

Triple A, Double L

User-Testing Script

Progetto: CommUnity

User-Testing Script

User Testing Script

Introduzione

- **Saluti e introduzione personale:** "Ciao, grazie per aver accettato di partecipare al testing della nostra applicazione. Mi chiamo [nome], e, insieme al mio gruppo, abbiamo realizzato una mobile app che permette ai cittadini di essere più partecipi alla vita del proprio comune."
- **Spiegazione del contesto e dell'obiettivo:** "Il progetto mira a migliorare il monitoraggio degli interessi e delle esigenze dei cittadini da parte del comune, per prendere decisioni più ponderate e facilitare la partecipazione attiva nella creazione della città. Ci teniamo a precisare che questo è un progetto universitario e non è un'iniziativa del comune."
- **Chiarimento sul ruolo del partecipante:** "La tua prova oggi ci permetterà di capire l'usabilità dell'interfaccia della nostra applicazione e la realizzazione delle sue funzionalità."
- **Spiegazione di come funziona l'intervista:** "Il test durerà circa 25 minuti e sarà una prova rilassata. Si senta libero/a di condividere qualsiasi pensiero, esperienza o osservazione. È importante che questa applicazione sia di facile uso in quanto il suo utilizzo è pensato per la quotidianità, di conseguenza se qualche passaggio durante la prova le sembra poco intuitivo è importante che ce lo segnali. "
- **Chiedere permesso per raccogliere ed elaborare i dati:** "Vorrei chiederti il permesso di registrare la prova per poter analizzare meglio il tuo modus operandi e le tue reazioni. I tuoi dati saranno trattati con la massima riservatezza e utilizzati solo per scopi di ricerca. Va bene per lei? [Far firmare consenso]"

User-Testing Script

FASE 0 - Domande pre-test

Rapporto con la Tecnologia e App:

- **Utilizzo di smartphone e app:** "Quanto ti consideri esperto nell'uso di smartphone e applicazioni?" (Scala da "Poco esperto" a "Molto esperto" o "Utilizzo quotidiano", "Utilizzo occasionale", ecc.)
- **App utilizzate frequentemente:** "Quali sono le app che usi più spesso?" (Permette di capire le abitudini digitali e familiarità con certe interfacce.)
- **Esperienza con app simili (se presenti):** "Hai mai utilizzato app simili a questa, dedicate alla partecipazione cittadina o alla segnalazione di problemi urbani? Se sì, quali?" (Importante per il confronto e per capire cosa funziona e cosa no.)

Interesse e Coinvolgimento nella Vita Comunale:

- **Interesse per le attività del comune:** "Quanto ti senti interessato a ciò che accade nel tuo comune?" (Scala da "Poco interessato" a "Molto interessato" o "Non seguo le attività", "Mi informo occasionalmente", "Seguo attivamente", ecc.)
- **Modalità di informazione sulle attività comunali:** "Come ti informi solitamente sulle attività e i progetti del tuo comune?" (Esempi: sito web del comune, social media, giornali locali, passaparola, ecc.)
- **Partecipazione attiva alla vita comunale:** "Hai mai partecipato attivamente a iniziative o progetti del tuo comune? Se sì, in che modo?" (Esempi: assemblee pubbliche, comitati di quartiere, volontariato, ecc.)
- **Motivazioni alla partecipazione:** "Cosa ti motiverebbe a partecipare maggiormente alla vita del tuo comune?" (Domanda aperta per capire i bisogni e le aspettative.)
- **Problematiche del comune:** "Quali sono, secondo te, le principali problematiche del tuo comune?" (Utile per capire le priorità degli utenti.)
- **Segnalazione di problemi:** "Hai mai segnalato problemi al tuo comune? Se sì, come hai fatto?" (Permette di valutare l'efficacia dei canali attuali.)
- **Proposte e idee per il comune:** "Hai mai avuto idee o proposte per migliorare il tuo comune?" (Indaga la proattività degli utenti.)

Aspettative dall'App:

- **Cosa si aspetta dall'app:** "Cosa ti aspetteresti da un'app dedicata alla partecipazione comunale?" (Domanda aperta per raccogliere feedback preliminari.)
- **Funzionalità desiderate:** "Quali funzionalità riterresti più utili in un'app di questo tipo?" (Esempi: segnalazione problemi, consultazione progetti, forum di discussione, ecc.)

