



Usability & UX Testing

Loris Parente UX Researcher

METODOLOGIA

- Test moderato di usabilità da remoto
 - ✓ Gli utenti sono stati contattati tramite la piattaforma Skype ed è stato fornito loro il link contenente il prototipo in test
 - ✓ La moderazione è avvenuta grazie alla condivisione dello schermo dello smartphone dell'utente
- Target:
 - ✓ 6 utenti, 3 maschi e 3 femmine
 - ✓ Fascia di età compresa tra i 20 e i 30 anni
 - ✓ Non esperti in sviluppo di app, UX e UI
 - ✓ Clienti di piattaforme di streaming (Netflix, Prime Video, ...)
- Mobile devices
 - ✓ Sono stati usati gli smartphone privati degli utenti
 - ✓ Sistema operativo: Android e IOS

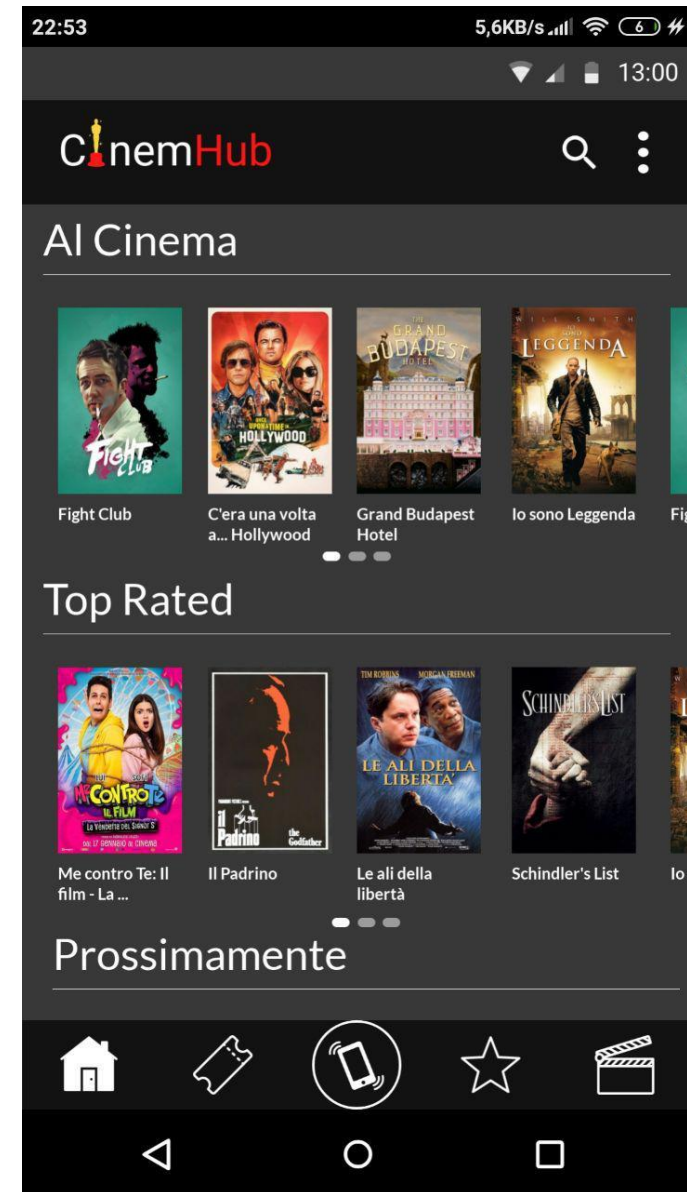
FOCUS E OBIETTIVI

FOCUS: Prototipo App CineHub

DEVICE: Smartphone

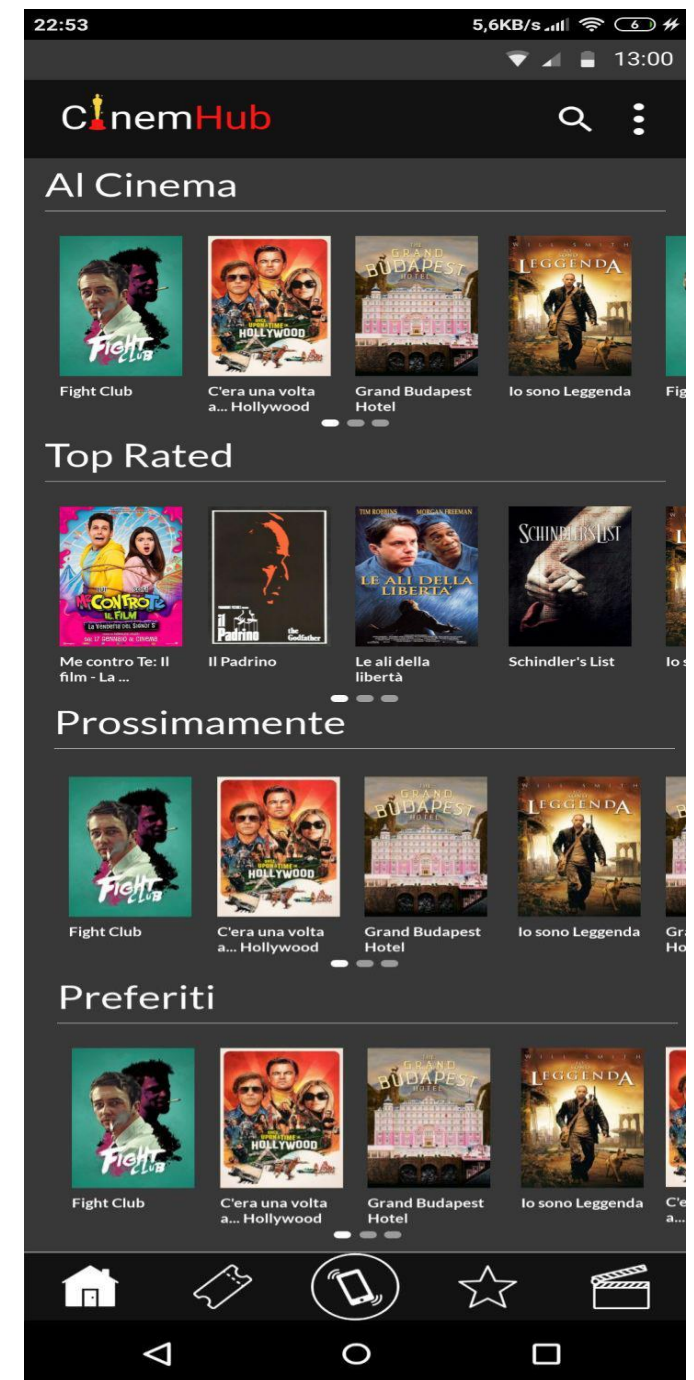
OBIETTIVI:

- Analizzare l'architettura del prototipo
- Esplorare le aspettative circa la struttura della Home page con particolare attenzione ai seguenti elementi:
 - ✓ Tab bar
 - ✓ Search element
 - ✓ Impostazioni
 - ✓ Shake function
- Analizzare l'efficacia comunicativa del logo «CinemaHub»
- Testare l'efficacia del labeling
- Testare la piacevolezza di navigazione e l'orientamento all'interno del prototipo



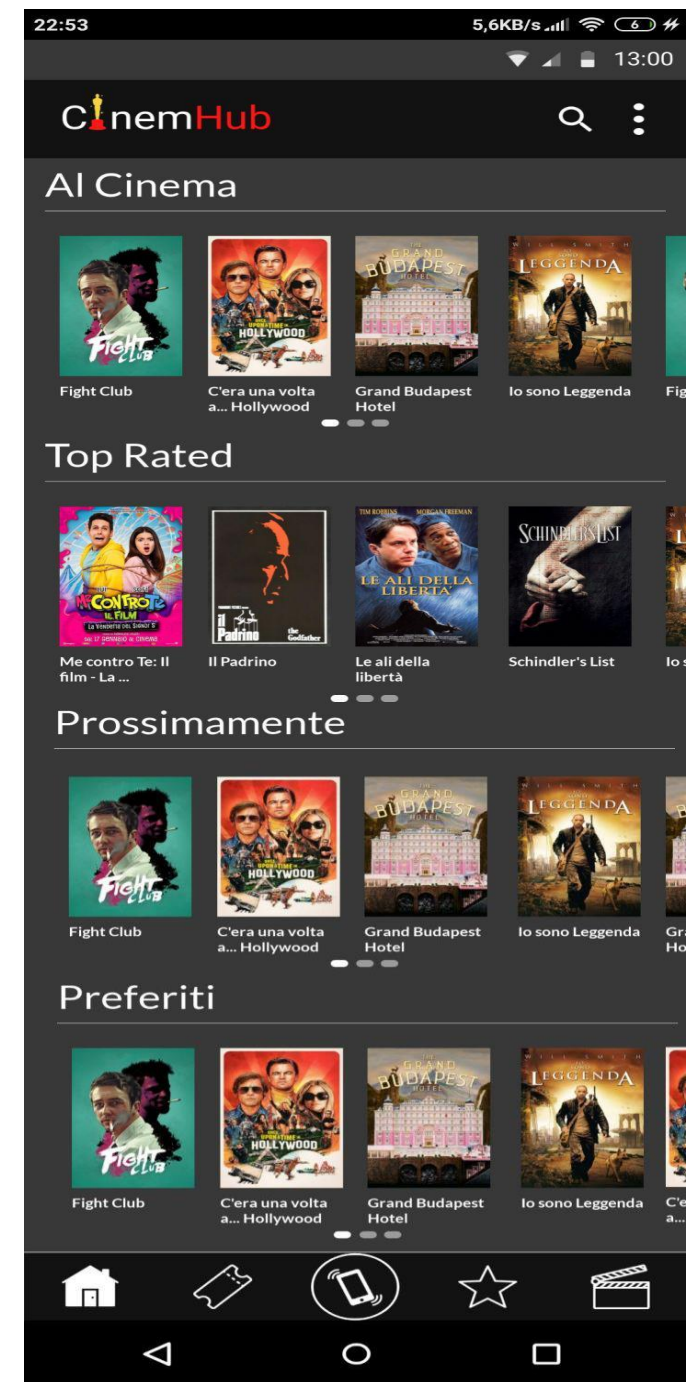
HOME PAGE (1)

