

CommUnity

User Testing

FHCI - Project





CommUnity

Segnala, proponi e trasforma con un click.



Componenti del Gruppo

Corso di Studi



Andrea Sacconi

Ingegneria Informatica



Andrea Santaniello

Ingegneria Informatica



Andrea Lunghi

Ingegneria Informatica



Matteo Lunghi

Ingegneria Informatica



Michele Mantione

Ingegneria Informatica

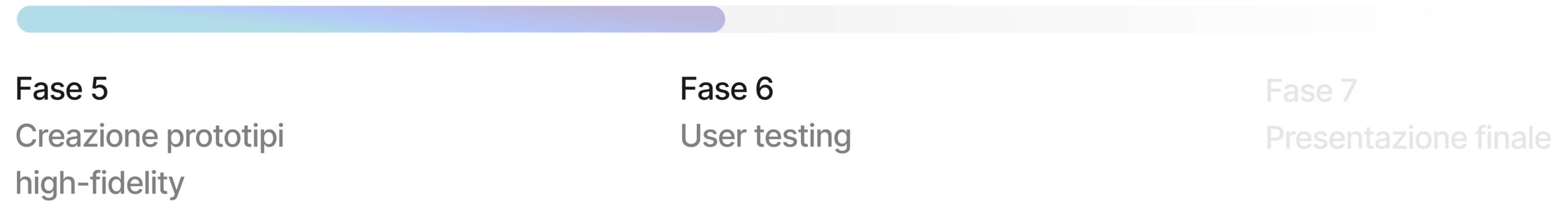


Elia Variato

Ingegneria Informatica

Stato Corrente

A che punto ci troviamo adesso?



Dominio di interesse

Vogliamo *ristabilire* il rapporto tra cittadini e comune, attraverso un canale di comunicazione *semplice* ed *efficace*.

Obiettivi

- ✓ Verificare l'usabilità del prototipo high-fidelity
- ✓ Migliorare usabilità prototipo
- ✓ Valutare la chiarezza delle funzionalità principali
- ✓ Misurare il tempo necessario per completare task specifici
- ✓ Identificare eventuali problemi tecnici o funzionali



Procedura



Target

Le tipologie di **utenti** che hanno testato l'app



Giovani

18-30 anni



Adulti

31-70 anni



Cittadini poco attivi

Persone poco interessate nella vita pubblica



Cittadini attivi

Persone molto coinvolte nella vita pubblica

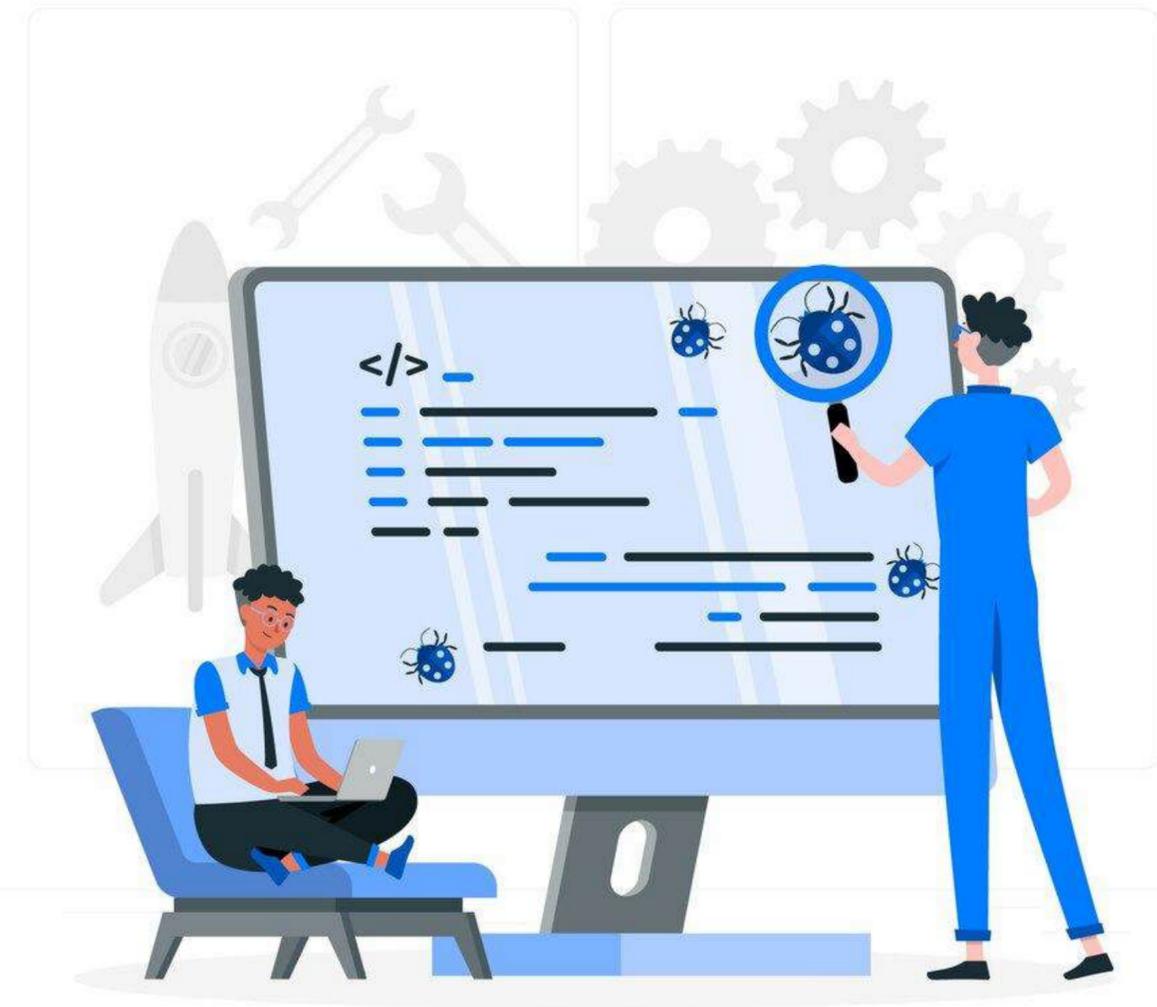
Procedura

Organizzazione test

I test sono stati condotti in coppia tramite videochiamata, condividendo lo schermo su cui veniva eseguito il test.

Un membro del team poneva domande agli utenti mentre l'altro osservava e prendeva appunti, prestando particolare attenzione al movimento del mouse per simulare un'analisi di eye-tracking.

Agli utenti è stato chiesto di verbalizzare i propri processi cognitivi durante l'interazione, fornendo insight diretti sul loro approccio e sulle difficoltà incontrate.

