



## TASTIERE EMPATICHE

H6  
Usability Testing

# IL NOSTRO TEAM

**ANNA CORDIOLI**

**LORETO DEL VECCHIO**

**TASNEM EL KOUSH**

**VALERIO ILARDI**

**GABRIELE CRIMELLA**

**ERICA DONNO**

**DAVIDE FACCINI**

# INTRODUZIONE



- **Obiettivo del test:** Valutare quanto la nostra applicazione VolountEasy sia facile da usare e intuitiva.
- **Descrizione dell'app:** VolountEasy è una piattaforma che funziona come un social network, progettata per connettere volontari e responsabili delle associazioni.
- **Scopo principale:** Analizzare le principali funzionalità dell'app attraverso task specifici per comprendere le difficoltà degli utenti e migliorare l'esperienza complessiva.
- **Partecipanti:** Sono stati coinvolti utenti di diverse fasce d'età e con esperienze differenti nel volontariato, per ottenere un quadro completo delle esigenze degli utilizzatori.

# 7 PARTECIPANTI

**2 CAPI ASSOCIAZIONI**



- **Fascia d'eta:** sopra i 50 anni
- Hanno testato il prototipo delle associazioni

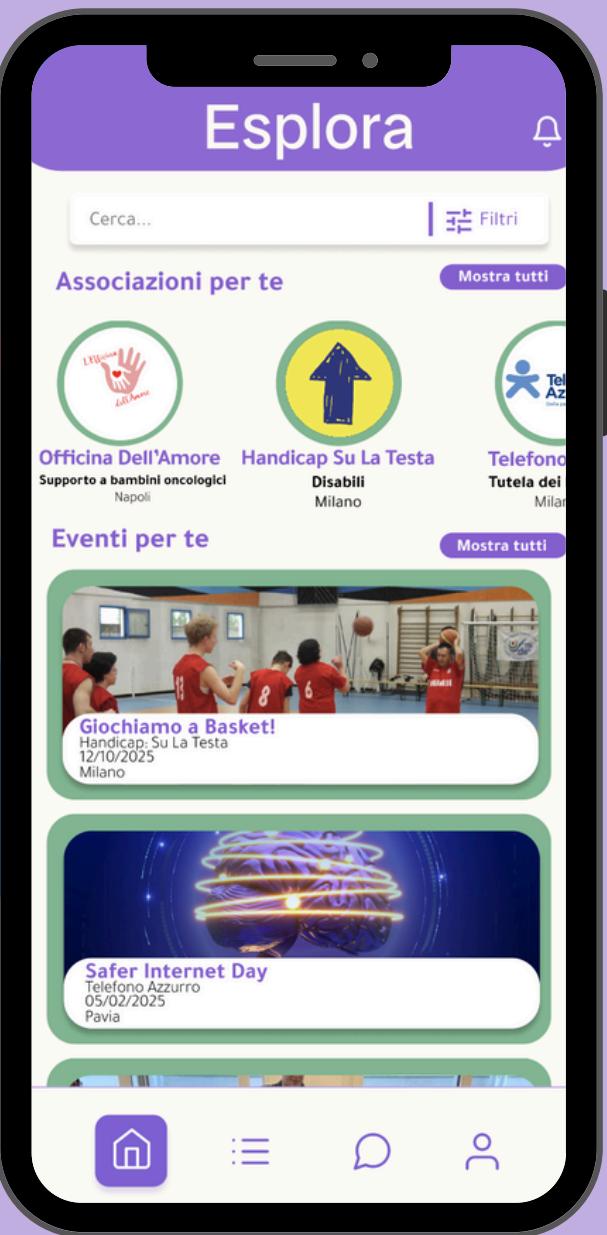
**5 RAGAZZI**



- **Fascia d'eta:** 18-30 anni
- 2 utenti che hanno fatto volontariato e 3 senza esperienza
- Hanno testato il prototipo dei volontari

# MODALITA'

- Il test è stato svolto in presenza o online, utilizzando Microsoft Teams
- Ai partecipanti è stato richiesto di installare Figma sul proprio smartphone e di condividere lo schermo del telefono durante il test.
- Questo ha permesso di osservare come gli utenti interagiscono con l'app simulando l'esperienza reale di utilizzo su un dispositivo mobile.



**Il nostro team è stato suddiviso in sottogruppi da 2 persone, distinte in:**



## **FACILITATORE**

- Guida i partecipanti attraverso i task e fornisce supporto in caso di necessità.
- Team: Anna Cordioli, Tasnim El Koush, Davide Faccini.



## **OSSERVATORE**

- Osserva il comportamento degli utenti, annota commenti e risposte durante l'interazione.
- Team: Erica Donno, Valerio Ilardi, Gabriele Crimella, Loreto Del Vecchio.

# MATERIALI

## MODULO CONSENSO INFORMATIVO



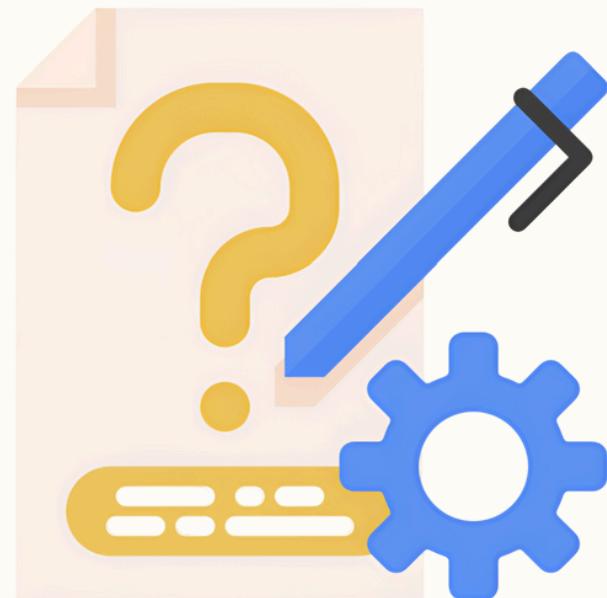
Autorizzazione alla partecipazione

## QUESTIONARIO PRE-TEST



Raccolta di dati su età, esperienza con il volontariato e abitudini sull'uso del telefono

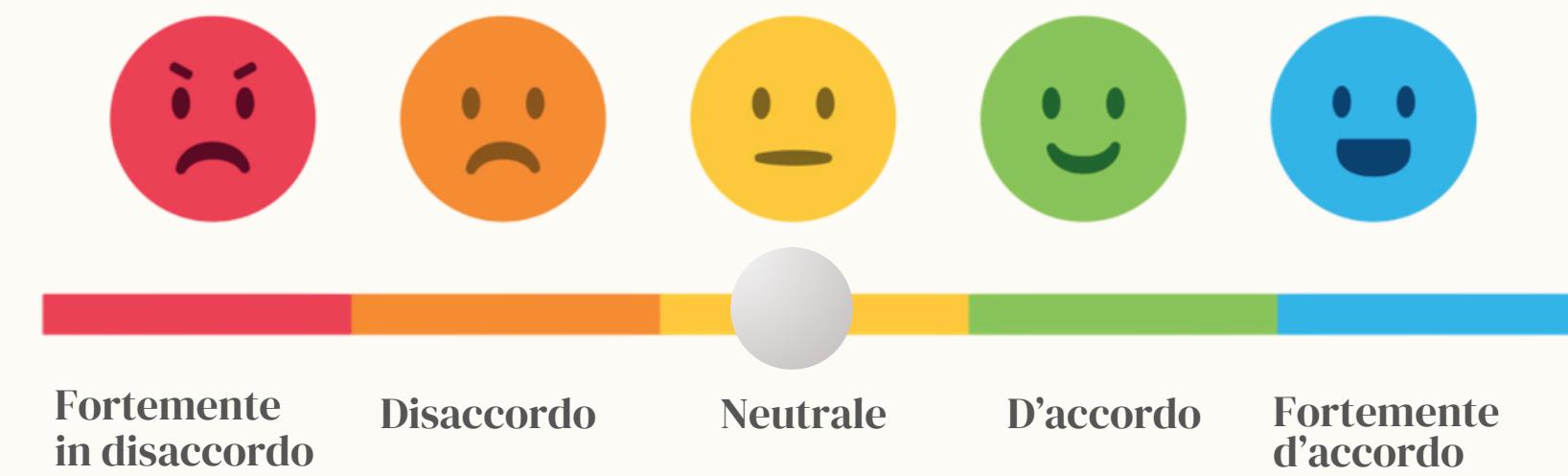
## DOMANDE POST-TASK



Valutazione della difficoltà e dell'interazione per ogni task

## QUESTIONARIO POST-TEST

Opinioni generali sull'app tramite scala di gradimento:



# MISURE E CRITERI DI SUCCESSO

I task sono stati valutati sulla base di:



**TEMPO  
DI  
ESECUZIONE**

Espresso in secondi



**NUMERO DI  
ERROTI  
MODERATI**

Errori causati da  
difficoltà nel layout  
dell'applicazione



**NUMERO DI  
ERROTI  
CRITICI**

L'utente non è in grado di  
eseguire il task o trovare le  
informazioni per  
completarlo un task



**NUMERO DI  
AIUTI CHIESTI AL  
FACILITATORE**

L'utente è in difficoltà e  
chiede assistenza per  
completare un task

## LIVELLI DI SUCCESSO

PROTOTIPO  
ASSOCIAZIONE  
(2 utenti)

PROTOTIPO  
VOLONTARIO  
(5 utenti)

**SUCCESSO COMPLETATO**  
*(senza errori o aiuti)*

50.00%

68.89 %

**SUCCESSO CON PROBLEMA MINORE**  
*(almeno 1 aiuto)*

28.57%

17.77 %

**SUCCESSO CON PROBLEMA  
MAGGIORE**  
*(al max 2 errori moderati e 1 aiuto )*

7.14%

6.67%

**INSUCCESSO**  
*(almeno 1 errore critico)*

14.29%

6.67%

# ISTRUZIONI PER IL TEST

Sono state fornite le seguenti istruzioni durante il testing.



Ciao, \_\_\_\_\_. Mi chiamo \_\_\_\_\_ e oggi ti guiderò attraverso questa sessione. Prima di iniziare, ho alcune informazioni da condividere e le leggerò per assicurarmi di coprire tutto. Probabilmente hai già un'idea del perché ti abbiamo chiesto di partecipare, ma lasciami spiegare brevemente. Stiamo chiedendo alle persone di provare a usare un'app su cui stiamo lavorando, per verificare se funziona come previsto. La sessione durerà circa un'ora. La prima cosa che voglio chiarire subito è che stiamo testando l'app, non te. Non puoi fare nulla di sbagliato qui. In realtà, probabilmente questo è l'unico posto oggi in cui non devi preoccuparti di fare errori. Mentre utilizzi l'app, ti chiederò il più possibile di pensare ad alta voce: di dire cosa stai guardando, cosa stai cercando di fare e cosa stai pensando. Questo ci sarà di grande aiuto. Inoltre, non preoccuparti di ferire i nostri sentimenti. Stiamo facendo questo per migliorare l'app, quindi abbiamo bisogno di ascoltare le tue reazioni sincere. Se hai domande durante il percorso, sentiti libero di farle. Potrei non essere in grado di rispondere subito, dato che siamo interessati a vedere come le persone si comportano senza un aiuto accanto. Tuttavia, alla fine della sessione cercherò di rispondere a tutte le tue domande. E se avrai bisogno di una pausa, avvisami. Potresti aver notato il microfono. Con il tuo permesso, registreremo ciò che accade sullo schermo e la nostra conversazione. La registrazione sarà utilizzata solo per aiutarci a migliorare l'app e sarà vista solo dalle persone che lavorano su questo progetto. Questo mi aiuta anche a non dover prendere troppi appunti. Ti chiederò di firmare un semplice modulo di autorizzazione per noi. Dice solo che ci dai il permesso di registrarti e che la registrazione sarà vista solo dalle persone che lavorano sul progetto.

Apri figma e avvia il prototipo e loggati come \_\_\_\_\_. Per prima cosa, ti chiederò di guardare questa pagina e dirmi cosa ne pensi: cosa ti colpisce, cosa puoi fare qui e a cosa serve. Dai un'occhiata e raccontami le tue impressioni. Puoi scorrere la pagina, ma per ora non cliccare su nulla.

\*Concedi tempo necessario per questo passaggio.\*

Grazie. Ora ti chiederò di svolgere alcuni compiti specifici. Leggerò ogni compito ad alta voce. Ricordati sempre di pensare sempre ad alta voce mentre procedi.

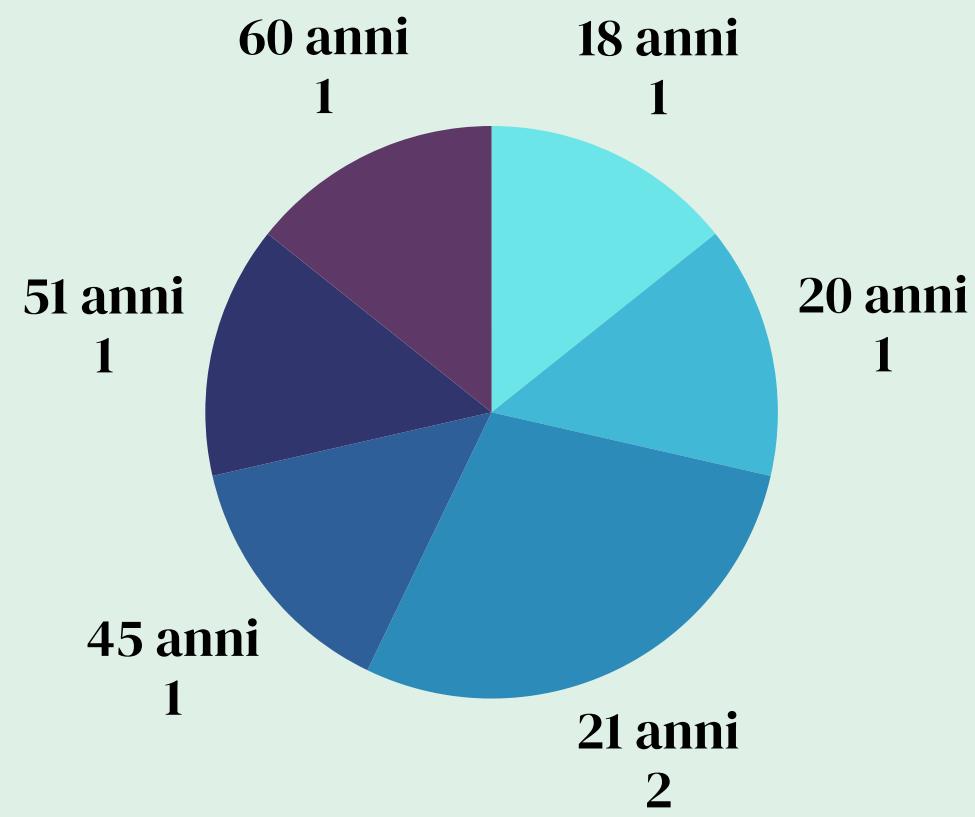


# QUESTIONARIO PRE-TEST

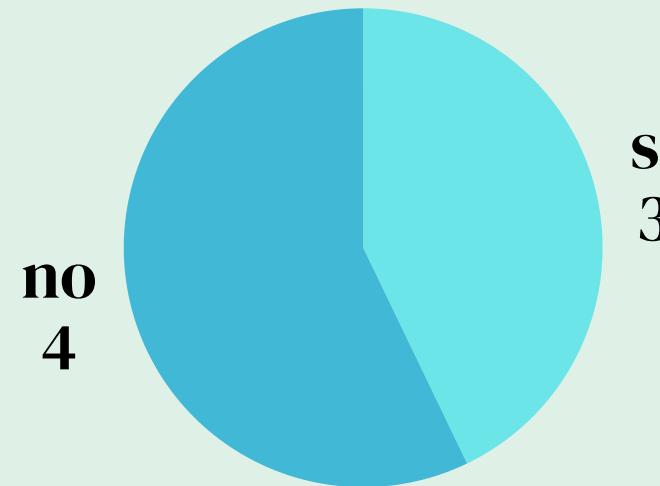
- Quanti anni hai?
- Hai mai fatto volontariato?
- Quante ore al giorno—una stima approssimativa—passi sul cellulare?
- Che tipo di app (lavorativi e personali) sei solito utilizzare?

