



TripTips

Scegli, pianifica, parti!

Presentazione dell'applicazione
per organizzare itinerari di viaggio

Indice

3

L'idea

- Lo scopo
- Il target

6

Analisi dell'idea

- Analisi Swot
- Analisi della concorrenza

9

Need Finding

- Osservazione e Think Aloud Protocol
- Interviste
- Risultati Need Finding

18

Design Alternatives

- Personas
- User Journey
- User stories
- Elenco requisiti

Prototyping

- Wireframes
- Mockup

Le tecniche usate

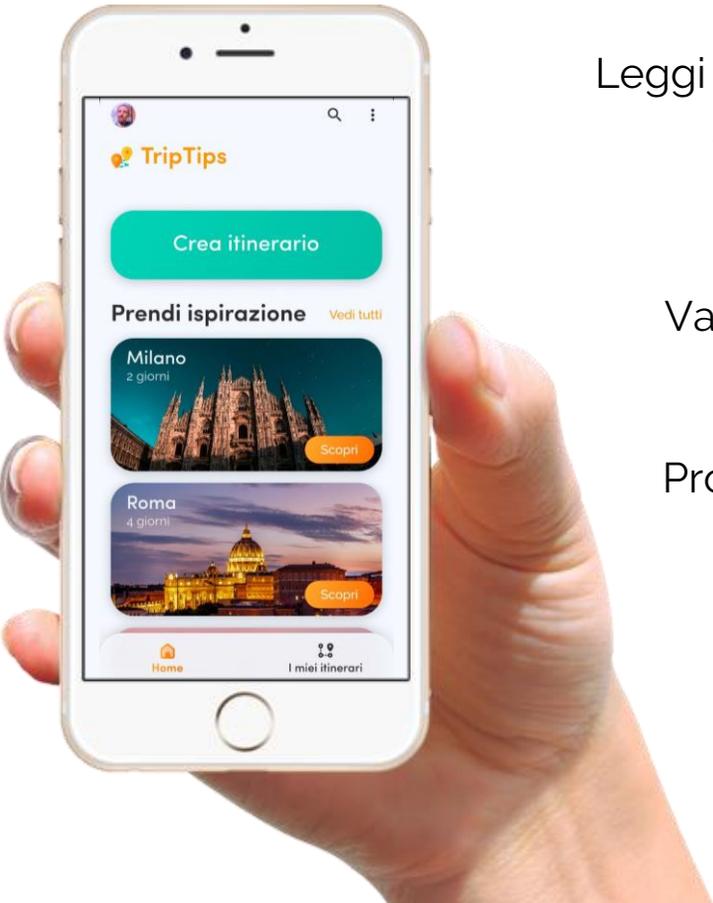
- Leggi di buona interazione
- Tecniche del Nudge

Evaluation

- Valutazione di usabilità

Sviluppi futuri

- Proposte sviluppi futuri



L'idea



Lo scopo

TripTips è un'applicazione che **supporta gli utenti nell'organizzazione dei loro viaggi**, prestando attenzione alla valorizzazione dei luoghi e del patrimonio culturale.



Proposte di itinerari sulla base delle **preferenze** inserite dall'utente



Brevi **descrizioni** dei luoghi di interesse inseriti nell'itinerario



Promozione di punti d'interesse culturale da parte di enti locali

Il target

Il target di TripTips sono le **persone interessate ai viaggi**, sia culturali che turistici.

Chi utilizza TripTips sono spesso persone che, pur volendo visitare una città senza perdersi nulla, **non hanno il tempo di pianificare** itinerari dettagliati o vivono con frustrazione il tempo speso nell'organizzazione.



Analisi dell'idea



Analisi Swot

Punti di forza

- L'itinerario si adatta alle preferenze e ai vincoli dell'utente
- L'itinerario può essere modificato dall'utente
- Favorire lo spostamento a piedi/con mezzi pubblici

Punti di debolezza

- Richiede una connessione internet per raggiungere le mete dell'itinerario
- Le descrizioni degli esperti difficilmente copriranno tutto il patrimonio culturale esistente
- Eccessivo affidamento all'app per la ricerca

Minacce

- In assenza di collaborazione attiva con gli enti locali viene a mancare la promozione di eventi
- Rischio di trascurare mete escluse dall'itinerario
- Basandosi su Maps, i percorsi potrebbero essere non aggiornati (es. lavori in corso)
- Pur non avendo competitor diretti, gli utenti potrebbero continuare ad affidarsi ai servizi consolidati (es. Maps)

Opportunità

- Ridurre l'utilizzo di mezzi su brevi spostamenti
- Collaborare con esperti del settore culturale per aggiungere informazioni e curiosità affidabili
- Non ci sono attualmente altre piattaforme sul mercato che offrono un servizio analogo

Analisi della concorrenza



GPS My City

propone alcuni itinerari prestabiliti, offre articoli di viaggio scritti da gente del posto



Google Maps

Google Maps

mostra qualsiasi tipo di attrazione nelle vicinanze



Blog di viaggi

elencano attrazioni principali e/o da scoprire, scritti da persone appassionate

Need finding



Osservazione e Think Aloud Protocol



Abbiamo deciso di iniziare il nostro processo di need finding con un'osservazione naturalistica per comprendere meglio **come si comportano gli utenti in fase di organizzazione di un viaggio** e, dunque, quali caratteristiche dovesse avere la nostra applicazione.

A causa della pandemia i test sono stati svolti da remoto mediante la condivisione dello schermo, quindi, per meglio comprendere i pensieri degli utenti, abbiamo chiesto loro di **esprimere ad alta voce i propri pensieri**.

Osservazione e Think Aloud Protocol

Procedimento

- ▶ I partecipanti erano liberi di scegliere il dispositivo da utilizzare. L'unico vincolo è stato sulla **condivisione dello schermo** in modo da poter osservare da remoto tutte le azioni svolte
- ▶ È stato richiesto all'utente di esplicitare ad **alta voce** i pensieri, le azioni ed eventuali commenti, in modo tale da agevolare il lavoro degli osservatori che si trovavano a distanza
- ▶ Per aiutare i partecipanti ad **immedesimarsi in un contesto reale**, è stato affidato loro il seguente task:

«Devi andare 2 giorni a Torino. arrivi sabato mattina alle 10:00 alla stazione di Torino Porta Nuova e parti la domenica alle 18:00 dalla stessa stazione. L'alloggio si trova vicino a Porta Palazzo. Organizza l'itinerario dei due giorni, tenendo conto del budget che utilizzi normalmente quando viaggi».

Intervista

Il processo di need finding è proseguito con un'**intervista semi-strutturata** agli stessi utenti della fase precedente.

Durante l'intervista abbiamo **approfondito le informazioni emerse durante la fase di osservazione** a proposito di abitudini e attitudini dei singoli partecipanti rispetto ai viaggi e alla loro pianificazione.



Intervista

Le domande

- ▶ Avendo ulteriore tempo o materiale avresti fatto altro rispetto a quello che hai fatto ora (durante l'osservazione)?
- ▶ Quanto ti reputi una persona interessata a viaggi culturali?
- ▶ Ti piace pianificare l'itinerario?

Se sì → Solitamente organizzi tu, altre persone o insieme?

Se no → Per quale motivo?

Intervista

Le domande

- ▶ Che tipologia di attrazioni visiti solitamente?
- ▶ Cerchi informazioni su ciò che vuoi vedere?
- ▶ Ti è mai capitato di informarti su alcune curiosità dei posti che visiti?
- ▶ Se pianifichi i viaggi, ci spieghi come fai in generale?
 - Pianifichi in anticipo?
 - Utilizzi mezzi di trasporto? Se sì quali?

Intervista

Le domande

- ▶ Se esistesse un'applicazione che pianifica proposte di itinerari al tuo posto, sulla base delle tue tempistiche, interessi e necessità la useresti?

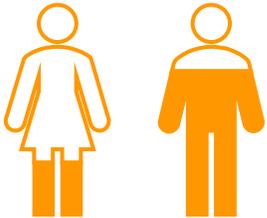
Se sì → Cosa vorresti che considerasse per la costruzione delle proposte?

Se no → Per quale motivo?

Risultati Need Finding

Il campione

Genere

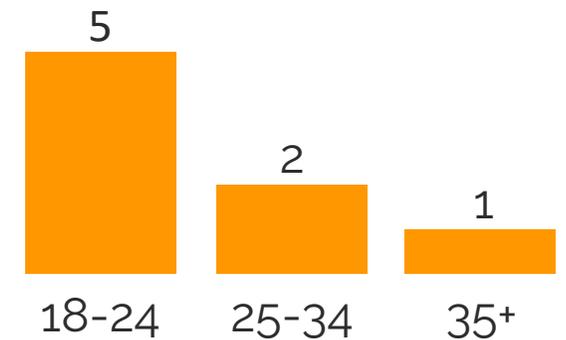


Donne: 2 su 8
Uomini: 6 su 8

Quanto ti piace organizzare i viaggi?



Fascia d'età



Risultati Need Finding

Risultati



“Cose da vedere a Torino in due giorni”
Tutti i nostri utenti hanno **digitato** una variante di questa frase su Google

Gli utenti si dividono in **due gruppi**: chi vuole tappe perfettamente organizzate e chi vuole solo un elenco di luoghi

A quasi tutti interessano le **curiosità** sui luoghi che visitano, ma trovano tediosa la loro ricerca

La maggioranza degli utenti ha **utilizzato Maps** per farsi un'idea dei tragitti

Alcuni utenti preferiscono **informarsi** approfonditamente **in anticipo**, altri **in loco**, per non creare aspettative

Design alternatives



Personas

Dopo la fase di *Need finding* abbiamo realizzato delle *Personas* basandoci sulle caratteristiche e i bisogni degli utenti.

Esse infatti sono nate dai **tre diversi segmenti** di target individuati con le interviste.



