

Valutazione euristica VoxPop de “I Vigilantes” – Valutatori: Brain Street 7

Parte I: Descrizione del progetto

Il progetto permette di mettere in diretto contatto i cittadini con le istituzioni comunali. Ciò avviene tramite un applicativo mobile volto a raccogliere le segnalazioni e le proposte relative agli spazi urbani, lato cittadino, e una web app che consente lo smistamento e l’elaborazione di tali dati da parte dei dipendenti del comune.

Parte II: Elenco condiviso delle violazioni

Violazioni relative alla mobile app per i cittadini

Sezione 1) Problemi di navigazione e libertà dell'utente



Problema 1 H3: User control and freedom

Dove: Nella schermata *Proposte*.

Cosa: Non è presente un tasto per tornare indietro o annullare la creazione di una proposta.

Perché: Qualora l'utente avesse premuto erroneamente il tasto per fare una proposta, non sarebbe immediato capire come annullare l'azione fatta.

Severity: 2



Problema 2 H3: user control and freedom

Dove: Nella schermata *Segnalazioni*.

Cosa: Non è presente un tasto per tornare indietro.

Perché: L'utente, una volta giunto a questa schermata, non ha più la possibilità di tornare indietro, è costretto a confermare la segnalazione o altrimenti utilizzare la navbar per uscire, perdendo tutti i progressi salvati fino a quel momento.

Severity: 2



Problema 3 *H3 & H5 User control and freedom & Error prevention*

Dove: Nella schermata di conferma invio della segnalazione.

Cosa: Una volta che viene inviata la segnalazione, l'utente rimane bloccato sulla pagina e non viene riportato automaticamente, oppure tramite un apposito bottone, alla homepage.

Perché: L'utente è costretto a ripercorrere schermate non più valide all'indietro per tornare in homepage oppure cliccare ulteriormente sul tasto "Invia", ora "Inviata", step non intuitivo.

Severity: 3

Problema 4 *H3 & H5: User control and freedom & Error prevention*

Dove: Nella schermata di conferma invio della proposta.

Cosa: Analogamente al caso delle segnalazioni, anche qui una volta che viene inviata la proposta, l'utente rimane bloccato sulla pagina e non viene riportato automaticamente oppure tramite un apposito bottone alla homepage. Inoltre, questa volta, non è neanche presente il bottone di ritorno alla schermata precedente in modo immediato ma bisogna scrollare in alto per trovarlo.

Perché: L'utente è costretto a ripercorrere schermate non più valide all'indietro per tornare in homepage.

Severity: 3

Sezione 2) Problemi di consistenza interni all'applicativo o rispetto agli standard noti agli utenti



Problema 1 H4 & H5: Consistency and standards & Error prevention

Dove: Nella schermata *Forum proposte*.

Cosa: La funzionalità “salva”, intuitivamente dovrebbe essere collegata ad un elenco di elementi salvati che viene invece chiamato “preferiti”.

Perché: La presenza della possibilità di mettere mi piace alle proposte degli altri crea ambiguità e possibile confusione fra i due elenchi di elementi piaciuti e preferiti che anche semanticamente sembrano la stessa cosa.

Severity: 2

Problema 2 H4: Consistency and standard

Dove: Nella schermata *Forum proposte*.

Cosa: Da utente scopro cos'è il forum delle proposte ma non ne vedo uno analogo per le segnalazioni.

Perché: Usando l'applicativo mi aspetto che sia presente una certa funzionalità ma non lo è. In particolare, da un sistema di questo genere mi aspetto di poter fare un follow up e ricevere informazioni sulle segnalazioni che mi interessano. D'altronde l'utente deve essere portato a scrivere una segnalazione soltanto quando non è già presente nel database.

Severity: 2



Problema 3 H4: Consistency and standards

Dove: Nella schermata *Account*.

Cosa: Nella quasi totalità degli applicativi presenti sul mercato e comunemente utilizzati, la pagina account è associata ai dati dell'utente e serve per agire su di essi. In questo caso però, questi dati non sono presenti e l'utente trova invece un archivio delle proprie segnalazioni e proposte.

Perché: L'utente può essere tratto in inganno dal nome della funzionalità poiché è convenzionalmente associata ad altro.

Severity: 1



Problema 4 H4: Consistency and standards

Dove: Nella schermata delle comunicazioni.

