

Triple A, Double L

Risposta Valutazione Euristica

Progetto: CommUnity

User-Testing Script

Introduzione

In seguito alla valutazione euristica condotta dal gruppo DesignersForCulture, abbiamo ha esaminato in dettaglio le criticità e le raccomandazioni riportate. Questo documento ha l'obiettivo di delineare in modo chiaro e strutturato le azioni intraprese, i miglioramenti pianificati e le scelte progettuali confermate, accompagnate da una giustificazione razionale.

Le sezioni successive presentano:

- **Modifiche implementate:** gli interventi già realizzati e integrati nel prototipo.
- **Modifiche pianificate:** le migliorie previste per le future iterazioni del progetto.
- **Analisi critica:** le motivazioni alla base del disaccordo su alcune osservazioni del report.

Estratto delle Principali Problematiche Emerse

Durante la valutazione sono state individuate alcune problematiche ricorrenti che richiedono particolare attenzione:

1. **Incoerenza linguistica e terminologica:** differenze nell'uso di lingue e termini tra sezioni simili dell'applicazione, che creano confusione negli utenti.
2. **Visibilità dello stato del sistema:** mancanza di indicatori chiari per rappresentare lo stato delle azioni o dei contenuti, aumentando l'incertezza nell'interazione.
3. **Supporto informativo insufficiente:** carenza di aiuti contestuali o spiegazioni che guidino l'utente nell'utilizzo di alcune funzionalità.
4. **Design sovraccarico:** elementi ridondanti o non ottimizzati che appesantiscono l'interfaccia e aumentano il carico cognitivo.
5. **Controllo limitato da parte dell'utente:** assenza di funzionalità per modificare o annullare azioni, riducendo la flessibilità dell'app.

Riconosciamo il valore delle indicazioni ricevute e le consideriamo un elemento chiave per perfezionare l'usabilità e la qualità complessiva di *CommUnity*, in linea con le aspettative degli utenti e degli standard del settore.

User-Testing Script

Mobile App

Problema 1. H4 - Coerenza e standard

- **Individuato da:** V1, V2, V3, V7
- **Dove:** Schermate “Home”, “Discover”, “Mappa”, “Salvati” (barra di ricerca e titoli delle schermate).
- **Cosa:** Le barre di ricerca nella “Home” e in “Discover” utilizzano il placeholder “Search here...”, mentre nelle sezioni “Mappa” e “Salvati” i placeholder sono in italiano. Inoltre, il titolo della schermata “Discover” è in inglese, mentre il titolo “Salvati” è in italiano.
- **Perché:** L'incongruenza linguistica e terminologica tra le sezioni con funzioni simili (ricerca, navigazione) confonde gli utenti, riduce la coerenza del design e la percezione di professionalità, rendendo l'esperienza meno intuitiva.
- **Gravità:** 4

Risposta:

È stata implementata una soluzione per garantire la coerenza linguistica in tutta l'applicazione. Nello specifico:

- **Placeholder delle barre di ricerca:** Tutti i placeholder delle barre di ricerca, precedentemente disomogenei tra le sezioni “Home”, “Discover”, “Mappa” e “Salvati”, sono stati uniformati alla lingua italiana. Il testo "Search here..." è stato sostituito con in base alla funzione.

Problema 2. H6 - Riconoscimento piuttosto che memorizzazione

- **Individuato da:** V5, V6
- **Dove:** Task 1, nella schermata “Home”, la barra di ricerca posizionata nella parte superiore.
- **Cosa:** La barra di ricerca non offre indicazioni specifiche sui contenuti ricercabili.
- **Perché:** La barra di ricerca, non offrendo indicazioni specifiche sui contenuti ricercabili, forza l'utente a ricordare autonomamente cosa è disponibile nel sistema.
- **Gravità:** 4

Risposta:

Riconosciamo l'importanza di fornire un'indicazione chiara sui contenuti ricercabili, senza però sovraccaricare l'interfaccia. Per questo motivo, abbiamo adottato una soluzione che bilancia chiarezza e concisione:

- **Placeholder della barra di ricerca:** Il placeholder è stato modificato in "Cerca su CommUnity...". Questo testo, pur essendo conciso, specifica che la ricerca avviene all'interno della piattaforma CommUnity, fornendo un primo livello di contesto. Essendo una ricerca generale per tutti i contenuti presenti

User-Testing Script

nell'applicazione, non abbiamo trovato esempi che permettessero di esprimere questo concetto rimanendo concisi.

