

# SCRIPT PER WEBAPP VOXPOP

## ISTRUZIONI

Assicurati che l'applicazione sia aperta su una pagina "neutrale".

*Hai domande prima di iniziare?*

### **Introduzione:**

Ciao, \_\_\_\_\_. Mi chiamo \_\_\_\_\_ e ti guiderò attraverso questa sessione oggi.

*Prima di iniziare, ho alcune informazioni da condividere con te, e le leggerò per essere sicuro di coprire tutto.*

*Probabilmente hai già un'idea del motivo per cui ti abbiamo invitato qui, ma lascia che lo riassuma brevemente. Stiamo chiedendo alle persone di provare una applicazione su cui stiamo lavorando, per vedere se funziona come previsto. La sessione durerà circa 15 minuti.*

*Voglio chiarire subito una cosa: stiamo testando il sito, non te. Non puoi fare nulla di sbagliato qui. Anzi, probabilmente questo è uno dei pochi posti oggi dove non devi preoccuparti di commettere errori.*

*Mentre usi la web app, ti chiederò di pensare ad alta voce il più possibile: descrivi ciò che stai osservando, cosa stai cercando di fare e cosa stai pensando. Questo ci sarà di grande aiuto.*

*Ti prego inoltre di non preoccuparti di ferire i nostri sentimenti. Stiamo facendo questo per migliorare il sito, quindi abbiamo bisogno delle tue reazioni oneste.*

*Se hai domande mentre andiamo avanti, sentiti libero di farle. Potrei non essere in grado di rispondere immediatamente, dato che siamo interessati a vedere come le persone si comportano senza qualcuno accanto che le aiuti. Ma se avrai ancora domande alla fine, cercherò di rispondere allora. E se hai bisogno di fare una pausa in qualsiasi momento, basta che me lo fai sapere.*

*Probabilmente avrai notato il microfono. Con il tuo permesso, registreremo ciò che accade sullo schermo e la nostra conversazione. La registrazione sarà utilizzata solo per aiutarci a capire come migliorare il sito e non sarà vista da nessuno eccetto le persone che lavorano a questo progetto. Inoltre, mi aiuta a prendere meno appunti.*

*Ci sono anche alcune persone del team di progettazione del sito che osservano questa sessione (possono vedere solo lo schermo, non noi).*

*Se sei d'accordo, ti chiederò di firmare un semplice modulo di autorizzazione. Indica solo che ci dai il permesso di registrarti e che la registrazione sarà vista solo dalle persone che lavorano al progetto.*

- **Consegna loro un modulo di autorizzazione alla registrazione e una penna.**
- **Mentre lo firmano, avvia il registratore dello schermo.**

*Hai domande finora?*

## PRIMA DEL TEST

*Ok. Prima di guardare il sito, vorrei farti alcune domande veloci.*

### **1. Dati personali**

Nome: \_\_\_\_\_

Età: \_\_\_\_

Titolo di studio: \_\_\_\_\_

Professione: \_\_\_\_\_

### **2. Livello di conoscenza di Internet**

- Giudichi di avere una esperienza d'uso del web:  
*scarsa – media – buona – ottima*
- In media quante ore alla settimana usi il web?  
*meno di 1 – tra 1 e 5 – più di 5 – più di 10*
- Hai mai partecipato ad un forum o ad una chat su Internet?  
*Sì – No*

### 3. Livello di conoscenza del sito

- Hai già utilizzato l'applicazione in esame?  
*No – Sì, meno di 3 volte – Sì, più di 3 volte – Sì, più di 10 volte*
- Se sì, quali operazioni hai effettuato?
- Hai mai utilizzato siti simili?  
*No – Sì, qualche volta – Sì, spesso*
- Se sì, quali? \_\_\_\_\_

### IL TEST

*Grazie. Ora ti chiederò di provare a fare alcuni compiti specifici. Li leggerò ad alta voce.*

- Consegna al partecipante il primo scenario e leggilo ad alta voce.
- Lascia che l'utente proceda finché non senti che non sta più producendo valore o finché l'utente non diventa molto frustrato.
- Ripeti per ogni compito o finché il tempo non scade.

Le domande post task sono arricchibili con domande del facilitatore in base all'andamento dell'intervista. Il facilitatore può anche interrompere se necessario.

Domande utili:

1. Cosa stai pensando?
2. Cosa pensi di dover fare qui?
3. Raccontami cosa stai pensando.
4. Cosa ti aspettavi quando hai fatto quella scelta?
5. Qual è il tuo obiettivo in questo momento?
6. Come ti è sembrato quel compito?
7. Ho notato che hai... Cosa stava succedendo lì? Come ti sentivi?
8. Cosa stai cercando?

### TASK 1 – Prime impressioni (a) Primo sguardo veloce

*Ti mostrerò la homepage. Puoi guardarla solo per pochi secondi, poi ti farò alcune domande. Non cliccare nulla in questa fase, solo guarda. Ok?*

- Il partecipante guarda la pagina per 5-10 secondi.

