

Compito 5 – VALUTAZIONE EURISTICA

Parte I: Descrizione del progetto

RePark è un'applicazione mobile progettata per migliorare l'esperienza degli utenti nei parchi pubblici di Milano, offrendo funzionalità come segnalazione di problemi, consultazione di eventi, suggerimenti per miglioramenti e aggiornamenti in tempo reale sulle infrastrutture.

Parte II: Elenco condiviso delle violazioni

Informazioni generali

Di seguito si può trovare l'elenco condiviso e revisionato dal gruppo delle singole violazioni trovate individualmente da ciascun membro.

- ★ Abbiamo scelto di raggruppare le euristiche violate per tipologia di euristica e non per “sezione” dell'applicazione dove è stata trovata, per questo motivo il *[Titolo euristica]* è stato omesso perché sottinteso dall'appartenenza alla sezione.
- ★ Il nome del valutatore è stato anonimizzato e creata una corrispondenza con un codice numerico a cui a ciascun nome corrisponde Valutatore# come da indicazione, questo codice si presenterà come una sequenza di tre caratteri: V## dove “#” è una cifra.
- ★ Quando si trovano due o più codici valutatore accanto all'altro, separati da una virgola significa che quei valutatori hanno trovato tutti una violazione di quella particolare euristica.

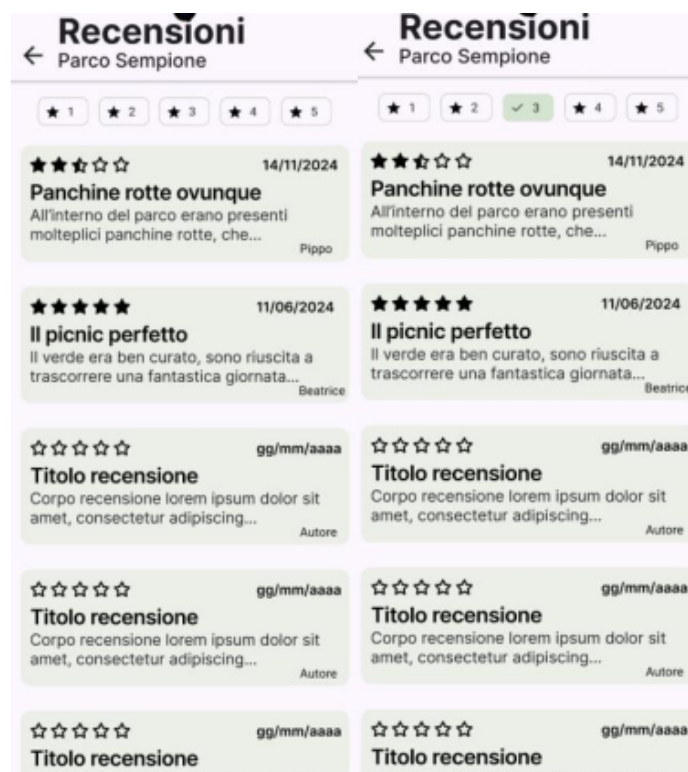
Si riporta per comodità l'elenco dei task principali offerti dall'applicazione:

- [TS1] Task semplice 1 - **Ricerca informazioni parco pubblico.**
- [TS2] Task semplice 2 - **Navigare i prossimi eventi programmati in un parco.**
- [TMO] Task moderato - **Effettuare segnalazione di un guasto nel parco e seguirne l'esito.**
- [TCO] Task complesso - **Navigare le proposte di aggiunte in un parco di interesse ed aggiungerne una propria se non già presente.**

