Controle e liberdade para o usuário		Não apresenta nenhuma solução para alterar data e horário ao usuário	Adicionar um atalho para alterar horário e/ou data.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
4. Consistência e Padronização	Apresenta consistência entre termos e componentes.			
5. Prevenção de erros		Não apresenta a quantidade total possível de caracteres dos textos	Adicionar um helper no input	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
6. Reconhecimen to em vez de memorização		Não apresenta nenhuma informação de qual parte do fluxo o usuário se encontra.	Adicionar um título a página mais coerente ao momento do fluxo	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
7. Eficiência e flexibilidade de uso	O usuário tem total flexibilidade para o uso das funcionalidades da página.			
8. Estética e design minimalista	É apresentado somente o necessário ao usuário.			
9. Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros	Apresenta notificação de erro e qual o erro encontrado.			
10. Ajuda e documentação		Não apresenta nenhum acesso ao FAQ ou área de ajuda.	Adicionar um link que leve o usuário ao FAQ	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.

Pagamento da reserva



Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
1. Visibilidade do Status do Sistema		O texto de marketing do valor de desconto está incoerente.	Ajustar texto sendo mais claro ao usuário que ele vai ganhar os 50% de desconto ao fazer pagamento	4 - Catástrofe de usabilidade: é imperativo corrigir isso antes que o produto possa ser lançado.
2. Compatibilidad	É apresentado compatibilidad			

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
e entre o sistema e o mundo real	e entre o sistema e o mundo real em seus termos e componentes.			
3. Controle e liberdade para o usuário	O usuário tem controle de adicionar e excluir informações.			
4. Consistência e Padronização	Apresenta consistência entre termos e componentes.			
5. Prevenção de erros		Não apresenta a quantidade total possível de caracteres dos inputs.	Adicionar um helper no input	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.
6. Reconhecimento em vez de memorização		Não apresenta nenhuma informação de qual parte do fluxo o usuário se encontra.	Adicionar um step do fluxo	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.
7. Eficiência e flexibilidade de uso	O usuário tem total flexibilidade para o uso das funcionalidades da página.			
8. Estética e design minimalista	É apresentado somente o necessário ao usuário.			
9. Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem	Apresenta notificação de erro e qual o			

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
m e recuperarem-s e de erros	erro encontrado.			
10. Ajuda e documentação		Não apresenta nenhuma ajuda com as informações necessárias.	Adicionar tooltip para ajudar com os termos do cartão.	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.

Confirmação da Reserva

9:41

Reserva Feita!

Oba Oba Pizzaria

2 pessoas

Quinta-feira, 2 Setembro

18:45

Av. Brás de Pina, 1749 - Vista Alegre, Rio de Janeiro - RJ, 21070-031

Pagamento Efetuado.

Seu pagamento foi aprovado.

Nome no cartão

Gabriela Levy Lora

Numero do cartão

..... 1234

Código da reserva

Guarde este código, pois o estabelecimento pode pedir para confirmar sua identidade.

HA62X3G

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
1. Visibilidade do Status do Sistema	Apresenta a visibilidade o que esta ocorrendo com o sistema			
2. Compatibilidad e entre o	É apresentado compatibilidad e entre o sistema e o			

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
sistema e o mundo real	mundo real em seus termos e componentes.			
3. Controle e liberdade para o usuário		Não apresenta nenhuma opção do usuário editar sua reserva.	Adicionar um botão para editar a reserva ou excluir.	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.
4. Consistência e Padronização	Apresenta consistência entre termos e componentes.			
5. Prevenção de erros	A tela apresenta as informações necessárias;			
6. Reconhecimento em vez de memorização		Não apresenta nenhuma informação de qual parte do fluxo o usuário se encontra.	Adicionar um step do fluxo	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.
7. Eficiência e flexibilidade de uso		Não apresenta opções ao usuário que facilite ele a editar, compartilhar ou excluir reserva.	Adicionar mais opções ao fluxo.	3 - Problema grave de usabilidade: importante corrigir, portanto, deve receber alta prioridade.
8. Estética e design minimalista	É apresentado somente o necessário ao usuário.			