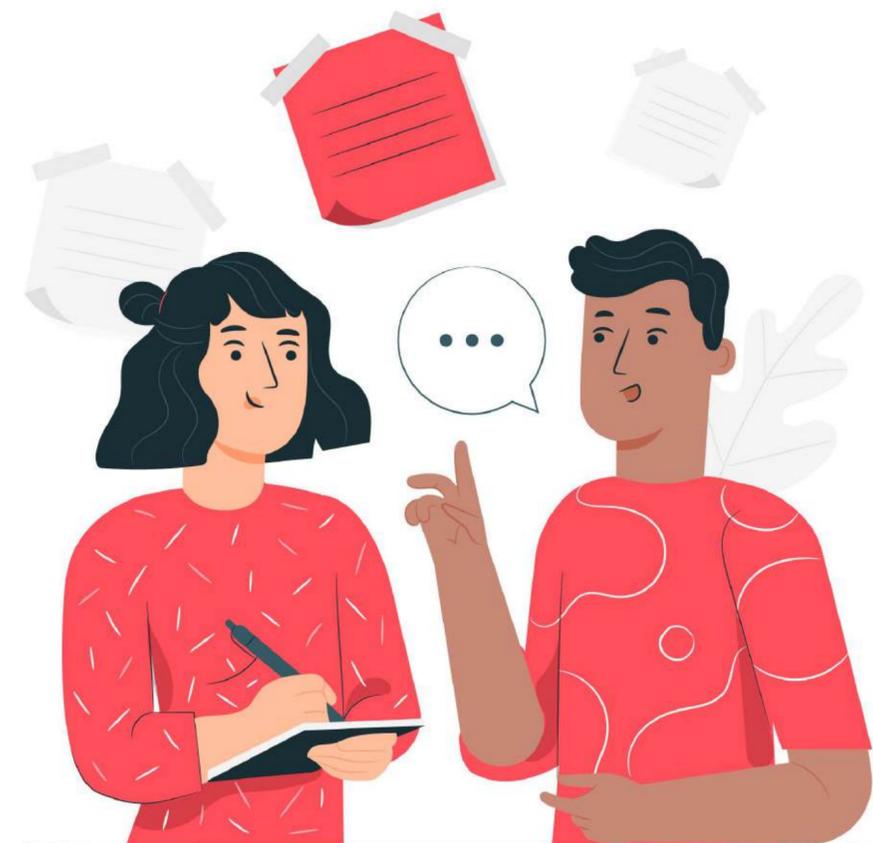


Procedura

Materiali utilizzati: questionari e script

Ogni team durante i test:

- Ha condotto i test seguendo gli script definiti insieme
- Ha utilizzato i questionari per fare domande particolari agli utenti
- Preso appunti sulle risposte degli utenti e dell'eye tracking



Obiettivi e ciò che volevamo scoprire dai test



Scarsa usabilità: abbiamo ricercato problematiche legate all'usabilità dell'app che la potevano rendere poco intuitiva



Difetti di design: abbiamo verificato se gli utenti erano soddisfatti del design dell'app



Feedback di soddisfazione: gli utenti ci hanno detto se i flussi di interazione e in generale l'app gli soddisfaceva



Procedura

Criteri di valutazione: come abbiamo valutato i dati raccolti

Una volta raccolti tutti i dati abbiamo individuato alcuni criteri di valutazione:

- **Tempo:** intervallo di tempo tra l'assegnazione di un compito e il suo soddisfacimento
- **Aiuti richiesti:** numero di aiuti chiesti al facilitatore
- **Errori effettuati:** numero di errori compiuti durante l'assegnazione di un compito



Procedura

Fasi test

Abbiamo suddiviso il test in più fasi, ciascuna con un obiettivo specifico, per facilitare l'analisi dei risultati e la chiarezza complessiva.

- **Domande pre-test**
Abbiamo esaminato l'esperienza degli utenti con le app, il loro interesse per le attività comunali e raccolto feedback sulle funzionalità desiderate.
- **Prime impressioni**
Abbiamo raccolto le prime impressioni degli utenti sulla schermata principale per valutare l'impatto iniziale e l'efficacia nell'esprimere scopo e usabilità.



Procedura

Fasi test

- **Task**
i partecipanti hanno svolto task pratici pensando ad alta voce, accompagnati da domande guida, per analizzare il loro processo e l'interazione con l'app.
- **Domande post-test**
abbiamo raccolto valutazioni quantitative sugli aspetti chiave dell'app mobile e della web app, analizzato difficoltà specifiche riscontrate dagli utenti e completato con il questionario di usabilità (SUS).

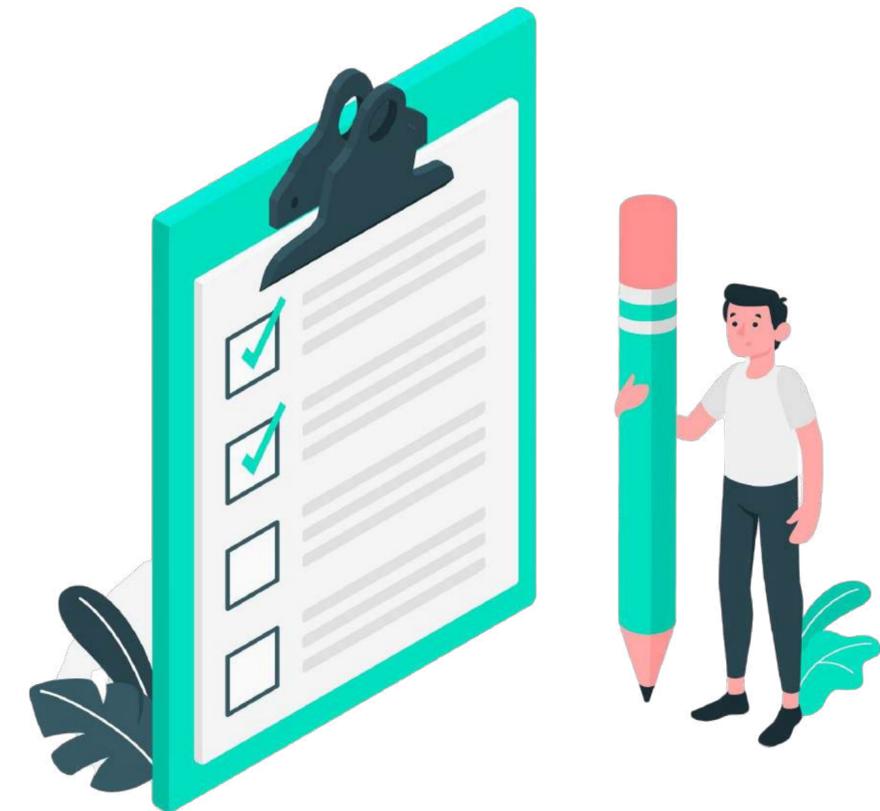


Procedura

Questionari pre-test: domande preliminari

Prima di presentare l'app, sono state poste alcune domande preliminari per comprendere meglio il profilo dell'utente intervistato.

