

Valutazione euristica

Questa è la valutazione euristica condivisa del gruppo *Gli Informagici*. È stata creata unendo le valutazioni individuali di ogni membro del gruppo. I valutatori sono identificati secondo la seguente legenda:

| Nome valutatore | Codice identificativo |
|----------------------------|-----------------------|
| Agnoli Pietro | 1 |
| Delton Matteo | 2 |
| Del Ponte Diletta | 3 |
| Consorte Federico | 4 |
| Carrieri Alessandro Marzio | 5 |
| Agostino Contemi | 6 |

Descrizione del progetto

Zenwear è un sistema pensato per aiutare le persone che soffrono di attacchi di panico e d'ansia. L'applicazione va usata insieme allo smartwatch per permettere agli utenti di venire aiutati nel momento del bisogno con la tecnica che preferiscono e di monitorare battiti, respirazione e sudorazione.

Elenco condiviso delle violazioni

- H2 / H10** - Match between system and the real world / Help and documentation | Individuato da: 1, 2.
 - Dove:** Schermata home.
 - Cosa:** L'unità di misura per i respiri in un minuto è APM (Act per minute).
 - Perché:** L'utente non sa che cosa sia un APM e quindi non è in grado di capire bene cosa significhi quella misura. Abbiamo capito il suo significato solo andando nella pagina delle statistiche che ha la stessa misura ma con l'unità di misura spiegata. Su internet non siamo stati in grado di trovare APM come unità di misura per i respiri in un minuto.
 - Severity:** 3.
- H10** - Help and documentation | Individuato da: 1.
 - Dove:** Schermata delle impostazioni.
 - Cosa:** L'ultimo elemento della lista è *Change duration of function*. Non è specificato a quale funzione ci si riferisce.
 - Perché:** Non capiamo a che funzione si riferisca. È la durata delle chiamate di emergenza, la durata di rilevazione di un attacco di panico o la durata del trattamento?
 - Severity:** 3.
- H10** - Help and documentation | Individuato da: 1, 2.
 - Dove:** Schermata home.
 - Cosa:** La percentuale.
 - Perché:** Non si capisce bene che cosa sia. È quella di umidità della mia pelle? Nel caso cosa significa? Il valore che vedo è nella norma? Non viene spiegato mai all'utente.
 - Severity:** 3.
- H3** - User control and freedom | Individuato da: 1, 2, 3, 4, 5, 6.
 - Dove:** Schermata calendario > dettaglio di un attacco di panico (simbolo >) > "show graphs".
 - Cosa:** Non c'è un modo di tornare indietro.

- **Perché:** L'utente può voler guardare i grafici relativi all'attacco e poi tornare a vedere le altre informazioni. Per farlo deve cliccare sul calendario e sul dettaglio dell'attacco di nuovo.
 - **Severity:** 3.
5. **H5** - Error prevention | Individuato da: 1, 5.
- **Dove:** Schermata homepage.
 - **Cosa:** Non c'è un modo di annullare / non viene richiesta nessuna conferma quando si elimina / accetta un possibile attacco di panico dalla lista presentata.
 - **Perché:** L'applicazione genera una lista di possibili attacchi subiti dall'utente e, per alcuni, chiede all'utente una verifica. Non c'è nessuna richiesta di conferma quando si elimina un evento. Per il modo in cui è implementato e la dimensione dei pulsanti questo può accadere anche per errore e non c'è modo di recuperare.
 - **Severity:** 3.
6. **H3** - User control and freedom | Individuato da: 1, 5.
- **Dove:** Schermata calendario > un giorno sottolineato sul calendario (attacco subito) > "edit".
 - **Cosa:** Una volta premuto il pulsante "edit", non c'è modo di annullare le modifiche.
 - **Perché:** Se l'utente modifica qualche informazione, è obbligato a premere "done" per tornare alla schermata precedente ma "done" obbliga a salvare le modifiche. L'alternativa è premere un pulsante di navigazione in basso e rifare il percorso da capo, perdendo tempo.
 - **Severity:** 3.
7. **H4** - Consistency and standards | Individuato da: 1,6.
- **Dove:** Schermata statistiche.
 - **Cosa:** Quando si usa il tema "dark" non si vede il pulsante "advanced" perché è dello stesso colore dello sfondo.
 - **Perché:** Negli altri temi, il pulsante "advanced" è secondario ma comunque ha uno sfondo. Il tema dark rende più difficile per l'utente vedere il pulsante.
 - **Severity:** 2.
8. **H4** - Consistency and standards | Individuato da: 1.
- **Dove:** Schermata home.
 - **Cosa:** L'icona che rappresenta i battiti cardiaci è piena mentre le altre due (respiri al minuto e sudorazione) sono vuote.
 - **Perché:** Per essere consistenti, bisognerebbe usare un solo stile di icone.
 - **Severity:** 0.
9. **H4** - Consistency and standards | Individuato da: 1.
- **Dove:** Schermata home.
 - **Cosa:** La grandezza del font per il testo normale cambia nella schermata home: la descrizione degli eventi è 13px ma nel resto dell'app il testo normale è 14px (per esempio la scritta "latest" nella home).
 - **Perché:** Per essere consistenti, bisognerebbe usare una sola grandezza per tipo di testo.
 - **Severity:** 1.
10. **H4** - Consistency and standards | Individuato da: 1.
- **Dove:** (Usando il tema blu) > Schermata calendario > un giorno sottolineato sul calendario (attacco subito) > "show graph".
 - **Cosa:** Il titolo "Related Graphs" è in bianco, il resto dei titoli nell'app è nero.
 - **Perché:** Per essere consistenti, bisognerebbe usare lo stesso colore per tutti i titoli.
 - **Severity:** 1.
11. **H3** - User control and freedom | Individuato da: 1, 3, 4, 5, 6.
- **Dove:** Schermata impostazioni.
 - **Cosa:** Non c'è un pulsante per tornare indietro.
 - **Perché:** L'utente è costretto a premere uno dei pulsanti di navigazione per uscire dalle impostazioni, perdendo tutto quello che stava facendo prima di modificare queste.
 - **Severity:** 3.
12. **H3** - User control and freedom | Individuato da: 1, 3, 4, 5.
- **Dove:** Schermata calendario > un giorno sottolineato sul calendario (attacco subito) > "show graph".

