

Valutazione euristica di gruppo

(gruppo valutatori: PendoLab)

Parte I: Descrizione del progetto:

PolEat semplifica l'esperienza culinaria presso il Politecnico di Milano, offrendo un'applicazione integrata che consente di pagare il pranzo, scegliere l'orario di ritiro per evitare code e prenotare in anticipo presso varie aree di ristorazione dell'ateneo per studenti e docenti.

Parte II: Elenco condiviso delle violazioni:

Problema 0 Euristica #1 VISIBILITY OF SYSTEM STATUS

Trovato da: V1, V4

Dove: Sezione Ordini, dopo aver proseguito alla selezione del cibo e dell'orario, sia che si paghi o meno, se si esce dalla sezione Ordini premendo sulla Home o qualsiasi altra sezione.

Cosa: L'utente non visualizza nessun notifica badge (notifica a pallino) nella sezione Ordini.

Perché: Viola l'euristica #1 perché non viene fornito all'utente un feedback immediato del proprio stato e potrebbe dimenticarsi di completare il pagamento dell'ordine in sospeso o dimenticarsi dell'ordine già eseguito (se non con controllo nell'apposita sezione dove invece è indicato lo stato).

Gravità: 3

Problema 1 Euristica #1 VISIBILITY OF SYSTEM STATUS

Trovato da: V4

Dove: sezione "Metodi di pagamento".

Cosa: non viene mostrata la scadenza dei metodi di pagamento.

Perché: pagando online è possibile che l'utente non abbia dietro la carta usata.

Non avendo la schermata di pagamento non è possibile valutare come verrebbe gestito l'errore, ma aiuterebbe l'utente a comprendere cosa è successo.

Gravità: 2

Problema 2 Euristica #1 VISIBILITY OF SYSTEM STATUS

Trovato da: V4

Dove: creazione dell'ordine.

Cosa: non viene mostrato il totale del carrello in tempo reale.

Perché: il prototipo non permette all'utente di vedere che i prodotti sono aggiunti al carrello e quindi che tutto funziona correttamente. Inoltre, il totale in tempo reale alleggerisce il carico di memoria dell'utente, che così non deve ricordarsi quanto deve già spendere.

Gravità: 2

Problema 3 Euristica #1 VISIBILITY OF SYSTEM STATUS

Trovato da: V1, V3.

Dove: Nella pagina di un baracchino.

Cosa: C'è la possibilità di lasciare un voto, e seppur questo non abbia alcun effetto, non viene visualizzato alcun cambiamento nell'interfaccia che faccia capire che la recensione è stata presa.

Perché: Viola l'euristica #1 perché l'utente non riceve feedback sull'applicazione della recensione.

Gravità: 2

Problema 4 Euristica #1 VISIBILITY OF SYSTEM STATUS

Trovato da: V1, V3.

Dove: In qualsiasi schermata dell'app.

Cosa: Non viene visualizzato l'orario attuale.

Perché: Viola l'euristica #1 perché l'opzione l'ora attuale in un app di prenotazione è un'informazione fondamentale che permette all'utente di fare la scelta, senza abbandonarla temporaneamente.

Gravità: 3

Problema 5 Euristica #1 VISIBILITY OF SYSTEM STATUS

Trovato da: V1, V3.

Dove: Sezione Ordini e Menù.

Cosa: Una volta applicati i filtri, non c'è alcun cambiamento nell'interfaccia che faccia capire che sono stati applicati.

Perché: Viola l'euristica #1 perché l'utente non riceve feedback sull'applicazione del filtro.

Gravità: 2

Problema 6 Euristica #1 VISIBILITY OF SYSTEM STATUS

Trovato da: V3, V4

Dove: Sezione Menù.

Cosa: Una volta applicati gli ordinamenti, non c'è alcun cambiamento nell'interfaccia che faccia capire che sono stati applicati.

Perché: Viola l'euristica #1 perché l'utente non riceve feedback sull'applicazione dell'ordinamento.

Gravità: 1

Problema 7 Euristica #1 VISIBILITY OF SYSTEM STATUS

Trovato da: V1.

Dove: Nella sezione Menù (sia elenco dei posti che fanno da mangiare), sia dove ci sono i cibi serviti.

Cosa: Dopo aver flaggato come preferito un posto o un alimento, non c'è una sezione dopo sono visibili i risultati.

