

## Utente 1 (I.L. spogliatoio 29/11)

**Soggetto:** uomo; 16 anni; arbitro da meno di 5 anni; studia all'alberghiero; ritiene di avere una confidenza con la tecnologia più che sufficiente; fa una sola partita o al più due a settimana; non ha altri hobby oltre al basket.

**Abitudini:** solitamente riceve le designazioni quando è a scuola o a casa senza una particolare occupazione; le accetta dopo qualche ora (per esempio dopo che è uscito da scuola), ma senza aspettare un momento in particolare; inserisce i risultati entro un'ora dalla fine della partita, mentre invia i referti solo alla sera; trova la procedura tutto sommato comoda.

**Considerazioni:** accede a FipOnline da mobile per l'accettazione (dal momento che è ottimizzato), ma da PC per la pianificazione; complessivamente non è soddisfatto del sistema; non è per niente soddisfatto della pianificazione, ma non saprebbe come migliorarla; solo una volta ha usato FipOnline per motivi "non abituali" ovvero per aggiornare l'anagrafica; non trova troppo scomoda la procedura di rinnovo del tesseramento; quando ha aggiornato l'anagrafica non capiva come procedere per fare la modifica e salvare.

**Suggerimenti:** ritiene che l'organizzazione delle funzioni non sia scomoda; ritiene che sia assolutamente da migliorare l'interfaccia grafica.

## Utente 2 (A.B. bar 30/11)

**Soggetto:** uomo; 24 anni; arbitro da 10 anni; istruttore di minibasket; ritiene di avere una confidenza con la tecnologia nella norma; fa in media 4 partite a settimana e supera la 100 a stagione; non ha hobby particolari oltre al basket.

**Abitudini:** solitamente riceve le designazioni mentre si tiene preparato per l'attività di arbitraggio o studia per i concorsi; le accetta subito; dopo averle accettate le annota su un app per telefono che funziona da to-do-list (copiando il testo dell'SMS) sia da calendario/promemoria con possibilità di notifica; inserisce i risultati in macchina appena uscito dalla palestra e inviare i referti a casa; preferirebbe che la procedura di inserimento risultati e invio dei referti fosse unica, ma la ritiene nemmeno troppo penalizzante.

**Considerazioni:** accede a FipOnline esclusivamente da mobile; si trova molto male specialmente per la mancata ottimizzazione mobile; non si trova per niente a proprio agio con la pianificazione perché ci sono troppi passaggi (soprattutto per il luogo generico); accede al sistema un paio di volte al mese per visualizzare i rapporti arbitrali e per consultare nell'anagrafica la scadenza del certificato medico; il rinnovo del tesseramento lo ritiene imbarazzante per i troppi click da fare, le prime volte non capiva nemmeno come funzionasse; non capisce perché nelle tappe non sia presente una voce per il rimborso SMS/francobollo.

**Suggerimenti:** ritiene che la pianificazione debba avere la stessa importanza dell'accettazione/inserimento risultati; vorrebbe che fosse presente un badge quando viene inserito un nuovo rapporto arbitrale; ritiene di primaria importanza un restyling dell'interfaccia (in particolare la home page); vorrebbe che la pianificazione venisse proposta automaticamente insieme all'accettazione.

**Osservazioni:** non mostra nessuna esitazione in nessuna procedura primaria (la pianificazione richiede uno zoom e un rallentamento nell'inserimento del rimborso SMS/francobollo); non è riuscito ad aggiornare l'anagrafica; riferisce qualche dubbio col rinnovo tesseramento.

## Utente 3 (M.L. telefono 1/12)

**Soggetto:** uomo; 24 anni; arbitro da 10 anni; lavora come cuoco; riesce a navigare su internet senza problemi pur non essendo esperto; quando era regionale faceva 3/4 partite a settimana (più di cento a stagione), adesso 2; non riferisce particolari hobby oltre al basket.

