# 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 3:

* Aggiunta di icone per rendere più gradevole la schermata delle informazioni
* Aggiunte iconcine per riconoscere prodotti segnalati

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, inoltre vedo anche se il prodotto è segnalato
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 3:

* Modifica schermata di segnalazione guasto con creazione di radio buttons per scegliere il tipo di guasto
* Aggiunta di una schermata per specificare il tipo di guasto verificatosi se è diverso da ciò che è scritto nella schermata principale
* Aggiunta di una schermata che permette di aggiungere una descrizione facoltativa del guasto che si è verificato se quest’ultimo è diverso da ‘erogazione prodotto’ e da ‘altro’
* Aggiunta di una componente snackbar per consentire all’utente di annullare eventualmente la segnalazione appena effettuata

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 sulla freccia 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 apre una schermata a seconda del tipo di guasto
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 segnalazione”, invio la segnalazione
13. Azione è disponibile: indicata da un menù dropdown che mi permette di cercare e 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. Se il guasto che si è verificato non è specificato nella schermata principale ‘Segnalazione Guasti’, è possibile cliccare su ‘Altro’ per specificare un altro tipo di guasto
17. Effetto dell’azione: l’effetto dell’azione permette all’utente di specificare un altro tipo di guasto che si è verificato
18. Azione è disponibile: indicata da una casella di testo che permette all’utente di scrivere il guasto
19. è quella l’azione da eseguire: si, è mostrata una tastiera per scrivere in una casella di testo
20. Feedback ricevuto: la segnalazione è stata inviata
21. Se il guasto che si è verificato è uno tra ‘Mancato Resto’ o ‘Distributore Danneggiato’, è possibile aggiungere una descrizione facoltativa del guasto prima di inviare la segnalazione
22. Effetto dell’azione: l’effetto dell’azione permette all’utente di descrivere il guasto verificatosi e inviare la segnalazione
23. Azione è disponibile: indicata da una tastiera per scrivere la descrizione e dal bottone ‘Invia Segnalazione’
24. è quella l’azione da eseguire: si, è mostrato una tastiera e un tasto per inviare la segnalazione
25. Feedback ricevuto: la segnalazione è stata inviata
26. La segnalazione viene annullata
27. Effetto dell’azione: l’effetto dell’azione permette all’utente di annullare una segnalazione
28. Azione è disponibile: indicata da un tasto ‘annulla segnalazione’
29. è quella l’azione da eseguire: si, è mostrato un tasto tramite uno snackbar
30. Feedback ricevuto: la segnalazione è stata annullata e si torna 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 3:

* Sostituito il pulsante di segnalazione con un FAB, più appropriato in questo contesto
* Modificate le dimensioni delle box contenenti le informazioni
* Divisi i problemi, le segnalazioni e i guasti gli uni dagli altri e ordinati in ordine di importanza e non in ordine temporale
* Modificata la posizione dell’orario di segnalazione

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, ma anche quei tasti portano su quella schermata
   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 3:

* Nell’elenco prodotti, ci deve essere una scritta di informazioni che dica all’utente che può acquistare mentre è ancora in coda al distributore

Passi:

1. Individuo il distributore da cui voglio acquistare un prodotto e premo il tasto “prodotti”
   1. Effetto dell’azione è quello previsto?

Non ancora, con questa azione appare la lista dei prodotti disponibili perciò l’acquisto non è stato ancora effettuato

* 1. L’azione è disponibile?

Vedo in modo molto evidente il bottone dei prodotti nella home page

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

Si, per vedere i prodotti non ci sono alternative che possono portare a confusione

* 1. Feedback ricevuto

Ottengo la lista dei prodotti disponibili al distributore

1. Individuo il prodotto che voglio acquistare e premo il bottone “acquista”
   1. Effetto dell’azione è quello previsto?

Non ancora, con questa azione si è scelto il prodotto ma ancora non è stato acquistato

* 1. L’azione è disponibile?

Vedo in modo molto evidente il bottone per l’acquisto

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

Si, non ci sono alternative

* 1. Feedback ricevuto

Schermata con conferma del pagamento e della sua modalità

1. Confermo il pagamento premendo il bottone “acquista”
   1. Effetto dell’azione è quello previsto?

Si, il pagamento è stato effettuato perciò si potrà scansionare il QR Code sul distributore e ritirare il prodotto

* 1. L’azione è disponibile?

Vedo in modo molto evidente il bottone per l’acquisto

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

Si, non ci sono alternative che possono portare a confusione

* 1. Feedback ricevuto

Schermata con fotocamera integrata per scansionare il QR Code al distributore e ritirare il prodotto acquistato

# Expert Based - Euristiche di Nielsen

**TASK 1**

1. Visibilità dello stato del sistema:

Nessuna criticità

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:

Nessuna criticità

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 3**

1. Visibilità dello stato del sistema:  
   La scritta “OK” nella schermata principale può essere “ingannevole”, **meglio selezionare una label più esplicativa come “operativo”**
2. 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 4**

1. Visibilità dello stato del sistema:  
   Nessuna criticità
2. Corrispondenza tra il sistema ed il mondo reale:   
   Nessuna criticità
3. Dare all’utenza controllo e libertà:  
   Nessuna criticità
4. Consistenza:

Nessuna criticità

1. Prevenzione dall’errore:

Nessuna criticità

1. Riconoscimento più che ricordo:  
   Nessuna criticità