# 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.

Modifiche importanti dalla versione 1:

* La schermata iniziale è cambiata, ora si parte dalla lista dei distributori vicini e la lista generale dei prodotti è stata eliminata.
* La seconda schermata mostra non più i prodotti in generale ma solo quelli inerenti al distributore scelto. Rimane una lista di prodotti e la barra di ricerca

Passo:

1. Individua il distributore da cui si vuole fare l'acquisto
2. Effetto dell’azione è quello previsto? No, non ancora ma vengono mostrati i distributori da cui si può comprare
3. L’azione è disponibile? Vedo in maniera molto evidente il bottone per scegliere il distributore
4. capisce che è quella l’azione da eseguire? **L’utente può non immaginare che per sapere l'informazione su un prodotto deve scegliere prima la macchinetta**, ma passando alla schermata successiva è evidente che è possibile ottenere quello che cercava e non ha altre scelte
5. Feedback ricevuto: si è aperta la schermata che mostra la lista di prodotti, ognuno dei quali ha un bottone per ottenere le informazioni
6. Scorrere o cercare il prodotto con la barra di ricerca
7. Effetto dell’azione è quello previsto? No, non ancora, ma l'utente vedendo dei prodotti ci si aspetta che pensi di dover cercare il prodotto
8. L’azione è disponibile? Vedo in maniera molto evidente il bottone info prodotto e se non trovo il prodotto subito posso cercarlo con la barra di ricerca
9. Capisce che è quella l’azione da eseguire? Non vedendo il prodotto l'utente vorrà cercarlo, la barra è fatta apposta
10. Feedback ricevuto: compare il prodotto cercato o lo raggiunge scrollando
11. Cliccare su info prodotto del quale si voleva avere informazioni
12. Effetto dell’azione è quello previsto? Si, vengono mostrate le informazioni del prodotto
13. L’azione è disponibile? Vedo in maniera molto evidente il bottone info prodotto
14. Capisce che è quella l’azione da eseguire? Si il bottone si esplica da solo
15. Feedback ricevuto: compare la schermata con le informazioni del prodotto cercato

**TASK 2: Segnalare i guasti**

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

Modifiche importanti dalla versione 1:

* la schermata iniziale è stata cambiata;
* vista l'incomprensione dovuta al significato dei colori rossi e verdi, la seconda schermata è stata eliminata e sia la seconda che la terza schermata sono state accorpate alla prima schermata;

Passi:

1. Individua il distributore che vuole segnalare per un guasto verificatosi
2. Effetto dell’azione è quello previsto? No, non ancora, infatti compare un’altra schermata dove è possibile selezionare altre opzioni
3. L’azione è disponibile? Vedo in maniera molto evidente il bottone nell’elenco
4. Capisce che è quella l’azione da eseguire? L’utente vuole segnalare quel determinato distributore, non ci sono altre possibilità, quindi si
5. Feedback ricevuto: si è aperta la schermata che fa riferimento al tipo di guasto che si è verificato e che voglio segnalare
6. Segnalo il tipo di guasto, premendo sul pulsante che fa riferimento al guasto
7. Effetto dell’azione:No, non ancora, infatti compare un’altra schermata dove è possibile selezionare altre opzioni
8. Azione è disponibile: indicata da una lista che fa riferimento ai vari guasti
9. è quella l’azione da eseguire: si, è mostrata una lista di guasti che possono verificarsi
10. Feedback ricevuto: si è aperta una schermata se il guasto è “erogazione prodotto”, per indicare il prodotto
11. Se il guasto riguarda l’erogazione di un prodotto, specifico il tipo di prodotto e invio la segnalazione premendo sul pulsante “Invia”
12. Effetto dell’azione: l’effetto dell’azione è lo stesso dell’obiettivo dell’utente, in quanto con il tasto “Invia”, invio la segnalazione
13. Azione è disponibile: indicata da un menù a tendina che mi permette di selezionare il prodotto
14. è quella l’azione da eseguire: si, è mostrata una lista di prodotti
15. 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

Modifiche importanti dalla versione 1:

* data la schermata iniziale cambiata, è stato eliminato un passaggio. Ora vengono subito visualizzati i distributori nelle vicinanze per vedere lo stato, non bisogna più andare nell’apposita sezione delle segnalazioni.