**Abitudini:** solitamente riceve le designazioni quando è a lavoro o in pausa pranzo; le accetta immediatamente; dopo averle accettate le segna sul calendario del telefono e quando torna a casa sul

calendario a muro; inserisce il risultato subito appena finita la partita, mentre l'invio dei referti potrebbe essere posticipato all'arrivo a casa in cui abbia fretta di uscire di palestra.

**Considerazioni:** accede a FipOnline solamente da telefono; riferisce di non trovarsi malissimo complessivamente con fipOnline (7/10), ma a fine intervista ritiene di aver riflettuto su diversi aspetti che hanno cambiato la sua opinione in negativo; la pianificazione la trova troppo elaborata con troppi click e tanti campi da riempire; accede almeno una volta ogni 2 settimane al sistema per controllare i pagamenti, mentre è più difficile per l'anagrafica; riferisce di non aver mai capito nulla riguardo il rinnovo del tesseramento; le prime volte che ha dovuto aggiornare l'anagrafica non trovava i dati o come aggiornarli; non ha mai capito dove trovare lo storico delle partite e la carriera (non ne capisce la logica).

**Suggerimenti:** ritiene che le varie funzioni debbano essere organizzate meglio, magari in base alla frequenza di accesso, e con immagini/illustrazioni/icone; la modifica da apportare assolutamente "ora che mi ci fai pensare" è proprio la priorità delle funzioni; aggiungerebbe una sezione con i link a siti utili (es. per cercare i treni).

**Riflessioni:** non riferisce criticità con accettazioni e inserimento risultati, ma riferisce molte perdite di tempo con lo zoom nella pianificazione; non capisce la logica del rinnovo tesseramento; non trova mai al primo colpo la tab giusta nell'anagrafica.

#### Utente 4 (A.C. Meet 02/12)

**Soggetto:** uomo; 20 anni; arbitro da più di 5; studia storia; si ritiene abbastanza confidente con la tecnologia sebbene non esperto; fa in media 3/4 partite a settimana per un totale di più di 100 a stagione; non ha altri hobby in particolare oltre al basket.

**Abitudini:** solitamente riceve le designazioni mentre sta studiando; non le accetta immediatamente ma comunque subito (entro un'ora) dopo un rapido controllo degli impegni; dopo averle accettate le segna sull'agenda, ma aspetta di averne un po' per segnarle insieme; ritiene la procedura di accettazione comoda perché il sistema mostra subito le designazioni da accettare al login, tuttavia ritiene che possa essere migliorata l'usabilità perché deve i tab si collassano automaticamente dopo ogni accettazione, quindi vanno riaperti; l'inserimento dei risultati e l'invio dei referti preferisce effettuarlo quando torna a casa perché lo trova più comodo fatto al PC; trova abbastanza comodo l'inserimento del risultato, ma scomodo l'invio dei referti perché necessita di controllare quale sia l'ufficio gare di riferimento perché non se li ricorda.

**Considerazioni:** accede a FipOnline quasi esclusivamente da PC; si trova bene con le operazioni di accettazione (sebbene manchino i dettagli in prima vista) e inserimento dei risultati, ma male con tutte le altre, soprattutto per quanto riguarda l'organizzazione delle stesse; ritiene che la procedura di pianificazione non sia troppo scomoda perché c'è poco da inserire (tranne quando bisogna selezionare un luogo generico); non rimpiange nessun aspetto del rimborso cartaceo se non la non necessità di specificare la tratta col collega; accede a FipOnline una volta al giorno per controllare lo stato dei pagamenti e la lista delle partite future; riguardo alle pianificazioni non ha mai capito se è necessario inserire le tappe "nulle".

**Suggerimenti:** ritiene che l'accettazione e inserimento dei risultati siano ben fatte, ma tutte le altre operazioni richiedono una riorganizzazione in categorie (in particolare raggruppare le operazioni affini, come pagamenti e pianificazioni); l'intervento più importante è proprio la riorganizzazione; una nuova funzione potrebbe essere l'invio dei referti.

**Riflessioni:** non nota nessuna esitazione nell'accettare una partita e nell'inserimento di un risultato, mentre ne riferisce alcune durante la pianificazione.