- Livello di interesse alla vita comunale.
- Percezioni dell'efficacia dei servizi comunali.
- Uso di applicazioni o siti web per interagire col proprio comune.



Procedura

Presentazione dei task

Abbiamo presentato all'utente i principali task da eseguire, corredati dei sotto-task associati, per garantire una copertura completa di tutte le funzionalità dell'app.

- **Task facile:** Informarsi su notizie, progetti, idee, segnalazioni
- **Task intermedia:** Creazione di una nuova idea o segnalazione
- **Task difficile:** Ricevere e valutare idee, segnalazioni



Procedura

Task facile: Informarsi su notizie, progetti, idee, segnalazioni

Nella task più semplice l'utente deve trovare notizie e informazioni utili all'interno dell'app Community.

Questo comprende sia essere in grado di trovare notizie generiche, al solo scopo di tenersi informato, sia poter cercare attivamente una notizia, un progetto o altro di interesse specifico.

E' stato chiesto inoltre all'utente di accedere alle proprie notizie personali.



Procedura

Task intermedia: Creazione di una nuova idea o segnalazione

Nella task intermedia l'utente deve visitare la sezione di creazione dell'idea o segnalazione.

Qui, attraverso un processo guidato può creare la propria idea o segnalazione.

Nel mentre può aiutarsi con l'AI per creare una descrizione chiara ed adeguata.



Procedura

Task difficile: Ricevere e valutare idee, segnalazioni

Nel task più complesso, abbiamo chiesto all'utente di eseguire un'operazione che spetterebbe a un dipendente comunale, ovvero valutare le idee e le segnalazioni ricevute dai cittadini.

È stata anche richiesta una spiegazione dei vari stati in cui sono suddivisi i progetti, le idee e le segnalazioni, con l'obbligo di individuare i tooltip per comprendere meglio le informazioni.

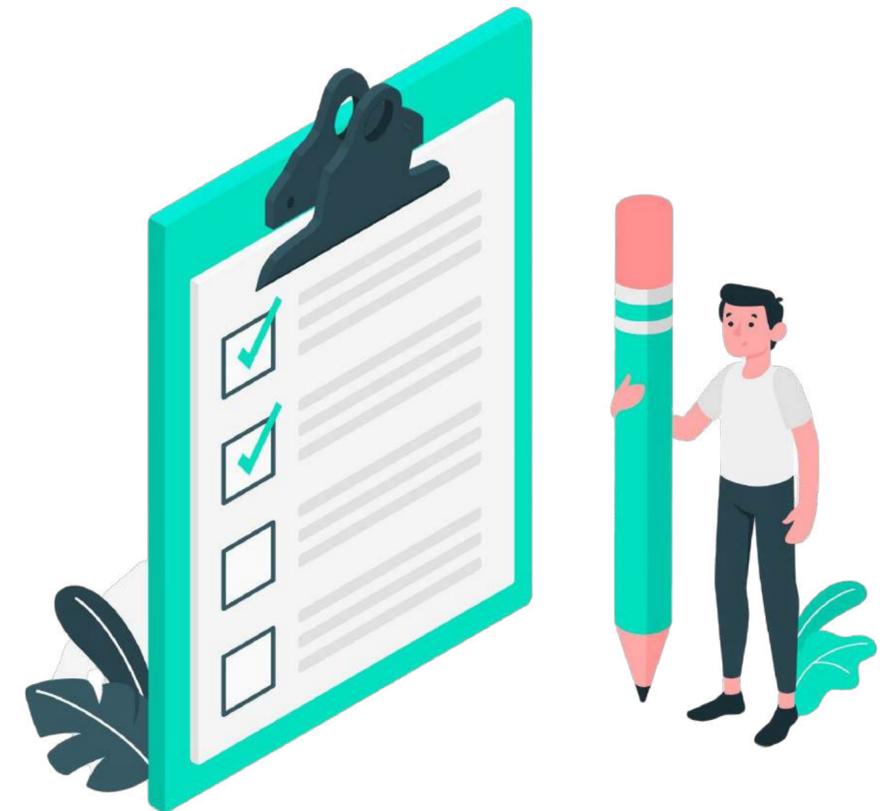


Risultati

Questionario post-test: domande a fine task

Al termine di ogni task, sono state poste delle domande all'utente per valutare meglio la correttezza e l'efficacia dell'app.

Alla fine abbiamo chiesto un parere generale sul prototipo e abbiamo fatto compilare agli intervistati il questionario SUS.



Risultati



Risultati

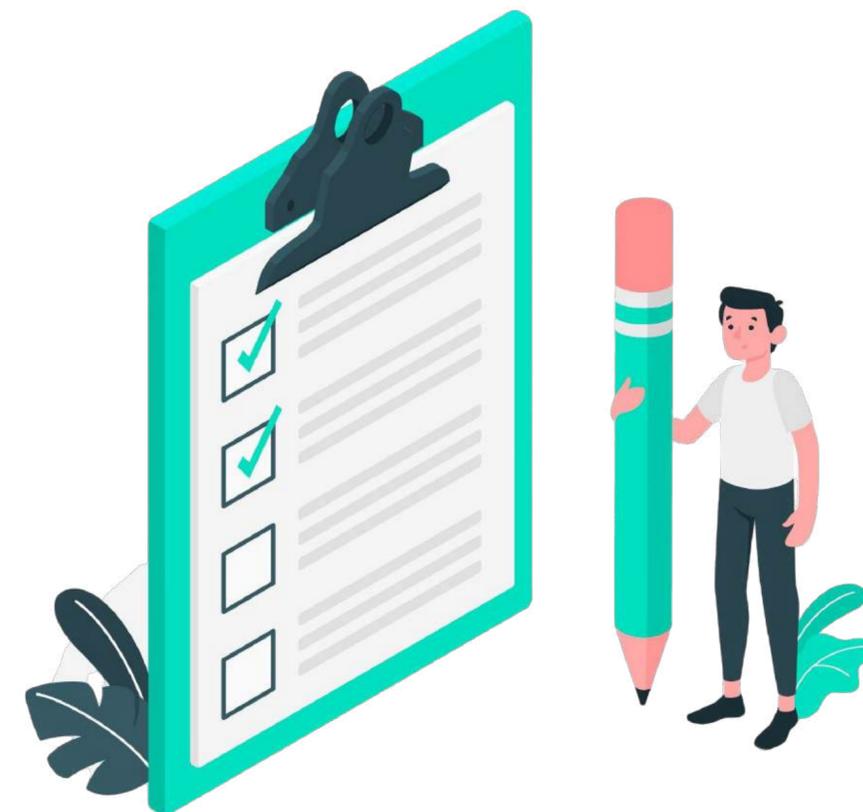
Questionari pre-test: Rapporto con la tecnologia

Utilizzo di smartphone e app

"Mi considero abbastanza esperto nell'uso di smartphone e app. Lo uso ogni giorno per attività come messaggistica, social media e qualche ricerca online, ma non sono molto bravo con funzioni più avanzate."