# RISULTATI QUESTIONARIO PRE-TEST

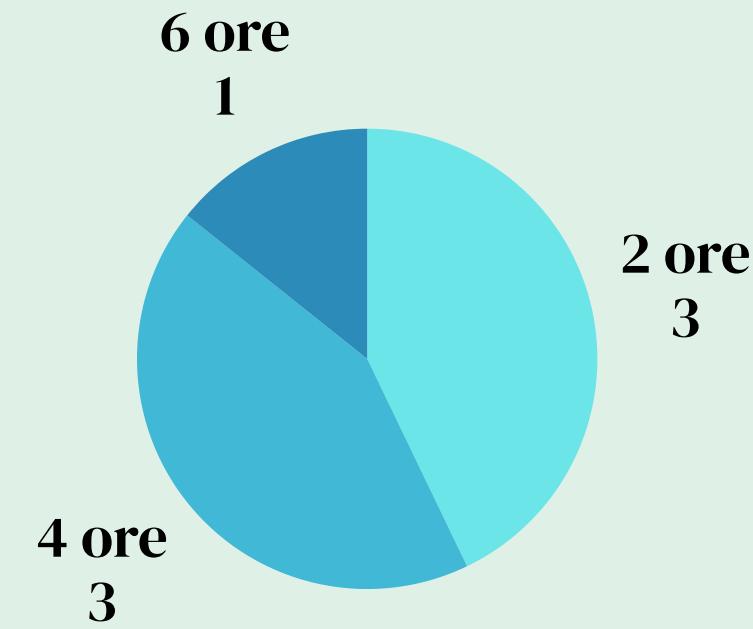
Quanti anni hai?



Hai mai fatto volontariato?



Quante ore al giorno (circa) passi sul cellulare?



la totalità dei partecipanti utilizza il cellulare principalmente per i social

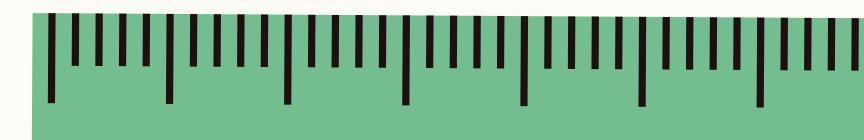
# ANALISI DEI TASK

## DOMANDE POST-TASK

Dopo che l'utente ha completato ciascun task gli è stato chiesto di dare un voto da 1-7 per ognuno dei seguenti campi:

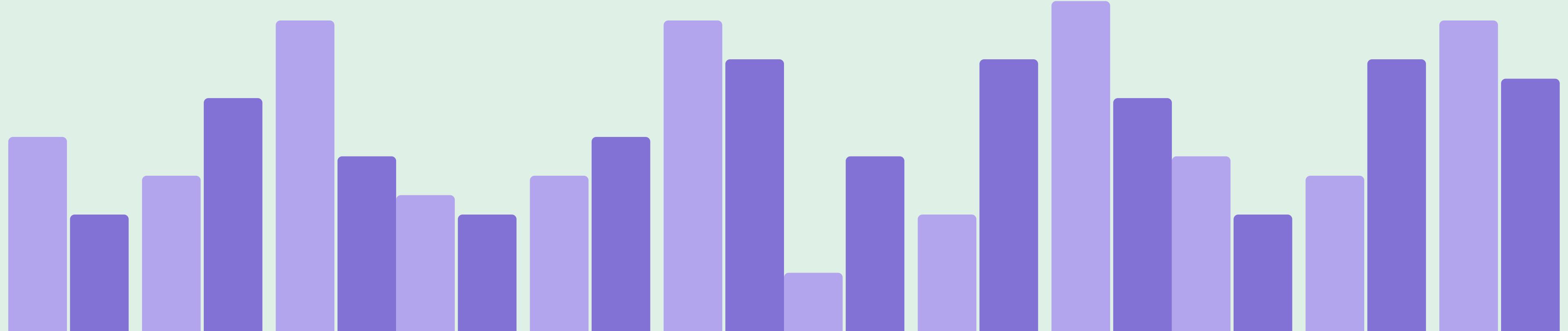
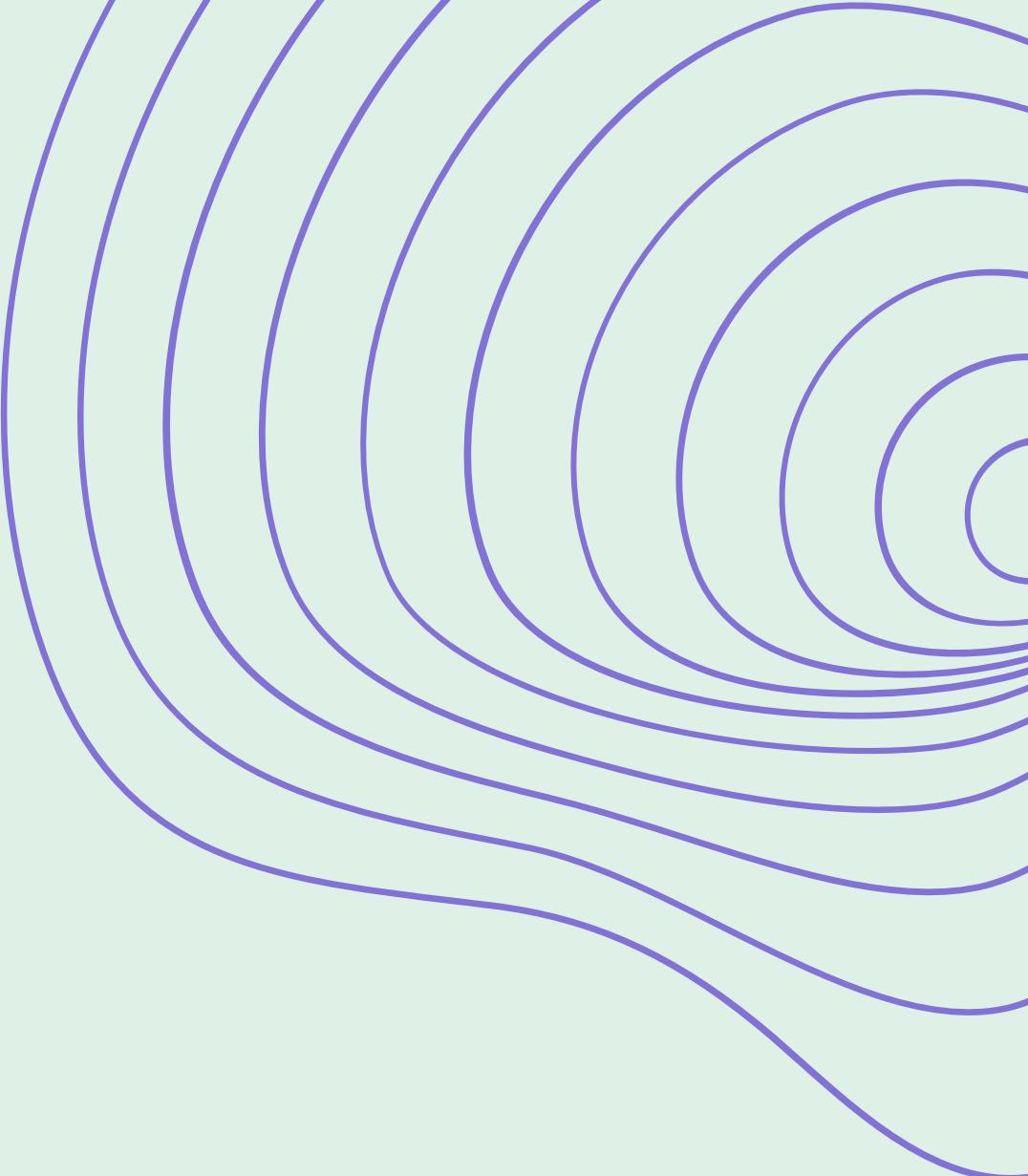
1. Difficoltà riscontrata nel task
2. Difficoltà riscontrata nel trovare le informazioni necessarie per comprendere il task
3. Facilità di interazione con il layout dell'applicazione.

