

Valutazione euristica

I Discepoli di Norman

Descrizione del progetto:

City Wave è un'applicazione rivolta ai giovani, che ha l'obiettivo di fornire strumenti e servizi per scoprire e partecipare ad eventi, con una particolare attenzione a creare gruppi ed espandere la propria rete di amicizie.

Elenco condiviso delle violazioni:

Problema 1. H4 - Coerenza e Standard, (v1, v6)

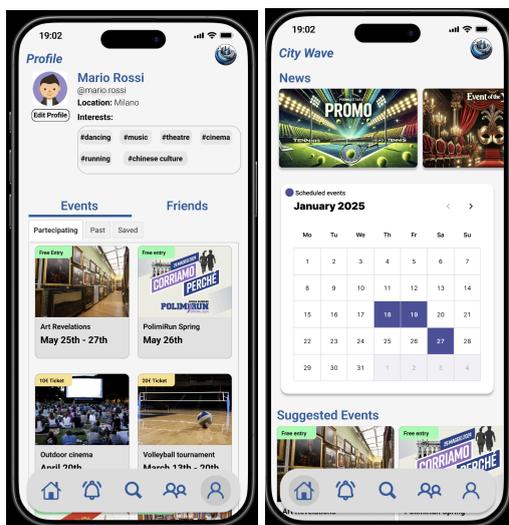
H6 - Riconoscere Invece che Ricordare (v2, v4, v6, v7)

H10 - Aiuto e Documentazione, (v2, v3, v5, v7)

Dove: Nella pagina "Home"

Cosa:

- H4 - Attualmente il calendario, premendo su un giorno, riporta alla pagina utente. Invece un utente potrebbe aspettarsi, in base a come funzionano i calendari di solito, di vedere solamente gli eventi relativi a quel giorno nella città.
- H6 - Il calendario si trova nella pagina "Home" e impone all'utente di fare avanti e indietro tra le pagine "Home" e "Profile", in quanto il suo funzionamento attuale è quello di filtrare gli eventi salvati dall'utente e quindi attualmente contenuti nella pagina "Profile".
- H10 - Il calendario non presenta label oppure snippet che spieghino con chiarezza il suo funzionamento agli utenti, che a primo impatto potrebbero non essere chiari all'utente.



Perché:

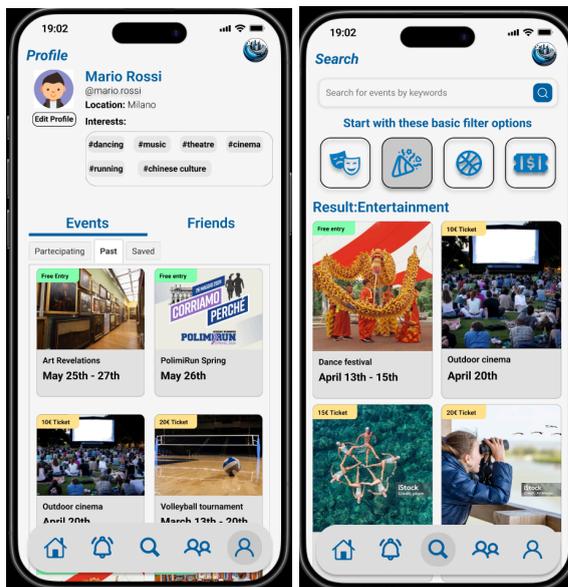
- H4 - Il calendario non rispetta vincoli di standard e coerenza esterna rispetto ad altri calendari
- H6 - Il calendario offre funzioni utili in altre pagine e quindi costringe gli utenti a fare avanti e indietro e ricordare cose in altre pagine.
- H10 - Il funzionamento effettivo del calendario non è adeguatamente segnalato all'utente e potrebbe creare confusione.

Gravità: 4

Problema 2. H7 - Flessibilità ed Efficienza di Utilizzo, (v2, v4, v5, v6)

Dove: Search, Profile, Select Events e altre sezioni dove compare una lista di eventi.

Cosa: Non esiste un modo per effettuare la ricerca di eventi filtrandoli per data.



Perché: La ricerca di eventi passati è attualmente limitata, poiché è possibile accedervi solo attraverso la sezione “Past” presente nel proprio profilo. Questo approccio, tuttavia, non consente di cercare eventi a cui l'utente non ha partecipato. In questo modo non si riesce a svolgere nella sua interezza il task semplice: “[...] sia su eventi in corso (se si svolgono su più giorni), che su edizioni passate.”

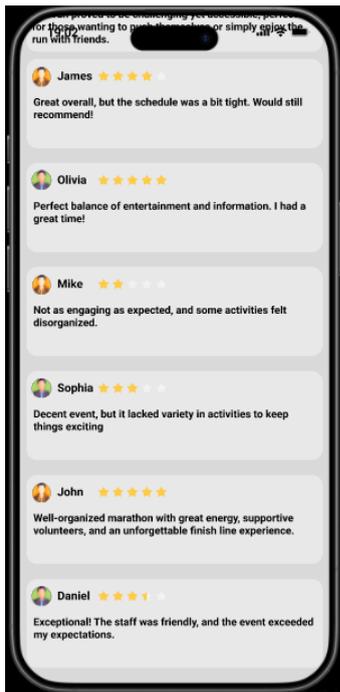
in una quantità enorme di eventi è indispensabile poter svolgere una ricerca in modo approfondito. Oltre alla schermata Search, dove il vantaggio di filtri avanzati è scontato, anche la schermata Profilo ne trarrebbe vantaggio: potrei accumulare una grande quantità di eventi salvati o ai quali ho già partecipato e l'assenza totale di filtri mi costringe a scorrerli tutti a mano finché non trovo quello giusto.

