

Università degli Studi di Salerno

Corso di Interazione Uomo Macchina 2024/2025

ShieldUs
Assignment n.3



Gruppo 5:

Valentina Ferrentino, 0512116842

Gaia Grassia, 0512120706

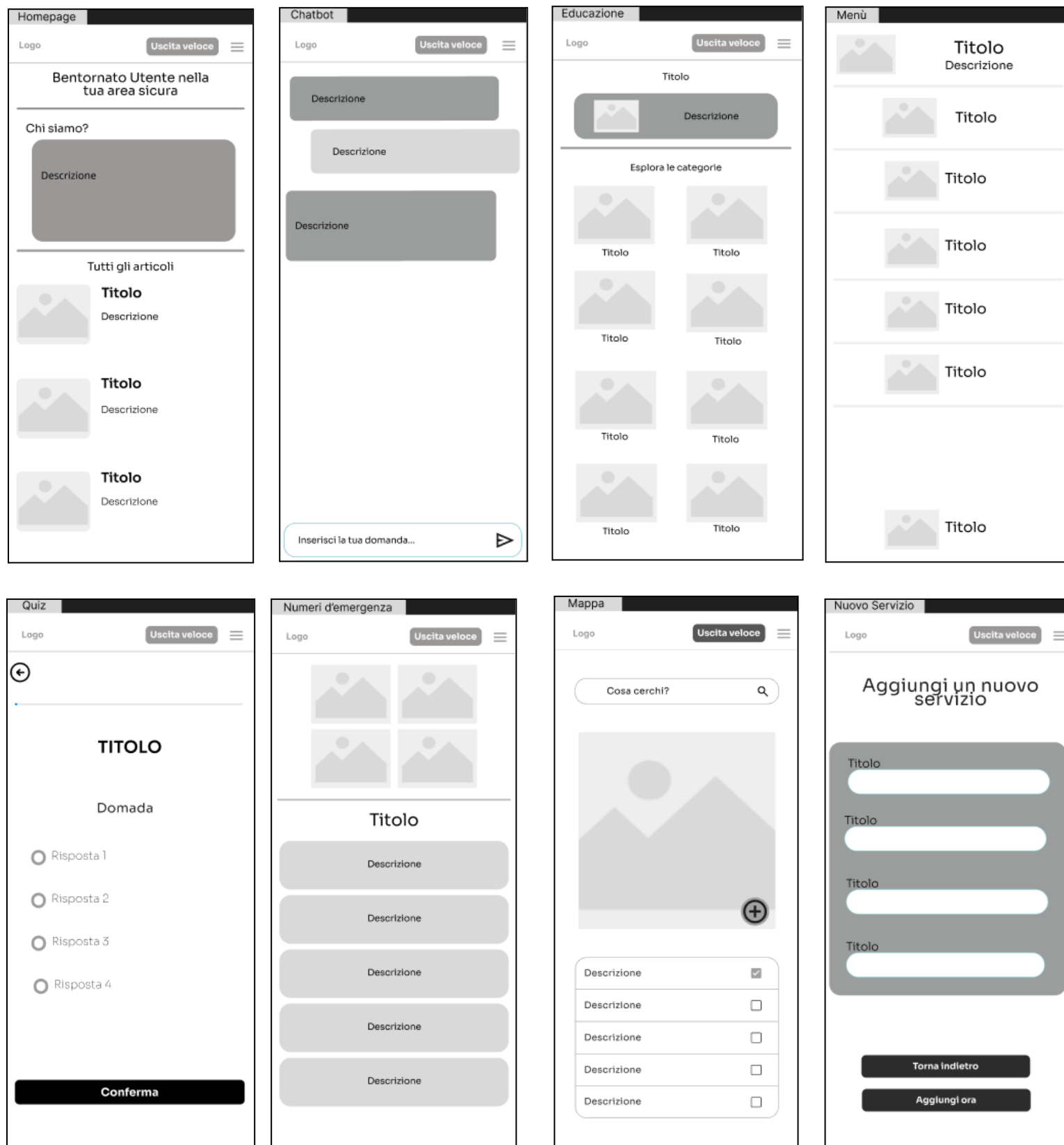
Valeria Zaccaro, 0512117733

Glossario

1. Scelte di design rispetto alle proposte riportate nel secondo assignment	3
2. Prototipo Interattivo	4
3. Descrizione Design Pattern utilizzati	5
4. Tecnica del mago di Oz	6
5. Lista delle modifiche da effettuare	8
6. Distribuzione del Lavoro	9

1. Scelte di design rispetto alle proposte riportate nel secondo assignment

Dopo aver ragionato sulle scelte di design presenti nel secondo assignment abbiamo selezionato una combinazione delle due proposte, nel dettaglio riportiamo le scelte e i prototipi low-fi che abbiamo utilizzato per la valutazione con la tecnica del mago di Oz:



2. Prototipo Interattivo

Link al prototipo low-fi interattivo:

<https://www.figma.com/design/Ja34rEHRDMN1xyzUfehuM/Progetto?node-id=22-108&p=f&t=AqxftDWwoVoL2CcU-0>

3. Descrizione Design Pattern utilizzati

Per rendere l'esperienza utente intuitiva, rassicurante e coerente con i bisogni emersi dalle personas (Alessia, Laura, Marco), abbiamo adottato alcuni design pattern collaudati, modificandoli per adattarli al nostro contesto. Ecco come li abbiamo applicati:

1. Card Layout (Organizzazione a Schede)

Abbiamo disposto i contenuti—come i moduli educativi o i risultati della mappa—in schede visivamente separate, con titoli in evidenza e brevi descrizioni.

Questo pattern aiuta gli utenti a capire rapidamente le opzioni (perfetto per Laura, che cerca soluzioni veloci) e a mantenere il controllo su ciò che stanno visualizzando, senza sentirsi sovraccarichi.

