

Heuristic Evaluation

Gabriele Arcese: gabriele.arcese@studio.unibo.it

Descrizione del progetto

L'applicazione valutata si chiama "SAFEMATE" ed è un'applicazione in cui le persone possono programmare il percorso per raggiungere la meta a piedi, da soli o in compagnia evitando zone pericolose. La valutazione riguarda l'esecuzione di 4 task specifici:

- Task1: Registrazione
- Task2: Effettuare una segnalazione sulla mappa
- Task3: Pianificazione di un percorso
- Task4: Creazione/Unione di un network

Esecuzione della valutazione

La valutazione è stata effettuata attraverso l'esecuzione dei task previsti, verificando per ciascuno di essi la presenza di eventuali violazioni delle euristiche di Nielsen.

Lista delle violazioni:

1. H4: Consistency and standards

Dove: Fase di registrazione. (Task 1)

Cosa: L'app da la possibilità di inserire la propria data di nascita dando la possibilità per giorno, mese ed anno di cliccare su un bottone e far aprire un sotto menù fatto a tabelle dove bisogna cliccare sul numero giusto.

Perché: Di solito quando si da questa possibilità i menu sono a scorrimento e per il mese sono rappresentati i nomi e non i numeri.

Gravità: 1

2. H2: Match between system and the real world

Dove: Fase di registrazione. (Task 1)

Cosa: Il sottomenù di quando si inserisce l'anno di nascita.

Perché: Quando si apre il sottomenù per inserire l'anno di nascita esce una tabella con la possibilità di scorrerla vista la numerosità delle possibili scelte, però per far capire che si può scorrere è stata posizionata una freccia ma nella direzione opposta quindi istintivamente all'utente anziché comprendere che deve scorrere verso destra lo fa verso sinistra.

Gravità: 2

3. H1: Visibility of system status

Dove: Fase di registrazione. (Task 1)

Cosa: I pulsanti per continuare non sono visibili.

Perchè: Quando l'utente termina di inserire tutte le informazioni richieste per la creazione del profilo arriva all'ultima pagina in cui ci sono solamente da accettare i termini e servizi ma non è possibile vedere nemmeno in forma disabilitata il pulsante per completare la registrazione.

Gravità: 1

4. H3: User control and freedom & H5: Error Prevention

Dove: Fase di segnalazione. (Task 2)

Cosa: Dopo aver confermato una segnalazione non è possibile in alcun modo modificarla.

Perchè: Quando si effettua una segnalazione è possibile unicamente visualizzarla e vedere se altre persone hanno confermato o smentito l'accaduto ma nel caso in cui io crei una segnalazione non mi è possibile modificarla/rimuoverla nel caso in cui dopo un po di tempo il "problema" è stato risolto o nel caso in cui ho commesso un errore mentre la compilavo costringendo l'utente a effettuarne una nuova.

Gravità: 3

5. H4: Consistency and standards

Dove: Fase di segnalazione. (Task 2)

Cosa: Il pulsante conferma è difficile da cliccare.

Perchè: Quando vogliamo fare una segnalazione si apre un menu con tutte le possibili situazioni che si vorrebbero segnalare, ma in questa schermata appare permanentemente i tasti virtuali del device che coprono gran parte del pulsante di conferma rendendo difficile il click.

Gravità: 3

6. H4: Consistency and standards

Dove: Fase di segnalazione. (Task 2)

Cosa: La dimensione della schermata varia a seconda del tipo di segnalazione.

Perchè: Quando effettuo una segnalazione se scelgo la voce "comportamenti inadeguati" per un qualche motivo altera l'intera posizione dei pulsanti e la schermata aumenta di dimensioni.

Gravità: 2

7. H4: Consistency and standards

Dove: Fase di segnalazione. (Task 2)

Cosa: C'è differenza tra una segnalazione effettuata durante un percorso ed una effettuata normalmente.

Perchè: Quando effettuo una segnalazione durante un percorso questa viene indicata nell'esatto punto in cui mi trovo in quel momento, mentre quando effettuo una segnalazione non durante un tragitto questa può essere posizionata entro un certo range di distanza dalla nostra posizione.

