

Tripadvisor: Heuristic Evaluation

January 2026

Contents

1	Your Name	2
2	Project Description	2
3	Evaluation Execution	2
3.1	Metodologia	2
3.2	Processo	2
3.3	Definizione dei task	2
3.3.1	Task 1: Ispirazione contestuale	2
3.3.2	Task 2: Organizzazione visuale	3
3.3.3	Task 3: Gestione dell'itinerario	3
3.4	Completezza delle informazioni	3
4	List of Violations	4
5	Summary and Recommendations	7
5.1	Conclusioni e Raccomandazioni	7

1 Your Name

Nicolas Amadori
nicolas.amadori@studio.unibo.it

2 Project Description

TripAdvisor è una piattaforma globale di viaggi che aggrega milioni di recensioni, foto e opinioni generate dagli utenti per guidare la scoperta di hotel, ristoranti e attrazioni. Il servizio permette di pianificare itinerari completi, confrontare prezzi e prenotare esperienze basandosi sui consigli della community.

3 Evaluation Execution

3.1 Metodologia

La valutazione euristica è stata condotta individualmente in un ambiente privo di distrazioni (una biblioteca pubblica). Il dispositivo utilizzato è stato un **computer portatile** con sistema operativo **Linux**, accedendo al **sito** ufficiale di **TripAdvisor** tramite il browser **Firefox**.

3.2 Processo

Il processo ha seguito tre fasi distinte:

- **Definizione dei task:** Ho definito tre task specifici (Ispirazione Visuale, Organizzazione su Mappa, Gestione Itinerario) che rispecchiano i casi d'uso critici del mio progetto, per testare come l'app competitor gestisce questi flussi.
- **Esplorazione libera:** Ho prima esplorato liberamente l'interfaccia per familiarizzare con la navigazione, poi ho eseguito i task passo dopo passo, annotando ogni ostacolo incontrato.
- **Analisi euristica:** Per ogni problema identificato, ho associato una o più delle **10 Euristiche di Nielsen** e assegnato un Severity Rating 0-4 basato sull'impatto sull'esperienza utente.

3.3 Definizione dei task

3.3.1 Task 1: Ispirazione contestuale

Obiettivo: Valutare se è facile trovare ispirazione rapida e visiva.

Scenario: "Sei a Roma. Cerca un ristorante per stasera che abbia un'atmosfera 'romantica' e sia vicino al Colosseo. Cerca di farti un'idea del posto guardando solo foto o video degli utenti."

3.3.2 Task 2: Organizzazione visuale

Obiettivo: Valutare la gestione dell'itinerario e la mappa.

Scenario: "Crea un nuovo viaggio chiamato 'Weekend Romano'. Salva al suo interno 3 posti: il Colosseo, un ristorante specifico e un museo. Ora, prova a visualizzarli tutti insieme su una mappa per vedere quanto sono distanti tra loro."

3.3.3 Task 3: Gestione dell'itinerario

Obiettivo: Testare la difficoltà di gestire gli orari e i cambi di programma.

Scenario: "Hai salvato i 3 posti nel viaggio. Ora prova a ordinarli in una sequenza temporale per la giornata di domani. Prova a cambiare l'ordine."

3.4 Completezza delle informazioni

Le informazioni fornite dall'applicazione erano sufficienti per completare i task di base, ma ho notato che per simulare l'esperienza in loco (Task 3) ho dovuto immaginare di essere fisicamente presente nel luogo, perché non potevo usare davvero la funzione 'vicino a me' o vedere il percorso reale non essendo fisicamente lì.

4 List of Violations

Ecco i problemi riscontrati durante l'esecuzione dei 3 task su TripAdvisor.

1. **H7 Flexibility and efficiency of use**

Where: Task 1 (Ricerca Ristorante), Pagina dei risultati di ricerca generica (Landing page da query al singolare).

What: La barra laterale di questa vista offre solo filtri macroscopici di categoria (es. Categorie) e omette i filtri di dettaglio per "Atmosfera" o "Servizi", che sono invece presenti nella sezione dedicata ai soli ristoranti.