1 - molto difficile

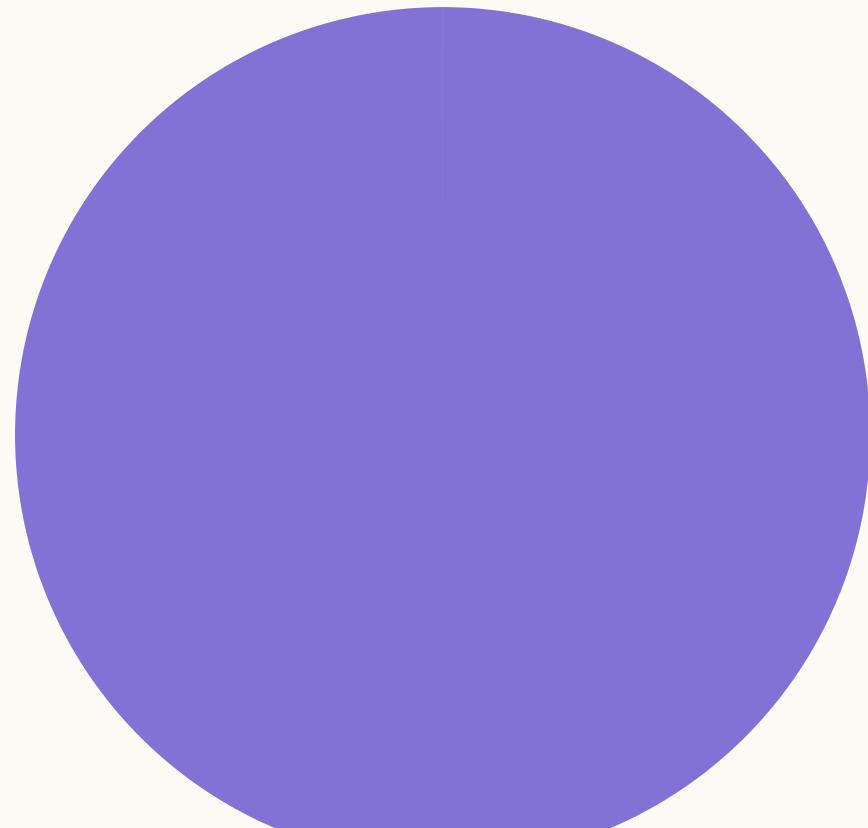


7 - molto facile

# Analisi Domande Volontario



# 1) Trovare un evento in base ai propri interessi e la propria città



Successo



Tempo medio: 29.6s

## Valori Medi

Errori Moderati: 1.0

Errori Critici: 0.0

Media Aiuti: 0.0

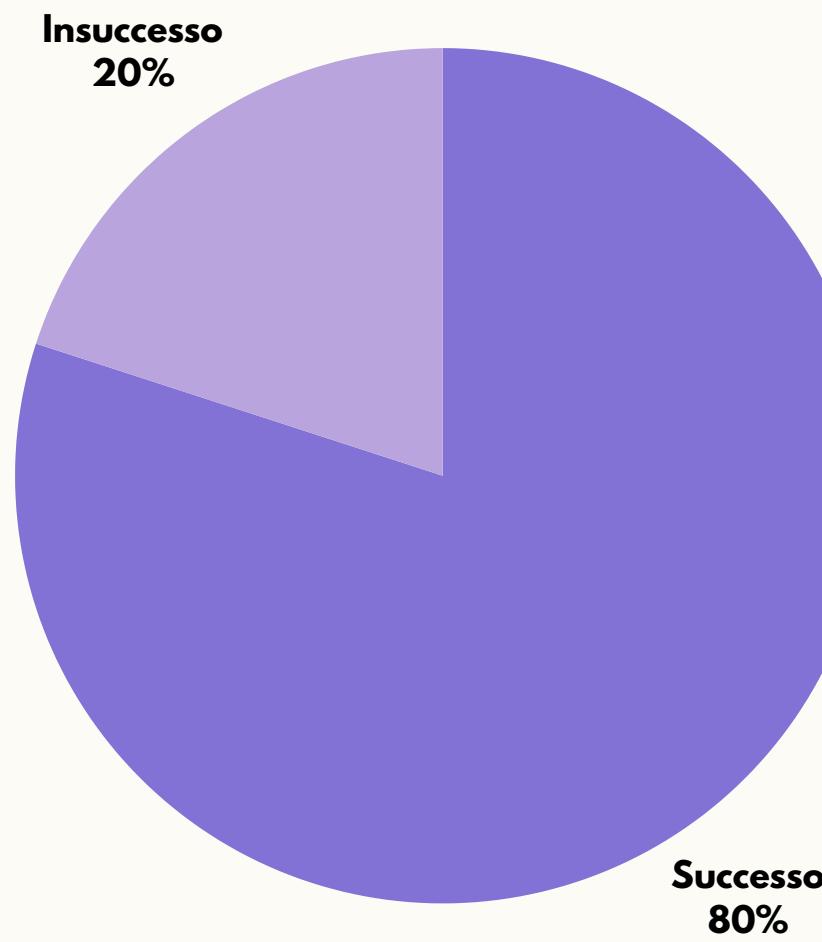
Difficoltà Task: 1.2

Difficoltà informazioni: 1.2

Facilità Layout: 6.6



## 2) Trovare un'associazione in base ai propri interessi e la propria città



Successo



Tempo medio: 24.2s

Valori Medi

Errori Moderati: 0.0

Errori Critici: 0.2

Media Aiuti: 0.2

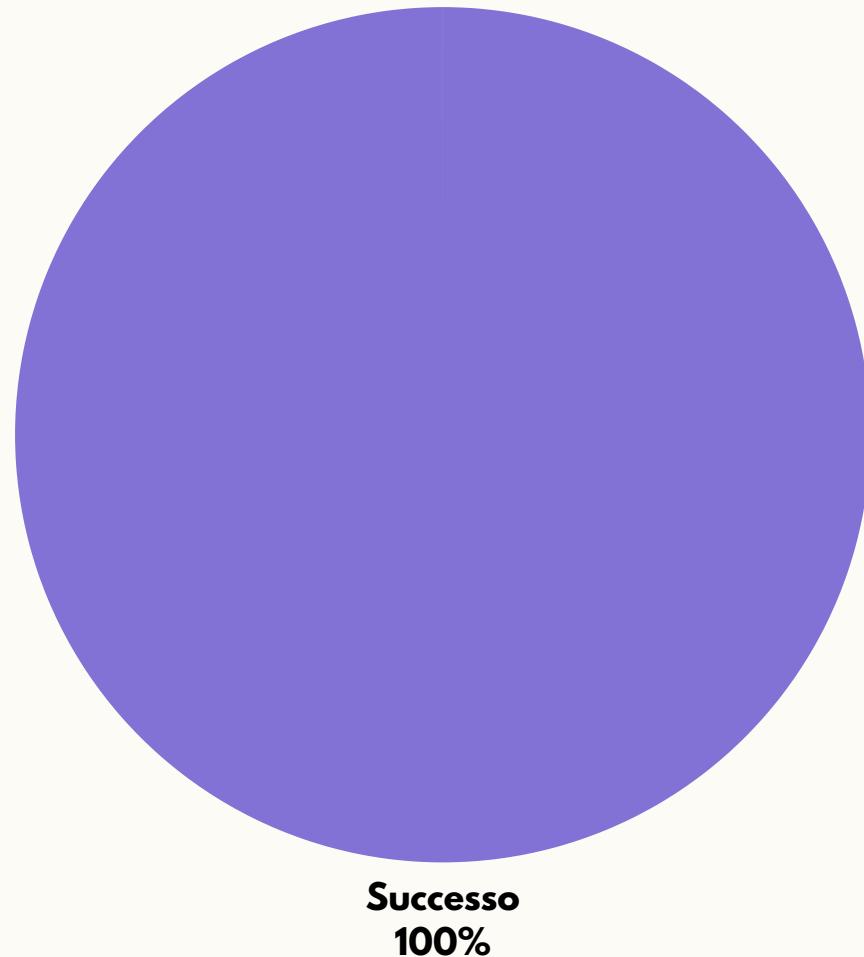
Difficoltà Task: 1.6

Difficoltà informazioni: 1.2

Facilità Layout: 6.0



### 3) Iscriversi ad un evento



Successo



Tempo medio: 11.6s

#### Valori Medi

Errori Moderati: 0.0

Errori Critici: 0.0

Media Aiuti: 0.0

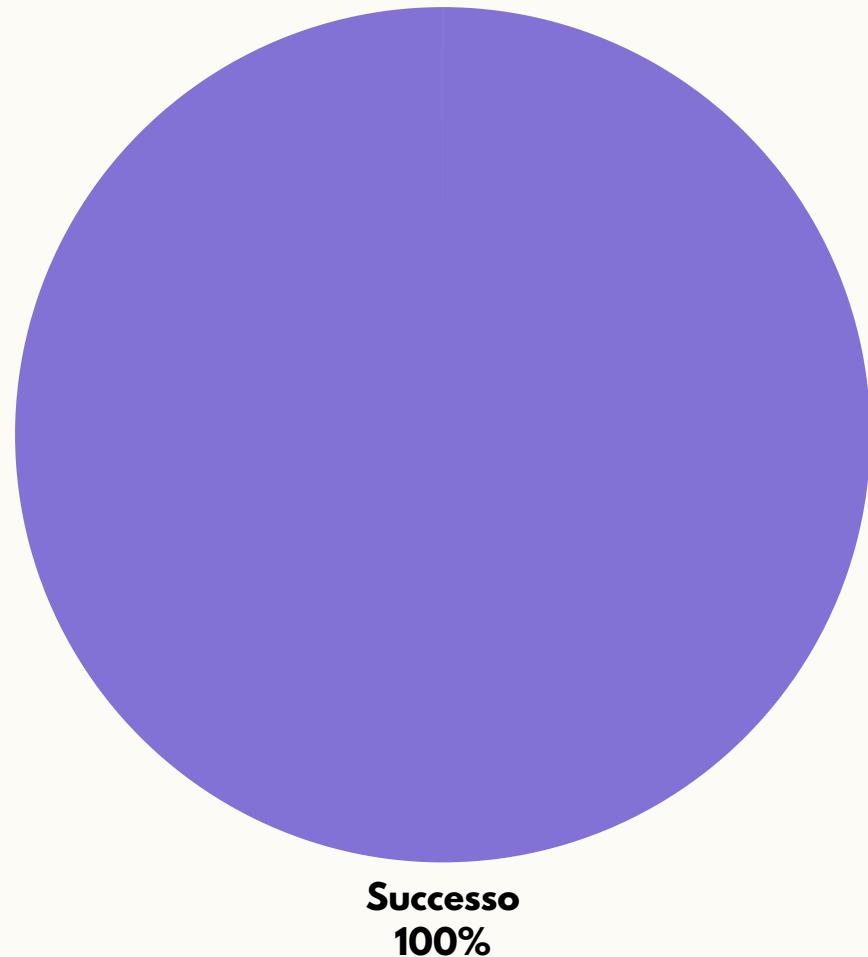
Difficoltà Task: 1.0

Difficoltà informazioni: 1.2