Gravità: 1

8. H1: Visibility of system status

Dove: Mappa. (Task 2)

Cosa: Le segnalazioni sono visibili solamente dopo che viene effettuata una segnalazione.

Perchè: Quando io visualizzo la mappa questa è pulita, ossia non sono presenti le segnalazioni nè mie, nè degli altri utenti, ma queste appaiono solamente nel momento in cui io effettuo una segnalazione, o cerco un percorso.

Gravità: 3

9. H6: Recognition rather than recall

Dove: Profilo utente. (Task 2)

Cosa: Non sono visualizzabili le informazioni mostrate.

Perchè: Nella pagina del nostro profilo è possibile visualizzare il numero delle segnalazioni effettuate, però non è possibile vedere i dettagli di esse.

Gravità: 2

10. H3: User control and freedom

Dove: Fase di programmazione percorso. (Task 3)

Cosa: L'utente è vincolato nella scelta del punto di partenza e arrivo.

Perchè: Quando si cerca un luogo da raggiungere è impossibile modificare manualmente l'indirizzo di partenza/arrivo costringendo l'utente ogni volta a dover tornare indietro e rieffettuare la ricerca, inoltre il punto di partenza è vincolato alla propria posizione impedendo quindi di programmare un percorso partendo da un punto vicino a dove ci troviamo attualmente ma dove pensiamo di partire.

Gravità: 3

11. H4: Consistency and standards

Dove: Fase di programmazione percorso. (Task 3)

Cosa: E' utilizzata una lingua diversa.

Perchè: L'applicazione presenta tutte le sue voci in lingua italiana ma nella fase di ricerca di un percorso i testi sono in lingua inglese.

Gravità: 2

12. H1: Visibility of system status

Dove: Fase di programmazione percorso. (Task 3)

Cosa: Non è subito visibile la nostra posizione.

Perchè: Quando navighiamo sulla mappa anche se con la posizione attiva, su di essa non compare nessun indicatore non permettendo all'utente di capire la posizione precisa facendo pensare di non aver abilitato la posizione, questa viene mostrata dopo un po di tempo .

Gravità: 2

13. H4: Consistency and standards

Dove: Fase di pianificazione di un percorso. (Task 3)

Cosa: Inconsistenza tra dove parto realmente e indirizzo visualizzato.

Perchè: Se quando apro l'applicazione non ho la posizione attivata, e la attivo solamente quando devo cercare un percorso, le informazioni del punto di partenza non si aggiornano insieme alla posizione effettiva, risultando che nel riepilogo prima di avviare la ricerca, ho un indirizzo di partenza diverso rispetto alla posizione mostrata sulla mappa.

Gravità: 2

14. H4: Consistency and standards & H6: Recognition rather than recall

Dove: Fase di pianificazione di un percorso. (Task 3)

Cosa: Non vengono visualizzati subito i percorsi recenti.

Perchè: A differenza di altre applicazioni simili in cui nel momento in cui si tocca la barra di ricerca vengono fuori i percorsi recenti, qui vengono mostrati solamente nel momento in cui si inizia a digitare.

Gravità: 1

15. H7: Flexibility and efficiency of use

Dove: Fase di pianificazione di un percorso. (Task 3)

Cosa: Non è possibile aggiungere dei percorsi preferiti.

Perchè: L'applicazione non dà la possibilità di aggiungere in una lista le destinazioni "preferite" costringendo l'utente ad inserire l'indirizzo ogni volta.

Gravità: 1

16. H3: User control and freedom

Dove: In qualsiasi momento.

Cosa: Periodicamente appare una schermata pop up chiedendo di abilitare le notifiche.

Perchè: Questa schermata compare periodicamente a schermo indipendentemente da cosa si sta facendo ed anche se si sceglie di saltare questo passaggio dopo un po di tempo questa riappare come se precedentemente non avessimo fatto alcuna scelta.

Gravità: 4

17. H1: Visibility of system status & H9: Help users recognize, diagnose, and recover from errors

Dove: In qualsiasi momento.

Cosa: L'app funziona anche se con la posizione disattivata.

