

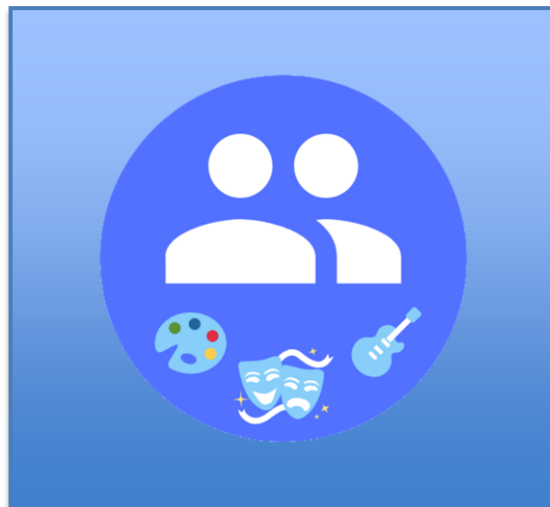


FACULDADE DE
CIÊNCIAS E TECNOLOGIA
UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA

Interacção Pessoa-Máquina
2019/2020

ShowBuddy

Stage 6: Evaluation results and presentation



Realizado por:

50436, David Ribeiro
50650, Joana Barbosa
50686, Paulo Mimoso
50503, Salvador Mendes

Lab class Nº P2

Professor:
Teresa Romão

December 8th, 2019

Análise da avaliação heurística

Nº	Problema	Heurística	Descrição	Gravidade	Proposta de solução/ Justificação de decisões de design
1	Estrutura dos formulários da aplicação	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	Os formulários da aplicação têm pouco espaçamento entre os campos. Além disso, as suas descrições e placeholders tornam as páginas confusas.	1,25	Eliminar a descrição nos campos dos forms, apresentado apenas o <i>placeholder</i> como descrição dos dados a serem preenchidos pelo utilizador. Eliminar as descrições também aumenta o espaço entre os campos dos forms.
2	Formulário de Registo	<i>Error reporting, diagnosis, and Recovery</i>	Ao fazer a validação do formulário de Registo, a mensagem de erro apresentada é genérica “x campos do registo não foram preenchidos. Por favor preencha todos os campos.” e não são indicados quais os campos que estão mal preenchidos.	1,5	Apesar de ser apresentada uma mensagem a indicar o número de campos que não foram preenchidos, esta mensagem poderia ser complementada especificando quais os campos que não foram preenchidos.
3	Campos do formulário de Registo	<i>Error prevention</i>	É possível o registo sem introdução de username, password, password confirmation e e-mail, se escrevermos nesses campos e depois os apagarmos.	2,75	Para casos mais simples o sistema é eficiente a informar o utilizador que não preencheu todos os campos e impede-o de o enviar o form com campos vazios. A solução para um problema mais complexo, como o apresentado, seria fazer a verificação do conteúdo enviado e impedi-lo de enviar forms com campos vazios também nestas circunstâncias, deixando o botão de submissão <i>disabled</i> caso algum dos campos estivesse vazio.

4	Formulário de Login	<i>Error reporting, diagnosis, and Recovery</i>	Ao fazer a validação do formulário de Login não é apresentada mensagem de erro.	1,5	Apresentar uma mensagem de erro, recorrendo a um <i>dialog</i> , quando o login falha, dando ao utilizador a informação sobre o que fez o login falhar (nome de utilizador/palavra-passe incorrecta, por exemplo).
5	Formulários de pedido de Boleia e Companhia	<i>Error prevention</i>	Os formulários de pedido de Boleia e Companhia não são validados, sendo possível a sua submissão com campos por preencher	2,25	O grupo escolheu não obrigar o utilizador a preencher todos os campos porque para os pedidos, no caso do utilizador não ter requisitos (um utilizador pode querer uma companhia para um determinado evento e não estar preocupado com a idade da pessoa), não é necessário preencher todos os forms. Ainda assim, é importante que exista alguma validação, pelo menos para o nome do evento e para alguns campos realmente fulcrais, como o preço do bilhete na venda de um.
6	Formulário de Venda de bilhete	<i>Error prevention</i>	O formulário de Venda de bilhete não é validado e, a sua submissão vazia, faz a aplicação explodir.	2,75	Como referido acima, impedir o utilizador de enviar o form sem ter preenchido o evento para o qual está a vender bilhete.
7	Submissão de formulários	<i>Flexibility & Efficiency of use</i>	Não é possível submeter os formulários da aplicação utilizando a tecla "Enter"	1,25	Permitir a submissão de forms implementando o keyboard accelerator da tecla "Enter".

