



Prototipo Web App comunale

Partendo dal report che abbiamo ricevuto dai valutatori del nostro progetto, abbiamo visionato tutte le violazioni delle euristiche di usabilità che ci sono state segnalate. Questo ci ha permesso di comprendere con maggiore chiarezza quali aspetti del nostro prototipo richiedevano interventi prioritari per migliorare l'esperienza dell'utente.

Abbiamo deciso di intervenire in modo mirato, correggendo solo quelle criticità che abbiamo ritenuto effettivamente necessarie per garantire un'interfaccia più chiara, intuitiva e funzionale. In alcuni casi, le segnalazioni hanno richiesto modifiche sostanziali, mentre in altri è bastato apportare piccoli aggiustamenti per ottenere un risultato soddisfacente.

Dopo aver completato questa fase, ci siamo concentrati sul raffinamento del nostro prototipo con l'obiettivo di renderlo sufficientemente interattivo da consentire agli utenti di testare le funzionalità principali e simulare l'esperienza d'uso in modo realistico.

Grazie a questo lavoro, riteniamo di aver gettato una base solida per procedere con il prossimo passo del nostro progetto: validare le soluzioni implementate e identificare ulteriori opportunità di miglioramento. Puntiamo a raccogliere osservazioni mirate attraverso il test di usabilità, ottenendo feedback diretto dagli utenti finali. Questo ci consentirà di affinare ulteriormente il prototipo, con l'obiettivo di realizzare un prodotto finale che soddisfi pienamente le esigenze degli utenti.

PROBLEMA 1

- **PROBLEMA RILEVATO:** Nelle schermate di Proposte e Segnalazioni, mancava un'uscita immediatamente visibile per tornare alla pagina principale. Questo poteva creare confusione, soprattutto se l'utente accedeva accidentalmente alla sezione, poiché il pulsante "home" nella barra superiore non era subito percepito come soluzione.
- **SOLUZIONE ADOTTATA:** Abbiamo ritenuto corretta l'osservazione dei valutatori, pur non considerandola strettamente necessaria, dato che il pulsante "home" era già presente nella barra superiore e consentiva di tornare alla pagina principale. Tuttavia, per rendere l'interazione ancora più intuitiva e immediata, abbiamo deciso di aggiungere un nuovo pulsante ben visibile e chiaramente etichettato. Questa modifica migliora ulteriormente il controllo e la libertà dell'utente, evitando possibili momenti di confusione durante la navigazione.

PROBLEMA 2:

- **PROBLEMA RILEVATO:** Nelle schermate *Proposte* e *Segnalazioni*, l'uso di un *dropdown* per valutare lo stato delle segnalazioni non è immediato e potrebbe risultare poco chiaro per l'utente quale opzione scegliere e perché.
- **SOLUZIONE ADOTTATA:** Abbiamo valutato che questa modifica non fosse strettamente necessaria in quanto il dipendente comunale che seleziona lo stato di una proposta è pienamente consapevole delle opzioni disponibili e del loro significato, quindi non riteniamo necessario fornire ulteriori spiegazioni o semplificazioni. L'attuale soluzione risulta adeguata e funzionale per l'utente finale.

PROBLEMA 3:

- **PROBLEMA RILEVATO:** Il problema riguarda il meccanismo di selezione della data nella schermata Segnalazioni, che potrebbe confondere a causa della presenza dell'opzione "N/A".
- **SOLUZIONE ADOTTATA:** Per evitare confusione, l'opzione "N/A" è stata rimossa. Ora, il dipendente potrà selezionare "Scrivi" se la segnalazione è stata approvata, oppure "Da definire" se non è stata ancora stabilita una data di risoluzione. Quando la segnalazione viene rifiutata, il sistema inserirà automaticamente "N/A".

PROBLEMA 4:

- **PROBLEMA RILEVATO:** L'applicativo non è né graficamente né funzionalmente molto diverso da un semplice database rendendo difficile per i dipendenti orientarsi tra le segnalazioni e interagire con esse.
- **SOLUZIONE ADOTTATA:** Riteniamo che il design attuale risponda adeguatamente alle necessità funzionali poiché ogni elemento è stato progettato per essere facilmente accessibile e funzionale, senza inutili complicazioni visive e che potrebbero distrarre dall'efficienza del lavoro.

Abbiamo scelto di focalizzarci sull'efficacia e sulla funzionalità creando un'interfaccia che garantisca una navigazione rapida e intuitiva.