2. Wizard (Procedura Guidata a Passi)

Per i task complessi, come il quiz sul consenso, abbiamo usato un approccio a flusso lineare, suddividendo l'interazione in piccoli step. Questo ci permette di ridurre l'ansia e di dare all'utente un feedback immediato dopo ogni domanda per rinforzare l'apprendimento.

3. Chat Interface (Interfaccia Conversazionale)

Il chatbot legale riprende il pattern delle chat tradizionali, ma con accorgimenti specifici come ad esempio suggerimenti predefiniti di domande per guidare chi, come Laura, non sa da dove iniziare.

4. Search with Filters (Ricerca con Filtri)

Nella mappa dei servizi (es: cliniche specializzate come nel caso di Marco). Questo pattern è cruciale per rispondere a bisogni urgenti (Marco può trovare subito un centro dove fare dei test) e per personalizzare i risultati senza richiedere competenze tecniche.

4. Tecnica del mago di Oz

Per permettere ai progettisti di ottenere dei feedback da parte degli utenti e apportare modifiche o miglioramenti agli sketch realizzati abbiamo deciso di utilizzare la tecnica del mago di oz. I feedback ricevuti ci hanno permesso di evolvere e migliorare il prototipo iniziale e dopo diverse iterazioni siamo riusciti ad ottenere la base sulla quale abbiamo assemblato il prototipo low-fi.

1a iterazione

Durante la prima fase di test con la tecnica del Mago di Oz, abbiamo simulato il funzionamento dell'interfaccia utilizzando paper sketch e un facilitatore umano che rispondeva come se fosse il sistema. Abbiamo coinvolto 5 partecipanti rappresentativi delle nostre personas principali. Gli utenti dovevano svolgere alcuni task chiave, come la registrazione o l'avvio del quiz.

