



VentureLabs

User Testing

Meggie Bejko

Cristiano Crespi

Gianluca Di Paola

Francescogabriel Gianni

Juan Marco Patagoc

Davide Roccuzzo

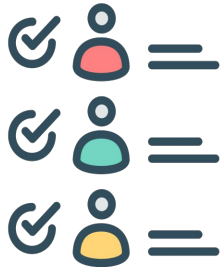
Marco Tomaino

INTRODUZIONE E OBIETTIVO

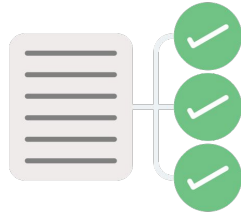
Lo user testing ha come obiettivo principale di verificare se il prototipo è usabile e soddisfa le esigenze degli utenti.

Tale processo ci ha permesso di osservare direttamente come le persone interagiscono con il prototipo e di raccogliere feedback per capire se l'esperienza utente è intuitiva, semplice e piacevole.

Lo user testing è costituita da diverse fasi:



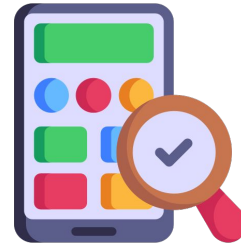
**TROVARE DEI
PARTECIPANTI**



**STABILIRE LE
MODALITÀ**



**DOMANDE
PRE-TEST**



**TEST DEL
PROTOTIPO
(PER TASKS)**



**QUESTIONARIO
POST-TEST: SUS**

I PARTECIPANTI

7 partecipanti



6 Uomini



1 Donna



7 Studenti

20 - 24 Anni

NB. Gli utenti sono stati selezionati sulla base di conoscenze personali dirette e indirette e tramite il contatto di utenti che hanno dato la propria disponibilità.

MODALITÀ

- ★ **2 Testing sono state condotti in presenza mentre i rimanenti a distanza sulla piattaforma Discord** 

→ la modalità a distanza ha consentito di condividere lo schermo dei partecipanti durante le sessioni, oltre a interagire direttamente con loro tramite audio e video.

→ Ciò ha permesso di osservare e analizzare in dettaglio il comportamento degli utenti nonostante la distanza.

- ★ **Facilitatore e Osservatori**



→ Il gruppo è stato diviso in due sottogruppi: uno formato da 3 persone e l'altro da 4

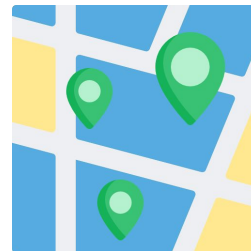
→ All'interno di ciascun sottogruppo, uno dei membri ha assunto il ruolo di facilitatore, mentre gli altri membri hanno assunto il ruolo di osservatori



DOMANDE PRE-TEST

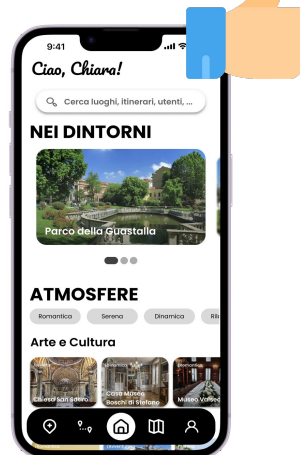
- ★ **BACKGROUND** : utili a inquadrare l'utente e la categoria di appartenenza
- ★ **APP E STRUMENTI DI MAPPE** : se usano servizi di mappe per andare in un posto e/o scoprire la città
⇒ *“Usi strumenti di mappe come Maps? Hai degli strumenti ausiliari?”*
- ★ **FAMILIARITA' NELL'USO DEI SOCIALS** : nel prototipo è stato introdotto l'aspetto social come una delle funzionalità secondarie
⇒ *“Usi spesso i social media? E quali?”*
- ★ **PRIMA IMPRESSIONE DEL PROTOTIPO:** per vedere se, a prima vista, è possibile cogliere l'intento del prototipo
⇒ *“Prima di svolgere i tasks... Nella homepage, a primo impatto, sei riuscito a cogliere lo scopo del prototipo ”*

Tutti gli intervistati usano gli app di mappe, alcuni di loro hanno anche strumenti ausiliari



Essendo giovani, i partecipanti hanno inoltre una grande familiarità con l'uso dei social

La maggior parte dei partecipanti ritiene che l'intento dell'app sia chiaro fin da subito, a partire dalla homepage



