

Heuristic Evaluation

Part I: Your Name

Emanuele Sanchi – emanuele.sanchi@studio.unibo.it

Part II: Project Description

Essendo la nostra un'app di pianificazione dei pasti settimanali, l'app su cui ho svolto l'heuristic evaluation è [Whisk](#), che è un'app in grado di convertire un video social (es. Instagram, TikTok, ecc) in una ricetta estrapolandone titolo, passaggi ed ingredienti; inoltre le ricette si possono inserire in un'agenda giornaliera ed è possibile inserire gli ingredienti in un carrello in modo da poterli "checkare" quando si va a fare la spesa.

Part III: Evaluation Execution

Per condurre la valutazione ho creato un file markdown per prendere gli appunti (caricato in repo); nel file ho inserito i titoli delle 10 violazioni e ho iterativamente cercato le violazioni usando come base 3 task: l'aggiunta di una nuova ricetta e la visualizzazione del risultato (quindi passaggi, ingredienti ecc), l'aggiunta di una ricetta nel calendario, la popolazione della lista della spesa con gli ingredienti delle ricette. Nel mio caso ho utilizzato sia smartphone che pc, il primo per testare l'app mentre il secondo per prendere appunti.

Inoltre sul pc mi sono tenuto aperto un piccolo riassunto delle 10 violazioni così da essere sicuro sul cosa valutare e come.

Part IV: List of Violations

1. H1 Visibility of system status

Where: Aggiunta di una nuova ricetta una volta terminata la barra di caricamento

What: Non è chiaro cosa fare e sembra che abbia semplicemente estratto il titolo e la copertina del video

Why: Crea incomprensione nell'utente che non sa se l'operazione sia o meno andata a buon fine.

Severity: 1

2. H1 Visibility of system status

Where: Mentre si aggiunge una ricetta al calendario

What: Si presume sia in calendario dell'app ma per come è mostrata la task potrebbe anche essere in quello del telefono

Why: Crea confusione nell'utente che non sa dove cercare il risultato dell'operazione

Severity: 1

3. H4 Error Prevention

Where: Aggiunta di una nuova ricetta con un video a caso che non sia una ricetta

What: Comparire un errore ma senza colori rossi o metafore che aiutino a capire visivamente che ci sia stato un errore

Why: Non essondoci un chiaro messaggio di errore l'utente potrebbe pensare che sia andato tutto a buon fine

Severity: 3

4. H2 Match Between System & Real World

Where: Homepage quando non si è loggati in app

What: In alto a destra comparire un simbolo rosso di attenzione come se ci fosse qualcosa di critico, in realtà è solo l'app che richiede di fare l'account

Why: Eccesso di gravità per un'operazione in realtà non così critica

Severity: 2

5. H2 Match Between System & Real World

Where: Pagina carrello

What: C'è un bottone con l'icona della modifica che in realtà apre un secondo menu che fa solo eliminare oggetti senza modificare nulla

Why: Metafora che trae in inganno l'utente

Severity: 2

6. H3 User Control And Freedom

Where: Aggiunta di una nuova ricetta durante la fase di analisi del video

What: Non è possibile interrompere o tornare indietro, solo per qualche secondo durante l'inizio del processo

Why: Riduce il controllo che l'utente può avere

Severity: 1

7. H3 User Control And Freedom

Where: Pagina dettagli ricetta estrapolata

What: Non si possono aggiungere altri ingredienti al di fuori di quelli estratti automaticamente dal video e di conseguenza neanche passaggi intermedi alla ricetta

Why: Riduce il controllo che l'utente può avere sulle ricette, soprattutto nel caso dal video non siano state estratte tutte le informazioni necessarie

Severity: 3

8. H3 User Control And Freedom

Where: Visualizzazione agenda ricette

What: Si può cancellare una ricetta da un giorno ma non la si può riprogrammare

Why: Se si vuole spostare di giorno una ricetta bisogna cancellarla e poi rimettere in altro giorno

Severity: 2

9. H4 Consistency And Standards

Where: Pagina dettaglio ricetta

What: Alcune parole vengono tradotte nella lingua scelta in app, altre no (es. servings invece di porzioni)

Why: La lingua scelta in app non traduce realmente tutto e può confondere utenti non a loro agio con l'inglese

Severity: 1

10. H4 Consistency And Standards

Where: Dialog per la scelta della data quando si aggiunge una ricetta al calendario

What: Prevede un bottone per confermare che è ambiguo se sia per confermare solo la data o se per confermare l'intera task di aggiunta al calendario

Why: L'utente potrebbe confermare la data pensando ci siano altri step, come la scelta del pasto, e invece la task viene terminata

Severity: 3

11. H4 Consistency And Standards

Where: Date picker nel dialog per la scelta della data quando si aggiunge una ricetta al calendario

