



# USER TESTING

*Brain street 7*

- METODO DI TESTING**  
Struttura dello script e divisione del lavoro
- SCELTA DEGLI UTENTI**  
Individuazione degli utenti target da sottoporre al test
- RACCOLTA DEI DATI**  
Appunti e annotazioni sulle azioni compiute dagli utenti durante il test
- RIFLESSIONI DEGLI UTENTI**  
Raccolta delle riflessioni e suggerimenti forniti dagli utenti
- IL QUADRO COMPLESSIVO**  
Analisi e sintesi dei dati raccolti
- CONSIDERAZIONI FINALI**  
Osservazioni finali e raccomandazioni per il miglioramento del prototipo high fidelity

# IL TEAM

---



Ilenia Vinciguerra



Eleonora Uvinsi



Christian Corvace



Martina Ponti



Matilde Albonetti



Mehdi Zribi



Eleonora Rezza

# METODO DI TESTING

## LO SCRIPT

Per affrontare la fase di user testing abbiamo innanzitutto definito un protocollo rigido e chiaro che i membri del gruppo potessero mettere in atto per svolgere il test con gli utenti.

**Le fasi del test riportate nello script sono le seguenti:**

- Domande generali di profilazione dell'utente e sulla sua familiarità con la tecnologia e con applicativi simili
- Commenti e osservazioni sulla homepage
- Spiegazione a grandi linee del fine dell'applicativo
- Esecuzione dei tre task uno alla volta senza intervento dell'intervistatore
- Riflessione finale, domande conclusive e valutazione postuma della difficoltà dei task



# METODO DI TESTING

---

## DIVISIONE DEL LAVORO

Lo script è stato scritto solamente da un membro del gruppo (Eleonora U.) e revisionato e discusso solo dopo anche dagli altri. Questa scelta viene dalla necessità di adoperare un protocollo coerente e ben definito.

I test veri e propri sono stati svolti da tre membri del gruppo in qualità di intervistatori: Ilenia, Eleonora R. e Martina. Gli altri membri del gruppo hanno invece ricoperto il ruolo di facilitatori.

Infine, la fase di elaborazione dei dati è stata svolta impiegando le trascrizioni e le registrazioni dei test per estrarre e catalogare le informazioni rilevanti e presentarle in modo chiaro e completo.



# METODO DI TESTING

---

## APPARECCHIATURE

Abbiamo fatto utilizzare il prototipo agli utenti direttamente da pc così da poterne seguire i movimenti e registrare lo schermo con facilità. I facilitatori hanno preso appunti durante le sessioni su carta o da computer.

I test sono stati svolti a casa delle utenti o nella residenza dove vivono.

## DURATA SESSIONI

La durata delle sessioni è stata di circa 10/15 minuti, a seconda della quantità di domande e curiosità emerse dagli utenti durante e dopo lo svolgimento dei task.



# SCELTA DEGLI UTENTI

---

## INDIVIDUAZIONE DEGLI UTENTI TARGET

Abbiamo proceduto a selezionare gli utenti concentrandoci sul principale target di nostro interesse: persone appartenenti a fasce vulnerabili della popolazione.

Per questo motivo, abbiamo selezionato principalmente **giovani studentesse e lavoratrici** che vivono a Milano e che spesso si spostano in città anche in tarda notte.

Abbiamo anche incluso nel ventaglio di utenti tester una lavoratrice di mezza età per verificare che l'applicativo sia effettivamente accessibile anche a utenti di età anagrafica più avanzata e meno abituati ad utilizzare dispositivi elettronici.



# SCELTA DEGLI UTENTI

## DESCRIZIONE DEGLI UTENTI TARGET



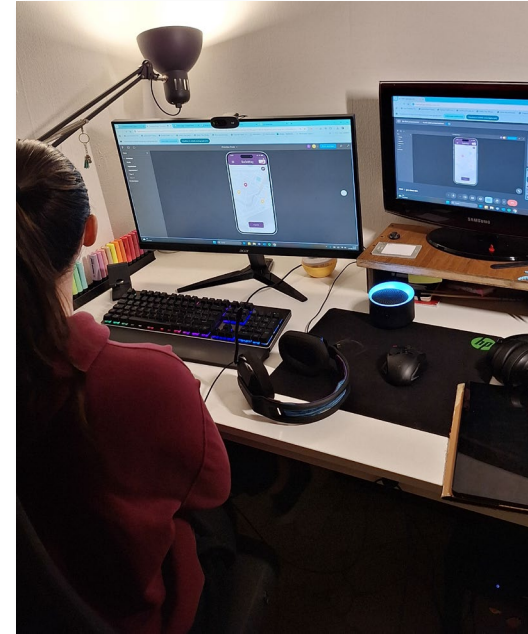
**Angelica**, 20 anni studentessa di medicina

