

Presentazione finale – Gli HCI

Consegna 6

Fondamenti di Human-Computer
interaction 2023/2024





GLI HCI

Componenti del gruppo:

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

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.

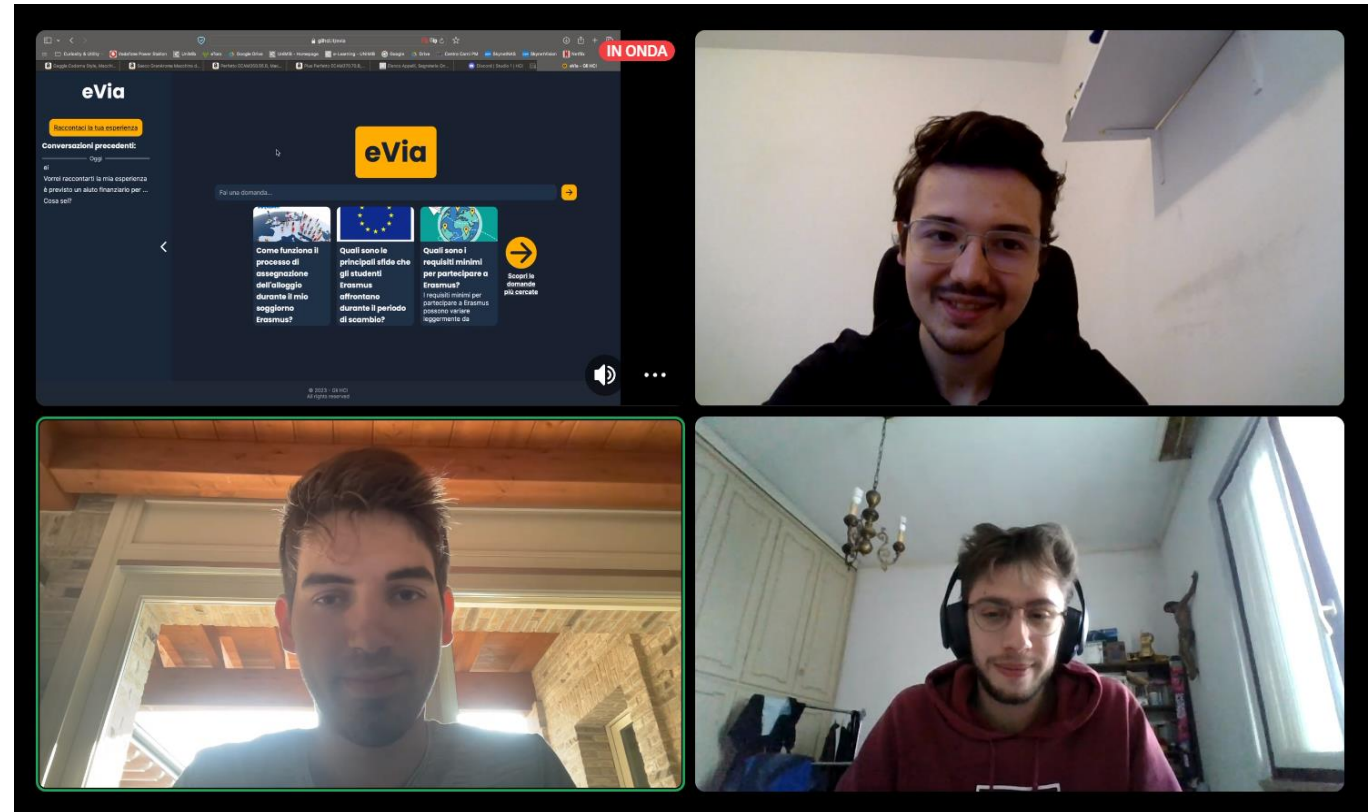
