

Dentro do âmbito das livrarias *online* observadas nesta metodologia, apenas a Travessa oferece a possibilidade de manusear livros digitalmente. Trata-se de um aplicativo do google. No entanto, apenas o participante especialista em usabilidade teve a oportunidade de testar a ferramenta. O link para a simulação de folhear localiza-se em local de difícil percepção e nem todos os livros estão disponíveis para esta possibilidade. O especialista teve dificuldades para encontrar a ferramenta e apesar de considerar interessante a existência do manusear digitalmente na livraria *online*, sentiu-se incomodado com o design da ferramenta e suas limitações: além de não simular a passagem de página horizontalmente como seria com um livro físico (a passagem de páginas é feita verticalmente como uma lista), o layout apresentado possui o formato horizontal impossibilitando visualizar por completo uma página inteira do livro vislumbrado (fig. 92). Para se ter acesso a parte inferior de cada página é necessário usar o *scroll down*. O mesmo procedimento é feito para mudar de página:

-“Seria melhor se pudesse virar as páginas como num livro. Ter que usar o *scroll down* para ver o resto da página é chato. É preciso ver a altura da página para se ter uma melhor sensação do livro”.

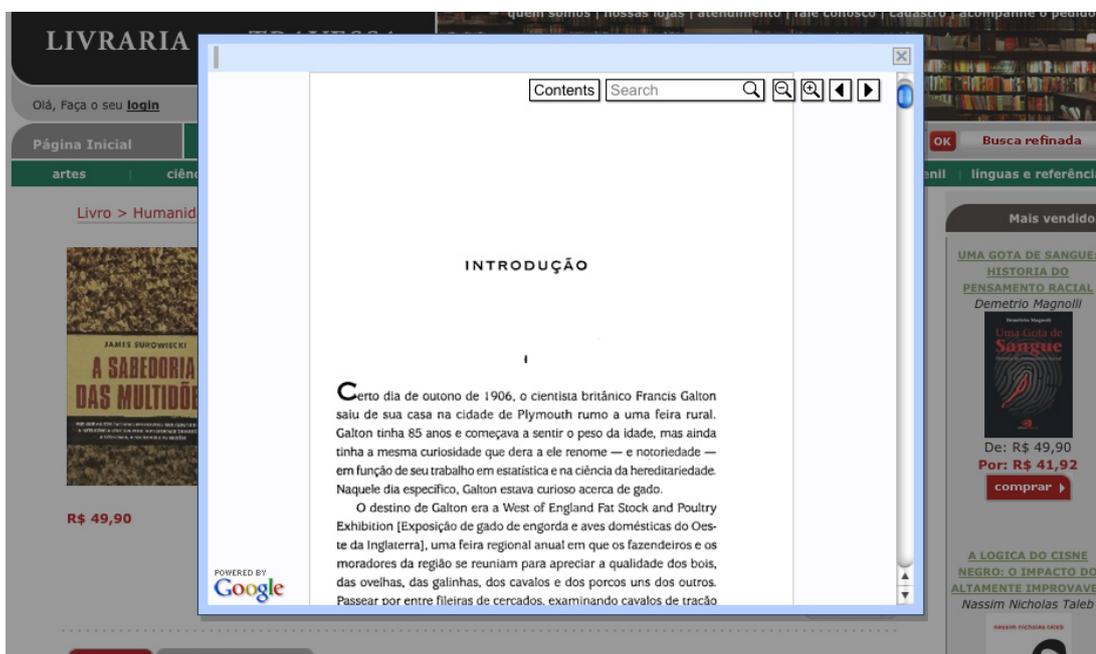


Fig. 98 - visualização e manuseio do interior do livro “Sabedoria das multidões” no site da Travessa. Não é possível vislumbrar a página inteira diretamente.

No mesmo livro (Sabedoria da multidões) é possível olhar quais os capítulos do índice e acessá-los diretamente através de links (fig. 93). O participante considerou esta possibilidade muito positiva.

Todos os participantes se mostraram interessados na possibilidade de ter acesso a *reviews*, mas considerado os livros procurados serem provenientes de recomendações de grupos de referência, ver *reviews* para as buscas efetuadas na aplicação do *Think-aloud Protocol* não traria diferença na decisão de compra. Um dos respondentes acrescentou que seria muito interessante ter a disponibilização de *reviews* positivos e negativos em proporcionalidade.