8	Fecho dos formulários	<i>Flexibility & Efficiency of use, User control & Freedom</i>	Não é possível fechar os formulários da aplicação utilizando a tecla “Esc” e não existem botões de Cancel excepto no Login e Registo) . A única maneira de fechar os formulários é clicando fora deles com o rato.	1,25	Implementar o keyboard accelerator da tecla “Esc”. Colocámos os botões de cancelar a operação nos <i>dialogs</i> de Registo e Login porque queríamos abranger todas as funcionalidades da aplicação e para tal, tivemos de fazer alguma gestão de tempo, tendo acabado por não colocar um botão de cancelar nos restantes. Temos perfeita noção da sua importância e a solução passaria por colocar esses mesmos botões de cancelar em todos os <i>dialogs</i> .
9	Contraste da barra de navegação	<i>Visibility of system status, Aesthetic and Minimalist Design</i>	O contraste dos links da barra de navegação, o de Logout inclusive, não é adequado, dando-lhes pouco destaque. Além disso, quando navegamos para uma página específica, o link dessa página não se destaca o suficiente dos outros.	1	O grupo optou por uma barra de navegação discreta que foi considerada intuitiva e com o destaque adequado. O botão de Logout não tem destaque propositadamente, uma vez que o nosso intuito não é que o Logout seja o que mais salta à vista do ponto de vista do utilizador. Ainda assim, achamos que o botão tem o destaque suficiente para não passar despercebido e não impede, no nosso parecer, o utilizador de terminar a sua sessão no website.
					Os títulos não são os mesmos porque na barra de navegação, o utilizador pode

10	Títulos da barra de navegação	<i>Consistency & Standards</i>	Os títulos da barra de navegação não são iguais aos títulos apresentados nas páginas (Companhia vs. Companhias, Boleia vs. Boleias).	1	procurar por UMA companhia, UMA boleia, ou UM bilhete. Já nas páginas, encontra como destaque diversas listas: VÁRIAS companhias, VÁRIAS boleias e VÁRIOS bilhetes disponíveis. Não pensamos tratar-se de falta de consistência mas sim de clareza gramatical.
11	Mais opções na barra de navegação	<i>Flexibility & Efficiency of use, Visible navigation (Tog)</i>	<p>O botão “Mais opções” na barra de navegação dá-nos uma lista com apenas um elemento. Para que essa lista desapareça é necessário clicar novamente no botão Mais Opções.</p>	1,5	<p>A <i>tab</i> com “Mais Opções” é um exemplo representativo daquilo que o website apresentaria num contexto real com mais funcionalidades. Neste caso, apresenta apenas o elemento que leva o utilizador a uma das funcionalidades suportadas pelo protótipo atualmente mas o nosso objectivo era dar a percepção de que num contexto real, outras operações não contempladas nas operações basilares do website (Companhias, Boleias, Bilhetes) pertenceriam também ao seu conteúdo. Para resolver o problema de a lista só desaparecer com outro clique, a solução seria fazê-la desaparecer assim que o utilizador deixasse de a focar com o rato.</p>
					Para todos os ecrãs testados pelo grupo, o cabeçalho das secções apresentava todos