Euristiche raggruppate per tipologia

H1 - Visibilità dello stato di sistema

- Problema #1
 - **Valutatore:** V01
 - **Dove:** TS1, Pagina Aggiornamenti in tempo reale raggiungibile dalla pagina parco
 - **Cosa:** Non c'è un feedback chiaro che gli aggiornamenti siano stati caricati tutti o se ci sono nuove informazioni disponibili.
 - **Perché:** La mancanza di uno stato visibile può confondere l'utente e far credere che il sistema non stia funzionando correttamente.
 - **Severity:** 3
- Problema #2
 - **Valutatore:** V03,V05
 - **Dove:** TS1, schermata iniziale mappa
 - **Cosa:** Non ci sono indicazioni che la schermata (mappa) sia stata filtrata.
 - **Perché:** L'utente non riceve alcun indizio del fatto che i filtri siano stati effettivamente applicati e potrebbe ritrovarsi a chiedere se l'operazione ha effettivamente avuto successo.
 - **Severity:** 3
- Problema #3
 - **Valutatore:** V03, V05
 - **Dove:** TS1, Pagina recensioni. Per il task semplice "Ricerca informazioni parco pubblico", di specifico la sotto task "Valutare opinioni degli altri utenti"
 - **Cosa:** Il filtraggio per stelle non avviene correttamente e se scelgo il numero di stelle "3" vengono mostrate ancora tutte le recensioni.
 - **Perché:** un utente non particolarmente attento potrebbe essere tratto in inganno nonostante le recensioni continuino a mostrare il loro numero di stelle originale.
 - **Severity:** 2



- **Problema #4**

- **Valutatore:** V05
- **Dove:** TS1
- **Cosa:** quando clicco portami al parto riporta alla schermata iniziale senza indicare che siamo entrati in modalità navigazione né tantomeno avviando una modalità dedicata di navigazione.
- **Perché:** l'utente potrebbe credere di non essere riuscito effettivamente ad entrare nella modalità desiderata ed aspettarsi un vero e proprio tragitto oltre la semplice visualizzazione della cartina.
- **Severity:** 3

H2 - Corrispondenza tra sistema e mondo reale

- **Problema #5 da togliere**

- **Valutatore:** V06
- **Dove:** Icone e nomenclatura della sezione "Contribuisci"
- **Cosa:** Il termine "Contribuisci" non è immediatamente comprensibile, potrebbe confondere utenti che non associano il termine a segnalazioni o proposte
- **Perché:** Il linguaggio e le icone non corrispondono ai modelli mentali degli utenti, rendendo l'interazione meno intuitiva.
- **Severity:** 3

- **Problema #6**

- **Valutatore:** V01
- **Dove:** Sezione "Progetta in AR" nella pagina "Proposte".
- **Cosa:** Il nome della funzione e la sua descrizione non sono immediatamente comprensibili, lasciando ambigua la finalità dello strumento.
- **Perché:** L'interfaccia non utilizza termini familiari o intuitivi che aiutino gli utenti a capire che si tratta di una simulazione di realtà aumentata per aggiungere oggetti.
- **Severity:** 2

H3 - controllo da parte dell'utente e libertà

- **Problema #7**

- **Valutatore:** V01, V02, V05, V06
- **Dove:** Funzione di segnalazione dei problemi
- **Cosa:** Nella pagina di inserimento recensione non è possibile ritornare alla pagina precedente annullando l'operazione senza perdere i dati inseriti né tantomeno essere avvisati che si sta uscendo dalla sezione attuale.
- **Perché:** l'utente potrebbe uscire involontariamente o comunque convinto di poter ritornare in un secondo momento ma invece perde tutti i dati facendogli così sprecare tempo
- **Severity:** 4

