

## Heuristics Evaluation of [Trenord]

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, rendendo evidente anche cosa si sta facendo con titoli come "acquista", "risultati" oppure mostrando sempre a schermo la tratta ricercata

---

### 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 spesso corrette anche se in certi specifici casi ambigue, come ad esempio Wallet e "cerca soluzioni successive"

---

### 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 la app erano 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***

Capita che ci siano momenti in cui la ricerca per specifiche azioni sia ambigua, causata dall'uso di certe parole, ma nella maggior parte dei casi è capibile.

---

## 5. Error prevention

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

### *Evaluation*

Non sono stati implementati molto correttamente i messaggi di errore, spesso non presenti, come nell'inserimento di campi vuoti nella ricerca. Ci sono casi in cui questi errori sono però evitati in modo preventivo, come la disabilitazione del bottone di acquisto per biglietti non disponibili, con colore diverso rispetto al normale del bottone ed del testo che rende chiara la situazione. Durante l'acquisto l'errore di transazione è marcato correttamente ed evidentemente.

---

## 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 è comoda ed intuitiva, e ricorda sempre all'utente cosa sta succedendo e il processo che si è svolto. L'app rende evidente come proseguire al suo interno nella maggior parte dei casi, anche se certe funzionalità, soprattutto nella zona utente, sono poco evidenti.

---

## 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 è minimalista ma non eccessivamente, rendendo l'interfaccia pulita e chiara.

---

## 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