Cosa: La sezione dovrebbe servire a raccogliere gli aggiornamenti sulle proposte e segnalazioni effettuate ma, aprendo il dettaglio di una di esse, si apre una chat che, molto probabilmente, non è necessaria. Inoltre la presenza di tale chat è contraddittoria rispetto a quanto dichiarato sul prototipo per i dipendenti dove la chat con i cittadini viene esplicitamente definita “unidirezionale”.

Perché: La funzionalità potrebbe non essere supportata e dunque illuderebbe l’utente che sia presente quando non lo è.

Severity: 3



Problema 5 H4: Consistency and Standards

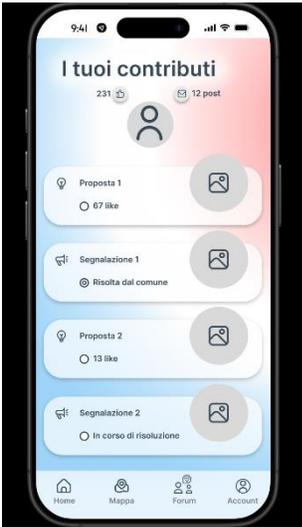
Dove: Nella schermata Account.

Cosa: In tutto l’applicativo è stata usata la tradizionale icona del pollice in su per il like, nella pagina Account invece viene usato un cerchio. Compensa il fatto che c’è scritto “Like” accanto.

Perché: È un elemento che può creare confusione, non è riconoscibile al colpo d’occhio.

Severity: 2

Sezione 3) Problemi di efficienza e flessibilità d'uso e/o design poco minimale



Problema 1 H7 & H8: *Flexibility and efficiency of use Aesthetic and minimal design*

Dove: Nella schermata *Account*.

Cosa: La presenza dell'intero storico delle proposte e delle segnalazioni in ordine sparso non permette all'utente di identificare velocemente quella di cui vuole conoscere lo stato. Inoltre tutto l'applicativo si basa sulla dualità fra le due modalità segnala e proponi che in questo caso non è preservata.

Perché: Nel caso in cui siano presenti più segnalazioni e proposte diventa estremamente difficile e macchinoso per l'utente trovare quella di interesse.

Severity: 3



Problema 2 H7: *Flexibility and efficiency of use*

Dove: Nella *Homepage*.

Cosa: Visualizzare le risposte da parte del comune è una funzione quasi nascosta.

Perché: Per raggiungere quella sezione, che dovrebbe essere tra le principali, bisogna premere un pulsante che rispetto al resto che compare sullo schermo è molto piccolo e messo in una posizione "scomoda" (in alto a destra).

Severity: 3

Sezione 4) Mancata corrispondenza fra il sistema e il funzionamento del mondo reale. Funzionalità non molto chiare



Problema 1 H2: *Match between system and real world*

Dove: Nella schermata *Segnalazione*.

Cosa: Non risulta chiaro lo scopo del banner in alto. Sulla base del tipo di interazione che richiede, pensavamo si trattasse di un menu per selezionare la categoria della segnalazione ma scopriamo solo parlando con il gruppo che si tratta di una funzionalità di segnalazione rapida.

Perché: Non è immediato comprendere la finalità del banner. Inoltre la non esclusività della funzionalità segnalazione rapida e segnalazione standard può risultare fuorviante.

Severity: 2

Problema 2 H2: *Match between system and real world*

Dove: Nella schermata *Proposte per te e Forum proposte*.

Cosa: Manca la possibilità di visualizzare lo stato delle proposte effettuate da altri utenti, cosa che ci sembra centrale per gli scopi dell'applicativo. Realisticamente, se tramite la mappa vedo una segnalazione nella zona dove vivo mi può interessare conoscere gli aggiornamenti del comune a riguardo.

Perché: L'abitudine dell'utente nell'usare forum o strumenti simili è diversa.

Severity: 1

Problema 3 H2: *Match Between the System and the Real World*

Dove: Nel flusso della segnalazione.

Cosa: La scritta sul bottone continua a cambiare tra "Invia" e "Conferma".

Perché: Solitamente ci si aspetta la dicitura "Continua" per passare da uno step all'altro, non "Conferma".

Severity: 2

Sezione 5) Prevenzione degli errori ed altre problematiche

Problema 1 H1: Visibility of System Status

Dove: Nella schermata *Proposte*, dopo aver inviato una proposta.

Cosa: Una volta inviata la proposta non è chiaro cosa fare.

Perché: Non è intuitivo che, ripremendo il tasto con cui si inviava la proposta ora si torni in home ma sembra che si stia inviando di nuovo la stessa proposta. Mentre il tasto indietro non riporta alla home (come ci si potrebbe aspettare una volta finito il task) ma porta a compilare una nuova proposta.