Passi:

1. Individua il distributore da cui è interessato conoscere lo stato di funzionamento, vede che ha uno stato diverso dall’ok perciò preme il tasto “vedi problemi”
   1. Effetto dell’azione è quello previsto? Sì, grazie a questa azione riuscirà a vedere lo stato del distributore
   2. L’azione è disponibile? Vedo in maniera molto evidente il bottone nell’elenco
   3. Capisce che è quella l’azione da eseguire? L’utente vuole maggiori informazioni sullo stato di quel determinato distributore. Non ci sono altri bottoni che possono portare a fraintendimenti perciò sì
   4. Feedback ricevuto: compare una sorta di cronologia con lo stato attuale della macchina (se ci sono interventi in corso ecc.) e quando è stata effettuata la segnalazione

**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

Modifiche importanti dalla versione 1:

* la schermata di avvio dell’app era fuorviante, così è stata stravolta;
* le incomprensioni dovute all’aggiunta nel carrello sono state risolte eliminando del tutto il concetto di carrello vista l’inutilità in un contesto come il nostro;
* inserita possibilità di annullamento

Passi:

1. Individua il distributore da cui è interessato ad acquistare, e preme Compra
   1. Effetto dell’azione è quello previsto? non ancora, ma posso scegliere le opzioni successive
   2. L’azione è disponibile? Vedo in maniera molto evidente il tasto nell’elenco
   3. Capisce che è quella l’azione da eseguire? L’utente vuole comprare in quel distributore, non ci sono altre possibilità fuorvianti, per cui si
   4. Feedback ricevuto: compare la lista dei prodotti disponibili in quel distributore, oppure un messaggio che invita l’utente a recarsi vicino al distributore per procedere
2. Premo il tasto “Compra” sul prodotto che mi interessa
   1. Effetto dell’azione è quello previsto? non ancora, ma ho quasi concluso, resta solo da confermare il pagamento
   2. L’azione è disponibile? Vedo in maniera molto evidente il tasto nell’elenco
   3. Capisce che è quella l’azione da eseguire? L’utente vuole comprare quel prodotto, non ci sono altre possibilità fuorvianti, per cui si
   4. Feedback ricevuto: compare il dialog modale di sistema (Google Pay) per confermare l’acquisto e procedere al suo perfezionamento
3. Confermo l’acquisto dal dialog di sistema
   1. Effetto dell’azione è quello previsto? Quasi, ho acquistato e mi manca solo da ritirare
   2. L’azione è disponibile? Vedo in maniera molto evidente il tasto nel dialog, per altro modale
   3. Capisce che è quella l’azione da eseguire? L’utente vuole confermare l’acquisto, per cui si
   4. Feedback ricevuto: appare in maniera molto evidente il messaggio di conferma dell’acquisto con successo
4. Quando è il mio turno, vado ad inquadrare il QR sul distributore
   1. Effetto dell’azione è quello previsto? Si, il prodotto viene erogato
   2. L’azione è disponibile? Si, la scansione del QR è già avviata dalla telecamera
   3. Capisce che è quella l’azione da eseguire? Questa è l’unica possibilità, oltre al tasto per annullare l’ordine e non è possibile confondersi
   4. Feedback ricevuto: il prodotto richiesto viene fisicamente erogato dal distributore

