

## Heuristics Evaluation of Trenord

By EU3

Date 06/07/2024

---

### 1. Visibility of system status

- Always keep users informed about what is going on.
- Provide appropriate feedback within reasonable time.

#### **Evaluation**

I caricamenti degli elementi non sono gestiti in modo user-friendly, le barre di caricamento sono sempre uguali e non singole per gli elementi che si dovrebbero caricare (come i viaggi, ad esempio); questo non dà un senso all'attesa, che sembra inutile (l'applicazione sembra non rispondere). Inoltre è visivamente molto difficile capire se si è entrati nell'applicazione con il proprio account o meno (l'unico modo per capirlo è andare sul proprio profilo).

---

### 2. Match between system and the real world

- Speak the users' language, with words, phrases and concepts familiar to the user, rather than system-oriented terms.
- Follow real-world conventions, making information appear in a natural and logical order.

#### **Evaluation**

Le informazioni sono espresse usando spesso termini "specifici" come Mi1 - Mi3 per indicare i biglietti; questi nomi fanno riferimento alle zone in cui è divisa Milano ma non sono scontati per chi non conosce questa divisione. Anche i nomi dei biglietti sono riportati senza spiegazione (come biglietto STIBM - Ordinario).

---

### 3. User control and freedom

- Users often choose system functions by mistake.
- Provide a clearly marked "out" to leave an unwanted state without having to go through an extended dialogue.
- Support undo and redo.

#### **Evaluation**

Ci sono funzionalità che non hanno senso come "chiama il 112" che porta a scaricare un'applicazione apposta (anche se già installata) e vari bottoni in Profilo che portano a zone del sito e non rimangono sull'app. Alcuni banner non hanno modo di uscirne se non tornando indietro tramite gestures.

---

### 4. Consistency and standards

- Users should not have to wonder whether different words, situations, or actions mean the same thing.
- Follow platform conventions.

### ***Evaluation***

Ci sono due bottoni che fanno la stessa cosa e hanno una ui diversa (per comprare biglietti amp e bigleitti trenord)

---

## **5. Error prevention**

- Even better than good error messages is a careful design which prevents a problem from occurring in the first place.

### ***Evaluation***

Ci sono bug come nella zona delle notifiche, in cui tornare indietro dopo aver cercato di attivare le notifiche per una tratta va a togliere tutta la ui dalla pagina.  
Anche la parte degli abbonamenti non ha una UI che aiuti a spiegarla.

---

## **6. Recognition rather than recall**

- Make objects, actions, and options visible.
- User should not have to remember information from one part of the dialogue to another.
- Instructions for use of the system should be visible or easily retrievable whenever appropriate.

### ***Evaluation***

Grandi difficoltà a capire se sei loggato, devi sperare di esserlo o andare nella sezione profilo per capirlo.

---

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

- Accelerators -- unseen by the novice user -- may often speed up the interaction for the expert user so that the system can cater to both inexperienced and experienced users.
- Allow users to tailor frequent actions.

### ***Evaluation***

Non ci sono metodi che aiutino a saltare passaggi / shortcut per gli utenti più esperti.

---

## **8. Aesthetic and minimalist design**

- Dialogues should not contain information which is irrelevant or rarely needed.
- Every extra unit of information in a dialogue competes with the relevant units of information and diminishes their relative visibility.

### ***Evaluation***

////

---

### **9. Help users recognize, diagnose, and recover from errors**

- Expressed in plain language (no codes)
- Precisely indicate the problem
- Constructively suggest a solution.

#### ***Evaluation***

L'unico modo che l'app ha per uscire da un errore è crashare, e lo farà spesso e volentieri

---

### **10. Help and documentation**

- Even though it is better if the system can be used without documentation, it may be necessary to provide help and documentation.
- Help information should be easy to search, focused on the user's task, list concrete steps to be carried out, and not be too large.

#### ***Evaluation***

Non rispondono su play store, non rispondono sui social, non rispondono da nessuna parte