- L'HP del prototipo si compone delle sezioni principali attraverso le quali vengono categorizzati i film:
 - Al cinema
 - Top Rated
 - Prossimamente
 - Preferiti
- Le aspettative e il comportamento degli utenti suggeriscono i seguenti problemi:
 - I titoli delle varie sezioni non vengono concepite come CTA. La loro funzione è infatti quella di portare l'utente su altre pagine del prototipo
 - La label «Top Rated» non viene compresa da tutti
 - La label «Preferiti» non riesce a veicolare l'informazione di una sezione dedicata ai film che l'utente dovrebbe aggiungere come suoi preferiti
 - Slider orizzontale non particolarmente apprezzato a livello grafico



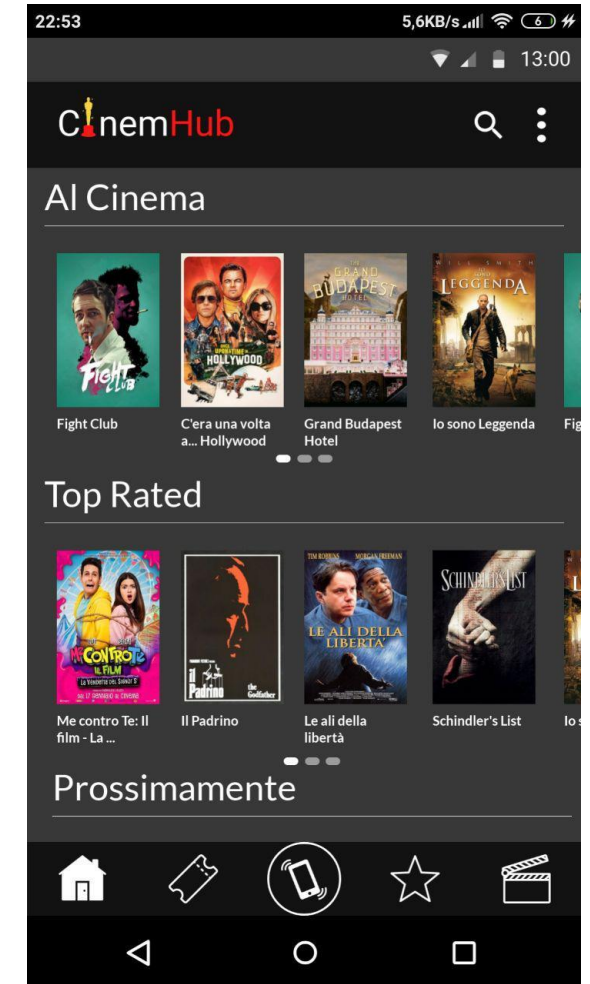
HOME PAGE (2)

- Per quanto riguarda il logo «CinemHub», gli utenti hanno apprezzato l'elemento iconico della statuetta del premio oscar suggerendo qualche modifica al nome. Tra queste, spicca la modifica in «CinemaHub».
- Risultano molto chiare le icone del search e delle impostazioni posizionate all'altezza del logo. In particolare, i tre puntini vengono associati alle impostazioni da quasi tutti gli utenti. Alcuni, invece, si aspettano l'apertura di un menu a tendina.