Cristina
La pianificatrice



Edoardo
L'avventuriero



Sara
L'esploratrice

Personas

Cristina

A Cristina piace viaggiare nei pochi giorni liberi che la sua professione le concede. Essendo una persona molto metodica, preferisce **avere tutto pianificato** prima di partire.

Infatti, nella fase di organizzazione **si informa molto** sulla storia e il contesto delle attrazioni che vuole visitare, così da **non perdere tempo** sul posto ed essere sempre pronta a fare da guida ai suoi amici.

Organizza il viaggio con **orari ben definiti** per riuscire ad incastrare il maggior numero di attrazioni e le piace visitare per ore i musei, soprattutto quelli d'arte, oltre ai posti più famosi; detesta le chiese e i mercati di paese.

Predilige gli spostamenti con mezzi pubblici o auto per risparmiare tempo.



Nome: Cristina

Età: 31 anni

Professione: manager aziendale

Hobby: crossfit, musica

Personas

Edoardo

Edo è un ragazzo con tanta **voglia di scoprire** il mondo. Viaggia spesso e gli piace perdersi tra le vie dei luoghi che visita, fermandosi a fotografare ciò che attira la sua attenzione.

Per questo prima di partire **si informa il minimo** necessario sulle attrazioni principali del posto, per **lasciarsi stupire** da ciò che incontra mentre cammina per i vicoli.

Adora i **luoghi poco conosciuti** ed esplorati, proprio per questo preferisce evitare di chiudersi ore dentro a dei musei.

Proprio per vivere al meglio la città, preferisce evitare auto o mezzi pubblici. Gli capita anche di fermarsi a **cercare curiosità** su ciò in cui si è imbattuto ed è appassionato di cibo locale: non è un vero viaggio se non assaggi qualcosa di nuovo.



Nome: Edoardo

Età: 25 anni

Professione: musicista

Hobby: fotografia, serie TV

Personas

Sara

Sara è una studentessa di Marketing. Le piace sfruttare i weekend per **vivere nuove esperienze**, come ad esempio partecipare ai concerti, festival e fiere particolari.

Ogni volta che si sposta in un'altra città per andare a un evento, ne approfitta per fare un giro veloce e visitare i **luoghi più caratteristici dei dintorni**. Le piacciono soprattutto i luoghi panoramici, uno sfondo perfetto per le sue foto sui social.

Tuttavia, durante la settimana è dedicata allo studio, non avendo molto tempo a disposizione, si affida all'organizzazione dei compagni di viaggio.

Quando invece le capita di spostarsi da sola, vorrebbe comunque visitare dei posti, ma si trova un po' **spaesata** e a volte rinuncia all'esplorazione, attendendo l'inizio dell'evento in un bar.



Nome: Sara

Età: 21 anni

Professione: studentessa

Hobby: concerti, cibo

User Journey

- Azioni
- Touchpoint
- Emozioni
- Painpont

Abbiamo creato gli **User Journey** immaginando un viaggio tipo intrapreso dalla Persona precedentemente ideata.

Lo scopo è quello di individuare **eventuali problematiche** riscontrate prima e durante il viaggio



User Journey

Prima del viaggio

Durante il viaggio

	Prima del viaggio					Durante il viaggio
Azioni	Cercare su internet luoghi interessanti e farne una selezione	Cercare informazioni più dettagliate sui luoghi selezionati	Salvare su Maps i luoghi interessanti	In base alla localizzazione definire un itinerario diviso in fasce orarie	Approfondimento storico e culturale dei luoghi da visitare	Costante monitoraggio del telefono per controllare i tragitti
Touchpoint						
Emozioni						
Painpont	Processo lungo che dopo un po' può risultare ripetitivo	Inserire i posti è ripetitivo e noioso	A volte è problematico incastrare tutto in base ad orari e luoghi	Le informazioni più interessanti sono difficili da reperire e spesso siti diversi ripetono le stesse cose	Uso di diverse app, problemi di connessione, dispersione delle informazioni, batteria del telefono limitata	

User Journey

Analisi User Journey di Cristina

Painpoint

Visitare tanti siti diversi per trovare i luoghi interessanti da visitare per selezionare quelli da vedere, la infastidisce e rende il processo lungo e tedioso

Inserire manualmente i luoghi su Maps è un lavoro noioso e poco stimolante

È difficile organizzare la divisione in fasce orarie dei luoghi da visitare, che hanno diversi tempi di visita e si trovano in posti geograficamente distanti

Trovare le informazioni più interessanti è a volte noioso, perché si trovano in siti differenti che spesso ripetono le stesse cose

Uso di diverse app, problemi di connessione, dispersione delle informazioni, batteria del telefono limitata



Possibili soluzioni

Proporre un insieme di luoghi da visitare secondo le sue preferenze

I luoghi scelti potrebbero essere inseriti automaticamente su Maps

Un algoritmo di ottimizzazione potrebbe svolgere il compito al posto del nostro utente

Fornire delle descrizioni e approfondimenti affidabili direttamente nell'app

Inserire tutte le informazioni sul percorso direttamente nell'app anche offline e consentirne comunque la stampa in pdf



User Journey

	Prima del viaggio				Durante il viaggio	
Azioni	Cercare su internet luoghi interessanti e segnarli	Cercare sui social i commenti e post degli utenti per decidere quali visitare	Guardare su Maps dove si trovano i luoghi	Segnare in modo approssimativo le zone dei luoghi da visitare	Approfondimento sul momento se qualcosa incuriosisce, cerca eventuali curiosità	Decisione su dove andare in base all'ispirazione, controllo del telefono solo per non perdersi troppo
Touchpoint	  	 				 
Emozioni						
Painpoint	A volte la ricerca di luoghi e recensioni di altri utenti può risultare dispersiva, dopo un po' subentra la noia		I compiti organizzativi sono noiosi e poco stimolanti		È difficile trovare curiosità interessanti in poco tempo e non è piacevole perdere tempo online mentre si è davanti ad un luogo interessante	--

User Journey

Analisi User Journey di Edoardo

Painpoint

A volte la ricerca di luoghi e recensioni di altri utenti può risultare dispersiva, dopo un po' subentra la noia



Alcuni utenti preferiscono viaggiare piuttosto che organizzare i viaggi



È difficile trovare curiosità interessanti in poco tempo e non è piacevole perdere tempo online mentre si è davanti ad un luogo interessante



Possibili soluzioni

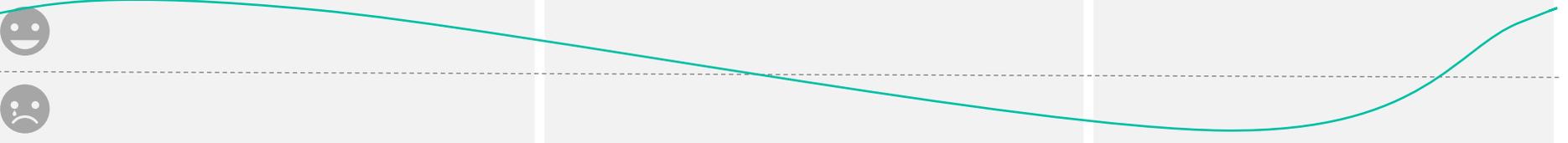
Proporre luoghi da visitare allegando opinioni della community, nello stesso servizio

Svolgere il compito di organizzazione al posto dell'utente

Fornire delle descrizioni brevi e curiosità interessanti direttamente nell'app



User Journey

	Prima del viaggio	Durante il viaggio
Azioni	Si informa solo per ciò che riguarda il suo obiettivo (fiera, concerto...)	Cerca online se ci sono luoghi interessanti nei dintorni, vicini a punti <i>Instagrammabili</i>
Touchpoint		   
Emozioni	 	
Painpoint	---	Cercare all'ultimo è stressante e poco funzionale: spesso i risultati non sono interessanti o di strada

User Journey

Analisi User Journey di Sara

Painpoint

Trovare attrazioni di proprio interesse che siano di strada e occupino il tempo desiderato



Alcuni utenti non si organizzano in anticipo ma vogliono proposte sul momento



Possibili soluzioni

Proporre itinerari di diversa lunghezza in base alle preferenze degli utenti, che si adattino al tempo disponibile e agli impegni già fissati

Funzionalità di facile accesso, usufruibili anche in loco

User Stories

“In qualità di utente...

1. ...voglio definire un viaggio con orari ben scanditi per ogni tappa, in modo da non avere tempi morti”
2. ...voglio poter avere a disposizione informazioni dettagliate sulle attrazioni da visitare, per non arrivare sul posto impreparato”
3. ...voglio poter selezionare solo alcune tipologie di attrazioni da vedere, per rispettare i miei interessi”
4. ...voglio reperire facilmente delle curiosità poco note sulla città che visito, perché non mi piace seguire la massa”
5. ...voglio potermi informare brevemente sulle attrazioni da visitare, per poi lasciarmi ispirare sul posto”
6. ...voglio poter selezionare un percorso che mi permetta di muovermi unicamente a piedi, perché non mi piace prendere i mezzi”
7. ...voglio poter personalizzare un itinerario secondo i miei gusti, perché mi annoia visitare chiese e musei”
8. ...voglio sapere quali attrazioni sono vicine all'evento a cui devo partecipare, per sfruttare proficuamente il mio tempo libero”
9. ...voglio essere in grado di pianificare un viaggio da solo con poco sforzo, perché lavoro e non ho molto per organizzarmi”
10. ...voglio avere la possibilità di seguire un percorso e la timeline anche offline, perché senza connessione avrei paura di perdermi”
11. ...voglio salvare gli itinerari che mi interessano, per poi rileggerli o modificarli in un secondo momento”

Elenco requisiti

▶ Primari

- Itinerari personalizzati sulla base di proprie preferenze
- Itinerari personalizzati sulla base del proprio tempo disponibile e degli impegni prefissati
- Itinerario importato automaticamente in Google Maps

▶ Secondari

- Possibilità di avere sia itinerari con fasce temporali vaghe che orari precisi
- Fornire sia descrizioni brevi che approfondimenti affidabili direttamente in app
- Inserire piccole curiosità sui luoghi visitati
- Possibilità di modificare gli itinerari "al volo" durante il viaggio
- Possibilità di visionare l'itinerario offline ed eventualmente stamparne la versione pdf

▶ Programmabili

- Inserimento delle opinioni della community

Prototyping

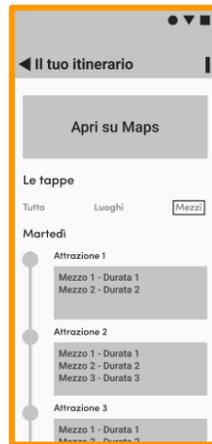


Iniziare il prototyping

Dopo aver raccolto informazioni sui nostri utenti e averne tratto un elenco esaustivo di funzionalità e requisiti necessari per la nostra applicazione, abbiamo sviluppato dei primi **Wireframe**.



