

RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Creare una user experience di applicazioni e servizi Geo-ICT fluida e di elevata qualità, partendo dalla rilevazione e dall'analisi dei comportamenti e dei bisogni degli utenti

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - User Research: **7 casi**

Dimensione 2 - Prototipazione: **4 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 2 - Verificare la user experience di applicazioni e servizi Geo-ICT, applicando metodi di misurazione e valutazione e garantendo con continuità la qualità delle informazioni e delle istruzioni fornite agli utenti

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Definizione del sistema di valutazione della user experience (UX): **4 casi**

Dimensione 2 - Valutazione della user experience (UX): **4 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Creare una user experience di applicazioni e servizi Geo-ICT fluida e di elevata qualità, partendo dalla rilevazione e dall'analisi dei comportamenti e dei bisogni degli utenti

1 - USER RESEARCH

Grado di complessità 3

1.3 PIANIFICAZIONE DELLA USER RESEARCH

Sviluppare un piano di ricerca esplicitando obiettivi, tempistiche, criteri di campionamento, strumenti e modalità di raccolta dei dati.

1.3 ANALISI DEI DATI

Analizzare i dati raccolti nella User Research per individuare tendenze ricorrenti (pattern) e scoperte significative (insight) a supporto del design dell'applicazione per migliorare l'interazione utente-applicazione.

Grado di complessità 2

1.2 MAPPATURA PERCORSI UTENTE

Rappresentare i percorsi degli utenti per individuare punti critici e opportunità di miglioramento utilizzando strumenti di mappatura quali User Journey Mapping, Experience Map, Service Blueprint, ecc.

1.2 CONDIVISIONE DEI RISULTATI

Redigere report e/o presentazioni che illustrano le principali evidenze emerse dalla user research e raccolgono le raccomandazioni (rif. linee guida UI/UX) per lo sviluppo di interfacce intuitive, accessibili e funzionali.

Grado di complessità 1

1.1 DEFINIZIONE DEL TARGET-UTENTI

Individuare tipologie e caratteristiche dei principali utenti dell'applicazione/servizio Geo-ICT da sviluppare.

1.1 RACCOLTA DATI SUI BISOGNI DEGLI UTENTI

Rilevare le esigenze dei target di utilizzatori valorizzando le specificità geospaziali (es, contesto d'uso e mobilità, visualizzazione cartografica, ecc.) attraverso interviste, sondaggi e/o focus group.

ADA.14.02.03 - USER EXPERIENCE DI APPLICAZIONI E SERVIZI GEO-ICT

1.1 RACCOLTA DATI SUI COMPORTAMENTI DEGLI UTENTI

Rilevare i comportamenti dei target di utilizzatori attraverso strumenti di analisi geospaziale e di tracciamento in tempo reale delle attività dell'utente (es. Heatmaps, ecc.).

2 - PROTOTIPAZIONE

Grado di complessità 3

2.3 PROGETTAZIONE DEGLI SCENARI D'USO

Costruire gli scenari d'uso dell'applicazione/ servizio - comprensivi della descrizione del contesto, degli utenti, delle azioni svolte nell'interfaccia e delle eventuali difficoltà o decisioni che l'utente affronta - utilizzando le tecniche di storytelling.

2.3 REALIZZAZIONE DEL PROTOTIPO INTERATTIVO

Sviluppare prototipi interattivi simulando transizioni e animazioni tra le schermate e aggiungendo interazioni per testare flussi utente attraverso l'utilizzo di specifici tool (es. Figma, Adobe XD, ecc.).

Grado di complessità 2

2.2 REALIZZAZIONE DEL MOCK-UP

Costruire i Mock-up dell'applicazione / servizi scegliendo colori, icone e altri elementi relativi al design visivo utilizzando specifici tool (es. Figma, Adobe XD, Sketch, ecc.).

Grado di complessità 1

2.1 DEFINIZIONE DELL'INTERFACCIA

Rappresentare la struttura dell'interfaccia (wireframing) dell'applicazione / servizio, utilizzando specifici tool (es. Balsamiq, Whimsical, Figma, ecc.), per definire la disposizione della mappa principale, degli strumenti di navigazione e dei pannelli informativi.