Test di usabilità 1

Nome: Tester 1

Durata test: 30 minuti

Facilitatore: Andrea Gollo

Osservatori: Francesco Martellosio



Test di usabilità 2

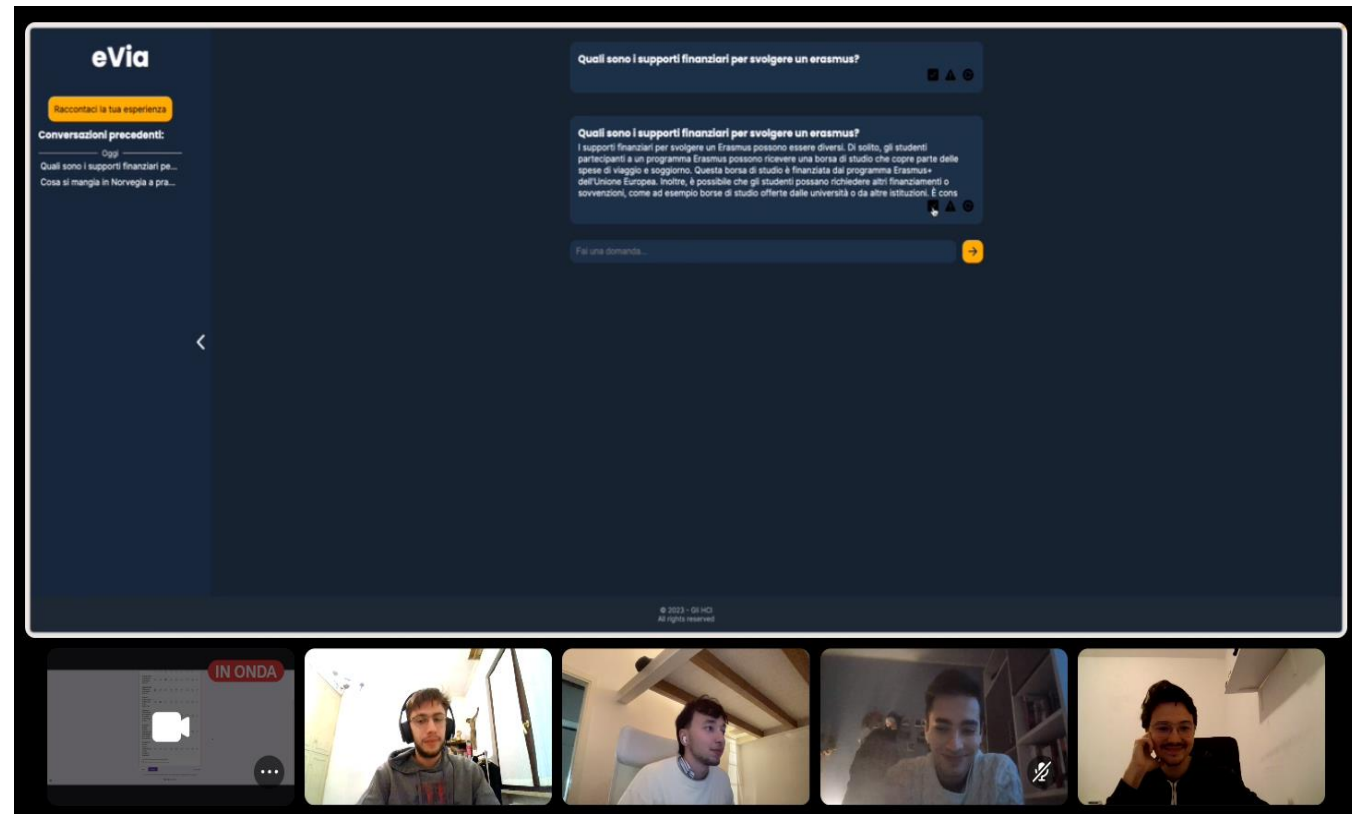
Nome: Tester 2

Durata test: 40 minuti

Facilitatore: Francesco Martellosio

Osservatori:

- Andrea Gollo
- Lorenzo Simone



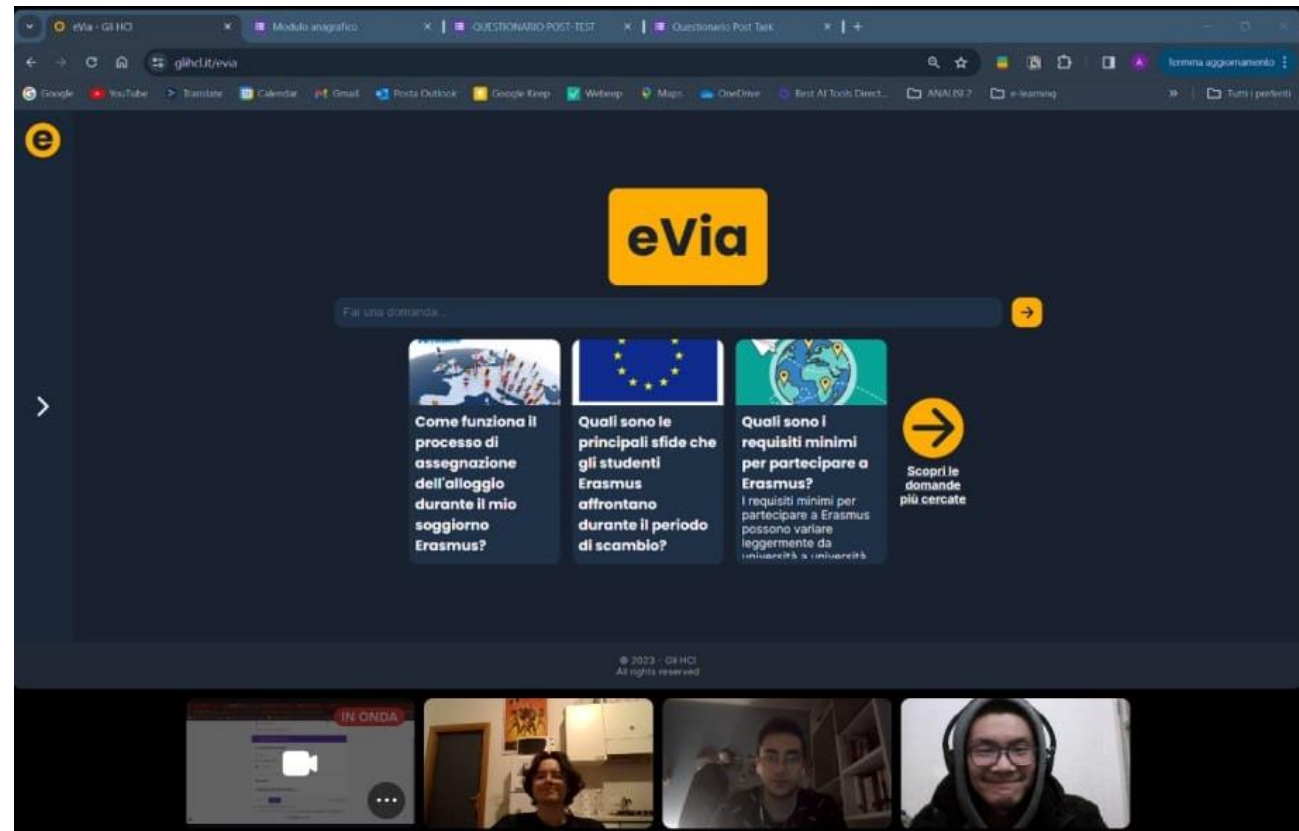
Test di usabilità 3

Nome: Tester 3

Durata test: 40 minuti

Facilitatore: Xuwen Ye

Osservatori: Lorenzo Simone



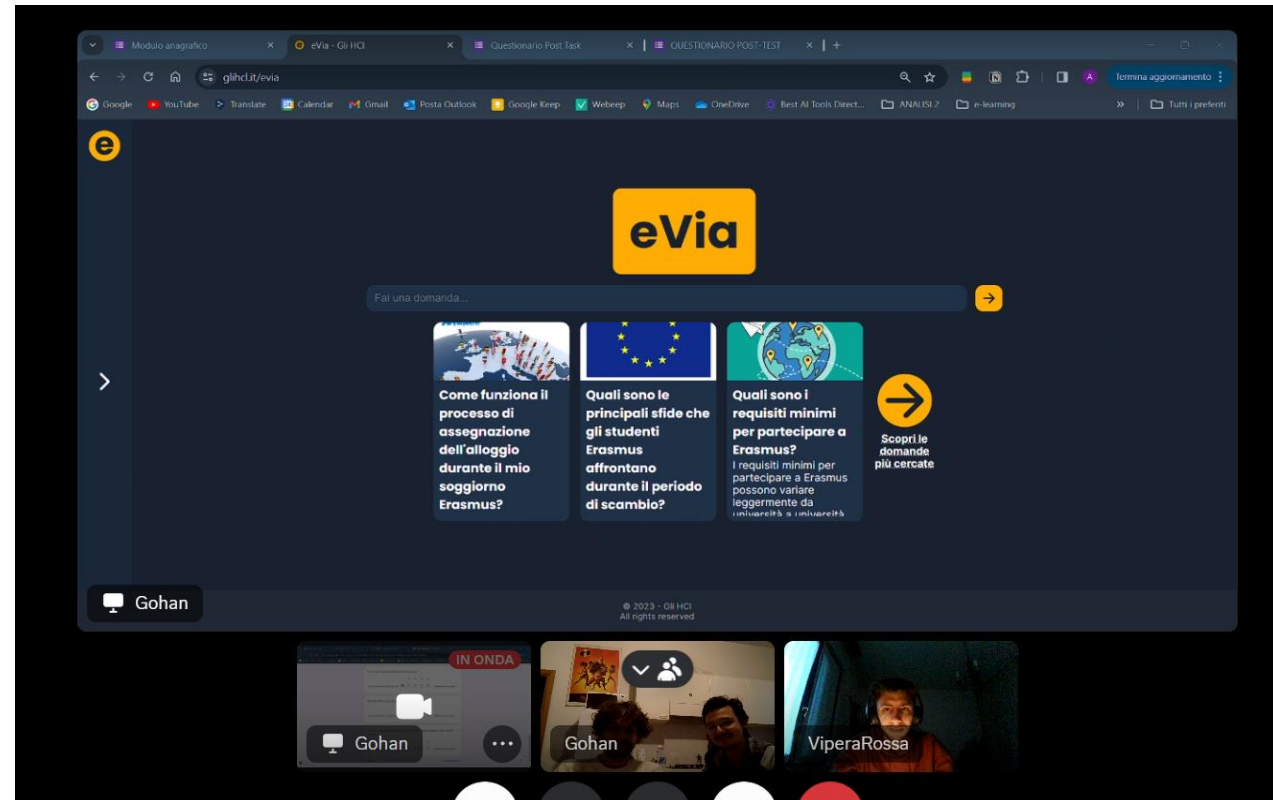
Test di usabilità 4