Esperienza con app simili

"Non ho mai usato app specifiche per la partecipazione cittadina o la segnalazione di problemi urbani, ma penso che potrebbero essere utili."



Risultati

Questionari pre-test: Coinvolgimento nella vita comunale

Interesse per le attività del comune

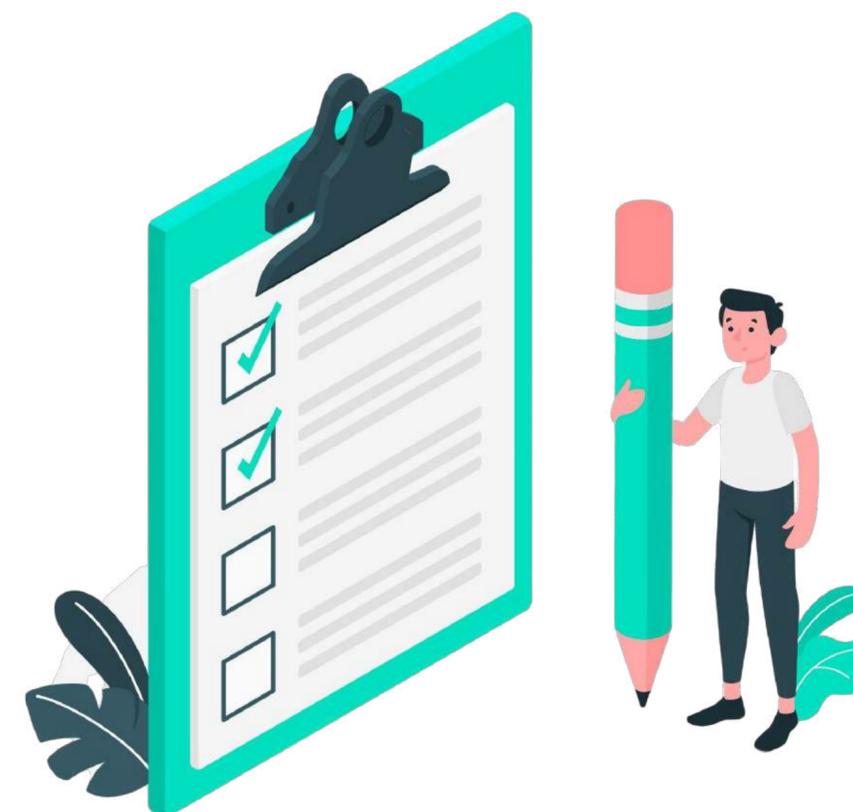
"Mi informo occasionalmente su ciò che accade nel mio comune, ma non seguo sempre le attività. Mi interessa solo quando riguarda problemi che mi toccano direttamente."

Modalità di informazione sulle attività comunali

Di solito mi informo tramite i social media o il sito web del comune. A volte sento notizie dai giornali locali o tramite passaparola."

Problematiche del comune

"Le principali problematiche, secondo me, sono la manutenzione delle strade, la gestione dei rifiuti e la mancanza di spazi verdi o luoghi di aggregazione."



Risultati

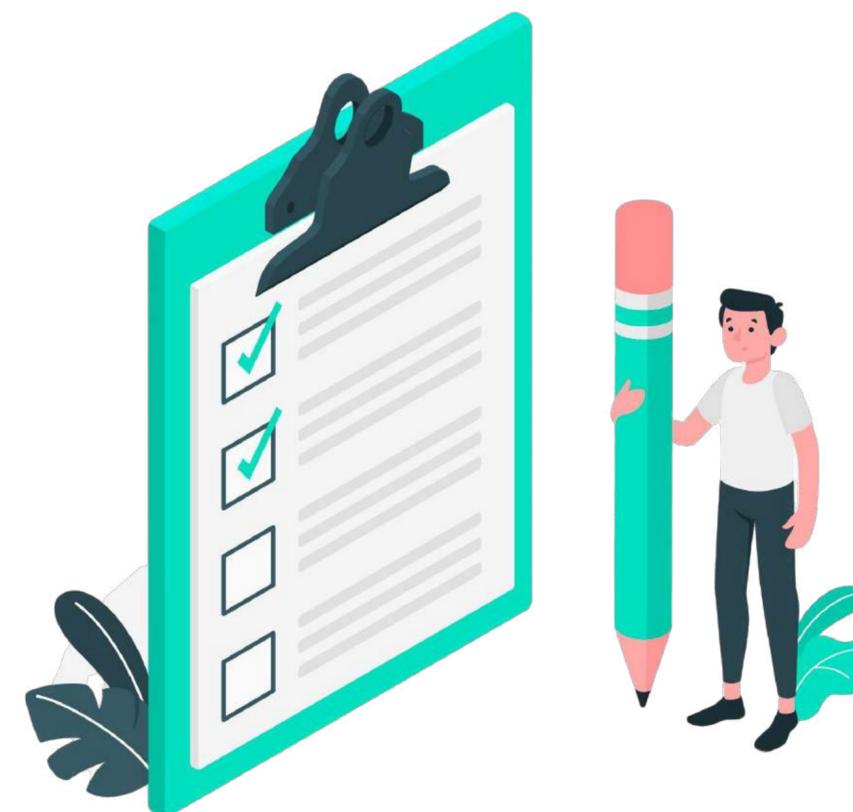
Questionari pre-test: Aspettative dell'App

Cosa si aspetta dall'app

"Mi aspetterei un'app che mi permetta di essere informato sulle attività del comune, di segnalare problemi e magari gestire pratiche. Sarebbe utile se potesse anche mostrarmi i risultati delle segnalazioni o aggiornamenti sui progetti in corso."

Funzionalità desiderate

"Le funzionalità più utili sarebbero la possibilità di segnalare problemi nel quartiere, consultare i progetti in corso e avere un calendario con gli eventi del comune."