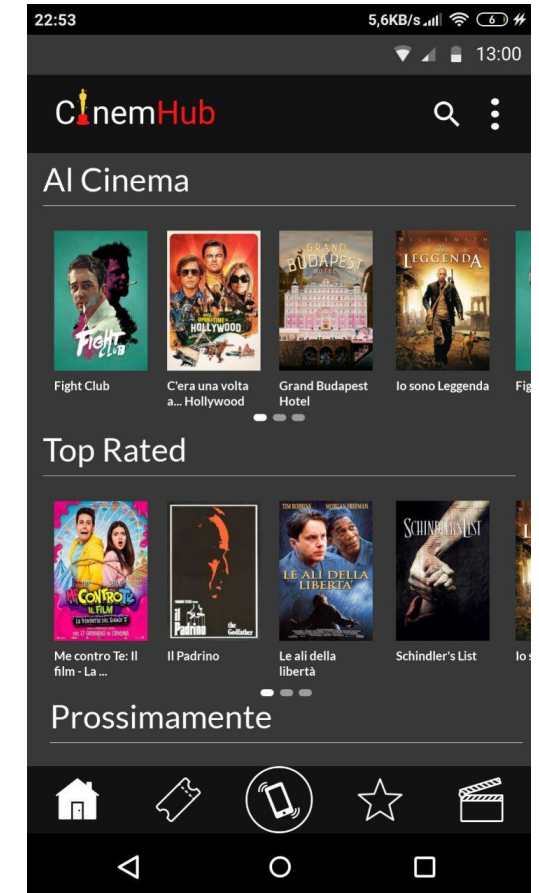
TAB BAR

- La Tab bar rappresenta l'elemento di riferimento per l'orientamento all'interno del prototipo. Si compone, infatti, di 5 elementi che permettono di raggiungere le altre pagine del prototipo.
- Le aspettative degli utenti sulla funzionalità delle icone mostra l'inadeguatezza di alcune icone:
 - L'icona del ticket (seconda icona a partire da sinistra) e l'icona del ciak (quinta e ultima icona) non aiutano gli utenti a capire su quale pagina atterreranno una volta cliccate
 - L'icona della HP (prima) e la stella (quarta) vengono comprese
 - Per quanto riguarda l'icona centrale (terza) la metà degli utenti ipotizza correttamente una qualche funzione legata al movimento dello smartphone. Quasi tutti gli utenti, invece, sono concordi nell'eliminare il cerchio che fa da contorno a questa icona



TAB BAR

- Gli utenti non ricollegano le pagine esplorate attraverso la tab bar a quelle esplorate cliccando su i titoli delle varie sezioni in HP. In altre parole, quando gli utenti cliccano sulla sezione «Al cinema» in HP non notano spontaneamente di trovarsi sulla stessa pagina che si aprirebbe al click del ticket nella tab bar.
- Emerge la necessità di modificare questo doppio accesso alle pagine del prototipo in quanto fonte di confusione.
- Risulta, invece, chiaro il feedback dato dall'interfaccia al momento del click di un'icona della tab bar (riempimento in bianco)