Nome: Tester 4

Durata test: 30 minuti

Facilitatore: Francesco Martellosio

Osservatori: Andrea Gollo



Test di usabilità 5

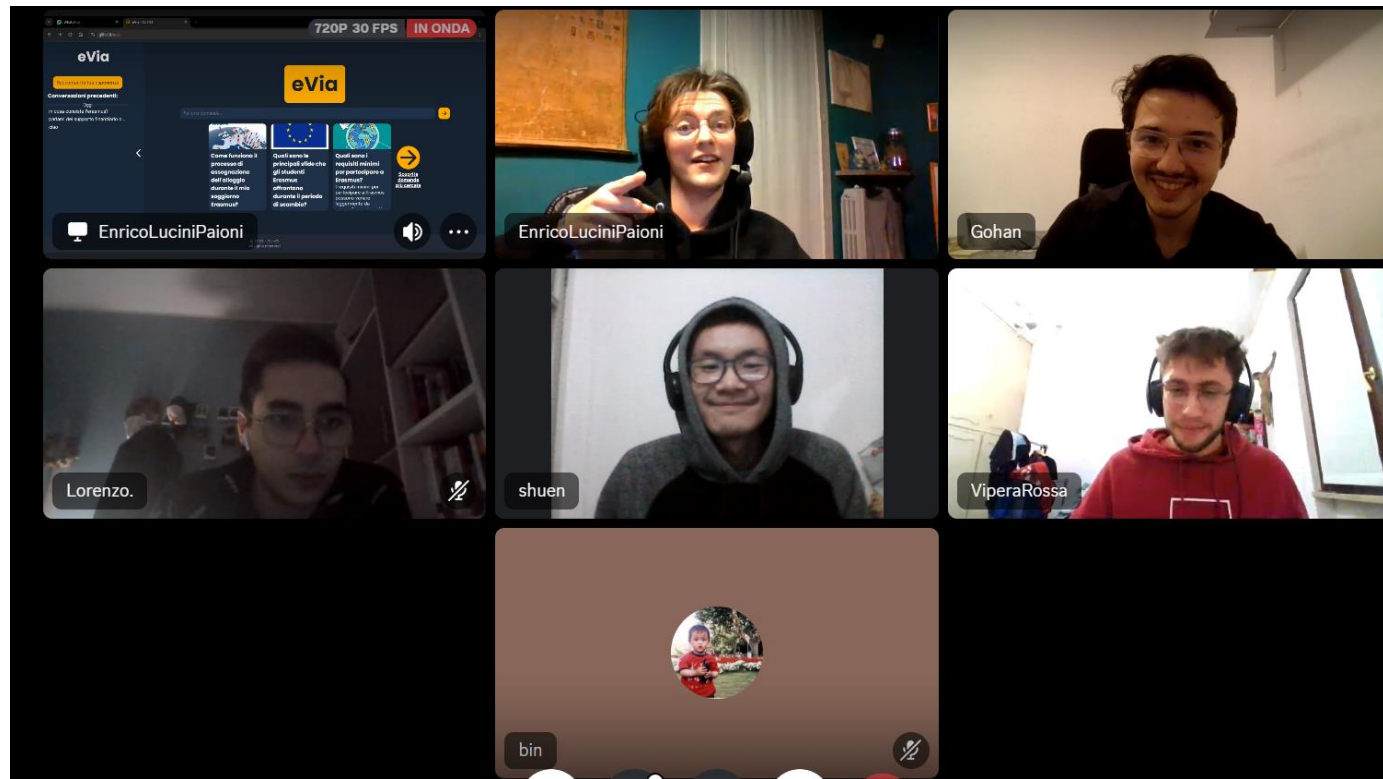
Nome: Tester 5

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



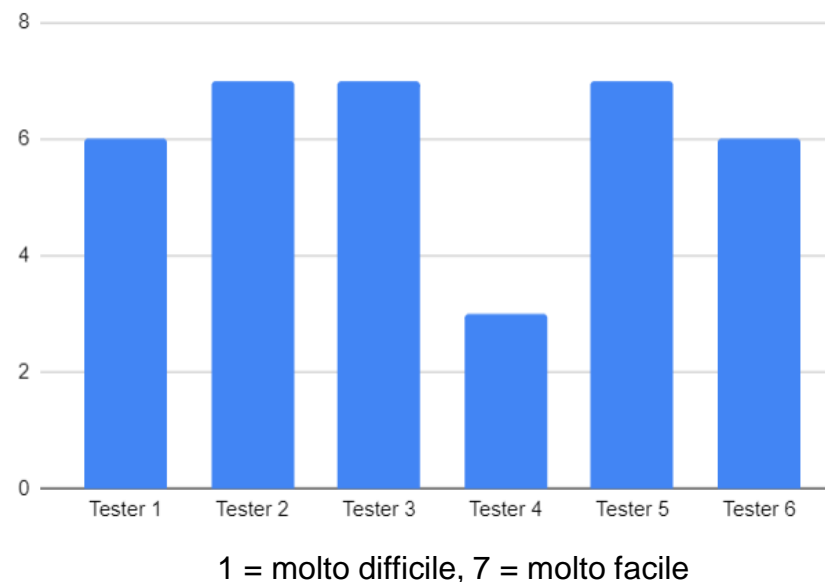
