**Cognitive walkthrough**

**Task 1**

Goal: un utente desidera di andare da un punto A a un punto B.

**Step 1: cliccare l’icona di cerca viaggio nella schermata home.**

a. l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente?

Sì, l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente.

b. l'utente può vedere che l'azione è disponibile?

Sì, l’icona di cerca viaggio si trova in schermata home ed è molto grande e visibile.

c. l'utente capirà che quella è l'azione da eseguire?

Sì, è abbastanza ovvio.

d. dopo averla eseguita, capirà il feedback ricevuto?

Sì, perché cambia la pagina.

**Step 2: Inserire il punto di partenza, il punto di arrivo, la data e numero di posti, dopo ciò clicca il bottone cerca.**

a. l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente?

Sì, l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente.

b. l'utente può vedere che l'azione è disponibile?

Sì, appare un form in cui devono essere riempiti tutti i campi come partenza, arrivo,

data e numero di posti.

c. l'utente capirà che quella è l'azione da eseguire?

Sì, è abbastanza ovvio.

d. dopo averla eseguita, capirà il feedback ricevuto?

Sì, cambia la pagina.

**Step 3: Selezionare una delle offerte proposte.**

a. l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente?

Sì, l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente.

b. l'utente può vedere che l'azione è disponibile?

Sì, vengono elencate una serie di offerte in cui c'è scritto nome del conducente, il

prezzo, la recensione, l’orario eccetera.

c. l'utente capirà che quella è l'azione da eseguire?

Sì, la schermata è molto chiara e intuitiva.

d. dopo averla eseguita, capirà il feedback ricevuto?

Sì, cambia la pagina.

**Step 4: Clicca il bottone “richiedi”.**

a. l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente?

Sì, l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente.

b. l'utente può vedere che l'azione è disponibile?

Sì, perché è l’unico bottone che è presente ed è l’unica cosa che è cliccabile.

c. l'utente capirà che quella è l'azione da eseguire?

Sì, visto che il bottone “richiedi” è l’unica bottone presente sulla schermata, l’utente

per andare avanti non può far altro che cliccare il bottone.

d. dopo averla eseguita, capirà il feedback ricevuto?

Sì, ritorna alla schermata home.

**Step 5: Clicca l’icona di viaggi prenotati.**

a. l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente?

Forse no, perché l’utente non sa se ha già prenotato il viaggio.

b. l'utente può vedere che l'azione è disponibile?

Sì, perché l’icona di viaggi prenotati è grande e molto visibile.

c. l'utente capirà che quella è l'azione da eseguire?

Probabilmente no, perché il passo precedente l’utente ha cliccato il bottone richiedi

ed è tornata alla schermata home, può entrare in confusione perché non sa cosa è

successo e cosa deve fare in questo passo.

d. dopo averla eseguita, capirà il feedback ricevuto?

Sì, cambia la schermata ma è difficile che arrivi a questo punto.

**Step 6: Clicca il bottone Accetta del viaggio prenotato.**

a. l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente?

Sì, l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente.

b. l'utente può vedere che l'azione è disponibile?

Sì, perché il bottone accetta è ben visibile ed è colorato.

c. l'utente capirà che quella è l'azione da eseguire?

Sì, è molto intuitivo.

d. dopo averla eseguita, capirà il feedback ricevuto?

Sì, sulla schermata appare il bottone “segui” e i bottoni “accetta” e “disdici"

spariscono.

Feedback: i problemi principali sono riscontrati nello step 5 e nello step 6.

problema step 5: il fatto che il prototipo torni alla home è confusionario, non fa capire cosa stia succedendo all'utente. Possiamo risolvere aggiungendo un pop-up di avviso.

problema step 6: accettare un viaggio accettato da un conducente è confusionario e ridondante, eliminerei quel pulsante.

**Task 2**

Goal: un utente desidera di segnalare problemi col viaggio in corso

**Step 1: cliccare il bottone “segnala”**

a. l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente?

Sì, l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente.

b. l'utente può vedere che l'azione è disponibile?

Sì, il bottone “segnala” è in colore rosso.

c. l'utente capirà che quella è l'azione da eseguire?

Sì, è abbastanza ovvio.

d. dopo averla eseguita, capirà il feedback ricevuto?

Sì, perché esce una tendina da sotto che fa inserire il motivo di segnalazione.

Feedback: Non ci sono problemi evidenti visto che le operazioni che l’utente deve fare sono semplici e sono pochi passaggi.

**Task 3**

Goal: un utente desidera lasciare una recensione ad un conducente

**Step 1: cliccare l’icona della recensione nella schermata home**

a. l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente?

Sì, l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente.

b. l'utente può vedere che l'azione è disponibile?

Sì, l’icona della cronologia e statistiche si trova in schermata home ed è molto

grande..

c. l'utente capirà che quella è l'azione da eseguire?

Sì, è abbastanza ovvio.

d. dopo averla eseguita, capirà il feedback ricevuto?

Sì, perché cambia la pagina.

**Step 2 : scegliere il conducente da valutare**

a. l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente?

Sì, l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente.

b. l'utente può vedere che l'azione è disponibile?

Sì, l’utente può vedere che ci sono i bottoni con la scritta “valuta” per ogni

conducente.

c. l'utente capirà che quella è l'azione da eseguire?

Sì, è abbastanza ovvio.

d. dopo averla eseguita, capirà il feedback ricevuto?

Sì, perché cambia la pagina.

**Step 3 : inviare la recensione**

a. l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente?

Sì, l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente.

b. l'utente può vedere che l'azione è disponibile?

Sì, c'è il bottone con scritto “INVIA”.

c. l'utente capirà che quella è l'azione da eseguire?

Sì, è abbastanza ovvio.

d. dopo averla eseguita, capirà il feedback ricevuto?

Sì, perché ritorna alla pagina precedente.

Feedback: Non ci sono problemi evidenti

**Task 4**

Goal: un utente desidera di sapere quanto si è ridotto lo spreco in un viaggio condiviso

**Step 1: cliccare l’icona di cronologia e statistica della schermata home.**

a. l'effetto dell'azione è lo stesso dell'obiettivo dell'utente?

Sì, l’icona con “cronologia e statistiche” scritta a fianco suggerisce all’utente che per

sapere lo spreco ridotto e l’informazione riguardante i viaggi fatti precedenti si trova

in questa sezione.

b. l'utente può vedere che l'azione è disponibile?

Sì, l’icona della cronologia e statistiche si trova in schermata home ed è molto

grande e visibile.

c. l'utente capirà che quella è l'azione da eseguire?

Probabilmente sì, perché il termine cronologia suggerisce l’utente che l’informazione

del viaggio completata si trova in questa sezione, e con termine statistica rende più

forte questo suggerimento (rafforza).

d. dopo averla eseguita, capirà il feedback ricevuto?

Sì, perché dopo aver cliccato sull’icona porta direttamente l’utente a quello che ha

desiderato di sapere.

Feedback: non trovo problemi.