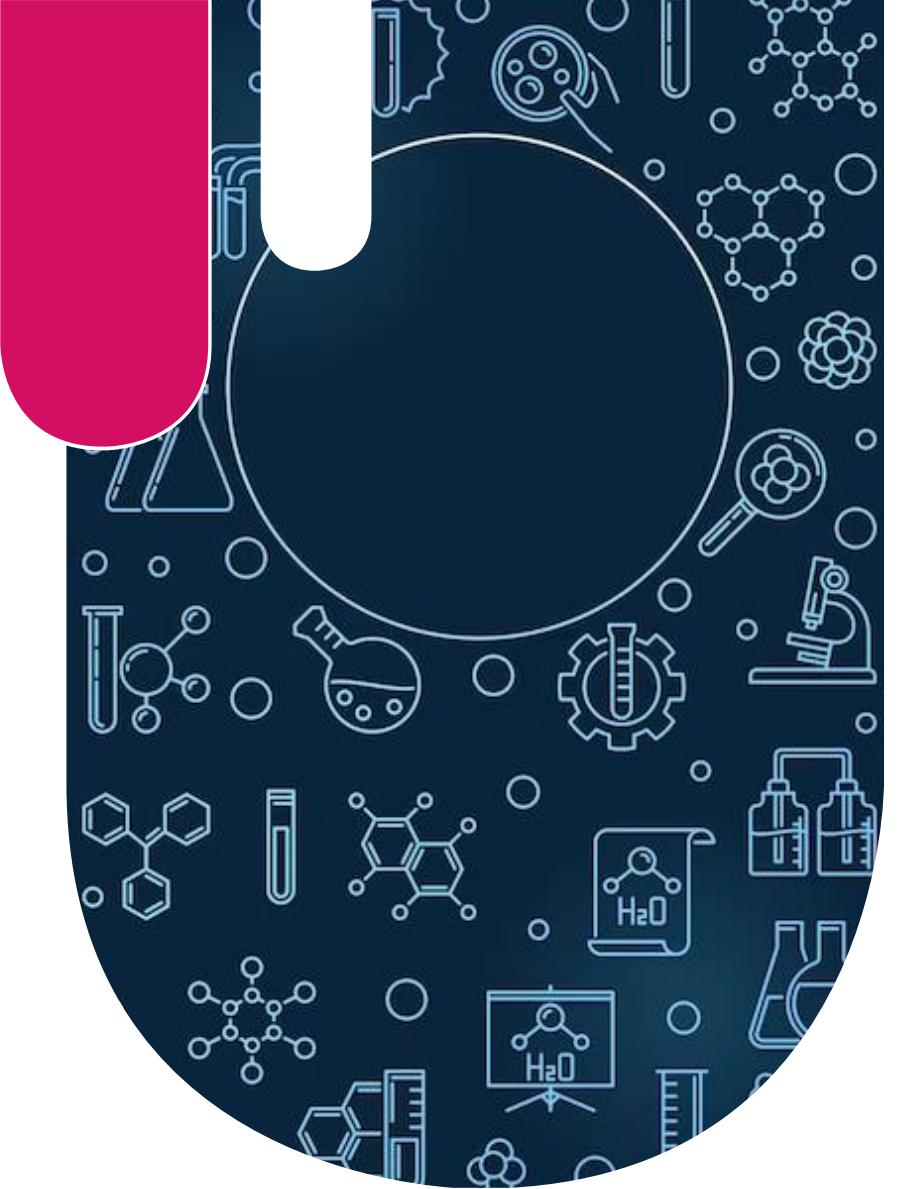


Presentazione finale – Gli HCI

Consegna Finale

Fondamenti di Human-Computer
interaction 2023/2024





GLI HCI

Componenti del gruppo:

- Gollo Andrea
- Martellosio Francesco
- Morganti Tommaso
- Simone Lorenzo
- Xu Bin
- Ye Xuwen

GENESI DEL PROGETTO

Problema affrontato, metodologia e risultati



DOMINIO DI INTERESSE E PROBLEMA AFFRONTATO

Abbiamo scelto come dominio di interesse il programma **Erasmus** e i progetti di **mobilità internazionale**.

Vorremmo quindi trovare un modo per **aiutare gli studenti** che vogliono partecipare a queste iniziative, cercando di comprendere quali siano i **bisogni e le difficoltà** di coloro che prendono parte a progetti di mobilità internazionale.

Anche alcuni membri stessi del gruppo hanno mostrato **interesse verso queste tematiche**.



METODOLOGIA INTERVISTE



Scelta degli utenti da intervistare e modalità di intervista

- I partecipanti alle interviste sono stati scelti poiché strettamente legati all'argomento trattato, in particolare abbiamo preso in considerazione studenti che hanno completato la loro esperienza in Erasmus, studenti che sono attualmente all'estero e referenti che si occupano di ascoltare e supportare gli studenti durante la parte iniziale e finale del processo per partire.
- Abbiamo ritenuto questo tipo di soggetti interessanti perché sono a conoscenza dei problemi e delle difficoltà che gli studenti devono affrontare durante questo processo.
- Abbiamo usato modalità di intervista mista per la distanza di alcuni studenti all'estero.
- Per le interviste online sono stati usati diversi sistemi di video conference (tra cui Microsoft Teams, Discord)
- Le interviste in presenza sono state svolte singolarmente, da una porzione del gruppo e in ambiente universitario.
- L'audio delle opinioni e delle risposte degli utenti è stato registrato per evitare perdita di informazioni.

RISULTATI INTERVISTE

BISOGNI PRINCIPALI:

- *SCELTA ESAMI DA CONVALIDARE*
- *REPERIRE INFORMAZIONI UTILI*
- *MODIFICARE LE TEMPISTICHE*
- *FARE BENE LA VALIGIA*

BISOGNI MINORI:

- *RICERCA DELL'ALLOGGIO*
- *GESTIRE I DOCUMENTI*
- *GESTIRE I RAPPORTI SOCIALI*

PERSONAS

Pio Giacomini



AGE 22
OCCUPATION PoliMi Student
LOCATION Milan, Italy

Personality

Estroverso Sedentario
Poco autonomo

Beatrice Piacenti



AGE 21
OCCUPATION PoliMi Student
LOCATION Milan, Italy

Personality

Rigorosa Propositiva
Ama viaggiare

Cameron Piovanelli



AGE 19
OCCUPATION PoliMi Student
LOCATION Milan, Italy

Personality

Estroverso Spensierato
Inesperto

SCENARIO 1

Persona: **Cameron Piovanelli**

Problema principale: **Ricerca delle informazioni**

Cameron è al suo primo anno al Politecnico e ha deciso di partecipare al progetto Erasmus inizialmente solo perché alcuni suoi amici lo avevano convinto e non ci ha mai pensato molto; non pensava nemmeno che sarebbe stato accettato e non si è preparato in alcun modo.

Ora si trova all'ultimo momento a dover organizzare tutto e non sa come prepararsi, anche perché le informazioni ricevute per mail sono molto generiche e non sa cosa fare per gli esami, non sa dove cercarli e non sa se verranno accettati.

Cameron non vuole tirarsi indietro ma allo stesso tempo ha paura che l'esperienza comporti la perdita di un intero semestre. Si mette al lavoro per cercare più informazioni possibili ma fatica molto perché sono sparse e a volte incorrette perché obsolete, soprattutto quelle riguardanti quali esami scegliere. Nota che sarebbe comodo conoscere gli esami scelti da studenti del suo stesso corso all'anno precedente, così da avere una base da cui partire per scegliere i suoi.

SCENARIO 2

Persona: **Beatrice Piacenti**

Problema: **Cambiare le tempistiche**

Beatrice non vede l'ora di partire per l'Erasmus, l'unica cosa da fare prima di partire è riuscire a dare finalmente l'esame di elettronica a settembre.

Quando finalmente escono le date per la sessione di settembre Beatrice si sente cadere il mondo addosso: la data dell'appello di elettronica è due giorni dopo l'inizio delle lezioni. E' indecisa sul da farsi, elettronica è un esame tostissimo ma le dispiacerebbe perdersi le prime lezioni e gli incontri di benvenuto poiché questo la isolerebbe un po' dagli altri studenti, il che per lei è sarebbe un bel problema.

Alla fine decide di provare l'appello di elettronica ma, tristemente, non lo passa perché è sovrappensiero e durante l'esame pensa costantemente alle lezioni Erasmus che si stava perdendo.

Beatrice si rammarica e rimpiange di non aver chiesto consiglio a nessuno su questa importante scelta, e fantastica su quanto sarebbe bello se fosse possibile poter fare l'esame online mentre si è in Erasmus o addirittura chiedere un appello straordinario per gli studenti Erasmus.

SCENARIO 3

Persona: **Pio Giacomini**

Problema principale: **Fare la valigia**

Pio è attualmente a Strasburgo in Erasmus, ha un alloggio con altri due coinquilini in cui c'è una lavatrice. All'arrivo Pio si è accorto parlando e confrontandosi con i coinquilini di aver riservato troppo spazio in valigia a cose che avrebbe potuto comprare e ha sottovalutato la quantità di vestiti di cui avrebbe avuto bisogno. Si trova in difficoltà perché nonostante ci sia la lavatrice questa va condivisa con i suoi coinquilini. Imbarazzato Pio rimpiange di aver riservato poca attenzione al fare la valigia e si rende conto che asciugamani, pentole e asciugacapelli avrebbe potuto comprarli una volta arrivato.

