

CUT

Elaborato per il corso di
Human Computer Interaction

Giacomo Ravara

Simone Casini

Outline

Introduzione

Needfinding

Mockup

Prototipo

Test

Conclusioni

Scenario

L'idea di questo elaborato nasce da un'esigenza dei professionisti della cura della persona e dei loro clienti. In particolare relativa a:

- Scelta più ampia per il cliente
- Flessibilità nella gestione delle prenotazioni
- Diversificazione dei meccanismi di prenotazione

Scopo

L'obiettivo di questo elaborato è stato quindi la realizzazione di un applicativo mobile a supporto dei professionisti e dei loro clienti.

Attraverso tre fasi:

- Needfinding
- Mockup dell'applicativo implementato in un prototipo
- Usability Test

Needfinding

Ai **lavoratori** è stato chiesto:

- come venivano effettuate nelle loro attività le prenotazioni
- quali nuovi bisogni ha portato l'emergenza Covid-19
- quali informazioni sono necessarie da parte del cliente per una migliore pianificazione
- familiarità con i dispositivi (smartphone/pc)

Needfinding

Risposte dei **professionisti**:

- Le prenotazioni vengono principalmente effettuate tramite chiamata o di persona
- La necessità di organizzare in modo più preciso le prenotazioni
- La maggior parte avrebbe bisogno di conoscere le caratteristiche del cliente per poter determinare la durata del servizio
- Buona familiarità con i dispositivi, ma insoddisfazione riguardo all'uso del calendario Google

Needfinding

Ai **clienti** è stata chiesta:

- l'ultima volta che che erano stati dal parrucchiere/estetista
- come individuano il professionista
- familiarità con i dispositivi (cellulare/pc)
- la loro esperienza con l'abituale metodo di prenotazione

Needfinding

Risposte dei **clienti**:

- Frequenza: per le donne almeno una volta al mese, per gli uomini è più bassa
- Principalmente hanno un professionista di fiducia, spesso individuato in base al prezzo.
- In generale alta familiarità con i dispositivi, variabile a seconda dell'età
- In generale si ha insoddisfazione nel dover chiamare in caso di modifiche o per cancellare

Personas

- **Marco, 55 anni: parrucchiere** per uomo in un piccolo paese di provincia di Firenze. Le prenotazioni le riceve attraverso telefonate o di persona. Spesso è in **difficoltà nell'organizzare** le prenotazioni e spesso si ritrova con delle sovrapposizioni.
- **Francesca, 40 anni** : gestisce un **centro estetico** con due dipendenti. Le difficoltà nascono quando i clienti chiedono di **modificare gli orari o cancellano le prenotazioni**. Apprezzerrebbe molto un sistema di prenotazioni automatizzato che le permettesse di non perdere gran parte del suo tempo a rispondere alle telefonate.

Personas

- **Federico, 33 anni** : per lavoro viaggia molto in tutta l'Italia. **Gli piace curare il suo aspetto**, in particolare avere in ordine i capelli. **Ogni volta trovare il giusto parrucchiere non è facile**, cambiando città e con poco tempo. Poter avere una *web app* dove scegliere il parrucchiere più comodo da raggiungere e poter prenotare, sarebbe l'ideale per lui.
- **Cristina, 37 anni** : lavora come **commessa in un supermercato**. Ha due figli piccoli, che le impegnano completamente il tempo in cui non è a lavoro. Ama prendersi cura di sé stessa andando dall'estetista o dalla parrucchiera. **Trova difficoltà a fissare un appuntamento**, perché gli impegni variano e non ha piacere a telefonare ogni volta per modificarlo.