Wireframes



*I wireframes sono stati realizzati attraverso Figma

Wireframes

Crea un itinerario



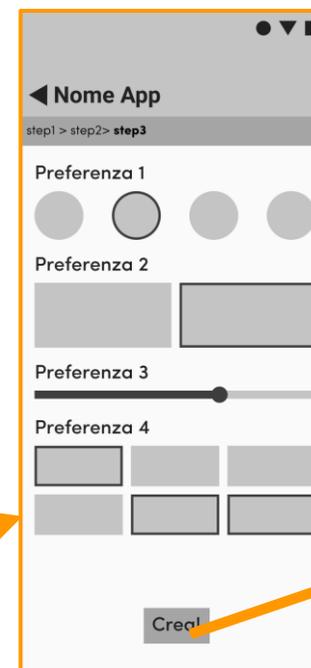
Homepage



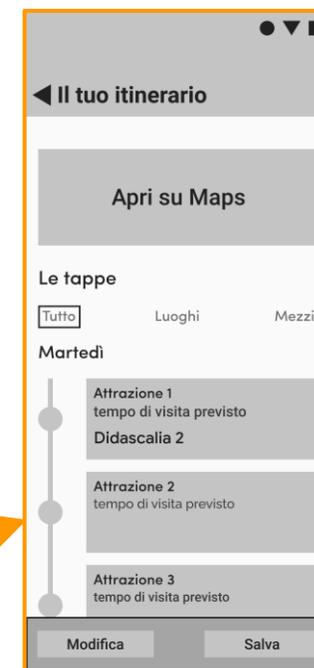
Scelta della città



Inserimento impegni,
tappe obbligatorie...