NOME PROGETTO E VALUE PROPOSITION

eVia

Erasmus Virtual Intelligent Assistant

Il tuo assistente Erasmus personale

TASKS E STORYBOARD



TASKS

Brainstorming

Lasciare feedback
riguardo alla propria
esperienza erasmus

Tommaso Morganti

Chiedere con una
domanda e risolvere i
dubbi che si hanno

andrea.gollo

Lasciare un consiglio sul
modo migliore di
affrontare una
problematica

xuwen.ye

Cercare informazioni già
presenti



Francesco Martellosio

Guardare esempi
di esami da
convalidare
accettati negli
anni precedenti

Francesco Martellosio

Ricevere consigli personalizzati
sulla base dei dati inseriti per
supporto nella scelta della
destinazione

Francesco Martellosio

Chiedere informazioni non
facilmente reperibili



Francesco Martellosio

Verificare la veridicità
delle informazioni trovate



Francesco Martellosio

TASKS



Semplici

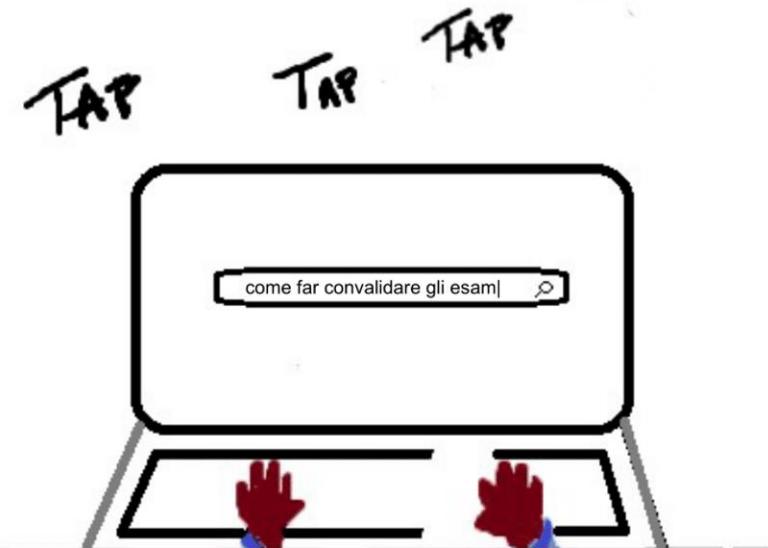
- Cercare tra le informazioni già presenti nel servizio come FAQ, documentazione e risposte a domande già poste in precedenza.

Intermedie

- Porre una domanda per trovare una risposta ad un nuovo problema dell'utente.

Complesse

- Verificare la veridicità delle info ricevute, attraverso feedback e valutazioni.



STORYBOARD

- Il nostro prodotto permetterebbe agli utenti di trovare le informazioni con molta più **rapidità** e con più **affidabilità** rispetto alle soluzioni attuali, permetterebbe di avere **feedback** da parte di ragazzi che sono stati già coinvolti con la stessa esperienza ed informazioni che prima era molto più difficile trovare, perse tra **tutte le fonti** disponibili.
- Permetterebbe di **risolvere i dubbi** e avere dei **chiarimenti** sui moduli ufficiali che non sono spiegati in maniera chiara e semplice per tutti.
- Il punto più complesso del implementazione del progetto sarà quello di mantenere **aggiornate e corrette** le informazioni. Questo lavoro però potrebbe essere facilitato mettendo in **evidenza la fonte** di queste informazioni e il periodo nel quale erano valide, in modo da facilitarne il confronto e la veridicità.



ESPLORAZIONE DELLE MODALITÀ

Presentazione delle due alternative selezionate e motivazioni per la scelta



PROTOTIPI



Chatbot AI

Soddisfa l'utente che chiede una risposta **rapida, corretta e di facile comprensione**, facendo diventare di fatto la conversazione **piacevole, semplice e indirizzata direttamente all'obiettivo**.

La procedura per la evidenziare errori o imprecisioni sarebbe molto semplice ed intuitiva: sarebbe sufficiente **segnalare la potenziale risposta errata e suggerire una modifica**.

Forum

Soddisfa l'utente che chiede una risposta da parte di un **utente esperto** o di un professore referente, sfruttando la loro **conoscenza** nello specifico problema;

La procedura per valorizzare le risposte utili e corrette si potrebbe avvalere di un sistema di **Up-vote e Down-vote** che permetterebbe di:

- identificare rapidamente le risposte **corrette/veritiere**
- gli utenti **affidabili**
- lasciare un **feedback** per migliorare in prima persona la piattaforma.

CHATBOT



- [Link Prototipo ChatBot](#)

FORUM

Navigation

Q&A Documenti I miei gruppi

Q&A

Domande Recenti

Chiedi qualcosa

Cerca

Domande recenti

Esami da convalidare
Cameron Piovanelli
Dove posso trovare gli esami da convalidare per l'erasmus in xxxx
23/10/2023 17:45 2 risposte

Esami da ...
Beatrice Piacenti
Dove posso trovare gli esami da convalidare per l'erasmus in xxxx
23/10/2023 10:13 5 risposte

Posso fidarmi?
Marco Cognome
Ho trovato un alloggio ad un prezzo davvero conveniente! È affidabile?
22/10/2023 23:09 0 risposte

Consigli valigia
Alessia Cognome
Ciao ragazzi, avete consigli su cosa posso mettere in valigia?
19/10/2023 08:31 1 risposta

Titolo

eVia Forum Q&A (TITOLO o titolo discussione)

Profilo PG Profilo

Dettaglio domanda selezionata

Esami da convalidare
Buongiorno a tutti, mi stavo chiedendo dove potrei trovare una sorta di raccolta degli esami convalidati negli anni precedenti così da avere una base da cui partire per scegliere quali proporre al mio docente di riferimento
Cameron Piovanelli 23/10/2023 17:45

Tags: Esami Ricerca informazioni

Risposte

Risposta1

Ciao, se stai cercando una raccolta di esempi prova a dare un occhiata alla sezione Documenti, altrimenti contattami in privato così posso raccontarti la mia esperienza con la scelta degli esami!
-Giulia Piarazetti 23/10/2023 18:02

6 ↑ 0 ↓

Hey prova a vedere su questo link 100% sicuro e affidabile e troverai la soluzione: http://rickroll.html
-Stefano Parappio 23/10/2023 18:02

0 ↑ 3 ↓

- [Link Prototipo Forum](#)

PROTOTIPO SCELTO

CHATBOT

È stato scelto il prototipo del ChatBot in poiché è stata reputata la **soluzione più innovativa ed interessante**.

Riteniamo la **velocità di risposta** del ChatBot una caratteristica fondamentale; inoltre esso non richiede la presenza di moderatori, garantisce una risposta anche senza la necessità di intervento umano.



Prototipo mid-fidelity

Il prototipo comprende 4 diverse pagine:

- Home
- Query
- Discovery
- Share your experience

HOME

HomePage

eVia

Racconta la tua esperienza

Conversazioni precedenti:

This month

Cosa posso mettere in valigia?
Come posso contattare altri stud...

Last month

Che documenti devo portare in vi..
Posso estendere il periodo di Eras...

1996

Siti per cercare alloggio in Spagna
Serve un certificato di lingua?

Last month

Quali sono i requisiti per partecip..
Quali sono le destinazioni disponi..

753 a.C.

Quali sono le mete più gettonate?
Dove trovo il nome del mio profes...

circa 4,5 billion years

Quali sono i corsi offerti nelle uni..
Qual è la durata tipica di uno sca...

The Big Bang

Come funziona il riconoscimento ..
Esiste un'assistenza dedicata per...

Before time was a thing

Cosa posso fare per prepararmi a..
Ci sono attività sociali organizzat...

3)

Fai una domanda...

→ 1

2

Come posso accedere al progetto Erasmus+?

Per poter partecipare al progetto Erasmus+ occorre possedere requisiti precisi; per pri...

Quanto costa un'esperienza Erasmus?

Una volta selezionati per il progetto Erasmus, allo studente è garantita una borsa di mobilità, con un importo mensile che varia a seconda d...

Quali esami posso scegliere?

È possibile richiedere il riconoscimento di esperienze adeguatamente autorizzate (prima della partenza) che siano convalidate, restando i...

Scopri le domande frequenti

Prototipo di ChatBot Funzionante

HOME



1. Fare una domanda

- Contiene una text box in cui è possibile scrivere una domanda e un pulsante per sottoporre la domanda al chatbot e passare alla pagina Query per visualizzare la risposta

2. Domande in evidenza

- Presenta una griglia contenente le 3 conversazioni più ricercate e un collegamento alla pagina domande in evidenza

3. Barra laterale

- Questa sezione è presente in tutte le pagine e può essere nascosta
- contiene 3 elementi principali:
 - Logo del sito che funziona da link per tornare alla home
 - pulsante con link alla pagina "Raccontaci la tua esperienza"
 - cronologia conversazione: lo storico delle domande è formato da un elenco di etichette, raggruppate secondo il periodo in cui sono avvenute (ieri, settimana scorsa,...)
- abbiamo deciso di rendere questa barra laterale "universale" poiché contiene funzionalità che necessitano essere facilmente accessibili

QUERY

Query

eVia

Racconta la tua esperienza

History:

This month
Cosa posso mettere in valigia?
Come posso contattare altri stud..
Last month
Che documenti devo portare in vi..
Posso estendere il periodo di Eras.
1996
Siti per cercare alloggio in Spagna
Serve un certificato di lingua?
Last month
Quali sono i requisiti per partecip..
Quali sono le destinazioni disponi..
753 a.C.
Quali sono le mete più gettonate?
Dove trovo il nome del mio profes..
circa 4.5 billion years
Quali sono i corsi offerti nelle uni..
Qual è la durata tipica di uno sca..
The Big Bang
Come funziona il riconoscimento ..
Esiste un'assistenza dedicata per..
Before time was a thing
Cosa posso fare per prepararmi a..
Ci sono attività sociali organizzat..

Fai un'altra domanda... ➔ 2

Come posso accedere al progetto Erasmus+?

Il programma Erasmus+ offre agli studenti del Politecnico di Milano l'opportunità di arricchire la propria formazione accademica attraverso esperienze di studio o tirocinio all'estero. Per accedere a questo entusiasmante progetto, è necessario seguire alcuni passaggi chiave. Innanzitutto, è fondamentale informarsi presso l'Ufficio Relazioni Internazionali del Politecnico di Milano. Questo dipartimento sarà il punto di riferimento principale per comprendere i requisiti specifici del programma Erasmus+ e ricevere assistenza nella compilazione della documentazione necessaria. Successivamente, è consigliabile esplorare la vasta gamma di partner accademici che collaborano con il Politecnico di Milano all'interno del programma Erasmus+. Questa ricerca può essere condotta attraverso incontri informativi organizzati dall'Università, nonché attraverso risorse online dedicate.^[3]

Una volta identificato il partner o l'istituzione ospitante di interesse, è necessario iniziare il processo di candidatura. Questo può coinvolgere la compilazione di moduli online, la preparazione di una lettera motivazionale e la raccolta di eventuali documenti richiesti. È importante rispettare tempi e scadenze stabilite dall'Ufficio Relazioni Internazionali e assicurarsi di soddisfare tutti i requisiti richiesti. Inoltre, è utile partecipare a incontri informativi o sessioni di preparazione offerte dal Politecnico per garantire una comprensione completa delle aspettative legate all'esperienza Erasmus+.^[2]

Durante il periodo di mobilità, è consigliabile mantenere un costante contatto con l'Ufficio Relazioni Internazionali per risolvere eventuali questioni amministrative e garantire una transizione senza intoppi.