Scenarios

- **Federico** si trova in un piccolo paese per lavoro. Vuole fare una bella figura e quindi sceglie di trovare un parrucchiere per farsi sistemare. Apre Google e cerca il parrucchiere più vicino. Solo al terzo tentativo riesce a prenotare un appuntamento. Un'applicazione dove poter prenotare **scegliendo qualsiasi giorno e ora** avrebbe decisamente velocizzato il tutto, offrendo magari **più scelta**.
- **Cristina** ha prenotato un appuntamento dall'estetista la mattina del suo giorno libero. La sera prima però suo figlio si ammala. Pensa quindi che dovrà **disdire l'appuntamento** ma che non può farlo perché a quell'ora non sono aperti. Avere un modo di **comunicarlo immediatamente** sarebbe stato più semplice.

Scenarios

- **Marco** sta tagliando i capelli a un suo cliente. Squilla il telefono, si scusa con il cliente e va a rispondere. Un cliente del pomeriggio chiede se può posticipare il suo appuntamento. Torna quindi dal cliente che aspettava, quando squilla di nuovo il telefono. In quel momento pensa che avrebbe certamente bisogno di un **sistema che permetta ai suoi clienti di prenotare** senza disturbarlo.

Requirements

- **Accesso ad un calendario completo**
- **Prenotazioni continuative**
- **Poter modificare e cancellare**
- **Conoscere la durata del servizio**
- **Sistema di raccolta delle prenotazioni**
- **Avere una possibilità di scelta**

Mockup

- Sono stati realizzati i mockup su cui basare il design del prototipo
- In particolare i mockup relativi alle viste del cliente

Home Page

Dopo il login, l'utente può iniziare con la schermata di ricerca del professionista



Figure: Home

Ricerca

L'utente può quindi selezionare nella schermata successiva il posto e data desiderata



Figure: Ricerca

Risultati

I risultati della ricerca, qui l'utente può selezionare un professionista basandosi su prezzo o distanza



Figure: Risultati

Profilo

Nel profilo del professionista l'utente può selezionare i servizi desiderati e vedere altre informazioni



Figure: Profilo

Prenotazioni

L'utente può controllare i suoi appuntamenti nella schermata corrispondente



Figure: Prenotazioni

Prototipo

Partendo dallo schema del mockup è stato realizzato il prototipo. Realizzato solo per applicativi mobile

Tecnologie

- Progressive Web App
- Ionic 4 con Angular 9
- Backend con Spring Boot e framework JPA

Struttura

Le principali entità che entrano in gioco nell'applicativo sono:

- ServiceType: il tipo di servizio offerto dai professionisti, con prezzo e durata
- User: l'entità cliente, con i dati personali, una lista di professionisti "preferiti" e la lista dei propri appuntamenti
- Professional: dati del professionista, lista degli appuntamenti e dei servizi che offre
- Appointment: i dati dell'appuntamento

Interfaccia Professionista

I professionisti hanno accesso diretto al calendario con gli appuntamenti. Per ogni appuntamento hanno indicato ora di inizio e nome del cliente.

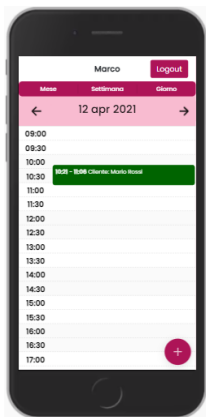


Figure: Calendario

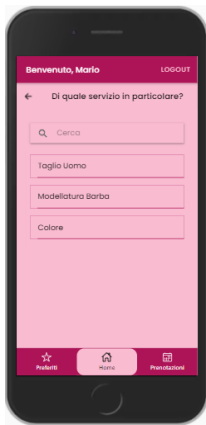
Home

La prima schermata degli utenti chiede di selezionare la categoria principale



Scelta del servizio

Viene poi chiesto di indicare il servizio specifico richiesto



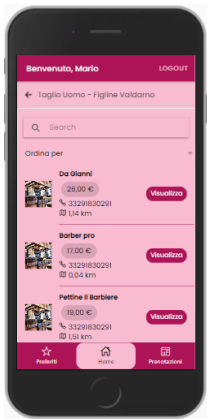
Selezione località

L'utente indica poi la località dove desidera prenotare



Lista dei risultati

Viene quindi mostrato il resoconto della ricerca. L'utente ha la possibilità di ordinare secondo la distanza o il prezzo