*Ok, smetti di guardare!*

Domande:

1. Qual è la tua prima impressione di questo sito?
2. Per chi o per cosa pensi sia stato progettato?

### TASK 2 – Prime impressioni (b) Secondo sguardo

*Ora voglio che guardi la homepage in modo più dettagliato, ma ancora senza cliccare.*

*Il partecipante osserva la homepage mentre il facilitatore pone domande.*

Domande:

1. Se visitassi questa pagina, quale tasto cliccheresti per primo? Perché? Cosa ti aspetti?
2. Senza cliccare, descrivi le opzioni che vedi. A cosa pensi servano? Ce ne sono altre?
3. Parlami di quest'area del sito (punti che non hanno menzionato).
4. Ti ricorda qualche altra applicazione?

### **Pensare ad alta voce**

- *Per i prossimi compiti, dovrai pensare ad alta voce: raccontami cosa stai pensando! Potrà sembrare strano, ma è molto importante. Ok?*
- *Ora ti mostrerò cosa intendo per "pensare ad alta voce".*  
[Usa un altro sito web come esempio per dimostrarlo.](#)

### **TASK 3 – Agire su una specifica segnalazione**

*E' stata effettuata una segnalazione per una buca in via Vittorio Veneto a Bovezzo, trovala, leggila e decidi la gravità della segnalazione.*

- *Ricorda di dire cosa stai pensando!*

Domande post Task 3:

- Quanto è stato facile completare questo task? [1(molto poco); 7(molto)]
- Quanto sei soddisfatto di come è stata realizzata questa funzionalità? [1(molto poco); 7(molto)]
- C'è qualcosa che vorresti dirmi a riguardo?

### **TASK 4 – Agire su una specifica proposta**

*E' stata effettuata una proposta per una pista ciclabile in via Garibaldi a Bovezzo, trovala e scrivi ad un altro dipendente comunale per accordarti su quando fare la riunione.*

- *Ricorda di dire cosa stai pensando!*

Domande post Task 4:

- Quanto è stato facile completare questo task? [1(molto poco); 7(molto)]
- Quanto sei soddisfatto di come è stata realizzata questa funzionalità? [1(molto poco); 7(molto)]
- C'è qualcosa che vorresti dirmi a riguardo?

### **TASK 5 – Ricerca nell'archivio**

*Scorri l'archivio delle segnalazioni e guarda quale è stata l'ultima segnalazione risolta.*

- *Ricorda di dire cosa stai pensando!*

Domande post task 5:

- Quanto è stato facile completare questo task? [1(molto poco); 7(molto)]
- Quanto sei soddisfatto di come è stata realizzata questa funzionalità? [1(molto poco); 7(molto)]
- C'è qualcosa che vorresti dirmi a riguardo?

**TASK 6 - Navigazione nell'archivio**

*Scorri l'archivio delle proposte e identifica quali filtri potresti applicare.*

- *Ricorda di dire cosa stai pensando!*

Domande post task 6:

- C'è qualcosa che vorresti dirmi a riguardo?
- Quanto è stato facile completare questo task? [1(molto poco); 7(molto)]
- Quanto sei soddisfatto di come è stata realizzata questa funzionalità? [1(molto poco); 7(molto)]

**TASK 7 - Accedere alle chat**

*Torna alla home e prova guardare la chat prima con un dipendente comunale e poi con un cittadino.*

- *Ricorda di dire cosa stai pensando!*

Domande post task 7:

- C'è qualcosa che vorresti dirmi a riguardo?
- Quanto è stato facile completare questo task? [1(molto poco); 7(molto)]
- Quanto sei soddisfatto di come è stata realizzata questa funzionalità? [1(molto poco); 7(molto)]

**DOPO IL TEST**

SUS test (valuta da 1 (fortemente in disaccordo) a 5 (totalmente d'accordo))

1. Penso che mi piacerebbe usare questo sistema frequentemente.
2. Ho trovato il sistema inutilmente complesso.
3. Ho pensato che il sistema sia facile da usare.
4. Penso che avrei bisogno del supporto di una persona tecnica per poter utilizzare questo sistema.
5. Ho trovato le varie funzioni di questo sistema ben integrate.
6. Ho pensato ci fossero troppe incoerenze nel sistema.
7. Immagino che la maggior parte delle persone impareranno a usare questo sistema molto rapidamente.
8. Ho trovato il sistema molto pesante da usare.
9. Mi sono sentito molto sicuro nell'usare il sistema.
10. Ho avuto bisogno di imparare molte cose prima di poter iniziare a usare questo sistema.

**DOMANDE DAGLI OSSERVATORI**

*Grazie, è stato molto utile.*

*Se non ti dispiace, vado un attimo a controllare se le persone del team hanno delle domande di approfondimento che vorrebbero che ti facessi.*

- **Chiama la stanza di osservazione per vedere se gli osservatori hanno domande.**
- **Fai le domande degli osservatori, poi approfondisci qualsiasi altro aspetto che desideri chiarire.**

## **CONCLUSIONE**

*Hai domande per me, ora che abbiamo finito?*

- **Ferma il registratore dello schermo e salva il file.**
- **Ringrazia il partecipante e accompagnalo all'uscita.**