Per svolgere questo processo, è necessario passare per i servizi online, dove potrai trovare tutte le destinazioni disponibili per quest'anno.^[3]

✓ ▲ ↗

3 1 2

L'opinione degli altri utenti 2023-11-08 di Pio Giacomini

www.polimi.it/mobilita-internazionale Polimi.it

www.erasmusplus.it Erasmusplus.it

Fai una domanda di follow up... ➔ 2

QUERY

1. Fonti della risposta

- In questa sezione è presente una griglia con una sola riga e colonne che si adattano al numero di fonti (solitamente <=3)
- In ogni cella è presente un'immagine/logo del sito/ente che ha fornito le informazioni, un nome della fonte e un eventuale link alla fonte.
- In questa sezione sarà possibile trovare anche estratti di esperienze di altri utenti che sono state ritenute "utili" per chiarire ulteriormente i dubbi dell'utente espressi nella domanda

2. Barre di ricerca

- Per quanto riguarda le interazioni con il chatbot ci sono due sezioni, una in cima alla pagina che permette l'inizio di una nuova conversazione in cima alla pagina e un'altra sezione simile in fondo alla pagina con lo stesso layout per continuare la attuale conversazione

3. Risposta del chatbot

- In questa sezione abbiamo un titolo in grassetto e con dimensione maggiore che riassume la domanda posta dall'utente, abbiamo deciso di dargli rilevanza perché spiega in poche parole l'argomento trattato e permette all'utente di capire subito ciò che sta leggendo
- Sotto al titolo è presente la risposta elaborata dal chatbot e in fondo a destra sono presenti tre buttoni con icona: uno per segnalarla come corretta, uno per segnalarla come errata/inappropriata/obsoleta e un button per rigenerarla.
- Premendo il button di segnalazione, si apre un popup munito di TextBox in cui è possibile scrivere una nota.

DISCOVERY

Discovery

eVia

Racconta la tua esperienza

Conversazioni precedenti:

This month

- Cosa posso mettere in valigia?
- Come posso contattare altri stud...

Last month

- Che documenti devo portare in vi...
- Posso estendere il periodo di Eras...

1996

- Siti per cercare alloggio in Spagna
- Serve un certificato di lingua?

Last month

- Quali sono i requisiti per partecip...
- Quali sono le destinazioni disponi...

753 a.C.

- Quali sono le mete più gettonate?
- Dove trovo il nome del mio profess...

circa 4,5 bilion years

- Quali sono i corsi offerti nelle uni...
- Qual è la durata tipica di uno sca...

The Big Bang

- Come funziona il riconoscimento ..
- Esiste un'assistenza dedicata per...

Before time via a thing

- Cosa posso fare per prepararmi a...
- Ci sono attività sociali organizzat...

Scopri le domande più cercate

Come posso accedere al progetto Erasmus+?

Per poter partecipare al progetto Erasmus occorre possedere requisiti precisi; per prima cosa è necessario essere studenti, che frequentano un corso di laurea triennale, magistrale o essere iscritti ad un dottorato di ricerca. Oltre ad essere regolarmente iscritti ad un corso di laurea, bisogna aver completato il primo anno,....

Quanto costa un'esperienza Erasmus?

Una volta selezionati per il progetto Erasmus, allo studente è garantita una borsa di mobilità, con un importo mensile che varia a seconda del paese di destinazione prescelto, e con il quale coprire le proprie spese di vitto e alloggio. Non è possibile fornire un costo medio in quanto dipende dal paese di destinazione prescelto.

Quali esami posso scegliere?

È possibile richiedere il riconoscimento di esperienze adeguatamente autorizzate (prima della partenza) che siano convalidate, restando il vincolo che nel corso della Laurea Magistrale debbano essere sostenuti al Politecnico almeno 60 crediti di esami. Una volta selezionato, lo studente deve identificare e concordare con il ref...

Query2

eVia

Racconta la tua esperienza

Conversazioni precedenti:

Ultimi 3 mesi

Cosa posso mettere in valigia?

Come posso contattare altri stud...

Che documenti devo portare in vi...

Posso estendere il periodo di Eras...

Siti per cercare alloggio in Spagna

Serve un certificato di lingua?

Quali sono i requisiti per partecip...

Quali sono le destinazioni disponi...

Quali sono le mete più gettonate?

Dove trovo il nome del mio profess...

Quali sono i corsi offerti nelle uni...

Qual è la durata tipica di uno sca...

The Big Bang

Come funziona il riconoscimento ..

Esiste un'assistenza dedicata per...

Before time via a thing

Cosa posso fare per prepararmi a...

Ci sono attività sociali organizzat...

Fai un'altra domanda...

Quanto costa una esperienza Erasmus?

Una volta selezionati per il progetto Erasmus, allo studente è garantita una borsa di mobilità, con un importo mensile che varia a seconda del paese di destinazione prescelto, e con il quale coprire le proprie spese di vitto e alloggio. Non è possibile fornire un costo medio in quanto dipende dal paese di destinazione prescelto.
[1]

di Battista Piscetti

Domande degli altri utenti:
... nonostante la borsa di studio copra la maggior parte delle spese bisogna tener conto che questa esperienza ha un costo non trascurabile. Nel mio caso c'è stata una agenziazione con incaricabile da parte dell'università insomma per quanto riguarda le spese di alloggio, personalmente ho speso un po' troppo sul fronte il che ha creato problemi anche nel fatto...

di Battista Piscetti

Domande degli altri utenti:
... nonostante la borsa di studio copri la maggior parte delle spese bisogna tener conto che questa esperienza ha un costo non trascurabile. Nel mio caso c'è stata una agenziazione con incaricabile da parte dell'università insomma per quanto riguarda le spese di alloggio, personalmente ho speso un po' troppo sul fronte il che ha creato problemi anche nel fatto...

Continua la conversazione...

26

DISCOVERY

1. Lista di conversazioni

- In questa pagina sono elencate attraverso una griglia a una sola colonna le domande più ricercate
- In ogni cella è presente:
 - un'immagine della fonte di informazione principale sulla sinistra
 - un titolo che riassume l'argomento della domanda in grassetto e con dimensioni più grandi rispetto al resto del testo per rendere chiaro cosa viene trattato in quella conversazione
 - una "preview" della conversazione che riempie lo spazio restante della cella
- L'utente può scorrere attraverso questa lista ordinata dalla domanda più ricercata a quella meno ricercata

SHARE YOUR EXPERIENCE

Esperienza

eVia

Racconta la tua esperienza

Conversazioni precedenti:

- This month
- Cosa posso mettere in valigia?
- Come posso contattare altri stud...
- Last month
- Che documenti devo portare in vi...
- Posso estendere il periodo di Eras...
- 1995
- Siti per cercare alloggio in Spagna
- Serve un certificato di lingua?
- Last month
- Quali sono i requisiti per partecip...
- Quali sono le destinazioni disponi...
- 759 a.c.
- Quali sono le mete più gettonate?
- Dove trovo il nome del mio profes...
- circa 4.5 billion years
- Quali sono i corsi offerti nelle uni...
- Qual è la durata tipica di uno sca...
- The Big Bang
- Come funziona il riconoscimento ..
- Esiste un'assistenza dedicata per...
- Before time was a thing
- Cosa posso fare per prepararmi a...
- Ci sono attività sociali organizzat...

Raccontaci la tua esperienza...

Le informazioni che fornirai verranno utilizzate per migliorare il nostro servizio ed aiutare ulteriormente gli studenti in difficoltà.

1

Qual è l'argomento principale?

Scelta dei corsi Modulistica pre-partenza Esperienza completa Alloggi Scelta università

Racconta liberamente

Condividi

Medium Prototype

eVia

Racconta la tua esperienza

Conversazioni precedenti:

- Ultima fa
- Cosa posso mettere in valigia?
- Come posso contattare altri stud...
- Oggi
- Che documenti devo portare in vi...
- Posso estendere il periodo di Eras...
- Ieri
- Siti per cercare alloggio in Spagna
- Serve un certificato di lingua?
- Tre giorni fa
- Quali sono i requisiti per partecip...
- Quali sono le destinazioni disponi...
- Una settimana fa
- Quali sono le mete più gettonate?
- Dove trovo il nome del mio profes...
- Due settimane fa
- Quali sono i corsi offerti nelle uni...
- Qual è la durata tipica di uno sca...
- Un mese fa
- Come funziona il riconoscimento ..
- Esiste un'assistenza dedicata per...
- Sei mesi fa
- Cosa posso fare per prepararmi a...
- Ci sono attività sociali organizzat...

Raccontaci la tua esperienza...

Le informazioni che fornirai verranno utilizzate per migliorare il nostro servizio ed aiutare ulteriormente gli studenti in difficoltà.

Grazie per il contributo!

Le informazioni che hai fornito saranno utili a tutti gli studenti che cercheranno informazioni di quella categoria.

I dati forniti verranno trattati rispettando la politica sulla privacy.