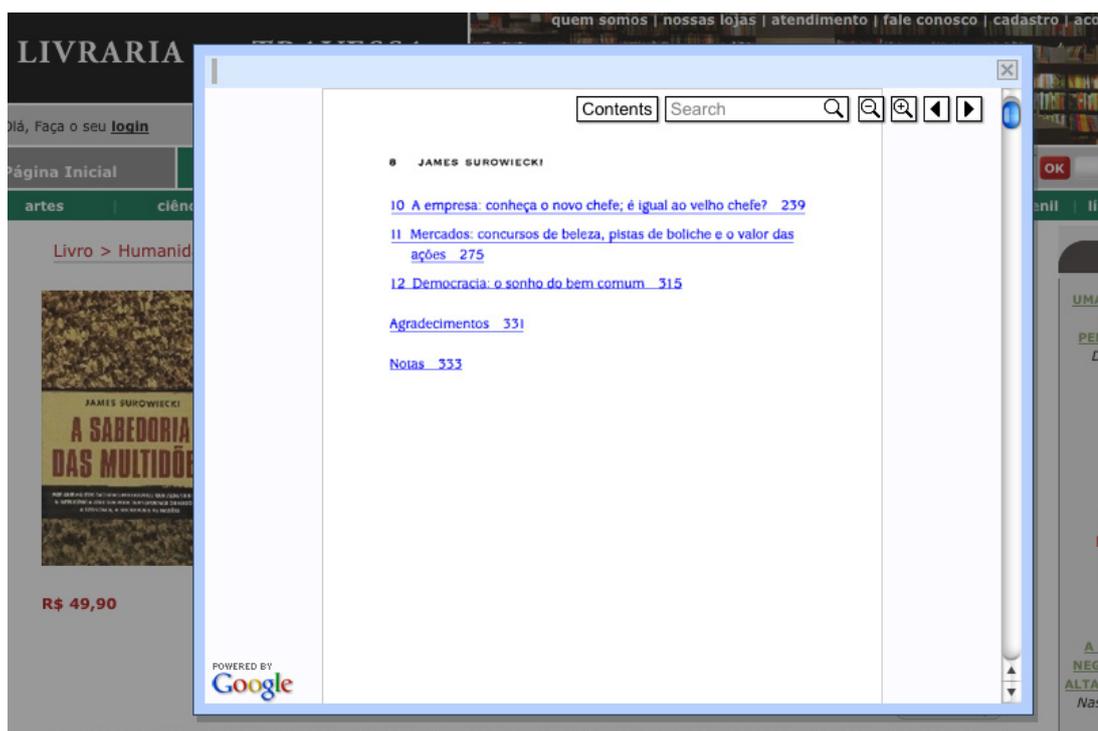


Fig. 99 - índice exposto do livro Sabedoria das multidões no site da Travessa

5.5.2 Busca do segundo livro de mesmo assunto

A segunda tarefa da metodologia baseou-se na possibilidade de se esbarrar em outros livros relacionados com a primeira busca objetiva a partir da utilização de sistemas de recomendação automática (Murthi e Sakar 2003, p. 1344 e Senecal e Nantel 2003, p.162-165) com base em dados coletados de visitas prévias dos internautas ao site e correlaçano com escolhas similares de outros usuários com aplicação de Marketing *one-to-one* (Peppers e Roger 1997, p.63). Segundo os autores, a possibilidade do leitor “esbarrar” em um segundo livro de interesse pode duplicar intenções de compra. Os tipos e funcionamento de sistema de recomendação e marketing *one-to-one* são apresentados com maior detalhe nos tópicos de 2.3 a 2.3.3. O site da Amazon apresenta suas indicações sob forma da sessão “*People who bought this product also bought...*” (pessoas que compraram este produto também compraram...) e “*Frequently bought together*” (frequentemente comprados juntos).

Os resultados observados nos três sites mostraram-se abrangentes e de direcionamentos diferentes, mas de um modo geral os respondentes expressaram insatisfação e frustração dentro de suas expectativas. O site da livraria Travessa não apresenta recomendação automática e baseia suas possibilidades de “esbarrar” em outros livros pelo autor, tradutor ou ilustrador dos livros primeiramente encontrados: ao invés do link com o nome do escritor (ilustrador ou tradutor) trazer informações sobre o autor, apresenta outras publicações mais recentes do mesmo, em ordem de lançamento. No entanto, como visto nos topicos 5.5.1 e 5.3, leitores se mostraram muito interessados em ter informações sobre o autores.

Para se ter acesso a outros livros no site da livraria da Travessa, os respondentes precisaram clicar no nome do autor para tentar descobrir que outras obras haviam correlacionadas à mesma autoria. Considerando as buscas

terem focado em livros específicos (e em sua maioria fora de estoque), nem sempre haviam outras obras do mesmo autor pra mostrar. Isso se mostrou confuso para alguns usuários:

- “Deu a entender que no *site* todo só havia dois livros da autora: o de gênero e diversidade cultural e este novo cultura em trânsito. E eu só cliquei no nome da autora porque você me perguntou se eu ia pesquisar mais sobre esta área de conhecimento. Eu mesma já não teria clicado, porque como abaixo só veio uma opção de livro, eu ia achar que no *site* só haveriam estas duas opções de livros” ... e acrescenta: - “O sistema de recomendação da Travessa foi um problema nesse caso específico, pois como eu procurava livros da autora e só me apresentou mais um, eu pressupus que só existiam dois, então eu deixei de ficar pesquisando sobre outros livros. Não necessariamente este livro me interessava, mas outros livros da autora me interessariam e não foi exatamente o que apareceu na sugestão”

Nota-se que na página de informações dos livros, a livraria apresenta na parte direita uma sessão de mais vendidos. A maioria dos respondentes ignoraram inicialmente a existência da sessão e confirmaram que os livros apresentados não tinham relação alguma com o primeiro livro procurado durante a aplicação do *Think-aloud Protocol*. Apenas uma participante indicou que um (Educação básica no Brasil) dos quatro livros da sessão “mais vendidos” tinha correlação com o primeiro livro que ela procurou. Os outros três, apesar de pertencerem a mesma categoria educação de “A cidade contra a escola – Segregação urbana e desigualdades educacionais na América Latina” não se mostraram condizentes com as expectativas da usuária. Resultados trouxeram títulos equivocados, como por exemplo, “Nana nenê – como resolver o problema de insônia de seu filho”.

Como os usuário não notavam a existência da sessão “mais vendidos”, a maioria buscou outros meios de encontrar livros correlatos às suas respectivas primeiras escolhas. Uma ação comum observada durante o teste de usabilidade foi a tentativa de pelo menos metade dos usuários em clicar, sem sucesso, no *breadcrumbs* (situado no topo da página) com intenção de procurar um segundo livro por assunto similar. O *breadcrumbs* do *site* da Travessa não são links. A mesma intenção levou os respondentes a experimentar clicar no “segmento” dos livros, exposto em vermelho na página de resultados dos respectivos títulos. O segmento dos livros exposto em cor vermelha induziu os respondentes a pensar que se tratava de um link (fig. 100). Tentou-se também iniciar nova procura por livros através de navegação local por categorias de assuntos (situado à esquerda), mas os resultados trouxeram títulos de lançamento não condizentes com a primeira busca e em quantidade exagerada de resultados, desanimando os usuários a vasculharem as páginas e páginas de opções. O comentário de um dos participantes ilustra bem a situação: - “os links do autor não condizem com o primeiro livro. Vou te falar que perdi um pouco a certeza de estar comprando o (primeiro) livro correto”.

O *site* da livraria Siciliano apresenta, dentro da página de informações dos livros, “produtos relacionados”, “produtos do mesmo artista” e “produtos de mesma área”. Apesar da abordagem positiva, os resultados não se mostraram condizentes com os primeiros livros buscados e muito aquém das expectativas dos usuários. Observou-se que os resultados de todas as três opções de indicação são baseadas em categorização dos livros, ao invés de preferências e dados dos leitores. Observou-se que a categorização dos livros se mostra na maioria das vezes equivocada trazendo resultados frustrantes, e até cômicos, para os participantes. Cita-se como

Resultado de busca[Refinar Busca](#)Em: Título > [toca dos leões](#) | Ordenado por > [Disponibilidade](#)**Foi encontrado: 1 resultado.****R\$ 54,90****NA TOCA DOS LEOES**

Fernando Morais

EDITORA: Planeta do Brasil**SEGMENTO:** Comunicação

Nesta reportagem, Fernando Morais esmiúça a vida de Washington Olivetto, Javier Llusa Cluret e Gabriel Zellmeister, os fundadores da W/Brasil, uma das agências de propaganda mais...[mais](#)

PREVISÃO DE POSTAGEM: Até 8 dias úteis.**Não consta quantidade deste produto em nossos estoques.**

Para obtê-lo, este terá que ser adquirido junto a nossos fornecedores mediante checagem prévia de disponibilidade.

comprar ▶

Fig. 100 - segmentação do livro em vermelho trouxe ilusão de link para usuários respondentes

exemplo o livro “Sabedoria das multidões” trazer indicações como a “Arte da Guerra” e “O monge e o executivo”, ambos resultados considerados pelo usuário como livros de auto-ajuda e não condizentes com sua primeira busca. O livro na “Toca dos leões”, sobre os fundadores da W/Brasil trouxe indicações automáticas consideradas pela respondente como desassociadas. As indicações apresentadas mostram-se relacionadas ao segmento comunicação e biografias resultando em correlações como “O corpo fala comunicação não-verbal”, que a usuária declarou como - “nada a ver! Não tenho nenhum interesse de comprar um segundo livro com essas indicações”. Mesmo quando direcionados pelo autor, ainda assim o sistema apresentou falhas por conta de livros escolhidos pertencerem a nichos específicos não apresentando nenhuma outra publicação do mesmo autor ou apresentando livros de mesma autoria, mas de temas extremamente díspares. O resultado mais curioso foi proveniente do erro de inserção do nome da tradutora junto ao escritor pelo *site*: ao clicar-se em “produtos do mesmo artista”, resultados mostraram apenas outras obras da tradutora (pois não haviam outros livros de mesmo autor), como o “Almanaque Jornada nas Estrelas” que atendem a um público completamente diferente. Em meio a sua risada a participante complementa: - “Não tem nada a ver com o livro!”. Todos os participantes demonstraram frustração com as correlações e não se sentiram seguros para comprar um livro indicado. Algumas situações trouxeram incerteza da primeira escolha.

