

# Heuristic Evaluation

## Part I: Your Name

Nome: Nicolò Monaldini

Matricola: 0001186789

Email: nicolo.monaldini@studio.unibo.it

## Part II: Project Description

[Toursbylocals.com](http://Toursbylocals.com) è un sito dove è possibile prenotare tour con guide locali. Il sito offre anche servizi più specifici come safari ed escursioni a terra durante crociera, nonché consigli sulle attività da fare nelle diverse città.

## Part III: Evaluation Execution

Per svolgere la valutazione euristica ho individuato quattro task, che ho selezionato poiché sono attività comuni svolte dagli utilizzatori del sito, date le funzionalità offerte. I task scelti sono i seguenti:

- 1: Accedere al sito utilizzando il proprio account personale
- 2: Cercare i tour disponibili in una città italiana
- 3: Scoprire cosa visitare in una città italiana
- 4: Cercare le possibili escursioni a terra disponibili durante una crociera

Nello svolgere i task, per ogni interazione eseguita ho osservato la reazione del sistema e valutato le 10 euristiche di Nielsen, ho preferito questo approccio rispetto al valutare tutte le violazioni al termine di ogni task per evitare dimenticanze. I task sono stati eseguiti utilizzando il client web del sito acceduto tramite PC.

## Part IV: List of Violations

1. H9: Help users recognize, diagnose, and recover from errors

Where: Nello svolgimento del secondo task, nel momento in cui si effettua una ricerca o si apre la pagina di un tour.

What: a volte il caricamento di una pagina fallisce, e compare a schermo il messaggio.

"Application error: a client-side exception has occurred while loading [www.toursbylocals.com](http://www.toursbylocals.com) (see the browser console for more information)".

Why: Nonostante il messaggio dia un'indicazione rimandando alla console, questo risulta poco intuitivo per la maggior parte degli utenti non informatici, perciò non è un buon messaggio di errore.

Severity: 2

2. H3: User control and freedom

**Where:** Nello svolgimento del secondo task, nel momento in cui fallisce il caricamento di una pagina e compare l'errore citato nel punto precedente.

**What:** La schermata di errore consiste in una schermata bianca full-screen, con all'interno solo il messaggio di errore

**Why:** L'utente non ha modo di annullare la propria azione che ha causato l'errore in modo intuitivo, poiché, nel momento in cui compare l'errore, scompare la barra di navigazione con il logo del sito, che permetterebbe all'utente di tornare alla home del sito web.

**Severity:** 3

3. H2: Match between system and the real world

**Where:** Nello svolgimento del secondo task, cercando il nome di una città.

**What:** Se si scrive Napoli l'autocompletamento non riconosce la città, dato che il sito web è in inglese.

**Why:** Nonostante sia accettabile il fatto che la parola “Napoli” non venga riconosciuta poiché non inglese (“Naples”, al contrario, verrebbe riconosciuta), se una persona di una nazione cerca una città della stessa nazione probabilmente la cercherà nella lingua di tale nazione, aspettandosi di trovarla.

**Severity:** 1

4. H2: Match between system and the real world

**Where:** Nello svolgimento del secondo task, cercando il nome di una città.

**What:** Se si scrive Napoli e si preme invio, la ricerca restituisce i risultati per “Napoleon’s Last Headquarters”.

**Why:** Il problema è presente poiché, seppur vi sia l'autocompletamento, questo funziona per similarità restituendo per primo il match più simile, che viene selezionato automaticamente premendo invio, portando alla ricerca di query piuttosto inaspettate e diverse dal testo effettivo in input.

**Severity:** 3

5. H1: Visibility of system status

**Where:** Nello svolgimento del secondo task, cercando il nome di una città.

**What:** Cercando il nome di una città non riconosciuta dall'autocompletamento a volte il sistema impiega diversi secondi per avviare la ricerca (probabilmente per effettuare la ricerca per similarità).

**Why:** Il sistema non restituisce alcun messaggio di attesa durante il caricamento.

**Severity:** 2

6. H8: Aesthetic and minimalist design

**Where:** Nello svolgimento del terzo task, visualizzando la home page e il menu “Explore” nella barra di navigazione.

**What:** Scorrendo in basso nella home, si trovano le stesse informazioni presenti nel menu a comparsa “Explore”, un insieme di link che rimandano alla lista di tour nelle città più famose.

**Why:** Ripetizione di informazioni (che, in questo caso, occupano molto spazio).

**Severity:** 2

7. H4: Consistency and standards

**Where:** Nello svolgimento del terzo task, visualizzando la home page e il menu “Explore” nella barra di navigazione.

**What:** Considerando la situazione dell’issue precedente, i link che compaiono sulla home e nel menu “Explore” sono identici ma utilizzano una nomenclatura diversa (“Berlin tours” nel menu a comparsa e “Berlin private tours” nella home).

**Why:** Nomenclatura diversa per link alle stesse pagine.

**Severity:** 2

**8. H10: Help and documentation**

**Where:** Nel secondo e terzo task, utilizzando la barra di ricerca.

**What:** Una delle opzioni nella barra di ricerca è Safari, con riportata la descrizione “Find private safaris by searching the nearest city or town”.

**Why:** I safari vengono effettuati in parchi e riserve solitamente, ma la descrizione parla di “nearest city or town” ed è per questo ambigua (“nearest” rispetto a cosa? Cercando una città italiana il risultato è infatti una pagina vuota).

**Severity:** 3

**9. HN: Non-heuristic issue**

**Where:** Nel terzo task, scorrendo la schermata home.

**What:** I pop-up nella home che compaiono posizionando il mouse sulle scritte come “Expert local guides” presentano del testo con dimensione molto ridotta.