Risultati

Impressione visiva: Mobile App



Primo impatto:

- Mappa
- Notizie in evidenza



Funzioni immediate più usate:

- Notizie
- Segnala e proponi
- Vicino a te



Risultati

Impressione visiva: Web App



Primo impatto:

- *Ordine e pulizia*
- Sidebar
- Liste per stato



Funzioni immediate:

- Hover per spiegazione degli stati



Risultati

Task facile

Informarsi su notizie, progetti, idee, segnalazioni



- ✓ “Vicino a te” e “Notizie in evidenza” molto accessibili
- ✓ “Mappa” intuitiva
- ✓ La Barra di ricerca nella Home è una buona scorciatoia
- ✗ L'icona di “Esplora” può essere confusa con la Barra di ricerca

Insights

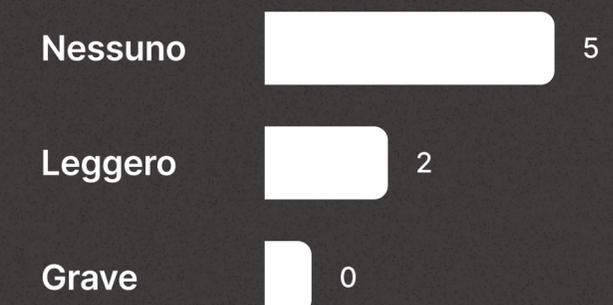
1

aiuto richiesto

Tempo esecuzione



Errori



Risultati

Task intermedia

Creazione di una nuova idea o segnalazione



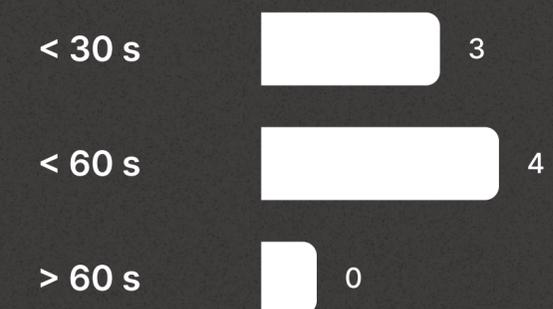
- ✓ Il Layout è compatto ma completo
- ✓ L'AI garantisce funzionalità interessanti
- ✓ Il Check di incompletezza è utile
- ✗ I tag non sono chiarissimi e c'è ridondanza nell'“Aggiungi”
- ✗ Trovare il Chatbot non è intuitivo per tutti

Insights

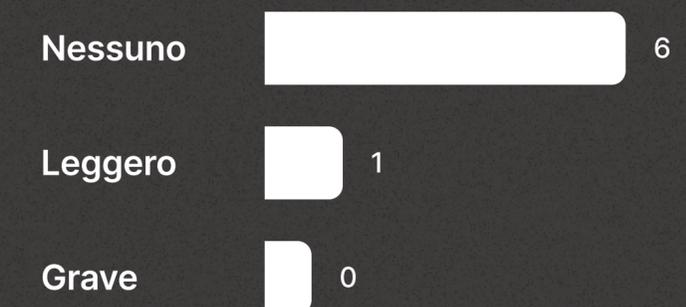
2

aiuti richiesti

Tempo esecuzione



Errori



Risultati

Task difficile

Ricevere e valutare idee, segnalazioni



- ✓ L'Overview risulta ordinata ed efficace
- ✗ La "Chat interna" può essere scambiata per un operatore

Insights

1

aiuto richiesto

Tempo esecuzione

< 30 s 5

< 60 s 2

> 60 s 0

Errori

Nessuno 5

Leggero 2

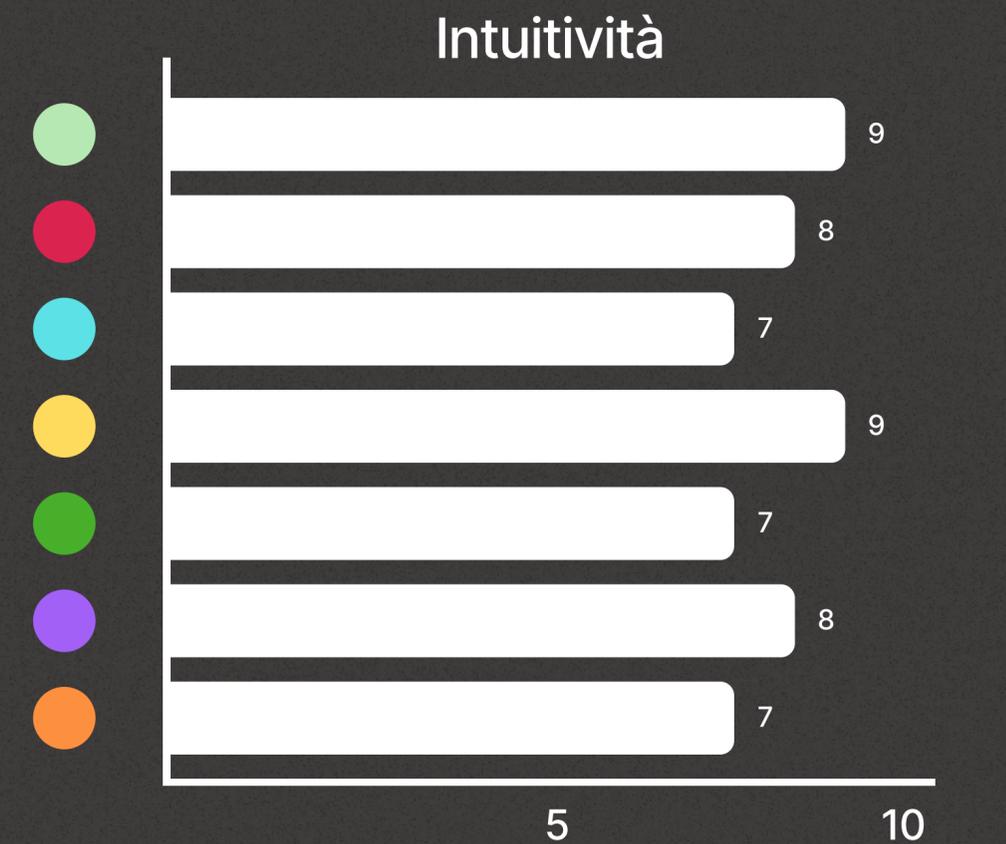
Grave 0

Risultati

Domande post-test

Il prototipo ha ricevuto un feedback estremamente positivo per quanto riguarda l'estetica e l'intuitività. Gli utenti hanno apprezzato in particolare l'approccio semplice, pulito e minimalista.

- **Estetica (Media): 8.42/10**
- **Intuitività (Media): 7.85/10**



Risultati

Domande post-test

Anche la comodità d'uso e la completezza delle funzionalità sono state valutate positivamente. Tuttavia, i test hanno evidenziato alcune aree di miglioramento, in particolare l'esigenza di una gestione degli eventi e l'introduzione di un'area privata per la gestione di moduli.