User-Testing Script

FASE 1 - Prime impressioni e Sguardo veloce

"Ora ti mostrerò la schermata principale (home page) di un'applicazione che stiamo sviluppando. Vorrei che tu la osservassi attentamente per circa 5-10 secondi. **Per il momento, non interagire con lo schermo, quindi non cliccare o toccare nulla: concentrati solo sull'osservazione.** Cerca di farti un'idea generale dell'app, del suo scopo e di come ti fa sentire."

(Il partecipante guarda la pagina per 5-10 secondi)

"OK, puoi smettere di guardare. Grazie. Ora vorrei farti alcune domande sulla tua prima impressione:"

Domande:

- **Prima impressione generale:** "Qual è la tua prima impressione generale dell'app? Cosa ti viene in mente guardandola?" (Domanda aperta per raccogliere impressioni spontanee.)
- **Scopo dell'app:** "Secondo te, qual è lo scopo principale di questa app? A cosa serve?" (Verifica la comprensione dello scopo dell'app.)
 - **Spiegazione:** "Cosa ti ha portato a questa conclusione?"
- **Target di riferimento:** "Per chi pensi che sia stata progettata questa app? Chi sono gli utenti ideali?" (Aiuta a capire se il target è percepito correttamente.)
- **Elementi che hanno attirato l'attenzione:** "Quali elementi della schermata ti hanno colpito di più? C'è qualcosa che ha attirato particolarmente la tua attenzione?" (Indaga l'efficacia degli elementi visivi.)
- **Sensazioni evocate:** "Quali sensazioni o emozioni ti suscita questa schermata? Ti sembra intuitiva, complicata, moderna, obsoleta, ecc.?" (Raccoglie feedback sull'esperienza utente a livello emotivo.)
- **Chiarezza delle informazioni:** "Le informazioni presenti nella schermata ti sembrano chiare e facilmente comprensibili?" (Verifica l'usabilità e la leggibilità.)
- **Aspettative:** "Cosa ti aspetteresti di trovare nelle altre schermate dell'app, basandoti su questa home page?" (Anticipa le aspettative degli utenti.)
- **Confronto con altre app:** "Ti ricorda qualche altra app che hai già utilizzato? Se sì, quale e per quale motivo?" (Permette di fare confronti e identificare potenziali problemi di usabilità.)

User-Testing Script

FASE 2 - Prime impressioni e Secondo sguardo

"Ora vorrei che tu osservassi la home page più nel dettaglio. **Ancora una volta, per favore, non cliccare o interagire con nessun elemento.** Mi concentrerò nel farti alcune domande mentre osservi la schermata. Rispondi nel modo più completo possibile, descrivendo i tuoi pensieri e le tue impressioni."

(Il partecipante guarda la home page mentre il facilitatore pone le domande)

Domande

1. Focus sull'azione principale (ipotetica):

- "Se dovessi utilizzare questa app per raggiungere il suo scopo principale (che hai ipotizzato prima), **da quale elemento/bottone/area inizieresti?**" (Rinforza il collegamento con l'interpretazione precedente dello scopo.)
- "**Perché hai scelto proprio quell'elemento?** Cosa ti ha attratto o cosa ti fa pensare che sia il punto di partenza giusto?" (Indaga il ragionamento alla base della scelta.)
- "**Cosa ti aspetteresti che succeda cliccando/toccando quell'elemento?** Descrivi il percorso che immagini." (Verifica le aspettative sull'interazione.)

2. Esplorazione visiva e comprensione delle opzioni:

- "**Senza cliccare, descrivi tutte le opzioni o le aree che vedi nella home page.** Cerca di essere il più dettagliato possibile." (Incoraggia un'esplorazione completa.)
- "**A cosa pensi che serva ciascuna di queste opzioni/aree?** Qual è la loro funzione secondo te?" (Verifica la comprensione delle diverse funzionalità.)
- "**C'è qualcos'altro che noti** in queste opzioni/aree? Qualche dettaglio che ti sembra rilevante?" (Spinge a un'analisi più approfondita.)

3. Focus su aree non menzionate:

- "Ho notato che non hai menzionato [**indicare specificamente un'area/elemento della home page che il partecipante non ha descritto**]. Puoi dirmi cosa ne pensi di questa parte? Cosa ti suggerisce?" (Guida l'attenzione su elementi potenzialmente problematici o trascurati.)