**Familiarità con la tecnologia:** alta



**Gloria**, 47 anni direttrice di una residenza

**Familiarità con la tecnologia:** medio/bassa



**Valentina**, 20 anni studentessa

**Familiarità con la tecnologia:** alta



**Benedetta**, 20 anni studentessa di medicina

**Familiarità con la tecnologia:** media

# SCELTA DEGLI UTENTI

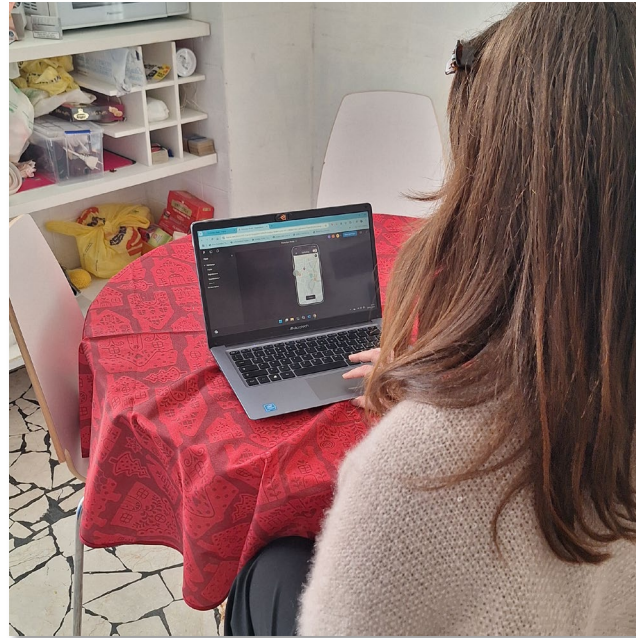
---

## DESCRIZIONE DEGLI UTENTI TARGET



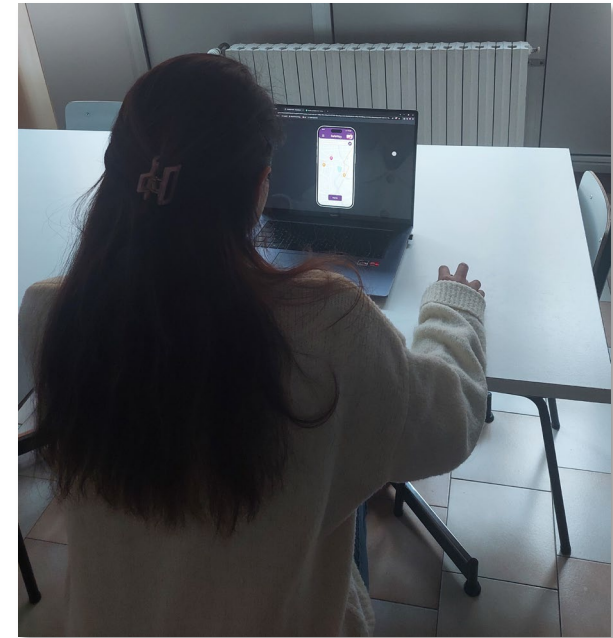