Problema 3. H2/H6 - Corrispondenza tra il sistema e il mondo reale / Riconoscimento piuttosto che memorizzazione

- **Individuato da:** V1, V2, V3
- **Dove:** Task 1, schermata "Home", link "Scopri di più" nella sezione "Notizie in evidenza".
- **Cosa:** Il link "Scopri di più" non indica chiaramente cosa l'utente vedrà o farà cliccando su di esso.
- **Perché:** L'assenza di una descrizione esplicita e univoca delle azioni viola sia l'euristica di riconoscimento piuttosto che memorizzazione, sia la corrispondenza tra il sistema e il mondo reale.
- **Gravità:** 3

Risposta:

Abbiamo valutato la posizione del link "Scopri di più" accanto al titolo "Notizie in evidenza" e riteniamo che la presenza del titolo fornisca un contesto sufficiente a comprendere il fine del link.

Problema 4. H2/H10 - Corrispondenza tra il sistema e il mondo reale / Aiuto e documentazione

- **Individuato da:** V1, V2, V7
- **Dove:** Schermata "Discover" (sezioni "Progetti" e "Idee") e schermate per proporre un'idea o una segnalazione.
- **Cosa:** Non è chiara la distinzione tra le categorie "Progetti" e "Idee", né tra le sezioni "Idea" e "Segnalazione".
- **Perché:** Questa ambiguità viola l'euristica di corrispondenza tra il sistema e il mondo reale e l'assenza di un supporto informativo esplicito viola l'euristica di Aiuto e documentazione.
- **Gravità:** 3

Risposta:

Riconosciamo la necessità di chiarire la distinzione tra "Idee", "Progetti" e "Segnalazione", per evitare confusione tra gli utenti.

Definizioni:

- **Idee:** Rappresentano proposte preliminari dei cittadini, non ancora avviate o in fase di valutazione. Sono suggerimenti, spunti o proposte di miglioramento.
- **Progetti:** Sono iniziative concrete, avviate o in corso di realizzazione, sia da parte dell'amministrazione comunale che dei cittadini stessi.

User-Testing Script

- **Segnalazione:** La segnalazione di un problema esistente che richiede un intervento (es. una buca sulla strada, un lampione spento).

Non siamo riusciti a trovare termini che potessero spiegare meglio la differenza tra i seguenti concetti, quindi abbiamo implementato la seguente soluzione:

- **Differenziazione visiva (Icône):** abbiamo introdotto una differenziazione visiva tra le categorie attraverso l'utilizzo di icone diverse. Questa differenziazione visiva aiuta l'utente a distinguere rapidamente le due categorie.

Problema 5. H8 - Design estetico e minimalista

- **Individuato da:** V3
- **Dove:** Schermata "Home".
- **Cosa:** La presenza del pulsante centrale "+", vicino ai due pulsanti "Segnala" e "Proponi", crea un'interfaccia sovraccarica e ridondante.
- **Perché:** La coesistenza di tre pulsanti con funzioni simili o sovrapposte viola l'euristica, rendendo l'interfaccia meno chiara e aumentando il carico cognitivo dell'utente.
- **Gravità:** 3

Risposta:

Comprendiamo il punto sollevato riguardo alla potenziale ridondanza creata dalla presenza del pulsante centrale "+" insieme ai pulsanti "Segnala" e "Proponi".

Riteniamo che la funzione accessibile tramite i pulsanti "Segnala" e "Proponi" sia utile per l'esperienza utente e desideriamo mantenerlo ben visibile in quanto rappresenta una delle funzionalità principali dell'applicazione.

