

PROTOCOLLO PER USABILITY TEST

Introduzione

(Il prototipo deve essere aperto sulla schermata Home del dispositivo)

Ciao, *(nome dell'utente)*. Mi chiamo *(vostro nome)* e oggi ti guiderò durante questa sessione.

Prima di iniziare ho una piccola introduzione da farti.

Probabilmente sai già il motivo per cui ti abbiamo chiesto di essere qui, ma lo riassumerò ugualmente. Stiamo chiedendo a degli utenti di provare a utilizzare un'applicazione su cui stiamo lavorando per vedere se funziona come previsto e per capire come migliorare eventuali malfunzionamenti. La sessione durerà circa 35 minuti.

La prima cosa che voglio chiarire è che stiamo testando l'app e non te; quindi, non esistono errori e risposte giuste o sbagliate.

Mentre usi l'app, ti chiederò di pensare ad alta voce: devi dire ad alta voce cosa stai guardando, cosa stai cercando di fare e cosa stai pensando. Sii il più onesto possibile perché abbiamo bisogno di reazioni sincere. Se c'è qualcosa che non ti piace o che non capisci, non farti problemi a dirlo a voce alta.

Con il tuo permesso, registreremo ciò che accade sullo schermo e la nostra conversazione. La registrazione sarà utilizzata per aiutarci a capire come migliorare l'app e sarà vista solo dalle persone che lavorano a questo progetto. La registrazione ci serve per non prendere così tanti appunti in questo momento e per non perdere nessun passaggio.

Ora, ti chiedo di firmare un modulo di autorizzazione. Il modulo dice che ci dai il permesso di registrarti e che la registrazione sarà vista solo dal gruppo che lavora al progetto.

Hai domande fino a questo punto?

(Dare autorizzazione e avviare la registrazione).

(Vedi Modulo per il Consenso informato sotto)

Domande generali

Prima di iniziare, vorrei farti alcune domande veloci:

- Nome, cognome:
- Età:
- Titolo di studio:
- Professione:
- Quali dispositivi mobili utilizzi?
- Quali attività svolgi sui tuoi dispositivi mobili?
- Qual è il tuo livello di familiarità con le app per cellulari?
 - Base
 - Intermedio
 - Avanzato
- Quali sono le applicazioni che usi più spesso?
- Qual è la tua applicazione preferita?

Inizio del test

Abbiamo finito con le domande preliminari e possiamo iniziare a guardare il prototipo.

Per prima cosa ti chiedo di guardare la schermata iniziale e dimmi cosa ne pensi: cosa ti colpisce, cosa pensi di poter fare con essa e a cosa serve. Ti ricordo di dire ad alta voce ciò che pensi.

Ti chiedo di non cliccare niente per il momento.

(Questa procedura dura due o tre minuti al massimo).

I task

Ora ti chiederò di svolgere alcuni compiti specifici. Li leggerò ad alta voce e te li lascerò se avrai bisogno di rivedere il compito.

- **Task 1:** Immagina di voler aiutare qualcuno nella tua zona. Esplora le richieste di favori presenti e seleziona una di tuo interesse per visualizzarne i dettagli.
 - Hai trovato semplice individuare una richiesta di favore?
 - Come valuteresti la chiarezza dei dettagli delle richieste?
- **Task 2:** Immagina di dover chiedere aiuto per un trasloco. Crea una richiesta di favore inserendo tutti i dati richiesti.
 - Hai trovato intuitivo il processo di creazione della richiesta?
 - ritieni che le istruzioni fornite fossero sufficienti?
- **Task 3:** Un utente ha accettato di aiutarti con il tuo favore. Visualizza il suo profilo, in particolare i favori che ha richiesto e che ha accettato.
 - Hai trovato le informazioni necessarie senza difficoltà?
 - C'è qualcosa che avresti voluto trovare nel profilo ma che non era presente?
- **Task 4:** Prova a filtrare richieste di favori per trovarne uno che appartenga alla categoria "Giardinaggio" e richiedi un impegno di massimo 2 ore.
 - Quanto è stato facile filtrare le richieste di favori?
 - Hai avuto problemi a capire come impostare i filtri?
- **Task 5:** Vuoi partecipare ad un favore di gruppo: esplora i favori richiesti disponibili, scegline uno e visualizza i dettagli soffermandoti sugli altri partecipanti.
 - Quanto è stato semplice trovare un favore di gruppo?
 - Hai trovato utili le informazioni sugli altri partecipanti?
- **Task 6:** Desideri cambiare il quartiere in cui vuoi richiedere e svolgere Favori. Accedi al profilo per selezionare il quartiere, tramite lista o tramite mappa.
 - Quanto è stato intuitivo accedere alla funzione per cambiare quartiere?
 - C'è qualcosa che migliorerebbe l'esperienza di cambio del quartiere?
- **Task 7:** Una persona ha accettato il favore che hai richiesto. Usa la chat per inviarle un messaggio e concordare insieme i dettagli su come deve essere svolto il favore.
 - Quanto è stato semplice accedere alla funzione di chat?