Home Condividi ancora

Condividi

SHARE YOUR EXPERIENCE

1. Lista di conversazioni

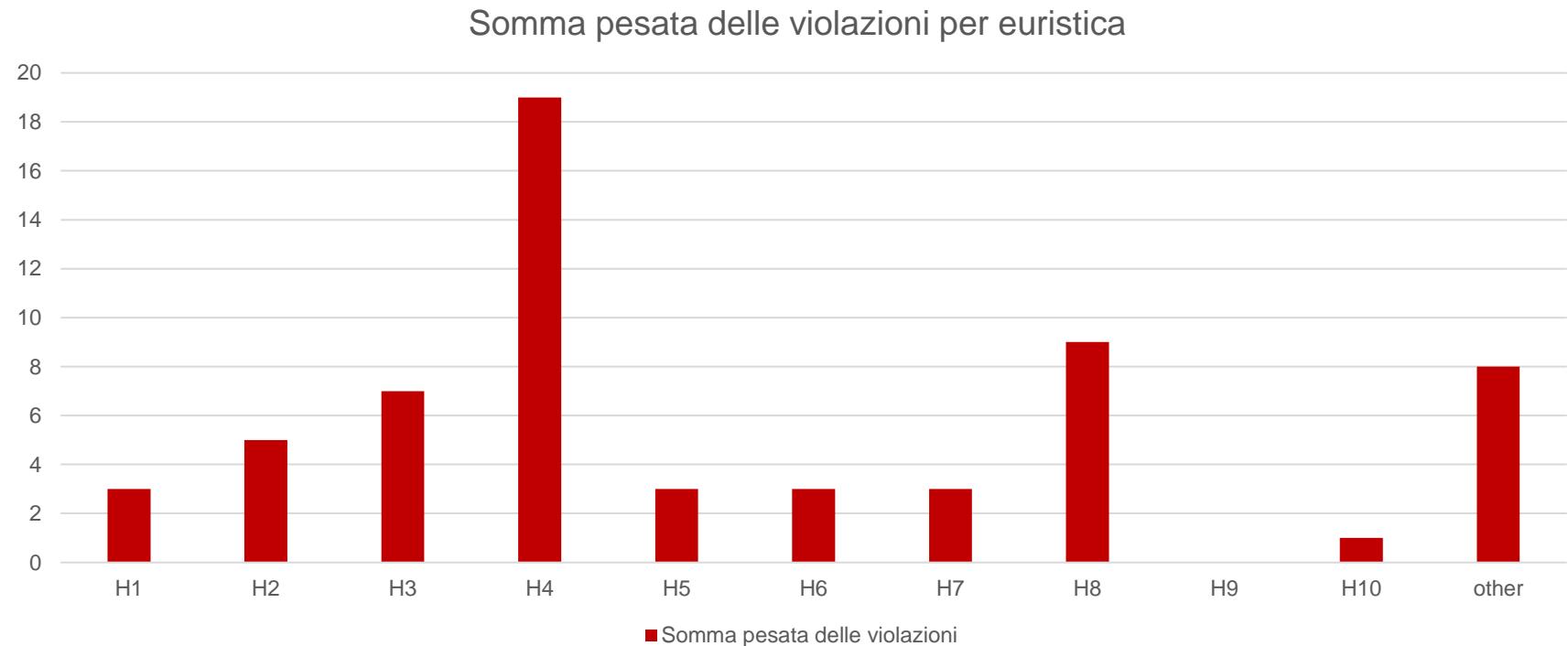
- In questa pagina è presente una unica sezione che contiene un elenco di tag selezionabili e una Text Area
- l'elenco dei tag serve a selezionare l'argomento principale dell'esperienza così che il sistema possa inquadrare meglio il racconto e estrarre le informazioni importanti
- La text area permette di raccontare liberamente la propria esperienza
- sono presenti inoltre due righe di testo che spiegano a cosa serve lasciare questo racconto sul nostro sito
- è presente infine un pulsante per inviare quanto scritto nelle TextBox Una volta inviato il Form verrà mostrato un popup che ringrazia l'utente e permette di tornare alla home o di inviare un altro form attraverso due pulsanti

RAFFINAMENTO POST VALUTAZIONE EURISTICA



RIASSUNTO PROBLEMATICHE RISCONTRATE

Analizzando la valutazione euristica fornita dal gruppo "Interactive Designers" abbiamo notato che la maggior parte dei problemi è dovuta alla mancata adesione agli standard (H4) per applicazioni di questo genere (es. ChatGPT)



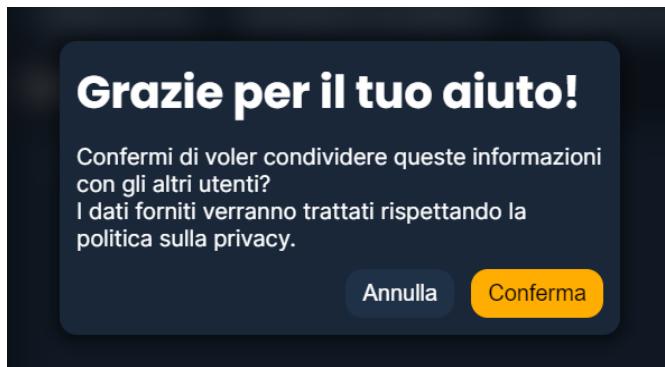
RISOLUZIONI VIOLAZIONI

Molte violazioni di questa euristica erano dovute alle limitazioni tecniche dell'implementazione del prototipo Medium Fidelity, con lo sviluppo del prototipo High Fidelity tramite sito web molti di questi problemi sono stati risolti, tra cui:

- (H3) Mancanza di opzioni di navigazione, risolto sfruttando il sistema nativo di navigazione dei browser web
- (H4/H8) Confusione per via del prototipo del chatbot che era presente in un *iframe* poco modificabile nel nostro sito, mentre ora è integrato direttamente nel prototipo
- (NE) Problemi con il comportamento dello scorrimento dei vari elementi, risolti utilizzando le corrette tecnologie web per aggiustare il comportamento dello scorrimento

RISOLUZIONI VIOLAZIONI

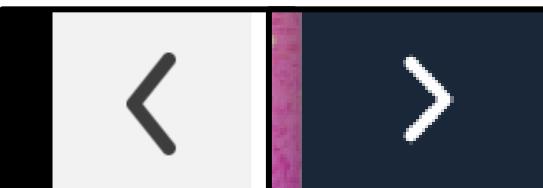
La maggior parte delle violazioni riguardavano chiarezza di bottoni e label, soprattutto segnalati in quanto inconsistenti con servizi simili a cui l'utente potrebbe essere già familiare (ChatGPT). Per la risoluzione di quest'ultimi abbiamo quasi interamente implementato il feedback fornитoci.



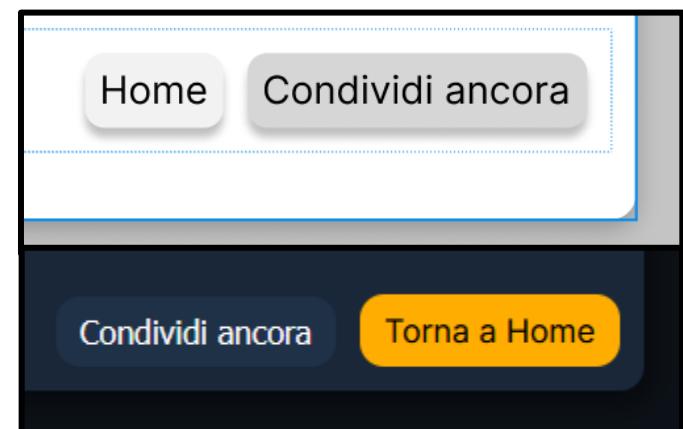
Messaggi di conferma per le azioni di input da parte dell'utente



Icône pour le feedback aux réponses

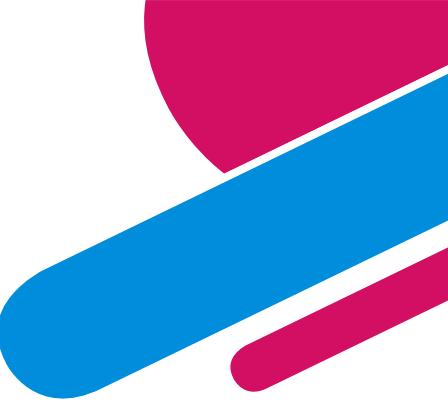


Corretta posizione della freccia nella barra laterale



Consistenza e chiarezza nei label dei vari bottoni della UI

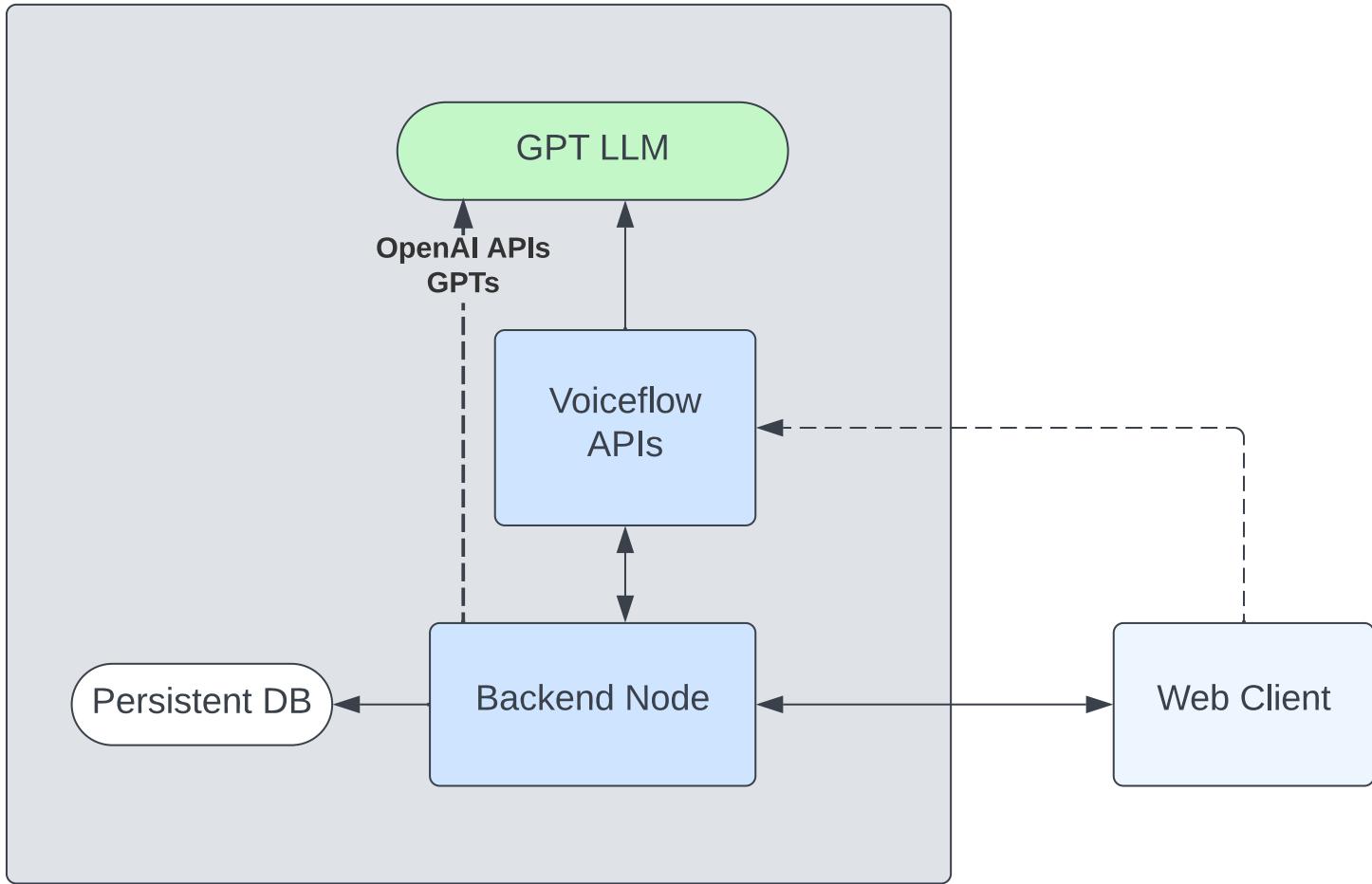
PROBLEMI NON RISOLTI



Abbiamo appurato che tra i problemi segnalati erano presenti alcuni suggerimenti che riteniamo non migliorerebbero l'esperienza di utilizzo. Esempi degni di nota:

- Aggiungere una barra di ricerca alla cronologia delle domande renderebbe la barra laterale troppo densa di informazioni e elementi interattivi.
- Fornire opzioni per personalizzare o differenziare l'esperienza tra utenti nuovi e utenti esperti complicherebbe l'esperienza di utilizzo, senza offrire sostanziali vantaggi
- Rimuovere la differenza marcata di colori dai vari bottoni nei prompt di interazione renderebbe meno evidente la differenza tra le azioni a questi collegate.