O *site* da livraria Nobel mostrou-se o mais difícil de averiguar o sistema de recomendações, dado que quase todos os livros de nicho pesquisados não foram encontrados no *site*. O único livro encontrado foi “Na toca dos leões”. A partir da primeira busca, assim como observado no tópico 5.3, a opção “clique aqui para ver outros produtos deste assunto” é dificilmente notado pelos usuários por ter um aparência muito similar com o link próximo acima “clique aqui para saber qual o prazo de entrega para sua cidade”. Além da similaridade, as opções clicáveis não seguem as convenções culturais de links e são confundidos frequentemente por texto estático, como pode ser observado na figura 101. Nota-se que verificações relativo a esta sessão durante o *Think-aloud Protocol* confirmam dúvidas apresentadas durante aplicação da Matriz de Prioridade (tópicos 4.4 e 5.3), com usuários não encontrando intuitivamente as indicações. Após constatação da dificuldade, apontou-se o link para dar-se continuidade às observações. As indicações apontadas pelo *site* seguem também categorização de livros, como na Siciliano, mas apresenta-se com uma associação de segmento e assuntos mais simplista, resultando em indicações muito

meu cadastro | minha compra | minha lista | meus pedidos



 Buscar: Em:

A maior rede de livrarias do Brasil

[Home](#) | [CDs](#) | [DVDs](#) | [Livros](#) | [Novidades](#) | [Busca Avançada](#) | [Presentes](#) | [Cartões Nobel](#) | [Abra uma franquia](#) | [Ajuda?](#)

Olá! Esse é seu primeiro acesso? [Cadastre-se aqui](#)



▶ Ampliar capa
▶ Ver resenha

O ARQUEIRO: A BUSCA DO GRALL- VOL. 1

Bernard Cornwell

Editora: Record
 Publicação: Brasil
 Ano de Publicação: 2003
 Encadernação: Brochura
 Páginas: 442
 Tamanho: Médio
 ISBN: 8501061700
 Idioma: Português

▶ Comentar este produto

Por: R\$48.00

Disponibilidade para envio:

Sob Encomenda

(Clique aqui para saber qual o prazo de entrega para sua cidade!)

 [adicionar ao carrinho](#)

Assunto: LITERATURA ESTRANGEIRA

Clique aqui para ver outros produtos deste assunto.

 [Incluir na lista de desejos](#)

Resenha:
 Bernard Cornwell tornou-se conhecido no Brasil com sua trilogia sobre o rei Artur. Neste novo romance, o autor se debruça sobre o passado inglês. A Guerra dos 100 anos é o cenário desta aventura que envolve, também, a busca do Santo Graal.

Fig. 101 - links de aparência de texto estático são muito similares, confundindo o usuário: Clique aqui para saber qual o prazo de entrega e clique aqui para ver outros produtos deste assunto.

díspares da primeira busca e com grande número de resultados, desanimando os usuários a procurarem além da primeira página de sugestões de títulos, especialmente se os títulos apresentados na primeira página se mostram incoerentes com o assunto. Dentre os principais livros indicados com base no título “Na toca dos leões” vale citar “Cem líderes espirituais que mudaram o mundo”, “48 variações sobre Bach” e “A 600 graus celsius”. E a usuária complementa: “Os livros não tem nada a ver.” Eu não clicaria em nenhum destes”.

Apesar dos sites observados abordarem indicação de livros a partir de uma primeira escolha com direcionamentos diferentes, verificou-se que o ponto comum é a insatisfação do usuário e impossibilidade de “esbarrar” em outros livros a partir de uma primeira busca objetiva. A aplicação de indicação automática com base em categorização de livros mostra-se ineficaz frente as expectativas dos usuários. Resultados observados por Senecal e Natel (2003) sobre recomendações com base correlação de preferências de usuários de mesmo nicho parecem mostra-se mais eficazes em satisfazer e seduzir o e-consumidor. O resultados dos pesquisadores são abordados mais especificamente no tópico 2.3.

Vale acrescentar que as indicações inconsistentes dos três sites observados gerou por vezes surgimento de dúvidas quanto a veracidade da primeira busca objetiva, trazendo resultados negativos para confiabilidade do usuário no site.

5.5.3 Gatilhos de desconfiança e desistência

Observou-se que os usuários, participantes do *Think-aloud Protocol*, demonstraram propensão a desistência de compra durante as tentativas de execução das tarefas propostas. Fatores relacionados a planejamento equivocado da usabilidade e falta de informação nos *sites* das 3 livrarias mostram-se principais agentes de incertezas quanto a compra. Respondentes explicitaram continuar a executar as tarefas propostas por se tratar de uma simulação, mas que em situação real de procura e compra de livros, não finalizariam as etapas e desistiriam da compra pelos *sites*. Entre os fatores indicados como gatilhos de desconfiança e incerteza que resultariam em desistência citam-se: (1) resultados de busca errados ou em forma de listas de categorias, (2) falta de imagem de capa, (3) associação errada de autoria, (4) disposição confusa sobre frete e valores nas etapas de compra, (5) correlação equivocada de livros que levam incerteza de primeira escolha, (6) informação de sinopse longa e sem conteúdo relevante, (7) dificuldade de se encontrar relação de autores envolvidos em publicação, (8) dificuldade de se encontrar livro através de autoria, (9) resultado de livro com possibilidade restrita para compra em conjunto (Na toca dos leões + O mago).

Notaram-se também fatores que geraram incerteza nos participantes e aumentaram desconfiança nos *sites*, mas que não necessariamente interromperiam a compra. No entanto, seu acúmulo de incidência poderia gerar desistência. Dentre os gatilhos de desconfiança mencionados citam-se: (1) informações importantes dispostas em letras miúdas na etapa de compra, (2) muitas páginas de resultado de livros sem ligação com o livro procurado, em tentativa de prevenção de erro de digitação, (3) erro de CEP sem indicação precisa, (4) utilização do termo “prazo de postagem” ao invés de “prazo de entrega” de livros, (5) aplicação equivocada de selo de desconto e selo de frete grátis, (6) falta de sinopse em primeiro contato visual com o livro.