L'obiettivo principale del prototipo è la visualizzazione di una lista di proposte e segnalazioni, sia attuali che storiche, per offrire una visione chiara e immediata delle problematiche che coinvolgono la città. Inoltre, permette di inviare aggiornamenti ai cittadini e facilita la consultazione con i dipendenti per risolvere i problemi.

La semplicità visiva non compromette la gestione efficiente delle segnalazioni, ma anzi, facilita l'orientamento e l'interazione diretta, ottimizzando il flusso di lavoro senza elementi superflui che potrebbero distrarre.

In questo modo, abbiamo creato un prodotto che risponde alle esigenze degli utenti, puntando sulla funzionalità e sull'efficienza.

PROBLEMA 5

- **PROBLEMA RILEVATO:** Nella homepage, il primo tasto non è chiaro nella sua funzione e necessita di una lunga spiegazione, creando confusione. Inoltre, l'archivio delle pratiche finite sarebbe più in linea con il flusso naturale dello sguardo se posizionato in fondo alle opzioni.
- **SOLUZIONE ADOTTATA:** Abbiamo accolto il consiglio di spostare l'archivio delle pratiche finite alla fine delle opzioni, seguendo il flusso naturale dello sguardo. Inoltre, pur ritenendo che sia già abbastanza intuitivo che l'archivio contenga la lista delle segnalazioni e delle proposte risolte, abbiamo lavorato per rendere i tasti più chiari e comprensibili, riducendo la necessità di spiegazioni aggiuntive.

PROBLEMA 6

- **PROBLEMA RILEVATO:** Nella schermata Chat, i riquadri per selezionare la chat con i cittadini o con i dipendenti comunali contengono spiegazioni troppo lunghe e superflue sotto l'icona, che di per sé è già chiara, compromettendo l'estetica dell'interfaccia.
- **SOLUZIONE ADOTTATA:** In fase di progettazione avevamo deciso di aggiungere una frase in più per fornire informazioni più precise sulla funzionalità, evitando confusione o interpretazioni errate. Tuttavia, seguendo il suggerimento ricevuto, abbiamo ridotto il testo per concentrarci sugli elementi chiave, migliorando l'estetica e mantenendo l'interfaccia chiara e focalizzata.

PROBLEMA 7

- **PROBLEMA RILEVATO:** La schermata home risulta poco minimalista e con una grafica datata. Lo sfondo distoglie l'attenzione dal resto dell'interfaccia, contrastando con lo stile generale del sito e dell'app.
- **SOLUZIONE ADOTTATA:** Abbiamo optato per uno sfondo neutro che non richiami in modo evidente il tema del comune, come invece accadeva in precedenza. Questa scelta è stata fatta per ottimizzare il design, mantenendo l'estetica più coerente e funzionale con il resto dell'interfaccia.

PROBLEMA 8:

- **PROBLEMA RILEVATO:** Nelle schermate Proposte e Segnalazioni, la tabella risulta troppo carica. Si suggerisce di alleggerirla eliminando la colonna del numero e spostando alcune informazioni, come Segnalatore e Risposta, nel dettaglio, mostrando solo il valore attuale di Pronta entro, Gravità e Stato.
- **SOLUZIONE ADOTTATA:** Abbiamo deciso di non seguire il consiglio e di mantenere nel dettaglio solo le informazioni fornite dal cittadino, poiché riteniamo che la visualizzazione diretta dello stato attuale delle segnalazioni e delle proposte, senza dover entrare nei dettagli, sia più funzionale per i dipendenti. Questo approccio consente di visualizzare immediatamente lo stato, riducendo il numero di clic e migliorando l'efficienza visiva. In questo modo, ottimizziamo la gestione delle segnalazioni, rendendo il flusso di lavoro più rapido e chiaro.

PROBLEMA 9

- **PROBLEMA RILEVATO:** Il sistema di messaggistica risulta confuso a causa delle tre chat distinte (segnalazioni, proposte e home) che non si differenziano chiaramente tra loro. L'assenza di elementi distintivi rende difficile per il dipendente comunale tenere traccia delle conversazioni, specialmente se il carico di lavoro aumenta.
- **SOLUZIONE ADOTTATA:** Abbiamo deciso di ottimizzare l'accesso alla chat per migliorare l'ordine e semplificare il processo, consentendo al dipendente di rispondere direttamente alla segnalazione o proposta di interesse, o inoltrarla ad altri dipendenti per consultarsi sull'esito. In questo modo, evitiamo confusione e rendiamo il flusso di lavoro più efficiente, raccogliendo tutte le informazioni aggiornate riguardanti soluzioni, proposte e comunicazioni con i dipendenti all'interno della stessa chat. Ciò permette di rispondere rapidamente senza dover cercare la segnalazione, evitando così di allungare inutilmente i tempi di aggiornamento o risposta.