Gravità: 4

Problema 3. H3 - Controllo e libertà dell'utente, (v1, v6)

Dove: Nella pagina “Reviews”

Cosa: Nella pagina review il pulsante per tornare indietro non è fissato in un punto della schermata sempre accessibile.



Perché: Non è possibile uscire dalla pagina senza prima tornare in cima alla pagina, cosa che potrebbe creare problemi nel momento in cui il numero di recensioni diventi cospicuo.

Gravità: 2

Problema 4. H5 - Prevenzione degli errori (v1, v7)

Dove: All'interno del pop-up per lasciare una recensione

Cosa: Se un utente dovesse cliccare accidentalmente il pulsante *cancel* perderebbe tutto il progresso fatto fino a quel momento.

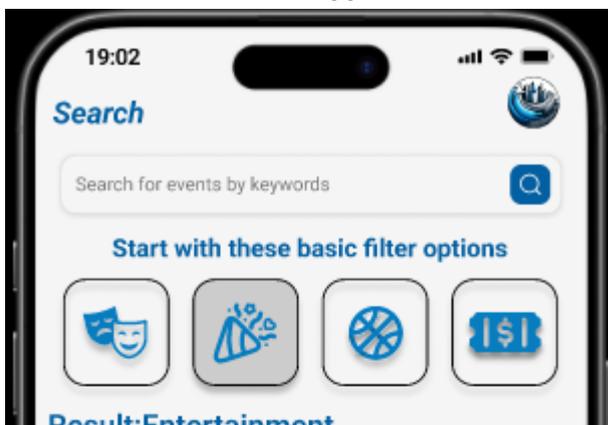
Perché: Non è presente un messaggio di conferma azione.

Gravità: 3

Problema 5. H10 - Aiuto e documentazione (v1, v5, v7)

Dove: Nella pagina di ricerca eventi.

Cosa: I 4 pulsanti di filtraggio della ricerca.



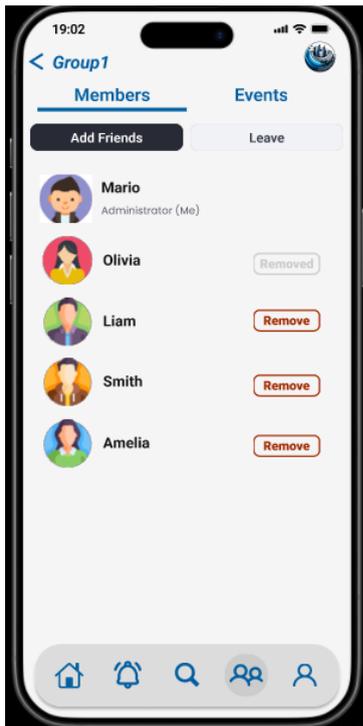
Perché: Non si è in grado di riconoscere immediatamente la categoria del filtro che si sta applicando, date le somiglianze fra le icone. Un label descrittivo integrativo avrebbe risolto il problema.

Gravità: 2

Problema 6. H5 - Prevenzione degli errori (v1, v2, v3, v4, v5, v6, v7)

Dove: Profile → Friends, Notification, Group → members

Cosa: premendo il bottone di rimozione di un'amicizia, l'azione irreversibile viene eseguita subito, così come per i pulsanti "decline", "deny request" o "remove".



Perché: Non è presente un messaggio che chiede conferma dell'azione.

Gravità: 3

Problema 7. H2 - Corrispondenza fra il sistema e la realtà (v2, v3, v5, v6, v7)

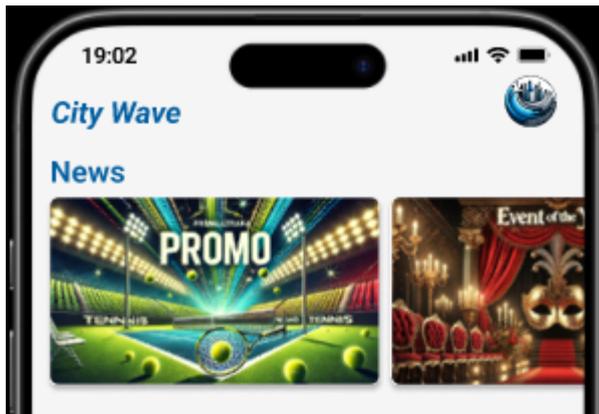
H4 - Consistenza e standard (v1, v4, v5)

H10 - Aiuto e documentazione (v3)

Dove: Nella pagina Home.

Cosa:

- H2, H4, H10 - L'etichetta *News*



Perché:

- H2 - La sezione *News* è un'altra sezione di eventi, ben lontana da notizie
- H4 - La sezione è denominata in maniera differente rispetto alle altre della "Home" nonostante svolga una funzione simile (coerenza interna). Un modo sarebbe di denominarla "New Events".
- H10 - L'etichetta presente dovrebbe essere affiancata da un'ulteriore spiegazione.