#### Utente 5 (P.M. spogliatoio 05/12)

**Soggetto:** donna; 52 anni; UDC da 25 anni; impiegata; alta confidenza con la tecnologia; fa 1/2 partite a settimana; passione della beneficenza.

**Abitudini:** riceve le designazioni mentre è a lavoro; aspetta la sera per accettarle; le accetta e basta, sebbene a volte capiti che le salva sul calendario condiviso col marito.

**Considerazioni:** accede a FipOnline esclusivamente da telefono; si trova decisamente male nel complesso; per quanto riguarda la pianificazione ci sono troppi passaggi da fare; accede per controllare i pagamenti ogni 2/3 mesi; il rinnovo del tesseramento non è per niente intuitivo, per prime volte non capiva come farlo e se aveva completato, le volte successive comunque malino perché dopo un anno non si ricorda; oltre al tesseramento è capitato di resettare la password e la trova una procedura terribile perché arriva una mail sospetta con una password e senza istruzioni; non ha mai capito se inserire le tappe senza rimborso.

**Suggerimenti:** le funzioni dovrebbero essere raggruppate per procedura; il primo intervento da operare è l'ottimizzazione per mobile.

**Osservazioni:** sperimenta rallentamenti durante la pianificazione per via della non ottimizzazione; nessuna criticità nell'aggiornamento dell'anagrafica; nessuna esitazione nell'accettazione.

### Utente 6 (T.C. spogliatoio 05/12)

**Soggetto:** uomo; 18 anni; UDC da poco, precedentemente arbitro; studia all'alberghiero; buona confidenza con la tecnologia; in media fa 3 partite a settimana.

**Abitudini:** solitamente riceve le designazioni mentre sta studiando; le accetta subito, ma aspetta qualche minuto per assicurarsi che non ne arrivino altre ed eventualmente accettarle insieme; le accetta e le segna sul calendario del telefono.

**Considerazioni:** accede a FipOnline esclusivamente dal telefono; si trova abbastanza bene; si trova tutto sommato bene con la pianificazione anche se ritiene che sia inutile inserire sia andata che ritorno; accede una volta al mese per controllare lo stato dei rimborsi; ritiene il tesseramento tutto sommato fattibile, ma macchinoso, vorrebbe un badge quando apre il periodo del tesseramento; non capisce perché siano presenti le voci dei rapporti arbitrali nel menù anche per gli UDC.

**Suggerimenti:** ritiene che andrebbe data una priorità per frequenza di accesso alle operazioni; vorrebbe assolutamente l'ottimizzazione per mobile; vorrebbe che venisse introdotta la possibilità di comunicare le indisponibilità direttamente dal sistema.

**Riflessioni:** non riferisce nessuna esitazione nell'accettazione delle partite; riferisce poche esitazioni nella pianificazione e rinnovo tesseramento; riferisce molti dubbi riguardo all'anagrafica (in particolare organizzazione delle informazioni nella schermata).

### Utente 7 (E.M. spogliatoio 05/12)

**Soggetto:** uomo; 46 anni; arbitro da più di 25 anni; lavora a supermercato; non ha una confidenza eccessiva con l'informatica, ma riesce a gestire le necessità quotidiane; fa 4/5 partite a settimana, per più di 100 a stagione.

**Abitudini:** riceve le designazioni in momenti diversi della giornata e non ha abitudini particolari riguardo al momento di accettazione; quando le accetta le segna su un foglietto ed effettua subito la pianificazione.

**Considerazioni:** accede a FipOnline esclusivamente da telefono; non trova il sistema né efficiente né veloce, ma si adatta senza problemi; nella pianificazione ritiene ci siano degli aspetti da migliorare, ma non tutto sommato si trova bene; accede una volta al mese per controllare i pagamenti; il rinnovo del tesseramento lo trova machiavellico perché ci sono troppe procedure sconnesse tra loro; è capitato che non sia riuscito a fare il tesseramento al primo tentativo.

