# Expert Based - Cognitive Walkthrough

Problemi evidenziati in grassetto

**TASK 1: Avere informazioni su un prodotto**

Contesto: l’utente non è necessariamente vicino a un distributore e vuole sapere gli ingredienti e valori nutrizionali di un prodotto specifico.

1. Non vedo il prodotto “Patatine” nella lista, premo sulla barra di ricerca
   1. Effetto dell’azione: sto cercando. Se invece non ne avessi bisogno, premerei direttamente sul prodotto
   2. Azione è disponibile: indicato da un’icona di ricerca
   3. è quella l’azione da eseguire: puoi sia cercare che scorrere la lista per intero, in caso non capisce della ricerca, lo scrolling è intuitivo
   4. Feedback ricevuto: si è aperta la tastiera
2. Inizio a scrivere il nome del prodotto
   1. Effetto dell’azione: no, non ho ancora le informazioni che volevo
   2. Azione è disponibile: vedo la tastiera, è ovvio possa scrivere
   3. è quella l’azione da eseguire: è mostrata una tastiera e una barra di ricerca, l’azione è corretta
   4. Feedback ricevuto: appaiono i prodotti che contengono quel nome
3. Premo sul prodotto “Patatine”
   1. Effetto dell’azione: si, leggo le informazioni che cercavo
   2. Azione è disponibile: **potrebbe non capire che deve premere su un elemento**
   3. è quella l’azione da eseguire: si, premere su un elemento per aprirlo è intuitivo se capisce che è premibile
   4. Feedback ricevuto: si è aperta la schermata di dettaglio per quel prodotto, che contiene le informazioni nutrizionali e di ingredienti di cui ho bisogno.

**TASK 2: Segnalare i guasti**

Contesto: l’utente vuole comprare un prodotto, ma ha avuto un problema di erogazione e lo vuole segnalare.

1. Devo segnalare un guasto, premo sul tasto “Segnala”
2. Effetto dell’azione: l’effetto dell’azione non è lo stesso dell’obiettivo dell’utente in quanto premendo sul tasto “Segnala”, non ho ancora segnalato ma è apparsa un’altra schermata
3. Azione è disponibile: indicata da un tasto “Segnala” con un punto esclamativo
4. è quella l’azione da eseguire: è mostrato il tasto “Segnala” per segnalare quel determinato guasto, l’azione è corretta
5. Feedback ricevuto: si è aperta la schermata che fa riferimento ai posti in cui si trova il distributore da segnalare
6. Premo sull’edificio dove si trova il distributore automatico dove si è verificato il guasto
7. Effetto dell’azione: l’effetto dell’azione non è lo stesso dell’obiettivo dell’utente in quanto premendo sul tasto che fa riferimento all’edificio in cui si trova il distributore da segnalare, non ho ancora segnalato ma è apparsa un’altra schermata
8. Azione è disponibile: vedo che compare una serie di nomi di edifici, è ovvio che devo premere sull’edificio in cui si trova il distributore che voglio segnalare
9. è quella l’azione da eseguire: **non capisco il significato dei colori rossi e verdi, oppure mi viene di premere su un distributore**
10. Feedback ricevuto: si è aperta la schermata che fa riferimento ai distributori che si trovano in quel determinato edificio
11. Premo sul distributore automatico dove si è verificato il guasto
12. Effetto dell’azione: l’effetto dell’azione non è lo stesso dell’obiettivo dell’utente in quanto premendo sul distributore da segnalare, non ho ancora segnalato quel distributore, ma è apparsa un’altra schermata che fa riferimento al guasto
13. Azione è disponibile: vedo una lista di distributori, è ovvio che clicchi sul tasto che fa riferimento al distributore che voglio segnalare
14. è quella l’azione da eseguire: si, è mostrata la lista dei distributori
15. Feedback ricevuto: si è aperta la schermata che fa riferimento al tipo di guasto che si è verificato e che voglio segnalare
16. Segnalo il tipo di guasto, premendo sul pulsante che fa riferimento al guasto
17. Effetto dell’azione: l’effetto dell’azione non è lo stesso dell’obiettivo dell’utente in quanto premendo sul distributore da segnalare, non ho ancora segnalato ciò che volevo, ma è apparsa un’altra schermata
18. Azione è disponibile: indicata da una lista che fa riferimento ai vari guasti
19. è quella l’azione da eseguire: si, è mostrata una lista di guasti che possono verificarsi
20. Feedback ricevuto: si è aperta una schermata se il guasto è “erogazione prodotto”, per indicare il prodotto
21. Se il guasto riguarda l’erogazione di un prodotto, specifico il tipo di prodotto e invio la segnalazione premendo sul pulsante “Invia”
22. Effetto dell’azione: l’effetto dell’azione è lo stesso dell’obiettivo dell’utente, in quanto con il tasto “Invia”, invio la segnalazione
23. Azione è disponibile: indicata da un menù a tendina che mi permette di selezionare il prodotto
24. è quella l’azione da eseguire: si, è mostrata una lista di prodotti
25. Feedback ricevuto: la segnalazione è stata inviata