Perché: Viola l'euristica #1 perché l'utente non sa dove poter visualizzare i risultati della propria selezione (nonostante questi non funzionino).

Gravità: 2

Problema 8 Euristica #1 VISIBILITY OF SYSTEM STATUS

Trovato da: V2.

Dove: Quando si apre una pagina di un ristorante o una pagina nelle impostazioni.

Cosa: La sezione corrispondente nella sbarra di menu in basso non viene illuminata.

Perché: Non si sa più dov'è che ci troviamo.

Gravità: 2

Problema 9 Euristica #1 VISIBILITY OF SYSTEM STATUS

Trovato da: V4.

Dove: schermata "Home" e "Mappa".

Cosa: mancanza del tasto di refresh.

Perché: siccome l'applicazione si basa su un funzionamento in tempo reale, dove le tempistiche giocano un ruolo fondamentale, è importante avere un modo per constatare che i dati siano aggiornati.

Gravità: 3

Problema 10 Euristica #1 VISIBILITY OF SYSTEM STATUS

Trovato da: V2.

Dove: Nella pagina "Ordini".

Cosa: L'icon del carrello è sempre la stessa, sia quando è vuoto che pieno.

Perché: Non si sa quanti ordini abbiamo nel carrello.

Gravità: 2

Problema 11 Euristicamente #1 VISIBILITY OF SYSTEM STATUS

Trovato da: V3.

Dove: Nella schermata home.

Cosa: Non sussiste nessuna bozza di un tasto o un metodo per il refresh della pagina.

Perché: Non c'è modo di aggiornare lo stato, o almeno far capire all'utente che lo stato sia aggiornato, dei ristoranti potrebbero chiudere mentre li vedo ancora aperti.

Gravità: 2

Problema 12 Euristicamente #1 VISIBILITY OF SYSTEM STATUS

Trovato da: V3.

Dove: Nella schermata "ordini".

Cosa: non c'è feedback sulle tempistiche di preparazione.

Perché: una volta effettuato l'ordine non c'è modo di capire se è pronto o quanto tempo ci metterà ad essere pronto, viene solo messo in stato "da ritirare" subito.

Gravità: 2

Problema 13 Euristicamente #1 VISIBILITY OF SYSTEM STATUS

Trovato da: V3.

Dove: Nella schermata "impostazioni".

Cosa: oltre al numero della carta sarebbe buona norma poter visualizzare anche la scadenza in modo da avere un feedback sulla validità del tutto.

Perché: la mancanza della data o di uno "stato" per i metodi di pagamento non ci fa capire se sono ancora validi o meno.

Gravità: 1

Problema 14 Euristicamente #2 MATCH BETWEEN SYSTEM AND THE REAL WORLD

Trovato da: V2.

Dove: Nella pagina "Ordini"

Cosa: L'icona di "Storico Ordini" è uno scontrino con una crocetta (spunta??)

Perché: Lo storico è in generale rappresentato con un orologio o un cerchio con una freccia che va in verso antiorario.

Gravità: 1

Problema 15 Euristicamente #2 MATCH BETWEEN SYSTEM AND THE REAL WORLD

Trovato da: V3.

Dove: Nella pagina impostazioni.

Cosa: usare uno switch sull'opzione "salva nuovo metodo di pagamento", non ha un feedback con quello a cui siamo abituati.

Perché: di solito si usa un tasto "+" o un direttamente la scritta cliccabile. Lo switch è sicuramente molto contro-intuitivo e possiamo definirlo come un gergo che non raffigura il mondo attuale a cui siamo abituati.

Gravità: 2

Problema 16 Euristicamente #3 USER CONTROL AND FREEDOM

Trovato da: V1, V4

Dove: Sezione Mappa, dopo aver cliccato sul posto nel quale andare e dopo aver sulle Mappe (o anche direttamente sulla mappa del posto).

Cosa: Non è possibile tornare indietro al venditore, ma soltanto all'elenco di tutti i posti presenti.

Perché: Viola l'euristica #3 perché si perde il riferimento al luogo scelto e per tornare alla selezione

bisogna impiegare più passaggi rispetto al tasto indietro.

Gravità: 2

Problema 17 Euristic #3 USER CONTROL AND FREEDOM

Trovato da: V4

Dove: schermata di pagamento.