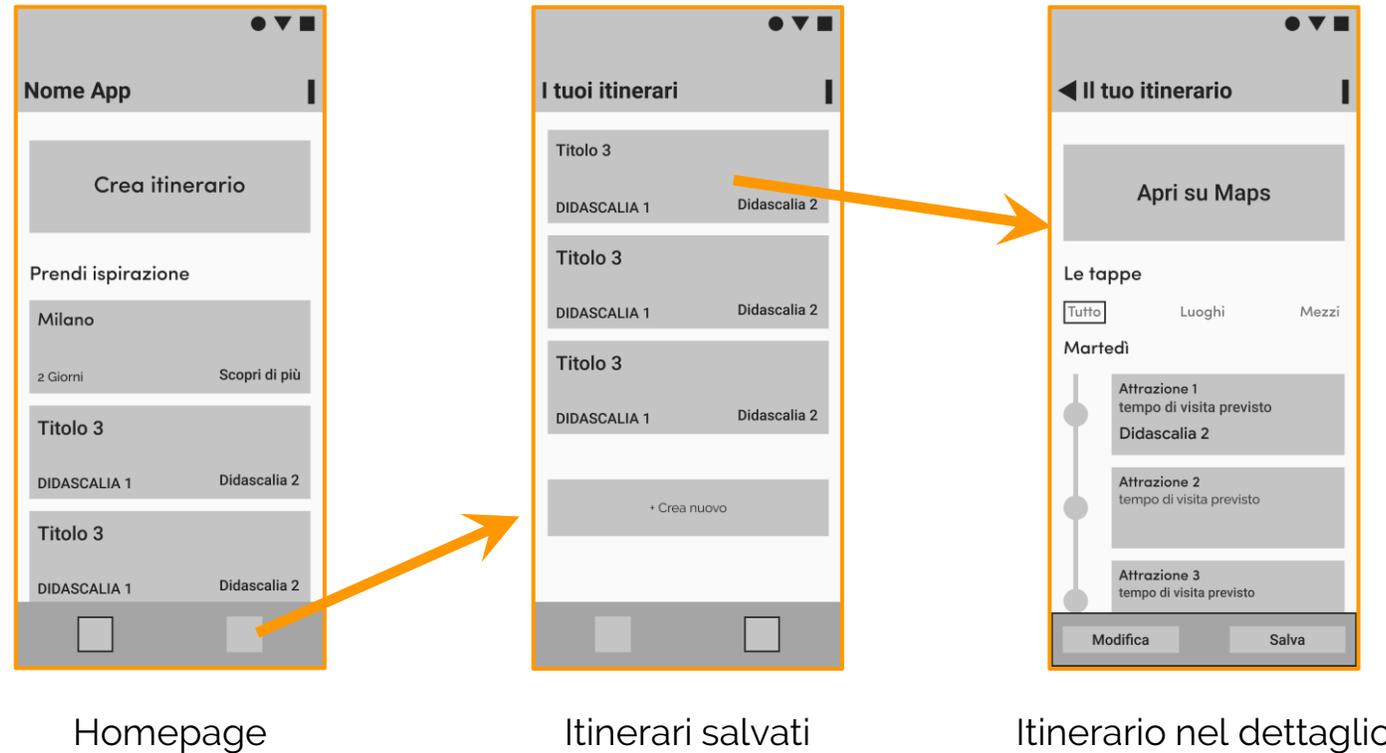
Filtri sulle
preferenze



Itinerario generato

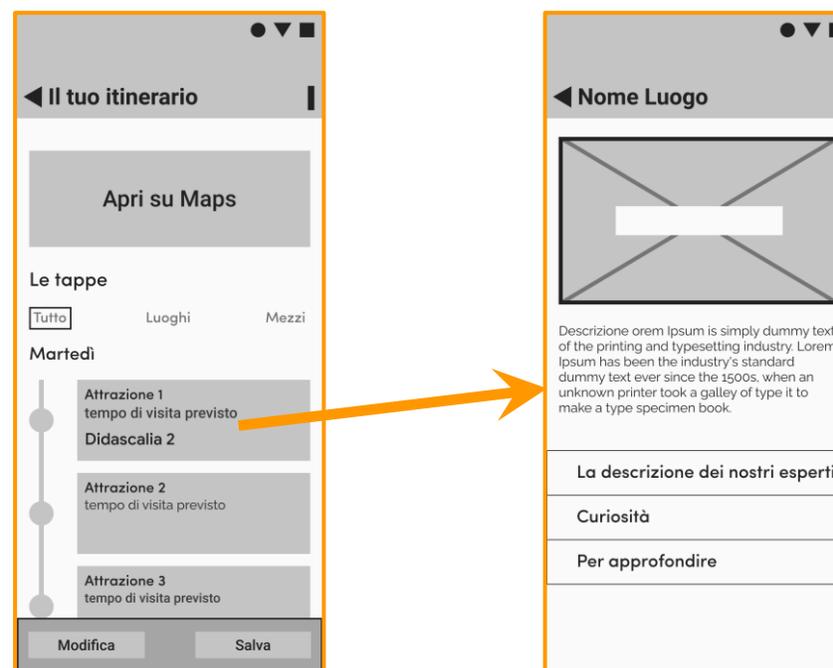
Wireframes

Vedi itinerario salvato



Wireframes

Vedi attrazione nel dettaglio



Itinerario nel dettaglio

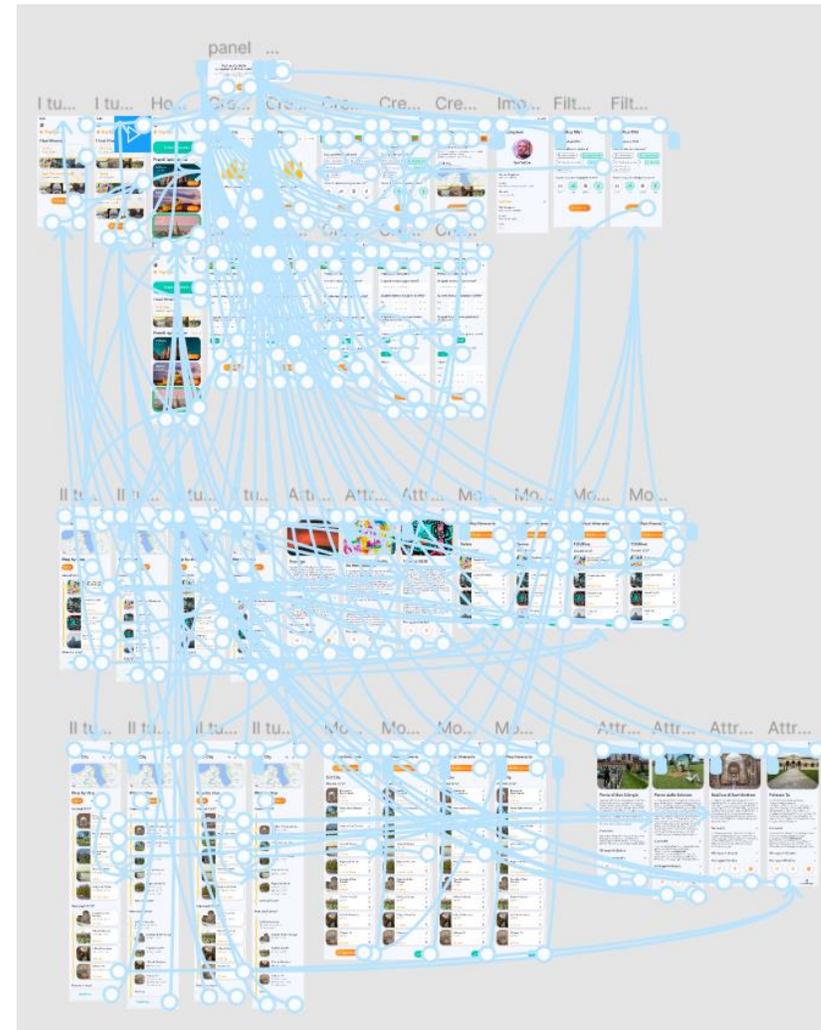
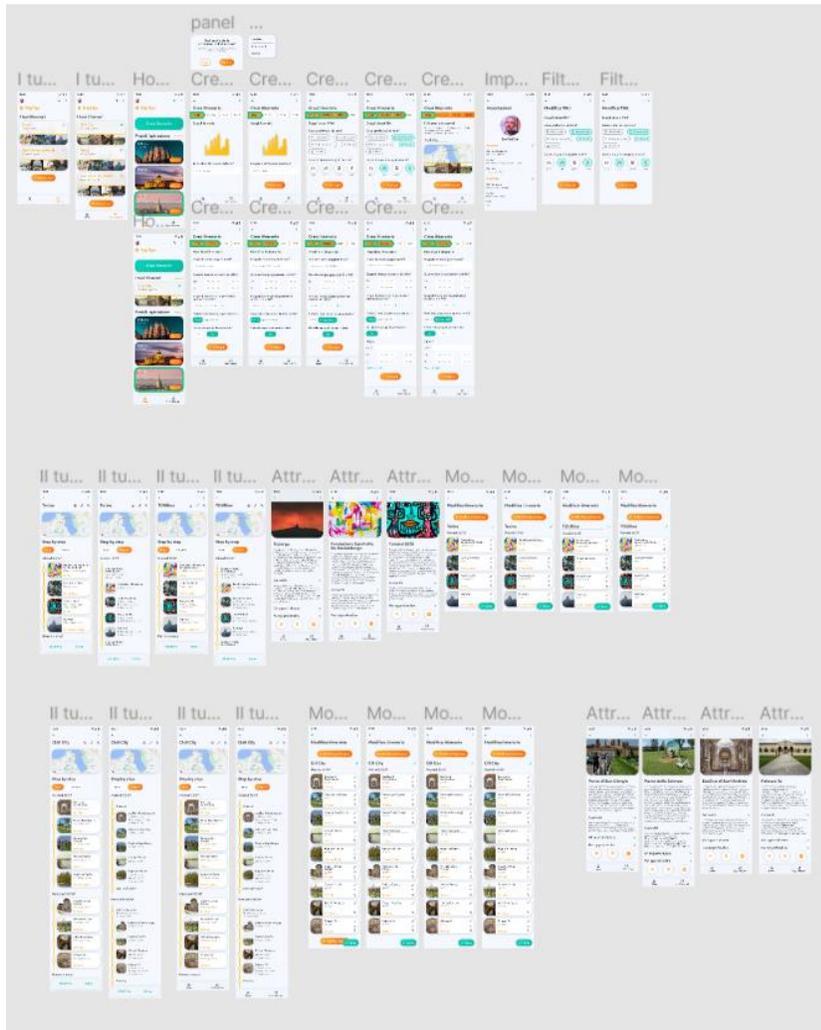
Attrazione
nel dettaglio

Mockup

Dopo aver disegnato i wireframe e aver ripercorso i flussi degli utenti per controllare che non incontrassero ostacoli, abbiamo realizzato il **mockup** ad alta fedeltà.



Mockup



*Le frecce indicano tutti i possibili collegamenti tra le schermate

Mockup

Crea un itinerario



Homepage



Scelta della città



Inserimento impegni, tappe obbligatorie...



Filtri sulle preferenze



Genera itinerario

Mockup

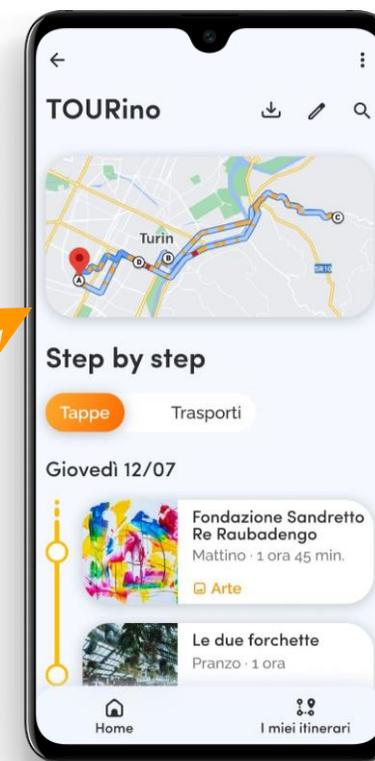
Vedi itinerario salvato



Homepage



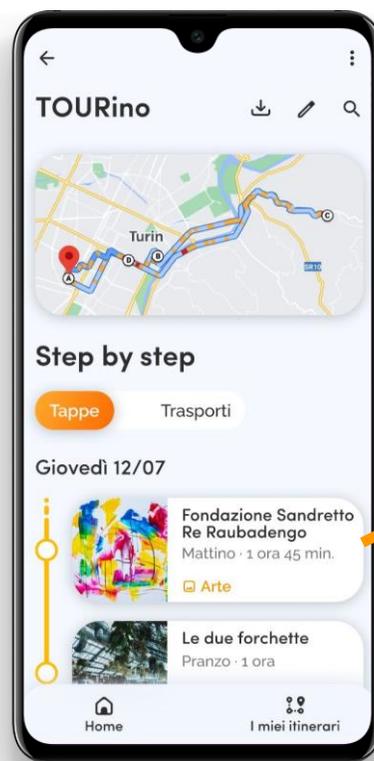
Itinerari salvati



Itinerario nel dettaglio

Mockup

Vedi tappa nel dettaglio



Itinerario nel dettaglio

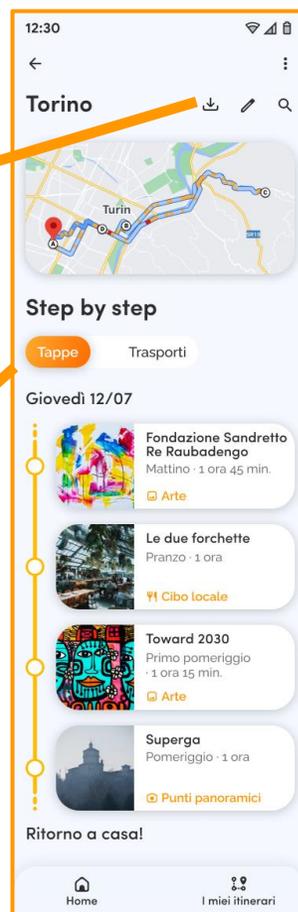


Attrazione
nel dettaglio

Mockup

Itinerario nel dettaglio

Possibilità di scaricare l'itinerario in formato pdf



Possibilità di visualizzare le tappe previste dall'itinerario con l'orario e i tempi stimati

Possibilità di modificare l'itinerario

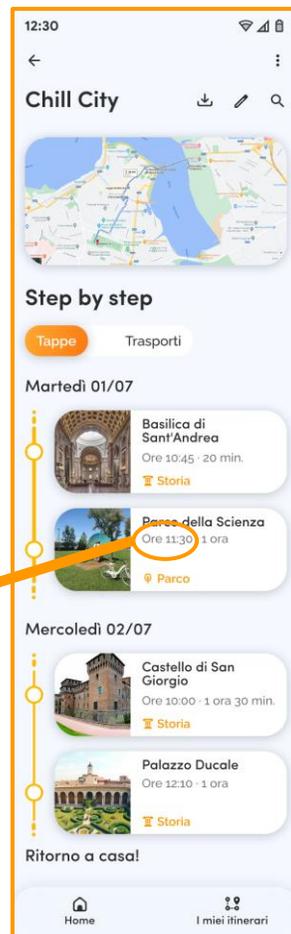


Possibilità di vedere i mezzi di trasporto e il tempo stimato per spostarsi da un posto all'altro

Mockup

Itinerario con orari precisi o approssimativi

Orari visibili solo nel caso in cui l'utente, al momento della creazione del viaggio, scelga l'opzione relativa alle tappe con orari precisi



Altrimenti sono visualizzate solamente le fasce orarie

Mockup

Tappa nel dettaglio

Breve descrizione per chi preferisce qualcosa di veloce da leggere

Approfondimento fornito dagli **esperti** con cui TripTips collabora



L'utente può scoprire facilmente le curiosità associate al luogo

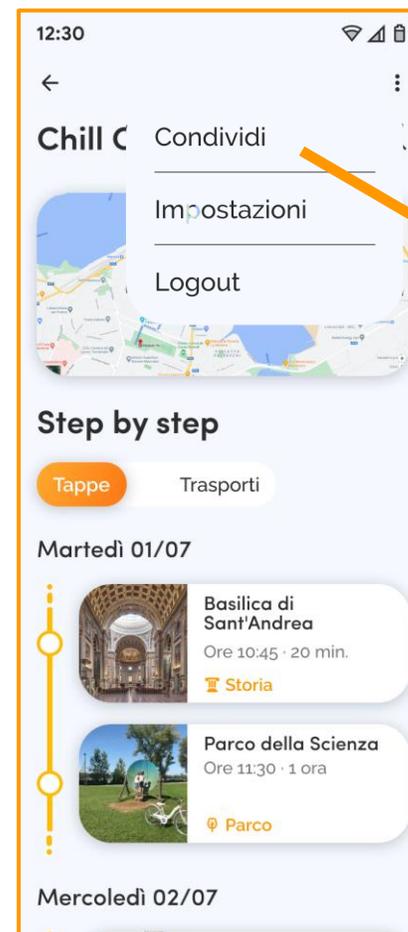
Se le informazioni fornite non sono sufficienti, l'utente può approfondire facilmente attraverso i rimandi a siti esterni