Why: Il sistema è inefficiente: l'utente che atterra su questa pagina non può raffinare subito la ricerca ma è costretto a navigare altrove o scorrere risultati misti, aumentando il carico di lavoro per raggiungere l'obiettivo.

Severity: 3

2. **H6 Recognition rather than recall**

Where: Task 1 (Ricerca Ristorante), Vista a elenco dei risultati.

What: Ogni ristorante nella lista è rappresentato da una singola miniatura statica che spesso non è rappresentativa dell'ambiente (es. foto di un piatto invece della sala).

Why: L'utente non può riconoscere l'atmosfera dalla lista; è costretto a richiamare nuove pagine aprendo ogni singola scheda per verificare la pertinenza.

Severity: 3

3. **H8 Aesthetic and minimalist design**

Where: Task 1 (Ricerca Ristorante), Pagina dei risultati.

What: L'elenco dei risultati è frammentato da banner pubblicitari inseriti tra gli item e nella colonna laterale.

Why: I banner occupano spazio utile e spezzano la lista, costringendo l'utente a scorrere di più per vedere i risultati reali.

Severity: 1

4. **H1 Visibility of system status**

Where: Task 1 (Ricerca Ristorante), Lista dei risultati generica.

What: In questa specifica modalità di visualizzazione, manca l'etichetta "Sponsorizzato" sui risultati a pagamento, che appaiono indistinguibili dai risultati organici (a differenza della vista dedicata dove sono segnalati).

Why: Il sistema non comunica lo stato in modo trasparente e uniforme. È impossibile distinguere i risultati pagati da quelli reali. L'utente non sa se un ristorante è in cima alla lista perché è buono o perché ha pagato, e questo fa perdere fiducia.

Severity: 3

5. **H2 Match between system and real world**

Where: Task 2 (Organizzazione Visuale), Sezione Itinerario.

What: Dopo aver assegnato luoghi a un giorno, il sistema non calcola le distanze né visualizza i percorsi tra un punto e l'altro.

Why: Nel mondo reale, la pianificazione dipende dai tempi di spostamento. Senza questi dati, il modello mentale del sistema non corrisponde all'attività reale dell'utente.

Severity: 3

6. **H1 Visibility of system status**

Where: Task 2 (Organizzazione Visuale), Mappa interattiva.

What: La mappa mostra i punti di interesse come entità statiche e non connesse, non riflettendo l'ordine sequenziale impostato nell'itinerario (nessuna linea o numerazione progressiva).

Why: La mappa non mostra lo stato reale del viaggio: vedo solo punti sparsi invece di un percorso collegato, quindi devo immaginarmi il tragitto a mente.

Severity: 3

7. **H7 Flexibility and efficiency of use**

Where: Task 3 (Gestione Itinerario), Vista principale dell'itinerario.

What: Impossibilità di riordinare gli elementi tramite Drag & Drop diretto; è necessario attivare una modalità "Modifica" specifica.

Why: Aumenta il costo di interazione per gli utenti esperti che desiderano fare modifiche rapide, richiedendo click superflui.

Severity: 2

8. **H4 Consistency and standards**

Where: Task 3 (Gestione Itinerario), Azione di prenotazione ristorante.

What: Il pulsante "Prenota" reindirizza alla pagina del ristorante invece di aprire un modale, rimuovendo l'utente dal contesto dell'itinerario.

Why: Interrompe il ragionamento standard di uno strumento di pianificazione; l'utente perde il contesto generale per gestire un dettaglio, rischiando di disorientarsi.

Severity: 3

9. **H5 Error prevention**

Where: Task 3 (Gestione Itinerario), Impostazione orari.

What: Il sistema permette di fissare appuntamenti contigui (es. 10:00 e 10:15) ignorando i tempi di percorrenza reali tra luoghi distanti.