Heurística		Problema:	Recomendação:	Severidade
9. Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros	As telas apresentam informações necessárias.			
10. Ajuda e documentação		Não apresenta nenhuma ajuda com as informações necessárias.	Por um componente que acesse ao FAQ.	2 - Problema menor de usabilidade: corrigir isso deve receber baixa prioridade.

Apresentação de resultados:

Foi realizada uma análise heurística nos dois principais fluxos do aplicativo: busca e reserva. A avaliação foi conduzida em cada tela desses fluxos e revelou algumas questões relacionadas às heurísticas, tais como:

1. Ausência de Ajuda e Documentação nas Telas:

A falta de informações de apoio e documentação torna a utilização do aplicativo menos intuitiva e dificulta a compreensão das funcionalidades.

2. Falta de Orientação para Prevenir Erros devido à Falta de Informações:

A falta de orientações adequadas para os usuários pode levar a erros devido à falta de informações essenciais. Isso pode resultar em frustração e problemas na experiência do usuário.

3. Restrições na Capacidade do Usuário de Editar Informações Cruciais:

A limitação da capacidade do usuário de editar informações cruciais pode ser restritiva e diminuir a flexibilidade do aplicativo, o que pode não atender às necessidades individuais dos usuários.

4. Dificuldade em Reconhecer e Memorizar os Fluxos:

A complexidade do aplicativo pode dificultar o reconhecimento e a memorização dos fluxos, tornando a navegação menos eficiente.

5. Restrição na Liberdade do Usuário para Editar Informações:

A imposição de restrições à edição de informações pode limitar a liberdade do usuário e prejudicar a personalização de sua experiência.

6. Uso de Diálogos e Termos Não Alinhados com a Realidade, Dificultando a Compreensão:

A utilização de diálogos e termos que não correspondem à linguagem do mundo real pode causar confusão e dificultar a compreensão do fluxo de navegação.

Com base nessa análise heurística, é recomendado que sejam feitas melhorias para abordar essas questões e aprimorar a usabilidade e a experiência do usuário no aplicativo.

Aplicando um método por observação de uso

Preparação da avaliação

Cenário e porquê da pesquisa:

Com base nos resultados da análise de inspeção previamente realizada, foram identificados diversos problemas de severidade, classificados entre níveis 3 e 4, no objetivo de "Realizar uma reserva". Estes problemas podem dificultar a experiência do usuário em várias etapas do processo.

Primeiramente, os usuários podem encontrar dificuldades ao tentar localizar a área de filtragem por horário e quantidade de pessoas na mesa. Além disso, o fluxo de confirmação da reserva carece de clareza na apresentação das etapas necessárias para a confirmação da reserva.

Outro ponto de atenção é o fluxo de pagamento da reserva, no qual foram observados problemas relacionados aos diálogos com o usuário. Essas falhas tornam obscuro para o usuário qual produto ele está adquirindo ou pagando.

Diante dessas constatações, surge a necessidade de conduzir um teste de usabilidade específico para o fluxo de reserva. Este teste visa identificar, durante a navegação dos usuários, outras oportunidades de melhoria que podem aprimorar a experiência geral no aplicativo.

Perfil dos usuários:

Indivíduos entre 18 a 60 anos que buscam por experiências gastronômicas na internet.

Link do protótipo.

[Acesse ao protótipo aqui.](#)

Problemas e dúvidas:

Fluxo 1: Selecionando a mesa, data e horário e confirmando

- O usuário consegue identificar o botão de filtros rápidos?
- O usuário saberá que a data escolhida no seu filtro não tem mesa disponível?
- O usuário saberá que os horários na tela são do dia atual?
- O usuário conseguirá escolher uma data mais específica?
- O usuário completará o fluxo de reservar?
- As informações estão coerentes?
- Ele sente falta de alguma informação?

Fluxo 2: Pagamento e confirmação

- O usuário identifica o que ele está comprando?
- O fluxo está de fácil entendimento?

Local de realização do teste:

Presencialmente em laboratório.

Dados a ser coletados:

Fluxo 1: Selecionando a mesa, data e horário

- Fez um filtro rápido.
- Não clicou em um horário indisponível
- Alterou a data do filtro rápido
- Acessou o calendário e escolheu uma data e horário
- O usuário confirmou a reserva
- Tempo de realização do fluxo

Fluxo 2: Pagamento e confirmação

- Usuário realizou o pagamento da reserva
- Tempo de realização da tarefa

Roteiro do teste pré-piloto

PARTE 0: Introdução

Explicação da dinâmica e regras do teste

- Agradecer a presença.