Mockup

Account nel dettaglio



Un utente può decidere se creare un account, azione necessaria per avere accesso ad alcune funzionalità



Ad esempio, condividere un itinerario

Le tecniche usate



Le leggi di buona interazione

Come aiutare l'utente



Aesthetic pleasing

La nostra app cerca di essere gradevole esteticamente, così da apparire anche più usabile e creare una risposta positiva nell'utente



Fitt's Law

L'app sfrutta la legge di Fitt per rendere all'utente più intuitiva la scelta del grande pulsante centrare "Crea itinerario"



Jackob's Law

Le icone utilizzate e le modalità di navigazione sono standard e familiari per non spaesare l'utente

Le leggi di buona interazione

Come aiutare l'utente



Serial position effect

Il pulsante "Prosegui/Conferma" è posto alla fine della pagina per essere individuato più facilmente dagli utenti



Tesler's & Parkinson's Laws

Tramite i filtri e la proposta di un itinerario alleggeriamo il compito dell'utente di scegliere tra tutte le possibili attrazioni da visitare, per non portarlo a perdere altro tempo



Postel's Law

L'utente ha massima flessibilità, aggiungendo tappe custom e modificando quelle create dall'app. L'app, invece, fornisce descrizioni e approfondimenti coerenti e organizzati

Le leggi di buona interazione

Come non creare mania



Hick's Law

Abbiamo scelto di inserire un form complesso per scoraggiare le persone dal realizzare itinerari solo per svago, senza realmente la necessità di organizzare un viaggio



Fitt's Law

L'opzione "Condividi" è stata posta in piccolo nel menù a tendina in modo che sia possibile utilizzarla, ma non porti ad un loop maniacale di condivisioni fra amici. Lo stesso per i pulsanti per accedere agli itinerari *da scoprire*



Miller's Law

Non c'è una divisione in cartelle o in filtri nella sezione "I miei itinerari" per non spingere gli utenti a *riempire* le cartelle, bensì ad utilizzare l'app solo quando necessario

Tecniche di nudge

Quando le abbiamo usate



Collaborazione con le Pro Loco

L'applicazione propone di **default**, all'interno degli itinerari, eventi o luoghi poco conosciuti che le Pro Loco vogliono sponsorizzare



Comportamenti salutari

L'applicazione propone di **default** gli spostamenti a piedi, in modo da suggerire comportamenti sani ai propri utenti

Tecniche di nudge

Quando non le abbiamo usate



Gamification



Rewards



Collezioni

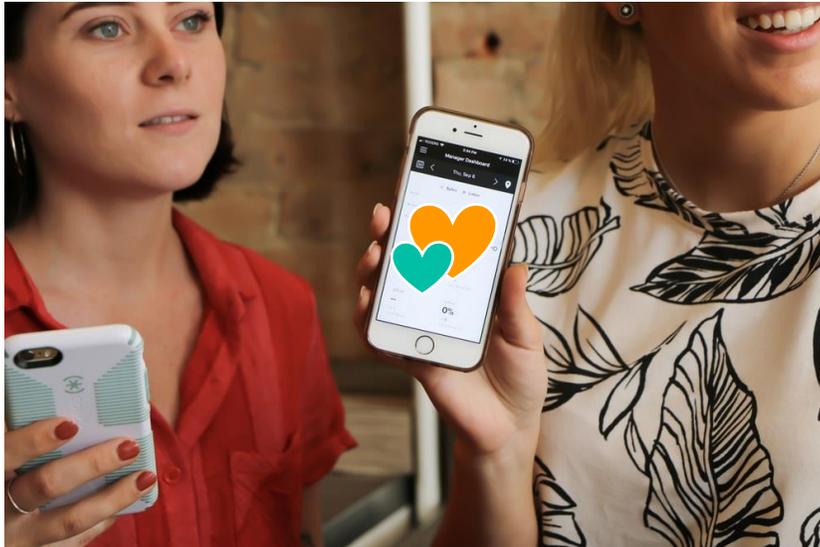
Avevamo pensato di inserire elementi di gamification, inserendo obiettivi o ricompense per gli itinerari completati, o spingendo a collezionare determinati luoghi, ma abbiamo scartato quest'ipotesi per lasciare che sia l'app ad essere al servizio dei bisogni dell'utente e non l'utente a correre dietro alla richieste dell'app.

Abbiamo preferito per lo più evitare riempimenti di default del form, per portare l'utente a ragionare anziché ricreare itinerari compulsivamente

Evaluation



Valutazione di usabilità



Dopo aver elaborato anche i mockup ad alta fedeltà, abbiamo svolto dei test utente e sottoposto brevi questionari per valutare se l'applicazione fosse effettivamente **usabile** per i nostri utenti.

*"L'usabilità è il grado in cui un prodotto può essere usato da particolari utenti per raggiungere certi obiettivi con **efficacia, efficienza e soddisfazione** in uno specifico contesto d'uso."*

Definizione ISO 9241

Valutazione di usabilità

Misure utilizzate

Efficacia



Errori commessi

Efficienza



Tempo impiegato

Soddisfazione



Questionario

Valutazione di usabilità

I task

Abbiamo introdotto l'applicazione agli utenti e successivamente abbiamo chiesto loro di svolgere i seguenti task:

Task 1

Apri l'applicazione, seleziona Torino tra gli itinerari consigliati, esploralo e aggiungilo ai tuoi itinerari

Task 2

Vai sugli itinerari salvati, trova l'itinerario aggiunto prima e modifica una tappa e il nome dell'itinerario.

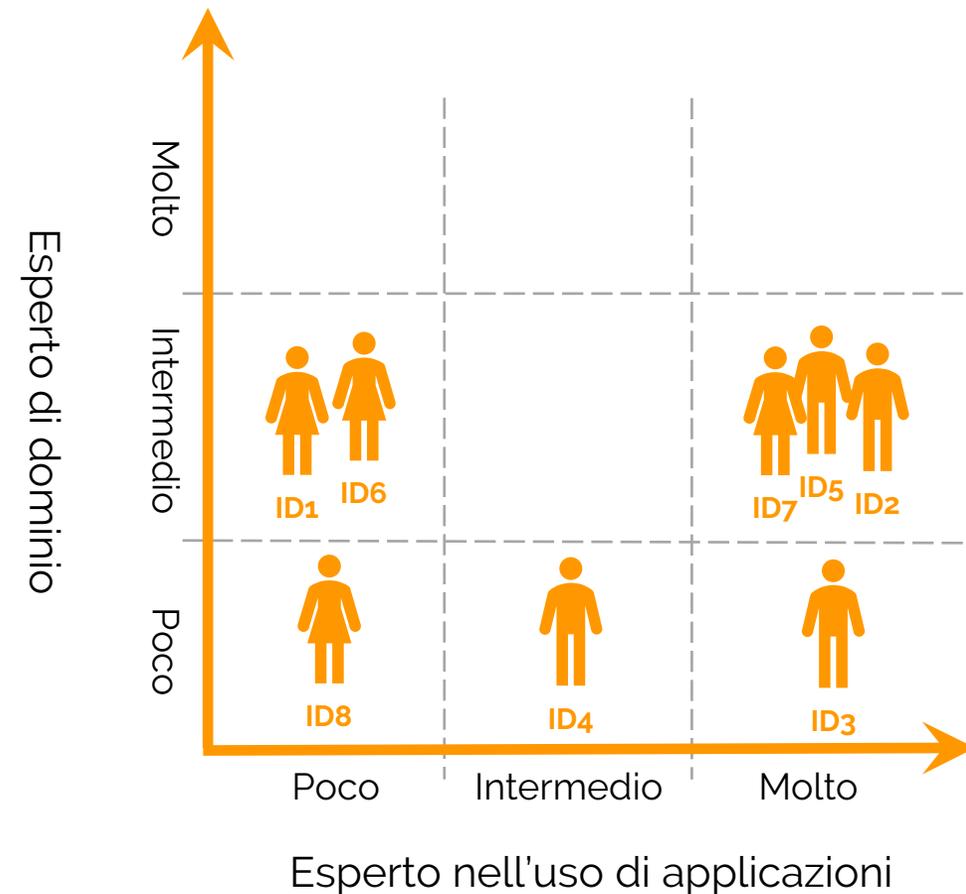
Task 3

Crea un itinerario a tua scelta, e una volta creato modifica una tappa.

Valutazione di usabilità

Il campione

	Età
ID 1	29
ID 2	24
ID 3	23
ID 4	22
ID 5	24
ID 6	25
ID 7	19
ID 8	55



Valutazione di usabilità

Efficacia - errori

Tutti gli utenti sono riusciti a portare a termine i task senza particolari problemi: le poche funzionalità dell'app sono risultate chiare, le maggiori difficoltà sono derivate principalmente dal fatto che si trattava di un prototipo anziché di un prodotto finito (non tutti i link sono cliccabili, a volte funziona molto lentamente...)