What: Non permette di avere la visualizzazione a calendario ma solo a menu a discesa, per cui non si ha idea dei giorni della settimana

Why: L'utente deve calcolare da solo il giorno della settimana in cui sta aggiungendo la ricetta

Severity: 1

12. H5 Error Prevention

Where: Scorrendo dentro l'elenco dei passaggi nella pagina di visualizzazione dettagli ricetta

What: È facile intercettare in modo fortuito lo slide a sinistra per completare un passaggio

Why: Lo slide per completare un evento è troppo breve, quasi impercettibile e l'utente potrebbe segnare un passaggio come effettuato semplicemente scorrendo

Severity: 1

13. H5 Error Prevention

Where: Aggiunta di una nuova ricetta con dosaggi ambigui o non specificati

What: Non c'è il default per dati di dosaggio degli ingredienti mancanti nel video

Why: Se nel video non viene specificato un dosaggio (es. sale da mettere nell'acqua per la pasta) non viene inserito nulla e non viene neanche segnalato in alcun modo la mancanza di tale dettaglio

Severity: 3

14. H6 Recognition Rather Than Recall

Where: Aggiunta di una nuova ricetta

What: La ricetta viene automaticamente aggiunta senza possibilità intermedia di visualizzare risultato dell'estrazione

Why: Se l'estrazione ha avuto problemi o non è stata corretta, l'utente deve per forza modificare la ricetta dopo che è già stata inserita nel proprio elenco

Severity: 3

15. H7 Flexibility And Efficiency of Use

Where: Modifica passaggio di una ricetta nella pagina di dettaglio della ricetta

What: Il modo di modificare uno step è stato trovato in modo totalmente casuale (long press sopra, senza alcun tipo di suggerimento)

Why: Non viene spiegato da nessuna parte e soprattutto non c'è nessun altro modo per farlo
Severity: 3

16. H9 Help Users with Errors

Where: In tutte le pagine e task

What: Gli errori non sono sempre riconoscibili

Why: Il colore degli errori è tipicamente rosso e il tema dell'app è sul rosa pesca. Inoltre gli errori sono mostrati in un piccolo riquadro in alto dello stesso colore e forma che viene usato per le informazioni di successo (l'unica variante è l'icona che dal check diventa una X) quindi non è facile accorgersene, sarebbe meglio fossero al centro della pagina

Severity: 3

17. H9 Help Users with Errors

Where: In tutte le pagine e task

What: Gli errori non sono seguiti da una spiegazione o da un possibile modo per risolvere

Why: Non viene fornito nessun suggerimento su come risolvere l'errore o spiegazione sul perché sia avvenuto

Severity: 3

18. H9 Help Users with Errors

Where: Date picker per l'aggiunta di una ricetta in calendario

What: Non fa andare oltre 2 settimane

Why: Non viene spiegato questo limite in nessuna pagina

Severity: 2

19. H10 Help And Documentation

Where: Aggiunta di una nuova ricetta

What: Quando si aggiunge la prima ricetta non viene fornito nessun tutorial su quali siano le funzionalità o gli step da eseguire per esplorare l'app

Why: I nuovi utenti potrebbero non usare al 100% le funzionalità dell'app o non comprendere la vera utilità

Severity: 2

20. H10 Help And Documentation

Where: Impostazioni e login

What: Termini e condizioni si trovano solo in fase di login e non in altre pagine di setting

Why: Se si ignorano in fase di login non c'è più modo di poterli consultare

Severity: 3

Part V: Summary and Recommendations

| Heuristic | # violations |
|---|--------------|
| H1: Visibility of system status | 2 |
| H2: Match between system and the real world | 2 |
| H3: User control and freedom | 3 |
| H4: Consistency and standards | 4 |
| H5: Error prevention | 2 |
| H6: Recognition rather than recall | 1 |
| H7: Flexibility and efficiency of use | 1 |
| H8: Aesthetic and minimalist design | 0 |
| H9: Help users recognize, diagnose, and recover from errors | 3 |
| H10: Help and documentation | 2 |
| HN: Non-heuristic issue | 0 |

In generale l'app presenta alcune piccole migliorie che potrebbero essere fatte per aumentare l'esperienza dell'utente. Dal punto di vista estetico lo stile è molto curato e minimale, forse a volte talmente minimale da nascondere alcune funzionalità e non spiegarle nel modo migliore, come la modifica di uno step in una ricetta. Inoltre il tema dell'app è sicuramente efficace, ma non crea il contrasto giusto con il rosso e quindi non aiuta nell'identificazione degli errori che avvengono nell'usare l'app; si potrebbe accentuare il rosso degli errori o utilizzare degli elementi più grandi per segnalare gli errori così da poterli anche differenziare dai warning o dalle informazioni. Si potrebbe inoltre migliorare l'app aggiungendo la possibilità di scegliere in che pasto inserire una determinata ricetta quando la si inserisce in agenda.