Gravità: 3

Problema 8. H4 - Consistenza e standard (v1, v5, v6)

H7 - Flessibilità ed Efficienza di Utilizzo (v2, v5, v6)

Dove: Nella pagina *groups*

Cosa:

- H4, H7 - L'accesso alla chat avviene solo tramite icona del fumetto

Perché:

- H4: L'utente si aspetta di poter accedere alla chat anche solo premendo su tutta la "striscia"
- H7: L'utente potrebbe essere facilitato nell'accesso alla chat di gruppo, ma è vincolato a premere la piccola icona sulla destra

Gravità: 2

Problema 9. H4 - Consistenza e standard (v1, v3, v4, v5)

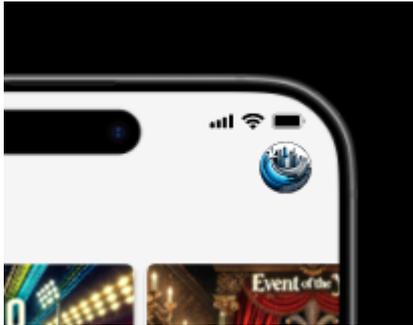
H7 - Flessibilità ed Efficienza di Utilizzo (v2, v6)

H8 - Design estetico e minimalista (v1, v3, v4, v5, v7)

Dove: In tutte le schermate del prototipo

Cosa:

- H4, H7, H8 - L'icona del logo dell'app presente in ogni pagina in alto a destra



Perché:

- H4 - L'utente si aspetta di trovare in quella posizione la propria immagine profilo con collegamento alla rispettiva pagina, e non un'immagine priva di funzionalità.
- H7 - mi aspetto che il logo sia premibile per tornare direttamente alla home da qualsiasi schermata. Se invece fosse solo di bellezza andrebbe inserito esclusivamente nella homepage.
- H8 - L'utente potrebbe essere distratto dalla presenza di questo elemento.

Gravità: 1

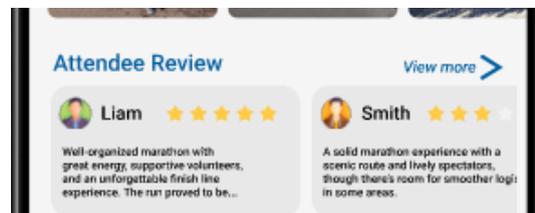
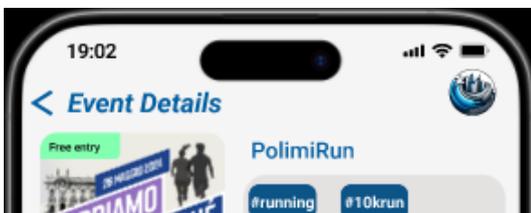
Problema 10. H4 - Consistenza e standard (v1,v3,v5)

H5 - Prevenzione dagli errori (v5)

Dove: Nelle schermate "Event Details", "Reviews", "Chat" e "Group Info".

Cosa:

- H4, H5 - La freccia che indica a sinistra vicino al titolo della schermata attuale.



Perché:

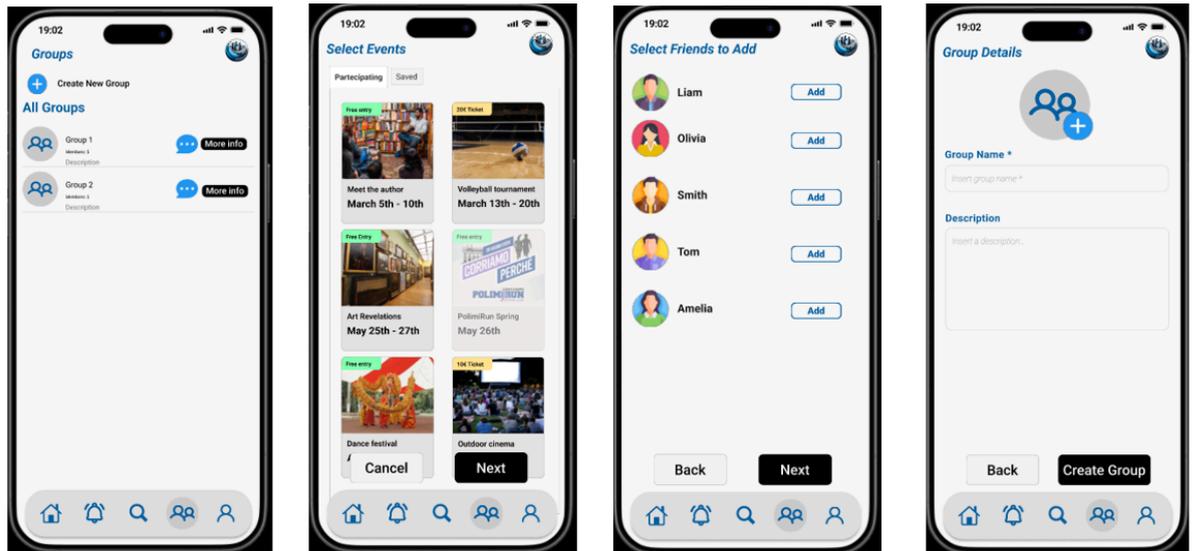
- H4 - L'utente si aspetta che quel tipo di "grafica" indichi il cliccare la freccia per andare nella sezione indicata dalla scritta, come in tante altre applicazioni e nella stessa City Wave dove, nella pagina "Event Details", cliccare su "view more >" nella sezione relativa alle recensioni, porta a un elenco ampliato delle stesse.
- H5 - Aspettandosi di andare alla pagina richiesta, l'utente potrebbe cliccare e tornare involontariamente indietro.