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Lista delle caratteristiche e dei requisiti dell'applicazione/servizio Geo-ICT da sviluppare
- Strumenti di analisi geospaziale e di tracciamento in tempo reale delle attività degli utenti
- Strumenti di mappatura dei percorsi utente
- Tools di prototipazione

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di targeting
- Tecniche di pianificazione della User Research
- Tecniche di reportistica
- Metodi e tecniche di raccolta e analisi dei dati
- Tecniche e strumenti di analisi geospaziale e di tracciamento in tempo reale delle attività degli utenti
- Metodi di utilizzo di strumenti di mappatura dei percorsi utente
- Tecniche e tools di prototipazione

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- User experience rilevata
- Mock-up e prototipi sviluppati

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

- 1.** Principali metodi e tecniche di rilevazione quali/quantitativa (interviste, sondaggi, focus group, ecc.)
- 2.** Le tecniche di reportistica in ambito progettazione UX/UI
- 3.** Le tecniche di targeting in ambito progettazione UX/UI
- 4.** Le tecniche di pianificazione della User Research
- 5.** I metodi di utilizzo di almeno uno strumento di analisi geospaziale e di tracciamento in tempo reale delle attività degli utenti (es. Heatmaps, ecc.)
- 6.** I metodi di utilizzo di almeno uno strumento di mappatura dei percorsi utente (User Journey Mapping, Experience Map, Service Blueprint, ecc.)
- 7.** Le tecniche e i principali tools di prototipazione in ambito Geo-ICT (es. Figma, Adobe XD, Sketch, ecc.)
- 8.** Un set di caratteristiche di applicazioni/servizi Geo-ICT

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale:

1. per almeno due tipologie di applicazioni/servizi Geo-ICT, pianificare le attività di user research a partire dalla definizione del target di utenti;

2. a partire da un set informativo (dati raccolti con la user research) analizzare e rappresentare le principali evidenze emerse e individuare le raccomandazioni per lo sviluppo delle interfacce.

2. Colloquio tecnico relativo a procedure e strumenti per lo sviluppo di mock-up e prototipi interattivi.

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Verificare la user experience di applicazioni e servizi Geo-ICT, applicando metodi di misurazione e valutazione e garantendo con continuità la qualità delle informazioni e delle istruzioni fornite agli utenti

1 - DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA USER EXPERIENCE (UX)

Grado di complessità 2

1.2 PIANO METODOLOGICO DELLA UX

Definire il disegno metodologico per la valutazione della UX di applicazioni/servizi Geo-ICT, selezionando i metodi (quali-quantitativi) più appropriati e gli strumenti/metriche per la raccolta e l'analisi dei dati.

Grado di complessità 1

1.1 DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI

Definire gli obiettivi della valutazione UX (es. usabilità, efficacia della visualizzazione geografica, efficienza operativa, ecc.) in funzione della tipologia di applicazione/servizio.

1.1 DEFINIZIONE DEL CAMPIONE

Selezionare uno più campioni di utenti target da coinvolgere nelle attività di valutazione della UX.

1.1 DEFINIZIONE DEI COMPITI (TASK)

Definire i compiti da attribuire ai vari gruppi di utenti selezionati in funzione degli obiettivi delle attività di valutazione e degli scenari d'uso sviluppati.

2 - VALUTAZIONE DELLA USER EXPERIENCE (UX)

Grado di complessità 2

2.2 VALUTAZIONE QUALITATIVA DELLA UX

Raccogliere commenti, opinioni, osservazioni comportamentali, reazioni degli utenti - rispetto ai task assegnati ai vari gruppi - utilizzando metodi qualitativi quali interviste, focus group, simulazioni (in contesti reali o in laboratorio).