Cosa: non viene mostrato il pagamento.

Perché: già spiegato nella documentazione. Non è ancora stata implementata. In ogni caso dovrebbe essere permesso di tornare indietro all'ordine senza doverlo rifare.

Gravità: 4

Problema 18 Euristic #3 USER CONTROL AND FREEDOM

Trovato da: V3.

Dove: Sezione "ordini".

Cosa: durante la cancellazione di un ordine non ancora confermato, ma ancora in fase di scelta degli elementi da acquistare, il pop up che esce "vuoi cancellare l'ordine" è contro intuitivo e lascia molto spazio agli errori senza possibilità di rimedio.

Perché: se premo il tasto, anche per sbaglio, mentre sono nella sezione "ordini" il pop up non compare e cancella subito l'ordine senza possibilità di rimedio. Invece se sono nella pagina del ristorante e sto scegliendo cosa acquistare, e premo le impostazioni (magari per vedere al volo i metodi di pagamento che ho disponibili) o qualsiasi altra voce del menu a pie del telefono, mi compare il pop up e sono costretto a rimanere sulla pagina del ristorante o cancellare l'ordine nonostante non sia ancora stato effettuato. Questa assenza di possibilità di navigare tra le pagine durante un'ordine è limitante, e mi ha fatto presupporre che sia una limitazione dovuta al prototipo di Figma, ma il fatto che il pop up non compaia quando premo sul tasto di cestino negli ordini mi ha convinto che sia stato introdotto proprio per queste situazioni e non ne capisco il motivo. In generale il pop up è futile, se non penalizzante, dove compare e non è presente nell'unico caso in cui potrebbe agire come salvagente in caso di pressione accidentale.

Gravità: 2

Problema 19 Euristic #4 CONSISTENCY AND STANDARDS

Trovato da: V1.

Dove: Nella sezione Home.

Cosa: Sono presenti alcuni dettagli sui cibi come "Mediterraneo" che poi non vengono riportati nei filtri presenti (seppur questi non incidano).

Perché: Viola l'euristica #4 perché non alcune caratteristiche non sono filtrabili come le altre, quindi risulta inconsistente.

Gravità: 2

Problema 20 Euristic #4 CONSISTENCY AND STANDARDS

Trovato da: V1.

Dove: Nelle impostazioni dell'account

Cosa: Per fare il cambio dell'email viene inviata un'email di conferma per il reset

Perché: Viola l'euristica #4 perché l'utente potrebbe voler resettare l'email per problemi di accesso a quest'ultima.

Gravità: 4

Problema 21 Euristic #4 CONSISTENCY AND STANDARDS

Trovato da: V2.

Dove: Nella pagina "Account" delle impostazioni.

Cosa: I bottoni "Esci" e "Rimuovi account" sono dello stesso stile.

Perché: L'uso dello stesso stile per le due funzionalità, diverse tra di loro, crea confusione e può

anche essere dannoso all'utente.

Gravità: 4

Problema 22 Euristicica #4 CONSISTENCY AND STANDARDS

Trovato da: V2.

Dove: Nelle impostazioni dell'account.

Cosa: Il cambiamento della posta elettronica.

Perché: Per cambiare la posta elettronica, una mail è inviata alla posta elettronica sbagliata con indicazioni per cambiare la posta elettronica. Non ha senso.

Gravità: 4

Problema 23 Euristicica #4 CONSISTENCY AND STANDARDS

Trovato da: V4

Dove: pop-up cancellazione ordine.

Cosa: opzioni "cancella", "indietro".

Perché: le opzioni possono essere fuorvianti. Sarebbe meglio adottare opzioni del tipo "Cancella", "Non cancellare".

Gravità: 1

Problema 24 Euristicica #4 CONSISTENCY AND STANDARDS

Trovato da: V3.

Dove: Nella selezione dei ristoranti.

Cosa: il tasto mi piace (a forma di cuore) assegnabile ai vari ristoranti sull'app è fuorviante.

