

Heuristics Evaluation of Trainline

By EU3

Date 01/07/2024

1. Visibility of system status

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

Evaluation

L'applicazione ha un sistema di feedback visivi che aiuta l'utente a tenere traccia delle proprie azioni nell'applicazione; l'attesa principale è dovuta al caricamento dei biglietti e viene supportata dalla comparsa di box grigi a simulare la UI attesa che indicano il caricamento delle informazioni, dando uno scopo all'attesa.

L'unico problema riscontrato sotto questo punto di vista è che la home page sia anche la pagina dedicata a ricercare / acquistare biglietti, e molte shortcut con dicitura "acquista" portano alla home. Essendo però la home classicamente la "pagina generale" non è intuitivo arrivarci per acquistare dei biglietti (una funzione specifica). Una separazione migliore dei contesti eviterebbe questo problema.

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 home, "ottieni biglietti più economici" non mi fa capire che cliccando quel bottone mi verranno mostrati tutti i biglietti acquistabili per la mia tratta. Inoltre il display dei viaggi, soprattutto quelli composti da più cambi, non evidenzia dove e quando vengano fatti i cambi, informazione molto utile per capire come gestire il proprio viaggio; per raggiungere questa info si deve continuare con la navigazione, perdendo tempo spesso utile.

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

La gestione è ottima. 10/10

4. Consistency and standards

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

Evaluation

Il form dedicato all'app è affidato a terze parti ed è in inglese, il che lo rende completamente esterno al resto dell'applicazione.
Inoltre è presente nella home un bottone di info che apre una tendina in cui è ancora selezionabile info: inutile.

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 sperimentato

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

Le informazioni dei biglietti potrebbero essere più dirette, magari tramite UI o iconcine simboliche, soprattutto per i cambi.

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

A livello di esperienza, non ci sono funzionalità per utenti esperti.
A livello di salvataggio degli step, nel comprare i biglietti è possibile salvare ogni cosa in modo separato (informazioni utente e carta di credito); che sia separato è molto importante e aumenta la sicurezza. 9/10

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

Alcuni banner pubblicitari che sponsorizzano delle offerte sono un po' troppo visibili, mentre altri (come quello dello sconto per luglio) lo sono poco.

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

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

Evaluation

Supporto utente non provato ma sembrano rispondere spesso alle recensioni sul play store. Nessun voto espresso.

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 sperimentato.