Os problemas de usabilidade e diagramação observados na *homepage* não influíram diretamente em desistências ou desconfiança. Mostraram-se a princípio ignorados pela utilização prioritária da ferramenta de busca, mas quando pedidos para comentar sobre o primeiro impacto visual do *site*, todos os respondentes mostraram incomodados com o atropelamento cognitivo de informações.

5.6 Resultados da Avaliação Heurística nas livrarias *online*

Coletaram-se todos os problemas indicados pelos especialistas em uma única planilha. Os problemas de usabilidade foram separados de acordo com sua severidade. Apesar de observado que o número de problemas notados nas três diferentes livrarias *online* serem de quantidade similar, escolheu-se indica-los separadamente para melhor identificar cada erro com seu sistema equivalente.

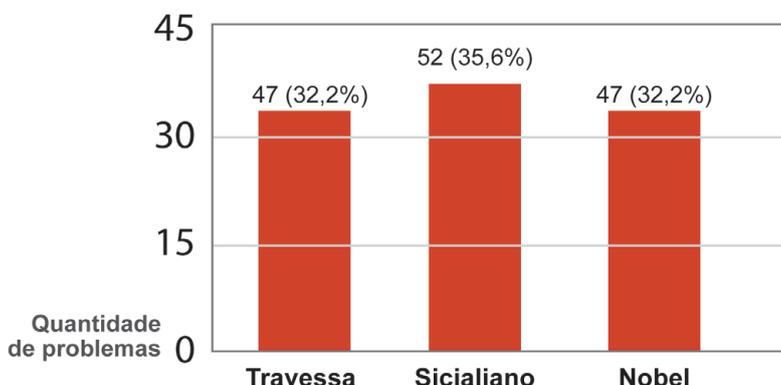


Fig. 102 - equivalência de problemas de usabilidade encontrados nos sites

Os especialistas identificaram um total de 146 problemas de usabilidade, sendo 47 erros pertencentes à livraria Travessa (32,2%), 52 erros notados à livraria Siciliano (35,6%) e 47 problemas indicados à livraria *online* da Nobel (32,2%). A equivalência dos problemas encontrados são expostos na figura 102.

Relativo à severidade, a maior quantidade de problemas indicado pertencem a severidade 3 (problema grande) e 4 (catástrofe): encontraram-se 77 problemas (52,7%) de severidade 3 e 39 problemas (26,7%) de severidade 4. Não muito atrás, os problemas de severidade 2 (problema pequeno) totalizaram 25 (16,5%). Por último, os problemas de usabilidade com severidade 1 (problemas estéticos) foram poucos e somaram 6 (4,1%). Nenhum problema de severidade 0 foi indicado. Os especialistas preferiram não anotar o que não considerassem ao

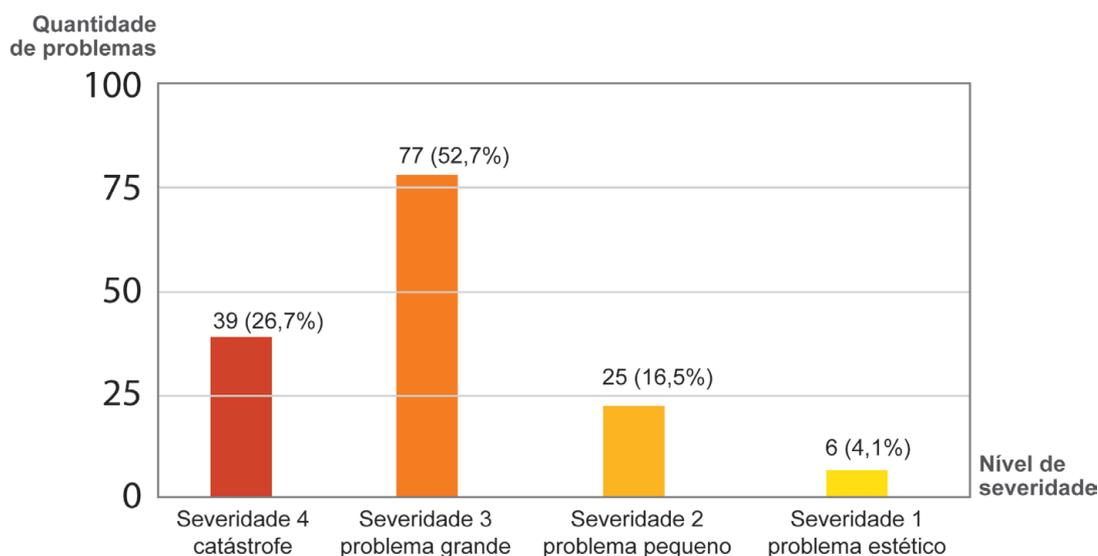


Fig. 103 - problemas de usabilidade encontrados nos sites de acordo com severidade

menos um problema estético. A distribuição dos problemas de usabilidade por nível de severidade estão expostos na figura 103. Nota-se concentração maior de problemas de nível 3 (grande) e 4 (catastrófico) nas livrarias *online* pesquisadas.

5.6.1 Relação de problemas de usabilidade da livraria Travessa *online*

Os problemas de usabilidade encontrados na Travessa totalizaram 47, sendo 10 de usabilidade catástrofe (severidade 4), 25 de problemas grandes (severidade 3), 10 de problemas pequenos (severidade 2) e 2 de problemas estético.

5.6.1.1 Severidade 4 - catástrofe de usabilidade

Verifica-se com maior ocorrência problemas relativo a indicação de livros correlatos no *site*. As correlações mostram-se com base em autoria, dificultando possibilidade de se esbarrar em novos títulos de interesse com base em um primeiro livro. A indicação funciona melhor com livros de destaque e bestsellers, mas oferece problemas com livros específicos e de nicho, especialmente com publicações que apresentam coletâneas de artigos com diversos autores. O sistema faz confusão e nem sempre mostra todos os livros existentes. Relativo à heurística 12: consistência e eficiência de indicação automática de livros.

Outro problema catástrofe que incomodou os especialistas (e usuários no *Think-aloud protocol* – tópico 5.5) trata-se da falta de prevenção de erro na inclusão do CEP para indicação de prazo de postagem (um sistema confuso como um todo). Não há qualquer indicação de que não precisa incluir hífen na digitação do CEP e o sistema não conserta automaticamente, resultando em indicação de erro (sem especificação) e frustração do usuário (também observado no *Think-aloud Protocol* – tópicos 5.5). Relativo a heurística 6: prevenção de erro.

A sessão de compra de livros também apresenta um problema considerado um absurdo pelos especialistas participantes: as etapas de compra são tratados visualmente como breadcrumbs, o fato de estar for a dos padrões de convensão cultural da internet resultou em perda de visibilidade do status da etapa de compra e confusão na associação visual de sua função. Relativo às heurísticas 1 (visibilidade do status do sistema) e 4 (consistência visual e informativa). Apesar de indicação de catástrofe, o problema pode ser resolvido se exposto graficamente como imagem destacando as etapas de compra, como utilizado pelas outras livrarias.

