

# USABILITY TEST PROTOCOL

## Executive summary:

L'obiettivo di questo test è comprendere la fruibilità e intuitività di utilizzo dell'applicazione mobile "VolountEasy". L'applicazione si propone l'obiettivo di diffondere la passione per il volontariato, mettendo in comunicazione, proprio come un Social, volontari e capi associazione. Lo usability testing si svolgerà con l'aiuto di ragazzi e adulti per coinvolgere ambo le tipologie di utenti che possono utilizzare il servizio. Sarà valutato il raggiungimento di ciascun task, l'insieme dei quali definisce tutte le principali operazioni che l'app permette di svolgere.

## Ruoli:

**Facilitatore** (Anna Cordioli, Tasnim El Koush, Davide Faccini)

Compito: chiedere all'utente di eseguire un certo task seguendo le schermate dell'app

**Osservatore** (Erica Donno, Valerio Ilardi, Gabriele Crimella, Loreto Del Vecchio)

Compito: osserva il comportamento del partecipante e annota eventuali commenti

## Partecipanti:

Sono stati selezionati 6 utenti per lo usability testing. 2 utenti hanno un'età sopra ai 50 anni, 2 sono ragazzi tra i 18-30 anni che hanno fatto volontariato e 3 sono ragazzi tra i 18-30 anni che non hanno mai fatto volontariato.

## Attrezzatura Per Il Test:

L'utente dovrà disporre di un dispositivo mobile cellulare, di un computer e di una connessione ad internet. Verrà utilizzata un'applicazione di meeting online (teams) per poter eseguire il testing a distanza e poter registrare l'interazione.

## Materiali:

- Modulo di consenso informato
- Questionario pre-test
- Domande post-task
- Questionario post-test (SUS)

## Misure e criteri di successo

- Tempo di esecuzione (in secondi)

- Numero di errori moderati (causato da difficoltà nel layout dell'applicazione es. L'utente sbaglia a selezionare un pulsante.
- Numero di errori critici (L'utente non riesce a capire come svolgere un task)
- Numero aiuti chiesti al facilitatore.

### Istruzioni:

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.

*\*Utilizza la tabella sotto. Leggi lo scenario e aspetta che l'utente completi il task annotando i dati necessari.\**

*\*Ripeti per ogni compito o fino alla scadenza del tempo. \**

VOLONTARI: Task da valutare e scenari collegati:

#	Scenari	Task	Tempo(s)	N. Errori moderati	N. Errori Critici	N. Aiuti dal Facilitatore	Successo del task (1-4)
1	Questo weekend hai un po' di tempo libero e vorresti fare qualcosa per aiutare la tua città. Trova l'evento che ti piace di più sull'app.	Trovare un evento in base ai propri interessi e la propria città					
2	Hai partecipato all'evento di un'associazione e che ti è piaciuta molto. Vorresti avere più informazioni sull'associazione	Trovare un'associazione in base ai propri interessi e la propria città					

	e e sui loro eventi.						
3	Hai trovato un evento che ti piace e vuoi partecipare.	Iscriversi ad un evento					
4	Hai trovato un'associazione su un tema a te a cuore. Vorresti contattarli per avere più informazioni.	Contattare un'associazione a cui si è interessati					
5	Ti eri iscritto ad un evento ma ti eri dimenticato che quel giorno avevi il dentista. Disiscriviti.	Disiscriverti da un evento a cui sei iscritto					
6	Ti sei iscritto ad un evento e vorresti sapere se devi portare del materiale aggiuntivo.	Chiedere informazioni ad un evento a cui si è iscritti					
7	Ti accorgi che hai creato il profilo molto tempo fa e vorresti aggiornare i tuoi interessi.	Modificare il proprio profilo					
8	Vuoi sapere se c'è qualcun altro che conosci che partecipa all'evento a cui sei iscritto.	Contattare un altro volontario che sta partecipando ad un evento a cui si è iscritti					
9	Sei stato indeciso fino all'ultimo se iscriverti o	Visualizzare gli eventi a cui si è iscritti					

	meno ad un evento, e ora non sai più se sei iscritto o meno, vorresti controllarlo.						
--	---	--	--	--	--	--	--

**ASSOCIAZIONI:** Task da valutare e scenari collegati:

#	Scenari	Task	Tempo(s)	N. Errori moderati	N. Errori Critici	N. Aiuti dal Facilitatore	Successo del task (1 – 4)
1	Alfredo sta organizzando un evento per la raccolta fondi più importante dell'anno, e ha deciso di pubblicare il proprio evento sull'app per aumentarne la visibilità.	Pubblicare un post per un proprio evento					
2	Non contento della visibilità data dall'app, Alfredo decide di pubblicare anche il proprio post sui social, ha sentito che l'app fornisce aiuto anche per questa operazione, e si cimenta per utilizzare questa funzionalità.	Pubblicare un evento sui Social					
3	La palestra dove volevi fare ginnastica per ragazzi disabili è	Eliminare un evento					

	occupata per un torneo e non hai un'altra location. Dovrai rimandare l'evento.						
4	Vuoi cambiare la foto profilo dell'associazione e sull'app perchè ne avete una più bella.	Modificare il proprio profilo					
5	Vuoi controllare gli utenti iscritti all'evento di domenica per assicurarti che ce ne siano abbastanza.	Visualizzare quali sono gli utenti iscritti ad un proprio evento					
6	L'evento si avvicina e vuoi ricordare a tutti che per questo evento di volontariato sono necessari i guanti da lavoro.	Contattare gli utenti iscritti ad un proprio evento					
7	Ti accorgi che nella chat di gruppo c'è un utente che ha usato dei comportamenti inappropriati e vorresti impedirgli di scrivere ancora.	Rimuovere un utente da un proprio evento					

#### Misurare il Successo

Livello di Successo	Numero di utenti (%)	Occorrenza
Successo 4		Non ci sono stati errori e neanche aiuti dal facilitatore

Successo 3		Con al massimo 1 aiuto nessun errore
Successo 2		Al massimo 2 errori moderati, con al massimo 1 aiuto
Insuccesso (1)		Almeno 1 errore critico

#### Questionario Pre-Test

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

#### Domande Post-Tasks:

- Difficoltà riscontrata nel task (1-7)
- Difficoltà riscontrata nel trovare le informazioni necessarie per comprendere il task (1-7)
- Facilità di interazione con il layout dell'applicazione (1-7)

#### Questionario Post Test:

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.

	Fortemente in disaccordo	Disaccordo	Neutrale	D'accordo	Fortemente d'accordo
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 le funzioni dell'app ben integrate					
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					