Gravità: 1

Problema 11. H1 - Visibilità dello stato del sistema (v3, v7)

Dove: Nelle schermate del flusso di creazione di un gruppo

Cosa: Nel corso della creazione di un gruppo l'utente non sa a quale passaggio del processo si trova.



Perché: Non ci sono aggiornamenti sul numero di azioni ancora da eseguire.
Gravità: 1

Problema 12. H8 - Estetica e design minimalista (v2)

Dove: home → cards degli eventi.

Cosa: H8 - in ogni card è più grande la data rispetto al nome dell'evento.

Perché: H8 - l'informazione principale dovrebbe essere il nome dell'evento stesso e poi più in piccolo la data in cui si tiene.



Gravità: 2

Problema 13. H6 - Riconoscere Invece che Ricordare(v2, v6)

Dove: home.

Cosa: H6 - non c'è modo di accedere ad una lista completa di eventi, se non dalla navbar

Perché: H6 - l'utente deve ricordare l'unico pulsante che lo porta a tutti gli eventi.

Gravità: 2

Problema 14. H3 - Controllo e libertà dell'utente(v2)

Dove: Event details.

Cosa: H3 - non posso ingrandire l'immagine di presentazione dell'evento.

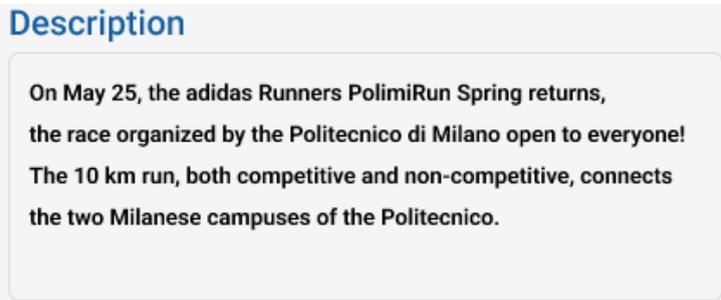
Perché: H3 - vorrei vederla in grande per avere più informazioni o se ci vedo poco.
Gravità: 1

Problema 15. H8 - Estetica e design minimalista (v2)

Dove: Event details → Description.

Cosa: H8 - il testo della descrizione è poco leggibile.

Perché: H8 - è in grassetto e con righe troppo spaziate.



Gravità: 1

Problema 16. H7 - Flessibilità ed efficienza d'uso (v2)

Dove: Event Details → reviews.

Cosa: H7 - non c'è modo di vedere e gestire le review lasciate dall'utente stesso.

Perché: H7 - è importante potere ad esempio eliminare o modificare il testo delle review lasciate.

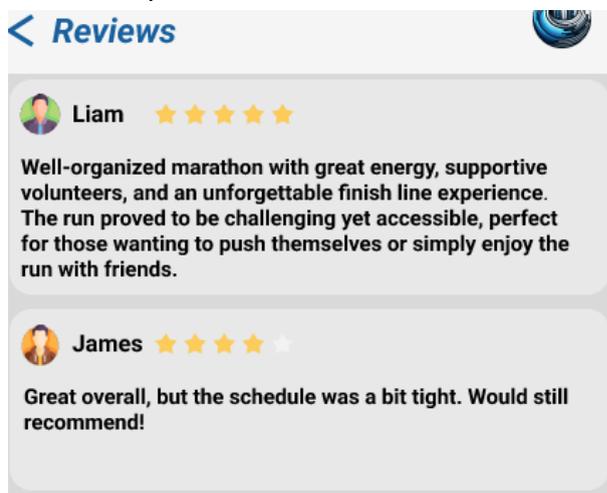
Gravità: 2

Problema 17. H8 - Estetica e design minimalista (v2)

Dove: Reviews → lista completa delle review

Cosa: le cards sono di dimensione variabile e sembra si allungano con la lunghezza del testo.

Perché: le card dovrebbero essere della stessa dimensione e al limite poterle espandere al tocco. Questo causa disordine e problemi di leggibilità.



Gravità: 3

Problema 18. H7 - Flessibilità ed efficienza d'uso (v2, v7)

Dove: Reviews → lista completa delle review

Cosa: non posso fare il sorting delle recensioni.

Perché: un utente esperto potrebbe voler filtrare le recensioni per stelle o per contenuto.

Gravità: 2

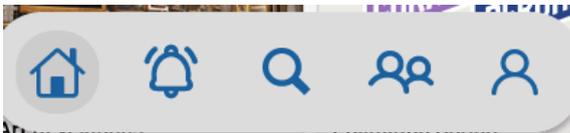
Problema 19. H6 - Riconoscere Invece che Ricordare (v2)

H10 - Aiuto e documentazione (v1, v2)

Dove: Navbar

Cosa: non c'è nessun label per indicare la funzione dei pulsanti

Perché: H6, H10 - è buona pratica mettere dei label nelle navbar per aiutare gli utenti a navigare le applicazioni senza che debbano ricordare a memoria le varie sezioni, soprattutto quando non sono funzioni comuni come quella dei gruppi.