- **Cosa:** Non c'è un pulsante per tornare indietro.
 - **Perché:** L'utente è costretto a premere un pulsante di navigazione per tornare indietro e questo lo rallenta.
 - **Severity:** 3.
13. **H4** - Consistency and standards | Individuato da: 1.
- **Dove:** (usando il tema blu) Schermata Home.
 - **Cosa:** Quando si fa "swipe right" sulla scritta "Did you experienced a panic attack?", compaiono due pulsanti. Lo sfondo di questi pulsanti è diverso dallo sfondo del resto. Questo non succede con gli altri temi.
 - **Perché:** Per essere consistenti, bisognerebbe usare lo stesso sfondo in tutta questa sezione come succede in altri temi.
 - **Severity:** 0.
14. **H4** - Consistency and standards | Individuato da: 1, 3, 6.
- **Dove:** Nelle schermate di visione, registrazione, modifica di un attacco e smartwatch.
 - **Cosa:** I pulsanti hanno la prima lettera maiuscola.
 - **Perché:** Nel resto dell'app, i pulsanti sono tutti in minuscolo. Per essere consistenti, bisognerebbe usare lo stesso stile per tutti i pulsanti.
 - **Severity:** 1.
15. **H8** - Aesthetic and minimalist design | Individuato da: 1, 2, 5, 6.
- **Dove:** La schermata delle statistiche.
 - **Cosa:** La versione simplified mostra le stesse informazioni della homepage. L'unica differenza è che qui vengono spiegate le misure meglio ma questo andrebbe fatto già nella home.
 - **Perché:** Le informazioni ripetute possono confondere l'utente.
 - **Severity:** 2.
16. **H10** - Help and documentation | Individuato da: 1, 3.
- **Dove:** Schermate dello smartwatch.
 - **Cosa:** Non c'è nessuna spiegazione del significato delle misure e delle icone sullo smartwatch.
 - **Perché:** Le misure nello smartwatch non vengono spiegate in nessun punto e quindi per l'utente è difficile capire cosa significhi. Soprattutto l'unità di misura APM.
 - **Severity:** 3.
17. **H10** - Help and documentation | Individuato da: 1, 2, 3.
- **Dove:** Homepage.
 - **Cosa:** Non è immediato capire che bisogna fare "swipe" verso destra per confermare o negare che sia avvenuto un attacco.
 - **Perché:** Dal momento che non c'è nessun tutorial o indicazione, non crediamo che sia immediato per un utente fare "swipe" verso destra per confermare che sia avvenuto un attacco dalla lista.
 - **Severity:** 4.
18. **H4** - Consistency and standards | Individuato da: 2.
- **Dove:** Homepage.
 - **Cosa:** L'etichetta "Latest", che si rifà alla colonna con gli orari, visualmente fa parte della sezione precedente.
 - **Perché:** Essendo raggruppata in una sezione a cui non appartiene può creare confusione.
 - **Severity:** 1.
19. **H4** - Consistency and standards | Individuato da: 2.
- **Dove:** Homepage.
 - **Cosa:** L'indicatore di posizione "Home" ha la stessa importanza visuale dell'etichetta "Latest" e si trova nella stessa riga della temperatura e nella stessa colonna delle icone, pur non facendo da legenda né per l'una né per l'altra.
 - **Perché:** Nella posizione in cui si trova l'utente si aspetta un'etichetta di altro tipo ed essendo poco in risalto non svolge il compito per cui è stato pensato, ovvero far capire immediatamente all'utente in che posizione dell'app si trova.
 - **Severity:** 2.
20. **H6** - Recognition rather than recall | Individuato da: 2.