Il pulsante centrale "+" nella navbar è utile in quanto permette un accesso veloce da tutte le schermate all suddetta funzione.

Problema 6. H6 - Riconoscimento piuttosto che memorizzazione

- **Individuato da:** V1
- **Dove:** Overlay filtri nella schermata "Discover".
- **Cosa:** Le opzioni per le categorie e le località non sono accompagnate da descrizioni o anteprime visive.
- **Perché:** Gli utenti devono ricordare il significato delle categorie o località senza ulteriori indicazioni, aumentando il carico cognitivo.
- **Gravità:** 3

Risposta:

User-Testing Script

Abbiamo affrontato il problema della mancanza di chiarezza nelle opzioni di filtro nella schermata "Discover" implementando le seguenti soluzioni:

- **Categorie:**
 - **Icone descrittive:** Ad ogni categoria di filtro è stata associata un'icona chiara e rappresentativa.
- **Località:**
 - **Barra di ricerca con Autocomplete:** Abbiamo implementato una barra di ricerca per le località con funzionalità di autocomplete (completamento automatico). Mentre l'utente digita, il sistema suggerisce località corrispondenti, riducendo la necessità di ricordare i nomi esatti e facilitando la selezione.

Problema 7. H7 - Flessibilità ed efficienza d'uso

- **Individuato da:** V1
- **Dove:** Schermata "Discover", lista di elementi (News, Progetti, Idee, Segnalazioni).
- **Cosa:** Non è presente un'opzione per salvare "al volo" un elemento direttamente dalla lista.
- **Perché:** L'assenza di questa funzionalità riduce l'efficienza degli utenti esperti.
- **Gravità:** 2

Risposta:

Abbiamo valutato la mancanza di un'azione rapida per salvare elementi direttamente dalla lista nella schermata "Discover" e riconosciamo l'importanza di migliorare l'efficienza per gli utenti. Pertanto, abbiamo implementato la seguente soluzione:

- **Menu contestuale (o "More options"):** Per ogni elemento della lista (News, Progetti, Idee, Segnalazioni), abbiamo aggiunto un'icona con tre puntini orizzontali posizionata a destra dell'elemento.
- **Apertura del menu:** Un tocco sull'icona con i tre puntini aprirà un menu contestuale (overlay) con le seguenti opzioni:
 - **Salva:** Permette di salvare l'elemento per una consultazione successiva.
 - **Condividi:** Permette di condividere l'elemento tramite le app di condivisione disponibili sul dispositivo (es. social media, email, messaggistica).
 - **Segnala:** Permette di segnalare il post in caso venisse ritenuto offensivo o violi le linee guida.
- **Chiusura del menu:** Il menu contestuale si chiude automaticamente toccando un'opzione al suo interno, toccando al di fuori del menu o scorrendo la lista.

Problema 8. H2 - Corrispondenza tra il sistema e il mondo reale

User-Testing Script

- **Individuato da:** V1, V3
- **Dove:** Schermata "Profilo utente", pulsante per accedere ai contenuti salvati (icona in alto a destra).
- **Cosa:** L'icona per accedere ai contenuti salvati non è intuitiva e fa pensare che l'utente stia salvando il proprio profilo.
- **Perché:** La mancata corrispondenza tra il design e le aspettative degli utenti viola l'euristica di corrispondenza tra il sistema e il mondo reale.
- **Gravità:** 3

Risposta:

Abbiamo analizzato l'icona per accedere ai contenuti salvati nella schermata "Profilo utente" e riconosciamo che non è sufficientemente chiara e può indurre gli utenti a fraintendere la sua funzione. Pertanto, abbiamo implementato le seguenti modifiche:

- **Menu contestuale (o "More options"):** All'interno della schermata utente, abbiamo aggiunto un'icona con tre puntini orizzontali posizionata in alto a destra..
- **Apertura del menu:** Un tocco sull'icona con i tre puntini aprirà un menu contestuale (overlay) con le seguenti opzioni:
 - **Elementi salvati:** Permette di andare agli elementi salvati.
 - **Impostazioni:** Permette di andare alla schermata delle impostazioni (non realizzata).