**Suggerimenti:** ritiene che non sia necessario riorganizzare le funzioni perché fondamentalmente sono poche; è talmente abituato all'attuale sistema che non cambierebbe niente.

**Riflessioni:** non riferisce nessuna esitazione in inserimento dei risultati e accettazione partite; riferisce piccole perdite di tempo in pianificazione; riferisce diverse criticità nel tesseramento perché poco intuitivo.

## Utente 8 (A.M. spogliatoio 06/12)

**Soggetto:** uomo; 50 anni; arbitro da più di 25 anni; lavora come coordinatore in un centro per malati; bassa confidenza con la tecnologia, autodidatta; fa 5-6 partite a settimana.

**Abitudini:** solitamente riceve le designazioni mentre è a lavoro; le accetta subito (anche perché le concorda preventivamente); le accetta e poi le segna sull'agenda; trova comodo l'inserimento dei risultati ma per niente comodo l'invio dei referti perché secondo lui la federazione dovrebbe fornire gli strumenti necessari.

**Considerazioni:** accede a FipOnline principalmente da telefono, solo sporadicamente da PC; ritiene che potrebbe essere fatto meglio, ma tutto sommato non crea troppi problemi; non trova per niente comoda la procedura di pianificazione soprattutto per l'inserimento di tutte le voci non abituali (gettoni extra, rimborsi extra, etc.) che dovrebbero poter essere inserite senza difficoltà o soluzioni "toppa"; accede 2/3 volte al mese per controllare lo stato dei rimborsi; non è male il rinnovo del tesseramento; a volte gli capita di andare per tentativi quando deve fare certe operazioni.

**Suggerimenti:** ritiene che debbano essere messe in primo piano le funzioni abituali, in particolare le ordinerebbe per procedura (es. la pianificazione dovrebbe seguire l'accettazione ma senza essere obbligatoria); cambierebbe principalmente l'aspetto grafico; aggiungerebbe la possibilità di inserire i referti senza app esterna.

**Riflessioni:** non riferisce alcuna esitazione nell'inserimento dei risultati e nell'accettazione; riferisce alcuni intoppi nella pianificazione; il rinnovo del tesseramento non è particolarmente problematico sebbene di anno in anno non si ricordi la procedura.

## Utente 19 (L.C. telefono 22/12)

**Soggetto:** uomo; 25 anni; arbitro da quasi 10 anni; studia informatica; elevata confidenza con la tecnologia; fa 4/5 partite in media a settimana, più di 100 a stagione.

**Abitudini:** solitamente riceve le designazioni mentre è a lezione o sta studiando; aspetta ad accettarle quando è a casa e in un momento libero; le annota sul calendario del telefono, sull'agenda e infine le accetta, ultimamente le pianifica anche direttamente; trova la procedura comoda, anche se vorrebbe la pianificazione immediata; inserisce i risultati e invia i referti quando arriva a casa; inserisce il risultato, poi invia il referto e infine li invia controllando quale è l'ufficio gare di riferimento.

**Considerazioni:** accede a FipOnline da PC per pianificare e controllare pagamenti, da telefono per inserire i risultati, mentre per accettare dipende; si trova abbastanza male col sistema perché deve scegliere il dispositivo in base all'operazione da fare per via della non ottimizzazione per mobile e ritiene che non sia user-friendly anche quando vorrebbe esserlo (i.e. accettazione), inoltre spesso vengono complicate anche le procedure semplici; per la pianificazione ci sono troppi click da fare, alcuni dei quali potrebbero essere automatizzati (o addirittura non richiedere proprio l'intervento dell'utente); accede almeno una volta a settimana per controllare i pagamenti (o anche solo eventuali correzioni); il rinnovo del tesseramento richiede troppi passaggi anche doppi e non è chiaro cosa succeda dopo ogni click; la prima volta che ha aggiornato l'anagrafica non capiva come si facesse; non capisce se è obbligatorio mettere le tappe "nulle".