Perché: a convenzione sociale implica che venga usato usato per esprimere apprezzamento o per salvare un elemento tra i preferiti. In questo caso è del tutto futile, assegnare un cuore o like a un ristorante non influisce sul totale di like assegnati al ristorante e quindi non ne varia la popolarità. La stessa azione non è nemmeno utilizzabile come inserimento in una lista di "preferiti" in quanto i filtri non permettono di filtrare per ristoranti a cui ho messo like. Inoltre l'ordinamento dei ristoranti per apparizione è randomico e non vengono visualizzati prima quelli preferiti. Tutti questi fattori mi fanno pensare che sia solo un tasto randomico messo lì per caso (si nel readme è specificato che non è interattivo e l'assegnazione non persiste, ma non ne viene comunque spiegato né l'utilizzo né le potenzialità censurate dai limiti di Figma).

Gravità: 2

Problema 25 Euristicica #4 CONSISTENCY AND STANDARDS

Trovato da: V3.

Dove: Nella selezione dei ristoranti, in un ristorante specifico.

Cosa: il tasto mi piace (a forma di cuore) assegnabile ai singoli elementi del ristorante è fuorviante.

Perché: non essendoci filtri o ordinamenti basati su questa meccanica del cuore sussiste lo stesso errore appena analizzato precedentemente a questo.

Gravità: 2

Problema 26 Euristicica #5 ERROR PREVENTION

Trovato da: V1.

Dove: Nella sezione Ordini, prima di pagare, se si vuole modificare l'ordine, si ha la possibilità di ridurlo a 0 unità.

Cosa: Tornando nella sezione di ordini si ha comunque la possibilità di pagare la cifra di esempio 6€ nonostante non ci siano prodotti nel carrello (in questo caso margherita e acqua).

Perché: Viola l'euristica #5 perché non viene evitato il pagamento nonostante non siano prodotti nel carrello

Gravità: 4

Problema 27 Euristic #5 ERROR PREVENTION

Trovato da: V1.

Dove: Sezioni Ordini, non c'è conferma della richiesta di pagamento.

Cosa: Nessun pop-up che avvisi che da quel momento la transazione verrà eseguita e dal fornitore del servizio di pagamento.

Perché: Viola l'euristica #5 perché l'azione che viene compiuta dall'utente è irreversibile e non c'è alcuna segnalazione.

Gravità: 3

Problema 28 Euristic #5 ERROR PREVENTION

Trovato da: V1, V4

Dove: Sezione Ordini, dopo aver eseguito le procedure per andare al pagamento, se non selezioni l'orario e premi su paga esce un pop-up.

Cosa: Il pop-up chiede di inserire l'orario, ma dà anche la possibilità di uscire dalla selezione.

Perché: Viola l'euristica #5 perché la correzione all'errore potrebbe essere rimandata temporaneamente premendo altrove.

Gravità: 1

Problema 29 Euristic #5 ERROR PREVENTION

Trovato da: V1, V2.

Dove: Nella sezione Ordini, una volta arrivati al pagamento dell'ordine.

Cosa: C'è la possibilità di eliminarlo, senza richiedere la conferma dell'operazione.

Perché: Viola l'euristica #5 perché l'opzione è irreversibile e l'utente non viene avvisato in alcun modo.

Gravità: 3

Problema 30 Euristic #5 ERROR PREVENTION

Trovato da: V3.

Dove: Ovunque.

Cosa: non c'è la minima comunicazione tra l'utente e chi usa l'app per offrire il servizio, ossia i ristoratori.

Perché: Se il ristoratore ha tanta coda non può mettersi a preparare il suo cibo per l'utente dell'App, dovrebbe comunicare quando sarebbe disponibile e sul prototipo non c'è modo di trovare questa comunicazione tra le due parti. Manca di conseguenza comunicazione tra gli utenti e anche un feedback medio sui tempi di attesa di preparazione.

Questo inevitabilmente porta a eventuali errori totalmente non gestiti.

Gravità: 4

Problema 31 Euristic #5 ERROR PREVENTION

Trovato da: V3.

Dove: Nella sezione Ordini.

Cosa: Non ci sono limiti di tempo dell'ordine.

Perché: Per esempio alle 12:29 posso ordinare per le 12:30 ma il mio ordine non sarà mai pronto per quell'ora.

Gravità: 4

Problema 32 Euristic #5 ERROR PREVENTION

Trovato da: V3, V4

Dove: Nella sezione Mappe.

Cosa: Tutto.