4. Riconoscibilità e familiarità:

- "Questo design ti sembra familiare? **Ti ricorda qualcosa che hai già visto in altre app o siti web?** Se sì, cosa in particolare?" (Identifica possibili influenze e convenzioni di design.)

User-Testing Script

FASE 3 - Introduzione ai task

"Ora passeremo alla parte pratica del test, in cui ti chiederò di eseguire alcune attività specifiche all'interno dell'app.

È molto importante che, mentre svolgi ogni attività, tu devi pensare ad alta voce.

Questo significa che devi **esprimere verbalmente tutto ciò che ti passa per la mente**: le tue intenzioni, le tue aspettative, le tue difficoltà, le tue reazioni a ciò che vedi sullo schermo, insomma, qualsiasi cosa ti venga in mente.

Non ci sono risposte giuste o sbagliate: siamo interessati a capire il *tuo* modo di interagire con l'app, quindi **qualsiasi tuo pensiero è prezioso per noi**, anche se ti sembra ovvio o irrilevante. Non preoccuparti di "indovinare" cosa vogliamo sentirci dire: **sii il più naturale e spontaneo possibile**."(Spiega chiaramente lo scopo e rassicura il partecipante.)

"Quando pensi di aver completato l'attività, **fermati e dimmelo chiaramente** ("Ho finito", "Penso di aver trovato la risposta", ecc.) oppure, se ti trovi in difficoltà e vuoi rinunciare, **dimmelo senza problemi** ("Non so come andare avanti", "Rinuncio"). In entrambi i casi, **ti farò alcune domande di approfondimento** per capire meglio il tuo percorso.

Per aiutarti a pensare ad alta voce, ti farò occasionalmente alcune domande guida, come ad esempio:

- **"Cosa stai pensando in questo momento?"** (Per incoraggiare l'espressione dei pensieri correnti.)
- **"Cosa pensi di dover fare qui?"** (Per capire la comprensione dell'obiettivo dell'attività.)
- **"Cosa ti aspettavi che succedesse mentre eseguivi questa azione?"** (Per confrontare le aspettative con l'effettiva esperienza.)
- **"Qual è il tuo obiettivo in questo momento? Cosa stai cercando di ottenere?"** (Per focalizzare l'attenzione sull'obiettivo specifico.)

Sei pronto/a per iniziare?"

User-Testing Script

FASE 4 - Informarsi su notizie, progetti, idee, segnalazioni (task 1)

"Ora ti chiederò di eseguire un'attività che simula la ricerca di notizie e informazioni utili all'interno dell'app Community. L'obiettivo è duplice: da un lato, esplorare la possibilità di trovare informazioni generali per rimanere aggiornati; dall'altro, testare la capacità di cercare attivamente notizie, progetti o altri contenuti di interesse specifico.

Per raggiungere questo obiettivo, ti chiederò di completare diverse sotto-attività. **Ricorda di pensare sempre ad alta voce, descrivendo ogni tua azione, pensiero e reazione.** Non esitare a esprimere qualsiasi dubbio o difficoltà incontri.

Le sotto-attività che ti chiederò di svolgere sono le seguenti:"

(Presentare le sotto-attività una alla volta, seguendo l'ordine)

Sotto-attività 1: Accedere a una segnalazione dalla schermata Home

"La prima sotto-attività consiste nell'**accedere a una segnalazione presente nella schermata Home**. Immagina di voler visualizzare i dettagli di una segnalazione che hai notato nella schermata principale. Inizia pure."

(Osservare il partecipante e porre le seguenti domande durante l'esecuzione, se necessario)

- "Cosa stai cercando di fare in questo momento?"
- "Cosa ti fa pensare che questo sia il modo corretto per accedere a una segnalazione?"
- "Cosa ti aspetti di trovare una volta che avrai cliccato/toccato qui?"
- "Hai notato qualcosa di particolare durante questa azione? Qualche dettaglio che ti ha colpito?"
- **(Dopo aver completato la sotto-attività):** "Hai trovato facilmente la segnalazione che cercavi? Se no, cosa ti ha creato difficoltà?"