Problema 9. H8 - Design estetico e minimalista

- **Individuato da:** V1
- **Dove:** Nella schermata "Mappa", sezione overlay informativo "Loreto".
- **Cosa:** Il pannello informativo mostra molte informazioni senza un'organizzazione visiva chiara o gerarchia.
- **Perché:** L'eccessiva densità di informazioni senza una struttura visiva chiara aumenta il carico cognitivo per l'utente.
- **Gravità:** 2

Risposta:

Abbiamo analizzato l'overlay informativo "Loreto" nella schermata "Mappa" e riteniamo che le informazioni fornite siano rilevanti e possano aiutare gli utenti a comprendere meglio il territorio.

Al momento le informazioni sono organizzate tramite una lista ed ogni voce è correlata da un'icona. Riteniamo che questo livello di organizzazione sia sufficiente per l'utente anche se abbiamo provveduto ad effettuare dei piccoli miglioramenti.

Problema 10. H6 - Riconoscimento piuttosto che memorizzazione

User-Testing Script

- **Individuato da:** V1
- **Dove:** Schermata "Salvati", lista di elementi.
- **Cosa:** La scritta che mostra la categoria per ogni riga è troppo piccola e non ci sono richiami visivi che aiutino l'utente a distinguere rapidamente le categorie.
- **Perché:** La mancanza di elementi visivi distintivi rende difficile la scansione rapida delle informazioni.
- **Gravità:** 2

Risposta:

Abbiamo valutato la leggibilità delle categorie nella schermata "Salvati" e riconosciamo la necessità di migliorare la distinzione tra le diverse categorie per facilitare la scansione rapida. Pertanto, abbiamo implementato le seguenti modifiche:

- **Aumento della dimensione del font:** Abbiamo aumentato la dimensione del font utilizzato per visualizzare le categorie, migliorando la leggibilità del testo.
- **Introduzione di elementi visivi distintivi:** Oltre all'aumento del font, abbiamo introdotto i seguenti elementi visivi per distinguere le categorie:
 - **Icone:** Abbiamo aggiunto icone pertinenti accanto al testo della categoria. Questo fornisce un ulteriore richiamo visivo e rende la scansione ancora più rapida.

Problema 11. H1/H6 - Visibilità dello stato del sistema / Riconoscimento piuttosto che memorizzazione

- **Individuato da:** V1
- **Dove:** Schermata di creazione (segnalazioni o idee), accessibile tramite il pulsante "+" nella barra inferiore.
- **Cosa:** Il testo che indica se l'utente sta creando una segnalazione o un'idea non è abbastanza visibile né distintivo.
- **Perché:** La mancanza di un elemento visivo riconoscibile aumenta il carico cognitivo.
- **Gravità:** 4

Risposta:

Abbiamo analizzato la schermata di creazione e riconosciamo l'importanza di rendere più chiara e immediata l'identificazione del tipo di contenuto che l'utente sta creando (segnalazione o idea). Pertanto, abbiamo implementato le seguenti modifiche:

- **Aggiunta di icone chiare e distintive:** Abbiamo aggiunto un'icona specifica accanto al testo che indica il tipo di contenuto. Abbiamo utilizzato le stesse icone già presenti nella schermata Home per "Idee" e "Segnalazioni", per garantire coerenza visiva e favorire il riconoscimento.
- **Posizionamento e dimensioni dell'icona:** L'icona è posizionata immediatamente a sinistra del testo "Segnalazione" o "Idea".

User-Testing Script

- **Posizionamento scritta:** Per evidenziare meglio la presenza e l'interagibilità della scritta è stata posizionata all'interno di un pulsante che permette di passare da una categoria all'altra.