RISULTATI DELLO USER TESTING



Task semplice

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

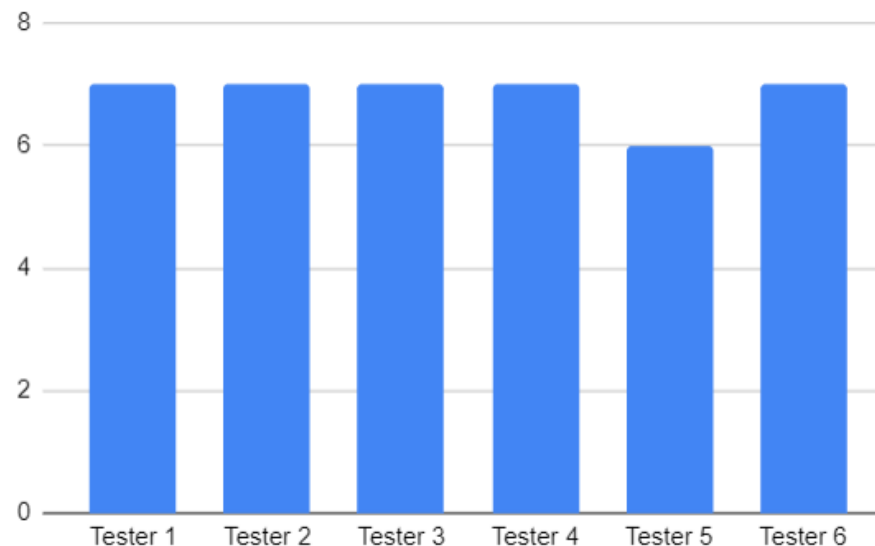
Riscontri ricevuti: La task ha suscitato opinioni piuttosto contrastanti riguardo alla sua effettiva utilità: c'è chi ha trovato la pagina delle FAQ molto utile ed interessante, soprattutto per coloro che cercano informazioni riguardo l'Erasmus per la prima volta, e chi l'ha trovata superflua, in quanto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