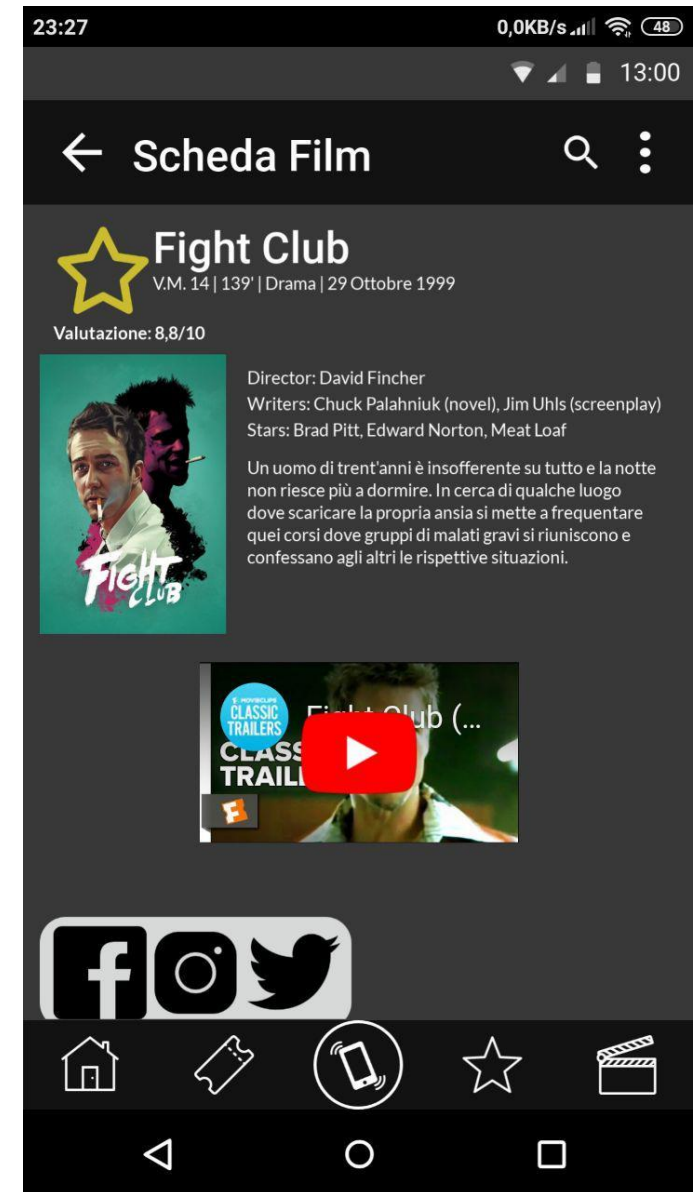
SHAKE

- Le aspettative riguardo questa sezione del prototipo non sono tutte conformi così come detto precedentemente. In particolare, le linee curve, che dovrebbero invitare a muovere lo smartphone, vengono spesso confuse con il simbolo del wifi o il simbolo di una modalità di pagamento virtuale.
- Una volta compresa la funzione dello Shake, viene apprezzata da quasi tutti gli utenti. Un solo utente, infatti, preferirebbe non shakerare lo smartphone per ottenere il suggerimento di un film da guardare.
- Gli utenti suggeriscono, inoltre, di inserire la label «Shake!», già presente nel titolo, all'interno della pagina per renderla più accattivante.



SCHEDA FILM

- La stella, pensata come CTA per aggiungere il film alla sezione preferiti, non risulta particolarmente efficace.
- Gli utenti suggeriscono un restyling della pagina di dettaglio Scheda Film:
 - Dare più salienza al titolo, isolandolo dalla stella e dalle altre informazioni (minutaggio, genere, anno)
 - Cambiare la posizione della cta Aggiungi ai preferiti (la stella) e cambiare lo stile in modo tale da risultare più immediata l'azione sulla cta
 - Dare più risalto alla locandina, aumentandone la dimensione
 - Spostare la valutazione sotto la locandina
 - Spostare la trama sotto il trailer