Why: Non previene l'errore di creare un itinerario fisicamente impossibile. L'utente deve fare calcoli esterni per validare la fattibilità, vanificando l'utilità del tool.

Severity: 3

10. **H5 Error prevention**

Where: Task 2 (Organizzazione Visuale), Barra di ricerca interna all'itinerario ("Aggiungi all'itinerario").

What: La funzione di ricerca interna a un viaggio specifico (es. "Weekend Romano") non applica un filtro geografico automatico. Cercando termini generici (es. "Discoteca"), i primi risultati mostrati possono trovarsi in città o continenti diversi (es. Los Angeles) rispetto alla destinazione del viaggio.

Why: Il sistema sembra ignorare che sono su un itinerario di Roma. Se cerco 'Discoteca', mi dà risultati a Los Angeles. Questo porta all'errore perché l'utente può aggiungere posti impossibili da raggiungere senza accorgersene.

Severity: 3

11. **H4 Consistency and standards**

Where: Task 2 (Organizzazione Visuale), Home Page, Barra di ricerca globale.

What: L'uso del singolare o del plurale produce interfacce diverse. Cercando "ristorante romantico roma" appare una lista generica priva di etichette "Sponsorizzato" (nonostante la presenza di ads). Cercando "ristoranti romantici roma" si accede alla pagina specifica dei Ristoranti con filtri (Atmosfera: Romantico) già attivi.

Why: Grave mancanza di coerenza: basta cambiare una lettera (singolare vs plurale) per ottenere due pagine completamente diverse. Questo confonde l'utente che non capisce secondo quale logica il sito risponde.

Severity: 4

5 Summary and Recommendations

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

5.1 Conclusioni e Raccomandazioni

L'analisi euristica mostra che, nonostante l'enorme quantità di contenuti disponibili, l'interfaccia di TripAdvisor tende a introdurre del rumore visivo, che ostacola invece di supportare la navigazione. In particolare, i problemi con H1 e H8 mostrano che la pubblicità è di disturbo e spesso interrompe la navigazione rendendo poco chiaro cosa sia un consiglio genuino e cosa no.

È stata inoltre rilevata una grave instabilità nella ricerca globale (**H4**), dove variazioni linguistiche minime (singolare vs plurale) conducono a interfacce strutturalmente diverse. È un problema grave perché l'utente finisce spesso su una pagina generica senza filtri, rendendo la ricerca molto più lunga e confusa.

Il difetto più critico risiede tuttavia nella gestione dell'itinerario (Task 2 e 3). La gestione dei viaggi non funziona come ci si aspetta (H2): i luoghi sono solo una lista di preferiti, non tappe di un vero itinerario con distanze e tempi. Questa disconnessione è aggravata dalla ricerca interna al viaggio che, ignorando il contesto geografico attivo (es. Roma), propone risultati situati in altri continenti, aumentando drasticamente la possibilità di errore (**H5**). La mancanza di integrazione tra tempi di percorrenza e sequenza logica sulla mappa costringe infine l'utente a utilizzare strumenti esterni (come Google Maps) per verificare la fattibilità del viaggio.

Per migliorare l'esperienza, si raccomanda di:

- Trasformare la "Mappa" da visualizzatore statico a strumento attivo di pianificazione, introducendo il calcolo automatico delle distanze e dei tempi di percorrenza, e limitando i risultati di ricerca al perimetro geografico del viaggio attivo per prevenire errori di contesto (**H5**).
- Unificare la logica della barra di ricerca globale per garantire che l'accesso ai filtri

avanzati sia consistente indipendentemente dalla sintassi (singolare/plurale) della query (**H4**).

- Implementare filtri visivi più immediati ("Mood" o "Atmosfera") nella ricerca ristoranti per ridurre gli accessi che l'utente fa a risultati non in linea con quello che cercava (**H7**).
- Migliorare la distinzione tra contenuti organici e sponsorizzati: una maggiore trasparenza aiuterebbe a ristabilire fiducia nell'ordine dei risultati (H1)