12	Cabeçalho de secções no Perfil	<i>Flexibility & Efficiency of use, Visible navigation (Tog)</i>	O cabeçalho de secções no Perfil apresenta um botão para ver os elementos seguintes/anteriores, quando todos os elementos poderiam estar visíveis.	1,25	os elementos visíveis. A solução possível seria adaptar este elemento às dimensões de ecrãs mais reduzidos mas no relatório anterior, ficou explícito que para o âmbito deste protótipo, a responsividade não foi contemplada no desenvolvimento do mesmo.
13	Estrutura da página de Perfil	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	O contraste e a formatação da página de Perfil fazem com que a página seja confusa , não dando destaque às partes mais importantes	1	Acabou por ser esta a nossa escolha de design, porque ao termos um menu de perfil com a sua imagem de perfil, as suas informações de utilizador e várias tabs consoante os seus pedidos e convites, conseguíamos aglomerar numa só pagina todas as informações que são essenciais ao utilizador.
					Esta funcionalidade não foi implementada pelo grupo devido à falta de tempo e à sua complexidade, no

14	Informação da página de Perfil	<i>Visibility of system status, Protect the User's Work (Tog)</i>	Quando se fazem convites de companhia, pedidos de boleia ou compras de bilhetes, estes não aparecem nas respectivas secções da página de Perfil.	2,75	entanto para o cenário em que é realizado um dos pedidos, existe um exemplo hard-coded representativo do que acontece no caso em que o utilizador tivesse um novo convite. Em suma, a realização dos pedidos funciona (e existe feedback) e quando realizamos um pedido de convite/compra/boleia, o utilizador é notificado com uma mensagem a dizer que o seu contacto foi enviado para o outro utilizador mas o <i>matching</i> já seria uma questão de backend, pelo que para o representar, temos um exemplo hard-coded do que aparecia ao utilizador no seu perfil caso fosse recebido um convite.
15	Secção de sugestões da página de Perfil pouco eficiente	<i>Flexibility & Efficiency of use</i>	Na secção de sugestões da página de Perfil, após sugestão de um evento, é apresentado um link para verificar se o evento foi adicionado, não sendo eficiente fazê-lo manualmente.	2	A forma como decidimos abordar as sugestões de eventos para o protótipo baseou-se no facto de não existir um <i>back-office</i> que tratava de validar/rejeitar as sugestões. Claro que num cenário ideal, a lista de eventos seria muito maior e o utilizador não tinha de andar à procura do evento que sugeriu para saber se o mesmo foi adicionado mas para efeitos de um protótipo, foi esta a maneira mais ágil que encontrámos para dar o feedback ao utilizador de que a sua sugestão havia sido recebida e estava a “ser tratada”. A solução a apresentar seria colocar um estado de Pendente, Aceite ou

					Rejeitada em cada sugestão, sendo que o back-office depois trataria da validação e notificava o utilizador.
16	Redireção do Formulário de Sugestão de evento	<i>Flexibility & Efficiency of use</i>	O formulário de Sugestão de evento redireciona para a secção de Companhias da página de perfil, obrigando o utilizador a mudar de secção.	1,5	Após a acção ser feita, aparece um modal a dar a confirmação ao utilizador de que a sua sugestão foi registada com sucesso. Quanto à redireção, a solução passaria por levar o utilizador à tab respectiva consoante o pedido que fez.
17	Formulário de Sugestão de evento pouco eficiente	<i>Flexibility & Efficiency of use</i>	Na página principal da aplicação, quando pesquisamos por um evento que não existe, é nos dada a opção de sugerir esse evento. Contudo, é necessário preencher novamente todos os campos no formulário de Sugestão de evento.	1,5	Este assunto foi discutido pelo grupo aquando da realização do protótipo, sendo que até nos protótipos em papel nos foi apontado este erro. O que nós pensámos foi que o utilizador podia ter escrito à priori o formulário com algum erro, pelo que quando procurava por um evento e este não existia, deixava-o reescrever tudo. Ainda assim, percebemos que talvez esta não seja a melhor alternativa e a solução passaria por fazer uma cópia temporária da resposta ao formulário para que esta aparecesse no formulário da sugestão de um novo evento sem o utilizador ter de reescrever.
	Inconsistência na página principal	<i>Consistency & Standards</i>	Na página principal da aplicação, é possível listar e adicionar boleias, companhias e bilhetes. Contudo, não são apresentados os botões de listar e adicionar evento, sendo necessário fazê-lo através da barra de	2,25	Concordamos parcialmente com o que foi apontado. O nosso objetivo era ter uma <i>dashboard</i> (a página principal da aplicação) que pudesse dar um acesso fácil ao utilizador às operações mais importantes. Como a sugestão de novos eventos