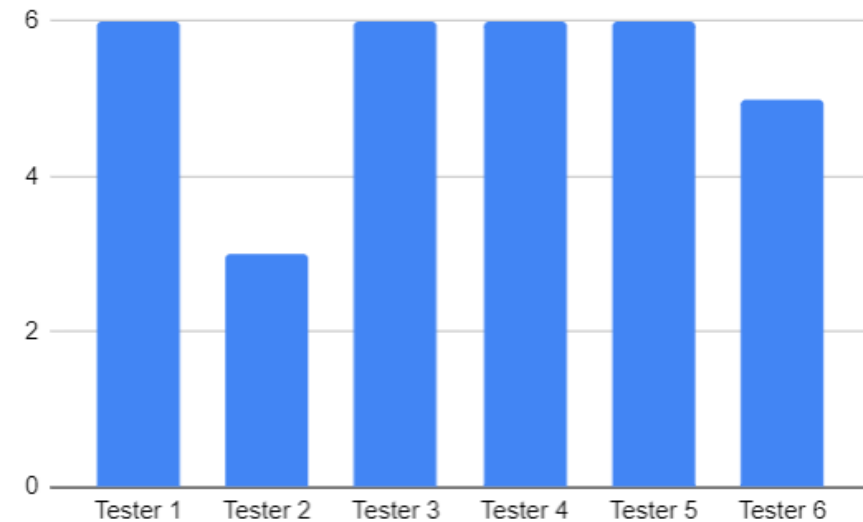


1 = molto difficile, 7 = molto facile

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

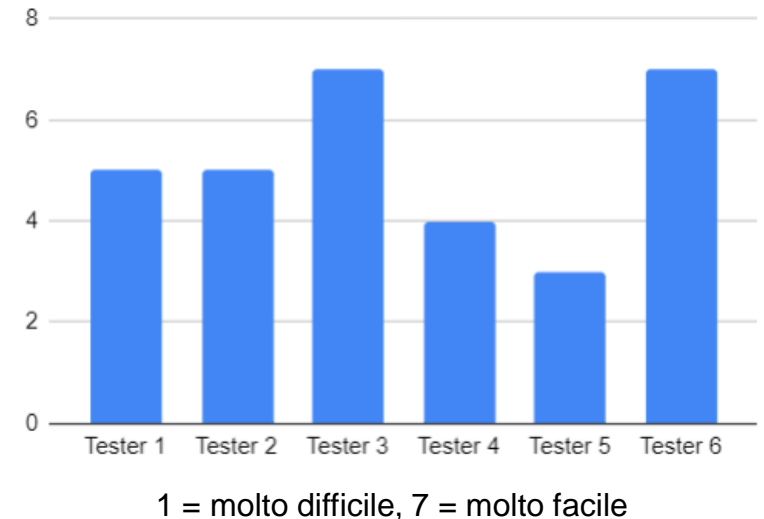
Task extra

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 PROBLEMATICHE

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"



ALTRE 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

ALTRE 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 avvicinano 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

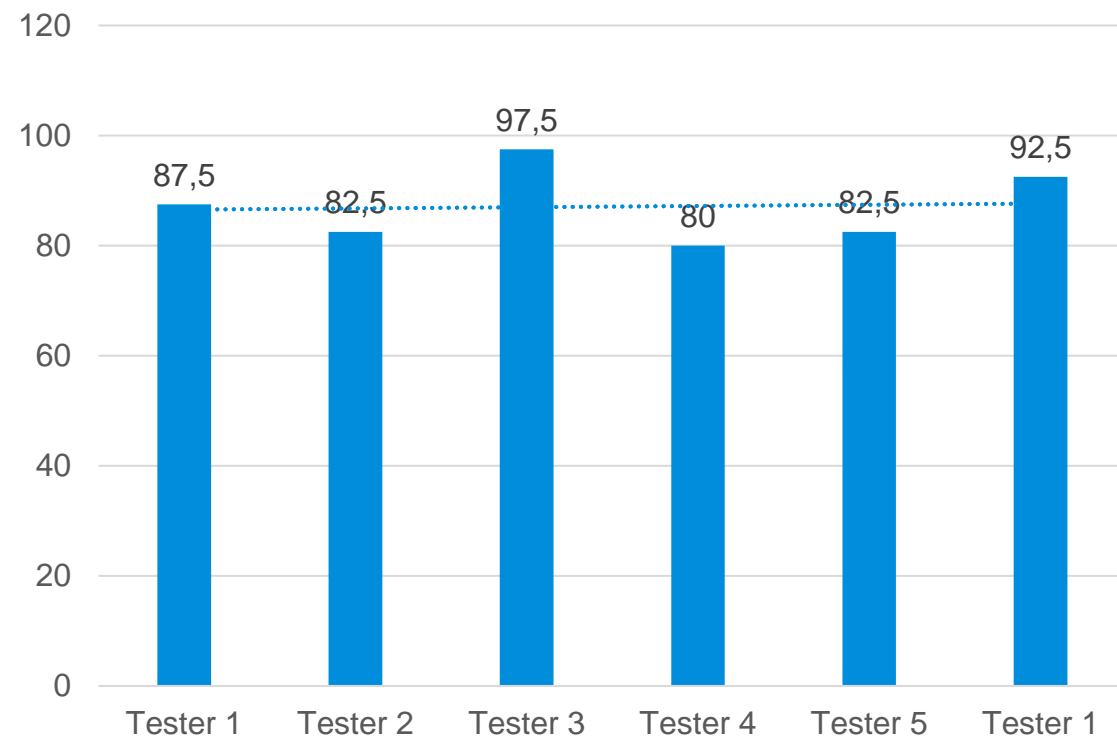


RISULTATI TEST SUS (System Usability Scale)

La tipologia dei test utilizzato 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.