**Gaia**, 19 anni studentessa di storia

**Familiarità con la tecnologia:**  
media



**Alessia**, 20 anni studentessa

**Familiarità con la tecnologia:** alta



**Laura**, 20 anni studentessa

**Familiarità con la tecnologia:** alta

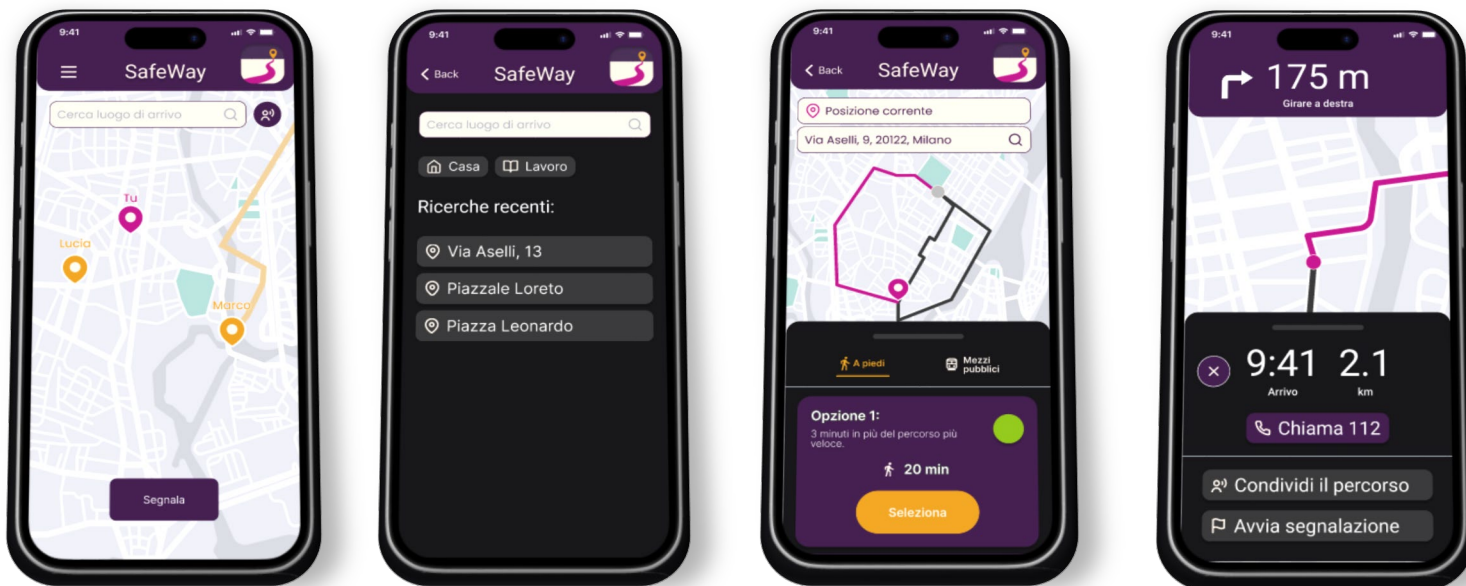


# RACCOLTA DATI

## DEFINIZIONE PRIMO TASK

Viene chiesto all'utente di avviare la navigazione verso una certa destinazione partendo dalla homepage e scegliendo il percorso che preferisce.

Il task è concluso quando l'utente arriva alla schermata di navigazione.