TESTING ED ESECUZIONE TASK

MISURE E CRITERI DI VALUTAZIONE

★ **SCALA DI FACILITA'**

→ da 1 - difficile a 5 - molto facile



★ **CLICK ESEGUITI PER TASK**



★ **NUMERO DI ERRORI GRAVI**

→ errori che hanno bloccato gli utenti a completare un certo task



★ **TEMPO DI ESECUZIONE**

→ tempo in cui si finisce un certo task



★ **NUMERO DI ERRORI LIEVI**

→ errori lievi che gli utenti hanno trovato nello svolgimento di un task



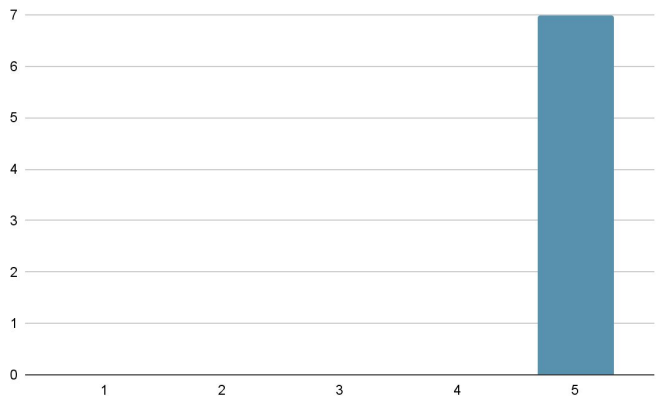
★ **NUMERI DI AIUTI RICHIESTI AL FACILITATORE**



Task 1 (semplice): Ricerca di un luogo

Ricerca di un luogo tramite barra di ricerca

★ SCALA DI FACILITA`



→ in media: 5

★ TEMPO DI ESECUZIONE e NUMERO DI CLICK

→ tempo di esecuzione in media: <1 min

→ numero di click in media: 2

→ i partecipanti tendono ad andare nella barra di ricerca

★ ERRORI e AIUTI RICHIESTI

→ nessun errore né aiuto richiesto

★ SUGGERIMENTI e COMMENTI

“Quando cerco un luogo preciso tendo ad andare nella barra di ricerca...

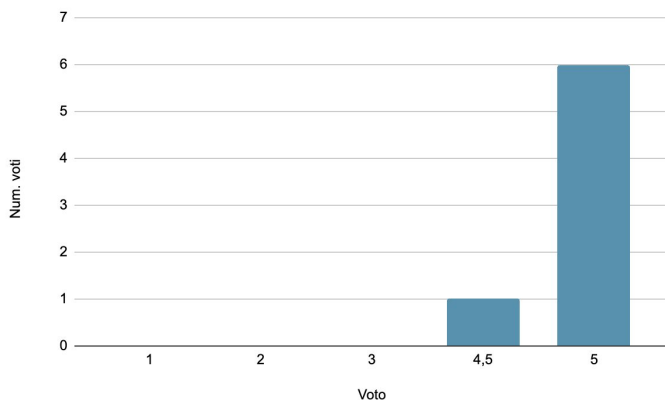
se però mi sento curiosa inizio a scrollare per l'app”

- User 6

Task 2.a (medio) : Scrivere una recensione

Pubblicazione di una recensione relativa a un luogo

★ SCALA DI FACILITA`



→ in media: **4,92**

★ TEMPO DI ESECUZIONE e NUMERO DI CLICK

→ tempo di esecuzione in media: **1 min**

→ numero di click in media: **5**

★ ERRORI e AIUTI RICHIESTI

→ nessun errore

→ aiuti totali: **2**

in media: **0,3**

★ SUGGERIMENTI e COMMENTI

“Preferirei avere le recensioni stabili, senza lo scroll”

- User 5

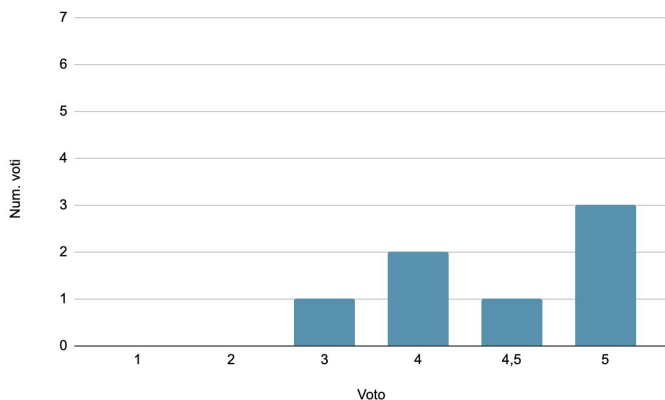
“Ci sta magari cambiare “ho capito” con “continua”