Problema 12. H1 - Visibilità dello stato del sistema

- **Individuato da:** V2, V3, V4, V6
- **Dove:** Task 2, schermata di riepilogo della segnalazione.
- **Cosa:** Dopo aver cliccato sul pulsante "Posta", non viene mostrato alcun messaggio di conferma immediato.
- **Perché:** L'utente potrebbe dubitare che l'azione sia stata effettuata.
- **Gravità:** 4

Risposta:

Abbiamo analizzato il flusso di invio delle segnalazioni e riconosciamo l'importanza di fornire un feedback chiaro e immediato all'utente dopo aver cliccato sul pulsante "Posta". Per questo motivo, abbiamo implementato le seguenti modifiche:

- **Transizione alla pagina della segnalazione:** Immediatamente dopo aver cliccato su "Posta", l'utente viene reindirizzato alla pagina di dettaglio della segnalazione appena creata. Questo funge da conferma visiva immediata che l'azione ha avuto successo.
- **Notifica di successo:** Una volta completato l'invio della segnalazione, l'utente riceve una notifica di successo tramite toast message o notifica push (non implementato)

Problema 13. H2 - Corrispondenza tra il sistema e il mondo reale

- **Individuato da:** V3, V4, V5
- **Dove:** Task 2, pulsante "Genera" nelle schermate "Idea" e "Segnalazione".
- **Cosa:** Non è evidente quali parti della schermata siano interessate dal pulsante "Genera" né in che modo possa aiutare.
- **Perché:** La mancanza di chiarezza viola l'euristica di corrispondenza tra il sistema e il mondo reale.
- **Gravità:** 2

Risposta:

Abbiamo analizzato il funzionamento del pulsante "Genera" nelle schermate "Idea" e "Segnalazione" e riconosciamo la necessità di chiarire il suo scopo e il suo impatto sull'interfaccia. Invece di limitarci a un generico cambiamento, abbiamo implementato una revisione completa del funzionamento dell'AI.

User-Testing Script

Problema 14. H2 - Corrispondenza tra il sistema e il mondo reale

- **Individuato da:** V2, V4, V5
- **Dove:** Schermate di riepilogo "Idea" e "Segnalazione", pulsante "Posta".
- **Cosa:** Il pulsante per completare l'invio è etichettato come "Posta".
- **Perché:** Viola il principio di corrispondenza tra il sistema e il mondo reale.
- **Gravità:** 2

Risposta:

Abbiamo analizzato l'etichetta del pulsante di invio nelle schermate di riepilogo "Idea" e "Segnalazione" e per migliorare la corrispondenza tra il sistema e il mondo reale e rendere l'azione più chiara per gli utenti, abbiamo implementato le seguenti modifiche:

- **Sostituzione dell'etichetta:** Abbiamo sostituito l'etichetta del pulsante da "Posta" a "Invia".
- **Icona dell'aeroplanino di carta:** Questa icona è comunemente associata all'invio di messaggi e può essere appropriata in questo contesto.

Problema 15. H2 - Corrispondenza tra il sistema e il mondo reale

- **Individuato da:** V2, V3, V7
- **Dove:** Schermata "Home" (sezione mappa) e schermata "Mappa".
- **Cosa:** La mappa è posizionata sopra la barra di ricerca senza indicazioni testuali sulla sua interattività.
- **Perché:** La mancanza di chiarezza non rispecchia i modelli mentali degli utenti.
- **Gravità:** 3

Risposta:

Abbiamo analizzato la presentazione della mappa nelle schermate "Home" e "Mappa" e riteniamo che nella prima versione risultasse un po' poco chiara. Lo scopo della mappa è quello di fornire un collegamento interattivo per raggiungere la schermata della mappa. Il suo unico scopo è quello di fornire un'anteprima rapida e non invasiva di quello che l'utente ha attorno a sé che può essere approfondito tramite la schermata apposita interagendo con l'elemento.

Per migliorare l'elemento, abbiamo implementato le seguenti modifiche:

- **Chiara indicazione della posizione dell'utente:** Abbiamo implementato un indicatore visivo chiaro per mostrare la posizione attuale dell'utente sulla mappa.
- **Dettagli contestuali:** Abbiamo aumentato i dettagli della mappa, mostrando punti di interesse rilevanti, informazioni sul traffico (se applicabile), e altri elementi contestuali utili all'utente.