- **Problema #8**

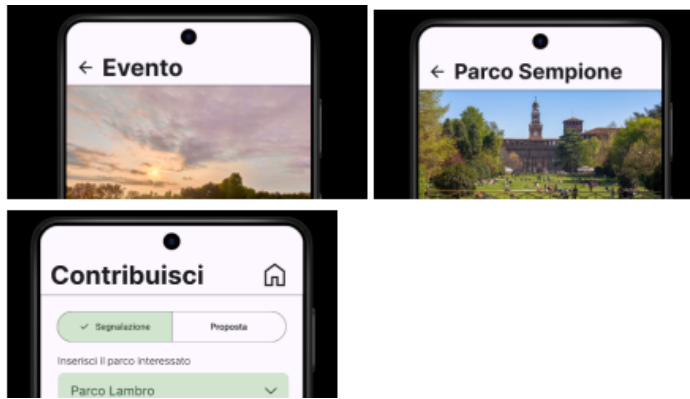
- **Valutatore:** V03
- **Dove:** Per il task moderato "Effettuare la segnalazione di un guasto", in particolare il sotto task "Seguire la presa in carico della segnalazione". La segnalazione è fatta partendo dalla schermata delle informazioni del luogo
- **Cosa:** Appena clicco il bottone "Continua ad esplorare" nella pagina della presa in carico della segnalazione
- **Perché:** Mi porta direttamente alla pagina iniziale, senza aver la possibilità di tornare

immediatamente alle informazioni del parco appena segnalato.

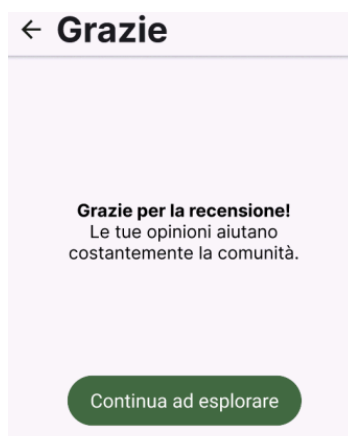
- **Severity:** 1
- Problema #9
 - **Valutatore:** V03
 - **Dove:** Per il task complesso “Aggiungere una propria proposta su un parco di interesse”, appena l’utente ha inviato la propria proposta. La proposta è fatta partendo dalla schermata delle informazioni del luogo.
 - **Cosa:** Appena clicco il bottone “Continua ad esplorare” nella pagina della presa in carico della contribuzione
 - **Perché:** Mi porta direttamente alla pagina iniziale, senza aver la possibilità di tornare immediatamente alle informazioni del parco su cui l’utente ha condiviso una proposta
 - **Severity:** 2
- Problema #10 da
 - **Dove:** Area segnalazione problematiche, nella schermata di aggiunta immagini dalla galleria
 - **Cosa:** non è possibile effettivamente selezionare immagini né deselectare.
 - **Perché:** una volta offerta all’utente questa possibilità esso si potrebbe ritrovare frustrato dal non poter inserire le immagini che magari ha scattato appositamente.
 - **Severity:** 2
- Problema #11
 - **Valutatore:** V07
 - **Dove:** Per il Task Moderato, nella pagina “Contribuisci”.
 - **Cosa:** In questa schermata viene utilizzato un simbolo “Home” per tornare indietro, posto in alto a destra
 - **Perché:** Non è chiaro che il simbolo utilizzato sia effettivamente un tasto d’uscita, in quanto il “go back” viene sempre gestito da una freccia in alto a sinistra
 - **Severity:** 3
- Problema #12
 - **Valutatore:** V07
 - **Dove:** per il Task Complesso, nella pagina “Parco”.
 - **Cosa:** il tasto “Recensioni/Proposte” che permette di visualizzare rispettivamente le recensioni e le proposte pubblicate nel relativo parco.
 - **Perché:** il tasto è posto in mezzo alla sezione che va a modificare, risultando poco intuitivo e confusionario nella sua funzione.
 - **Severity:** 2

H4 - Coerenza e Standard

- Problema #13
 - **Valutatore:** V06,V07
 - **Dove:** Navigazione tra pagine principali e secondarie.
 - **Cosa:** La posizione e il design delle icone per il ritorno alla home page variano tra le pagine. In alcune pagine viene usata una freccia in alto a sinistra, in altre una freccia o un’icona della home in alto a destra.
 - **Perché:** Questa variazione compromette la coerenza e le aspettative degli utenti, che potrebbero non sapere dove cercare l’icona o quale aspettarsi in ogni contesto.
 - **Severity:** 2