- User4

Task 2.b (medio) : Pubblicare un luogo

Pubblicazione di un nuovo luogo

★ SCALA DI FACILITA`



→ in media: **4,36**

★ TEMPO DI ESECUZIONE e NUMERO DI CLICK

→ tempo di esecuzione in media: **1 min**

→ numero di click in media: **4**

★ ERRORI e AIUTI RICHIESTI

→ **1** errore lieve totale in media : **0.14**

→ nessun aiuto richiesto

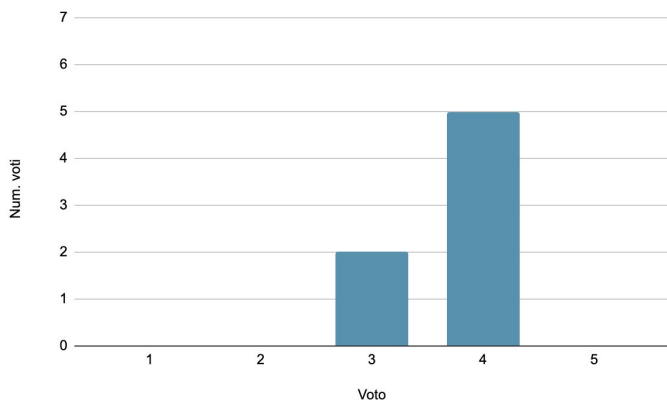
★ SUGGERIMENTI e COMMENTI

“Mi ha confuso il titolo “Nuovo Luogo”, a primo impatto sembrava che fosse per scoprire un luogo nuovo da visitare... direi magari di aggiungere il verbo “Inserisci” per rendere più chiaro l’intento” - User 7

Task 3 (difficile) : Creare itinerario

Creazione da zero di un nuovo itinerario

★ SCALA DI FACILITA`



→ in media: **3,71**

★ TEMPO DI ESECUZIONE e NUMERO DI CLICK

→ tempo di esecuzione in media: **2 min**

→ numero di click in media: **5**

★ ERRORI e AIUTI RICHIESTI

→ **5** errori lievi totali in media: **0.71**

→ aiuti totali: **1** in media: **0.14**

★ SUGGERIMENTI e COMMENTI

"Direi di cambiare la posizione del bottone "Continua"

- User 1

"Ci sta mettere il bottone "Continua" sotto per renderlo più visibile..."

- User 3

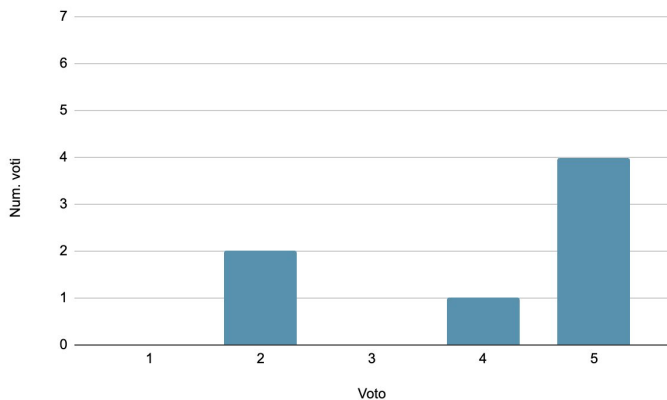
"L'icona degli itinerari mi ha confuso, pensavo che fosse per raggiungere una destinazione... ma mi posso abituare poi"

- User 6

Task facoltativo #1 : Ricerca *amici*

Ricerca della sezione *community* nel profilo

★ SCALA DI FACILITA`



→ in media: 4

★ TEMPO DI ESECUZIONE e NUMERO DI CLICK

→ tempo di esecuzione in media: <1 min

→ numero di click in media: 2

★ ERRORI e AIUTI RICHIESTI

→ nessun errore né aiuto richiesto

★ SUGGERIMENTI e COMMENTI

“Non mi è sembrato intuitivo trovare amici, cambierei l'icona e la sua posizione ”

- User 4

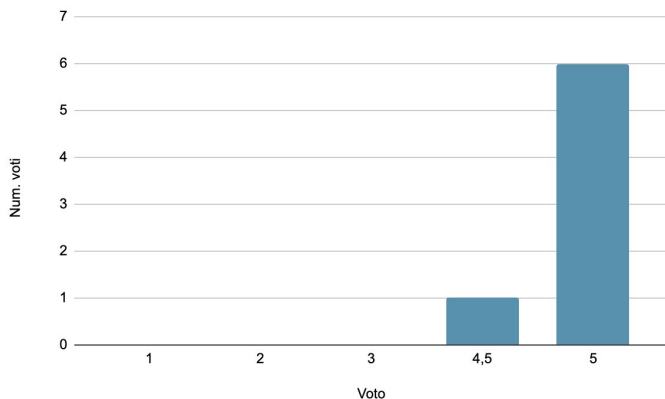
“Penso che l'aspetto social non sia abbastanza messo in risalto, ci sta aggiungerlo nella navbar”