Perché: nell'intera sezione mappa è impossibile non commettere errori o confusioni: la visualizzazione semplice è stupida, perché mette in risalto solo il tempo di attesa, dato che abbiamo

già definito inutile nelle euristiche #8. Non riesco a capire né la distanza da me, né il nome del ristorante, né dove si trovi il ristorante che ho selezionato, perché se seleziono la minimappa da un ristorante vado direttamente in questa sezione generica e non in un punto specifico dove si trova il mio ristorante. Di conseguenza io passo da un'idea chiara, ossia andare nel ristorante A, a una mappa confusionale e quasi improvvisata dove non capisco la posizione del ristorante A, e devo andare a tentativi per trovarlo cliccando a caso tra tutti i pop up disponibili.

Gravità: 3

Problema 33 Euristiche #6 RECOGNITION RATHER THAN RECALL

Trovato da: V2.

Dove: Nelle preferenze.

Cosa: Le diverse restrizioni alimentari.

Perché: Esistono già icone per rappresentare queste restrizioni alimentari. Utilizzare un sistema d'icone anziché testo permetterebbe sarebbe più efficace.

Gravità: 1

Problema 34 Euristiche #6 RECOGNITION RATHER THAN RECALL

Trovato da: V4

Dove: schermata "Home" e "Ordini".

Cosa: non è possibile salvare bozze di ordini.

Perché: sarebbe comodo anche salvare gli ordini per diversi ristoranti, nel caso qualche utente voglia confrontare prezzi e promozioni. Questo rappresenta un considerevole carico di memoria per l'utente

Gravità: 2

Problema 35 Euristiche #6 RECOGNITION RATHER THAN RECALL

Trovato da: V3.

Dove: Ovunque.

Cosa: l'impossibilità di cambiare pagina durante un ordine lascia all'utente un carico di memoria molto considerevole, deve ricordarsi i metodi di pagamento che ha salvato, e, nel caso in cui stia confrontando più ristoranti per cercare comparazioni di prezzo, deve ricordarsi ogni "preventivo" del suo pranzo per ogni ristorante.

Perché: Questo fattore lascia un considerevole carico di informazioni non disponibili nell'app ma solo nella memoria dell'utente.

Gravità: 2

Problema 36 Euristiche #6 RECOGNITION RATHER THAN RECALL

Trovato da: V3.

Dove: Ovunque.

Cosa: Non avendo un filtro per preferiti l'utente deve ricordarsi o cercare, scorrendo tutti i ristoranti, quelli che gli sono piaciuti nel passato.

Perché: Questo per la demo dove sono presenti solo cinque ristoranti non è un gran problema, ma il carico di informazioni da ricordare nel caso di un'app funzionante è sostanziale.

Gravità: 2

Problema 37 Euristiche #7 FLEXIBILITY AND EFFICIENCY OF USE

Trovato da: V1, V2.

Dove: Nella sezione Ordini al momento del pagamento.

Cosa: Quando si paga non c'è la possibilità di cambiare il metodo di pagamento o scegliere quale usare.

Perché: Viola l'euristica #7 perché obbliga l'utente a dover cambiare metodo predefinito dalle impostazioni

Gravità: 2

Problema 38 Euristicia #7 FLEXIBILITY AND EFFICIENCY OF USE

Trovato da: V2, V4

Dove: Nella pagina "Home".

Cosa: Manca una lista o uno metodo per ordinare i favoriti.

Perché: È scomodo di dovere tornare fino in giù per scegliere un ristorante spesso richiesto dall'utente.

Gravità: 3

Problema 39 Euristicia #8 AESTHETIC AND MINIMALIST DESIGN

Trovato da: V1, V2.

Dove: Nella sezione Home

Cosa: Non c'è bisogno del pulsante apri, si potrebbe rimuovere.

Perché: Viola l'euristica #8 perché non è minimalista, considerando che tutta la card del baracchino è selezionabile per accedervi.

Gravità: 1

Problema 40 Euristicia #8 AESTHETIC AND MINIMALIST DESIGN

Trovato da: V2.

Dove: Nella pagina "Home".

Cosa: La valutazione di un ristorante.

Perché: La valutazione di un ristorante può essere dimostrata con un sistema di stelle (riempie o vuote). Sarebbe il metodo più minimalista.

Gravità: 1

Problema 41 Euristicia #8 AESTHETIC AND MINIMALIST DESIGN

Trovato da: V3.

Dove: Nella pagina "Home".