- **Comodità d'uso (Media): 8.00/10**
- **Funzionalità (Media): 7.57/10**



Risultati

Questionari post-test: Il System Usability Scale (SUS)

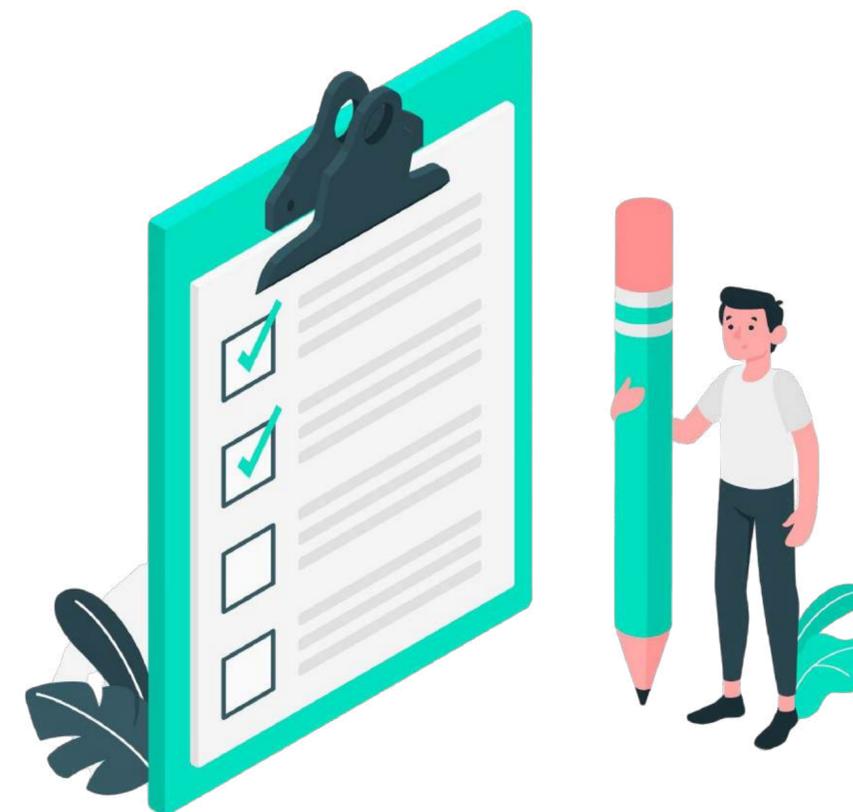
Dopo le domande di valutazione generale abbiamo posto agli utenti il questionario di System Usability Scale (SUS). Ad ogni fascia di punteggio corrisponde un voto (la sufficienza si raggiunge con il 68%).

- Risultato complessivo:

84%

- Voto raggiunto:

A



Miglioramenti



Miglioramenti

Home

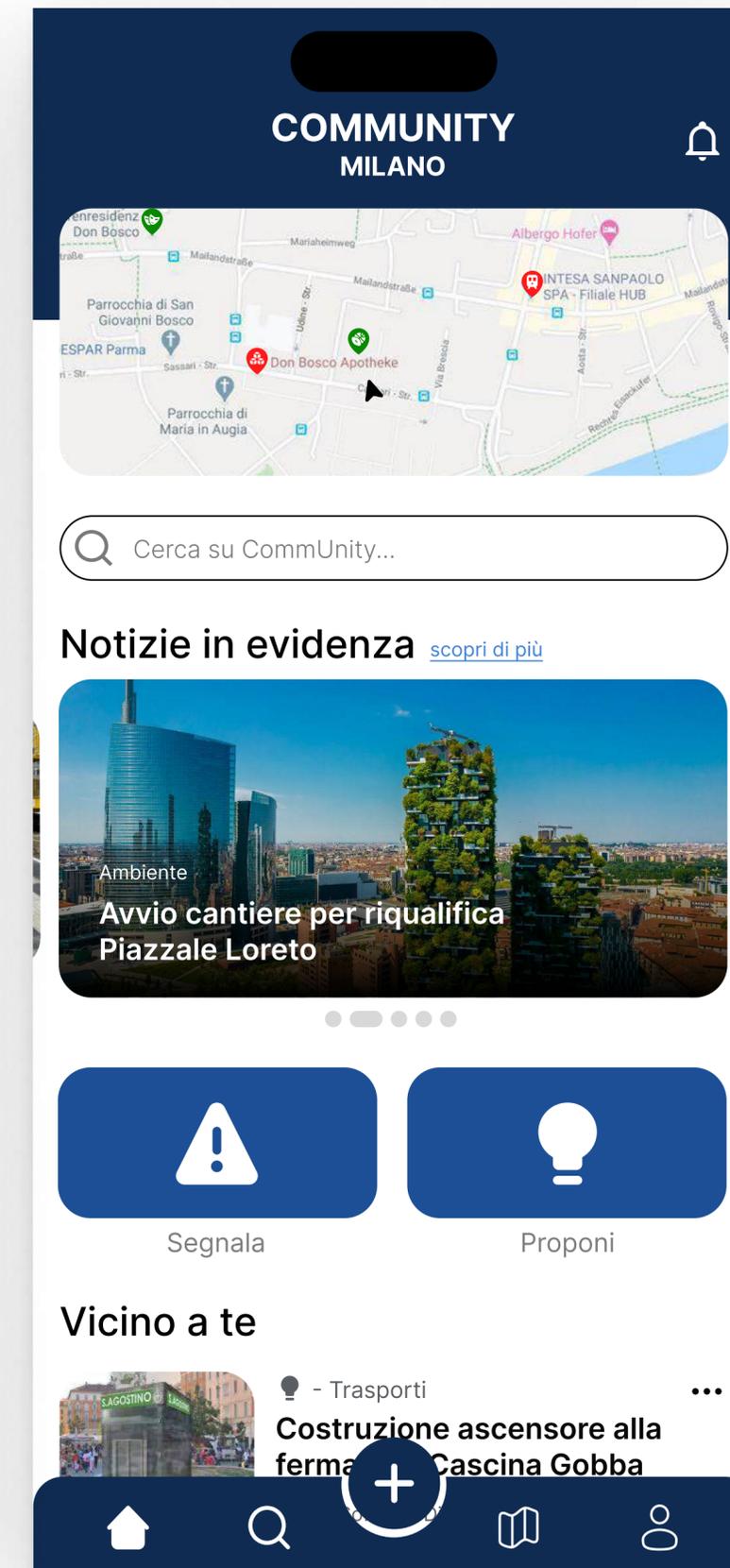
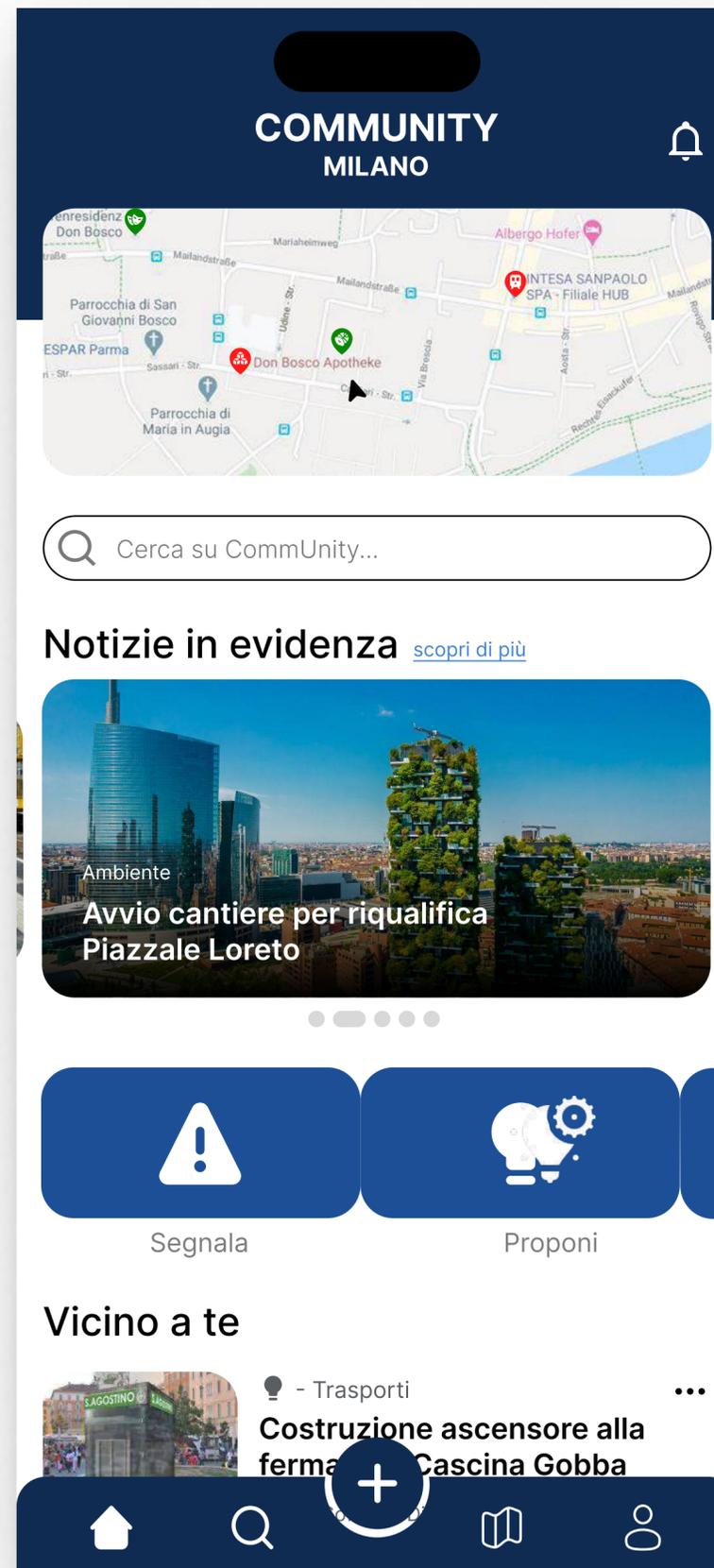
Pagina home dell'app.