User-Testing Script

Problema 16. H3 - Controllo e libertà dell'utente

- **Individuato da:** V3, V4
- **Dove:** Task 2, gestione di segnalazioni o idee pubblicate.
- **Cosa:** Non sono presenti opzioni per modificare o eliminare segnalazioni e idee già proposte.
- **Perché:** La mancanza di queste funzionalità limita il controllo degli utenti.
- **Gravità:** 4

Risposta:

Abbiamo analizzato la gestione di segnalazioni e idee pubblicate e riconosciamo l'importanza di fornire agli utenti un maggiore controllo sui propri contenuti. Pertanto, abbiamo implementato le seguenti modifiche:

- **Funzionalità del menù contestuale (per contenuti *propri*):** Il menù contestuale che appare per le *proprie* idee o segnalazioni contiene, oltre alle funzionalità base, le seguenti opzioni:
 - **Modifica:** Selezionando "Modifica", l'utente viene reindirizzato alla schermata di creazione pre-compilata con i dati della segnalazione/idea, dove può apportare le modifiche desiderate. Una volta salvate le modifiche, l'utente viene riportato alla schermata di visualizzazione con il contenuto aggiornato (non implementato).
 - **Elimina:** Selezionando "Elimina", compare una finestra di dialogo di conferma che chiede all'utente di confermare l'eliminazione. Questo passaggio aggiuntivo previene eliminazioni accidentali. Una volta confermata l'eliminazione, la segnalazione/idea viene rimossa dalla lista e l'utente riceve un feedback visivo (non implementato).

Problema 17. H3 - Controllo e libertà dell'utente

- **Individuato da:** V3, V4, V5, V6
- **Dove:** Schermate "Idea riepilogo" e "Segnalazione riepilogo".
- **Cosa:** Non è presente un'opzione per annullare la creazione del post direttamente dalla schermata di riepilogo.
- **Perché:** La mancanza di un'opzione di annullamento diretta limita la libertà e il controllo dell'utente.
- **Gravità:** 4

Risposta:

Il funzionamento delle schermate di invio di segnalazioni e modifiche è stato trasformato passando da un processo suddiviso in tre schermate ad uno basato su un'unica schermata rimuovendo la necessità di un pulsante aggiuntivo per annullare il processo di creazione in corso.

User-Testing Script

Problema 18. H4 - Coerenza e Standard

- **Individuato da:** V2, V3, V5, V7
- **Dove:** Schermata "Home" (icona campanella) e comportamento associato.
- **Cosa:** L'icona della campanella attiva le notifiche di sistema del telefono.
- **Perché:** Questo comportamento non è coerente con le aspettative dell'utente.
- **Gravità:** 4

Risposta:

Il comportamento delle notifiche è stato ripensando introducendo una schermata specifica per visualizzare le notifiche ricevute all'interno dell'app.

Problema 19. H4 - Coerenza e Standard

- **Individuato da:** V2
- **Dove:** Schermate "Idea" e "Segnalazione", pulsanti di navigazione.
- **Cosa:** Navigazione con "Freccia sinistra" e pulsante "Avanti".
- **Perché:** Incoerenza visiva e funzionale.
- **Gravità:** 2

Risposta:

Riconosciamo l'incoerenza nella navigazione. Con la riprogettazione a schermata singola, il flusso è stato semplificato. Il pulsante "Indietro" è ora solo icona (freccia sinistra), mentre il pulsante "Avanti" è stato cambiato con "invia" e ha sia testo che icona per maggiore enfasi sull'azione principale. Questa soluzione mantiene la chiarezza e guida l'utente nel flusso.

Problema 20. H7 - Flessibilità ed efficienza d'uso

- **Individuato da:** V5
- **Dove:** Task 2, schermate di compilazione proposta/segnalazione.
- **Cosa:** Procedura di compilazione lunga senza salvataggio bozza.
- **Perché:** Ridotta flessibilità e possibile interruzione del processo.
- **Gravità:** 2

Risposta:

Riconosciamo la necessità di maggiore flessibilità nella compilazione di proposte/segnalazioni. Sebbene il prototipo non integri completamente la funzionalità, abbiamo previsto la seguente soluzione: quando l'utente annulla la creazione di un'idea/segnalazione, il sistema lo notifica che è possibile salvare il contenuto come bozza per continuare successivamente.