- User 7

Task facoltativo #2 : Itinerari *amici*

Ricerca degli itinerari pubblicati o salvati dagli *amici*

★ SCALA DI FACILITA`



→ in media: **4,92**

★ TEMPO DI ESECUZIONE e NUMERO DI CLICK

→ tempo di esecuzione in media: **<1 min**

→ numero di click in media: **2**

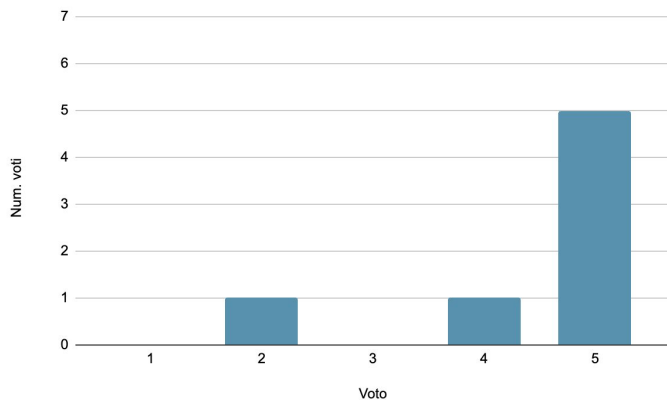
★ ERRORI e AIUTI RICHIESTI

→ nessun errore né aiuto richiesto

Task facoltativo #3 : Salvare luogo nei preferiti

Salvataggio di un luogo o un itinerario tra i *preferiti*

★ SCALA DI FACILITA`



→ in media: 4,42

★ TEMPO DI ESECUZIONE e NUMERO DI CLICK

→ tempo di esecuzione in media: < 1 min

→ numero di click in media: 5 (2 per salvare i luoghi,
3 per salvare gli

★ ERRORI e AIUTI RICHIESTI

→ nessun errore

→ aiuti totali: 1

in media: 0.15

★ SUGGERIMENTI e COMMENTI

“Negli itinerari ci sono 2 modi per salvare, ma nei luoghi solo uno... magari un cuoricino in alto a destra in ogni foto del luogo”

- User 2

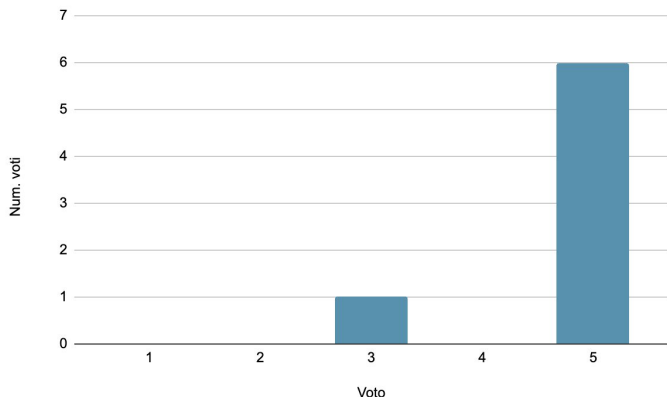
“Non ho notato a prima vista il bottone per salvare, direi anche di cambiare il colore”

- User 3

Task facoltativo #4 : Modificare profilo

Modificare dettagli del profilo come foto, nickname etc.

★ SCALA DI FACILITA`



→ in media: 4,71

★ TEMPO DI ESECUZIONE e NUMERO DI CLICK

→ tempo di esecuzione in media: < 1 min

→ numero di click in media: 2

★ ERRORI e AIUTI RICHIESTI

→ 1 errore lieve totale in media : 0.14

→ nessun aiuto

★ SUGGERIMENTI e COMMENTI

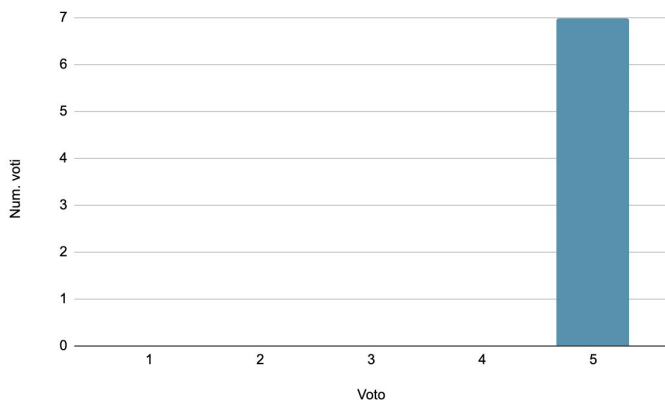
"All'inizio pensavo che l'icona della rotellina fossero anche le impostazioni per cambiare il profilo, ma poi ho visto l'icona della matita sopra il foto profilo"