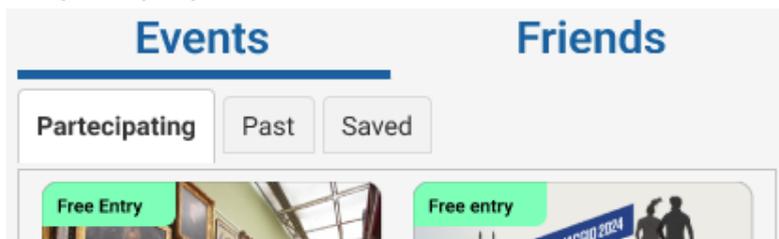
Gravità: 2

Problema 20. H8 - Estetica e design minimalista (v2)

Dove: Profile → Events

Cosa: le tab per passare tra eventi passati e futuri hanno un design da PC.

Perché: le tab sono troppo piccole e adatte a un puntatore, oltre che avere un design language da applicazione per PC.

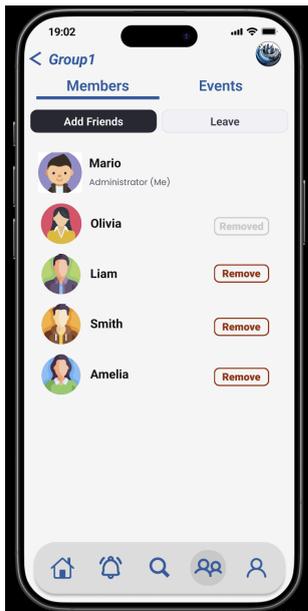


Gravità: 2

Problema 21. H5 - Prevenzione di Errori (v1, v4,v3, v7)

Dove: Nella pagina "More Info" di un gruppo

Cosa: Il bottone "Leave" che permette di abbandonare un gruppo, a differenza dei bottoni "Remove" colorati di rosso, assomiglia ad un semplice bottone. Inoltre per nessuna di queste azioni è stato implementato un form di conferma.



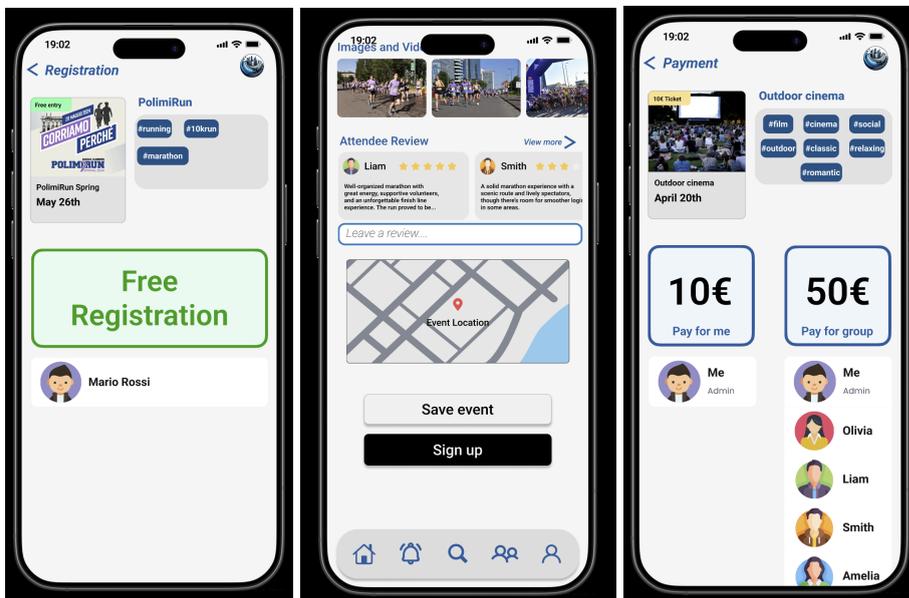
Perché: Pensiamo sia necessario perché il bottone “Leave” essenzialmente produce un risultato addirittura più dannoso per l’utente rispetto a “Remove”, dato che lo taglia fuori dal gruppo, e penso dovrebbe essere segnalato adeguatamente.

Gravità: 2

Problema 22. H1 - Visibilità dello Stato del Sistema (v4)

Dove: All’interno delle pagine “Event Details” e “Registration”.

Cosa: Mancano prompt di conferma del salvataggio dell’evento e dell’iscrizione allo stesso.