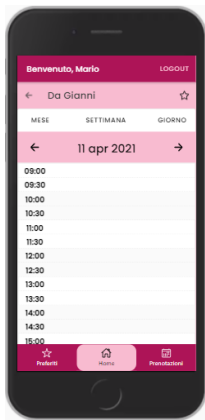
Profilo professionista

Scelto il professionista viene mostrata la sua scheda con possibilità di aggiungerlo ai professionisti o di continuare la prenotazione, inserendo anche altri servizi.



Calendario

L'utente seleziona lo slot in cui volersi prenotare



Form

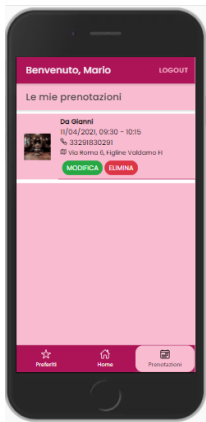
Viene quindi presentata una form in cui l'utente inserisce i propri dati e conferma la prenotazione

The image shows a smartphone screen with a pink-themed form titled "Nuovo appuntamento". The form contains the following fields and options:

- Nome:** Mario
- Cognome:** Rossi
- Email:** mariorossi@gmail.com
- Numero di telefono:** 3319230292
- Orario Appuntamento:** 11 Apr 2021 9:30
- Note:** Inserisci note eventuali
- Selezione servizi:**
 - Taglio Uomo:** 28,00 € / 45 min (selected with a blue dot)
 - Modellatur...:** 20,00 € / 30 min (not selected)
 - Colore:** 35,00 € / 60 min (not selected)
- INSEKICI:** A green button at the bottom right.

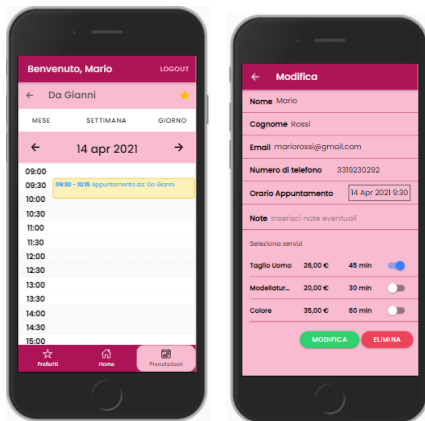
Lista prenotazioni

Attraverso la tab delle prenotazioni l'utente ha la possibilità di visualizzare, modificare o cancellare i suoi appuntamenti.



Modifica dell'appuntamento

Modifica dell'appuntamento



Lista preferiti

Lista dei professionisti preferiti



Test

- Test basati su task sia per la categoria clienti che per la categoria dei professionisti
- Task di tipo scenario, di tipo chiuso

Task Clienti

- 1 Vuoi **prenotare un appuntamento** per un taglio con colore per la prossima settimana da un parrucchiere, cerchi un professionista libero tramite l'app.
- 2 Nella prenotazione vuoi fargli sapere il tipo di colore **che desideri nelle note**.
- 3 Vuoi **controllare la durata dell'appuntamento in base ai servizi fissati**, per poter sapere con certezza a che ora avrai finito e organizzarti per la giornata.
- 4 La sera prima dell'appuntamento ti arriva un messaggio di un amico che ti ricorda di tenerti libera il giorno dopo, proprio nell'ora appena selezionata. Devi quindi **modificare l'appuntamento**.
- 5 Sta per terminare la pandemia e vuoi rimetterti in tiro andando dall'estetista, ma il tuo estetista di fiducia è fallito, quindi **vuoi cercarne uno che sia vicino ed economico**.

