

Heuristic Evaluation

Part I: Your Name

Denise Nanni (denise.nanni@studio.unibo.it)

Part II: Project Description

Il progetto che ho deciso di valutare si chiama ShowAround ed è un sito web in cui gli utenti possono essere sia “local” della loro città di origine, sia viaggiatori con la possibilità di creare viaggi. I local offrono (gratuitamente o dietro compenso) dei tour guidati della città ai viaggiatori.

Part III: Evaluation Execution

La valutazione è stata effettuata sul sito web, sia da computer che da smartphone per valutare le funzionalità da diverse dimensioni. Ho mantenuto davanti a me la lista delle euristiche di Nielsen con una breve descrizione di ciascuna, l’ho consultata man mano che navigavo nel sito.

I task che ho individuato dopo una navigazione superficiale del sito sono:

1. Inizializzazione del profilo
2. Creare un nuovo viaggio e gestire i viaggi
3. Gestire le proprie notifiche e suggerimenti

Part IV: List of Violations

1. H4 Consistency and standards
Where: inserimento delle informazioni personali (task 1)
What: per completare il profilo sono richieste una serie di informazioni tuttavia non è chiaro come uscire dal setup e quali informazioni sono obbligatorie o meno
Why: viola l’euristica perché per convenzione il setup del profilo dovrebbe essere una visualizzazione iniziale saltabile o meno, con un chiaro redirect alla home page dopo il termine
Severity: 1
2. H1 Visibility of system status
Where: inserimento delle informazioni (task 1)
What: non è chiaro quali informazioni sono obbligatorie per completare il profilo
Why: viola l’euristica perché l’utente dovrebbe sapere se il sistema richiede obbligatoriamente determinate informazioni
Severity: 1
3. H7 – Flexibility and efficiency of use
Where: inserimento foto (task 1)
What: vengono richieste almeno 5 foto ma l’upload di esse può essere fatto solo una alla volta e il caricamento è piuttosto lento

Why: viola l'euristica perché l'utente deve ripetere 5 volte la stessa azione che potrebbe essere compattata

Severity: 2

4. H5 – Error prevention

Where: inserimento delle informazioni (task 1)

What: quando si inserisce il motto o la descrizione, non viene mostrato alcun requisito di caratteri minimi ma se si prova a salvare senza averlo soddisfatto, viene indicato l'errore e svuotata la textbox di inserimento

Why: il requisito di caratteri dovrebbe essere mostrato subito e la textbox non dovrebbe essere svuotata

Severity: 1

5. H1 – Visibility of system status

Where: creazione nuovo viaggio (task 2)

What: se non si inserisce la città di destinazione e si prova a salvare non viene mostrato alcun feedback all'utente, non succede niente

Severity: 2

6. H6 – Recognition rather than recall

Where: creazione di un nuovo viaggio (task 2)

What: dopo aver creato un nuovo viaggio, appare una message box che ti comunica dove puoi trovare le offerte ricevute, tuttavia la sezione non è chiaramente ritrovabile all'interno del sito

Why: l'identità della sezione dovrebbe essere chiara immediatamente

Severity: 2

7. H3 – User control and freedom

Where: gestione dei viaggi (task 2)

What: dopo aver creato un viaggio, non è possibile modificare le informazioni inserite se non cancellandolo

Why: l'utente dovrebbe avere la possibilità di modificare le informazioni che ha inserito

Severity: 2

8. H10 – Help and documentation

Where: gestione dei viaggi (task 2)

What: il pulsante deactivate non esplicita chiaramente qual è l'intento e l'utilità, perché sembra equivalere ad una sorta di "nascondi viaggio"

Why: ci dovrebbe essere chiaramente specificato qual è l'effetto del pulsante deactivate

Severity: 1

9. H1 – Visibility of system status

Where: gestione preferenze per notifiche email (task 3)

What: quando si modificano le preferenze su quali tipi di notifiche ricevere per email, il pulsante salva non dà alcun feedback all'utente sull'esito dell'operazione

Why: l'utente dovrebbe essere informato se le sue preferenze sono state modificate o meno

Severity: 1

10. H4 – Consistency and standards

Where: sezione inbox per notifiche e messaggi

What: la sezione in cui vengono visualizzate le notifiche ha come icona una busta di messaggi e le notifiche sono mescolate con i messaggi, il titolo della schermata è “Conversations”

Why: per convenzione le notifiche vengono identificate da una campanella mentre la busta rappresenta i messaggi, inoltre averli mescolati non si confà alla rappresentazione standard dei due concetti

Severity: 1

11. NH – Non heuristic issue

Where: inbox notifiche

What: una notifica che suggeriva alcuni viaggiatori a cui fare un’offerta di tour mostrava la città come null

Why: errori di visualizzazione nell’interfaccia

Severity: 1

Part V: Summary and recommendations

Heuristic	# violations
H1: Visibility of system status	3
H2: Match between system and the real world	0
H3: User control and freedom	1
H4: Consistency and standards	2
H5: Error prevention	1
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	0
H10: Help and documentation	1

HN: Non-heuristic issue	1
-------------------------	---

L'applicazione ha uno stile un po' vecchio, ma abbastanza pulito e minimale, senza troppa confusione o troppe informazioni. La navigazione nel sito risulta un po' forzata e confusionaria. Le funzionalità sono quasi tutte gratuite ma nel complesso piuttosto limitate, non ho avuto la possibilità di testare la messaggistica in quanto a pagamento.

Per migliorare la navigazione, penso la si dovrebbe fare un po' più strutturata almeno all'inizio, durante il setup del profilo, inoltre bisognerebbe rinnovare lo stile. Andrebbero separate le interfacce di notifiche e messaggi, poiché due concetti piuttosto diversi. Andrebbero migliorate la gestione degli errori e la comunicazione all'utente.