- **Dove:** Homepage.
 - **Cosa:** Quando si scorre per rispondere alla domanda “Did you experience a panic attack?” l’orario a cui si riferisce la domanda viene nascosto. In questo modo se l’utente scorre perde il riferimento temporale.
 - **Perché:** L’utente deve fare uno sforzo mnemonico (pur minimo) evitabile.
 - **Severity:** 2.
21. **H10** - Help and documentation | Individuato da: 2.
- **Dove:** Tendina.
 - **Cosa:** Da questa schermata non è chiaro cosa faccia il “function button” (nella documentazione chiamato “panic button”) – “currently press 5 sec” e “currently activate and deactivate” sono testi criptici che non danno indicazioni su cosa succeda una volta che si preme per 5 secondi e su cosa si debba attivare o disattivare.
 - **Perché:** L’utente non capisce a cosa serve il pulsante.
 - **Severity:** 3.
22. **NE** - Altri problemi non direttamente riconducibili alle euristiche di Nielsen | Individuato da: 2.
- **Dove:** Varie schermate.
 - **Cosa:** Alcune icone e alcuni testi nel tema “blue” sono bianchi su sfondo azzurro, risultando poco leggibili.
 - **Perché:** Risultano poco gradevoli alla vista e, nel caso di testi, difficili da leggere.
 - **Severity:** 1.
23. **NE** - Altri problemi non direttamente riconducibili alle euristiche di Nielsen | Individuato da: 2.
- **Dove:** Schermata coi grafici (accessibile dal calendario).
 - **Cosa:** I valori e le unità di misura riportate nei grafici relativi alla respirazione e alla sudorazione sono sbagliati (i valori sono in battiti per minuto).
 - **Perché:** Non viene riportata l’informazione corretta.
 - **Severity:** 3.
24. **H4** - Consistency and standards | Individuato da: 2.
- **Dove:** Varie schermate.
 - **Cosa:** Il termine “register” non è appropriato, è meglio usare “log”.
 - **Perché:** In altri servizi (ad esempio Apple Health) la registrazione di dati è indicata col termine “log”, pertanto più familiare all’utente.
 - **Severity:** 1.
25. **H4** - Consistency and standards | Individuato da: 2.
- **Dove:** Schermata calendario.
 - **Cosa:** L’elemento a forma di maggiore ruotato di 90° in senso orario non è cliccabile, mentre gli altri simboli a forma di maggiore nella schermata lo sono.
 - **Perché:** Risulta fuorviante per l’utente e generalmente non vengono usati pulsanti per scorrere.
 - **Severity:** 2.
26. **H7** - Flexibility and efficiency of use | Individuato da: 2.
- **Dove:** Sezione per la visualizzazione avanzata dei dati.
 - **Cosa:** I puntini che indicano quale grafico si sta guardando e quanti ce ne sono non sono cliccabili.
 - **Perché:** In altre applicazioni che ne fanno uso sono cliccabili, pertanto l’utente può aspettarsi lo siano; cioè consente di spostarsi tra le schermate più velocemente.
 - **Severity:** 0.
27. **H4** - Consistency and standards | Individuato da: 2.
- **Dove:** Dettaglio attacco di panico (accessibile dal calendario) e modifica dell’evento registrato.
 - **Cosa:** I pulsanti e i nomi dei sintomi usano lo stesso stile, l’unica differenza è il cambiamento nello spessore del testo (non sempre, ad esempio il pulsante “add” nella sezione di modifica è identico ai nomi dei sintomi).
 - **Perché:** Può portare a pensare che gli indicatori dei sintomi siano cliccabili come dei pulsanti, ma non lo sono.
 - **Severity:** 2.
28. **H5** - Error prevention | Individuato da: 2.