Task Professionisti

- 1 È appena terminata una settimana in zona arancione e decidi di **controllare le prenotazioni** per la settimana successiva, potrebbe essere l'ultima prima di entrare in zona rossa.
- 2 **Ti chiama un cliente per fissare un appuntamento** per martedì pomeriggio, dopo aver verificato che sia libero, chiedi conferma al cliente e prenoti.
- 3 Ti chiama una cliente informandoti che si era sbagliata con un orario e che vuole **modificare l'appuntamento** che aveva prenotato per se stessa e di **cancellare l'appuntamento** per suo figlio fissato per il giorno dopo.

Usability

- SEQ e domande aperte
- Test per categoria clienti sottoposti a 18 persone, 5 uomini e 13 donne
- Test per professionisti rivolti a 4 professionisti: un'estetista, due parrucchiere per donna e un parrucchiere per uomo.

Età	0-20	20-40	≥ 40
Percentuale	0%	50%	50%

Table: Categoria Professionisti

Età	0-20	20-40	≥ 40
Percentuale	6%	37%	57%

Table: Categoria Clienti

Risultati SEQ

Domande SEQ	1-2	3-5	6-7	Media	σ
È risultato facile effettuare una prenotazione	0%	0%	100%	6.88	0.32
Ho trovato velocemente il professionista più adatto alle mie richieste	0%	16,7%	83,3%	6.27	1.12
È stato facile modificare un appuntamento	11,0%	11,2%	77,8%	6	1.84
È stato difficile verificare la durata dell'appuntamento	88,9%	0%	11,1%	1.77	1.72
Ho apprezzato la possibilità di salvare dei preferiti	0%	11,2%	88,8%	6.5	0.85
È stato difficile cancellare un appuntamento	77,8%	0%	22,2%	2.44	2.40

Table: Risultati categoria clienti

Domande SEQ	1-2	3-5	6-7	Media	σ
È risultato facile aggiungere una prenotazione di un cliente	0%	25%	75%	6.5	1
È stato difficile usare il calendario per la gestione degli appuntamenti	75%	0%	25%	2.5	3
È stato facile modificare un appuntamento	0%	50%	50%	5.25	0.95
È stato difficile cancellare un appuntamento	100%	0%	0%	1.25	0.5
È stato difficile calcolare la durata dell'appuntamento	75%	25%	0%	2.25	1.89
Ho apprezzato la possibilità di avere note da parte dei clienti	0%	0%	100%	6.75	0.5

Table: Risultati categoria professionisti

Risultati SEQ

- Problematiche riscontrate da alcuni **clienti**: form per la modifica dell'appuntamento
- Apprezzamenti dei **clienti**: possibilità di salvare preferiti e facilità di effettuazione della prenotazione
- Problematiche riscontrate da alcuni **professionisti**: form per la modifica dell'appuntamento e cambiare view del calendario
- Apprezzamenti dei **professionisti**: possibilità di avere note dai clienti e facilità di cancellazione della prenotazione

Domande Aperte

Per raccogliere informazioni complessive riguardo all'utilizzo sono state poste anche le seguenti domande aperte sia ai clienti che ai professionisti.

- Quali aspetti hai trovato utili?
- Ti è piaciuta la grafica dell'applicazione?
- Ci sono aspetti che miglioreresti?

Domande Aperte

- Da un punto di vista grafico è stato suggerito di variare i colori principali e di sostituire l'icona della ricerca. È stata apprezzata la possibilità di vedere subito il prezzo e l'accesso ai preferiti.
- I professionisti hanno in generale mostrato apprezzamenti, soprattutto all'idea di avere l'intera agenda a portata di click e la presenza delle note.
- Due piccole possibili correzioni: rendere più visibili i pulsanti che permettono lo spostamento tra le visuali del calendario e rendere graficamente più visibile la possibilità di modificare subito i campi della form.

Conclusioni

- L'idea dell'applicativo ha riscontrato un buon successo
- Dagli usability test emergono molti possibili sviluppi futuri
- Aggiunta sistema notifica end-to-end