18			navegação.		<p>não era algo prioritário mas sim algo a ser utilizado de forma pontual, se tivéssemos de o dizer, optámos por não colocar esse mesmo acesso na <i>dashboard</i>. O acesso à listagem de eventos poderia estar contemplado nesta página mas também não o fizemos por achar que o intuito principal da aplicação não é procurar eventos mas sim companhia, bilhetes ou boleias. Uma possível solução passaria por colocar na <i>dashboard</i> esses mesmos botões mas não se tratou de esquecimento, foi apenas a nossa escolha. Para além disso, existem formas intuitivas de aceder às sugestões de novos eventos, sendo que existe um caminho na barra de navegação para o efeito e até quando o utilizador procura por um evento que não existe. No caso das listagens, carregar em Eventos na barra de navegação também leva à lista dos mesmos.</p>
----	--	--	------------	--	--

19	Falta de notificações	<i>Flexibility & Efficiency of use, Anticipation (Tog), Recognition, Not Recall</i>	A aplicação não apresenta nenhuma maneira de notificar o utilizador de pedidos ou convites aceites ou da venda de bilhetes.	3	Percebemos o erro e deveríamos ter mencionado no relatório anterior de que este <i>matching</i> entre utilizadores para os pedidos não estava feito por ser uma questão de não existir backend e por ser demasiado complexo. A única forma que temos de notificar os utilizadores de que receberam convites é através do seu perfil (de forma hard-coded, como já foi descrito) mas num contexto em que este <i>matching</i> estivesse operacional, a solução passaria por ter um botão de notificações que alertasse o utilizador para novos convites/vendas.
20	Filtragem de companhias, boleias e bilhetes	<i>Flexibility & Efficiency of use</i>	Ao filtrar as companhias, boleias e bilhetes, não é possível voltar a ver a lista completa. É necessário sair da página e voltar a entrar.	2,75	Queríamos dar um exemplo de filtragem de companhias/bilhetes/boleias por evento e acabámos por não colocar a opção de remover todos os filtros. A solução passaria por ter um botão que limpasse os filtros mas a nossa ideia aqui era simplesmente representar que a interface seria escalável caso o número de pedidos/eventos subisse consideravelmente, dando ao utilizador a hipótese de fazer uma procura filtrada.
21	Eliminação de pedidos de outros utilizadores	<i>Error prevention</i>	Nas páginas Boleias, Companhias e Bilhetes, após adicionar novos pedidos/vendas, se filtrar por evento, é possível eliminar pedidos/vendas de outros utilizadores.	4	Este é um erro grave que nos passou despercebido e após investigarmos, percebemos que o problema se encontra na forma como a filtragem está a ser feita. Num cenário real isto nunca poderia acontecer e a solução passa por permitir

