

Avaliação heurística

Nome do avaliador: Tatiana Silva de Alencar

Ambiente a ser avaliado

Facebook: Funcionalidades de Privacidade:

1. Postar mensagem no status - o que está fazendo e com quem?
Usuário quer postar uma mensagem no Facebook, porém, ele não quer que todos os seus amigos tenham acesso a mensagem. Para tanto, antes de postar, ele seleciona quais amigos visualizarão o post. Após definir a visibilidade, ele posta a mensagem.
2. Não mais receber mensagens de alguém
Usuário escolhe que não quer mais ver as mensagens e compartilhamentos de uma determinada pessoa no seu feed de notícias. Para tanto, ele acessa o perfil da pessoa e escolhe não mais receber suas atualizações em seu feed de notícias.
3. Marcação em fotos
Usuário foi marcado em uma foto. Porém, não é do seu interesse estar associado àquela foto e ele remove a marcação da foto. Para evitar problemas futuros desse tipo, ele acessa a página de configuração de privacidade e em "Linha do tempo e marcação" configura para analisar as publicações em que foi marcado antes delas serem publicadas.

Instruções

A avaliação deve ser individual e independente.

Devem ser dadas duas passadas pela interface apontando quais heurísticas foram violadas.

Legenda - Graus de severidade

Problema cosmético/superficial – precisa ser corrigido somente se houver tempo disponível.

Problema de usabilidade pequeno – esse problema possui uma baixa severidade para ser solucionado.

Problema de usabilidade grande – Importante solucionar o problema, alta prioridade.

Catástrofe de usabilidade – Imperativo solucionar esse problema antes que o produto seja liberado para comercialização.

1	Visibilidade do status do sistema	Grau de severidade
1.1	Os usuários são informados sobre o progresso do sistema com a resposta apropriada dentro de um tempo aceitável?	() Problema cosmético/superficial () Problema de usabilidade pequeno () Problema de usabilidade grande () Catastrófico de usabilidade
Comentários do Problema se encontrado da situação acima: 1 – Não existe informação sobre o progresso do sistema, apenas uma indicação de que a mensagem está sendo carregada. Severidade: 2 3 – Uma barra indicando que a ação está sendo realizada é exibida, mas ele não indica o progresso do sistema. Severidade: 1 3 – Ao acessar as configurações de privacidade > linha do tempo e marcação > Analisar publicações em que você... é possível ativar a análise de marcações. Porém, não há um indicativo de que a ação foi finalizada. Quando o usuário clica em Voltar ele precisa clicar no botão "Done".		
2	Correspondência entre o sistema e o mundo real	Grau de severidade
2.1	O sistema usa conceitos e linguagem familiares aos usuários ao invés de termos técnicos?	() Problema cosmético/superficial () Problema de usabilidade pequeno () Problema de usabilidade grande () Catastrófico de usabilidade
Comentários do Problema se encontrado da situação acima:		

<p>2 – Se feed for considerado um terno técnico, o site fere essa heurística. Severidade: 1</p> <p>3 – Desde que o usuário saiba o significado da palavra marcação no contexto do Facebook, não existe problema.</p> <p>3 – Após a ativação da análise de marcações, o usuário precisa clicar em um botão escrito “Done”. Isso exige conhecimento de outros idiomas por parte do usuário. Severidade: 3</p>		
2.2	O sistema usa convenções do mundo real e mostra as informações de maneira natural e numa ordem lógica?	<input type="checkbox"/> Problema cosmético/superficial <input type="checkbox"/> Problema de usabilidade pequeno <input type="checkbox"/> Problema de usabilidade grande <input type="checkbox"/> Catastrófico de usabilidade
<p>Comentários do Problema se encontrado da situação acima:</p> <p>1 – A palavra status poderia ser substituída por outra equivalente em português. Severidade: 1</p> <p>2 – Não. Para excluir as mensagens de alguém do feed de notícias é preciso clicar em um botão que não dá indicação de que é um botão. Além disso, esse “botão” não passa a ideia de que ao clicar nele outras opções serão dadas. Se o usuário nunca fez a ação, ele ficará perdido. Severidade: 4</p> <p>3 – Após clicar em ativar, o usuário precisa clicar em “Voltar” sendo que o mais lógico deveria ser “Salvar”. Severidade: 1</p>		
3	Controle do usuário e liberdade	Grau de severidade
3.1	Os usuários podem fazer o que querem quando desejam?	<input type="checkbox"/> Problema cosmético/superficial <input type="checkbox"/> Problema de usabilidade pequeno <input type="checkbox"/> Problema de usabilidade grande <input type="checkbox"/> Catastrófico de usabilidade
	<p>1 - O usuário não tem a opção de editar uma mensagem de status postada. Severidade: 2</p> <p>3 – Nem sempre. Por exemplo, ao clicar na imagem que foi marcado (e abre uma tela sobrepondo o conteúdo), a opção de remover marcação não aparece. Severidade: 2</p>	
4	Consistência e padronização	Grau de severidade
4.1	Os elementos de design como os objetos e ações têm o mesmo significado ou efeito em situações diferentes?	<input type="checkbox"/> Problema cosmético/superficial <input type="checkbox"/> Problema de usabilidade pequeno <input type="checkbox"/> Problema de usabilidade grande <input type="checkbox"/> Catastrófico de usabilidade
<p>Comentários do Problema se encontrado da situação acima:</p> <p>2 – Sim, por exemplo, acessando a página de determinada pessoa é possível não mostrar mais as mensagens dela no seu feed de notícias. No seu feed de notícias, em uma mensagem postada pela pessoa, é possível cancelar a assinatura da pessoa. As duas ações, na verdade, correspondem a mesma. Severidade: 2</p>		
5	Prevenção de erros	Grau de severidade
5.1	Usuários cometeriam erros que não cometeriam em interfaces melhores?	<input type="checkbox"/> Problema cosmético/superficial <input type="checkbox"/> Problema de