- User 7

Task facoltativo #5 : Esplorare *dintorni*

Esplorare *dintorni* della mappa

★ SCALA DI FACILITA`



→ in media: 5

★ TEMPO DI ESECUZIONE e NUMERO DI CLICK

→ tempo di esecuzione in media: 2 min

→ in quanto hanno esplorato per lungo tempo la mappa

→ numero di click in media: 4

★ ERRORI e AIUTI RICHIESTI

→ nessun errore

→ aiuti totali: 1

in media: 0.15

★ SUGGERIMENTI e COMMENTI

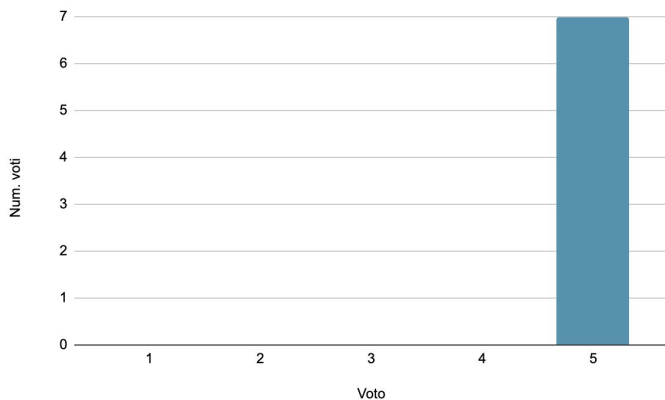
“Direi di ingrandire i pin sulla mappa, così da renderli più visibili anche quando si filtra”

- User 4

Task facoltativo #6 : Dettagli luogo

Consultare sezione *dettagli* di un luogo

★ SCALA DI FACILITA`



→ in media: 5

★ TEMPO DI ESECUZIONE e NUMERO DI CLICK

→ tempo di esecuzione in media: < 1 min

→ numero di click in media: 1

★ ERRORI e AIUTI RICHIESTI

→ nessun errore né aiuto richiesto

★ SUGGERIMENTI e COMMENTI

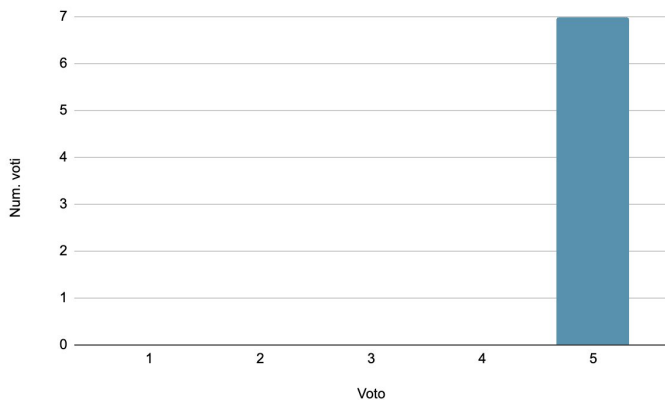
“La lista dei servizi, accessibilità e l’affluenza non la metterei solo testuale... è molto meglio se ci mettete delle icone al posto del testo per renderlo visivo ”

- User 4

Task facoltativo #7 : Filtro *Atmosfera*

Filtrare i luoghi per *Atmosfera*

★ SCALA DI FACILITA`



→ in media: 5

★ TEMPO DI ESECUZIONE e NUMERO DI CLICK

→ tempo di esecuzione in media: < 1 min

→ numero di click in media: 1

★ ERRORI e AIUTI RICHIESTI

→ nessun errore né aiuto richiesto

★ SUGGERIMENTI e COMMENTI

“Come aggiunta metterei delle emoticon di fianco al testo, per renderlo più intuitivo e anche divertente”
- User 5

QUESTIONARIO POST-TEST: SUS

Il ***System Usability Scale (SUS)*** è una scala semplice e affidabile per misurare l'usabilità di un sistema.

Viene svolto dopo il test di un sistema ed è caratterizzato da 10 domande, con risposte su una scala da 1 ("per niente d'accordo") a 5 ("totalmente d'accordo")

In seguito è riportato il risultato del questionario.