# RACCOLTA DATI

## Livelli di severity:

**SEV 1:** problema minore che non impatta lo svolgimento del task

**SEV 2:** problema di media rilevanza che potrebbe impattare lo svolgimento del task

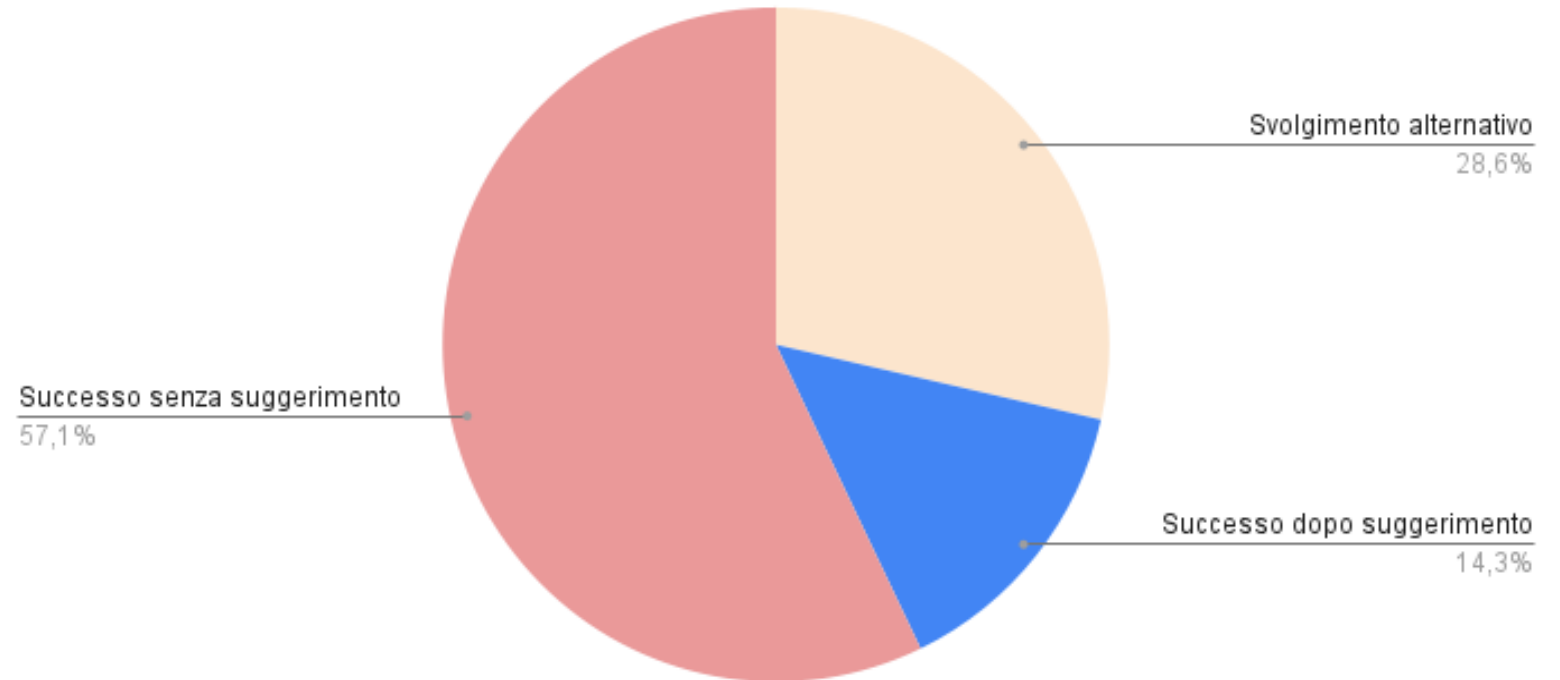
**SEV 3:** problema che impatta lo svolgimento del task

**SEV 4:** problema che impedisce lo svolgimento del task

## ERRORI COMMESSI

- Non viene notata la possibilità di andare a piedi e con i mezzi da una delle utenti **SEV 1**
- Non vengono notate le informative presenti dalla maggior parte delle utenti **SEV 1**
- Una delle utenti accidentalmente chiude il menu a tendina della selezione del percorso ed ha difficoltà nel capire come riaprirlo **SEV 3**
- Una delle utenti pensa che i colori dei percorsi siano riferiti al traffico e non alla sicurezza degli stessi. **SEV 1**