Facilità Layout: 7.0



# 4) Contattare un'associazione a cui si è interessati



Successo



Tempo medio: 6.6s

## Valori Medi

Errori Moderati: 0.0

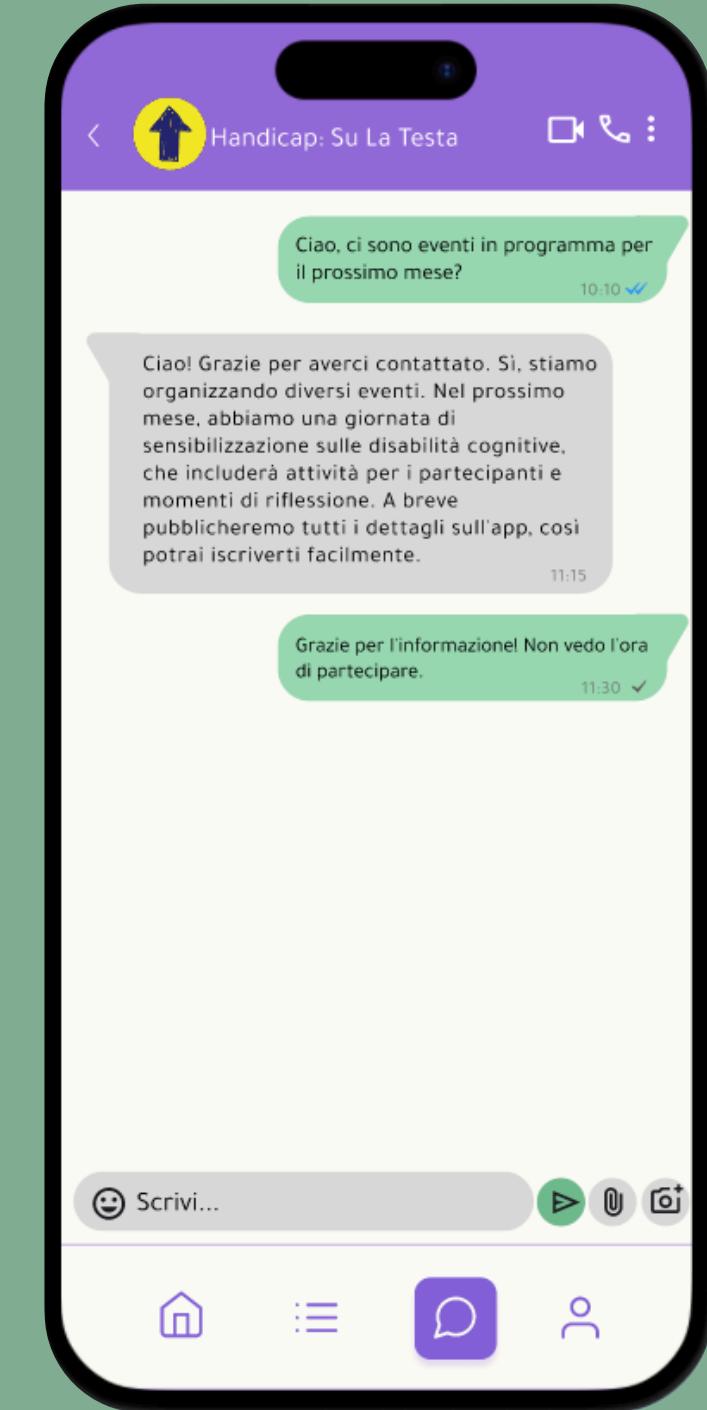
Errori Critici: 0.0

Media Aiuti: 0.0

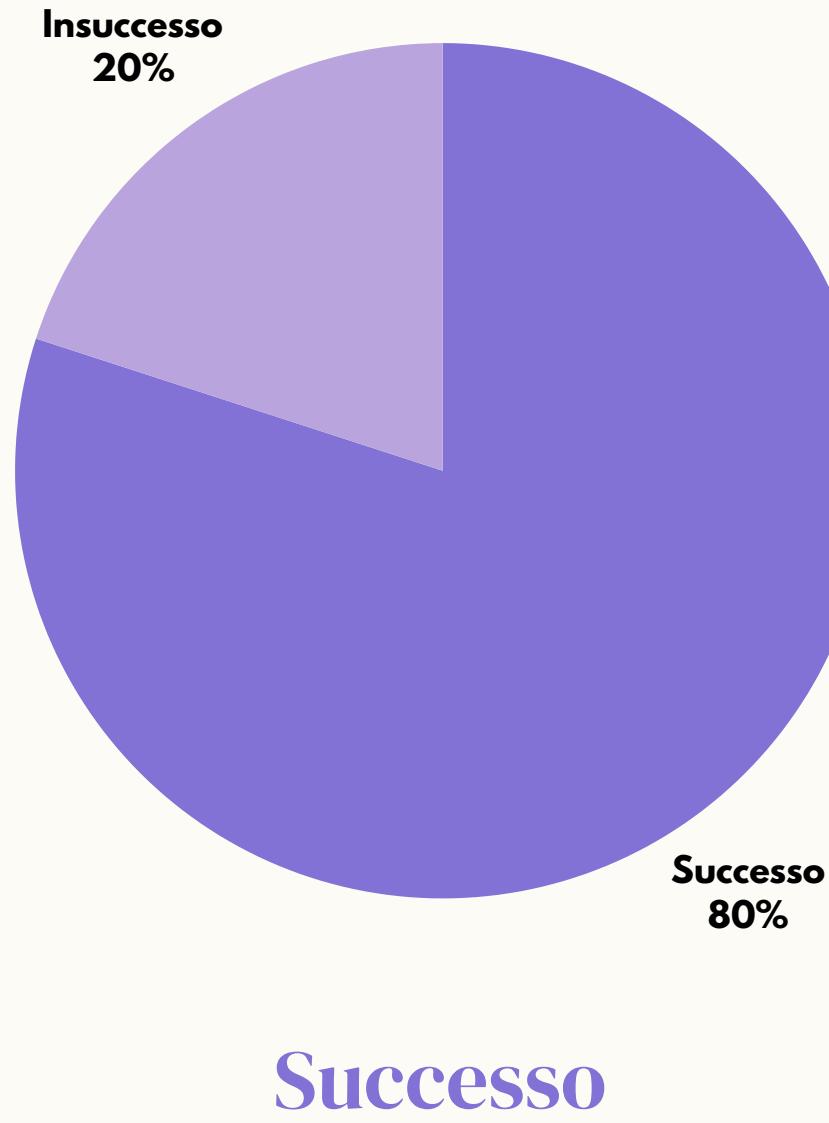
Difficoltà Task: 2.0

Difficoltà informazioni: 2.0

Facilità Layout: 7.0



# 5) Disiscriversi ad un evento a cui si è iscritti



Tempo medio: 18.4s

## Valori Medi

Errori Moderati: 0.2

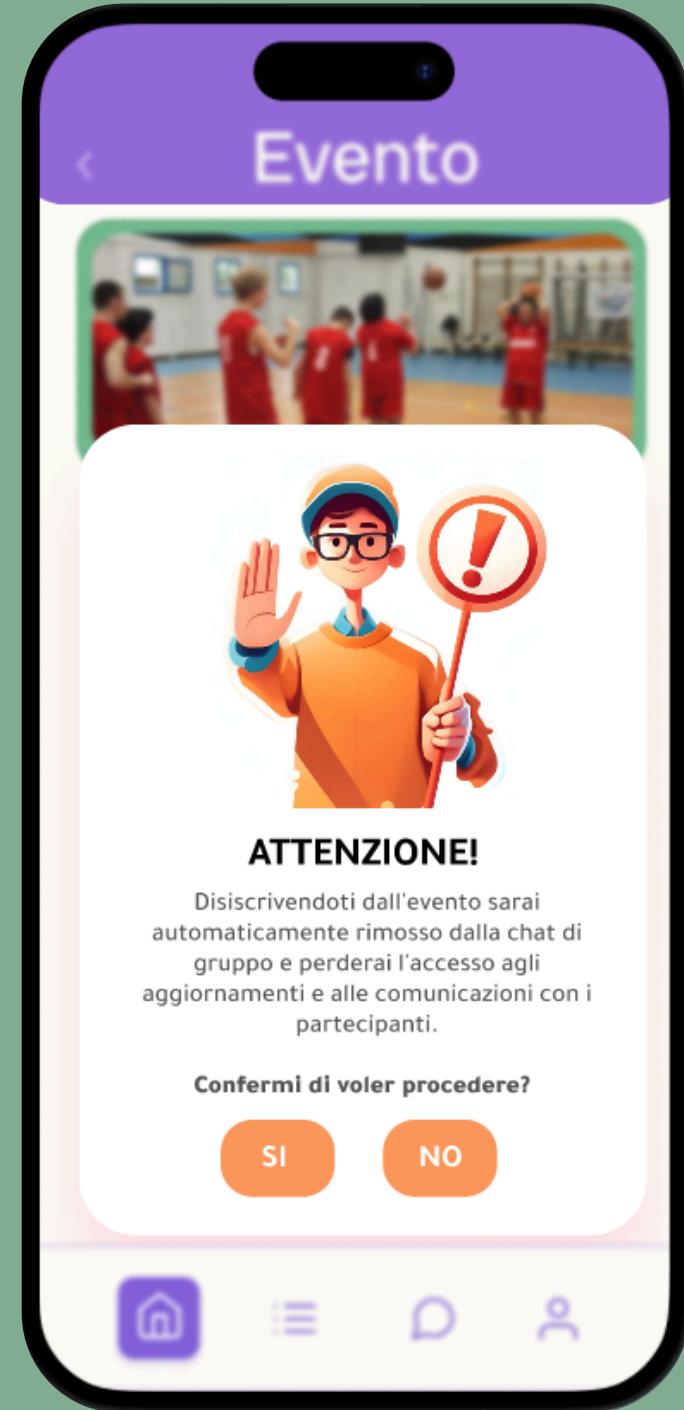
Errori Critici: 0.0

Media Aiuti: 0.0

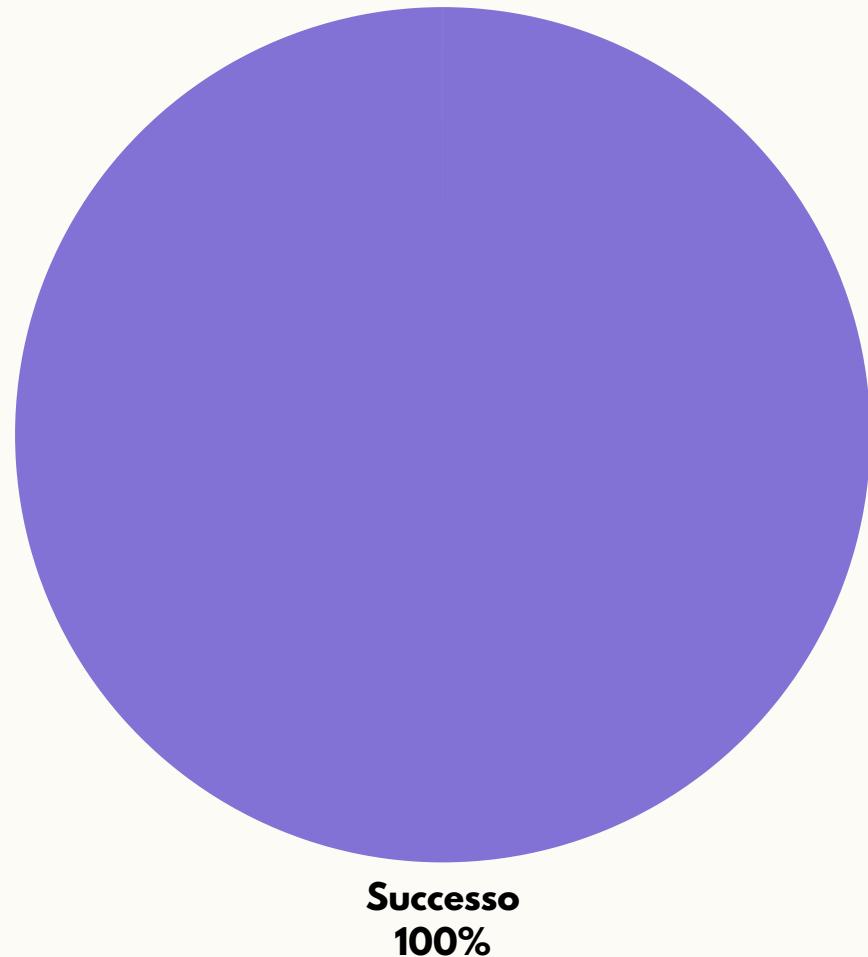
Difficoltà Task: 0.4

Difficoltà informazioni: 0.2

Facilità Layout: 6.8



# 6) Chiedere informazioni per un evento a cui si è iscritti



Successo



Tempo medio: 11.2s

## Valori Medi

Errori Moderati: 0.0

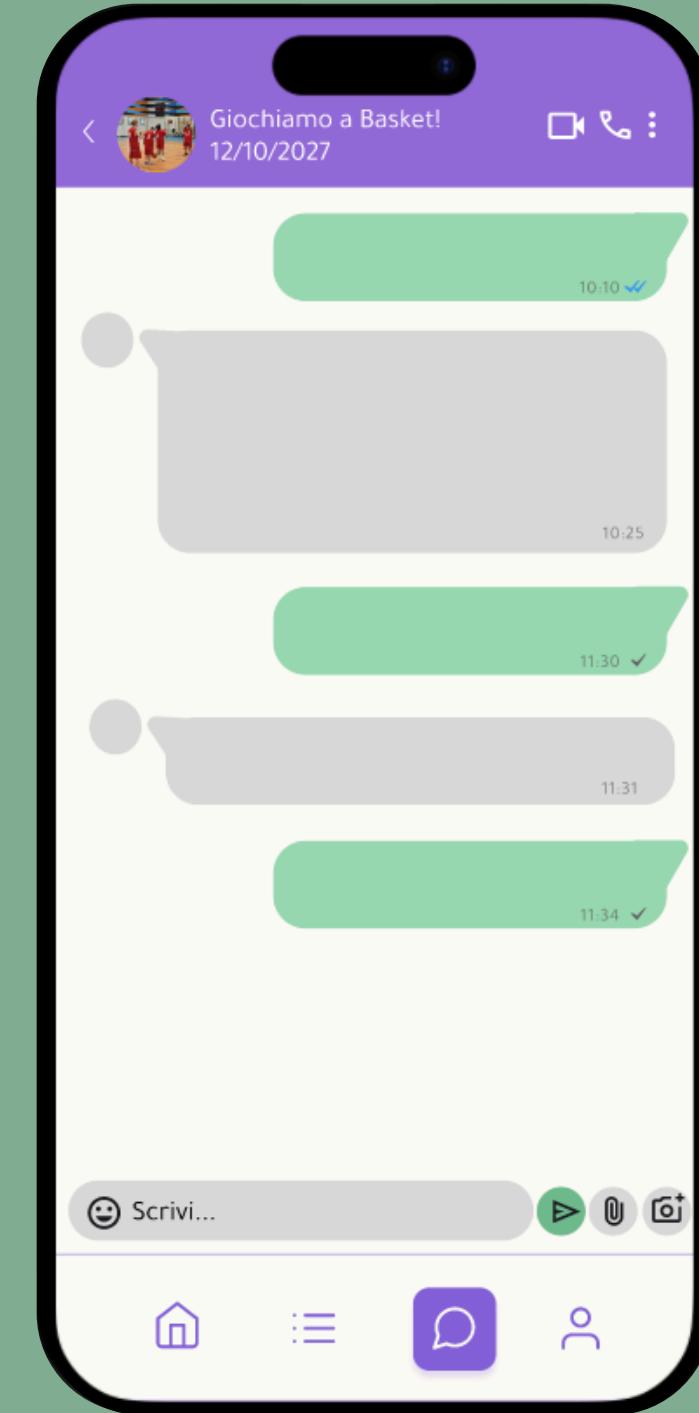
Errori Critici: 0.0

Media Aiuti: 0.0

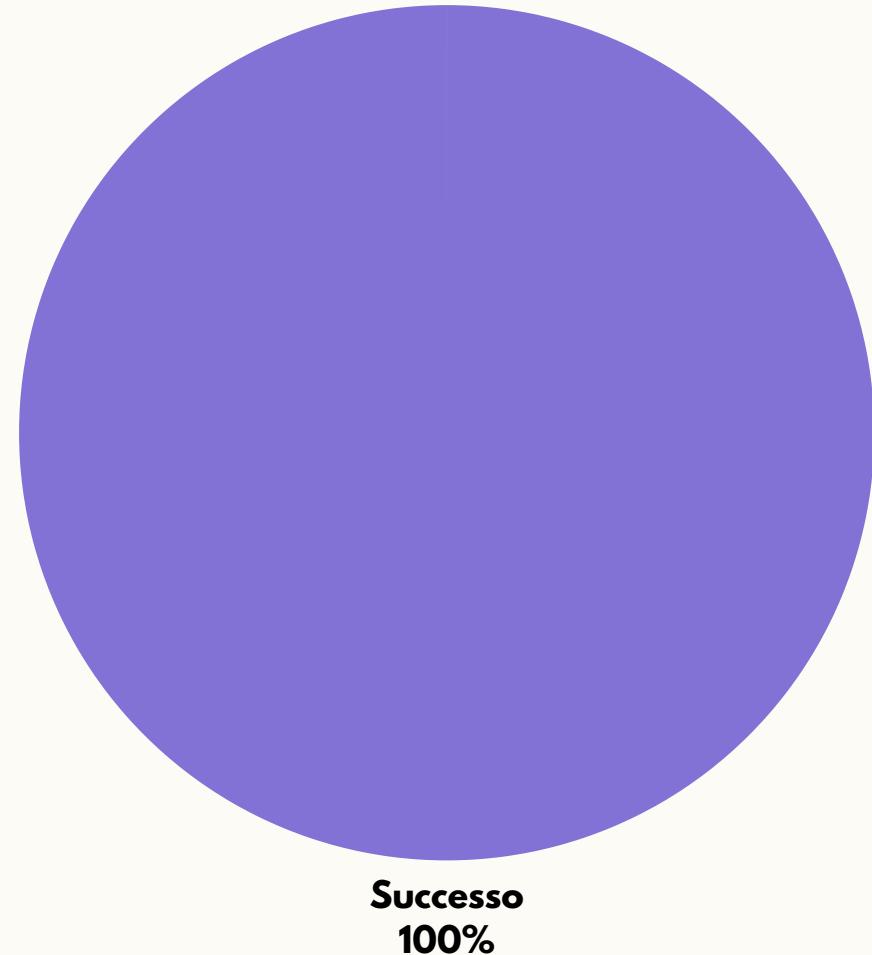
Difficoltà Task: 1.0

Difficoltà informazioni: 1.0