- Bom dia, fulano! Tudo bem?
- Obrigada por para participar da nossa pesquisa.

- Se apresentar
 - *Sou Gabriela, trabalho como designer e atualmente estou fazendo minha pós na área de User Experiencie.*

- Explicar o motivo da conversa.
 - Estamos testando o aplicativo e soluções novas que pretendemos lançar, para sabermos onde estamos acertando e onde podemos melhorar. E uma das formas de fazermos isso é através do teste de usabilidade.

- Perguntar se ele já participou de algum e, em caso negativo, explicar o que é.
 - Já participou de algum teste de usabilidade?
 - Caso não: O teste de usabilidade é uma pesquisa simples. O entrevistado realiza algumas tarefas para executar em um aplicativo simulado da empresa, por exemplo. E com isso, conseguimos testar e identificar problemas na solução que estamos desenvolvendo.

- Falar sobre o que será testado.
 - Hoje irei te apresentar um novo produto que estamos desenvolvendo. Quero testar alguns fluxos dele no novo aplicativo. Na sequência, te explicarei melhor da dinâmica.

- *Como foi acordado por nós no termo assinado, essa entrevista será gravada e seu uso será somente internamente pelos professores da PUC Rio para avaliação do trabalho e por mim, não sendo divulgada para terceiros.*

- Perguntar se tem alguma dúvida ate o momento

- Explicar em detalhes como será a dinâmica do teste.

- *Ex: Como eu disse, irei testar as telas de um novo produto com você. Quero entender como você vai interagir com algumas telas dele. Irei dar algumas telas para você interagir e, ao longo da pesquisa, vou tirando umas dúvidas contigo. Gostaria que você ao longo que vai mexendo nas telas fala-se em voz alta o que você ta pensando para assim eu compreender melhor sua interação com o produto.*

- Reforçar que não tem certo nem errado nessas tarefas, pois não estamos avaliando o usuário e sim nós mesmos.
 - Não existe certo e nem errado em um teste, porque o que quero é avaliar coo a plataforma pode evoluir de acordo com o entendimento e as expectativas de você. Combinado? Lembrando também que este é um

ambiente seguro para feedbacks negativos, críticas e sugestões, pois eles me ajudaram a evoluir.

- Perguntar novamente se há dúvidas.
- Perguntar se podemos começar.

PARTE 0 | Aquecimento

- Primeiro eu gostaria que você me contasse um pouco sobre você. De onde você é e qual a sua ocupação?
- E como você costuma procurar restaurantes e bares para visitar?
- Você já reservou mesa em bares e restaurantes? Se sim, como foi?
- Achou fácil de reservar?

Contextualizar o que vai rolar:

Aqui estão alguns fluxos de navegação do aplicativo. Eu vou contextualizando o que você irá fazer e pedir que você fale em voz alta suas decisões e pensamentos para podermos entender. No total, temos 2 tarefas e a cada tarefa farei algumas perguntas, lembrando que não tem resposta certa ou errada.

PARTE 1 | Selecionando a mesa, data e horário e confirmando

Você quer levar 3 amigos para uma pizzaria amanhã, e encontrou no nosso aplicativo um lugar perfeito e viu que reservando a mesa com os lugares você consegue um desconto na conta final do restaurante. Como você faria para reservar uma mesa?

- Você ficou satisfeito com a qualidade e relevância das informações enquanto completava a tarefa?
- Você sentiu alguma dificuldade para completar a tarefa?

PARTE 2 | **Pagamento e confirmação**

Agora que você escolheu a mesa e o horário, você precisa confirmar a reserva com o estabelecimento escolhido. Como você faria?

- Você ficou satisfeito com a qualidade e relevância das informações enquanto completava a tarefa?
- O que você entendeu as vantagens do pagamento da reserva? Qual era?
- Você sentiu alguma dificuldade para completar a tarefa?

