# 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 2:

* Tasto per vedere i prodotti non è compra ma “prodotti”, così è comprensibile sia nella ricerca informazioni prodotto che per eventuale acquisto

Passi:

1. Cliccare sul bottone prodotti del distributore scelto
2. Effetto dell’azione è quello previsto? No, non ancora, ma se si cerca le informazioni su un prodotto sembra essere scontato dover cercare prima essi, ed il tasto è chiaro nel suo scopo
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 avere informazioni sui prodotti, non avrebbe senso cliccare su altri bottoni
5. Feedback ricevuto: si è aperta la schermata che mostra i prodotti di un distributore
6. Cliccare sulla barra di ricerca per digitare il nome del prodotto cercato
7. Effetto dell’azione è quello previsto? No, non ancora, se il prodotto non è già ben visibile
8. L’azione è disponibile? Vedo in maniera molto evidente la barra di ricerca
9. Capisce che è quella l’azione da eseguire? Anche se non lo capisse, si vede che i prodotti non terminano quindi potrebbe scrollare fino a trovarlo. Comunque la barra di ricerca è visibile, non si può confondere
10. Feedback ricevuto: compaiono i prodotti che iniziano con le lettere specificate nella barra di ricerca
11. Cliccare sul bottone informazioni prodotto del prodotto cercato
12. Effetto dell’azione è quello previsto? Si
13. L’azione è disponibile? Vedo in maniera molto evidente il bottone delle informazioni
14. Capisce che è quella l’azione da eseguire? Si, non ha modo di confondersi
15. Feedback ricevuto: si apre la schermata delle informazioni del prodotto

**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 2:

* Tasto per la segnalazione è di tipo Outlined anziché Text, che si usa nei dialog
* Eliminazione del testo “quale macchinetta ti ha dato problemi?” dalla seconda e terza schermata, in quanto inutile
* Aggiunta di una schermata finale per dire all’utente che la segnalazione appena fatta è andata a buon fine

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 segnalazione”
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
16. La segnalazione è terminata
17. Effetto dell’azione: l’effetto dell’azione è lo stesso dell’obiettivo dell’utente
18. Azione è disponibile: si, la segnalazione è terminata
19. è quella l’azione da eseguire: si
20. Feedback ricevuto: la segnalazione è stata eseguita con successo, premendo il tasto “Fine” torno alla schermata home

**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 2:

* Nell’elenco delle segnalazioni, ci deve essere un tasto per farne un’altra
* Inserire snackbar per annullare segnalazione appena inviata

Passi:

1. Individuare e sapere in dettaglio lo stato di un distributore
   1. Effetto dell’azione è quello previsto?  
      Manca una funzione per cercare velocemente un determinato distributore, si vedono solo quelli nelle vicinanze. In ogni caso, una volta trovato si vede chiaramente dalla home page lo stato del distributore. Non si vede in dettaglio l’entità del problema/guasto, ma è facilmente visualizzabile semplicemente premendo un tasto ben visibile
   2. L’azione è disponibile?  
      Vedo in modo molto evidente il bottone nella home page
   3. Si capisce che quella è l’azione da eseguire?  
      L’utente non vedendo da subito il pulsante, potrebbe provare a cliccare sulla linea di testo “segnalato” o “guasto” per vedere i dettagli
   4. Feedback ricevuto:

Appare in foreground una rotella di caricamento mentre l’app carica dal server i dati aggiornati sullo stato delle macchinette

1. Leggere le varie segnalazioni relative a quella macchinetta
   1. Effetto dell’azione è quello previsto?

Visualizzo sicuramente tutte le segnalazioni fatte, ma **alcune segnalazioni di maggiore pertinenza (aka segnalazioni automatiche) si perdono insieme a quelle degli utenti** (che potrebbero anche essere false)

* 1. L’azione è disponibile?

Si, l’azione è stata appena portata a termine

* 1. Si capisce che è quella l’azione da eseguire?  
     Si
  2. Feedback ricevuto

Ho ricevuto le informazioni richieste, premendo il tasto indietro, ritorno alla selezione delle macchinette

**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 2:

* In home, per comprensione di altri task, è stato rinominato il tasto "Compra" in "Prodotti"

Passi:

1. Individua il distributore da cui è interessato ad acquistare, e preme "Prodotti"
   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, per cui è ovvio debba andare nei prodotti
   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’operazione è in corso

1. Corrispondenza tra il sistema ed il mondo reale:

Nessuna criticità

1. Dare all’utenza controllo e libertà:

Nessuna criticità

1. Consistenza:

Nessuna criticità

1. Prevenzione dall’errore:

Nessuna criticità

1. Riconoscimento più che ricordo:

Layout semplice e schematico: Nessuna criticità

**TASK 2**

1. Visibilità dello stato del sistema:

Non ci sono modi, l'interfaccia è chiara e dalla schermata mi accorgo dove sono

1. Corrispondenza tra il sistema ed il mondo reale:

Nessuna criticità

1. Dare all’utenza controllo e libertà:

Nessuna criticità

1. Consistenza:

Aggiungere schermata in cui la barra di ricerca non è stata ancora cliccata

1. Prevenzione dall’errore:

Posso sbagliare distributore

1. Riconoscimento più che ricordo:

Si riconosce leggendo il tasto segnala problema

**TASK 3**

1. Visibilità dello stato del sistema:

Essendo composta da due schermate read-only, è stateless. Tuttavia, è sempre possibile vedere in che schermata mi trovo (titolo appbar), il distributore scelto (scritto nel titolo) e se è la home (è presente il tasto indietro)

1. Corrispondenza tra il sistema ed il mondo reale:

Sì. Non sono usati termini distanti dal mondo di riferimento dei distributori e, in questo specifico task, dei malfunzionamenti o termini troppo tecnici per l'utente

1. Dare all’utenza controllo e libertà:

Nessuna criticità

1. Consistenza:

Nessuna inconsistenza rilevata, né grafica, mantenendo sempre lo stile Material Design

1. Prevenzione dall’errore:

Posso selezionare un distributore sbagliato, ma è prevenuto dalla grande distinzione dei tasti per mostrare i malfunzionamenti e dalla scritta del distributore nella barra del titolo

1. Riconoscimento più che ricordo:  
   Facilmente riconoscibile da un tasto "Vedi malfunzionamenti", termini semplici vicini all'utente medio

**TASK 4**

1. Visibilità dello stato del sistema:  
   Nessuna criticità  
   (Si da per scontato che tra una operazione e l’altra ci sia una “ruota di caricamento”, quindi l’utente ha sempre ad occhio lo stato attivo in cui si trova l’app tra un’operazione e l’altra)
2. Corrispondenza tra il sistema ed il mondo reale:  
   Nessuna criticità
3. Dare all’utenza controllo e libertà:  
   Non è previsto un modo per mettere a fuoco la fotocamera
4. Consistenza:  
   Nessuna criticità
5. Prevenzione dall’errore:

Nessuna criticità

1. Riconoscimento più che ricordo:  
   Nessuna criticità