- **Dove:** Tendina.
 - **Cosa:** Azioni distruttive (cancellazione dell'account o dei dati del dispositivo) presentano lo stesso stile del pulsante per far squillare il dispositivo, non distruttiva.
 - **Perché:** Un utente distratto potrebbe cliccare sul pulsante sbagliato e fare un danno irreparabile.
 - **Severity:** 1.
29. **H3** - User control and freedom | Individuato da: 2, 3, 4, 5, 6.
- **Dove:** Schermata di modifica di un evento registrato.
 - **Cosa:** È impossibile tornare indietro se non tramite i pulsanti nella barra di navigazione, che però portano indietro di diverse schermate e non di una sola.
 - **Perché:** L'utente potrebbe voler tornare indietro di una sola schermata.
 - **Severity:** 3.
30. **H6** - User control and freedom | Individuato da: 4.
- **Dove:** Nella schermata di inserimento degli attacchi di panico.
 - **Cosa:** Sono presenti le sigle BPM e ATM, il cui significato è spiegato solamente nella pagina dello storico alla quale non si deve necessariamente accedere per aggiungere un attacco di panico; infatti, testando l'applicazione abbiamo avuto difficoltà nel capire la sigla ATM.
 - **Perché:** L'utente è costretto a ricordare informazioni da un'altra area dell'interfaccia.
 - **Severity:** 2.
31. **H10** - Help and documentation | Individuato da: 4.
- **Dove:** Nella schermata storico advanced.
 - **Cosa:** Non è chiara la possibilità di fare swipe a destra o a sinistra per vedere diversi tipi di dati.
 - **Perché:** L'utente può non trovare subito il modo di accedere a quelle informazioni.
 - **Severity:** 1.
32. **H3** - User control and freedom | Individuato da: 3, 4, 5.
- **Dove:** Smartwatch.
 - **Cosa:** È possibile scorrere le schermate soltanto in una direzione, ciò significa che se accidentalmente l'utente preme il bottone una volta in più (cosa facile con lo smartwatch), si vede costretto a ripassare per tutte le altre schermate prima di poter arrivare a quella di interesse. Si potrebbe per esempio mettere una rotella che permette di scorrere le schermate in entrambe le direzioni.
 - **Perché:** L'utente non ha margine di errore.
 - **Severity:** 4.
33. **H3** - User control and freedom | Individuato da: 4, 6.
- **Dove:** Tutte le schermate che non siano le impostazioni (smartwatch).
 - **Cosa:** Se dalle schermate di monitoraggio dei parametri si va a vedere il loro andamento nel tempo non si ha modo di tornare indietro e si può solo premere il panic button.
 - **Perché:** L'utente se vuole accedere all'andamento dei suoi dati nel corso della giornata è costretto ad attivare il panic button (e dunque a svolgere un'altra operazione) per non rimanere bloccato.
 - **Severity:** 4.
34. **H6** - Recognition rather than recall | Individuato da: 5.
- **Dove:** Pagina analisi.
 - **Cosa:** Le opzioni "simplified" e "advanced" sono poco in evidenza nonostante siano una funzionalità importante.
 - **Perché:** l'utente potrebbe non utilizzare l'app nel modo giusto o non usufruire di ogni funzione.
 - **Severity:** 1.
35. **NE** - Altri problemi non direttamente riconducibili alle euristiche di Nielsen | Individuato da: 3.
- **Dove:** Tutte le schermate.
 - **Cosa:** La barra inferiore dell'applicazione non è ben allineata nella sezione dedicata all'analisi dei dati.
 - **Perché:** Risultano poco gradevoli alla vista.
 - **Severity:** 1.
36. **H7** - Recognition rather than recall | Individuato da: 4.