- Problema #14
 - **Valutatore:** V02, V05, V06,V07
 - **Dove:** pagina presa in carico recensione
 - **Cosa:** la freccia “indietro” si comporta come una “X” facendo tornare alla home page e non alla schermata precedente.
 - **Perché:** crea confusione nell’utente che si aspetta di tornare indietro magari per effettuare altre operazioni contestualmente alla schermata da cui era arrivato.
 - **Severity:** 2
- Problema #15
 - **Valutatore:** V01, V02, V03, V04, V05,V07
 - **Dove:** sezione contribuisci
 - **Cosa:** Manca la possibilità di tornare indietro e in aggiornamenti in tempo reale la freccia risulta a DX anziché a SX come in tutto il resto dell’applicazione.
 - **Perché:** l’esperienza utente risulta meno gradevole perché l’utente potrebbe risultare confuso in quanto si trova spaesato rispetto al resto dell’applicazione.
 - **Severity:** 3
- Problema #16
 - **Valutatore:** V03, V05
 - **Dove:** Nella presa in carico della recensione di un luogo
 - **Cosa:** Nella schermata è presente sia l’icona per tornare indietro che il bottoncino “Continua ad esplorare”
 - **Perché:** Potrebbe mandare in confusione l’utente su dove cliccare per prendere la presa in carico. L’utente potrebbe interpretare che, cliccando su “Continua ad esplorare”, la recensione sia stata inviata, mentre selezionando l’icona per tornare indietro, la recensione sia stata annullata.
 - **Severity:** 4



- Problema #17
 - **Valutatore:** V02

- **Dove:** Nella schermata eventi/home page
- **Cosa:** posizione del pulsante “filtri” è diversa rispetto alla home page
- **Perché:** confusione inutile per l’utente.
- **Severity:** 2

● Problema #18

- **Valutatore:** V05
- **Dove:** sezione recensioni parco
- **Cosa:** in “panchine rotte ovunque” la recensione mostra 2,5 stelle mentre se clicco la recensione sono solo 2.
- **Perché:** confusione per l’utente che non capisce quale delle due informazioni sia quella corretta.
- **Severity:** 1

H5 - Prevenzione degli errori

● Problema #19

- **Valutatore:** V01, V06
- **Dove:** Compilazione form segnalazione
- **Cosa:** Non vengono segnalati correttamente i campi obbligatori
- **Perché:** campi che intuitivamente dovrebbero essere obbligatori non vengono correttamente segnalati come tali generando possibili incomprensioni in caso di verifica dati.
- **Severity:** 2

● Problema #20

Questa problematica risulta presente in innumerevoli aree dell’applicazione rendendola contemporaneamente prioritaria da risolvere per migliorare l’esperienza utente complessiva ma allo stesso tempo facilmente risolvibile.

- **Valutatore:** V03, V05,V07
- **Dove:** Segnalazione guasti/Proposta/Crea recensione
- **Cosa:** Se torni indietro dopo aver compilato anche parzialmente dei dati non vieni avvisato che l’operazione comporta perdita di dati
- **Perché:** l’utente potrebbe tornare indietro per verificare informazioni aggiuntive prima di proseguire con la segnalazione e una volta che vuole ritornare accorgersi di aver perso tutto. In questo modo non c’è prevenzione per l’errore
- **Severity:** 4

● Problema #21

- **Valutatore:** V03
- **Dove:** Per il task semplice “Ricerca informazioni parco pubblico”, di specifico la sotto task “Raffinare la ricerca”
- **Cosa:** Nella sezione dei filtri della schermata iniziale, appena seleziono i filtri e clicco l’icona per andare indietro
- **Perché:** Non mi da nessun messaggio di avviso che se clicco il tasto per andare indietro i filtri selezionati andranno persi
- **Severity:** 3

● Problema #22

- **Valutatore:** V04
- **Dove:** pagina segnalazione parco
- **Cosa:** Assenza di avviso che chieda all’utente se è sicuro di voler inoltrare la segnalazione.
- **Perché:** l’utente potrebbe accidentalmente pubblicare una segnalazione ancora incompleta.
- **Severity:** 4