Optou-se em apresentar, em forma de lista, a descrição de cada problema de usabilidade encontrado, locais do *site* onde ocorre o problema e a heurística afetada.

- Categorização de áreas (livros e DVDs) muda estrutura visual quando se entra em uma das áreas. Não está claro visualmente a relação entre navegação global e subcategorias

Local: Homepage e páginas subsequentes

Heurística: 4

- Resultado de busca de livros específico não traz sinopse

Local: página de resultados

Heurística: 10

- Não existe intuito de indicação automática de livros, dificultando muito a possibilidade de se comprar um segundo livro a partir de primeira escolha. A correlação é por autoria

Local: página informativa dos livros

Heurística: 10 e 12

- Não há indicação de que não é para incluir hífen no CEP

Local: página Informativa de livros

Heurística: 6

- Erro no CEP não é indicado e apresenta dificuldades para editar

Local: pag. Informativa de livros

Heurística: 7

- Apenas um livro aparece como sendo da mesma autora, apesar de existirem mais de dez publicações diferentes dentro do site (heloisa buarque de holanda)

Local: página de indicações

Heurística: 12

- Etapas de compra parecem visualmente com breadcrumbs

Local: sessão de compra

Heurística: 1 e 4

- Não há indicação de status da compra e da entrega

Local: sessão de compra

Heurística: 11

- A atualização da quantidade de itens no processo de compras não é intuitivo. É preciso sair do campo para haver atualização

Local: sessão de compra

Heurística: 3

- É necessário utilizar e-mail (ou telefone) para devolução de livros. Não há possibilidade de resolver *online*

Local: Atendimento

Heurística: 2 e 11

5.6.1.2 Severidade 3 – Problema grande

Nos problemas grandes de usabilidade, destaca-se *homepage* com exposição de muitas informações e imagens gráficas. Avaliadores descrevem como espetaculoso e confuso, sensação esta por vezes agravada pela utilização de vitrine rotativa em *loop* com muitos produtos em pouco espaço. Participantes expuseram sensação de incômodo e atenção ignorada aos anúncios laterais. Relativo às heurísticas 4: consistência visual e informativa; e 5: design profissional e minimalista. Relativo à vitrine em movimento *loop*, observa-se ainda a impossibilidade de se parar sua movimentação automática, derivando em desconforto visual e irritação dos especialistas após alguns segundos de atividade. Relativo à heurística 3: controle e liberdade do usuário. A estrutura visual de todo o *site* foi indicado diferir muito da ramificação física, cuja ambientação foi declarada confortável e aconchegante. Relativo à heurística 2.

Os especialistas apontaram inconsistência visual como severidade 3, com ênfase nos ícones utilizados no *site*. Os avaliadores adicionaram ainda a correlação fraca com funcionalidade. Relativo às heurísticas 4: consistência visual e informativa; e 8: reconhecimento cognitivo ao invés de uso da memória.

Páginas informativas sobre livros concentram problemas principais na informação de entrega e CEP. Tanto avaliadores quanto usuários (*Think-aloud Protocol*) acharam informação de entrega confusa, muito repetitiva e por vezes contraditória. Agrava-se o erro com utilização do termo “prazo de postagem”, percebido pelos avaliadores como tentativa de não comprometimento com atrasos de entrega. Os problemas de severidade 3 são disposto em forma de lista seguindo padrão da apresentação:

- O design da *homepage* espetaculoso e confuso (visualmente muito poluído)

Local: *homepage*

heurística: 5

- Vitrine rotativa em *loop* aloca muitos produtos e movimentação rápida dificultando muito a absorção de informação sobre os produtos

Local: *homepage*

Heurística: 3 e 5

- Vitrine rotativa em loop com movimentação sem parar

Local: homepage

Heurística:3

- Faixas laterais de anúncios e informações de eventos e twitter são confusas. Não há setorização e categorização clara

Local: homepage

Heurística:4

- O site não remete visualmente a livraria física: estética do site está muito distante e categorias de assuntos não são iguais

Local: homepage

Heurística: 2

- Ao tentar iniciar sessão de compra, link direciona erradamente para vitrine de livros

Local: homepage

Heurística:6

- Não há possibilidade de procura por categorias. Existe apenas navegação global: livros e DVDs

Local: homepage

Heurística: 9

- Link “nossas lojas” apresenta visualização que leva usuário a esperar experiência multimídia que não existe

Local: homepage – nossas lojas

Heurística: 1, 3 e 5

- Livros de destaque da homepage abaixo do scrolldown, resultando na percepção das divisões de produtos (livros e DVDs) como links. O que não são

Local: homepage

Heurística: 1, 3 e 5

- O sistema não contorna erro de digitação e não encontra o livro com ferramenta de busca

Local: homepage - busca

Heurística: 6

- Link "pagina inicial" na homepage é muito parecido com o banner "travessa didaticos"

Local: homepage

Heurística: 4 e 5

- Não faz sentido ter duas sessões para lançamentos: vitrine rotativa + destaques laterais)

Local: homepage

Heurística: 4 e 5

- Os ícones (objeto de desejo, sacola etc) utilizados no site não possuem consistência visual

Local: homepage e pag informativa de livros

Heurística: 4

- Icone objeto do desejo não é cognitivo

Local: homepage e pag informativa de livros

Heurística: 4 e 8

- Icone objeto do desejo pode ofender religiosmente

Local: homepage e páginas informativa de livros

Heurística: 4 e 8

- Tipologia usada na navegação local incomoda e cansa a vista com o tempo (pouca visibilidade)

Local: homepage e páginas subsequentes

Heurística: 5

- Navegação de segmentos (global) não é relacionado visualmente com navegação de sessões (local)

Local: homepage e páginas subsequentes

Heurística: 4, 5 e 8

- Breadcrumbs sem link

Local: páginas subsequentes

Heurística: 1

- Breadcrumbs confuso com uso de tipografia bold

Local: páginas subsequentes

Heurística: 1

- Informação sobre entrega é confuso

Local: páginas informativa de livros

Heurística: 11

- Não foi possível ampliar imagem de capa de livro escolhido

Local: páginas informativa de livros

Heurística: 10

- Imagem de capa de livro aparece na vitrine rotativa, mas não aparece na página específica: livro sem imagem de capa

Local: páginas informativa de livros

Heurística: 3

- Utilização de previsão de postagem ao invés de previsão de entrega

Local: páginas informativa de livros

Heurística: 2 e 11

- O link manusear digitalmente deveria estar junto a imagem dos livros. Livros restritos.

Local: páginas informativa de livros

Heurística: 3 e 10

- Informação sobre devolução está escondida

Local: Atendimento

Heurística: 11

Frequencia: 02

5.6.1.3 Severidade 2 – problemas pequenos

Os problemas menores indicados pelos avaliadores são relacionados a inconsistência visual e quantidade grande de informação na *homepage*. Heurísticas 1: status do sistema; 4: consistência visual; e 5: design profissional e minimalista.