Sotto-attività 2: Accedere ad un progetto dalla schermata Discover

"Ora ti chiedo di **accedere ad un progetto dalla schermata Discover**. Immagina di voler leggere un articolo di approfondimento su un argomento che ti interessa. Inizia pure."

(Osservare il partecipante e porre le seguenti domande durante l'esecuzione, se necessario)

- "Cosa ti ha portato a scegliere questo progetto?"
- "Ti sembra chiaro come navigare all'interno della sezione Discover?"
- "Cosa ti aspetti di trovare nella pagina del progetto?"
- **(Dopo aver completato la sotto-attività):** "Hai trovato il progetto che cercavi in modo intuitivo? C'è qualcosa che cambieresti nella sezione Discover?"

Sotto-attività 3: Accedere a un progetto dalla schermata Map

"La prossima sotto-attività è **accedere a un progetto visualizzato sulla mappa**. Immagina di voler ottenere maggiori informazioni su un progetto specifico che hai localizzato sulla mappa. Inizia pure."

User-Testing Script

(Osservare il partecipante e porre le seguenti domande durante l'esecuzione, se necessario)

- "Come hai individuato il progetto che volevi selezionare?"
- "Ti sembra facile navigare e interagire con la mappa?"
- "Le informazioni sul progetto ti sembrano chiare e complete?"
- **(Dopo aver completato la sotto-attività):** "Hai avuto difficoltà a trovare il progetto o a capire le informazioni presentate? Cosa suggeriresti per migliorare questa sezione?"

Sotto-attività 4: Ottenere informazioni generali su un luogo

"Ora ti chiedo di **ottenere informazioni generali su un luogo specifico**. Immagina di voler conoscere maggiori dettagli su un'area o un punto di interesse presente sulla mappa. Inizia pure."

(Osservare il partecipante e porre le seguenti domande durante l'esecuzione, se necessario)

- "Come hai cercato/individuato il luogo di cui volevi informazioni?"
- "Le informazioni che hai trovato rispondono alle tue aspettative? Sono complete?"
- "C'è qualcosa che vorresti trovare in più riguardo a questo luogo?"
- **(Dopo aver completato la sotto-attività):** "Hai trovato facilmente le informazioni che cercavi? Cosa ti ha aiutato o ostacolato in questa ricerca?"

Sotto-attività 5: Salvare una notizia

"Questa sotto-attività consiste nel **salvare una notizia per poterla leggere in seguito**. Immagina di aver trovato un articolo interessante ma di non avere tempo di leggerlo subito. Inizia pure."

(Osservare il partecipante e porre le seguenti domande durante l'esecuzione, se necessario)

- "Ti sembra chiaro come salvare una notizia?"
- "Dove ti aspetteresti di ritrovare le notizie salvate?"
- **(Dopo aver completato la sotto-attività):** "Hai trovato facilmente l'opzione per salvare la notizia? Ti sembra intuitivo il processo?"

Sotto-attività 6: Esprimere un'opinione su un'idea

"L'ultima sotto-attività è **esprimere un'opinione su un'idea o una proposta**. Immagina di voler condividere il tuo parere su un'idea presentata all'interno dell'app. Inizia pure."

(Osservare il partecipante e porre le seguenti domande durante l'esecuzione, se necessario)

- "Ti sembra chiaro come esprimere la tua opinione?"
- "Il modo in cui puoi esprimere la tua opinione ti sembra efficace? C'è qualcosa che cambieresti?"
- **(Dopo aver completato la sotto-attività):** "Hai avuto difficoltà a esprimere la tua opinione? Ti sembra che l'app offra strumenti adeguati per la discussione e il feedback?"

User-Testing Script

FASE 5 - Creazione di una nuova idea o segnalazione (task 2)

"Ora passiamo a un'attività di livello intermedio: la creazione di un'idea o di una segnalazione da inviare al comune. In questa sezione, potrai esprimere il tuo pensiero e condividerlo con la comunità. Avrai anche la possibilità di utilizzare l'intelligenza artificiale (AI) per aiutarti a creare una descrizione precisa e adeguata.

Mentre navighi tra le varie pagine e interagisci con le diverse funzionalità, ti chiedo di continuare a **pensare ad alta voce, descrivendo ogni tua azione, pensiero e reazione**. Questo ci aiuterà a capire meglio il tuo processo decisionale e la tua esperienza con l'app.