**TASK 3: Sapere stato funzionamento distributori vicini prima di recarsi**

Contesto: l’utente non è necessariamente vicino a un distributore e vuole sapere lo stato dei distributori vicino per capire se è possibile recarsi

1. Voglio vedere lo stato dei distributori vicini, premo il bottone “segnalazioni”
   1. Effetto dell’azione: Ancora non è quello previsto dato che mi darà una lista generale dei distributori vicini
   2. Azione è disponibile: si, indicato dal punto esclamativo
   3. è quella l’azione da eseguire: si, premere quel bottone per vedere le segnalazioni è intuitivo
   4. Feedback ricevuto: Appare la lista dei distributori vicino con il relativo stato
2. Seleziono il distributore di cui mi interessa conoscere le informazioni
   1. Effetto dell’azione: E’ quello che volevo, ho le informazioni sullo stato del distributore
   2. Azione è disponibile: si ma **non è intuitivo il fatto che ogni distributore nella lista può essere cliccato**
   3. è quella l’azione da eseguire: Sì, grazie ad essa si avranno tutte le informazioni sullo stato
   4. Feedback ricevuto: Informazioni su quando è stato segnalato e se sta intervenendo il tecnico nel caso

**TASK 4: Pagare con app senza monete**

Contesto: l’utente è vicino a un distributore, non ha monete con sé, allora paga con carta attraverso l’app

1. Premo sul tasto “Paga” nella bottomappbar
   1. Effetto dell’azione è quello previsto: non ancora, sono necessari più passaggi
   2. Azione è disponibile: vedo il tasto nella barra
   3. Capisce che è quella l’azione da eseguire: l’utente vuole pagare e capisce che quello sarà il tasto appropriato, oppure **potrebbe premere su un prodotto direttamente pensando che così lo andrà a comprare**
   4. Feedback ricevuto: appaiono i distributori vicini raggiungibili
2. Premo sul distributore da cui voglio acquistare
   1. Effetto dell’azione è quello previsto: non ancora, sono necessari più passaggi
   2. Azione è disponibile: vedo l’elenco dei distributori, non trovo direttamente l’azione per pagare
   3. Capisce che è quella l’azione da eseguire: **potrei non capire che devo premere su uno per pagare**
   4. Feedback ricevuto: appare l’elenco dei prodotti disponibili in quel distributore
3. Premo sul tasto “+” vicino a un prodotto
   1. Effetto dell’azione è quello previsto: non ancora, sono necessari più passaggi. Ho solo aggiunto quel prodotto al carrello
   2. Azione è disponibile: vedo il tasto + in maniera evidente
   3. Capisce che è quella l’azione da eseguire: l’utente **potrebbe non capire** perchè un tasto + non è immediatamente comprensibile, soprattutto in ottica di **acquistare un solo prodotto**
   4. Feedback ricevuto: appare in alto l’elenco dei prodotti messi nel carrello
4. Premo sul tasto di conferma
   1. Effetto dell’azione è quello previsto: non ancora, sono necessari più passaggi. Sto iniziando a pagare
   2. Azione è disponibile: vedo il tasto in maniera evidente
   3. Capisce che è quella l’azione da eseguire: **l’utente potrebbe non capire perchè una spunta non è troppo intuitiva e c’è il tasto Paga nella bottom appbar**
   4. Feedback ricevuto: apre il dialog di sistema di conferma del pagamento. Usiamo l’integrazione col sistema e Google Pay su Android così da avere molta meno probabilità di dover inserire i dati della carta di credito
5. Premo sul tasto di conferma del dialog di Google Pay
   1. Effetto dell’azione è quello previsto: quasi. Ho effettuato l’acquisto ma mi manca da ritirare i prodotti
   2. Azione è disponibile: è l’unico tasto in evidenza disponibile
   3. Capisce che è quella l’azione da eseguire: l’utente vuole confermare l’acquisto e legge il tasto con l’apposita scritta
   4. Feedback ricevuto: viene confermato il pagamento e va alla schermata di scansione QR per conferma di essere di fronte al distributore
6. Scansionare un codice QR posto sul distributore
   1. Effetto dell’azione è quello previsto: si, ho ottenuto i prodotti fisici
   2. Azione è disponibile: è l’unica azione visibile, e chiaramente indicata
   3. Capisce che è quella l’azione da eseguire: chiaramente indicata
   4. Feedback ricevuto: vedo una conferma sul distributore e mi vengono dati i prodotti richiesti
   5. **Altro: se voglio annullare**, devo avere un tasto appropriato che annulla la transazione.