Perchè: Anche se io non attivo la posizione posso eseguire tutti i task (ovviamente in maniera errata) in quanto sembrerebbe essere stata definita una posizione di default dell'utente e quindi considera quella come la posizione, non avvertendo l'utente di attivare la posizione per utilizzare il servizio in maniera corretta.

Gravità: 2

18. H4: Consistency and standards

Dove: Quando voglio invitare qualcuno nel mio network. (Task 4)

Cosa: Il modo di invitare qualcuno è attraverso un link.

Perchè: Perchè il link che viene inviato non è per unirsi al gruppo ma è per scaricare l'applicazione.

Gravità: 2

19. H1: Visibility of system status

Dove: Quando sono in un network. (Task 4)

Cosa: La posizione è ignota.

Perchè: Nonostante il fatto che nel network io posso scegliere se condividere o meno la mia posizione, anche se la condivido, gli altri utenti non hanno modo di visualizzare sulla mappa la mia posizione.

Gravità: 3

20. H4: Consistency and standards

Dove: Quando condivido la percentuale della mia batteria. (Task 4)

Cosa: Le icone sono diverse rispetto al tutorial.

Perchè: Quando viene visualizzato il tutorial questo ci fa vedere la schermata dei network e ciò che si può fare, però poi andando di fatto a confrontare le icone mostrare le due sono diverse.

Gravità: 1

21. H1: Visibility of system status

Dove: Quando modifico il nome del mio network. (Task 4)

Cosa: Non è chiaro come salvare le modifiche.

Perchè: Quando modifico il nome del mio gruppo non è presente nessun tasto "SALVA" e questo può confondere in quanto l'utente potrebbe pensare che il salvataggio avviene in automatico.

Gravità: 2

22. H4: Consistency and standards

Dove: Nella pagina dei network. (Task 4)

Cosa: Il nome non è standardizzato.

Perchè: Nella maggior parte delle applicazioni che permettono la creazione di una community e che prevede l'interazione tra gli utenti, il nome che viene dato è quello del gruppo, invece qui così come per la ricerca del percorso viene cambiata la lingua e utilizzato il termine inglese.

Gravità: 2

23. H5: Error Prevention

Dove: Nella lista dei network. (Task 4)

Cosa: Il nome dei network è confusionario.

Perchè: Quando io creo un nuovo network non mi viene data la possibilità di scegliere un nome e di default viene dato il nome "network di NOMEUTENTE", se successivamente decido di creare un nuovo

network, questo assumerà lo stesso nome non dando la possibilità all'utente di distinguere quale network è quale, si può distinguere solo dai membri che si sono già uniti.

Gravità: 3

24. H2: Match between system and the real world

Dove: Nel network. (Task 4)

Cosa: La feature non è stata completata.

Perchè: Da come si intuisce l'idea del network era quello di videochiamarsi tra i membri del network e camminare come se si fosse insieme, ma se provo ad avviare una videochiamata mi dice che la feature non è stata ancora aggiunta, rendendo di fatto inutile la presenza del network, in quando non ci sono altre modalità per contattare gli altri partecipanti.

Gravità: 4

Riassunto e raccomandazioni

Heuristic	# violations
H1: Visibility of system status	5
H2: Match between system and the real world	3
H3: User control and freedom	3
H4: Consistency and standards	10
H5: Error prevention	2
H6: Recognition rather than recall	2
H7: Flexibility and efficiency of use	1
H8: Aesthetic and minimalist design	0
H9: Help users recognize, diagnose, and recover from errors	1
H10: Help and documentation	0
HN: Non-heuristic issue	0

L'applicazione presenta un numero evidente di violazioni, la maggior parte riguardano decisioni di design prese fuori dagli standard che vengono utilizzati dalle applicazioni più popolari, però ci sono anche lati positivi come la presenza al primo avvio dell'applicazione di un consistente tutorial che permette all'utente di comprendere bene tutto ciò che può essere fatto ed anche come farlo, quest'ultimo sempre consultabile nel caso si abbiano dubbi su dove andare per svolgere determinati compiti.

I problemi evidenziati non sono bloccanti, l'utente può riuscire a fare ciò che vuole, magari in maniera non facile come visto per le segnalazioni che hanno un comportamento abbastanza anomalo e controintuitivo.