- **Dove:** Nella schermata impostazioni dello smartwatch.
 - **Cosa:** Non è immediatamente intuibile che con il tasto in basso si può scorrere il menu mentre con quello in alto confermare le scelte, inizialmente sembravano touch.
 - **Perché:** l'interazione per un utente principiante potrebbe essere ostica.
 - **Severity:** 2.
37. **H3** - User control and freedom | Individuato da: 4.
- **Dove:** Nelle schermate con il termometro, con il cuore, con i polmoni e in alcune schermate delle impostazioni dello smartwatch.
 - **Cosa:** Non funziona il panic button.
 - **Perché:** L'utente si aspetta che funzioni sempre.
 - **Severity:** 4.
38. **H2** - Match between system and the real world | Individuato da: 5.
- **Dove:** Registrazione attacco di panico.
 - **Cosa:** L'utente ha la possibilità di registrare solo i sintomi disponibili, sottovalutando il fatto che l'utente potrebbe avere altri sintomi al di fuori di quelli, si potrebbe mettere un'opzione "altro" con possibilità di scrittura.
 - **Perché:** l'utente potrebbe non tener traccia di alcuni sintomi reali.
 - **Severity:** 3.
39. **H10** - Help and documentation | Individuato da: 3.
- **Dove:** Schermata coi grafici (accessibile in analisi dati > advanced).
 - **Cosa:** Le unità di misura sono assenti nei grafici relativi al battito cardiaco, alla respirazione e alla sudorazione.
 - **Perché:** La comprensione dei grafici potrebbe risultare difficoltosa per l'utente.
 - **Severity:** 2.
40. **H10** - Help and documentation | Individuato da: 4.
- **Dove:** Settings and Customization → change zenwear panic button function.
 - **Cosa:** Non è chiaro a cosa serva questa funzione. Intuitivamente sembra serva a cambiare la funzione del tasto ma non ne siamo certi dato che è la funzione cardine dell'applicazione.
 - **Perché:** Non è chiaro a cosa faccia la funzione.
 - **Severity:** 2.
41. **NE** - Altri problemi non direttamente riconducibili alle euristiche di Nielsen | Individuato da: 3.
- **Dove:** Tutte le schermate.
 - **Cosa:** Scorrendo verso il basso per tirare giù la tendina, questa rimane dove si trova e scende un'altra tendina sopra di questa. Scorrendo verso il basso per tirare giù la tendina, questa rimane dove si trova e scende un'altra tendina sopra di questa.
 - **Perché:** Non è gradevole graficamente.
 - **Severity:** 1.
42. **H8** - Aesthetic and minimalist design | Individuato da: 6.
- **Dove:** Tutte le schermate.
 - **Cosa:** Le schermate sono piene di dati ed informazioni compattate.
 - **Perché:** Rendono lento il processo di assimilazione dei dati per l'utente.
 - **Severity:** 3.
43. **H10** - Help and documentation | Individuato da: 6.
- **Dove:** Schermate dei grafici
 - **Cosa:** I consigli che vengono dati all'utente non sono chiaramente contrassegnati come tali.
 - **Perché:** L'interfaccia risulta meno comprensibile per l'utente.
 - **Severity:** 2.

Sintesi e raccomandazioni

| Euristica | Numero | Numero | Numero | Numero | Numero |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|

| | violazioni (rating: 0) | violazioni (rating: 1) | violazioni (rating: 2) | violazioni (rating: 3) | violazioni (rating: 4) |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| H1: Visibility of system status | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| H2: Match between system and the real world | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| H3: User control and freedom | 0 | 0 | 0 | 6 | 3 |
| H4: Consistency and standards | 2 | 5 | 4 | 0 | 0 |
| H5: Error prevention | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| H6: Recognition rather than recall | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| H7: Flexibility and efficiency of use | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| H8: Aesthetic and minimalist design | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| H9: Help users recognize, diagnose, and recover from errors | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| H10: Help and documentation | 0 | 1 | 3 | 5 | 1 |
| NE: Altri problemi | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 |

Raccomandazioni

Abbiamo apprezzato l'integrazione tra lo smartwatch e l'applicazione sul telefono: la possibilità di avere un pulsante anti-panico a portata di polso è molto utile. Ci è piaciuta l'idea di poter decidere il tipo di aiuto che si vuole ricevere quando si presenta la necessità. Non è stato molto chiaro il motivo per il quale sia così importante vedere delle statistiche sugli attacchi e sui propri parametri vitali. Capiamo che abbiano ragione di esserci ma viene data loro un'importanza troppo grande a nostro parere. Vedendo "da lontano" l'applicazione sembra che serva a tenere sotto controllo i propri allenamenti più che a gestire attacchi di panico. Inoltre il prototipo non mostra bene come l'applicazione si comporti nel caso di un imminente attacco. Abbiamo trovato il prototipo generalmente usabile. I più grandi problemi di usabilità sono:

- L'assenza quasi totale di pulsanti per tornare indietro e annullare le proprie azioni.
- L'assenza di documentazione sulle misure che l'applicazione mostra all'utente.
- La mancanza di coerenza interna.

Ci sono altri problemi ma sono in gran parte sviste estetiche. Consigliamo agli sviluppatori innanzi tutto di implementare i pulsanti per tornare indietro in tutte le schermate evidenziate e di mettere un piccolo tutorial alla prima apertura dell'applicazione per spiegare le varie misure e il funzionamento dell'app.