H6 - Riconoscimento piuttosto che ricordo

- Problema #23

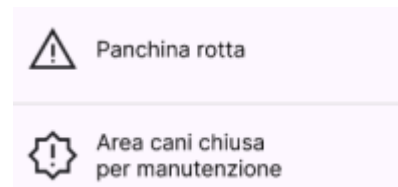
- **Valutatore:** V06
- **Dove:** Filtro ricerca eventi e parchi
- **Cosa:** Sono visibili solo 4 filtri, è necessario cliccare su altro o interazioni aggiuntive
- **Perché:** risulta complicato raggiungere la sezione con più filtri scoraggiandone così l'uso
- **Severity:** 3

- Problema #24

- **Valutatore:** V02, V03
- **Dove:** Pagina parco, sezione "informazione e orari"
- **Cosa:** L'icona arancione "Aggiornamenti in tempo reale" nella sezione "Informazioni e orari" nella pagina del parco
- **Perché:** Il posizionamento del bottone in quella specifica sezione porta a pensare che gli aggiornamenti riguardano unicamente gli orari di apertura e non le segnalazione dei guasti e problemi generali, inoltre "aggiornamenti in tempo reale" potrebbe confondere l'utente in quanto si aspetta degli aggiornamenti e non delle segnalazioni.
- **Severity:** 4

- Problema #25

- **Valutatore:** V04
- **Dove:** Nella schermata "aggiornamenti in tempo reale".
- **Cosa:** Ci sono due segnali di attenzione molto simili e che non presentano caratteristiche distintive.
- **Perché:** L'icona del segnale non offre alcuna indicazione chiara che richiama al problema specifico andando ad appesantire l'utente con due segnali di problemi generici che non danno alcuna informazione in più/diversa.
- **Severity:** 4



- Problema #26

- **Valutatore:** V05
- **Dove:** Pagina principale, mappa
- **Cosa:** La barra dei tag della mappa iniziale non offre chiara indicazione del fatto che scorrendo ce ne sono altri disponibili.
- **Perché:** l'utente potrebbe agilmente agire a più filtri se solo avesse chiaro che è una possibilità invece deve percorrere una distanza di interazioni maggiore per ottenere lo stesso risultato ottenibile in maniera altrimenti più ottimizzata.
- **Severity:** 2

- Problema #27

- **Valutatore:** V07
- **Dove:** per il Task Complesso, nella pagina "Aggiornamenti in tempo reale" della pagina "Parco".
- **Cosa:** non viene menzionato il nome del parco relativo alla pagina dettagli aperta.
- **Perché:** è utile per l'utente avere sapere il nome del Parco del quale sta consultando gli **Aggiornamenti**, come accade nella pagina Recensioni
- **Severity:** 2

H7 - Flessibilità ed efficienza d'uso

- Problema #28

- **Valutatore:** V06
- **Dove:** Pagina eventi
- **Cosa:** Non è possibile salvare eventi preferiti
- **Perché:** Potrebbe essere utile salvare gli eventi preferiti per trovarli in seguito facilmente.
- **Severity:** 3
- Problema #29
 - **Valutatore:** V03
 - **Dove:** Filtro orari
 - **Cosa:** Non è facilmente raggiungibile e potrebbe essere più utile con piccole modifiche
 - **Perché:** Potrebbe essere utile inserire orario di fine evento o solo inizio in modo da poter avere più flessibilità.
 - **Severity:** 2
- Problema #30
 - **Valutatore:** V04
 - **Dove:** “Servizi” all’interno della pagina principale di un parco.
 - **Cosa:** Non vengono segnalate le informazioni immediate, tramite icone riconoscibili, riguardo ai servizi del parco in cui si svolgerà l’evento
 - **Perché:** potrebbe risultare frustrante dover gestire una grosse mole di informazioni qualora inutili quando forse si stanno cercando solo informazioni chiave.
 - **Severity:** 3
- Problema #31
 - **Valutatore:** V02
 - **Dove:** Contribuisci → Inserisci parco
 - **Cosa:** Mancanza di funzione ricerca nella lista a scorrimento
 - **Perché:** Riduce efficienza d’uso, l’utente dovrebbe scorrere tra tutti i parchi per trovare quello di interesse rende la funzione scomoda
 - **Severity:** 2
- Problema #32
 - **Valutatore:** V05
 - **Dove:** Profilo, sezione mie proposte.
 - **Cosa:** visualizzazione di tutte “le mie proposte” tramite una panoramica più immediata che permetta all’utente di vedere più agilmente tutte le sue proposte, anche con meno dettagli immediatamente presenti.
 - **Perché:** in caso di utente avanzato che utilizza molto questa funzionalità potrebbe risultare tedioso dover scorrere ogni singola proposta avendo a disposizione solo una riga in cui contemporaneamente riesci a vedere un’unica proposta per intero
 - **Severity:** 2