Questionario post-test SUS

(Dare il questionario da compilare all'utente dopo la fine del test)

Conclusioni – Domande all'utente per valutare punti di forza, debolezza e suggerimenti

1. Quale aspetto dell'applicazione hai trovato più utile?
2. Ci sono aspetti dell'applicazione che hai trovato frustranti o poco chiari?
3. Se potessi migliorare una sola cosa nell'app, quale sarebbe?
4. Hai notato qualcosa di superfluo o non necessario nell'app?
5. Pensi che il design grafico dell'app sia chiaro e gradevole? Perché?
6. Quali funzionalità aggiuntive ti piacerebbe vedere in futuro?
7. C'è qualcos'altro che vorresti dirci sull'app che non abbiamo ancora discusso?

METRICHE DI VALUTAZIONE PER OGNI TASK

- **Completamento del task:** Verificare se il task è stato portato a termine con successo.
- **Tempo di completamento:** Misurare quanto tempo è stato necessario per completare il task. Se viene completato sotto il minuto lo consideriamo come successo.
- **Errori o deviazioni:** Contare quante volte sono state intraprese strade errate o non previste prima di completare il task.

MODULO PER IL CONSENSO INFORMATO

Io sottoscritto/a _____, confermo di aver ricevuto informazioni dettagliate riguardo lo scopo e le modalità del test di usabilità, e acconsento volontariamente a partecipare. Confermo di essere a conoscenza dei seguenti punti:

1. Autorizzazione alla Registrazione:
 - Autorizzo la registrazione delle attività svolte durante il test, incluse registrazioni audio e video, a scopo esclusivo di analisi del progetto.
2. Uso dei Dati:
 - I dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente per il miglioramento dell'applicazione oggetto del test e non saranno condivisi con terze parti.
3. Conservazione Sicura:
 - I dati saranno conservati in modo sicuro per il tempo strettamente necessario al completamento del progetto, in conformità con le normative vigenti sulla privacy.
4. Partecipazione Volontaria:
 - Sono consapevole che la partecipazione è volontaria e posso ritirarmi in qualsiasi momento senza dover fornire spiegazioni.

Firma del partecipante: _____

Data: _____

QUESTIONARIO POST TEST SUS

1. Penso che mi piacerebbe usare questo sistema frequentemente.

| | | | | |
|---|----------|----------|----------|---|
| 1 Fortemente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 Fortemente d'accordo |
|---|----------|----------|----------|---|

2. Ho trovato il sistema inutilmente complesso.

| | | | | |
|---|----------|----------|----------|---|
| 1 Fortemente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 Fortemente d'accordo |
|---|----------|----------|----------|---|

3. Ho trovato il sistema facile da usare.

| | | | | |
|---|----------|----------|----------|---|
| 1 Fortemente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 Fortemente d'accordo |
|---|----------|----------|----------|---|

4. Penso che avrei bisogno del supporto di una persona tecnica per poter utilizzare questo sistema.

| | | | | |
|---|----------|----------|----------|---|
| 1 Fortemente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 Fortemente d'accordo |
|---|----------|----------|----------|---|

5. Ho trovato le varie funzioni di questo sistema ben integrate.

| | | | | |
|---|----------|----------|----------|---|
| 1 Fortemente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 Fortemente d'accordo |
|---|----------|----------|----------|---|

6. Ho pensato ci fossero troppe incoerenze nel sistema.

| | | | | |
|---|----------|----------|----------|---|
| 1 Fortemente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 Fortemente d'accordo |
|---|----------|----------|----------|---|

7. Immagino che la maggior parte delle persone imparerebbe a usare questo sistema molto rapidamente.

| | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------|----------|----------|----------|----------|

| | | | | |
|---------------------------------|--|--|--|-----------------------------|
| Fortemente in disaccordo | | | | Fortemente d'accordo |
|---------------------------------|--|--|--|-----------------------------|

8. Ho trovato il sistema molto pesante da usare.

| | | | | |
|---|----------|----------|----------|---|
| 1 Fortemente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 Fortemente d'accordo |
|---|----------|----------|----------|---|

9. Mi sono sentito molto sicuro nell'usare il sistema.

| | | | | |
|---|----------|----------|----------|---|
| 1 Fortemente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 Fortemente d'accordo |
|---|----------|----------|----------|---|

10. Ho avuto bisogno di imparare molte cose prima di poter iniziare a usare questo sistema.

| | | | | |
|---|----------|----------|----------|---|
| 1 Fortemente in disaccordo | 2 | 3 | 4 | 5 Fortemente d'accordo |
|---|----------|----------|----------|---|