Abbiamo comunque riscontrato alcuni margini di miglioramento:

Task 1

- Il pulsante "Modifica/Salva" è poco visibile, sarebbe meglio porlo più in evidenza
- Le persone cercavano di cliccare le foto degli "Itinerari consigliati" nella Home anziché il pulsante "Scopri"
- Manca un feedback dell'aggiunta di un itinerario a "I tuoi itinerari"
- Alcune persone non hanno capito che le singole tappe sono cliccabili per visualizzare i dettagli

Valutazione di usabilità

Efficacia - errori

Task 2

- Mancano shortcut per la modifica degli itinerari (es. swipe a destra per eliminare, tenere premuto per modificare...)
- Non è presente una suddivisione tra gli itinerari salvati già svolti e quelli non ancora fatti

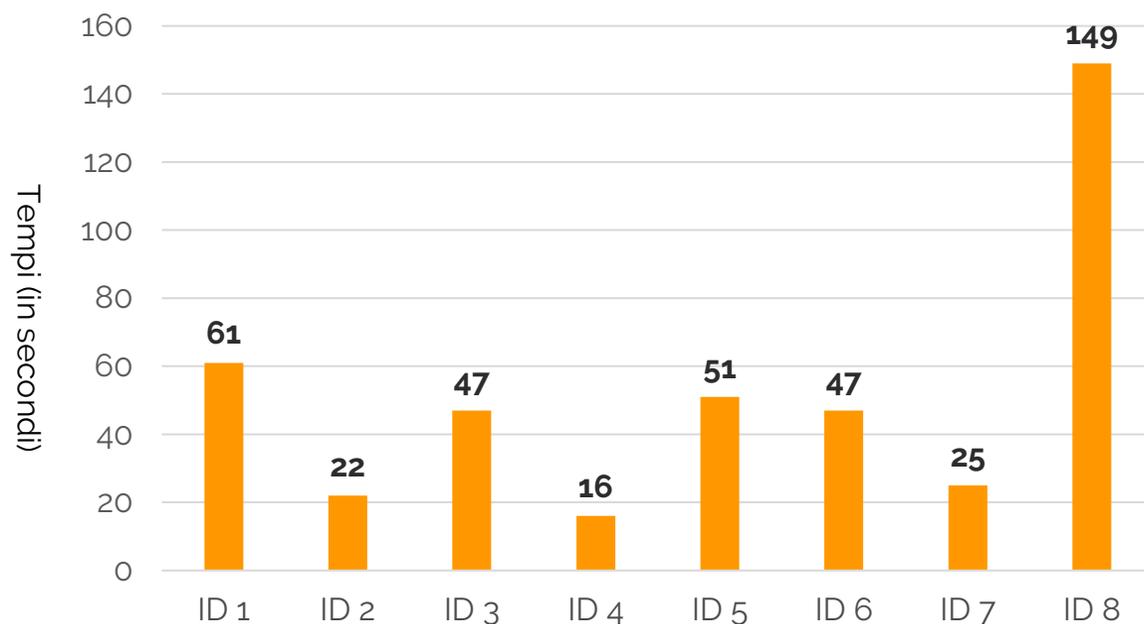
Task 3

- La schermata relativa ai mezzi di trasporto è risultata poco chiara
- L'icona per scaricare il pdf non è chiara a tutti

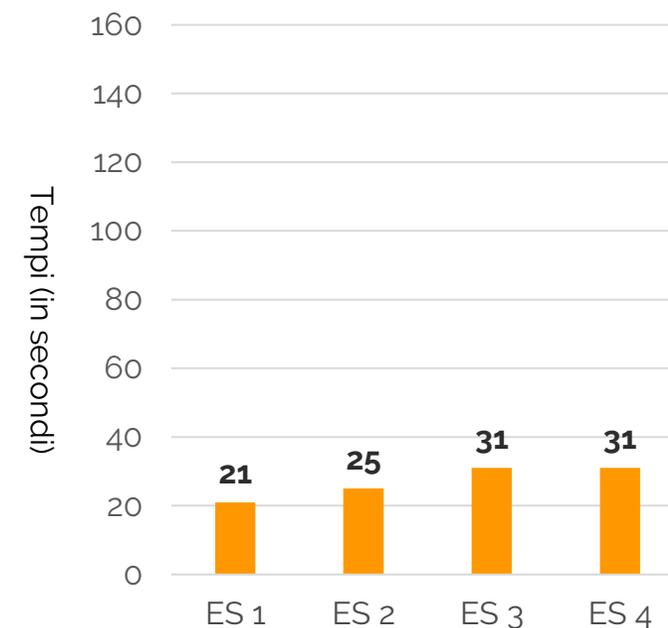
Valutazione di usabilità

Efficienza - tempi

Task 1 – Tempi utenti



Task 1 – Tempi esperti

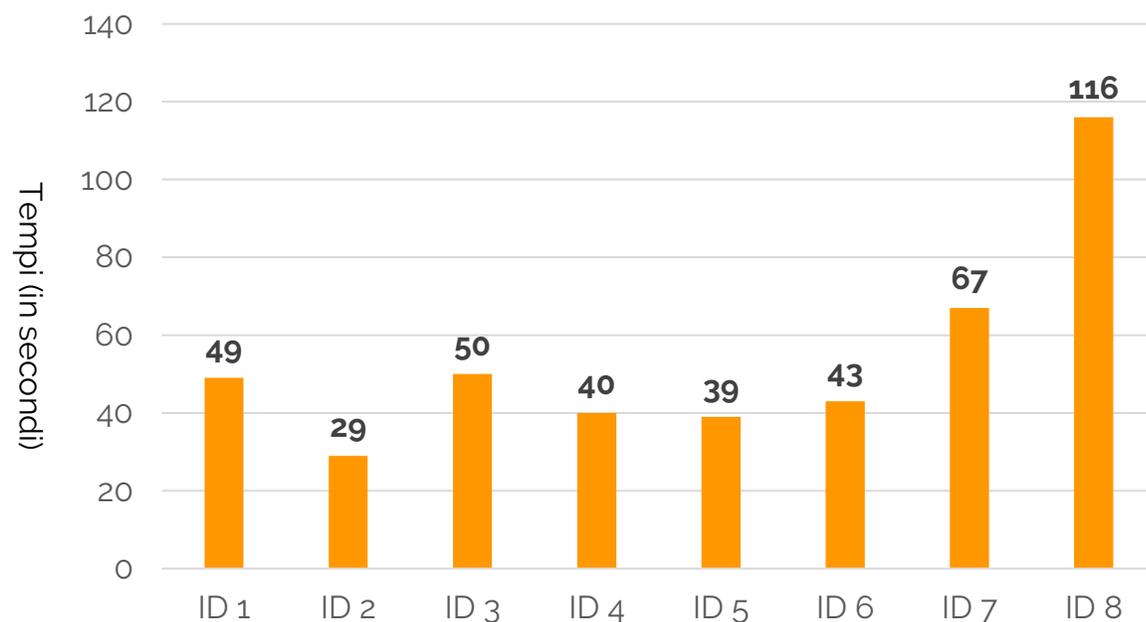


*In questo task alcuni utenti hanno impiegato più tempo perché è stata indicata una libera esplorazione dell'itinerario