User-Testing Script

Problema 21. H5 - Prevenzione degli errori

- **Individuato da:** V4, V5
- **Dove:** Task 2, schermate di compilazione proposta/segnalazione.
- **Cosa:** Mancanza di chiarezza su campi obbligatori/facoltativi e formati file supportati.
- **Perché:** Compilazione incerta e mancanza di guida per l'utente.
- **Gravità:** 4

Risposta:

Riconosciamo l'importanza di guidare l'utente nella compilazione di proposte/segnalazioni, prevenendo errori. Abbiamo implementato le seguenti soluzioni:

- **Gestione dei campi facoltativi tramite "floating button":** Abbiamo ridotto l'importanza dei contenuti non obbligatori aggregandoli in un overlay accessibile tramite floating button.
- **Campi obbligatori:** I campi obbligatori sono tutti quelli presenti di base all'interno della schermata

Problema 22. H1 - Visibilità dello stato del sistema

- **Individuato da:** V1, V5, V6, V7
- **Dove:** Task 1, schermata "Idea Riquadrificazione".
- **Cosa:** Mancanza di visibilità sullo stato di segnalazioni/idee e categorizzazione poco chiara.
- **Perché:** Incertezza per l'utente e confusione tra segnalazioni, idee e progetti.
- **Gravità:** 4

Risposta:

Riconosciamo l'importanza di fornire visibilità sullo stato delle segnalazioni/idee e di chiarire la categorizzazione dei contenuti. Abbiamo implementato le seguenti soluzioni:

- **Tag espliciti per il tipo di contenuto:** Abbiamo introdotto tag chiari e univoci per distinguere tra "Segnalazione", "Idea" e "Progetto".
- **Indicazione dello stato per segnalazioni e idee:** Per fornire visibilità sullo stato di avanzamento di segnalazioni e idee, abbiamo aggiunto un pannello che spiega lo stato d'avanzamento con un'eventuale descrizione

User-Testing Script

Web App

Problema 23. H4 - Coerenza e standard

- **Individuato da:** V1, V2, V7
- **Dove:** Colonne dello stato (“Open”, “Pending”, “In Progress”, “In Review”) nella dashboard.
- **Cosa:** Titoli delle colonne in inglese, resto dell'interfaccia in italiano.
- **Perché:** Incoerenza linguistica e possibile confusione per gli utenti.
- **Gravità:** 2

Risposta:

Riconosciamo l'incoerenza linguistica causata dall'uso di termini inglesi nelle colonne dello stato. Per garantire coerenza e una migliore esperienza utente, abbiamo uniformato il linguaggio traducendo i titoli delle colonne in italiano.

Problema 24. H4 - Coerenza e standard

- **Individuato da:** V1, V2
- **Dove:** Lista “Visti di recente” nel menu laterale sinistro.
- **Cosa:** Elementi senza un ordine o criteri di priorità evidenti.
- **Perché:** Viola il principio di coerenza e standard; difficoltà nel trovare rapidamente elementi visti di recente.
- **Gravità:** 3

Risposta:

Riteniamo che il titolo della lista “Visti di recente” sia sufficiente a spiegare la tipologia di ordinamento con la quale i progetti sono ordinati.

Problema 25. H1 - Visibilità dello stato del sistema

- **Individuato da:** V1, V2
- **Dove:** Colonne dello stato (“Open”, “Pending”, “In Progress”, “In Review”).
- **Cosa:** Assenza di indicatori visivi (colori, icone) per segnalare stato/priorità.
- **Perché:** Aumento del carico cognitivo; necessità di leggere i dettagli di ogni elemento.
- **Gravità:** 2

Risposta:

A fianco dei label sono presenti delle icone che indicano graficamente il significato e l'ordine di esecuzione dei vari stati.