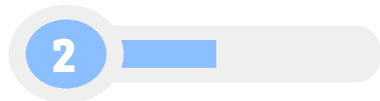
1. Penso che mi piacerebbe usare questo prototipo frequentemente



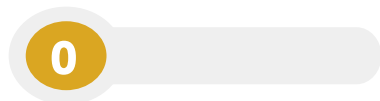
Pienamente d'accordo



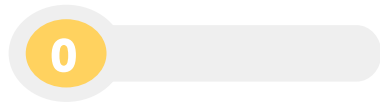
D'accordo



Neutrale

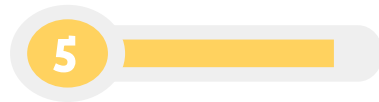
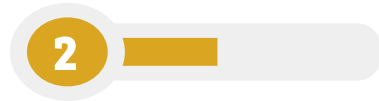
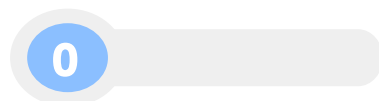
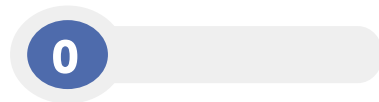
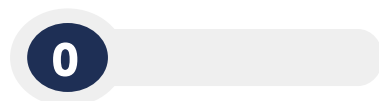


Disaccordo



Disaccordo pienamente

2. Ho trovato il prototipo inutilmente complesso



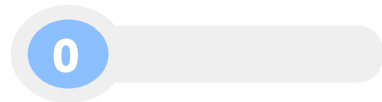
3. Ho trovato il prototipo molto semplice da usare



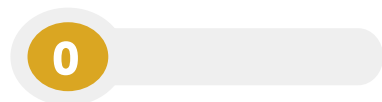
**Pienamente
d'accordo**



D'accordo



Neutrale

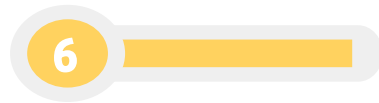
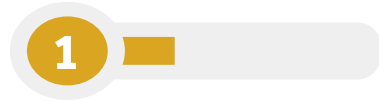
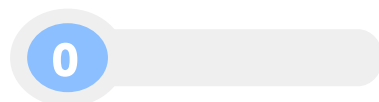
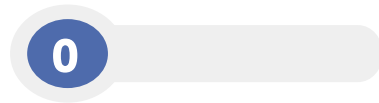
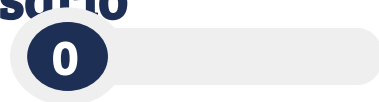


Disaccordo



**Disaccordo
pienamente**

4. Penso che avrei bisogno di un supporto di una persona già in grado di usarlo



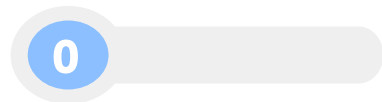
5. Ho trovato le funzionalità del prototipo bene integrate



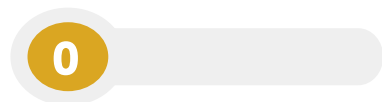
**Pienamente
d'accordo**



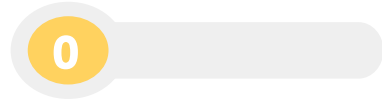
D'accordo



Neutrale

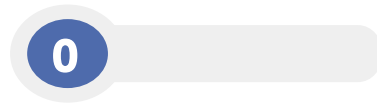
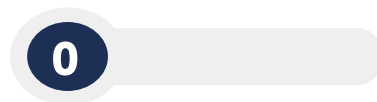


