

StudentCare Network - User Testing

Andrea Rubagotti

Maria Concetta Santagata

Maria Rita Sartini

Tommaso Testa

Kevin Wang

Marco Zuccoli

Partecipanti User Testing

Per l'esecuzione del testing riguardante la Web-App "Poliverse", sono stati selezionati, come protagonisti della procedura, gli studenti del Politecnico di Milano, essendo i destinatari principali della stessa. Essi, infatti, così come emerso da attente analisi e nelle diverse fasi di sviluppo del prototipo, sono utenti di grande importanza, in quanto principali destinatari del prodotto.

Ruoli

Il testing è stato eseguito tramite una suddivisione in ruoli dei vari membri del gruppo, come elencato qui di seguito:

- Facilitatore 1: Tommaso Testa
- Facilitatore 2: Andrea Rubagotti
- Osservatore 1: Maria Concetta Santagata
- Osservatore 2: Kevin Wang
- Osservatore 3: Maria Rita Sartini
- Osservatore 4: Marco Zuccoli

Protocollo user test

Facilitatore: "Ciao! Grazie per aver scelto di dedicare a noi un po' del tuo tempo. Siamo un gruppo di studenti del Politecnico di Milano (chiamato *StudentCare_Network*), e stiamo lavorando ad un progetto per l'esame di *Fondamenti di Human-Computer Interaction*. Il nome del progetto è PoliVerse, e consiste in una piattaforma che possa aiutare l'utente durante l'acquisizione delle informazioni (tanto che il nostro slogan è "*PoliVerse: la tua bussola nell'oceano accademico*"). Tutti i dati acquisiti durante il seguente esperimento saranno trattati nel rispetto delle più stringenti normative sulla privacy. Infatti tra poco ti forniremo un modello di consenso che dovrai leggere attentamente, e poi firmare, per poter proseguire con la fase di testing. Sei una risorsa molto importante per noi, in quanto, grazie al tuo operato, saremo in grado di poter individuare le principali problematiche del prototipo da noi sviluppato, in modo da poterlo perfezionare ulteriormente. Ti preghiamo quindi di agire nella maniera più naturale possibile. Questo non è un esame, non è una prova con un esito o una valutazione, bensì un semplice esperimento. Sarai tu con i tuoi feedback a darci una grande mano, e per questo te ne siamo grati.

Dovrai semplicemente utilizzare il nostro prodotto e rispondere a brevi domande circa la soddisfazione d'uso.

Io ti guiderò nel suo utilizzo chiedendoti di svolgere alcune attività.

Loro (gli osservatori) non interagiranno con noi, ma osserveranno come utilizzi il prodotto.

Durante tutto il test potrai farci domande, esporre perplessità e commentare il prodotto.

Inoltre l'intera sessione verrà registrata per scopi di ricerca. Non condivideremo con nessun esterno al gruppo i dati raccolti

Hai qualche domanda prima di iniziare?

eventuali domande

- Fornire modulo consenso

Questo è il modulo per il consenso, ti preghiamo di leggerlo e di apporre la tua firma per acconsentire al trattamento dei dati. Ci teniamo a precisare che i tuoi dati personali non saranno divulgati, bensì saranno utilizzati esclusivamente ai fini del prototipo stesso."

MODULO CONSENSO INFORMATO

DICHIARAZIONE DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE N. 679/2016 DEL 27 APRILE 2016

Breve descrizione del progetto di ricerca (progetto: *PoliVerse*)

L'attività di testing è finalizzata all'individuazione delle principali problematiche del prototipo sviluppato dal gruppo "*StudentCare_Network*", per il corso di Fondamenti di Human-Computer Interaction. Attraverso un'attenta analisi dell'esperienza dell'utente, sarà possibile evidenziare i punti più critici del sistema, per poter apporre migliorie future.

Responsabile della ricerca: Andrea Rubagotti

Si forniscono ai sensi dell'art. 13 del GDPR (General Data Protection Regulation), regolamento UE n. 679/2016 del 27 aprile 2016, le seguenti informazioni:

Responsabile del trattamento

Tommaso Testa

Finalità del trattamento

I Vostri dati personali verranno trattati esclusivamente nell'ambito e per le finalità del progetto di ricerca "*PoliVerse*" sopraindicato.

Base giuridica e natura del conferimento dei dati

La base giuridica di tale trattamento è da rinvenirsi, ai sensi dell'art. 6, 1° comma, lett. a) del Regolamento, nel Suo consenso, libero e facoltativo.

La partecipazione al progetto è facoltativa. Il conferimento dei dati richiesti tuttavia è indispensabile allo svolgimento dello studio: il rifiuto di conferirli non Le consentirà di parteciparvi.