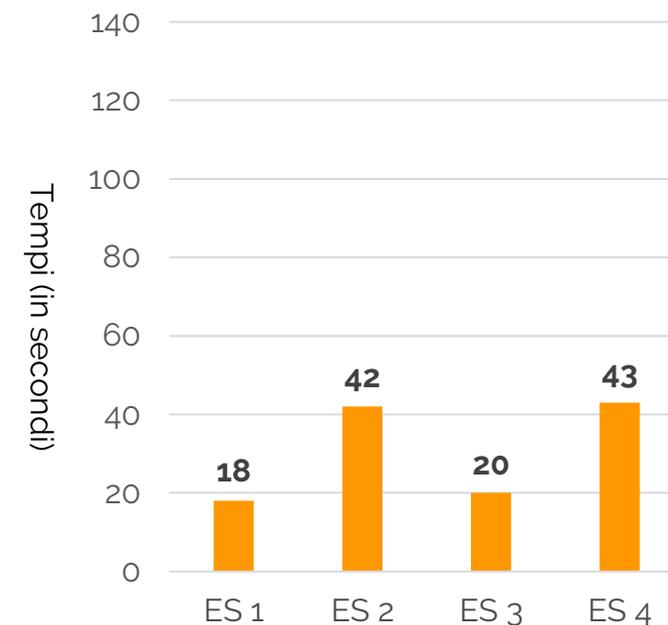
Valutazione di usabilità

Efficienza - tempi

Task 2 – tempi utenti



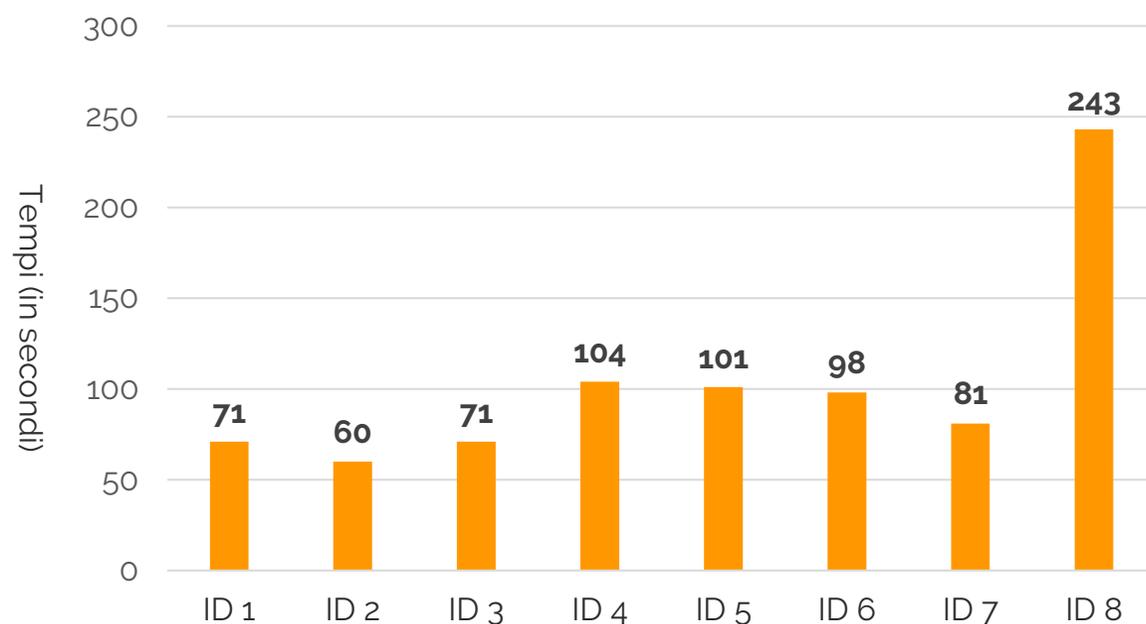
Task 2 – tempi esperti



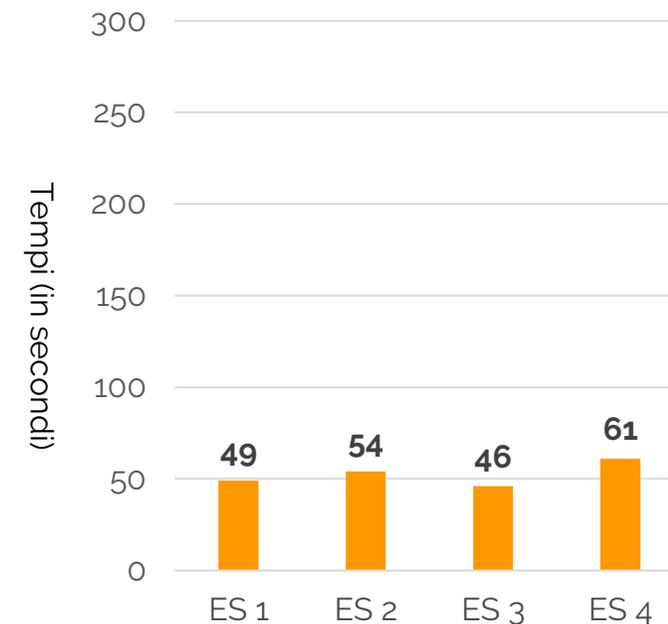
Valutazione di usabilità

Efficienza - tempi

Task 3 – tempi utenti



Task 3 – tempi esperti



Valutazione di usabilità

Efficienza - tempi

Il campione è troppo piccolo per trovare differenze statisticamente significative tra i tempi degli utenti (8 persone) e quelli degli esperti (4 persone).

Possiamo comunque fare le seguenti considerazioni:

- L'esecuzione ha subito un generale rallentamento dovuto al funzionamento del programma utilizzato in fase di test (il prototipo è stato utilizzato tramite l'app Figma Mirror);
- Il primo task prevedeva una libera esplorazione dell'itinerario proposto. Questo si è rivelato utile per capire con cosa gli utenti erano spinti ad interagire ed in quali modalità, tuttavia ha comportato un tempo d'esecuzione variabile;
- Essendo il prototipo abbastanza limitato, non abbiamo potuto invitare gli utenti a prendere confidenza con l'applicazione prima dell'esecuzione dei task, potrebbe essere per questo che la **maggior parte dei tempi registrati dagli utenti è superiore a tutti i tempi registrati dagli esperti.**

Valutazione di usabilità

Soddisfazione – risultati del questionario

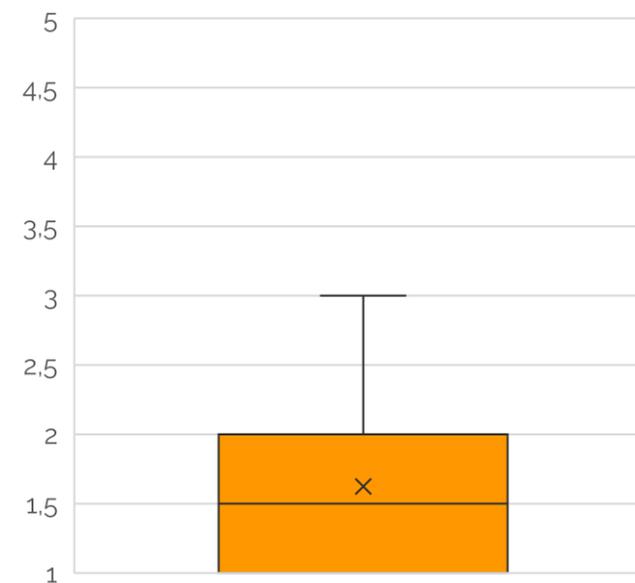
Quale aggettivo pensi definisca meglio l'applicazione?

1 2 3 4 5

Facile da apprendere Difficile da apprendere

Il campione di utenti pensa che l'applicazione sia facile da apprendere

Difficile da apprendere



Facile da apprendere

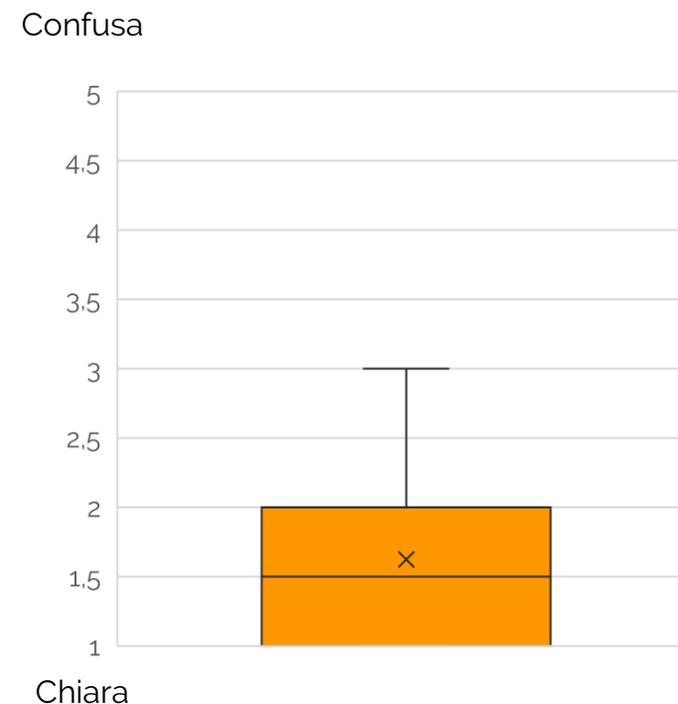
Valutazione di usabilità

Soddisfazione – risultati del questionario

Quale aggettivo pensi definisca meglio l'applicazione?

Chiara 1 2 3 4 5 Confusa

Il campione di utenti pensa che l'applicazione sia chiara



Valutazione di usabilità

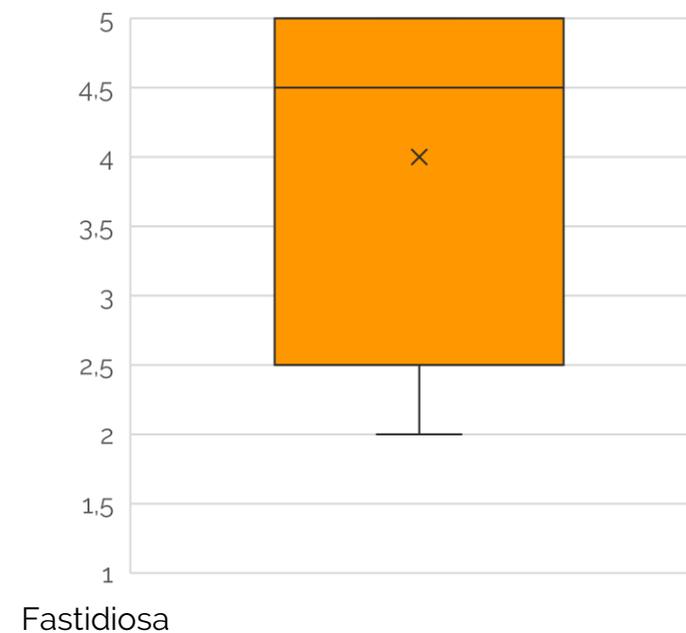
Soddisfazione – risultati del questionario

Quale aggettivo pensi definisca meglio l'applicazione?

	1	2	3	4	5	
Fastidiosa	<input type="radio"/>	Piacevole				

Per la maggior parte, il campione di utenti pensa che l'applicazione sia piacevole

Piacevole



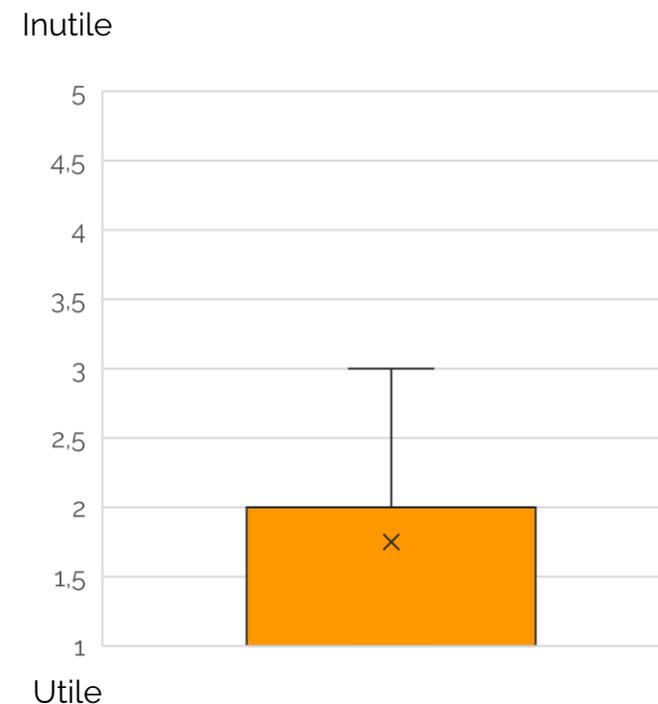
Valutazione di usabilità

Soddisfazione – risultati del questionario

Quale aggettivo pensi definisca meglio l'applicazione?