Fechamento | Agradecimentos e lembretes

- Perguntar ao entrevistado se gostaria de comentar algo (seja sugestão, crítica)
- Pergunta se há alguma dúvida.
- Agradecer e encerrar.

Execução de teste piloto

Aquecimento	
	Piloto - Milena
De onde você é e qual a sua ocupação?	Mora no Rio de Janeiro e trabalha com produção de conteúdo
E como você costuma procurar restaurantes e bares para visitar?	Costuma procurar e teve uma experiência recente onde viajou e todos os lugares que foi buscou pelo Google maps. Procura os lugares que encaixe no perfil e que seja próximo de onde estava
Você já reservou mesa em bares e restaurantes? Se sim, como foi?	Não reservou, comentou que foi por falta de costume, pois acabou esperando muito tempo na fila dos lugares por não reservar os lugares.
Achou fácil de reservar?	
PARTE 1 Selecionando a mesa, data e horário e confirmando	
	Piloto
Tarefa	<ul style="list-style-type: none">- Olhou todas as informações do estabelecimento- Olharia as fotos- Achou que a área da reserva levaria lá para baixo da página e quando ela clicou em reserva se assustou ao ver que subiu a tela.- Usou o botão de disponibilidade total- Selecionou o horário corretamente- Não viu a seleção de quantidade e já foi selecionando o dia e horários e quando viu que já tinha selecionado a data e terminado a tarefa percebeu que não selecionou as pessoas da mesa
Tempo	1min 28 segundos
Você ficou satisfeito com a qualidade e relevância das informações enquanto completava a tarefa?	Não ficou totalmente satisfeito, pois não encontrou tudo com facilidade
Você sentiu alguma dificuldade para completar a tarefa?	Não sentiu dificuldade a completar a tarefa
PARTE 2 Pagamento e confirmação	
	Piloto

Tarefa	<ul style="list-style-type: none"> - Ficou confusa na tela de confirmar informações e acabou adicionando como automático após entender que precisaria adicionar informações no input para continuar para próxima etapa - Passou pelas informações de pagamento e completou a tarefa
Tempo	35 segundos
Você ficou satisfeito com a qualidade e relevância das informações enquanto completava a tarefa?	Ficou satisfeita, pois achou fácil seguir um passo a passo para próxima etapa.
O que você entendeu as vantagens do pagamento da reserva? Qual era?	Acabou entendendo que o pagamento da reserva é pelo lugar e não percebeu o desconto oferecido para ele ao fazer o pagamento
Você sentiu alguma dificuldade para completar a tarefa?	Não sentiu dificuldade, mas complementou dizendo que foi no modo automático. Porém, perguntando mais, ela comentou que a parte de se identificar no pagamento ficou confusa, pois a reserva vai ficar no nome do cartão ou não (ela não entendeu que ali entraria o CPF do pagamento)
Fechamento Agradecimentos e lembretes	
	Piloto
Observação	<ul style="list-style-type: none"> - Sentiu falta do nome dela na reserva e ficou confusa que o nome que esta ali é somente o de validação do pagamento e não ficou claro para ela a navegação do menu da página do estabelecimento.

Ajustes necessários pós-teste piloto

Após o teste piloto, foram identificados alguns problemas na execução do protótipo. Será necessário realizar ajustes para torná-lo mais intuitivo e fluido na área de fotos, facilitando assim a experiência do usuário durante os testes. Além disso, é importante aprimorar a maneira como as tarefas são contextualizadas, garantindo que o usuário compreenda claramente o ambiente em que está ao realizar a tarefa desejada.

Para melhorar o roteiro, é necessário reduzir a extensão da introdução, que acabou se repetindo em várias partes do teste. Em relação à Tarefa 2, é fundamental esclarecer que o usuário não precisa fornecer informações pessoais, já que está operando em um ambiente simulado; basta clicar para visualizar informações fictícias.

Um ponto importante que precisa adicionar no roteiro é informar sobre a data apresentada no ambiente simulado.

Outra melhoria no roteiro se refere à fase de aquecimento, na qual devemos indagar se o usuário realiza buscas por lugares e, se for o caso, questionar sobre o processo que utiliza para efetuar essas buscas. Na Tarefa 1, é importante oferecer uma contextualização mais detalhada, explicando que se trata do primeiro acesso ao aplicativo e que ele encontrou por essa pizzeria após fazer a busca no aplicativo.