Severity: 3

Problema 2 H1: Visibility of System Status

Dove: Nella barra di navigazione.

Cosa: Non c'è alcun feedback visivo dopo aver premuto un tasto per la navigazione.

Perché: Sarebbe meglio evidenziare in quale parte dell'applicativo ci si trovi, sia come feedback dopo un click sulla barra, così l'utente inesperto sa per certo che l'azione è stata eseguita, sia se una particolare azione dell'utente porti a una diversa sezione (per esempio: se possibile aprire una proposta dalla mappa, l'utente sarebbe portato nella sezione "Forum" senza poterlo vedere a schermo).

Severity: 1



Problema 3 H1 & H9: Visibility of system status & Help users recognize, diagnose and recover from errors

Dove: Nelle schermate *Segnalazione* e *Proposta*.

Cosa: Qualora l'utente inizi a scrivere la segnalazione o proposta senza però inoltrarla, se torna in homepage occorre segnalare che ciò che ha scritto viene salvato e può terminare la compilazione in un altro momento.

Perché: L'utente dovrebbe essere tenuto al corrente riguardo al comportamento dell'applicazione.

Severity: 1

Problema 4 H1 & H5: visibility of system status and error prevention

Dove: Nella sezione *Segnalazioni* rapide.

Cosa: Nella schermata “segnalazione”, quando clicco su “Buca” mettendo “mi piace”, viene mostrato il messaggio “Grazie! Hai altro da segnalare?” malgrado non sia stata completata alcuna segnalazione, né chiesta un’eventuale conferma.

Perché: Questo messaggio fa pensare che l’utente abbia compilato una nuova segnalazione, anche se non è così. Successivamente rimane bloccato su questa schermata (non è chiaro lo stato in cui ci troviamo) e lascia la possibilità di compilare una nuova segnalazione. Una distrazione dell’utente potrebbe però portarlo ad aggiungere altri dettagli sulla segnalazione a cui ha già messo “mi piace” o a compiere altri errori di svariato genere.

Severity: 3

Problema 5 NE: Ripetitività schermate

Dove: Nel flusso delle proposte.

Cosa: Le varie schermate sembrano molto simili tra loro, e potrebbero confondere.

Perché: In tutte le schermate sono presenti, forse con troppa ripetitività, le proposte degli utenti o personali, con le stesse informazioni. Forse converrebbe “snellire” alcune schermate o per lo meno proporre informazioni diverse.

Severity: 2



Violazioni relative alla web app per i dipendenti

Sezione 1) Problemi nella flessibilità, efficienza e controllo dell'utente

Problema 1 H3: User control and freedom

Dove: Nelle schermate *Proposte e Segnalazioni*.

Cosa: Non è presente un'uscita chiaramente etichettata ed individuabile.

Perché: Se l'utente dovesse aprire per sbaglio questa sezione non vedrebbe chiaramente ed intuitivamente un'uscita, solo dopo alcuni istanti potrebbe accorgersi che cliccando sul pulsante "home" in alto a destra è possibile tornare alla pagina in cui si trovava.

Severity: 3



Problema 2 H7: Flexibility and efficiency of use

Dove: Nelle schermate *Proposte e Segnalazioni*.

Cosa: Vi è un dropdown per valutare lo stato delle segnalazioni.

Perché: Non è un modo immediato per cambiare lo stato delle segnalazioni. Non è inoltre molto chiara su quale base dovrebbe essere scelta una delle opzioni piuttosto che l'altra.

Severity: 2



Problema 3 H7: Flexibility and Efficiency of Use

Dove: Nella schermata *Segnalazioni*.

Cosa: Meccanismo di selezione della data.

Perché: Potrebbe confondere avere tutti quegli stati per inserire la data; potrebbe convenire togliere N/A e lasciare solo l'input per inserire la data e, quando vuoto, visualizzare "da definire" invece della data effettiva, dove serve.

Severity: 2

Sezione 2) Non minimalità del design ed altri elementi visivi

Problema 1 H8: Aesthetic and minimalist design

Dove: In generale.

Cosa: L'applicativo non è né graficamente né funzionalmente molto diverso da un semplice database; non è particolarmente efficace la visualizzazione delle segnalazioni e la possibilità di interagire con esse.

Perché: Visivamente può risultare complicato per un dipendente orientarsi fra le varie segnalazioni e agire su di esse.