Per distinguere chiaramente le diverse chat tra i cittadini, abbiamo sostituito il nome del segnalatore con l'oggetto della segnalazione o proposta. Inoltre, per aumentare la chiarezza, abbiamo modificato lo sfondo delle chat, che ora varia in base alla tipologia della segnalazione o proposta mantenendo la stessa gamma cromatica adottata finora. Come dato secondario, abbiamo aggiunto anche la via della segnalazione o proposta, per offrire una visione ancora più precisa e facilmente comprensibile.

PROBLEMA 10

- **PROBLEMA RILEVATO:** Nella schermata Dettaglio delle Proposte e delle Segnalazioni, la "mappa segnalazioni" appare con lo stesso nome in entrambe le schermate, ma dovrebbe riportare dati differenti. Inoltre, le mappe non si concentrano sulla posizione della segnalazione o proposta, compromettendo l'efficacia grafica.

- **SOLUZIONE ADOTTATA:** Siamo consapevoli dell'errore rilevato e abbiamo provveduto a correggerlo, distinguendo le due mappe con nomi diversi e migliorando il focus sulla posizione specifica della segnalazione o proposta, per garantire maggiore chiarezza e efficacia visiva.

PROBLEMA 11

- **PROBLEMA RILEVATO:** Il flusso di esecuzione per la valutazione di proposte e segnalazioni potrebbe generare confusione, soprattutto quando il dipendente si trova a valutare proposte simili o nella stessa zona. La mancanza di informazioni chiare potrebbe portare a errori nella selezione della proposta da approvare, specialmente se inviate dallo stesso utente nello stesso giorno.
- **SOLUZIONE ADOTTATA:** Abbiamo preferito mantenere il formato del prototipo precedente alla valutazione euristica, considerando che il problema non presenta una soluzione concreta. Riteniamo comunque improbabile che si verifichi confusione nella selezione della proposta, poiché ogni proposta è identificata da un titolo univoco, che funge da elemento principale per la ricerca, anche in situazioni in cui l'utente e la data coincidano. Questo approccio riduce il rischio di errore, garantendo che ogni proposta possa essere facilmente identificata e selezionata senza confusione.

PROBLEMA 12

- **PROBLEMA RILEVATO:** Il problema riguarda il tasto "Risposta" nelle schermate Proposte e Segnalazioni, che non spiega chiaramente la sua funzione. L'icona e il termine utilizzato potrebbero risultare fuorvianti.
- **SOLUZIONE ADOTTATA:** Per evitare confusione, abbiamo sostituito il tasto "Risposta" con "Inoltra," un termine più intuitivo che riflette meglio la sua funzione.

PROBLEMA 13

- **PROBLEMA RILEVATO:** la funzione di chat tra dipendente e cittadino risulta bidirezionale nel prototipo dell'app mentre da sito comune è indicato che il cittadino non ha possibilità di risposta

- **SOLUZIONE ADOTTATA:** problema affrontato e risolto su prototipo app cittadino (problema 4 sezione 2)



Prototipo app cittadino



INTRODUZIONE

Abbiamo accolto la maggior parte delle critiche ricevute riguardo l'app, una buona parte di queste erano riferite a mancanze che nel passaggio da mid fidelity ad high fidelity sono state colmate.

Sono state evidenziati dei punti nell'app che potevano creare confusione nell'utente e ci auguriamo che i cambiamenti apportati ne massimizzino l'intuitività sia per utenti esperti sia per chi la usa per la prima volta.

Ringraziamo i colleghi che ci hanno valutato per i preziosi contributi, segue un elenco dei problemi risolti:

Sezione 1) Problemi di navigazione e libertà dell'utente

Problema 3

PROBLEMA RILEVATO:

Dove: Nella schermata di conferma invio della segnalazione.

Cosa: Una volta che viene inviata la segnalazione, l'utente rimane bloccato sulla pagina e non viene riportato automaticamente, oppure tramite un apposito bottone, alla homepage.