Disaccordo

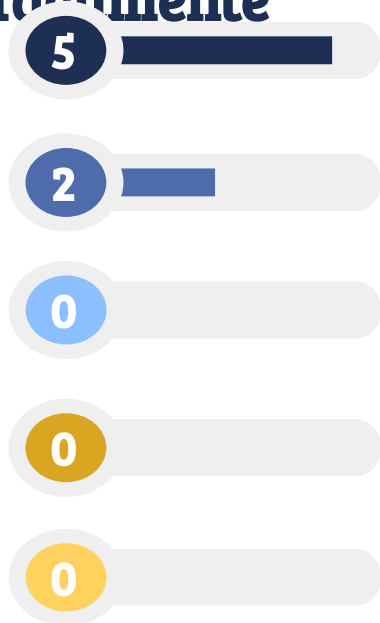


**Disaccordo
pienamente**

6. Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del prototipo



7. Penso che la maggior parte delle persone possano impararlo facilmente



Pienamente d'accordo

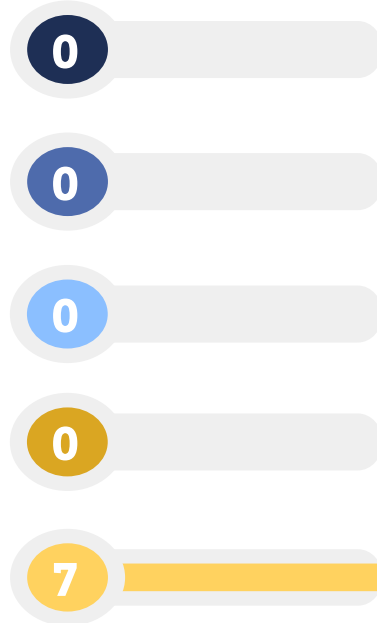
D'accordo

Neutrale

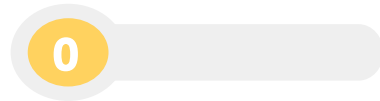
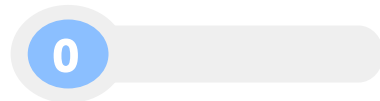
Disaccordo

Disaccordo pienamente

8. Ho trovato il prototipo molto difficile da utilizzare



**9. Mi sono sentito ad agio
nell'utilizzare il prototipo**



**Pienamente
d'accordo**

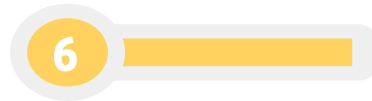
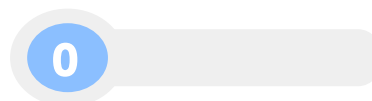
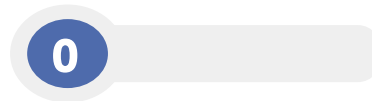
D'accordo

Neutrale

Disaccordo

**Disaccordo
pienamente**

**10. Ho avuto bisogno di
imparare molti processi
prima di utilizzarlo al
meglio**



PUNTEGGIO SUS

Dopo aver raccolto i dati e fatto i calcoli, abbiamo ottenuto il punteggio di:



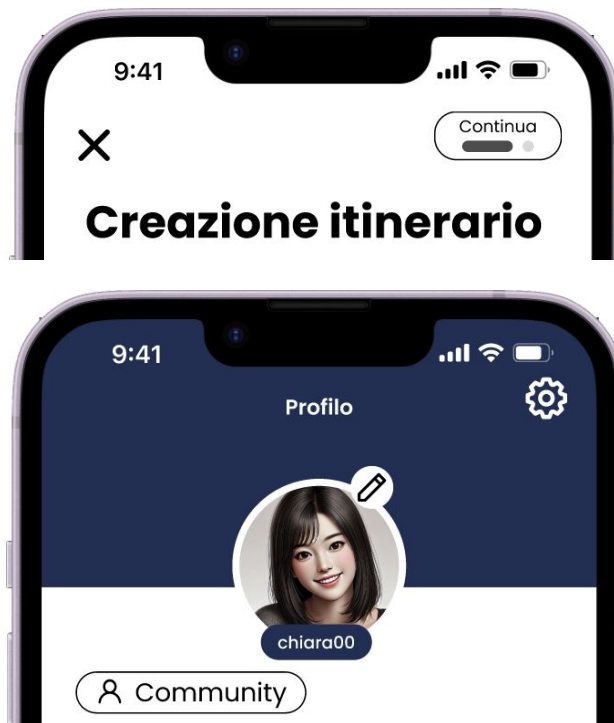
È un punteggio **eccellente** secondo la scala SUS, che indica **un'alta usabilità** e una grande soddisfazione da parte dei partecipanti

OSSERVAZIONI

RIPOSIZIONAMENTO DEI BOTTONI

Il posizionamento dei bottoni influisce direttamente sulla navigazione e sull'usabilità complessiva.

Spostare i bottoni in posizioni più intuitive consente agli utenti di completare le azioni desiderate con meno sforzo.

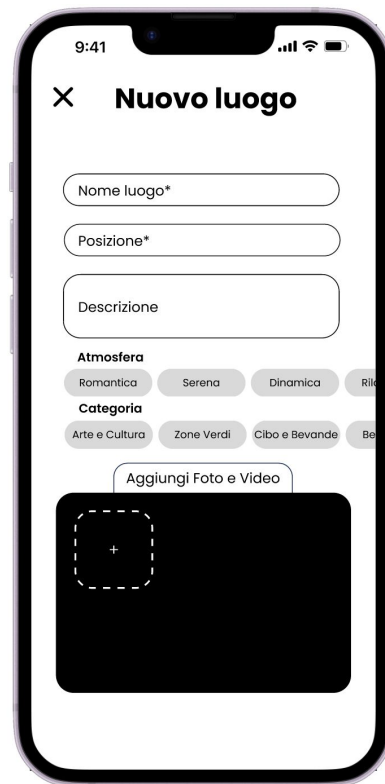


→ ridimensionare i bottoni e metterli in posizioni più evidenti

TITOLI DELLE SCHERMATE

Così come i bottoni influiscono sull'usabilità complessiva, anche i titoli delle schermate rivestono un ruolo fondamentale, essendo la prima cosa che l'utente osserva in una schermata.