POSSIBILE ARCHITETTURA



USER TESTING

Descrizione della procedura seguita per effettuare i test



USER TESTING



- Sono stati svolti 6 Test di usabilità, tutti tramite colloqui online seguiti dai membri del team attraverso la continua condivisione dello schermo da parte dell'utente.
- Ogni Test è stato svolto da un facilitatore e vari osservatori che si sono alternati fra i membri del team.
- Gli utenti selezionati sono studenti universitari, non familiari con l'applicativo da noi sviluppato e che presentavano già interesse o conoscenza sulla mobilità internazionale.
- Le sessioni di testing hanno avuto una durata variabile fra i 30 e i 90 minuti e sono state composte dalla compilazione di vari questionari, dalla libera navigazione del sito da parte degli utenti e dallo svolgimento delle Task selezionate dal Team, il tutto monitorato da facilitatore e osservatori.

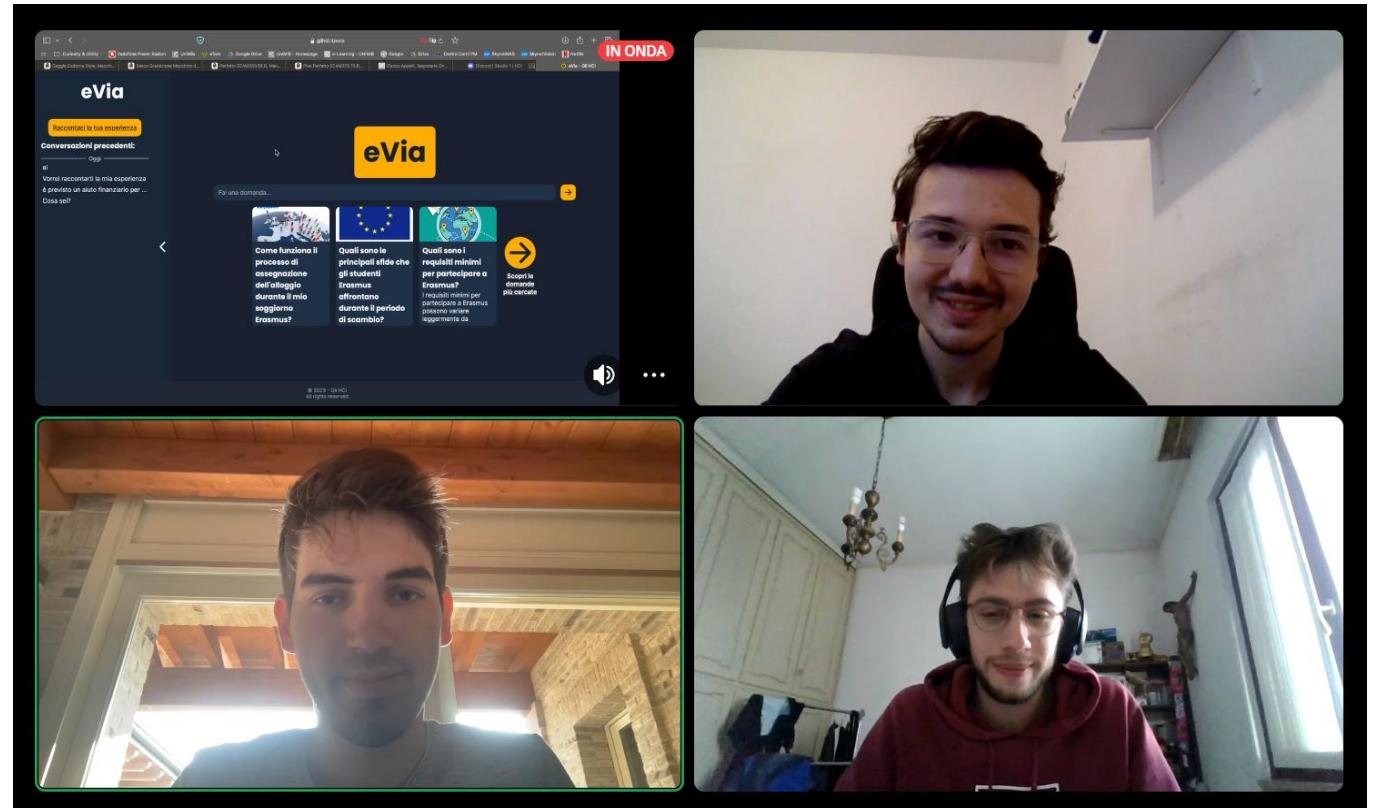
Test di usabilità 1

Nome: Tester 1

Durata test: 30 minuti

Facilitatore: Andrea Gollo

Osservatori: Francesco Martellosio



Test di usabilità 2

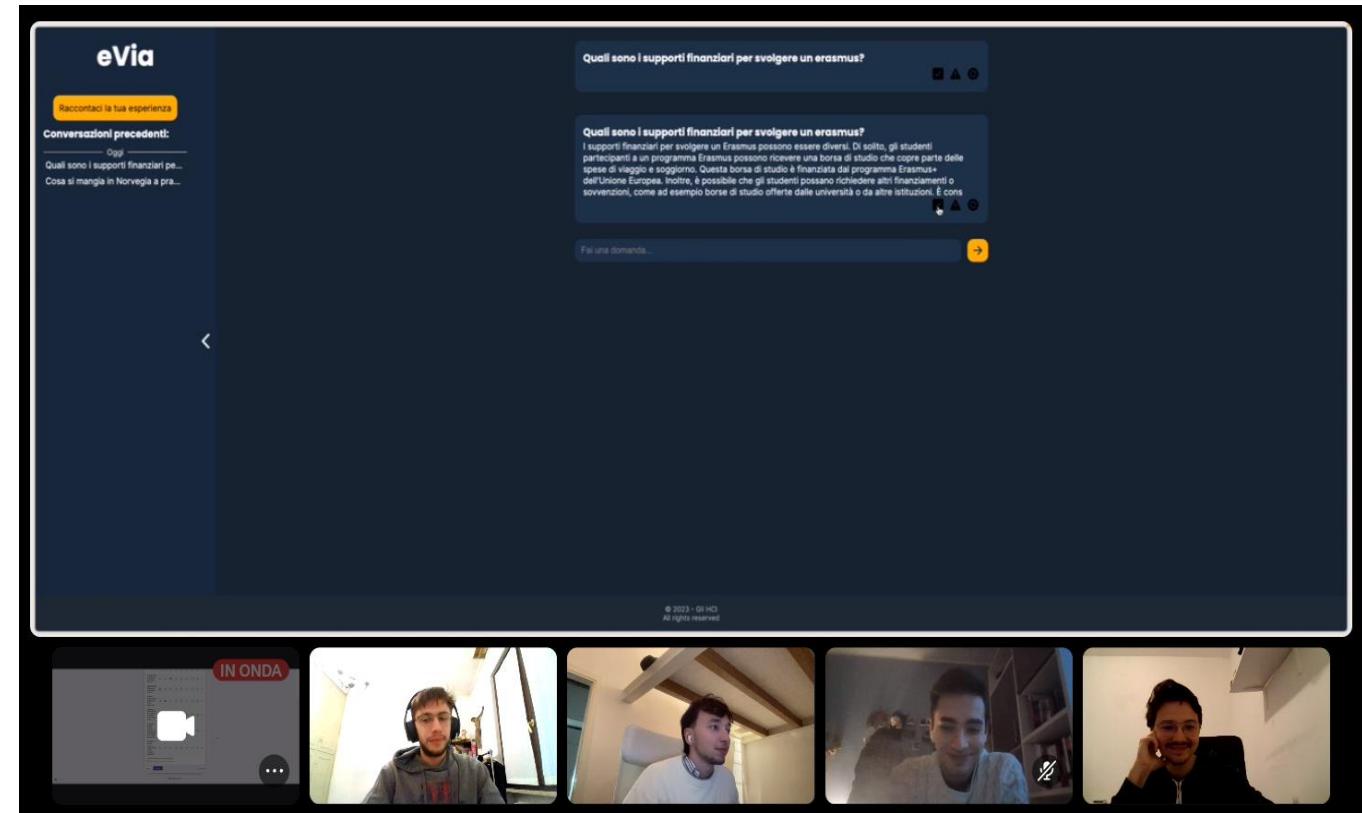
Nome: Tester 2

Durata test: 40 minuti

Facilitatore: Francesco Martellosio

Osservatori:

- Andrea Gollo
- Lorenzo Simone



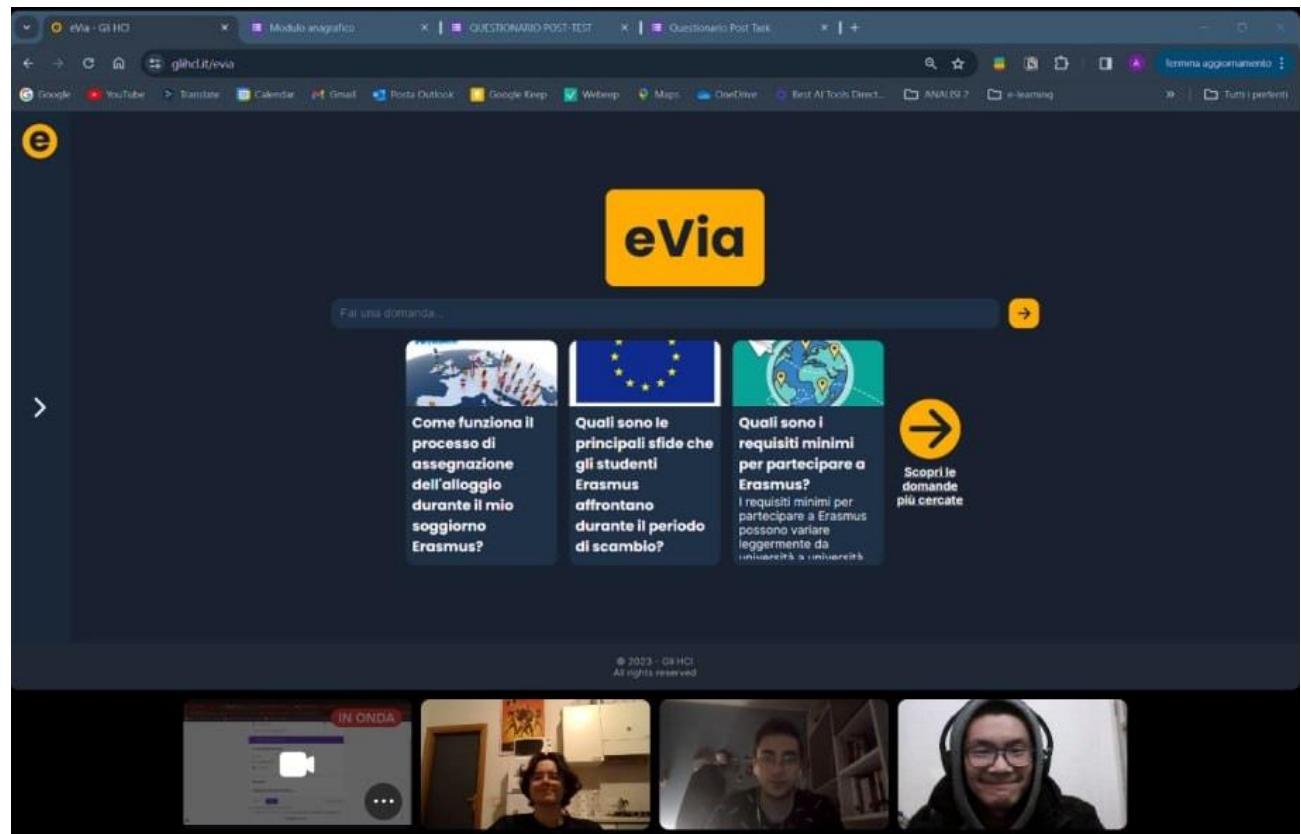
Test di usabilità 3

Nome: Tester 3

Durata test: 40 minuti

Facilitatore: Xuwen Ye

Osservatori: Lorenzo Simone



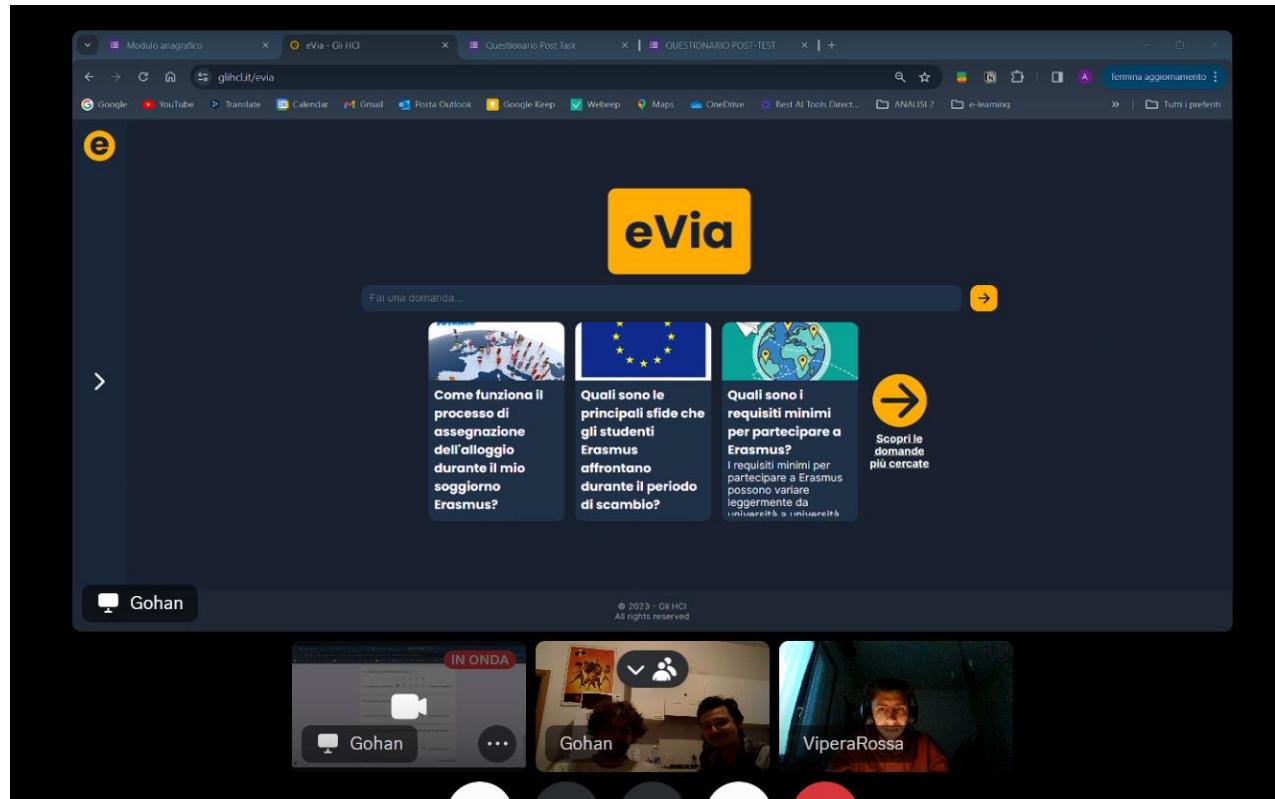
Test di usabilità 4

Nome: Tester 4

Durata test: 30 minuti

Facilitatore: Francesco Martellosio

Osservatori: Andrea Gollo



Test di usabilità 5

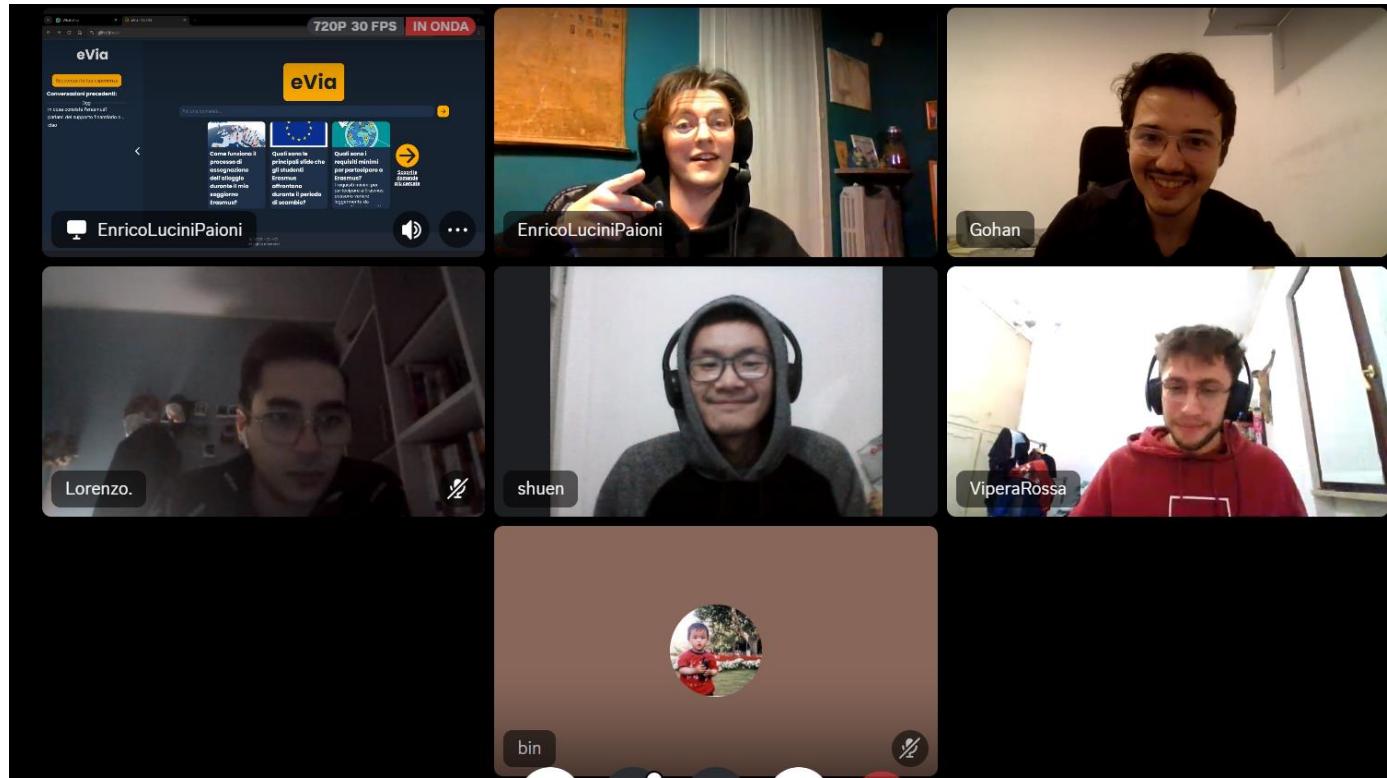
Nome: Tester 5

Durata test: 40 minuti

Facilitatore: Xuwen Ye

Osservatori:

- Andrea Gollo
- Francesco Martellosio
- Lorenzo Simone
- Bin Xu



Test di usabilità 6

Nome: Tester 6

Durata test: 90 minuti

Facilitatore: Xuwen Ye

Osservatori: Lorenzo Simone



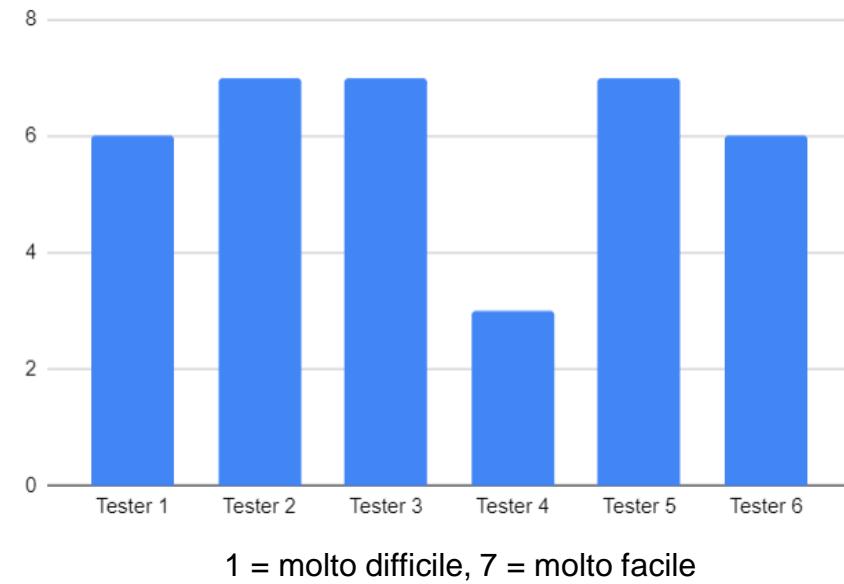
RISULTATI DELLO USER TESTING



Task semplice

Task semplice: Cercare informazioni riguardo "le tipologie di supporto economico disponibili per studenti Erasmus" senza interagire con l'assistente virtuale.