Perché: L'utente è costretto a ripercorrere schermate non più valide all'indietro per tornare in homepage oppure cliccare ulteriormente sul tasto "Invia", ora "Inviata", step non intuitivo.

SOLUZIONE ADOTTATA:

Flusso tra schermate corretto.

Problema 4

PROBLEMA RILEVATO:

Dove: Nella schermata di conferma invio della proposta.

Cosa: Analogamente al caso delle segnalazioni, anche qui una volta che viene inviata la proposta, l'utente rimane bloccato sulla pagina e non viene riportato automaticamente oppure tramite un apposito bottone alla homepage. Inoltre, questa volta, non è neanche presente il bottone di ritorno alla schermata precedente in modo immediato ma bisogna scrollare in alto per trovarlo.

Perché: L'utente è costretto a ripercorrere schermate non più valide all'indietro per tornare in homepage.

SOLUZIONE ADOTTATA:

Flusso tra schermate corretto.

Sezione 2) Problemi di consistenza interni all'applicativo o rispetto agli standard noti agli utenti

Problema 1

PROBLEMA RILEVATO:

Dove: Nella schermata *Forum proposte*.

Cosa: La funzionalità "salva", intuitivamente dovrebbe essere collegata ad un elenco di elementi salvati che viene invece chiamato "preferiti".

Perché: La presenza della possibilità di mettere mi piace alle proposte degli altri crea ambiguità e possibile confusione fra i due elenchi di elementi piaciuti e preferiti che anche semanticamente sembrano la stessa cosa.

SOLUZIONE ADOTTATA:

Cambiata nomenclatura elenco preferiti in "salvati".

Problema 3

PROBLEMA RILEVATO:

Dove: Nella schermata *Account*.

Cosa: Nella quasi totalità degli applicativi presenti sul mercato e

comunemente utilizzati, la pagina account è associata ai dati dell'utente e serve per agire su di essi. In questo caso però, questi dati non sono presenti e l'utente trova invece un archivio delle proprie segnalazioni e proposte.

Perché: L'utente può essere tratto in inganno dal nome della funzionalità poiché è convenzionalmente associata ad altro.

SOLUZIONE ADOTTATA:

Sono state aggiunte alla schermata Account le usuali informazioni dell'utente, la possibilità di modificarle ed una sezione dove trovare le segnalazioni di cui sono state attivate le notifiche per la risoluzione.

Problema 4

PROBLEMA RILEVATO:

Dove: Nella schermata delle comunicazioni.

Cosa: La sezione dovrebbe servire a raccogliere gli aggiornamenti sulle proposte e segnalazioni effettuate ma, aprendo il dettaglio di una di esse, si apre una chat che, molto probabilmente, non è necessaria. Inoltre la presenza di tale chat è contraddittoria rispetto a quanto dichiarato sul prototipo per i dipendenti dove la chat con i cittadini viene esplicitamente definita "unidirezionale".

Perché: La funzionalità potrebbe non essere supportata e dunque illuderebbe l'utente che sia presente quando non lo è.

SOLUZIONE ADOTTATA:

E' stata eliminata la possibilità di risposta da parte del cittadino.

Sezione 3) Problemi di efficienza e flessibilità d'uso e/o design poco minimale

//nessun problema rilevato per l'app

Sezione 4) Mancata corrispondenza fra il sistema e il funzionamento del mondo reale. Funzionalità non molto chiare

Problema 1

PROBLEMA RILEVATO:

Dove: Nella schermata *Segnalazione*.

Cosa: Non risulta chiaro lo scopo del banner in alto. Sulla base del tipo di interazione che richiede, pensavamo si trattasse di un menu per selezionare la categoria della segnalazione ma scopriamo solo parlando con il gruppo che si tratta di una funzionalità di segnalazione rapida.

Perché: Non è immediato comprendere la finalità del banner. Inoltre la non esclusività della funzionalità segnalazione rapida e segnalazione

standard può risultare fuorviante.

SOLUZIONE ADOTTATA:

Selezionare una segnalazione tra quelle già fatte nel banner in alto e farne una nuova è ora mutuamente esclusivo, questo dovrebbe bastare per fugare ogni dubbio, se l'utente vede nel banner in alto la segnalazione che aveva intenzione di fare è giusto che ci clicchi e segnali in questo modo.

Se invece tale segnalazione non è già stata fatta nelle vicinanze deve necessariamente farne una nuova.

Problema 2

PROBLEMA RILEVATO:

Dove: Nella schermata *Proposte per te e Forum proposte*.