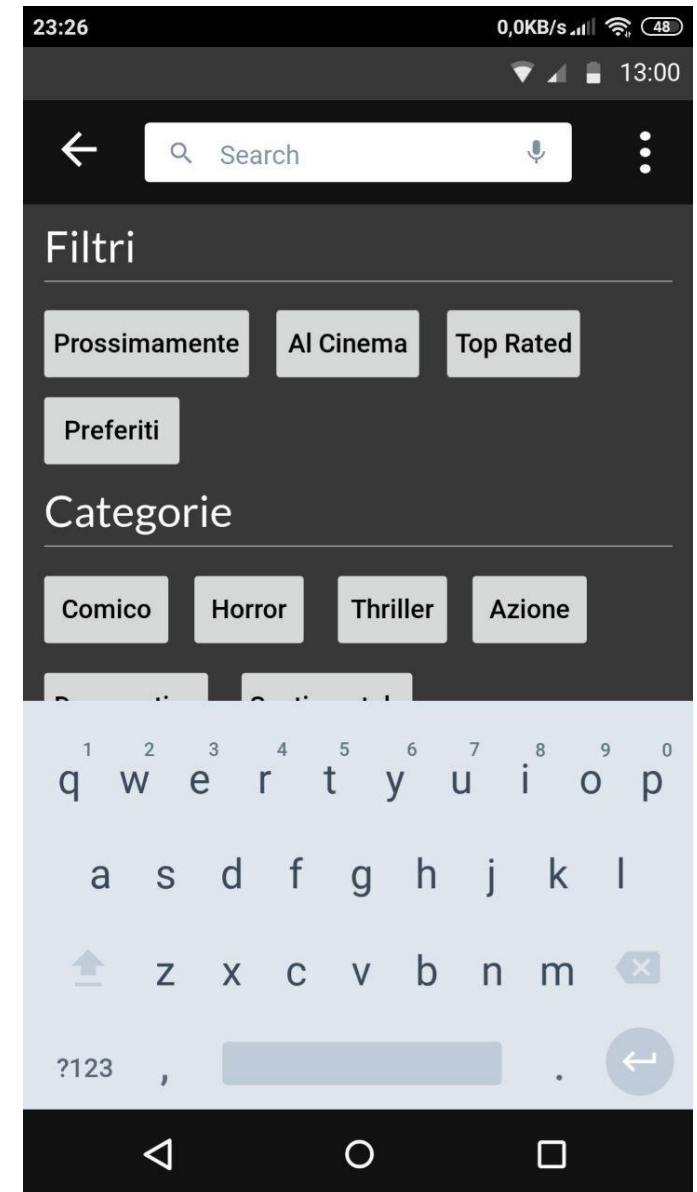
SCHEDA ATTORE

- Anche in questa sezione, gli utenti suggeriscono un restyling della pagina:
 - Esplodere le informazioni presenti alla destra dell'immagine e migliorare il font e la dimensione delle parole
 - Migliorare il font e la dimensione della biografia
 - Rendere meno confusionaria la filmografia



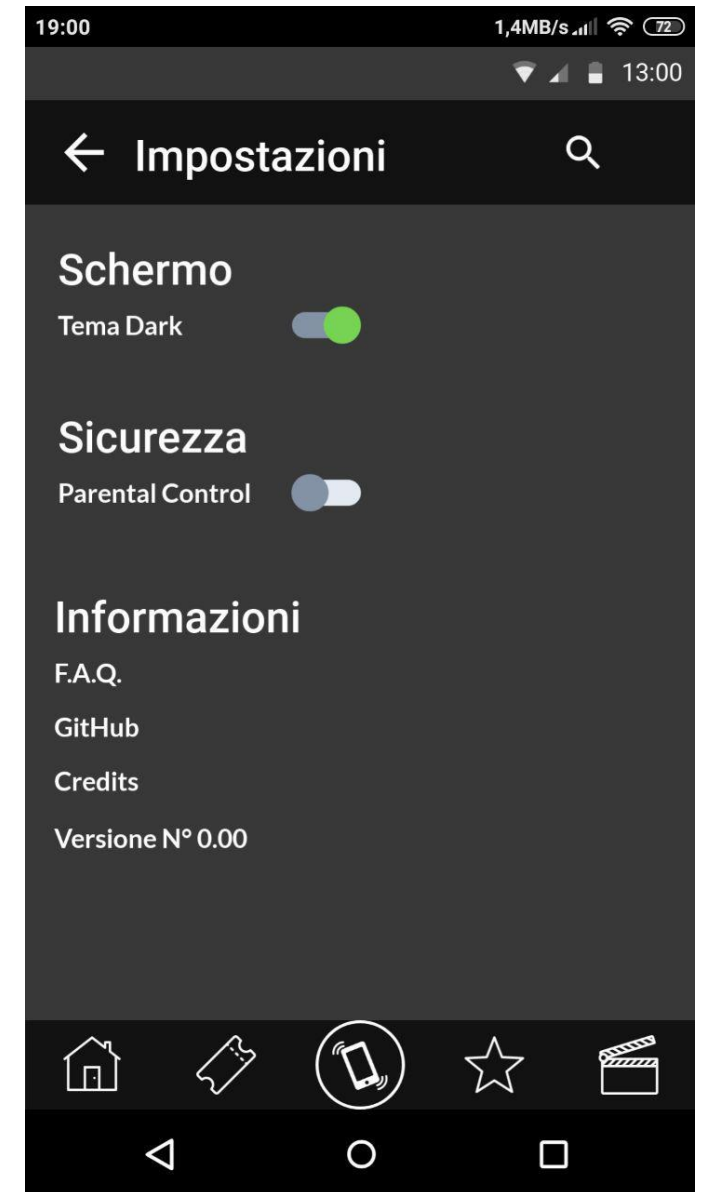
SEARCH BAR

- La search bar viene usata da tutti gli utenti per ricercare il titolo specifico di un film o di un attore all'interno dell'app.
- Emerge la necessità di dividere il risultato della ricerca in due sezioni: una riguardante la sezione film e una riguardante la sezione persone.
- Risultano problematici i filtri e le categorie:
 - Gli utenti mostrano difficoltà nell'utilizzo dell'opzione di filtraggio per sezione (Prossimamente, Al Cinema, Top Rated, Preferiti). Ne criticano infatti l'utilità e la disposizione a «Chips»
 - Le categorie vengono usate ed apprezzate. L'aspetto critico è rivolto nuovamente alla disposizione a «Chips» dei vari generi