Task 1: 100% successi

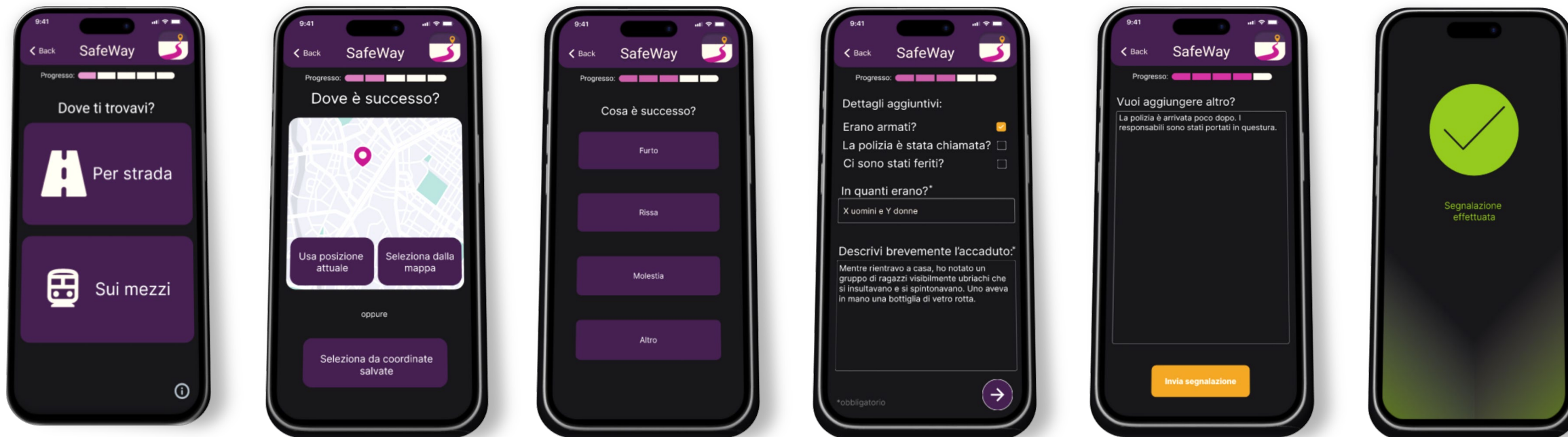


# RACCOLTA DATI

## DEFINIZIONE SECONDO TASK

Viene chiesto all'utente di effettuare una segnalazione. A tale fine, viene fornito all'utente uno scenario ipotetico da segnalare.

Il task è concluso quando l'utente arriva alla schermata «segnalazione effettuata»



# RACCOLTA DATI

---

## Livelli di severity:

**SEV 1:** problema minore che non impatta lo svolgimento del task

**SEV 2:** problema di media rilevanza che potrebbe impattare lo svolgimento del task

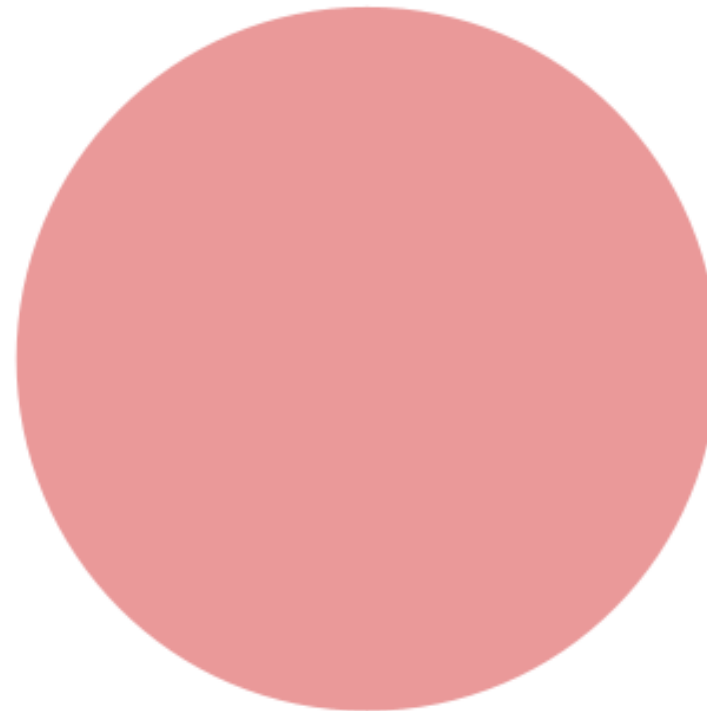
**SEV 3:** problema che impatta lo svolgimento del task

**SEV 4:** problema che impedisce lo svolgimento del task

## ERRORI COMMESSI

- Una delle utenti pensa che il tasto “Segnala” presente in homepage potrebbe essere più visibile e di un colore più evocativo **SEV 2**
- Nessuna delle utenti riporta difficoltà particolari nel portare a termine questo task. Poche esitazioni.