Per migliorare la chiarezza e la coerenza, è consigliato aggiungere descrizione più specifica ai titoli, rendendo immediatamente comprensibile l'intento delle schermate.

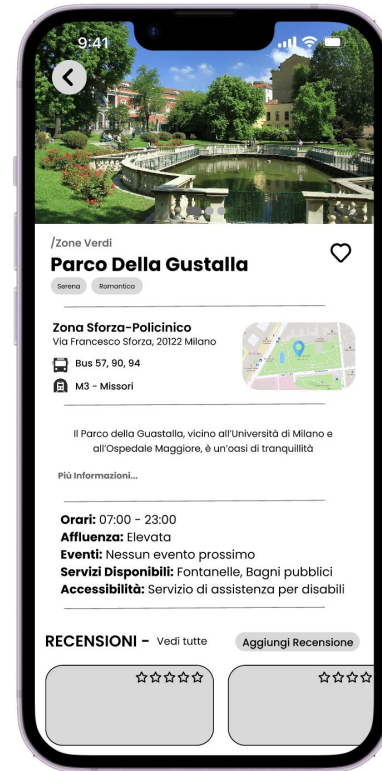


→ un esempio è aggiungere il verbo "Aggiungi"

ICONE ANZICHE' TESTO

Una comunicazione visiva efficace aiuta a rendere le informazioni più intuitive, riducendo la complessità e migliorando inoltre l'estetica dell'interfaccia. Questo approccio consente agli utenti di interpretare rapidamente i contenuti.

Dove possibile, utilizzare infografiche per presentare informazioni in modo più immediato.



→ sostituire i testi con le icone nella voce dei
“Servizi Disponibili, “Affluenza” e “Accessibilità”

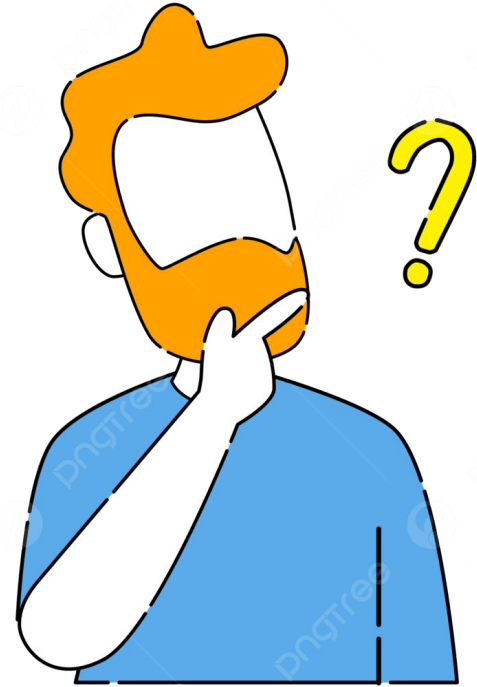
CONCLUSIONI

Conclusioni

L'applicazione è risultata nel complesso molto soddisfacente, gli utenti sono riusciti ad effettuare i task richiesti senza difficoltà eccessive, soprattutto dopo aver compiuto alcune interazioni di base per prendere familiarità con l'interfaccia e l'organizzazione delle informazioni.

Proprio per questo motivo ciascun utente si è sentito fortemente in accordo con l'affermazione "Consigliaresti l'applicazione ad un tuo amico?"

Ciononostante sono emerse alcune necessità e opportunità che richiederanno attenzione in futuri aggiornamenti.



Necessità - Community

Nonostante l'applicazione non fosse stata pensata con l'idea di rendere centrale la parte social, gli utenti si sono dimostrati molto interessati a poter visionare cosa le loro conoscenze stessero facendo.

Dato questo bisogno l'organizzazione attuale delle amicizie e della possibilità di visionare luoghi e itinerari altrui risulta non immediata rendendo necessaria una ridisposizione del pulsante community.

Questa funzionalità risulta talmente importante per i nostri utenti che ci è stato richiesto da loro stessi di posizionare un collegamento diretto al lato social anche nella navbar.



Opportunity - Gamification

Alcuni tester hanno mostrato interesse verso l'aggiunta di funzionalità che offrisse un sistema di punteggi e ottenimento obiettivi che segua la logica della gamification che oramai la maggior parte delle applicazioni presenta almeno marginalmente.

Idee quali l'aggiunta di una classifica di esploratori o di token per aver scoperto o aver raggiunto per primo un certo luogo sembra intrigare diversi utenti.

