

Usability Testing Script

INTRODUZIONE

Ciao! Io sono il facilitatore ed avrò il piacere di guidarti attraverso la sessione di testing di quest'oggi.

Ci tenevo innanzitutto a ringraziarti per la tua disponibilità, questo ci aiuterà molto nell'individuare eventuali errori/cose mancanti per i quali ci impegneremo a risolvere, per rendere l'esperienza utente la più positiva possibile.

Non so se tu sappia già più o meno in cosa consista questa sessione di testing, nel dubbio ti faccio una breve introduzione: in pratica, il prototipo che stiamo sviluppando ha lo scopo di aiutare gli studenti che abbiano voglia di fare una esperienza all'estero per una mobilità internazionale, cercando di fornire tutte le informazioni che lo studente possa aver bisogno (come ben sai, la parte burocratica è importante quanto noiosa e spesso difficile da averci a che fare). Per questo, abbiamo implementato un ChatBot AI allenato con la documentazione che solitamente una persona si annoia a leggere, per permettere una reperibilità delle informazioni più veloce e piacevole, piuttosto che leggere un intero bando.

Ti vorremmo chiedere di comportarti come faresti solitamente quando visiti un nuovo sito web non di tua conoscenza, facendoci sapere ogni tipo di perplessità o dubbio che ti possa sorgere (sono qui apposta per aiutarti d'altronde 😊) e cercare di fare i ragionamenti ad alta voce, così che possiamo capire quale sia il normale flusso di interazione che si instaura tra l'utente e il sito.

Non preoccuparti assolutamente di sbagliare (siamo noi quelli che hanno sbagliato eventualmente) o di ferire i sentimenti del nostro developer, anzi, è un tipo voglioso di imparare dai propri errori e apprezza soprattutto le critiche costruttive, perché in questo modo sa bene in quali aspetti migliorare.

Ultimo ma non per importanza, ti vorremmo chiedere il permesso di registrare questa sessione e di firmare questa liberatoria. Tutto il materiale ottenuto non verrà condiviso al di fuori del nostro team.

DOMANDE PER CONOSCERSI

Tanto per iniziare, ti chiedo di compilare questo modulo anagrafico e di rispondere ad alcune domande, giusto per rompere il ghiaccio e conoscerci.

<https://forms.gle/W6SLmGbweU8TWCvi7>

- Che corso e anno frequenti?
- Ti interessa fare un'esperienza di studio all'estero? Se sì, dove?
- Solitamente per informarti ti leggi i documenti o cerchi di chiedere su internet per ottenere una risposta più concisa?
- A primo impatto, credi che l'idea che abbiamo implementato possa essere utile? (non ci offendiamo tranquillo)

NAVIGAZIONE GENERALE

Ora passiamo alla portata principale: iniziando innanzitutto dalla HomePage, cosa ci dici? Cosa ne pensi delle scelte di design/colori? Quali azioni ritieni si possano fare su questa pagina?

Prova a proseguire in autonomia anche su altre pagine, cliccando i vari pulsanti che ti reindirizzano ad altre sezioni. Questi pulsanti ti sembrano che esprimano chiaramente a cosa servono? Riesci a percepire immediatamente dove e come arrivare alla pagina che ti serve? Se no, cosa ti rende difficile questa comprensione? Per ciascuna pagina, dicci se secondo te, a primo impatto, ci sia qualcosa che faccia proprio male (come *un pugno nell'occhio*) e quindi qualcosa che cambieresti.

LE TASKS

Ora ti chiederò di eseguire alcuni tasks un po' più specifiche, tu comportati anche come faresti solitamente e non sentirti in pressione di non capire qualcosa, io rimango a disposizione per tutto.

Semplice: immagina di dover cercare delle informazioni riguardanti le “**tipologie di supporto economico per studenti Erasmus**”, come ti comporteresti? Evitando di interagire con il bot se possibile.

Intermedio: immagina di non aver trovato la risposta che stavi cercando, prova a porre direttamente la domanda all'assistente virtuale.

Difficile: hai ottenuto la tua risposta, prova a valutarla fornendo feedback/commenti, in modo che altri utenti possano farsi un'idea della veridicità della risposta. Come faresti?

Extra: volendo condividere la tua esperienza Erasmus per contribuire allo sviluppo del bot ed aiutare gli altri utenti, in che modo faresti?

Per ciascuno dei tasks definiti in precedenza, ti vorrei chiedere inoltre di valutare il livello di difficoltà che hai avuto nel svolgerle, tramite il seguente form:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfcU9JYGEEnL1rxWVEIBZPX2bbIfLPvePSOd6H0623IOa4Jrfg/viewform>

CONSIDERAZIONI FINALI

Ed eccoci qua, al termine di questa divertentissima sessione di testing. Per fare un recap finale, ti chiedo di compilare (per l'ultima volta) un questionario per valutare la tua esperienza e di farci le tue considerazioni finali rispondendo a queste brevi domande:

Form al questionario finale: <https://forms.gle/Y3uADhe3wPb1wAJV7>

- 1) Quali funzionalità del prototipo hai trovato particolarmente efficaci o vantaggiose (che ti abbiano reso l'esperienza più piacevole)?
- 2) Ci sono aspetti del prototipo che hai considerato problematici o difficili da utilizzare (meno piacevoli o frustranti)?

3) Ci sono specifiche aree del prototipo che pensi necessitino di un aggiornamento o di un cambiamento significativo?

4) Ti verrebbe in mente di consigliare l'utilizzo di eVia a conoscenti? Se sì/no, per quali aspetti?

Ti ringraziamo di nuovo per la tua disponibilità ed il tuo prezioso aiuto, spero tu abbia avuto una esperienza tanto positiva quanto l'abbiamo avuta noi svolgendo questo progetto 😊 .

Il team Gli HCI