Task 2: 100% successi senza suggerimenti

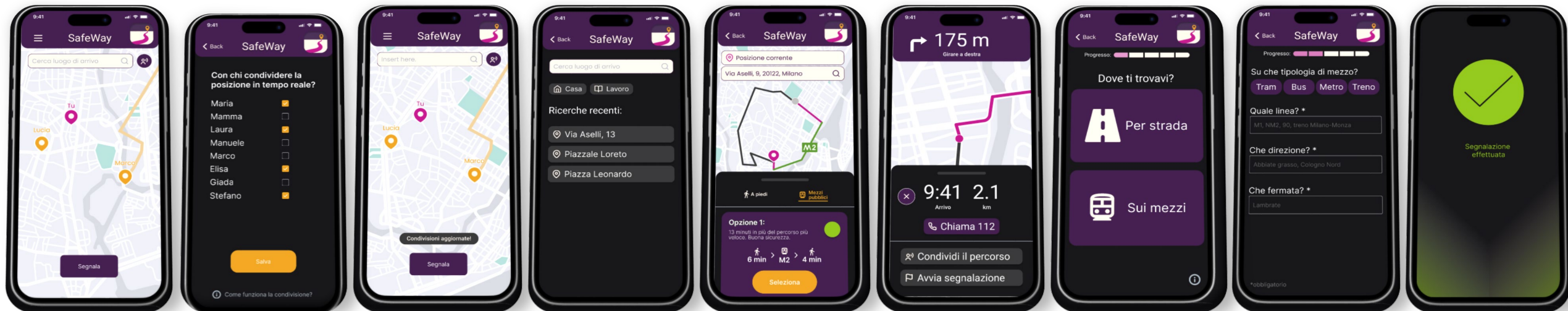


# RACCOLTA DATI

## DEFINIZIONE TERZO TASK

Viene chiesto all'utente di condividere la posizione con alcuni amici, di avviare poi la navigazione verso una certa destinazione e di effettuare una segnalazione senza interrompere la navigazione.

Il task è concluso quando la segnalazione risulta effettuata e si torna alla schermata di navigazione.



# RACCOLTA DATI

## Livelli di severity:

**SEV 1:** problema minore che non impatta lo svolgimento del task

**SEV 2:** problema di media rilevanza che potrebbe impattare lo svolgimento del task

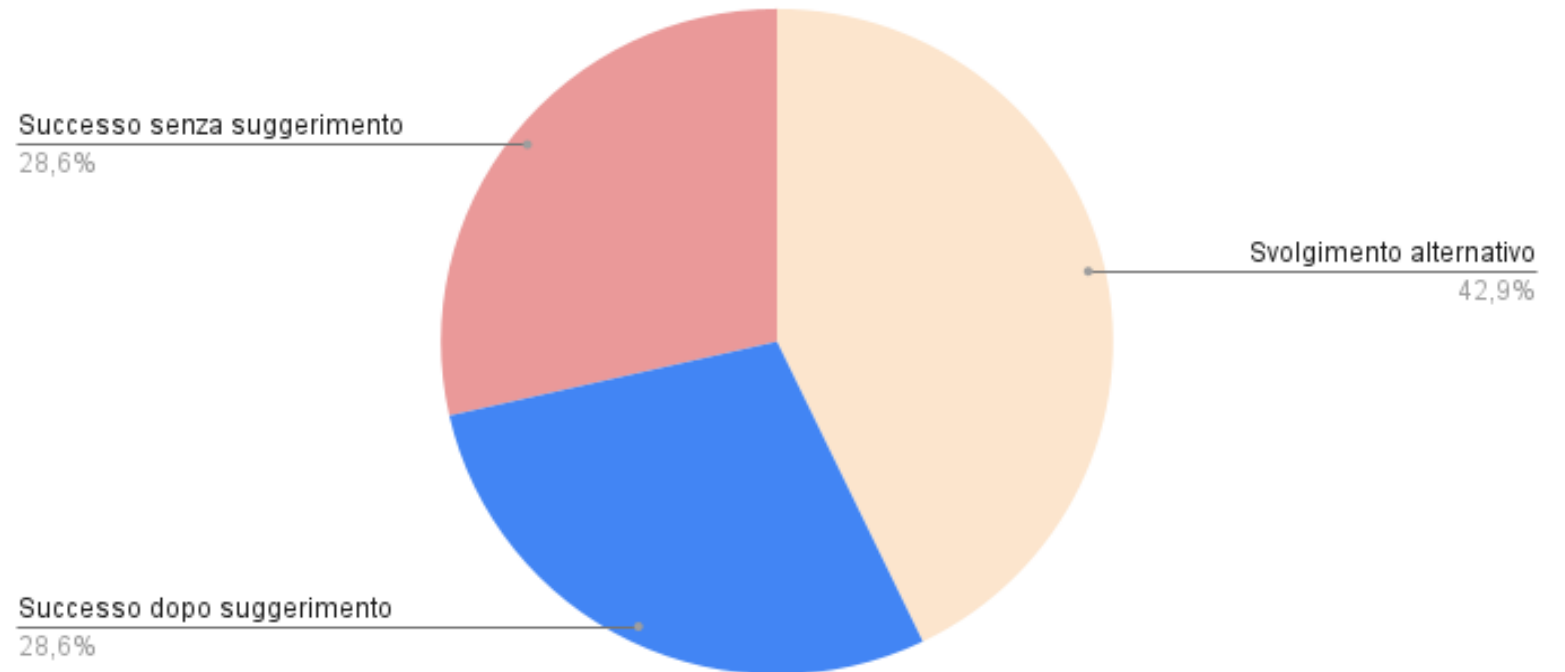
**SEV 3:** problema che impatta lo svolgimento del task

