

USABILITY TEST PROTOCO

Nucleo – Digital Family Health Management System

1. PANORAMICA DEL TEST

Obiettivi: Valutare l'usabilità del prototipo ad alta fedeltà di Nucleo attraverso 6 task rappresentativi, che coprono scenari semplici, moderati e complessi.

Metodologia: Protocollo *think-aloud* in ambiente di laboratorio, utilizzando un computer desktop.

Durata: 30-60 minuti per sessione.

2. SCRIPT DEL FACILITATORE

2.1 Benvenuto

Il facilitatore dice: *"Buongiorno e benvenuto. Mi chiamo [Nome] e oggi testeremo insieme un prototipo di sistema per la gestione della salute familiare, chiamato Nucleo. È importante sottolineare che oggi stiamo testando **il sistema**, non te. Se qualcosa non funziona o ti sembra poco chiaro, è un problema del nostro design, non un tuo errore. Il tuo feedback onesto è prezioso per aiutarci a migliorare."*

2.2 Consenso informato

Il facilitatore dice: *"Prima di iniziare, ti chiedo di leggere questo modulo di consenso informato. Spiega cosa faremo oggi, come verranno utilizzati i dati e ricorda che puoi ritirarti in qualsiasi momento. Hai domande?"*

[Far leggere e firmare il modulo di consenso]

2.3 Istruzioni per il *think-aloud*

Il facilitatore dice: *"Durante il test, ti chiedo di **pensare ad alta voce**. Ciò significa verbalizzare tutto ciò che ti passa per la mente mentre usi il sistema: cosa stai cercando, cosa ti aspetti che accada, se sei confuso o soddisfatto. Non preoccuparti di sembrare strano, è del tutto normale. Facciamo un esempio: se ti chiedessi di cercare un ristorante su Google Maps, potresti dire: 'Okay, apro Google Maps... cerco ristoranti... vedo la barra di ricerca, scrivo pizza... ecco i risultati'. Hai capito? Se rimani in silenzio troppo a lungo, potrei chiederti gentilmente: 'Cosa stai pensando?'. Siamo pronti per iniziare?"*

2.4 Esecuzione dei task

Istruzioni generali per tutti i task:

- Il facilitatore legge **testualmente** lo scenario di ogni task.
 - **Non fornire suggerimenti** su come completare il task. Se il partecipante chiede *"Devo cliccare qui?"*, rispondere in modo neutro: *"Fai ciò che ti sembra più naturale."*
 - L'osservatore annota:
 - Tempo di esecuzione.
 - Errori critici.
 - Errori non critici.
 - Citazioni testuali di commenti interessanti durante il *think-aloud*.
-

Task 1 – Consulto recente

Il facilitatore legge: *"Devi consultare rapidamente il tuo referto medico più recente. Trovalo e aprilo."*

- **Criterio di successo:** Apre il documento corretto.
 - **Tempo target:** < 30 secondi.
-

Task 2 – Prenotazione sematica

Il facilitatore legge: *"Stai soffrendo di mal di schiena persistente. Usa il sistema per trovare e prenotare una visita specialistica appropriata."*

- **Criterio di successo:** Riceve suggerimenti di specialità appropriati.
 - **Tempo target:** < 90 secondi.
-

Task 3 – Verifica appuntamento

Il facilitatore legge: *"Il tuo coniuge ti chiede quando è previsto il suo prossimo appuntamento dal medico. Trova queste informazioni per comunicargli la data e l'ora"*

- **Criterio di successo:** Fornisce correttamente data e ora.
 - **Tempo target:** < 20 secondi.
-

Task 4 – Ritiro della ricetta in farmacia

Il facilitatore legge: *"Tuo padre ha urgente bisogno di rifornirsi di farmaci per la pressione sanguigna. Trova e mostra il codice a barre della ricetta in modo da poterla ritirare in farmacia"*

- **Criterio di successo:** Cambia il profilo e mostra il codice a barre.
 - **Tempo target:** < 90 secondi.
-

Task 5 – Raccolta della documentazione per il diabete

Il facilitatore legge: *"Sua madre ha una visita dal diabetologo la prossima settimana. Raccogli tutta la documentazione pertinente degli ultimi 6 mesi."*

- **Criterio di successo:** Usa il filtro temporale e seleziona i documenti rilevanti.
 - **Tempo target:** < 180 secondi.
-

Task 6 – Analisi dell'andamento della salute

Il facilitatore legge: *"Il suo medico le ha chiesto di monitorare l'andamento del suo colesterolo nell'ultimo anno per vedere se il farmaco sta funzionando. Trovi queste informazioni e determini se il suo colesterolo è migliorato, peggiorato o è rimasto stabile."*

- **Criterio di successo:** Trova il grafico del colesterolo e interpreta i valori correttamente.
 - **Tempo target:** < 120 secondi.
-

2.5 Questionario post-test

Il facilitatore dice: *"Ottimo lavoro. Ora ti chiedo di compilare un ultimo breve questionario sulla tua percezione del sistema. Non ci sono risposte giuste o sbagliate, rispondi istintivamente."*

2.6 Debriefing

Il facilitatore dice: *"Grazie per aver completato il questionario. Vorrei farti alcune domande aperte per approfondire la tua esperienza."*

Domande (adattare in base ai comportamenti osservati):

1. *"Ho notato che durante il Task [X] hai [comportamento]. Puoi spiegarmi cosa pensavi in quel momento?"*
2. *"Quale parte ti ha creato più difficoltà? Perché?"*
3. *"Quale parte del sistema ti è sembrata più intuitiva? Perché?"*
4. *"C'è qualche funzionalità che ti aspettavi di trovare ma non hai visto?"*
5. *"Hai mai usato il Fascicolo Sanitario Elettronico o app simili? Come si confronta questo sistema?"*

6. *"Se potessi cambiare una cosa per rendere il sistema più facile da usare, cosa cambieresti?"*
 7. *"C'è altro che vorresti aggiungere?"*
-

2.7 Chiusura

Il facilitatore dice: *"Grazie mille per il tuo tempo e per il feedback prezioso. I tuoi suggerimenti ci aiuteranno a migliorare significativamente il sistema. Se hai domande o pensieri dopo oggi, puoi contattarmi a [email]. Buona giornata!"*