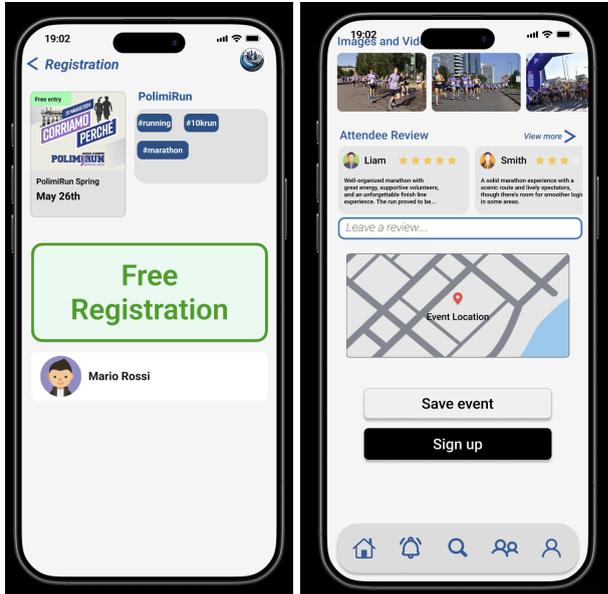
Perché: nonostante l’utente possa confermare l’esito di entrambe queste azioni in seguito andando nella pagina profilo e assicurandosi che gli eventi compaiano effettivamente tra quelli negli appositi elenchi, pensiamo sia utile notificare l’utente in maniera istantanea implementando un prompt o una pagina di conferma nel caso di registrazione a pagamento.

Gravità: 2

Problema 23. H3 - Controllo e Libertà degli Utenti (v4, v7)

Dove: All'interno delle pagine "Event Details" e "Registration".

Cosa: Mancano prompt che permettano all'utente di annullare salvataggi di eventi o registrazioni gratuite nel caso in queste avvengano premendo per errore i tasti.



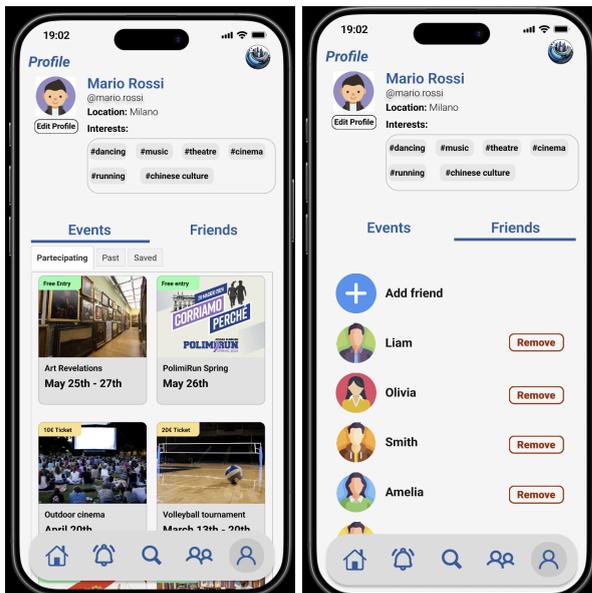
Perché: soprattutto nel caso della registrazione gratuita pensiamo che un utente possa premere per sbaglio il tasto. Implementare un prompt per la conferma della registrazione o salvataggio con la possibilità di annullare tutto in caso di errore potrebbe risolvere la cosa.

Gravità: 1

Problema 24. H7 - Flessibilità ed Efficienza di Utilizzo (v4, v7)

Dove: Nella pagina "Profile", all'interno della sezione "Events"

Cosa: Attualmente non esiste un modo all'interno del prototipo per annullare l'iscrizione o il salvataggio di un evento.



Perché: Pensiamo sia una feature obbligatoria in casi come questo, per dare la libertà agli utenti di liberarsi da eventi a cui non sono più interessati e che altrimenti riempirebbero la loro pagina profilo. Ad esempio questa feature è stata implementata per gli amici all'interno della sezione "Friends". Abbiamo segnalato la pagina "Profile" perchè supponiamo sia quella in cui una feature del genere potrebbe essere implementata, ma possono esserci anche altre soluzioni, come aggiungere un pulsante all'interno della pagina dello stesso evento.

Gravità: 3

Problema 25. H5 - Prevenzione degli errori (v2)

H8 - Estetica e design minimalista(v1, v2)

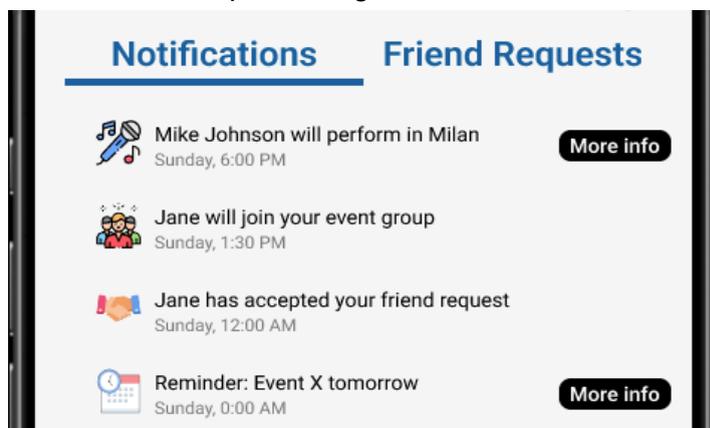
Dove: Notification

Cosa:

- H5 - le righe delle notifiche sono troppo piccole
- H8 - le righe sono separate non distintamente e le icone sono superflue

Perché:

- H5 - l'utente può premere per sbaglio la riga sbagliata oppure fare fatica a leggere il suo contenuto, soprattutto data e orario che sono troppo piccole e in grigio chiaro.
- H8 - Le righe non sono chiaramente divise e questo crea confusione visiva. Per quanto riguarda le icone, la stessa immagine viene usata per notifiche differenti, potrebbe generare confusione.

