

Heuristics Evaluation of [Trainline]

By EU2

Date 6/5/2024

1. Visibility of system status

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

Evaluation

Sistema funziona efficientemente, con feedback svelto, ma con poca chiarezza nell'operazione che si sta eseguendo, lasciando un interfaccia leggermente confusa

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

Nomenclature alcune volte ambigue o non presenti per certe attività come ad esempio nel caso della selezione della partenza e arrivo e "ottieni biglietti più economici"

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

L'app è navigabile in modo corretto, e ho trovato azioni di redo e undo evidenti ed efficienti, e anche i metodi per lasciare le schede nella app sono intuitivi e ben strutturati.

4. Consistency and standards

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

Evaluation

Nonostante i nomi occasionalmente ambigui, non ci sono casi nel quale è difficile capire la funzione di un'azione o parola, seguendo convenzioni comuni

5. Error prevention

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

Evaluation

Gli Errori sono segnalati opportunamente, e il design dell'app permette di evitarli o correggere subito gli errori commessi dall'utente

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

Il layout della applicazione e' abbastanza scomoda e non ben categorizzata, mischiando banner e sezioni senza una buona struttura, come nel caso delle tratte recenti, messe nascoste in una zona apparentemente controintuitiva, necessitando di scorrere lo schermo lontano dalla zona di selezione della partenza/arrivo

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

Accelerator sono presenti, come per esempio nel caso delle stazioni "favorite" oppure nel caso delle ultime tratte ricercate, rendendo possibili facilitazioni per gli Utenti.

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

Design e' troppo minimalista, causando delle situazioni di ambiguita' per l'utente sulla posizione di certe operazioni

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

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

Evaluation

Oltre a delle sezioni apposta per possibili errori e aiuto per gli utenti nella zona Profilo. In generale gli errori, causati da possibili bug o fallimenti dell'app, rispediscono gli utenti alla pagina principale.

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

Documentazione sull'uso dell'app non e' presente, ma non si sente la necessita' della sua presenza. Nella sezione Profilo sono disponibili varie sezione dove sono disponibili varie soluzioni per diverse necessita' di aiuto, piu' che sufficienti per la maggiorparte dei casi