		usabilidade pequeno () Problema de usabilidade grande () Catastrófico de usabilidade
Comentários do Problema se encontrado da situação acima: 1 – Sim. Quando a visibilidade é alterada, as próximas mensagens seguirão esse padrão (experiência pessoal). A alteração de visibilidade deveria ser apenas para a mensagem em questão. Deveria ficar claro para o usuário que essa alteração será permanente ou essa configuração geral deveria estar na página de configuração. Severidade: 4 3 – Sim. São dadas opções como remover da linha do tempo, remarcar curtir, remover seguir publicação e remover marcação (desde que a imagem seja aberta em uma nova página (e não sobrepondo o conteúdo). O usuário pode fazer qualquer dessas ações achando que está fazendo outra coisa. Severidade: 4		
6	Ajuda aos usuários para reconhecer, diagnosticar e se recuperar de erros.	Grau de severidade
6.1	As mensagens de erros são expressas em linguagem plena (sem códigos), elas descrevem o problema exatamente e sugerem uma solução?	() Problema cosmético/superficial () Problema de usabilidade pequeno () Problema de usabilidade grande () Catastrófico de usabilidade
Comentários do Problema se encontrado da situação acima:		
7	Reconhecimento ao invés de memorização	Grau de severidade
7.1	Os elementos do projeto como objetos, ações e opções estão visíveis?	() Problema cosmético/superficial () Problema de usabilidade pequeno () Problema de usabilidade grande () Catastrófico de usabilidade
Comentários do Problema se encontrado da situação acima: 1 – Mesmo problema da heurística 5. Severidade: 4 2 – Não. Na página da pessoa a ser cancelado o recebimento de mensagens no feed de notícias essa opção fica escondida em uma lista suspensa (que na verdade é um botão que não tem cara de botão). Deveria ser usado um elemento indicativo de uma lista suspensa. Reaproveitaram o elemento que indica o status da amizade para adicionar configurações. Severidade: 4 3 – Ao abrir uma imagem em uma nova página, a opção de remover marcação é a última a ser exibida na parte inferior da página, perto do rodapé. Apesar de estar visível, está um pouco escondida. Severidade: 3		
7.2	O usuário é forçado a lembrar informações de uma parte para outra do sistema?	() Problema cosmético/superficial () Problema de usabilidade pequeno () Problema de usabilidade grande () Catastrófico de usabilidade
Comentários do Problema se encontrado da situação acima:		
8	Flexibilidade e eficiência de uso	Grau de severidade

8.1	Os métodos das tarefas são eficientes e os usuários podem customizar ações freqüentes ou atalhos?	() Problema cosmético/superficial () Problema de usabilidade pequeno () Problema de usabilidade grande () Catastrófico de usabilidade
Comentários do Problema se encontrado da situação acima: 1 – Caso o usuário queira tornar permanente a alteração da visibilidade, a funcionalidade oferecida pode ser considerada como um atalho/customização de ação frequente.		
9	Design estético e minimalista	Grau de severidade
9.1	Os diálogos contêm informações irrelevantes ou raramente utilizadas?	() Problema cosmético/superficial () Problema de usabilidade pequeno () Problema de usabilidade grande () Catastrófico de usabilidade
Comentários do Problema se encontrado da situação acima:		
10	Ajuda e documentação	Grau de severidade
10.1	Uma ajuda apropriada é fornecida, e essa informação é fácil de ser encontrada e focada na tarefa do usuário?	() Problema cosmético/superficial () Problema de usabilidade pequeno () Problema de usabilidade grande () Catastrófico de usabilidade
Comentários do Problema se encontrado da situação acima: A ajuda é apropriada e focada na tarefa do usuário, porém, ela não pode ser considerada fácil de ser encontrada. Para acessar a opção “ajuda” é necessário clicar em no canto superior direito em um único nada intuitivo. Severidade: 2		

Avaliação por inspeção para verificação da presença da características relevantes de Privacidade

Preencher o campo “**Encontrado**” com uma das opções abaixo:

Sim: se o item for apresentado pelo site

Não: se o item não for apresentado pelo site

Não se aplica: se o item não se aplica ao site

Item a ser analisado	Encontrado	Considerações
Está definida uma Política de Privacidade.	x	A política de privacidade está no rodapé da página, porém, quando se tenta acessar, novas mensagens são carregadas e é necessário continuar rolando a página. Para acessar é necessário manter pressionado a tela “end”.
Utiliza Certificação de Privacidade para garantia de		

segurança dos dados coletados e da política de privacidade definida.		
Possui mecanismo de Notificação.	x	Sim, mas essa informação está muito escondida. É necessário clicar em Ajuda, Segurança da conta e em “O que posso fazer para manter minha conta segura?”
Informa o usuário que está armazenando informações em sua máquina (<i>cookies</i>).	x	Sim, na política de privacidade.
Possui ambiente seguro HTTPS.	x	Sim.
Possibilita que o usuário remova seu e-mail das listas de propagandas.		Não, apenas permite excluir as propagandas (uma por uma)
Informa quais dados estão sendo gravados.	x	Bem detalhado.
Permite que o usuário possa excluir seus dados pessoais.	x	Dados pessoais como nome, endereço de e-mail, data de nascimento e gênero são obrigatórios. Os demais dados o usuário escolhe compartilhar.
Permite que o usuário altere seus dados pessoais.	x	Página “Sobre”
Não há cruzamento de banco de dados com repasse ou consulta de informações a terceiros.	x	Não, na política de privacidade deixa claro que as informações são usadas apenas pelo Facebook.