H8 - Estetica e design minimalista

- Problema #33
 - **Valutatore:** V01
 - **Dove:** Sezione recensioni pagina “Parco”
 - **Cosa:** Le recensioni sono presentate in modo disordinato, con elementi visivi poco distintivi (es. titolo, data, autore poco evidenti)
 - **Perché:** Questo rende difficile scansionare rapidamente le recensioni e trovare quelle più utili, creando un’interfaccia affollata che ostacola la lettura.
 - **Severity:** 2
- Problema #34
 - **Valutatore:** V04
 - **Dove:** Pagina principale di un parco

- **Cosa:** Ogni oggetto del carosello dei “Servizi” ha una sua pagina dedicata, ma non serve; l’obiettivo di quella sezione è informare a colpo d’occhio l’utente di tutti i servizi offerti.
- **Perché:** Potrebbe essere meglio evitare pagine che rallentano l’immediatezza di fruizione del servizio, nell’ottica di un task semplice.
- **Severity:** 2
- Problema #35
 - **Valutatore:** V02, V06
 - **Dove:** Filtro di ricerca per eventi e parchi
 - **Cosa:** Sono presenti due modalità per accedere ai filtri: il pulsante “Altro” e il menu nella barra di ricerca. Questa duplicazione può generare confusione nell’utente su quale metodo utilizzare
 - **Perché:** la ridondanza nelle modalità di accesso compromette la coerenza e potrebbe confondere l’utente, inoltre il filtraggio è lo stesso quindi uno dei due potrebbe essere tolto.
 - **Severity:** 2

H9 - Aiutare l'utente a riconoscere, diagnosticare, e recuperare errori

- Problema #36
 - **Valutatore:** V01, V06
 - **Dove:** Compilazione form segnalazione
 - **Cosa:** Non vengono segnalati correttamente i campi obbligatori/errati
 - **Perché:** campi che intuitivamente dovrebbero essere obbligatori non vengono correttamente segnalati come tali generando possibili incomprensioni in caso di verifica dati. Analogo per campi errati che non vengono segnalati.
 - **Severity:** 2

H10 - Aiuto e documentazione

- Problema #37
 - **Dove:** per il Task Moderato, nella pagina “Contribuisci”.
 - **Cosa:** mancanza di chiarezza nella funzione della relativa pagina.
 - **Perché:** Sarebbe opportuna una breve didascalia/frase che possa descrivere il fine della pagina (Segnalazione/Proposta)
 - **Severity:** 1

NE - Altri problemi non direttamente riconducibili alle euristiche di Nielsen

- Problema #38
 - **Valutatore:** V07
 - **Dove:** nella pagina “Home”.
 - **Cosa:** la pagina “Contribuisci” viene trattata in modo diverso rispetto alle altre tre presenti nella navbar (Home, Eventi e Profilo). Infatti in questo caso, la barra di navigazione sparisce e si apre una sezione dedicata.
 - **Perché:** potrebbe confondere l’utente
 - **Severity:** 2

Parte III: Sintesi e raccomandazioni condivise

Riportare in una tabella come quella sottostante il numero di violazioni identificate in base al loro livello di gravità.