					que os utilizadores eliminem apenas os seus próprios pedidos.
22	Botão “+” desaparece da vista do utilizador	<i>Flexibility & Efficiency of use, Visible navigation (Tog)</i>	Nas páginas Boleias, Companhias e Bilhetes, ao fazer scroll nas listas, o botão “+” deixa de ser visível.	1,25	É um pormenor que pode ser corrigido ao fazer com que o botão “+” desça quando se faz scroll na página.
23	Confirmação de eliminação de pedidos	<i>User control & Freedom, Error prevention</i>	Nas páginas Boleias, Companhias e Bilhetes, ao eliminar um pedido/venda não é apresentado um pop-up de confirmação.	2,75	Para corrigir o problema, é necessário um pop-up de confirmação em vez de o pedido simplesmente ser eliminado.
24	Inalteração de botões	<i>Visibility of system status, Error prevention</i>	Nas páginas Boleias, Companhias e Bilhetes, após pedir uma boleia, convidar uma companhia ou comprar um bilhete, os respetivos botões continuam ativos, sendo possível repetir a ação.	2,75	A solução passa por dar disable aos botões, mudando o seu texto para algo como “Pedido enviado”, impedindo a sua utilização novamente.
25	Opção de Ver Perfil	<i>Consistency & Standards</i>	Nas páginas Boleias, Companhias e Bilhetes, após adicionar novos pedidos/vendas, é apresentado um botão “Ver perfil” que não é apresentado para os outros utilizadores.	1,25	Percebemos o que está a ser apontado mas o objectivo não era de que fosse publicamente visível o perfil de todos os utilizadores. A ideia seria que num contexto real, todos os utilizadores tivessem um perfil e este poderia ser público ou privado. Como isso não foi contemplado para efeitos de protótipo, demos apenas a hipótese de o utilizador que tem sessão aberta poder ver o seu perfil pessoal, com informações sobre os seus pedidos e sugestões.
26	Mensagem de envio de contacto	<i>Consistency (Tog)</i>	Nas páginas Boleias, Companhias e Bilhetes, após pedir uma boleia,	1,25	Na realização do protótipo surgiu-nos esta dúvida e pareceu-nos mais sensato

			convidar uma companhia ou comprar um bilhete, é apresentada uma mensagem pouco específica acerca do meio de contacto: “O seu contacto foi enviado para Sandro_Malandro”.		utilizar o termo “contacto”, uma vez que ao fazer o registo na nossa aplicação, a única forma de contacto que o utilizador disponibiliza é o seu endereço de e-mail.
27	Acesso à página de Perfil	<i>Discoverability (Tog)</i>	Após efetuar o registo na aplicação com uma conta nova, não é apresentado o <i>icon</i> de perfil. Assim, só é possível aceder ao perfil através do botão “Ver perfil” (páginas Boleias, Companhias e Bilhetes, após pedir uma boleia, convidar uma companhia ou comprar um bilhete). Esta ação não é intuitiva nem eficiente.	3	No registo, não é possível adicionar uma imagem de perfil mas no entanto, nos cenários contemplados, todos os utilizadores têm uma fotografia de perfil, e até os utilizadores que aparecem nas listagens de pedidos. A nossa ideia era mostrar que num contexto real, isso seria uma possibilidade, sendo que só o fizemos de forma “hard-coded” por isto ser um protótipo e o foco ser a interface, tendo não acabado por não colocar uma imagem predefinida para os utilizadores novos dado que num contexto real, a hipótese seria deixá-los fazer upload de uma imagem de perfil. A solução passa por colocar uma imagem de perfil predefinida em todos os utilizadores mas a ideia final seria deixar o utilizador escolher uma imagem aquando do registo.
28	<i>Hover</i> sobre eventos na página de Eventos	<i>Aesthetic and Minimalist Design, Consistency (Tog)</i>	Ao fazer <i>hover</i> por cima de um evento na página Eventos, a sua secção muda de cor, dando uma ideia de ação. Contudo, a secção não é um <i>link</i> ou botão, não tendo uma ação.	2	A nossa ideia inicial seria permitir a acção de comprar bilhetes para os eventos através das revendedoras oficiais (BOL, Ticketline, etc...) ao clicar em cima dos mesmos. Não tendo conseguido abranger essa

					parte, a solução passaria por não mudar a cor das secções dos eventos, não dando a ideia de acção.
29	Scroll e a barra de navegação	<i>Flexibility & Efficiency of use, Visible navigation (Tog)</i>	Quando se faz scroll nas páginas da aplicação a barra de navegação deixa de ser visível.	2	Colocar a barra de navegação fixada ao topo de todas as páginas, deixando a mesma sempre visível.

Notas

Os erros classificados com 3 ou mais de gravidade foram corrigidos após a avaliação, sendo que alguns daqueles com menos gravidade também estão em vias de serem corrigidos por termos considerado que têm alguma relevância para aspectos de uma interface mais bem conseguida, nomeadamente erros relacionados com validações de formulários, confirmações de eliminações de pedidos, botões de “cancel” nos *dialogs* todos e alguns pormenores estéticos.