Modalità di trattamento e natura del conferimento dei dati

Il trattamento dei dati avverrà attraverso strumenti informatici e telematici, con logiche di organizzazione ed elaborazione correlate esclusivamente alle finalità della ricerca e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi in conformità alla normativa vigente.

Le registrazioni audio e video delle interazioni verbali potranno essere trascritte, conservate, informatizzate e raccolte unicamente ai fini scientifici. In tal caso il responsabile del trattamento dei dati si impegna a:

- trattare i dati tramite i ricercatori specificatamente designati;
- curare le successive fasi di elaborazione e di memorizzazione dei dati raccolti in modo da non identificare direttamente gli interessati, procedendo all'anonimizzazione di tutte le informazioni;
- comunicare i dati e/o memorizzarli, in forma anonima, in un database accessibile a tutti i partecipanti al progetto di ricerca;
- diffondere le risposte fornite soltanto in modo aggregato e/o anonimo.

Comunicazione e diffusione

I dati personali, se oggetto di comunicazione e/o diffusione (per esempio per mezzo di pubblicazioni scientifiche, congressi, seminari, lezioni, ecc...), saranno in ogni caso previamente resi anonimi e trattati in forma aggregata in modo da escludere qualsiasi possibilità di identificazione del partecipante.

Le precisiamo che, nel caso in cui le registrazioni dovessero rivelarsi socialmente apprezzabili e utilizzabili per presentazioni a eventi di ricerca e conferenze scientifiche, queste potrebbero essere – con il Suo consenso - oggetto di comunicazione e/o diffusione.

Si precisa che la comunicazione o diffusione dei dati sopra descritti avverranno, con il Suo consenso, solo previa valutazione della pertinenza e non eccedenza del trattamento rispetto alle finalità della raccolta o qualora la mancata pubblicazione di quanto emerso nelle interazioni verbali incida negativamente sulla qualità della ricerca/studio. La registrazione delle interazioni verbali e/o la trascrizione del contenuto potrebbe essere comunicata ai partecipanti al progetto ed essere oggetto di diffusione/pubblicazione (es: su riviste scientifiche, internet, database accessibili ad altri ricercatori).

Si precisa, infine, che il Suo consenso alla comunicazione e/o diffusione delle riprese audio-video delle interazioni verbali implica la concessione di una licenza non esclusiva, senza limiti di durata e per tutto il mondo, trasferibile a terzi, per l'utilizzazione delle immagini. Tale licenza include i diritti di cui agli artt. 12 segg. della legge n. 633/1941, compresi a titolo esemplificativo e non esaustivo: diritto di pubblicazione; diritto di riproduzione in qualunque modo o forma; diritto di trascrizione, montaggio, adattamento, elaborazione e riduzione; diritto di comunicazione e distribuzione al pubblico, comprendente i diritti di proiezione, trasmissione e diffusione, anche in versione riassuntiva e/o ridotta, con qualsiasi mezzo tecnico, diritto di conservare copia delle immagini, anche in forma elettronica e su qualsiasi supporto tecnologico noto o di futura invenzione per le finalità e nei limiti sopra definiti. L'uso delle immagini non dà diritto ad alcun compenso. È in ogni caso esclusa qualunque utilizzazione del ritratto che possa arrecare pregiudizio all'onore, alla reputazione o al decoro della persona ritratta, ripresa o registrata.

Periodo di conservazione dei dati

I dati raccolti saranno utilizzati con strumenti informatici e telematici e saranno conservati esclusivamente per il tempo strettamente necessario per la trascrizione dei contenuti e per la loro anonimizzazione e, comunque, non oltre 2 anni.

Diritti degli interessati

In qualità di soggetto interessato può chiedere in qualsiasi momento al Titolare:

- la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano;
- l'accesso ai suoi dati personali e alle informazioni relative agli stessi;
- la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti;
- la cancellazione dei dati personali che la riguardano (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, paragrafo 1 del Regolamento e nel rispetto delle eccezioni previste nel paragrafo 3 dello stesso articolo);
- la limitazione del trattamento dei suoi dati personali (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, paragrafo 1 del Regolamento);
- la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati

In qualità di soggetto interessato ha inoltre diritto di opporsi in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;

Tali diritti sono esercitabili rivolgendosi al referente del trattamento sopra indicato.

Qualora ritenga che i suoi diritti siano stati violati dal titolare e/o da un terzo, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità per la protezione dei dati personali e/o ad altra autorità di controllo competente in forza del Regolamento.

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il/La sottoscritto/a _____
nato/a a _____ il _____ residente a _____ (____)
via _____ n° _____;

presa visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del GDPR (General Data Protection Regulation), regolamento UE n. 679/2016 del 27 aprile 2016

AUTORIZZA

il responsabile del progetto al trattamento dei dati personali del partecipante per le finalità indicate nell'informativa di cui sopra.