Cosa: Manca la possibilità di visualizzare lo stato delle proposte effettuate da altri utenti, cosa che ci sembra centrale per gli scopi dell'applicativo. Realisticamente, se tramite la mappa vedo una segnalazione nella zona dove vivo mi può interessare conoscere gli aggiornamenti del comune a riguardo.

Perché: L'abitudine dell'utente nell'usare forum o strumenti simili è diversa.

SOLUZIONE ADOTTATA:

La mappa è ora il più interattiva possibile per quanto permesso da Figma, ci si può muovere per la città e una segnalazione ed una proposta sono interattive.

Cliccandoci sopra appare una vista più dettagliata della segnalazione o proposta e cliccandoci nuovamente sopra si va alla pagina con tutti i dettagli dove è anche possibile attivare le notifiche per le segnalazioni di interesse e salvare tra i preferiti le proposte.

LIMITAZIONI:

Non è possibile ingrandire la mappa, dopo aver premuto su una segnalazione/proposta si apre una vista più dettagliata, premendo in un qualsiasi altro punto dello schermo l'icona dovrebbe tornare nello stato originale, non ho trovato un modo di rendere questa transizione in figma con una mappa interattiva quindi come approssimazione del comportamento desiderato le icone delle proposte e segnalazioni tornano dallo stato ingrandito a quello originale dopo un delay di qualche secondo, questa non va considerata come una funzione voluta ma solo come il miglior compromesso possibile su figma.

Problema 3

PROBLEMA RILEVATO:

Dove: Nel flusso della segnalazione.

Cosa: La scritta sul bottone continua a cambiare tra "Invia" e "Conferma".

Perché: Solitamente ci si aspetta la dicitura "Continua" per passare da uno step all'altro, non "Conferma".

SOLUZIONE ADOTTATA:

Le scritte dei tasti sono state uniformate.

Sezione 5) Prevenzione degli errori ed altre problematiche

Problema 1

PROBLEMA RILEVATO:

Dove: Nella schermata *Proposte*, dopo aver inviato una proposta.

Cosa: Una volta inviata la proposta non è chiaro cosa fare.

Perché: Non è intuitivo che, ripremendo il tasto con cui si inviava la proposta ora si torni in home ma sembra che si stia inviando di nuovo la stessa proposta. Mentre il tasto indietro non riporta alla home (come ci si potrebbe aspettare una volta finito il task) ma porta a compilare una nuova proposta.

SOLUZIONE ADOTTATA:

Corretto flusso tra schermate, premendo Invia si torna alla home ora.

Problema 2

PROBLEMA RILEVATO:

Dove: Nella barra di navigazione.

Cosa: Non c'è alcun feedback visivo dopo aver premuto un tasto per la navigazione.

Perché: Sarebbe meglio evidenziare in quale parte dell'applicativo ci si trovi, sia come feedback dopo un click sulla barra, così l'utente inesperto sa per certo che l'azione è stata eseguita, sia se una particolare azione dell'utente porti a una diversa sezione (per esempio: se possibile aprire una proposta dalla mappa, l'utente sarebbe portato nella sezione "Forum" senza poterlo vedere a schermo).

SOLUZIONE ADOTTATA:

Le icone del footer quando sono in una delle schermate principale ora lo mostrano cambiando colore.

Problema 4

PROBLEMA RILEVATO:

Dove: Nella sezione *Segnalazioni* rapide.

Cosa: Nella schermata "segnalazione", quando clicco su "Buca" mettendo "mi piace", viene mostrato il messaggio "Grazie! Hai altro da segnalare?" malgrado non sia stata completata alcuna segnalazione, né chiesta un'eventuale conferma.

Perché: Questo messaggio fa pensare che l'utente abbia compilato una nuova segnalazione, anche se non è così. Successivamente rimane bloccato su questa schermata (non è chiaro lo stato in cui ci troviamo) e lascia la possibilità di compilare una nuova segnalazione. Una distrazione dell'utente potrebbe però portarlo ad aggiungere altri dettagli sulla segnalazione a cui ha già messo "mi piace" o a compiere altri errori di

svariato genere.

SOLUZIONE ADOTTATA:

Cliccando su una segnalazione già fatta ora viene mostrata una schermata con i dettagli rilevanti.

Qui si possono attivare gli avvisi per la risoluzione della segnalazione selezionata e supportarla mettendoci like, fatto ciò si viene riportati alla home automaticamente.