Inconsistenza nei CTA per segnalare e proporre un'idea

Abbiamo modificato le icone così da associare le idee e le segnalazioni sempre alle stesse icone in tutta l'app

✓ Risolta inconsistenza

✓ Uniformato icone



Miglioramenti

Creazione idea/segnalazione

Pagina di creazione di idee e segnalazioni

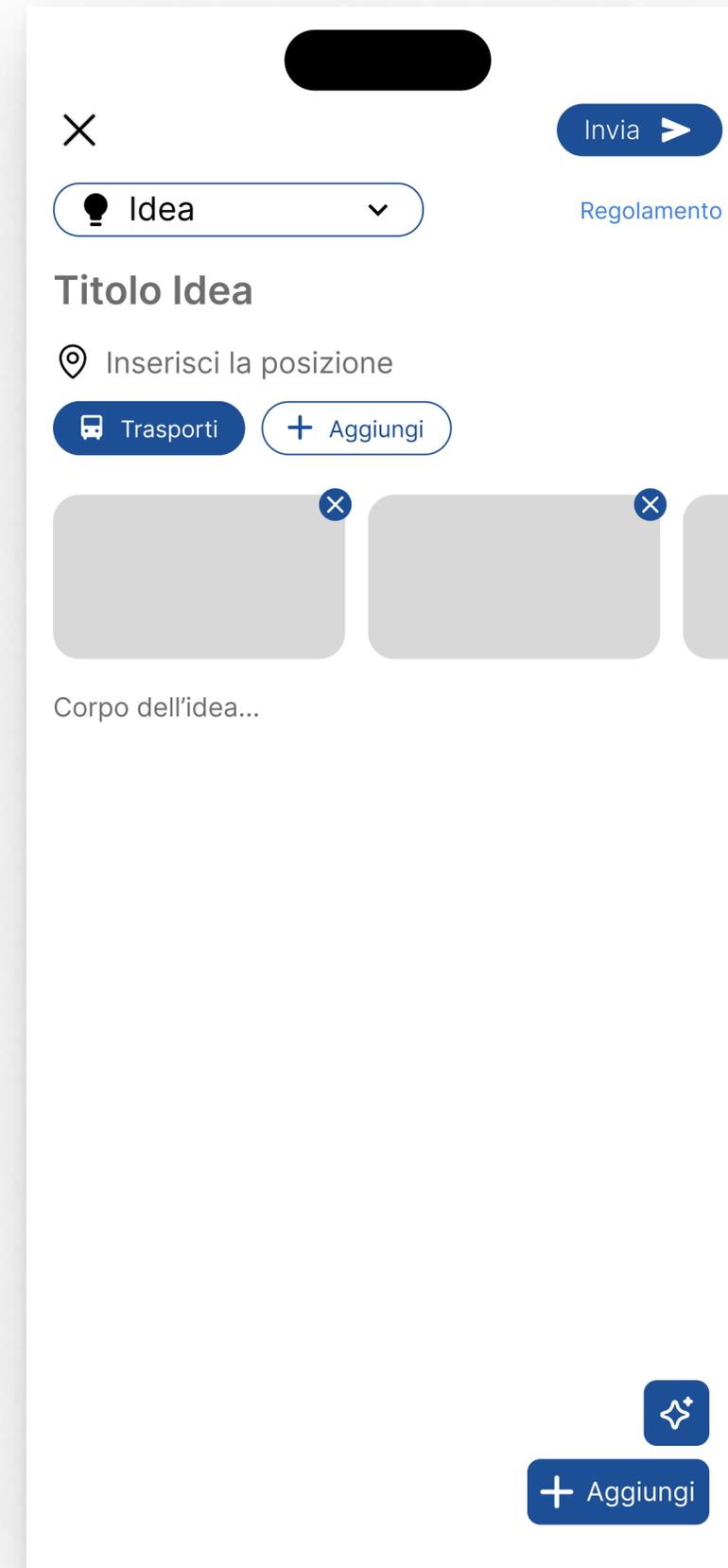
Mostrando due tipologie di flussi di creazione gli utenti hanno espresso una preferenza per una singola pagina di creazione piuttosto che più pagine

Dunque abbiamo creato una schermata unica per la creazione di idee/segnalazioni

✓ Migliorato usabilità

✓ Migliorato design

✓ A/B testing



Miglioramenti

Contenuti

Pagina dei contenuti dei progetti, idee e segnalazioni

Lo scrolling delle notizie era diverso rispetto a quello delle altre tipologie di contenuti

Ovvero nelle notizie l'header rimaneva fisso in alto nello schermo invece negli altri contenuti si muoveva anche quello.