Facilità Layout: 7.0



# 7) Modificare il proprio profilo



Successo



Tempo medio: 17.6s

## Valori Medi

Errori Moderati: 0.0

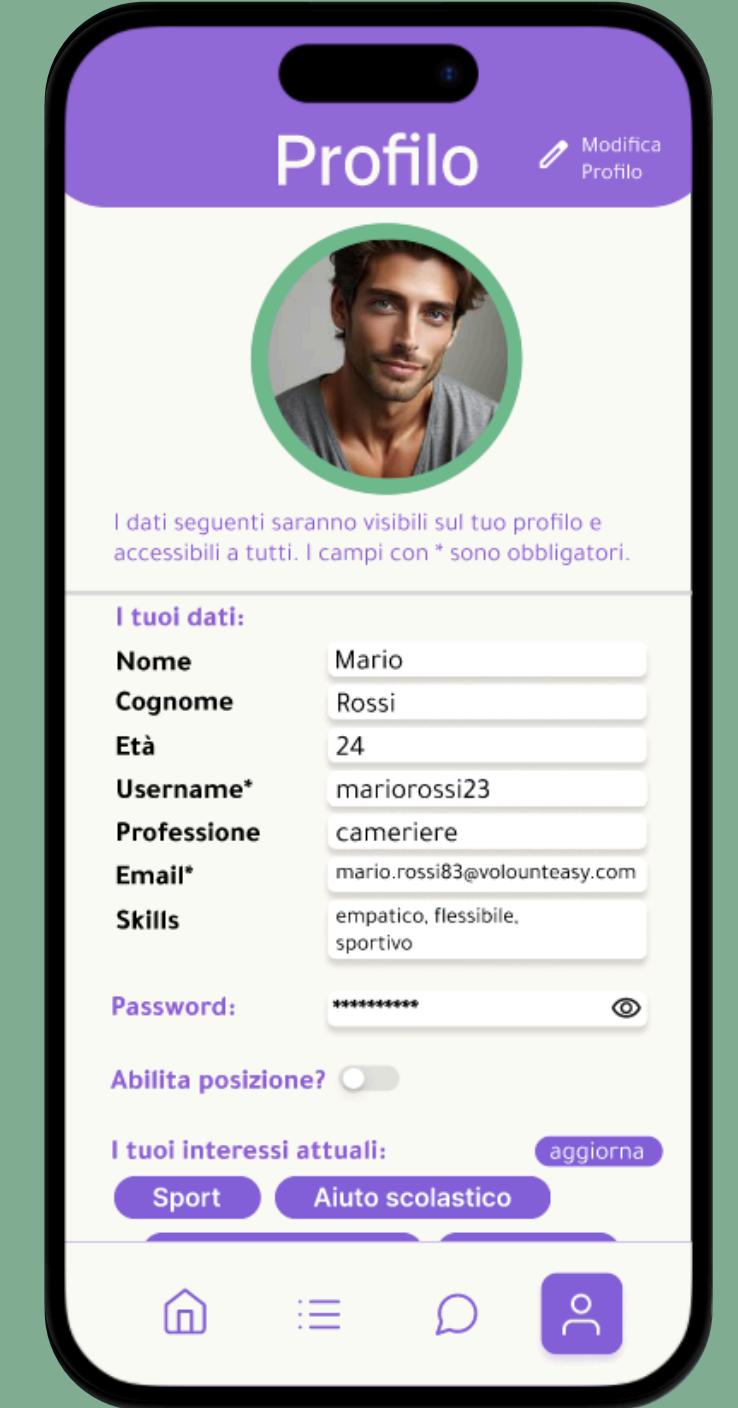
Errori Critici: 0.0

Media Aiuti: 0.0

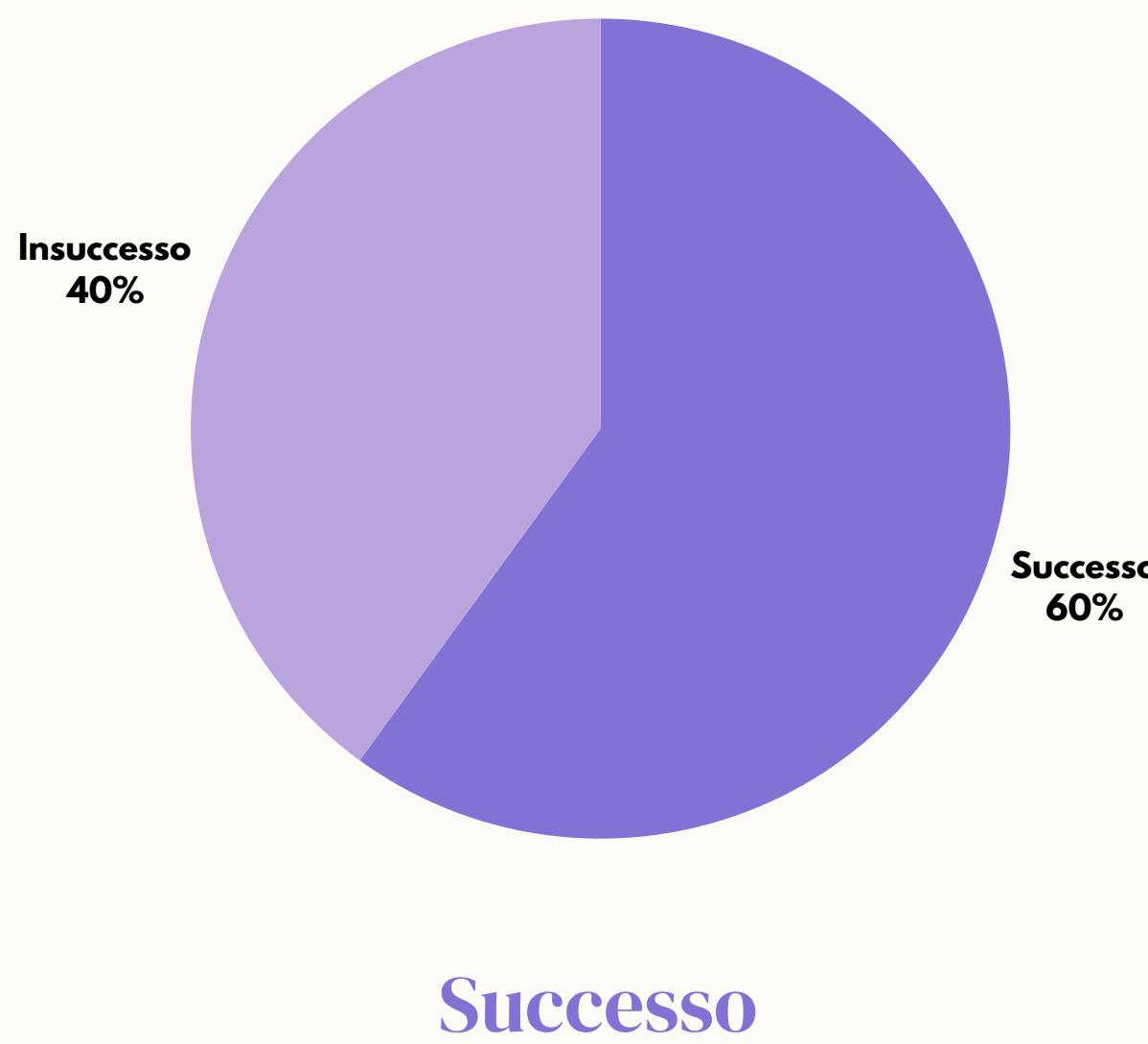
Difficoltà Task: 1.4

Difficoltà informazioni: 1.4

Facilità Layout: 7.0



# 8) Contattare un altro volontario che sta partecipando ad un evento a cui si è iscritti



Tempo medio: 29.4s

## Valori Medi

Errori Moderati: 1.6

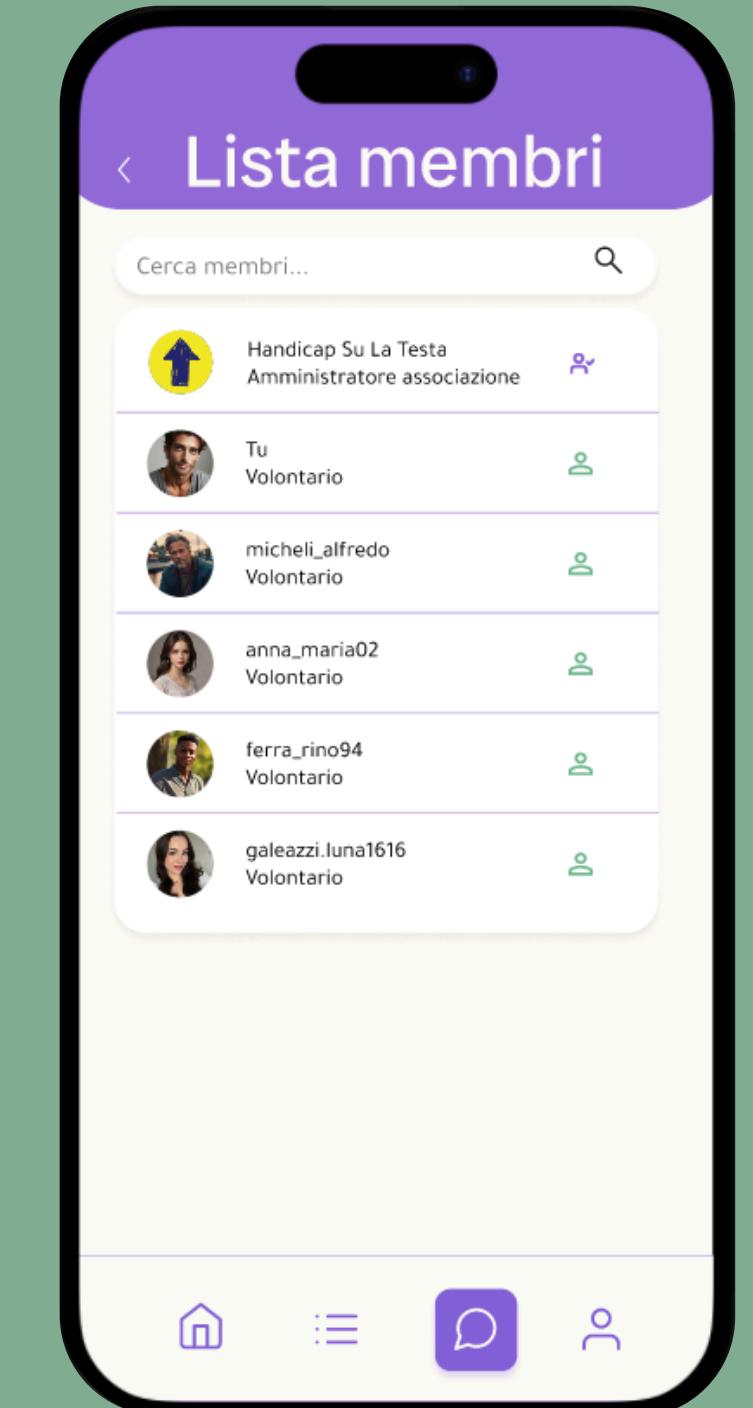
Errori Critici: 0.2

Media Aiuti: 0.2

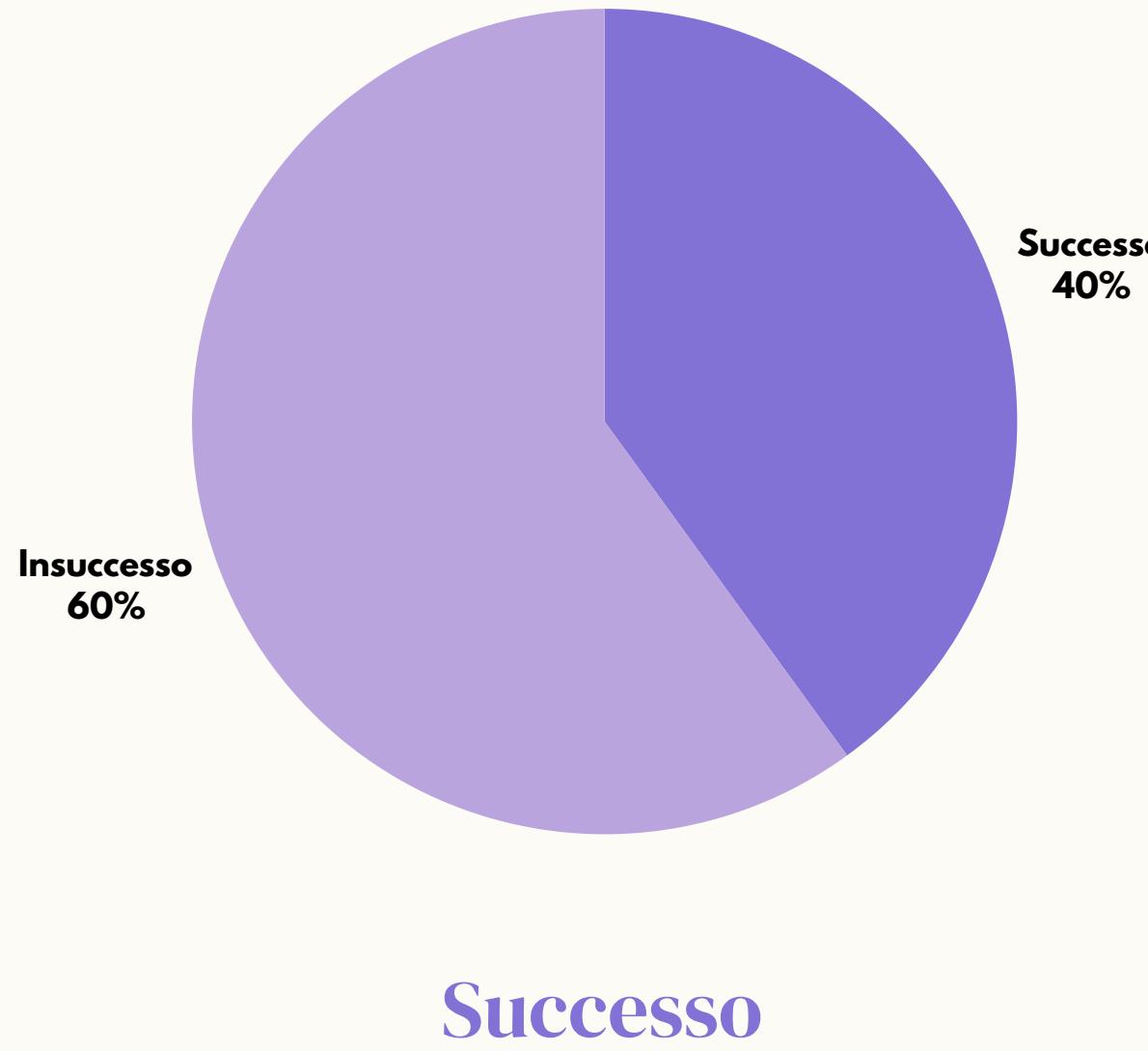
Difficoltà Task: 3.2

Difficoltà informazioni: 5.0

Facilità Layout: 6.0



# 9) Visualizzare gli eventi a cui si è iscritti



Tempo medio: 18.2s

## Valori Medi

Errori Moderati: 0.0

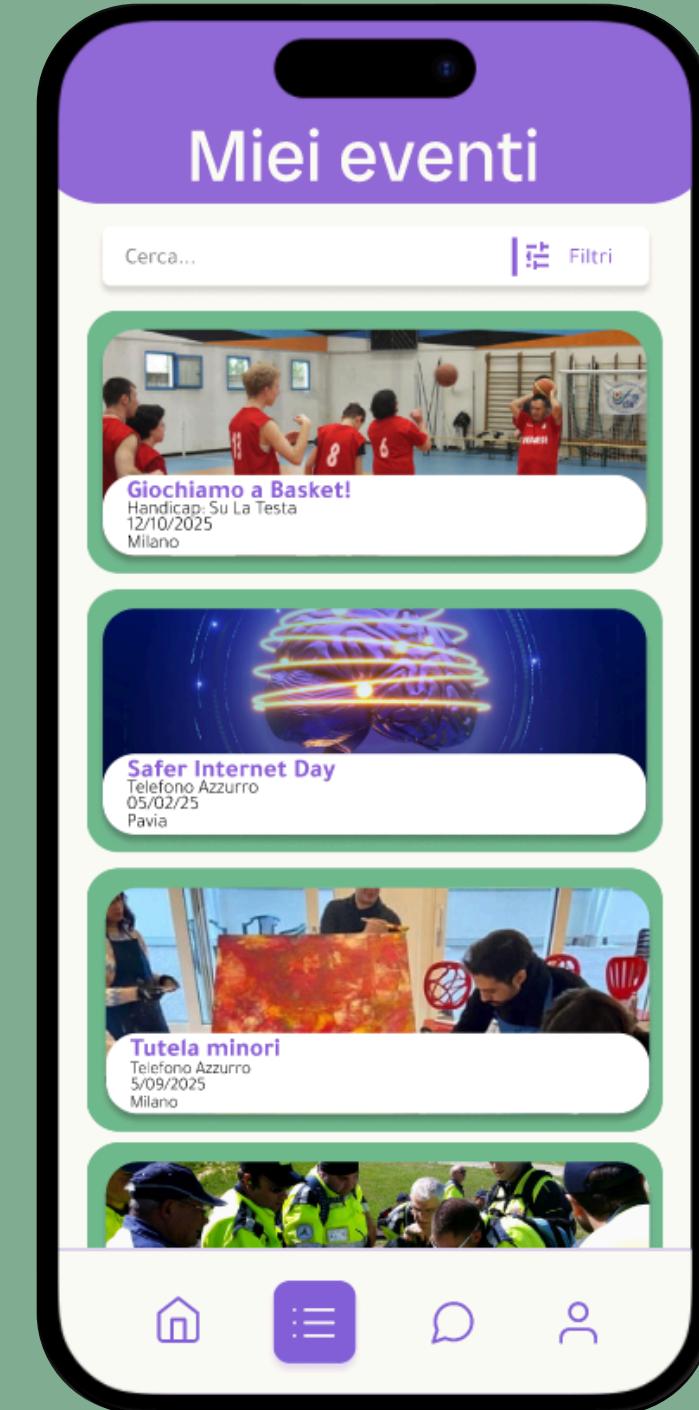
Errori Critici: 0.8

Media Aiuti: 0.0

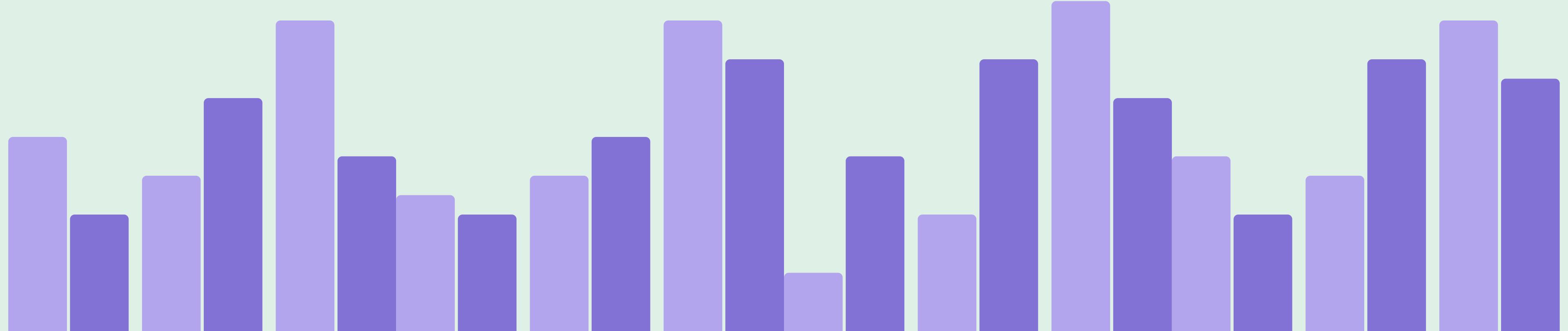
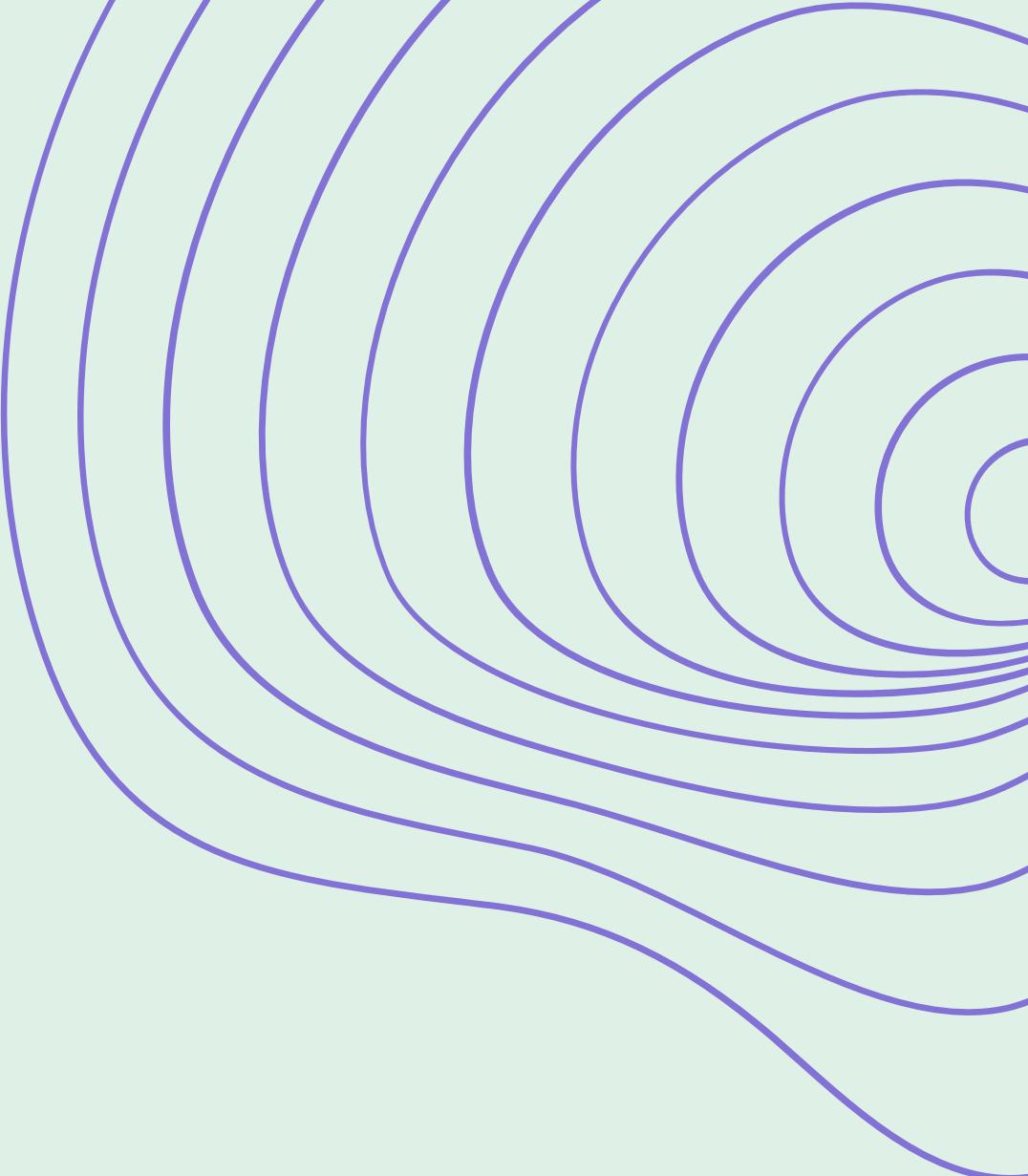
Difficoltà Task: 4.2