Severity: 4

Problema 2 H8: Aesthetic and Minimalist Design

Dove: Nella Homepage.

Cosa: I tasti.

Perché: Il primo non è abbastanza chiaro cosa faccia o dove porti, tanto da necessitare sotto una lunga spiegazione della sua funzione (e scritta veramente piccola), generando solo caos nella schermata. Volendo seguire anche il flusso naturale dello sguardo, per noi occidentali, sarebbe da mettere l'archivio delle pratiche finite in fondo alle opzioni.

Severity: 2



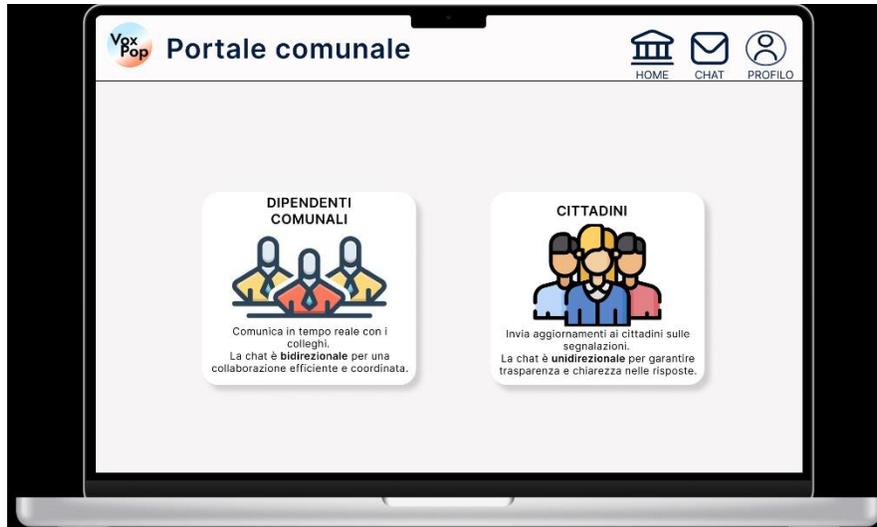
Problema 3 H8: Aesthetic and Minimalist design

Dove: Nella schemata *Chat*.

Cosa: Entrambi i riquadri per selezionare la chat con i cittadini piuttosto che con i dipendenti comunali presentano una spiegazione troppo lunga e superflua sotto all'icona, che è già sufficientemente esplicativa di suo.

Perché: Ne risente l'estetica.

Severity: 1



Problema 4 H8: Aesthetic and minimalist design

Dove: Nella Homepage.

Cosa: La schermata home risulta poco minimal e con una grafica che risulta vecchia.

Perché: Lo sfondo prende troppa importanza rispetto al resto, e va contro lo stile generale del resto del sito e dell'app. Forse sarebbe stato meglio rimanere sul tema del blu e del rosso.

Severity: 1



Problema 5. H8: Aesthetic and Minimalist Design

Dove: Nelle schermate *Proposte* e *Segnalazioni*.

Cosa: Modificare la struttura della pagina.

Perché: La tabella può essere alleggerita, eliminando la colonna del *Nr*, spostando nel dettaglio sia certe informazioni (es: *Segnalatore*, *Risposta*) sia la possibilità di modificare *Pronta entro/Gravità/Stato*, visualizzandone soltanto il valore attuale.

Severity: 1

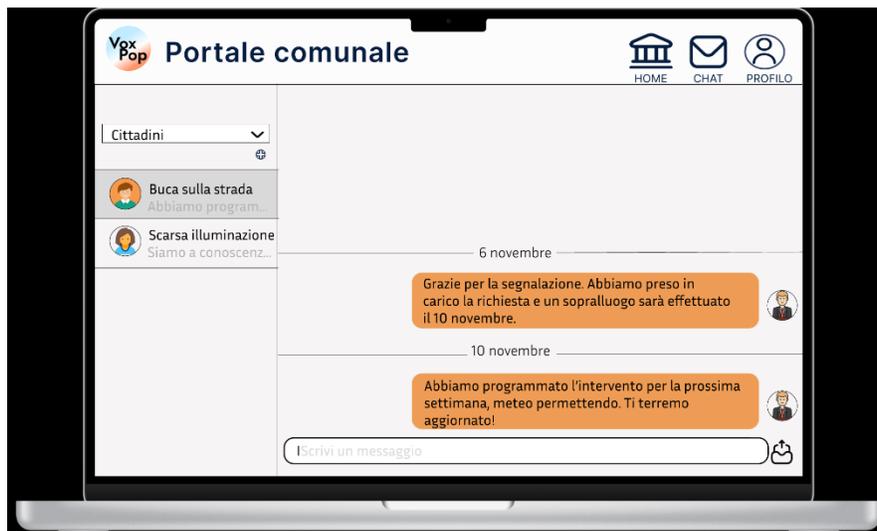
Problema 6 H8: aesthetic and minimalist design

Dove: L'intero sistema di messaggistica.