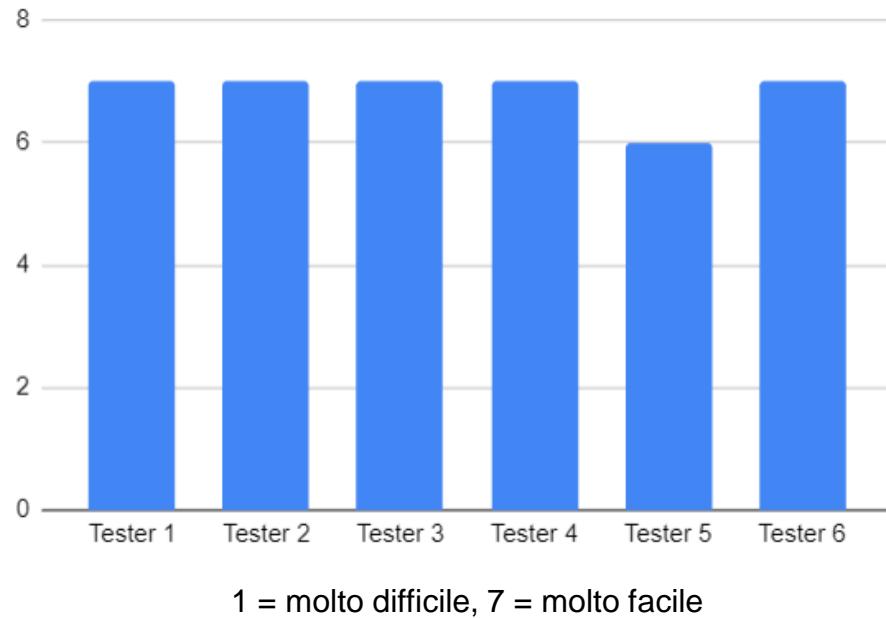
Riscontri ricevuti: La task ha suscitato opinioni piuttosto contrastanti riguardo alla sua effettiva utilità: c'è chi ha trovato la pagina delle FAQ molto utile ed interessante, soprattutto per coloro che cercano informazioni riguardo l'Erasmus per la prima volta, e chi l'ha trovata superflua, in quanto rende la ricerca di informazioni meno efficiente e veloce che chiederlo direttamente al bot.



Task intermedia

Task intermedia: Non avendo ottenuto una risposta tramite la task precedente, interagire direttamente con il ChatBot ponendogli la domanda.

Riscontri ricevuti: La task ha riscosso un grande successo da tutti gli utenti, venendo definito in maniera positiva grazie ai suoi tempi di risposta ed efficiente. Si è dimostrata inoltre molto intuitiva come operazione, infatti tutti i tester sono riusciti a svolgerla senza chiedere nulla al facilitatore.



Task difficile

Task difficile: Ottenuta una risposta dalla task precedente, valutarla con un feedback e/o segnalarla in caso ci sia stato un problema

Riscontri ricevuti: Quasi la totalità degli utenti hanno riscontrato problemi in questa task, soprattutto dovuti alla poca chiarezza delle icone e alla loro posizione. Alcuni suggerimenti includono: sostituire le prime due icone con qualcosa di più standard (come un like e un dislike) ed aggiungere un'etichetta a ciascun pulsante ogni volta che vi si passa sopra con il mouse, per rendere più chiara la funzionalità di ciascuna icona.



1 = molto difficile, 7 = molto facile

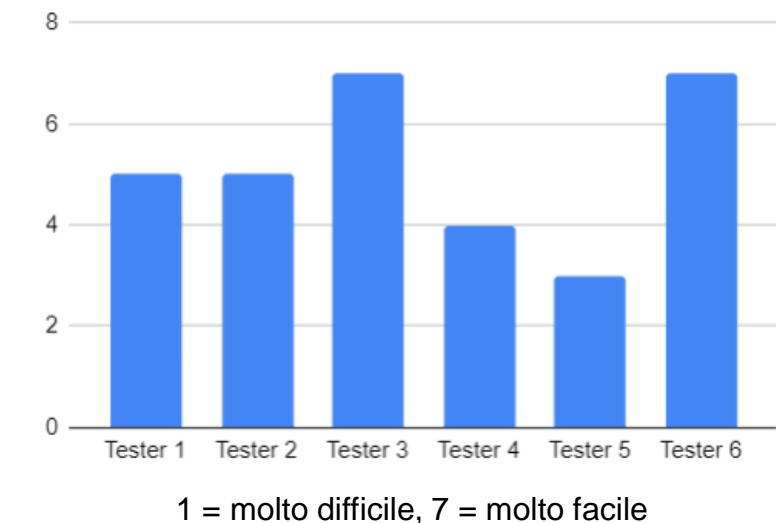
Task extra

Task extra: Condividere la propria esperienza Erasmus per aiutare gli altri utenti e contribuire allo sviluppo del bot.

Riscontri ricevuti: Gli utenti hanno fatto fatica a trovare la sezione dedicata alla condivisione della propria esperienza, principalmente per i seguenti due motivi:

- Il pulsante "*Raccontaci la tua esperienza*" non è facilmente individuabile perché può essere nascosta dalla chiusura della barra laterale.
- Lo stesso pulsante è stato fonte di ambiguità in quanto alcuni utenti credevano servisse per valutare l'esperienza con eVia.

Possibili suggerimenti includono spostamento del bottone in una posizione più rilevante della pagina, o la sua totale rimozione, incorporandolo tra le funzionalità del bot stesso.



PRINCIPALI PROBLEMATICHE



Icone poco chiare

Tutti gli utenti (6/6) hanno mostrato difficoltà nel capire l'effetto delle icone per dare il feedback alla risposta del chatbot poiché non erano intuitive (feedback positivo e segnalazione)

Come funziona il processo di assegnazione dell'alloggio durante il mio soggiorno Erasmus?

Durante il soggiorno Erasmus, l'assegnazione dell'alloggio avviene attraverso un processo gestito dall'università ospitante. Dovrai compilare un modulo di candidatura specificando le tue preferenze. Successivamente, l'università assegnerà gli alloggi in base alle disponibilità e ai criteri stabiliti. Seguirà una notifica dell'assegnazione e istruzioni per il pagamento di eventuali depositi. Durante il soggiorno, l'ufficio alloggi fornirà assistenza continua in caso di necessità.

Icone feedback 

PRINCIPALI PROBLEATICHE

Accesso a sezione "Racconta la tua esperienza"

4 utenti su 6 hanno fatto notare come la sezione "Racconta la tua esperienza" non sia facilmente accessibile poiché ci si può accedere soltanto attraverso un pulsante nella barra laterale che può essere nascosta, inoltre il pulsante ha l'etichetta "Racconta la tua esperienza" e 2 utenti la hanno interpretata come "Racconta la tua esperienza sul nostro sito" invece che "Racconta la tua esperienza Erasmus"

The image consists of two side-by-side screenshots of the eVia platform. The left screenshot shows a dark-themed mobile interface with a yellow button labeled 'Raccontaci la tua esperienza'. Below it, a section titled 'Conversazioni precedenti:' lists several user questions. The right screenshot shows a similar interface but with a larger yellow button labeled 'Link a condivisione esperienza erasmus'. Below this button is a search bar with the placeholder 'Fai una domanda...'. At the bottom, there are three cards with icons and text: 'Come funziona il processo di assegnazione dell'alloggio durante il mio', 'Quali sono le principali sfide che gli studenti Erasmus affrontano', and 'Quali sono i requisiti minimi per partecipare a Erasmus? I requisiti minimi per'. A large orange arrow icon with the text 'Scopri le domande più cercate' is located at the bottom right.

ALTRÉ PROBLEMATICHE



Bottoni per tornare indietro

Due utenti si sono chiesti "Come posso tornare indietro" e uno di loro ha detto che avrebbe preferito dei pulsanti nella pagina piuttosto che usare le frecce del browser

Barra di ricerca FAQ

Due utenti hanno fatto notare l'assenza di una barra di ricerca nella sezione delle domande più ricercate

Inutilità sezione opinione degli altri utenti nella risposta

Tre utenti hanno affermato che l'opinione degli altri utenti è poco interessante in confronto alle risposte del chatbot e le fonti

Formattazione delle risposte

Due utenti erano infastiditi dal fatto che la risposta del chatbot fosse in un unico paragrafo troppo compatto

ALTRÉ PROBLEMATICHE



Follow up alle domande più cercate

Un utente avrebbe voluto continuare la conversazione in una delle domande più richieste

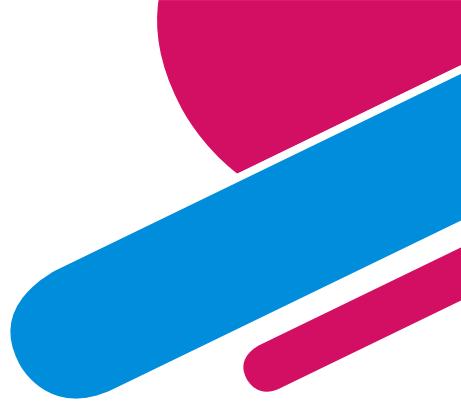
Layout home page

Due utenti hanno notato che la home page è troppo statica e troppo minimalista, uno di essi ha anche fatto notare che tutti gli elementi della pagina sono troppo ammassati al centro

Il ChatBot potrebbe fare di più

Un utente ha fatto notare che la funzionalità "Racconta la tua esperienza Erasmus" potrebbe essere inclusa nell'interazione con il chatbot e non necessita una sezione a parte