Com esses ajustes, o roteiro se tornará uma solução mais eficiente para o teste com os usuários, permitindo analisar o fluxo de interações na tela e identificar problemas que não foram detectados na inspeção anterior, além de esclarecer eventuais dúvidas surgidas durante essa inspeção.

Atenção: Os ajustes de roteiro estão abaixo com o texto em bold.

Roteiro do teste pós-piloto

PARTE 0: Introdução

Explicação da dinâmica e regras do teste

- Agradecer a presença.
 - Bom dia, fulano! Tudo bem?
 - Obrigada por para participar da nossa pesquisa.
- Se apresentar
 - Sou Gabriela, trabalho como designer e atualmente estou fazendo minha pós na área de User Experiencie.
- Explicar o motivo da conversa.
 - Estamos testando o aplicativo e soluções novas que pretendemos lançar, para sabermos onde estamos acertando e onde podemos melhorar. E uma das formas de fazermos isso é através do teste de usabilidade.
- Perguntar se ele já participou de algum e, em caso negativo, explicar o que é.
 - Já participou de algum teste de usabilidade?
 - Caso não: O teste de usabilidade é uma pesquisa simples. O entrevistado realiza algumas tarefas para executar em um aplicativo simulado da empresa, por exemplo. E com isso, conseguimos testar e identificar problemas na solução que estamos desenvolvendo.
- Falar sobre o que será testado.
 - **Hoje, estou entusiasmada em apresentar um novo produto que estou desenvolvendo. Nosso objetivo é entender como você interage com as diferentes telas e, ao longo desta pesquisa, gostaria de tirar algumas dúvidas com você. Por favor, enquanto navega pelas telas, sinta-se à**

vontade para expressar em voz alta seus pensamentos e observações, para que eu possa compreender melhor sua interação com o produto.

- Como foi acordado por nós no termo assinado, essa entrevista será gravada e seu uso será somente internamente pelos professores da PUC Rio para avaliação do trabalho e por mim, não sendo divulgada para terceiros.
- Perguntar se tem alguma dúvida até o momento
- Reforçar que não tem certo nem errado nessas tarefas, pois não estamos avaliando o usuário e sim nós mesmos.
 - Não existe certo e nem errado em um teste, porque o que quero é avaliar como a plataforma pode evoluir conforme o entendimento e as expectativas de você. Combinado? Lembrando também que este é um ambiente seguro para feedbacks negativos, críticas e sugestões, pois eles me ajudaram a evoluir.
- Perguntar se podemos começar.

PARTE 0 | Aquecimento

- Primeiro eu gostaria que você me contasse um pouco sobre você. De onde você é e qual a sua ocupação?
- E como você costuma procurar restaurantes e bares para visitar? **Como foi?**
- Você já reservou mesa em bares e restaurantes? Se sim, como foi?
- Achou fácil de reservar?

Contextualizar o que vai rolar:

A seguir, apresento alguns cenários de navegação dentro do aplicativo. A minha intenção é guiá-lo durante essas tarefas, solicitando que compartilhe em voz alta as suas decisões e pensamentos, permitindo-nos entender a sua experiência de forma mais aprofundada. No total, haverá 2 tarefas, e após cada uma delas, farei algumas perguntas. É importante salientar que não existem respostas certas ou erradas neste contexto.

É essencial enfatizar que, em nenhum momento, iremos solicitar informações pessoais. Se você se deparar com alguma área que pareça requerer tais informações, saiba que todos os dados fornecidos serão inteiramente fictícios durante a sua interação. Além disso, é importante notar que a data apresentada no teste corresponde ao cenário simulado, onde consideramos que hoje é o dia 23 de junho, para criar um ambiente de teste consistente.

PARTE 1 | Selecionando a mesa, data e horário e confirmando

Você quer levar 3 amigos para uma pizzaria amanhã, **navegou pela primeira vez no nosso aplicativo, após algumas buscas você encontrou no nosso aplicativo** um lugar

perfeito e viu que reservando a mesa com os lugares você consegue um desconto na conta final do restaurante. Como você faria para reservar uma mesa?