Difficoltà informazioni: 1.8

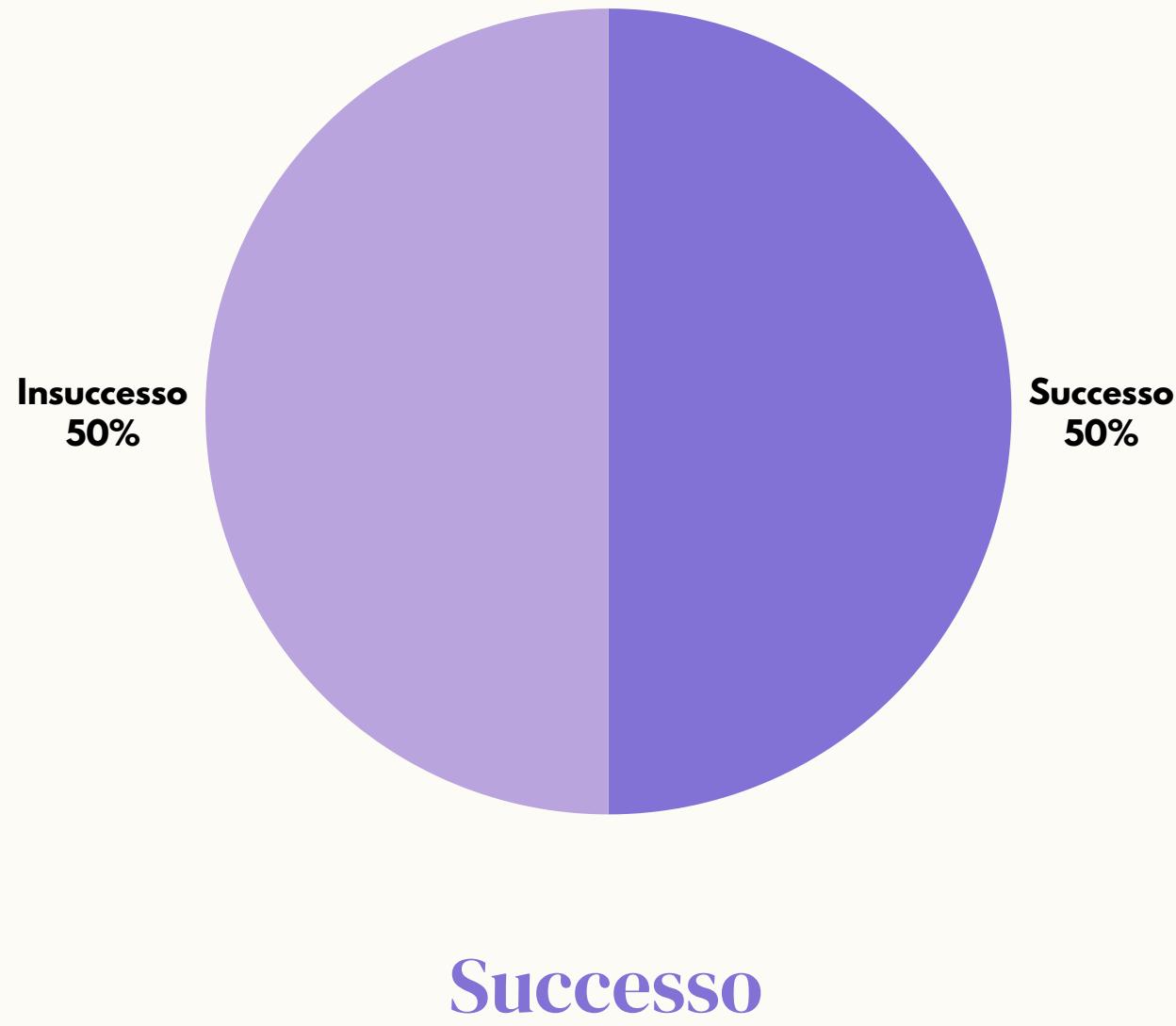
Facilità Layout: 5.2



# Analisi Domande Associazione



# 1) Pubblicare un post per un proprio evento



Tempo medio: 40.5s

## Valori Medi

Errori Moderati: 0.5

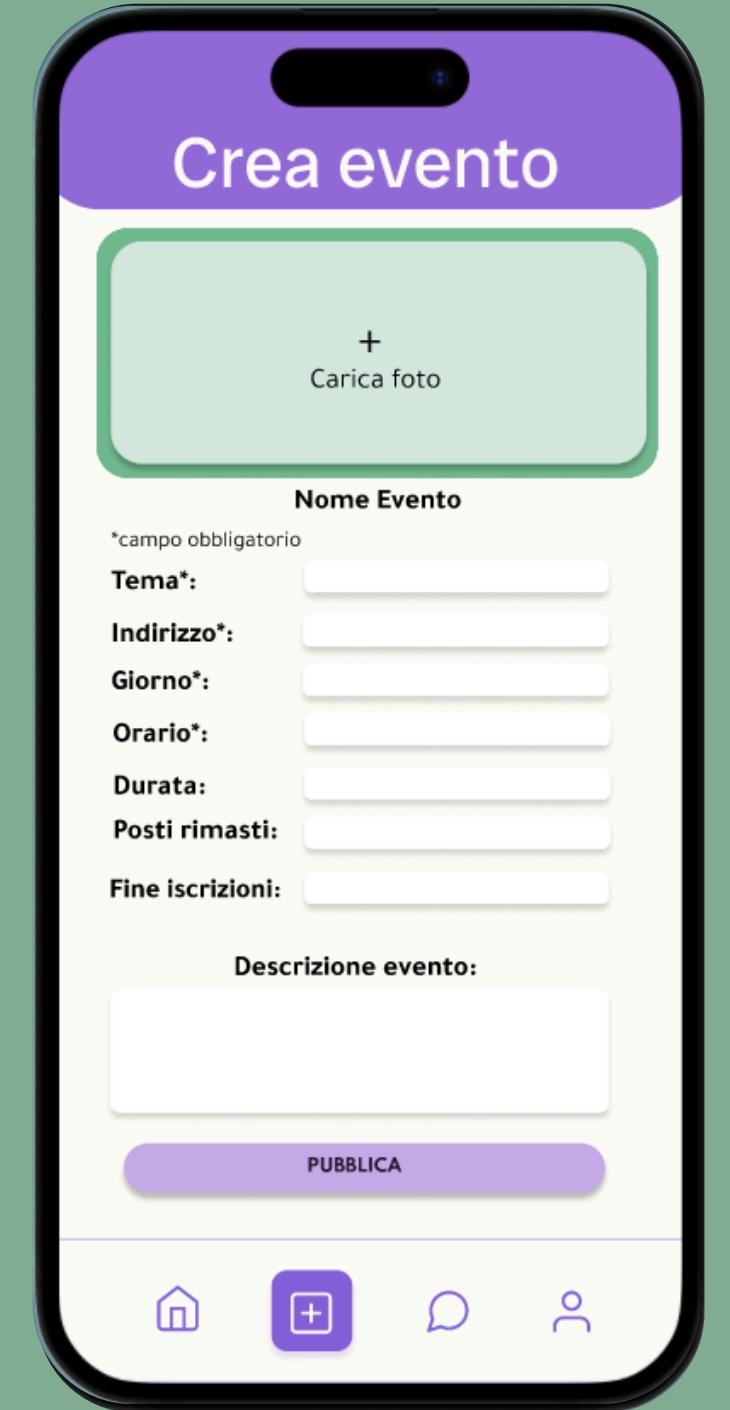
Errori Critici: 0.0

Media Aiuti: 1.0

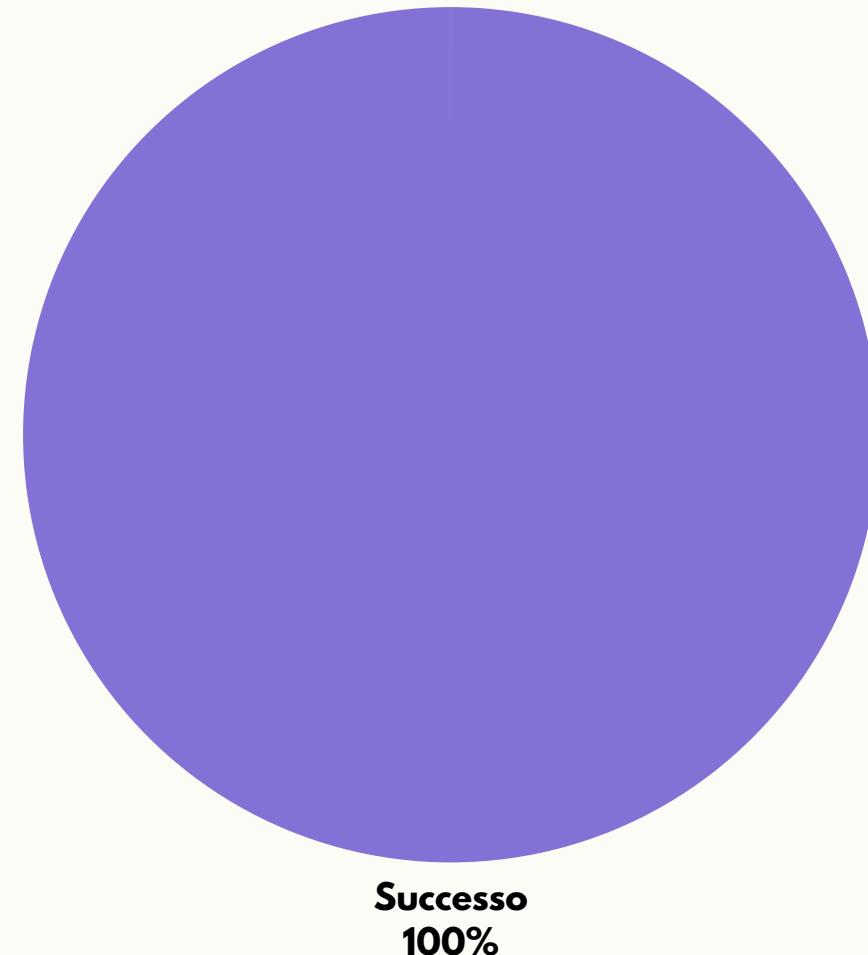
Difficoltà Task: 1.0

Difficoltà informazioni: 1.0

Facilità Layout: 7.0



## 2) Pubblicare un evento sui social



Successo



Tempo medio: 29.0s

### Valori Medi

Errori Moderati: 1.5

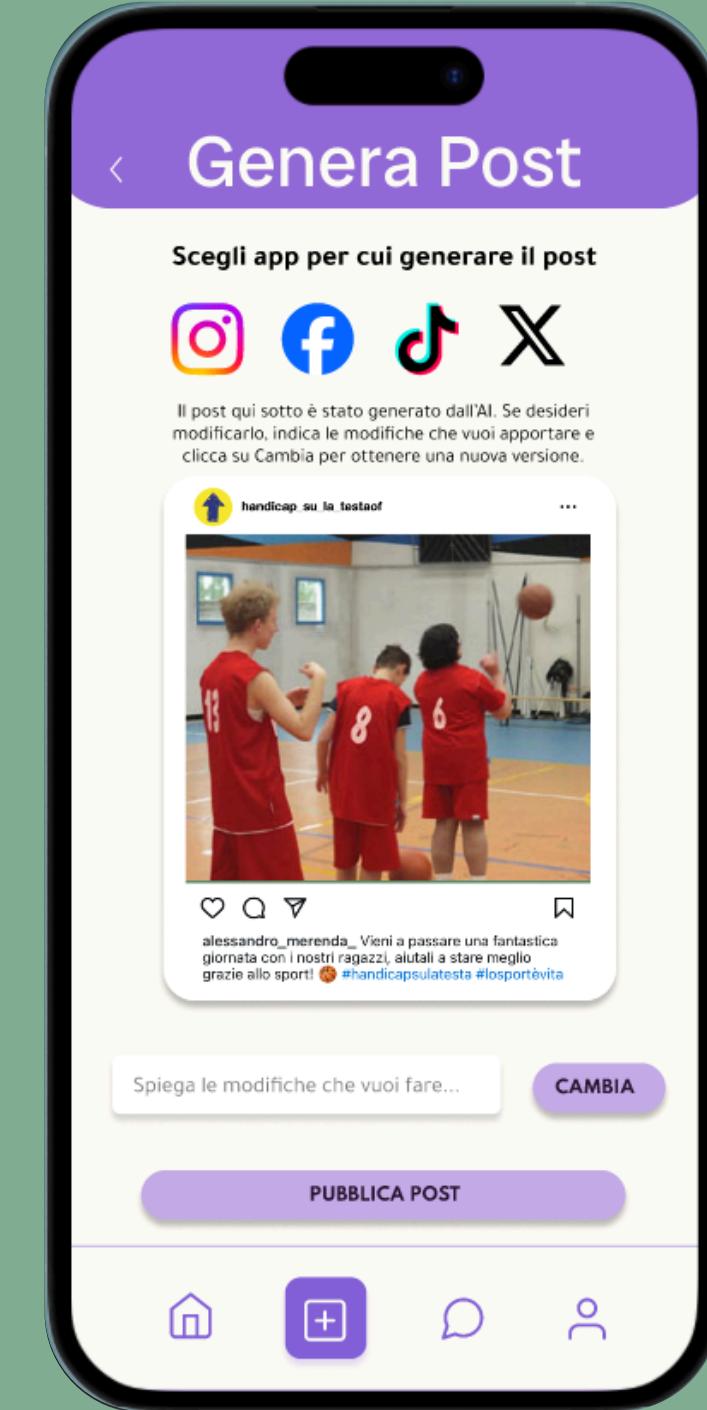
Errori Critici: 0.0

Media Aiuti: 1.0

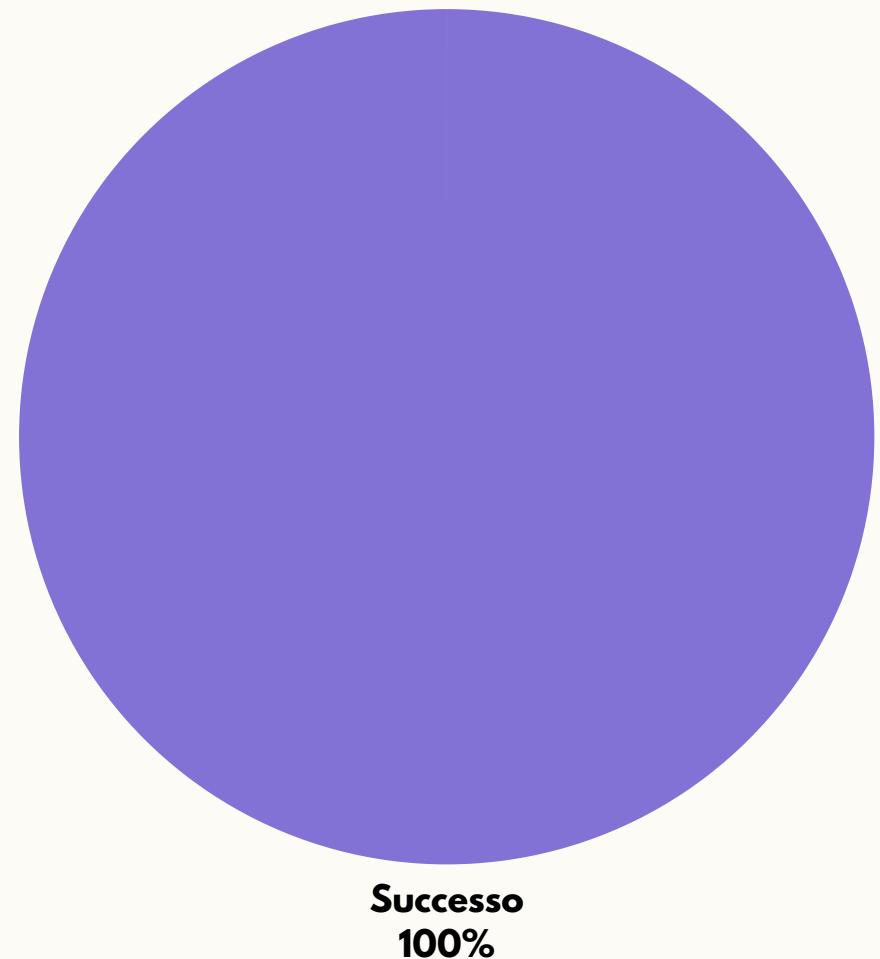
Difficoltà Task: 1.0

Difficoltà informazioni: 1.0

Facilità Layout: 7.0



### 3) Elimina un evento



Successo



Tempo medio: 6.5s

Valori Medi

Errori Moderati: 0.0

Errori Critici: 0.0

Media Aiuti: 0.0

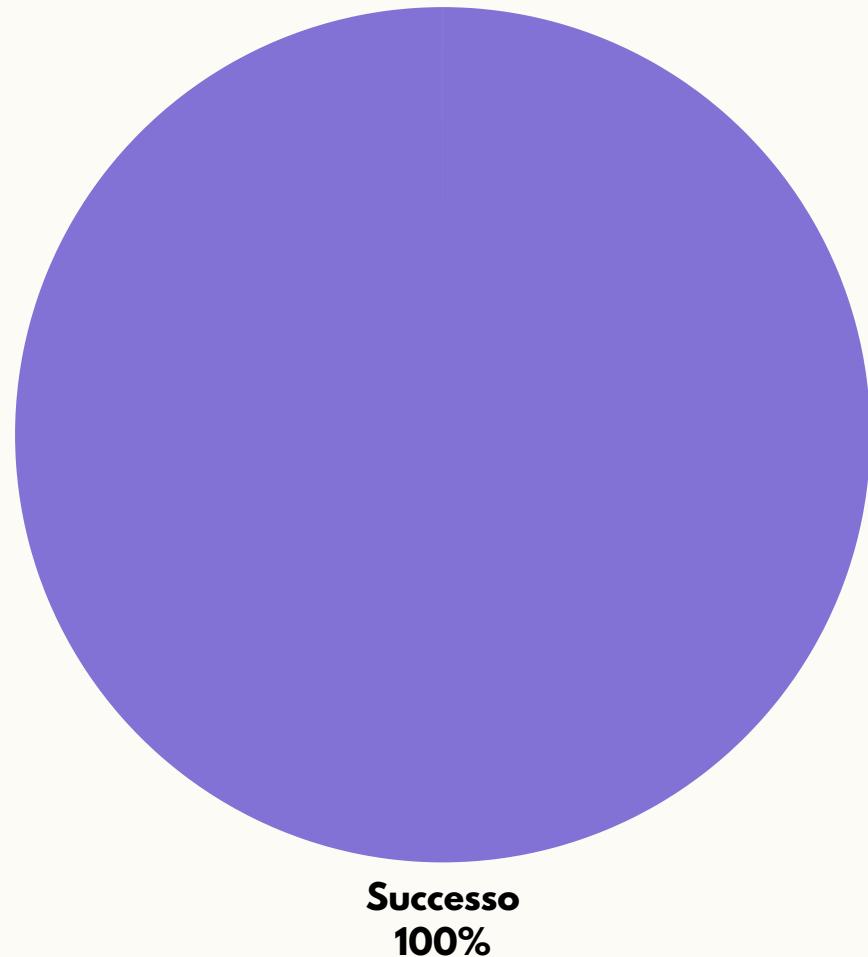
Difficoltà Task: 1.0

Difficoltà informazioni: 1.0

Facilità Layout: 7.0



# 4) Modificare il profilo



Successo



Tempo medio: 14.5s

## Valori Medi

Errori Moderati: 0.0

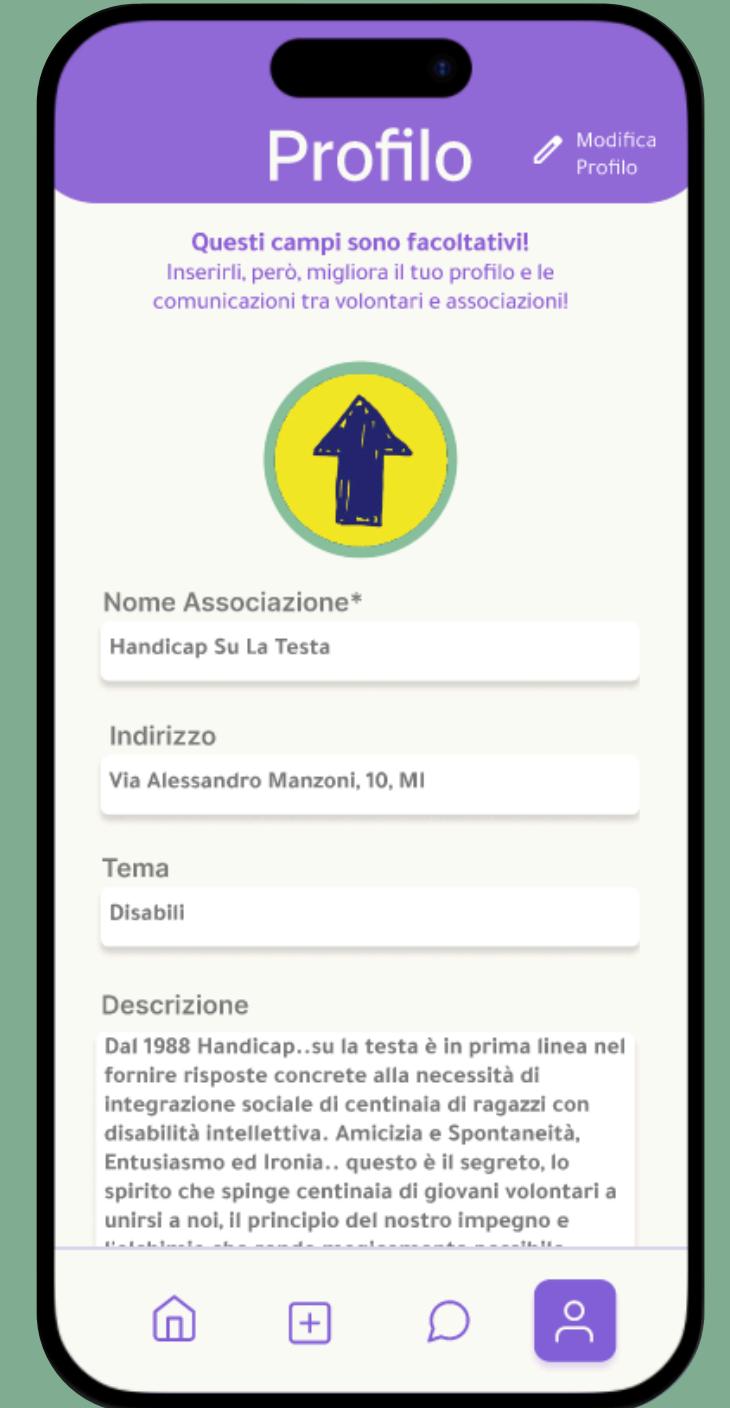
Errori Critici: 0.0

Media Aiuti: 0.0

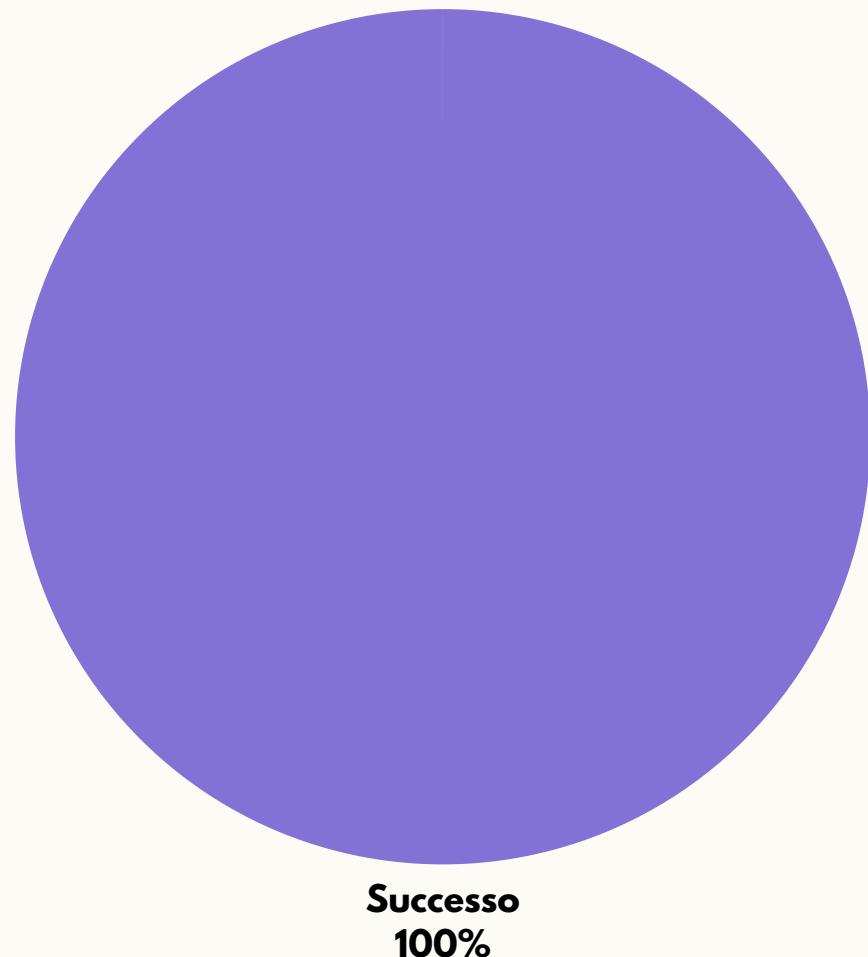
Difficoltà Task: 1.0

Difficoltà informazioni: 1.0

Facilità Layout: 7.0



# 5) Visualizzare gli utenti iscritti al proprio evento



Successo



Tempo medio: 8.5s

## Valori Medi

Errori Moderati: 0.0

Errori Critici: 0.0

Media Aiuti: 0.0

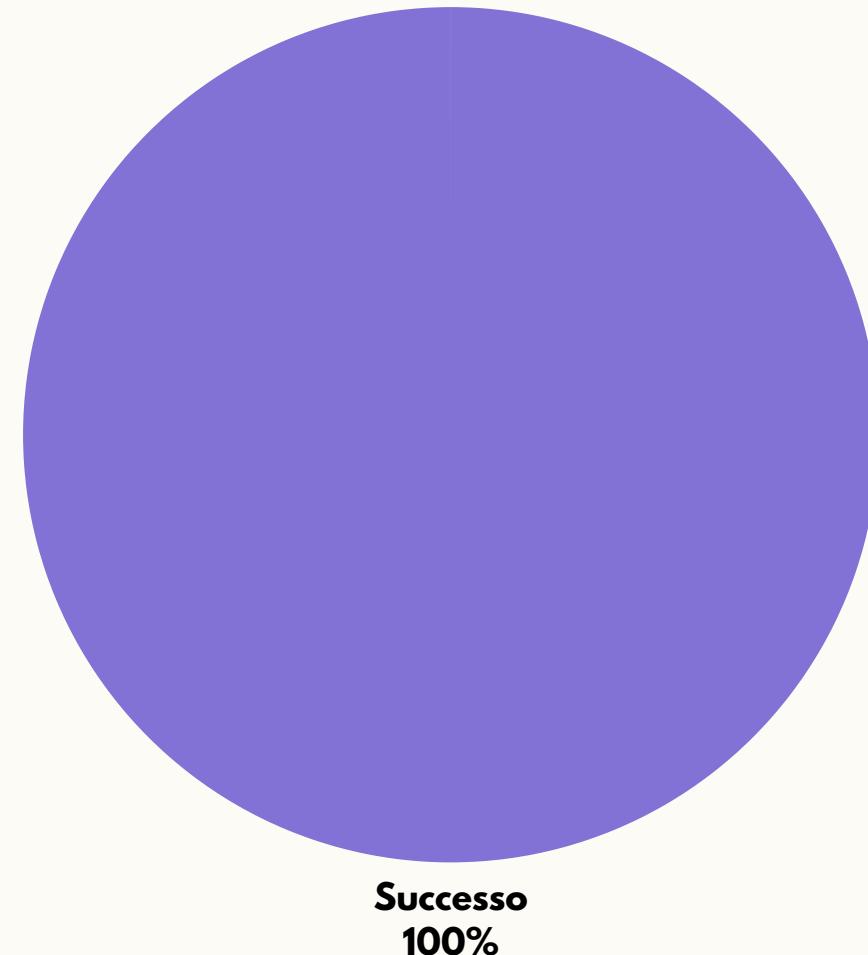
Difficoltà Task: 1.0

Difficoltà informazioni: 1.0

Facilità Layout: 7.0



# 6) Contattare gli utenti iscritti al proprio evento



Successo



Tempo medio: 13.3s

## Valori Medi

Errori Moderati: 1.0

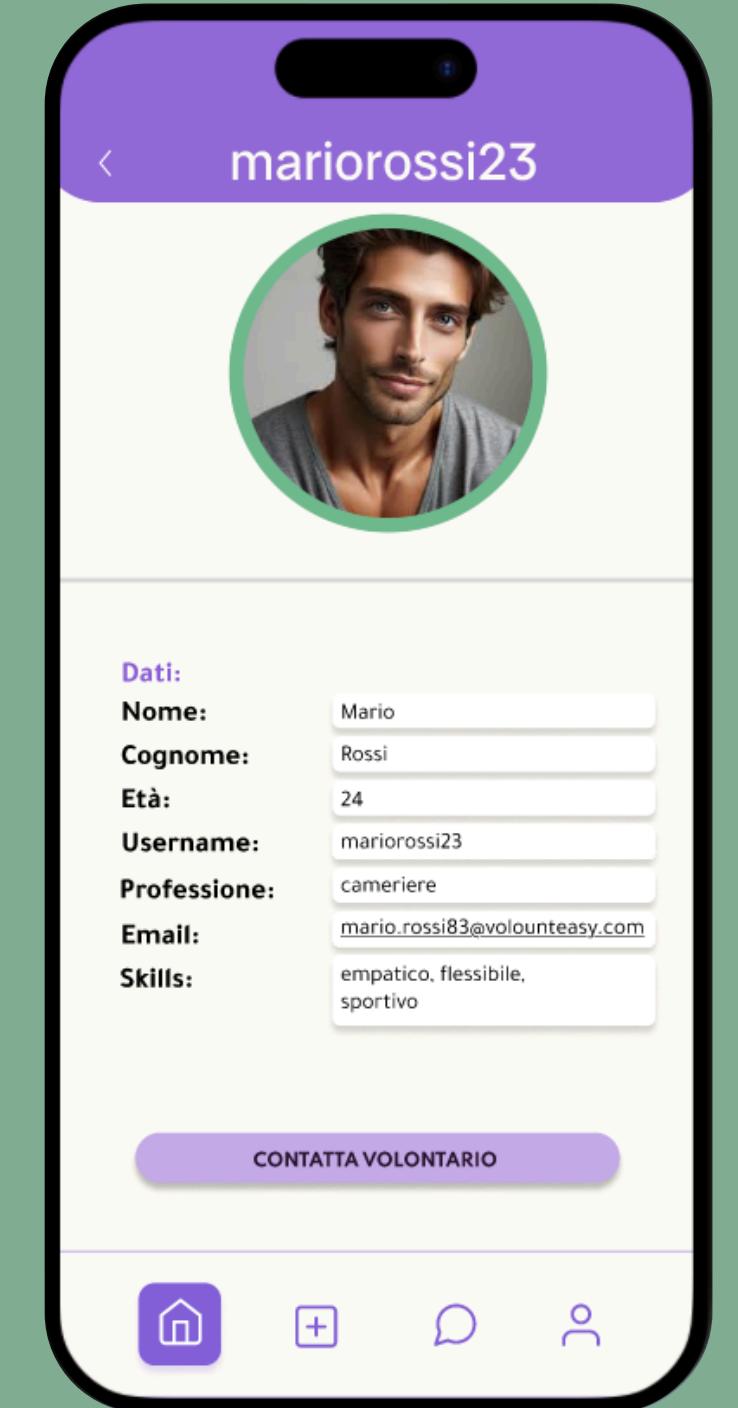
Errori Critici: 0.0

Media Aiuti: 0.5

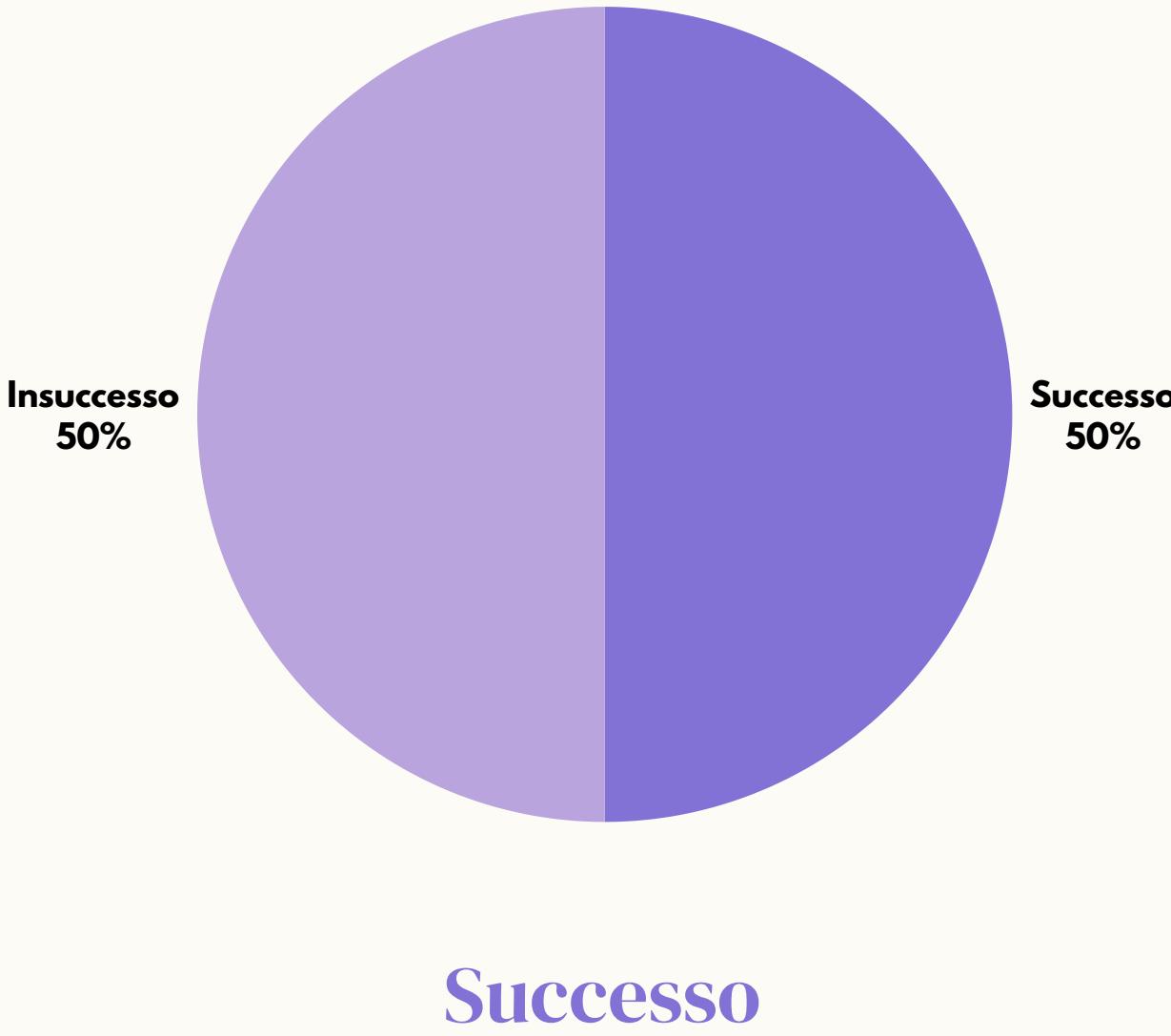
Difficoltà Task: 1.0

Difficoltà informazioni: 1.0

Facilità Layout: 6.5



# 7) Rimuovere un utente da un proprio evento



Tempo medio: 120s

## Valori Medi

Errori Moderati: 3.0

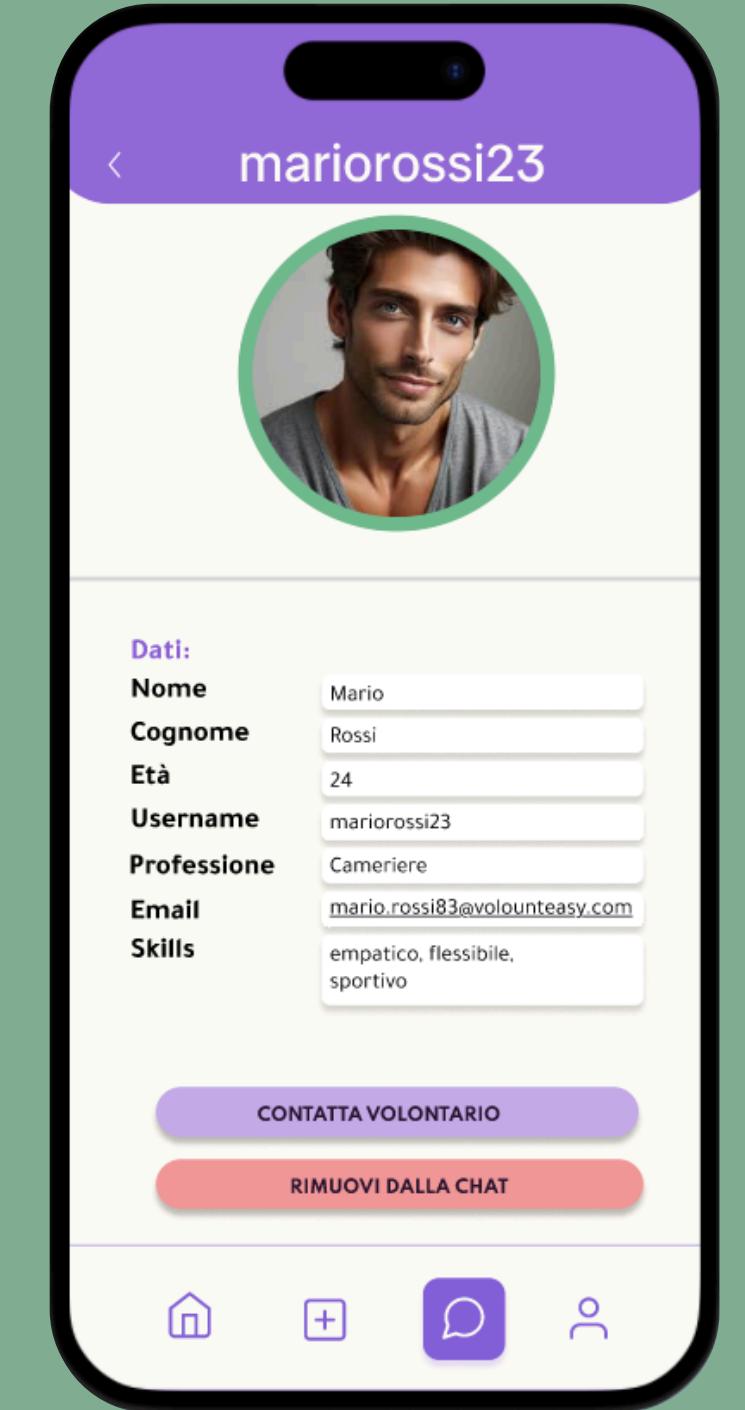
Errori Critici: 1.0

Media Aiuti: 1.0

Difficoltà Task: 6.0

Difficoltà informazioni: 1.0

Facilità Layout: 1.0



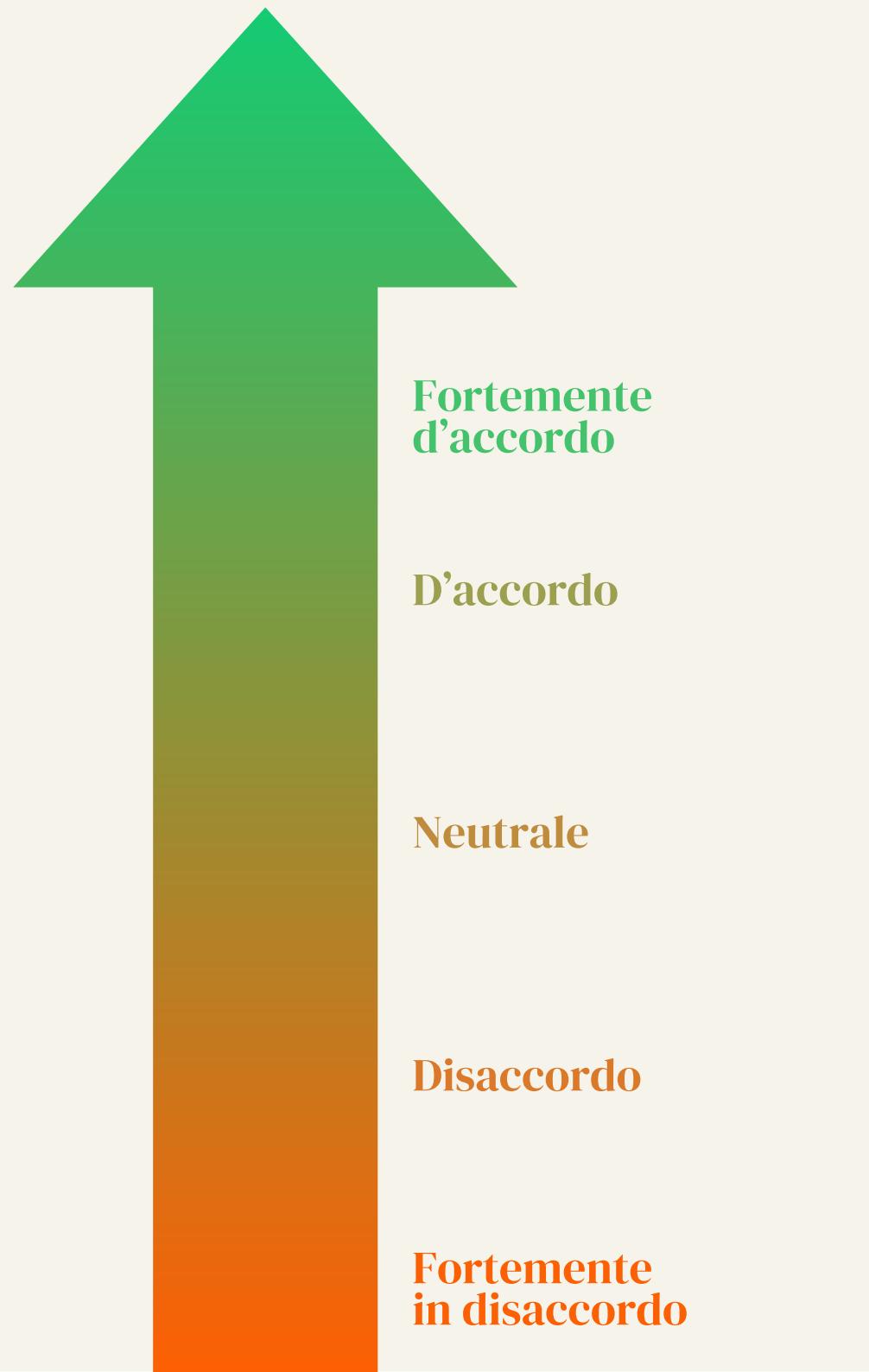
# QUESTIONARIO SUS

E' stato deciso di adottare come modello di questionario il SUS: System Usability Scale. Essendo il numero di partecipanti limitato, è stato deciso di integrare i dati raccolti direttamente in grafici riassuntivi che permettessero di avere una panoramica generale dell'andamento del testing.