- Homepage com estrutura inadequada

Local: homepage

Heurística: 1

- Sistemas nem sempre indica erro na busca

Local: homepage

Heurística: 7

- Inconsistência no padrão visual na indicação de links já visitados

Local: homepage e páginas subsequentes

Heurística: 4

- Os destaques não estão em destaque e são ignorados. Deveriam estar no meio e não na lateral inferior. Utilização só faz sentido nas paginas internas – muito vago

Local: homepage e páginas subsequentes

Heurística: 5

- Inconsistência visual e tipologica para os links

Local: homepage e paginas subsequentes

Heurística: 4

- Para ver sinopse e características do livro é preciso scroll down

Local: pag informativa do livro

heurística: 10

- Indicação de livros a partir de autora só aparece quando essa faz parte de coletânea de artigos (heloisa buarque de holanda)

Local: pag informativa do livro

Heurística: 12

- Não há indicação direta do valor do frete. É preciso entrar na sessão de compra

Local: pag informativa do livro

Heurística: 1

- Quando há erro no CEP, sua indicação não aparece junto ao campo de digitação. É preciso achá-lo no topo da página

Local: sessão de compra

Heurística: 7

- Não há sinalização de qual momento o boleto para pagamento será emitido

Local: sessão de compra

Heurística: 11

5.6.1.4 Severidade 1 – problemas estéticos

Ambos problemas notados mostram-se relativos a estruturação de informação. Heurísticas 1: status do sistema; e 11: informação clara sobre pagamento.

- Separação de tipos de produtos no conteúdo global (livros | DVDs) não é clara

Local: homepage

Heurística: 1

- É preciso utilizar scroll down para visualizar opções de pagamento. O processo não é automático

Local: sessão de compra

Heurística: 11

5.6.2 Relação de problemas de usabilidade da livraria Siciliano *online*

Os problemas de usabilidade encontrados na Siciliano totalizaram 52, sendo 15 de usabilidade catástrofe

(severidade 4), 27 de problemas grandes (severidade 3), 07 de problemas pequenos (severidade 2) e 3 de problemas estético.

5.6.2.1 Severidade 4 - catástrofe de usabilidade

O problemas de usabilidade catástrofe mostram-se relacionados a ferramenta de busca. Foram observados problemas relativos a prevenção de erros e resultados equivocados, por vezes em forma de lista de categorias ao invés de lista de produtos. Heurísticas 1: status do sistema; 4: consistência visual e informativa; e 9: flexibilidade e eficiência.

Foram considerados catastróficos também as indicações equivocadas de livros com base em uma primeira escolha. Títulos errôneos chegaram e trazer incertezas quanto a escolha do primeiro livro. Heurística 12: consistência e eficiência de indicação automática de livros. Apresentam-se as descrições dos problemas encontrados em forma de lista:

- Homepage mistura livros com DVDs e jogos sem indicação clara do que são os produtos. Alguns itens possuem sinalização e outros não.

Local: homepage

Heurística: 1, 4, 5, 8 e 10

- Ferramenta de busca traz resultados equivocados se não incluir setorização detalhada

Local: homepage

Heurística: 9

- Opções de busca mudam ao se entrar em alguma área específica do site

Local: homepage

Heurística: 4 e 8

- O rearranjo espacial automático da tela dá problema com monitores de menor resolução

Local: homepage e páginas subsequentes

Heurística: 4, 5 e 10

- Links de categoria (esporte e lazer) traz resultados visualmente parecidos com resultados de ferramenta de busca

Local: pagina de resultados

Heurística: 3, 4, 5, 9 e 10

- Resultado de busca traz resultado de combo de produtos, sem possibilidade de compra-lose separadamente

Local: pagina de resultados

Heurística: 2 e 10

- Apresentação de diferentes tipos de entrega dependendo do preço dos livros (entrega de opção combo em 24h, mas de livro sozinho unitário não)

Local: pagina de resultados e página informativa de livros

Heurística: 2 e 11

- Selo frete gratis aplicado aos livros errados

Local: pagina de resultados e página informativa de livros

Heurística: 4

- Indicação de livro equivocada com base no nome do tradutor, ao invés do autor

Local: página informativa de livros

Heurística: 12

- Indicações de livros não tem muito a ver. Não são correlatos

Local: página informativa de livros

Heurística: 12

- Formulário de cadastro é muito grande

Local: sessão de compra

Heurística: 3

- Pedido de informações desnecessarias e invasivas no formulário de cadastro

Local: sessão de compra

Heurística: 3

- Informação sobre devolução de livros escondido e mal disposta hierarquicamente

Local: atendimento

Heurística: 11

- Disposição de política de vendas em forma de imagem (ao invés de texto): informação não fica indexada para futura referência

Local: Atendimento

Heurística: 3 e 11

- Diagramação e distinção confusa de subtópicos na sessão de ajuda

Local: Atendimento

Heurística: 1, 3 e 6

5.6.2.2 Severidade 3 – problema grande

Os problemas de usabilidade apontados de grande importância, mostra-se relacionados à consistência visual e exposição de muita informação visual, dificultando a absorção cognitiva do usuário. Foi chamada a atenção da maioria dos avaliadores a ocupação de mais de 50% da *homepage* com anúncios, obrigando o usuário a utilizar a barra de rolagem (*scroll down*) para poder visualizar produtos. Os produtos expostos, por sua vez, não exibem categorização que diferencie visualmente capas de livros e capas de DVDs. A apresentação de diferentes tipologias não segue padrão estético. Inclui-se nos problemas a vitrine rotativa em movimento *loop* com alocação de muitos produtos e movimentação rápida. Heurísticas 3: controle e liberdade do usuário; e 5: design profissional e minimalista.

Relativo a informação de livros procurados, exaltou-se a falta de breadcrumbs e resultados de buscas por vezes em forma de listagem, além de percepção negativa a diagramação e informação pobre. Heurísticas 1: status do sistema; 3: controle e liberdade do usuário; 5: design profissional e minimalista; e 9: flexibilidade e eficiência para encontrar livros. Apresentam-se os problemas de severidade 3:

- Vitrine rotativa em *loop* aloca muitos produtos e movimentação rápida dificultando muito a absorção de informação sobre os produtos

Local: homepage

Heurística: 3 e 5

- Resultado de busca traz árvore de categorias ao invés de livros (toca dos leões)

Local: página de resultados

Heurística: 4

- Mais de 50% da tela é publicidade (banners)

Local: homepage

Heurística: 5

- O design da *homepage* espetaculoso e confuso (visualmente muito poluído)

Local: homepage

Heurística: 5

- Anuncio lateral (quadro negro escolar) está com design mal resolvido

Local: homepage

Heurística: 5

- Informação do anuncio lateral (quadro escolar) poderia estar dentro do banner superior. Repetição de informação