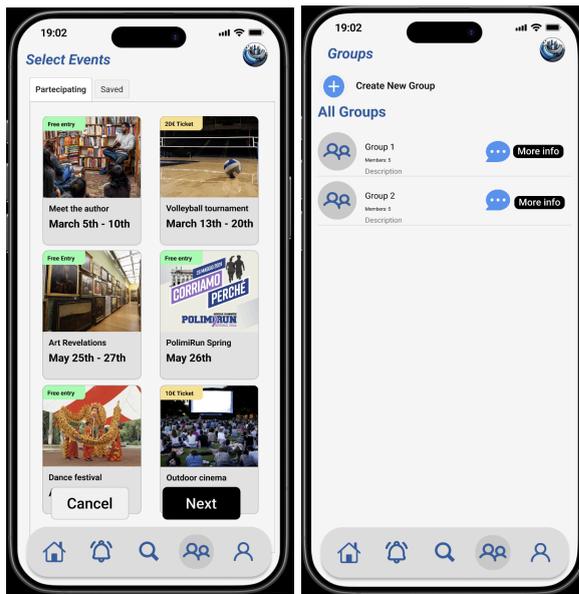


Gravità: 2

Problema 26. H6 - Riconoscere Invece che Ricordare (v4, v6)

Dove: Nella pagina "Select Events", raggiungibile premendo il pulsante con il + all'interno della pagina "Groups"

Cosa: E' possibile selezionare solo eventi a cui si è già iscritti o eventi che sono stati salvati in precedenza, mentre dovrebbe essere possibile selezionare anche eventi con cui non si hanno avuto queste interazioni.



Perché: Perché nel caso in cui un utente si scordi di cercare un evento e salvarlo o iscriversi prima di andare a creare il gruppo sarà costretto ad interrompere il processo in quanto incapacitato a completarlo. Mettiamo gravità massima in questo problema in quanto si tratta di uno che va ad impattare in maniera importante sul task complesso individuato dal gruppo.

Gravità: 4

Problema 27. H9 - Aiuta l'utente a riconoscere, diagnosticare e recuperare dagli errori (v2, v6)

Dove: Registration

Cosa: al momento non c'è una funzione che aiuta gli utenti a gestire registrazioni o pagamenti avvenuti per errore. (funzione non ancora implementata ma senza menzione nel README)

Perché: l'utente deve poter annullare una registrazione accidentale.

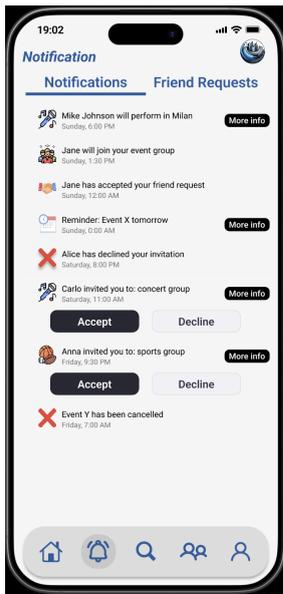
Gravità: 3

Problema 28. H4 - Coerenza e Standard (v4),

H8 - Estetica e Design Minimale (v4)

Dove: Nel menù principale dell'applicazione

Cosa: La presenza dell'icona con link alla pagina "Notification" all'interno del menù principale è superflua, sarebbe meglio cambiarle posizione o rimuoverla.



Perché: In generale le notifiche riguardanti amicizie e simili si trovano in maniera abbastanza standard nelle applicazioni all'interno della pagina profilo di turno o comunque in piccoli bottoni meno visibili (H4, coerenza esterna), un link principale come quello potrebbe suggerire altri funzionamenti della pagina. Inoltre la pagina "Notification" non è nemmeno menzionata all'interno dei task e per si potrebbe rimuovere dal menù principale per renderlo più leggibile e dare più importanza alle altre pagine che invece sono fondamentali per lo svolgimento dei task.

Gravità: 3

Problema 29. H7 - Flessibilità ed efficienza d'uso (v2)

Dove: Search, Profile, Select Events e altre sezioni dove compare una lista di eventi.

Cosa: mancanza della possibilità di mostrare gli eventi in stile lista e non solo come griglia (esempio: cartelle in windows).

Perché: Un utente esperto che vuole cercare rapidamente un evento è facilitato da una vista a lista, poiché più compatta e contiene più informazioni a parità di area. Al momento ci sono solo quattro eventi, mentre con una lista potrei raddoppiare la densità di informazioni.



Gravità: 2

Problema 30. H7 - Flessibilità ed efficienza d'uso (v2, v7)

Dove: Reviews → lista completa delle review

Cosa: non posso fare il sorting delle recensioni.

Perché: un utente esperto potrebbe voler filtrare le recensioni per stelle o per contenuto.

Gravità: 2

Problema 31. H8 - Estetica e design minimalista (v2)

Dove: Event Details → reviews.

Cosa: Il testo delle cards delle review è troppo piccolo.

Perché: è poco leggibile soprattutto se si hanno problemi di vista.