Dunque abbiamo uniformato lo scrolling tendendo sempre l'header fisso

✓ Migliorato usabilità

✓ Risolto inconsistenza

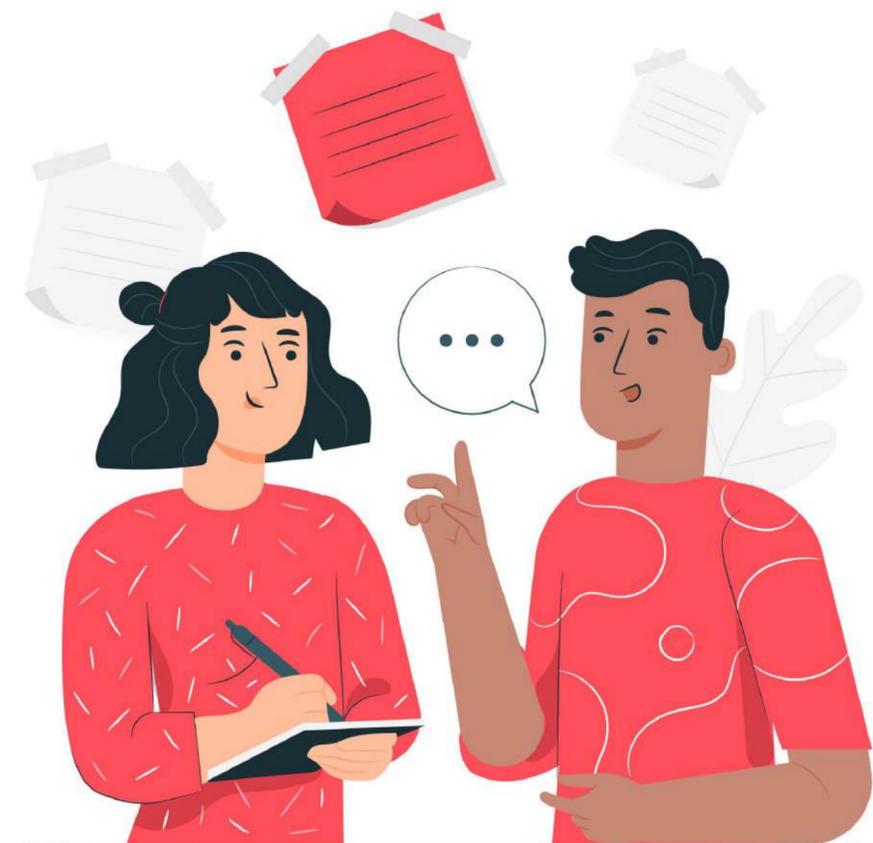


Miglioramenti

Analisi possibili Miglioramenti

Durante lo user testing sono emersi diversi possibili cambiamenti che potrebbero migliorare ulteriormente il prototipo.

- Aggiunta di una segnalazione a partire dalla mappa
- Aggiunta del tasto “back” nel dettaglio delle segnalazioni nella web app
- Migliorare lo scrolling tra le liste di titoli nella web app

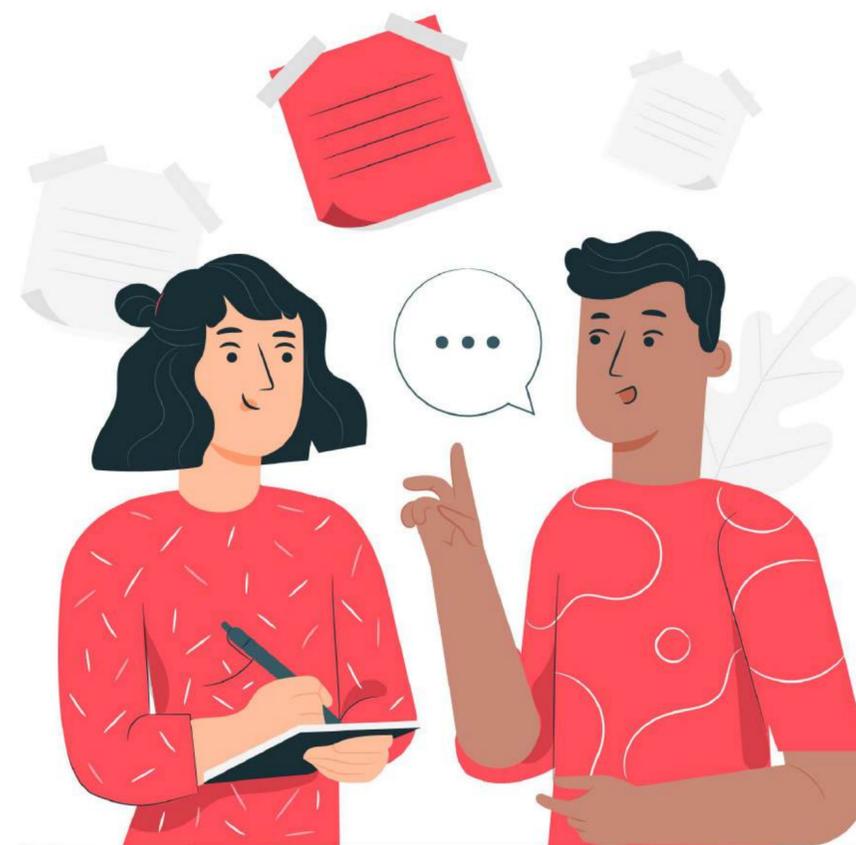


Miglioramenti

Analisi delle possibili **Funzionalità future**

Alcune delle funzionalità mancanti che sono emerse durante le sessioni di user testing sono state:

- **Area Privata:** Gestione moduli, comunicazioni dirette e riservate con il comune.
- **Calendario Eventi:** Panoramica completa degli eventi comunali.
- **Chatbot Informativo:** Risposte immediate su protocolli, eventi e notizie.



Conclusione



Conclusione

Prossimi passi del progetto

Per continuare a migliorare il progetto e il prototipo, ci siamo prefissati i seguenti obiettivi:

- **Raffinare il prototipo:** Correggere piccoli errori e rifinire gli ultimi dettagli
- **Presentazione finale:** Creare slide riassumendo tutte le fasi svolte durante il progetto



Conclusione

References

Le immagini utilizzate nella presentazione provengono da diverse fonti, accuratamente selezionate per garantire la massima qualità visiva.

- **Freepik:** un archivio di risorse grafiche libere per uso professionale.