Cosa: Varie interfacce di messaggistica si confondono tra di loro.

Perché: L'esistenza di 3 chat diverse di messaggistica, quella della sezione segnalazioni, quella della sezione proposte e quella della home rende tutto molto confusionario, oltre al colore dello sfondo le 3 chat non hanno molti altri elementi che le contraddistinguono; se il carico di lavoro e di chat diventa molto elevato diventa difficile per il dipendente comunale tenere traccia di tutto senza confondersi.

Severity: 2



Sezione 3) Mancanza di consistenza interna, prevenzione degli errori ed altro

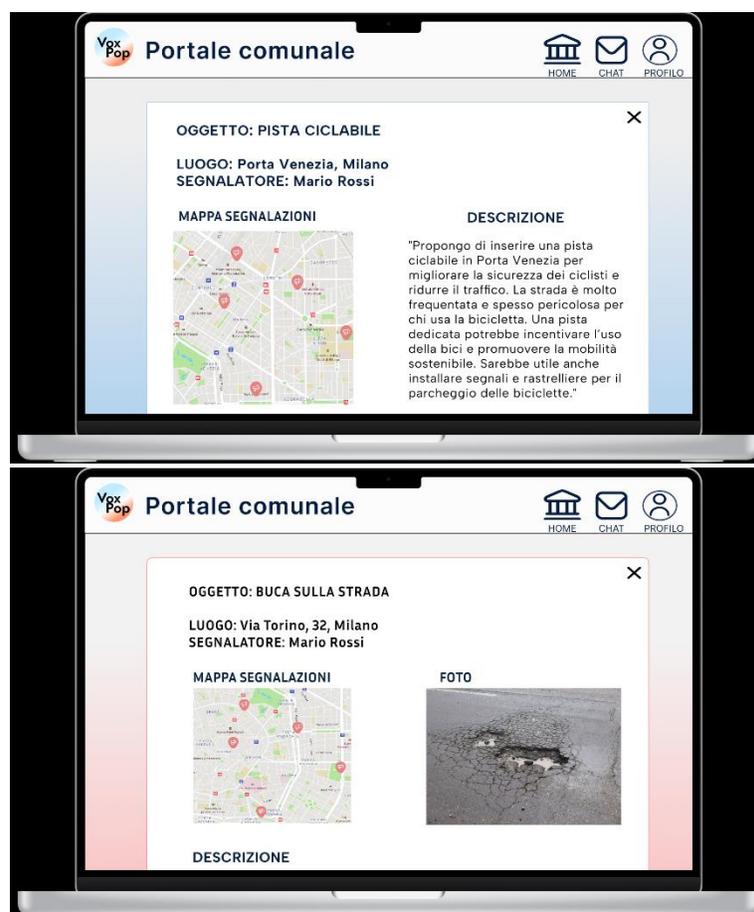
Problema 1 H4: Consistency and standard

Dove: Nella schermata *Dettaglio* delle *Proposte* e delle *Segnalazioni*.

Cosa: La “mappa segnalazioni” si presenta in entrambe le schermate con lo stesso nome ma dovrebbe riportare dati differenti.

Perché: Viene utilizzato lo stesso nome per 2 mappe che dovrebbero essere distinte. Inoltre queste riportano diverse segnalazioni senza concentrare il focus sulla posizione della segnalazione/proposta in questione, dunque si perde l’efficacia di mostrare graficamente il luogo dell’accaduto.

Severity: 3



Problema 2 H5: Error Prevention

Dove: Nelle schermate *Proposte* e *Segnalazioni*.

Cosa: Il flusso d'esecuzione per la valutazione di una proposta o di una segnalazione.

Perché: Se, per esempio, prima di decidere l'approvazione o meno di una proposta, il dipendente, leggesse più proposte simili e/o nella stessa zona, ci sarebbero più probabilità che sbagli a selezionare quale proposta approvare e quale no, avendo davanti poche informazioni per ogni proposta. Basterebbe che uno stesso utente invii lo stesso giorno, due proposte per la stessa zona e si creerebbero facilmente problemi. Stessa cosa per le segnalazioni.