Euristica	# viol. (rating: 0)	# viol. (rating: 1)	# viol. (rating: 2)	# viol. (rating: 3)	# viol. (rating: 4)
H1: Visibility of system status			1	3	
H2: Match between the system and the real world			1	1	
H3: User control and freedom		1	3	1	1
H4: Consistency and standards		1	3	1	1
H5: Error prevention			1	1	2
H6: Recognition rather than recall			2	1	2
H7: Flexibility and efficiency of use			3	3	
H8: Aesthetic and minimalist design			3		
H9: Help users recognize, diagnose, and recover from errors			1		
H10: Help and documentation		1			
NE: Altri problemi - non direttamente riconducibili alle euristiche di Nielsen			1		

Il prototipo valutato ha ricevuto complessivamente un'impressione positiva, mostrando un buon potenziale sia nell'aspetto visivo che nell'usabilità di base. L'interfaccia è intuitiva, con una disposizione dei contenuti ben organizzata e funzionalità principali accessibili. Tuttavia, sono emersi alcuni punti critici che richiedono interventi per migliorare l'esperienza utente complessiva.

Punti di forza

- **Design accattivante e tema coerente:** Il colore verde scelto richiama efficacemente il tema dei parchi e degli spazi verdi.
- **Interfaccia intuitiva:** La struttura chiara facilita la navigazione, anche per utenti meno esperti.
- **Documentazione supportiva:** Dettagliata e ben organizzata, aiuta a comprendere il funzionamento del sistema.
- **Task principali ben implementati:** Le funzionalità principali sono state realizzate rispettando gli obiettivi progettuali iniziali.

Aree di miglioramento

1. **Coerenza e affidabilità delle funzionalità:**
 - Aggiungere messaggi di errore dettagliati e indicazioni sui campi obbligatori (es. nella pagina "Contribuisci").
 - Standardizzare la terminologia e le icone in diverse sezioni per garantire un'esperienza uniforme.

2. Navigazione:

- Ridurre il numero di bottoni nella navbar, ad esempio spostando il pulsante "Profilo" in alto a destra.
- Creare schermate "gemelle" per migliorare la personalizzazione dei flussi di navigazione, evitando ripetizioni.

3. Gestione dei processi complessi:

- Introdurre opzioni di salvataggio e annullamento per azioni come la creazione di proposte.
- Implementare notifiche o pop-up per avvisare l'utente in caso di azioni irreversibili o dati non salvati.

4. Pagina "Contribuisci":

- Migliorare la gestione dell'uscita e dare maggiore rilievo alla pagina stessa, eliminando la percezione di "secondarietà".
- Fornire strumenti più chiari per guidare l'utente attraverso le azioni richieste.

5. Schermata dettagli evento:

- Riorganizzare i contenuti per evitare il "muro di testo", aggiungendo informazioni utili come servizi disponibili e tag di ricerca.

6. Filtri e aggiornamenti:

- Migliorare la gestione dei filtri, rendendo visibili gli aggiornamenti senza clic aggiuntivi.
- Rendere più chiaro il funzionamento del pulsante di aggiornamento dei parchi, specificando meglio la destinazione.

7. Feedback utente:

- Introdurre notifiche visive o sonore non invasive per aggiornamenti in tempo reale.
- Aggiungere una funzione per salvare parchi ed eventi preferiti, rendendo l'app più personalizzabile.

8. Ottimizzazioni di design:

- Rispettare gli allineamenti e mantenere costanti gli spazi tra gli elementi per migliorare l'estetica e la leggibilità.
- Uniformare l'implementazione con Figma, differenziando le schermate per flussi di navigazione diversi.

Conclusione

Il prototipo si presenta solido nelle sue basi e promettente in termini di usabilità e design. Tuttavia, per offrire un'esperienza completamente fluida e soddisfacente, è necessario intervenire sulle criticità segnalate, con particolare attenzione alla coerenza delle funzionalità, alla gestione dei processi complessi e al feedback visivo per gli utenti.