**SEV 4:** problema che impedisce lo svolgimento del task

## ERRORI COMMESSI

- Quasi tutte le utenti non notano o fraintendono lo scopo del pulsante in home per condividere la posizione con gli amici. Effettuano dunque la condivisione del percorso direttamente dalla schermata di navigazione invece che dal principio. **SEV 2**
- Alcune utenti si bloccano a causa del menù a tendina che non rende immediata l'identificazione della funzionalità di segnalazione. Alcune, se non gli fosse stato specificato nella definizione del task, avrebbero interrotto la navigazione per effettuare la segnalazione. **SEV 3**

Task 3: 100% successi



# RIFLESSIONI DEGLI UTENTI

---

- **Criticità riscontrate:**

Menù a tendina nella schermata di navigazione di non immediata comprensione.

Icona del tasto di condivisione della posizione con gli amici presente in homepage che risulta ambigua.

- **Altre osservazioni:**

Le utenti si mostrano molto entusiaste rispetto all'applicazione in quanto ritengono che sia di facile e immediato utilizzo e che risponda ad una necessità molto concreta e sentita. La scaricherebbero se fosse sul mercato.

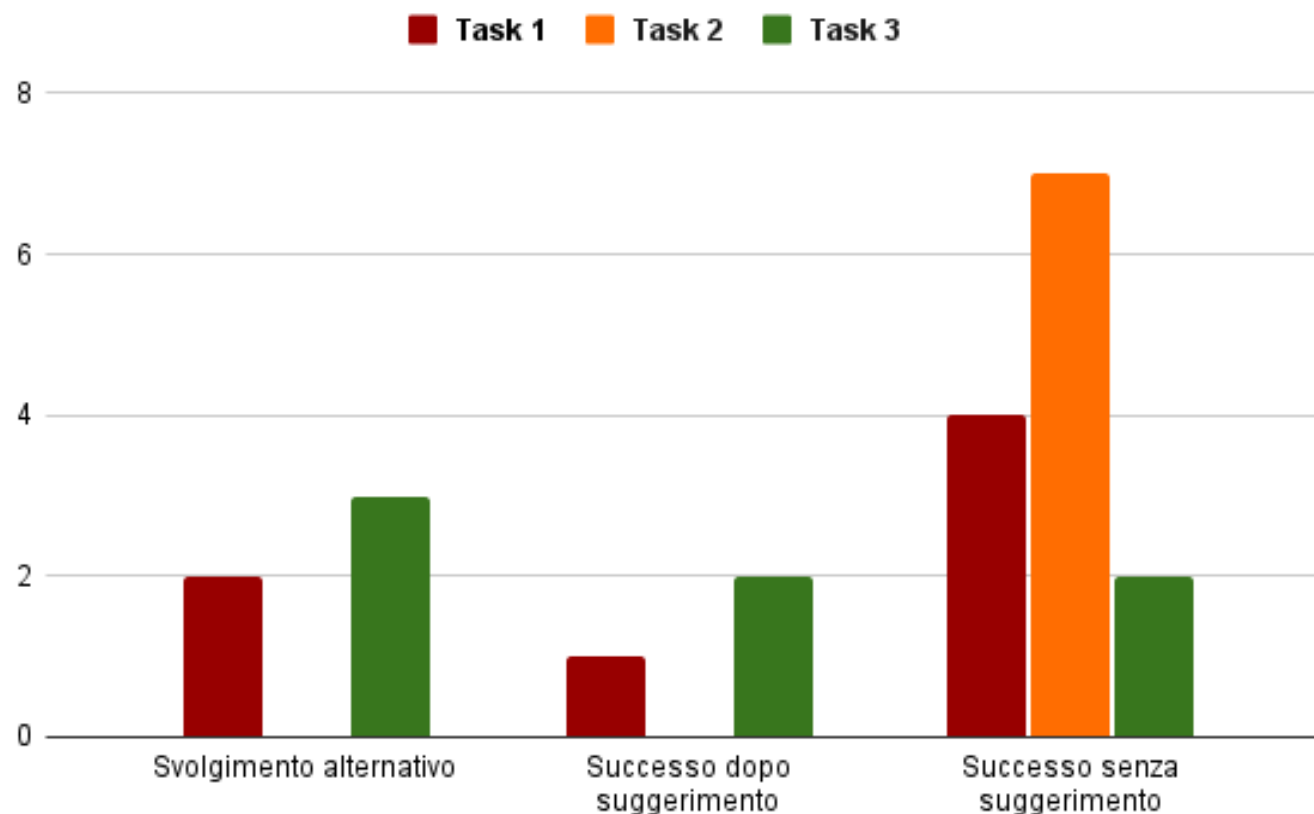


# IL QUADRO COMPLESSIVO

Presentiamo infine una vista complessiva sul tasso di successo riscontrato nei tre task.

In particolare, distinguiamo il successo dell'utente che ha agito in piena autonomia e secondo il flusso previsto da quello avvenuto tramite uno svolgimento alternativo ma comunque funzionante.

Riportiamo anche i successi avvenuti a seguito di un piccolo prompt da parte dell'intervistatore che aiutasse l'utente a recuperare quando rimaneva bloccato.





# CONSIDERAZIONI FINALI

Numero task	Num errore	Errore commesso	Soluzione proposta
1	1	Non viene notata la possibilità di andare a piedi e con i mezzi da una delle utenti	Problema che dipende unicamente dalla distrazione dell'utente (si è presentato una sola volta). Valutiamo di non agire in questo senso.