- Você ficou satisfeito com a qualidade e relevância das informações enquanto completava a tarefa?
- Você sentiu alguma dificuldade para completar a tarefa?

PARTE 2 | **Pagamento e confirmação**

Agora que você escolheu a mesa e o horário, você precisa confirmar a reserva com o estabelecimento escolhido. Como você faria?

- Você ficou satisfeito com a qualidade e relevância das informações enquanto completava a tarefa?
- O que você entendeu as vantagens do pagamento da reserva? Qual era?
- Você sentiu alguma dificuldade para completar a tarefa?

Fechamento | Agradecimentos e lembretes

- Perguntar ao entrevistado se gostaria de comentar algo (seja sugestão, crítica)
- Pergunta se há alguma dúvida.
- Agradecer e encerrar.

Execução do teste

Aquecimento		
	Tester - Vinicius	Tester - Laiza
De onde você é e qual a sua ocupação?	Mora em Santa Maria, é desenvolvedor	Trabalha com Marketing Digital
E como você costuma procurar restaurantes e bares para visitar?	Costuma encontrar lugares por indicação de amigos e pelas reviews do Google	Costuma procurar por lugares para visitar, gosta de buscar novos lugares pelas redes sociais
Você já reservou mesa em bares e restaurantes? Se sim, como foi?	Já reservou entrando em contato com o próprio estabelecimento por WhatsApp do local.	Costuma reservar por WhatsApp dos lugares, antes ligava para os lugares para reservar por telefone, mas hoje em dia os estabelecimentos pedem para mandarem mensagem no aplicativo de mensagem

Achou fácil de reservar?	Depende, pois vai depender se existem as informações do número de contato atualizadas do local	Acha fácil quando tem uma resposta rápida do estabelecimento.
PARTE 1 Selecionando a mesa, data e horário e confirmando		
Tarefa	<ul style="list-style-type: none"> - Clicou no horário apresentado na primeira tela - Não navegou pela página - Não selecionou a quantidade de pessoas a mesa - Não selecionou o dia correto NÃO COMPLETOU A TAREFA DE FORMA CORRETA	<ul style="list-style-type: none"> - Clicou na navegação da página onde está escrito reserva - Identificou que os horários apresentados desabilitados na página refere aos horarios indisponíveis - Acessou a página de todos os horarios - Clicou no botão para selecionar a quantidade mais não completou a quantidade correta - Não selecionou o dia correto NÃO COMPLETOU A TAREFA DE FORMA CORRETA
Tempo	10 segundos	1min 25 segundo
Você ficou satisfeito com a qualidade e relevância das informações enquanto completava a tarefa?	Ficou satisfeito, achou que foi direto ao ponto	Ficou, achou claro os horarios disponíveis
Você sentiu alguma dificuldade para completar a tarefa?	Não conseguiu encontrar as informações do dia atual na tela inicial. Não soube onde achar a troca de data.	Não sentiu dificuldade
PARTE 2 Pagamento e confirmação		
Tarefa	<ul style="list-style-type: none"> - Comentou que pularia a parte de observação - Não leu todas as informações na tela, foi direto finalizando e indo para o pagamento - Adicionou as informações do cartão - Adicionou o CPF - Finalizou o pagamento 	<ul style="list-style-type: none"> - Tentou clicar em reservar com o botão debilitado - Não percebeu o campo de telefone a baixo, quando percebeu ficou espantada que não tinha percebido - Passou pelo campo de pagamento - Finalizou o pagamento
Tempo	35 segundos	1 min 06 segundos
Você ficou satisfeito com a qualidade e relevância das informações enquanto completava a tarefa?	Ficou satisfeito	Ficou satisfeita em relação às informações apresentadas, mas não percebeu o scroll da página. Em relação aos textos e botões

		ficou claro
O que você entendeu as vantagens do pagamento da reserva? Qual era?	Entendeu que o pagamento da reserva é para garantir a reserva e não para ganhar o desconto do estabelecimento. Ao rever a página entendeu melhor o conceito	Entendeu que é uma taxa para garantir a reserva e ganhar o desconto do estabelecimento
Você sentiu alguma dificuldade para completar a tarefa?	Não sentiu dificuldade no pagamento.	Teve dificuldade de visualizar o campo de telefone
Fechamento Agradecimentos e lembretes		
Observação	<ul style="list-style-type: none"> - Sentiu dificuldade em selecionar a quantidade de pessoas na mesa, ele não percebeu o botão de seleção para a escolha de lugares a mesa. Esperava encontrar após a seleção do dia e horário. - Comentou que costuma prestar atenção nas informações. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gostou muito do aplicativo, da ideia e a praticidade do aplicativo - Em relação ao scroll da página com o campo de telefone poderia ficar mais visível que tem um passo a baixo da tela.