Le sotto-attività che ti chiederò di svolgere sono le seguenti:"

(Presentare le sotto-attività una alla volta, seguendo l'ordine)

Sotto-attività 1: Accedere in tutti i modi possibili alla funzione di invio di segnalazioni/idee

"La prima sotto-attività consiste nell'**esplorare tutti i possibili modi per accedere alla funzione di invio di segnalazioni o idee**. Cerca di individuare tutti i percorsi che l'app offre per raggiungere questa funzionalità. Inizia pure."

(Osservare il partecipante e porre le seguenti domande durante l'esecuzione, se necessario)

- "Cosa stai cercando di fare in questo momento?"
- "Cosa ti fa pensare che questo sia un modo per accedere alla funzione di invio?"
- "Ti sembra che le opzioni per accedere a questa funzione siano chiare e intuitive?"
- **(Dopo aver completato la sotto-attività):** "Hai trovato tutti i modi possibili per accedere alla funzione di invio? Se sì, quali sono? Se no, cosa ti ha impedito di trovarli?"

Sotto-attività 2: Passare dall'invio di un'idea all'invio di una segnalazione (e viceversa)

"Ora, una volta che ti trovi nella sezione di creazione, prova a **passare dalla creazione di un'idea alla creazione di una segnalazione, e viceversa**. Questo ci aiuterà a capire quanto è semplice e intuitivo questo passaggio. Inizia pure."

(Osservare il partecipante e porre le seguenti domande durante l'esecuzione, se necessario)

- "Cosa stai cercando di fare in questo momento?"
- "Ti sembra chiaro come passare da un tipo di invio all'altro?"
- "Ci sono elementi che ti confondono o che ti sembrano poco chiari?"
- **(Dopo aver completato la sotto-attività):** "È stato facile passare tra l'invio di un'idea e una segnalazione? C'è qualcosa che cambieresti in questa parte dell'interfaccia?"

User-Testing Script

Sotto-attività 3: Utilizzare l'AI per aiutarti a scrivere la descrizione

"In questa sotto-attività, ti chiedo di **utilizzare la funzione di AI per generare o migliorare la descrizione della tua idea o segnalazione**. Prova a vedere come funziona. Inizia pure."

(Osservare il partecipante e porre le seguenti domande durante l'esecuzione, se necessario)

- "Cosa stai cercando di fare con l'AI?"
- "Le opzioni offerte dall'AI ti sembrano chiare e utili?"
- "Cosa cambieresti nella funzione di AI?"
- **(Dopo aver completato la sotto-attività):** "L'AI ti è stata d'aiuto nella scrittura della descrizione?"

Sotto-attività 4: Aggiungere un allegato

"L'ultima sotto-attività consiste nell'**aggiungere un allegato alla tua idea o segnalazione**. Immagina di voler fornire una foto, un documento o un altro tipo di file a supporto della tua richiesta. Inizia pure."

(Osservare il partecipante e porre le seguenti domande durante l'esecuzione, se necessario)

- "Cosa stai cercando di fare in questo momento?"
- "Ti sembra chiaro come aggiungere un allegato?"
- "Quali tipi di file ti aspetteresti di poter allegare?"
- **(Dopo aver completato la sotto-attività):** "Hai avuto difficoltà ad aggiungere l'allegato? Ti sembra che il processo sia intuitivo?"

User-Testing Script

FASE 6 - Prime impressioni Web App

"Ora cambieremo piattaforma: **chiuderemo l'app mobile e apriremo una web app**. Questa dashboard è pensata per essere utilizzata dagli impiegati comunali per gestire le informazioni relative alle segnalazioni e alle interazioni degli utenti con l'app mobile. Immagina di essere un impiegato comunale che utilizza questo strumento per il suo lavoro quotidiano.

Per il momento, non interagire con la pagina: concentrati solo sull'osservazione.

Vorrei che tu mi dicessi le tue prime impressioni e cosa ti viene in mente guardando questa interfaccia. **Continua a pensare ad alta voce mentre osservi la dashboard.**"

(Il partecipante osserva la dashboard)

Domande:

1. Impressioni Generali:

- "Qual è la tua prima impressione generale della web app? Cosa ti colpisce di più a prima vista?" (Domanda aperta per raccogliere impressioni spontanee.)
- "L'aspetto generale ti sembra professionale e adatto a un contesto lavorativo? Perché?" (Indaga la percezione di professionalità e adeguatezza.)
- "L'interfaccia ti sembra intuitiva e facile da capire? Cosa ti fa pensare questo?" (Verifica l'usabilità percepita.)

