

Heuristics Evaluation of Trenord

By EU1

Date 03/07/2024

1. Visibility of system status

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

Evaluation

Nella schermata degli abbonamenti spesso l'applicazione di "freeza" lasciando l'utente senza informazioni per diversi secondi.

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

Nella schermata delle mie tessere c'è una tessere gigante con un segno + a me verrebbe voglia di cliccare ma non è possibile

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

Nell schermata di selezione dell'orario si può mettere nelle ora 00 a 99, ma non esce nessun avviso che l'orario arriva fino a 24

4. Consistency and standards

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

Evaluation

In alcuni messaggi di pop up ad esempio quello dei cookies viene fuori una x per cancellare sopra a un tasto annulla e in più c'è anche un tasto torna indietro

5. Error prevention

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

Evaluation

Nella schermata di Abbonamenti l'app si blocca e non mostra nulla

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

Quando si va nella schermata di profilo e si scrolla verso il basso per poi cliccare un'opzione del menu e poi si ritorna alla schermata del profilo, il sistema non mantiene l'altezza a cui si era arrivati.

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

C'è la possibilità di mettere nei preferiti i viaggi e i treni che usi spesso

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

Quando si cerca di fare un pagamento a volte dice: impossibile effettuare il pagamento ma non il motivo

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

La documentazione non è reperibile sull'applicazione quindi per un utente medio è difficile trovarla