

Heuristic Evaluation

Part I: Your Name

Nicolò Monaldini
0001186789
nicolo.monaldini@studio.unibo.it

Part II: Project Description

Toursbylocals.com è un sito dove è possibile prenotare tour con guide locali. Il sito offre anche ulteriori servizi come safari ed escursioni a terra durante crociere, 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:

- Accedere al sito utilizzando il proprio account personale
- Cercare i tour disponibili in una città italiana
- Scoprire cosa visitare in una città italiana
- 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, 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 (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 copre l'interità dello spazio disponibile con una schermata bianca
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, se una persona 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 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

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 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: Nomeclatura 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 o 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. 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 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: Il font delle diciture “Traveller” e “Partner” ha una dimensione più piccola rispetto a “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 si sono 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. H4: Consistency and standards

Where: Nel quarto task, cercando una escursione a terra

What: Selezionando nella barra di ricerca “Shore Excursions”, compaiono due frecce una verso l’alto ed una verso il basso dello stesso colore, che non è immediatamente chiaro a cosa si riferiscono, e cliccando sulla seconda non accade nulla se non si seleziona una entry nel menu che compare

Why: L’utilizzo di frecce per la modalità “Shore Excursions” non presenti nelle altre modalità di ricerca rompe lo standard e rende più difficile la learnability del sito web

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 finestra diventa 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	5
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	1
HN: Non-heuristic issue	1

Il sito Toursbylocals.com fornisce una grande quantità di funzionalità, che sono tuttavia realizzate in modo a tratti inconsistente. Il fatto che azioni identiche siano mostrate diversamente o che più nomenclature siano utilizzate per riferirsi agli stessi link crea un carico cognitivo sull'utente. Alcune parti della UI posso essere rifinite, ad esempio vi sono aree di testo con poco padding, testo molto piccolo o menu con testo grigio su bianco, combinazione che ne rende difficile la visibilità. Le schermate di errore e di caricamento potrebbero essere più 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 la ricerca di tour guidati presso "Napoleon's Last Headquarters" quando si scrive "Napoli" e si preme invio, senza notare che il nome non è stato riconosciuto e non è tra le opzioni consigliate nel menu sottostante.