2. Aspettative e Coerenza:

- "Vedendo questa dashboard, ritieni che contenga le informazioni che ti aspetteresti di trovare per gestire le segnalazioni degli utenti dell'app mobile? Quali informazioni ti aspetti di vedere?" (Verifica la coerenza tra le due piattaforme e la completezza delle informazioni.)
- "C'è qualcosa che ti sorprende o che non ti aspetteresti di trovare in una dashboard di questo tipo?" (Indaga eventuali incongruenze o elementi inattesi.)

3. Comprensione Visiva e Organizzazione:

- "Descrivi le diverse aree o sezioni che vedi nella dashboard. A cosa pensi che servano?" (Incoraggia un'esplorazione visiva completa e la comprensione della struttura.)
- "Come ti sembra organizzata la disposizione delle informazioni? È facile trovare ciò che si cerca?" (Verifica l'efficacia dell'organizzazione delle informazioni.)

5. Pensiero Libero e Ulteriori Osservazioni:

- "Ora dimmi liberamente qualsiasi altra cosa ti venga in mente osservando questa dashboard. Non ci sono risposte giuste o sbagliate: qualsiasi tua osservazione è preziosa." (Incoraggia l'espressione di pensieri e impressioni libere.)

User-Testing Script

FASE 7 - Ricevere e valutare idee, segnalazioni (task 3)

"Questa è l'attività etichettata come difficile del test. Nella web app, ci siamo concentrati sulla raccolta e la gestione delle segnalazioni e delle idee, con l'obiettivo di renderle facilmente utilizzabili per il comune. In questa fase, ti chiederò di simulare l'attività di un impiegato comunale che deve interagire con queste informazioni.

Continua a **pensare ad alta voce** durante l'esecuzione delle attività, descrivendo ogni tua azione, pensiero e reazione.

Le sotto-attività che ti chiederò di svolgere sono le seguenti:"

(Presentare le sotto-attività una alla volta, seguendo l'ordine)

Sotto-attività 1: Cercare, Filtrare e Ordinare le Segnalazioni/Idee

"La prima sotto-attività consiste nel **ricercare, filtrare e ordinare le segnalazioni o le idee per trovare informazioni specifiche**. Immagina di dover trovare una segnalazione specifica basata su determinati criteri, come la data, la categoria, lo stato o la posizione. Esplora le diverse opzioni disponibili. La schermata non è stata completata, quindi devi esprimere verbalmente quelle che vedi che ti potrebbe aiutare in questa task."

(Osservare il partecipante e porre le seguenti domande durante l'esecuzione, se necessario)

- "Cosa stai cercando di trovare esattamente?" (Definire chiaramente l'obiettivo della ricerca.)
- "Ti sembra facile trovare le funzioni di ricerca, filtro e ordinamento? Sono intuitive?"
- "C'è qualcosa che cambieresti nelle opzioni di ricerca, filtro o ordinamento?"
- **(Dopo aver completato la sotto-attività):** "Descrivi il processo che avresti seguito per trovare le informazioni. Quali strumenti avresti utilizzato e in che ordine?"

Sotto-attività 2: Accedere alla Schermata di Approfondimento di una Segnalazione

"Ora, una volta trovata una segnalazione di interesse, ti chiedo di **accedere alla schermata di approfondimento per visualizzarne i dettagli**. Immagina di voler ottenere maggiori informazioni su una specifica segnalazione. Inizia pure."

(Osservare il partecipante e porre le seguenti domande durante l'esecuzione, se necessario)

- "Cosa ti aspetti di trovare nella schermata di approfondimento?" (Verificare le aspettative sull'interfaccia.)
- "Le informazioni presenti nella schermata di approfondimento ti sembrano complete e chiare?"
- "C'è qualcosa che vorresti trovare in più o che ti sembra superfluo?"
- **(Dopo aver completato la sotto-attività):** "Hai trovato facilmente le informazioni che cercavi? C'è qualcosa che cambieresti nella presentazione delle informazioni?"