User-Testing Script

Problema 26. H1 - Visibilità dello stato del sistema

- **Individuato da:** V1, V2, V3, V5, V6, V7
- **Dove:** Sezione di approfondimento, area della chat (icona e pannello a destra).
- **Cosa:** Scarsa chiarezza sulla natura e lo scopo della chat.
- **Perché:** Mancanza di informazioni sul contesto e la funzione della chat; incertezza sul tipo di interazione (AI o umani).
- **Gravità:** 4

Risposta:

Abbiamo riconosciuto l'importanza di chiarire la natura e lo scopo della chat per evitare confusione e garantire una corretta interazione da parte degli utenti. Per far ciò abbiamo implementato:

- **Titolo esplicito e contestuale:** Abbiamo aggiunto un titolo alla chat per spiegarne meglio il significato "chat interna". Questo mira ad indicare che la conversazione avviene solo con altri operatori umani.

Problema 27. H6 - Riconoscimento piuttosto che memorizzazione

- **Individuato da:** V5
- **Dove:** Task 3, schermata di progetti, segnalazioni e idee della web app.
- **Cosa:** Scarsa differenziazione visiva/contenutistica tra le sezioni.
- **Perché:** Confusione e necessità di memorizzare la schermata di accesso.
- **Gravità:** 3

Risposta:

La natura delle schermate risulta molto simile tra le varie voci (idee, segnalazioni e progetti). Una differenziazione troppo evidente potrebbe essere controproducente per le persone che si dovrebbero abituare a diverse schermate per svolgere compiti simili.

Per aiutare la distinzione abbiamo comunque aggiunto un titolo per differenziare le varie schermate specificando a cosa si riferiscono.

Problema 28. H2 - Corrispondenza tra il sistema e il mondo reale

- **Individuato da:** V6
- **Dove:** Task 3, sezione "Progetti" della Web App.
- **Cosa:** Stati di avanzamento inadatti per progetti già approvati (Open, Pending, In Progress, In Review).
- **Perché:** Incoerenza con le aspettative dell'utente; terminologia adatta a fasi preliminari.

User-Testing Script

- **Gravità:** 4

Risposta:

L'aggiunta di nuove colonne è un'ottima soluzione per adattare la sezione "Progetti" alla realtà del mondo reale. Per garantire una migliore corrispondenza tra il sistema e il contesto dei progetti già approvati, abbiamo affiancato gli stati preesistenti (Open, Pending, In Progress, In Review) con stati più pertinenti alla fase di esecuzione e completamento del progetto (Completato e Rifiutato).

Problema 29. H1 - Visibilità dello stato del sistema

- **Individuato da:** V6
- **Dove:** Task 3, schermata "Approfondimenti" della Web App.
- **Cosa:** Mancanza di informazioni chiave (budget, durata, % completamento) presenti nella Mobile App.
- **Perché:** Informazioni fondamentali per la comprensione dello stato di avanzamento.
- **Gravità:** 4

Risposta:

Pur essendo consapevoli che, per i fini del prototipo attuale, ci si è limitati a una schermata semplificata, riconosciamo che la mancanza di queste informazioni compromette la visibilità dello stato del sistema e l'esperienza utente.

Per una futura implementazione, proponiamo di integrare meglio le informazioni che sono disponibili ai cittadini con quelle dei dipendenti comunali e viceversa.

Problema 30. H3 - Controllo e libertà dell'utente

- **Individuato da:** V4
- **Dove:** Sezione "Visualizzazione tabella".
- **Cosa:** Assenza di meccanismi per filtrare o modificare rapidamente i dati.
- **Perché:** Limitazione dell'autonomia dell'utente e difficoltà nell'individuazione rapida delle informazioni.
- **Gravità:** 2

Risposta:

Per semplificare la ricerca di contenuti è stata aggiunta alla barra di ricerca, dei pulsanti per effettuare operazioni di filtraggio, ordinamento e per visualizzare rapidamente gli elementi che sono stati assegnati al dipendente autenticato.