Cosa: Il "cuore" cliccabile di fianco ad ogni ristorante.

Perché: è considerabile come informazione inutile in quanto del tutto superfluo e futile visto che non c'è modo di sfruttarlo.

Gravità: 2

Problema 42 Euristicia #8 AESTHETIC AND MINIMALIST DESIGN

Trovato da: V3.

Dove: Nella pagina "Home".

Cosa: visualizzare il tempo di preparazione di ogni ristorante è un'informazione inutile .

Perché: seppure sia importante è una visualizzazione sporadica e di cui non viene tenuto conto in tutto il processo dall'ordinazione al ritiro. Di conseguenza saperlo o meno non influisce la mia esperienza e si può considerare come un tempo inserito sporadicamente e di cui l'app non si preoccupa realmente .

Gravità: 1

Problema 43 Euristicia #8 AESTHETIC AND MINIMALIST DESIGN

Trovato da: V3.

Dove: Nella pagina "Home".

Cosa: il pop up con la valutazione dei ristoranti è incompleta.

Perché: si apprezza il fatto che venga dato un riscontro di come gli utenti abbiamo trovato il ristorante, ma senza poter visualizzare il numero degli utenti che ha espresso la sua opinione è completamente inutile, perché un ristorante dove, per esempio, il figlio del ristorante è l'unico ad aver lasciato una recensione positiva di parte, avrà una considerazione maggiore del ristorante dove 3000 persone hanno lasciato una valutazione media. Di conseguenza è un informazione errata è molto forviante.

Gravità: 1

Problema 44 Euristic #8 AESTHETIC AND MINIMALIST DESIGN

Trovato da: V3.

Dove: Nella pagina "Home".

Cosa: la distanza dei ristoranti dal proprio punto di locazione è anch'essa effimera.

Perché: se su siti come justeat o gloovo, basta a darci un'idea del tempo medio che il rider ci impiega ad arrivare, in Poleat la situazione va analizzata diversamente: essendo noi a doverci recare nel posto per ritirare l'ordine l'app deve tener conto non della linea d'aria del ristorante ma della strada effettiva e di come vogliamo percorrerla, se siamo a piedi, o con un mezzo che deve sottostare alle regole stradali (Moto, auto o bici) perché se siamo in moto un ristorante a 200 metri potrebbe risultare molto più lontano di uno a 400 a causa di semafori o sensi unici.

Gravità: 2

Problema 45 Euristic #8 AESTHETIC AND MINIMALIST DESIGN

Trovato da: V3.

Dove: Nella pagina "Home".

Cosa: l'indicazione "aperto" o "chiuso" è anch'essa un'informazione incompleta.

Perché: non ci interessa minimamente sapere se il ristorante è aperto se magari chiude fra un minuto, bisognerebbe introdurre un'opzione intermedia come "in chiusura", per l'ultima mezz'ora di attività, o ancora meglio l'orario in cui il ristorante chiuderà. Seppure basterebbe aprire la scheda del ristorante sarebbe frustrante da parte dell'utente aprirne tre di fila e scoprire che tre ristoranti segnati come aperti in realtà sono in chiusura.

Gravità: 2

Problema 46 Euristic #8 AESTHETIC AND MINIMALIST DESIGN

Trovato da: V4.

Dove: schermata "Home".

Cosa: troppe icone.

Perché: si potrebbe ridurre la dimensione della valutazione a 5 piccole stelle sotto il nome del ristorante, con di fianco il numero di recensioni. Inoltre, si potrebbe togliere "Aperto" e "Chiuso" e fare una divisione simile ad altre app come JustEat, dove i ristoranti sono divisi in "Aperti" in primo piano, seguiti da "Aprono tra poco" e infine "Chiusi".

Gravità: 1

Problema 47 Euristic #8 AESTHETIC AND MINIMALIST DESIGN

Trovato da: V4.

Dove: palette dei colori.

Cosa: colori poco stimolanti.

Perché: avrei optato per una scelta di colori più caldi, i quali, secondo studi di visual marketing, stimolano maggiormente l'appetito. Il tema scuro rimane da valutare in quanto non è ancora pronto (come scritto nella documentazione).

Gravità: 1

Problema 48 Euristic #9 HELP USERS RECOGNIZE, DIAGNOSISE, AND RECOVER FROM ERRORS

Trovato da: V3, V4

Dove: ovunque.