2.2 VALUTAZIONE QUANTITATIVA DELLA UX

Misurare oggettivamente la user experience dell'applicazione sulla base di un set di metriche

ADA.14.02.03 - USER EXPERIENCE DI APPLICAZIONI E SERVIZI GEO-ICT

quantitative definite in fase di progettazione utilizzando metodi quali Sondaggi standardizzati, A/B testing, Analisi dei log di utilizzo, Test di performance, ecc.

2.2 ANALISI DEI DATI

Analizzare i dati raccolti al fine di identificare criticità e problemi (di utilizzo, accessibilità, ecc.) e confrontarli con benchmark o tra versioni diverse dell'applicazione.

Grado di complessità 1

2.1 ELABORAZIONE DEL REPORT UX

Redigere un report delle attività di valutazione della UX comprensivo di proposte di miglioramento e raccomandazioni da adottare.

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Mock-up dell'applicazione/servizio Geo-ICT
- Prototipo dell'applicazione/servizio Geo-ICT
- Lista degli stakeholder dell'applicazione/servizio sviluppato (tipologia di utenti, responsabili aziendali, ecc.)
- Documentazione relativa alle specifiche funzionali e non funzionali dell'applicazione/servizio sviluppato

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di storytelling
- Metodi e tecniche di raccolta e analisi dei dati
- Criteri di definizione delle metriche quantitative per l'analisi della UX
- Tecniche di reportistica

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- User experience dell'applicazione/servizio Geo-ICT rilevata e valutata

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

- 1.** I metodi e tecniche di rilevazione e valutazione quantitativa della user experience (es. sondaggi standardizzati, A/B testing, Analisi dei log di utilizzo, Test di performance, ecc.)
- 2.** I metodi e tecniche di rilevazione e valutazione qualitativa della user experience (es. interviste, focus group, osservazione partecipante, ecc.)
- 3.** L'insieme delle metriche di analisi della user experience (di efficacia, di efficienza, di soddisfazione, ecc.)
- 4.** Le tecniche di reportistica in ambito sviluppo software
- 5.** Le tecniche di storytelling applicate allo sviluppo software

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

- 1.** Prova prestazionale: a partire dalle caratteristiche di un'applicazione/servizio Geo-ICT, definire il piano metodologico per la valutazione della sua UX, specificando l'approccio (quali-quantitativo), gli strumenti e le metriche per la raccolta e l'analisi dei dati
- 2.** Colloquio tecnico relativo alle differenze tra i principali metodi di misurazione e valutazione della

ADA.14.02.03 - USER EXPERIENCE DI APPLICAZIONI E SERVIZI GEO-ICT

user experience di un'applicazione/servizio Geo-ICT

FONTI

- UNINFO, Norma UNI 11621-5: 2022 - Attività professionali non regolamentate - Profili di ruolo professionale per l'ICT - Parte 5: Profili di ruolo professionale relativi all'informazione geografica
- United Nations Integrated Geospatial Information Framework (UN-IGIF)
- S. Farruggia, M. Sebillio. Smart Cities and new professional opportunities: the Geographic Information Manager. In: Proceedings of the 19th AGILE conference on Geographic Information Science, 14 - 17 June 2016, Helsinki, Finland
- F. Ananasso, S. Farruggia, R. Provedel, M. Sebillio. Responsible Research and Open Innovation in Geospatial Applications: some good practices for smart communities. Submitted to: International Conference on Responsible Research and Innovation in Science, Innovation and Society September 25-26, 2017, Rome, Italy; in book: Governance and Sustainability of Responsible Research and Innovation Processes: Cases and Experiences, Springer, January 2018, DOI: 10.1007/978-3-319-73105-6_7
- L. Berardi, G. Ciasullo, S. Farruggia, A. Rotundo, M. Sebillio, "Informazione geografica, verso la norma UNI di definizione dei profili professionali", atti della 21a Conferenza Nazionale Asita, 21-23 Novembre 2017, Salerno Italia.
- F. Ananasso, S. Farruggia, M. Sebillio, "Informazione geografica: quali profili professionali?" comunicazione scientifica in TechEconomy 15/12/2017.