**Why:** Ci sarebbe lo spazio per ingrandire il testo e renderlo più leggibile.

**Severity:** 1

**10. H6: Recognition rather than recall**

**Where:** Nel terzo task, cercando le attività da fare in una città.

**What:** Il sito mette a disposizione nel menu una sezione “Things to do” con i link a pagine che illustrano le attività da fare in città famose, molte pagine per altre città esistono ma non sono raggiungibili dal menu, e non sembra esserci una sezione di ricerca apposita. Per farlo, è necessario aprire una pagina di una città del paese interessato, trovare il link alla pagina di “things to do” dell’intero paese, e scorrere fino in fondo, fino alla lista completa delle pagine per tutte le città di tale paese.

**Why:** Trovare la pagina “things to do” di una città poco conosciuta e non presente nel menu a comparsa dalla home è un processo estremamente poco intuitivo.

**Severity:** 3

**11. H5: Error prevention**

**Where:** Nel primo task, accedendo alla pagine di login.

**What:** Nell’hamburger menu sono presenti due link con dicitura “Log in”, che si differenziano perché uno si riferisce a “Traveller” ed uno a “Partner”.

**Why:** Le diciture “Traveller” e “Partner” sono posizionate sopra ai due pulsanti di login con una dimensione più piccola rispetto al testo “Log in”, che le rende meno visibili.

**Severity:** 2

**12. H4: Consistency and standards**

**Where:** Nel secondo e terzo task, utilizzando la barra di ricerca.

**What:** Nella barra di ricerca è possibile selezionare le varie modalità di ricerca (“Tours”, “Safari”, etc.), sotto ad ognuna vi è una breve descrizione, che però scompare appena vengono fatte altre ricerche poiché viene rimpiazzata dalla cronologia, e ricompare solo se la cronologia viene cancellata.

**Why:** Inconsistenza, non vedo motivo di non mostrare la frase di descrizione a seconda della presenza o assenza della cronologia.

**Severity:** 2

### 13. H3: User control and freedom

**Where:** Nel secondo e terzo task, dopo aver cliccato nella pagina “Things to do” di una città o aver effettuato una ricerca.

**What:** I breadcrumb menu non riflettono la cronologia dell’interazione dell’utente.

**Why:** I breadcrumb menu permettono la navigazione in pagine prima non visitate.

**Severity:** 2

### 14. HN: Help and documentation

**Where:** Nel quarto task, cercando una escursione a terra.

**What:** Selezionando nella barra di ricerca “Shore Excursions”, compaiono due frecce accanto alla diciture “Select cruise line” e “Select cruise ship”, che servono per far comparire e scomparire i menu riguardanti le due opzioni. Cliccando sulla seconda freccia non accade nulla se non si seleziona prima una entry nel menu riguardante le cruise line.

**Why:** Nel momento in cui si clicca sulla freccia per far comparire il menu relativo alle cruise ship, manca un messaggio che indichi che è necessario selezionare prima una cruise line, altrimenti un utente potrebbe pensare che l’icona della freccia semplicemente non sia responsive.

**Severity:** 2

### 15. H4: Consistency and standards

**Where:** Nel primo (accedendo alla schermata di login) e quarto (selezionando una crociera) task.

**What:** Nel primo caso la pagina web diventa completamente bianca e compare la scritta “Loading...” in piccolo in alto a sinistra, senza animazioni. Nel secondo caso una scritta “Loading...” con un’animazione compare all’interno della pagina.

**Why:** Concetti uguali sono espressi con rappresentazioni diverse.

**Severity:** 1

### 16. H4: Consistency and standards

**Where:** Nel terzo task, cercando le attività da svolgere in una città.

**What:** Sulla barra di navigazione è presente un menu “Explore”, che apre una finestra a comparsa contenente link a liste di tour in alcune città.

**Why:** Poiché il sito ha diverse funzionalità, non è chiaro che “Explore” si riferisca solo ai tour e non ad altre attività.

**Severity:** 1

## Part V: Summary and Recommendations

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

Il sito Toursbylocals.com fornisce una grande quantità di funzionalità, che sono tuttavia realizzate in modo a tratti poco coerente. Il fatto che più nomenclature siano utilizzate per riferirsi agli stessi link crea un carico cognitivo sull'utente. Alcune parti della UI possono essere rifinite: ad esempio, vi sono aree di testo con poco padding, testo molto piccolo o menu con testo grigio su bianco, combinazione di colori che ne rende difficile la leggibilità. Le schermate di errore e di caricamento potrebbero essere meglio integrate all'interno del sito web, invece di generare una pagina bianca full-screen.

Il sito mi è sembrato ricco di pagine dettagliate e ben pensate a livello di contenuto, che però potrebbero essere indicizzate meglio, dato che in alcuni casi per accedere agilmente ad alcune di esse era necessario sfruttare i breadcrumb menu, che spesso non corrispondono alla cronologia di pagine visitate dall'utente. Un punto particolarmente carente riguarda l'algoritmo di ricerca, che può essere ripensato per evitare di restituire i risultati per "Napoleon's Last Headquarters" quando si cercano i tour per "Napoli" e si preme invio, senza notare che il nome non è stato riconosciuto e non è tra le opzioni consigliate nel menu sottostante. I messaggi di errore potrebbero essere più esplicativi, in quanto rimandare l'utente alla console per capire l'errore è un passaggio che può essere evitato con una semplice funzione di parsing che mostra il testo dell'errore direttamente sulla pagina web.