I primi feedback hanno evidenziato difficoltà nel riconoscere le funzioni principali nella schermata iniziale, oltre a una scarsa chiarezza nel percorso di login. Questo ci ha portato a ridisegnare la home page e a semplificare i passaggi per l'autenticazione.

2a iterazione

Nella seconda iterazione, abbiamo testato i nuovi sketch modificati e introdotto piccole simulazioni interattive, sempre con il supporto del facilitatore. Gli utenti hanno apprezzato la maggiore chiarezza, ma hanno segnalato che il chatbot non era ben visibile e che alcune etichette erano poco comprensibili.

Abbiamo quindi migliorato la visibilità del supporto urgente e del chatbot, usando icone più riconoscibili e modificando il lessico per renderlo più accessibile.

In aggiunta ai test condotti con la tecnica del Mago di Oz, in questa fase abbiamo anche condotto una **valutazione euristica** seguendo i 10 principi di Nielsen. Ogni membro del team ha analizzato il prototipo individuando violazioni rispetto alle euristiche, come la visibilità dello stato del sistema, il match tra sistema e mondo reale e il controllo e libertà dell'utente.

Questa valutazione ci ha permesso di evidenziare ulteriori criticità:

- La funzione del chatbot non era sufficientemente evidente, violando il principio di "visibilità dello stato del sistema".
- Alcuni termini utilizzati nell'interfaccia non erano familiari per l'utente medio, risultando in una mancata corrispondenza tra sistema e mondo reale.
- L'assenza di un chiaro percorso per annullare alcune azioni violava il principio di "controllo e libertà".

Sulla base di questi risultati, sono stati apportati ulteriori miglioramenti:

- Migliorata la visibilità del chatbot mediante un'icona flottante persistente.
- Semplificato il linguaggio utilizzato nelle etichette e nei messaggi.
- Introdotta una funzione di annulla/torna indietro nei flussi più complessi.

Grazie a queste due iterazioni, abbiamo costruito un prototipo low-fi più coerente e adatto all'utenza target.

Modifiche effettuate

Una volta costruito il prototipo interattivo in Figma, abbiamo deciso di utilizzare una valutazione con test utente e osservazione diretta, basata su scenari realistici. Ogni utente doveva portare a termine specifici task, come iscriversi, navigare nella mappa o usare il chatbot.

Abbiamo usato una griglia di osservazione per annotare comportamenti, blocchi e tempi di esecuzione. Inoltre, abbiamo chiesto feedback a caldo per raccogliere impressioni qualitative.

Anche in questa fase sono emerse criticità minori:

- Alcuni pulsanti non erano sufficientemente visibili.
- Alcuni testi erano troppo lunghi per dispositivi mobili.

Questi aspetti sono stati iterati e corretti fino ad arrivare al prototipo finale, più fluido, intuitivo e coerente con le aspettative dell'utente.

L'applicazione della tecnica del Mago di Oz si è rivelata fondamentale per:

1. Identificare problemi di usabilità in fase preliminare
2. Ridurre i tempi di sviluppo
3. Creare un prodotto più vicino alle reali esigenze degli utenti

Il prototipo finale, risultato di questo processo, presenta ora un'interfaccia più intuitiva e accessibile, pronta per la successiva fase di sviluppo.

5. Lista delle modifiche da effettuare

Priorità	Area	Modifica Richiesta
Alta	Chatbot	Menù a tendina con esempi domande
Alta	Accessibilità	Contrasto colori
Media	Mappa	Geolocalizzazione automatica
Bassa	Personalizzazione	Tema chiaro/scuro
Bassa	Feedback	Animazioni al click

6. Distribuzione del Lavoro

FASE	Gaia	Valeria	Valentina
1. Paper sketch	30%	30%	35%
2. Prototipo Figma	20%	40%	40%
3. Valutazione Mago di Oz	40%	25%	35%
4. Valutazione euristica	35%	30%	30%
Documentazione finale	20%	30%	50%