Cosa: non sono presenti messaggi di errore, nonostante servirebbero

Perché: nelle situazioni di:

credito sul sistema di pagamento selezionato insufficiente

Il ristorante non ha accettato il tuo ordine

Errore generico dell'App

Mancata connessione di rete

Di conseguenza non è possibile l'analisi di questa euristica

Gravità: 2

Problema 49 Euristica #10 HELP AND DOCUMENTATION

Trovato da: V3, V4

Dove: Nella pagina "impostazioni".

Cosa: la documentazione.

Perché: la documentazione è appropriata, la sezione delle faq é in una posizione intuitiva e facilmente raggiungibile, seppur richieda un giro di click eccessivo per poter aggiungere la propria domanda e ci rimanda direttamente alla mail all'assistenza piuttosto che un semplice form in cui esprimere le proprie perplessità.

Gravità: 2

Problema 50 ALTRI

Trovato da: V4

Dove: il nome.

Cosa: molto simile al Bistrot POLEATECNICO.

Perché: il nome gioca sulla stessa assonanza della catena di bistrot. Potrebbe causare confusione tra gli studenti, che potrebbero scambiare l'app per qualcosa legato a POLEATECNICO.

Gravità: 3

Problema 51 ALTRI

Trovato da: V4

Dove: nell'unico menù apribile ("Popup Pizza").

Cosa: asterisco di fianco a "mozzarella".

Perché: non c'è una legenda che spieghi cosa sia. Alimento surgelato? Allergeni? Da specificare.

Gravità: 1

Parte III: Sintesi e raccomandazioni condivise

Euristica	# viol (rating: 0)	# viol (rating: 1)	# viol (rating: 2)	# viol (rating: 3)	# viol (rating: 4)
H1: Visibility of system status	0	2	9	3	0
H2: Match between system and the real world	0	1	1	0	0
H3: User control and freedom	0	0	2	0	1
H4: Consistency and standards	0	1	3	0	3
H5: Error prevention	0	1	0	3	3
H6: Recognition rather than recall	0	1	3	0	0
H7: Flexibility and efficiency of use	0	0	1	1	0
H8: Aesthetic and minimalist design	0	6	3	0	0
H9: Help users recognize, diagnose, and recover from errors	0	0	1	0	0
H10: Help and documentation	0	0	1	0	0
NE: Altri problemi - non direttamente riconducibili alle euristiche di Nielsen	0	1	0	1	0

Impressioni generali:

Nel complesso l'applicazione si presenta bene e bastano pochi accorgimenti pratici o grafici per sistemare tutte le violazioni individuate.

Per quanto riguarda le task esplicitate nel readme: la prima è stata rispettata, così come la seconda.

Della terza non ne comprendiamo l'utilizzo, o meglio, non è una feature, inviare o iniziare un ordine "di gruppo" permette solo di inviare il ristorante a un amico, una volta entrato nella modalità "di gruppo" il nostro utente vede solo il suo ordine, lo paga in modo autonomo, può scegliere un orario in modo autonomo e non c'è la minima interazione, all'interno dell'App, tra i componenti del gruppo.

Inoltre non siamo pienamente convinti dell'effettiva utilità del progetto. Spesso e volentieri il cibo servito ai baracchini presenti nei dintorni del Politecnico è caldo e preparato al momento, quindi non avrebbe senso prepararlo in anticipo poiché diminuirebbe la qualità di ciò che viene servito in quanto risulterebbe freddo.

Inoltre i baracchini sono divisi in due categorie: quelli "popolari" con una coda continua dalle 13 fino alle 14 e quelli "normali" con coda nulla o con al massimo 5 min di attesa.

Tutti coloro che ordinano nella fascia oraria critica non potrebbero essere soddisfatti nei posti definiti "popolari" poiché non c'è motivo per cui il venditore ambulante debba accettare la prenotazione dall'app rispetto a chi si è fatto anche 20 min di coda.

Anche per quelli "normali", dovendosi comunque le persone recare sul posto per ritirare il cibo, ed essendo la preparazione dei piatti mediamente inferiore ai 5 min, non vedo come l'app possa essere così utile.

L'app inoltre richiederebbe lo sviluppo della parte "fornitore" che nel prototipo non è presente

né ci sono indicazioni nel readme.