ALTRE PROBLEMATICHE



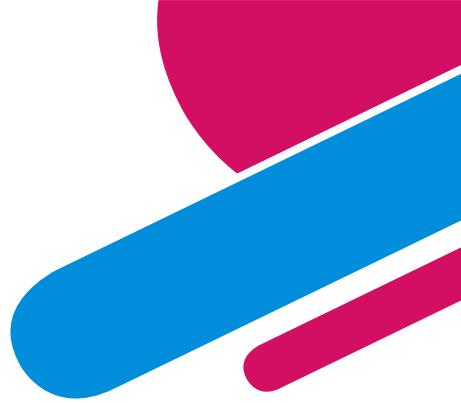
Fonti non è chiaro cosa siano

Le fonti sotto alla risposta del chatbot per un utente non era chiaro cosa fossero, dopo aver provato a usare il link fornito nella sezione ha capito che erano le fonti

Stile link

I link una volta utilizzati mostravano sotto di essi una sottolineatura a puntini che 2 utenti hanno ritrovato non piacevole da vedere

OSSERVAZIONI POSITIVE



Scelta colori del sito

Due utenti hanno fatto notare che i colori sono adatti in quanto ricordano quelli di una agenzia di viaggio

Efficienza Chatbot

Tutti gli utenti hanno constatato che il chatbot è davvero comodo per la ricerca di informazioni e che preferirebbero utilizzarlo al posto di cercare informazioni su siti e bandi online

Opinioni contrastanti su FAQ

Gli utenti sono divisi sull'utilità delle FAQ, 2 non si sono espressi a riguardo, 2 le reputano inutili mentre gli altri 2 le ritengono molto utili soprattutto come "Discovery", ovvero la ritengono una sezione importante per utenti che si approcciano per la prima volta alla ricerca di informazioni sull'Erasmus

SUGGERIMENTI



Link a domande più frequenti

Un utente ha detto che sarebbe comodo se il chatbot, una volta ricevuta una domanda associata a una delle FAQ, fornisse il collegamento a tale Domanda

Breve descrizione introduttiva del sito

Un utente ha suggerito che sarebbe comodo avere una breve descrizione del sito nella Home Page (1-2 righe)

MODIFICHE APPORTATE POST TEST



- ✓ Sono state modificate le icone per fornire un feedback alla risposta del chatbot, ora sono presenti un pollice in su e un pollice in giù come in ChatGPT così da mantenere lo standard
- ✓ La label del bottone per raccontare l'esperienza è stata modificata in modo da dare più contesto
- ✓ Alla home page è stata aggiunta una breve descrizione introduttiva del sito (una riga)
- ✓ Gli elementi della home sono stati modificati e spostati per occupare meglio lo spazio
- ✓ I link ora non hanno più la sottolineatura a puntini

IDEE PER IL FUTURO



- Aggiungere una barra di ricerca nella sezione delle domande più frequenti
- Possibilità di raccontare la propria esperienza Erasmus direttamente al chatbot
- Aggiornare la home per renderla meno spoglia
- Possibilità di condividere una conversazione con gli amici
- Possibilità di usare le FAQ come punto di partenza per una conversazione

RISULTATI VALUTAZIONI FINALI

Resoconto delle risposte ai moduli presentati ai tester

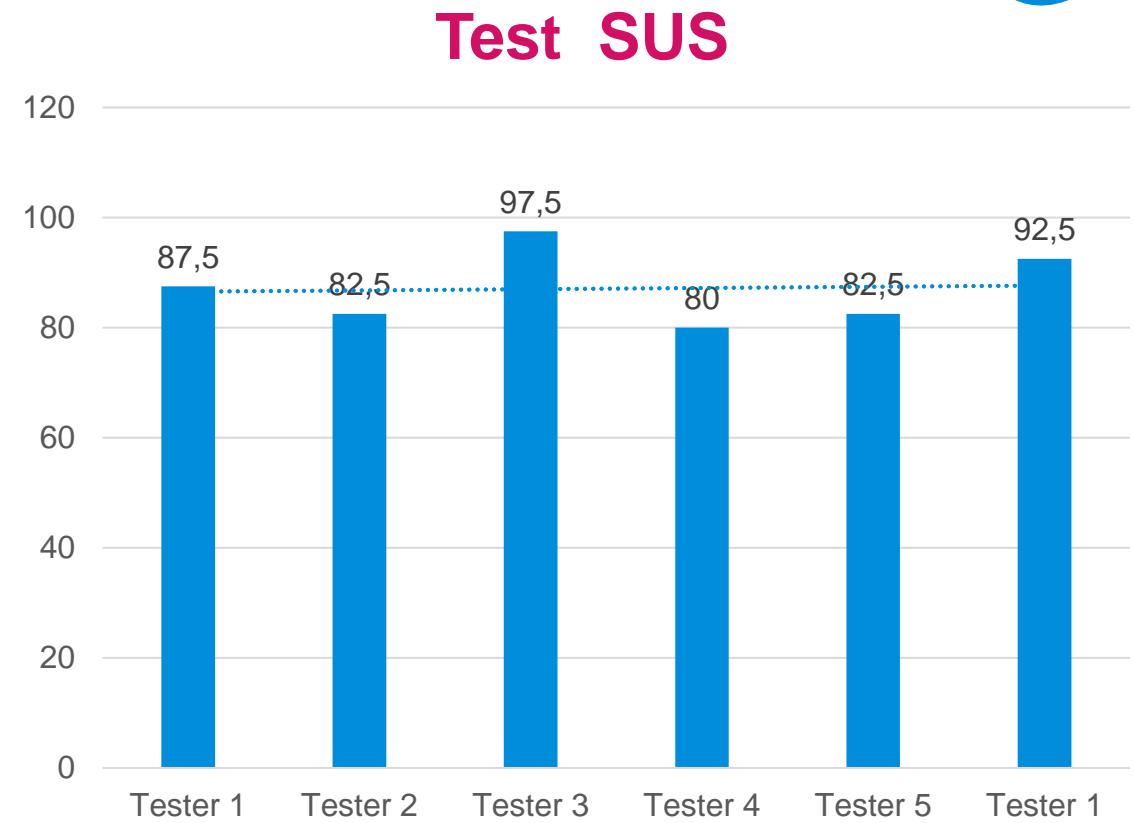


RISULTATI TEST SUS

(System Usability Scale)

La tipologia dei test utilizzati fornisce una misurazione quantitativa dell'usabilità, consentendo di ottenere risultati obiettivi sulla facilità d'uso del prototipo ed i suoi risultati possono essere confrontati con le prestazioni di altri sistemi che si sono basati sullo stesso tipo di test.

La media dei punteggi dei test è di 86.25, sembra quindi che il prototipo abbia un'usabilità molto buona o ottima.



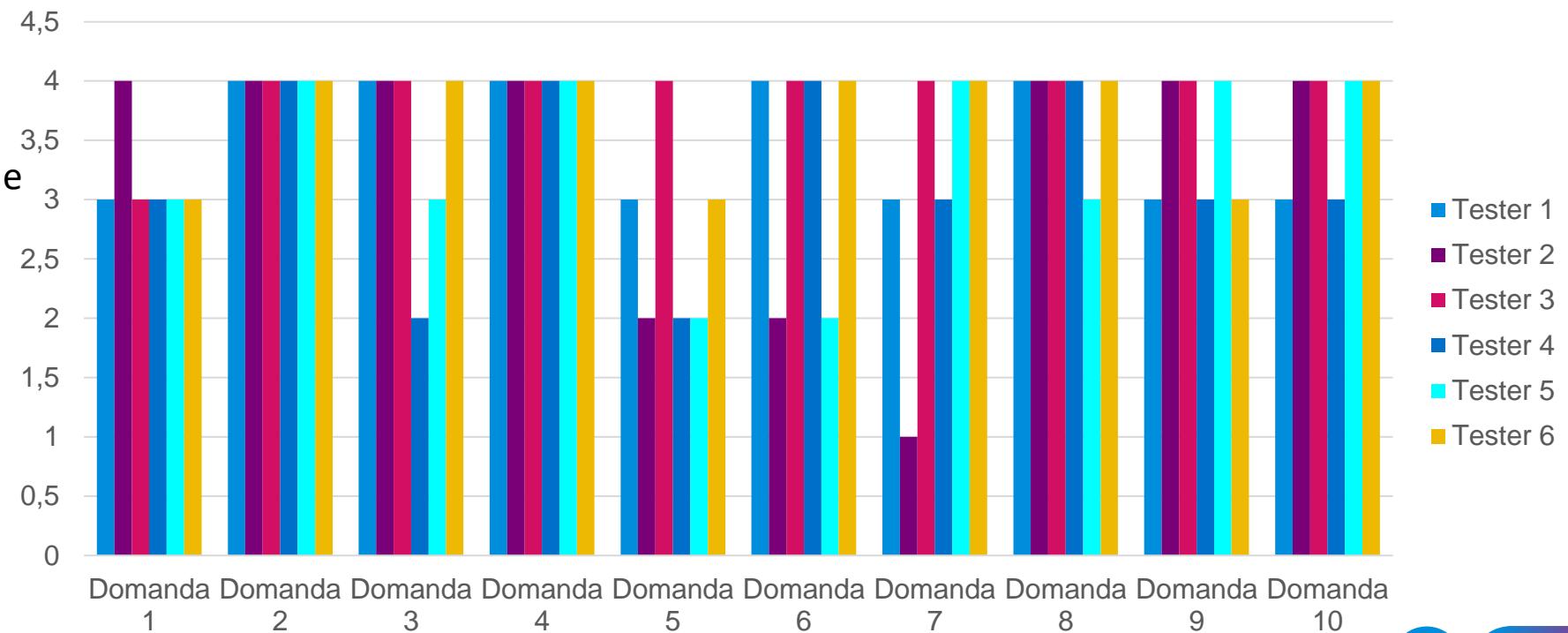
<https://forms.gle/gHFJPicypTEVaLzs9>

RISULTATI TEST SUS

(System Usability Scale)

Qui presentati sono i valori in scala 0-4 delle risposte alle domande del test. È facile notare come per la maggior parte dei punti in osservazione ci avviciniamo ad un punteggio quasi pieno, ad eccezione della domanda 5, «*Ho trovato le varie funzioni di questo sistema ben integrate*», che ha risultati nella media. Tra queste, l'osservazione riguardo un proseguimento della conversazione partendo da una delle domande in evidenza è risultata la più frequente tra quelle poste.

Test SUS



GRAZIE! :)

<https://glihcl.it/>