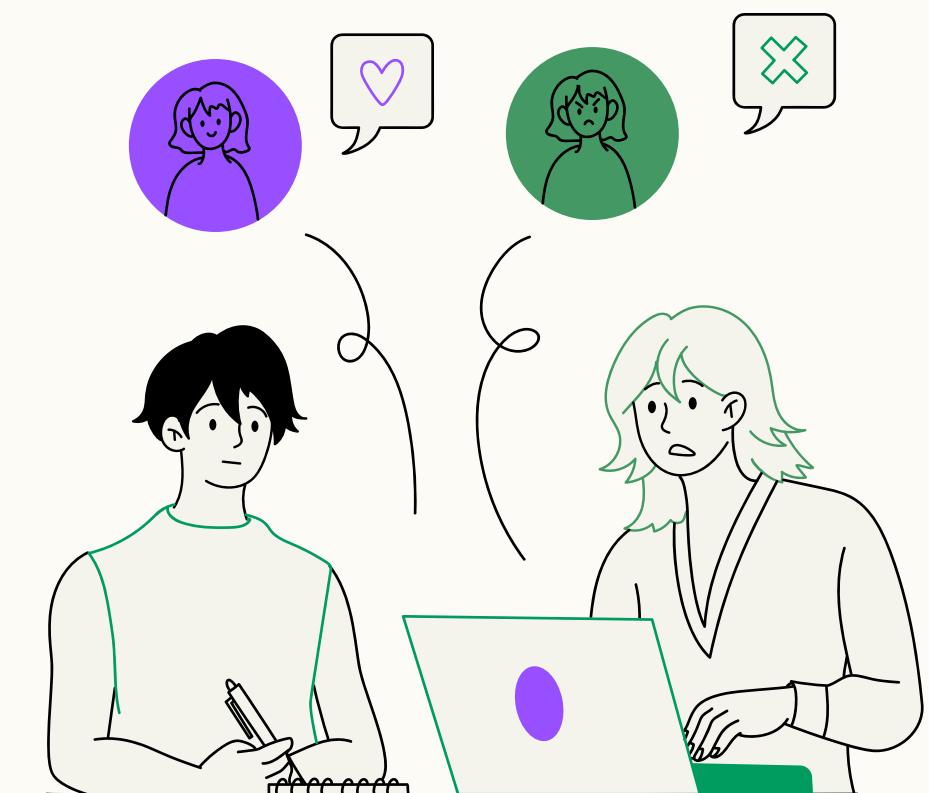
# PROTOCOLLO: QUESTIONARIO POST TEST

## 5 LIVELLI



## LE DOMANDE

- Mi piacerebbe usare l'app frequentemente
- Ho trovato l'app inutilmente complessa
- Ho pensato che l'app fosse facile da usare
- Ho trovato le funzioni dell'app ben integrate
- Avrei bisogno del supporto di una persona tecnica
- Non ho sentito il bisogno di possedere competenze persistenti
- Immagino che la maggior parte delle persone imparerebbe a usare quest'app molto rapidamente
- Ho trovato il sistema molto pesante da usare
- Ho pensato di fossero troppe incoerenze nel sistema
- Consiglierei l'app ai miei colleghi
- Ritengo il layout dell'app chiaro e intuitivo
- Sono complessivamente soddisfatto dell'app



# QUESTIONARIO POST TEST: SUS



Fortemente  
d'accordo

D'accordo

Neutrale

Disaccordo

Fortemente  
in disaccordo

- Mi piacerebbe usare l'app frequentemente
- Ho trovato l'app inutilmente complessa
- Ho pensato che l'app fosse facile da usare
- Ho trovato le funzioni dell'app ben integrate
- Avrei bisogno del supporto di una persona tecnica
- Non ho sentito il bisogno di possedere competenze persistenti
- Immagino che la maggior parte delle persone imparerebbe a usare quest'app molto rapidamente
- Ho trovato il sistema molto pesante da usare
- Ho pensato di fossero troppe incoerenze nel sistema
- Consiglierei l'app ai miei colleghi
- Ritengo il layout dell'app chiaro e intuitivo
- Sono complessivamente soddisfatto dell'app

# SUGGERIMENTI PROPOSTI DAGLI UTENTI

A seguito del questionario SUS abbiamo avuto la possibilità di interagire con alcuni degli utenti che ci hanno fornito dei suggerimenti approfonditi sull'utilizzo della nostra applicazione. Abbiamo deciso di rendere questi ultimi delle possibili soluzioni per il nostro sistema.



# ANALISI COMPLESSIVA DEI TASK

Prima di affrontare direttamente le raccomandazioni proposte dagli utenti durante la fase di User Testing, abbiamo analizzato le differenze di complessità riscontrate nei task:

## VOLONTARIO



**TASK 3: Iscriversi ad un evento**

**TASK 4: Contattare  
un'associazione a cui si è  
interessati**

task più  
semplici

## ASSOCIAZIONE



**TASK 3: Eliminare un evento**

**TASK 5: Visualizzare gli utenti iscritti  
ad un proprio evento**

# DIFFICOLTA' DEL VOLONTARIO

Il task che si è rivelato più difficile per il volontario è il task 8: Contattare un altro volontario che partecipa ad un evento a cui si è iscritti.