# Expert Based - Euristiche di Nielsen

**TASK 1**

1. Visibilità dello stato del sistema:  
   Nel caso l’applicazione si trovasse su un dispositivo lento o con scarsa connessione a internet, dopo un click non è prevista nessuna funzionalità in grado di garantire all’utente che l’azione è stata accettata e l’operazione è in corso
2. Corrispondenza tra il sistema ed il mondo reale:   
   Impossibilità a cambiare la lingua
3. Dare all’utenza controllo e libertà:  
   Impossibilità a tornare velocemente nella schermata precedente o di cambiare schermata completamente  
   Non esiste tasto per cancellare velocemente il contenuto della barra di ricerca
4. Consistenza:  
   Nessuna criticità
5. Prevenzione dall’errore:  
   Non esiste tasto veloce per cancellare tutto il contenuto della barra di testo nel caso si voglia cercare una cosa di completamente diverso o l’utente abbia sbagliato completamente a digitare
6. Riconoscimento più che ricordo:  
   Layout semplice e schematico: Nessuna criticità

**TASK 2**

1. Visibilità dello stato del sistema:  
   Nel caso l’applicazione si trovasse su un dispositivo lento o con scarsa connessione a internet, dopo un click non è prevista nessuna funzionalità in grado di garantire all’utente che l’azione è stata accettata e l’operazione è in corso
2. Corrispondenza tra il sistema ed il mondo reale:   
   Impossibilità a cambiare la lingua
3. Dare all’utenza controllo e libertà:  
   Impossibilità a tornare velocemente nella schermata precedente o di cambiare schermata completamente  
   Non esiste tasto per cancellare velocemente il contenuto della barra di ricerca
4. Consistenza:  
   Nessuna criticità
5. Prevenzione dall’errore:  
   Non esiste tasto veloce per cancellare tutto il contenuto della barra di testo nel caso si voglia cercare una cosa di completamente diverso o l’utente abbia sbagliato completamente a digitare

Annullare una segnalazione appena effettuata

1. Riconoscimento più che ricordo:  
   Layout semplice e schematico: Nessuna criticità

**TASK 3**

1. Visibilità dello stato del sistema:  
   Nel caso l’applicazione si trovasse su un dispositivo lento o con scarsa connessione a internet, dopo un click non è prevista nessuna funzionalità in grado di garantire all’utente che l’azione è stata accettata e l’operazione è in corso
2. Corrispondenza tra il sistema ed il mondo reale:   
   Impossibilità a cambiare la lingua
3. Dare all’utenza controllo e libertà:  
   Impossibilità a tornare velocemente nella schermata precedente o di cambiare schermata completamente  
   Impossibilità di segnalare un problema se il distributore ha già un problema
4. Consistenza:  
   Nessuna criticità (consistenza mantenuta anche con i precedenti task)
5. Prevenzione dall’errore:  
   Non applicabile
6. Riconoscimento più che ricordo:  
   Layout semplice e schematico: Nessuna criticità

**TASK 4**

1. Visibilità dello stato del sistema:  
   Nel caso l’applicazione si trovasse su un dispositivo lento o con scarsa connessione a internet, dopo un click non è prevista nessuna funzionalità in grado di garantire all’utente che l’azione è stata accettata e l’operazione è in corso.  
   Inoltre, durante il pagamento non è prevista una schermata di attesa in cui l’utente possa trovare un riscontro che l’acquisto è in corso
2. Corrispondenza tra il sistema ed il mondo reale:   
   Impossibilità a cambiare la lingua.  
   Per il tasto compra si utilizza il simbolo del carrello, quando, visto che non esiste il carrello, sarebbe forse più idoneo un’altra icona
3. Dare all’utenza controllo e libertà:  
   Impossibilità a tornare velocemente nella schermata precedente o di cambiare schermata completamente.  
   Non esiste tasto per cancellare velocemente il contenuto della barra di ricerca  
   Non è previsto un modo per mettere a fuoco la fotocamera
4. Consistenza:  
   Nessuna criticità
5. Prevenzione dall’errore:  
   Non esiste tasto veloce per cancellare tutto il contenuto della barra di testo nel caso si voglia cercare una cosa di completamente diverso o l’utente abbia sbagliato completamente a digitare
6. Riconoscimento più che ricordo:  
   Layout semplice e schematico: Nessuna criticità