Severity: 4

Problema 3 H5: Error prevention

Dove: Nelle schermate *Proposte* e *Segnalazioni*.

Cosa: Il tasto "Risposta" non spiega in modo immediato la funzione dell'interazione che permette.

Perché: Semanticamente il termine usato e l'icona scelta possono risultare fuorvianti rispetto alla funzione che effettivamente svolgono.

Severity: 2



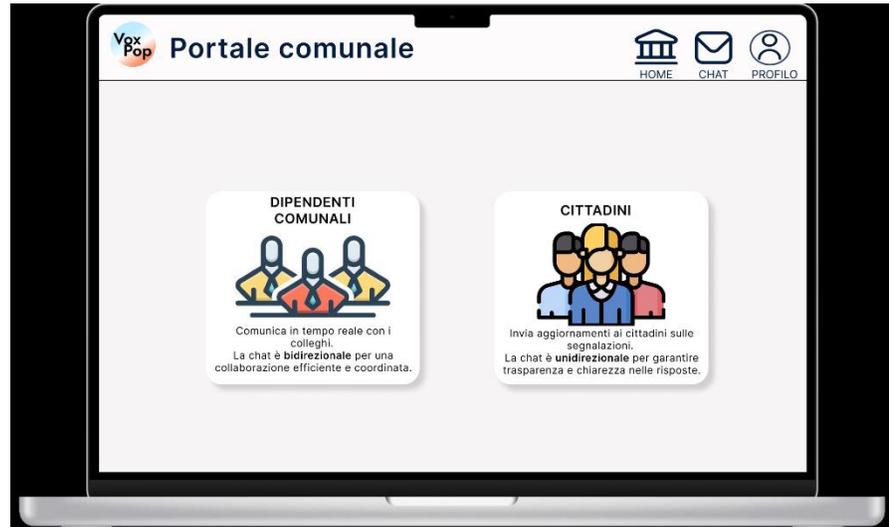
Problema 4 H4: Consistency and standards

Dove: Nella *Chat* tra dipendenti pubblici e cittadini.

Cosa: Dichiarata come unidirezionale (solo i dipendenti possono inviare i messaggi) da web ma presenta la possibilità di rispondere dal prototipo del cittadino.

Perché: È una grande incongruenza tra i due prototipi.

Severity: 4



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

Considerazioni finali

L'analisi di gruppo è risultata abbastanza compatta nell'identificazione delle problematiche più critiche.

Tutti i valutatori concordano nel dire che l'idea è molto interessante e, al netto delle problematiche segnalate, l'applicativo mobile è ben strutturato e di facile utilizzo. La scelta bicromatica di divisione chiara nei due flussi principali "segnala" e "proponi" è il punto forte dell'app, di cui si riesce ad immaginare un uso concreto. Ci sembra invece più grezzo il modo in cui è strutturato il forum che andrebbe riadattato seguendo con precisione gli standard adottati da altri forum largamente diffusi affinché possa essere efficace e possa diminuire la mole di segnalazioni relative alla stessa problematica.

Le opinioni convergono tuttavia anche nel giudicare problematico l'applicativo per i dipendenti che ci è sembrato particolarmente macchinoso nell'utilizzo e poco innovativo. Non sono ben sviluppate ed illustrate le funzioni essenziali che un sistema di tipo database dovrebbe svolgere ovvero il

filtraggio e l'ordinamento dei dati. L'implementazione di queste due funzionalità e la presentazione grafica sono essenziali e fanno davvero la differenza fra un applicativo che supporta e facilita il lavoro ai dipendenti ed uno che li rallenta.

Pensando ad un utilizzo reale, non ci viene difficile immaginare una situazione di completa inutilizzabilità dell'applicativo laddove la mole di dati fosse particolarmente grande (scenario molto verosimile in quanto, a giudicare dalla homepage, il contesto di utilizzo ipotizzato sarebbe il capoluogo lombardo).

Pensiamo infine che sviluppare bene un applicativo che prometta di semplificare il lavoro dei dipendenti non possa prescindere da uno studio attento e dettagliato delle soluzioni e degli standard già esistenti oltre che da una conoscenza un po' più precisa dell'organizzazione interna dei vari uffici del comune di una grande città.

Questi aspetti non ci sono sembrati molto presenti nel modo in cui è progettato l'applicativo ma pensiamo che possano essere specificati meglio semplificando e snellendo il funzionamento della piattaforma.