User-Testing Script

Sotto-attività 3: Ottenere Maggiori Informazioni sugli Stati delle Idee/Segnalazioni

"Infine, ti chiedo di **esplorare le informazioni relative agli stati delle idee o delle segnalazioni**. Immagina di voler capire a che punto è la gestione di una determinata idea o segnalazione, quali sono i possibili stati e cosa significano. Inizia pure."

(Osservare il partecipante e porre le seguenti domande durante l'esecuzione, se necessario)

- "Dove ti aspetteresti di trovare informazioni sugli stati delle idee/segnalazioni?"
- "Le descrizioni degli stati ti sembrano chiare e comprensibili?"
- "È facile capire il flusso di lavoro e le transizioni tra i diversi stati?"
- **(Dopo aver completato la sotto-attività):** "Hai trovato facilmente le informazioni che cercavi? C'è qualcosa che cambieresti nella presentazione o nella gestione degli stati?"

User-Testing Script

FASE 8 - Domande post-test e Riflessioni finali

"Siamo giunti alla fase conclusiva del test. Ora vorrei raccogliere le tue impressioni generali sia sull'app mobile che sulla web app, con un focus sul confronto tra le due piattaforme.

1. Impressioni Generali Complessive:

- "Qual è la tua impressione generale complessiva dell'app mobile e della web app? Quali sono i punti di forza e di debolezza di ciascuna?" (Domanda aperta per raccogliere un feedback generale e comparativo.)
- "Quale delle due piattaforme ti è sembrata più adatta allo scopo per cui è stata progettata (interazione utente vs. gestione impiegato comunale)? Perché?" (Focus sull'adeguatezza allo scopo.)

2. Valutazioni Quantitative (Scala da 1 a 10):

Ora ti chiederò di fornire delle valutazioni su una scala da 1 a 10 (dove 1 è il punteggio minimo e 10 è il punteggio massimo) per diversi aspetti di entrambe le app:

App Mobile:

- **Estetica:** (Da 1 a 10)
- **Intuitività:** (Da 1 a 10)
- **Comodità d'uso:** (Da 1 a 10)
- **Completezza nelle funzionalità (rispetto allo scopo dell'app mobile):** (Da 1 a 10)

Web App:

- **Estetica:** (Da 1 a 10)
- **Intuitività:** (Da 1 a 10)
- **Comodità d'uso:** (Da 1 a 10)
- **Completezza nelle funzionalità (rispetto allo scopo della web app):** (Da 1 a 10)

"Dopo aver fornito i punteggi, potresti spiegarmi brevemente il motivo delle tue valutazioni, soprattutto per i punteggi estremi (molto alti o molto bassi)?" (Richiesta di motivazione per le valutazioni.)

3. Difficoltà Riscontrate:

- "C'è stato un compito o una sotto-attività che hai trovato particolarmente difficile? Quale e perché?" (Identificazione di problemi specifici.)
- "Cosa ha reso quel compito/sotto-attività così difficile? C'è qualcosa che si potrebbe migliorare per renderlo più semplice?" (Indagine sulle cause delle difficoltà e suggerimenti per il miglioramento.)

4. Questionario di Usabilità (System Usability Scale - SUS):

Ora ti chiedo di rispondere a questo breve questionario, utilizzando una scala da 1 a 5, dove:

User-Testing Script

- 1 = Fortemente in disaccordo
- 2 = In disaccordo
- 3 = Neutro
- 4 = D'accordo
- 5 = Fortemente d'accordo

(Presentare le seguenti domande una alla volta, assicurandosi che il partecipante comprenda la scala di valutazione):

1. Penso che mi piacerebbe utilizzare questo progetto frequentemente.
2. Ho trovato il progetto inutilmente complesso.
3. Ho trovato il progetto molto semplice da usare.
4. Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il progetto.
5. Ho trovato le varie funzionalità del progetto ben integrate.
6. Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del progetto.
7. Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il progetto facilmente.
8. Ho trovato il progetto molto difficile da utilizzare.
9. Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il progetto.
10. Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il progetto.

User-Testing Script

Ringraziamenti finali

“Grazie infinite per il tuo preziosissimo contributo. Il tuo feedback è stato fondamentale per noi e ci permetterà di apportare miglioramenti significativi all'app. Speriamo che l'esperienza sia stata piacevole e che tu abbia trovato il test coinvolgente.”

Triple A - Double L