Utile 1 2 3 4 5 Inutile

Il campione di utenti pensa che l'applicazione sia utile



Valutazione di usabilità

Soddisfazione – risultati del questionario

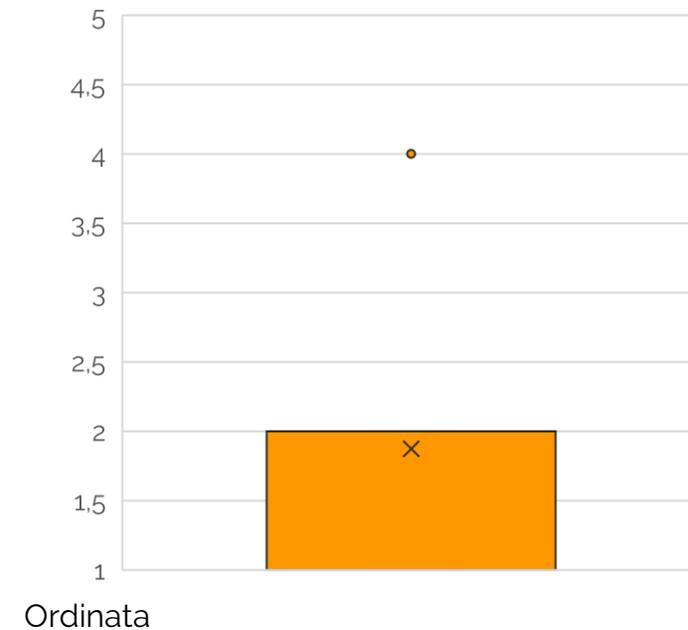
Quale aggettivo pensi definisca meglio l'applicazione?

1 2 3 4 5

Ordinata Sovraccarica

Per la maggior parte, il campione di utenti pensa che l'applicazione sia ordinata

Sovraccarica



Valutazione di usabilità

Soddisfazione – risultati del questionario

Con quale probabilità consiglieresti questa applicazione a qualcuno che conosci?



1 2 3 4 5 6

Detrattori



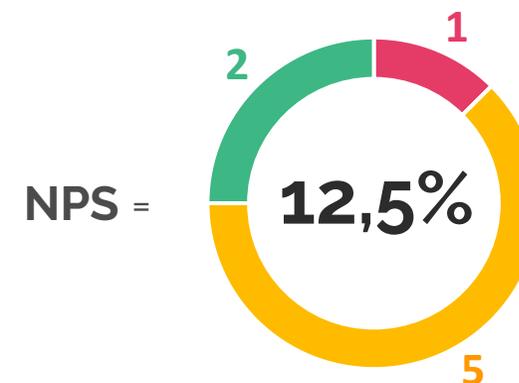
7 8

Passivi



9 10

Promotori



Nonostante le risposte alle domande precedenti fossero piuttosto positive, l'NPS non è risultato molto alto. Indagando, siamo giunti alla conclusione che avendo utilizzato un semplice prototipo con funzioni molto limitate, gli utenti non potevano conoscere il prodotto sufficientemente e, quindi, non se la sentivano di consigliarlo ad altre persone

Sviluppi futuri



Possibili soluzioni ai problemi riscontrati

Problema:

Il pulsante "Modifica/Salva" è poco visibile, sarebbe meglio porlo più in evidenza

Prima



Dopo



Possibili soluzioni ai problemi riscontrati

Problema:

Le persone cercavano di cliccare le foto degli "Itinerari consigliati" nella Home anziché il pulsante "Scopri"

Rendere cliccabili anche le immagini



Possibili soluzioni ai problemi riscontrati

Problema:

Manca un feedback dell'aggiunta di un itinerario a "I tuoi itinerari"

Aggiunta del popup



Possibili soluzioni ai problemi riscontrati

Problema:

Alcune persone non hanno capito che le singole tappe sono cliccabili

Prima



Dopo



Possibili soluzioni ai problemi riscontrati

Problema:

Mancano shortcut per la modifica degli itinerari
(es. swipe a destra per eliminare, tenere premuto per modificare...)

Possibile soluzione



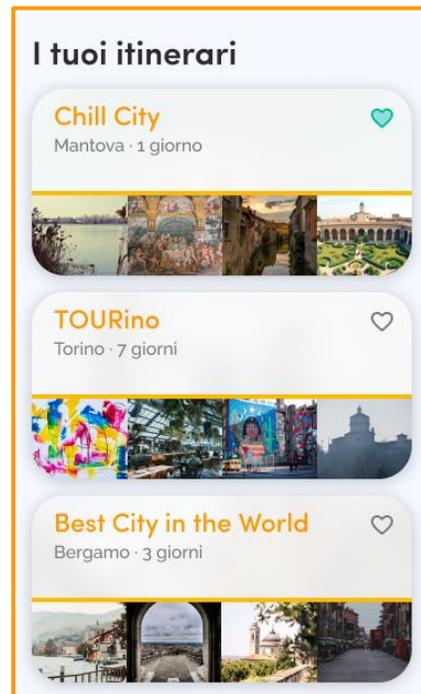
Abbiamo valutato l'aggiunta di shortcut, ma crediamo che questa funzionalità dovrebbe essere testata prima di essere implementata, perché potrebbe risultare fastidiosa per gli utenti che utilizzano l'app per controllare gli itinerari durante il viaggio.

Possibili soluzioni ai problemi riscontrati

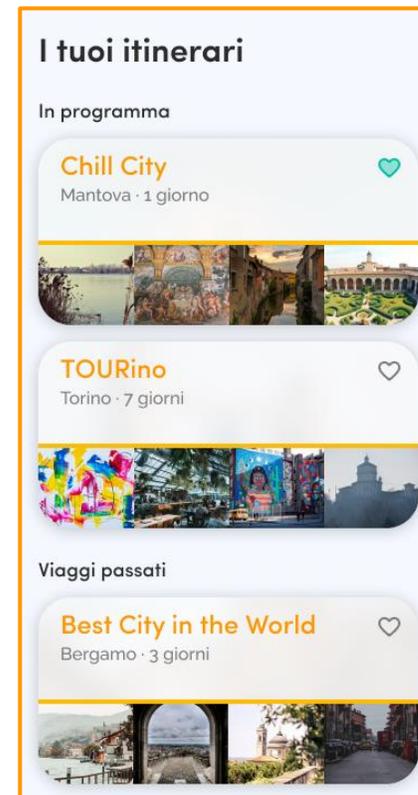
Problema:

Non è presente una suddivisione tra i propri itinerari già svolti e quelli non ancora fatti

Prima



Dopo



Possibili soluzioni ai problemi riscontrati

Problema:

La schermata relativa ai mezzi di trasporto è risultata poco chiara

Prima

Tappe **Trasporti**

Giovedì 12/07

- Stazione Torino Porta Nuova
 - Autobus 12 · 6 min.
 - Piedi · 2 min.
- Fondazione Sandretto ...
 - Piedi · 12 min.
- Le due forchette
 - Piedi · 3 min.
 - Autobus 12 · 8 min.
 - Piedi · 1 min.
- Toward 2030
 - Piedi · 3 min.
 - Navetta 318 · 28 min.
- Superga
 - Navetta 318 · 28 min.

Dopo

Tappe **Trasporti**

Giovedì 12/07

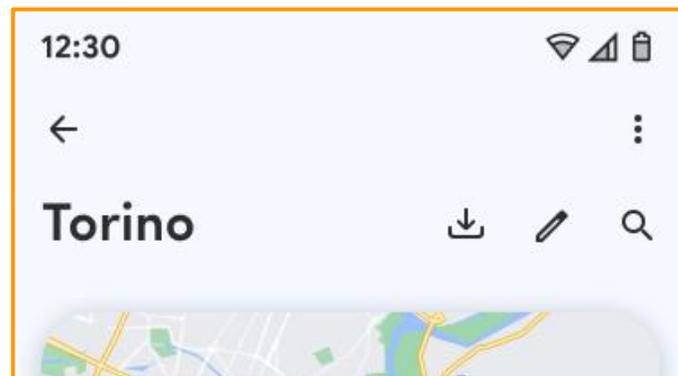
- Stazione Torino Porta Nuova
 - Autobus 12 · 6 min.
 - Piedi · 2 min.
- Fondazione Sandretto Re Raubadengo
 - Piedi · 12 min.
- Le due forchette
 - Piedi · 3 min.
 - Autobus 12 · 8 min.
 - Piedi · 1 min.
- Toward 2030
 - Piedi · 3 min.

Possibili soluzioni ai problemi riscontrati

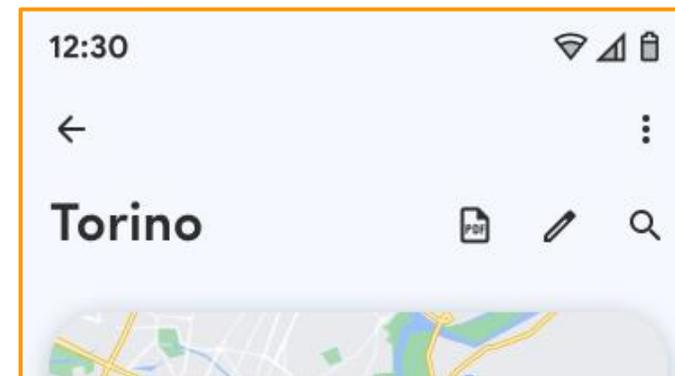
Problema:

L'icona per scaricare il pdf non è chiara a tutti

Prima



Dopo



Altri possibili sviluppi futuri



Creazione di una **community**,
con possibilità di condividere
itinerari, commenti e foto



Ampliare il numero di luoghi
con **descrizioni degli esperti**



**Grazie per
l'attenzione!**