☐ acconsente ☐ non acconsente

al trattamento dei propri dati, anche di natura particolare, per finalità di ricerca statistica e scientifica con le modalità e per gli scopi descritti [adesione al progetto];

☐ acconsente ☐ non acconsente

al trattamento dei propri dati, anche di natura particolare, per finalità di ricerca statistica e scientifica, incluse la comunicazione e la diffusione delle interviste, con le modalità e per gli scopi descritti [diffusione delle interviste prive di dati identificativi];

☐ acconsente ☐ non acconsente

l'uso, la riproduzione e la pubblicazione con ogni con ogni mezzo tecnico delle immagini riprese e la possibilità che le registrazioni possano essere oggetto di pubblica rappresentazione attraverso manifestazioni, pubblicazione su web e social network, downloading, diffusione su supporto ottico o magnetico.

Luogo e data _____

(Firma leggibile) _____

Facilitatore: "Grazie! Ora invece ti consegnerò un breve questionario, che compilerai adesso, prima di eseguire il test vero e proprio. Questo modulo ha lo scopo di comprendere, essenzialmente, il tuo grado di familiarità e la tua frequenza media di utilizzo di sistemi simili al nostro."

MODULO QUESTIONARIO PRE-TEST

Nome: _____

Cognome: _____

Data di nascita: _____

Scuola superiore frequentata (es. *liceo scientifico, istituto tecnico, ecc.*): _____

[se sei uno studente] Da quanti anni sei iscritto al Politecnico di Milano: _____

[se non sei uno studente] Quale è il tuo ruolo al Politecnico di Milano: _____

Hai avuto esperienze con chatbot?

Se sì, con quali?

Se no, sai di cosa si tratta?

Facilitatore: "Ora utilizzerai il nostro prototipo e dovrai cercare di svolgere il seguente compito: [1. prenotare un appuntamento presso la segreteria studenti del Politecnico di Milano] [2. ricerca di eventuali scadenze imminenti] [3. ricerca informazioni inerenti al piano di studi, e fatti consigliare un corso in base alle tue preferenze personali] [4. iscriviti al bando della borsa di studio *Amazon*"]

Opportunities]. Ti fornirò un modulo, lo compilerai dopo aver svolto il compito. Ti consegno, nel frattempo, un biglietto con riportato il compito da svolgere, con le stesse esatte parole con cui te lo ho descritto poco fa.

Ti devo informare però che, per limiti di prototipo, non è possibile scrivere le domande, ma potrai solo selezionare alcune domande prefatte.

Sentiti libero di commentare qualunque cosa. Il tuo feedback è molto importante.”

MODULO QUESTIONARIO DOPO DI OGNI TASK

Come valuti, da 1 a 10, la facilità con cui hai completato il task?

(fai una X sul numero corrispondente)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
molto facile ----- media ----- molto difficile

Hai riscontrato difficoltà durante l'esecuzione del task? Se sì, quali?

Hai riscontrato problemi nella comprensione delle risposte del chatbot? Se sì, quali?

[dopo aver svolto tutti e 4 i task: generico, semplice, medio e complesso]

Facilitatore: “Perfetto! La fase di testing è ora conclusa. Ti farò compilare un ultimo questionario, finalizzato alla valutazione complessiva del servizio proposto.”

MODULO QUESTIONARIO POST-TEST

In una scala da 1 a 10, quanto sei soddisfatto dell'esperienza complessiva con il chatbot?

(fai una X sul numero corrispondente)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
poco soddisfatto ----- mediamente soddisfatto ----- molto soddisfatto

Pensi che il chatbot possa risultare utile per le tue esigenze? Se sì, particolarmente per cosa?

Hai riscontrato qualche problema o una confusione durante l'interazione globale? Se sì, quali?

C'è qualcosa che vorresti cambiare o migliorare nella piattaforma? Se sì, cosa?

Ci sono funzionalità che pensi dovrebbero essere aggiunte o modificate? Se sì, quali?

- Fornire test di **SYSTEM USABILITY SCALE**

1) Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2) Ho trovato il sistema complesso senza che ce ne fosse bisogno

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3) Ho trovato il sistema molto semplice da usare

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4) Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sistema

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5) Ho trovato le varie funzionalità del sistema bene integrate

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6) Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sistema

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7) Penso che la maggior parte delle persone possa imparare ad usare il sistema facilmente

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8) Ho trovato il sistema molto macchinoso da usare

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9) Ho avuto molta confidenza con il sistema durante l'uso

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10) Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il sistema

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Facilitatore: “Il test è ora ufficialmente concluso. Ti ringraziamo ancora per averci dedicato il tuo tempo. Come piccolo ringraziamento, ti forniamo qualche accessorio di cancelleria firmato Politecnico di Milano. Questo è giusto un piccolo gesto per mostrare la nostra gratitudine nei tuoi confronti. Buona giornata!”