Local: homepage

Heurística a: 4 e 5

- *Site* demora para carregar

Local: homepage

Heurística: 1

Frequência: 01

- Anúncio escolar (*banner*) lateral com pouca legibilidade tipográfica

Local: homepage

Heurística: 5

- Site apresenta diversas categorias de produtos na vitrine rotativa em loop sem diferenciação visual clara

Local: homepage

Heurística: 4 e 5

- Categoria de livros por assunto é confusa e longa demais

Local: homepage e paginas subsequentes

Heurística: 9

- Faltam categorias obvias na navegação por assunto: biografias

Local: homepage

Heurística: 9

- Site não apresenta informação visual de em que categoria se está. Categorias são apresentadas apenas na lateral esquerda

Local: paginas subsequentes

Heurística: 1

- Sistema de busca não reconhece erro de digitação e não encontra item procurado

Local: homepage

Heurística: 6

- Forma de mostrar links é inconsistente: bold / cores diferentes / sublinhado

Local: paginas subsequentes

Heurística: 4 e 5

- Falta de consistencia das tipologias utilizadas em uma mesma pagina

Local: paginas subsequentes

Heurística: 4 e 5

- Não há Breadcrumbs

Local: paginas subsequentes

Heurística: 1

- Organização e diagramação ruim das páginas

Local: paginas subsequente

Heurística: 5

- Resultado negativo de busca é pobre e pouco informativo

Local: pagina de resultados

Heurística: 1 e 5

- Informação repetitiva e desnecessária sobre frete gratis

Local: pagina de resultados

Heurística: 4 e 5

- Busca iniciada dentro de uma categoria traz resultados apenas relativos a categoria, apesar de ferramenta de busca estar localizada visualmente na navegação global

Local: pagina de resultados

Heurística: 1, 3 e 9

- Autor exposto em resultados e página informativa de livro não é link

Local: paginas de resultados e pag informativa de livros

Heurística: 4

- Indicação automática inicia-se com correlação por autoria (artista) sem indicação visual de sê-lo

Local: pag informativa de livros

Heurística: 1

- Indicação de áreas obrigatória de preenchimento no formulário timidamente indicado

Local: sessão de compra

Heurística: 5 e 8

- Fase de compra não possibilita retornar a etapas anteriores

Local: sessão de compra

Heurística: 3 e 5

- Central de atendimento em formato de botão e não se trata de um link: informação apenas de telefone

Local: atendimento

Heurística: 3 e 5

- Informação sobre devolução em tipologia e espaço pequeno. Com nota importante sem destaque

Local: atendimento

Heurística: 4 e 5 e 11

- Informação sobre devolução escondida

Local: atendimento

Heurística: 11

5.6.2.3 Severidade 2 – problemas pequenos

Os problemas de usabilidade menores foram poucos, majoritariamente relacionados as heurísticas 1 (sobre status do sistema) e 3 (sobre controle e liberdade): relativos a erros do sistema de procura, redirecionamento e prevenção. Seguindo padrão da exposição dos problemas heurísticos, apresenta-se em forma de lista:

- Reconhecimento e recuperação de erros é deficiente na ferramenta de busca

Local: homepage

Heurística: 6

- O nomes de algumas categorias são muito grandes ocupando mais de uma linha e confuso de perceber em que segmento se está situado

Local: homepage

Heurística: 1

- Livros em vitrine rotativa em loop param com *mouse over* (invasivo)

Local: homepage

Heurística: 3

- Para ver sinopse e características de livros é preciso usar barra de rolagem (*scroll down*)

Local: página informativa de livros

Heurística: 10

- Status do link ativado não é visualmente aparente

Local: página informativa de livros

Heurística: 1

- Aceitou CEP inválido e indicou data de entrega

Local: página informativa de livros

Heurística: 7

- Dentro do processo de compra, ao entrar-se em “Meu cadastro” ou “Meus pedidos” sistema direciona para sequência e finalização de compra

Local: sessão de compra

Heurística: 1 e 4

5.6.2.4 Severidade 1 – problemas estéticos

Todos os problemas estéticos apontados são relacionados às páginas informativas sobre livros, com destaque maior para erros do sistema de indicação automática. Heurística 12: consistência e eficiência de indicação automática de livros.

- Indicação automática de livros nem sempre acerta correlação. Traz livros de segmento errado.

Local: página informativa de livros

Heurística: 12

- Não apresenta produtos visitados

Local: página informativa de livros

Heurística: 1

- Imagem de capa em perspectiva, ao invés de visão frontal

Local: página informativa de livros

Heurística: 5

5.6.3 Relação de problemas de usabilidade da livraria Nobel *online*

Os problemas heurísticos de usabilidade encontrados na Nobel totalizaram 47, sendo 14 de usabilidade catástrofe (severidade 4), 25 de problemas grandes (severidade 3), 07 de problemas pequenos (severidade 2) e 1 de problema estético.

5.6.3.1 Severidade 4 - catástrofe de usabilidade

As catástrofes localizadas pelos avaliadores mostram-se em sua maioria relacionadas com o englobamento da livraria Nobel pela Galeria de Compras. A junção das lojas torna o *site* confuso estruturalmente e usuários perdem frequentemente o status do sistema. O problema é mais grave durante utilização da ferramenta de busca, que o *site* apresenta dois: um para o Galeria das compras e outro específico para a livraria Nobel. Outra consequência é relativo à disputa visual e ocupação de espaço desnecessário pelas duas marcas, levando a crer pelos usuários que a *homepage* é um grande anúncio (banner). A constante confusão aliada ao foco na Galeria de compras parece enfraquecer a marca Nobel sem necessariamente fortalecer a Galeria de compras. Heurísticas 1: status do sistemas; 4: consistência do sistema; 5: design profissional e minimalista; e 9: flexibilidade e eficiência para encontrar livros.

Adiciona-se que não há qualquer tentativa de correlação de livros por parte da loja *online*, impossibilitando o usuário esbarrar em novos títulos a partir de busca objetiva. A apresentação dos problemas catástrofe segue padrão de forma de lista:

- Existem dois tipos de busca: uma pela Galeria de compras e outra pela Nobel – confusão: É difícil definir se esta dentro de qual loja

Local: homepage

Heurística: 1, 4 e 8

- Perda da identificação com a livreria Nobel pelo site. Identificação principal com Galeria de compras

Local: homepage e páginas subsequentes

Heurística: 2

- Tanto procurar pela busca quanto pela navegação são desastrosos

Local: homepage

Heurística: 9

- Categorização de livros mal estruturada (navegação local) na lateral

Local: homepage e páginas subsequentes

Heurística: 9

- Não há consistência tipográfica no site

Local: homepage e páginas subsequentes

Heurística: 4 e 5

- Link "Home" do breadcrumbs leva internauta para Galeria de compras ao invés da livreria Nobel

Local: homepage e páginas subsequentes

Heurística: 1

- Header (navegação global) da Galeria de compras disputa espaço importante com livreria online Nobel