Test SUS



<https://forms.gle/gHFJPicypTEVaLzs9>

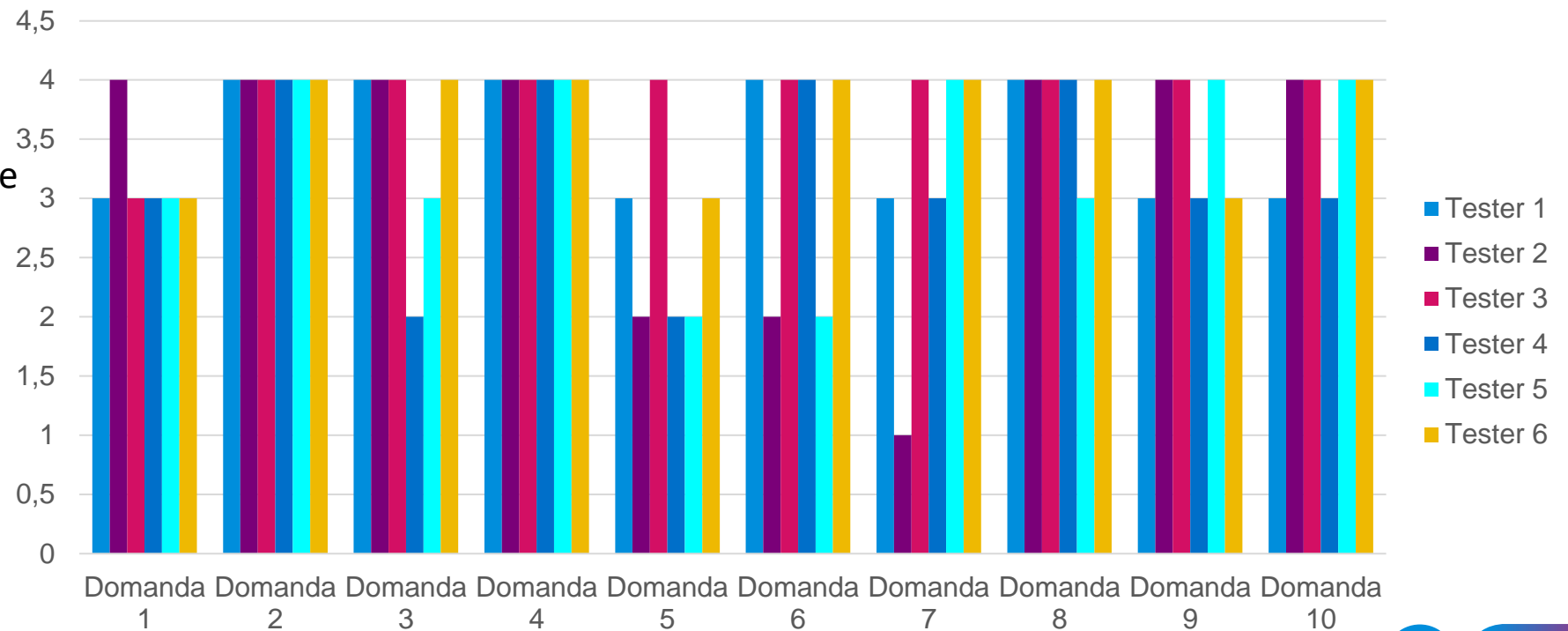
RISULTATI TEST SUS

(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.

Gli HCI - Consegna 6

Test SUS



<https://forms.gle/gHFJPicypTEVaLzs9>

GRAZIE! :)

<https://glihcl.it/>