	2	Non vengono notate <b>le informative</b> presenti dalla maggior parte delle utenti	Problema risolvibile in un ipotetico affinamento finale dell'applicativo tramite un tutorial interattivo lanciato automaticamente al primo utilizzo dell'app che ne spieghi le funzionalità tasto per tasto qualora l'utente lo desideri.
	3	Una delle utenti accidentalmente chiude il menu a tendina della selezione del percorso ed ha difficoltà nel capire come riaprirlo	Problema da risolvere: è necessario aiutare l'utente a recuperare da un eventuale errore simile. Valuteremo di rendere più chiaro, tramite <b>opportuni elementi grafici e di animazione</b> , che il menu è a scorrimento.
	4	Una delle utenti pensa che i colori dei percorsi siano riferiti al traffico e non alla sicurezza degli stessi.	Problema riconducibile all'errore due: il codice cromatico viene specificato nell'apposita informativa.

# CONSIDERAZIONI FINALI

Numero task	Num errore	Errore commesso	Soluzione proposta
2	5	Una delle utenti pensa che il tasto "Segnala" presente in homepage potrebbe essere più visibile e di un colore più evocativo	Aspetto relativo al design dell'applicativo. Si potrebbe valutare di introdurre un'icona relativa al pericolo o rivedere i colori di alcuni tasti.
3	6	Quasi tutte le utenti non notano o fraintendono lo scopo del pulsante in home per <b>condividere la posizione con gli amici</b> . Effettuano dunque la condivisione del percorso direttamente dalla schermata di navigazione invece che dal principio	Problema da risolvere con assoluta priorità. Occorre valutare di introdurre un tasto specifico simile a «segnala» affianco ad esso oppure un ulteriore menù a tendina che permetta di accedere alla funzionalità scorrendo verso l'alto dalla homepage.
	7	Alcune utenti si bloccano a causa del <b>menù a tendina</b> che non rende immediata l'identificazione della funzionalità di segnalazione. Alcune, se non gli fosse stato specificato nella definizione del task, avrebbero interrotto la navigazione per effettuare la segnalazione	Problema analogo all'errore 3: Anche in questo caso valuteremo di rendere più chiaro, tramite opportuni elementi grafici e di animazione, che il menu è a scorrimento.