

Heuristic Evaluation of CSIE

1. Problem

一個能夠解決就醫查詢過程並且快速得到資訊的 App

2. Violations Found

Task 1 violations

H2 Match between system and the real world / Severity 3/ Found by: A

- ◆ 選擇男女性別後，在請點選您不舒服的地方的頁面，男生與女生的人體構造圖一樣；如果只有正面圖的話，那背面不舒服的地方不能點選。

Fix：男女構造圖需要更正，並且增加背面的人體構造圖。

H3 User Control & Freedom Severity 2 / Found by: C

- ◆ 選擇不舒服的地方只能用點選的搭配症狀做選擇，使用者缺乏自由度去尋找症狀。
- ◆ Fix: 讓使用者有文字輸入的描述方式去搜尋症狀。

Task 2 violations

H8 Aesthetic & Minimalist Design / Severity 1/ Found by: A, B

- ◆ 在請點選科別的頁面，點選完科別後還需要再按一次 APPLY 鍵，才能進入下一個頁面。
- ◆ Fix：讓使用者點選完科別的 icon 後就直接進入下一頁。

Task 3 violations

H3. User control and freedom / Severity 3/ Found by: A, B, C

- ◆ 在點選完推薦清單的診所後，沒有讓使用者有反悔的權利，便直接跳至末頁了，這樣如果想看其他家診所，便要從頭來一遍。
- ◆ Fix: 增加返回鍵

H4 Consistency & Standards / Severity 1/ Found by: C

- ◆ 搜尋醫院的方式有兩種，一種是科別，一種是病名，但對於後者的搜尋結果，使用者應該會預期呈現的是與該病症相關的權威醫生資料，而非直接顯示醫院資料。
- ◆ Fix: 改呈現醫師資訊

H4. Consistency and standards / Severity 2/ Found by: B

- ◆ 在「頁面推薦清單」可以發現，其會顯示診所何時可以預約，然點進去後卻只有電話、位置說明和照片。
- ◆ Fix: 增加可掛號時間，讓選項和點進去的內容一致。

H4. Consistency and standards / Severity 1/ Found by: B

- ◆ 在「頁面推薦清單」的 back 鍵灰色與其他頁面的灰色不一樣。
- ◆ Fix: 調整成同一個灰色。

H6 Recognition not Recall / Severity 2 / Found by: A

- ◆ 在請點選或輸入你的病名時，上半部的點選功能並不能使用，點選的選項應設置為過去的病歷。
- ◆ Fix: 新增點選功能，並把過去的病例以及近期熱門疾病設置為 點選選項，讓使用者不需要打字也能快速搜查。

All Task Violation

H2. Match between system and the real world / Severity 3 / Found by: B, C

- ◆ 用第二次時，仍然覺得首頁的標題：我想掛 XXX 科、我想找能治 XXX 並的醫生，未能清楚表達其意涵，會讓我覺得這兩者好像是差不多的意思。
- ◆ 建議可以講三個選項改成：我不知道生甚麼病、科別搜尋、病名搜尋。

H1. Visibility of system status / Severity 1 / Found by: B

- ◆ 同上方，每頁的 navigation bar 中都應該要有該頁的說明。
- ◆ 雖然只有「症狀：手部痛」那個頁面讓我錯愕（一開始選性別有圖示、醫院篩選結果頁，一眼便可知道是什麼意思），但仍建議每頁都應該有標題，且其形式、位置、顏色呈現方式應一致。

H2. Match between system and the real world / Severity 3/ + H5 Error

Prevention / Severity 3 / Found by: A, B, C

- ◆ 在地圖中點擊您的所在地點好像不太符合常理，畢竟每次打開 google map 它都會自動定位使用者位置，而且要使用者感覺也不會知道該怎麼點到自己所在的位置。此外，使用者有可能點選錯誤或者是看錯，造成交通路線的變動而延遲就醫。

- ◆ Fix: 可以改成一進到 map 就已經自動定位好位置，使用者只須確認是否無誤，且也可以提供手動輸入欄，以免有誤需要更改。

H2 Match between system and the real world / Severity 2/ Found by: B, C

- ◆ 在選擇能夠接受交通時間時，以幾分鐘之內來計算太準確；以 分鐘為單位也會讓使用者去換算為幾小時幾分鐘。
- ◆ Fix: 可以設定為一個範圍，例如 10~20 分鐘，也可以設定一個 bar，超過 60 分鐘就以小時為單位來告知使用者。

H2 Match between system and the real world / Severity 2/ Found by: B, C

- ◆ 在選擇交通方式時，四個 icon 之中有兩個蠻類似的，讓人有點混淆。
- ◆ Fix: 可以在每一個圖示旁邊增加文字提醒。

H3 User Control & Freedom / Severity 2 / Found by: A

- ◆ 在選擇交通方式時，如果想要修改已點選的交通方式，必須要按 BACK 鍵才能重新點選，並不能直接重新點選選單。
- ◆ Fix: 可以在下拉式選單中讓使用者直接修改所選擇的方式。

H3 User Control & Freedom / Severity 3 / Found by: A, B

- ◆ 在推薦清單中，點選其中一個診所，卻沒有按鍵可以讓使用者 回到上一頁看其他間推薦的診所。
- ◆ Fix: 做一個 BACK 鍵，或者可以讓使用者做 SWIPE 的動作滑掉。

H8. Aesthetic and minimalist design / Severity 2/ Found by: B

- ◆ 地圖頁的勾勾顏色跟背景好像，很容易被忽視而不知道該如何進行下一步。
- ◆ Fix: 可以改成其他非綠色、藍色或米白色的顏色，以使其更加顯眼。

3. Summary of Violations

Category	# Viol. (sev 0)	# Viol. (sev 1)	# Viol. (sev 2)	# Viol. (sev 3)	# Viol. (sev 4)	# Viol. (total)
H1: Visibility of Status		1				1
H2: Match Sys & World			2	3		5
H3: User Control			2	2		4
H4: Consistency		2	1			3
H5: Error Prevention						0
H6: Recognition not Recall			1			1
H7: Efficiency of Use						0
H8: Minimalist Design		1	1			2
H9: Help Users with Errors						0
H10: Documentation						0
Total Violations by Severity	0	4	7	5	0	16

Note: check your answer for the green box by making sure the sum of the last column is equal to the sum of the last row (not including the green box)

4. Evaluation Statistics

Severity / Evaluator	Evaluator A	Evaluator B	Evaluator C

Severity 0	0	0	0
Severity 1	1	3	1
Severity 2	2	4	3
Severity 3	4	4	3
Severity 4	0	0	0
% identified (Severity 3 & 4)	36%	36%	27%
% identified (All severity levels)	28%	44%	28%

**Note that the bottom 2 rows are not calculated by adding the numbers above it. They are calculated by the # of violations identified by each evaluator divided by the total # of violations.*

5. Summary Recommendations

整體的架構是完整的，如果能多增加一些功能會更加完善，像是歷史紀錄或是回診提醒，可以讓使用者不用重新輸入就能找到上次的診所，並且透過此 App 紀錄回診時間。每一個 Task 都會使用到地圖，可以在查詢到的診所頁面顯示看診人數以及交通路線，不用讓使用者再去下載別的 App 查詢這些動作會更好。再者，建議可以將選項改為生理女性、生理男性、其他性別等，會更加尊重廣大的使用者們。