

BrainStreet 7

Script-UserTesting di SafeWay

Buongiorno, io sono _____ e loro sono i miei colleghi _____ e quella che terremo oggi con lei sarà una sessione di usability-testing per il nostro prototipo di applicazione SafeWay.

Prima di iniziare le spiego, in generale, in cosa consiste un test di usabilità e qual è il suo scopo: quando applicazioni, siti web e qualunque altro tipo di software vengono sviluppati, prima di immetterli sul mercato vengono testati. Questo approccio è fondamentale per garantire un applicativo fluido, scorrevole e che abbia un impatto positivo sull'utente finale. L'obiettivo di queste sessioni è infatti porre l'utente di fronte a certi task predefiniti e vedere come si comporta e quali difficoltà incontra.

Fatta questa breve premessa, ci terrei dunque a specificare che l'elemento di valutazione non è assolutamente lei bensì l'applicativo stesso. Ogni problema riscontrato sarà spunto di riflessione e miglioramento, è bene quindi che non si faccia alcun problema a esporci le sue perplessità.

Se, inoltre, dovesse accorgersi di ulteriori malfunzionamenti o flussi poco scorrevoli, la preghiamo di farceli notare e di non porsi il problema di offendere il nostro operato. Il nostro scopo è infatti quello di rendere l'applicativo realmente a misura di utente.

Aggiungo che se durante il test dovessero venirle in mente delle domande, queste sono ben accette. Purtroppo non potrò risponderle immediatamente in quanto, un altro obiettivo della sessione è capire come l'utente prova a risolvere il problema.

Se inoltre avesse bisogno di fare una pausa, non esiti a farcelo presente.

Al fine della corretta manipolazione dei dati, avremmo bisogno di registrarla. Chiaramente il suo nome rimarrà nascosto e la registrazione non verrà diffusa a terzi ma solo ai membri del gruppo di lavoro. Se è d'accordo, prima di cominciare le farei firmare questo foglio che ci dà il permesso di registrarla.

--- avvio registrazione schermo e audio ---

Ok, prima di cominciare, avrei bisogno di farle qualche domanda:

- Qual è la sua occupazione?
- Mediamente quanto tempo spende ogni giorno sui dispositivi elettronici (telefono, pc, ecc)?
- Quante applicazioni ha più o meno? *--- basta sapere se ne usa molte oppure no ---*
- Qual è la sua applicazione preferita?
- Qual è la sua applicazione più utilizzata?
- Tra le applicazioni che ha installato, ce n'è qualcuna che riguarda la sicurezza?

Ora possiamo cominciare.

--- *apriamo la homepage dell'app* ---

HOMEPAGE

Cominciamo con qualche domanda su questa schermata:

- Cosa la colpisce immediatamente?
- Che tipo di app pensa che sia?
- Qual è il primo tasto che le verrebbe in mente di cliccare?

Può scrollare come desidera ma, per ora, non può cliccare da nessuna parte.

--- *dare 3-4 minuti per analizzare bene la schermata* ---

Perfetto, la ringrazio. Prima di iniziare, le daremo qualche coordinata in più per capire qual è il fine del nostro applicativo.

L'obiettivo di SafeWay è, come traspare dal nome stesso, rendere gli spostamenti in città più sicuri. Come? Tramite due modalità di funzionamento principali: la modalità segnalazione e la modalità navigazione.

L'applicativo permette infatti sia di venire guidati verso la propria destinazione potendo scegliere tra un ventaglio di percorsi di cui è calcolato il grado di sicurezza, che di condividere i propri spostamenti e la propria posizione con gli amici. È inoltre possibile inviare delle segnalazioni rispetto a situazioni di pericolo delle quali si è spettatori. Le segnalazioni vengono poi filtrate da un tool di AI che le sintetizza, le analizza e le accorpa con il fine di raccogliere dati per suggerire il percorso più sicuro tramite la modalità navigazione.

TASK

Ok, ora possiamo cominciare. Le darò alcuni compiti da svolgere e, senza che io l'aiuti, dovrà cercare di portarli a termine. Le chiediamo di dare voce al suo flusso di pensieri mentre cerca di portare a termine i task; ci è enormemente utile per capire se ci sono falle nella progettazione.

La prima cosa che le chiedo di fare è provare ad **avviare una navigazione**; se volesse in questo momento mettersi in viaggio verso una certa destinazione, quali azioni compirebbe?

--- *flusso corretto: imposto la destinazione, scelgo il percorso che mi aggrada di più e avvio la navigazione* ---

Ok perfetto, proseguiamo con il prossimo task. Le vorrei chiedere di **fare una segnalazione**.

Le do un po' più di contesto: si immagini di essere per strada di notte mentre torna a casa ed osservare un gruppo di ragazzi visibilmente ubriachi che si stanno picchiando e hanno degli oggetti pericolosi in mano, riesce a mettersi in sicurezza però vorrebbe assicurarsi che altre persone come lei non incappino in quello stesso rischio. Come agirebbe?

--- *flusso corretto: segnala > per strada > usa posizione attuale > conferma > rissa > avanti > invia segnalazione* ---

Proseguiamo con l'ultimo task.

Si immagini di dover tornare a casa ma non avere a disposizione la macchina e dunque fare affidamento sui mezzi pubblici. E' sera e con il buio non si sente del tutto al sicuro*, quindi preferisce condividere la posizione con alcuni amici e parenti. Sceglie il percorso verso casa

per tornare con la metro e si incammina verso la fermata. Dopo essere salit* sul treno osserva una figura sospetta che ruba il telefonino ad una signora. Non riesce ad impedire questo furto ma almeno vorrebbe segnalarlo per mettere al corrente le persone che prenderanno lo stesso mezzo nelle prossime ore. **Avvia dunque una segnalazione mentre ha un percorso avviato.**

--- flusso corretto: condivide la posizione > inserisce l'indirizzo "casa" > sceglie il percorso con la metro > alza il menù a tendina > avvia segnalazione ---

CONCLUSIONI

Prima di concludere questa sessione, vorremmo farle ancora qualche domanda:

- Qual è stata la sua impressione generale dell'applicativo?
- Se venisse rilasciata sul mercato, la scaricherebbe?

Perfetto, chiedo ai miei colleghi se hanno altre domande da porre.

Lei vorrebbe chiederci qualcosa ora che abbiamo terminato?

Grazie ancora del suo tempo, ci è stat* molto d'aiuto. Le auguriamo una buona giornata/serata.

--- stop registrazione ---