Análise e apresentação de resultados

Problemas e recomendações encontrados

Problemas comuns:

1. Dificuldade na seleção de informações relevantes: Vinicius teve dificuldade em encontrar selecionar o dia correto da tarefa, enquanto Laiza não percebeu imediatamente a troca de data mesmo indo para a tela específica. Isso indica que a apresentação das informações iniciais pode ser confusa ou não intuitiva.
2. Compreensão das etapas da tarefa: Ambos os testadores tiveram problemas ao selecionar a quantidade de pessoas à mesa. Vinicius não percebeu o botão de seleção, enquanto Laiza encontrou o botão de seleção mais não completou com a informação correta. Isso sugere que a interface do usuário pode não estar clara o suficiente quanto às etapas a serem seguidas.

3. Dificuldade em encontrar o campo de telefone: Laiza teve dificuldade em visualizar o campo de telefone na segunda parte da tarefa. Isso indica que a visibilidade ou a localização desse campo podem ser aprimoradas para evitar confusão.

Problemas específicos de Vinicius:

1. Tempo gasto na tarefa: Vinicius completou a primeira parte da tarefa em apenas 10 segundos, o que pode indicar que ele estava indo muito rápido e não prestando atenção suficiente aos detalhes. Isso fez com que ele não tenha visto todas as etapas da tarefa para ser completada corretamente.

2. Não leitura completa das informações: Vinicius não navegou pela página e não leu todas as informações na tela, pulando algumas partes de informações, talvez pela quantidade de texto fornecidos na tela. Isso pode resultar em informações importantes sendo negligenciadas.

3. Identificação de informação: Vinicius, inicialmente, não compreendeu totalmente as vantagens do pagamento da reserva, mas depois compreendeu que uma das vantagens era a obtenção de um desconto do estabelecimento. Essa é uma informação importante para o desenvolvedor, pois sugere que a explicação sobre as vantagens do pagamento da reserva pode ser mais clara na interface para evitar confusões iniciais.

Problemas específicos de Laiza:

1. Tempo gasto na tarefa: Laiza levou muito mais tempo para concluir ambas as partes da tarefa, indicando que pode haver um problema de eficiência na interface do usuário.

2. Dificuldade em perceber detalhes importantes: Laiza não percebeu imediatamente o campo de telefone na segunda parte da tarefa. Mencionou que o scroll da página com o campo de telefone poderia ficar mais visível. Isso indica um possível problema de design que pode ser corrigido para melhorar a visibilidade do campo de telefone.

Recomendações

1. Melhorias na Clareza das Etapas da Tarefa:

- Tornar as etapas da tarefa mais explícitas e fáceis de seguir, garantindo que os usuários compreendam claramente o que é esperado em cada passo.
- Transformar as seleções de quantidade e data em etapas separadas

2. Aprimorar a Visibilidade de Elementos na Interface:

- Garantir que elementos essenciais, como botões de seleção e campos de entrada, sejam visíveis e de fácil localização para evitar confusões.
- Deixar o campo de telefone ainda no primeiro scroll da tela.

3. Aumentar a Eficiência na Leitura de Informações:

- Apresentar informações de forma concisa e destacar detalhes importantes para evitar que os usuários pulem informações relevantes.
- Deixar claro a data dos horários apresentados na tela principal.

4. Melhorias no Design da Interface:

- Revisar o design da interface para torná-lo mais intuitivo e amigável ao usuário, levando em consideração os feedbacks dos testadores.

5. Aprimorar o Marketing de Pagamento:

- Deixar claro todas as vantagens do pagamento da reserva, incluindo qualquer desconto ou benefício adicional que os usuários possam obter. Isso pode ser feito por meio de mensagens claras e informativas.