## PROBLEMA

Il volontario può trovarsi in difficoltà nel contattare un altro volontario che si è iscritto al suo stesso evento perché non viene sottolineato il fatto che nel gruppo in cui è stato inserito alla creazione dell'evento, troverà anche gli altri volontari partecipanti.

## SOLUZIONE

Sarebbe preferibile chiarire al volontario, attraverso un messaggio o un altro tipo di segnale, che è possibile contattare gli altri volontari semplicemente entrando nella chat di gruppo, vedendo la lista dei membri e cliccando sul profilo di un singolo partecipante.

# DIFFICOLTA' DELL'ASSOCIAZIONE

**Il task che si è rivelato più difficile per il capo associazione è il task 7: Rimuovere un utente da un proprio evento.**

## PROBLEMA

Non è immediato per un capo associazione comprendere che per andare ad eliminare un membro del gruppo che ha potenzialmente violato il regolamento della chat egli debba entrare nel gruppo dalla schermata i miei eventi e solo allora gli comparirà il tasto per eliminare un membro.

## SOLUZIONE

Sarebbe giusto formulare una schermata simile a quella di Whatsapp in cui trovi un '-' o un'icona associabile alla rimozione del membro e ogni volta che un capo associazione vuole rimuovere un certo membro gli basta cliccare sul meno. Tutto questo può essere accompagnato da un messaggio di conferma di rimozione per evitare di eliminare un membro per errore.

# In conclusione:

**Il feedback dato dai tester è molto soddisfacente, in quanto, sono stati in grado di superare la gran parte dei test senza problemi; confermando la chiarezza delle schermate e l'utilità dell'app.**



**6/7 degli utenti test considera l'app semplice da utilizzare ed imparare**



**Tutti i partecipanti hanno espresso un giudizio positivo sulla soddisfazione generale**

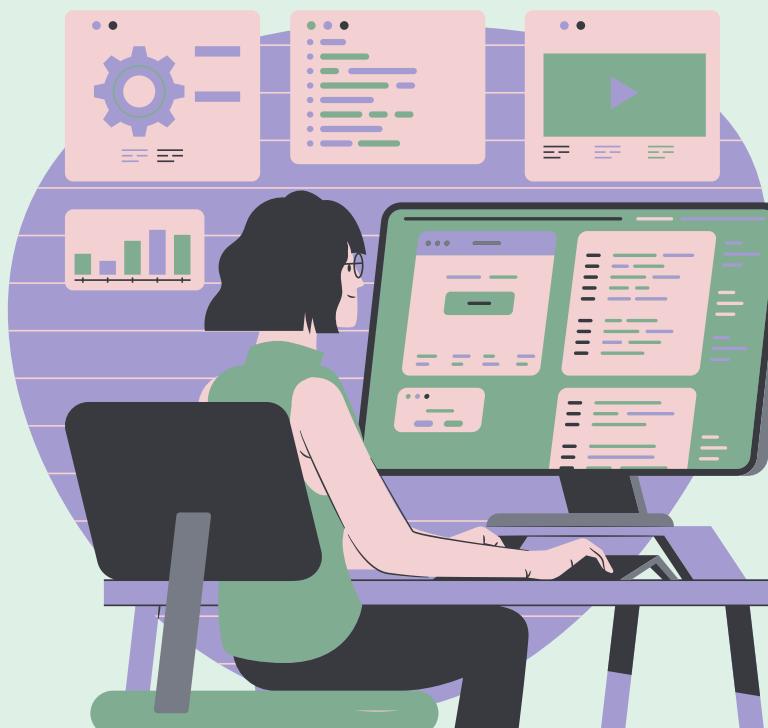


**Anche il lato “associazione” viene premiato per la semplicità e l’efficacia**

# Note e miglioramenti:

Nonostante l'app sia generalmente semplice da utilizzare sono emerse 3 funzionalità che non sono proprio immediate, quali:

- 1 contattare un altro volontario iscritto ad un evento
- 2 visualizzare a quale eventi si è iscritti
- 3 rimuovere un volontario dalla chat



Tali funzionalità verranno raffinate in futuri sviluppi dell'app seguendo soluzioni proposte da social già noti (come instagram o whatsapp), come suggerito dagli stessi tester.