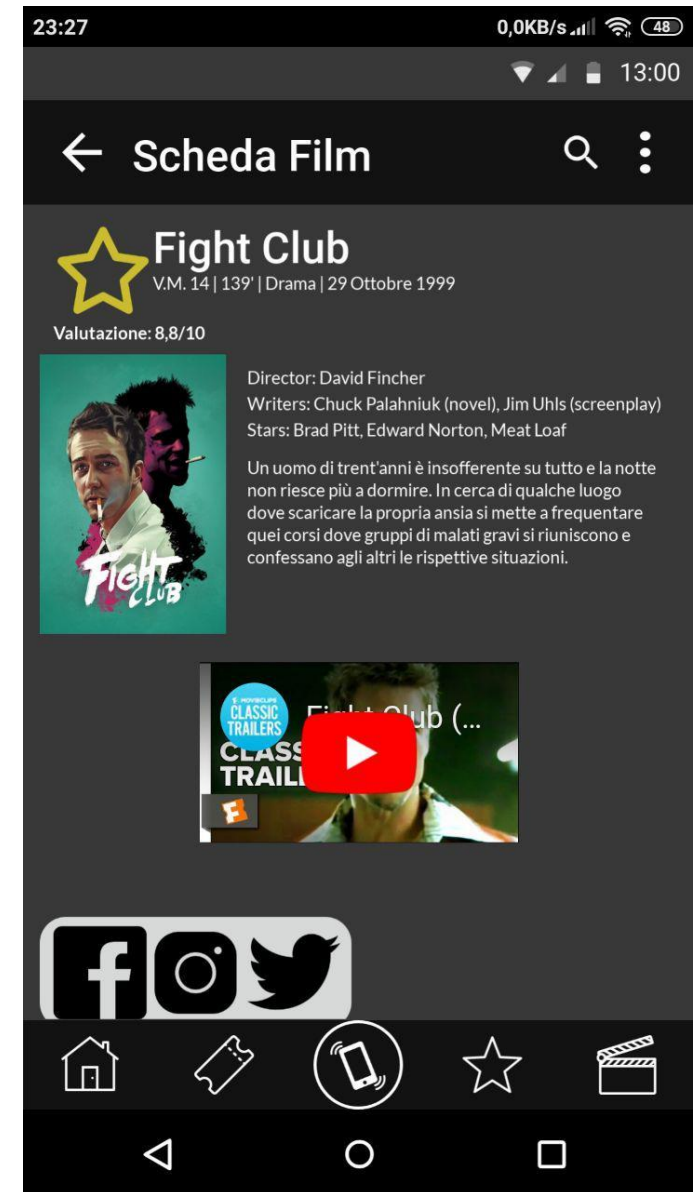
IMPOSTAZIONI

- La pagina delle Impostazioni è stata apprezzata dagli utenti per la sua semplicità e comprensibilità.
- Gli utenti suggeriscono comunque un restyling dal punto di vista grafico perché considerato troppo minimalista.
- Risulta di facile utilizzo lo switch button, usato per cambiare le impostazioni di schermo e di sicurezza.
- Apprezzata la funzionalità del Parental Control, attesa proprio nella sezione impostazioni.
- È stato inoltre suggerito di cambiare la label «Tema Dark» in «Tema Scuro», in quanto poco comprensibile alla prima interazione con il prototipo.



SOCIAL NETWORK SHARING

- All'interno delle pagine di dettaglio di «Scheda Film» e «Scheda Attore» è stata implementata un'icona relativa ai social network.
- Per quanto l'icona non sia stata apprezzata dal punto di vista estetico, gli utenti hanno mostrato entusiasmo per la possibilità di condividere tramite un social network (Facebook, Instagram, ecc) il film scelto.