**Suggerimenti:** ritiene che dovrebbe essere data la possibilità di spostarsi direttamente alla sezione voluta; ritiene comodo avere le designazioni in primo piano appena fatto l'accesso, ma non è detto che voglia accettarle; allo stesso modo pianificazione e rimborsi vanno cercati; migliorerebbe in primis l'esperienza utente (sia mobile, ma anche PC) e la grafica; aggiungerebbe l'upload dei referti.

**Riflessioni:** non mostra esitazioni nell'accettare una partita; mostra piccole esitazioni al rinnovo del tesseramento e all'aggiornamento dell'anagrafica; non mostra rallentamenti nell'inserimento dei risultati, ma riferisce che a volte l'ottimizzazione mobile non è adeguata; procede abbastanza a rilento nella pianificazione perché non ricorda a memoria ogni dettaglio (posizione delle voci, etc.).

## Utente 10 (M.P. telefono 24/12)

**Soggetto:** uomo; 24 anni; arbitro da quasi 10 anni; lavora come fisioterapista; ha una confidenza sufficiente con la tecnologia; fa in media 3 partite a settimana, circa 100 a stagione.

**Abitudini:** non riceve le designazioni in un momento particolare della giornata; le accetta la sera da PC; prima di accettarle verifica l'agenda; trova la procedura per l'accettazione tutto sommato comoda; inserisce i risultati e invia i referti quando torna a casa, la sera o la mattina successiva; trova che l'inserimento dei risultati sia agevole, mentre l'invio dei referti no.

**Considerazioni:** accede a FipOnline solo da PC; non si trova troppo male con il sistema attuale, soprattutto per inserimento risultati e accettazione partite, le altre operazioni malino; la pianificazione non è male ma va aggiustato qualcosa; accede 3 volte a settimana per controllare i rimborsi e la lista delle partite a venire; trova il rinnovo del tesseramento comodo e intuitivo; non capisce perché non sia possibile modificare una pianificazione.

**Suggerimenti:** ritiene che sia necessario dare priorità alle operazioni per procedura; cambierebbe immediatamente l'obbligo di cambio password ogni 3 mesi; aggiungerebbe la possibilità di inviare i referti.

**Riflessioni:** non riferisce esitazioni in nessuna operazione, se non nell'aggiornamento dell'anagrafica le prime volte (per cui sono stati necessari più tentativi).

## Utente 11 (G.R. telefono 28/12)

**Soggetto:** uomo; 23 anni; arbitro da quasi 10 anni; studia ingegneria informatica; ha una buona confidenza con la tecnologia; fa in media 4 partite a settimana, più di 100 a stagione.

**Abitudini:** solitamente riceve le designazioni mentre studia; le accetta quasi sempre subito; dopo averle accettate le segna sul calendario e poi successivamente anche su dei fogli dove tiene i conti; fa la pianificazione qualche giorno prima della partita; trova la procedura di accettazione non troppo comoda; inserisce i risultati e invia i referti dopo esser tornato a casa ed essersi sistemato; trova la procedura di inserimento dei risultati abbastanza comoda, mentre l'invio dei referti non troppo.

**Considerazioni:** accede a FipOnline quasi esclusivamente da PC per la mancata ottimizzazione mobile; in generale si trova così così con il sistema attuale (6/10); si trova abbastanza male con la pianificazione perché vorrebbe che in certi casi sia possibile selezionare un percorso alternativo (es. orari di traffico intenso); accede una volta al giorno per controllare lo stato dei rimborsi e fare un recap delle partite; non ricorda bene il rinnovo de tesseramento, ma non gli sembra fosse troppo difficoltoso.

**Suggerimenti:** Ritiene che sarebbe utile una pagina principale con la lista delle partite e TUTTE le loro informazioni; un ordinamento delle funzioni per frequenza di accesso sarebbe migliore perché per procedura sarebbe limitante in alcuni casi; ritiene che la priorità alle funzioni deve essere prioritaria; vorrebbe venissero aggiunte delle mappe per scegliere il percorso.

**Riflessioni:** non riferisce criticità in nessuna operazione, se non nell'inserire un percorso alternativo nella pianificazione.