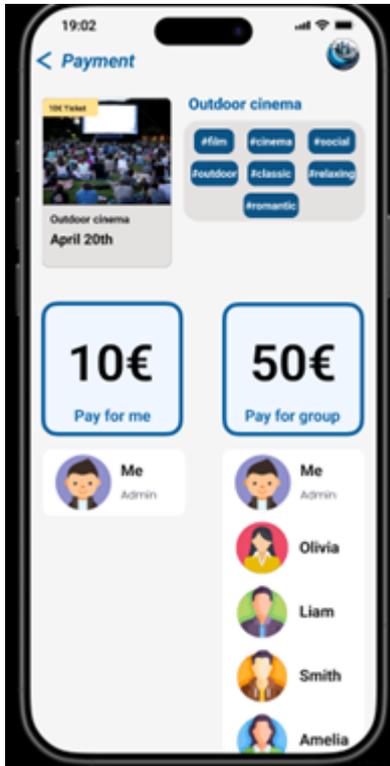
Gravità: 2

Problema 32. H8 - Estetica e design minimalista (v1, v7)

Dove: pagina di pagamento per gruppi

Cosa: sono presenti informazioni non necessarie all'utente per la pagina in cui si trova:

1. sapere chi è l'amministratore del gruppo.
2. conoscere i tag dell'evento.



Perché: La presenza di dettagli superflui potrebbe ridurre l'attenzione dell'utente, nonostante il bottone di azione sia grande.

Gravità: 2

Problema 33. H7 - Flessibilità ed efficienza d'uso (v1, v5)

Dove: nella pagina di creazione dei gruppi, nella lista amici e nella pagina dei membri di un gruppo.

Cosa: è presente la lista degli amici da poter aggiungere, ma non vi è alcun modo per cercare una specifica persona.

Perché: Nel caso in cui la lista fosse molto numerosa, risulterebbe complesso trovare una specifica persona, dal momento che l'unico modo per farlo sarebbe quello di passare in rassegna tutti i nomi presenti.

Gravità: 2

Problema 34. H4 - Coerenza e Standard (v5)
H7 - Flessibilità ed efficienza d'uso (v5)

Dove: nella pagina della chat di gruppo

Cosa: Per accedere alla sezione "More Info" del gruppo bisogna uscire dalla chat e cliccare su "More Info".

Perché:

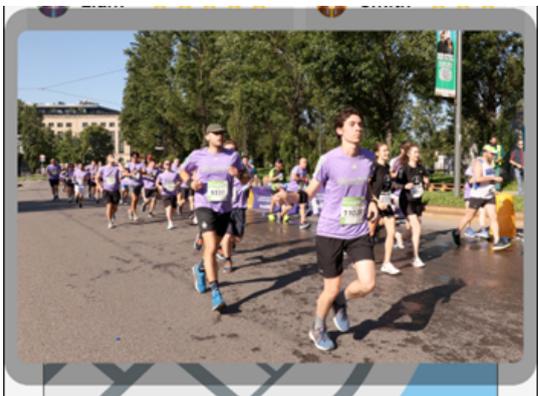
- H4: Le app di messaggistica attuali permettono di accedere alla sezione relativa alle informazioni del gruppo anche all'interno della chat, solitamente cliccando sul nome del gruppo;
- H7: Al momento, in caso l'utente stia scrivendo all'interno del gruppo e voglia fare un'operazione per cui sia necessario accedere alla pagina di informazioni, dovrebbe uscire dalla chat e cliccare sul pulsante apposito, anziché poter fare il tutto senza cambiare pagina.

Gravità: 2

Problema 35.

Dove: Pagina *dettagli evento*

Cosa: nella visione delle foto, non si capisce subito che selezionando una si apre una lista a scorrimento orizzontale.



Perché: l'immagine occupa perfettamente il riquadro che la contiene, e, non essendoci l'immagine successiva "tagliata", non è subito riconducibile a lista a scorrimento quale è.

Gravità: 1

Parte III: Sintesi e raccomandazioni condivise

Euristica	# viol. (rating: 0)	# viol. (rating: 1)	# viol. (rating: 2)	# viol. (rating: 3)	# viol. (rating: 4)
H1: Visibility of system status		1	1		
H2: Match between the system and the real world				1	
H3: User control and freedom		2	1		
H4: Consistency and standards		2	2	2	1
H5: Error prevention		1	2	2	
H6: Recognition rather than recall			1	1	2
H7: Flexibility and efficiency of use		1	7	1	1
H8: Aesthetic and minimalist design		2	4	3	
H9: Help users recognize, diagnose, and recover from errors				1	
H10: Help and documentation			1	2	1
NE: Altri problemi - non direttamente riconducibili alle euristiche di Nielsen		1			

Troviamo che il prototipo di City Wave sia in uno stato più conforme al low-mid fidelity, rispetto ad un mid-high fidelity. Siamo tutti concordi con il fatto che bisognerebbe:

- Affrontare con meno superficialità lo sviluppo dei task: abbiamo trovato delle criticità nel flusso di usabilità del task semplice e del task complesso che potevano essere evitate con un'analisi più approfondita;
- Porre più attenzione nello sviluppo delle feature secondarie dell'applicazione, vedasi il calendario presente nella Home Page;
- Rivisitare alcune scelte di design per rendere l'applicazione più accessibile e intuitiva.

In generale, abbiamo riscontrato problemi critici in molte delle pagine del prototipo. Ci permettiamo quindi di consigliare al gruppo di rivederlo nella sua interezza per far esprimere al meglio il suo potenziale.