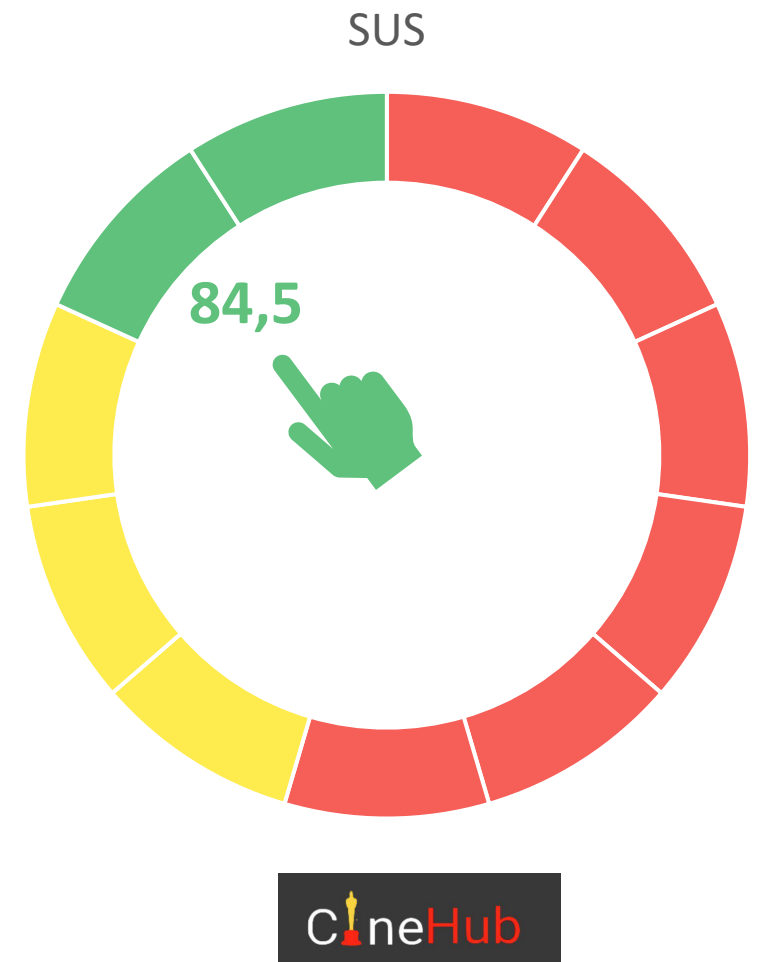
SUS - QUESTIONARIO

Il questionario «System Usability Scale» (SUS) misura il livello di soddisfazione e piacere che l'utente prova nell'utilizzare l'applicazione. I punteggi vengono suddivisi in 3 livelli che indicano il grado di soddisfazione degli utenti:

- ☐ Liv. di Soddisfazione Basso 0-51
- ☐ Liv. di Soddisfazione Medio 52-81
- ☐ Liv. di Soddisfazione Alto 82-100

Il prototipo dell'app CineHub, nella percezione dei clienti, si colloca su una fascia di soddisfazione alta, con punteggio uguale a 84,5.

Dai 10 items presentati agli utenti, è possibile inoltre ottenere due sottodimensioni: la Usability e la Learnability del sistema. Il punteggio ottenuto dal prototipo dell'app CineHub per la Usability è uguale a 81,7 mentre per la Learnability è uguale a 95,8. Questo ci suggerisce che il prototipo dell'app CineHub risulta di semplice utilizzo e non richiede supporto o pratica per essere utilizzata.



NET PROMOTER SCORE

NET PROMOTER SCORE (NPS) è un indicatore che misura la proporzione di «promotori» di un servizio rispetto ai «detrattori».

La domanda posta agli utenti è la seguente «Secondo la sua esperienza di oggi, consiglierebbe questo servizio ai suoi conoscenti (amici, parenti)?». Le risposte fornite dagli utenti vengono classificate come segue:

0 – 6 = Detrattori, utenti insoddisfatti che potrebbero danneggiare il servizio attraverso un passaparola negativo;

7 – 8 = Passivi, utenti soddisfatti ma indifferenti, influenzabili dalla concorrenza;

9 – 10 = Promotori, utenti che usufruiranno del servizio e consiglieranno ad altre persone.

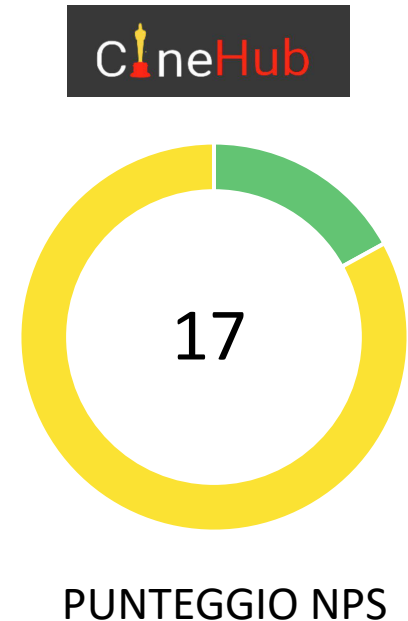
Il punteggio viene calcolato sottraendo la percentuale dei detrattori alla percentuale dei promotori del campione.

Per quanto riguarda il prototipo dell'app CineHub:

- ❖ Detrattori = 0%,
- ❖ Passivi = 83%,
- ❖ Promotori = 17%

Il punteggio è dunque uguale a 17.

In generale un punteggio positivo (maggiore di 0) è percepito come un buon risultato, in quanto il punteggio può variare da -100 a +100.



Usability & UX Testing

Loris Parente UX Researcher