Local: homepage e páginas subsequentes

Heurística: 4

- Rearranjo espacial automatico da tela dá problema com monitores de resolução menor

Local: homepage

Heurística: 4 e 5

- Ao se entrar em uma sessão, a navegação local desaparece

Local: pag informativa de livros

Heurística: 4

- Não há nenhuma indicação de tempo de entrega

Local: pagina informativa de livros

Heurística: 11

- Resultado de busca não apresenta botao de comprar junto aos produtos

Local: páginas informativas de livros

Heurística: 3, 4, 5 e 11

- Indicação de avaliação de livros está vazia mas parece ser sempre de 5 estrelas

Local: páginas informativas de livros

Heurística: 3 e 10

- Resultado de busca completamente equivocado: busca de livro "Cidade contra escola" gerou resultado de coleção DVD de série de TV "bones"

Local: pagina de resultados

Heurística: 9

- Não há qualquer tentativa de indicação de livros automaticamente impossibilitando segunda compra a partir de primeira escolha

Local: páginas informativas de livros

Heurística: 12

5.6.3.1 Severidade 3 – problemas grandes

A confusão estrutural Nobel-Galeria das compras se reflete também nos problemas grandes, com destaque ao domínio livrarianel.com.br transformar-se em endereço mais complexo demais (www.galeriadascompras.com.br/ch/index.aspx) com o objetivo de direcionar o usuário para o site da Galeria das compras. A ocupação de quase todo o espaço da *homepage* com anúncios dificulta a visualização e a percepção da existência de conteúdo global com produtos de destaque. Essa estrutura reflete-se também nos resultados de buscas, derivando na necessidade de utilização de barra de rolagem (*scroll down*). Heurísticas 1: status do sistema; 5: design profissional e minimalista; 8: reconhecimento cognitivo ao invés de uso da memória; e 10: informação clara e confirmativa sobre livros. Seguindo padrão utilizado na Avaliação Heurística, apresenta-se os problemas encontrados:

- Domínio não leva para site da Nobel e redireciona para endereço complexo (Galeria das compras - www.galeriadascompras.com.br/ch/index.aspx)

Local: homepage

Heurística: 1

- Setorização por cor das lojas da Galeria das compras (Nobel, Nobex, Zastras etc) não é clara

Local: homepage e páginas subsequentes

Heurística: 1 e 8

- Anuncio (banner) superior ocupa maior parte da página e obriga resultados de busca ficar abaixo do scroll down

Local: homepage e páginas subsequentes

Heurística: 3 e 5

- Destaque central são se mostra visualmente claro frente a mudanças de produtos

Local: homepage e páginas subsequentes

Heurística: 5 e 10

- Mouseover nos links superiores das lojas (Nobel, Nobex, Zastras etc) não traz prévia do que se tratam

Local: homepage e páginas subsequentes

Heurística: 3, 4 e 5

- Não há nenhuma correlação do site com o mundo real (livraria física)

Local: homepage e páginas subsequentes

Heurística: 2

- Quando efetuado busca, o banner aparece antes dos resultados

Local: página de resultados

Heurística: 1

- É preciso scroll down para ver resultados de busca

Local: paginas de resultados

Heurística: 1

- Informação de resultados de busca redundantes

Local: pagina de resultados

Heurística: 3 e 5

- Não há qualquer tentativa de indicação de livros automaticamente impossibilitando segunda compra a partir de primeira escolha

Local: pag informativa de livros

Heurística: 12

- Página informativa sobre livros é mal diagramado e desorganizado

Local: paginas informativa de livros

Heurística: 4 e 5

- Indicação de avaliação de livros está vazia mas parece ser sempre de 5 estrelas

Local: paginas informativa de livros

Heurística: 10

- Não existe categoria "Biografias" na navegação por assunto

Local: paginas informativa de livros

Heurística: 9

- Sistema engessado não permite liberdade de design para livro

Local: paginas informativa de livros

Heurística: 5

- Ao se tentar comprar, mensagem de erro sem sentido aparece na tela: "unknown"

Local: pagina informativa de livros

Heuristica: 7

- Mensagem de erro sem sentido aparece junto a indicação de CEP: "unknown"

Local: pagina informativa de livros

Heuristica: 7

- Links sem sublinado. Não dá para perceber que são links

Local: pagina informativa de livros

Heuristica: 1, 4 e 6

- Ampliação de imagem de capa através de zoom automático: desnecessario e com imagem serrilhada (toca do sleoes)

Local: pagina informativa de livros

Heuristica: 3, 4 e 5

- Opção de "visualizar imagem ampliada" localizado longe da imagem de capa

Local: pagina informativa de livros

Heuristica: 4 e 5

- Sessão "Itens Visitados" apresenta opção de excluir produtos: botão inútil

Local: pagina informativa de livros

Heuristica: 2

- Site perdeu o histórico de buscas e visitas, apesar de exibição desta opção

Local: pagina informativa de livros

Heuristica: 1

- Fase de compra não possibilita retornar a etapas anteriores

Local: sessão de compra

Heuristica: 3 e 5

- Botão de comprar produto na sessão de compras é confuso : icone pequeno

Local: sessão de compra

Heurística: 5 e 11

- Link ajuda dedificil localização visual: fora da convenção cultural

Local: atendimento

Heurística: 4 e 5

- Inconsistência informativa entre link de atendimento e informação contida

Local: atendimento

Heurística: 4

5.6.3.3 Severidade 2 – problemas pequenos

Os problemas pequenos são quase todos relacionados a disposição informativa dos livros expostos. Destaques para frequente resolução de imagem ruim e tipologia pequena para sinopse, dificultando sua leitura. Relativos às heurísticas 5: design profissional e minimalista; e 10: informação clara e confirmativa de livros.

- Não há prevenção de erros na digitação no campo de busca, resultando em item não encontrado

Local: homepage e página de resultados

Heurística: 6

- Categorias não tem destaque como nas livrarias físicas

Local: homepage e páginas subsequentes

Heurística: 2

- Resolução de imagem da capa é muito ruim (toca dos leões)

Local: página informativa de livros

Heurística: 10

- Utilização de tipologia pequena para Sinopse

Local: página informativa de livros

Heurística: 5

- Registro de caminho usado por usuário é de difícil acesso. Localizado lá embaixo

Local: página informativa de livros

Heurística: 1

- Inconsistência visual do ícone “carrinho de compras”

Local: sessão de compra

Heurística: 4 e 5

- A atualização da quantidade de itens no processo de compras não é intuitivo, É preciso sair do campo para haver atualização

Local: sessão de compra

Heurística: 3

5.6.3.4 Severidade 1 – problemas estéticos

O único problema estético apontado também refere-se a sessão informativa dos livros expostos, especificamente falando da ferramenta automática de zoom das imagens de capa dos livros ao se passar o mouse por cima. Avaliadores acharam fora da convenção cultural e desnecessário por não se obter a capa como um todo.

- Ampliação de imagem de capa foge os padrões de convenção cultural

Local: página informativa de livros

Heurística: 1